

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3202>

Rediseño del Servicio de Alimentos y Bebidas en Comunidades Rurales Mayas para Fomento Competitivo del Turismo de Base Comunitaria

Redesign of Food and Beverage Services in Rural Maya Communities to promote the Competitiveness of Community-Based Tourism

José Francisco Hernández Libreros
jf.hernandez@itscarrillopuerto.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0002-6149-0854>
Tecnológico Nacional de México
Felipe Carrillo Puerto – México

Paola Cecilia Yama Xool
201k0191@itscarrillopuerto.edu.mx
<https://orcid.org/0009-0004-2763-2961>
Tecnológico Nacional de México
Felipe Carrillo Puerto – México

Artículo recibido: 11 de diciembre de 2024. Aceptado para publicación: 27 de diciembre de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente investigación se desarrolla en el contexto de la comunidad de Ignacio Manuel Altamirano como referente empírico ubicado en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto del estado de Quintana Roo. A través de este estudio se busca la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en empresas de turismo de base comunitaria con la finalidad de fortalecer su competitividad en el sector turístico, esta iniciativa además trae consigo el empoderamiento de las comunidades rurales para ofrecer el servicio de alimentación con las mejores condiciones en calidad para los visitantes, ante ello, mediante la pregunta de investigación se plantea ¿cuáles son los estándares para desarrollar un protocolo efectivo en el servicio de alimentos y bebidas en empresas de turismo de base comunitaria con el fin de impulsar y fortalecer la competitividad de las comunidades mayas de Quintana Roo? Como resultado del estudio, por lo tanto, se centró en adoptar prácticas de manejo y manipulación de alimentos y bebidas en guías estandarizados para llevarlo desde un contexto local como una cocina maya conservando la esencia de la gastronomía local al mismo tiempo que se aplican protocolos de higiene, calidad y normas complementarias.


Palabras clave: calidad turística, competitividad, turismo comunitario, alimentos y bebidas

Abstract

This research is developed in the context of the community of Ignacio Manuel Altamirano as an empirical reference located in the Municipality of Felipe Carrillo Puerto in the state of Quintana Roo. Through this study, the standardization of the food and beverage service in community-based tourism companies is sought with the purpose of strengthening their competitiveness in the tourism sector. This initiative also brings with it the empowerment of rural communities to offer the service of food with the best quality conditions for visitors, therefore, through the research question, what are the standards to develop an effective protocol in the food and beverage service in community-based

tourism companies in order to promote and strengthen the competitiveness of the Mayan communities of Quintana Roo? As a result of the study, therefore, it focused on adopting food and beverage handling and handling practices in standardized guides to take it from a local context such as a Mayan kitchen while preserving the essence of local gastronomy while applying safety protocols. hygiene, quality and complementary standards.

Keywords: tourism quality, competitiveness, community tourism, food and beverages

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Hernández Libreros, J. F., & Yama Xool, P. C. (2024). Rediseño del Servicio de Alimentos y Bebidas en Comunidades Rurales Mayas para Fomento Competitivo del Turismo de Base Comunitaria. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (6), 2736 – 2750. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3202>

INTRODUCCIÓN

El turismo de base comunitaria desde la conceptualización de Hernández (2021) se basa principalmente en los elementos de la cultura y su inventario natural como principales atractivos. Estos elementos producen actividades para el turista que a la comunidad le genera riqueza, pero no todas las personas participan y se benefician de manera directa, sin embargo, los proyectos propuestos también deben generar beneficios indirectos a los pobladores y proponer un modelo de desarrollo donde se beneficie un colectivo. Dentro de este contexto, el servicio de alimentación desempeña un papel crucial al ofrecer a las visitantes experiencias auténticas, sin embargo, en muchas de estas comunidades se enfrentan un problema crítico en la gestión de alimentos y bebidas que afecta tanto la calidad del servicio como la competitividad del destino. El problema central en el contexto de este estudio reside en el desconocimiento del manejo higiénico de los alimentos y bebidas en las zonas rurales y empresas rurales, algunas de las causas son el desconocimiento de la infraestructura y equipamiento que se requieren para este servicio, así como las técnicas y herramientas de higiene e inocuidad necesarios para el manejo y manipulación de los alimentos. En justificación a esta problemática, es posible enfatizar que existe una gran preocupación a nivel mundial por la inocuidad de los alimentos debido a la incidencia de enfermedades causadas por estos, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2020) existen más de 200 enfermedades transmitidas por alimentos que van desde la diarrea hasta el cáncer, cada año fallecen 420 000 personas lo que representa 1 de cada 10 personas a nivel mundial, este problema en la salud pública produce un impacto socioeconómico desfavorable en el turismo y el comercio, por lo que existe una urgente necesidad de impulsar la competitividad de las empresas de turismo de base comunitaria comenzando desde la comunidad de Ignacio Manuel Altamirano, la importancia de abordar estos desafíos es de naturaleza multidimensional, en primer lugar, la contemporaneidad nos insta a priorizar el desarrollo sostenible, y el turismo de base comunitaria se configura como una vía idónea para alcanzar esta meta. Sin embargo, para que este tipo de turismo sea auténticamente sostenible, es imperativo asegurar prácticas seguras y de alta calidad en la manipulación de alimentos.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla en México, el estado de Quintana Roo, una de las 32 entidades federativas de la república con un total de 11 municipios, de acuerdo con Para Todo México (2023) cuenta con una superficie de 44.705 Km², representando el 2.3% del territorio nacional.

Figura 1

Macrolocalización del estado de Quintana Roo, desde el territorio mexicano.

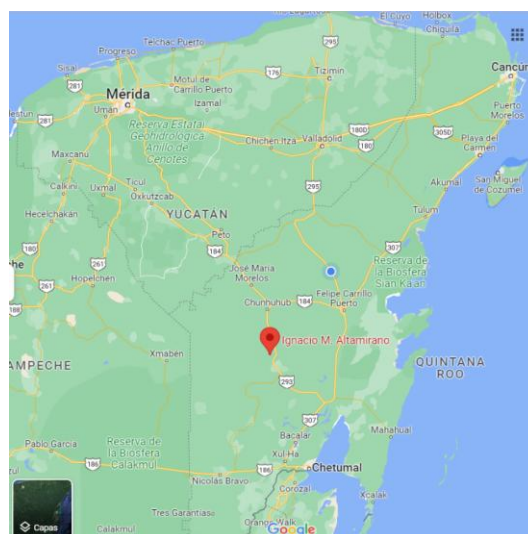


Fuente: Obtenido de la Secretaría de Relaciones Exteriores (2013), en julio del 2024.

Con base a lo anterior es necesario denotar que la comunidad de Ignacio Manuel Altamirano se localiza en el municipio de Felipe Carrillo Puerto o también nombrado como Noj Kaj Santa Cruz Balam Naj K'anpokolche' Kaj, uno de los 11 municipios del estado de Quintana Roo, cuya cabecera municipal es Felipe Carrillo Puerto. El municipio limita al norte con el municipio de Tulum al oeste con el municipio de José María Morelos y al sur con el municipio de Bacalar, al noroeste limita con los municipios de Chikindzonot, Chichimilá, Tixcacalcupul y Valladolid del vecino estado de Yucatán, asimismo, cabe resaltar que el municipio cuenta con una extensión de 13,806 kilómetros cuadrados de territorio.

Figura 2

Ubicación de la comunidad de Altamirano desde una perspectiva macro



Fuente: Imagen obtenida de la página oficial de Google Maps a través del presente trabajo de investigación.

En el municipio de Felipe Carrillo Puerto existen un total de 87 localidades, dentro de los cuales Ignacio Manuel Altamirano pertenece a una subdelegación del municipio, a 37.5 km de la alcaldía de Chunhuhub y a 64.3 kilómetros la cabecera municipal en dirección noroeste. En este contexto, Ignacio Manuel Altamirano se posiciona en la localidad número 77 con la clave 02077 acorde a la Secretaría de Finanzas y Planeación, SEFIPLAN, 2020.

Descripción del área de estudio

De acuerdo con el censo de población y geografía realizado por el Instituto nacional de estadística y geografía en el 2020, se expone que la población está conformada por una cantidad de 260 mujeres y 260 hombres, del cual, el grado promedio de escolaridad es de sexto de primaria (mexico.pueblosamerica.com., 2024).

Ignacio Manuel Altamirano tiene como principal fuente de ingresos la venta de productos locales, estos se comercializan a comunidades vecinas más pobladas como Presidente Juárez, Chunhuhub o Chetumal, las amas de casa (en su mayoría) se dedican principalmente en la elaboración de huipiles, bordados, hamacas, bolsos, carteras, desde el uso de técnicas tradicionales.

Los servicios que pueden encontrarse en la comunidad pertenecen a los sectores públicos como la energía eléctrica, agua potable y la educación, y los servicios independientes que son el transporte (colectivos) y comercios locales tales como tortillerías, molinos, abarrotes, entre los más abundantes.

El presente trabajo de investigación tuvo sus inicios desde marzo del 2022, se comenzó a recolectar información desde febrero del 2023 y hasta la fecha se sigue trabajando con las empresas de turismo de base comunitaria, realizando recorridos y trabajando de manera remota con los objetivos.

Enfoque

El objeto de estudio opta por un paradigma filosófico interpretativo en el que se busca conectar con los informantes clave para conocer sus puntos de vista, pensamientos, formas de vida y hábitos mediante la convivencia directa, con ello, desarrollar herramientas adaptadas a sus realidades a la vez que se fomenta su competitividad en el turismo de base comunitaria. De esta forma, se entiende que el conocimiento es subjetivo por lo que resulta necesario adentrarse a la comprensión del hombre desde su mundo, interpretando las situaciones en las que se encuentra sumergido, tales como las intenciones, creencias, puntos de vista y motivaciones que los guían. En este orden de ideas, la investigación presente introdujo un enfoque cualitativo el cual, para (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) la ruta cualitativa se define a través de las interpretaciones de los participantes y del investigador respecto de sus propias realidades. De este modo se menciona que la teoría se genera a partir de la examinación del fenómeno al mismo tiempo que se revisan estudios previos, a fin de consolidar el conocimiento sobre el objeto de estudio. Ante ello se utilizó un diseño no experimental con alcance descriptivo a través de técnicas como la etnografía, la observación participante, visitas domiciliarias, entrevistas y encuestas. Estas técnicas permitieron abordar los conocimientos, puntos de vista, prácticas y tradiciones de los informantes clave desde una perspectiva fresca y natural, el cual fue posible comprender el contexto actual y a partir de ello, generar propuestas innovadoras y flexibles para los beneficiados. No obstante, el alcance descriptivo permitió que los informantes clave participen en la construcción de una visualización más específica del fenómeno, que más adelante contribuye a la generación de bases teóricas.

En la investigación cualitativa los informantes clave aportan información valiosa, Arias (2019) lo define como “fuentes vivas, es decir, personas que cumplen con una serie de criterios que los hace ideales para los efectos de esa investigación”. (p. 10)

De este modo, los informantes clave para la presente investigación fueron los integrantes del servicio de alimentos de las cooperativas de TBC en Chan Santa Cruz, Naranjal Poniente, Santa María Poniente, Yoactún, Tabí, Laguna Kaná y Sabán, los cuales, ya se encuentran en un proceso de consolidación en sus servicios, además de que se encuentran activos en la recepción de visitantes, otro de los informantes clave son los visitantes que adquieren el servicio de alimentación. A través de esta delimitación se utiliza el muestreo no probabilístico con la técnica de bola de nieve.

Técnicas para la producción de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se adopta la etnografía como fuente principal de producción de datos, Restrepo (2022) menciona que la etnografía es definida como la descripción de las prácticas de la gente tomando como punto de partida la perspectiva con el que lo hacen, en este sentido, la etnografía como técnica de investigación es definida por la observación participante en el que consiste en residir en el lugar donde se lleva a cabo la investigación. En este sentido, se emplea la observación participante como ayuda a la construcción simbólica y representación normativa del fenómeno social a través de guías de observación. Asimismo, las entrevistas y las encuestas informales son una base de apoyo para obtener información directa de los informantes clave, sin embargo, para llevar a cabo esta técnica también se emplean las visitas domiciliarias, los cuales consisten en visitar de primera mano a los presidentes de los comités de alimentación quienes poseen la mayor contidad de información referente al servicio. Fue necesario internarse y vivir en la comunidad de manera intermitente durante un tiempo para poder generar el acercamiento, la entrevista y observación de los procesos. Las mujeres son territoriales y las cocinas son algo que defienden como parte de sus símbolos culturales, por lo que, si no existe un grado de confianza, el investigador no podrá obtener información valiosa. Y para efectos de esta investigación, metodológicamente es necesario interiorizar los procesos comunitarios en especial el de restauración, debido a que algunas prácticas no pueden ser muy inocuas en la normalidad culinaria. La fotografía fue una práctica común durante la investigación, pues ayuda a hacer un análisis comparativo y definir acciones repetitivas en los procesos y el equipamiento de las cocinas y áreas de comedor.

DESARROLLO

Dentro de esta iniciativa el presente estudio es abordado desde las siguientes bases teóricas, Estándar de Manejo Higiénico de los Alimentos “Distintivo H”, Prácticas de Higiene, para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios (NOM-251-SSA1-2009), la teoría de desarrollo local por Arocena (2013), gastronomía sustentable por Silva et al. (2022) y la agenda 2030 para el desarrollo sostenible. No obstante, la investigación se sostiene a partir del objetivo general, el cual es, diseñar un protocolo integral para el servicio de alimentos y bebidas en la comunidad de Ignacio Manuel Altamirano, Quintana Roo con la finalidad de impulsar y fortalecer su competitividad en el entorno turístico. Para lograr esto, fue necesario realizar un diagnóstico de las necesidades específicas en la preparación y prestación del servicio de alimentos, a través de la reflexión de los referentes empíricos, para enseguida evaluar las normas y los estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria establecidos por el distintivo H (NMX-F-605-NORMEX-2018) y el manual de buenas prácticas de higiene y sanidad de la COFEPRIS, como quinto objetivo específico, se propone un protocolo integral para el servicio de alimentos y bebidas para la empresas de turismo de base comunitaria, con el fin de fortalecer la competitividad y contribuir al desarrollo turístico, en complemento a este objetivo también se propuso el diseño normas integrales en el protocolo de servicio de alimentos y bebidas en cuanto al diseño del servicio, menú, atención al cliente y de la estructura visual de los comedores mayas. A

través de este trabajo de investigación se desarrollan los puntos siguientes, los cuales representan los puntos más significativos del objeto de estudio.

La cocina local desde el concepto de estudio, puede comprenderse también como la cocina tradicional, debido a que se comparten las estructuras y la gastronomía en la zona maya, para Fajardo (2021):

“La cocina tradicional y única de una región consiste en recetas de cocina transmitidas de generación en generación.” (p.1)

A través de este conocimiento gastronómico se reflejan las materias primas que se producen en la zona, así como las actividades de los pobladores para mantener su cultura viva. No obstante, (...) se conoce que la cocina local es la muestra de comunicación, es una demostración cultural de una comunidad rural, es conocida por los turistas nacionales y extranjeros quienes buscan la novedad de un sabor distinto que si bien es muy exótico, desde el punto de vista de una cocina más cotidiana es en donde se fundamenta mucha de la cocina y fama gastronómica local, Reyes (2022, pp. 3-4). En este contexto Padilla (2006, pp. 23- 26, citado por Jerez, 2021) propone que:

Dicho patrimonio intangible u oral se distingue por su capacidad de evocar valores, sabores, modos, estilos, sazones que en cada ocasión se materializan en un platillo o una manufactura para el paladar y la celebración. Por ello en torno a las cocinas, históricamente se han organizado las sociedades dando forma a una gama inmensa de estilos de vida relacionadas con la producción en el campo, los sistemas de abasto y comercialización de alimentos, las técnicas y procedimientos de prepararlos, los artefactos y objetos de uso y los modos de compartir la mesa. Es decir que los alimentos forman parte fundamental de las economías regionales y locales y su conservación, preservación, y aprecio posibilitan estimular su potencial e impacto sobre otras vertientes de la vida material y simbólica de cada lugar. (pp. 6-7)

En el último punto se habla de las economías regionales, esto es importante debido a que el patrimonio cultural intangible también son una forma dinámica de generación de ingresos a las amas de casa y a los productores locales de las comunidades rurales. Como puede observarse en los párrafos anteriores se habla de la cocina local como una forma de representación cultural, las recetas, prácticas tradicionales, consumo y materiales utilizados, estos son los resultados de muchos años de evolución, por tanto, en las economías locales las mujeres (amas de casa) han optado por vender sus productos alimenticios para sostener a su familia, esto es a través de las escuelas locales, puestos de comida, loncherías o tianguis, sin embargo, ante la presencia del turismo en las comunidades las personas no se encuentran preparadas con los conocimientos necesarios para ofrecer servicios con estándares básicos de manejo y manipulación de los alimentos que les permita formalizar sus productos y de éste modo obtener buenas experiencias en el servicio de alimentación por parte de los consumidores turísticos.

Competitividad turística

En países turísticos desarrollados y menos desarrollados, la competitividad turística es una cuestión clave para los gestores de las políticas públicas dirigidas al desarrollo del turismo (Krstic, Jovanovic, Jankovic-Milic y Stanisic, 2016). Por lo que “(...) es considerada como la capacidad de un destino turístico para presentar bienes y servicios más calificados, en relación a las demás destinaciones turísticas, con sentido de satisfacer lo que los consumidores/turistas valoran”, (Dwyer & Kim, 2003 citado por Gandara et al., 2013, p. 107), la competitividad en los destinos turísticos de este modo depende al mayor cargo del mercadeo y la gerencia, puesto que “(...) su gestión, organización, información y eficiencia” implican en estos esfuerzos, Castellanos et al. (2014 citado por Martínez, 2022) (p. 18). Ahora bien, dado que la actividad turística representa tantas oportunidades como amenazas, la estrategia competitiva del sector debe estar alineada con los principios de desarrollo

sostenible, Corzo y García (2020, p. 160). Desde una perspectiva más general, la competitividad turística parte de las regulaciones que el estado ofrece para satisfacer las necesidades del turismo en las regiones, sin embargo, para administrar estos recursos es necesario implementar estrategias que vayan acorde a las expectativas o valoraciones de los consumidores tomando en consideración lineamientos amigables con el medio ambiente y con los actores locales. A través de este eje temático es posible comprender que se requieren procesos para la gestión de los recursos de la comunidad rural, los cuales implicarán que el servicio de alimentos cuente con lineamientos de higiene e inocuidad, así como la atención al cliente pre, durante y pos visita, un punto importante a mencionar es la revalorización de la gastronomía mediante los símbolos de las cocinas locales tangibles e intangibles, a partir de todo este contenido se construye una identidad que puede visualizarse entre todos los destinos y ser competente en el mercado.

RESULTADOS

Es importante mencionar que este documento es resultado de un trabajo que inició desde un servicio social, una residencia profesional y posteriormente en una tesis. El trabajo de campo y documental fueron el complemento para poder tomar al referente empírico y observar las prácticas culinarias en otras comunidades que, por sus características homogéneas, los patrones de prácticas gastronómicas eran repetitivos.

De acuerdo al objetivo del documento, se terminaron las necesidades básicas en el servicio de restauración que demanda el segmento de mercado para un turismo de base comunitaria.

Para el diagnóstico fue necesario realizar salidas de campo en las comunidades de Chan Santa Cruz, Naranjal Poniente, Santa María Poniente, Yoactún, Tabí, Laguna Kaná y Sabán para aplicar la etnografía a la vez que se aplican pautas como las visitas domiciliarias, guías de observación, guías fotográficas y diálogos semi-estructurados para realizar una comparación de los criterios evaluados.

Con la finalidad de realizar una reflexión de los referentes empíricos fue necesario solicitar el servicio de alimentación para un grupo de investigadores en dos cooperativas de turismo de base comunitaria en tiempos diferentes, la primera se realizó en la comunidad de Laguna Kaná y el segundo en Sabán. La reflexión consistió en observar cómo las cooperativas ejecutan el servicio de alimentación desde su organización, tomando como indicadores, el servicio general (menú, reservación, tipo de servicio), el tiempo de espera, porciones, atención al cliente, calidad de servicio y formas de pago. Para evaluar estos indicadores se aplica una encuesta informal a los visitantes que en su momento adquirieron el servicio.

Como resultado de los previos diagnósticos se presentan a continuación las necesidades detectadas para el servicio de alimentación en las empresas de turismo de base comunitaria, cabiendo destacar que fueron meticulosamente elaborados tomando como referencia a los modelos de abordaje Prácticas de Higiene, para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios (NOM-251-SSA1-2009) y el Programa Manejo Higiénico de los Alimentos Distintivo "H" (NMX-F-605-NORMEX-2018).

Tabla 1

Diagnóstico general de las necesidades en la prestación del servicio de alimentación en las empresas de turismo de base comunitaria

Necesidades básicas del servicio de restauración
General
1.1 Personal del comité de alimentos y bebidas
1.2 Instalaciones sanitarias
Cocina
2.1 Área cocina
2.2 Preparación de alimentos
2.3 Preparación de bebidas
2.4 Limpieza de cocina
2.5 Refrigeración de alimentos
2.6 Recepción y control de alimentos
2.7 Almacenamiento
Comedor
3.1 Área comedor
3.2 Servicio en el comedor
3.3 Reservaciones
3.4 Capacidad de aforo
3.5 Limpieza del comedor

Fuente: Elaboración propia a partir del distintivo H (NMX-F-605-NORMEX-2018) y Prácticas de Higiene, para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios (NOM-251-SSA1-2009), 2024.

En retrospectiva, la guía fotográfica permitió evidenciar las oportunidades de mejora en las cocinas rurales, por lo que a continuación se muestra una recopilación de las estructuras internas de las cocinas rurales como parte del criterio cocina.

Figura 3

Concentrado de las estructuras internas de las cocinas rurales



Fuente: Elaboración propia a partir de las salidas de campo realizadas en Chan Santa Cruz, Naranjal Poniente, Santa María Poniente, Yoactún, Tabí, Laguna Kaná y Sabán, en julio del 2024.

En otro orden de resultados, se evaluaron las normativas y los estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria establecidos por la NMX-F-605-NORMEX-2018 y la NOM-251-SSA1-2009, con el fin de determinar su aplicabilidad y relevancia en el contexto de las empresas de turismo de base comunitaria.

Tomando como fundamento a los modelos de abordaje Prácticas de Higiene, para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios (NOM-251-SSA1-2009) de la COFEPRIS y el Programa Manejo Higiénico de los Alimentos Distintivo "H" (NMX-F-605-NORMEX-2018) se realiza un análisis de las disposiciones que componen las necesidades básicas con el propósito de determinar su aplicabilidad y relevancia en el contexto del servicio de restauración de las empresas de turismo de base comunitaria.

Tabla 2

Criterios de estandarización obtenidos a partir del Programa Manejo Higiénico de los Alimentos Distintivo "H" y las Prácticas de Higiene, para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios (NOM-251-SSA1-2009)

Necesidades básicas	NOM-251-SSA1-2009	NMX-F-605-NORMEX-2018	Análisis
General	Salud e higiene personal	Lista de verificación 13. Personal	El objetivo de los requisitos generales es construir normas que resguarden el personal a través de las capacitaciones sobre temas y procedimientos en la salud e higiene del personal, así como de su constante verificación. Por otro lado, las instalaciones sanitarias se basan en normas de mantenimiento y limpieza y requisitos que deben integrar los servicios sanitarios.
1.1 Personal del comité de alimentos y bebidas			
1.2 Instalaciones sanitarias	Mantenimiento y limpieza	Lista de verificación 10. Servicios sanitarios para empleados	
Cocina	Equipo y utensilios	Lista de verificación,	El requisito de cocina tiene la finalidad de adoptar y generar normas que contribuyan a las buenas prácticas para el manejo y manipulación de los alimentos y bebidas, así como fomentar la cultura de higiene e inocuidad en las instalaciones y el equipamiento de las cocinas rurales desde el enfoque del turismo de base comunitaria. En la presente categoría recae el gran peso de la estandarización, para lo cual se adoptan disposiciones, normas y medidas que ofrecen las normativas NOM-251 y NMX-F-605-NORMEX-2018 para el servicio de restauración.
2.1 Área cocina	Almacenamiento	1. Recepción de alimentos	
2.2 Preparación de alimentos	En la recepción de materia prima	2. Almacenamiento	
2.3 Preparación de bebidas	En la elaboración y conservación de los alimentos	3. Manejo de productos químicos	
2.4 Limpieza de cocina	Servicios	4. Refrigeración	
2.5 Refrigeración de alimentos	Control	6. Area de cocina y bar	
2.6 Recepción y control de alimentos	Mantenimiento y limpieza	7. Preparación de los alimentos	
2.7 Almacenamiento	Control de plagas Anexo 1: Criterios de aceptación y rechazo de materia prima Anexo 2: Documentos y registros.	11. Manejo de la basura 12. Control de plagas	
Comedor	Mantenimiento y limpieza	8. Area de servicio	El presente requisito es una categoría que se enfoca en el servicio del comensal, aborda el pre-contacto hasta el postservicio, a partir de ello, se adoptan algunas
3.1 Área comedor			
3.2 Servicio en el comedor			
3.4 Reservaciones			

3.5 Capacidad de aforo			normativas que contribuyan a mejorar el área tal como normas de mantenimiento y limpieza del comedor.
3.6 Limpieza del comedor			

Fuente: Elaboración propia a partir del presente trabajo de investigación, 2024.

Por último, se diseñaron normas de estandarización para garantizar la higiene e inocuidad en el manejo y manipulación de los alimentos en el servicio de restauración de las empresas de turismo de base comunitaria con base a las normativas NMX-F-605-NORMEX-2018 y la NOM-251-SSA1-2009.

Es importante mencionar, que no existe una normatividad comunitaria dado que el servicio de alimentos es exclusivamente para autoconsumo, sin embargo, se ha tomado a estas normas como referencia para poder hacer una reingeniería al proceso cotidiano y que las personas estén preparadas y capacitadas en conocer dichos lineamientos generales que son aplicados a empresas turísticas y no turísticas.

De esta manera, al capacitar colectivamente a las mujeres amas de casa con la disponibilidad de ofrecer alimentos y bebidas a los visitantes, se estará en condiciones de ser competitivas ante un posible mercado proveniente de la estación del Tren Maya en Felipe Carrillo Puerto.

A continuación se presenta el resumen de las categorías y disposiciones de estandarización con sus respectivas valoraciones elaboradas a partir del total de normas que los integran, esta propuesta fue construida a partir de las bases teóricas de la NMX-F-605-NORMEX-2018 y la NOM-251-SSA1-2009.

Tabla 3

Valoración de las disposiciones con relación al total de normas que los integran

Categorías y disposiciones	Total de criterios	Valoración
Prácticas Generales		
1.1 Personal del comité de alimentos y bebidas	8	16 pts
1.2 Instalaciones sanitarias	8	10%
Prácticas de Cocina		
2.1 Área cocina	19	97 pts 63%
2.2 Preparación de alimentos	16	
2.3 Preparación de bebidas	11	
2.4 Limpieza de cocina	19	
2.5 Refrigeración de alimentos	11	
2.6 Recepción y control de alimentos	11	
2.7 Almacenamiento	10	
Prácticas de Comedor		
3.1 Área comedor	8	41 pts 27%
3.2 Servicio en el comedor	14	
3.3 Reservaciones	6	
3.4 Capacidad de aforo	2	
3.5 Limpieza del comedor	11	
Total	154	100%

Fuente: elaboración propia a partir del presente trabajo de investigación, 2024.

Como podemos observar en la última tabla, se hace un concentrado de los principales lineamientos que deben observarse por las microempresas, por lo general familiares, para la prestación de un

servicio de Alimentos y Bebidas donde no existe una regulación local comunitaria para la inocuidad de los alimentos. Sin embargo, es de suma importancia remarcar que los visitantes o turistas cuando visitan una comunidad rural esperarían que el servicio ofrecido garantice una inocuidad de los alimentos y que este servicio está visible desde la selección de la materia prima hasta el servicio en la mesa.

Se encontró una gran disposición de las amas de casa para prestar el servicio de alimentos buscando alternativas de productos locales, pudiendo al mismo tiempo ofrecer no solo la gastronomía local, sino innovar en el diseño de nuevos platillos con los mismos productos locales, contribuyendo con ello a ampliar las expectativas del turismo y la gastronomía rural.

Para operar esta modalidad se realizó un comité comunitario de alimentos y bebidas quienes se capacitan y equipa para que sin perder sus métodos tradicionales como el Pib (una especie de horno bajo la tierra), el vapor y el horneado, puedan brindar experiencias gastronómicas inocuas y libres de cualquier contagio o contaminación cruzada.

DISCUSIÓN

Los estudios de Arellano y Acosta (2020) en Ciudad de México y Rojas Nagano et al. (2021) en Cancún ofrecen valiosas perspectivas sobre prácticas de higiene en microempresas alimenticias y cocinas rurales, respectivamente. El primero destaca la importancia de evaluar la efectividad de normativas específicas, como la NOM-251-SSA1-2009, resaltando la necesidad de implementar prácticas estandarizadas para garantizar seguridad alimentaria y satisfacción del cliente. El segundo se centra en la higiene en cocinas rurales, subrayando la importancia de identificar criterios específicos para mejorar la higiene y preservar la autenticidad cultural.

Se hace una propuesta normativa para el servicio de Alimentos y Bebidas de acuerdo al marco jurídico vigente para empresas de turismo convencional como el distintivo H, así como la normatividad vigente por COFEPRIS para establecimientos que dan servicio de restauración y a través de lo se construye un modelo para el servicio en comunidades rurales que están incursionando para el Turismo de Base Comunitaria en las comunidades de la Zona Maya de Quintana Roo tomando como principal referente empírico a la comunidad de Ignacio Manuel Altamirano se alinea con estos estudios al centrarse de manera específica en aspectos cruciales de la higiene y seguridad alimentaria. En complementación a este protocolo, se establecen estrategias para fomentar la competitividad en las empresas de Turismo de Base Comunitaria, estas estrategias consisten en el diseño de un menú digital interactivo y categorizado para los clientes, así como propuestas en la visualización de la estructura externa de los comedores rurales turísticos y del equipamiento del personal del servicio de restauración.

Se propusieron los indicadores de porciones, atención al cliente y de la estructura visual de los comedores mayas en armonía con la autenticidad cultural y prácticas sostenibles, destacando la importancia de fusionar la identidad local con la oferta turística.

Opuesto a la propuesta tradicional del servicio de Alimentos y Bebidas, aquí se ofrece una alternativa de reingeniería donde no hay una planta turística convencional, sino una adecuación física y de prácticas para incluirse en uno de los destinos turísticos de la zona. Aquí, las cocinas tradicionales son proveedoras de restauración con sus activos desde la comodidad de sus hogares y sus recursos disponibles.

CONCLUSIONES

La presente propuesta engloba la construcción de estándares para la seguridad alimentaria en empresas de turismo de base comunitaria comenzando por la comunidad de Ignacio Manuel Altamirano a partir de referentes empíricos de cooperativas que actualmente están ofreciendo el servicio de alimentación a visitantes, sin embargo, el punto crítico de esta formulación conlleva la adopción de criterios estandarizados por el Programa Manejo Higiénico de los Alimentos Distintivo “H” (NMX-F-605-NORMEX-2018) y Prácticas de Higiene para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios (NOM-251-SSA1-2009), los cuales son base para el servicio de alimentación.

Esta propuesta se desarrolla con la intención de que sirva como modelo para otras empresas de turismo de base comunitaria, debido a que promueve el desarrollo local a partir del servicio de alimentación como prioridad en el turismo. La adopción de este protocolo permitirá a las empresas de turismo de base comunitaria fortalecerse en el mercado, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar su participación en el sector turístico, lo que a su vez contribuirá al crecimiento económico y social de la comunidad.

Es posible prestar el servicio de Alimentos y Bebidas en comunidades rurales sin comprometer la salud de los visitantes debido a la disponibilidad gastronómica y de recursos humanos si se consideran las adecuaciones pertinentes tanto en infraestructura, prácticas y servicio al cliente, ya que los habitantes de las comunidades están organizados en comité, lo que facilita la capacitación y la incursión en políticas públicas para la gestión de recursos en el equipamiento de las mismas.

REFERENCIAS

Arellano, R. & Acosta, E. (2020). Prácticas de higiene en el proceso de elaboración de alimentos en microempresas de un mercado de Ciudad de México. *Estudios Sociales: Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 30(56), 2-27. <https://doi.org/10.24836/es.v39i56.1003>

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.

Arias, F. (2019). Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores Venezolanos. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32224>

Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting Eirl. www.tesisconjosearias.com

Arocena, J. (2013). El desarrollo local, una aproximación conceptual. *Revista de Extensión Universitaria +E*, (3), 6-13. <https://www.redalyc.org/pdf/5641/564172832002.pdf>

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios. (2016, octubre). *Guía de buenas prácticas de higiene en establecimientos de servicio de alimentos y bebidas*. <https://www.gob.mx/cofepris/documentos/guia-de-buenas-practicas-de-higiene-en-establecimientos-de-servicio-de-alimentos-y-bebidas>

Feria Covarrubias, O. (2014). *Aplicación del distintivo H a un establecimiento de venta de antojitos mexicanos [Tesis de especialidad, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]*. Repositorio Institucional - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/7004>

Gil, J., León J. & Morales, M. (2017). Los paradigmas de investigación educativa, desde una perspectiva crítica. *Revista Conrado*, 13(58), 72-74. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Hernández Libreros, J. F. (2021). *Configuración territorial a través del turismo de base comunitaria con identidad cultural en la zona maya de Quintana roo, México [Tesis doctoral, Universidad Autónoma Chapingo]*. Repositorio Chapingo- Universidad Autónoma Chapingo. <https://hdl.handle.net/20.500.12098/979>

Hernández, E. (2023). Las Implicaciones del Enfoque Hermenéutico Interpretativo en Investigación Educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 10561-10576. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4471

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral versión On-line*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Education.

mexico.pueblosamerica.com. (2024, mayo). Ignacio Manuel Altamirano (Quintana Roo). <https://mexico.pueblosamerica.com/i/ignacio-manuel-altamirano-3/>

Para Todo México. (2023, enero). Población del Estado de Quintana Roo. <https://paratodomexico.com/estados-de-mexico/estado-quintana-roo/poblacion-quintana-roo.html>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org.10.33210/ca.v9i3.336>


Restrepo, E. (2022). *Etnografía. Alcances, técnicas y éticas*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rojas, M., Iñiguez, B. & González, H. (2021). Criterios a considerar para mantener la autenticidad de las cocinas rurales y garantizar la higiene. En O. Cuamea, J. Garza & I. Suarez (Coord). *Raíces y costumbres en movimiento: Turismo Rural México.* (1era ed., p.p. 154-160). Fundación Red Iberoamericana de Ciencia, Naturaleza y Turismo.

Sarasola, J. (26 de mayo de 2023).Paradigma fenomenológico. *ikusmira.org*. Recuperado el 11 de junio de 2024. <https://ikusmira.org/p/paradigma-fenomenologico>

Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo. (2020). Catálogo de regiones.[Archivo PDF]. https://sefiplan.qroo.gob.mx/pbr/docs/2020/2020_SECC_%20II%20ANEXO_E.pdf

Secretaria de Turismo. (2023). Manejo Higiénico de los Alimentos Distintivo "H". *Revista Digital Distintivo H.* [Archivo PDF] https://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/acciones_programas/2023/dgct/Revista_Digital_Distintivo_H.pdf

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .