



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE MINIBARES EN LAS HABITACIONES Y SU
INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL HOTEL
FLORIDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2009.**

AUTOR: Sánchez Miranda, Luis Marcelo

TUTOR: Lcdo. Diego Melo

Ambato – Ecuador

2009

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

En mi calidad de tutor del perfil del proyecto de investigación sobre el tema “IMPLEMENTACION DE MINIBARES EN LAS HABITACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL HOTEL FLORIDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2009”, desarrollado por: Luis Sánchez Miranda alumno de la Carrera de Turismo y Hotelería considero que dicho Perfil Investigativo reúne los requisitos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de pasantías de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Perfiles de Proyectos de Investigación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por H. Consejo Directivo.

Ambato, Abril 30 del 2009

TUTOR
Lic. Diego Melo
CI: 180301736-5

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo en constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del Autor, quien basada en 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 en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Sánchez Miranda Luis Marcelo

C.C. 180336313-2

AUTOR

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 Implementación de Minibares en las habitaciones y su incidencia en el desarrollo económico del Hotel Florida de la ciudad de Ambato en el período 2009, presentado por el Sr. Luis Marcelo Sánchez Miranda egresado de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción marzo 2009 - julio 2009, una vez revisado el trabajo de graduación considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos básicos y reglamentarios establecidos.

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

LA COMISION

DR. HECTOR SILVA

DRA. PIEDAD AGUAS

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | | |
|--|---|---------|
| Portada | | i |
| Página de aprobación del Tutor | | ii |
| Página de autoría de la tesis | | iii |
| Página de aprobación del Tribunal de Grado | | iv |
| Índice General de Contenidos | | v - vi |
| Índice de Cuadros y Gráficos | | vii |
| Resumen Ejecutivo | | viii |
| Introducción | | ix |
| | | |
| 1 | Capítulo I: El problema | |
| 1.1 | Tema de la Investigación | 1 |
| 1.2 | Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.2.1 | Contextualización | 1 |
| 1.2.2 | Formulación del Problema | 2 |
| 1.2.3 | Delimitación del objeto de investigación | 2 |
| 1.3 | Justificación | 3 |
| 1.4 | Objetivos | 3 |
| 1.4.1 | Objetivo General | 3 |
| 1.4.2 | Objetivos Específicos | 3 |
| | | |
| 2 | Capítulo II: Marco Teórico | |
| 2.1 | Antecedentes Investigativos | 4 - 17 |
| 2.2 | Fundamentación Filosófica | 17 |
| 2.3 | Fundamentación Legal | 17 - 18 |
| 2.4 | Categorías Fundamentales | 19 |
| 2.5 | Hipótesis | 20 |
| 2.6 | Señalamiento de las Variables | 20 |
| | | |
| 3 | Capítulo III: Metodología | |
| 3.1 | Enfoque | 21 |
| 3.2 | Modalidad de la Investigación | 21 |
| 3.3 | Niveles o Tipos de Investigación | 21 - 22 |
| 3.4 | Población y Muestra | 22 |
| | Operacionalización de la variable independiente | 23 |
| 3.5 | | 23 |
| 3.6 | Operacionalización de la variable dependiente | 24 |
| 3.7 | Plan de Recolección de Información | 25 |
| 3.8 | Plan de Procesamiento de Información | 26 |

| | | |
|-----|---|-------|
| 4 | Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados | |
| 4.1 | Análisis e Interpretación de Resultados | 27-32 |
| 4.2 | Verificación de la Hipótesis | 33 |
| 5 | Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones | |
| 5.1 | Conclusiones | 34 |
| 5.2 | Recomendaciones | 34 |
| 6 | Capítulo VI: Propuesta | |
| 6.1 | Datos Informativos | 35 |
| 6.2 | Antecedentes de la Propuesta | 35 |
| 6.3 | Justificación | 36 |
| 6.4 | Objetivos | 36 |
| 6.5 | Análisis de Factibilidad | 36-37 |
| 6.6 | Fundamentación Científica y Técnica | 37 |
| 6.7 | Modelo Operativo | 38 |
| 6.8 | Administración de la Propuesta | 39 |
| | Materiales de referencia | |
| | Bibliografía | 40 |
| | Anexos | |

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

| | CUADROS | Pág. |
|------------|--|-------------|
| Cuadro # 1 | Operación de la variable Independiente | 23 |
| Cuadro # 2 | Operación de la variable Dependiente | 24 |
| Cuadro # 3 | Plan de Recolección de información | 25 |
| Cuadro # 4 | Modelo Operativo | 38 |

GRÁFICOS

| | | |
|-------------|---|-------|
| Gráfico # 1 | Red de Categorías Fundamentales | 19 |
| Gráfico # 2 | Análisis e interpretación de resultados | 27-28 |
| Gráfico # 3 | Análisis e interpretación de resultados | 29 |
| Gráfico # 4 | Análisis e interpretación de resultados | 30 |
| Gráfico # 5 | Análisis e interpretación de resultados | 31 |
| Gráfico # 6 | Análisis e interpretación de resultados | 32 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: Implementación de minibares en las habitaciones y su incidencia en el desarrollo económico del Hotel Florida de la ciudad de Ambato en el período 2009.

AUTOR: Luis Marcelo Sánchez Miranda

TUTOR: Ing. Diego Melo

RESUMEN: El presente proyecto trata sobre la falta de interés y la escasa información y conocimiento por parte de los socios del Hotel Florida acerca de la implementación de minibares en las habitaciones y su incidencia en el desarrollo económico, el mismo que es indispensable para poder prestar sus servicios de calidad en el hotel, además por medio del presente se busca fomentar el interés por parte de los socios, para establecer un mejor control y a la vez motivar a los empleados a cumplir con todas las normas establecidas y así se logrará llegar a tener excelentes beneficios para el hotel Florida de la ciudad de Ambato, mejorando su calidad en el servicio de una manera más cómoda para todos nuestros clientes y amigos.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se refiere a la falta de interés, la escasa información y conocimiento por parte de los socios del Hotel Florida acerca de la implementación de minibares en las habitaciones y su incidencia en el desarrollo económico, el mismo que es indispensable para poder prestar sus servicios de calidad en el hotel, además por medio del presente se busca fomentar el interés por parte de los socios, para establecer un mejor control y a la vez motivar a los empleados a cumplir con todas las normas establecidas y así se logrará llegar a tener excelentes beneficios para el hotel Florida de la ciudad de Ambato, mejorando su calidad en el servicio de una manera más cómoda para todos nuestros clientes y amigos, brindándoles las facilidades necesarias para que se sientan satisfechos y a gusto en las habitaciones y a la vez disfrutando de nuestros alimentos y bebidas con las respectivas normas de higiene y control de calidad.

CAPÍTULO I

1.1. TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

IMPLEMENTACION DE MINIBARES EN LAS HABITACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL HOTEL FLORIDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2009.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización.

El Ecuador posee una excelente calidad en servicios hoteleros dependiendo de las estrellas de los mismos, específicamente en sus diferentes categorías que va desde una estrella que es de clase sencilla, hasta llegar a la calidad de lujo que es el hotel de lujo que es el hotel de cinco estrellas, los hoteles cuentan con muchos servicios de calidad hacia los huéspedes y clientes que llegan a ellos ya sea para alojarse o para otros múltiples servicios, que ofrecen los mismos dependiendo el bolsillo del cliente.

El hotel es una unidad comercial sumamente organizada, ya se trate de un pequeño administrado por el propietario o de una gran cadena perteneciente a una gran cadena. Su organización comprende dos importantes grupos de departamentos, los operativos necesarios para el aspecto hotelero del negocio y para hacer frente a todas las necesidades y demandas de los huéspedes, y los departamentos de apoyo que cuentan con experiencia especializada que hoy en constituye un apoyo esencial para un negocio grande y bien administrado.

El trabajo de las oficinas especializadas en recepción (reservaciones anticipadas, recepción y facturación). Corresponde a los recepcionistas mientras que el trabajo

de los departamentos de apoyo se distribuye entre el gerente y los jefes de los departamentos operativos. Cuando más pequeño sea el hotel menos departamentos tendrán su organización.

La hotelería en la provincia de Tungurahua es muy apreciada y visitada por huéspedes y clientes quienes buscan alojamiento, alimentos y bebidas.

Los hoteles de la provincia han trascendido hasta nuestros días por su labor, calidad y buenos servicios hacia sus visitantes, estos hoteles dan acogida día a día a personas de todo el Ecuador y también personas extranjeras con deseos de pasarla bien. Además tenemos las hostales, pensiones, y a las afueras de la provincia contamos con los moteles para aquellos viajeros que necesitan descansar.

En el Cantón Ambato, provincia de Tungurahua existen gran variedad de Hoteles, con muchas ofertas para todos sus visitantes, dependiendo sus categorías hoteleras. Los hoteles de la ciudad de Ambato acogen a turistas nacionales, extranjeros, etc. Y le dan una cordial bienvenida a toda la gente que viene a hospedarse en ellos. El hotel Florida es uno de los más prestigiosos de la ciudad de Ambato que la permanencia en el mercado hotelero ha demostrado tener la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios que visitan esta ciudad.

1.2.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide la implementación de mini bares en el desarrollo económico del Hotel Florida de la ciudad de Ambato en el periodo 2009?

1.2.3 Delimitación del Objeto de Investigación.

1.2.3.1 Delimitación del Contenido

- Campo: Hotelería
- Área: Habitaciones y Pisos

- Aspectos: Promoción hotelera por la implementación de mini bares en las Habitaciones del Hotel Florida.

1.2.3.2 Delimitación Temporal

El presente proyecto se investigara durante el periodo 2009.

1.2.3.3 Delimitación Espacial

Esta Investigación se aplicara en el Hotel Florida de la ciudad de Ambato, ubicada en la provincia de Tungurahua perteneciente a la región central de país.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

Es realmente importante el estudio que se realice en relación a la implementación de mini bares en las habitaciones del Hotel Florida del cantón de Ambato, ya que nos servirá de gran utilidad para la toma de decisiones, en relación al mejoramiento hotelero y por tratarse de una investigación que no necesita de muchos recursos económicos, ni un gran número de personas, el presente proyecto es perfectamente factible.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Determinar la necesidad de implementar mini bares para mejorar el servicio a los clientes del Hotel Florida.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar mini bares para las habitaciones del Hotel Florida.
- Analizar los mini bares en las habitaciones del hotel como una nueva clase de servicio para los clientes.
- Proponer la implementación de mini bares para mejorar el servicio hotelero.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Después de un a breve consulta se ha llegado a la conclusión que en ningún año se ha realizado una investigación con relación a la implementación de mini-bares en las habitaciones del hotel Florida, por tal motivo hemos buscado factores de implementación de mini-bares con una reseña de las incidencias de un hotel.

LA ECONOMÍA DE UN HOTEL

Historia de los hoteles. En la Roma antigua existían varias clases de establecimientos. A lo largo de los caminos y dentro de las poblaciones había tabernas y posadas para satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local. En el siglo XIV, en pleno período de descomposición del orden feudal, las tabernas y posadas que ofrecían alojamiento, comida y bebida se habían convertido en una realidad común.

A nivel empresarial, al hotel se le puede considerar una empresa tradicional, se utiliza a menudo el término "industria hotelera" para definir al colectivo, su gestión se basa en el control de costes de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como en una adecuada gestión de las tarifas, muchas veces basadas en cambios de temporada (alta, media y baja) y en la negociación para el alojamiento de grupos de gente en oposición al alojamiento individual.

El nivel de servicio pueden variar de un país a otro para una misma categoría y se basan en criterios objetivos: amplitud de las habitaciones, categorías de mini bares, cuarto de baño, televisión, piscina, etc.

En los últimos años están apareciendo nuevas formas de gestionar hoteles basadas en técnicas conocidas en otros ámbitos como el condominio o el time sharing, pero no es, todavía, un sistema generalizado.

Conceptualización

Mini-Bar

En los hoteles de categoría, las habitaciones de los clientes generalmente disponen de una nevera que contienen refrescos, aguas con gas y sin gas, zumos diversos, pequeños botellines de bebidas alcohólicas, así como un pequeño surtido de frutos secos, aceitunas u otro tipo de aperitivos.

Con ella se aumenta las ventas de aperitivos y bebidas en las propias habitaciones, al mismo tiempo que se reduce la mano de obra del departamento de servicio de habitaciones o room service. En consecuencia, el rendimiento económico de la empresa se incrementa.

"Silenciosos, seguros, elegantes y económicos", así son los mini-bares línea blanca

Sistemas de refrigeración diferentes: absorción y termoeléctricos, garantizan un excelente funcionamiento en absoluto silencio.

MINIBARES DE ABSORCIÓN

Utilizan una tecnología de absorción de última generación absolutamente silenciosa, y con un reducido consumo energético, gracias al uso del C-Pentano como aislante térmico.

Con un sistema de descongelación automático, termostato electrónico, puertas reversibles y un cuidado diseño interior, atractivo a la vista y de fácil limpieza, los Mini-bares LB garantizan un mínimo mantenimiento y una larga vida útil a un precio altamente competitivo.

MINIBARES TERMOELÉCTRICOS

Los Mini-bares Termoeléctricos LB se diferencian del resto de mini-bares termoeléctricos del mercado por su sistema de distribución del frío "5 lados".

Este sistema consiste en recubrir las paredes en aluminio, favoreciendo una mayor transmisión a todos los niveles sin la necesidad de un ventilador, lo que garantiza un funcionamiento totalmente silencioso.

Además, disponen de un termostato de control de temperatura electrónico que regula la potencia, manteniendo constante la temperatura y disminuyendo el consumo.



QUE SON LOS LICORES

Son las bebidas hidroalcohólicas aromatizadas obtenidas por maceración, infusión o destilación de diversas sustancias vegetales naturales, con alcoholes destilados aromatizados, o por adiciones de extractos, esencias o aromas autorizados, o por la combinación de ambos, coloreados o no, con una generosa proporción de azúcar. Teniendo un contenido alcohólico superior a los 15° llegando a superar los 50° centesimales, diferenciándose de los aguardientes por mayor o menor contenido de azúcares.

TIPOS DE LICORES

Según la forma de elaboración:

Aquellos con una sola hierba predominando en su sabor y aroma

Los que están elaborados a partir de una sola fruta, por ende sabor y aroma.

Los producidos a partir de mezclas de frutas y/o hierbas

A nivel de su producción, existen dos métodos principales. El primero, que consiste en destilar todos los ingredientes al mismo tiempo, y luego siendo esta destilación endulzada y algunas veces colorizada. O el segundo que consiste en agregar las hierbas o frutas a la destilación base. Este segundo método permite conservar el brillo, frescura y bouquet de los ingredientes; y es logrado utilizando bases de brandy o cognac, resultando estos ser los de mejor calidad.

Según la combinación alcohol/azúcar los licores pueden ser:

Extra seco: hasta 12% de endulzantes.

Seco: con 20-25% de alcohol y de 12-20% de azúcar.

Dulce: con 25-30% de alcohol y 22-30% de azúcar.

Fino: con 30-35% de alcohol y 40-60% de azúcar.

Crema: con 35-40% de alcohol y 40-60% de azúcar.

También pueden clasificarse de acuerdo al número de sustancias aromáticas y saborizantes que intervienen en su elaboración. Así pueden ser:

Simples: cuando se elaboran con una sola sustancia, aunque se utilicen pequeñas cantidades de otras, para mejorar el sabor o potenciar el aroma.

Mixtos: son los que llevan, en distintas proporciones, pero con igual importancia, varios ingredientes. Los licores más finos se preparan destilando alcohol de alta graduación en el que se ha macerado un saborizante, o una combinación de ellos y tratando el destilado con azúcar y generalmente, con materias colorantes. Entre los

saborizantes más utilizados están, entre otros, la corteza de naranja, la semilla de alcavarea y el endrino.

Los licores pueden servirse como aperitivos o después de las comidas y también como ingredientes en combinaciones de bebidas y cócteles.

RON



El ron es una bebida alcohólica que se obtiene a partir de la caña de azúcar por fermentación, destilación y envejecimiento, generalmente en barricas de roble

RONES

AÑEJO

APPLETON BLANCO

APPLETON

ESPECIAL

APPLETON STATE

APPLETON STATE

BACARDI BLANCO

BACARDI ORO

FLOR DE CAÑA

FLOR DE CAÑA

BLANCO

MATUSALEN

MATUSALEN

BLANCO

SOLERA

BRANDY O COGNAC



Es un aguardiente de alta graduación alcohólica, entre 36-40°. Es obtenido por destilación. Su elaboración se basa en el calentamiento, evaporación del alcohol de vino y su recuperación posterior en toneles de roble (crianza).

ORIGEN DEL BRANDY

La palabra "brandy" viene de los Países Bajos. Al parecer, fue a un químico holandés, residente en Cognac (siglo XVI), al primero que se le ocurrió, ante la gran cosecha que

produjo la región de Charente, la idea de reducir el vino de volumen para rebajar los costes de almacenaje y transporte. Al vino quemado (vino adustum) llamo este técnico "brandewinj", que los ingleses transformaron en "brandy".

Los destilados que iban a Flandes llegaron a denominarse, y así se siguen llamando en el argot bodeguero, "Holanda", término que define al aguardiente de vino de baja graduación, no superior a 70°.

BRANDIES

FUNDADOR
DON PEDRO
CARLOS

AZTECA DE ORO
TERRY
DUQUE DE ALBA

PRESIDENTE
TORRES

COGNAC'S

COURVOISIER

MARTELL VSOP

TEQUILA.



La fabricación del Tequila, se ha generalizado con tal nombre, habiéndose extendido su fama por casi todo el mundo, como bebida típica de México y es objeto de exportación. La primera industria de Tequila, como tal, se fundó a mediados del siglo XIX y fue fundada por Nicolás Rojas, quien la bautizó como "La Rojeña", vendiéndola después a Jesús Flores, quien la heredó a su sobrino José M. Cuervo, de conocida familia.

TEQUILAS

SAN NICOLAS
TEQUILA

CENTENARIO
REPOSADO

DON JULIO
REPOSADO
DON JULIO BLANCO

AGUARDIENTE LAS
CADENAS
CHINACO
HERRADURA
BLANCO
HERRADURA
REPOSADO

CENTENARIO AÑEJO
JIMADOR
3 GENERACIONES
CAZADORES
VIUDA DE ROMERO
CORRALEJO
AHA TORO

TRADICIONAL
HORNITOS

WHISKY



Bebida proveniente de Irlanda, elaborada por fermentación de gramíneas: cebada, maíz, centeno, trigo avena, arroz, etc. Se destila por evaporación de varios alambiques durante 2 años.

Este aguardiente se comercializa con un contenido alcohólico de entre 40 y 50 % del volumen.

El término whisky o whiskey (en EEUU e Irlanda) deriva del gaélico escocés "uisge beatha" y del gaélico irlandés "uisce beathadh", que significa, en ambos casos, " agua de vida" .

TIPOS DE WHISKY

Las dos categorías básicas de whisky son el whisky mezclado o combinado y el de malta única o sin mezcla.

El whisky sin mezcla es el producido a partir de un único grano o de una combinación de granos, siempre que uno de ellos represente al menos el 51% del total.

El whisky combinado puede tener como origen varias destilerías distintas, diferentes tipos de grano y diferentes métodos de destilación.

En general, el whisky de malta única es de sabor intenso y lleno de carácter, mientras que el whisky combinado es suave y sedoso.

WHISKYES

BUCHANANS
BLACK LABEL
BALLANTINES

BUCHANANS
RED LABEL LTO
CHIVAS REGAL

CHIVAS REGAL
WHITE HORSE
JACK DANIELS

VODKA O 'WODKA



Es la bebida alcohólica nacional de Rusia y Polonia, donde en ambos países la "w" se pronuncia como una "v". Su significado es el de 'agüita', una forma delicada y diminutiva de llamar al agua.

El resultado de este ciclo de elaboración era y sigue siendo un producto incoloro y sin olores con una graduación alcohólica elevada.

Las vodkas producidas en Rusia contenían 40% de alcohol y las de Polonia alcanzaban los 45° de graduación alcohólica.

Actualmente la graduación típica es de 45°, por lo que su aporte calórico al organismo por cada 100 mg (aproximadamente 100 ml) es de 315 kcal.

VODKAS

ABSOLUT AZUL

OSO NEGRO

WIBOROWA

GINEBRA



Bebida alcohólica (aguardiente) destilada de grano, que debe su sabor más característico a la infusión de bayas de enebro.

El nombre proviene de la palabra geneva, una corrupción, bien del francés genièvre o del holandés jenever, dos palabras que significan enebro.

TIPOS DE GINEBRA

Los dos tipos principales de ginebra son la variedad británica, llamada ginebra seca o de Londres, y el tipo holandés, llamado Geneva schnapps o Hollands.

La ginebra seca se prepara a partir de alcohol de grano purificado por destilación fraccionada.

GINEBRA

BEEFEATER

CAMPARI

CINZANO ROJO

MARTINI EXTRA

SECO

OSO NEGRO

TANQUERAY

AMARETO DI

SARONNO

ANIS DULCE

ROCIERA

ANIS SAMBUCA

BLANCO

ANIS SAMBUCA

NEGRO

ANIS SECO DOMEQ

BAILEYS

CACAO BLANCA

CHICNCHON DULCE

CHINCHON SECO

CONTROY

CURACAO AZUL

FERNET LTO

FRANGELICO

GALIANO

GRANADINA

GRAND MARNIER

KAHLUA

VINO



Es una bebida obtenida de la uva (variedad *Vitis vinifera*) mediante la fermentación alcohólica de su mosto o zumo. La fermentación se produce por la acción metabólica de levaduras que transforman los azúcares del fruto en alcohol etílico y gas en forma de dióxido de carbono. El azúcar y los ácidos que posee la fruta *Vitis vinifera* hace que sean suficientes para el desarrollo de la fermentación. No obstante, el vino es una suma de un conjunto de factores ambientales: clima, latitud, altitud, horas de luz, etc.

Italia es el mayor productor de vinos del mundo y el de mayor variedad. Se pueden diferenciar tres zonas vitícolas: el norte, los viñedos del Piamonte dedicados al cultivo de blancos y espumosos y algunos tintos. En el Centro se encuentran los viñedos de la Toscana, famosos por sus vinos de Chianti y al Sur, incluyendo Cerdeña y Sicilia, se elaboran los tintos fuertes, como el marsala y los dulces típicos del Mediterráneo. La legislación ampara dos denominaciones: la DOC y la DOCG.

CLASES DE VINOS EN EL MUNDO

VINO TINTO

VINO TINTO



Lambrusco Grasparossa

Vino Tinto.

D.O. Lambrusco.

País: Italia.

Bodega: Cantine Cavicchioli.

Color rojo rubí intenso, con reflejos violáceos y espuma evanescente. Aroma vinoso, intenso, frutoso, fragante, complejo que recuerda también el aroma

VINO BLANCO

VINO BLANCO



Ladoucette Pouilly-Fumé

Vino Blanco.

Zona geográfica: Valle de Loira.

País: Francia.

Bodega: de Ladoucette.

Aroma rico y complejo con notas de frutas exóticas. El rasgo "terroso" está presente con su toque mineral típico (piedra caliza). Un vino completo

VINO ROSADO

VINO ROSADO



Enate

Vino Rosado. Joven. 2008.

D.O. Somontano.

País: España.

Bodega: Viñedos y Crianzas del Alto Aragón. Enate.

Color rosa guinda, limpio y brillante Aromas intensos a frutas

VINO ESPUMOSO

VINO ESPUMOSO



Champagne Raoul Collet

Vino Espumoso.

Zona geográfica: Champagne.

País: Francia.

Bodega: Raoul Collet.

Bonito color dorado, casi ámbar, con reflejos oro. Aromas a flores blancas, especias mantequilla fresca y trigo maduro. En boca es intenso, sabroso

VINO DULCE

VINO DULCE



Villa Moscatel G. Gagliardi

Vino Dulce.

Zona geográfica: Piamonte.

País: Italia.

Bodega: Gianni Gagliardi.

Vino blanco dulce elaborado con uva moscatel.

PERSONAL CAPACITADO PARA EL ABASTECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LOS MINIBARES DEL HOTEL FLORIDA

En las 39 habitaciones del Hotel Florida se instalaran mini bares con tecnología de punta para que sus huéspedes estén muy satisfechos de los servicios que ofrecen estos mini bares, y a la vez que sus alimentos y bebidas se conserven de una manera más fresca y sana para que disfruten los huéspedes del Hotel Florida.

Recepción de materias primas.

Para la recepción de las materias primas es necesario revisar que se encuentren en buenas condiciones, limpias y sin materia extraña. Los empaques en los que vienen contenidas deben estar sin roturas y los productos deben estar dentro de la fecha de caducidad o fecha de consumo preferente indicada cuando esto proceda. Estos productos deben estar en una temperatura adecuada de refrigeración.

Estos productos deben mantenerse siempre frescos para que el huésped no tenga ninguna clase de reclamo, contra el hotel.

Almacenamiento.

Los productos almacenados deben estar debidamente protegidos contra contaminación y deterioro, y la mayor parte deben estar en refrigeración o

congelación, para que estos se conserven siempre más frescos y saludables para el consumo.

Personal.

El personal que labora en el hotel sobre todo en alimentos y bebidas, deberá siempre dar limpieza a los mini bares para que estos se vean siempre bien, y si algo llegara a fallar darle aviso de inmediato al servicio técnico para que ellos encuentren una pronta solución, para que los mini bares permanezcan siempre en buenas condiciones. Además el personal encargado en las habitaciones como lo son las camaristas deberán siempre abastecer de aguas cervezas, confites en general y si se desea frutas también a tolos los mini bares del hotel, dependiendo las necesidades del huésped.

Instalaciones físicas y sanitarias.

Los pisos y paredes de los mini bares deben estar siempre limpios con rejillas, libres de basura y sin estancamientos.

Se debe contar con materiales exclusivos útiles para una limpieza rápida y eficaz, sobre todo para desinfectar completamente los mini bares antes de abastecerlos de productos y hacer esto todos los días para que todo sea más saludable para el huésped.

IMPORTANCIA Y CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL CAPACITADO PARA EL ABASTECIMIENTO DE ALIMENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LOS MINIBARES DE LAS HABITACIONES DEL HOTEL FLORIDA.

Cada día alimentos deteriorados o contaminados provocan enfermedades gastrointestinales en ciertas personas en nuestro país, adicionalmente se desperdician miles de toneladas de alimentos por mal manejo y almacenamiento deficiente.

El deterioro y contaminación de alimentos son provocados principalmente por bacterias, organismos microscópicos capaces de producir toxinas y causar enfermedades en las personas que consumen los alimentos afectados.

Debe señalarse que muchas veces los alimentos contaminados, no presentan cambios aparentes, por lo que consumidores no pueden advertir el riesgo que representan para su salud.

Considerando lo anterior, destaca la importancia de prevenir la contaminación de los alimentos mediante la aplicación de las buenas prácticas de higiene y salud (BPHS).

Las BPHS son una serie de actividades y procedimientos que permiten prevenir los riesgos de contaminación y deterioro de los alimentos, así como eliminar las bacterias capaces de producir enfermedades.

Recuerde, un huésped satisfecho en el mejor medio de publicidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para el presente proyecto de investigación desarrollaremos un análisis crítico, propositivo y constructivista social.

Criticar y proponer para construir y mejorar la hotelería del Cantón Ambato.

La propuesta a realizar es la promoción, difusión, para implementar los mini bares y mejorar el nivel de servicio

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El hotel Florida es una sociedad anónima de responsabilidad limitada la misma que está regida por la ley de Turismo y la Cámara de Turismo.

Los requisitos necesarios para su funcionamiento son:

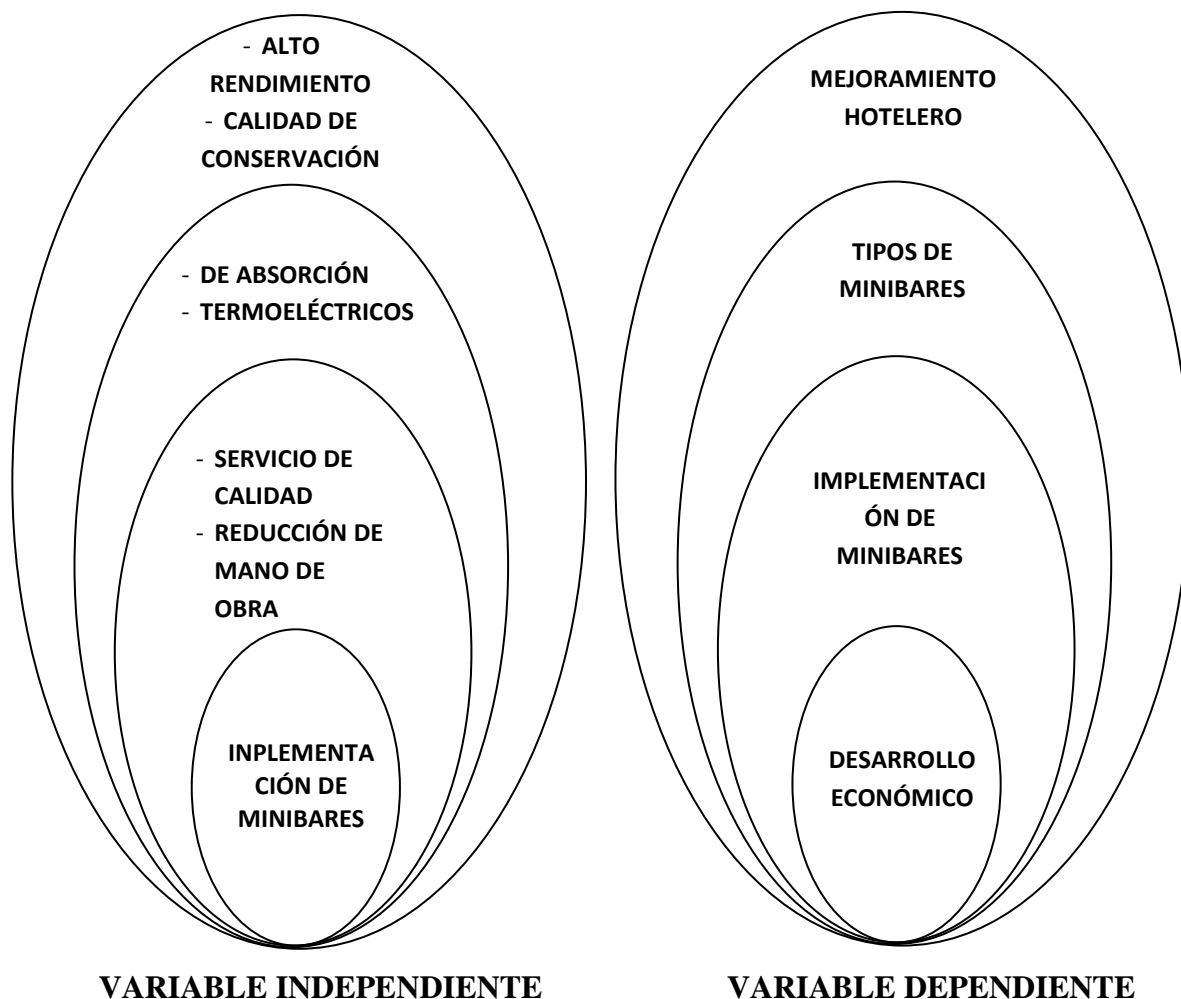
- ✓ Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- ✓ Inscripción en el municipio
- ✓ Permiso de la Cámara de Turismo
- ✓ Permiso de funcionamiento del Ministerio de Turismo
- ✓ Patente Municipal
- ✓ Número patronal
- ✓ Nombramiento del representante legal, inscripto en el registro mercantil

Además debe cumplir con Estado en:

- Pago del Impuesto a la Renta
- Pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- Retención del Impuesto a la Renta
- Pago de la Patente Municipal
- Permiso de Rótulos
- Permiso de la Cámara de Turismo

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráficos de Inclusión



Mini bares: Son refrigeradoras pequeñas con un tamaño de veinte pulgadas que únicamente tiene servicios de mantener los alimentos siempre frescos y saludables al igual que golosinas, colas, aguas, y licores de todas marcas dependiendo las necesidades del cliente para su consumo., el alimento será parte integral del modo de alimentación, tendrá que estar fácilmente disponible en cantidad adaptado a las necesidades humanas y de ser posible a buen precio.

Como el hombre se nutre no solamente para asegurar su crecimiento y desarrollo sino también por placer, los alimentos tendrán que tener a menudo unas calidades gustativas al igual que las bebidas, las cuales cambian según las sociedades.

Comer es también un acto social, algunas personas intentan no comer algunos alimentos ciertos alimentos por su imagen desvalorizante, buscan unos más raros y caros o rivalizan de imaginación para preparar alguna clase de alimentos por ejemplo una simple manzana para un coctel de frutas, dependiendo la imaginación del huésped.

En nuestra actualidad, para la mayor parte de la humanidad los alimentos utilizados más o menos variados vienen de los huertos e invernaderos, según la biodiversidad de cada región.

En los países industrializados se compra en los comercios próximos o en supermercados, encontramos alimentos sin transformar parcial o totalmente preparados para su consumo.

2.5. HIPÓTESIS

El uso de minibares permitirá que el Hotel Florida desarrolle el nivel económico con la contribución de los clientes que visitan el prestigioso hotel

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: La implementación de mini bares en las habitaciones del Hotel Florida de la ciudad de Ambato.

Variable Dependiente: Incidencia en el desarrollo económico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

El enfoque para nuestra investigación es de tipo eminentemente cualitativo y cuantitativo, ya que vamos a observar el movimiento o la influencia de huéspedes y clientes de diferentes lugares del país y fuera que llegan a hospedarse en el hotel, o solo por adquirir alguna clase de servicio que este le otorgue al cliente.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En nuestra investigación se aplicara las modalidades tanto de campo como bibliográfica.

- ✓ **Investigación de Campo.-** Se aplicará esta modalidad porque permitirá recolectar y registrar ordenadamente la información obtenida referente al problema, a través de diferentes técnicas, ya que permite tener contacto en forma directa con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto a investigar.

- ✓ **Investigación Bibliográfica.-** Se aplicara este método para la recopilación de información que se encuentre en relación al tema de investigación planteado.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación a efectuarse será de los siguientes tipos:

- **Investigación Aplicada.-** La presente investigación es aplicada porque se basará en información y registros de las actividades del Hotel, cuyos datos serán analizados para establecer soluciones inmediatas y que contribuyan para que la Hotel sea líder en el mercado.

- **Investigación Exploratoria.-** La presente investigación también es exploratoria porque se fundamentara en el contacto directo con la situación del Hotel Florida para proponer una solución inmediata al problema.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

No se aplicara ninguna fórmula, ya que realizaremos solo cuarenta encuestas a los huéspedes del Hotel Florida.

3.5. OPERACIONES DE LAS VARIABLES
MATRIZ DE OPERACIÓN DE LAS VARIABLES
V.I. IMPLEMENTACIÓN DE MINIBARES

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICAS |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|---|-------------|
| <p>Mini bares son unas refrigeradoras pequeñas con un tamaño de veinte pulgadas, que tienen los servicios de mantener los alimentos y bebidas siempre frescos.</p> | -Mini bares | Refrigeradoras pequeñas | ¿Considera usted como necesarios a los mini bares? | Entrevistas |
| | -Mantener alimentos saludables | Excelentes servicios de refrigeración | ¿Piensa usted que los recursos serán utilizados correctamente? | Encuestas |
| | -Mantener bebidas frescas | Sistemas de enfriamiento | ¿Cree usted que son de buena calidad los alimentos y bebidas del hotel? | Entrevistas |
| | -LG | Marca reconocida a nivel mundial | ¿Usted piensa que el hotel generara ganancias? | Encuestas |

V.D. 3.6 DESARROLLO ECONÓMICO.

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICAS |
|---|-----------------------------|--|---|--------------------|
| <p>Incidencia en el desarrollo económico se relaciona con el buen servicio que brindara el hotel a sus clientes</p> | <p>Desarrollo económico</p> | <p>-Incidencia -Ideas -Conceptos -Experiencias</p> | <p>¿Cómo ve el progreso del Hotel Florida con la implementación de mini bares?</p> | <p>Entrevistas</p> |
| | <p>Buen servicio</p> | <p>- Preciso - Eficaz - Oportuno</p> | <p>¿Cree usted que es importante el apoyo de los socios para mejorar el sistema Hotelero con la implementación de mini bares?</p> | <p>Encuestas</p> |

3.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|---------------------------------|--|
| 1.- ¿Para Qué? | Para lograr los objetivos de la investigación y para proponer soluciones y alternativas al problema? |
| 2.- ¿En qué personas u Objetos? | Huéspedes del Hotel Florida |
| 3.- ¿Sobre qué aspectos? | Falta de apoyo por parte de los socios del Hotel Florida. |
| 4.- ¿Quién o Quiénes? | Un investigador |
| 5.- ¿Cuándo? | Periodo 2009 |
| 6.- ¿Dónde? | Hotel Florida |
| 7.- ¿Cuántas Veces? | Una sola vez. |
| 8.- ¿Qué Técnica? | Encuesta y entrevista |
| 9.- ¿Con qué? | Cuestionario |
| 10.- ¿En qué situación? | Los días de mayor afluencia de una manera objetiva. |

3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

La información obtenida o recolectada se procederá de la siguiente manera.

1.- ORDENACIÓN

Hombres: 25

Mujeres: 15

Las encuestas fueron realizadas a personas entre 28 a 50 años de edad el día viernes 20 de marzo del 2009 en la cafetería del Hotel.

2.- SISTEMATIZACIÓN

Estas encuestas se realizaron desde las 07:30 am hasta las 10:30 am.

3.-GRAFICOS ESTADÍSTICOS

Mediante los gráficos se va a demostrar gráficamente la opinión que tuvieron los huéspedes del Hotel cuando se realizaron las encuestas.

4.- INTERPRETACIÓN

La interpretación se le dará luego de cada grafico estadístico a presentarse en el capítulo siguiente.

5.- CONCLUSIÓN

La conclusión será dada de igual manera a continuación de cada grafico estadístico a presentarse en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se aplicaron 40 encuestas de las cuales los resultados fueron los siguientes:

PREGUNTA 1

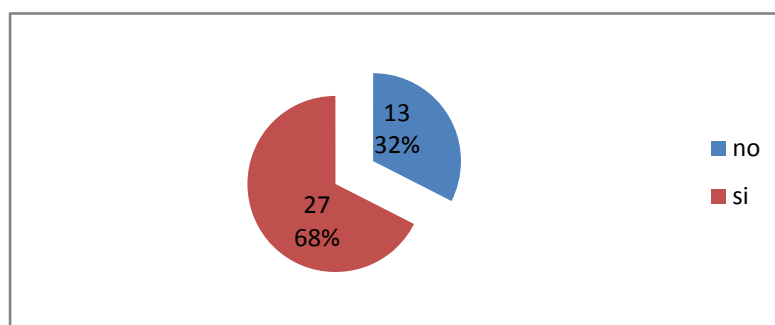
¿Piensa usted que La falta de mini bares afecta la economía del Hotel?

Tabla N°- 1

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | % |
|-------------|------------|-------|
| SI | 27 | 67,5% |
| NO | 13 | 32,5% |
| TOTAL | 40 | 100% |

FUENTE: Encuesta a los clientes del Hotel Florida
INVESTIGADOR: Luis Sánchez M.

GRAFICO N° 1



Análisis e Interpretación

El 68% de las personas encuestadas piensan que la falta de mini bares si afectan la economía del Hotel.

El 33% de las personas encuestadas piensan que la falta de mini bares no afecta la economía del Hotel.

En conclusión la mayor parte de las personas que fueron encuestadas consideran que la falta de mini bares si afectan la economía del hotel.

PREGUNTA 2

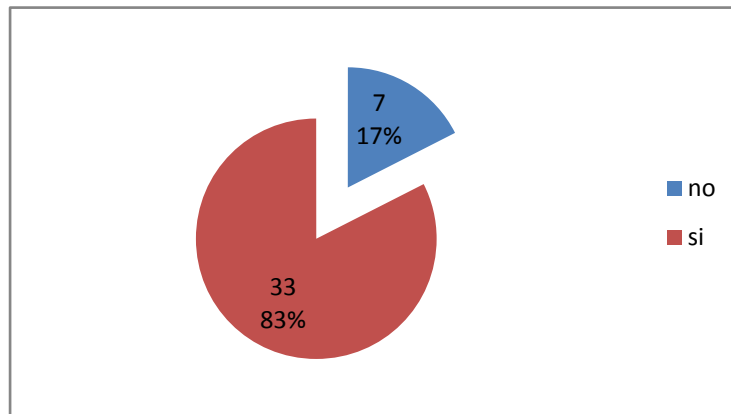
¿Considera usted que es de gran importancia la adquisición de mini bares para el hotel florida?

Tabla N°2

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | % |
|-------------|------------|------|
| SI | 33 | 83% |
| NO | 7 | 17% |
| TOTAL | 40 | 100% |

FUENTE: Encuesta a los clientes del Hotel Florida
INVESTIGADOR: Luis Sánchez M.

GRAFICO N° 2



Análisis e Interpretación

El 83% de las personas encuestadas piensan que es de gran importancia la adquisición de mini bares para el Hotel Florida.

El 17% de las personas encuestadas piensan que no es de gran importancia la adquirirían de mini bares para el Hotel Florida.

En conclusión la mayoría de las personas encuestadas coincidieron en la importancia de la adquisición de mini bares para el Hotel Florida

PREGUNTA 3

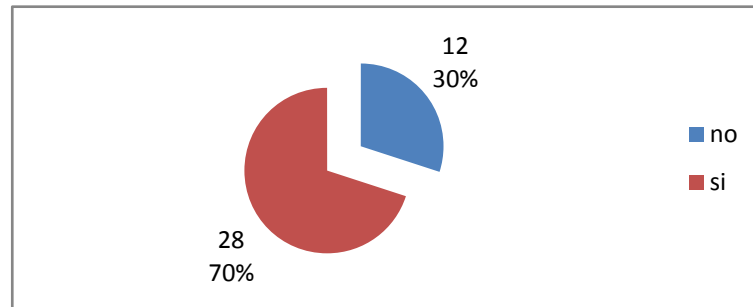
¿Cree usted que el Hotel Florida va a progresar gracias a estos mini bares?

Tabla N°3

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | % |
|-------------|------------|------|
| SI | 28 | 70% |
| NO | 12 | 30% |
| TOTAL | 40 | 100% |

FUENTE: Encuesta a los clientes del Hotel Florida
INVESTIGADOR: Luis Sánchez M.

GRAFICO N° 3



Análisis e Interpretación

El 70% de las personas encuestadas cree que el Hotel Florida va a progresar, gracias a estos mini bares.

El 30% de las personas encuestadas cree que el Hotel Florida no progresara con estos mini bares.

En conclusión varias de las personas encuestadas dicen que el Hotel Florida va a ver progreso gracias a estos mini bares.

PREGUNTA 4

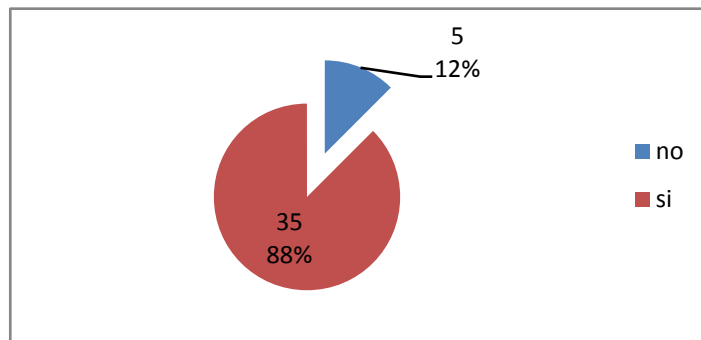
¿Piensa usted que el Hotel Florida generara ingresos importantes por la adquisición de estos mini bares?

Tabla N°4

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | % |
|-------------|------------|------|
| SI | 35 | 88% |
| NO | 5 | 12% |
| TOTAL | 40 | 100% |

FUENTE: Encuesta a los clientes del Hotel Florida
INVESTIGADOR: Luis Sánchez M.

GRAFICO N° 4



Análisis e Interpretación

El 88% de las personas encuestadas piensan que Hotel si generara ingresos importantes para la adquisición de estos mini bares.

El 12% de las personas encuestadas piensan que el hotel no generar ingresos importantes para la adquisición de estos mini bares.

En conclusión casi todas las personas encuestadas dijeron que el Hotel Florida si generara ingresos importantes por la adquisición de estos mini bares, ya que estos dejaran ingresos económicos muy representativos.

PREGUNTA 5

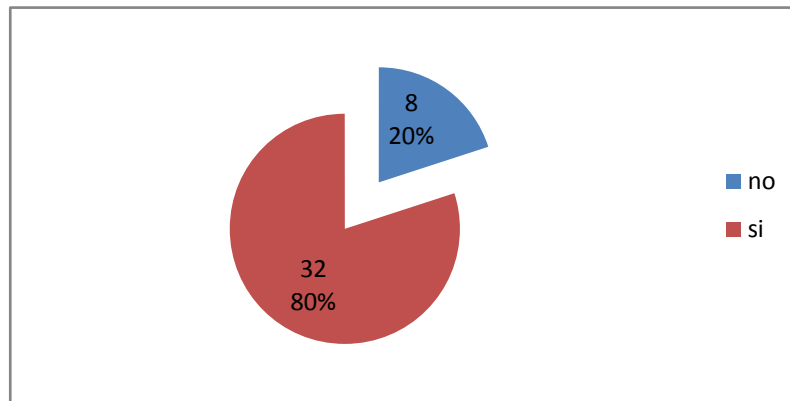
¿Piensa usted que los mini bares deben tener tecnología de punta?

Tabla N°5

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | % |
|-------------|------------|------|
| SI | 32 | 80% |
| NO | 8 | 20% |
| TOTAL | 40 | 100% |

FUENTE: Encuesta a los clientes del Hotel Florida
INVESTIGADOR: Luis Sánchez M.

GRAFICO N° 5



Análisis e Interpretación

EL 80% de las personas encuestadas piensa que los mini bares deben tener tecnología de punta.

El 20% de las personas encuestadas piensa que los mini bares no deben tener tecnología de punta.

Porque casi todas las personas encuestadas dijeron que los mini bares si deben tener tecnología de punta ya que esto dejara ingresos económicos para el Hotel Florida.

4.2 VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Según la investigación que se realizó el resultado es que la hipótesis es correcta, ya que la implementación de mini bares mejoraría la calidad del servicio del desarrollo económico del hotel Florida de la ciudad de Ambato en el periodo 2009.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- ❖ Se ha llegado a la conclusión de que la implementación de mini bares es de gran impacto para el desarrollo del Hotel Florida de la ciudad de Ambato.
- ❖ La ausencia de capacitación al personal ha provocado que no se actualicen en los conocimientos de la actividad hotelera.
- ❖ Los socios del Hotel Florida no han dado mayor importancia a los cambios que sufren las actividades hoteleras.

5.2 RECOMENDACIONES:

- ❖ Proponer una capacitación a los socios y empleados del hotel sobre la aplicación de nuevos servicios hoteleros para el mejoramiento de las instalaciones.
- ❖ Se debería captar de una mejor manera el interés de los socios del hotel Florida, para la implementación de mini bares, porque así el hotel no generara ingresos económicos, y mejorar la calidad del servicio es nuestra meta.
- ❖ Realizar actividades de monitoreo y supervisión de los diferentes servicios que preste el Hotel de forma periódica.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

- **Nombre de la Institución:** Hotel Florida.
- **Beneficiarios:** Gerente Administrativo, Personal del Hotel.
- **Provincia:** Tungurahua.
- **Cantón:** Ambato,
- **Ciudadela:** Miraflores.
- **Régimen:** Sierra
- **Tiempo estimado para la ejecución:** Marzo 2009.
- **Equipo Técnico Responsable:** Luis Sánchez, estudiante de Turismo y Hotelería, Licenciado Diego Melo, especialista en Marketing y Ventas.
- **Costo:** \$450.

6.2 . ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En el Hotel Florida, la propuesta es dar una capacitación a los socios y empleados para la aplicación de nuevos servicios hoteleros que inciden en el desarrollo económico del Hotel antes mencionado donde se utilizará la técnica de observación y control de habitaciones.

Donde nos daremos cuenta que en el Hotel Florida los huéspedes requieren de un servicio de mini bares en cada una de sus habitaciones.

Además podemos notar que el Hotel tiene pérdidas debido a la ausencia de dicho servicio, para lo cual buscamos las técnicas más eficaces para la solución del problema planteado anteriormente; teniendo aceptación por parte del personal administrativo del hotel.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Por tal motivo se propone realizar un taller de capacitación dentro del Hotel Florida en la que se tratará sobre las técnicas más adecuadas para la aplicación de nuevos servicios hoteleros.

Reforzando las técnicas que emplea el Hotel para la venta de sus servicios para que el obtenga una mayor rentabilidad y pueda atraer mayor afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros y logre mayor prestigio Hotelero.

6.4 . OBJETIVOS

6.4.1Objetivo General

- Proponer la implementación de mini bares para mejorar la calidad del servicio económico del Hotel Florida de la ciudad de Ambato.

6.4.2Objetivo Específico

- Describir el tipo de ambiente en que se brindara el servicio.
- Aplicar los mini bares como recursos para mejorar los servicios en el hotel.
- Involucrar a socios y empleados del Hotel Florida en el uso y manejo de los nuevos servicios.

6.5 . ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Luego del análisis previo se puede concluir que la propuesta planteada es factible porque encaja con los requerimientos del Hotel, además el Hotel posee una visión y misión que propone calidad de servicio.

El hotel florida para que obtenga mayor rentabilidad y pueda ganar mayor prestigio absoluto debe garantizar la comodidad de sus clientes.

Puedo decir que con la creación de un nuevo servicio de mini bares en las habitaciones, los huéspedes estarán más cómodos y el hotel tendrá reconocimiento a nivel de la ciudad de Ambato y apuntando a ser uno de los mejores a nivel del

Ecuador. Por tal motivo el taller de capacitación por parte de los profesionales para el beneficio de todos los que laboran en dicho hotel.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA

Según la Ley de Turismo y Hotelería un hotel de tres estrellas debe brindar todas las comodidades a sus huéspedes.

Por lo tanto nos basaremos en la Ley para solucionar el problema que se ha encontrado en el Hotel Florida.

La capacitación para nuevos servicios hoteleros está fundamentada por la Ley de Turismo y Hotelería reglamentada por el Ministerio de Turismo.

Además de una consulta previa en la Cámara de Turismo de Ambato llegamos a la conclusión que es necesario estos servicios en el Hotel de dicha categoría

6.7 MODELO OPERATIVO

| FASES | METAS | ACTIVIDADES | RECURSOS | Responsables | Tiempo |
|-----------------|---|---|----------------------------|--|--|
| Sensibilización | Sensibilizar a los socios del Hotel Florida sobre la necesidad de mini bares para el desarrollo económico. | Reuniones de los socios del Hotel Florida | Humanos Y Materiales | Socios del Hotel Florida Investigador | 02 de enero de 2009 |
| Capacitación | Capacitar a los socios del Hotel Florida sobre las funciones que tienen los mini bares y su importancia. | Entrega y análisis de los mini bares | Humanos Y Materiales | Personal especializado | Del 02 al 22 de enero de 2009 |
| Ejecución | Implementación de mini bares para el desarrollo económico del Hotel Florida. | Los socios del Hotel Florida implementan mini bares en las habitaciones del hotel | Humanos Y Materiales | Socios y empleados del Hotel Florida | Del mes de febrero al mes de marzo de 2009 |
| Evaluación | Determinar el grado de interés y colaboración de los socios del Hotel con la implementación de mini bares en las habitaciones | Observación y dialogo entre los socios y empleados del hotel | Humanos Y Materiales | Socios del Hotel Florida | Todo el mes de abril de 2009 |

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La distribución de las tareas asignadas por los socios del Hotel Florida hacia los creadores de los mini bares por un periodo de 3 años. El sistema utilizado es LG power fresh. Las actualizaciones de modelos y de seguridad provienen principalmente del fabricante que los proporciona de responsable de desarrollo del proyecto de manera gratuita.

BIBLIOGRAFIA

www.hotelflorida.com.ec

www.google.com “hotelería”

www.google.com “prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos”

<http://www.salud/unidades/cdi/documentos/practicas.html>

<http://www.definicion.org>

<http://www.oei.es/revistactsi/numero2/valenti.html>

<http://www.rieoei.org/rie32307.htm>

<http://www.masadelante.com/editoreshoteles.htm>

<http://www.atdev.unctad.org>

<http://www.cibersociedad.net>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA
ENCUESTA Y ENTREVISTA REALIZADA A LOS HUÉSPEDES DEL
HOTEL FLORIDA DE LA CIUDAD DE AMBATO

Pregunta 1

¿Piensa usted que La falta de mini bares afecta la economía del Hotel?

Si-----

No-----

Porqué -----

Pregunta 2

¿Considera usted que es de gran importancia la adquisición de mini bares para el hotel florida?

Si-----

No-----

Porqué -----

Pregunta 3

¿Cree usted que el Hotel Florida va a progresar gracias a estos mini bares?

Si-----

No-----

Porqué -----

Pregunta 4

¿Piensa usted que el Hotel Florida generara ingresos importantes por la adquisición de estos mini bares?

Si-----

No-----

Porqué -----

Pregunta 5

¿Piensa usted que los mini bares deben tener tecnología de punta?

Si-----

No-----

Porqué -----



