



**Trabajo de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



**ESTANDARIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO
ALCOHÓLICAS OFRECIDAS EN EL HOTEL CAYENA BEACH VILLA**

PAULA ANDREA CASTELLANOS OROZCO

Código: 2019227001

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

ALDO VICTOR HERNANDEZ PACHECO

Tutor de prácticas profesionales

RAFAEL JIMENEZ

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

SANTA MARTA DTCH

2022

TABLA DE CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN.....	4
2.GENERALIDADES DE LA EMPRESA	4
2.1. ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES	
2.1.1 Nombre de la empresa.....	4
2.1.2 Razón social.....	4
2.1.3 Organigrama.....	4
2.1.4. Ámbito ambiental.....	5
2.1.5 Número de trabajadores.....	5
2.1.6 Dinámicas - Políticas.....	5
2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	6
2.2.1. Visión.....	6
2.2.2. Misión.....	6
2.2.3 Historia.....	6
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	6
3.1. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO	6
3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.....	7
4. PROPUESTA.....	7
4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA	7
4.2. DIAGNÓSTICO.....	7
4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
5. JUSTIFICACIÓN.....	8
6. OBJETIVO GENERAL.....	8
6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8

7. REFERENTES TEÓRICOS.....	9
8 PLAN DE ACCIÓN.....	10
9. RESULTADOS OBTENIDOS.....	17
10. AUTOEVALUACIÓN.....	17
11. RECOMENDACIONES GENERALES.....	18
12. CONCLUSIONES.....	18
BIBLIOGRAFÍA.....	18
ANEXOS.....	19

1) INTRODUCCIÓN

La estandarización es un proceso que trae beneficios a cualquier empresa, debido a que permite fijar el precio de venta teniendo en cuenta el margen de costos fijos y variables, permitiendo reducir los gastos que no son necesarios para la producción de la bebida.

Por otro lado, la estandarización del proceso de producción y las cantidades usadas para una bebida optimiza el servicio brindado a los huéspedes, ya que todas las bebidas ofertadas tendrán la misma presentación, el mismo tamaño y el mismo sabor. Además, una vez se ha estipulado o estandarizado la cantidad de producto, el área de compras tiene una idea más clara de la cuantía que se debe adquirir dependiendo la expectativa de venta.

En este caso, durante la realización de la práctica profesional, se observó que en el hotel Cayena Beach Villa no existía la estandarización de las bebidas ofrecidas en el menú, lo que daba lugar a la variación de la presentación y el sabor de los productos. Razón por la que se plantea este proyecto con el objetivo de mejorar este aspecto en la empresa, igualmente, en este documento se encontrará información general del lugar donde se desarrolló la iniciativa.

2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

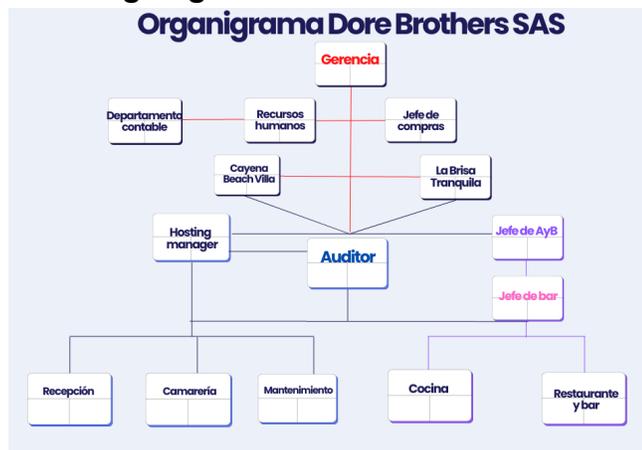
2.1.1 Nombre de la empresa

Cayena Beach Villa

2.1.2 Razón social

Dore Brother SAS

2.1.3 Organigrama



2.1.4 Ámbito ambiental

Esta empresa utiliza la separación de residuos, luces fotosensibles, uso de materiales amigables con el medio ambiente, siembra y cuidado de zonas verdes como estrategias para disminuir el impacto negativo al ecosistema, respetando la flora y fauna que nos rodea.

2.1.5 Número de trabajadores

En Cayena Beach Villa laboran 28 personas divididas en recepción, bar y restaurante, cocina, camarería, mantenimiento, jardinería, administrativos y seguridad.

2.1.6 Dinámicas - Políticas

Externas

- Brindar el mejor servicio a los huéspedes
- No discriminar sexo, edad, religión, lugar de procedencia o relacionados a condiciones personales de los huéspedes o trabajadores del hotel
- Comprometidos con la prevención de situaciones de ESCNNA
- Brindar canales de comunicación con respuesta rápida (WhatsApp, llamadas, correo, booking.com, Instagram y Facebook)
- No se admiten ningún tipo de violencia o abuso contra los trabajadores
- No se admiten mascotas
- Política cero ruido ya que el establecimiento es un lugar de descanso y promueve la conexión con la naturaleza

Internas

- Trabajar en equipo en pro del buen desarrollo de las actividades del hotel
- Solo se permite el uso del uniforme proporcionado por la empresa en las áreas de trabajo durante el horario laboral
- No se permite el uso de celulares personales dentro del horario laboral ya que esto puede dar lugar a distracciones que pueden poner en riesgo el bienestar de los trabajadores. Solo se permite el uso de celulares corporativos a las áreas que lo ameriten
- Uso de grupo de WhatsApp para comunicados empresariales y uso de radios de alta frecuencia para comunicación interna de rápida respuesta
- No se admiten ningún tipo de violencia contra ni entre los trabajadores ni el abuso de autoridad
- Brindar las mejores condiciones laborales
- Prevenir por medio de capacitaciones y estrategias los riesgos laborales
- Proveer chequeos médicos a los trabajadores

2.2) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Dore Brothers S.A es una compañía especializada en proporcionar unos servicios de calidad con vocación de llegar a todo tipo de clientes para que puedan disfrutar de atenciones y sensaciones contribuyendo a que sean más felices, caracterizada por la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros clientes y aliados y el buen trato a todos nuestros trabajadores.

2.2.1 MISIÓN: Brindar al turista nacional y extranjero, la oportunidad de sentir la naturaleza, de disfrutar de la aventura y de vivir las tradiciones locales, mediante un equipo profesional, innovador y comprometido con servicios de calidad, sostenibilidad ambiental, social y empresarial.

2.2.2 VISIÓN: Ser la empresa líder dentro de la industria del turismo ecológico y de aventura en el país, que defiende las tradiciones y la cultura dentro de un ambiente sostenible.

2.2.3 HISTORIA: dos hermanos estadounidenses habían emprendido la aventura de viajar por sudamérica, cuando visitaron la costa Caribe se encontraron con la mágica ciudad de Santa Marta, se enamoraron de las playas, la cultura y la belleza, todo esto los cautivó y buscaron una razón para quedarse. 10 años después y uno de ellos con esposa y 2 hijas colombianas, están bastante asentados en su nuevo hogar en Santa Marta.

Los tres, Ryan, Evan y Lisa han felizmente construido la casa de sus sueños, después de 3 años y medio, justo al borde del océano y en medio de una grandiosa naturaleza, esta fue construida con mucho esfuerzo y detalle para ser compartida con todos los huéspedes que la visitan desde todas las partes del mundo.

3) INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.

Una vez llega al hotel se encontrará el parqueadero gratuito para huéspedes, luego jardín principal y la recepción que cuenta con escritorio y sillas para la bienvenida de los huéspedes, computadora, impresora y una bodega para equipaje (si los huéspedes no han hecho check in o si ya hicieron check out pero desean quedarse más tiempo en las instalaciones), botiquín, y estantería para toallas de piscina y playa; cuarto de lavandería y amenities, seguidamente se encuentran la cocina del hotel y el bar, las áreas comunes donde los huéspedes podrán sentarse a disfrutar de su tiempo libre mientras beben, leen o realizan alguna actividad de su interés, las mesas para tomar su desayuno, almuerzo y/o cena, las tumbonas junto a la piscina, baños de uso común y el acceso directo a la playa, un deck para realizar yoga, spa para masajes, y un deck con hamacas y más tumbonas frente a la playa.

Cayena Beach Villa cuenta con 10 habitaciones, cada una con cama king, abanico, AC y baño privado con agua caliente y 1 habitación con cama doble, abanico, AC y baño externo con agua caliente, y las mismas están distribuidas en el segundo y tercer piso de 3 torres.

3.2) DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

Recepcionista bilingüe, actividades a desarrollar en el cargo son:

Bienvenida y despedida de los huéspedes nacionales y extranjeros (check in y check out), brindar información solicitada por los clientes (sea vía telefónica, presencial, canales virtuales -WhatsApp, Booking.com y/o correo electrónico), realización de cotizaciones y/o contratos para boda y agencias de viaje.

Revisión de las habitaciones y áreas comunes

Asistencia y apoyo al bar durante desayuno, almuerzo y principalmente cena como host, recibiendo pedidos, verificar que todos los platos sean iguales y se tengan en cuenta las restricciones/alergias (si aplican) que los huéspedes hayan reportado.

4) PROPUESTA

Estandarización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas ofrecidas en el hotel Cayena Beach Villa con el objetivo de optimizar la preparación de las bebidas y la percepción de los huéspedes al beberlas.

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Estandarización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas ofrecidas en el hotel Cayena Beach Villa

4.2 DIAGNÓSTICO.

Los bartenders del hotel Cayena Beach Villa realizan la preparación de las bebidas en base a su conocimiento y experiencia, quiere decir que cada persona prepara las bebidas de manera diferente ya que no cuentan con recetas estándar de las mismas, permitiendo que muchos huéspedes comenten que prefieren un cóctel/bebida como la que tomaron, por ejemplo, el primer día de su llegada y no como la que recibieron durante el segundo día -ya que fueron preparadas por diferentes personas- ya que tenían un sabor diferente

El diagnóstico hace referencia a la descripción precisa y detallada de la situación actual de la institución, de sus dinámicas, problemáticas a la luz del contexto en el que se desarrolla. Es importante tener en cuenta que las instituciones y los sujetos tienen un carácter dinámico y cambiante por lo tanto los diagnósticos siempre son temporales y contextualizados. Un adecuado Diagnóstico nos lleva al planteamiento del Problema encontrado.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Luego de observar la elaboración de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas ofrecidas en el Hotel Cayena Beach Villa y de presenciar algunos comentarios por parte de los huéspedes refiriéndose a la diferencia en el sabor de la misma bebida en diferentes días, se notó la inexistencia de la estandarización de las cantidades y proceso de creación de las bebidas ofrecidas en el menú y se procede a realizar este proyecto con el propósito de mejorar el resultado final de las preparaciones de bebidas ofrecidas a los clientes.

5. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto es realizado luego de observar diferentes situaciones en que las bebidas alcohólicas y no alcohólicas ofrecidas en el menú del hotel Cayena Beach Villa no seguían la misma receta de preparación y cantidades a usar y de que, en varias ocasiones se escuchara a los huéspedes decir que la bebida no tenía el mismo sabor que veces anteriores.

Teniendo en cuenta que el departamento de Alimentos y Bebidas es tan importante para el hotel como el área de alojamiento, es de suma importancia mantener un servicio eficiente y de calidad que cumpla con las expectativas de los huéspedes.

Por otro lado, contar con un formato estandarizado de las bebidas facilitará al bartender en turno el proceso de producción y el orden del inventario que se realiza en cada cambio de turno, ya que si se siguió la receta no debería existir una diferencia entre lo que se usó para la bebida y lo que muestra el inventario..

Dicho esto, se plantea la estandarización de las bebidas con el fin de mejorar este aspecto del hotel y brindar el mejor servicio a los clientes que aquí se hospeden.

6. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar las bebidas alcohólicas y no alcohólicas ofrecidas en el menú del hotel Cayena Beach Villa

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la razón por la que las bebidas tienen un sabor diferente cuando son preparadas por personas diferentes personas
- Crear un formato de recetas estandarizadas de las bebidas
- Disponer de una preparación general cumpliendo con los estándares del bar en pro de satisfacer los gustos de los huéspedes

7. REFERENTES TEÓRICOS

Jang & Lee (1998) definen estandarización como “el grado en que las reglas de trabajo, las políticas y los procedimientos operativos son formalizados y seguidos”.

Por otro lado, Tafolla (2008) describe la estandarización como “el desarrollo sistemático, aplicación y actualización de patrones, medidas uniformes y especificaciones para materiales, productos o marcas, y no es un proceso nuevo, ha existido desde hace mucho tiempo y constituye un método excelente para controlar los costos de materiales, eliminar el número de proveedores y ayudar a la gente a identificar los productos en donde quiera que se encuentre”. Y que , “...la estandarización es muy útil en productos de consumo masivo, dado que las expectativas de los consumidores son muy semejantes si no es que idénticas. Su objeto es reducir costos y mantener unos niveles satisfactorios de calidad y rendimiento”.

Cooper, Floody, & Mcneill (2002), en su libro “Cómo iniciar y administrar un restaurante” brindan diferente información relacionada con el buen desarrollo de un establecimiento gastronómico y bares. Donde expresan que mantener a los clientes satisfechos es un punto clave para que el negocio prospere (cap 11. p. 157). Además, mencionan que los clientes esperan que cada producto del menú sepa y se vea igual cada vez que lo ordenen. (cap 13. p. 193).

ISO (2015) fomenta la implementación de un enfoque o sistema de gestión de calidad basado en la simplificación de procesos o unificación de los mismos al planificar y desarrollar un producto o servicio con el objetivo de que estos cumplan con las expectativas de los clientes. Igualmente, integra un ciclo de planificación PHVA que consiste en planificar, hacer, verificar, y actuar, el cual permite a las organizaciones verificar si sus procesos se están gestionando adecuadamente.

Definiciones:

Colador de gusanillo: Se utiliza para evitar que partículas de hielo pasen a la bebida que será servida.

Cliente: Aquella persona que utiliza los servicios de una empresa o persona natural.

Cuchara de coctelería: Es una cuchara larga usada para revolver o mezclar las bebidas.

Bar: Reynoso afirma que “adoptan este nombre debido a la barra que se encuentra en la parte inferior del mostrador, en donde pueden ordenar sus bebidas y disfrutarlas ahí mismo.

Bartender: El diccionario Cambridge lo describe como aquella persona que prepara y sirve bebidas en un bar. (Traducido del inglés).

Bebida alcohólica: Según la Organización Mundial de la Salud, las bebidas alcohólicas son aquellas que contengan alcohol etílico en una proporción de 2% y hasta 55% en volumen (OMS Documentos técnicos, 1980).

Estandarización: Según Jang & Lee lo definen como “el grado en que las reglas de trabajo, las políticas y los procedimientos operativos son formalizados y seguidos”.

Hotel: Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades. (De La Torre, 2009).

Huésped: Persona que pernocta en un lugar diferente a su hogar.

Jigger: Usado para medir la cantidad en onzas

Muddler: Es un macerador pequeño esencial para triturar o extraer aromas de hierbas, cítricos o frutas.

Shaker: Se usa para las bebidas que se preparan agitando

Syrup: Jarabe de azúcar o azúcar líquida

Vaso de coctelería: Se usa para mezclar aquellos cócteles que no son agitados

8. PLAN DE ACCIÓN

Se plantea la creación e implementación de una tabla modelo, compuesta por nombre, ingredientes, cantidades, preparación e imágenes que muestre el proceso de producción y resultado final de la bebida con la finalidad de facilitar el proceso de creación; evitar el llamado “prueba y error” que consiste en tantear o probar durante el proceso de preparación si la bebida tiene las cantidades suficientes de cada ingrediente; llevar un mejor manejo del inventario; y brindar un servicio de alta calidad a los huéspedes.

A continuación se puede visualizar el formato que se presentó al encargado del departamento de Alimentos y Bebidas y Host Manager para su verificación y aprobación dentro del proyecto desarrollado.

Nombre de la bebida	
Aperol spritz	Ingredientes
	3 oz vino espumoso
	2 oz aperol
	1 oz soda
	Hielo
	1 rodaja de naranja, cáscara de limón y cereza - Decoración
Preparación	
Se agrega hielo en una copa de vino blanco, se adiciona el aperol, vino espumoso y soda, se remueve y se decora con la naranja, limón y cereza en el borde del vaso	

Nombre de la bebida	
Cuba libre	Ingredientes
	1 1/2 oz ron havana club
	1 oz zumo de limón
	3 oz coca cola
	Hielo
	1 rodaja de limón y hojas de hierbabuena- Decoración
Preparación	
Se coloca hielo en el vaso largo, se agrega ron havana club, zumo de limón y coca cola. Se remueve y se sirve con rodaja de limón y hojas de hierbabuena en la superficie	

Nombre de la bebida	
Daiquirí clásico	Ingredientes

	1 1/2 oz ron zacapa ambar
	1/2 oz zumo de limón
	3/4 syrup simple
	Hielo
	3 rodajas de limón juntas- Decoración
Preparación	
<p>Se agregan todos los ingredientes al vaso de coctelería, se agita fuertemente por 15 segundos y finalmente se bordea la copa con limón, sal, azúcar o tajín y sirve con las rodajas de limón en el borde</p>	

Nombre de la bebida	
Daiquirí de fruta	Ingredientes
	1 1/2 oz ron zacapa ambar
	1 1/2 oz pulpa de fruta
	1/2 oz zumo de limón
	3/4 syrup simple
	Hielo
	2 rodajas de limón juntas y cereza- Decoración
Preparación	
<p>Se agregan todos los ingredientes al vaso de coctelería, se agita fuertemente por 15 segundos y finalmente se bordea la copa con limón, sal, azúcar o tajín y sirve con las rodajas de limón y fruta de la que se haya usado para preparar el cóctel en el borde</p>	

Nombre de la bebida	
Gin and tonic	Ingredientes

	1 1/2 oz ginebra
	4 oz agua tónica
	Hielo para completar
	2 rodajas de limón, pepino o naranja (a preferencia) - Decoración
Preparación	
Se agrega ginebra a la copa de gin tonic se agrega hielo y decoración, se completa con agua tónica y se remueve un poco usando la cuchara de coctelería	

Nombre de la bebida	
Haig club mule	Ingredientes
	2 oz whiskey Haig club mule
	1 oz zumo de limón
	4 oz ginger ale
	Hielo
	2 rodajas de limón y hojas de hierbabuena- Decoración
Preparación	
Se toma un vaso largo y se le agrega hielo, zumo de limón, whiskey y ginger ale, se remueve con la cuchara de coctelería y se decora con las rodajas de limón dentro y las hojas de hierbabuena	

Nombre de la bebida	
Margarita	Ingredientes
	1 1/2 oz tequila jose cuervo
	1 oz zumo de limón
	1 oz triple sec
	Hielo
	1 rodaja de limón y borde de sal- Decoración
Preparación	

Se agrega hielo, tequila, zumo de limón y triple sec al shaker y se agita por 10 segundos, se sirve en copa margarita utilizando el colador de gusanillo para eliminar partículas de hielo.

Nombre de la bebida	
Mojito	Ingredientes
	1 oz azúcar blanca
	8 hojitas de hierbabuena
	1 oz zumo de limón
	1 1/2 ron havana club
	4 oz soda
	Hielo
	Hojitas de hierbabuena y 2 rodajas de limón- Decoración
Preparación	
<p>Se agrega azúcar al vaso largo junto con el zumo de limón para diluir usando una cuchara de coctelería, una vez diluido se agregan las hojas de hierbabuena luego de haber activado el aroma dando golpecitos con las palmas, luego se usa el muddler para estrujar las hojas, se agrega el ron, hielo y se completa con soda. Por último se remueve un poco con cuchara de coctelería y se decora con hierbabuena y rodajas de limón.</p>	

Nombre de la bebida	
Piña colada	Ingredientes
	3 oz pulpa de piña
	1 1/2 oz crema de coco
	3/4 leche de coco
	1 1/2 oz ron zacapa ambar
	Hielo
	1 hoja de piña y un corte triangular de la piña - Decoración
Preparación	

Poner todos los ingredientes en la licuadora en el orden mencionado anteriormente. Se agrega hielo y se licua por 30 segundos a nivel máximo. Se decora una copa huracán con la hoja y corte de piña y se sirve al borde.

Nombre de la bebida	
Santa Marta sunset	Ingredientes
	2 oz smirnoff vodka
	1 oz licor 43
	1 oz granadina
	4 oz zumo de naranja
	Hielo
Preparación	
<p>Se agrega a un vaso el vodka y licor 43 junto con el hielo y se completa con zumo de naranja, se remueve y con ayuda de una cuchara se adiciona la granadina haciendo que se vaya al fondo. Se decora con rodaja y piel de naranja al borde del vaso</p>	

Nombre de la bebida	
Tequila sunrise	Ingredientes
	1 1/2 oz de tequila
	3 oz zumo de naranja
	3/4 granadina
	Hielo
	2 rodajas de naranja - Decoración
Preparación	
<p>Se llena la copa huracán con hielo, se agrega el tequila, se completa hasta el borde con zumo de naranja, se remueve un poco usando la cuchara de coctelería, se agrega la granadina suavemente por la orilla del vaso usando una cuchara de</p>	

modo que la granadina se vaya al fondo y se adicionan las rodajas de naranja

Nombre de la bebida	
Tropical negroni	Ingredientes
	2 oz tanqueray gin
	1 oz campari
	4 oz zumo de naranja
	Hielo
	2 rodajas de naranja - Decoración
Preparación	
Se vierte ginebra, campari, hielo y zumo de naranja en copa de vino blanco, se remueve y se decora con las rodajas de naranja	

Nombre de la bebida	
Limonada de coco	Ingredientes
	1 1/2 oz leche de coco
	1 1/2 oz crema de coco
	1 1/2 oz zumo de limón
	Hielo
	Se decora con una rodaja de limón
Preparación	
Se agregan todos los ingredientes y se licua, se sirve en mikono y se decora con el limón	

Nombre de la bebida	
Limonada cerezada	Ingredientes

	1 1/2 zumo de limón
	8 cerezas
	1 oz syrup
	Hielo
	Se decora con una rodaja de limón y una cereza
Preparación	
Se agregan todos los ingredientes y se licua, se sirve en mikono y se decora con el limón	

Nombre de la bebida	
Jugos en agua	Ingredientes
	3 oz pulpa de fruta
	4 oz agua
	1 1/2 oz syrup
	Hielo
Preparación	
Se agregan todos los ingredientes y se licua, se sirve en mikono	

Nombre de la bebida	
Jugos en leche	Ingredientes
	3 oz pulpa de fruta
	4 oz leche
	1 oz syrup
	Hielo
Preparación	

Se agregan todos los ingredientes y se licua, se sirve en mikono

9. RESULTADOS OBTENIDOS

Inicialmente se compartió la propuesta con las personas encargadas, luego fue socializada con los bartenders del hotel, quienes estuvieron de acuerdo con la implementación de este formato con el fin de mejorar el servicio ofrecido. Además, este formato funciona muy bien cuando nuevos miembros se unen al equipo Cayena Beach Villa, ya que facilita el proceso de adaptación al desarrollo y elaboración de los productos.

10. AUTOEVALUACIÓN

Luego de evaluar mi proceso de prácticas realizadas en el Hotel Cayena Beach Villa, considero que cumplí con las labores que me fueron asignadas, implementé conocimientos teóricos aprendidos durante las clases en la Universidad del Magdalena, estuve bajo situaciones de “difícil manejo” que me permitieron proporcionar soluciones rápidas y eficaces en pro del beneficio del huésped y del hotel, además de compartir y aprender diariamente de mis compañeros de trabajo, aprendí desde la práctica el funcionamiento interno de un hotel y todas estas actividades que se están ejecutando tras bambalinas con el fin de brindarle el mejor servicio a los huéspedes.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda implementar este proyecto realizado con la finalidad de potencializar el servicio de calidad ofrecido a los clientes y facilitar el proceso de producción a los trabajadores del bar. Igualmente, se sugiere la realización de un inventario de implementos usados en este departamento, con el objetivo de adquirir nuevos utensilios y cristalería necesaria para la prestación de un servicio óptimo.

12. CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta que los trabajadores del bar del Hotel Cayena Beach Villa no estaba siguiendo un mismo proceso para la realización de las bebidas -porque este no existía-, luego de la creación e implementación de este se han evidenciado mejoras en los productos ofrecidos a los huéspedes y en el inventario que realizan los bartenders diariamente.

13. BIBLIOGRAFÍA

Capítulo II. Marco Teórico. 2.1 Definición de Bebida Alcohólica. (s.f.). Doc Player.
<https://docplayer.es/16197779-Capitulo-ii-marco-teorico-2-1-definicion-de-bebida-alcoholica-la-existencia-de-una-gran-variedad-de-bebidas-alcoholicas-ha-permitido-la.html>

Cooper, Floody, & Mcneill. (2002). *Cómo iniciar y administrar un restaurante*. Grupo editorial Norma.

Dugarte, J. (2013). *Propuesta de un proceso de estandarización de recetas para el Restaurante Blanc del Hotel Tibisay*. Colegio universitario hotel escuela de los Andes venezolanos (CUHELAV)

Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. (2015). *Sistemas de gestión de calidad. Requisitos*. ICONTEC internacional.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Jang and Lee 1998. Jang, Y. and Lee, J. (1998). Factors influencing the success of management consulting projects. *International Journal of Project Management*.

Münstermann, Björn and Weitzel, Tim, (2008). *What Is Process Standardization?*. CONF-IRM 2008 Proceedings. 64.
<http://aisel.aisnet.org/confirm2008/64>

Tafolla, H. (s.f.). *Estandarización y Globalización*.
<http://www.segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/Estandarizacion%20y%20Globalizacion.PDF>

ANEXOS

Menú Hotel Cayena Beach Villa



Cocktails

Clásicos/Classics

Glass

Daiquiri Fruta	\$ 24,000
<i>Zacapa Ambar, Fresh Juice and Sugar</i>	
Piña Colada	\$ 26,000
<i>Zacapa Ambar, Fresh Pineapple Juice, Coconut Cream and Coconut Milk</i>	
Tequila Sunrise	\$ 24,000
<i>tequila, Orange juice and grenadine</i>	
Mojito	\$ 23,000
<i>Havana club Especial, Fresh Lime Juice and Bitter Drops</i>	
Margarita	\$ 22,000
<i>Tequila, Triple Sec and Fresh Lime Juice</i>	
Cuba Libre	\$ 19,000
<i>Havana club Especial, Coke, Fresh Lime Juice and Bitter Drops</i>	

Especiales/Specials

Haig Club Mule	\$ 26,000
<i>Haig Club Whiskey, Ginger Ale and Slice Of Lime</i>	
Tropical Negroni	\$ 29,000
<i>Tanqueray Gin, Campari and Fresh Orange Juice</i>	
Aperol Spritz	\$ 26,000
<i>Aperol, Espumoso, Jugo de Naranja, Soda</i>	
Spicy Margarita	\$ 28,000
<i>Tequila, Licor Ancho Reyes, Triple Sec and Fresh Lime Juice</i>	

@Cayenabeachvilla
+57 314 8005471

Otras Bebidas/Other Beverages

Jugo Natural	\$ 7,000
Jugo Mixto	\$ 9,000

Cayena Beach Villa









Inventarios realizados en cada entrega de turno

INVENTARIO CAYENA - BAR			
Item	Nevera AM	Bodega	Nevera PM
Corona			
Club Colombia			
Stella			
Agulla			
Agulla Light			
SurfMonkey			
Smirnoff			
Quatro			
Sprite			
BBC			
Coca Cola Zero			
Coca Cola			
Faker			
Agua			
Soda			
Tonica			
Ginger			
Gatorade			
Redbull			
Bartender			
NOTAS:			

Cayena BAR		BAR CAYENA				DIF. INICIAL Y FINAL			
Fecha de creacion:		INVENTARIO INICIAL							
BODEGA	Codigo	Producto	BODEGA PRINCIPAL	UNIDAD	ML	UNIDAD	ML	UNIDAD	SUB ML
6	4404	Absolut 700 (Botella x 700,00 ml)	3	270	3	270		0	
7	5002	Agua brisa (Botella x 1,00 Botella)	33		33		0		
8	4602	Aguardiente 750 (Botella x 750,00 ml)	3	220	3	220			
9	2007	AGULLA	32		32		0	0	
10	2212	Agulla light(Botella x 1,00 Botella)	29		29		0	0	
11	6601	Ancho Reyes (Botella x 750,00 ml)	0		0		0	0	
12	4701	Alma Mora Syrah (Botella x 750,00 ml)					0	0	
13	4706	Aperol 750 (Botella x 750,00 ml)	2	250	2	250			
14	4703	Baron De Rothberg (Botella x 750,00 ml)	5	300	5	300			
15	6900	Baileys 750 (Botella x 750,00 ml)	3	530	3	530			
16	2402	BBC (Botella x 1,00 Botella)	23		23		0	0	
17	4304	Black Label 700 (Botella x 700,00 ml)	2	70	2	70			
18	4003	Bombay 750 (Botella x 750,00 ml)	2	450	2	450			
19	4306	Buchanas Master 750 (Botella x 750,00 ml)	2	30	2	30			
20	4308	Bulleit Bourbon 750 (Botella x 750,00 ml)	2	650	2	650			
21	4704	campari	2	620	2	620			
22	5802	Capsula expresso					0	0	
23	6014	Castillo de molina carmenere	0		0		0	0	
24	6013	Castillo De Molina Pinot Noir (Botella x 750,00 ml)	0		0		0	0	
25	2010	Club Colombia (Botella x 1,00 Botella)	35		35		0	0	
26	2010	Club Colombia (Botella x 1,00 Botella)	35		35		0	0	
27	4705	Cointreau 750 (Botella x 750,00 ml)	1	500	1	500			
28	5323	coca cola	32		32		0	0	
29	5324	Coke 350 zero (Botella x 1,00 Botella)	28		28		0	0	
30	3908	Convier Triple Sec 750	2	630	2	630			
31	2203	corona	33		33		0	0	
32	4502	Don Julio Blanco 700	0	300	0	300			
33	5307	gatorade	10		10		0	0	
34	4001	gordons	3	700	3	700			
35	4002	Gordons Pink 700	21	305	21	305			
36	4309	Haig Club 750	2	370	2	370			
37	4006	Hendricks (Botella x 750,00 ml)	0	510	0	510			
38	6901	J.P. Chenet Sparkling Ice Edition (Botella x 750,00 ml)	2		2		0	0	
39	6903	J.P. Chenet Sparkling Ice Edition rose (Botella x 750,00 ml)	0		0		0	0	
40	4305	Jack Daniels (Botella x 750,00 ml)	2	680	2	680			
41	4700	Jagermeister 700 (Botella x 700,00 ml)	3	600	3	600			
42	6320	Jaume Serra Reserva (Botella x 750,00 ml)	2		2		0	0	
43	6605	jaume serra rosado	2		2		0	0	
44	4505	Jimador Blanco 750 (Botella x 750,00 ml)	2	550	2	550			
45	4507	Jimador reposado 500 (Botella x 500,00ml)	2	375	2	375			
46	4552	Jose Cuervo (Botella x 990,00 ml)	2	435	2	435			
47	4503	Jose Cuervo Tradicional 750 (Botella x 750,00 ml)	2		2		0	0	
48	4405	Ketel One 750 (Botella x 750,00 ml)	2	400	2	400			
49	6321	Laurent Perrier Champagne (Botella x 750,00 ml)	3		3		0	0	
50	6025	Leyda Pinot Noir (Botella x 750,00 ml)					0	0	

49	6025	Leyda Pinot Noir (Botella x 750,00 ml)						0	0		
50	4702	Licor 43 750 (Botella x 750,00 ml)	2	500	2	500		0	0		
51	6904	mionetto rose (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
52	6902	Mionetto Prosecco (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
53	6002	Moras Bonarda (Botella x 750,00 ml)	5	500	5	360		0	-150		
54	6019	Moras Cabernet Sauvignon (Botella x 750,00 ml)	5	150	5	150		0	0		
55	6301	Moras Chardonnay (Botella x 750,00 ml)	6	700	6	700		0	0		
56	6001	Moras Malbec (Botella x 750,00 ml)	4	420	3	100		1	320		
57	6302	Moras Organico Chardonnay (Botella x 750,00 ml)	4		4			0	0		
58	6003	Moras Organico Malbec (Botella x 750,00 ml)	3	0	3	0		0	0		
59	6005	Moras Sauvignon Blanc (Botella x 750,00 ml)	3	100	3	100		0	0		
60	6600	Moras Syrah Rose (Botella x 750,00 ml)	5	600	5	300		0	300		
61	6318	Muga tempranillo (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
62	6026	Muga viura (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
63	4303	Old Parr 750 (Botella x 750,00 ml)	2	100	2	100		0	0		
64	4604	OLMECA 1L (Botella x 1000,00 ml)						0	0		
65	4103	Pampero 700 (Botella x 700,00 ml)	3	130	3	130		0	0		
66	6317	Piccini Memoro Pecorino Chardo (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
67	6023	Piccini Memoro Sangiovese (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
68	2008	POKER	20		20			0	0		
69	5326	Quattro 350 (Botella x 1,00 Botella)	11		11			0	0		
70	6022	Ramon Bilbao Crianza (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
71	6604	Ramon Bilbao Rosado (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
72	6319	Ramon Bilbao Verdejo (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
73	5318	Red Bull (Lata x 1,00 Lata)						0	0		
74											
71	6604	Ramon Bilbao Rosado (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
72	6319	Ramon Bilbao Verdejo (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
73	5318	Red Bull (Lata x 1,00 Lata)						0	0		
74		Ron Habba Club (Botella x 750ml)	1	0	1	0			0		
75	6010	Rouquet's Cabernet Sauvignon (Botella x 750,00 ml)	3		3			0	0		
76	5319	Schweppes Ginger	31		31			0	0		
77	5321	schepes Soda	24		24			0	0		
78	5316	Schweppes tónica (Botella x 1,00 Botella)	34		34			0	0		
79	4307	Singleton Dufftown 750 (Botella x 750,00 ml)	1	450	1	450		0	0		
80	4406	Smirnoff 700ml (Botella x 700,00 ml)	3	450	3	450		0	0		
81		smirnoff ice	6		6			0	0		
82	3909	Smirnoff x 1 Lulo 750 (Botella x 750,00 ml)	1	500	1	500		0	0		
83	5328	Sprite 350 (Botella x 1,00 Botella)	15		15			0	0		
84	2208	Stella Artois (Botella x 1,00 Botella)	29		29			0	0		
85	2400	Surf Monkey (Botella x 1,00 Botella)	23		23			0	0		
86	4005	Tanqueray (Botella x 750,00 ml)	2	705	2	705		0	0		
87	4004	Tanqueray Rangpur 750 (Botella x 750,00 ml)	3	300	3	300		0	0		
88	6024	Tarapaca Cabernet Sauvignon (Botella x 750,00 ml)	4		4			0	0		
89	6315	Tarapaca Savignon Blanc (Botella x 750,00 ml)	5	450	5	450		0	0		
90	6009	Trapiche merlot	4		4			0	0		
91	3	Trapiche Sauvignon Blanc (Botella x 750,00 ml)	4		4			0	0		
92	4105	zacapa 23 zolera 750 (Botella x 750,00 ml)	2	700	2	700		0	0		
93	4104	Zacapa Ambar 750 (Botella x 750,00 ml)	4	600	4	600		0	0		