REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
MINISTERIO DE PODER POPULAR PARA EL TURISMO
COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS (CUHELAV)
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE UNA CARTA-MENÚ DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS PARA EL RESTAURANT BLANC Y 180° BAR AND LOUNGE DEL HOTEL TIBISAY

MÉRIDA, NOVIEMBRE 2013

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
MINISTERIO DE PODER POPULAR PARA EL TURISMO
COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS (CUHELAV)
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE UNA CARTA-MENÚ DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS PARA EL RESTAURANT BLANC Y 180° BAR AND LOUNGE DEL HOTEL TIBISAY

LIC. MAYLY SALINAS

TUTOR ACADÉMICO

AUTOR: BR. CARLOS DURAN.

DR. ELISMARY IZARRA

TUTOR EMPRESARIAL

MÉRIDA, NOVIEMBRE 2013

DEDICATORIA

Estoy completamente agradecido con Dios, primero por darme salud, una familia, amigos y por permitirme aspirar a un título profesional que me abrirá muchas puertas en el futuro próximo.

A mi familia, principalmente a mi mama Elizabeth Moreno, una mujer luchadora, amorosa, guerrera que siempre ha estado en los momentos más difíciles y siempre me ha ayudado a salir de ellos con sus concejos y acciones, a mi hermana Yerely Duran que me ha cuidado siendo mi segunda mamá y de la que eh aprendido mucho.

De igual manera le doy gracias; Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos desde el personal académico hasta el personal operativo ya que de todos he aprendido. Esta casa de estudios fue la encargada de nutrirme de conocimientos que son de grandísima ayuda para mi superación profesional, pasando momentos difíciles pero siempre saliendo por la puerta de adelante fijado en la meta que se está por cumplir.

Por último va dedicado a todas aquellas personas que por una u otra razón aportaron un grano de arena y estuvieron involucrados en esta travesía llena de alegrías y buenos momentos.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR
PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO
INSTITUTO NACIONAL DE TURISMO
COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA
DE LOS ANDES VENEZOLANOS

Propuesta para la creación y estandarización de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar and Lounge del Tibisay Hotel Resort

Autor: Carlos G. Duran M.

Tutor Institucional: Lcda. Mayly Salinas

Año: 2013

RESUMEN

La actual investigación se encuentra bajo la modalidad de proyecto factible sustentada en investigaciones descriptivas y de observación, las cuales acceden a la presentación de la Propuesta para la creación y estandarización de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge del Tibisay Hotel Resort. Este proceso se encuentra desarrollado basándose en los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal que labora dentro del departamento de alimentos y bebidas; una vez analizado el instrumento se determinó que se hace menester crear una carta de bebidas en donde se den a conocer detalladamente los diferentes productos que se ofrecen, con la finalidad de conferir a los usuarios consumidores un servicio de calidad y excelencia, brindándoles confort y atractividad al momento de hacer uso tanto del Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

Palabras Claves: estandarización, bebidas, propuesta, excelencia.

INDICE GENERAL

		pág.
INTRODUCCIÓN		**10**
FASE I		**12**
1.LA EMPRESA		**12**
a)	Descripción del estudio …….	**12**
b)	Descripción de la Empresa:	**12**
	- Nombre de la Empresa …….	**12**
	- Ubicación geográfica…….	**13**
	- Categoría……..	**13**
	- Clasificación…….	**13**
	- Tipo de negocio que se lleva a cabo……	**13**
	- Capacidad……..	**13**
	- Índice de ocupación…….	**13**
	- Misión……	**14**
	- Visión…….	**14**
	- Objetivos……..	**14**
a)	- Servicios que ofrece el hotel…….	**14**
b)	Unidad Administrativa donde el estudiante desarrolló sus pasantías administrativas……..	**15**
c)	Descripción del desempeño durante el período de entrenamiento empresarial del pasante……..	**16**
d)	Descripción de situaciones reales que motivaron el estudio del tema…….	**17**

FASE II		
2. EL PROBLEMA		**19**
a)	Planteamiento del problema……..	**19**
b)	Objetivos de la investigación	**22**
	Objetivo General……..	**22**
	Objetivos Específicos……	**23**
c)	Justificación……..	**23**
d)	Alcance de la Investigación…….	**24**

FASE III		
3. MARCO TEÓRICO		**26**
a)	Antecedentes…….	**26**
b)	Bases teóricas……...	**27**
c)	Glosario de Términos……...	**31**

FASE IV		
4. MARCO METODOLÓGICO		**34**
a)	Tipo y diseño de investigación	**34**
	- Tipo de investigación……..	**34**
	- Diseño de investigación……..	**34**
b)	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	**35**
	- Técnicas de recolección de la información……	**35**
	- Instrumentos de recolección de la información……..	**35**
c)	Población y muestra	**36**
	- Población……	**36**
	- Muestra……	**36**

FASE V		
DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA INFORMACIÓN		**37**
a)	Presentación y análisis de los resultados……...	**37**
b)	Discusión……	**44**

		pág.
FASE VI		
6. PROPUESTA DE MODELO, ESTRATEGIAS, METODOLOGIAS, ENTRE OTROS		**46**
a)	Presentación de la propuesta……	**46**
b)	Justificación……...	**47**
c)	Objetivos de la propuesta	**49**
	Objetivo General……..	**49**
	Objetivos Específicos……	**49**
d)	Estructura de la propuesta…….	**50**
	Descripción……	**53**
	Viabilidad……	**54**
CONCLUSIONES…….		**55**
RECOMENDACIONES……		**57**
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS……		**58**
ANEXO……..		**60**

ÍNDICE DE TABLAS

pág.

TABLAS DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 1. Dictamen sobre la implementación del menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas……..……38

Tabla 2. Opinión sobre la existencia de un recetario maestro…….…..40

Tabla 3. Dictamen sobre el uso de la carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas…….…….……...…….41

Tabla 4. Dictamen sobre la responsabilidad de cumplir con la estandarización de cada Bebida para mejorar el servicio y reducir los costos…….……..42

Tabla 5. 05 Relación porcentual sobre la opinión de la creación de la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada para la mejora del servicio y el agrado de los clientes….……..43

ÍNDICE DE GÁFICOS

pág.

Grafico 1. Organigrama General……..….18

Grafico 2. Relación porcentual sobre el dictamen de la implementación del menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas…38

Grafico 3. Relación porcentual sobre la opinión sobre la existencia de un recetario maestro.....…….....39

Grafico 4. Dictamen sobre el uso de la carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas …….40.

Grafico 5. Relación porcentual sobre la responsabilidad de cumplir con la estandarización de cada bebida para la mejora del servicio y la reducción de costos.....41

Grafico 6. Relación porcentual sobre la opinión de la creación de la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada para la mejora del servicio y el agrado de los clientes…….42

INTRODUCCION

En las empresas hoteleras lo más importante es velar por la comodidad y el confort de los huéspedes, es por ello que cada vez las exigencias son más fuertes y hacen que estas empresas produzcan un servicio y un producto de calidad brindando tanto eficacia como eficiencia en todo lo que ofrezcan ya sea por la parte de alojamiento, alimentos y bebidas, y los más importante es que tengan diferentes opciones para ofrecer al cliente y satisfacer de esta manera las necesidades y requerimientos que demande

El Hotel Tibsay Resort de la Ciudad de Mérida, es un establecimiento que ofrece dos ambientes de alimentos y bebidas donde el huésped puede recrearse y satisfacer sus necesidades a través de una bebida o un plato que desee degustar, es por ello que para que el cliente o huésped se marche satisfecho y con la intensión de volver, se deben cumplir todos los parámetros necesarios para lograr un servicio de calidad.

Durante el período de pasantías administrativas, se desarrollaron actividades laborales en el área de contraloría de costos, dicho departamento va de la mano con el departamento de Alimentos y Bebidas, siendo el departamento de contraloría de costos el encargado del costeo de recetas, análisis de los consumos diarios de los puntos de Alimentos y Bebidas, y de los inventarios mensuales de dicho departamento. En esta área es donde el alumno descubrió los problemas que iniciaron sus investigaciones, exactamente en el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge en términos de bebidas visualizando que es donde es afectada la operatividad del lugar,

tanto en aspectos administrativos como operativamente, resaltando las siguientes fallas: Servicio incompleto por falta de instrumentos necesarios, diferencias en los inventarios mensuales en cuanto a las botellas alcohólicas, mal uso y porcionamiento de la materia prima utilizada con respecto a las bebidas, mal uso de la creación de bebidas ya que no cumplían con estandarizaciones.

En relación a lo anteriormente señalado, el presente trabajo tiene como objetivo fundamentalmente contribuir con el Hotel Tibisay Resort de la Ciudad de Mérida, al hacerles énfasis en la creación y estandarización de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas que les permita el mejoramiento del servicio y de la operación, tanto por parte de los empleados para que su trabajo sea más eficaz y eficiente llevando un control en las botellas alcohólicas, como un porcionamiento adecuado de las frutas y productos que lo ameriten, esto con el fin de aportar a la parte administrativa el visto bueno y reducir los costos para que a través de las estandarizaciones se regulen las fugas y pérdidas. También aportando un mejoramiento del servicio ya que le permitiría al huésped disfrutar a través de una carta todas las diferentes bebidas que se ofrecen en dichos establecimientos.

FASE I

LA EMPRESA DE LA HOSPITALIDAD

Presentación del estudio

El estudio denominado “Propuesta de Creación de una carta de Bebidas Alcohólicas y No Alcohólicas para el Área de Alimentos y Bebidas del Hotel Tibisay del Estado Mérida”, corresponde a un requisito indispensable de las pasantías del VI semestre para optar al título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad.

Presentación de la empresa

- **Nombre (o razón social):**

Tibisay Hotel Resort, C.A.

RIF: J – 31601166 – 6

- **Reseña histórica del Tibisay Hotel Resort C.A.**

La empresa abrió sus puertas en Mérida el 24 de enero de 2008, como Hotel de lujo tres (03) estrellas. El hotel consta de un elegante edificio

con una espléndida vista a la majestuosa Cordillera de Mérida. Este nuevo concepto hotelero se enfoca en aquella clientela deseosa de encontrar modernas y exclusivas instalaciones, llenas de personalidad, calidad y confort, siendo el único y primero objetivo de nuestros huéspedes. Cuenta con la más alta tecnología y sus habitaciones fueron pensadas para un descanso gratificante, en un ambiente íntimo y acogedor.

- **Ubicación geográfica**.

Avenida Universidad (en la sede del antiguo Cine Tibisay), Parroquia Milla del municipio Libertador del estado Mérida.

- **Categoría.**

Actualmente tres (3) estrellas. Actualmente, se encuentra en trámites antes las autoridades competentes para optar por la cuarta (4) estrella.

- **Capacidad.**

82 habitaciones; las cuales están divididas en: triple, cuádruple, matrimonial o doble de lujo, suite de lujo y suite presidencial.

- **Tipo de negocio**.

Hotel resort (trabaja con tiempos compartidos)

- **Índice de ocupación**.

Treinta por ciento (30%) durante las temporadas bajas y cien por ciento (100%) durante las temporadas altas

- **Misión.**

Según Tibisay Hotel Resort, C.A (2013):

“Somos un equipo de crecimiento continuo, capaces de brindar felicidad, para ser líderes en el corazón de nuestros clientes, apoyados en la calidad de servicio y el avance tecnológico que permita la mayor productividad y rentabilidad para nuestra empresa, liderar en el mercado o llegar a ser uno de los más reconocidos hoteles por la calidad de servicios turísticos que presta el estado Mérida.”

- **Visión.**

Según Tibisay Hotel Resort, C.A (2013):

Ser innovadores en satisfacción para nuestros clientes y que se sientan orgullosos de pertenecer al Tibisay Hotel Resort, C.A., integrando tecnología, personal e imagen para la internacionalización de nuestros productos, diseñados en base a los requerimientos del mercado, estableciendo un equilibrio de costos/beneficios que sea competitivo para el mercado y rentable para la organización.

- **Objetivos de la empresa.**

El objetivo de este hotel es convertir la estadía en Mérida en una experiencia inolvidable, llena de magia y encanto.

- **Servicios prestados por el hotel.**

Entre los principales servicios proporcionados por el Hotel Tibisay a sus huéspedes merecen destacarse los siguientes:

- Check in personalizado

- Asesoramiento personalizado de actividades
- Restaurant Blanc
- Roomservice las 24 horas
- Traslados desde el aeropuerto
- Seguridad y emergencias médicas las 24 horas
- Boutique
- Centro de comunicaciones
- Conexión WI FI
- Servicio de lavandería
- Estacionamiento
- Sala de masajes
- Caja de seguridad.

Unidad Administrativa donde el estudiante desarrolló sus pasantías administrativas

De conformidad con las normas del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, el período de pasantías fue de dieciocho (18) semanas, las cuales se iniciaron el día 08 de Julio del año 2013 y culminaron el 25 de Octubre del año en curso.

La unidad administrativa en donde se realizó la pasantía correspondió al Departamento de Costos del Hotel Tibisay, con énfasis en el área de Alimentos y Bebidas de la empresa, conformada por el Restaurante Blanc y 180° Bar & Lounge debido a que dicho Departamento es el encargado de la

supervisión y buen funcionamiento de estas dos dependencias de la empresa.

Descripción del desempeño durante el período de entrenamiento empresarial del pasante

La función principal desempeñada en el Departamento de Costos consistió en la supervisión de los controles diarios de los puntos de venta del departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Tibisay, así como también el costeo de recetas solicitadas por el departamento de Eventos , otras funciones como:

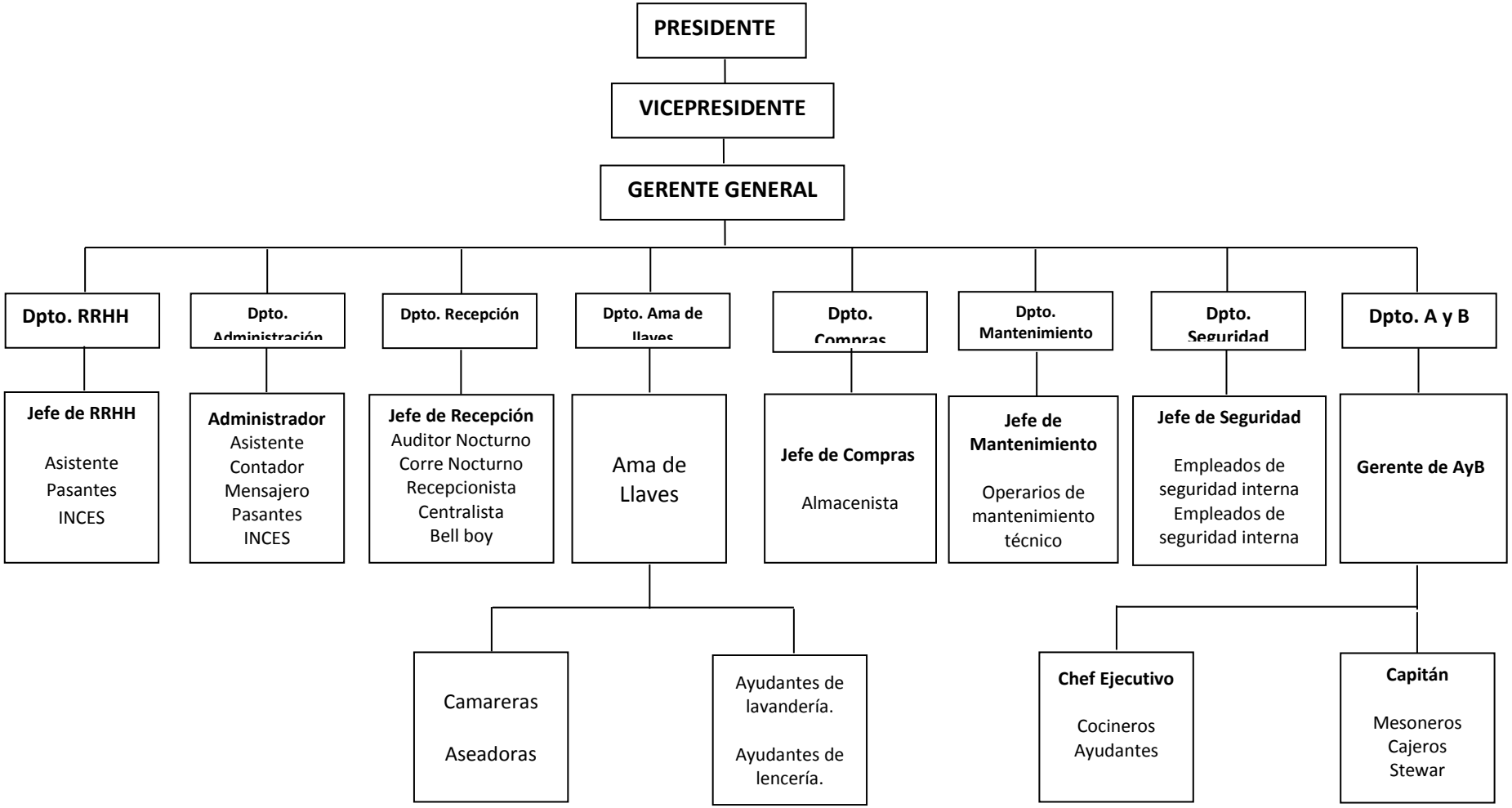
- Inventario Mensual tanto del Departamento de Alimentos y Bebidas como en el Departamento de Almacén.
- Conciliaciones del área de alimentos y bebidas a fin de obtener información sobre el margen de ganancia y de las pérdidas durante el mes.
- Supervisión de productos e insumos al momento del despacho por parte del proveedor junto al almacenista.
- Búsqueda de nuevos precios de los insumos utilizados en el Restaurant Blanc del Hotel Tibisay y 180 grados Bar & Lounge.
- Análisis y estudios de mercadeo para comparación de precios con otros establecimientos de la ciudad.

Descripción de las situaciones reales que motivaron al estudio del tema

Mediante el proceso de observación directa se notó, que el servicio prestado al cliente se ve afectado al momento en que estos usuarios solicitan productos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, ya que no existe una carta en donde estén reflejadas las diferentes bebidas que se ofrecen en los puntos de ventas de alimentos y bebidas del Hotel Tibisay Resort.

Otra situación que motivó este estudio fue la carencia de conocimientos por parte del personal del área de Alimentos y Bebidas en cuanto a bebidas alcohólicas en su gran mayoría, cocteles, bebidas espirituosas, entre otros. Esto conlleva a que las bebidas alcohólicas y no alcohólicas no sean expendidas con mayor frecuencia.

Grafico 1. Organigrama del Tibisay Hotel Resort C.A.



Fuente: Tibisay Hotel Resort C.A. 2013

FASE II

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la industria de la Hotelería como en cualquier establecimiento de Alimentos y Bebidas, lo primordial es velar tanto por la eficacia del servicio como por la calidad del producto, para que estos sean de primer nivel, siempre garantizándole al cliente la mayor de las satisfacciones. Es por ello que para que el cliente o huésped se vaya con la intención de regresar se debe cumplir con todos los parámetros y funciones requeridas para el buen servicio.

Es por eso que (Puig & Duran, 2006)expresan que:

> Las empresas de servicio están jugando un papel cada vez más creciente e importante en la economía global de los países, más del 85% de los nuevos trabajos creados desde 1982 en los países occidentales ha sido en el sector de los servicios, ya que estos ocupan de manera indiscutida una posición de privilegio en la economía de hoy en día (pag.1)

Muchas son las funciones operativas dentro del departamento de Alimentos y Bebidas, desde el abastecimiento, recepción de mercancía procesamiento de la misma y despacho, siendo esto un proceso cotidiano que se tiene que operar de la mejor manera.

Estas actividades hacen que el personal que labora en este departamento conozcan y manejen de forma integral todo lo relacionado a los Alimentos y Bebidas que se ofrecen en dicho establecimiento o departamento.

También infieren (Puig & Duran , 2006) que la calidad del servicio es muy diferente a la calidad del producto ya que son de vital importancia las actitudes, la comunicación, forma de trato, garantías, comportamientos, percepciones, entre otras, provenientes de las distintas personas que tratan con el cliente.

Es por ello que es de vital importancia la presencia de una carta de Alimentos y Bebidas, que refleje todo lo que se ofrece en dicha empresa, ya que a través de esta especie de documento el cliente puede ver las diferentes opciones que se le brindan.

También en el departamento de Alimentos y Bebidas y en el Departamento de Costos llevar una estandarización de las recetas tanto en los Alimentos como en las Bebidas, los ayuda a llevar un control más específico y así reducir la fuga y pérdidas en platos y en bebidas, ya que con la estandarización se llega a un control de las materias primas y de los procesos que están involucrados en toda la producción.

En la obra de (De La Torre, 2006), este concepto hace referencia a la determinación de recetas patrón, también llamadas recetas magistrales, en las cuales se identifican y describen todos los elementos constitutivos de un

plato o una bebida, incluyendo materias primas, condimentos que llevan su elaboración e, incluso, la decoración que lleva la presentación del plato o una bebida.

De este modo, el mismo autor citado afirma que:

> La estandarización de las recetas de una carta es uno de los aspectos clave en el éxito de un establecimiento gastronómico, la que permite costear los platos, fijar sus precios de acuerdo con la expectativa de rentabilidad de la gerencia, reducir costos ocultos y optimizar la operación de cocina, ya que es el referente para que cualquier cocinero que tome a su cargo la elaboración de los platos tenga su referencia. Adicionalmente, la receta estándar también garantiza un servicio óptimo al cliente, ya que todos los platos o bebidas tendrán el mismo tamaño y presentación, y sirve al área de compras para una gestión más eficiente, ya que permite estipular las cantidades exactas de cada producto que han de adquirirse de acuerdo a la expectativa de venta. (p. 78).

En el caso específico del Restaurant Blanc del Hotel Tibisay, y el Bar & Lounge 180°, durante el proceso de la pasantía se observó que la situación actual a la hora de ofrecer bebidas, se carece de un menú en físico que el huésped o cliente pueda observar y visualizar, de igual manera la estandarización a la hora de la producción de dichas bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Esto implica que se carece de un recetario maestro que guíe al personal del bar o encargado de barra en el proceso de elaboración de las distintas bebidas alcohólicas y no alcohólicas que se ofrecen.

De igual manera al no disponer de un menú con recetas estandarizadas se producen problemas administrativos y operativos tales como: diferencias en los inventarios de medidas de botellas alcohólicas, el descontrol al momento de disponer de los insumos necesarios para la creación del producto como también a la hora de su preparación, las cantidades de los ingredientes, el tamaño de las porciones y la presentación de las bebidas varían ampliamente en cada oportunidad que son elaboradas.

De acuerdo a lo explicado anteriormente, en gran parte de los establecimientos en donde se presentan situaciones irregulares con respecto a la ausencia de un control y estandarización de recetas, en este caso de bebidas, se ven completamente comprometidas y forzadas a desarrollar un registro estandarizado que favorezca al establecimiento y proporcione al usuario satisfacción y confort al momento de consumir los productos ofrecidos. Este proceso es necesario llevarlo a cabo con el objetivo de evitar la disminución de la rentabilidad de sus operaciones y el descenso de sus ingresos por falta de una estandarización y control de los productos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir la necesidad de disponer de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas con sus recetas estandarizadas en el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge del Hotel Tibisay del estado Mérida

.

Objetivos Específicos

- Detectar la disposición de los empleados al momento de implementar un menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas con sus recetas estandarizadas en el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge del Hotel Tibisay.

  .

- Indagar la disposición que poseen los empleados del Restaurant Blanc y 180° Bar and Lounge sobre la utilización de un menú estandarizado de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

- Identificar a través del instrumento de evaluación las necesidades del uso de un menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas

Justificación

El departamento de Alimentos y Bebidas en una empresa Hotelera es de suma importancia ya que es el encargado de ofrecer al cliente la variedad de productos que brindan así como también promover a las personas de otros lugares que visitan dicha empresa su oferta gastronómica y de bebidas ya sean nacionales o internacionales.

Es por eso que (Puig & Duran , 2006) indican:

> Que en la venta de servicios, la atención se centra en la relación entre las personas. El vendedor de servicios maneja una serie de datos subjetivos, intangibles, y logrará la venta no porque hable más o porque domine la relación sino que en función con la confianza, seguridad y motivación que sea capaz de despertar en el cliente interés de probar y conocer el servicio que se ofrece. (pág. 2)

Teniendo en cuenta que en toda organización gastronómica se tiene que manejar una buena gestión para certificar eficiencia a la hora de prestar el servicio y garantizarle al cliente un producto de primer nivel que cumpla con sus exigencias. Esto conlleva al beneficio al momento de controlar y manejar de forma eficaz y eficiente los costos de dicha organización.

En este sentido, ofreciendo una carta-menú con estandarizaciones adecuadas, se establece uno de los más destacados mecanismos del control de costos en los establecimientos de Alimentos y Bebidas.

Alcance de la Investigación

Esta investigación representa un aporte a la empresa Tibisay Hotel Resort C.A., en cuanto a la creación de un menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas con estandarizaciones de recetas que lo ameriten, esto permitiría una mejora en el proceso de producción de bebidas que se tengan que realizar bajo estandarizaciones ya sean cócteles, batidos, merengadas, entre otros y también les permitiría dar una comodidad al cliente al ofrecerle una

carta donde pueda disponer de diferentes opciones a la hora de satisfacer sus necesidades.

De igual manera estos aportes serán de gran ayuda para el personal operativo y supervisorio, tanto bartender o encargado de barra como para los mesoneros, ya que con la estandarización se mejorará la forma de producción y servicio de bebidas. Esto significará un gran aporte a la empresa porque regulará las perdidas en términos de costos. De igual manera con el implemento de una carta menú, les ayudara ya que se basaran en dicho documento para promocionar sus productos, ofertar variedad y garantizar calidad en el servicio.

FASE III

MARCO TEÓRICO

Para sustentar la investigación planteada, a continuación se presentan sus antecedentes y bases teóricas.

Antecedentes de la Investigación

Entre los antecedentes de esta investigación se tomaron en cuenta algunos estudios anteriores, los cuales han realizado algún tipo de aporte con la siguiente investigación.

Se señala en primer lugar el trabajo de grado de (Espinoza, 2012) titulado "*Propuesta de un recetario de bebidas para la aplicación de un sistema de control en el área lobby-bar del hotel Venetur residencias Anauco Suites".* La principal contribución de este trabajo de grado consistió en que su autor ofrece un instrumento de control que permita solventar la problemática existente en el área de Lobby Bar, y así incrementar los niveles de eficacia y eficiencia en cuanto a la calidad del servicio, disminuyendo los costos e incrementando el rendimiento en el margen de utilidad a través de un recetario de diferentes tipos de cocteles.

Por otra parte se tomó el trabajo de grado de (Dugarte, 2013) titulado "*Propuesta de un proceso de estandarización de recetas para el Restaurant Blanc del Hotel Tibisay".* En este trabajo hace énfasis en la determinación de la necesidad de disponer de recetas estandarizadas con el fin de optimizar la calidad del servicio y a su vez controlar los costos de dicha empresa.

Por último, otro aporte a esta investigación fue el trabajo de grado realizado por(Saco, 1998) para aquel entonces el Hotel Prado Rio, titulado *"Manual de procedimientos para el control de costos de Alimentos y Bebidas",* el cual consistió en demostrar la importancia de un manual de procedimientos de control de costos, destacando que en muchos hoteles 3 y 4 estrellas que operan en el país no tienen creado un departamento de costos dejando todo a manos de la administración, esto lleva a un trabajo ineficiente, causando desorganización a nivel general tanto en la actividad administrativa como en los departamentos operativos que intervienen en el departamento de Alimentos y Bebidas, por tal razón Saco Yonathan dice que es necesario la implementación de todos aquellos procedimientos que ayuden a controlar toda la operación en el área de alimentos y bebidas.

Bases Teóricas

En el proceso del trabajo se tomarán en cuenta algunos conceptos teóricos, los cuales serán de gran ayuda como base de la investigación, entre ellos: Propuesta, menú, estandarización de receta, costo, Fijación de precios, unidad de medida, y la atribución y beneficios que tienen las anteriores en el departamento de costos para la creación de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Propuesta

Según (http://www.definicionabc.com, 2013)

Por otra parte, la palabra propuesta suele emplearse para dar cuenta de la manifestación de una idea o plan que ostenta una finalidad determinada.

Menú

Según (Dolly, 2007)

El menú es una especie de documento ofrecido en los restaurantes en el que se muestra a los clientes una secuencia o lista de posibles opciones disponibles para un cliente.

Estandarización de Recetas

Según (Cooper, Floody, & Mcneill, 2002)

La estandarización de recetas son recetas propias acompañadas de instrucciones precisas sobre la preparación y la cocción de cada plato del menú (pág. 193)

Hay varias razones importantes para estandarizar las recetas:

Además (Cooper, Floody, & Mcneill, 2002)

Consistencia: naturalmente los clientes esperan que cada artículo del menú se vea y sepa lo mismo cada vez que lo ordenen. (pág. 193)

Costos

Agregando (Cooper, Floody, & Mcneill, 2002)

Para pronosticar los costos de comidas y bebidas hay que saber exactamente cuánto cuesta preparar cada artículo. Las recetas estándar facilitan eso, pues dicen exactamente cuánto se gasta de cada ingrediente. (pág. 194)

Fijación de Precios

También explica (Cooper, Floody, & Mcneill, 2002)

Esta depende en gran medida de los costos. Usted le fija un precio a un artículo de su menú de acuerdo con el margen de ganancia que espera que le produzca. Por tanto, tiene que saber cuánto costarán sus ingredientes. (pág. 194)

Porcionamiento

Según (Montes, Lloret, & Lopez, 2005)

Es el pesaje de los ingredientes que se utilizarán para la confección de los platos o bebidas, procedimiento mediante el cual se porcionan proteínas (carnes rojas, blanca), verduras, carbohidratos (pasta, arroz, granos, entre otros), para luego almacenarlo en el equipo de conservación adecuado.

Unidad de Medida

Según (Rincon, 1977)

Es el mecanismo usado para referirse a cada ingrediente, partiendo de la cantidad, pueden ser unidades de peso, volumen o unidades. Es recomendable usar una misma unidad de medida para cada receta (kilos con litros y gramos con centímetros cúbicos) y evitar el uso de unidades sin referentes universales, como “paquetes”, “latas”, “bolsas”, “botellas”, “tazas”, “cucharadas”, “copas”, etc.

Glosario de Términos

Esta sección comprende la conceptualización de los diferentes términos más relevantes utilizados en la cocteleria, y de manera más específica en el trabajo de investigación realizado.

- Coctelera: La coctelera es un recipiente especialmente diseñado para mezclar bebidas, sobre todo para la preparación de cocteles.

- Vaso Mezclador: Es un vaso cónico, generalmente de metal, es utilizado para mezclar líquidos que no necesiten ser batidos enérgicamente.

- Cuchara Mezcladora: Es una cuchara de metal con mango largo con la cual se agitan y se mueven los diferentes tipos de licores que conforman un coctel precisamente los de preparación directa, esta termina en un pequeño ovalo que puede usarse para amacerar determinados ingredientes, como por ejemplo la hierba buena.

- Pinzas para Cocteleria: Es un instrumento para sujetar o apretar cosas formada por dos piezas alargadas, en la cocteleria es esencial para sujetar el hielo y decoraciones manteniendo así el higiene en la preparación.

- Mortero: Es un utensilio para machacar distintas sustancias, los hay de metal, madera, cerámica y piedra.

- Copa Margarita: Esta Copa posee la característica de tener una boca ancha, fue diseñada para la realización del coctel "margarita". Existen copas margaritas de 3 OZ hasta 5 OZ.

- Copa Coctel: Es una copa de trago corto que varía su tamaño según la graduación del coctel, no debe superar los 100 cm3. Existen copas Coctel de 2.5 OZ hasta 3 OZ.

- Copa Huracán: Tiene una forma de Huracán, principalmente es utilizada para servir cócteles tropicales. Su capacidad es aproximadamente de 15 a 23 OZ.

- Vaso Old Fashion: Este es un vaso ideal para todo tipo de coctel que se sirva a las rocas, también es utilizado para el whisky a las rocas. Su capacidad es de unas 6 OZ.

- Vaso Zombie: Es especialmente para los tragos largos, especialmente para cocteles de preparación directa. Su capacidad máxima oscila entre las 10 y 12 OZ.

- Vaso High Ball: Este es uno de los vasos más utilizados en el servicio de bebidas, desde whisky, ron, gin y vodka, también son utilizados para bebidas no alcohólicas, como batidos o frappes. Su capacidad oscila entre las 10 y 12 OZ.

- Copa Martini: Esta copa es de diseño elegante, que se adacta bien a la mano, se utiliza preferentemente para servir Martini, Manhattans, su capacidad es de 4 OZ.

- Copa Pilsen: Se utiliza especialmente para cervezas, tiene una capacidad de 10 OZ.

- Copa Sour: Se utiliza especialmente para los cocteles llamados “sour”. Es un vaso alargado que se utiliza especialmente en los Frizz. Tiene una capacidad de 5 a 6 OZ.

- Crusta: decoración realizada a los bordes de los vasos y copas para presentar un coctel, las más comunes son: granadina con azúcar, limón con sal.

FASE IV

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico tiene como fin describir detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se va a utilizar en la investigación planteada, según (Arias, 2006) son un producto de la aplicación de un conjunto sistemático de pasos. (p.17)

Este capítulo señala el tipo de investigación realizada y el diseño con el cual se emprendió, la población y muestra seleccionada, y el instrumento de recolección de información.

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El estudio realizado buscó describir las condiciones de creación y estandarización de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

Por tanto el tipo de investigación planteado, es una Investigación Descriptiva, Según(Fidias, 2006) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 25)

En este sentido la presente investigación, pretende detectar las fallas que se encuentran en el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge a la hora de la producción de cualquier bebida, ya que poseen un conocimiento empírico y no organizacional ya que no tienen un recetario ni una estandarización que genere una producción organizada siguiendo los canales regulares. En cuanto al diseño de la investigación, es una investigación de campo ya que ésta induce a elaborar un análisis completo de los datos y la descripción del problema, a través de una recolección de datos realizados en el campo u objeto de la investigación.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se presentaron dos técnicas de recolección de datos, en primer lugar la encuesta de preguntas dirigidas a los empleados del Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge, aportando también la observación directa.

De igual manera se utilizó como instrumento el cuestionario que Según (Córdoba, 2004) es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible. En esta investigación se utilizó un cuestionario con 10 preguntas y con 5 alternativas de respuestas a elegir. Ver Anexo A

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

De acuerdo con (Salkind, 1999)**,**

Una población es un grupo de posibles participantes al cual usted desea generalizar los resultados del estudio. (pág. 96)

En este sentido la población del estudio corresponde a la totalidad del personal que labora en el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge del Hotel Tibisay, en totalidad diez (10) empleados.

Muestra

De acuerdo con (Salkind, 1999)

Una muestra es un subconjunto de la población (pag.96), en tal sentido se tomó de igual manera a la totalidad de empleados del Restaurant Blanc (08) ocho empleados y 180° Bar and Lounge (02) dos empleados para la realización de la encuesta diseñada.

FASE V

DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA INFORMACIÓN.

Presentación y análisis de los resultados

A continuación se presentarán las respuestas proporcionales de los empleados que conforman el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge del Hotel Tibisay.

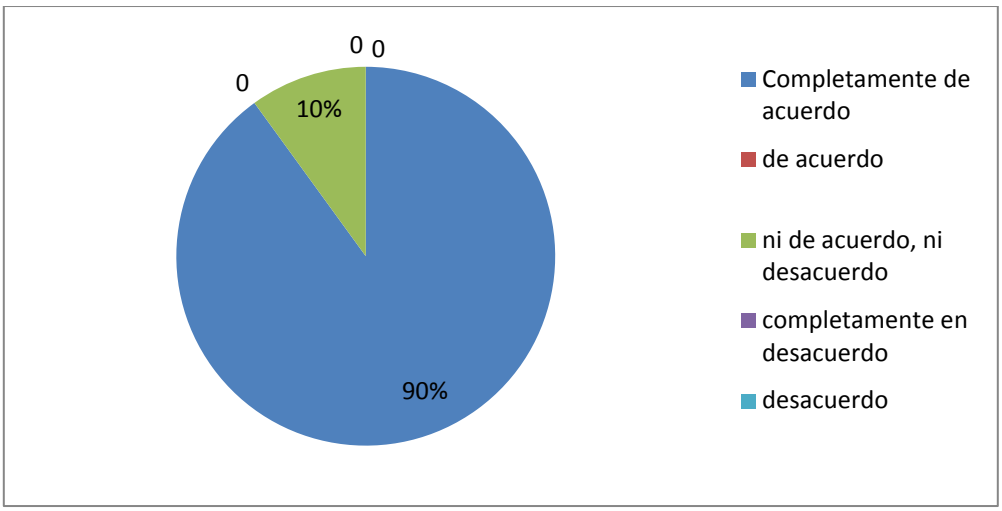
Pregunta 1 ¿Está usted de acuerdo con la implementación de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas, que le permita hacer más eficaz su trabajo?

Tabla N° 1. Dictamen sobre la implementación del menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas.

Variable	fi	hi	%
Completamente de acuerdo	9	0,9	90
de acuerdo		0	0
ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	0,1	10
completamente en desacuerdo		0	0
Desacuerdo		0	0

Fuente: Duran, C. (2013)

Grafico N°1. Relación porcentual sobre el dictamen de la implementación del menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas



Fuente: Duran, C. (2013)

Análisis: el gráfico anterior demuestra que el 90% de los empleados está completamente de acuerdo con la implementación de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas, que les permita hacer más eficaz su trabajo. El 10% restante no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada.

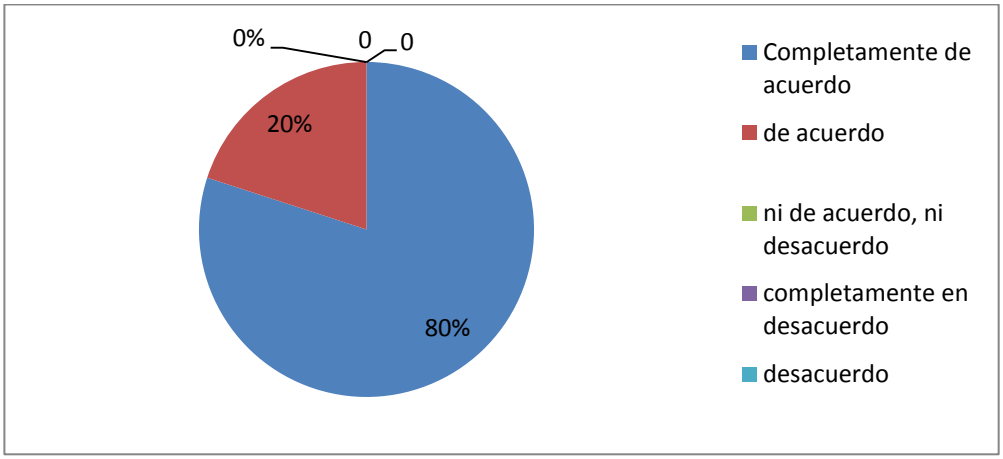
Pregunta 2¿Está usted de acuerdo con que exista un recetario maestro, donde le indique forma de preparación, ingredientes y la cantidad del producto a realizar?

Tabla N° 02. Opinión sobre la existencia de un recetario maestro.

Variable	fi	hi	%
Completamente de acuerdo	8	0,8	80
de acuerdo	2	0,2	20
ni de acuerdo, ni desacuerdo		0	0
completamente en desacuerdo		0	0
Desacuerdo		0	0

Fuente: Duran, C. (2013)

Grafico N° 02 Relación porcentual sobre la opinión sobre la existencia de un recetario maestro.



Fuente: Duran, C.(2013)

Análisis: el grafico anterior demuestra que el 80% de los empleados están completamente de acuerdo de que exista un recetario maestro, donde le indique la forma de preparación, ingredientes y la cantidad del producto a realizar. El 20% de los empleados están de acuerdo.

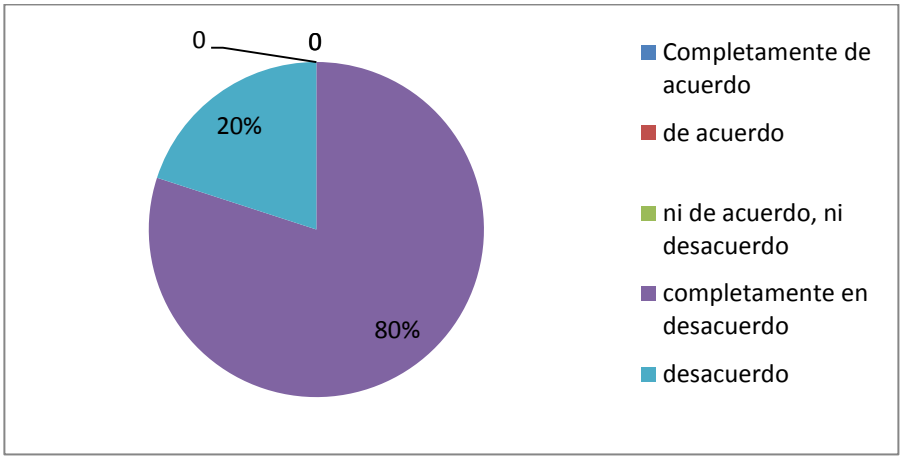
Pregunta 3 ¿Está usted de acuerdo con que trabajen sin una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas?

Tabla N° 03 Dictamen sobre el uso de la carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Variable	fi	hi	%
Completamente de acuerdo	0	0	0
de acuerdo	0	0	0
ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0	0
completamente en desacuerdo	8	0,8	80
Desacuerdo	2	0,2	20

Fuente: Duran, C.(2013)

Grafico N° 03 Relación porcentual sobre el uso de la carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada.



Fuente: Duran, C. (2013)

Análisis: el grafico anterior demuestra que el 80% de los empleados están completamente en desacuerdo con que trabajen sin una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada. El 20% de los empleados están en desacuerdo.

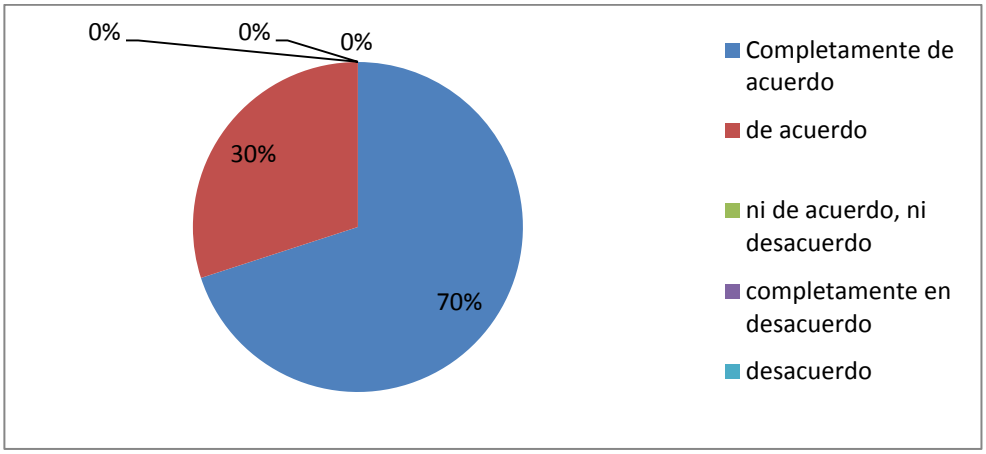
Pregunta 4 ¿Estaría Usted dispuesto a cumplir con la estandarización de cada Bebida para mejorar el servicio y reducir los costos?

Tabla N° 4 Dictamen sobre la responsabilidad de cumplir con la estandarización de cada Bebida para mejorar el servicio y reducir los costos.

Variable	fi	hi	%
Completamente de acuerdo	7	0,7	70
de acuerdo	3	0,3	30
ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0	0
completamente en desacuerdo	0	0	0
desacuerdo	0	0	0

Fuente: Duran, C.(2013)

Grafico N° 4 Relación porcentual sobre la responsabilidad de cumplir con la estandarización de cada bebida para la mejora del servicio y la reducción de costos.



Fuente: Duran, C (2013)

Análisis: El grafico anterior demuestra que el 70% de los empleados estarían completamente de acuerdo de cumplir con la estandarización de

cada Bebida para mejorar el servicio y reducir los costos. El otro 30% está de acuerdo.

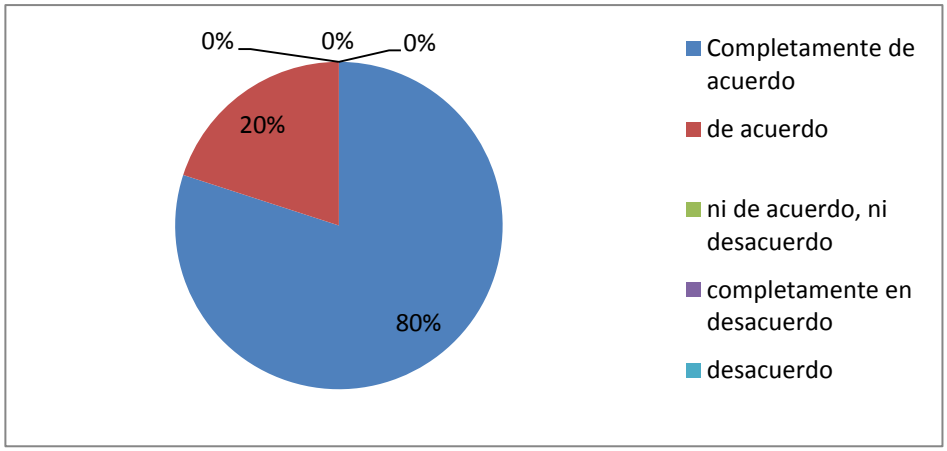
Pregunta 5 ¿Que opina acerca de la creación de la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para la mejora del servicio y el agrado de los clientes?

Tabla N° 05 Opinión sobre la creación de la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para la mejora del servicio y el agrado de los clientes.

Variable	fi	Hi	%
Completamente de acuerdo	8	0,8	80
de acuerdo	2	0,2	20
ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0	0
completamente en desacuerdo	0	0	0
desacuerdo	0	0	0

Fuente: Duran, C.(2013)

Grafico N° 05 Relación porcentual sobre la opinión de la creación de la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada para la mejora del servicio y el agrado de los clientes.



Fuente: Duran, C. (2013)

Análisis: En el grafico anterior se demuestra que con la pregunta abierta el 80% de los empleados están completamente de acuerdo y opinaron que con la creación de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada mejoraría el servicio y se vería el agrado de los clientes. El otro 20% de los empleados opinaron que están de acuerdo con la creación de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizada para la mejora de su servicio y el agrado de los clientes.

Discusión de los resultados

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal del Restaurant Blanc y 180 grados Bar & Lounge, se observó que en general siempre la mayoría de los empleados estuvo completamente de acuerdo en poder mejorar la operatividad de su servicio para el beneficio de ellos mismos como también para el agrado de los clientes.

Se captó que ningún trabajador en ninguna pregunta expresa su rechazo hacia la propuesta, un pequeño índice en cada pregunta nunca estuvo de acuerdo, ni desacuerdo ya sea por desinterés hacia esta investigación o al mismo trabajo.

Se observó la alta receptividad de la mayoría de los empleados que con sus respuestas valoraron que existe la necesidad de crear una carta-menú estandarizada, con un recetario maestro, ya que esto va hacer de agrado tanto para la parte administrativa porque así se reducirán fugas y

pérdidas, y un agrado para la clientela que según los mismos empleados se sentirán más a gusto, ya que se verá mejorado el servicio.

Así pues se concluye que aun y cuando los empleados poseen conocimientos sobre elaboración de bebidas, hace falta una carta-menú estandarizada, para así ser más eficaces y eficiente a la hora de prestar el servicio.

FASE VI

Presentación de la Propuesta.

Indica (Palma, 1996) que la propuesta en el mundo académico y profesional es un documento que describe un proyecto de trabajo a realizar en un área o sector de interés.

Esta propuesta tiene como título:

"**Propuesta para la creación y estandarización de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge del Hotel Tibisay Resort de la Ciudad de Mérida"**

Esto lleva como objetivo cumplir con los lineamientos regulares para la eficacia del servicio tanto por parte del personal que labora como el huésped, ya que a través de una carta estandarizada se podrán regular los costos de producción llevándolos a un nivel razonable y se podrá contar con un servicio de calidad, donde el cliente pueda satisfacer todas sus necesidades a través de diferentes opciones que la empresa le pueda ofrecer en materias de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, esto llevará la coordinación y manejo viable por parte del personal, que se sentirán más cómodos a la hora de prestar el servicio.

Adicionalmente el personal que labora en el Restaurant Blanc y 180 grados Bar and Lounge, tanto mesoneros como encargados de barra contaran con un recetario estandarizado, donde se describe el modo de preparación e imagen de la bebida que vayan a realizar, esto les permitirá eficiencia y eficacia en el modo de producción, ya que regularan los costos y producirán la bebida por los canales regulares.

Justificación de la Propuesta

El desarrollo de dicha propuesta, conducirá a la eficacia y eficiencia de una mejoría en todo sentido en tanto para los clientes como trabajadores del Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

En primer lugar, la creación de una carta de bebidas alcohólicas es una herramienta que mejorará el servicio ya que se le presentará en físico al cliente una bebida (producto) que le permita satisfacer sus requerimientos, además de contar con una gran variedad de tragos y/o cocteles, y también ayudara al personal a realizar su trabajo más rápido y con mejor receptividad por parte del cliente, ya que el personal podrá ofertar todas las bebidas existentes en dichos establecimientos.

En segundo lugar, poniendo en práctica la estandarización de las recetas de bebidas alcohólicas y no alcohólicas el empleado encargado de realizar algún coctel o bebida no alcohólica podrá más fácilmente llevar un orden en su sistema de trabajo es decir, al momento de llevar a cabo el inventario semanal efectuado en estas instalaciones, no existirá, déficit ni

superávit de ningún ingrediente, ya que la estandarización proporcionará un orden adecuado en cuanto a la elaboración de algún plato o bebida alcohólica o no alcohólica.

Otra de las ventajas de la estandarización es que conlleva a una regulación en el proceso de producción que a su vez, genera un orden en relación a los costos, ya que mediante ésta se estarían reduciendo las pérdidas y fugas, y se verían reflejadas en la conciliación realizada mensualmente por parte del departamento de costos de dicha empresa.

Finalmente, si esta empresa emplea la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas, se podrá ver la mejoría a la hora de la producción y de la prestación del servicio.

Objetivo General

- Proponer la creación y estandarización de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para la mejora de la producción y servicio en el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

Objetivos Específicos

- Identificar los pasos de un proceso de estandarización para las recetas de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

- Estandarizar las recetas de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

- Diseñar la carta menú para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

Estructura de la Propuesta

Esta propuesta planteada se llevó a cabo en distintas fases donde se explican fraccionadamente sus pasos de realización:

Fase I

En esta primera fase se explicarán los pasos de la estandarización basada de bebidas, apuntando al porcionamiento, medidas exactas y control de inventario para que este procedimiento cumpla con los elementos requeridos para garantizar una excelente calidad de servicio al mismo tiempo que se controlaran los costos de manera efectiva.

Es sabido, que en toda empresa de alimentos y bebidas debe existir un jefe de barra que es el máximo responsable de la misma y depende directamente del encargado del establecimiento ya sea director de la empresa o gerente, este responsable ha de tener experiencia en el servicio de bebidas (desde refrescos, batidos, cafés, teniendo también conocimiento acerca de cocteles, conocer perfectamente los procesos del servicio y ocuparse de la gestión del equipo de trabajo a su cargo, es por ello que tiene que saber el proceso de estandarización de recetas que se ofrezcan en la empresa, empezando por el porcionamiento de frutas ya sea para batidos, frappes o cocteles, se debe manejar un estándar de porcionamiento operando un número exacto de kilogramos que manipulen para que su operación se vea garantizada por parte de la administración. Por lo general se porcionan cantidades para cocteles, batidos, merengadas o cualquier otro

producto que lo amerite, por parte de las frutas se lleva un orden de 80 gramos por porción, normalmente congelada para que esta mantenga sus características organolépticas por más tiempo.

En segundo lugar se requería llevar un control de los tragos servidos y el rendimiento de cada botella, esto para llevar una secuencia regular a través del inventario diario o mensual, garantizando de esta manera la correlación entre tragos servidos, su calidad y la existencia en físico del producto.

Teniendo en cuenta estos pasos para la estandarización en toda empresa se debe disponer de los equipos y utensilios de medidas adecuados.

Fase II

En esta fase se llevó a cabo la estandarización de recetas de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, en primer lugar se seleccionaron las bebidas que se implementaron junto al encargado de barra y cheff ejecutivo del Hotel Tibisay, ya que en los momentos de investigación en dicha empresa se carecía del gerente de alimentos y bebidas.

En total fueron veintisiete recetas estandarizadas, mostrando las cantidades ingredientes y unidad de medida de cada producto, describiendo la preparación de cada bebida estandarizada. Se tomó como formato de

estandarización el formato que manejan en dicha empresa con los alimentos para implementarlo en el costeo de bebidas; en la cual se muestra el nombre de la bebida, la cantidad, la unidad de medida, el ingrediente, el costo unitario, y por último el costo total, esto da el total del costo de producción de la bebida, es decir cuánto fue el gasto por parte de la empresa en la producción de la misma. Luego se maneja un imprevisto del 20% que va sumado al costo de producción, manejan una utilidad del 35% más el impuesto sobre la renta IVA, todo esto para dar el total de precio de venta P.V.P. Ver Anexo B

Fase III

En tercer lugar se llevó a cabo la creación de la carta-menú, donde se diseñó una carta de presentación que será utilizada en los dos establecimientos ya que estos ofrecen las mismas bebidas, donde se presentan veintisiete bebidas alcohólicas y no alcohólicas, partiendo de cinco (05) tragos digestivos, cinco (05) cocteles clásicos, cinco (05) cocteles frozzen, cinco (05) tragos digestivos, dos (02) merengadas, cuatro (04) batidos, y un (01) frapuccino .Ver Anexo C

Descripción

Esta propuesta partió primeramente por los pasos de una estandarización para dar lugar a las bebidas alcohólicas y no alcohólicas que se van a ofrecer, para finalmente crear la carta-menú que se va a diseñar para el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge, en primer lugar esta carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas se diseñó según las exigencias de los comensales, el tipo de target que visita el Restaurant Blanc y 180 grados Bar and Lounge, que es un target ejecutivo contemporáneo, ya que a través de la observación directa que se realizó durante el periodo de investigación se pudo conocer que es este tipo de target quien visita estos establecimientos con mayor frecuencia.

Las veintisiete (27) bebidas a ofrecer se crearon con el fin de cumplir con las exigencias de los clientes que visitan dichos establecimientos, ya que estos locales también ofrecen servicio de alimentos. Se crearon bebidas con el fin de acompañar una entrada, un plato fuerte y hasta un postre que el huésped o cliente se vaya satisfecho disfrutando de una buena comida acompañada de una bebida de calidad, es por tal razón que se crearon cinco (05) bebidas aperitivas que puedan disfrutar antes de pedir sus alimentos, también se diseñaron cinco (05) cocteles clásicos que son conocidos por la mayoría de las personas, también cinco cocteles (05) frozzen variados que son muy solicitados por los clientes, además cinco (05) bebidas digestivas, esto con el fin de que el cliente pueda disfrutar de una de estas después de haber degustado alguno de los platos ofrecidos en dichos establecimientos, acompañando también con siete (07) bebidas no alcohólicas entre merengadas, batidos y frapuccinos, esto debido a que gran cantidad de clientes vienen a estos establecimientos a disfrutar de una comida y no sólo

a consumir bebidas alcohólicas, por otro lado el target que disfruta de estos establecimientos vienen acompañado de sus hijos menores de edad para los cuales puede ofrecerse una opción de bebidas no alcohólicas.

Viabilidad de la Propuesta

Esta propuesta tiene un alto grado de viabilidad ya que el orden tanto en la producción como en el servicio son de vital importancia en una empresa de alimentos y bebidas, es por tal razón que la creación y estandarización de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas aportará a esta empresa múltiples beneficios tales como:

- Control de materia prima evitando pérdida de ingredientes e insumos disminuyendo los costos.

- Mejor control del inventario en las bebidas alcohólicas, ya que cada una de las recetas estarán estandarizadas por medidas y se manejaran las cantidades exactas que amerite cada trago o coctel.

- Mejoramiento en la parte del servicio ya que con la estandarización de las recetas se prestará un servicio de calidad.

- La creación en físico de una carta menú donde el cliente pueda observar todo lo que se ofrece en materia de bebidas y pueda tener opciones a elegir.

CLONCUSIONES

Toda empresa prestadora de servicio tanto por parte de alojamiento como alimentos y bebidas, necesita poseer todos los recursos necesarios para cumplir y satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario que visita sus instalaciones, es por ello que hoy en día el mundo hotelero se ha vuelto tan exigente por parte de los consumidores que estos tienen que disponer de todos los recursos necesarios para que el cliente o huésped se vaya con una buena imagen y decida regresar. Estas empresas hoteleras debido a dichas exigencias se han visto en la necesidad de utilizar herramientas que procesen, sistematicen y simplifiquen los métodos operacionales, esto con el objetivo de que no se escape ningún detalle, minimizando todos los procedimientos.

Es necesario que los establecimientos hoteleros cuenten con todas las herramientas necesarias para brindarle al cliente o huésped la mejor calidad en sus productos y servicios, de manera que no se vean afectados de manera negativa desde el punto de vista administrativo y operativo, aumentando el margen de pérdidas, reduciendo las ganancias y llevando a la crisis a dicha la empresa.

Una carta-menú estandarizada de bebidas alcohólicas y no alcohólicas es de gran ayuda ya que a través de esta carta-menú, se organizará el servicio y la operación, se reducirán los costos a través de la estandarización y se ofrecerá un servicio más factible con la carta en físico ya que el huésped o cliente podrá apreciar toda la variedad que se ofrece en dicho establecimiento.

La aplicabilidad de esta propuesta será factible en la medida que el personal operativo y gerencial sean receptivos y abiertos a poner en práctica dicha propuesta. Esta propuesta aportaría a la empresa Tibisay Hotel Resort una ayuda en el sistema de control y servicios de bebidas, reduciendo costos, controlando fugas y pérdidas, elevando también el servicio a través de la satisfacción de los clientes que visiten dichos establecimientos.

En cuanto al recurso humano, la empresa cuenta con un amplio personal con conocimientos, que podrían manejar una carta-menú con estandarizaciones de la mejor manera pudiendo producir este documento con más disponibilidad para la conformidad de los clientes o huéspedes,.

En el caso de los recursos materiales, con la disposición de la administración, se diseñaran un número específico de cartas-menú, que sean suficientes para abastecer el Restaurant Blanc y 180° Bar & Lounge.

RECOMENDACIÓNES

Se recomienda al Hotel Tibisay Resort, que no deje a un lado esta propuesta diseñada para el mejoramiento operacional y de servicio aportándoles una mayor calidad de gestión, ofreciéndole a la parte administrativa con esta propuesta un índice de reducción de fugas alto.

Se recomienda al Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, aportar conocimientos más amplios en materia de contraloría de costos ya que el pasante que es dirigido al entrenamiento laboral en las pasantías administrativas que les corresponde el área de contraloría de costos, no llega con un concepto bien definido y con conocimientos exactos sobre este departamento y de las funciones que cumplen, siendo una debilidad por parte del estudiantado a la hora de cualquier aporte a la empresa donde valla a entrenarse como pasante.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

Arias, f. (2006). El Proyecto de Investigacion. Caracas: Episteme.

Cooper, b., Floody, b., & Mcneill, g. (2002). Como iniciar y administrar un restaurant. Bogotá, Colombia: Grupo editorial Norma.

Córdoba, G. (2004). El cuestionario. Córdova : Limusa, Noriega Editores .

De La Torre, F. (2006). Administracion Hotelera: Alimentos y Bebidas. Trillas, Mexico: Galicia.

Dugarte, Y. (2013). Propuesta de un proceso de estandarizacion de recetas para el Restaurant Blanc del Hotel Tibisay. Merida.

Espinoza, A. (2012). Propuesta de un recetario de bebidas para la aplicacion de un sistema de control en el area de lobby-bar del hotel venetur Residencias Anauco Siutes.

Fidias, A. (2006). El Poyecto de Investigacion. Caracas: Episteme.

Palma, D. (1996). Como elaborar propuestas de investigacion. Ciudad del Valle Guatemala: Reflexiones Economicas.

Puig, J., & Duran , F. (2006). Certificacion y modelos de calidad en hosteleria y restauracion. Madrid: Diaz de Santos.

Saco, Y. (1998). Manual de procedimientos para el control de costos de alimentos y bebidas en el Hotel Prado Rio. Merida.

Salkind, n. j. (1999). Metodos de investigacion . Ciudad de Guadalajara: Prentice Hall.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

http://www.definicionabc.com. (2013). Recuperado el 28 de octubre de 2013, de http://www.definicionabc.com/social/propuesta.php

ANEXOS

ANEXO

Anexo A Modelo de Encuesta

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS

ENCUESTA A LOS (AS) TRABAJADORES (AS) DEL RESTAURANTE BLANC DEL HOTEL TIBISAY 180 GRADOS BAR AND LOUNGE

Apreciado Trabajador del Restaurant Blanc y 180 Grados Bar and Lounge:

Me es de agrado dirigirme a usted con la mayor de la amabilidad y pidiendo su colaboración para responder la encuesta que se le está entregando. Las respuestas que usted realice serán confidenciales y sólo servirán de insumo para la elaboración del informe de pasantías administrativas titulado: "Propuesta para la creación y estandarización de una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el Restaurant Blanc y 180° Bar and Lounge.

OBSERVADOR: Br Carlos Duran

A continuación se presentara varios ítems relacionados con la propuesta a realizar, rellene el óvalo que usted considere de acuerdo a su criterio con respecto a la propuesta.

1. ¿Está usted de acuerdo con la implementación de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas estandarizadas, que le permita hacer más eficaz su trabajo?

    - A) Completamente de Acuerdo
    - B) De acuerdo
    - C) Ni de acuerdo, Ni Desacuerdo
    - D) Desacuerdo
    - E) Completamente Desacuerdo

2. ¿Está usted de acuerdo con que existiera un recetario maestro, donde le indique forma de preparación, ingredientes y la cantidad del producto a realizar?

    - A) Completamente de Acuerdo
    - B) De Acuerdo
    - C) Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo
    - D) Desacuerdo
    - E) Completamente Desacuerdo

3. ¿Está usted de acuerdo con que trabajen sin una carta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas?

    - A) Completamente de Acuerdo
    - B) De Acuerdo
    - C) Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo
    - D) Desacuerdo
    - E) Completamente Desacuerdo

4. ¿Estaría Usted dispuesto a cumplir con la estandarización de cada Bebida para mejorar el servicio y reducir los costos?

    - A) Completamente de Acuerdo
    - B) De Acuerdo
    - C) Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo
    - D) Desacuerdo
    - E) Completamente Desacuerdo

5. ¿Qué opina acerca de la creación de la carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para la mejora del servicio y el agrado de los clientes?

    - A) Completamente de Acuerdo
    - B) De Acuerdo
    - C) Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo
    - D) Desacuerdo
    - E) Completamente Desacuerdo

COMENTARIOS:

_____

_____

ANEXO

Anexo B Estandarización de Recetas.

APERITIVOS

Escalera al Cielo				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,040	Lts	Vodka	220,00	8,80
0,030	Lts	Curacao Blue	180,00	5,40
0,030	Lts	Vermouth Blanco	110	3,30
0,015	Lts	Limon	20	0,30
0,005	Kg	Limon	20	0,10
0,005	Kg	Azucar	15	0,08
			Costo de produccion	17,98
			Imprevisto 20%	3,595
			Total de costo+20% imp	21,57
			Utilidad 35%	61,63
			IVA 12%	7,40
			P.V.P	69,02

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En una Coctelera añada hielo triturado, 40ml de Vodka, 30ml de Curacao Blue, 30ml de Vermouth Blanco y 15ml de Zumo de Limón. Agite bien y sirva en una copa Margarita previamente enfriada y decorada con una crusta (5gr) de azúcar y 5gr de limón.

Parisian				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Ginebra	120,00	3,60
0,030	Lts	Vermouth Dry	110,00	3,30
0,030	Lts	Licor de Cassis	200	6,00
0,005	kg	Cereza	100	0,50
			Costo de produccion	13,40
			Imprevisto 20%	2,68
			Total de costo+20% imp	16,08
			Utilidad 35%	45,94
			IVA 12%	5,51
			P.V.P	70,22

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En una Coctelera con hielo triturado añada 30ml de Ginebra, 30 ml de Vermouth Dry, 30ml de Licor de Cassis. Agite bien y sirva en una copa Margarita previamente fría y decorada con una cereza.

Amaretto Desinger				
Cantidad	**Unidad de medida**	**Ingrediente**	**Costo unitario**	**Costo Total**
0,040	Lts	Amaretto Di Sannoro	300,00	12,00
0,040	Lts	Crema de Menta	150,00	6,00
0,005	Kg	Cereza	100	0,50
			Costo de produccion	18,50
			Imprevisto 20%	3,7
			Total de costo+20% imp	22,2
			Utilidad 35%	63,43
			IVA 12%	7,61
			P.V.P	71,04

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Colocar en un Vaso Mezclador previamente enfriado 40ml de Amaretto Di Sannoro y 40ml de Crema de Menta. Revolver suavemente los ingredientes en el Vaso Mezclador con hielo utilizando la Cuchara Mezcladora. Sirva en una Copa Coctel previamente fría sin los hielos. Decorar con una de cereza.

Ruso Negro				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,060	Lts	Vodka	220,00	13,20
0,030	Lts	Licor de café	170,00	5,10
			Costo de produccion	18,30
			Imprevisto 20%	3,66
			Total de costo+20% imp	21,96
			Utilidad 35%	62,74
			IVA 12%	7,53
			P.V.P	70,27

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En un Vaso Old Fashion colocar hielo, luego agregar 60ml de Vodka y 30ml de Licor de Café, remover y servir. Sin decoración.

Alpine				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Brandy	150,00	4,50
0,030	Lts	Cointreau	250,00	7,50
0,005	Lts	Granadina	70	0,35
0,015	Lts	Zumo de Limon	20	0,30
0,005	Kg	Cereza	100	0,50
			Costo de produccion	13,15
			Imprevisto 20%	2,63
			Total de costo+20% imp	15,78
			Utilidad 35%	45,09
			IVA 12%	5,41
			P.V.P	68,91

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En una coctelera con hielo agregar 30ml de Brandy, 30ml de Cointreau, 15ml de Zumo de Limón y 5ml de Granadina. Agitar bien y servir sin el hielo en Copa Coctel. Decorar con una cereza.

CLASICOS

Mojito Cubano				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,060	Lts	Ron Blanco	120,00	7,20
0,030	Lts	Zumo de Limon	20,00	0,60
0,040	kg	Azucar	15,00	0,60
0,010	kg	Hierba Buena	15,00	0,15
0,030	Lts	Soda	130	3,90
			Costo de produccion	12,45
			Imprevisto 20%	2,49
			Total de costo+20% imp	14,94
			Utilidad 35%	42,69
			IVA 12%	5,12
			P.V.P	47,81

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En un Mortero agregar 40gr de azúcar, 30ml de Zumo de Limón, 8gr de Hierba Buena y se procede a macerar, luego en un Vaso tipo Zombie colocar lo macerado, agregar 60ml de Ron Blanco, colocar de 5 a 6 cubos de hielo y completar con Soda, revolver todos los ingredientes con una Cuchara Mezcladora, y decorar con 2gr de Hierba Buena.

Caipirinha				
Cantidad	**Unidad de medida**	**Ingrediente**	**Costo unitario**	**Costo Total**
0,060	Lts	Cachaza	160,00	9,60
0,030	Lts	Zumo de Limon	20,00	0,60
0,060	kg	Azucar	15,00	0,90
0,080	kg	Limon	20,00	1,60
			Costo de produccion	12,70
			Imprevisto 20%	2,54
			Total de costo+20% imp	15,24
			Utilidad 35%	43,54
			IVA 12%	5,23
			P.V.P	48,77

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En un Mortero agregar 70gr de Limón, 30gr de Azúcar y 30ml de Zumo de Limón, el producto se procede a macerar, luego en un Vaso Old Fashion agregar lo macerado y 60ml de Cachaza, colocar 4 cubos de hielo y se produce a mezclar los ingredientes, decorar con 10gr de rebanada de Limón.

Cuba libre				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,045	Lts	Ron Añejo	250,00	11,25
0,015	Lts	Zumo de Limon	20,00	0,30
0,060	Lts	Refresco de Cola	20,00	1,20
0,010	kg	Limon	20,00	0,20
			Costo de produccion	12,95
			Imprevisto 20%	2,59
			Total de costo+20% imp	15,54
			Utilidad 35%	44,40
			IVA 12%	5,33
			P.V.P	49,73

Fuente: Elaboración Propia

Preparación:

- En un vaso High Ball colocar de 5 a 6 cubos de hielo, agregar 45ml de Ron Añejo, 15ml de Zumo de Limón, completar con 60ml de Refresco de Cola, decorar con 10gr de rebanada Limón.

Destornillador				
Cantidad	**Unidad de medida**	**Ingrediente**	**Costo unitario**	**Costo Total**
0,045	Lts	Vodka	220,00	9,90
0,060	Lts	Jugo de Naranja	20,00	1,20
0,010	kg	Naranja	20,00	0,20
0,005	Lts	Granadina	70,00	0,35
			Costo de produccion	11,65
			Imprevisto 20%	2,33
			Total de costo+20% imp	13,98
			Utilidad 35%	39,94
			IVA 12%	4,79
			P.V.P	44,74

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Colocar de 5 a 6 cubos de hielo en un vaso High Ball, luego agregar 45ml de Vodka y completar con 60ml de Jugo de Naranja. Agregar 5ml de granadina, decorar con 10gr de rebanada de Naranja.

Tequila Sunrise				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,045	Lts	Tequila	230,00	10,35
0,060	Lts	Jugo de Naranja	20,00	1,20
0,020	kg	Naranja	20,00	0,40
0,005	Lts	Granadina	70,00	0,35
0,005	Kg	Cereza	100,00	0,50
			Costo de produccion	12,80
			Imprevisto 20%	2,56
			Total de costo+20% imp	15,36
			Utilidad 35%	43,89
			IVA 12%	5,27
			P.V.P	49,15

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Colocar de 5 a 6 cubos de hielo en un vaso High Ball, luego agregar 45ml de tequila, completar con 60ml de Jugo de Naranja y 5ml de Granadina, decorar con 5gr de Cereza.

FROZZEN

Piña Colada				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Ron Blanco	120,00	3,60
0,030	Lts	Licor de coco	100	3,00
0,020	Kg	Crema de coco	120	2,40
0,060	Lts	Jugo de Piña	50	3,00
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
0,020	Kg	Piña	50	1,00
			Costo de produccion	13,45
			Imprevisto 20%	2,69
			Total de costo+20% imp	16,14
			Utilidad 35%	46,11
			IVA 12%	5,53
			P.V.P	70,48

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Vierta en la licuadora de 7 a 8 cubos de hielo acompañados de 30ml de Ron Blanco, 30ml de Licor de Coco, 20gr de Crema de Coco y 60ml de Jugo de Piña, acompañado de 30gr de Azúcar, licue hasta que tenga consistencia cremosa, sirva en una Copa Coctel alta, decore con 20gr de rebanada de Piña.

Daiquiri de Fresa				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Ron Blanco	120,00	3,60
0,080	Kg	Fresa	100	8,00
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
0,015	Lts	Granadina	70	1,05
			Costo de produccion	13,10
			Imprevisto 20%	2,62
		Total de costo+20% imp		15,72
			Utilidad 35%	44,91
			IVA 12%	5,39
			P.V.P	68,64

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Vierta en la licuadora de 7 a 8 cubos de hielo, agregue 30ml de Ron Blanco, 70gr de Fresa, 30gr de Azúcar y 15ml de Granadina, licue hasta que tenga una consistencia cremosa, sirva en una Copa Coctel y decore con 10gr de Fresa.

Daiquiri de Melocoton				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Ron Blanco	120,00	3,60
0,080	Kg	Melocoton	130	10,40
0,020	Kg	Azucar	15	0,30
			Costo de produccion	14,30
			Imprevisto 20%	2,86
			Total de costo+20% imp	17,16
			Utilidad 35%	49,03
			IVA 12%	5,88
			P.V.P	74,93

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Vierta en la licuadora de 7 a 8 cubos de hielo, agregue 30ml de Ron Blanco, 70gr de Melocotón, 20gr de Azúcar, licue hasta que tenga una consistencia cremosa, sirva en una Copa Huracán y decore con 10gr de Melocotón.

Ponche Especial				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Ron Blanco	120,00	3,60
0,030	Lts	Ponche Crema	70	2,10
0,080	Kg	Helado de Fresa	150	12,00
0,020	kg	Azucar	15	0,30
0,010	Kg	Fresa	100	1,00
			Costo de produccion	19,00
			Imprevisto 20%	3,8
			Total de costo+20% imp	22,8
			Utilidad 35%	65,14
			IVA 12%	7,82
			P.V.P	99,56

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Vierta en la licuadora de 7 a 8 cubos de hielo, 30ml de Ron Blanco, 30ml de Ponche Crema, 80gr de Helado de Fresa, 20gr de Azúcar, licue hasta que tenga una consistencia cremosa. Sirva en una Copa Huracán. Decore con 10gr de Fresa.

Margarita Frozzen				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,045	Lts	Tequila	230,00	10,35
0,030	Lts	Cointreau	220	6,60
0,030	Lts	Zumo de Limon	20	0,60
0,020	kg	Azucar	15	0,30
0,010	Kg	Limon	20	0,20
0,003	kg	Sal	15	0,05
			Costo de produccion	18,10
			Imprevisto 20%	3,619
		Total de costo+20% imp		21,714
			Utilidad 35%	62,04
			IVA 12%	7,44
			P.V.P	94,82

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Vierta en la licuadora de 7 a 8 cubos de hielo, 45ml de Tequila, 30ml de Cointreau, 30ml de Zumo de Limón, coloque 20gr de Azúcar y proceda a licuar hasta que tenga una consistencia cremosa. Sirva en una copa Margarita. Decore con 10gr de rebanada de Limón y 3gr de Sal (crusta).

DIGESTIVOS

Martini Chocolate				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Vodka	220,00	6,60
0,030	Lts	Crema de Cacao	100,00	3,00
0,030	Lts	Triple sec	120	3,60
			Costo de produccion	13,20
			Imprevisto 20%	2,64
			Total de costo+20% imp	15,84
			Utilidad 35%	45,26
			IVA 12%	5,43
			P.V.P	69,17

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En una Coctelera con hielo vierta 30ml de Vodka, 30ml de Crema de Cacao, 30ml de Triple Sec. Agite bien y luego cuele en una Copa tipo Martini.

Crema de Wiskhy con Café				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Crema de Whisky	250,00	7,50
0,030	Lts	Café Negro	65	1,95
0,030	Kg	Crema de Chantilly	130	3,90
0,005	Kg	Pasas	30	0,15
			Costo de produccion	13,50
			Imprevisto 20%	2,7
			Total de costo+20% imp	16,2
			Utilidad 35%	46,29
			IVA 12%	5,55
			P.V.P	70,74

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En una Copa Pilsen colocar 30ml de Café Negro, 30ml de Crema de Whisky, completar decoración con 30gr de Crema de Chantilly y 5gr de Pasas.

Coctel Criollo				
Cantidad	**Unidad de medida**	**Ingrediente**	**Costo unitario**	**Costo Total**
0,045	Lts	Vodka	220,00	9,90
0,015	Lts	Jugo de Narajna	20	0,30
0,020	Kg	Crema de coco	120	2,40
0,010	Lts	Granadina	70	0,70
0,010	Kg	Naranja	20	0,20
			Costo de produccion	13,30
			Imprevisto 20%	2,66
			Total de costo+20% imp	15,96
			Utilidad 35%	45,60
			IVA 12%	5,47
			P.V.P	69,69

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En un Vaso High Ball colocar de 5 a 6 cubos de hielo agregar 45ml de Vodka, rellenar con 15ml de Jugo de Naranja y agregarle los 20gr de Crema de Coco con los 10ml de Granadina, revolver los ingredientes y servir. Decorar con 10gr de rebanada de naranja.

Amaretto Sour				
Cantidad	**Unidad de medida**	**Ingrediente**	**Costo unitario**	**Costo Total**
0,060	Lts	Amaretto di sannoro	250,00	15,00
0,030	Lts	Zumo de Limon	25	0,75
0,010	Lts	Jarabe de Goma	70	0,70
0,010	kg	Limon	20	0,20
			Costo de produccion	16,45
			Imprevisto 20%	0,14
			Total de costo+20% imp	16,59
			Utilidad 35%	47,40
			IVA 12%	5,69
			P.V.P	69,82

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- En una coctelera con hielo colocar 60ml de Amaretto di Sannoro, 30ml de zumo de limón y 10ml de Jarabe de Goma. Agitar bien y servir en Copa Sour. Decorar con 10gr de rebanada de Limón.

Maria L´ Orange				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,030	Lts	Triplesec	120,00	3,60
0,080	Lts	Jugo de Narajna	20	1,60
0,030	Lts	Aranshe	240	7,20
0,010	Kg	Naranja	30	0,30
			Costo de produccion	12,70
			Imprevisto 20%	2,54
			Total de costo+20% imp	15,24
			Utilidad 35%	43,54
			IVA 12%	5,23
			P.V.P	66,55

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Agregar en una coctelera con hielo, 30ml de Triplesec, 80ml de Jugo de Naranja, 30ml de Licor de Naranja Aranshe. Agitar, luego colar y servir en una Copa Coctel. Decorar con 10gr de rebanada de Naranja.

MERENGADAS

Merengada de Fresa				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,060	Lts	Leche	12,00	0,72
0,080	Kg	Fresa	100	8,00
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
0,015	Lts	Vainilla	20	0,30
			Costo de produccion	9,47
			Imprevisto 20%	1,894
			Total de costo+20% imp	11,364
			Utilidad 35%	32,47
			IVA 12%	3,90
			P.V.P	49,62

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Agregar en una licuadora de 7 a 8 cubos de hielo, agregar 60ml de Leche Líquida, 70gr de Fresa, 30gramos de Azúcar, 15ml de Vainilla, mezclar hasta obtener consistencia cremosa, servir en Copa Pilsen. Decorar con 10gr de Fresa.

Merengada de oreo				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,060	Lts	Leche	15,00	0,90
0,090	Kg	Oreo	120	10,80
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
0,015	Lts	Vainilla	70	1,05
			Costo de produccion	13,20
			Imprevisto 20%	2,64
			Total de costo+20% imp	15,84
			Utilidad 35%	45,26
			IVA 12%	5,43
			P.V.P	69,17

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Agregar en una licuadora de 7 a 8 cubos de hielos, agregar 60ml de Leche Líquida, 80gr de Galleta Oreo, 30gr de Azúcar, 15gr de Vainilla. Licuar hasta conseguir consistencia cremosa. Copa Pilsen. 10gr de Galleta Oreo para decoración.

BATIDOS

Batidos de Frutas Fresa/ Mora/Parchita				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,080	Kg	Fresa/Mora/Parchita	100	8,00
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
			Costo de produccion	8,45
			Imprevisto 20%	1,69
			Total de costo+20% imp	10,14
			Utilidad 35%	28,97
			IVA 12%	3,48
			P.V.P	44,28

Fuente: (Duran, C. 2013)

Preparación:

- Vierta en una licuadora de 5 a 6 cubos de hielo, agregar 80gr de fruta (Parchita, Fresa, Mora), agregar 30gr de Azúcar, 60ml de agua, licuar hasta conseguir consistencia liquida. Servir en un vaso High Ball.

Batido de Melocoton				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,070	Kg	Melocoton	130	9,10
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
			Costo de produccion	9,55
			Imprevisto 20%	1,91
			Total de costo+20% imp	11,46
			Utilidad 35%	32,74
			IVA 12%	3,93
			P.V.P	50,04

Fuente: (Duran, C. 2013)

Descripción:

- Vierta en una licuadora de 5 a 6 cubos de hielo, agregue 70gr de Melocotón, 30gr de Azúcar, 60ml de agua, licuar hasta conseguir consistencia liquida. Servir en vaso High Ball.

FRAPUCCINO

Frapuccino				
Cantidad	***Unidad de medida***	***Ingrediente***	***Costo unitario***	***Costo Total***
0,060	Lts	Café	65,00	3,90
0,010	Lts	Vainilla	70,00	0,70
0,030	Kg	Leche	15	0,45
0,030	Kg	Azucar	15	0,45
0,030	Kg	Crema de Chantilly	120	3,60
			Costo de produccion	9,10
			Imprevisto 20%	1,82
			Total de costo+20% imp	10,92
			Utilidad 35%	31,20
			IVA 12%	3,74
			P.V.P	47,68

Fuente: (Duran, C.)

Descripción:

- Vierta en una licuadora de 6 a 7 cubos de hielos, 60ml de Café, 10ml de Vainilla, 30ml de Leche Líquida, 30gr de Azúcar, licuar hasta conseguir consistencia cremosa, sirva en una Copa Pilsen, decore con 30gr de Crema Chantilly.

ANEXO

Anexo C Diseño del Menú

Carta de bebidas
Degusta con gusto///
Todos los precios incluyen IVA
Hotel Tibisay

Carta de bebidas

Aperitivos

Escalera al cielo ---------- 70 bs..
*Vodka, curacao azul,Vermouth blanco.

Parisian ---------- 70 bs.
*Ginebra, Vermouth dry y licor de cassis.

Amaretto Desinger ---------- 70 bs.
*Amaretto di sannoro y crema de menta.

Ruso Negro ---------- 70 bs.
*Vodka y licor de cafe.

Alpine ---------- 70 bs.
*Brandy,cointreau,granadina y zumo de limon.

Digestivos

Martini Chocolate ---------- 70 bs.
*Vodka, crema de cacao y triple sec.

Crema de whisky ---------- 70 bs.
*Crema de whisky, cafe negro, crema chantilly y pasas.

Coctel Criollo ---------- 70 bs.
*Vodka, jugo de naranja, crema de coco y granadina.

Amaretto Sour ---------- 70 bs.
*Amaretto di sinnoro, zumo de limon, y jarabe de goma.

Maria L'Orange ---------- 70 bs.
*Triple sec, jugo de naranja y aranshe.

Clasicos

Mojito Cubano ---------- 50 bs.
*Ron blanco, zumo de limon,azucar,hierba buena y soda.

Caipirinha ---------- 50 bs.
*Cachaza, zumo de limon y azucar.

Cuba Libre ---------- 50 bs.
*Ron añejo, zumo de limon y refresco de cola

Destornillador ---------- 50 bs.
*Vodka y jugo de naranja

Tequila Sunrise ---------- 50 bs.
*Tequila, jugo de naranja y granadina.

Batidos

Batido de fresa ---------- 50 bs.
* Fresa y azucar.

Batido de Mora ---------- 50 bs.
*Mora y azucar.

Batido de Parchita ---------- 50 bs.
*Parchita y azucar.

Batido de Melocoton ---------- 50 bs.
*Melocoton y azucar.

Frozzen

Piña colada ---------- 70 bs.
*Ron blanco, licor de coco, crema de coco y jugo de piña.

Daiquiri de fresa ---------- 70 bs.
*Ron blanco, fresa, azucar y granadina.

Daiquiri de melocoton ---------- 80 bs.
*Ron blanco, melocoton y azucar.

Ponche especial ---------- 100 bs.
*Ron blanco, ponche crema, helado de fresa y azucar.

Margarita Frozze ---------- 100 bs.
*Tequila, cointreau, zumo de limon y azucar.

Merengadas

Merengada de Fresa ---------- 50 bs.
*Fresa, leche, vainilla y azucar.

Merengada de oreo ---------- 70 bs.
Galletas oreo, leche, vainilla y azucar.

Frapuccino ---------- 50 bs.
*Cafe, vainilla, leche, azucar y crema chantilly