



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SU IMPORTANCIA EN EL ÁREA
DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SECTOR HOTELERO. CASO HOTEL
REGAL.

PEREZ GUTIERREZ JOSELYN BEATRIZ
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SU IMPORTANCIA EN EL
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SECTOR HOTELERO.
CASO HOTEL REGAL.

PEREZ GUTIERREZ JOSELYN BEATRIZ
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SU IMPORTANCIA EN EL ÁREA DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SECTOR HOTELERO. CASO HOTEL REGAL.

PEREZ GUTIERREZ JOSELYN BEATRIZ
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MEDINA CASTILLO WILIAM TRANQUILINO

MACHALA, 22 DE SEPTIEMBRE DE 2021

MACHALA
22 de septiembre de 2021

EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SU IMPORTANCIA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SECTOR HOTELERO. CASO HOTEL REGAL.

por Joselyn Beatriz Pérez Gutiérrez

Fecha de entrega: 03-ago-2021 06:15p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1627465909

Nombre del archivo: Joselyn_Beatriz_P_rez_Guti_rrez.docx (458.88K)

Total de palabras: 3276

Total de caracteres: 17009

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, PEREZ GUTIERREZ JOSELYN BEATRIZ, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SU IMPORTANCIA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SECTOR HOTELERO. CASO HOTEL REGAL., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

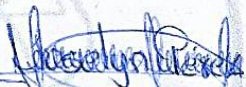
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 22 de septiembre de 2021



PEREZ GUTIERREZ JOSELYN BEATRIZ
0705682227



DEDICATORIA

El trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y darme fuerza para continuar hasta el final y obtener unos de mis anhelos más deseados como es el de culminar mi carrera profesional. A mis padres Olga & Joffre por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que hoy soy. A mis hermanas Marisela & Angie por estar siempre presentes acompañándome y por el apoyo moral que me han brindado a lo largo de esta etapa. Y especialmente a mi hija Yesly Valentina porque ella fue mi motor que me impulsó día a día a seguir adelante en mi carrera universitaria. Gracias hija mía te amo, Dios te bendiga.

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional. A mis padres por acompañarme en este arduo camino desde principio hasta fin, apoyándome sin miedo en mi formación y creyendo en mí. A mis profesores por ser nuestros segundos padres, por la paciencia y el conocimiento que me compartieron cada día con todo esmero. A mi tutor que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo de investigación. Y por supuesto a mis compañeros por ser personas increíbles, que lucharon y compartieron muchas experiencias junto a mí. Gracias a todos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está encaminado a la importancia del departamento de alimentos y bebidas y el uso adecuado sobre el manual de procesos. Por lo tanto se ha planteado como objetivo principal, diagnosticar si el hotel REGAL cumple con un manual de procedimientos físico dentro de la brigada de cocina para el cumplimiento de los estándares de calidad hacia el huésped. Es por eso que se utilizó un método de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Por tal razón, el instrumento metodológico que se utilizó es la encuesta, la misma que se aplicó a los huéspedes, y así mismo una entrevista al encargado del departamento de alimentos y bebidas A&B, donde se pudo determinar que el hotel Regal no cumple con un manual de procedimientos en físico, pero sus colaboradores tienen experiencia y aplican el manual en forma empírica considerando que lo tienen memorizado, por lo tanto, en cuestión de calidad de servicios, se pudo determinar que los huéspedes si se sienten muy satisfechos con el servicio brindado. Por lo tanto se recomienda que se debería cumplir con un manual de procesos y tenerlo de forma física, ya que de esta manera ayudaría a que un empleado nuevo se guíe y sea efectivo en sus funciones, así de esta manera mantener un servicio de calidad en el hotel.

Palabras clave: Hotel, Departamento de alimentos y bebidas A&B, Calidad, Servicios, Procesos.

ABSTRACT.

This research work is aimed at the importance of the food and beverage department and the proper use of the process manual. Therefore, the main objective was to diagnose if the Regal hotel complies with a physical procedures manual within the kitchen brigade and to verify the quality standards towards the guest. For this reason, a descriptive method with a qualitative and quantitative approach was used. For this reason, the methodological instrument used was the survey, which was applied to the guests, and an interview with the person in charge of the food and beverage department A&B, where it was determined that the Regal hotel does not have a physical procedures manual, but its collaborators have experience and apply the manual empirically considering that they have it memorized, therefore, in terms of quality of service, it was determined that the guests are very satisfied with the service provided. Therefore, it is recommended that a process manual should be complied with and have it in

physical form, as this would help a new employee to be guided and be effective in their functions, thus maintaining a quality service in the hotel.

Keywords: Hotel, Food and Beverage Department A&B, Quality, Services, Processes.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| DESARROLLO | 8 |
| Servicios del Hotel Regal | 9 |
| Estructura Organizacional en la brigada de cocina (Hotel Regal) | 10 |
| Funciones de los colaboradores del Hotel Regal. | 11 |
| Entrevista realizada al encargado del departamento de A&B del hotel Regal. | 11 |
| Resultados de las encuestas realizadas a los huéspedes del hotel Regal. | 12 |
| CONCLUSIONES | 14 |
| BIBLIOGRAFÍA | 15 |
| ANEXOS | 18 |
| (ENCUESTAS) | 18 |
| (PREGUNTAS DE ENTREVISTA) | 18 |
| Hotel Regal | 19 |
| Restaurante Del Hotel Regal. | 19 |
| Cocina Del Restaurante Del hotel Regal. | 20 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Hotel Regal (4 estrellas) Cantón Machala-El Oro..... | 9 |
| Ilustración 2. Bar-Restaurante hotel Regal..... | 9 |
| Ilustración 3. Cocina del Bar-Restaurante del hotel Regal..... | 10 |
| Ilustración 4. Organigrama (Hotel Regal)..... | 11 |

INTRODUCCIÓN

Ecuador es uno de los países con mayor diversidad endémica, se destaca por su cultura, flora, fauna, gastronomía entre otros, esto ocasiona que el turismo se encuentre en constante crecimiento, además, de que aporta al desarrollo económico del país.

Reyes, Ortega & Machado (2017) explican que el uso de la tecnología, la integración de clientes y la productividad es una forma de utilizar las teorías de gestión ya que esto apunta para el mejoramiento del desarrollo del país, es así que el turismo en Ecuador es de gran importancia para todas aquellas personas que quieran relajarse y disfrutar de todo lo maravilloso que tiene el país.

Los autores Monsalve & Hernández (2015) señalan que:

“El sector de hotelería se considera parte esencial de la cadena de valor de la actividad turística, pues su infraestructura, capacidad y servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como destino de talla mundial. Por tanto, la gestión que realiza para ofertar calidad en el servicio de hoteles PyME se convierte en uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo del turismo” (pág. 163).

Es decir que, la industria hotelera son establecimientos que se dedican a brindar un servicio de calidad no solo en el área de alojamiento sino que también en el Departamento de Alimentos y Bebidas A&B, esto implica al servicio de gastronomía (Monsalve & Hernández, 2015).

La gastronomía hoy en día es un atractivo que anima a los turistas a viajar (López, Pérez, Guzmán & Hernández, 2017), ya que en estos tiempos los huéspedes quieren que se cumplan sus expectativas y necesidades acorde al servicio brindado. Los autores Correia, Araújo, Fernandes, Leão & Rafael (2012) hacen énfasis en que los turistas toman en cuenta una buena higiene en la preparación de los alimentos ya que de esta manera se mantendrá una buena salud en ellos. Por lo tanto, es importante que cada integrante en el área de cocina sea responsable y dedicado en su labor, ya que esto ayuda a que se lleve a cabo una buena administración con respecto al servicio de calidad.

Cabe señalar que los autores Cadena, Vega, Real & Vásquez (2016) mencionan que las empresas de todo el mundo consideran la estrategia de la gestión de la calidad como una necesidad. Por lo tanto, dentro de la gestión de calidad de los diferentes tipos de hoteles ya

sean de 4 o más estrellas se debe cumplir con la higiene personal o laboral. También cuenta mucho la higiene de los alimentos, puesto que esto ayudará a la buena reputación de los hoteles, y a su vez a su desarrollo, generando su mayor credibilidad hacia los clientes o posibles clientes (Galvis & Silva, 2016).

El trabajo de investigación se centra en la importancia del departamento de alimentos y bebidas del hotel REGAL de cuarta categoría, en el cual, se elaborará un diagnóstico acerca del manual de procedimientos que se lleva a cabo en la brigada de cocina. Por tal razón, se realizó un análisis acerca de la calidad de los servicios que se le ofrecen a los huéspedes y posibles clientes del hotel. Por lo tanto, el objetivo del presente trabajo es diagnosticar si el hotel REGAL cumple con un manual de procedimientos físico dentro de la brigada de cocina para el cumplimiento de los estándares de calidad hacia el huésped.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se utilizó un método de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Por tal razón, se utilizó la técnica de la encuesta, en el cual se aplicó a los huéspedes del hotel para medir el grado de satisfacción, así como también la entrevista realizada al responsable del departamento de alimentos y bebidas para conocer la utilización del manual de procedimientos.

DESARROLLO

El Ecuador posee una variedad de atractivos turísticos tanto naturales como culturales en donde los turistas visitan estos lugares con el objetivo de distraerse, relajarse, disfrutar de su gastronomía, crear experiencias únicas con familiares o amigos, y a su vez recibir un servicio de calidad, por lo tanto el turismo es una estrategia fundamental para el desarrollo de la economía del país.

Prieto (2011) explica que el sector turístico genera experiencias únicas como visitar comunidades, pueblos, lugares donde se realizan deportes extremos entre otros, con el fin de satisfacer a los turistas.

Bigné, Font y Andreu (2000) sostienen que cuando se habla de turismo no solo hablamos de viajes sino también de generar ingresos económicos ya que los visitantes o turistas cuando llegan a un lugar determinado realizan diferentes tipos de actividades, que resulta ser beneficioso para que el turismo se desarrolle mucho más en el País.

Prieto & Triana (2019) definen que el mercado gastronómico es una parte fundamental para la actividad turística ya que desde la antigüedad se ha venido presentando varias rutas gastronómicas, esto ayuda a que los turistas se motiven a viajar con el fin de visitar diferentes restaurantes y poder degustar de varios platillos que ofrece la zona.

Como también Esteban (2015) considera que la gastronomía se ha desempeñado por ser uno de los principales ejes turísticos al momento de viajar para ello el turismo se puede desarrollar ya sea entre amigos como viajes de aventura o viajes por salud.

Cabe señalar que la autora Vivanco (2017) también nos dice que el manual de procesos es aquel instrumento que se ejecuta para que los colaboradores lleven un control de su trabajo, por lo que es importante que las organizaciones manejen un manual de procesos en el departamento de alimentos y bebidas de forma adecuada ya que de esta manera se obtendrá mayor beneficio para el hotel u empresa en cuestión de calidad.

García (2016) enfatiza que el servicio al cliente forma parte de las empresas ya que es uno de los requerimientos necesarios para alcanzar un mejor servicio. Debido que el servicio y la calidad han estado presentes desde épocas pasadas, a causa de sus múltiples estudios empezó a formar parte del ámbito empresarial, con la finalidad de implementar estrategias de

marketing. Por otra parte los hoteles en la actualidad han optado por brindar servicios de catering aplicando un manual de procesos de forma ordenada con el fin de dar mayor realce, y así este tenga un plus que se diferencie de otros tipos de hoteles.

Los hoteles tienen diferente tipo de clasificación puesto que en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) describe acerca de los diferentes tipos de categorías en el cual se señala el de 2 a 5 estrellas. Por otra parte, en la siguiente (Ilustración 1) se presenta el hotel REGAL el cual es considerado de cuarta categoría.

Servicios del Hotel Regal

Ilustración 1. Hotel Regal (4 estrellas) Cantón Machala-El Oro.



Fuente: Elaboración propia por Joselyn Pérez, 2021.

El Hotel Regal se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Machala provincia de El Oro, este hotel de 4 estrellas ofrece servicio de bar-restaurante (Ilustración 2) y terraza. Además cuenta con servicio a la habitación, Wifi gratis en todas las zonas, aparcamiento privado y lavandería, también ofrece a los huéspedes el acceso de recepción de 24 horas durante su estancia en el hotel.

Ilustración 2. Bar-Restaurante hotel Regal.



Fuente: Elaboración propia por Joselyn Pérez, 2021.

El Bar-Restaurante es un lugar agradable en donde los huéspedes pueden disfrutar y degustar de los alimentos y bebidas que ofrece el hotel.

Equipo Vértice (2010) nos dice que los hoteles poseen instalaciones de restauración ya que es una manera de generar ingresos y a su vez ayuda a que los turistas se sientan satisfechos con el servicio brindado. Por otra parte, en la brigada de cocina (Ilustración 3), se encarga de que el producto sea manipulado de la mejor manera para que así el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado.

Ilustración 3. Cocina del Bar-Restaurante del hotel Regal.



Fuente: Elaboración propia por Joselyn Pérez, 2021.

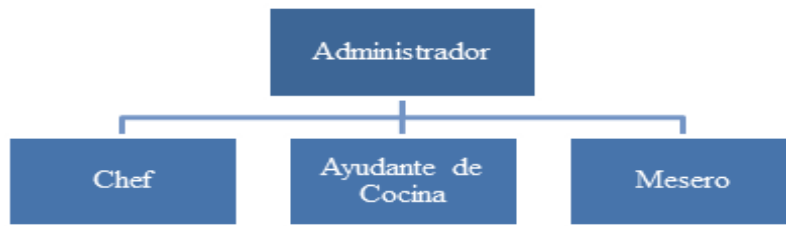
En las presentes ilustraciones se puede observar el área de cocina del bar-restaurante en donde el autor Cuevas (2002) menciona que el área de cocina tiene que ser un espacio adecuado y cómodo para que los colaboradores se puedan desenvolver en la elaboración de los alimentos y así satisfacer a los clientes del hotel.

Estructura Organizacional en la brigada de cocina (Hotel Regal)

Bastidas (2018) explica que para que una empresa logre cumplir con los objetivos y metas planteadas es necesario que todo el personal esté altamente capacitado para que de esta manera se enfrente a la competencia de manera positiva.

A continuación, se presenta el organigrama del área de cocina del hotel Regal:

Ilustración 4. Organigrama (Hotel Regal).



Fuente: Elaboración propia.

Funciones de los colaboradores del Hotel Regal.

Los autores Montoya & Boyero (2016) mencionan que el recurso humano es importante para los colaboradores de la empresa ya que este a su vez desarrolla destrezas que favorece a la construcción de un recurso humano competitivo.

Por lo tanto, en el Hotel Regal mediante una entrevista realizada al administrador, nos manifestó acerca de las funciones y actividades de cada integrante de la brigada de cocina, a continuación se menciona la función de cada colaborador:

- Mesero (es el que está en contacto directo con los clientes y se encarga de realizar y llevar la orden además, debe estar pendiente si el cliente necesita algo).
- Ayudante de cocina (se encarga de realizar los batidos y todo lo relacionado con bebidas, como también tener el producto listo para que el mesero se encargue de llevarlo a su respectiva mesa).
- Chef (se encarga de todos los platos fuertes).

Entrevista realizada al encargado del departamento de A&B del hotel Regal.

¿Para cuántos asistentes está dirigido el restaurante? El restaurante en tiempo normal tiene una capacidad para 48 personas, pero ahora por la pandemia ha reducido a la mitad a 24 personas ya que ese sería el máximo, luego si hubieran más personas tendrán que esperar ya que ese es el aforo que se ha planteado por los tiempos de pandemia y por el momento el restaurante se encuentra cerrado por lo que tenemos a una señora que se encarga de entregarnos los alimentos.

¿Aparte de los clientes el restaurante está dirigido para otro tipo de público? Actualmente solo se está atendiendo lo que son desayunos, entonces nuestros clientes son los

huéspedes que se hospedan en el hotel y a veces también hay personas que vienen de afuera que deseen algún desayuno del hotel.

¿El hotel Regal posee un manual de procedimientos dentro de la brigada de cocina?

Tenemos al personal que tiene cada función, el mesero se encarga de pedir y llevar la orden, la ayudante de cocina se encarga de los jugos en sí de las bebidas en general como también los aperitivos, el chef que se encarga de cocinar los platos fuertes por ejemplo se brinda los desayunos como tigrillo, bolones, tostadas, con respecto al manual de procedimientos en sí un escrito no tenemos pero cada quien tiene sus funciones y se cumple un procedimiento adecuado para satisfacer las necesidades del cliente.

¿Cuándo el hotel realiza algún tipo de eventos es necesario contratar más personal? Si,

por lo general nos alquilan el salón con cenas o a veces sin cenas, cuando es sin cenas simplemente nosotros damos el salón y lo que es sillas, mesas, manteles, etc. Pero cuando hay cenas de acuerdo a la cantidad de personas es cuando se contrata algún mesero de más o no, porque si se trata de platos tenemos a una señora que se encarga de eso, así que por lo general si se contrata a más personal.

¿En su opinión usted cree que es necesario que el hotel cuente con un manual de procesos dentro de la brigada de cocina? Sí, yo creo que es más cuando vas a comenzar, un manual si sería necesario si vas a abrir un negocio y tú quieres organizar a tu personal, recién

empezar, pero si ya tenemos al personal que ya tiene la experiencia y ya se ha acoplado ya está organizado, ya tiene un procedimiento que se entiende en sí ya lo tienen memorizado y lo aplican.

Resultados de las encuestas realizadas a los huéspedes del hotel Regal.

De acuerdo al servicio que se le ha brindado ¿ha sido de su agrado? Muy satisfecho **X**
Aceptable..... insatisfecho.....

¿Los colaboradores muestran interés en resolver sus problemas? Muy satisfecho **X**
Aceptable..... insatisfecho.....

¿Los colaboradores logran satisfacer sus necesidades específicas al momento de dar el servicio? Muy satisfecho **X** Aceptable..... insatisfecho.....

¿El trabajador cumple con puntualidad y calidad sus requerimientos? Muy satisfecho **X**
Aceptable..... insatisfecho.....

¿Existe igualdad en el trato para todos los clientes? Muy satisfecho **X** Aceptable.....
insatisfecho.....

De acuerdo a la información en el Hotel Regal se pudo determinar que el departamento de alimentos y bebidas no cumple con un manual de procedimientos por escrito, pero sus colaboradores tienen experiencia y aplican el manual en forma empírica considerando que lo tienen memorizado, y de esta manera brindan un servicio de calidad en el cual el cliente se siente satisfecho.

Por lo tanto, cada organización debe cumplir con sus normas como también se debe tomar en cuenta un manual de procesos, ya que es muy importante que se efectúe con responsabilidad, estos manuales son documentos de apoyo para los colaboradores que estén el área del departamento de alimentos y bebidas, además, sirven para llevar a cabo un seguimiento adecuado de todas las actividades a realizar en un respectivo orden y tiempo determinado, como también estos manuales sirven para cuando un colaborador nuevo se integre y este sepa de cómo funciona la empresa, por lo tanto se sugiere que el hotel Regal cumpla con este requisito ya que es necesario para el beneficio del hotel. Por otra parte se ha podido confirmar que los huéspedes sí se sienten muy satisfechos ya que han recibido un servicio de calidad.

CONCLUSIONES

- El hotel Regal tiene una categoría de 4 estrellas, por lo que se ha tomado en cuenta para desarrollar un análisis acerca de la importancia sobre un manual de procedimientos y la calidad de sus servicios que se le ofrece a los huéspedes.
- En la presente investigación se ha podido determinar que en el hotel Regal de la ciudad de Machala, no cuenta con un manual de procesos en físico dentro del departamento de alimentos y bebidas, pero sus colaboradores tienen experiencia y aplican el manual en forma empírica considerando que lo tienen memorizado, sin embargo, se sugiere que cuenten con un manual de procesos ya que es de mucha importancia por lo que este documento contiene puntos específicos y procedimientos a seguir, por lo tanto, esto hace que los colaboradores de cada área sean más efectivos en sus funciones, y así poder tener una buena calidad en los productos y servicios, de esta manera se podrá obtener un hotel en constante crecimiento a nivel económico debido a la calidad de servicios que se ofrece en el lugar.
- Con respecto al análisis que se pudo obtener mediante las encuestas realizadas a los huéspedes, se ha detallado que el cliente siempre busca estar en comodidad y que sus necesidades sean satisfactorias, por ello es importante que el encargado del departamento de A & B esté en constante control, para que de esta manera el hotel se mantenga con un gran prestigio.

BIBLIOGRAFÍA

- Bastidas, V. (2018, Marzo). La estructura organizacional y su relación con la calidad en servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Lutero de Quito. *Creative Commons*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Bigné, E., Font, X., y Andreu, L. (2000). Investigación de mercados en destinos turísticos. In *Marketing de destinos turísticos: Análisis y estrategias de desarrollo*. ESIC ed., pp. 9-543.
<https://books.google.com.ec/books?id=0zQylYo7i2oC&printsec=frontcover&dq=turismo++en+hoteles+redalyc&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA3OH8-9bxAhUDWa0KH e9pATAQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por restaurantes en Sonora México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, V(17), 41-60.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Correia, G., Araújo, D., Fernandes, L., Leão, P., & Rafael, P. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas. La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(3), 763-777.
<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf>
- Cuevas, F. (2002). costos en restaurantes. In *Control de Costos y Gastos en los Restaurantes* pp. 5-163. Limusa. S.A. Grupo Noriega (21).
<https://books.google.com.ec/books?id=QII5DonAH5oC&pg=PA48&dq=importancia+de+la+cocina+de+un+restaurante&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSxZWS1ITyAhWX lmoFHZ2RBjcQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>
- Equipo Vértice. (2010). *Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar*. Publicaciones Vértice. S.L ed. Vértice.
<https://books.google.com.ec/books?id=-ia85jh88IMC&pg=PA10&dq=definicion+de+un+bar+restaurante&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRj-32lunxAhVGJKwKHWqvD0MQ6AEwBXoECAkQAQAg#v=onepage&q&f=false>
- Esteban Curriel, J. (2015). Definiciones del turismo gastronómico. In *Turismo Gastronómico y Enológico* Dykinson. S.L ed., pp. 45-181. Meléndez Valdés.

- https://books.google.com.ec/books?id=TGNfBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+gastronomia+como+turismo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Galvis, Y., & Silva, M. (2016). Comunicación: reputación y crecimiento empresarial. *Pensamientos & Gestión*, (41), 194-239.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64650087009.pdf>
- García, A. (2016, septiembre-diciembre). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- López, A., Pérez, C., Guzmán, C., & Hernández, R. (2017, enero-abril). Caracterización de las principales tendencias de la gastronomía mexicana en el marco de nuevos escenarios sociales. *Teoría y Praxis*, (21), 91-113.
<https://www.redalyc.org/pdf/4561/456150029006.pdf>
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015, June). Gestión de la Calidad del Servicio en la Hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: Caso Bucaramanga. *EAN*, (78), 160-173.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016, julio-diciembre). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Prieto, M. (2011). La compilación. In *Espacios en disputa: el turismo en el Ecuador* FLACSO, Sede Ecuador ed. Paulina Torres.
https://books.google.com.ec/books?id=DQI3YSel7vkC&printsec=frontcover&dq=Espacios+en+disputa:+prieto+mercedes&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Prieto, M., & Triana, M. (2019). Las rutas gastronómicas en el departamento del Meta: una propuesta de sustentabilidad turística. *Turismo y Sociedad*, 25, 169-194.
10.18601/01207555.n25.09
- Reglamento de Alojamiento Turístico. (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico. *Lexis*, 1-17.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

- Reyes, M., Ortega, Á., & Machado, E. (2017, enero-abril). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. *Revesco. Revista de Estudios Cooperativos*, (123), 250-275.
<https://www.redalyc.org/pdf/367/36750475010.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Vivanco, M. (2017, abril-agosto). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>



ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO
(ENCUESTAS)

INTRODUCCIONES: Estimado huésped a continuación les presento algunas preguntas acerca de la prestación de los servicios que le brinda el Hotel, las cuales serán respondidas de acuerdo a la percepción y expectativas marcando con una (X) la que considere conveniente, y evite dejar en blanco alguna de las preguntas. **GRACIAS.**

1. De acuerdo al servicio que se le ha brindado ¿ha sido de su agrado?

Muy satisfecho..... Aceptable..... insatisfecho.....

2. ¿Los colaboradores muestran interés en resolver sus problemas?

Muy satisfecho..... Aceptable..... insatisfecho.....

3. ¿Los colaboradores logran satisfacer sus necesidades específicas al momento de dar el servicio?

Muy satisfecho..... Aceptable..... insatisfecho.....

4. ¿El trabajador cumple con puntualidad y calidad sus requerimientos?

Muy satisfecho..... Aceptable..... insatisfecho.....

5. ¿Existe igualdad en el trato para todos los clientes?

Muy satisfecho..... Aceptable..... insatisfecho.....

(PREGUNTAS DE ENTREVISTA)

¿Para cuántos asistentes está dirigido el restaurante?

¿Aparte de los clientes el restaurante está dirigido para otro tipo de público?

¿El hotel Regal posee un manual de procedimientos dentro de la brigada de cocina?

¿Cuándo el hotel realiza algún tipo de eventos es necesario contratar más personal?

¿En su opinión usted cree que es necesario que el hotel cuente con un manual de procesos dentro de la brigada de cocina?

Hotel Regal



Restaurante Del Hotel Regal.



Cocina Del Restaurante Del hotel Regal.

