



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCION
DEL TITULO DE LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA**

TEMA:

**“EL SISTEMA DE TRANSPORTACION Y ALMACENAMIENTO ACTUAL DE
LOS ALIMENTOS DEL SERVICIO DE CATERING Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL FLORIDA EN EL AÑO**

2008-2009”

AUTORA: SOLIS GORDON EVELIN ELIZABETH

TUTOR: ING. DIEGO MELO

Ambato-Ecuador

2009

Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

La comisión de estudio y calificación del informe del trabajo de graduación, sobre el tema:

“EL SISTEMA DE TRANSPORTACION Y ALMACENAMIENTO ACTUAL DE LOS ALIMENTOS DEL SERVICIO DE CATERING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL FLORIDA EN EL AÑO 2008-2009”, presentada por la Srta. Evelin Elizabeth Solís Gordón egresada de la carrera de turismo y hotelería de la promoción 2008-2009 una vez revisado el trabajo de graduación, considera que dicho informe investigativo reúne los requisitos básicos tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el organismo pertinente, para los trámites pertinentes.

LA COMISION

LIC PIEDAD AGUAS

DOCTOR HECTOR SILVA

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

CERFIFICA

Yo, Ing. Diego Melo portador de la cedula de identidad 180301736-5 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema: “EL SISTEMA DE TRANSPORTACION Y ALMACENAMIENTO ACTUAL DE LOS ALIMENTOS DEL SERVICIO DE CATERING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL FLORIDA EN EL AÑO 2008-2009”, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el honorable consejo directivo.

Ambato, 3 de noviembre del 2009

Ing. Diego Melo

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del tutor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su tutor.

Solís Gordon Evelin Elizabeth

1804158580

AUTORA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres que me vieron nacer y que su enseñanza y sus buenas costumbres han creado en mi sabiduría haciendo que hoy tenga el conocimiento de lo que soy.

Gracias a su cariño y apoyo he llegado a realizar uno de mis anhelos más grandes de mi vida estudiantil, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en mi se depositó y con los cuales he logrado terminar mi vida profesional que constituyen el legado más grande que pudiera recibir y por lo cual les viviré eternamente agradecido.

AGRADECIMIENTO

No hay palabras que puedan describir mi profundo agradecimiento hacia mis Padres, quienes durante todos estos años confiaron en mí; comprendiendo mis ideales y el tiempo que no estuve con ellos.

Como parte de mi formación, agradezco a mis asesores y maestros de la Universidad Técnica de Ambato, por la dedicación que han puesto en el aprendizaje hacia sus alumnos, también por el tiempo prestado para la revisión del presente proyecto.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE: TURISMO Y HOTELERIA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “EL SISTEMA DE TRANSPORTACION Y ALMACENAMIENTO ACTUAL DE LOS ALIMENTOS DEL SERVICIO DE CATERING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL FLORIDA EN EL AÑO 2008-2009”

AUTORA: EVELIN ELIZABETH SOLIS GORDON

TUTOR: ING. DIEGO MELO

El Hotel Florida ofrece los servicios de eventos sociales y catering, brindándoles experiencia y profesionalismo que da a sus eventos un sello de buen gusto y calidad.

El Hotel Florida te ofrece la alternativa de sorprenderte mas allá de sus expectativas, ofreciéndote un servicio de producción, organización, desarrollo y coordinación para tu evento.

Te da excelente calidad y elaboración como: menús para adolescentes y adultos. Con platos y servicios exclusivos que dará a tu evento un estilo original.

El sistema de producción esta diseñado para cubrir todas las expectativas tanto en materia de satisfacción del cliente, como en mantenimiento y protección del hotel, control y costos y seguridad del personal y abarca las áreas de:

Higiene personal y seguridad laboral

Recepción de los productos y almacenaje

Preparación de los alimentos

Proceso de cocinado

Limpieza manual

Lava vajilla

Para el servicio la seguridad e higiene de los alimentos constituyen aspectos esenciales para el éxito del buen prestigio del hotel y con la satisfacción del cliente, la importancia de mantener de manera continua altos estándares de calidad en todas las áreas del Hotel Florida.

El hotel día a día va innovando con productos de fácil uso, altamente efectivos y es desarrollada para mejorar significativamente los niveles de seguridad e higiene de los alimentos en todos los procesos en el área de servicio de alimentos.

Para la grasa la suciedad y los olores que se acumulan en la cocina, los baños, la recepción, y absolutamente todos los sectores donde se preparan, almacenan e ingieren alimentos, nuestros productos, sistemas y técnicas de limpieza brindan un ambiente de seguridad e higiene con resultados duraderos. Estas mejoras demuestran a sus visitantes y clientes que la satisfacción y seguridad es de gran importancia para el buen nombre del hotel debe contar con un vehículo de tecnología moderna.

Para el servicio de catering del Hotel Florida es necesaria la adquisición de un transporte moderno que cuente con toda la infraestructura moderna.

Este vehículo debe cumplir con los mas altos estándares de calidad, aquí se podrá transportar los alimentos a distintas temperaturas.

De esta forma se podrá transportar los productos frescos y congelados sin necesidad de usar distintos vehículos. Esto simplifica la logística y permite la distribución urbana de forma más rápida.

El control de calidad que se utiliza en el momento de la llegada de los alimentos a la cocina cumple con tres funciones: examen visual de los alimentos, adecuación e inspección de los productos.

El almacenamiento de los alimentos se realiza en diferentes cámaras frigoríficas, congeladores y despensas atendidas a su naturaleza y a su temperatura óptima de conservación, parámetros que se controla y anota diariamente. Las puertas de entrada y salida de los alimentos son diferentes.

Este moderno vehículo transportan los alimentos en furgones especiales, ya que están pintados en su interior con elastométrica es el grado alimenticio lo cual garantiza una mejor asepsia.

Con este transporte se dará mayor facilidad en la distribución de los productos y un buen servicio a sus clientes.

INDICE GENERAL

PORTADA

I.	APROBACION DE ESTUDIOY CALIFICACIÓN
II.	APROBACION DEL TUTOR
III.	AUTORIA DEL TRABAJO
IV.	DEDICATORIA
V.	AGRADECIMIENTO
VI.	RESUMEN EJECUTIVO
VII.	INDICE GENERAL DE CONTENIDOS
VIII.	INDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES
IX.	INTRODUCCION

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	5
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.2.1. Contextualización.....	5
1.2.2. Formulación del problema.....	6
1.2.3. Delimitación del objeto de investigación.....	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. General.....	8
1.4.2. Específicos.....	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Legal.....	9
2.2. Categorías Fundamentales.....	13
2.3. Hipótesis.....	16

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.....	17
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	18
3.3. Nivel o Tipo de Investigación.....	18
3.4. Población y Muestra.....	18
3.5. Operacionalización de Variables.....	19
3.6. Plan de Recolección de Información.....	21
3.7 Plan de Procesamiento de la Información.....	21

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados.....	22
4.2. Interpretación de datos.....	22
4.3. Verificación de Hipótesis.....	28

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....29

CAPÍTULO VI

PROPUESTA.....	32
----------------	----

6.1. Metodología modelo operativo MATERIALES DE REFERENCIA.....	33
---	----

Bibliografía

Anexos.....	34
--------------------	-----------

INDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES

CUADROS

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE INDEPENDIENTE.....	19
VARIABLE DEPENDIENTE.....	20
PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	21
ANALISIS DE RESULTADOS.....	22
ANALISIS DE RESULTADOS.....	23
ANALISIS DE RESULTADOS.....	24
ANALISIS DE RESULTADOS.....	25
ANALISIS DE RESULTADOS.....	26
ANALISIS DE RESULTADOS.....	27
MODELO OPERATIVO.....	34

ILUSTRACIONES

CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	13
INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	22
INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	23
INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	24
INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	25
INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	26
INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	27

INTRODUCCION

Se denomina catering o catering, en su grafía castellanizada, al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole.

. Servicio profesional que se dedica preferentemente al suministro de comida preparada, pero también puede abastecer de todo lo necesario para organizar un banquete o una fiesta, para celebrar la boda en la finca contrataron una empresa de catering.

En algunos casos los salones de fiestas u hoteles y empresas del rubro proveen este servicio junto al alquiler de sus instalaciones; en otros casos hay empresas especializadas para elaborar y trasladar los alimentos al sitio que disponga el cliente. En el servicio se puede incluir desde la propia comida, la bebida, la mantelería y los cubiertos, hasta el servicio de cocineros, camareros y personal de limpieza posterior al evento.

Tanto en las reuniones importantes del mundo empresarial como en las presentaciones de espectáculos o en las vernissages de las exposiciones plásticas, se recurre al servicio de catering para agasajar a los invitados.

Los componentes del servicio de calidad (efectividad, eficacia, eficiencia), evolución de los conceptos alrededor de la calidad, planificación de la calidad, detección y priorización, evaluación de la calidad, guía para la práctica clínica y mejora de la calidad, sistemas de calidad y certificación de los servicios sanitarios.

CAPITULO I

1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

EL SISTEMA DE TRANSPORTACIÓN Y ALMACENAMIENTO ACTUAL DE LOS ALIMENTOS DEL SERVICIO DE CATERING, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL FLORIDA EN EL AÑO 2008-2009

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

El servicio de catering en la provincia de Tungurahua era un recurso utilizado en el cine y la televisión el cual surgió la necesidad de un comedor para la gente de producción extras y artistas, que ofrezca una comida completa, sana y accesible y sobretodo de fácil instalación en los diferentes lugares.

También puede abastecer de todo lo necesario para organizar un banquete o una fiesta, para celebrar una boda en las fincas.

El servicio de catering ha hecho fortuna tanto en el lenguaje corriente como en el jurídico para expresar el aprovisionamiento de comida. Sin embargo en el ámbito jurídico comprende diferentes tipos contractuales que se constituyen, a su vez, en las diversas modalidades de catering.

En la ciudad de Ambato el servicio de catering, ha logrado crear un ambiente increíble con amplios asesoramientos y una experiencia única con quienes mejor lo hacen. Ellos serán quienes plasmaran los eventos en un recuerdo inolvidable, con una extensa variedad y calidad en los alimentos y decoración.

En el hotel Florida ofrece los servicios de eventos sociales y catering, brindándole experiencia y profesionalismo que da a sus eventos un sello de buen gusto y calidad.

El Hotel Florida te ofrece la alternativa de sorprenderte más allá de sus expectativas, ofreciéndote un servicio de producción, organización, desarrollo y coordinación para tu evento.

Te dará excelente calidad y elaboración como: menús para adolescentes y adultos. Con platos y servicios exclusivos que dará a tu evento un estilo original.

1.2.2 Formulación del problema

¿Cómo influirá el transporte moderno y el correcto funcionamiento de los alimentos en el servicio de catering para mejorar la calidad de servicio en el Hotel Florida del año 2008-2009?

1.2.3 Delimitación del objeto de investigación

1.2.3.1 Delimitación del contenido

-Campo: Hotelero

-Área: Servicio de catering

-Aspecto: Sistema de Transportación y Almacenamiento

1.2.3.2 Delimitación temporal

Este proyecto se investigara en un lapso de tiempo que esta dentro de los meses de octubre a marzo del 2009.

1.2.3.3 Delimitación espacial

Esta investigación se aplicara en la transportación y almacenamiento del servicio de catering del hotel florida ubicado en la avenida Miraflores, frente al colegio la Inmaculada a cinco minutos del centro de la ciudad de Ambato.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Se plantea esta investigación en base a la necesidad de comprobar si es viable o no la compra de un transporte especializado la conservación de los alimentos en el servicio de catering del Hotel Florida.

Además porque no solo se anhela poner en práctica los conocimientos teóricos recibidos en la universidad, también se desea aportar con este proyecto al mejoramiento y calidad en el servicio.

Esta investigación nace de la insuficiencia de tener un transporte moderno que cuente con todos los cuidados en sus alimentos para el servicio de catering.

Hay que destacar que el beneficio no solo lo recibe el estudiante que realiza esta investigación, sino el hotel que tiene un sólido sustento para la toma de decisiones en cuanto a esta inversión.

Como impacto económico se define que los rubros monetarios destinados para la investigación se convertirán en una inversión y no en un gasto ya que los resultados que

arroje este proceso, permitirán la toma de decisiones concretas por parte del hotel.

Ello hace que esta confíe en los resultados a obtenerse, que el empuje proyectado del despegue del servicio sea el nuevo radio de acción de otras actividades para la calidad y mejoramiento del hotel florida.

En definitiva se manifiesta la factibilidad de esta investigación adjuntado la colaboración de los recursos técnicos y los instrumentos adecuados.

Es en función de aquello que se presenta la sustentación técnica, teórica y tecnológica de la probabilidad del funcionamiento de un transporte moderno para el cuidado de los alimentos del servicio de catering para sus clientes del hotel florida con miras de crecimiento y una infraestructura moderna y maquinaria con tecnología de punta.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

- Investigar un nuevo sistema de transporte y almacenamiento con un estudio técnico para organizar de mejor manera el servicio de catering que ofrece el Hotel Florida.

1.4.2 Objetivo Especifico

- Conocer la organización administrativa del Hotel Florida.
- Determinar los costos que involucran la compra de un transporte para el servicio de catering.
- Diseñar un presupuesto para el mejoramiento en el servicio de catering.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACION LEGAL

Procedimiento contratación y facturación de eventos

POLÍTICAS DEL HOTEL FLORIDA

1. En compromisos sociales, recepciones y situaciones similares los accionistas y sus vinculados notificaran del particular a la gerencia para reservar el salón de recepción.
2. La gerencia autorizara el uso de cualquiera del uso de los salones y concederá un descuento del 20% en servicios de alimentos, de atención y similares.
3. La gerencia autoriza el ingreso de colas aguas, licores o cualquier otro producto que considere posible.
4. La reservación garantizada de fechas para evento se la realizara únicamente con la firma del contrato y el anticipo del 50% del total del servicio solicitado
5. El servicio a domicilio tiene un recargo del 15% fuera de la ciudad y el 10% dentro de la ciudad.
6. El pago de factura de un seminario o de un servicio a fin se deberá realizar en cheque o efectivo. Si la persona desea cancelar con tarjeta de crédito deberá asumir el porcentaje que la tarjeta de crédito cobra por comisión de la empresa. en caso que el evento sea fuera del hotel se dará a conocer el porcentaje del incremento.
7. Se informara verbalmente tarifas y explicación de menú tipo de montaje de mesas y formas de servicio, valor del alquiler del proyector de multimedia, de la botella de agua, valores por cada refrigerio y almuerzos con alternativas para escoger.
8. Procedimiento de montaje de mesas y atención de eventos fuera del hotel. Revisión

de la hoja de trabajo

9. Revisar el local donde se va a realizar el evento.

10. Diseñar la distribución y ubicación de las mesas, la ubicación de los calentadores y demás elementos necesarios.

1.10. En la hoja de trabajo se verificará, el número de personas, la hora del evento, el tipo de menú que se va a servir y si las bebidas entregará el cliente o serán proporcionadas por el hotel.

Si el número de personas asistentes al evento, excede a 70, se procederá a solicitar salones extras, uno por cada 20 personas.

Se elaborará una lista de todo el material, menaje e insumos que se necesitarán para el evento.

Se consultará en recepción si las personas encargadas del evento traen manteles, cubre manteles u otros y se solicitará con un día de anticipación para el armado de mesas.

1.11. En caso que el cliente no trae la mantelería, se solicitará a lavandería la entrega de toda la mantelería necesaria.

Se preparará el menaje y el material necesario y los insumos, según el listado elaborado, se realizarán el embalaje y se transporta al lugar del evento, procurando que quede seguro.

1.12. Las mesas se ubicarán y alinearán de acuerdo al número de personas y al tipo de evento

Montaje de mesas

1.13. Transportar personal (saloneros) desde el hotel al lugar del evento

Se procederá al montaje de mesas según el menú asignado y al instructivo de montaje de mesas para eventos.

Si las personas encargadas del evento proporcionaran el vino se procederá a enfriar el vino blanco y el champagne.

Si son los dos tipos de vino se colocará los tres tipos de copas, empezando por la copa de vino blanco, después de vino tinto y por último la copa de agua en forma ascendente, diagonal

hacia dentro de la mesa, estas copas serán ubicadas al costado derecho del plato base junto con el cuchillo

- El doblado de servilleta de un solo tipo para todas las mesas y no se colocara servilletas de papel
- Se colocaran dos ceniceros en los costados de la mesa, y si la mesa es de 14 personas se colocaran tres ceniceros.
- Cuando el cliente entrega el licor, se procederá a recibir el mismo, por lo cual se le entregara un recibo.
- En caso que el evento se realice en un lugar muy distante,
- Los alimentos y personas de cocina serán trasladados simultáneamente con los saloneros.

Atención del evento

1.14. El líder de saloneros planificara la manera en que se procederá a brindar el servicio, después de hacer las consultas pertinentes con gerencia.

Empacar los alimentos a ser transportados.

Transportar los alimentos.

En una reunión de todos los saloneros, previa al inicio del evento, el líder distribuirá las tareas a cada uno de ellos tanto para la atención del evento, como para realizar la limpieza.

En la misma reunión, se revisara la presentación de los saloneros: que el uniforme se encuentre impecable, las manos bien lavadas y uñas cortadas, el cabello bien peinado, rostro bien afeitado y los zapatos bien lustrados.

Una vez que han ingresado los invitados y después de recibir la orden de la persona encargada del evento, los saloneros asignados procederán a servir la champaña. No se debe preparar antes porque la champagne se desvanece y pierde el sabor.

Una vez que se ha hecho el brindis, se retiraran las copas vacías y se llevan al lugar

designado para que las personas encargadas realicen el lavado, secado y guardado de las mismas.

Las mismas personas que sirven la champaña, serán quienes estén pendientes de servir menú.

El líder coordinara con el encargado del evento, el tiempo en que se debe servir las bebidas, el menú y el licor.

Según lo acordado, el líder dispondrá a los saloneros el momento de servir.

Antes de servir el menú, se procede a servir agua y en caso que se le solicite cola.

Después de haber servido el menú, se procederá a retirar el menaje.

Si el servicio de bar., es botella en mesa, se colocara vasos de cristal, jarra de agua, jarra de cola, una hiciera con pinza y una botella por mesa.

Si el servicio de bar., es trago servido, de la misma manera se colocara jarra de agua, jarra de cola y una hiciera con pinza, y los tragos secos servidos directamente del bar.

Se abastecerá constantemente a las mesas agua, colas, y se cambiaran ceniceros.

Si el tiempo de servicio excede las 8 horas, a partir del brindis, se registrara el tiempo adicional.

Desmontaje de mesas y aseo de menaje

Mientras los saloneros encargados del servicio de bebidas, prestan la atención, otros saloneros se encargaran de retirar el menaje que se encuentre en las mesas y la cristalería para continuar con el lavado, secado y guardado.

Cargar y transportar vajilla y otros enceres que ya no serán utilizados y personal de cocina. Antes de la hora de culminación del evento, se hará la entrega de bebidas sobrante a la persona encargada del evento, haciéndole firmar un recibo, donde conste el nombre, la fecha y la firma. Se entregara las botellas llenas y vacías, tanto de licor, como de agua y colas.

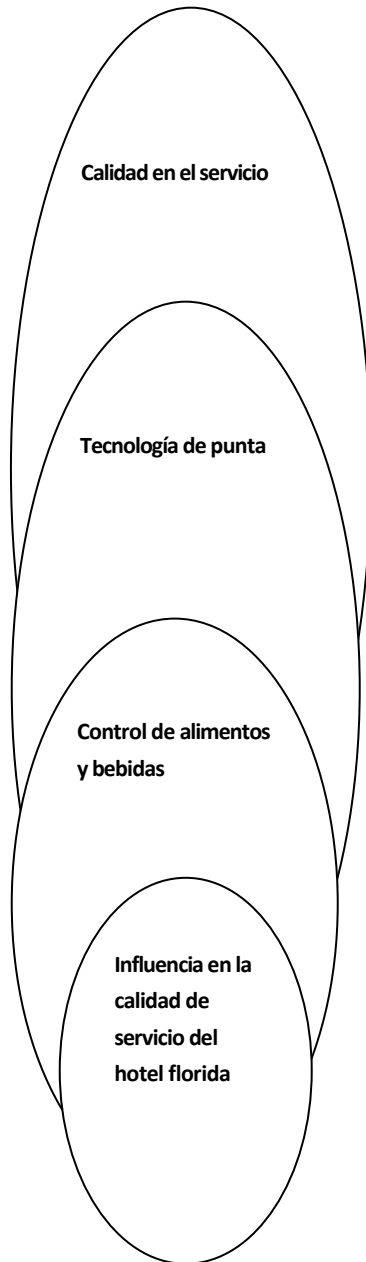
Una vez terminado el evento, las personas encargadas culminaran el aseo del menaje, la cristalería y la limpieza del lugar y se procederá a transportar el resto del menaje y personal al hotel.

Guardar el menaje en las bodegas respectivas ubicando ordenadamente en las perchas correspondientes. Método de control

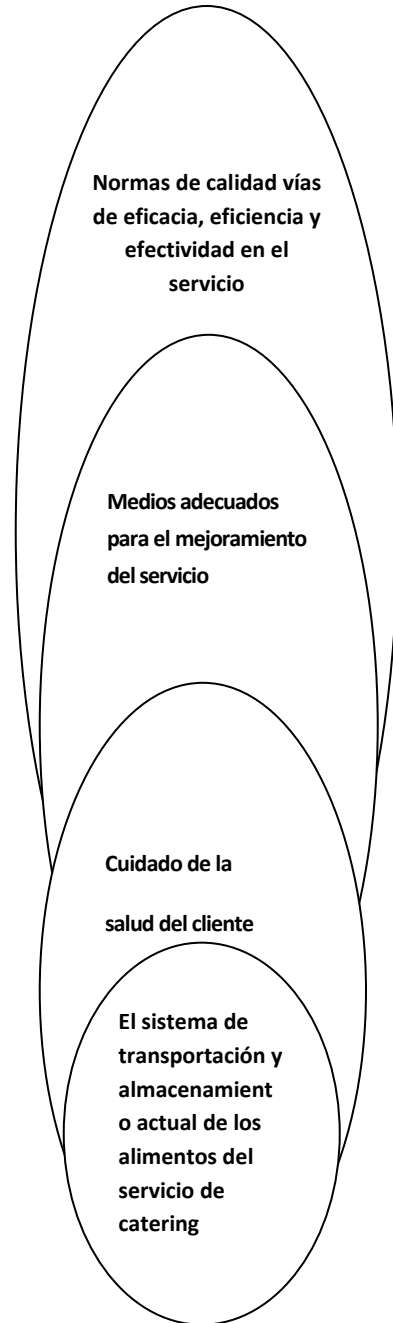
Leer la comanda y chequear que la información entregada esta correcta. Visual

Controlando el tiempo Leyendo la hoja de trabajo Dialogando con la persona encargada
Planificación Conteo Control de la hora de entrega

2.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Variable Dependiente



Variable Independiente

La influencia en la calidad del servicio del Hotel Florida son las tecnologías que garantizan la transmisión de cierta cantidad de datos en un tiempo dado. Es la capacidad de dar un buen servicio es especialmente importante para ciertas aplicaciones tales como las transmisiones de video o voz.

La implementación adecuada de un sistema de control de alimentos y bebidas en los establecimientos del ramo del servicio de catering, contribuirá a incrementar en un alto porcentaje la rentabilidad del servicio.

Se debe definir estándares y especificaciones relacionadas con la inocuidad y calidad de los Insumos y productos finales, debido a la tendencia actual de maximizar los recursos y los sistemas de gestión.

El control de alimentos y bebidas consiste en manejar adecuados sistemas de compras, recepción de alimentos, manufacturas, procesos, almacenado, distribución, preparación y consumo de los productos finales.

Es importante hacer frente a las nuevas exigencias, modernizar y actualizar de manera nunca el sistema de control de alimentos y bebidas, y asegurar resultados que impacten directamente en el negocio de los establecimientos.

La tecnología de punta es la mas moderna usada en la vida diaria mas no es la mas avanzada, sino es el mas reciente descubrimiento en los laboratorios de investigación y desarrollo que se a dado al publico. Normalmente la tecnología usada en los laboratorios científicos esta un paso mas adelante que la industria.

La tecnología se basa en aportes científicos su actividad suele ser hecha por maquinas y puede ser explicada a través de textos y gráficos científicos.

La calidad en el servicio es cuando los clientes confían en el servicio que prestan con una de las posesiones más frágiles, su reputación, esto significa ofrecer al cliente comida fresca y porciones satisfactorias presentando artísticamente con cuidado e imaginación. Es tener un equipo de trabajo que ama servir a la gente.

Cuidado de la salud del cliente.- los consumidores tiene una variedad de opciones para decidirse en el servicio de catering los requisitos legales relativos a la producción y al procesamiento de alimentos son cada vez mayores y como compañía procesadora de alimentos deberá demostrarse, por ejemplo, una gestión efectiva de la higiene. La calidad los costes, la higiene y la calificación del personal están adquiriendo cada vez mayor importancia. Un estricto control de los costes resulta indispensable la correcta definición de los procedimientos y procesos necesarios desde el principio no solo mejora los estándares en materia de higiene, garantiza la seguridad del personal y protege el medio ambiente, sino que además supone ahorros económicos.

- El sistema y producción deben estar diseñados para cubrir todas las expectativas tanto en materia de satisfacción del cliente, como en mantenimiento y protección de la marca. Control de costes y seguridad del personal y del medio ambiente y abarca las áreas de:

- Higiene personal y seguridad laboral
- Recepción de los productos y almacenaje
- Preparación de los alimentos
- Proceso de cocinado
- Servicio y área de producción
- Limpieza manual y automatizada
- Lava vajillas
- Sirviendo soluciones de higiene

Para el servicio de catering la seguridad e higiene de los alimentos constituyen aspectos es para el éxito de la empresa y con la satisfacción del cliente y su reputación en juego, la

importancia de mantener de manera continua altas estándares en la cocina es un factor primordial.

La innovadora línea de productos de fácil uso, altamente efectivos, a sido desarrollada para mejora significativamente los niveles de seguridad e higiene de los alimentos en todos los procesos en el área de servicio de alimentos y servicio de catering.

Para la grasa, la suciedad y los olores que se acumulan en la cocina, los baños, las áreas de fumadores, el lobby y absolutamente todos los sectores donde se preparan, almacenan e ingieren alimentos, nuestros productos, sistemas y técnicas de limpieza brindan un ambiente mas seguro y mas higiénico con resultados duraderos. Estas mejoras a su vez, demuestran a los visitantes y clientes que la satisfacción y seguridad de ellos es de gran importancia para usted

Las normas de calidad son servicios que se hacen por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costes adecuados, proporcionando éxito a la empresa con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores. Los componentes de las normas de calidad son:

- **Efectividad**

El profesional esta formado.

Los materiales y maquinas son adecuados

Se hacen las operaciones que son correctas

Los procedimientos son los idóneos

- **Eficacia**

Es satisfactorio para el cliente

La aceptación por parte del público es buena

El cliente los percibe como adecuado

El cliente está contento con los resultados

- **Eficiencia**

Satisfacción del profesional

Satisfacción para el cliente

La continuidad La accesibilidad

2.3 HIPÓTESIS

El sistema de transportación y almacenamiento actual de los alimentos del servicio de catering influirá positivamente en la calidad de servicio del hotel Florida en el año 2009.

CAPÍTULO III

3.1 ENFOQUE

Para nuestro estudio vamos a utilizar la investigación cualitativa según (P. Popper de la lengua española 2005 Espasa- Calpe s. a. Madrid) que se define de forma poco precisa como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, nota de campos, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías, películas y artefactos.

La mayor parte de los estudios cualitativos están preocupados por el contexto de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente.

Con esta investigación conocerás la calidad de servicio que ofrece el hotel Florida el tipo de alimentación, de transportación que este tiene, de igual forma que vamos a determinar el tipo de competitividad que tiene con las otras empresas que ofrecen el mismo servicio.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicará la investigación de campo de acuerdo con Cazares, Christen, Jaramillo, Villaseñor y Zamudio (2000,p.18) ya que señala el análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudio sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados, o cuando se trate de estudios que impliquen la construcción o uso de series históricas, en general, la recolección y organización de datos publicado para su análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos,

económicos o de otro tipo. Se aplica la investigación de campo debido a que el servicio de catering del hotel Florida llega a toda la provincia de Tungurahua, es importante dar a conocer a sus clientes la calidad de servicio que ofrece para satisfacer las necesidades de quienes requieran de este servicio.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El nivel de tipo de investigación es exploratorio porque se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento. Este tipo de investigación puede ser:

Dirigidos a la formulación más precisa de un problema, dado que se carece de información suficiente y de conocimientos previo del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

Conducentes al planteamiento de una hipótesis: cuando se desconoce al objeto de estudio resulta difícil formular hipótesis acerca del mismo. La función de la investigación exploratoria es describir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización.

Utilizamos esta investigación porque queremos conocer la maquinaria y tecnología que utiliza para el servicio de catering del Hotel Florida.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La encuesta se desarrollara a 100 clientes del Hotel Florida que han recibido el servicio de catering. Para obtener un resultado real de esta investigación.

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

El sistema de transportación y almacenamiento actual de los alimentos del servicio de catering.

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS O SUBTEMAS	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	HERRAMIENTAS O INSTRUMENTOS
<p>Los transportes que realizan este servicio de catering fundamentalmente a colegios, escuelas, empresas y a otros eventos sociales que controlan el acondicionamiento y la temperatura a la que se distribuye el alimento en los centros de destino de la comida.</p> <p>Este vehículo debe ser por línea fría y caliente para la conservación de los alimentos</p>	<p>Empresa catering</p> <p>Controla el acondicionamiento y la temperatura.</p> <p>Vehículo por línea fría y caliente</p>	<p>Servicio</p> <p>Infraestructura actualizada</p> <p>Transporte de calidad moderno</p>	<p>1.- Cree usted ¿Qué el servicio de catering del Hotel Florida tiene las normas de calidad? SI NO</p> <p>2. Cree usted que el vehicula que se utiliza para los alimentos debe tener línea fría y caliente? SI NO</p> <p>3.- El vehículo para el servicio de catering del Hotel Florida posee línea fría y caliente para sus alimentos: SI NO</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>cuestionario</p>

VARIABLE DEPENDIENTE

Influencia en la calidad del servicio del Hotel Florida en el año 2009-2009

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS O SUBTEMAS	INDICADO-RES	ÍTEMS O PREGUNTAS	HERRAMIENTAS INSTRUMENTOS
<p>Todos los productos o servicios que se hace por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costos adecuados, proporcionando éxito a la empresa con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores.</p>	<p>Profesionalismo correcto.</p> <p>Confort de los clientes.</p> <p>Valores y principios Éticos.</p>	<p>Profesionales</p> <p>Buen Servicio.</p> <p>Ética en los trabajadores</p>	<p>-¿Cree usted que el personal del Hotel Florida Esta altamente Capacitado?</p> <p>SI</p> <p>NO.....</p> <p>PORQUE</p> <p>-Los alimentos preparados para el servicio de catering son:</p> <p>Bueno</p> <p>Malo.</p> <p>Regular</p> <p>-El personal del Hotel Florida trabaja con valores y principios éticos:</p> <p>SI</p> <p>NO.</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para lograr el objetivo de la investigación y proponer una alternativa y solución al problema.
2. ¿De qué personas u objetos?	Propietarios del hotel Florida.
3. ¿Sobre que aspectos?	Sobre el transporte y almacenamiento el en servicio de catering.
4. ¿Quién o quienes?	Una investigadora
5. ¿Cuándo?	Durante un semestre (2008-2009)
6. ¿Dónde?	Hotel Florida
7. ¿Cuántas veces?	2 veces
8. ¿Que técnica?	Entrevista, encuesta, observación
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En que situación?	En la tercera semana de clases

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida o recolectada se procesara de la siguiente manera: 1 Ordenación

2. Sistematización
3. Gráficos estadísticos
- 4 Interpretación
5. Conclusión

CAPÍTULO IV

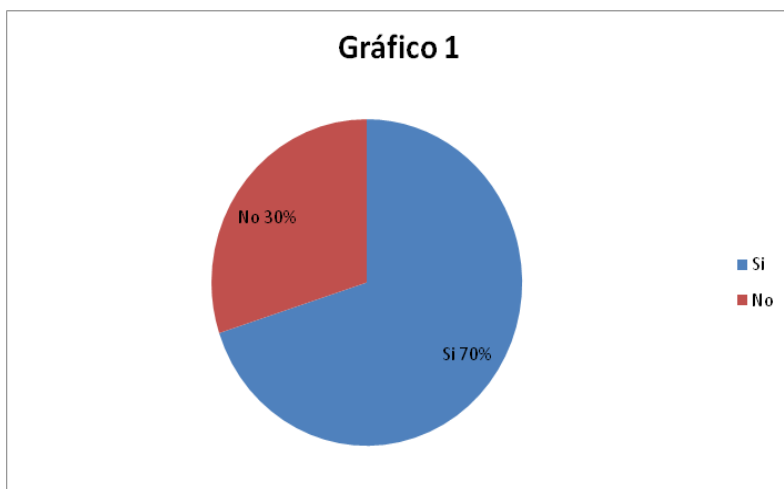
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se aplicaron 100 encuestas a los clientes del Hotel Florida quienes reciben este servicio y los resultados fueron los siguientes:

1. Cree usted ¿Qué el servicio de catering del Hotel Florida tiene las normas de calidad?

Tabla N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	70	70%
NO	30	30%
TOTAL	100	100%



FUENTE: Transporte y almacenamiento moderno para el servicio de catering

INVESTIGADORA: Evelin Elizabeth Solís Gordón

Análisis: Según las encuestas realizadas a los clientes que reciben el servicio de catering del hotel Florida, el 70% opinan que si tienen normas de calidad y se encuentran conformes con dicho servicio.

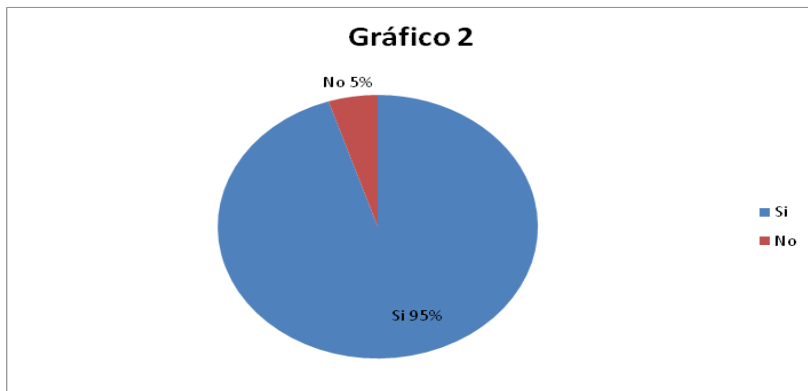
El 30% restante opinan diferente ya que han existido inconformidades con este servicio porque ha existido impuntualidad en la entrega.

Interpretación: podemos decir que las normas de calidad que tiene este hotel son aceptables ante sus clientes porque la mayoría se encuentra conforme con el servicio que presta.

2. Cree usted que el vehículo que se utiliza para la transportación de los alimentos debe tener línea fría y caliente?

Tabla N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	95	95%
NO	5	5%
TOTAL	100	100%



FUENTE: Transporte y almacenamiento moderno para el servicio de catering

INVESTIGADORA: Evelin Elizabeth Solís Gordón

Análisis: El 95 % de los encuestados nos dicen que ese servicio si es necesario ya que los alimentos deben tener todas las normas de sanidad que establece la ley ya que esto garantiza seguridad para los consumidores finales.

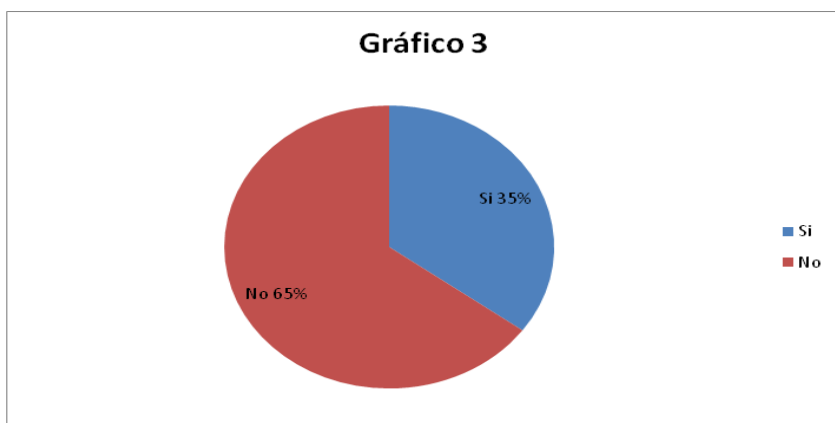
Contrariamente un 5% nos dicen que no porque influirán en los costos de manera negativa para los que contratan ese servicio, y no lo creen necesario ya que la distancia no es grande y los alimento no se van a dañar.

Interpretación: decimos que no importa la distancia a la que se ofrezca ese servicio los alimentos deben estar protegidos es por eso que un vehículo que posea esa clase de características demuestra seriedad y responsabilidad para la empresa.

3.- Cree usted ¿Qué el personal del Hotel Florida está bien capacitado?

Tabla N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	35	35%
NO	65	65%
TOTAL	100	100%



FUENTE: Transporte y almacenamiento moderno para el servicio de catering

INVESTIGADORA: Evelin Elizabeth Solís Gordón

Análisis: Un 65% llegó a la conclusión que debe mejorarse porque muchos empleados no saben el cómo se debe manipular los diferentes tipos de alimentos que ofrecen.

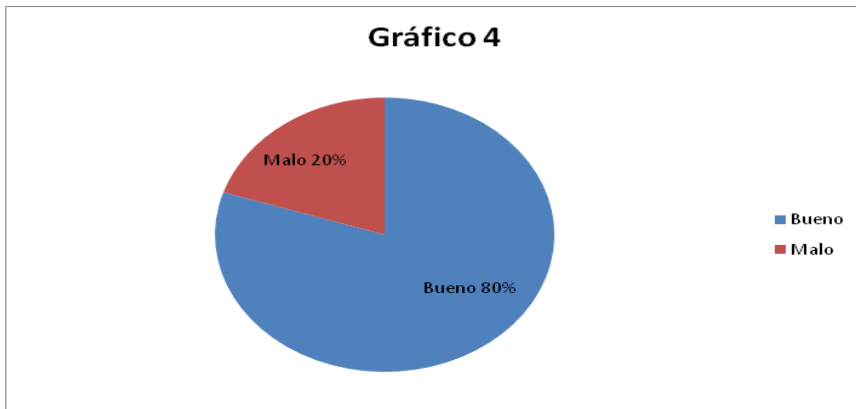
Un 35% no tienen quejas de los empleados es por eso que sigue utilizando sus servicios pero creen que deben estar en constante capacitación.

Interpretación: de que los empleados deben recibir capacitación permanente de manejo y manipulación de alimentos para que no tengan ningún tipo de problemas, esto debe estar a cargo del Hotel ya que sirve como carta de presentación del mismo.

4. Piensa usted ¿Qué los alimentos preparados para el servicio de catering de Hotel Florida?

5. Tabla N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Bueno	80	80%
Malo	20	20%
TOTAL	100	100%



FUENTE: Transporte y almacenamiento moderno para el servicio de catering

INVESTIGADORA: Evelin Elizabeth Solís Gordón

Análisis: Un 80% está conforme con el servicio que ofrece el hotel florida es por eso que son clientes frecuentes.

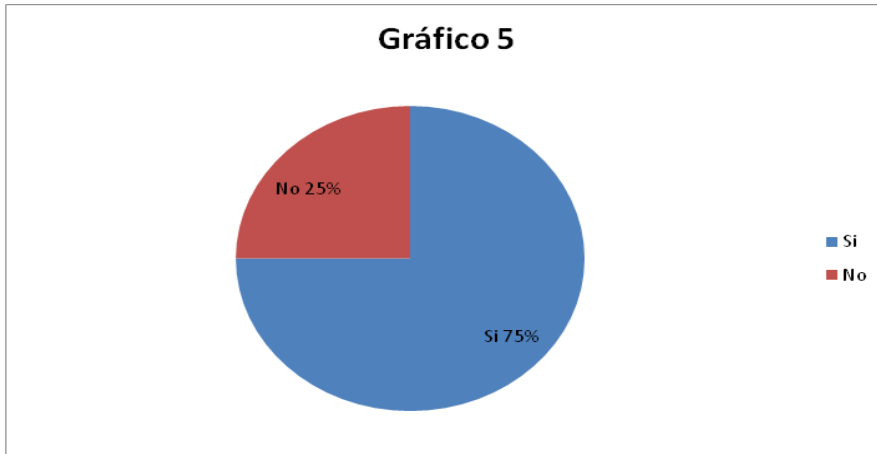
El 20 % dice que el servicio debe mejorar o de lo contrario se van a cambiar de empresa.

Interpretación: para que el hotel florida tenga éxito necesita demostrar buena imagen, es por eso que debe tener alimentos en buen estado y una variedad de los mismos para la satisfacción de sus clientes.

5.-Considera usted ¿Qué el personal del Hotel Florida trabaja con valores y principios éticos?

Tabla N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	75	75%
NO	25	25%
TOTAL	100	100%



FUENTE: Transporte y almacenamiento moderno para el servicio de catering

INVESTIGADORA: Evelin Elizabeth Solís Gordón

Análisis: El 75% de los encuestados nos dieron a entender que los empleados son responsables y honorables al momento de cumplir con sus obligaciones.

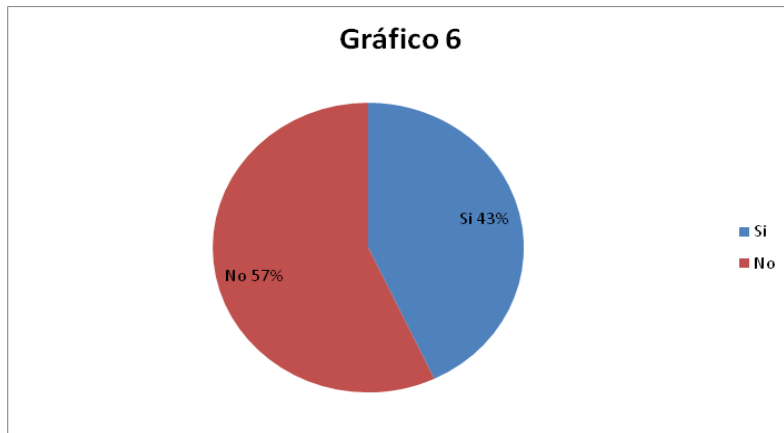
El 25% opina que a los trabajadores tienen que recibir cursos de relaciones humanas para demostrar su educación y cultura.

Interpretación: Un empleado que sepa tratar a los clientes sabe que está poniendo en alto el nombre del lugar donde trabaja y por ende será reconocido por sus buenas costumbres.

6. Piensa usted que la competencia que existe en este servicio afecta a la posición que tiene el Hotel Florida?

Tabla N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	43	43%
NO	57	57%
TOTAL	100	100%



FUENTE: Transporte y almacenamiento moderno para el servicio de catering

INVESTIGADORA: Evelin Elizabeth Solís Gordón

ANALISIS: El 43% dice que la competencia si existe de parte de otros hoteles y empresas que frecen este tipo de servicio es por eso que debe siempre variar en el menú que ofrece.

Pero el 57% dice que no afecta ya que tiene un mercado amplio y reconocido a nivel provincial.

INTERPRETACION: decimos que para que la competencia no afecte a una empresa siempre que variar y no caer en la rutina.

4.- VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Según la investigación que se realizó la hipótesis es aceptada, ya que el sistema de transportación y almacenamiento de los alimentos del servicio de catering del Hotel Florida debe ser moderno y debe cubrir todos los estándares de calidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- El sistema y producción deben estar diseñados para cubrir todas las expectativas tanto en materia de satisfacción del cliente, como en mantenimiento y protección de la marca. Control de costes y seguridad del personal y del medio ambiente
- En conclusión se deberá tratar de mejorar de manera urgente el transporte de este tipo de servicios para dar un buen servicio a sus clientes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda utilice para el transporte de los alimentos recipientes con un coeficiente de transmisión térmica lo más bajo posible, y que cierren herméticamente, de esta forma disminuirá la pérdida, tanto las pérdidas por conducción, como por convección.
- Se recomienda una implementación adecuada de un sistema de control de alimentos y bebidas en los establecimientos del ramo del servicio de catering, contribuirá a incrementar en un alto porcentaje la rentabilidad del servicio.

BIBLIOGRAFIA

www.hotelflorida.com.ec

www.infocomercial.com/list/esp/638.shtml-81k

hnsondicversey.com/cultures/es-ar/opco/food-service.htm-54-

www.mercadolibre.com.ec/jm/serviceSearch?as_categ_id=9134&as_pr_categ_id=-60k-

quito.olx.com.ec/servicio-de-catering-o-alimentacion-industrial-iid-8946533-18k-

www.campanaalimentos.com/-11k-

RESTAURANTES: SERVICIO BÁSICO - DAHMER, SJ y KAHL, KW - EL CATERING.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Plan de marketing para el mejoramiento de la transportación y almacenamiento actual de los alimentos del servicio de catering del Hotel Florida.

Institución ejecutora: Hotel Florida

Beneficiarios: gerente del hotel florida, personal del hotel y clientes.

Ubicación: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Miraflores.

Tiempo estimado para la ejecución: inicio 7 de mayo, fin 25 de junio.

Costo: 60.000

6.2 MODELO OPERATIVO

FASE	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Información	Conseguir los datos básicos sobre el servicio de catering hotelero	Prácticas de Información preliminar. Análisis de la información	Libros Catálogos Internet	Ingeniero Diego Melo	1 mes
Planificación	Organizar cronológicamente los pasos adecuados para instalar el servicio de catering a la ciudadanía.	Organizar diagramas de métodos de trabajos adecuados	Profesional capacitado	Investigadora Evelin Solís	3 meses
Ejecución	Desarrollar el proyecto para obtener la factibilidad del servicio de catering hotelero	Estudios técnicos sobre el aspecto financiero de mercado	Material técnico. Recurso humano	Sra. Cecilia de Sevilla	3 meses
Evaluación	Análisis por parte de los empresarios si el proyecto será ejecutable o no	Estudios favorables por parte de las autoridades	Capacitación Debate	Sra. Cecilia de Sevilla y accionistas de la empresa	3 meses

ANEXOS









UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

ENCUESTAS PARA EL PERSONAL Y CLIENTES DEL HOTEL FLORIDA.

SEXO: FEMENINO MASCULINO

1.- Cree usted ¿Qué el servicio de catering del Hotel Florida tiene las normas de calidad?

SI

NO

Porque -----

2. Cree usted que el vehicula que se utiliza para la transportación de los alimentos debe tener línea fría y caliente?

SI

NO

3.- El vehículo para el servicio de catering del Hotel Florida posee línea fría y caliente para sus alimentos:

SI

NO

4.- Cree usted ¿Qué el personal del Hotel Florida esta bien capacitado?

SI

NO

5. -Piensa usted ¿Qué los alimentos preparados para el servicio de catering del Hotel Florida son?

Bueno

Malo

Porque -----

6.-Considera usted ¿Qué el personal del Hotel Florida trabaja con valores y principios éticos

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

