



**ECUADOR** UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE  
ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL  
COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD  
DE QUITO, AÑO 2014.”**

Realizado Por:

**DIEGO CORNELIO GUZMÁN SALAZAR**

Directora del proyecto:

**MG. ÁNGELES MORENO**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS HOTELERAS**

Quito, 11 de Febrero de 2015



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, DIEGO CORNELIO GUZMÁN SALAZAR, con cédula de identidad NÚMERO 171897374-4, declaro bajo juramento que el presente trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por reglamento y por la normativa institucional vigente.

Diego Cornelio Guzmán Salazar

C.C.: 171897374-4

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS  
Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA,  
CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.”**

Realizado por:

**DIEGO CORNELIO GUZMÁN SALAZAR**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS**

ha Sido dirigido por la profesora

**MG. ÁNGELES MORENO**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Mg. Ángeles Moreno

DIRECTORA

**LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los Profesores Informantes:

**MG. MARÍA EULALIA CHÁVEZ**

**MG. MARÍA ELENA PULGAR**

Después de revisar el trabajo presentado,  
lo han calificado como apto para su defensa oral ante  
el tribunal examinador.

Mg. Ma. Elena Pulgar

Mg. Ma. Eulalia Chávez

Quito, 11 de Febrero de 2015

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedico a mi madre quien me ha apoyado incondicionalmente en todos los aspectos y etapas de mi vida y ha estado a mi lado en cada etapa de mi carrera estudiantil.

Mamá, este logro te lo dedico a ti.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi directora Ángeles Moreno, quien supo guiarme en cada paso de mi carrera y de este trabajo y quien fue más que una docente una amiga. Sus puntos de vista fueron cruciales para concluir mi investigación.

A dos buenos amigos Carlos Escobar y Josip Mladineo que supieron ser el apoyo en los momentos más difíciles de mi carrera.

A mis hermanos que han aportado de gran manera en mis logros académicos y me motivaron para continuar con la elaboración de mi tesis.

Un agradecimiento especial al Hotel Eugenia de Quito, el cual me dio la apertura para obtener información necesaria y a la vez trabajar conjuntamente con el personal.

## RESUMEN

La elección de este tema surge de la necesidad de cubrir las demandas requeridas de los huéspedes, tanto nacionales como extranjeros, que necesitan un servicio a un costo accesible y aceptable.

El sector de la Av. Amazonas en Quito muy cercano al hotel Eugenia cuenta con un gran número de hoteles a su alrededor debido a su alto porcentaje de visitantes. Tomando en cuenta las opiniones negativas de algunos huéspedes, se plantea la pregunta, “¿Cómo aportaría un análisis de los procesos del departamento de alimentos, bebidas con su incidencia en el costo-beneficio del Hotel Eugenia en Quito?”.

El correcto funcionamiento del departamento de alimentos y bebidas en un hotel es crucial para la satisfacción del huésped.

En un hotel particular. EL Hotel Eugenia de Quito, se realizó la propuesta de un mejoramiento y obtuvo resultados positivos a corto plazo.

En este trabajo de investigación se tomaron en cuenta aspectos que deben mejorar en el departamento de alimentos y bebidas como son los procesos en general del departamento, la capacitación de los meseros, el chef, el aspecto general de la cocina, el bar y el restaurante.

Después de acudir a fuentes de internet, libros y encuestas a clientes externos e internos que permitieron obtener información necesaria para la realización de este proyecto, se expuso en cada capítulo la investigación realizada.

**Palabras clave:** Hotel, Departamento de Alimentos y Bebidas, Procesos, Costo- Beneficio

## **ABSTRACT**

The choice of this topic stems from the need to meet the demands required of guests, both domestic and foreign, who need a service at an affordable and acceptable cost.

On the field of Amazonas avenue near Eugenia Hotel of Quito, there is a large number of hotels around due to its high percentage of visitors. Taking into account the negative views of some guests, the question arises, "How would provide an analysis of the processes of the department of food, beverages its impact on the cost-benefit Eugenia Hotel in Quito?" The proper functioning of the department of food and beverages in a hotel is crucial for guest satisfaction.

In a particular hotel, The Eugenia Hotel of Quito, the proposed improvement was made and obtained positive results soon.

In this research were taken into account aspects that need improvement in the department of food and beverages such as processes in general of the department, training of waiters, chef, the overall look of the kitchen, bar and restaurant .

After attending sources internet, books and surveys to external and internal customers that allowed information necessary for completion of this project, discussed in each chapter the research.

**Keywords:** Hotel, Department of Food and Beverage, Processes, Cost-Benefit

# ÍNDICE DE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Planteamiento del problema. ....	1
1.1.1.1. Diagnóstico del Problema.....	1
1.1.1.2. Pronóstico .....	2
1.1.1.3. Control del Pronóstico .....	3
1.1.2 Formulación del Problema .....	3
1.1.3 Sistematización del Problema.....	3
1.1.4 Objetivo General .....	3
1.1.5 Objetivos Específicos .....	3
1.1.6 Justificaciones.....	4
<b>1.2 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Estado actual del conocimiento del tema .....	6
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	7
1.2.3 Marco Conceptual .....	9
1.2.4 Hipótesis.....	10
1.2.5 Identificación y caracterización de las variables .....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>MÉTODO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 NIVEL DE ESTUDIO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 MÉTODO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 OPERACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>16</b>
<b>2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>20</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS .....</b>	<b>20</b>
3.1.1 Diagnóstico Situacional .....	20

3.1.1.1	Cocina.....	20
3.1.1.2	Restaurante .....	21
3.1.1.3	Bar .....	23
3.1.1.4	Procesos actuales en la cocina .....	27
3.1.1.5	Personal.....	28
3.1.1.6	Capacitaciones .....	29
<b>3.2</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>30</b>
3.2.1	Instrumentos para registro de datos .....	30
3.2.2	Encuesta clientes externos .....	30
3.2.2.1	Tabulación y análisis de resultado de las encuestas de clientes externos.....	30
3.2.3	Encuesta clientes internos.....	49
3.2.3.1	Tabulación y Análisis de Resultados de las encuestas de clientes internos .....	50
3.2.4	Estudio Técnico .....	58
3.2.4.1	Bar .....	58
3.2.4.2	Cocina.....	59
3.2.4.3	Restaurante .....	60
3.2.4.4	Análisis de Proveedores .....	61
<b>3.3</b>	<b>APLICACIÓN PRÁCTICA .....</b>	<b>64</b>
3.3.1	Propuesta aplicada al Hotel Eugenia de Quito .....	64
3.3.2	Análisis Práctico.....	68
3.3.2.1	Puntos Críticos.....	68
3.3.2.2	Descripción de áreas por Procesos .....	70
3.3.2.3	Procesos generales de servicio en el departamento de alimentos y bebidas .....	73
3.3.2.4	Flujos de Procesos .....	80
<b>3.4</b>	<b>ANÁLISIS DEL COSTO - BENEFICIO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>84</b>
3.4.1	Cálculo del índice .....	87
3.4.2	Interpretación del Costo Beneficio .....	88
	<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>89</b>
	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>89</b>
<b>4.1</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>4.2</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>90</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>91</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estimación de clientes, 2013 .....	13
<b>Tabla 2</b> Tamaño de la Población .....	14
<b>Tabla 3</b> Variable Independiente.....	16
<b>Tabla 4</b> Variable dependiente .....	18
<b>Tabla 5</b> Observación Cocina.....	21
<b>Tabla 6</b> Observación Restaurante .....	22
<b>Tabla 7</b> Observación Bar .....	24
<b>Tabla 8</b> FODA .....	26
<b>Tabla 9</b> Horarios de rotación .....	29
<b>Tabla 10</b> Cuadro resumen de Clientes .....	57
<b>Tabla 11</b> Cuadro resumen de Empleados .....	58
<b>Tabla 12</b> Proveedores Insumos Limpieza.....	61
<b>Tabla 13</b> Confecciones de Uniformes.....	62
<b>Tabla 14</b> Proveedores Cocinas Industriales.....	62
<b>Tabla 15</b> Proveedores de Licores.....	63
<b>Tabla 16</b> Proveedores Diseño de Interiores y Hogar .....	63
<b>Tabla 17</b> Capacitaciones.....	64
<b>Tabla 18</b> Cuartos Fríos.....	64
<b>Tabla 19</b> Lenguaje de flujo de procesos .....	80
<b>Tabla 20</b> Diagrama de Flujo de Procesos del Bar.....	81
<b>Tabla 21</b> Diagrama de Flujo de Procesos del Restaurante .....	82
<b>Tabla 22</b> Costos del Proyecto .....	84
<b>Tabla 23</b> Balance de Pérdidas y Ganancias .....	85
<b>Tabla 24</b> Costo Promedio Ponderado de Capital.....	86
<b>Tabla 25</b> Tabla Amortización de Deuda.....	86
<b>Tabla 26</b> Depreciación de Bienes .....	86
<b>Tabla 27</b> Flujos de Caja.....	87
<b>Tabla 28</b> COSTO - BENEFICIO .....	87

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Horas semanales dedicadas al trabajo 2010-2012 .....	12
<b>Ilustración 2</b> Entrada y salida de Extranjeros 2007-2012 .....	13
<b>Ilustración 3</b> Nacionalidades .....	30
<b>Ilustración 4</b> Sexo.....	31
<b>Ilustración 5</b> Edad .....	31
<b>Ilustración 6</b> Primera estadía en el Hotel .....	32
<b>Ilustración 7</b> Calificación Hotel .....	32
<b>Ilustración 8</b> Bienvenida a la llegada .....	33
<b>Ilustración 9</b> Atención al personal .....	33
<b>Ilustración 10</b> Decoración y Mobiliario .....	34
<b>Ilustración 11</b> Limpieza durante la estadía .....	34
<b>Ilustración 12</b> Relación Calidad/Precio.....	35
<b>Ilustración 13</b> Variedad Producto .....	35
<b>Ilustración 14</b> Tiempo de Espera .....	36
<b>Ilustración 15</b> Profesionalidad en el Servicio .....	36
<b>Ilustración 16</b> Disponibilidad en el Servicio.....	37
<b>Ilustración 17</b> Efectividad en el Servicio .....	37
<b>Ilustración 18</b> Rapidez en el Servicio .....	38
<b>Ilustración 19</b> Condición del Lugar .....	38
<b>Ilustración 20</b> Instalación Sanitaria.....	39
<b>Ilustración 21</b> Bienvenida a la llegada .....	39
<b>Ilustración 22</b> Atención del Personal .....	40
<b>Ilustración 23</b> Decoración y Mobiliario .....	40
<b>Ilustración 24</b> Limpieza durante la estadía .....	41
<b>Ilustración 25</b> Relación Calidad/Precio.....	41
<b>Ilustración 26</b> Variedad del Producto.....	42
<b>Ilustración 27</b> Tiempo de Espera .....	42
<b>Ilustración 28</b> Profesionalidad en el Servicio .....	43
<b>Ilustración 29</b> Disponibilidad en el servicio .....	43
<b>Ilustración 30</b> Efectividad en el Servicio .....	44
<b>Ilustración 31</b> Rapidez en el Servicio .....	44
<b>Ilustración 32</b> Condición del Lugar .....	45

<b>Ilustración 33</b> Instalación Sanitaria.....	45
<b>Ilustración 34</b> ¿Volvería al bar del Hotel? .....	46
<b>Ilustración 35</b> ¿Volvería al restaurante del Hotel?.....	46
<b>Ilustración 36</b> Recomendación de bar.....	47
<b>Ilustración 37</b> Recomendación del Restaurante .....	47
<b>Ilustración 38</b> Problemas en el Bar .....	48
<b>Ilustración 39</b> Problemas en el Restaurante .....	48
<b>Ilustración 40</b> Precio Adecuado .....	49
<b>Ilustración 41</b> Nacionalidad Empleados .....	50
<b>Ilustración 42</b> Sexo.....	50
<b>Ilustración 43</b> Edad .....	51
<b>Ilustración 44</b> Horario .....	51
<b>Ilustración 45</b> Sección.....	52
<b>Ilustración 46</b> Nivel de Educación.....	52
<b>Ilustración 47</b> Capacitaciones no recibidas .....	53
<b>Ilustración 48</b> Motivación Laboral.....	53
<b>Ilustración 49</b> Satisfacción Laboral.....	54
<b>Ilustración 50</b> Satisfacción del Cliente.....	54
<b>Ilustración 51</b> Idiomas.....	55
<b>Ilustración 52</b> Relación con el Jefe .....	55
<b>Ilustración 53</b> Sueldo Acorde.....	56
<b>Ilustración 54</b> Organigrama Funcional Jerárquico, Dept. Alimentos y Bebidas .....	66
<b>Ilustración 55</b> Infraestructura Hotel Eugenia .....	69
<b>Ilustración 56</b> Procesos del Bar.....	73
<b>Ilustración 57</b> Procesos del Restaurante.....	74
<b>Ilustración 58</b> Procesos de la Cocina .....	75
<b>Ilustración 59</b> Requisición .....	76
<b>Ilustración 60</b> Hoja de Mercado.....	77
<b>Ilustración 61</b> Solicitud de Compra .....	78
<b>Ilustración 62</b> Receta Estándar.....	79
<b>Ilustración 63</b> Comanda .....	79
<b>Ilustración 64</b> Factura.....	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A</b> Encuestas Clientes Externos .....	93
<b>Anexo B</b> Encuestas Clientes Internos .....	97
<b>Anexo C</b> Cotización Manilec .....	99
<b>Anexo D</b> Cotización Comercial Kywi S.A. ....	100
<b>Anexo E</b> Cotización Corporación El Dorado.....	101
<b>Anexo F</b> Cotización Mega Santa María S.A .....	102
<b>Anexo G</b> Cotización Como Hogar S.A. ....	103
<b>Anexo H</b> Cotización Hornos Josué .....	104
<b>Anexo I</b> Cotización Distribuidora La Unión.....	105

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1.1 Planteamiento del problema.

El Hotel Eugenia está ubicado en la ciudad de Quito, en el sector de la Colón.

Lleva nueve años en el mercado ofreciendo servicios de restaurante, pub, transporte, lavandería, alojamiento, entre otros. El Hotel cuenta con treinta y cuatro habitaciones las mismas que se dividen en simples, dobles y matrimoniales.

En la visita al Hotel se pudo observar el mal manejo del departamento de alimentos y bebidas. Fue evidente la falta de capacitación al personal, lo cual se refleja en la mala administración de los alimentos en cuanto a desperdicios y falta de abastecimiento en la bodega, falta de organización de las tareas designadas, desequilibrio en horas de trabajo, rotación indebida de alimentos, poco compromiso, falta de experiencia e irresponsabilidad laboral.

Por medio de la observación directa realizada en el Hotel Eugenia, los trabajadores solo permanecen en el inmueble trabajando menos de dos o tres meses por lo que la rotación de empleados es continua.

#### 1.1.1.1. Diagnóstico del Problema

Varios problemas fueron planteados en la visita al Hotel Eugenia, la poca motivación e interés que pone el empleado dentro de la empresa. No hay conocimiento del idioma inglés por parte del personal, esta falencia es grave porque la institución se encuentra localizada en un sector donde hay mucha afluencia de extranjeros; además mala administración y pérdida en el departamento de alimentos y bebidas.

## **ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

La escasa capacitación hacia los nuevos y antiguos empleados produce que los trabajos se realicen o cumplan de una forma indebida.

Ventas bajas y pérdida de demanda en el área de alimentos y bebidas. Poca rotación de insumos alimenticios en el sector del bar y el restaurante.

Expiración próxima de productos, disminución en la rentabilidad del departamento de alimentos y bebidas.

### **Causas**

El hotel Eugenia presenta falencias según la entrevista realizada a los administradores, esto se da debido a los empleados con poca experiencia y capacitación, servicio no adecuado, administración ineficiente y deshonestidad de los empleados de este departamento.

Otro motivo es por la falta de actividades para relacionar al trabajador con los administradores y así ir tomando confianza y fidelización de los empleados dentro del hotel, los costos de productos y servicios son muy altos en el departamento de alimentos y bebidas. Además las falencias se dan por la escasa capacitación a los nuevos y antiguos empleados donde el rendimiento y desinterés de ellos produce un insuficiente control en los alimentos perdidos y en la rotación de los comestibles, dando como resultado bajas en ventas y pérdida de demanda por mala administración y presentación del departamento de alimentos y bebidas, hay un descuido en la presencia de infraestructura y personal.

#### **1.1.1.2. Pronóstico**

Con los problemas antes mencionados el establecimiento deberá cerrar el restaurante si no se da una solución a las dificultades identificadas, los empleados perderán su empleo, por lo que ya no se genera ganancia y no se podrá pagar a los empleados. El hotel obtendrá una imagen negativa y mala reputación por parte de los huéspedes que se han alojado.

### **1.1.1.3. Control del Pronóstico**

Es necesario implantar un plan de mejoramiento para concientizar a los involucrados dentro del departamento de alimentos y bebidas. Capacitarlos continuamente, prepararlos de mejor manera y siempre buscar la opinión del huésped. Esto conjuntamente con la supervisión de cada actividad realizada dentro del departamento.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo influyó la falta de procesos en el departamento de alimentos y bebidas del Hotel Eugenia en Quito en el año 2014?

### **1.1.3 Sistematización del Problema**

- ¿Qué procesos se manejan actualmente en el departamento de alimentos y bebidas?
- ¿Qué procesos deben ser implementados para el mejoramiento en el departamento de alimentos y bebidas?
- ¿Cuál será la adecuada estructura organizacional que permita establecer funciones y actividades de trabajo en perfecta coordinación para el correcto funcionamiento del departamento de alimentos y bebidas?
- ¿En qué beneficiará la implementación del análisis de procesos del departamento de alimentos y bebidas?

### **1.1.4 Objetivo General**

Desarrollar un análisis de procesos del departamento de alimentos, bebidas y su incidencia en el costo-beneficio del Hotel Eugenia, Ciudad de Quito, año 2014.

### **1.1.5 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Eugenia de Quito.
- Realizar un estudio técnico para el establecimiento de procesos que ayuden al mejoramiento del departamento de alimentos y bebidas.
- Elaborar una propuesta de procesos en el departamento de alimentos y bebidas.

## **ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

- Establecer el costo beneficio de la propuesta para el hotel Eugenia de Quito.

### **1.1.6 Justificaciones**

El objetivo de este análisis, es que el costo-beneficio del hotel sea en ganancia y no produzca una pérdida inesperada, también que haya una influencia y fidelidad de los empleados y personal que es parte del departamento de alimentos y bebidas del Hotel Eugenia, de esta forma se podrá llegar al cliente como un equipo preparado y hacer que el departamento de alimentos y bebidas sea visto como primera opción por costos, por servicios y por preferencia de la demanda.

Con esto se pretende llegar a obtener datos que escuden la factibilidad de los resultados positivos que se obtendrá después de que se ponga en práctica el análisis. Esta investigación se enfocará en la calidad de alimentos y bebidas que complementarán la calidad Hotelera, evaluando así el comportamiento y aptitud de cada empleado del Hotel Eugenia y así poder localizar nuestro nivel óptimo de costo- beneficio para el bien de la demanda y de la empresa.

Para efectuar la investigación se realizará entrevistas al personal, a personas de lugares aledaños y a turistas, para de esta manera determinar los problemas y dar una mejora constante a cada situación del Hotel Eugenia.

La razón por la que el Hotel Eugenia ha sido escogido como lugar para aplicar este proyecto, es debido a su alto potencial por su ubicación, a las ganas de cambio de sus administradores para un bien turístico y potenciar así la hospitalidad del sector y de la ciudad de Quito.

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### Servicio

En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico. (Wikispaces, 2014)

**Art. 43.- Definición de las actividades de turismo.-** Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

#### 1. Alojamiento

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

#### 2. Servicio de alimentos y bebidas

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios. (Reglamento general a la Ley de Turismo, pg. 9 párrafo 10; 5 de Enero del 2004.)

### Alimentos y bebidas

Al sector gastronómico de un establecimiento hotelero se conoce como departamento de alimentos y bebidas o A&B, abarca todo lo relacionado con los servicios gastronómico, desde la producción hasta la venta o llegada al cliente. (Turisml)

## **ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

Según la investigación de campo in situ que se ha realizado en el Hotel Eugenia, se observa que el hotel posee un desgaste y descuido en imagen e interiores del inmueble, este descuido da a pensar que no hay un manejo adecuado de la administración, la atención no es inmediata y los trabajadores de turno en recepción no son eficientes con su desempeño laboral, descuidan al cliente que ingresa y eso ahuyenta a la demanda, por mala imagen del lugar y de la atención. Los servicios que brinda no son un servicio digno de un hotel de “4 estrellas.” Según se observó en el inmueble, no se sirve la comida a tiempo, los empleados que son parte de la cocina rondan por los pasillos del Hotel, no controlan el volumen de la música y no es un servicio adecuado por lo que te apresuran a pedir y se demoran en servir.

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento del tema**

#### **Control interno**

Según Jaime Mayorga el control interno es fundamental en toda empresa, es un conjunto de procesos que se llevan a cabo por parte de la gerencia para que se cumplan los objetivos de la institución. (Mayorga, 2012)

#### **Mapeo de Procesos**

Explica la importancia de los diagramas de procesos en el análisis de flujo de trabajo y las relaciones entre clientes y proveedores, que son la base para mejoras apropiadas. Proporciona instrucciones detalladas para la creación e interpretación de un diagrama de relaciones de un proceso y de un diagrama interdisciplinario de proceso, y revisa el tan usado flujo rama. (Damelio, 2004)

#### **Dirección con la organización en hoteles y restaurantes**

Es necesario describir las características generales de funcionamiento y operación de la administración de alimentos y bebidas, siempre se debe programar y supervisar la capacitación al personal en el trabajo, se debe dar un control al cumplimiento de políticas y

## **ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

procedimientos establecidos respecto a uso de equipos, disciplina, relación con el cliente, etc. Establecer programas de incentivos en venta y eficiencia, siempre es recomendable visitar a la competencia para comparar calidad, servicio, alimentos y bebidas que la competencia ofrece. (Lascano, 2004)

### **Gestión de Procesos**

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que se basan en su sistema de gestión en la calidad total. (Zaratiegui, 2005)

#### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica**

##### **Buenas prácticas de manufacturación**

Son una filosofía de trabajo enfocado a optimizar recursos y a mejorar la calidad del producto final para el consumidor. (Pastelería, 2012)

Se tomara en cuenta las buenas prácticas de manufacturación al momento de realizar cada actividad dentro del departamento de alimentos y bebidas optimizando cada recurso utilizado, para así mejorar el producto final que llegará al consumidor.

##### **HACCP**

Es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria, de forma lógica y objetiva. Es de aplicación en industria alimentaria aunque también se aplica en la industria farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. (Ecuador, 2013)

Se tomará en cuenta dentro de la cocina los Análisis de peligro y puntos de control críticos para obtener una inocuidad alimentaria controlada, el cuál evitará que los comensales adquieran enfermedades por transmisión alimentaria, dando calidad y seguridad a los huéspedes dentro del departamento de alimentos y bebidas.

### **Hotel**

De acuerdo a la ley de turismo 2011 art. 11: los hoteles de cuatro estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería permanente. Encargado por el jefe de recepción y botones.
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para limpieza y preparación que estará a cargo de ama de llaves.
- De habitaciones para atender los pedidos de comidas y bebidas de manera permanente.
- De comedor, atendido por un Maitre y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de 6 mesas como máximo, se ofrecerá una carta variada de comida típica e internacional.
- De bar, siempre atendido por un barman o bartender detrás de una barra donde se servirán las bebidas, también se las puede servir en la habitación o en el restaurante.
- Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.

(Ministerio de turismo del Ecuador, 2002)

De acuerdo a la Ley de Turismo se debe basar el artículo 11 para esta investigación al momento de realizar algún cambio dentro del hotel, tomando en cuenta las disposiciones mencionadas, manteniendo el departamento de alimentos y bebidas siempre comunicado y controlado. Designando tareas junto con la explicación de cada proceso.

### **Control de Costos de Alimentos y Bebidas**

El control de estos costos requiere el conocimiento absoluto de varias técnicas y sus resultados, así como las actividades y normas para corregir las posibles variaciones.

## **ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

Existe una amplia evidencia, recogida en países industrializados, que muestran los beneficios que tienen las empresas al reducir costos y el tiempo que demore en sus procesos logísticos. (Barahona, 2003)

Se debe tomar en cuenta que con costos fuera de competencia no se logrará ganancias, hay que tomar en cuenta en dar un buen servicio a un costo aceptable que los clientes o huéspedes perciban como diferentes en algún sentido que a ellos resultará importante.

### **1.2.3 Marco Conceptual**

Para llegar a una mejor comprensión del tema de investigación, es bueno conocer varias definiciones de ciertos términos que estarán de la mano del proyecto.

#### **Procesos**

Se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico. Todos estos pasos o instancias que componen un proceso deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática, de a uno por vez (secuencia alternativa) o pueden incluso superponerse las instancias (secuencia simultánea). (MX, 2012)

#### **Departamento de Alimentos y Bebidas**

El departamento de Alimentos y Bebidas es de los más importantes dentro de un hotel, ya que de allí es donde se genera aproximadamente el 50% de todas las ganancias en un establecimiento de hospedaje. (Lina Rios, 2011)

#### **Costo**

El Costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Dicho en otras palabras, el costo es el esfuerzo económico (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.) que se debe realizar para lograr un objetivo operativo. (Salinas, 2011)

### **Hotel Eugenia**

El Hotel Eugenia se encuentra en la ciudad de Quito, ubicado en un lugar estratégico, cerca de muchos lugares para realizar diversas actividades turísticas como el mercado artesanal, parques y actividades de recreación al aire libre, restaurantes tradicionales, bares y discotecas y el centro histórico de Quito a pocos minutos.

Es un hotel de 34 habitaciones de tipo rustico muy elegante.

#### **1.2.4 Hipótesis**

El análisis de Procesos ayudará en la mejora de Costo-Beneficio del departamento de alimentos y bebidas y en la calidad del servicio operativo del Hotel Eugenia en Quito.

#### **1.2.5 Identificación y caracterización de las variables**

- **Variable independiente:** Procesos en las operaciones del departamento de alimentos y bebidas.
- **Variable dependiente:** Trabajadores del departamento de A&B, Costo-Beneficio del Hotel Eugenia.

## CAPÍTULO II

### MÉTODO

#### 2.1 NIVEL DE ESTUDIO

##### Investigación exploratoria.-

Según la Guía de Tesis UISEK página 29 párrafo segundo, busca esclarecer problemas que no se han definido mediante opiniones o investigaciones de campo, por lo que se explora los procesos que se operan dentro del departamento de alimentos y bebidas del Hotel Eugenia determinando así las funciones respectivas para cada uno del personal y la administración, junto con entrevistas y encuestas al personal y a la administración. Para determinar así la calidad del servicio y la fidelidad de parte del personal con el Hotel Eugenia en Quito en el ámbito hotelero.

##### Investigación explicativa.-

Según el párrafo cuarto de la Guía de tesis UISEK en la página 29, se encarga de buscar la respuesta al ¿Por qué? De los hechos, su función es responder las causas de los eventos físicos, por lo que se analizará diferentes motivos por los que el Hotel necesita realizar cambios y mejoras, en las distintas áreas de trabajo del departamento de alimentos y bebidas, en el campo administrativo y operativo que estén óptimos a cumplir con las actividades del departamento en el Hotel.

#### 2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El estudio de campo será la modalidad de estudio de este proyecto, debido a que en su totalidad la información que se necesite recolectar para realizar la el plan será netamente obtenido del sitio donde está ubicado el objeto de estudio Hotel Eugenia en la ciudad de Quito.

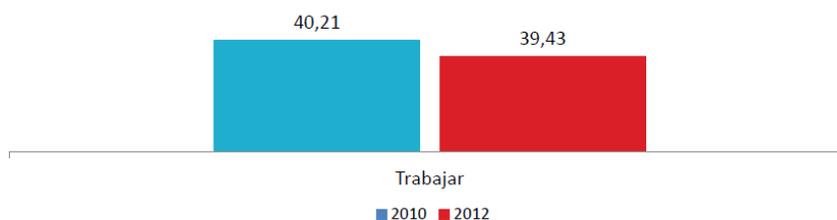
## **2.3 MÉTODO**

La metodología que será aplicada a este proyecto es el sistema deductivo, ya que mediante la información recopilada y disponible que se encuentre se llevará a cabo un plan de mejoras con el fin de obtener un buen fin respecto a costo-beneficio en el campo de alimentos y bebidas junto con su administración y así incrementar en sus ventas, y la fidelidad de los clientes y de los empleados.

## **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

*Ilustración 1 Horas semanales dedicadas al trabajo 2010-2012*

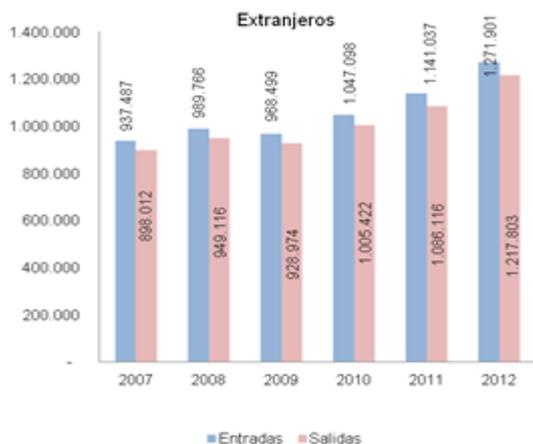
En el 2012, los ecuatorianos dedican menos tiempo a la semana a trabajar con 39,4 horas frente a 40,21 del 2010



Según el INEC el ecuatoriano ha dejado de trabajar de 40.21 horas del año 2010 a un 29.43 que tenemos como dato del año 2012, el cual deja la incógnita o de que las personas perdieron interés en trabajar o no hay plazas de trabajo, en el caso del Hotel Eugenia, muchas personas trabajan por necesidad mas no por gusto y esto baja el porcentaje en servicio.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 2 Entrada y salida de Extranjeros 2007-2012*



Años	Extranjeros	
	Entradas	Salidas
2007	937.487	898.012
2008	989.766	949.116
2009	968.499	928.974
2010	1.047.098	1.005.422
2011	1.141.037	1.086.116
2012	1.271.901	1.217.803

En el año 2012 entraron 1.025.310 ecuatorianos, lo cual representa un decremento del 0,22% (2.233) en relación al año 2011; salieron 1.217.803 extranjeros lo cual representa un incremento del 12,12% (131.687) en relación al año 2011. (INEC, 2012)

*Tabla 1 Estimación de clientes, 2013*

Capacidad Máxima	Porcentaje de Rotación	Total número de personas que se atienden
65	45%	65 * 365 días = 23.725 23.725 * 45% = <b><u>10.676</u></b>

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Tabla 2 Tamaño de la Población

<b>N= Población</b>	<b>10.676</b>
<b><math>Z^2= 1.96^2</math></b>	3.84
<b><math>e^2= (0.05)^2</math> error admisible</b>	0.0025
<b>p= probabilidad a favor</b>	0.50
<b>q= probabilidad en contra</b>	0.50
<b>n= Muestra</b>	<b>370</b>

Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente: Hotel Eugenia

## 2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Se llevará a cabo el uso de instrumentos para obtener datos e información necesaria, que después con un debido análisis se convertirá en resultados notables para la investigación de este proyecto serán:

- **Datos secundarios:** Se utilizará libros, revistas, programas de tv, páginas web, enciclopedias virtuales, etc.
- **Datos primarios:** Se recurrirá a:
  - **Encuestas:** Se realizará encuestas a los huéspedes y clientes que entren al departamento de alimentos y bebidas, los cuales son los más implicados y nos llevarán más a fondo con la solución del análisis realizado en el proyecto.
  - **Entrevistas:** Las entrevistas a realizarse serán ejecutadas al propietario, a los empleados del Hotel Eugenia, a los administradores para de esta forma obtener datos e información valiosa que ayude de manera positiva y real a este proyecto.

## **2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

La efectividad de los instrumentos que se utilizarán para la investigación, son confiables, esta afirmación se la realiza basándose en que la práctica sustentara la teoría. Puesto que las encuestas y entrevistas a realizar serán concebidas a personas conocedoras del tema y a personas que estén involucradas con el problema y con el hotel Eugenia en sí, y mediante estas se podrá extraer información de alta importancia para ayudar así a dar respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación.

## 2.7 OPERACIÓN DE VARIABLES

*Tabla 3 Variable Independiente*

POSICIÓN TEÓRICA	ELEMENTOS DE LA VARIABLE	INDICADORES	CUESTIONAMIENTO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES
La ausencia de procesos y procedimientos estandarizados de actividades realizadas en el departamento de alimentos y bebidas ocasiona deficiencia en la calidad de servicios. La mayoría de quejas internas en el hotel Eugenia se refieren a la limpieza, conocimiento escaso de las actividades a realizar, robos y falta de administración. Alimentos y bebidas y normas de manipulación no están usados de la mejor manera ni los están aprovechando a su	El mal estado de las habitaciones crea inconformidad con los huéspedes.	El 40% de los clientes manifestaron inconformidad por el estado de las instalaciones (bar, restaurante, utensilios.)	Limpieza de las instalaciones	Encuestas	Cuestionario	Huéspedes y personal.
	Sugerencias refiriéndose al mejoramiento en limpieza y servicios del hotel.	El 15% de las sugerencias se refieren al mejoramiento de la limpieza y servicios del hotel.	Limpieza y servicio durante su estadía	Encuestas	Cuestionario	Personal
	Quejas sobre “perdidas” de productos o materiales de trabajo.	El 60% del personal expusieron quejas en cuanto a las pérdidas de comida, o pertenencias.	Mayor seguridad y confianza	Encuestas	Cuestionario	Personal
	Opinión acerca de la atención al cliente en todo momento en el hotel.	El 60% de huéspedes opinaron sobre la atención al cliente como intermedia o baja.	¿Existe una buena atención al cliente en el hotel?	Fichas de Observación	Cuestionario	Autor
	Opinión sobre el personal y su capacidad	El 80% de personal no ha sido debidamente	¿Se considera al personal como calificado?	Fichas de Observación	Cuestionario	Autor

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

máxima capacidad. Las actividades diarias realizadas por el personal de alimentos y bebidas no son supervisadas y el personal no ha sido capacitado adecuadamente.		capacitado.				
	Supervisión de las tareas realizadas	El 90% de tareas realizadas no son supervisadas.	¿Existe seguimiento y supervisión de las tareas realizadas por las camareras?	Fichas de Observación	Cuestionario	Autor
	Motivación y satisfacción del personal	El 90% del personal no se encuentra motivado	¿El personal se encuentra satisfecho y motivado?	Fichas de Observación	Cuestionario	Autor

Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente: Hotel Eugenia

*Tabla 4 Variable dependiente*

POSICIÓN TEÓRICA	ELEMENTOS DE LA VARIABLE	INDICADORES	CUESTIONAMIENTO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES
La insatisfacción y bajo aporte laboral de los trabajadores se refleja en las sugerencias y opiniones que dan al hotel. La mayoría de veces su descontento va relacionado con la incomodidad en su puesto de trabajo, por el desconocimiento de procesos, por quejas de otros sobre sus trabajos realizados y por la baja capacitación que tiene. Los precios del hotel son elevados por lo que los huéspedes opinan que es un precio bastante alto para el servicio que están recibiendo. El empleado y los administradores deben trabajar conjuntamente para que el cliente no tenga problemas y se sienta satisfecho con el servicio.	Cientes y empleados insatisfechos por los servicios y administración que ofrece el hotel.	El 30% de los clientes y el 60% de los empleados se sienten insatisfechos con los servicios que ofrece el hotel.	¿Cómo calificaría el hotel en general?	Encuestas	Cuestionario	Huéspedes y empleados
	Trato descortés del personal hacia los huéspedes. Y de la administración hacia los empleados	El 25% de los huéspedes sintieron un trato descortés por parte del personal. El 50% del personal sintió un mal trato de la administración.	Cortesía y amabilidad en general	Encuestas	Cuestionario	Huéspedes y empleados.
	Inconformidad del empleado en el Hotel.	El 40% de los empleados no está conforme trabajando en el hotel.	¿Trabajaría más de un año en el hotel?	Encuestas	Cuestionario	Empleados.
	Empleados que recomendarían el hotel a sus conocidos.	El 15% de empleados no recomendarían a sus conocidos hospedarse o visitar el hotel.	¿Recomendaría este hotel a sus amigos y colegas?	Encuestas	Cuestionario	Empleados.
	Empleados capacitados constantemente	El 100% de los empleados no reciben capacitación para su puesto de trabajo	¿Cada qué periodo recibe capacitación?	Encuestas	Cuestionario	Empleados.

Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente: Hotel Eugenia

## **2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para encausar los datos que se lleguen a adquirir en el proyecto realizado, se utilizará las múltiples opciones que brinda la gama de Microsoft Office como Word, Excel, PowerPoint, Project, etc. Y las herramientas que traen incluidas como gráficos, tablas, formulas y demás.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS**

##### **3.1.1 Diagnóstico Situacional**

Para obtener un diagnóstico se realizará un análisis FODA de cada sector del departamento de alimentos y bebidas, para que de esta manera poder determinar cuáles son los aspectos positivos y las falencias de la empresa, y de esta forma poder detectar cuál es el escenario actual del Hotel Eugenia.

##### **3.1.1.1 Cocina**

Cuando se habla de cocina como referencia al espacio de una vivienda o infraestructura, se está hablando del espacio o ambiente que está diseñado y equipado para realizar la preparación de los alimentos a consumir. Este espacio debe contar por lo menos con maquinarias de cocción, de preservación de los alimentos y con instrumentos que permiten trabajar y preparar los ingredientes. (ABC definicion, 2007)

Se realizó una visita al hotel para observar y calificar ( como mayor 5 y como menor 1) el estado del departamento observando los aspectos positivos y negativos a cada uno de las estaciones que se encuentran dentro del departamento de alimentos y bebidas.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 5 Observación Cocina*

<b>COCINA</b>						
	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
<b>Limpieza</b>		X				La limpieza es muy superficial, polvo debajo de refrigerador, no limpian las hornillas, usan tablas de madera.
<b>Orden</b>		X				Poco orden, dificultad para encontrar materiales.
<b>Variedad producto</b>		X				Poca variedad de producto, solo se sirve un tipo de desayuno.
<b>Calidad producto</b>			X			A pesar de que solo hay un tipo de desayuno, si se podría mejorar la calidad ya que sus costos son altos.
<b>Actualizaciones</b>	X					No hay actualizaciones en sus equipos
<b>Calidad infraestructura</b>			X			Se encuentra bien pintado, pero su edificación e instalaciones son antiguas.

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Mediante la visita realizada al Hotel se pudo observar que los equipos de cocina son antiguos, debido a que no hay una actualización compensada de los equipos, como elementos de manipulación, campana de extracción de humo, se encuentra elementos de limpieza caducados. Su limpieza se la realiza en la tarde, pero no se la realiza en profundidad, junto con el moderado orden de la cocina que se puede notar que solo se la usa en los desayunos y ocasionalmente en las tardes. La cocina es asistida por un chef que prepara todo lo necesario de los desayunos el día anterior para que los meseros lo sirvan en la mañana. Hay un solo chef que trabaja en la mañana y regresa por la tarde.

### **3.1.1.2 Restaurante**

El origen del restaurante proviene del siglo XIX, donde se servía comida y se podía comer a hora fija, y los comensales solo podían someterse a lo que el establecimiento este

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

serviendo, no habían más opciones. En el año 1765 un francés de apellido Boulanger era un vendedor de caldos y sopas, el cual bautizó a éstas con el nombre de “restaurants” porque reconfortaban, esta era su manera de anunciar a la gente su producto fuera de su local llamado “champs d’osiso” donde el cobraba unos precios suficientemente altos como para ser exclusivo y de esta manera atraer más a la gente, donde las damas de la sociedad acudían para mostrar su distinción. (Rivadeneira, 2010)

*Tabla 6 Observación Restaurante*

<b>RESTAURANTE</b>						
	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
<b>Limpieza</b>			X			Como solo se utiliza en la mañana, el restaurante tiene una limpieza moderada. Cambio de flores, el agua está en descomposición y las flores muertas, dan mal olor.
<b>Orden</b>			X			El orden que se encuentra en el restaurante es satisfactorio, necesita mejor adecuación en adornos.
<b>Olores</b>	X					Posee unos olores de humedad intensos.
<b>Comodidad</b>		X				Es un lugar cómodo y cuando estas sentado de igual forma, pero es incómodo porque sus mesas están muy pegadas.
<b>Actualizaciones</b>	X					No posee actualizaciones porque su infraestructura es antigua.
<b>Calidad infraestructura</b>		X				Puede ser mejor, se la puede mejorar para el bien del inmueble y del huésped.

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

En la visita in situ del Hotel Eugenia, se pudo observar que el restaurante “Capriccio Café” tiene una capacidad para 40 personas cómodamente sentadas, se observó en la mañana de los días 10 y 13 de agosto del 2014 que se servía un solo tipo de desayuno (continental),

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

con la entrevista realizada a la administración se pudo destacar que no hay más opciones de desayuno y que solamente se sirve otra opción cuando hay más de veinte huéspedes se servirá desayuno de tipo buffet, asistido por dos meseros en la mañana y uno en la tarde.

**3.1.1.3 Bar**

Los creadores del bar fueron los Ingleses en el siglo XVIII Y XIX, el primer bar fue realizado en Francia por un Inglés, la idea del bar era para tener una estadía corta pero amena, el auge de los bares fue en la segunda guerra mundial por los americanos que fueron enviados a guerra, donde ellos eran servidos con sus tragos provenientes de Estados Unidos y con comida fácil de preparar. (Bar and Service School, 2010)

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

<i>Tabla 7 Observación Bar</i>						
<b>BAR</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Limpieza</b>				<b>X</b>		Lugar muy limpio por lo que permanece siempre cerrado
<b>Orden</b>				<b>X</b>		Posee mesas y sillas no necesita ordenar constantemente. El bar no tiene orden en bebidas o utensilios necesarios.
<b>Calidad atención</b>	<b>X</b>					Se la califica como baja porque solo se atiende cuando están los administradores, porque ellos abren el bar no existe horario fijo. Demora en atención cuando atienden.
<b>Calidad producto</b>		<b>X</b>				No hay una variedad extensa en su producto, y no es de alta calidad por tener productos económicos para producción.
<b>Actualizaciones</b>	<b>X</b>					No posee actualizaciones por lo que el bar se lo usa muy rara vez.
<b>Calidad infraestructura</b>			<b>X</b>			Sus instalaciones son antiguas por ende no se encuentra una calidad adecuada, se la puede mejorar.

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

El bar del Hotel Eugenia tiene una capacidad para veinte personas sentadas y tres personas en la barra, es un lugar acogedor y muy rustico, tiene una buena música de ambiente y su iluminación es adecuada. El bar no contiene una gran variedad de tragos y licores por lo que no es muy transcurrido, es asistido por los administradores solamente cuando ellos se encuentran en el establecimiento, el cual esto causa conflicto en los huéspedes cuando ellos quieren degustar alguna bebida.

Siendo la calificación más alta cinco (5) y la calificación más baja uno (1) se llega a la conclusión que el restaurante y la cocina tienen dificultad por falta de utilización de procesos de manipulación, por lo que dice el administrador que son un hotel pequeño

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

entonces todo ya llega “limpio”, no posee de una actualización constante en equipos de trabajo y de manipulación por lo que no hay ingresos suficientes para poder actualizar los equipos, el cual esto causa un desgaste en los empleados y afecta en la rapidez de la producción. Necesitan de una mejora en el orden de sus instalaciones e infraestructura, para que de esta forma los huéspedes tengan un mejor resultado en sus comentarios y los empleados puedan trabajar de una mejor manera.

Se necesita ampliar el menú de los desayunos o hacer una variación cambiándolos cada dos días, para así obtener un mejor resultado de parte del huésped.

**Análisis FODA:** El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 8 FODA*

Ambiente Interno	Ambiente Externo
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena relación con el personal y los clientes.</li> <li>• Personal polivalente.</li> <li>• Atención personalizada.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo de los trabajadores.</li> <li>• Infraestructura apropiada con parqueaderos seguros para los clientes.</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sector turístico potencialmente alto.</li> <li>• Aumento considerado de turistas anualmente.</li> <li>• Localidad favorable para el producto y servicio.</li> <li>• Capacidad de gasto de clientes en potencia.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de comunicación entre las áreas de Alimentos y Bebidas.</li> <li>• Falta de don de mando de los encargados de área.</li> <li>• Mal ambiente laboral.</li> <li>• Equipos e instalaciones de cocina antiguos.</li> <li>• Olores extraños en el restaurante.</li> <li>• Atención del bar irregular. (abren ocasionalmente)</li> <li>• Falta de capacitación para el personal de servicio. (los conocimientos se basan en experiencia laboral)</li> <li>• No llevar un registro de sugerencias.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad parcial en el día, inseguridad aumenta en la noche.</li> <li>• Crecimiento de competencia indirecta (nuevos lugares de almuerzos más económicos, y hostales en el sector)</li> <li>• Competencia directa con buena calidad del servicio.</li> <li>• Disminución del flujo de turistas por la inseguridad y delincuencia que se encuentra en el sector.</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Administrador Hotel Eugenia

Una vez realizado el análisis FODA con el administrador del hotel Eugenia, se llegó a la conclusión que la mayor debilidad detectada es la forma como se opera en el Hotel, es decir la falta de procedimientos para seguir dentro de cada área operativa del establecimiento.

**Estrategias:** A continuación se indicará las posibles estrategias de mejoramiento para el análisis FODA.

**Fortalezas – Amenazas:**

- Con la atención personalizada que el Hotel Eugenia ofrece, se logrará superar a la competencia directa creando fidelización de los clientes con el Hotel.

### Oportunidades – Debilidades

- El crecimiento considerable de turistas en el sector provocará una mayor afluencia de los mismos en el Hotel, lo cual generará una mayor cantidad de trabajo que obligará a los empleados a trabajar en equipo, esto ayudará a que el ambiente laboral mejore para así entregar un mejor servicio.

#### 3.1.1.4 Procesos actuales en la cocina

- **Compras:** En la entrevista realizada en el Hotel, la administración comenta que las compras son realizadas por la administración o por el dueño del hotel, dependiendo la disponibilidad de tiempo que tenga cada uno, no se realizan las compras al por mayor o con un distribuidor, las compras se las realiza en un supermercado dependiendo de los productos que hagan falta en bodega.
- **Cocina y manipulación:** En cocina no se utilizan los debidos procesos de manipulación alimentaria, los procesos se basan en pura experiencia, no hay un conocimiento de procesos a pesar de que al cocinero lo conocen como “chef”, no hay noción de las ETAS (enfermedades de transmisión alimentarias).
- **Servicio al cliente:** Es uno de los puntos a mejorar del hotel, sus empleados no duran mucho tiempo trabajando en el establecimiento, estos dan un servicio bueno más no excelente intentando que el cliente se sientan en casa. Hay mucho respeto desde la entrada al hotel hasta el restaurante o bar.
- **Tiempo de entrega:** Como los productos ya los dejan preparados en la tarde, el tiempo de entrega de la comida no es un problema, porque ya está lista para servirse al momento que el comensal llega al comedor.

## ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.

- **Bodega:** Es controlada por el chef, la gerencia en conjunto con la administración, no es una bodega industrial pero se mantiene bien cuidado los alimentos, separados de los químicos de limpieza y del suelo para no obtener contaminación.

### 3.1.1.5 Personal

- **Estructura organizacional:** No poseen una estructura organizacional por ser una empresa pequeña, dirigida por sus administradores el cual uno de los dos siempre se encuentra presente. Según el Gerente si existe un organigrama seria gerente, administrador, contador y los empleados de turno.
- **Uniformes:** Los meseros usan ropa formal, pero no tienen un uniforme con una insignia del hotel o algo que les identifique, el chef tiene su uniforme de cocina, no posee ayudantes, los bartenders son el gerente o el administrador y tampoco usan un uniforme, solo usan ropa casual.
- **Comportamiento:** Los empleados son muy serios entre ellos porque todos son prácticamente nuevos y no hay una buena relación, el trato mesero-cliente es muy bueno y rápido, siempre están atentos y no demoran en brindar el servicio demandado.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

- **Tiempos de rotación:**

*Tabla 9 Horarios de rotación*

Personal cocina y meseros	Horas	
	6:30am/3pm	3pm/9:30am

Recepcionistas	Horas		
	7:00am/3pm	3pm/11:00pm	11:00pm/7:00am

Chef	Horas	
	10am/indefinido	4pm/hasta acabar labores

Elaborado Por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

### 3.1.1.6 Capacitaciones

Como ya se ha mencionado anteriormente los empleados no reciben una capacitación constante, en la entrevista realizada a la gerencia de Hotel Eugenia se comenta que los empleados nuevos reciben una inducción para su nuevo cargo más no una capacitación durante el tiempo que trabajen en el establecimiento.

## 3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

### 3.2.1 Instrumentos para registro de datos

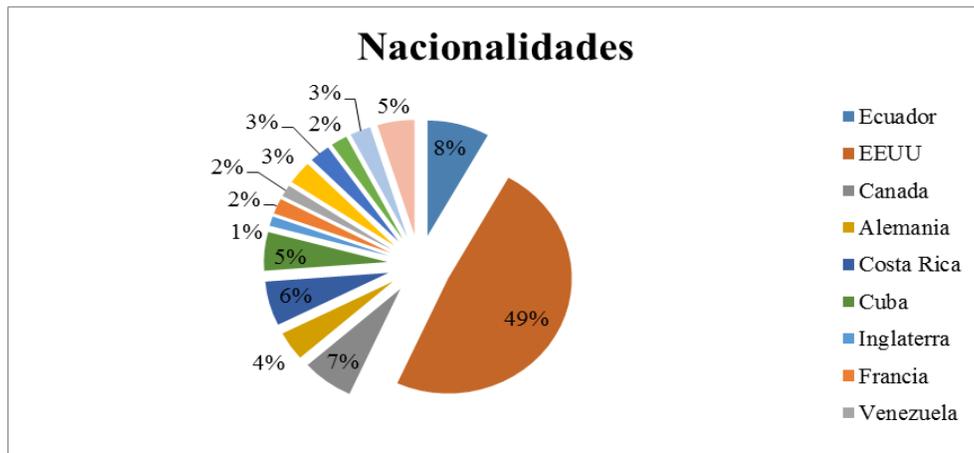
El instrumento que se usará para la investigación es la encuesta. La encuesta estará abarcada por preguntas concretas para los huéspedes y empleados del hotel con el objetivo de saber las opiniones de los mismos acerca de aspectos cruciales para la investigación.

### 3.2.2 Encuesta clientes externos

La encuesta se entregará al huésped y al cliente del Hotel Eugenia de Quito y se las realizará dentro del periodo de 1 mes, donde se consultará las opiniones positivas y negativas de cada encuestado.

#### 3.2.2.1 Tabulación y análisis de resultado de las encuestas de clientes externos

*Ilustración 3 Nacionalidades*

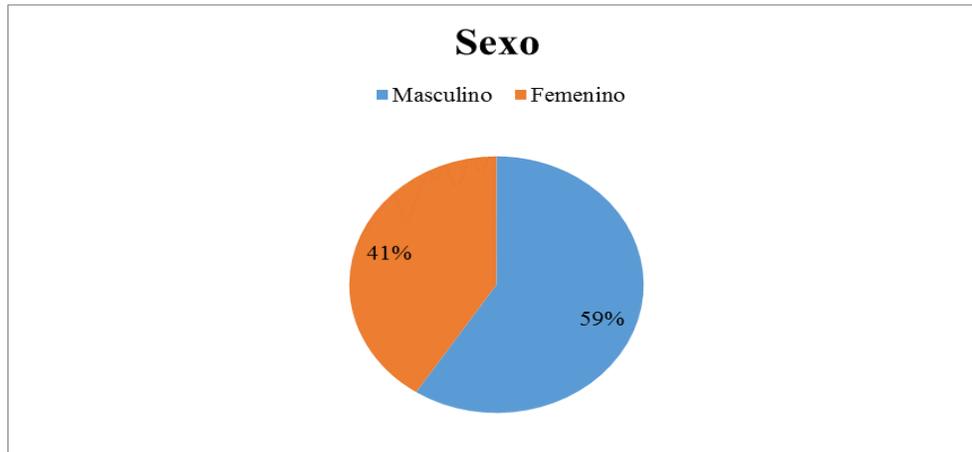


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: Los grupos de huéspedes encuestados muestran que en su gran mayoría son de origen extranjero y el mayor porcentaje de 49% corresponde a estadounidenses.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

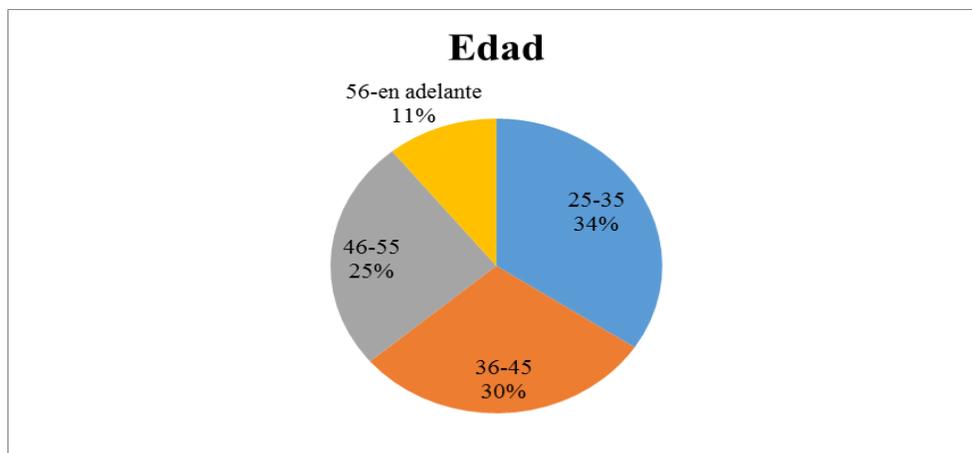
*Ilustración 4 Sexo*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: De las personas que se hospedan en el Hotel Eugenia de Quito, el 59% son hombres.

*Ilustración 5 Edad*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 34% corresponde a la mayor cantidad de personas encuestadas. Personas de esta edad fueron las que dieron su opinión acerca de los precios y de que el bar no lo abrían constantemente.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Es la primera vez que se hospeda en el Hotel Eugenia?

*Ilustración 6 Primera estadía en el Hotel*

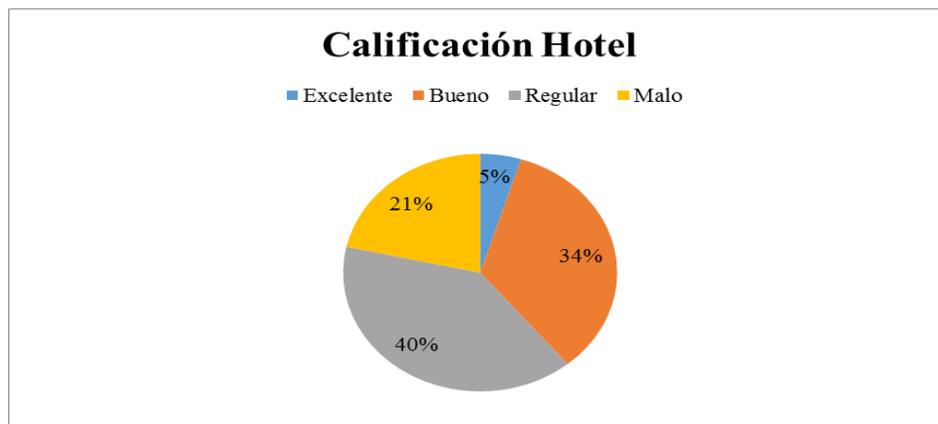


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 96% de los huéspedes encuestados corresponde a su primera estadía en el hotel.

¿Cómo calificaría al Hotel en general?

*Ilustración 7 Calificación Hotel*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: Según los resultados de las encuestas se ha podido determinar que el 40% de encuestados calificaron al hotel, en aspectos generales, como regular y por otro lado 21% califica al hotel como malo.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

Califique los siguientes ítems en relación al a:

**a. Servicio del Bar.**

*Ilustración 8 Bienvenida a la llegada*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 83% de huéspedes tuvieron una excelente bienvenida por parte del personal, mientras que el 5% califica como regular la bienvenida de parte del personal.

*Ilustración 9 Atención al personal*

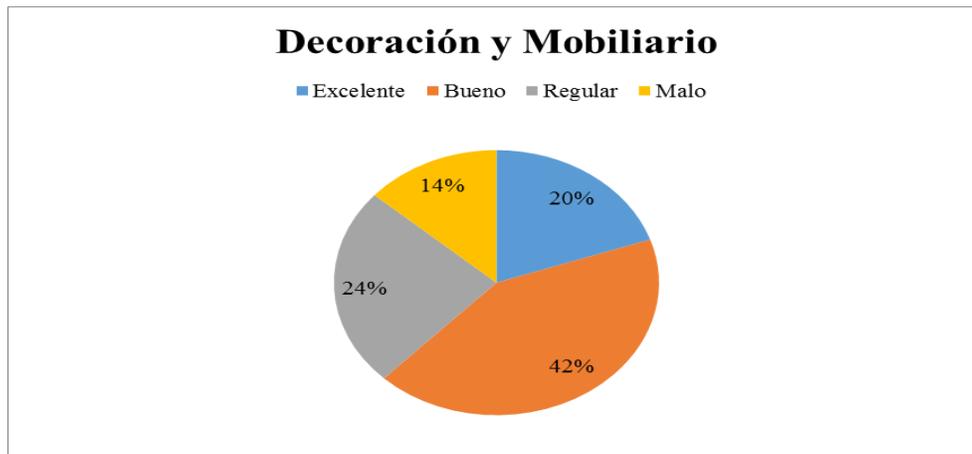


Elaborado Por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 77% tuvo una excelente experiencia al recibir atención del personal, pero el 2% de los encuestados tuvo una mala experiencia de parte de la atención del personal.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

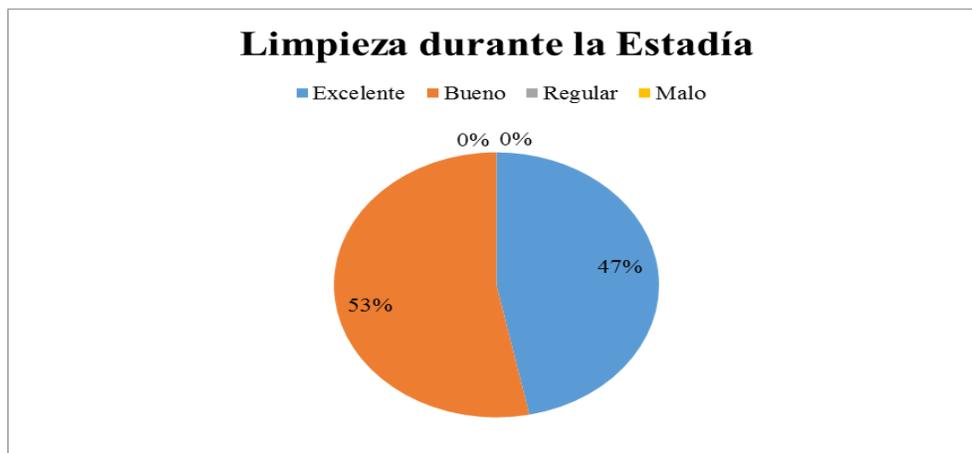
*Ilustración 10 Decoración y Mobiliario*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 42% de los huéspedes encuestados calificaron la decoración y mobiliario del hotel como bueno, pero el 14% de los encuestados opinó que se debe dar una mejora visual y estética.

*Ilustración 11 Limpieza durante la estadía*

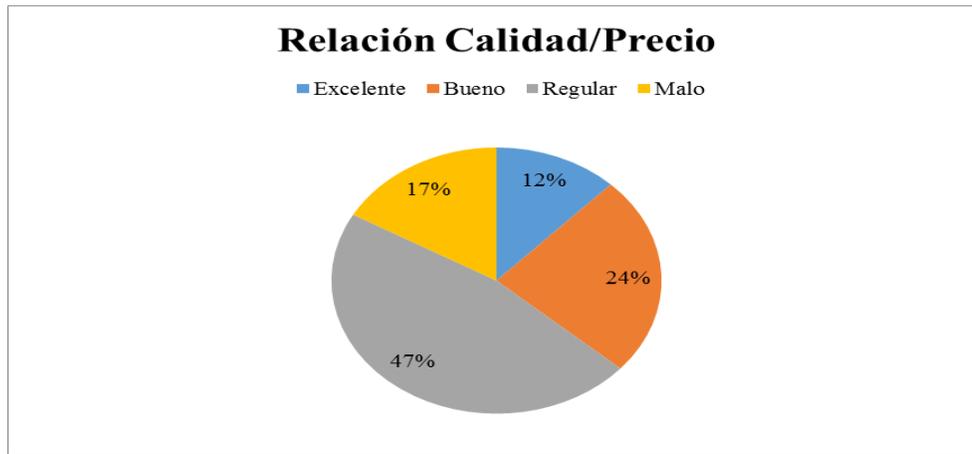


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 53% de huéspedes califico la limpieza del bar como buena, ya que el bar siempre permanece cerrado.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

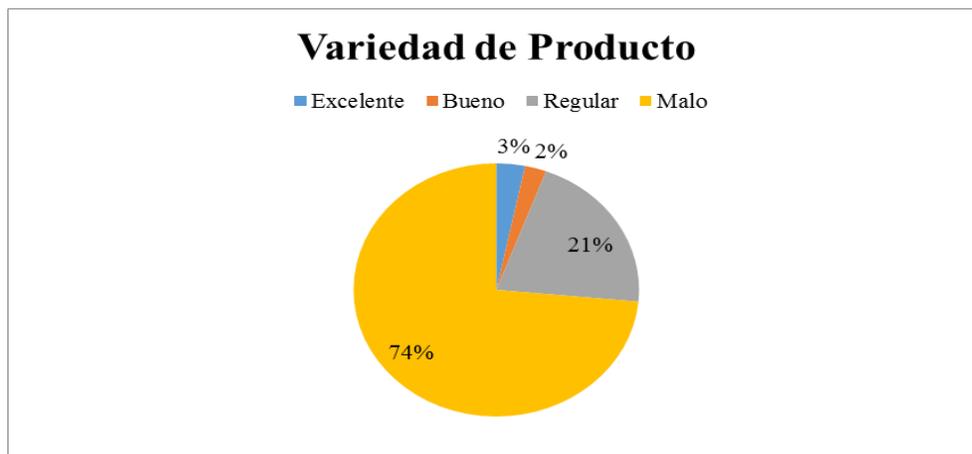
*Ilustración 12 Relación Calidad/Precio*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 47% de los huéspedes encuestados calificaron la relación calidad/precio en las bebidas como regular, quiere decir que se puede entregar el producto que el huésped pida, pero no con la calidad debida o con un precio muy elevado.

*Ilustración 13 Variedad Producto*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 74% de los huéspedes encuestados calificaron la variedad de producto del Bar como malo, por ser limitado en la variedad de bebidas.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 14 Tiempo de Espera*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 88% de los huéspedes encuestados calificaron como malo al tiempo de espera en el bar. Según sus opiniones es debido a que el bar no abre con constancia por lo que lo atiende el gerente o el administrador del hotel y si no se encuentran o están ocupados el bar se permanece cerrado.

*Ilustración 15 Profesionalidad en el Servicio*

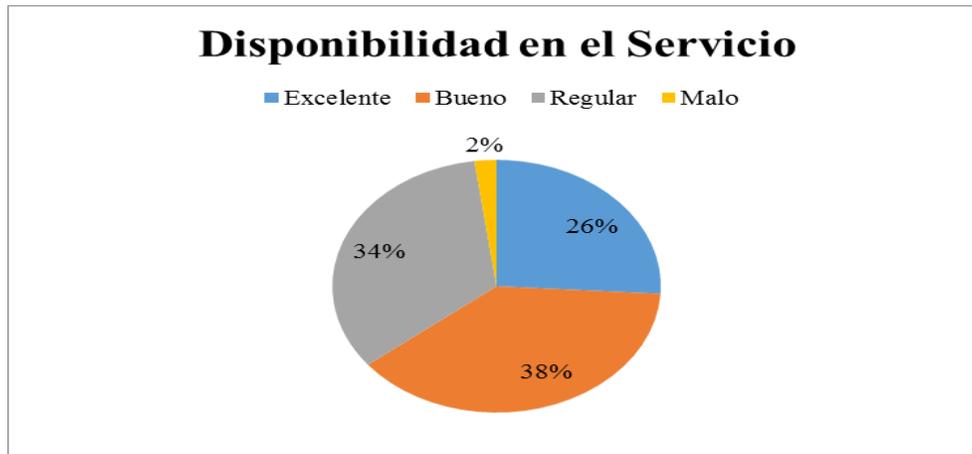


Elaborado Por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 71% de huéspedes encontraron en el servicio una buena profesionalidad de parte de los empleados, tomando en cuenta que el 12% de los encuestados calificó como regular porque notan la falta de capacitaciones.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

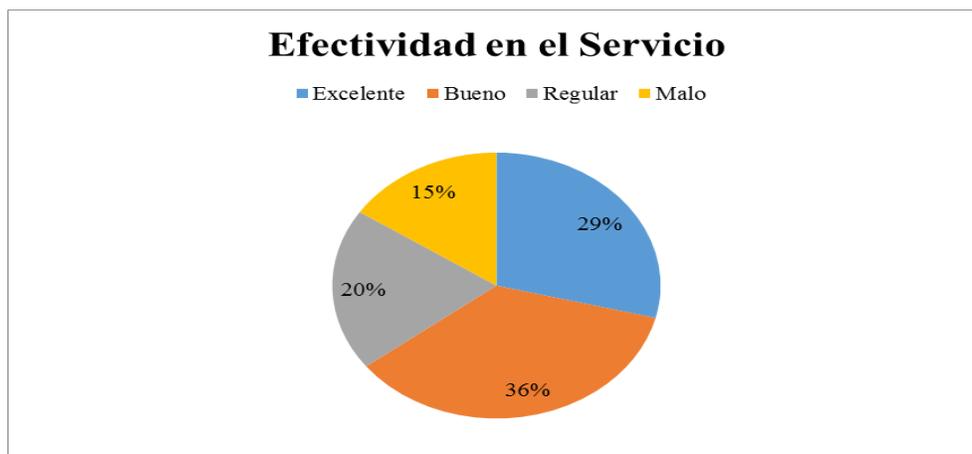
*Ilustración 16 Disponibilidad en el Servicio*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 38% de huéspedes encuestados consideran que la disponibilidad en el servicio del bar es de buena, pero 34% calificó como regular por lo que el bar necesita establecer un horario de disponibilidad.

*Ilustración 17 Efectividad en el Servicio*

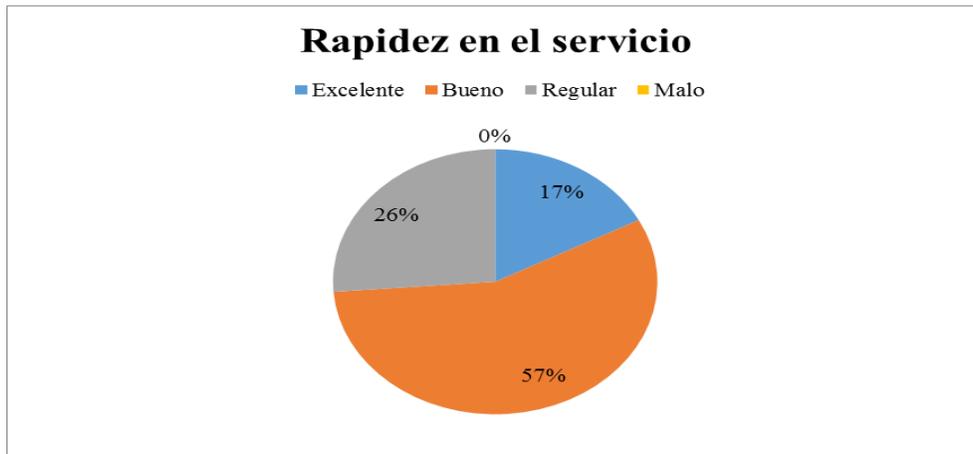


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 36% de los huéspedes encuestados califica la efectividad del servicio de bar como buena pero el 15% de los encuestados califica como malo la efectividad en el servicio por no saber preparar correctamente las bebidas.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

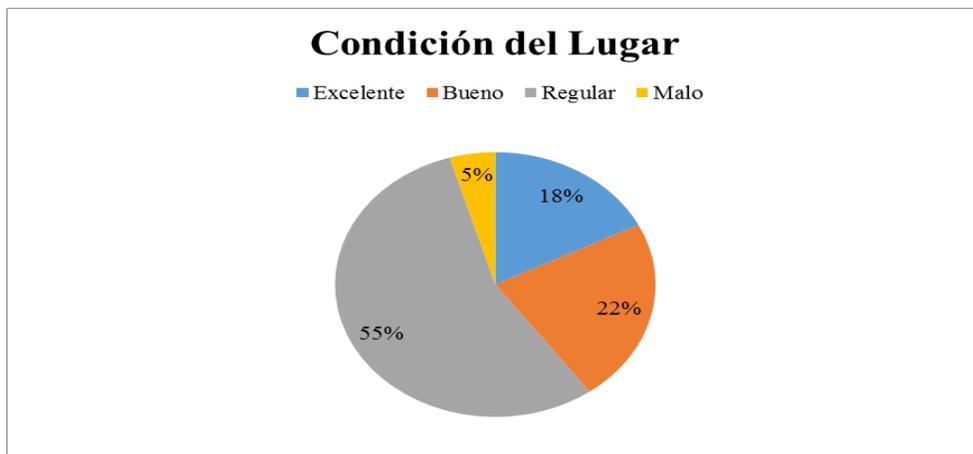
*Ilustración 18 Rapidez en el Servicio*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El rapido servicio en el bar, refiriendose a la entrega de las bebidas y la atención en general fue calificado por el 57% como buena, y como regular el 26% por parte de los huéspedes que no encontraron el bar abierto.

*Ilustración 19 Condición del Lugar*

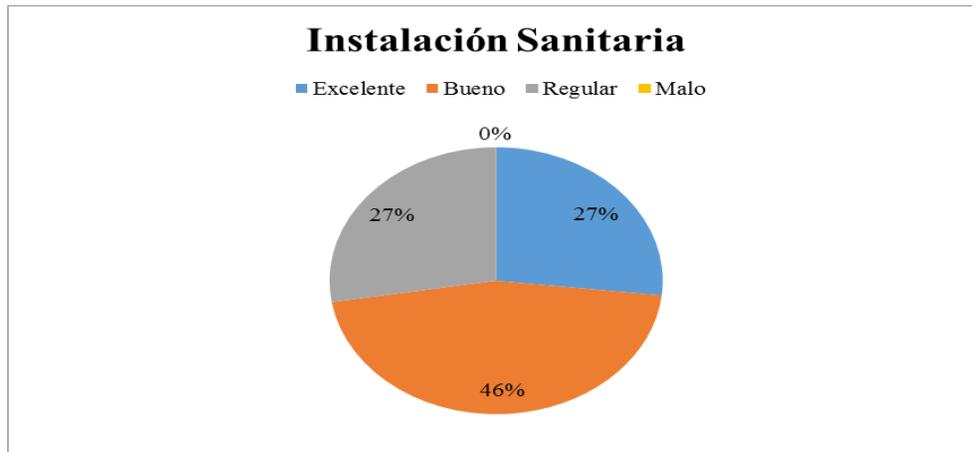


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 55% de los huéspedes encuestados calificaron como regular la condición del bar, requiriendo un poco mas de luz y musica ambiente.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 20 Instalación Sanitaria*

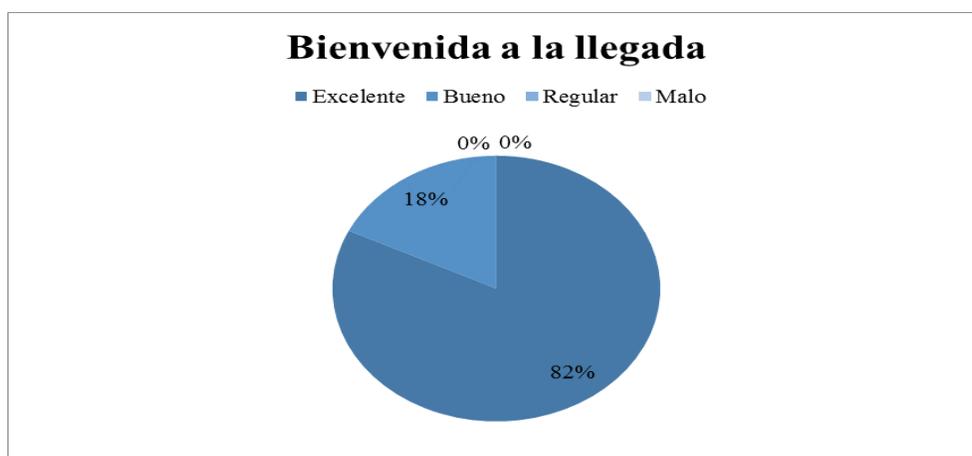


Elaborado Por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: Casi la mitad de los Huéspedes encuestados (46%) calificaron las instalaciones sanitarias como buenas, pero el 27% califica como regular porque requiere de mejoras las instalaciones.

**b. Servicio del restaurante:**

*Ilustración 21 Bienvenida a la llegada*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 82% de los huéspedes encuestados calificó la bienvenida como excelente.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

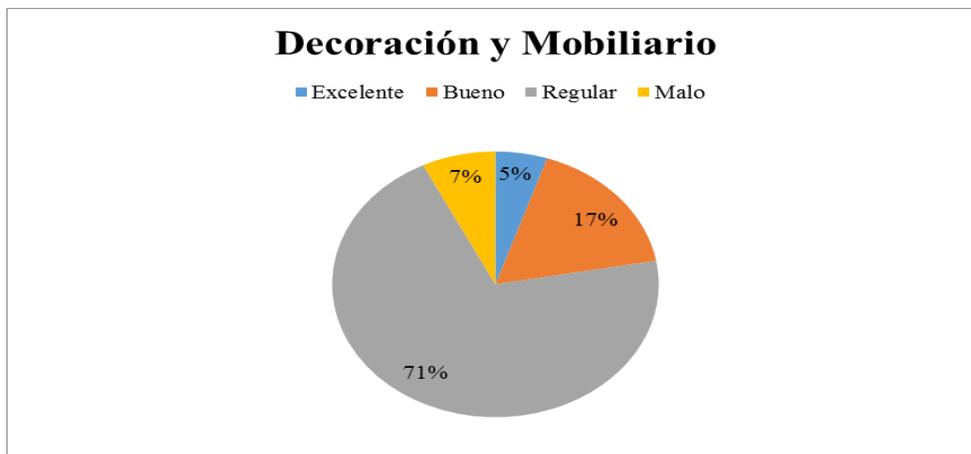
*Ilustración 22 Atención del Personal*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 66% de los huéspedes encuestados calificó la atención del personal como bueno, recomendando capacitar a los meseros.

*Ilustración 23 Decoración y Mobiliario*

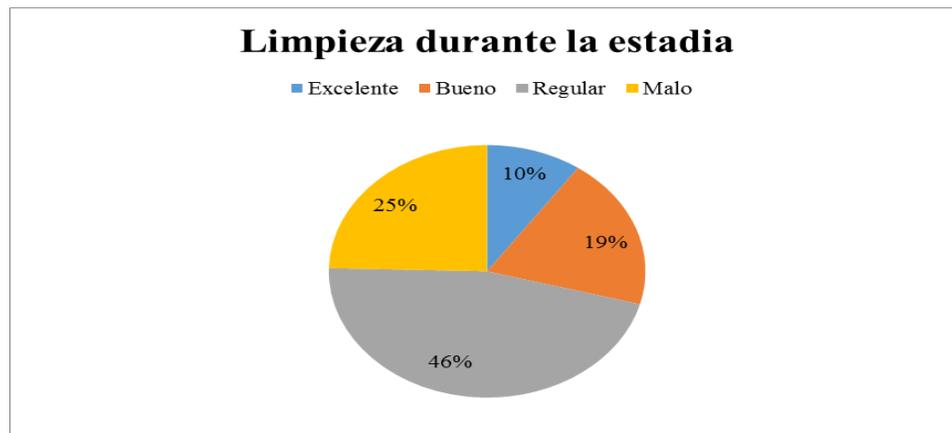


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 71% de huéspedes que llenaron la encuesta calificaron la decoración y mobiliario del restaurante como regular. Esto viene a ser importante para el departamento de Alimentos y Bebidas y algo que se busca mejorar con el estudio.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

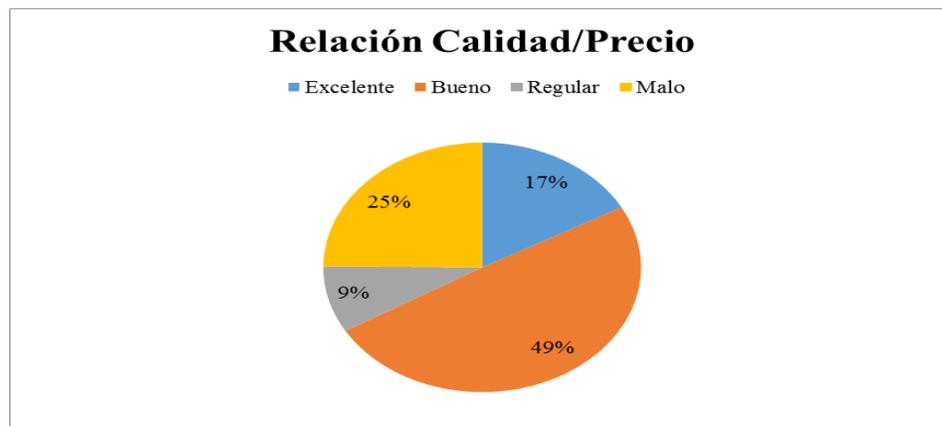
*Ilustración 24 Limpieza durante la estadía*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 46% de los huéspedes encuestados calificó la limpieza durante la estadía como buena pero un 25% de los encuestados califica como mala porque cuando el restaurante esta ocupado, los meseros sirven primero la comida y despues limpian la mesa.

*Ilustración 25 Relación Calidad/Precio*

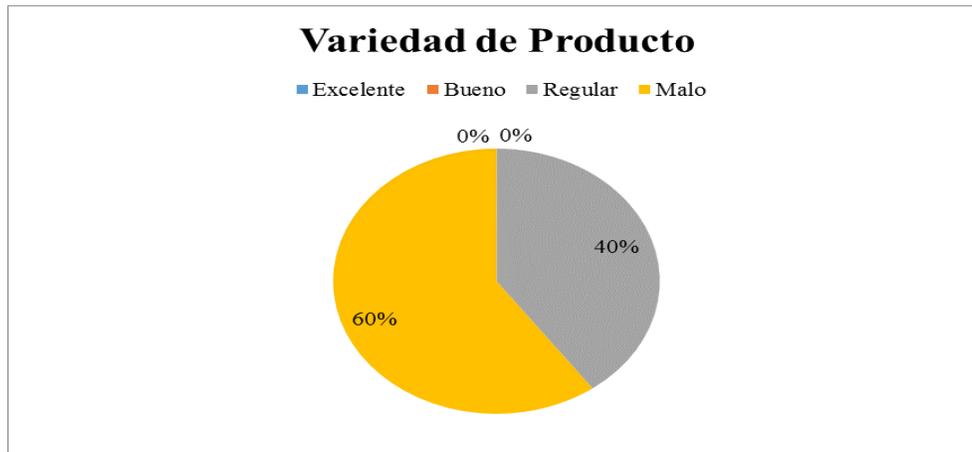


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 49% de los huéspedes encuestados calificó la relación calidad/precio como buena, y el 25% como mala demandando un mejor precio por el servicio entregado.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

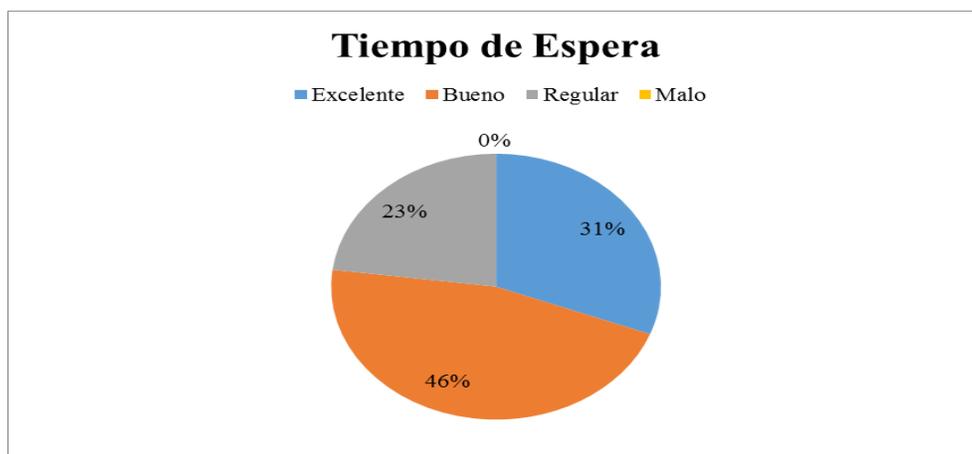
*Ilustración 26 Variedad del Producto*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: 60% de los encuestados calificaron la variedad de producto del restaurante como malo ya el restaurante trabaja solo los desayunos y muy rara vez en la tarde o noche.

*Ilustración 27 Tiempo de Espera*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: el 45% de huéspedes encuestados califico el tiempo de espera como bueno, pero si el restaurante esta pcupado el tiempo de espera aumenta (23% regular).

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

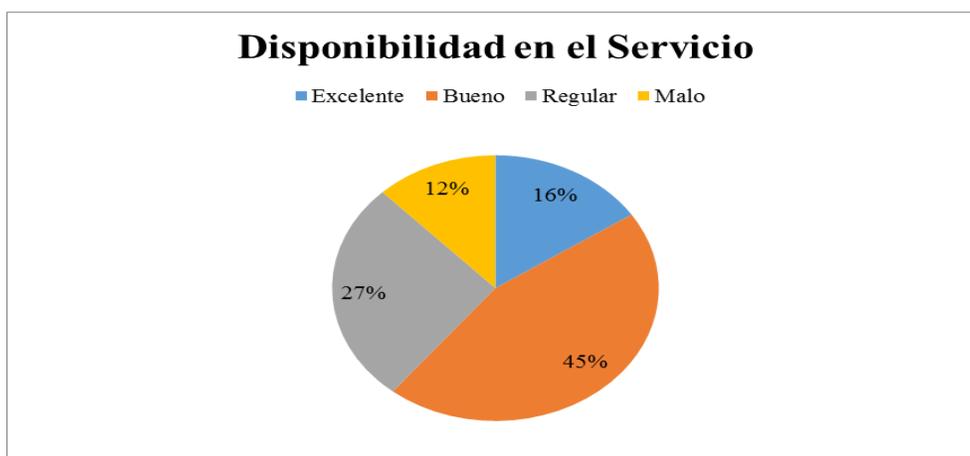
*Ilustración 28 Profesionalidad en el Servicio*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 44% de huéspedes encuestados, calificaron como buena la profesionalidad en el servicio, el 27% como regular recomendando una capacitación a los meseros.

*Ilustración 29 Disponibilidad en el servicio*

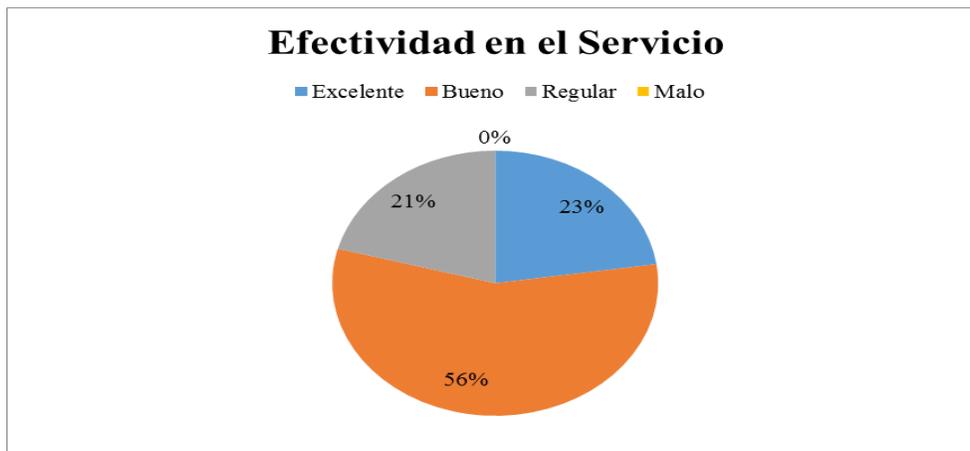


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 45% de los encuestados calificó la disponibilidad del servicio como bueno y el 27% como regular, por lo que los huéspedes deben esperar a que la mesas esten en orden y preparadas para usar.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

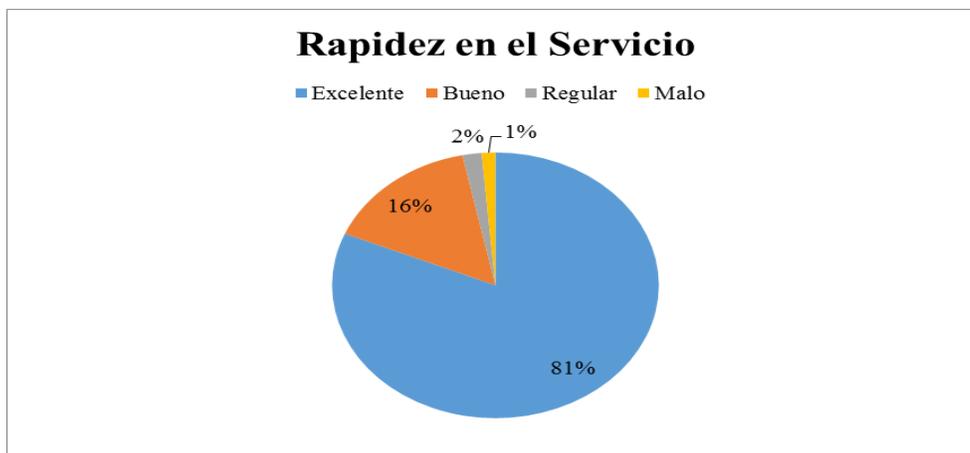
*Ilustración 30 Efectividad en el Servicio*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Mercado

Análisis: El 56% de encuestados calificaron la efectividad del servicio del restaurante como buena, pero siempre esperando una mejora continua de parte de los meseros.

*Ilustración 31 Rapidez en el Servicio*

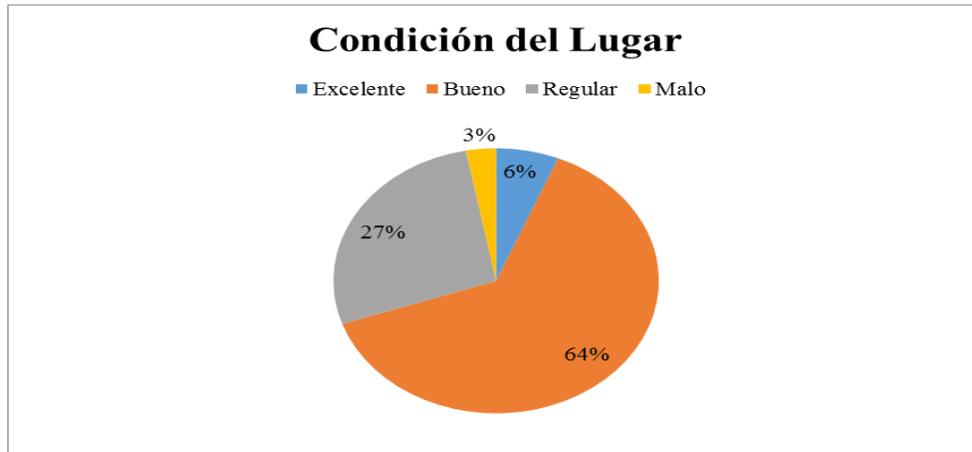


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 81% de encuestados calificaron la rapidez del servicio del restaurante como excelente, calificaron de esa forma por la rapidez en la entrega de la comida más no en la limpieza.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

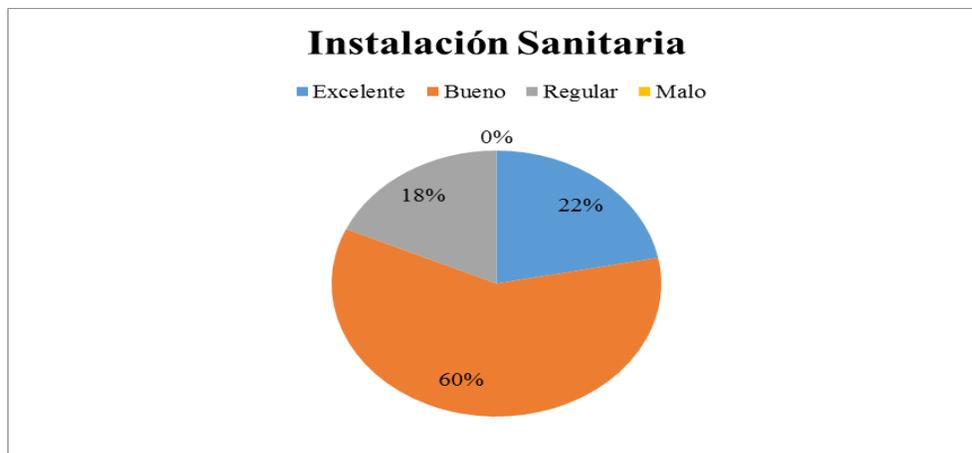
*Ilustración 32 Condición del Lugar*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: investigación de Campo

Análisis: El 64% de encuestas calificaron la condición del lugar como bueno, refiriéndose a su aspecto poco cuidado, sucio y por como se encuentra decorado y pintado.

*Ilustración 33 Instalación Sanitaria*



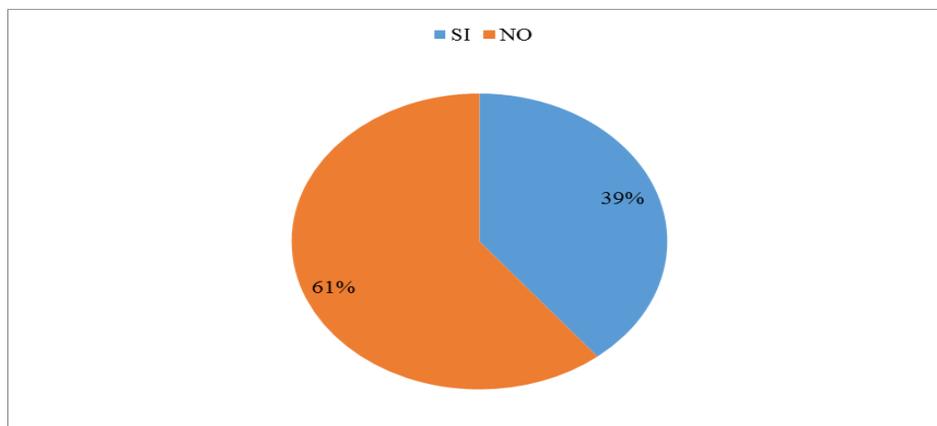
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 60% de los encuestados califico las instalaciones sanitarias. Refiriéndose a su funcionalidad y estado como buena.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Volvería al Bar del Hotel?

*Ilustración 34 ¿Volvería al bar del Hotel?*

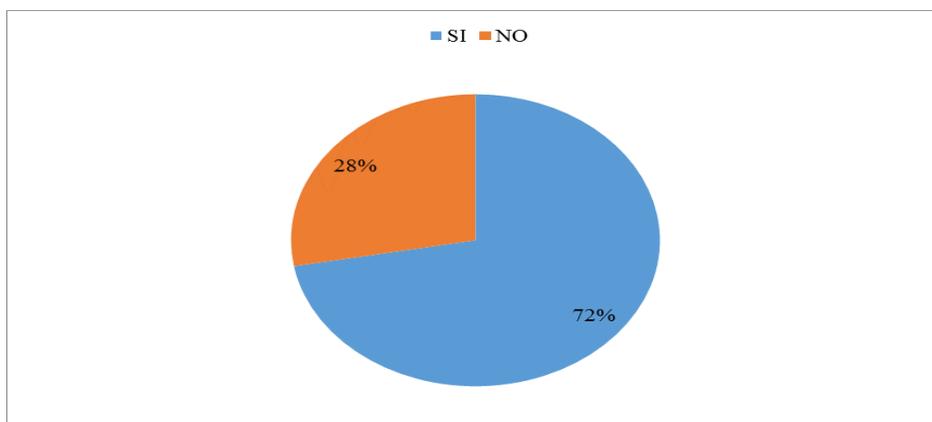


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: investigación de Campo

Análisis: El 61% de huéspedes encuestados calificaron como que no volverían al bar del hotel por lo que rara vez esta abierto.

¿Volvería al restaurante del Hotel?

*Ilustración 35 ¿Volvería al restaurante del Hotel?*



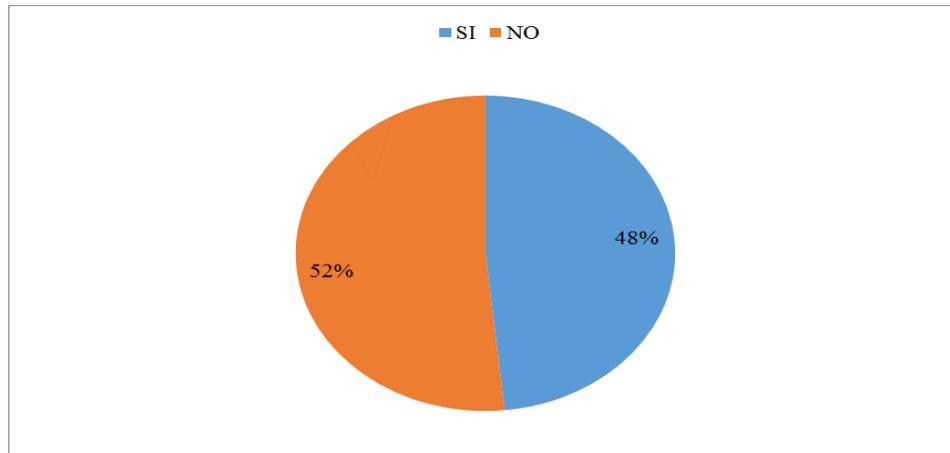
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 72% de huéspedes que llenaron la encuesta responden que si volverían al restaurante del hotel.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Recomendaría el Bar de este Hotel a sus amigos y colegas?

*Ilustración 36 Recomendación de bar*

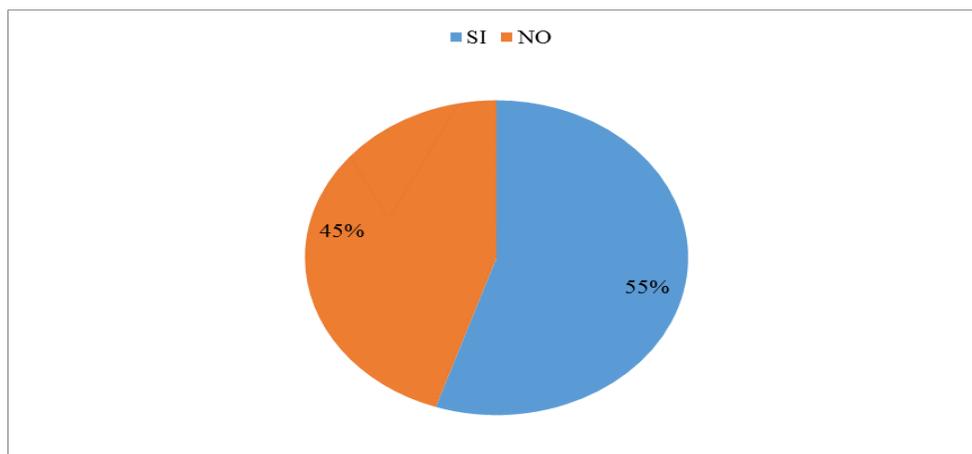


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 52% de huéspedes que llenaron la encuesta responden que no recomendarían al bar del hotel, el 48% recomendaría pero después de ver los cambios recomendados.

¿Recomendaría el Restaurante de este Hotel a sus amigos y colegas?

*Ilustración 37 Recomendación del Restaurante*



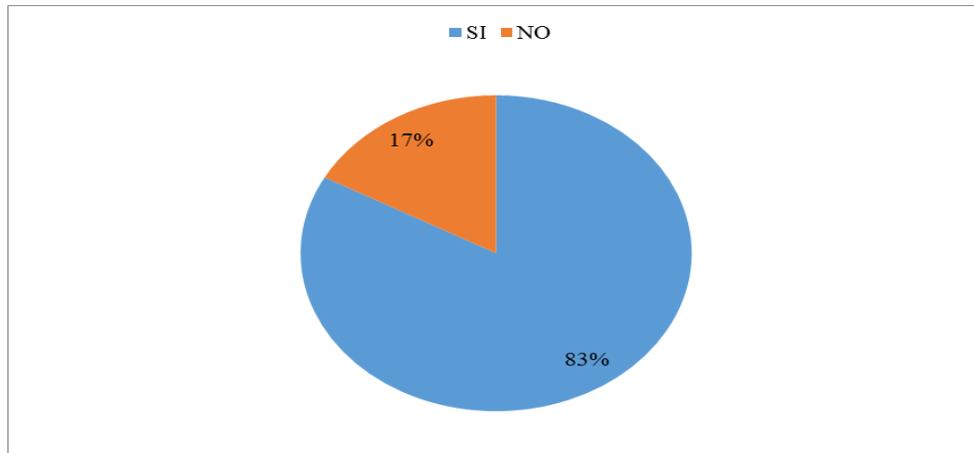
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 55% de huéspedes encuestados si recomendarían el restaurante, pero lo recomendarían solamente para el desayuno.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Tuvo algún problema en el bar durante su estadía?

*Ilustración 38 Problemas en el Bar*

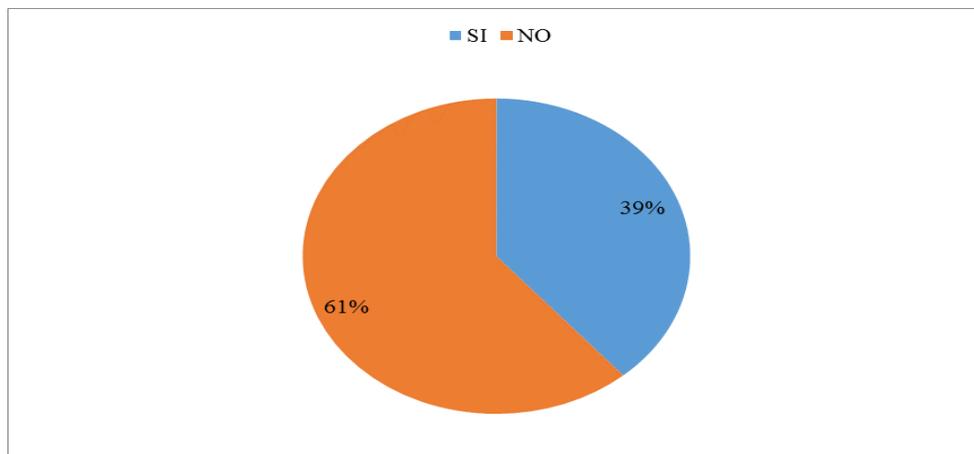


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 83% de los encuestados tuvieron problemas en el bar. Se basan respecto a que no encontraban quien atiende o encontraban el bar cerrado.

¿Tuvo algún problema en el restaurante durante su estadía?

*Ilustración 39 Problemas en el Restaurante*



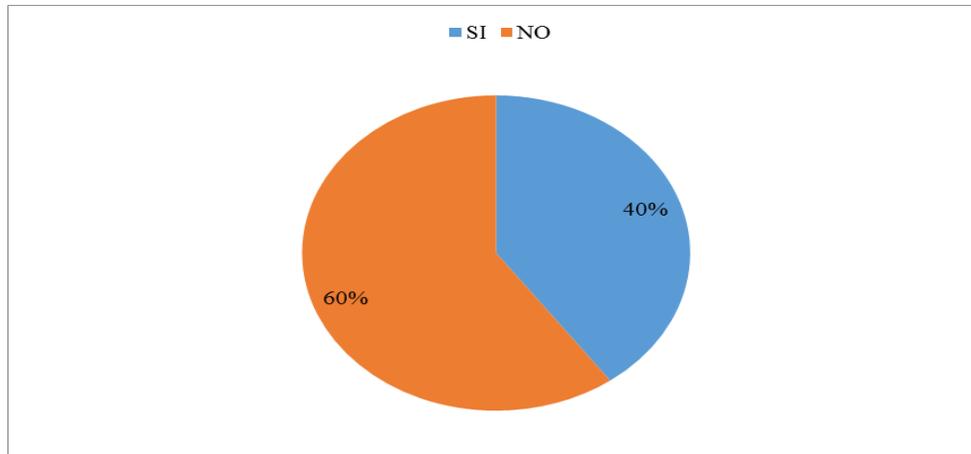
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 61% de huéspedes que colaboraron en llenar la encuesta responden que no tuvieron problemas, el 39% tuvo problemas y recomienda un capacitar a los empleados.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿El precio pagado por los alimentos y bebidas está acorde a sus expectativas?

*Ilustración 40 Precio Adecuado*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 60% de los encuestados responde que el precio no es adecuado con lo que ellos esperaban recibir.

Conclusiones: El Hotel tiene varias falencias, a pesar de tener un buen porcentaje de ocupación, el personal y la administración se encuentran conformes, no ponen empeño en obtener un mejor criterio de parte de sus huéspedes en cuanto a calidad que ofrece como establecimiento de alojamiento, alimentos y bebidas, lo cual a largo plazo los perjudica y se verá reflejado en ventas.

Los errores van desde la administración y supervisión, mal uso de insumos alimenticios y procesos mal llevados en el departamento de alimentos y bebidas.

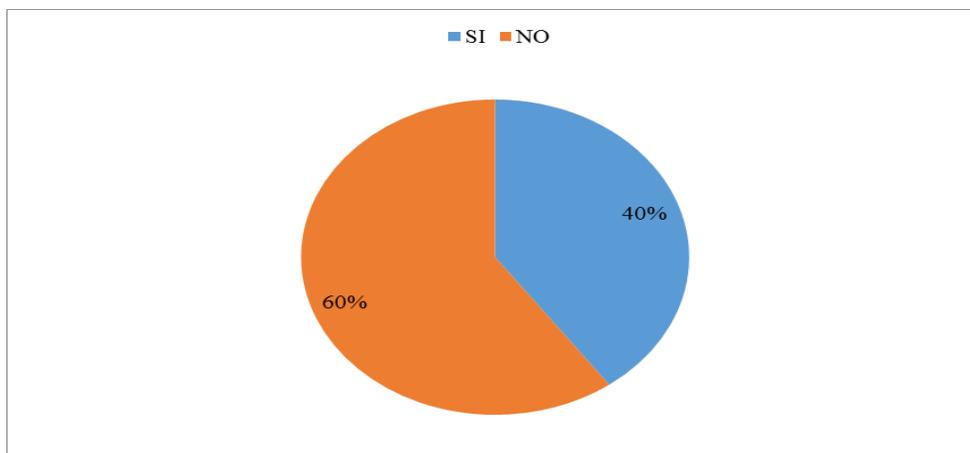
### **3.2.3 Encuesta clientes internos**

Las encuestas se realizaron a los integrantes del departamento de alimentos y bebidas del Hotel Eugenia en el lapso de un mes.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**3.2.3.1 Tabulación y Análisis de Resultados de las encuestas de clientes internos**

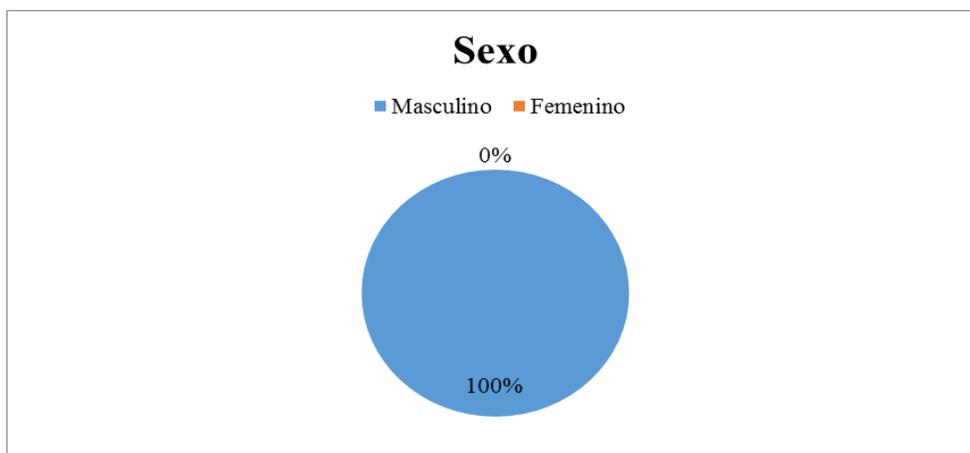
*Ilustración 41 Nacionalidad Empleados*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 100% de los encuestados son de nacionalidad ecuatoriana.

*Ilustración 42 Sexo*

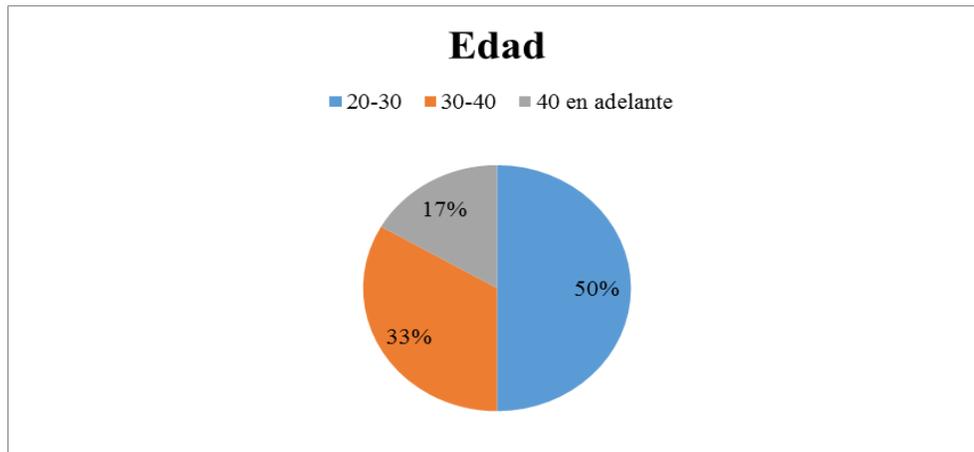


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 100% de los encuestados son de sexo masculino.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

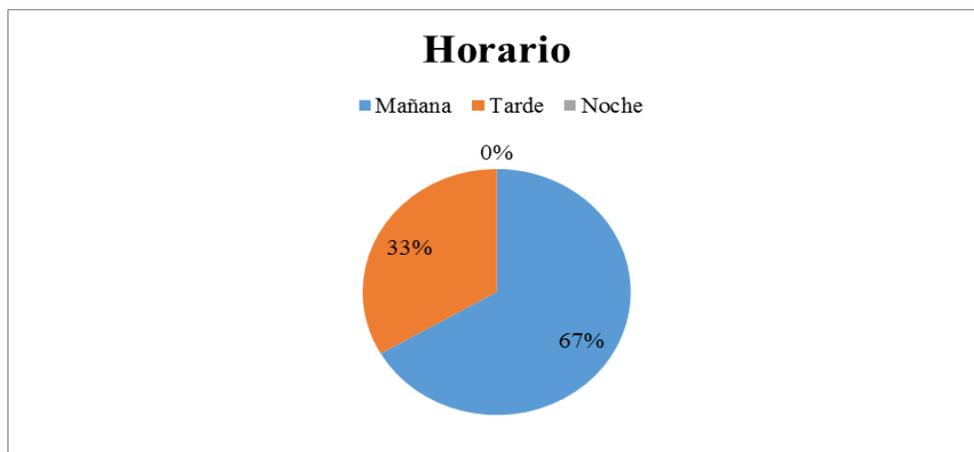
*Ilustración 43 Edad*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 50% de los encuestados tienen entre 20-30 años de edad.

*Ilustración 44 Horario*

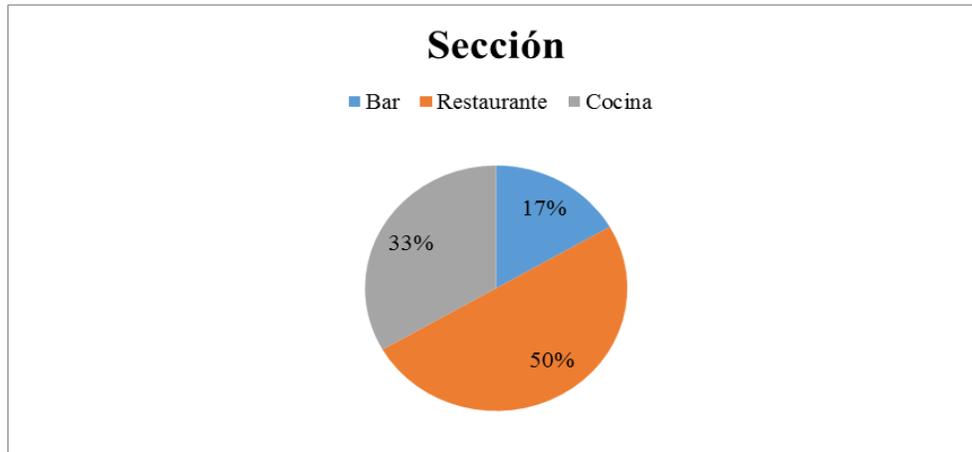


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 67% de los encuestados trabaja durante el día, por lo que el restaurante tiene mayor capacidad de personas en el desayuno.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 45 Sección*

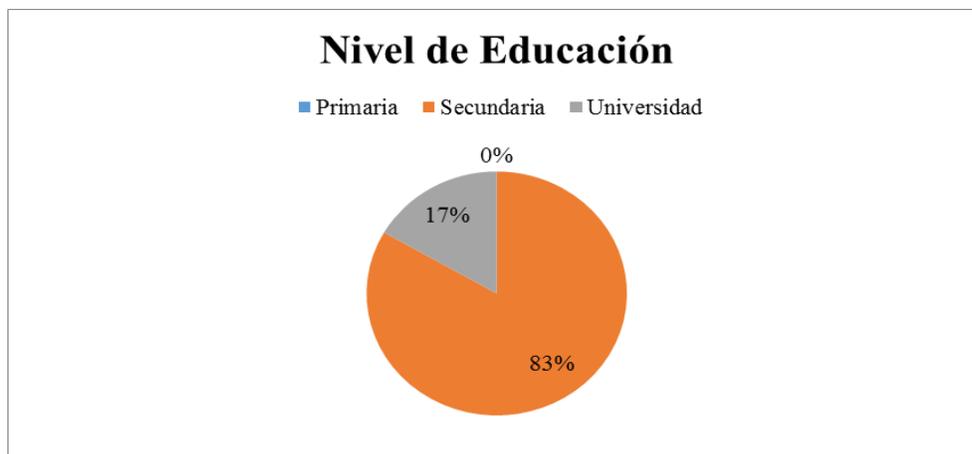


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 50% de las personas encuestadas trabaja en la sección del restaurante.

Cuál es su nivel de educación?

*Ilustración 46 Nivel de Educación*



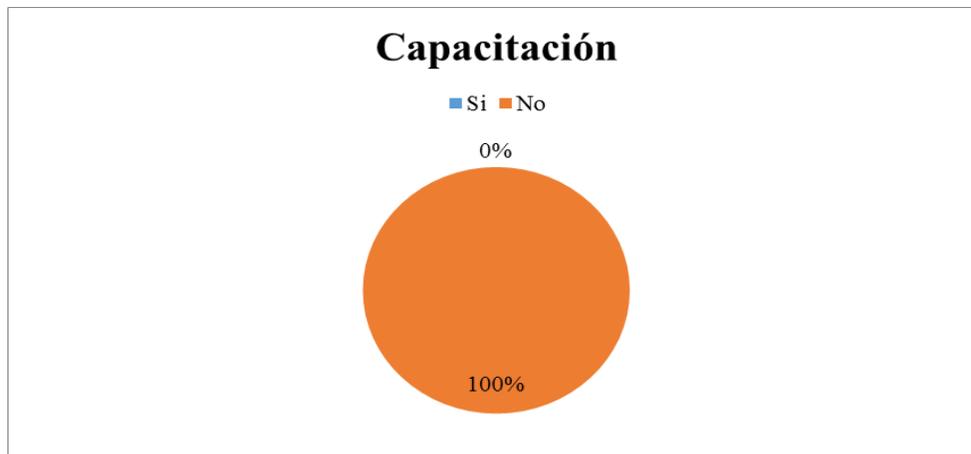
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 83% de los empleados que colaboraron en llenar la encuesta dicen que han llegado hasta la educación secundaria, esperando así más capacitaciones.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿El Hotel Eugenia le brinda capacitación constante?

*Ilustración 47 Capacitaciones no recibidas*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 100% de los empleados encuestados no han recibido capacitaciones, solo reciben una corta inducción, de ahí en adelante deben aprender o improvisar.

¿Qué le motiva mas a trabajar?

*Ilustración 48 Motivación Laboral*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 67% de los empleados encuestados lo motiva a trabajar la necesidad económica, así cerrando su motivaciones y gusto por la actividad realizada.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Se encuentra satisfecho con su trabajo?

*Ilustración 49 Satisfacción Laboral*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 67% de los empleados encuestados han tenido una satisfacción laboral dentro del hotel, el 33% espera tener un mejor ambiente laboral.

¿Cree que la satisfacción del cliente depende de usted?

*Ilustración 50 Satisfacción del Cliente*



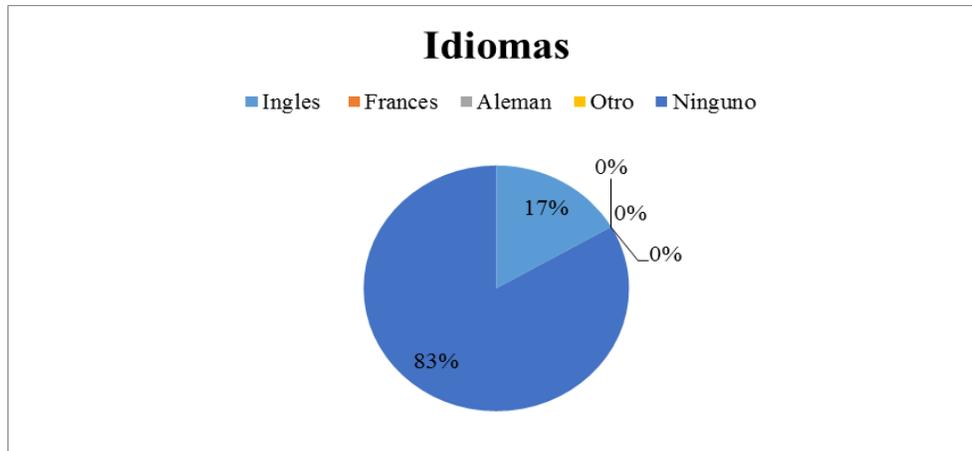
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 50% de los empleados encuestados, cree que la satisfacción del cliente no depende de ellos mismos, el cuál se mejorará con las capacitaciones.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Qué idioma maneja?

*Ilustración 51 Idiomas*

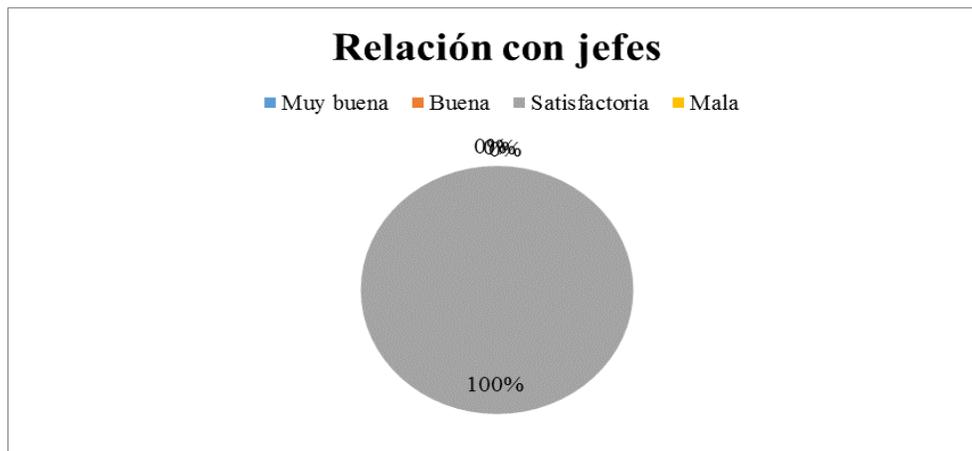


Elaborado Por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 83% de los empleados que han colaborado en llenar la encuesta planteada, responden que no habla otro idioma aparte del español.

¿Cómo es la relación con sus jefes?

*Ilustración 52 Relación con el Jefe*



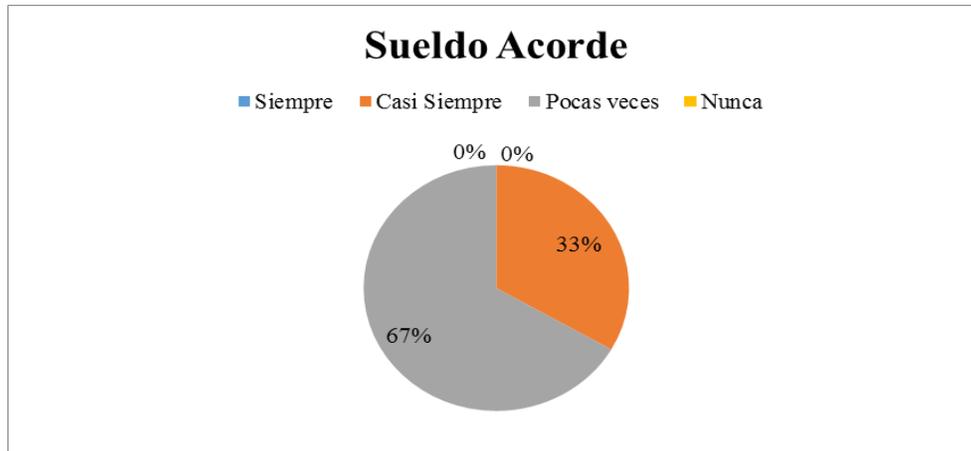
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 100% de los empleados encuestados tiene una relación satisfactoria con sus jefes dentro del departamento de Alimentos y Bebidas, una relación política y solamente de trabajo.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

¿Mi Sueldo es acorde con la labor que desempeño dentro de mi área?

*Ilustración 53 Sueldo Acorde*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

Análisis: El 67% de los empleados encuestados, calificó que su sueldo pocas veces es acorde con la labor que desempeña dentro de su área.

Conclusiones: El Hotel Tiene muchas falencias, a pesar de tener buen porcentaje en atención al cliente de parte de los empleados, pero deberían aumentar sus capacitaciones y la relación con sus jefes para poder sentirse más cómodos realizando sus actividades en cada área y de esa forma entregar un mejor servicio dando más de sí en cada tarea realizada.

A continuación se realizará un resumen de los datos mas relevantes encontrados durante el proceso de levantamiento de datos.

ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.

*Tabla 10 Cuadro resumen de Clientes*

Descripción	%	Observación
<b>Calidad/Precio Bar</b>	47% Regular	Precios muy inflados con la calidad del producto entregado.
<b>Horario Irregular</b>	34% Regular	No existe un Horario específico del Bar, casi siempre pasa cerrado.
<b>Cambios Infraestructura</b>	24% Regular	Pintura Paredes, Luminarias antiguas.
<b>Variedad de producto en bar</b>	74% Malo	Poca Variedad de tragos y licores.
<b>Tiempo de espera</b>	88% Malo	No hay empleado de planta, clientes se van a consumir en otro lugar.
<b>Condición del Lugar (bar)</b>	55% Regular	Barra muy corta, poca decoración, mala iluminación, mueble de pared del bar descuidado.
<b>Instalación Sanitaria</b>	27% Regular	Mejorar luces, Espejo roto, Limpieza con mejores productos.
<b>Atención del Personal</b>	66% Bueno	Mejorar uniformes.
<b>Decoración y mobiliario restaurante.</b>	71% Regular	Vidrio en las mesas, no hay manteles, poca iluminación, color de paredes y techos inadecuados.
<b>Limpieza durante estadia</b>	46% Regular	Solo hay 2 meseros, si existe mas gente descuidan la limpieza, olores muy intensos de productos de limpieza.
<b>Calidad/ Precio restaurante</b>	25% Malo	Desayunos frios, precios altos baja calidad.
<b>Variedad Producto</b>	60% Malo	No hay variedad en el restaurante.
<b>Publicidad del Bar y Restaurante en pagina web actualizada.</b>	40% Regular	No Existe publicidad, ni actualización de la pagina web.
<b>Entrar en redes sociales.</b>	40% Regular	No existe redes sociales.

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 11 Cuadro resumen de Empleados*

<b>Descripción</b>	<b>%</b>	<b>Observación</b>
<b>Sueldo</b>	67% Regular	No es acorde con la actividad que realizan.
<b>Capacitaciones</b>	100% Malo	No reciben capacitaciones.
<b>Relación empleados</b>	100% Regular	Relación distante entre ellos.
<b>Satisfacción del cliente</b>	50% Bueno	Piensan que su trabajo no hace la satisfacción del cliente.
<b>Idioma</b>	83% Malo	No manejan un idioma extra.
<b>Relación empleado/jefe</b>	100% Satisfactorio	Relación distaciada muy formal, trabajan incómodos por falta de confianza.

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Investigación de Campo

### **3.2.4 Estudio Técnico**

#### **3.2.4.1 Bar**

Según American Bartender, la barra del bar debe estar en buen estado de uso y conservación, debe ser fácil su limpieza y desinfección. Lo más importante son sus zonas diferenciadas para colocar los alimentos y bebidas, la vajilla, el menaje y otros (como productos de limpieza, caja registradora, etc.). De la misma manera la sala del bar debe contar con instalaciones de luz en la barra y en la sala, el mobiliario debe estar en buen estado de uso y conservación, complementándose con una decoración armoniosa. (Zambrano, 2013)

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**Infraestructura del bar**

<b>Mantenimiento</b>		
Pintura Interiores	3 canecas	\$ 7,31
Cambio luminarias	14 ojo de buey	\$ 1,24
Colocación luces emergencia	1 unidad	\$ 23,58

<b>Stock anual</b>		
Vino tinto Carta vieja	3 uni.	\$ 6,05
Vino blanco Talacasto	3 uni.	\$ 2,94
Whisky Black and White	1 uni.	\$ 22,41
Ron 2300 añejo	2 uni.	\$ 10,15
Ron blanco 2300	4 uni.	\$ 8,26
Sky Vodka	1uni.	\$ 17,61
Tequila el Karnal	1 uni.	\$ 16,50

<b>Mano de obra</b>		
Mano de obra	Obra	\$ 120,00

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotización proveedores

**3.2.4.2 Cocina**

La zona destinada a la manipulación y elaboración de alimentos debe constar con luminarias adecuadas y suficientes para todo el lugar. Se debe asegurar de que la cocina conste con una ventilación adecuada y posea un extractor de humos, debe tener un desinfectante adecuado y el agua caliente para una correcta desinfección. La cocina debe estar equipada con todo el utillaje de cocina que se considere necesario dependiendo si es una cocina grande o especializada solo en desayunos, el cual debe cumplir las normas de manipulación (ej; no usar madera, usar desinfectantes para las manos). (Zambrano,2013)

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**Infraestructura de la cocina**

<b>Mantenimiento</b>		
Pintura viniltex cocina	3 canecas	\$ 25,44
Cambio lámparas fluorescentes	2uni.	\$ 22,50
Tubo Fluorescente 40w	4uni.	\$ 1,15
Colocación luces emergencia	1 unidad	\$ 23,58
Extractor de olores TEKA	1 uni.	\$ 159,82
Cocina Industrial Acero pulido	1 uni.	\$ 700,00
Insumos de limpieza	Mensual	\$ 109,32

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotización proveedores

**3.2.4.3 Restaurante**

Debe poseer una iluminación adecuada y suficiente, complementada con colores de pared que den armonía a los comensales. Las mesas debes llevar mantelería y el menaje debe estar en un mueble cerrado y limpio, el menaje y mantelería deben cubrir las necesidades del local en su máxima ocupación. (Zambrano, 2013)

**Infraestructura del restaurante**

<b>Mantenimiento</b>		
Pintura interiores	4 canecas	\$ 7,31
Colocación luces emergencia	1 uni.	\$ 23,58
Lavabo F.V.	1 uni.	\$ 338,39
Espejo para baño	1 uni.	\$ 22,97
Manteles para 4 pax.	6 uni.	\$ 13,99
Manteles para 6 pax.	4 uni.	\$ 17,99
Uniformes	10 uni.	\$ 444,00

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotización proveedores

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**3.2.4.4 Análisis de Proveedores**

Luego de haber revisado los estándares que se deben aplicar en los hoteles de tres estrellas al igual que el reglamento en la ley de turismo se pueden establecer que el Hotel Eugenia de Quito debe regirse de manera más estricta a los requerimientos, sean estos de procesos usados a diario, a requerimientos necesarios del personal. El hotel deberá implementar procesos más estrictos y seguirlos con cuidado, bajo supervisión con la finalidad de mejorar la calidad y apariencia del servicio del departamento de alimentos y bebidas.

*Tabla 12 Proveedores Insumos Limpieza*

<b>Insumos de Limpieza</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Empresa: Insumi Teléfono:(04)5041069-0999438332 Dirección: Cd. Del Maestro MZ E-7 villa 1 Mail:insumi_ventas@hotmail.com	Empresa: Fesainsumos Teléfono: 248276/0987087024 Dirección: Av. Diego de Vásquez de Cepeda, Quito Mail: fesainsumos@hotmail.com	Empresa: Jesús Clean Teléfono: 023454429/0984478258 Mail: jesusclean@hotmail.com
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de limpieza</li> <li>• Desinfectantes</li> <li>• Contenedores</li> <li>• Complementarios de limpieza</li> <li>• Químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de limpieza</li> <li>• Desinfectantes</li> <li>• Complementos de limpieza</li> <li>• Químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de limpieza</li> <li>• Desinfectantes</li> <li>• Contenedores</li> <li>• Complementarios de limpieza</li> <li>• Químicos</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 13 Confecciones de Uniformes*

<b>Confección de Uniformes</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Empresa: Uniformes Quito Teléfono: 6022106/6046041743 Dirección: Carcelén, Quito Mail:creditellventas@yahoo.com	Empresa: Confección Uniformes Teléfono: 2417719 Dirección: Calle Ramón Borja, Quito Mail: .....	Empresa: Almacén Cotopaxi Teléfono: 2330185 Mail: .....
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de Uniformes</li> <li>• Confección de Uniformes</li> <li>• Estampado de logo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de Uniformes</li> <li>• Estampado de logo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de Uniformes</li> <li>• Confección de Uniformes</li> <li>• Estampado de logo</li> <li>• Venta de ropa al por mayor y menor</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

*Tabla 14 Proveedores Cocinas Industriales*

<b>Cocinas Industriales</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>
Empresa: Hornos Josue Teléfono:6017485/09834167 16 Dirección: Montufar y av. Gral. Enríquez Mail:.....	Empresa: Hornos Hermanos Ochoa Teléfono: 2337077 Dirección: Ascazubi, Sangolquí Mail: .....
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocinas Industriales</li> <li>• Hornos</li> <li>• Implementos para hogar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocinas Industriales</li> <li>• Hornos</li> <li>• Implementos de cocina</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 15 Proveedores de Licores*

<b>Proveedores Licores</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Empresa: Mega Santa María Teléfono: 22260550 Dirección: Sector El turismo, Sangolqui. Mail: anavela.guerron@mega-santamaria.com	Empresa: Corporación El Rosado S.A. Teléfono: 26007920 Dirección: Hipermarket Valle Los chillos Mail: www.dipor.com	Empresa: Distribuidora La Unión Dirección: Calle Sucre, Sangolqui Mail:jesusclean@hotmail.com
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentos</li> <li>• Bebidas alcohólicas</li> <li>• Bebidas no alcohólicas</li> <li>• Insumos de limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentos</li> <li>• Bebidas alcohólicas</li> <li>• Bebidas no alcohólicas</li> <li>• Insumos de limpieza</li> <li>• Ropa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentos</li> <li>• Bebidas alcohólicas</li> <li>• Bebidas no alcohólicas</li> <li>• Insumos de limpieza</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

*Tabla 16 Proveedores Diseño de Interiores y Hogar*

<b>Proveedores de Diseño de interiores y hogar</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Empresa: Comercial Kywi Teléfono: 022334367/022334368 Dirección: Av. Gral. Enríquez y calle E.	Empresa: Como Hogar S.A. Teléfono: 0983538220 Dirección: Todo Hogar los chillos	Empresa: Corporación El Rosado Teléfono: 26007920 Mail: www.dipor.com
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luminarias</li> <li>• Espejos</li> <li>• Lavabos</li> <li>• Pintura</li> <li>• Extractor de olores</li> <li>• Insumos de limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luminarias</li> <li>• Espejos</li> <li>• Lavabos</li> <li>• Pintura</li> <li>• Extractor de olores</li> <li>• Insumos de limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luminarias</li> <li>• Espejos</li> <li>• Lavabos</li> <li>• Pintura</li> <li>• Extractor de olores</li> <li>• Insumos de limpieza</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 17 Capacitaciones*

<b>Capacitaciones</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>
Empresa: Capacitur Teléfono: 2511818 Dirección: Calle de los milagros y Leopoldo Salvador	Empresa: Maki Kunpa Teléfono: 827276 Dirección: Ambato- Ecuador calle 5 de junio y Bolivar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

*Tabla 18 Cuartos Fríos*

<b>Cuartos Fríos</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>
Empresa: Corarefrigeracion Teléfono: 2820501 Dirección: Panamericana Norte km 14.5 OE 8.580 y pasaje Cenepa Mail: info@corarefrigeracion.com	Empresa: Refricomsa Teléfono: 0998681350/2447551 Dirección: Vía a Amaguaña frente al Colegio la Salle Mail: ventas@refricomsa.com
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuartos fríos</li> <li>• Cámaras Frigoríficas</li> <li>• Equipos de Refrigeración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuartos fríos</li> <li>• Paneles aislamiento Térmico</li> <li>• Carrocerías Refrigeradas</li> </ul>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Cotizaciones de Proveedores

### **3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA**

#### **3.3.1 Propuesta aplicada al Hotel Eugenia de Quito**

Las siguientes propuestas serán aplicadas específicamente para la mejora del departamento de alimentos y bebidas.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

- Logo del Restaurante del Hotel Eugenia:

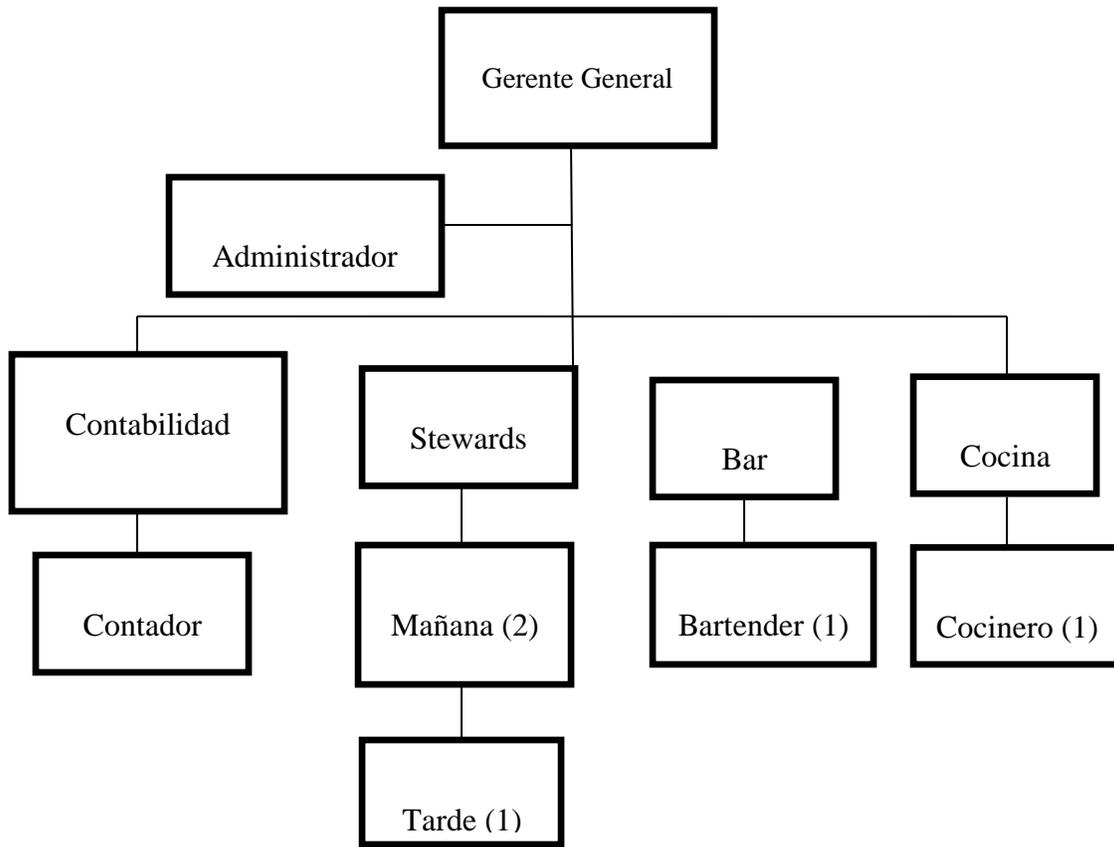


Se propone hacer un cambio o mejora en el logo del restaurante para dar más vida y elegancia a la vista del cliente. Su costo aproximado es de 250-600\$ dependiendo del diseño y del diseñador.

- **Misión:** Brindar un servicio hotelero de calidad y excelencia, cumpliendo las expectativas de nuestros huéspedes haciendo de la profesionalidad la mejor estadía.
- **Visión:** Ser un establecimiento reconocido por su compromiso en la mejora de servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, entregando servicios personalizados de excelencia a cada uno de nuestros huéspedes.
- Para una mejora en marketing y en ventas se propone trabajar con el marketing Hotelero llegando de diferentes maneras al cliente una de ellas será realizar páginas de redes sociales tales como, Pinterest, Instagram, Twitter, Facebook, el cual no tienen precio alguno pero ahí se podrá demostrar las actualizaciones y mejoras del hotel para aumentar sus ventas y aprovechar comentarios para mejorar su servicio, de ésta forma comprender más al cliente y así mejorar el servicio prestado.
- Se propone la realización del organigrama del departamento de alimentos y bebidas, para así poder designar específicamente las tareas a cada empleado y dar más responsabilidad de ellas.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 54 Organigrama Funcional Jerárquico, Dept. Alimentos y Bebidas*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

### **Bar**

1. Infraestructura: se propone los cambios de colores de pared para ambientar más el lugar a un bar rústico, de la misma manera ambientar la sala del bar, la barra y el mueble de pared del bar con luces para que sea llamativo.
2. Personal: se propone la incorporación de un nuevo empleado, donde sus actividades serán atender a los clientes en el bar, con horarios de 3H00 PM/ 9H00 PM
3. Mantener con stock siempre la bodega, para así tener siempre los productos listos y en rotación.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

4. Capacitar al empleado como mínimo una vez al año.
5. Entregar dos uniformes a los empleados.
6. Cambiar luminarias.

**Cocina**

1. Infraestructura: Se propone el cambio de color de las paredes con pintura para cocina, esto facilita la limpieza, tiene secado rápido y no tiene un fuerte aroma, de la misma manera los colores para cocina ayudarán a que los empleados de tengan unos colores que los relaje al momento de su trabajo. De la misma manera cambiar a una cocina industrial y un lavabo industrial. Se propone la instalación de un extractor de humo y la instalación de luces blancas específicas para cocina y de emergencia.
2. Colocar carteles indicando como se realiza cada paso para realizar una buena manipulación de alimentos y procesos de limpieza y cuidado personal dentro de la cocina.
3. Se propone capacitar a los empleados como mínimo una vez al año.
4. Entregar dos uniformes al cocinero.
5. Cambiar luminarias.

**Restaurante**

1. Infraestructura: se propone realizar una buena combinación de colores en el restaurante para dar un buen ambiente.
2. Se propone mejorar la decoración, reubicando los adornos, flores, mesas, etc.
3. Brindar capacitación mínimo una vez al año a los empleados.
4. Se propone entregar dos uniformes de trabajo por empleado.

## **ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

5. Retirar los vidrios de las mesas y colocar manteles acorde con los colores de las paredes para dar un buen contraste.
6. Cambiar luminarias del salón para dar un mejor ambiente.

### **3.3.2 Análisis Práctico**

Después de haber realizado un análisis completo a los resultados de las encuestas ejecutadas a los empleados y a los huéspedes se ha llegado a encontrar puntos críticos que deberán ser mejorados dentro del departamento de alimentos y bebidas.

#### **3.3.2.1 Puntos Críticos**

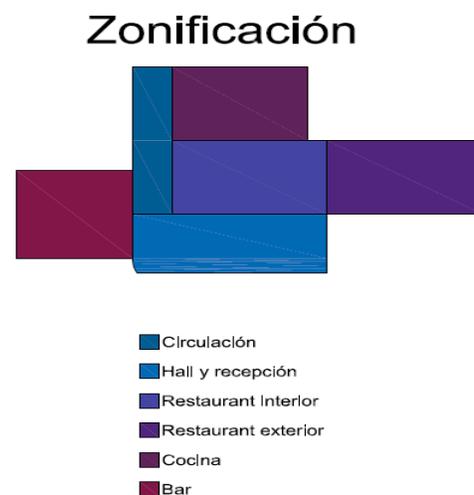
- **Cliente:**
  - Clientes no regresan al hotel (96%)
  - Mejorar calidad de productos entregados al huésped o pax. (47%)
  - Escasa variedad en el bar y restaurante. (74%)
  - Bar casi siempre se encuentra cerrado o no hay atención. (88%)
  - Huéspedes no volverían al bar (61%)
  - No recomendarían el bar (52%)
  - Problemas de atención en el bar (83%)
  - No existen precios adecuados con lo ofrecido. (60%)
- **Personal:**
  - Falta limpieza en el entorno. (53%)
  - Conocer procesos más a fondo. (44%)
  - Empleados no pasan de la educación secundaria. (83%)
  - Empleados no reciben capacitaciones. (100%)
  - Motivación laboral es la necesidad económica. (67%)

## ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.

- Empleados creen que la satisfacción laboral no depende de ellos. (50%)
  - No hablan un segundo idioma. (83%)
  - Satisfactoria relación con su jefe. (100%)
  - Pocas veces su sueldo es acorde con la actividad desempeñada en su trabajo. (67%)
- **Infraestructura:**
    - Hotel calificado como regular. (40%)
    - Falta de orden, mejorar decoración, luminarias, pintura de paredes y techo, mantenimiento. (42%)
    - Condición del lugar, sucio, deterioro. (64%)
    - Funcionalidad del baño, no hay espejo, cambio de luminaria, cambio de lavabo. (60%)

### Planos Distribución del Departamento de Alimentos y bebidas:

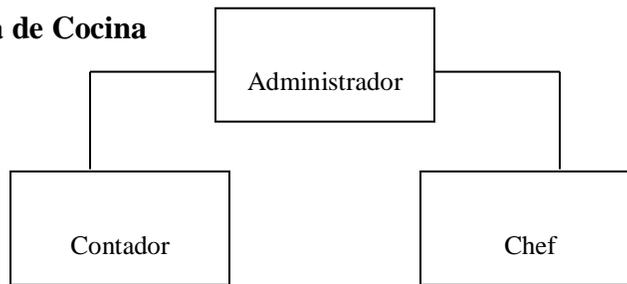
*Ilustración 55 Infraestructura Hotel Eugenia*



### **3.3.2.2 Descripción de áreas por Procesos**

Las empresas son entidades complejas que requieren un ordenamiento jerárquico que especifique la función que cada empleado debe realizar dentro de la empresa, el cual debe tener una buena estructuración del organigrama para poder indicar la línea de responsabilidad y comunicación entre los integrantes de la empresa o departamento.

- **Organigrama de Cocina**

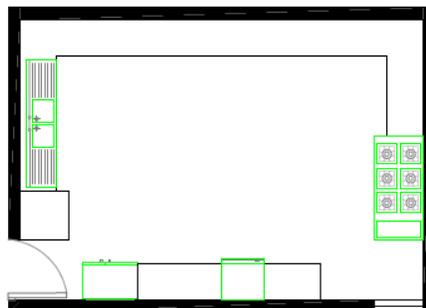


Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente Hotel Eugenia

El organigrama de la cocina está compuesto por el administrador del hotel que va a dirigir al contador junto con el chef en un mismo nivel. Si el chef quiere realizar compras debe realizar el trabajo en conjunto con el contador y esperar la aprobación del administrador.

## **Cocina**



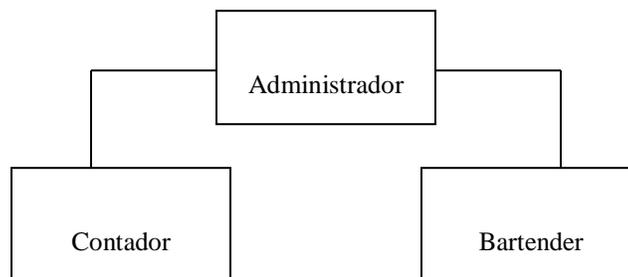
Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente: Hotel Eugenia

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

La cocina está compuesta por el doble lavabo, que se encuentra a la izquierda de la entrada, tiene un mesón para picar, al lado derecho de la entrada de la cocina encontramos el refrigerador y un horno pequeño separado por mesones de apoyo y después encontramos la cocina que contiene seis quemadores y sobre de ella está el extractor de humo.

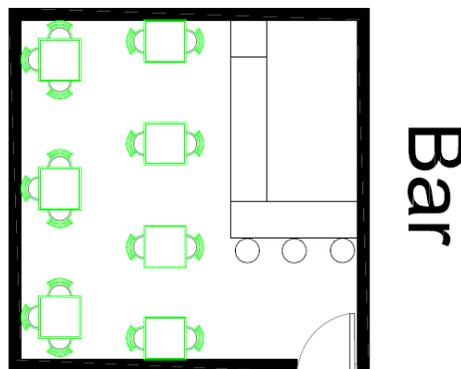
- **Organigrama del Bar**



Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente: Hotel Eugenia

El organigrama del bar se encuentra compuesto por el administrador del hotel que es el que va a dar las aprobaciones al contador y al bartender para cada compra de insumos que quieran realizar.

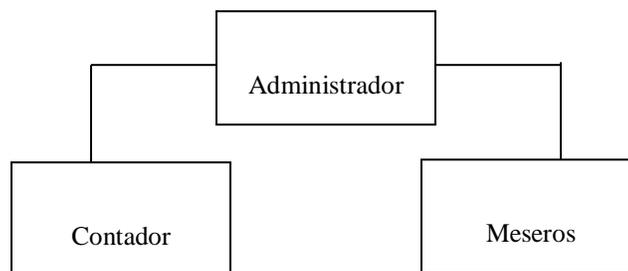


Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia Quito

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

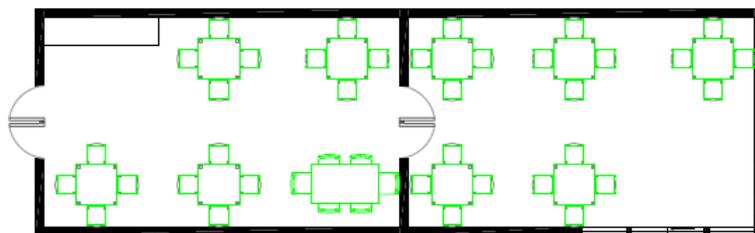
El bar se encuentra a la izquierda del loby, tiene un área de siete metros por siete metros donde se dividen 7 mesas pequeñas de dos y tres personas, la barra es de madera impermeabilizada con tres sillas altas y atrás del bar se encuentra el stand para las botellas.

- **Restaurante**



Elaborado por: Cornelio Guzmán Fuente: Hotel Eugenia Quito

## Restaurant



Elaborado por: Cornelio Guzmán

Fuente: Hotel Eugenia

El restaurante se distribuye en dos sectores, el sector que se encuentra cubierto, comprende de una mesa de apoyo, tiene un área para 20 personas, el segundo sector se encuentra pasando la doble puerta del restaurante personal, este sector tiene una capacidad para 20 personas divididas en 5 mesas de 4 personas cada una.

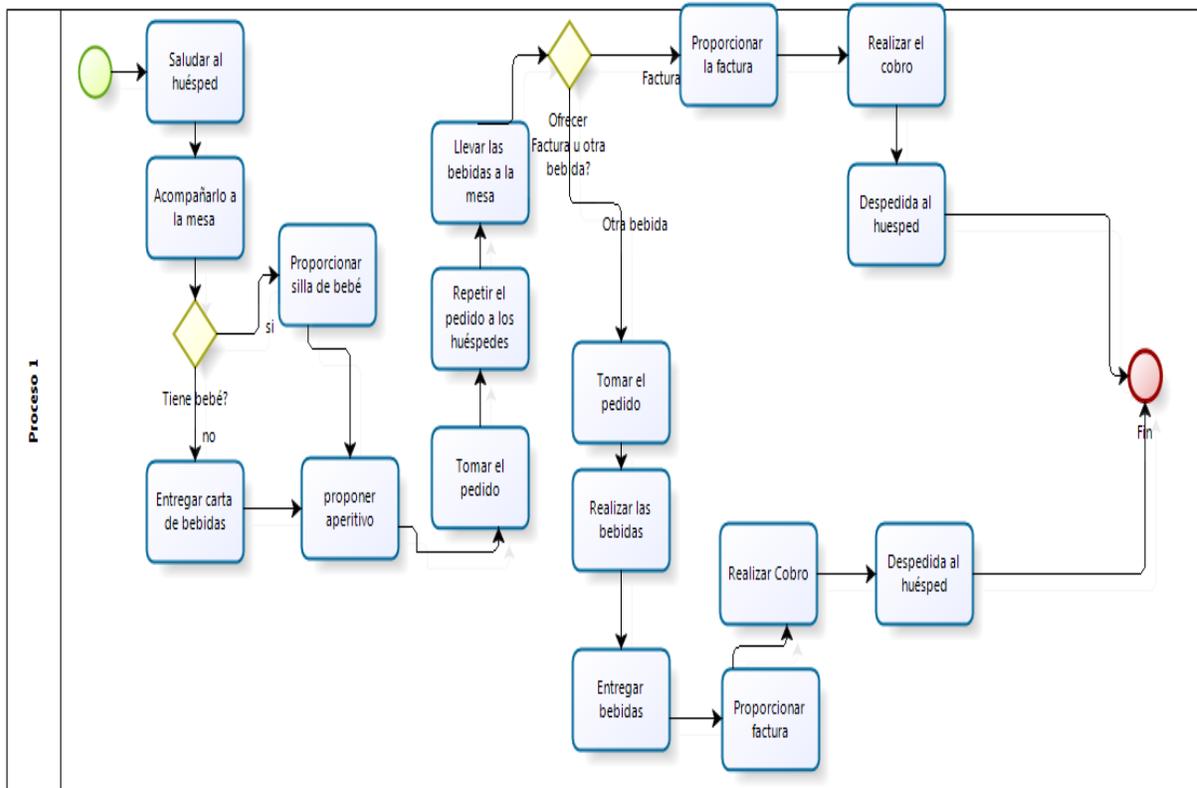
**3.3.2.3 Procesos generales de servicio en el departamento de alimentos y bebidas**

Los procesos son necesariamente útiles para las empresas por lo que ayuda a cada empleado a desarrollar sus actividades de una forma más eficiente y perfeccionada, de tal forma que las concluya correctamente y en un tiempo adecuado.

**En el Bar**

Saludar al cliente, siempre acompañar a su mesa, en el caso de que tengan un bebé, proporcionar silla de bebé, entregar la carta de bebidas sin olvidar de proponer un aperitivo, luego de un minuto escribir la comanda y al finalizar repetirla a los huéspedes, llevar las bebidas a la mesa. (Nonsolo, 2012)

*Ilustración 56 Procesos del Bar*



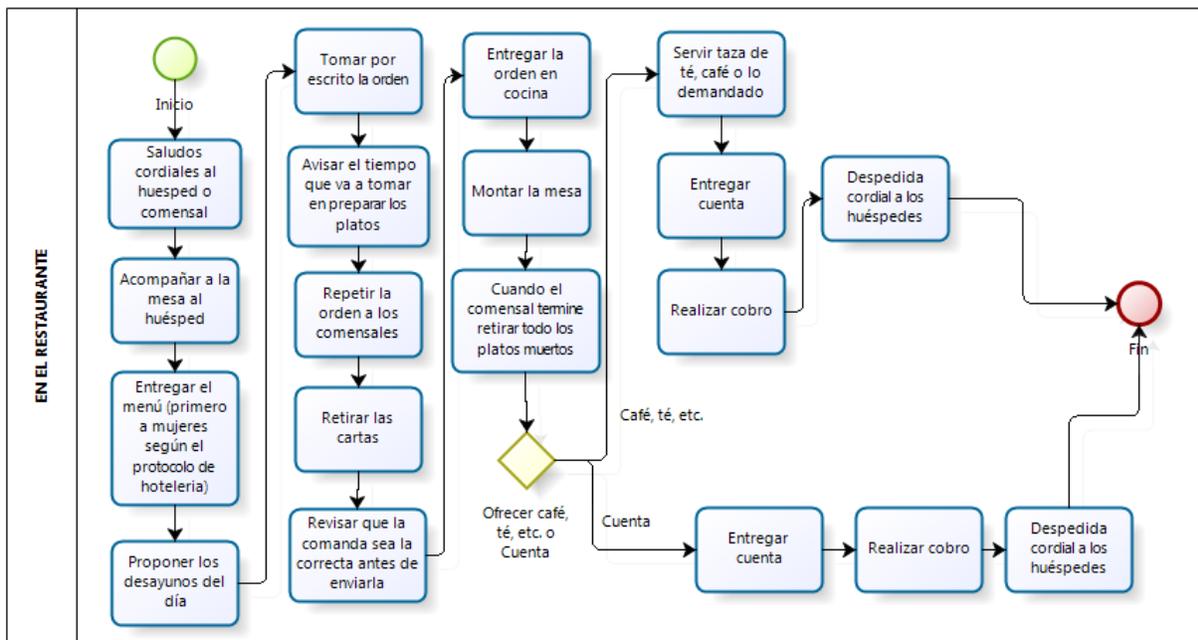
Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia Quito

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**En el Restaurante**

Saludar al huésped cordialmente, acompañar a la mesa al comensal, dar el menú primero a las mujeres, proponer los tipos de desayuno del día, tomar por escrito la orden, avisar el tiempo que va a tomar en preparar los platos, repetir la orden a los comensales, retirar las cartas, revisar que la comanda sea la correcta antes de enviarla, entregar la orden en cocina, montar la mesa con (pan, mantequilla, plato para cada huésped). Cuando el comensal termine retirar (platos muertos, quitar panera, mantequilla, cubiertos, vasos vacios y latas, quitar aderezo y cualquier salsa, quitar servilletas sucias). (Nonsolo, 2012)

*Ilustración 57 Procesos del Restaurante*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia Quito

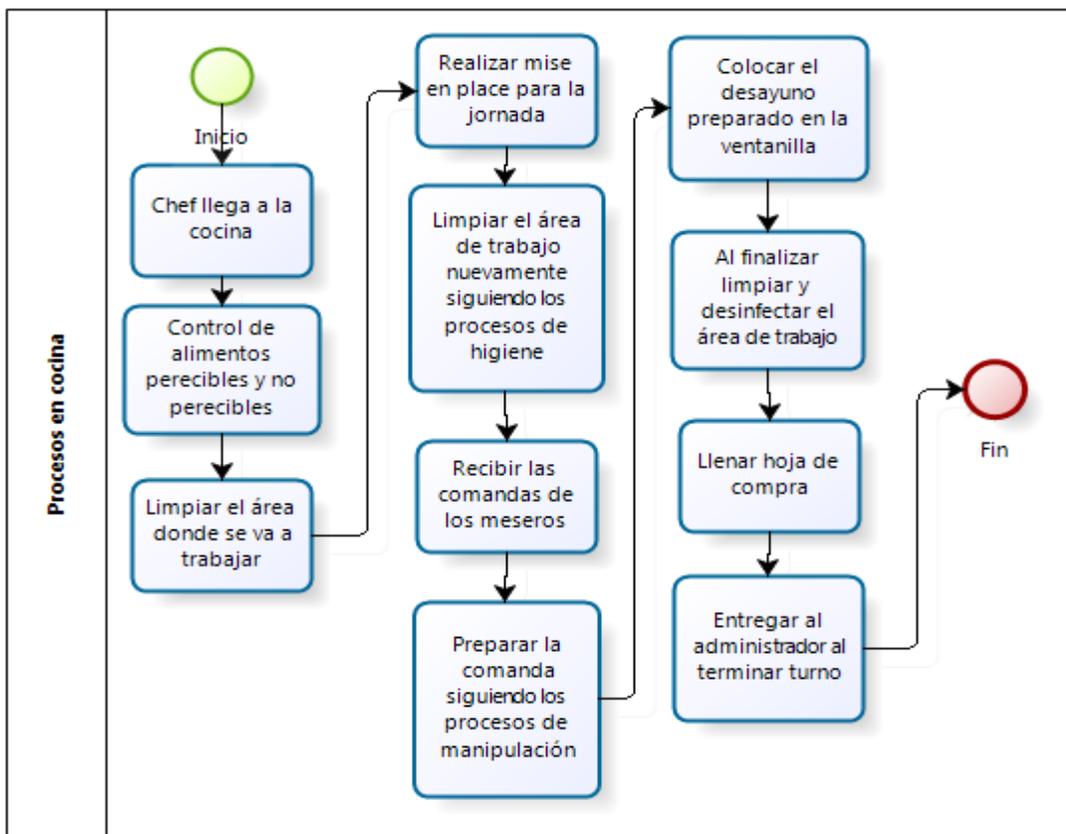
**En la Cocina**

El chef llega a la cocina y contralar el stock de alimentos perecibles y no perecibles, limpiar el área donde va a trabajar, debe realizar el mise en place para la jornada del día, limpiar

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

nuevamente la zona de trabajo, recibir las comandas, preparar los desayunos pedidos de una forma higiénica siguiendo los procesos debidos, colocar los alimentos en la ventana de entrega, al finalizar limpiar su área de trabajo, hacer hoja de compra y entregarla a la administración al terminar turno. (Nonsolo, 2012)

*Ilustración 58 Procesos de la Cocina*



Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia Quito

**Formatos:**

**Requisición de Compra:** Documento utilizado por cocina para hacer el pedido a la administración de la materia prima requerida. Cabe aclarar que este documento no es exclusivo por cocina, pues el área de servicio, ama de llaves, restaurante, también lo utilizan para pedir sus implementos.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 59 Requisición*

**REQUISICIÓN**

FECHA: _____		DIRECCIÓN: _____	
COMPRADOR: _____	DIRECCIÓN DE DESPACHO: _____		
DIRECCIÓN DE DESPACHO: _____		TELÉFONO: _____	

N°003

ITEM	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	SOLICITADO POR	OBSERVACIONES

**OBSERVACIONES**


**AUTORIZACIONES**

--

\_\_\_\_\_  
CHEF

\_\_\_\_\_  
ADMINISTRADOR

\_\_\_\_\_  
CONTABILIDAD

Elaborado por: Cornelio Guzmán

**Hoja de Mercado:** Documento similar a una solicitud de compra pero únicamente para los productos perecibles. Esta hoja es elaborada por el chef quien llena la columna de cantidad pedida y luego la envía al administrador del hotel, generalmente esta hoja cuenta con un original para el administrador o gerente y dos copias para bodega y el chef.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 60 Hoja de Mercado*

<b>HOJA DE MERCADO</b>					
Fecha: _____			N°: _____		
<b>Artículo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Stock</b>	<b>Cantidad Pedida</b>	<b>Cantidad Entregada</b>	<b>Observaciones</b>
Ítem 1					
Ítem 2					
Ítem 3					
Ítem 4					
Ítem 5					
Ítem 6					
Ítem 7					
Ítem 8					

**AUTORIZACIONES**

\_\_\_\_\_  
CHEF

\_\_\_\_\_  
ADMINISTRADOR

\_\_\_\_\_  
CONTABILIDAD

Elaborado Por: Cornelio Guzmán

**Solicitud de Compra:** Documento elaborado por el chef para hacer el pedido de productos no perecibles, esto es conservas y bebidas, el formato consta con tres partes. La primera es “Compra pasada” con los ítems de fecha, cantidad, precio unitario y proveedor. La segunda “El pedido” con los ítems de cantidad pedida y el stock con el que se cuenta. Y tercero la “Cotización” con las opciones de proveedores donde tendrá el precio unitario cada uno.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 61 Solicitud de Compra*

SOLICITUD DE COMPRAS (Cuadro # 10)										
										Solicitud N°
Departamento										
Fecha										
Artículo	Unidad	Compra Pasada				Pedido		Cotizaciones		
		Fecha	Cantidad	Precio Unidad	Proveedor	Cant. Pedida	Stock	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
Stock Max.										
Stock Min.		BODEGA						COMPRAS		

Elaborado Por: Cornelio Guzmán

**Receta Estándar:** Es la principal herramienta en el control de costos de alimentos y bebidas dentro de una cocina o un bar, pues provee información necesaria no solo al personal de cocina sino al personal encargado de administrar el presupuesto.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 62 Receta Estándar*

RECETA ESTÁNDAR				
Nombre Receta			Receta N°	
Fecha				
# Porciones			Peso Porción	
Ingredientes	Unidad	Cantidad	Precio Uni	Precio Tot
			Subtotal	
			% extras	
			Total	
			Precio/porción	

Elaborado Por: Cornelio Guzmán

**Comanda Bebida/Alimento:** Documento en el cual el mesero debe tomar la orden de alimentos y bebidas de los comensales, es muy importante la comanda porque ayuda al hotel a llevar y manejar una estadística de los platillos y bebidas más solicitados.

*Ilustración 63 Comanda*

Hotel Eugenia				
FECHA	# PERSONAS	MESERO	# CHEQUE	Folio No. # MESA
HORA	NOMBRE DEL CLIENTE	ABRE	SIGUE	CIERRA

Elaborado Por: Cornelio Guzmán

- **Factura:** Documento detallado de la compra o pedidos que ha realizado el huésped al mesero o el Hotel a sus proveedores.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Ilustración 64 Factura*

FACTURA			
Nombre de la empresa (Logotipo)		Autorización #	
Dirección y Teléfono		RUC #	
Ciudad-Pais		# Factura	
SEÑOR(ES)			
RUC/CI			
DIRECCION			Fecha dd/mm/aa
Cantidad	Descripción	V. Unit	Total
		SubTotal	
		I.V.A %	
Firma Autorizada	Cliente	Total USD \$	

Elaborado Por: Cornelio Guzmán

**3.3.2.4 Flujos de Procesos**

Después de conocer los procesos generales del departamento de alimentos y bebidas, se da a conocer los flujos de procesos esperados con la propuesta del proyecto, el cual nos detallará cada paso que realice el personal de cada sector del departamento como son el Bar, el Restaurante y la cocina junto con el tiempo estimado a realizar por actividad.

*Tabla 19 Lenguaje de flujo de procesos*

Lenguaje de flujo de procesos				
				
Inicio	Siguiente	Decisión	Proceso	Fin

Elaborado por: Cornelio Guzmán

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 20 Diagrama de Flujo de Procesos del Bar*

MS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					TIEMPO (Minutos)	OBSERVACIÓN
		●	→	■	◆	◯		
1	bienvenida al huésped	●					1	Hacer sentir comodo al huésped
2	Acompañar a la mesa al huésped		→				1	
3	Notar si el huésped tiene bebé				◆		1	Siempre estar atento del huésped
4	Proporcionar silla de bebé			■			1	
5	Entregar carta de bebidas		→				1	entregar la carta de mayor a menor e
6	Proponer aperitivo/bebida especial			■			1	Recomendar algo especial
7	Tomar el pedido		→				2	
8	Repetir el pedido de los huéspedes			■			1	
9	Primero llevar las bebidas a la mesa			■			1	entregar bebidas primero a las mujer
10	Ofrecer Factura u otra comida/bebida				◆		1	
11	Proporcionar Factura		→				2	Entregar factura a la persona que pid
12	Tomar el pedido		→				2	
13	Realizar las bebidas			■			2	
14	Entregar las bebidas		→				1	
15	Proporcionar factura		→				2	
16	Realizar cobro			■			2	
17	Despedida al huésped			■			1	Despedir cordial mente
18	Arreglar la mesa utilizada por los huéspedes					◯	2	Dejar la mesa lista para usarla
<b>Tiempo Total</b>							<b>25</b>	

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Previo al flujo de procesos se analizó los métodos de los empleados realizados con los huéspedes, se llega a la conclusión de que los empleados tomaban más del tiempo analizado en el flujo de procesos realizado el cual cumpliendo con los procesos estipulados tomará aproximadamente 25 minutos desde la entrada del huésped hasta su partida.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Tabla 21 Diagrama de Flujo de Procesos del Restaurante*

IS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					TIEMPO (Minutos)	OBSERVACIÓN
		●	→	■	◆	◻		
1	bienvenida al huésped	●					1	Siempre saludar Cordialmente
2	Acompañara la mesa al huésped		→				1	Estar pendiente del huésped
3	Entregar el menú			■			1	Entregarlo a las mujeres primero
4	Proponer los desayunos del día			■			1	Siempre Proponer lo especial del restaurante
5	Tomar por escrito la orden			■			2	Escribir en la comanda
6	Avisar a los comensales el tiempo que demorará preparar los desayunos		→				1	Dar un tiempo estimado para que los huéspedes estén tran
7	Repetir la orden a los comensales			■			1	
8	Retirar las cartas		→				1	
9	Revisar que la comanda se a la correta antes de enviarla		→				1	
10	Entregar la orden en la cocina			■			1	Entregar la comanda al chef
11	Montar la mesa			■			2	Colocar platos para pan, panera, cubiertos tazas, etc.
12	Entregar los Desayunos			■			2	
13	Cuando el comensal termine retirar todo los platos muertos		→				1	Retirar platos para que tengan espacio los huéspedes
14	Ofrecer algún alimento más o la cuenta				◆		1	
15	Servir taza de té, café o lo demandado				◆		2	
16	Entregar Cuenta			■			1	
17	Realizar cobro		→				2	
18	Despedida cordial a/los Huésped/es			■			1	Hacer sentir bien a los huéspedes para que regresen
19	Montar la mesa para que sea usada nuevamente					◻	2	Dejar la mesa lista para ser utilizada por otro comensal
						<b>Tiempo Total</b>	<b>25</b>	

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Los procesos realizados dentro del restaurante previo a la implementación del proyecto nunca fueron realizados correctamente y no realizaban los métodos correspondientes en un tiempo adecuado, con el proyecto se realizará el proceso dentro de 25 minutos aproximadamente desde la entrada del comensal hasta su salida.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

N°	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD				TIEMPO (Minutos)	OBSERVACIÓN
		●	→	■	◆		
1	Llegada del Chef a la cocina y colocación de uniforme	●				5	Usar uniformes siempre limpio
2	Control de los Alimentos Perecibles y no perecibles			■		5	revisar si hay algún alimento dañado o cadu
3	Limpiar área de trabajo			■		5	Siempre limpiar después de cada actividad
4	Realizar mise en place para la jornada		→			10	Preparar alimentos para ser utilizados
5	Limpiar el área de trabajo según procesos de higiene			■		5	
6	Recibir las comandas de los meseros		→			1	
7	Preparar la comanda con procesos de manipulación			■		5	Realizarlas en orden de llegada
8	Colocar el plato preparado en la ventanilla de despacho		→			1	
9	Al finalizar la jornada, limpiar y desinfectar las áreas de trabajo			■		5	
10	Llenar hojas de requisición, hoja de compra, hoja de mercado.			■		10	Revisar que hace falta para la siguiente jom
11	Entregar hojas al administrador para que de aprobación la gerencia		→			1	
12	Jornada finalizada						
<b>Tiempo Total</b>						<b>53</b>	

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Cada uno de los procesos implementados dentro de la cocina, anteriormente no eran realizados en ningún momento el cuál tomaba mucho tiempo en prepararse y en sacar las comandas, ahora con el proyecto se sabe que demora un aproximado de 53 minutos realizar todos los procesos detallados.

## ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.

Luego de realizar el flujo de procesos del departamento de alimentos y bebidas se puede observar que los procesos desde la llegada hasta la despedida del huésped, toman 31 minutos, el cual es muy bueno y productivo ya que antes ni siquiera se tenía un estimado de los procesos realizados.

### 3.4 ANÁLISIS DEL COSTO - BENEFICIO DE LA PROPUESTA

A continuación se realizará el respectivo análisis financiero del proyecto, que revelará los costos y beneficios que obtendrá el hotel Eugenia, al implementar la gestión de procesos en el hotel.

Para que la compañía implemente una administración eficiente por procesos y la sistematización de los mismos debe incurrir en algunos costos:

*Tabla 22 Costos del Proyecto*

<b>Costos del Proyecto</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor Total</b>
ASESORIA EN LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	\$ 1.500,00
CAPACITACIONES A LOS EMPLEADOS	\$ 600,00
MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA BAR	\$ 319,70
MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA COCINA	\$ 1.118,70
MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA RESTAURANTE	\$ 1.310,08
SISTEMATIZACION E IMPRESION DE FORMATOS DE CONTROL	\$ 150,00
IMPLEMENTACION DE CUARTO FRIO	\$ 9.000,00
IMPREVISTOS	\$ 250,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14.248,48</b>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Estos rubros representan el trabajo de levantamiento de procesos, caracterización y diagrama de procesos, compra de materiales como pintura para interiores, para cocina, compra de insumos para mejora de infraestructura. compra de insumos de limpieza, y para la parte administrativa el coste de la sistematización de los procesos, capacitaciones a los

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

empleados para los procesos implementados en la empresa, contratación de nuevo empleado, compra de cuartos fríos para conservar los productos realizados el día anterior para preparar los desayunos.

A continuación se presenta el Balance de pérdidas y ganancias proporcionado por el gerente del Hotel Eugenia, Roberto López, (estos valores presentados son valores cercanos a los reales por motivos de política de confidencialidad de la empresa). Se ha tomado en cuenta un 2,70% de tasa de inflación. (INEC, 2013)

El Balance ya contiene los valores del proyecto con los gastos financieros de la deuda que se va a adquirir.

**Tabla 23 Balance de Pérdidas y Ganancias**

Balance de Pérdidas y Ganancias "Hotel Eugenia" Con Proyecto					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ventas Netas</b>	\$ 26.000	\$ 26.780	\$ 27.583	\$ 28.411	\$ 29.263
(-)Costo de ventas	\$ 18.000	\$ 18.556	\$ 19.127	\$ 19.713	\$ 20.316
<b>(=) Utilidad Bruta</b>	\$ 8.000	\$ 8.224	\$ 8.456	\$ 8.697	\$ 8.948
(-)Gastos operativos	\$ 3.700	\$ 3.800	\$ 3.902	\$ 4.008	\$ 4.116
<b>(=) Utilidad Operacional</b>	\$ 4.300	\$ 4.424	\$ 4.554	\$ 4.690	\$ 4.831
(-)Gastos financieros	\$ 1.360	\$ 1.143	\$ 901	\$ 632	\$ 333
<b>(=) Utilidad antes de PL</b>	\$ 2.940	\$ 3.281	\$ 3.653	\$ 4.057	\$ 4.498
(-)15% Participación laboral	\$ 441	\$ 492	\$ 548	\$ 609	\$ 675
<b>(=) Utilidad antes de IR</b>	\$ 2.499	\$ 2.789	\$ 3.105	\$ 3.449	\$ 3.824
(-)22% Impuesto a la Renta	\$ 550	\$ 614	\$ 683	\$ 759	\$ 841
<b>UTILIDAD NETA</b>	\$ 1.949	\$ 2.176	\$ 2.422	\$ 2.690	\$ 2.982

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Como se puede observar los valores indican una utilidad positiva y creciente para los próximos 5 años, es decir que el proyecto hasta el momento no refleja ningún desfase en la economía del Hotel.

Se recomienda que el proyecto tenga una financiación del 90% por el banco y un 10% financiado por el Hotel.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**Tabla 24 Costo Promedio Ponderado de Capital**

<b>Costo Promedio Ponderado de Capital</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Valor en \$</b>	<b>%</b>	<b>Costo Nominal</b>	<b>Costo Ponderado</b>
Capital Social	\$ 2.248,48	16%	20,00%	3,16%
Deuda Banco	\$ 12.000,00	84%	11,33%	9,54%
<b>Costo del proyecto</b>	<b>\$ 14.248,48</b>	<b>100%</b>	<b>kp</b>	<b>12,70%</b>

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

La tabla de amortización resulta la siguiente:

**Tabla 25 Tabla Amortización de Deuda**

Monto	\$ 12.000,00
Tasa de Interés anual	11,33%
Tiempo en años	5

<b>Tabla Amortización de deuda</b>					
<b>Periodo</b>	<b>Saldo Inicial</b>	<b>Cuota</b>	<b>Interés</b>	<b>Capital</b>	<b>Saldo Final</b>
1	\$ 12.000,00	\$ 3.273,84	\$ 1.359,60	\$ 1.914,24	\$10.085,76
2	\$ 10.085,76	\$ 3.273,84	\$ 1.142,72	\$ 2.131,12	\$ 7.954,64
3	\$ 7.954,64	\$ 3.273,84	\$ 901,26	\$ 2.372,58	\$ 5.582,06
4	\$ 5.582,06	\$ 3.273,84	\$ 632,45	\$ 2.641,39	\$ 2.940,66
5	\$ 2.940,66	\$ 3.273,84	\$ 333,18	\$ 2.940,66	\$ -
	<b>TOTALES</b>	<b>\$ 16.369,20</b>	<b>\$ 4.369,20</b>	<b>12000</b>	

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

Las depreciaciones de los activos de la empresa son los siguientes:

**Tabla 26 Depreciación de Bienes**

<b>Depreciación de Bienes</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>	<b>Vida Útil</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Valor total</b>
EQUIPO COCINA	\$ 20.000,00	10	10%	\$ 2.000,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 16.000,00	10	10%	\$ 1.600,00
VEHÍCULO	\$ 26.500,00	5	20,00%	\$ 5.300,00
EQUIPO COMPUTACIÓN	\$ 1.000,00	3	33%	\$ 333,30
			<b>Total Dep</b>	<b>\$ 9.233,30</b>

<b>Depreciación (Nuevo equipo de comp)</b>				
MUEBLES Y ENSERES	\$ 700,00	10	10,00%	\$ 70,00

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

Los flujos de Caja en los 5 años en que se proyecta la deuda son los siguientes:

**Tabla 27 Flujos de Caja**

<b>Cálculos de flujos de Caja</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Utilidad Operativa	\$ 4.300	\$ 4.424	\$ 4.554	\$ 4.690	\$ 4.831
Depreciaciones	\$ 9.303,30	\$ 9.303,30	\$ 9.303,30	\$ 9.303,30	\$ 9.303,30
Participación Laboral	\$ 441	\$ 492	\$ 548	\$ 609	\$ 675
Impuesto a la Renta	\$ 550	\$ 614	\$ 683	\$ 759	\$ 841
Variación de capital de trabajo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Valor residual activos fijos					\$ 20.000
Valor residual Capital Trabajo					\$ -
<b>FLUJO NETO DE CAJA NOMINAL</b>	<b>\$ 12.612,39</b>	<b>\$ 12.621,57</b>	<b>\$ 12.626,25</b>	<b>\$ 12.625,64</b>	<b>\$ 32.618,83</b>

<b>Flujos de Caja Descontados</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Flujo de caja nominal	\$ 12.612,39	\$ 12.621,57	\$ 12.626,25	\$ 12.625,64	\$ 32.618,83
Factor de descuento Kp	0,89	0,79	0,70	0,62	0,55
Flujo de caja descontado	\$ 11.191,30	\$ 9.937,56	\$ 8.821,12	\$ 7.826,83	\$ 17.942,55
Flujo de caja descontado y acumulado	\$ 11.191,30	\$ 21.128,86	\$ 29.949,98	\$ 37.776,81	\$ 55.719,36

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

### 3.4.1 Cálculo del índice

**B/C:** (Flujo de Caja 5 año) **55.719,36/14.248,48** (Costo del Proyecto)

**B/C: 3,91054746**

Entonces, por cada dólar que se invierte, se obtiene una ganancia de \$2.91 centavos de dólar.

**Tabla 28 COSTO - BENEFICIO**

<b>COSTO - BENEFICIO</b>						
		<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Costo del Proyecto</b>	<b>\$ 14.248,48</b>					
<b>Utilidad</b>		\$ 1.949,49	\$ 2.175,56	\$ 2.421,69	\$ 2.689,89	\$ 2.982
<b>Ganancia por cada dólar invertido</b>		\$ 0,14	\$ 0,15	\$ 0,17	\$ 0,19	0,20931029
<b>Global</b>				\$ 0,17		
<b>Periodo de Recuperación</b>		\$ 12.298,99	\$ 10.123,44	\$ 7.701,74	\$ 5.011,85	\$ 2.029,50

Elaborado por: Cornelio Guzmán, Fuente: Hotel Eugenia

### **3.4.2 Interpretación del Costo Beneficio**

La relación costo- beneficio es de 0,17 centavos de retorno por cada dólar invertido en un periodo de 5 años, para obtener este valor primero se calculó el retorno anual:

$$\text{Utilidad Anual/ Costo del Proyecto}$$

Posteriormente se suman estos valores para obtener el valor global:

$$\text{Utilidad Anual/Costos de proyecto}$$

Para obtener el periodo en que se va a recuperar lo invertido se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Costo del Proyecto- Utilidad}$$

Para el primer año, para los años restantes se tomó como base el valor del año pasado y se restó la utilidad del año actual.

El proyecto es viable porque la inversión no es muy alta, se va a solventar con un porcentaje adquirido del banco y otro por los ingresos del Hotel. Los beneficios que genera este proyecto mostrarán mejoras que ayudaran para el departamento de alimentos y bebidas realizando una recuperación a mediano plazo (5 años), esperando una incrementación considerable en las ventas.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- Se realizó un análisis general del hotel y específico del departamento de alimentos y bebidas el cual ayudó para demostrar la necesidad de un mejoramiento de procesos dentro de las áreas de trabajo.
- El estudio indicó las falencias señaladas por los huéspedes en ciertos aspectos de la infraestructura y de los empleados respecto al conocimiento de procesos y a la falta de capacitación.
- La propuesta diseñada de procesos en el departamento de alimentos y bebidas, nos indica que al planificarla se obtendrán beneficios económicos a corto plazo y medio plazo para el Hotel Eugenia de Quito.
- El costo- beneficio indica que el proyecto es factible ya que gracias a las nuevas implementaciones y mejoras que se propone al invertir un dólar en el hotel se recuperará \$2,91.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

- El personal del departamento de alimentos y bebidas debería recibir más políticas de reconocimiento por su trabajo para aumentar su motivación en sus áreas de trabajo.
- Se debe aplicar ésta propuesta en el periodo 2014-2015 en el hotel para mejorar el servicio que se está brindando a huéspedes nacionales y extranjeros creando fidelización de los clientes a la empresa.
- Se recomienda implementar esta propuesta para el mejoramiento de procesos en el departamento de alimentos y bebidas,
- Se recomienda realizar un plan de capacitación continua al personal, de esa forma se logrará asegurar mejoras continuas obteniendo mejores resultados a corto y mediano plazo, tanto para los clientes como los empleados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Barahona, J. C. (2003). En *Competitividad y Normativa Centroamericana*.
- Española, D. d. (2001). *DRAE edición 22*. Obtenido de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Granados, L. A. (2010). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/638/Clientes%20externos.htm>
- Horkisson, R. E. (2004). En *Competitividad y conceptos de Globalizacion* (pág. 126).
- INEC. (2012). *inec.gob.ec*. Obtenido de <http://www.inec.gob.ec/variosdos/UsdTiempo.pdf>
- Mestas, F. C. (Enero de 2006). *Septem*. Obtenido de <http://www.septem.es/files/ferresumen.pdf>
- Ministerio de turismo del Ecuador. (17 de 12 de 2002). *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS: Quito Turismo*. Obtenido de Quito Turismo web site: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaipdiciembre2012/LOTAIP/BASE%20LEGAL/Reglamento%20de%20Actividades%20Turisticas.PDF>
- TurismI, I. C. (s.f.). *turismo para todos*. Obtenido de <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/serviciogastronomia.pdf>
- Urbina, J. d. (28 de junio de 2013). *diccionario del protocolo*. Obtenido de [http://www.protocolo.org/ceremonial/diccionario\\_de\\_protocolo/protocolo.html](http://www.protocolo.org/ceremonial/diccionario_de_protocolo/protocolo.html)
- Wikispaces. (2014). *Gastronomiacayambe*. Obtenido de conceptos basicos de hoteleria: <http://gastronomiacayambe.wikispaces.com/CONCEPTOS+BASICOS+DE+HOTELERIA>
- NONSOLO. (2012). *NONSOLO MX*. Obtenido de [http://nonsolo.mx/upload/309639767\\_PASOS%20DEL%20MESERO%202012.pdf](http://nonsolo.mx/upload/309639767_PASOS%20DEL%20MESERO%202012.pdf)
- Zambrano, M. F. (2013). *repositorio UTE*. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17860/1/56688\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17860/1/56688_1.pdf)

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

(2000). Manual de recepción y atención al cliente. En A. D. J.. Madrid: Síntesis.

Saenz, R. (2002). Costo Beneficio. En R. Saenz, *Administración financiera*. Quito: Primera.

## ANEXOS

### *Anexo A Encuestas Clientes Externos*

#### **ENCUESTA PARA HUÉSPEDES**

Encuesta para conocer el grado de satisfacción de los huéspedes del Hotel Eugenia de Quito, le pedimos que nos ayude respondiendo a las siguientes preguntas.

MARQUE LAS RESPUESTAS CON UNA X POR FAVOR

Nacionalidad:.....

Sexo: Femenino  Masculino

Edad: 25-35  35-45  45-55  55-en adelante

1. ¿Es la primera vez que se hospeda en el Hotel Eugenia?

Si

No

2. ¿Cómo calificaría al Hotel en general?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

3. ¿Califique los siguientes ítems en relación a:

a. Servicios de Bar:

<b>DETALLE</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Bienvenida a la llegada.</b>				
<b>Atención del personal.</b>				
<b>Decoración y Mobiliario.</b>				
<b>Limpieza durante la estadía.</b>				
<b>Relación Calidad/Precio</b>				
<b>Variedad de productos.</b>				
<b>Tiempo de Espera.</b>				
<b>Profesionalidad, en el servicio.</b>				
<b>Disponibilidad en el servicio.</b>				
<b>Efectividad en el servicio.</b>				
<b>Rapidez en el servicio.</b>				
<b>Condición del lugar.</b>				
<b>Instalación Sanitaria.</b>				

b. Servicio del Restaurante:

<b>DETALLE</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Bienvenida a la llegada.</b>				
<b>Atención del personal.</b>				
<b>Decoración y Mobiliario.</b>				
<b>Limpieza durante la</b>				

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

<b>estadía.</b>				
<b>Relación Calidad/Precio</b>				
<b>Variedad de productos.</b>				
<b>Tiempo de Espera.</b>				
<b>Profesionalidad, en el servicio.</b>				
<b>Disponibilidad en el servicio.</b>				
<b>Efectividad en el servicio.</b>				
<b>Rapidez en el servicio.</b>				
<b>Condición del lugar.</b>				
<b>Instalación Sanitaria.</b>				

Estadía en General

4. ¿Volvería al Bar o restaurante del Hotel?

**BAR**

Si


No

**RESTAURANTE**

Si


No

5. ¿Recomendaría el bar y el restaurante de este Hotel a sus amigos y colegas?

**BAR**

Si


No

**RESTAURANTE**

Si


No

6. ¿Tuvo algún problema en el bar o restaurante durante su estadía?

**BAR**

Si


No

**RESTAURANTE**

Si


No

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

7. ¿El precio pagado por los alimentos y bebidas está acorde a sus expectativas?

Si

**Porque:**

No

.....

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

Elaborado por: Cornelio Guzmán – Fuente: Hotel Eugeni de Quito

*Anexo B Encuestas Clientes Internos*

**Encuesta para Personal de Servicio de Alimentos y Bebidas**

Encuesta para conocer el grado de satisfacción de los empleados del Hotel Eugenia de Quito, le pedimos que nos ayude respondiendo a las siguientes preguntas.

MARQUE LAS RESPUESTAS CON UNA X POR FAVOR

Nacionalidad:.....

Sexo: Femenino  Masculino

Edad: 20-30  30-40  40-en adelante

Horario: Mañana  Tarde  Noche

Sección: Bar  Restaurante  Cocina

1. ¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria  Secundaria  Universidad

2. ¿El Hotel consta con capacitación constante?

Si

No

3. ¿Qué le motiva más a trabajar?

Necesidad económica  Gusto por la actividad  Crecer Profesionalmente

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

4. ¿Te encuentras satisfecho con tu trabajo?

Si   
No

5. ¿Crees que la satisfacción del cliente depende de ti?

Si   
No

6. ¿Qué idiomas maneja?

Inglés  Francés  Alemán  Otro.....  
Ninguno

7. ¿Cómo es la relación con mis jefes directos?

Muy Buena  Buena  Satisfactoria  Mala

8. ¿Mi sueldo es acorde con la labor que desempeño dentro de mi área?

Siempre  Casi siempre  Pocas veces  Nunca

**AGRADECEMOS SU DISPOSICIÓN Y TIEMPO PARA RESPONDER.**

Elaborado por: Cornelio Guzmán – Fuente: Hotel Eugeni de Quito

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Anexo C Cotización Manilec*

<b>PEDIDO/PROFORMA No. 1481</b>		<b>FLORES PEREZ JOSE MOISES M A N I L E C</b>					
<b>ESTADO:</b>							
RUC: 1707211676001 - GRAL. ENRIQUEZ 1750 Y 4TA. TRANSVERSAL - Telf(s): 022863845							
<b>CLIENTE:</b> * CONSUMIDOR FINAL		<b>TELF:</b>	<b>OFERTA VALIDA POR:</b> 0 Dias				
<b>ATENCION:</b> MATERIAL		<b>RUC:</b> 999999999999999	<b>USUARIO:</b> SEGUNDO				
<b>DIRECCION:</b>		<b>VENDEDOR:</b>	<b>FECHA:</b> 10/11/2014				
CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.V.P.	%	PVP Und	P.V.TOTAL	
252812	ODB FIJO NIQUEL SATINADO K3442	21.00	2.7000		2.7000	56.70	
240328	DICROICO LEDS BLANCO I0953	21.00	5.3560		5.3562	112.48	
150201	LAMPARA 2X40 SELLADA IP65 BAL*FLUO	2.00	30.0000		30.0000	60.00	
250676	LAMPARA DE EMERGENCIA MAVIJO 21010	3.00	23.5893		23.5900	70.77	
						<b>Sub-Total:</b>	299.95
						<b>0% DESCTO</b>	0.00
						<b>12% IVA</b>	35.99
						<b>TOTAL</b>	335.94
<b>CONDICIONES DE PAGO:</b>							
					(f.) Elaborado por		
					(f.) Aprobado por		
					(f.) Despachado por		
					(f.) Facturado por		
					(f.) Recibido por		

Elaborado por: Empresa Manilec – Fuente: Empresa Manilec

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Anexo D Cotización Comercial Kywi S.A.*

COMERCIAL KYWI S.A. AUTOIMPRESORES AUTORIZACION S.R.I. 1114158369 DEL 16/ENE/2014  
 RUC 1790041220001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL-RESOL. SRI 5368  
 Matriz : AV. 10 DE AGOSTO N24-59 Y LUIS CORDERO  
 QUITO Telf: 023987900  
 AGENCIA 12 (SANGOLQUI) Telf: 022334367 022334368 PROFORMA DOLARES  
 Sucursal : GENERAL ENRIQUEZ S/N Y BAHIA DE CARAQUEZ DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL  
 Senor(es): CORNELIO GUZMAN SANGOLQUI  
 Codigo: 888885-000000 RUC : 1718973744  
 Direccion: CLUB LOS CHILLOS Vend: USUARIO DE CONSULTA  
 Ciudad : sangolqui Telf. :2870916 Fecha de Emision 10/NOV/2014 PAG. 1/1

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
4596	INTERVINIL BLANCO PURO CN 117200 ✓	7	86,00	602,00
25976	PERMALATEX HIDRO REPELENTE BLANCO CN ✓	3	141,60	424,80
40800	LAV. ELEA OVAL D/EMPOTRAR BLANCO F.V. ✓	1	38,39	38,39
147141	CAMPANA C910 INOX ✓	1	194,22	194,22
222976	ESPEJO C/MARCO VICELADO WENGUE 40X40 <i>Restaurante</i> ✓	2	22,97	45,94
492752	DESINFECTANTE KALIPTO FRESCURA MARINA GL ✓	1	6,23	6,23
* 612987	TUBO FLUORESCENTE T10 40W L/DIA SYLVANIA ✓	4	1,15	4,60
634220	KIT O/BUEY FIJ CIRCU MR16 6C NEG 50W/120 ✓	21	3,83	80,43
783455	LAMPARA FLUOR. IMPER 2X40W ELECTRONI S/T ✓	2	22,50	45,00

*4 p-tas Restaurant*

SUBTOTAL		1.441,61
DESCUENTO		0,00
TOTAL		1.441,61
Vta.tarifa 12%	Vta.tarifa 0%	Total Vta.Neta
1.283,05	4,60	1.287,65
IVA Tar. 12%	IVA Tar. 0%	TOTAL A PAGAR
153,97	0,00	1.441,62

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYWI S.A. En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su conocimiento.

Los precios unitarios de esta proforma \*\* SI incluyen I.V.A. \*\* SANGOLQUI , 10 de NOV 2014

CORNELIO GUZMAN

FIRMA : \_\_\_\_\_  
ESTABLECIMIENTO

FIRMA : \_\_\_\_\_  
CLIENTE

Elaborado por: Comercial Kywi S.A. – Fuente: Comercial Kywi S.A.

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**Anexo E Cotización Corporación El Dorado**

CORPORACION EL ROSADO S.A.  
PROFORMA No. C-004543

ALMACEN.....: 0008 HIPERMARKET VALLE DE LOS CHILLOS  
 NOMBRE DEL CLIENTE: 003060 GUZMAN CORNELIO  
 CEDULA / R.U.C.....: 1718973744  
 DIRECCION.....: VALLE DE LOS CHILLOS  
 TELEFONO.....: 2870916  
 FECHA DE EMISION...: Lun 10/Noviembre/2014 PAG. 1 1  
 DETALLE.....: 003060

ARTICULO	DESCRIPCION	COLOR	REFERENCIA	MARCA	TAMANO	UAC	UNIDADES	PRECIO	TOTAL	
0026169278	GUO D/BUJY SUM ACAB SAT/HTO		AMID-168423	SIN MARCA			1	21.00	1.24	26.04 I
0026027145	LAMPARA DE EMERGENCIA 6W		AUEF-004	INGELEC			1	3.00	11.60	34.80 I
0026897656	LAMP FLUORESC REJILL GRIS		370X228B-Y32X2E	TEKNO			5	2.00	23.20	46.40 I
0045185747	TUBO FLUORESCENTE 40W/0 TIORS		7000219	USRAF	40W		25	4.00	1.35	5.40
0046907163	CAMPANA EXTRAC OLOR FILTRO 30"		40467303	TEKA	30"		1	4.00	159.82	639.28 I
0001063402	VINO TINTO 700ML TALACASTO		56507	TALACASTO	700 ML.		6	3.00	2.94	8.82 I
0001063401	VINO ROJO 700ML TALACASTO		56506	TALACASTO	700 ML.		6	3.00	2.94	8.82 I
0013351624	RON BLANCO 76CL AL FURA DE LOS A		01101301	2300	76CL		6	4.00	8.26	33.04 I
0013182091	WHISKY BLACK & WHITE 75 CL		BLACK	BLACK&WHIT	75CL		12	2.00	22.41	44.82 I
0013002202	VODKA 750ML RUSKAYA		40027512	RUSKAYA	750ML		12	1.00	8.74	8.74 I
0088844174	VINILTEX SATIN GL BL BLANCO PUR		27111	PINTUCO	1GL.		4	3.00	25.44	76.32 I
0088844164	VINILTEX SATIN LT VE VERDE AGUA		27113	PINTUCO	1LT.-		6	7.00	7.31	51.17 I
0002569445	ESPEJO CUN MARCO BLA BLANCO		546-BL	SIN MARCA			1	1.00	12.49	12.49 I
0091905994	LAV FIFSA SIFON BLA MARCA		090057101301E	FIFSA			1	1.00	11.33	11.33 I
No. ITEMS: 14		TOTAL ITEMS: 59		SUBTOTAL:				1.007.47		
<A>				IVA 12.00%				120.25		
				TOTAL:				1.127.72		

LA EMPRESA SE RESERVA EL DERECHO DE VARIAR LOS PRECIOS SIN PREVIO AVIS

SOMOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES

EMITIDA POR: PLAZARULLO

Elaborado por: Corporación El Dorado. – Fuente: Corporación El Dorado

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Anexo F Cotización Mega Santa María S.A*

**MEGA SANTAMARIA S.A.  
PROFORMA # 037705**

Pág 1 de 1

Usuario BRAVO ZAMBRANO YESSICA ALEXANDRA      Periodo 01-01-2014 al 31-12-2014      Emisión 10-NOV-2014      Hora 16:55:47

<b>Nombre Cliente:</b> GUZMAN SALAZAR DIEGO CORNELIO	<b>Teléfono:</b> 2870916
<b>Identificación:</b> 1718973744	<b>Código Interno:</b> 000143
<b>Dirección:</b> CLUB LOS CHILLOS	<b>Fecha Proforma:</b> 10/11/2014
<b>Sucursal:</b> SANGOLQUI	<b>Fecha Vencimiento:</b> 18/11/2014
<b>Observaciones:</b>	<b>Total Proforma:</b> 271.04

**DETALLE**

Código Barras	Nombre	Unid.	Cant.	Peso	Total	Precio Venta	Total
7804320068565	SANTA EMILIANA VINO TINTO CBNET SVGNON 750 ML	Un.	3.00	1.000	3.00	10.4732	31.42 I
7861058227008	BLACK&WHITE WHISKY BLENDED SCOTH 750 cc.	Un.	2.00	1.000	2.00	22.4911	44.98 I
7804320301174	CASILLERO DEL DIABLO VINO SAUVIGNON BLANCO 750 ml.	Un.	3.00	1.000	3.00	15.1518	45.46 I
7861058227800	EL KARNAL TEQUILA ORO 750 ML	Un.	1.00	1.000	1.00	16.5089	16.51 I
8501110080910	HAVANA CLUB RON AÑEJO ESPECIAL 750 cm.	Un.	2.00	1.000	2.00	14.6339	29.27 I
7896010004502	SKYY VODKA 750 cc.	Un.	1.00	1.000	1.00	17.6161	17.62 I
8501110080811	HAVANA CLUB RON AÑEJO BLANCO 750 cm.	Un.	4.00	1.000	4.00	14.1875	56.75 I

<b>Subtotal</b>	<b>242.00</b>
Tarifa 0%	0.00
Tarifa 12%	242.00
IVA 12%	29.04
<b>Total</b>	<b>271.04</b>
Reten. 0% Fuente	0.00
Reten. 0% IVA	0.00
<b>Total a Pagar</b>	<b>271.04</b>

SANGOLQUI  
 1792060346001  
 General Enriquez

<b>Elaborado Por</b>	<b>Autorizado Por</b>	<b>Entregado a</b>
BRAVO ZAMBRANO YESSICA ALEXANDRA	BRAVO ZAMBRANO YESSICA ALEXANDR	SR. GUAMAN

NOTA: El tiempo de vigencia de la proforma es de 8 días.

Elaborado por: Mega Santa María S.A. – Fuente: Mega Santa María S.A

**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

**Anexo G Cotización Como Hogar S.A.**

CORNELIO GUZMAN  
1718973744  
2870916

PRESENTE.-

Tenemos el agrado de cotizar la siguiente mercadería:

CODIGO	DESCRIPCION	V.U.DOL	V.TOT.DOL
CANT			
7702437199588	2723 175 GABINETE P/BA		
BL 1	PREMIER PLASTICO	29.99	29.99
7861041901311	3422 032 MANTEL C/SERV		
1 <sup>14</sup>	BLANCO	13.99	55.96
7861041904190	3422 236 MANTEL C/SERV		
90 6	BLANCO RELIEVE	17.99	107.94

10% DSO

TOTAL: \$ 193.

Coordinador o coordinante

En los precios señalados anteriormente S  
COMOHOGAR S.A. es contribuyente especial  
el 12% de IVA. Resol. 5368 del 02-JUN  
Adicionalmente concederemos el 10% de de  
o EMPRESARIAL. SUKASA, TODOHOGAR.  
Esta proforma tiene validez por el tiempo  
máximo.

0983538220  
TODOHOGAR CHILLOS  
MAURICIO T  
ASESOR DE VENTAS  
HORA: 13:31

Elaborado por: Como Hogar S.A. – Fuente: Como Hogar S.A



**ANÁLISIS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y SU INCIDENCIA  
EN EL COSTO-BENEFICIO DEL HOTEL EUGENIA, CIUDAD DE QUITO, AÑO 2014.**

*Anexo I Cotización Distribuidora La Unión*



**COTIZACIÓN**  
**Distribuidora La Unión**

**CLIENTE:** Cornelio Guzmán

**FECHA:** 12 de Octubre 2014

CANT.	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
3	Vino tinto Carta Vieja	\$ 6,05	\$ 18,15
3	Vino Blanco Gato Blanco	\$ 10,50	\$ 31,50
4	Ron Blanco 2300	\$ 10,15	\$ 40,60
2	Ron Añejo 2300	\$ 10,15	\$ 20,30
1	Tequila Charro	\$ 35,00	\$ 35,00
1	Vodka Ruskaya	\$ 10,15	\$ 10,15
2	Whisky John Bar	\$ 17,00	\$ 34,00
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 189,70</b>
		<b>DESCUENTO</b>	<b>\$ -</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 189,70</b>

Atentamente,

Distribuidora La Unión

Tel. 022333382  
022330479

[ventas@launion.com](mailto:ventas@launion.com)

Elaborado por: Distribuidora La Unión– Fuente: Distribuidora La Unión