

**MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL MANEJO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA  
EN LA ESTACION CIENTÍFICA SELEMPIN, REFUGIO DE VIDA SILVESTRE  
BOCAS DE POLOCHIC,  
FUNDACIÓN DEFENSORES DE LA NATURALEZA (FDN)**

**I. INTRODUCCIÓN**

Dentro del plan maestro del Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polochic se ha desarrollado un programa de ecoturismo como alternativa que permite la participación local en el manejo del área, combinando actividades generadoras de ingresos y de bienestar social con las políticas de conservación.

Las facilidades de acceso, infraestructura y servicios, permiten promover Selempín como un destino turístico. Previo a la promoción del área debe fortalecerse la organización del ente administrador, para ofrecer un buen producto y satisfacer las necesidades del visitante.

El propósito de este manual es facilitar un sistema de políticas y procedimientos, que permitan la organización y ejecución de las actividades del ecoturismo, así como definir la estructura administrativa que lo fortalezca.

El manual contiene información necesaria que permite llevar un control en el desarrollo de la actividad turística, desde el momento en que el turista decide visitar Selempín, todo el proceso que implica su estancia en el lugar y luego de su partida.

Por ser el ecoturismo de carácter intersectorial y multidisciplinario el manual debe ser divulgado a todos los sectores involucrados, personal administrativo, operadores de turismo, prestadores de servicios y comunidades participantes.

## II. OBJETIVOS

### Objetivos General

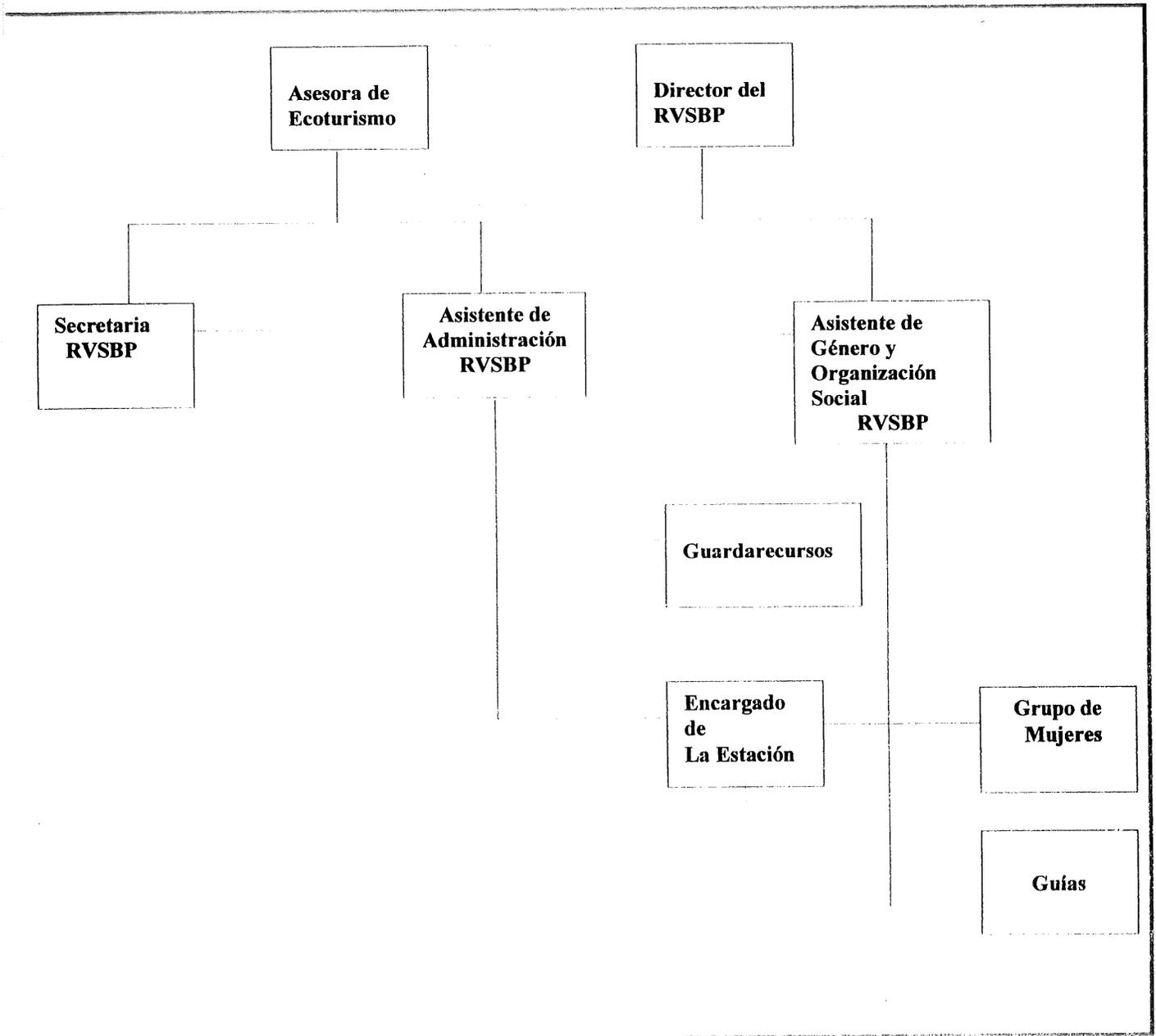
Facilitar políticas y procedimientos relacionados con la operación turística en la estación científica Selemín, de una forma ordenada y efectiva que permitan alcanzar los objetivos del programa de ecoturismo.

### Objetivos específicos:

1. Definir políticas claras que ayuden a los involucrados tomar a decisiones operativas firmes y congruentes encaminadas en la misma dirección.
2. Descentralizar la toma de decisiones, respecto a la operación ecoturística en la Estación Científica Selemín.
3. Identificar a las personas involucradas en los procesos de la operación turística y describir su trabajo.
4. Documentar el desarrollo de los procedimientos implicados en la actividad del ecoturismo.
5. Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.

### III. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA QUE INTERVIENE EN LA ACTIVIDAD DEL ECOTURISMO EN LA ESTACION CIENTÍFICA DE SELEMPIN.

#### 1. Organigrama:



2. Descripción de los cargos: Esta descripción se hizo en base de las necesidades de la actividad del ecoturismo y los terminos de referencia de los contratos.

1. Asesora de Ecoturismo de la FDN: La asesora de ecoturismo está encargada de establecer estrategias de manejo ordenado de la visitación en el RVSBP y la RBSM, junto al personal de la FDN involucrado en la actividad. Dentro de sus responsabilidades se encuentran:

- implementar y monitorear el sistema de atención al visitante que incluya la normativa y manejo de impactos de los visitantes, la gestión administrativa, el mejoramiento de los servicios.
- Fortalecer las relaciones interinstitucionales con OG's, ONG's y operadores de turismo.
- Promocionar los proyectos de ecoturismo en el RVSBP y la RBSM.
- Organizar visitas de donantes y científicos a el RVSBP y la RBSM.
- Apoyar en la elaboración de proyectos para el ecoturismo, de acuerdo al Plan Maestro y los POA's.
- Supervisar los trabajos de mejoramiento y construcción de facilidades, la interpretación y la capacitación comunitaria.
- Organizar talleres de capacitación para el personal de la FDN y actores del ecoturismo alrededor de la RBSM y el RVSBP.

La asesora de ecoturismo debe de mantener contacto con el Director del RVSBP e informarle sobre las actividades del ecoturismo que se realizan, estudios y planes que se desarrollen en función de implementar y fortalecer la actividad turística.

2. Director del RVSBP: El director del RVSBP esta encargado de planificar, coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las actividades relacionadas a los programas que la Fundación ejecuta en el RVSBP velando su efectividad y relevancia para el logro de los objetivos de conservación y desarrollos sostenible. Participar en la recaudación de fondos para su área protegida.

En ausencia de una persona encargada de la actividad del ecoturismo en la oficina de El Estor el director tiene como responsabilidad:

- Planificar, coordinar y supervisar las actividades del ecoturismo.
- Identificar las necesidades de la ECS en coordinación con la asesora de ecoturismo.
- Supervisar y apoyar al personal encargado del desarrollo de la actividad.
- Fortalecer relaciones con empresas y autoridades relacionadas con el ecoturismo.
- Velar por el mantenimiento y buen funcionamiento de las instalaciones destinadas a la recepción de turistas.

3. Secretaria: La secretaria es la primera persona con quien el turista tiene comunicación.

Dentro de sus responsabilidades están:

- Proporcionar la información requerida por el visitante.
- Hacer las reservaciones y.
- Anotar los servicios y características de la visita.
- Archivar, almacenar y procesar la información.
- Facilitar la información al asistente administrativo.

4. Asistente administrativo: El Asistente administrativo está encargado de organizar y mantener en óptimo funcionamiento la administración financiera y contable del RVSBP bajo las normas y reglas de Defensores de la Naturaleza. Dentro de sus responsabilidades en las actividades del ecoturismo son:

- Manejar los fondos de ecoturismo.
- Verificar el uso de los fondos para desarrollar la actividad del ecoturismo.
- Coordinar las actividades del ecoturismo con el encargado de la ECS y los guardarrecursos.
- Mantener el control de pagos de los visitantes.
- Elaborar presupuestos
- Supervisar las compras de los suministros.

- Tener un control de los suministros necesarios para la preparación de los servicios.
- Realizar todos los pagos correspondientes generados como actividad post-visita como el pago a las mujeres por la preparación de los alimentos, lavado de ropa, pago a guías, etc.

5. Asistente de Género y Organización Social: Considerando que la actividad del ecoturismo vela por el beneficio equitativo de las comunidades, la asistente de género y organización social, tiene una participación importante aunque directamente no tiene figura dentro de la operación del ecoturismo.

La asistente reconoce las necesidades de la mujeres y los guías para desarrollar los servicios turísticos.

Dentro de sus responsabilidades están:

- Identificar a través de diagnósticos y entrevistas las necesidades de los comunitarios para desarrollar y prestar sus servicios.
- Informar a los comunitarios sobre las características del ecoturismo.
- Dar un acompañamiento a los comunitarios en función de mejorar los servicios que prestan.
- Ser el nexo entre la FDN y los grupos de mujeres y guías.

5. Guardarrecursos: Los guardarrecursos son los encargados de ejecutar a actividades de conservación y extensión de recursos naturales del área asignada velando por el cumplimiento de las normas de la Fundación y leyes del país.

Dentro de sus responsabilidades en la operación del ecoturismo están:

- Informar al encargado de la estación sobre la calendarización de las actividades turísticas.
- Temporalmente transportar los suministros necesarios para preparar la recepción de los turistas.
- Temporalmente transportar a los turistas a la ECS.
- Encargarse que los servicios de agua y energía funcionen adecuadamente.

- Apoyar al encargado de la ECS en manejo de los turistas
- Apoyar al encargado de la ECS con la coordinación del grupo de mujeres y los guías.
- Pago del grupo de mujeres cuando el encargado de la ECS o el Asistente Administrativo así lo requieran.

6. Encargado de la ECS: Dentro de las responsabilidades del encargado del sector están:

- Propiciar la comodidad y buena atención al visitante durante todo el tiempo que dure su visita.
- Coordinar los turnos de cocina de los grupos de mujeres y velar por la correcta observación de éstos turnos.
- Resolver los conflictos que se puedan dar entre los grupos de mujeres
- Asignación de trabajo y coordinación de las actividades del grupo de mujeres, en lo que se refiere a alimentación, higiene, limpieza de la cocina y bodega de alimentos.
- Velar por el buen servicio y correcto desenvolvimiento de los guías locales.
- Manejo de los turistas dentro de la ECS.
- Dar a conocer el reglamento de conducta (aunque esto debe darse a conocer previo a la llegada del turista).
- Velar porque el mantenimiento de la ECS sea el adecuado.
- Llevar el control de las visitas a la ECS.
- Evaluar el servicio a los turistas y aplicar correctivos cuando sea pertinente.
- Identificar y estar atento a las necesidades de los turistas.

7. Grupo de mujeres: El grupo de mujeres tiene la responsabilidad de:

- Coordinar y dividir su trabajo de una manera efectiva.
- Preparar los alimentos para los turistas en forma eficiente, higiénica y de buena calidad.
- Preparar el alojamiento para los turistas.
- Mantener limpia y ordenada todas las instalaciones y servicios.
- Estar pendientes de las necesidades de los turistas.

8. Guías: Las responsabilidades del guía son:

- Guiar a los turistas dentro de los senderos interpretativos.
- Facilitar la información necesaria antes de iniciar un sendero para el disfrute y seguridad del turista.
- Aportar el conocimiento para comprender la dinámica de los senderos.
- Estar pendientes de las necesidades de los turistas.
- Asistir a los turistas adecuadamente frente a una contingencia en el sendero.

#### IV. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



##### 1. Obtención de Información y Reservas:

###### a. Nuestras procedimientos son:

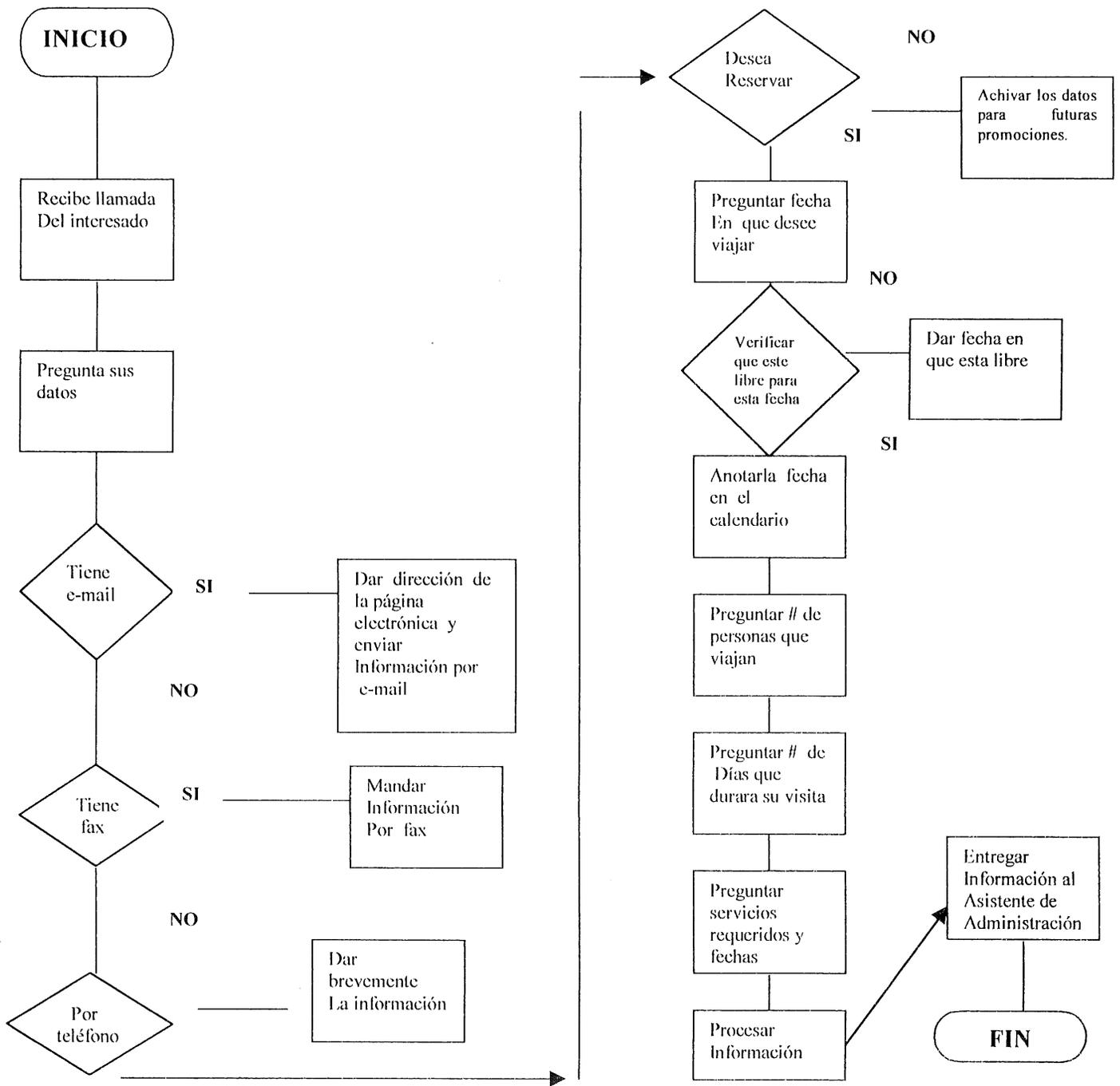
1. Si un cliente decide visitar Selempción debe comunicarse para solicitar información directamente con la oficina de Defensores de la Naturaleza en el Estor, al teléfono: (502) 949-7237, visitar nuestra página electrónica [www.defensores.org.gt](http://www.defensores.org.gt), o bien escribir a la dirección electrónica: [rbocas@defensores.org.gt](mailto:rbocas@defensores.org.gt).
2. El horario de oficina es de lunes a viernes de 7:00 a 12:00 A.M. y de 2:00 a 5:00 P.M.
3. El turista debe hacer su reservación por lo menos 10 días antes de la fecha en que desee viajar.
4. El visitante debe cancelar el 50 % del costo total del viaje. (Ver más adelante sistema de pagos).

5. Si el turista desea cancelar su viaje debe hacerlo con 3 días de anticipación de lo contrario no se reembolsa el dinero.
6. La Estación científica tiene una capacidad de 30 personas como máximo a menos que lleven casa de campaña.

**b. Nuestros procedimientos son:**

La persona encargada de dar la información, registrar las reservaciones y servicios requeridos es la secretaria. A continuación se presenta un diagrama de flujo que facilita la comprensión del manejo de la información.

# Secretaria



## b.1 Descripción del proceso:

1. En el momento que el cliente pide la información, debe pedírsele todos sus datos y referencias personales como: Nombre, teléfono, dirección electrónica, número de fax.
2. Debe preguntarse si viaja solo o en grupo y el nombre del encargado del grupo y sus datos,( usualmente el encargado del grupo es el que llama).
3. Luego facilitar la información de ecoturismo por el medio que sea más conveniente para la persona interesada y que este de acuerdo a las posibilidades de la administración de la FDN.
4. La información debe contener una descripción de los servicios que existen en la estación y las tarifas actualizadas. También debe de tener un apartado donde se mencione que debe llevar el turista de acuerdo al clima y condiciones del área. Así como es importante definir que cubre el pago que realiza (transporte del Estor a Selemín, compra de los alimentos), y que no se incluye en este (guías, preparación y elaboración de los alimentos, hospedaje, lavado de ropa).
5. Si la persona decide reservar de una vez debe hacerse lo siguiente:
  - a. Preguntar la fecha en que desea viajar
  - b. Chequear en el calendario que esta fecha esté libre.
  - c. Si la fecha esta libre entonces debe preguntar el número de personas que desean viajar y los servicios que requieren durante su estadía y cuándo los necesitan.
  - d. Dar a conocer los menús que hay. Preguntar si tienen alguna sugerencia como p.e. comida vegetariana y ¿Cuántos menús vegetarianos necesitan?.
  - e. Preguntar el motivo de su viaje. Esto puede ser de ayuda por si el visitante solicita algún descuento.

6. Al terminar su conversación con el cliente debe registrar la reservación en el calendario, reunir todos los datos sobre la visita, de preferencia utilizar un formato escrito para que no haya malos entendidos (Ver formato A).
7. Sacar 1 copia del formato A con el objetivo de entregar una copia al administrador y una copia para el archivo.
8. Entregar la información al asistente administrativo.

**FORMATO PARA REGISTRO DE RESERVACIONES  
PARA LA ESTACION CIENTÍFICA DE SELEMPIN**

**1. Encargado del grupo:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

**2. Descripción de la Visita:**

Fecha de Llegada: \_\_\_\_\_ Fecha de partida: \_\_\_\_\_

Número de Días \_\_\_\_\_ Número de Noches: \_\_\_\_\_

Número de Personas \_\_\_\_\_

**3. Servicios Requeridos:**

Tiempos de Comida: \_\_\_\_\_

Número de desayunos: \_\_\_\_\_ Número de Almuerzos: \_\_\_\_\_ Número de cenas: \_\_\_\_\_

Número de guías: \_\_\_\_\_

Número de lanchas: \_\_\_\_\_

Número de Cayucos: \_\_\_\_\_

**4. Descripción del Grupo:**

Número de adultos: \_\_\_\_\_ Número de niños: \_\_\_\_\_ Número personas mayores de 50 \_\_\_\_\_

Número de personas vegetarianas: \_\_\_\_\_

**5. observaciones Adicionales:**

En esta área debe anotarse cualquier información extra que no se haya tomado en cuenta anteriormente.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de la Secretaria

\_\_\_\_\_  
Fecha de la reservación



## b.2 ¿ Qué hacer en caso de ...?

1. ¿ Que hacer si el turista viaja solo y viene en bus?
  - a. Explicarle que los buses que vienen directo para el Estor, son de la línea Fuentes del Norte, la dirección en Guatemala es 17 calle 8-46 zona 1 y los teléfonos son: 238-3894 y 2513817 (confirmar las salidas de los buses por teléfono antes de hacerse presentes en las oficinas del transporte estos a veces cambian sin previo aviso).
  - b. Los horarios de salida son: a las 10:00 A.M. y a las 2:00 P.M.
  - c. Estos buses llegan hasta Río Dulce y allí hacen un trasbordo para llevarlos al Estor.
  - d. El tiempo de Guatemala para El Estor es de aproximadamente 7-8 horas.
  - e. Si el turista decide tomar otra alternativa, puede tomar un bus de la Línea Litegua , ubicada en la 15 calle 10-40 zona 1 y los teléfono son: 2327578 y 2538169.
  - f. Los Horarios de salida de los buses para Río Dulce son: 6:00, 9:00 y 11:30 A.M. y a la 1:00 P.M. sale el último bus. Los buses se hacen aproximadamente 5 horas y media de Guatemala para Río Dulce.
  - g. Los buses que van de Río Dulce al Estor salen durante todo el día a cada hora hasta las 7 de la noche.
  - h. Por lo anterior es recomendable que tomen los buses que salen por la mañana para evitar algún retraso y procurar no estar muy tarde en Río Dulce.
2. ¿Qué Hacer si un turista viene solo y en carro? El viaje es de aproximadamente 6 horas 1/2

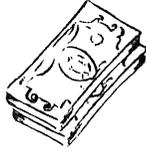
- a. Se toma la carretera al Atlántico (Carretera Centroamericana 9 CA9)
  - b. Al llegar a la Ruidosa, Km. 274 Se cruza a la izquierda tomando la carretera que va para El Petén.
  - c. Después de cruzar el puente en Fronteras se cruza a la izquierda en dirección al Castillo de San Felipe
  - d. Se encontrará un desvío a mano derecha el cual conduce a El Estor que se encuentra 43 kilómetros mas adelante (1 hora aprox.)
3. ¿Qué hacer si un grupo de personas desean contactar un operador de turismo para que los lleve?
- a. Existen operadores de turismo que ya tienen experiencia trabajando con la FDN y conocen las políticas de la institución.
  - b. Aventuras Naturales es una operadora de turismo que ha trabajado con FDN. El encargado es Adolfo Cruz y sus datos son: Tels: 3663372/3336051. Celular: 2081098. E-mail: <aventurasnaturales@altavista.net
4. ¿Qué hacer si el turista pide referencia de hoteles en El Estor?
- a. En El Estor existen hoteles con tarifas que se acomodan a todas las necesidades.
  - b. En Defensores ya existe una lista con nombre de los hoteles y tarifas. Esta lista debe tenerse a la mano y completa para poder dar la información en el momento en que se solicite
  - c. También se recomienda que se tenga en un formato que pueda ser enviada por correo electrónico o por fax (Ver página siguiente).

## Lista de hoteles en El Estor

Nombre del Hotel	Datos
Hotel Santa Clara	Tarifas: Habitación Simple Q.15.00. Habitación doble Q. 24.00
	Teléfono: 9497244
	Dirección: 5ª. Ave. 2-11 zona 1
Hotel Los Almendros	Tarifa: Habitación simple: Q. 40.00. Habitación doble Q. 48.00
	Teléfono: 9497219/9497218
	Dirección: 4ª. Calle 2-05 zona 1
Hotel Villela	Tarifas: Q. 30.00/Persona
	Teléfono: 9497214
Hotel Marisabela Hotel Marisabela	Tarifas: Habitación simple: Q. 12.00. Habitación doble Q. 156.00
	Teléfono:9497215
	Dirección: 1ª. Calle 8ª. Avenida zona 1
Hotel Ecológico	Tarifas: Q. 60.00 por persona
	Teléfono: 9497245
	Dirección: Calle la circunvalación Barrio la Coroza
Hotel Central	Tarifa: Habitación Simple: Q. 48.00. Habitación doble: Q.72.00
	Teléfono: 9497244
Hotel Posada Don Juan	Tarifa: Q. 25.00 /persona
	Teléfono: 9497174
Hotel Finca el Paraiso	Tarifas: Habitación Simple: Q. 100.00. Habitación Doble: Q. 250.00
	Bungalows para 3 personas: Q. 350.00. Bungalows para 4 personas: Q. 250.00
	Teléfono: 9497122. Celular: 2069238.
	Dirección: Turicentro El Paraíso. A ½ hora de El Estor
Hotel Vista Al Lago	Tarifas: Q. 50.00/Persona.

5. ¿Qué hacer en caso un turista solicite un descuento?

- a. En este caso debe preguntar cuál es el motivo de su visita.
- b. Preguntar si representa alguna institución nacional e internacional
- c. Pasar la solicitud de descuento al asistente de administración.



## SISTEMA DE PAGO Y TARIFAS:

### Nuestras procedimientos:

1. El visitante debe cancelar por adelantado el 50% del costo total del viaje.
2. Estos fondos cubren los gastos necesarios para preparar la visita del turista.
9. Se recomienda que el turista guarde la boleta de depósito y la traiga consigo.
10. Nuestras tarifas son:

RUBRO	Tarifa para turista Nacional	Tarifa para turista Extranjero
Admisión	Q.30.00 p/persona	US \$ 5.00 p/persona
Lancha (Viaje máximo por grupo 10 per)	Q.700.00/grupo	US\$ 100.00/grupo
Alimentación	Q. 25.00/tiempo	US \$ 4.00/tiempo
Hospedaje	Q. 30.00/noche	US 15.00/noche
Servicio de guía sendero acuático.	Q. 25.00/por grupo	US \$4.00/por grupo
Servicio de guía sendero terrestre.	Q. 15.00/ por grupo	US \$ 3.00/por grupo
Servicio de alquiler de lanchas inflables para 4 personas mas el guía	Q. 15.00/día	US\$5.00/día
Alquiler de bicicletas	Q.15.00/día	US\$5.00/día

**b. Nuestro procedimiento de pago:**

1. El turista debe pagar por adelantado el 50% del total del viaje en la cuenta de Defensores.
2. El turista debe hacer su pago en el banco Corpobanco a la cuenta Defensores de la Naturaleza/Bocas Ecoturismo No. 0-59-00363-3.
3. El depósito puede hacerse en efectivo o con cheque.
4. Si el depósito se realiza en efectivo debe hacerse con 3 días de anticipación.
5. Si el depósito se realiza cheque debe hacerse con 10 días de anticipación.
6. Hecho este depósito el asistente de administración puede empezar a hacer las gestiones necesarias para preparar la recepción del visitante, tales como: compra de víveres, gasolina,, alquiler de lancha (En caso sean más de 10 personas), organizar grupos de mujeres y guías.



**¿Qué hacer en caso de...?**

1. ¿Qué hacer en caso que un visitante pida un descuento?
  - a. Conocer el perfil de la visita y descripción del turista , (Objetivos, Institución que representa y ocupación de la persona).
  - b. Utilizar los siguientes criterios:

- Hacer el descuento en rubros que no involucren: compra de víveres, gasolina, renta de lanchas, contratación de recursos humanos.
- Por lo anterior puede hacerse descuentos en la tarifa de admisión.
- Este descuento puede hacerse parcial (50%) o total (100%).
- También puede hacerse un descuento en el hospedaje.

c. ¿A quiénes hacerles el descuento?

- A estudiantes universitarios (nacionales y extranjeros) que realicen un estudio, que sea de beneficio para la estación o el RVSBP. Puede hacerse un descuento del 50% en la tarifa de admisión.
- A estudiantes que realicen tesis en el área (nacionales y extranjeros) . Hacerse un descuento hasta del 100%.
- A profesionales o consultores de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajen, en convenio con la Fundación Defensores de la Naturaleza. Puede hacerse un descuento de tarifa hasta del 100%

d. ¿Cuáles son los requisitos para hacer un descuento?

- A estudiantes universitarios (nacionales y extranjeros) que realicen estudios en el área. Puede hacerse un descuento en la tarifa de admisión si lo solicitan, con las siguientes condiciones: 1) Informar sobre los objetivos y metodología del estudio. 2) Al terminar el estudiante debe comprometerse de enviar una versión final que contenga los resultados de su estudio. 3) La versión final debe estar en español para que sea útil al personal de la FDN.

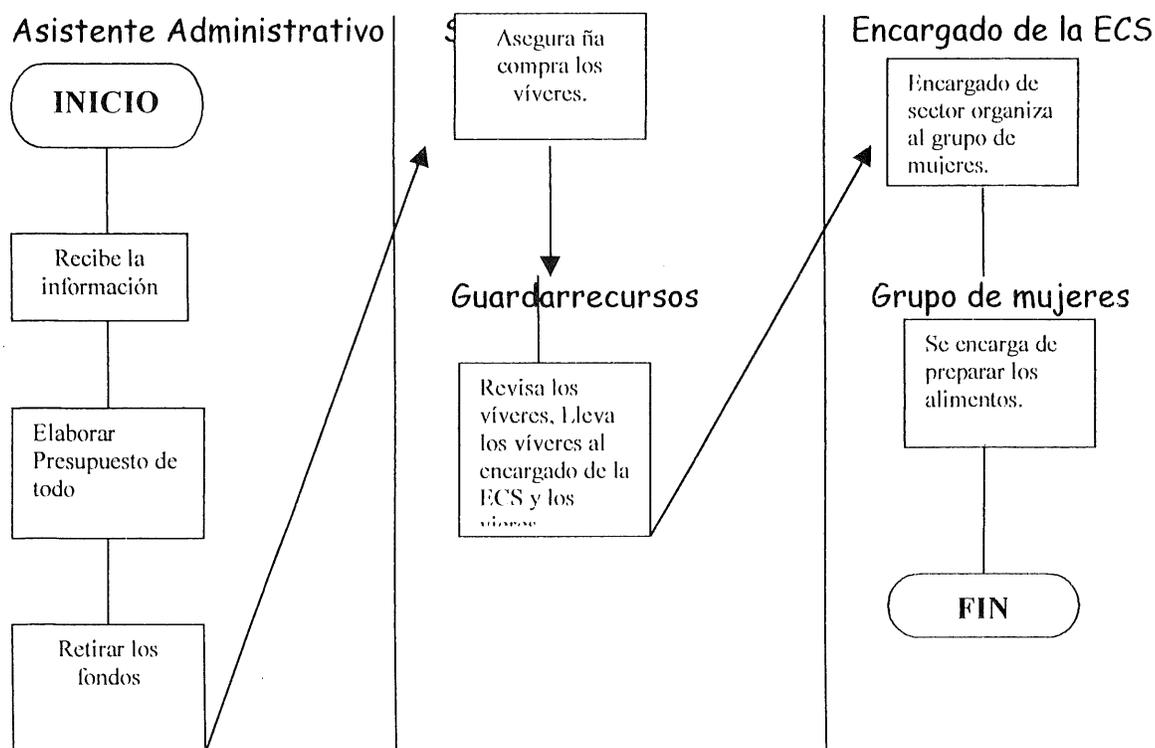
- A profesionales o consultores puede hacerse un descuento del 100% en todos los rubros con previo aviso de la oficina central de la FDN.



## 2. Preparativos para la recepción del visitante:

Como se carece de servicio de comunicación los guardarrecursos deben avisar con una semana de anticipación que va a venir un grupo al encargado de sector para que este coordine las actividades con el grupo de mujeres.

2.1. Compra de víveres y organización del grupo de mujeres: La persona encargada de comprar, revisar y enviar los víveres es el asistente administrativo, así como la coordinación de la secretaria, guardarrecursos, encargado de la estación y grupo de mujeres.



a. Nuestro procedimientos:

1. El Asistente administrativo recibe la información de la secretaria en base sigue el siguiente procedimiento:

- a. Saca un presupuesto de acuerdo al número de personas y tiempos de comida.
- b. Incluye el transporte de los turistas y la comida.
- c. Retira los fondos en el banco Corpobanco a la cuenta 0-59-00363-3 cuenta de Defensores de la Naturaleza, exclusiva para actividades del ecoturismo. En donde el turista deposita y se tiene un fondo de Q. 7,000.00 para apoyar las actividades turísticas.
- d. Dar a la secretaria el efectivo para comprar los víveres.

2. La secretaria compra los víveres. El procedimiento es:

- a. Elaborar una lista de lo que va a comprar.
- b. Pedir factura por la compra a nombre de Fundación Defensores de la Naturaleza, con Número de Nit 559877-K. En caso que en un lugar no den factura, pedir a la persona firme un recibo.
- c. Verificar que se compro todo lo que se necesita.
- d. Entregar la comida al asistente administrativo para que este se lo de a los guardarrecursos.

3. Los Guardarrecursos llevan los víveres:

- a. Los víveres pueden llevarse junto con los turistas en el caso de que los turistas estén en El Estor un día antes de la partida a Selemín. De esta forma se puede salir a las 8:00 A.M. usualmente los turistas ya desayunaron y llegan a la ECS a las 9:30 todavía hay tiempo suficiente para preparar el almuerzo.
- b. Si el turista llega por la mañana a El Estor y tiene pensado almorzar

en la ECS. Los Víveres deben llevarse temprano a la ECS y regresar por los turistas a El Estor para que de tiempo de preparar el almuerzo (asegurarse de cobrar éste viaje extra).

4. Los Guardarrecursos llevan los víveres al encargado de la ECS.
  - a. El encargado de la ECS recibe los víveres.
  - b. Coordina con los grupos de mujeres y convoca al grupo que le corresponde el turno para la preparación de los alimentos.
  - c. Debe decirles a que hora se debe empezar a preparar los alimentos para poder servirlos en a la hora que el turista lo requiera.
  
5. El grupo de mujeres debe preparar los alimentos manteniendo en todo tiempo el orden y la higiene de la cocina y dejarlo todo de esa forma al terminar la visita.