



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1466>

Ciencias económicas y empresariales

Artículo de investigación

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

Food and beverage price management in hotels in Ecuador

Gestão de preços de alimentos e bebidas em hotéis no Equador

Sofía Aracely Biler-Reyes ^I

sofia.biler@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1929-4021>

Carmen Inés Mora-Pisco ^{II}

cari.mora.pisco@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9282-6106>

Jesenia Elizabeth Catagua-Mieles ^{III}

jesenia.catagua@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3704-1426>

***Recibido:** 29 de agosto de 2020 ***Aceptado:** 25 de septiembre de 2020 * **Publicado:** 13 de Octubre de 2020

1. Diploma Superior en Tributación, Magíster en Tributación y Finanzas, Licenciada en Contabilidad Pública – Auditoría.
2. Magíster en Turismo Mención en Gestión del Turismo Sostenible, Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas
3. Magíster en Comercio y Finanzas Internacionales, Ingeniera en Sistemas.

Resumen

El presente artículo se desarrolló como parte de una investigación en la especialidad de Hotelería en Manta, Ecuador, con el objetivo de conocer la gestión de costos de los servicios de comercialización de alimentos y bebidas en la red del mencionado sector. El estudio fue concebido dentro del paradigma cuantitativo con un diseño de Campo, en el que se hizo la aplicación de la observación directa y una encuesta a los empleados del departamento de cocina de uno de los Hoteles de la Ciudad de Manta, Ecuador; contrastando la realidad determinada y apreciada en el sitio durante la investigación con los principales instrumentos jurídicos empleados en Ecuador para la materia de Turismo y Hotelería. Así como los resultados obtenidos en estudios similares por otros especialistas en el área. Concluyendo que, en la actualidad no se tienen controles metódicos para la gestión de los costos de alimentos y bebidas en el referido centro de hospedaje, careciendo de toma de decisiones gerenciales que posibiliten el control de los gastos e inversiones en los materiales requeridos en el departamento de Cocina, por este motivo los precios de los productos ofertados son mayores, lo que resta competitividad al restaurante. Además, se carece de supervisión de administración a las compras de insumos existentes en almacén, así como la no clasificación en perecederos o no perecederos lo que se traduce un potencial de pérdida también para el establecimiento por no cumplir con los parámetros debidos.

Palabras claves: Costos; alimentos; bebidas; hoteles; gestión

Abstract

This article was developed as part of an investigation in the specialty of Hospitality in Manta, Ecuador, with the aim of knowing the cost management of food and beverage marketing services in the network of the aforementioned sector. The study was conceived within the quantitative paradigm with a field design, in which the application of direct observation and a survey was made to the employees of the kitchen department of one of the Hotels in the City of Manta, Ecuador; contrasting the reality determined and appreciated on the site during the investigation with the main legal instruments used in Ecuador for the matter of Tourism and Hospitality. As well as the results obtained in similar studies by other specialists in the area. Concluding that, at present, there are no methodical controls for the management of the costs of food and beverages

in the referred lodging center, lacking management decision-making that enables the control of expenses and investments in the materials required in the department Kitchen, for this reason the prices of the products offered are higher, which reduces the restaurant's competitiveness. In addition, there is no administrative supervision of the purchases of existing supplies in the warehouse, as well as the non-classification as perishable or non-perishable, which translates into a potential loss also for the establishment due to not complying with the due parameters.

Keywords: Costs; foods; drinks; Hotels; management

Resumo

Este artigo foi desenvolvido no âmbito de uma investigação na especialidade de Hotelaria em Manta, Equador, com o objetivo de conhecer a gestão de custos dos serviços de marketing de alimentos e bebidas na rede do referido setor. O estudo foi concebido dentro do paradigma quantitativo com um desenho de campo, no qual foi feita a aplicação de observação direta e um survey aos funcionários do setor de cozinha de um dos Hotéis da Cidade de Manta, Equador; contrastar a realidade determinada e apreciada no local durante a investigação com os principais instrumentos jurídicos utilizados no Equador em matéria de turismo e hospitalidade. Bem como os resultados obtidos em estudos semelhantes de outros especialistas da área. Concluindo que, presentemente, não existem controlos metódicos para a gestão dos custos com alimentação e bebidas no referido alojamento, carecendo de uma tomada de decisão gerencial que possibilite o controlo das despesas e investimentos nos materiais necessários ao departamento Cozinha, por isso os preços dos produtos oferecidos são mais elevados, o que diminui a competitividade do restaurante. Acresce que não existe fiscalização administrativa das compras de insumos existentes no armazém, bem como da não classificação em perecíveis ou não perecíveis, o que se traduz numa perda potencial também para o estabelecimento por não cumprimento dos devidos parâmetros.

Palavras-chave: Custos; alimentos; bebidas; hotéis; gestão

Introducción

Los Hoteles o sitios de alojamiento externo, son normalmente los espacios que los usuarios visitan para contratar habitaciones durante la permanencia que tengan en una región específica. Además de que los clientes también hacen la concertación de otros tipos de servicios del mismo, como lo es la comida y bebida que involucra servicios de gastronomía adicionales, en muchos

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

casos. Para Cisneros et al. (2009) La hotelería constituye un pilar fundamental en el desarrollo del turismo. Debido al incesante flujo de la actividad turística es preciso mantener una gama sólida y amplia de alojamiento capaz de cubrir las necesidades de hospedaje y alimentación de los clientes. De acuerdo con Foster (2011) dentro de cada segmento de la industria hay diversos tipos de establecimientos dirigidos a diferentes mercados de viaje como: Hoteles tradicionales, Moteles, Resorts, Hoteles de convenciones, Hoteles residenciales. Así mismo, de acuerdo con el Ministerio del Turismo de Ecuador (2002) expresado en el Reglamento General De Actividades Turísticas; se determina en los siguientes artículos que:

Artículo 2. Categorías: La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

Con relación a los servicios ofrecidos en Ecuador, en el contexto hotelero se tiene que de acuerdo con la Ley del Turismo y el Reglamento General para la aplicación de la Ley del Turismo, los servicios que pueden ofrecer los Hoteles en el país son los siguientes:

- Alojamiento;
- Servicio de alimentos y bebidas;
- Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Para Guevara (2014) La industria hotelera como parte esencial del desarrollo económico de los países de América del Sur, ha sido a lo largo de la historia un eje de cambio fundamental para el progreso de los pueblos, y propiamente analizando la situación del país esta realidad no ha sido ajena, pues la sustentabilidad del sector terciario del país debe en parte su éxito al aporte

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

realizado por el sector hotelero, por lo que mantener la calidad del servicio depende estrictamente de la calidad de la infraestructura y del recurso humano que está generando el servicio. Es así como, en el contexto hotelero y turístico de una determinada región, los servicios que aporta un determinado parador así como la comercialización se constituye un valor agregado para que el establecimiento de estos sean realmente competitivo y atrayente para los turistas o clientes, sobre todo en zonas en las cuales la presencia de elementos naturales, como playas, ríos, montañas, entre otros, los cuales no sean tan incipientes o en sí mismo el principal atractivo para que ocurran visitas a los lugares por parte de los conciudadanos, lo que suele ocurrir cuando las visitas de usuarios de los Hoteles no es de manera concurrida. Es el caso de las áreas donde se ubican sitios de alojamiento que no poseen elementos alrededor destacados, como zona de ventas, eventos especiales como conciertos y parques de diversiones, por ejemplo. Es allí, donde el conglomerado de los servicios ofrecidos por un determinado parador se convierte en un elemento altamente valioso para los rectores o gerentes del mismo. En este sentido, cuando se hace referencia a los servicios de la gastronomía, un factor crucial es el establecimiento de costos, que validen de manera adecuada este apetecible particular.

De manera que, uno de los principales aspectos que deben precisarse como parte de la comercialización en el ramo Hotelero es esencialmente el “costo de los bienes”, en especial cuando se hace referencia a los productos alimenticios, particular que amerita analizar los aspectos concernientes a la forma de obtención y elaboración de estos, en el caso de las comidas preparadas, por ejemplo: las distribuidas en los establecimientos como restaurantes, abastos o tiendas así como los que son prefabricados, ameritan de la consideración de los vendedores en términos de escalas de valores para la asignación de los precios de estos. En este sentido, es imprescindible comprender los métodos técnicos que deben ser abordados, aplicados y evaluados para dar respuesta a las demandas de sistematización, de la gestión de costos de alimentos y bebidas, sobre todo cuando se hace referencia a un sector amplio, dentro de la economía y el turismo como es el de la red hotelera, deberán ser detallados y caracterizados de forma general y particular, para no caer en excedentes ni en pérdidas para los comercializadores.

Como se sabe, muchas veces dentro de los Hoteles además de brindar el servicio de alojamiento característico por la naturaleza de los establecimientos de este tipo, se hace también un complemento con la presentación de una gama de productos gastronómicos que enriquecen el

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

valor de los hospedajes ofrecidos. Según Morillo (2009) para prestar dicho servicio hace falta una gran cantidad de funciones como son: el abastecimiento, recepción, almacenamiento, distribución, preparación de alimentos y bebidas (carnes, alimentos calientes, postres y otros), servicio de recolección y entrega de órdenes o comedor.

Tales elementos son en gran medida significativos y muchos de estos en algunos casos descritos como una necesidad por los especialistas en el área de Hotelería y Turismo, para que así se otorguen las debidas garantías a los clientes que hacen uso de los establecimientos de este tipo, pues ello es directamente proporcional al costo que por cada bien alimenticio o de bebida que se despache. En este sentido, Alcivar, (2018) expone que el Ministerio de Turismo, en el año 2015 generó 1.557,4 millones de dólares, “valor que, comparado con los recursos provenientes de las exportaciones de los principales productos, ubica al turismo como el tercer rubro de aporte en ingresos, después del banano y plátano y camarón”. Es así como el turismo en Ecuador logra tomar un valor significativo para la economía, siendo entonces la red hotelera un pilar importante para gran cantidad de visitas e intercambios. Además de esto, se considera el tema de la calidad de los servicios ofrecidos dentro del centros de hospedaje, no solo el alojamiento en si mismo sino los derivados, caracterizados entre otras cosas, por ser de los mejores cuando se valoran los costos y el número de elementos que los ponderan; entre los que destacan los materiales y personas involucradas en la prestación de una determinada prestación. De manera que Alcivar (ob. Cit.) indica que dentro de la calidad existen dos aspectos importantes a considerar (expectativas y servicio recibido), las expectativas son una variable independiente, es decir que no la podemos controlar, dado que el cliente puede crearlas conforme a lo que ve y asume que va a recibir. Por otro lado, el servicio recibido; ésta variable es dependiente, como prestadores de servicios, debemos prever brindar un servicio de calidad o al menos como el cliente lo espera.

De acuerdo con Saravia (2018), dentro de la gestión de costos de alimentos “uno de los principales problemas es la falta de controles dentro de un restaurant, haciendo que los costos de alimentos y bebidas aumenten o así mismo la información brindada no sea verídica impidiendo una toma de decisiones adecuada”. Al respecto, Saravia (2018) afirma “Las políticas de compras, también forman parte del sistema de control de costos de alimentos y bebidas, una buena gestión en el departamento de compras nos asegura conseguir menores costos, manteniendo calidad y en el tiempo adecuado. Muchos restaurantes no le dan la importancia debida el cual puede

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

conllevarlos a no prosperar de la manera deseada.” Tales aspectos, han de ser precisados mediante la aplicación de tecnicismos para la valoración de las diversas etapas que sigue la elaboración de un producto alimenticio, así como recursos y procedimientos inmersos en los sumarios de producción de estos, de la misma manera que los referentes del almacenaje que se dé a los mismos para garantizar el buen estado al momento de comercializar. Todo ello ha de ser considerado en los sistemas de control o gestión de los precios que se asignan a las bebidas y alimentos. Por su parte, Keat y Young (2004) indican que la fijación de precios, se da por la interacción entre la oferta y demanda, la interacción entre ambos agregados forma un precio de equilibrio, la ganancia se obtiene cuando los costos marginales de cada bien tienen un mínimo de recuperación es decir a medida que incrementan los costos variables y fijos determinan el precio de oferta que cubra los costos fijos y variables. Esto, por ende, también se vincula con el establecimiento de los costos de alimentos y bebidas en cualquier rama de la economía.

En este sentido, al revisar las investigaciones que en diversas regiones de Latinoamérica se han hecho con relación a la Hotelería y los sistemas de gestión de costos de alimentos y bebidas, se consiguen importantes estudios en esta materia, como es la desarrollada en Venezuela en el Hotel Boutique, de la ciudad de Barquisimeto estado Lara en la que el autor López (2014) concluyó “La elaboración de platos por parte del personal de cocina sin anteriormente haber hecho un proceso de costeo junto al analista de costos, origina desinformación del valor real de la receta no costeadas; la falta de capacitación en materia de control de costos de A y B al del personal laboral de cocina principal; la falta de supervisión en los procesos del sistema de control de costos por parte del analista de costos responsable, y también del jefe de cocina y el gerente de alimentos y bebidas; inadecuada carga de trabajo al personal laboral de cocina principal produciendo descuido de los controles implementados en la cocina principal”. Estos hallazgos descritos por el citado autor en su estudio, evidencian la necesidad de controlar las etapas desde el preciso instante en que se dispone formular la creación de un producto, como lo es un plato de comida preparado en la cocina de un Restaurant de Hotel hasta la comercialización, que es el procedimiento o subproceso en el que se intercambia el bien producido por una forma de pago.

Sin embargo, no siempre se cumple la estructura debida de costos con base en las principales necesidades de calidad que ameritan este tipo de bienes, sino que además de las necesidades de los comercializadores de superar la inversión por producto se adicionan a los costos los

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

beneficios para los trabajadores que están inmersos en la cadena de producción y comercio. Es así como según Morillo (2009) “A los clientes les son asignados dichos costos de alimentos por plato consumido más un margen bruto de beneficio con el cual se espera cubrir los costos de personal, los costos generales y el beneficio neto, por cuanto los costos de mano de obra y costos generales son indirectos”.

Respecto a la producción y a los costos emanados de ello, estos comprenden aquellos que no se originan directamente del proceso de elaboración de los bienes comercializados, como platos y jugos, por ejemplo, su importancia radica en que están asociados y a su vez determinan el intercambio económico. Si los costos de transacción llegaran a elevarse significativamente, la cancelación del intercambio ocurriría inevitablemente. De allí, que resulta necesario analizar los mecanismos, maquinarias, insumos y demás recursos involucrados en la fabricación de algún bien alimenticio o bebida que sea expendido en los diversos establecimientos.

Ecuador es uno de los países con menos criterios técnicos para el establecimiento de las demandas del sector hotelero, en términos de precios de productos como bebidas y alimentos, con relación al Turismo Guevara (2014) refiere que la actividad turística representa el 4.2 % del PIB, que equivalente a 680 millones de dólares al año en el país, económicamente esta cantidad es importante tomando en cuenta que cerca del 80% del presupuesto general de estado se financia con la venta de petróleo y derivados del petróleo y se tienen reservas solamente para 20 años. Con este escenario, la adecuación del sector turístico en el país Ecuador, es de manera inequívoca estrictamente obligatoria, lo que implica la regulación de las principales necesidades de las prestaciones ofrecidas, lo que también debe expresarse en una mejor calidad de los Hoteles de las Regiones más concurridas y de los principales atractivos de estos, en todo el año y no solo en temporadas altas, de ahí que el aspecto de la oferta gastronómica difundida en los diversos medios enriquece considerablemente los atractivos de clientes. En torno a este particular del servicio de comidas y bebidas ofrecido en los Hoteles, Mena y Galarraga (2018), sostiene que en especial en las empresas pequeñas y medianas (PYMES o MIPYMES) en el país existe “una falta de aplicación de conocimientos técnicos en algunas de ellas, debido a que la hostelería se forjó sobre la base de la experiencia. Si bien estos negocios pueden dejar muchos réditos económicos, es imprescindible contar con una administración con conocimientos teórico-prácticos, y con controles de costos efectivos y oportunos desde la compra de MP hasta la venta de alimentos

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

preparados, junto con controles de producción, calidad e higiene. Se debe indicar que, al disminuir los costos innecesarios, aumenta la rentabilidad.”

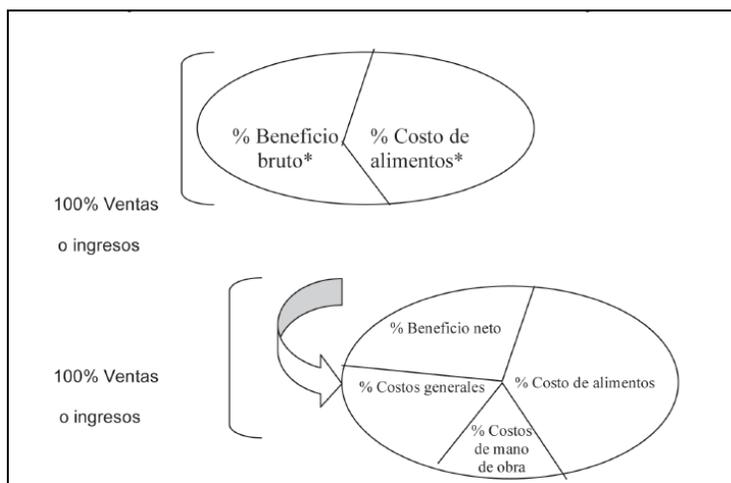
En torno a esto, según Creter y Rivadeneira (2014) para el establecimiento de costos de alimentos y bebidas dentro del servicio que brindan los Hoteles en todo el país deben precisarse “la mano de obra, con la nómina respectiva del departamento de alimentos y bebidas donde tendremos el salario de camareras, chef ejecutivo, ayudante de cocina y steward, meseros, bartenders. Y por último tendremos otros gastos que son luz, agua y teléfono”

Fig. 1. Factores que se incluyen en el establecimiento de costos de alimentos y bebidas

Costos Alimentos y bebidas					
Año	1	2	3	4	5
Suministros	\$ 15.184,00	\$ 15.943,20	\$ 16.740,36	\$ 17.577,38	\$ 18.456,25
Mano de Obra	\$ 100.200,00	\$ 103.125,84	\$ 106.137,11	\$ 109.236,32	\$ 112.426,02
Otros gastos	\$ 17.155,56	\$ 18.392,19	\$ 18.929,25	\$ 19.481,98	\$ 20.050,85
Costos alimentos y bebidas	\$ 132.539,56	\$ 137.461,23	\$ 141.806,72	\$ 146.295,68	\$ 150.933,12

Fuente: Creter y Rivadeneira (2014)

Fig.2. Costos y Beneficios de los servicios de alimentos y bebidas



Fuente: Tomado de Morillo (2009)

Con relación a la expansión hotelera y a los servicios ofrecidos, se precisan las características de una importante y en ascenso región turística con Hoteles de diversos tipos y clasificaciones de estrellas, como lo es Manta. La cual según Creter y Rivadeneira (ob. Cit.) tiene 292,89 km², con

un área de zonificación urbana de 6 mil hectáreas y un área rural de 23 mil y la distribución poblacional, se encuentra un 94,94% de la población total y su zona rural está en el 5,05%. En la misma se ubica el Hotel modelo de la ciudad de Manta, el cual posee una clasificación de cinco estrellas por la excelente calidad de los servicios ofrecidos, lo que lo posiciona como una importante alternativa de hospedaje para propios y visitantes. Sin embargo, pese al conglomerado de beneficios que los clientes experimentan en las instalaciones del mencionado parador, hay controles que no se han ejecutado de la manera más acertada para que la calidad de los servicios ofertados se corresponda con los costos accesibles a estos, por lo que muchos usuarios del Hotel, aun y cuando disfruten de aspectos relacionados con la permanencia de ellos en las instalaciones no acceden a las prestaciones de gastronomía o venta de bebidas y alimentos en el restaurante del lugar de alojamiento, por tratarse de precios altos en los referidos productos. En este particular, resulta importante señalar que el Hotel modelo de la ciudad de Manta, abierto desde el año 1998, consta de un departamento de administración el cual supervisa al departamento de cocina en el que se incluyen los sub-servicios de cafetería y mini-bar mismos, que a su vez deben ser controlados desde la gerencia del Hotel, la cual es ejecutada por el mismo departamento administrativo.

En este orden, de acuerdo con la investigación desarrollada por Creter y Rivadeneira (ob. Cit.) un elemento a destacar para el año 2014 es que el promedio de los cheques emitidos por concepto de costo de alimentos y bebidas era de \$ 35. Lo cual representaba para la fecha un alto valor considerando que es una prestación adicional. De manera que se precisa la investigación presentada en este artículo con el fin de indagar en las principales necesidades de gestión del Hotel modelo de la ciudad de Manta, así como las debilidades que presentan los controles de suministro de insumos y materiales para con ello ofertar en mejores y más accesibles precios los productos fabricados o no en la materia de alimentos y bebidas.

Materiales y Métodos

Se trató de un estudio dentro del paradigma cuantitativo de la investigación con un diseño de Campo y de nivel descriptivo. El mismo está fundamentado en las gestiones de control que los mecanismos implementados actualmente, por los administradores de un Hotel, así como los controles que han permitido para establecer el margen de precios de productos y servicios en la

rama Hotelera Nacional en Ecuador, puntualmente se seleccionó uno de los Hoteles de la ciudad de Manta, que posee una estructura organizativa de dos niveles esenciales: el gerencial, el cual es el primero, y el segundo que es donde se ubican: el departamento administrativo y el de cocina. En el referido establecimiento, se indagó en la forma de gestionar la adquisición de insumos para la producción de alimentos y bebidas que son expendidas en el restaurante del Hotel, el cual forma parte del departamento de cocina de la misma manera, así como también los criterios empleados para asignar un precio o valor comercial final a cada uno de estos productos.

En primera instancia, se hizo la selección de los procesos que serían verificados, los cuales fueron el de compras de materiales para la producción de los platos expendidos en el restaurante, así como las frutas, aguas saborizadas, licores y otros tipos de bebidas que son comercializadas en el referido establecimiento. Luego de precisar este aspecto, con la lista de todos los insumos y los productos fabricados, se estableció un registro de los empleados involucrados en la obtención de los mismos, siguiendo detenidamente la cadena de etapas que van desde quien hace las respectivas compras hasta el momento del despacho del producto, en modalidades de: presencial propiamente en el establecimiento (restaurant) del Hotel, entrega en las habitaciones del sitio de alojamiento o entrega a domicilio.

Con relación a los medios para el diagnóstico, en primera instancia se hizo el empleo de un instrumento de recolección de datos, para la observación directa en el sitio, que efectuó la investigadora, el cual fue una Lista de Verificación. En el caso de las encuestas aplicadas a los empleados se aplicó un cuestionario de cinco preguntas cerradas con una escala policotómica, con el fin de determinar las necesidades del sistema actual de control de precios de bebidas y alimentos en el Hotel modelo de la ciudad de Manta.

Variables estudiadas

Control de los precios de alimentos y bebidas

Gestión de Insumos y materiales para la fabricación de los alimentos comercializados

Procedimiento

1. En primer lugar, se consideró la estructuración de dos métodos de levantamiento de información como parte del Diseño de Campo adoptado para la investigación, por tal razón: se determinó que se realizaría una Encuesta y una Observación Directa en el lugar, en este caso en el Departamento de Cocina del Hotel modelo.

2. Se diseñaron dos tipos de instrumentos: uno para la observación directa a la unidad de trabajo “Departamento de Cocina” y el segundo: un cuestionario estructurado de cinco ítems con respuestas policotómicas. Posterior a esta etapa de diseño y construcción de los instrumentos, los mismos fueron presentados a los expertos para su revisión y aprobación.
3. Se visitó el departamento del Hotel en un número total de cuatro ocasiones, durante seis horas, tiempo en el que se pudo apreciar la forma de control de los procesos en la unidad de labores, puntualmente el proceso de gestión de costos de alimentos y bebidas.
4. Se registraron las observaciones y las respuestas otorgadas por los empleados del Departamento de Cocina.
5. Se procesaron los resultados en un software informático privativo denominado Microsoft Excel, donde se obtuvieron los totales de frecuencias absolutas y porcentajes de las respuestas obtenidas.

Estrategias de Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico incidental, seleccionando la muestra de los diez empleados que laboran en el departamento de Cocina del referido Hotel, entre Chef, cocineros y pasteleros.

Referencia al tipo de análisis estadístico empleado

Se aplicó un análisis estadístico de tipo descriptivo, con el que se pudieron expresar mediante gráficos y tablas, porcentajes, frecuencias relativas y absolutas los valores correspondientes a los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico de la investigación expuesta en el presente artículo sobre la gestión de Costos de precios de Alimentos y Bebidas.

Instrumentos de Recolección de Datos

En el proceso de diagnóstico se establecieron dos técnicas de recolección de datos, las cuales fueron la encuesta dirigida a los empleados del departamento de Cocina y la observación directa que desarrolló la investigadora en el contexto del estudio. Por tanto, para la observación directa se hizo uso de una lista de verificación con dos opciones de respuesta: “Correcto” e “Incorrecto” fundamentado en el método aplicado para la realización de los subprocesos, que fueron los

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

elementos a verificar como parte de las dimensiones a estudiar en el proceso de investigación, lo que permitió obtener la percepción de los empleados del departamento, respecto a la manera en la que se controlan los precios de bebidas y alimentos dentro del restaurante del Hotel en referencia de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. Por otro lado, se definió para la encuesta un cuestionario contenido de cinco ítems con opciones de respuestas policotómicas cerradas: Muy de Acuerdo, De acuerdo, Ni en Acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo. Los referidos instrumentos fueron evaluados por dos especialistas, en principio una profesora de Metodología de Investigación y un Profesor del área de Hotelería. Obtenida la aprobación mediante la Validez de Contenido, la cual refiere Ríos et al. (2020) se refiere a lo que analizaron sus juicios y comentarios; el 100% de los expertos consideró que la traducción, redacción y congruencia del instrumento, con criterios relativos a la pertinencia, coherencia y claridad de la información implícita de los elementos del instrumento, se procedió a su aplicación.

Con respecto al instrumento aplicado para la encuesta que se les formuló a los trabajadores de la cocina del Hotel modelo de la ciudad de Manta, Ecuador. Los valores se obtuvieron de un diagnóstico según el siguiente instrumento, el cual guarda una escala de cuatro opciones de respuestas (policotómico) con cuatro ítems.

Análisis y Resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos de las dos fases del diagnóstico de la presente investigación, en primer lugar, se exponen los valores de la recolección de datos formulada mediante la observación directa y en segundo lugar cuando se aplicó la técnica de la encuesta al total de los diez empleados del Hotel de la Ciudad de Manta en Ecuador.

Tabla 1. Resultados de la Observación Directa aplicada en el Departamento de Cocina

Descripción del Elemento a Observar	Observaciones: Correcto	Observaciones: Incorrecto	Total de Observaciones
1. ¿Existe una solicitud de requisición en el departamento que permita dividir alimentos de acuerdo a su durabilidad?	1	3	4

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

2. ¿Hay un control de los insumos de acuerdo a su característica química y física, nivel oxidación o deterioro en el ambiente?	1	3	4
3. ¿Existe un registro de las necesidades de insumos diarios posterior al periodo de apertura del Restaurante del Hotel que permita garantizar los servicios de todos los platos expedidos al día siguiente?	1	3	4
4. ¿La autorización de reposición de los insumos es realizada al personal correcto en el momento pertinente?	2	2	4
5. ¿Existe un registro de los costos bases de los materiales e insumos para la producción de alimentos y bebidas, tanto los fabricados en el Restaurante como los expedidos únicamente?	3	1	4

Fuente: Biler (2020)

Como se puede apreciar en la Tabla 3, los resultados demuestran que aspectos inherentes a la conservación de los alimentos y bebidas no es controlada de manera pertinente apegados a los controles de calidad en la manipulación de productos de este tipo, así mismo, la clasificación de los insumos existentes en el haber para ser posteriormente empleados: no son considerados de la manera adecuada por el personal a cargo, este elemento indica riesgo de pérdida por considerar que existen insumos o materias primas que pueden deteriorarse si no se almacenan en espacios de refrigeración o en ambientes menos cálidos por lo que pueden dañarse y quedar inutilizados según Escudero (2011) las materias primas directas (MPd) son alimentos y bebidas, y las indirectas (MPi), los suministros. Para el control se agrupan y almacenan por características comunes, el grupo alimentos se subdivide, según la temperatura de almacenamiento, en: congelación, refrigeración y ambiente. Y se agrupa en: cárnicos,1 lácteos y huevos, frutas y verduras, empacados y envasados, y preelaborados.

Por otro lado, no se hace un registro de las requisiciones necesarias, por lo que existen ausencias de correlaciones entre los haberes de materiales para la apertura de los pedidos del día siguiente, dentro del Hotel modelo de la ciudad de Manta, Tales aspectos, permiten inferir una necesidad

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

importante de control, para que el mantenimiento de las ganancias del establecimiento así como los precios asignados a los productos comercializados como parte de la gama gastronómica que poseen, sean de manera adecuada estipulados para que los clientes que acuden al referido parador perciban de manera satisfactoria la experiencia de adquirir los bienes expendidos en un ambiente agradable, pero también donde los criterios de calidad sean los más idóneos en términos de costos y de las inversiones que las personas en el mismo deben realizar.

Tabla 2. Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores o empleados del Departamento de Cocina

Ítems	Muy de Acuerdo	%Fr .	De acuerdo	%Fr .	Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	%Fr .	En desacuerdo	%Fr .
1. ¿Se emiten órdenes de compras verificadas que se correspondan con inventarios de reposición sobre los insumos necesarios para los productos fabricados en el Restaurante?	2	20	1	10	3	30	5	50
2. ¿Se establecen límites de precios para los insumos requeridos en la fabricación de los alimentos y bebidas del Restaurant?	2	20	2	20	1	10	5	50
3. ¿Se establecen valores	3	30	2	20	4	40	1	10

Gestión de precios de alimentos y bebidas en hoteles de Ecuador

precios para los alimentos y bebidas que tengan competitividad diaria en el restaurante?								
4. ¿Existen inconformidades por parte de los clientes de manera explícita sobre los costos y calidad de los alimentos y bebidas?	4	40	2	20	2	20	2	20

Fuente: Biler (2020)

De acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico en la etapa concerniente a la encuesta, se tiene que la mayor cantidad de los valores de frecuencia recaen sobre las opciones de respuesta que se recogieron de las opiniones de los empleados, permiten inferir que en elementos de la dimensión de control de “insumos para la fabricación de los alimentos y bebidas” no existen criterios adecuados para la reposición de los materiales necesarios de forma diaria en la fabricación de dichos productos, siendo el valor 50%, esto se expresa en la mitad de los empleados del departamento. Por otro lado al encuestar sobre los límites para la adquisición de los materiales o materia prima para la elaboración de los distintos menús que son ofertados en el restaurante del Hotel, tampoco se precisan límites para poder regular un posterior establecimiento de precios en las ofertas a los clientes que sea competitiva, esto se infiere del 40% de los encuestados que dieron como respuesta la alternativa “Ni en acuerdo ni en desacuerdo” debido a que si los materiales o insumos son adquiridos por los encargados de hacer las compras en establecimientos que los comercializan a un mayor valor, lógicamente el costo de los alimentos será mayor pues como refería Creter et al. (2014) a los valores de fabricación se le adicionan los honorarios de los empleados involucrados en la cadena de producción del mismo. Por último, los dos factores más representativos consultados en esta etapa, lo concerniente al establecimiento de precios con rasgos de oferta para la atracción del cliente o los posibles clientes externos a los

servicios convencionales de alojamiento, un importante número de los empleados manifestó que no hay opciones de atractivo de comensales por la competitividad de los costos de los alimentos y las bebidas así como la manifestación de los encuestados de que han ocurrido quejas de los clientes respecto a los precios de los servicios vinculados con los costos de la gama gastronómica ofrecida por el Hotel.

Discusión y Conclusiones

Desde el contexto de las respuestas obtenidas en el proceso de diagnóstico, como parte de la investigación presentada en este artículo, los resultados permiten inferir la existencia de importantes elementos que ameritan ser revisados por parte de los administradores del centro de alojamiento, en este caso el Hotel modelo de la ciudad de Manta. Debido a que, no se están tomando medidas acordes a la metodología para el establecimiento de costos competitivos que sean atractivos a los turistas y clientes del restaurante, es necesario considerar la asignación de labores de ubicación de los materiales e insumos requeridos para la fabricación de los platos cocinados en el propio Hotel, con el fin de disminuir gastos de producción y así evitar que al totalizar los factores inmersos en la elaboración de los diferentes menús se carguen los precios de los alimentos y por ende los clientes expongan sus quejas sobre los elevados costos de este servicio. Así también es requerido que se contabilicen los gastos mediante las correspondientes órdenes de compras sin que se hagan salidas de dinero que no estén previamente contabilizadas y autorizadas por el personal responsable del área administrativa. Este elemento es también un indicativo de avance en el control de la gestión de costos de los alimentos y bebidas pues representa la previsión de pérdidas para el establecimiento, que no son registradas, refiere Morillo (2009) que la gestión de costos de alimentos “demandan gran cantidad de actividades, como la verificación de los menús diarios, predicción del número de cubiertos, presupuestación de compras, control de los niveles y valoración de existencias (gestión de inventarios) realización de las cotizaciones de precios de ingredientes, verificación y conteo de las compras.”

De la misma forma, es necesario mantener un actualizado inventario de los almacenes y los alimentos o materiales que pueden ser reutilizados, en este sentido, Foster (1995) afirmó que dentro del rigor requerido para el establecimiento de una estructura de costos de alimentos y bebidas La mayoría de establecimientos que opera emplea un contralor de alimentos y bebidas de

tiempo completo cuyas responsabilidades principales son planificar, presupuestar y pronosticar los

Costos operativos del departamento, analizar los costos de alimentos y bebidas e implantar procedimientos de control de costos. Considerando de manera adecuada la revisión de los compuestos de cada uno y la clasificación entre perecederos y no perecederos y el posible riesgo de deterioro en sus características constitutivas que químicamente pueden desencadenar su inutilización y por ende perdida por no hacer una correcta manipulación de alimentos.

Referencias

1. Alcivar, Isidro (2018). Realidades del Turismo Local Compilaciones de Opiniones Turísticas. ISBN: 978-9942-775-37-5. Ediciones ULEAM. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manabí, Ecuador.
2. Cisneros, Lourdes, Pozo Robert, Espinosa Julia (2009). Factores que inciden en el costo del servicio de buffet en un hotel ciudadano. *Contaduría y Administración*, No. 233, enero-abril 2011: 55-72. Cuba.
3. Creter, C., Rivadeneira, G. (2014). Hoboma Hotel Boutique&Spa. Tesis de Grado. Universidad San Francisco De Quito Colegio De Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo. Quito, Ecuador.
4. Escudero, F. (2011). *Compra, Recepción y Almacenamiento de Alimentos en Hoteles y Restaurantes*. México, México: Trillas.
5. Foster, Dennis (2011). *Recepción en hotelería*. México: McGraw Hill Interamericana.
6. Foster, Dennis L. (1995) *Alimentos y bebidas: operaciones, métodos y control de costos*.
7. Guevara, Daniel (2014). Alcances de la responsabilidad civil, en la prestación de servicios de turismo en el Noroccidente de la provincia de Pichincha; caso práctico de estudio alojamiento en la localidad de Mindo. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela De Hotelería y Turismo. Quito, Ecuador.
8. Keat Paul y Young Philip (2004) *Economía de Empresa*. Cuarta Edición. Pearson Educación

9. López, Jhoan (2014) - Venezuela “Análisis Del Sistema De Control De Costos, Sección Cocina Principal Del Departamento De Alimentos Y Bebidas Del Lidotel Hotel Boutique Barquisimeto”
10. Mena, Francisco, Galarraga Efrén (2018). Control de costos de alimentos y bebidas en mipymes hosteleras: caso de estudio Quito – Ecuador. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA) N° 18 – 2018 ISSN 1988-9011 pp. 160 – 182.
11. Ministerio de Turismo (2002). Reglamento General De Actividades Turísticas. Quito, Ecuador.
12. Ministerio de Turismo (2004). Reglamento General de Aplicación a la Ley De Turismo. Reglamento Quito, Pichincha, Ecuador.
13. Morales, Agustín (2012). La política de control de precios de los bienes agroalimentarios desde la perspectiva neoinstitucional. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XVIII, núm. 2, julio-diciembre, pp. 103-128 Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela
14. Morillo, Marisela (2009). Costos del servicio de alimentos y bebidas en establecimientos de alojamientos turísticos. Visión Gerencial, núm. 2, julio-diciembre, 2009, pp. 304-327. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela
15. Ríos, Matías, Santibañez Braulio, Van Treek Paula, Herrera, Andrea, Rojas, Gonzalo (2020). Validez de contenido, de constructo y confiabilidad del Dental Anxiety Scale en adultos chilenos. Int. J. Inter. Dent Vol. 13(1); 09-12, 2020. DOI: 10.4067/S2452-55882020000100009.
16. Saravia Ninosska (2018). Propuesta de un Sistema de Control de Costos de Alimentos y Bebidas y su Incidencia en la Gestión Empresarial de Restaurantes del Distrito de los Olivos-Lima Metropolitana, Año 2016 – 2017. Tesis de Grado. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.