DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0070>

PROCEDIMIENTO DE OFERTA DE COMIDA SANA EN EL RESTAURANTE BUFFET DEL HOTEL CLUB AMIGO CARACOL

HEALTHY FOOD OFFER PROCEDURE IN THE BUFFET RESTAURANT OF THE HOTEL CLUB AMIGO CARACOL

Betancourt-Avila Damaris^{1*}; Porro-Cruzate Rangel²; Fuentes-Lorente Mabel de los
Ángeles³; Morales-Mesa Darys⁴

¹ Hotel Club Amigo Caracol. Camagüey, Cuba. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4263-655>

² Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte. Camagüey, Cuba.

³ Profesor Instructor del departamento Tecnología y Ciencias de los Alimentos,
Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte. Camagüey, Cuba. Orcid:
<https://orcid.org/0000-0002-7071-280X>

⁴ Profesora FORMATUR. MINTUR. Camagüey, Cuba. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1360-7157>

*Correo: betancourtaviladamaris@gmail.com

Resumen

El destino playa Santa Lucia no ha contado con una oferta de comida sana que los clientes que visitan muchas veces la solicitan y el restaurante buffet Puerto Príncipe del Hotel Club Amigo Caracol no la posee dentro de su oferta alimentaria. El objetivo del trabajo es: Elaborar un procedimiento de oferta de comida sana en el restaurante buffet Puerto Príncipe del Hotel Club Amigo Caracol. La metodología para llevar a cabo la investigación se utilizaron métodos teóricos como análisis-síntesis, inducción- deductivo, y métodos empíricos (observación, análisis documental, encuestas y entrevistas). La población objeto de estudio fue de 385 clientes, una muestra de 146 para un 39%. Los datos se recopilaban mediante el programa Microsoft Word, Microsoft Excel 2016 y los resultados obtenidos se procesó generando las figuras y tablas. Se obtuvo como resultados el procedimiento, el que está en correspondencia con las directrices trazadas por la organización en la actualidad. Muestra el proceso de oferta para de un ciclo de menú de comida sana propuesto para una semana. Se concluye que existe una contradicción entre los clientes encuestados respecto a que prefieren comidas vegetarianas, saludables, comer comida con abundante vegetales y frutas, con vinos, con grasas y a su vez no le gusta comer comida nutricionalmente balanceadas. El ciclo de menú confeccionado garantiza la aplicación del procedimiento para la oferta de comida sana y sus fichas técnicas sustentan el menú presentado, la elaboración y presentación de los platos para el servicio.

Palabras claves: alimentación sana, alimentación saludable, menú, buffet.

Abstract

The destination beach Santa Lucía has not had an offer of healthy food that the clients that visit many times request it and the restaurant buffet Port Prince of the Hotel Club Friend Snail doesn't possess it inside its alimentary offer. The objective of the work is: To elaborate a procedure of offer of healthy food in the restaurant buffet Port Prince of the Hotel Club Friend Snail. The methodology to carry out the investigation theoretical methods was used as analysis-synthesis, induction - deductive, and empiric methods (observation, documental analysis, surveys and interviews). The population study object belonged to 385 clients, a sample of 146 for 39%. The data were gathered by means of the program Microsoft Word, Microsoft Excel 2016 and the obtained results were processed generating the figures and charts. It was obtained as results the procedure, the one that is in correspondence with the guidelines traced at the present time by the

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 05 de noviembre de 2020.

Fecha de aceptación: 14 de diciembre de 2020.

Fecha de publicación: 21 de diciembre de 2020.

organization. It shows the offer process for of a cycle of menu of healthy food proposed for one week. A contradiction exists among the clients interviewed respects to that prefer vegetarian, healthy foods, to eat food with abundant vegetables and fruits, with wines, with fatty and in turn he doesn't like to eat eaten nutritionally balanced. The cycle of made menu guarantees the application of the procedure for the offer of healthy food and its technical records sustain the presented menu, the elaboration and presentation of the plates for the service.

Keywords: healthy feeding, healthy feeding, menu, buffet

1. Introducción

El turismo es uno de los sectores de mayor envergadura e importancia a nivel global, en los últimos años su crecimiento mantenido y diversificación de la oferta, ha posibilitado que ocupe una posición transcendental en el desarrollo económico y social de los destinos. Este sector tiene carácter multisectorial y a pesar de las crisis económicas mundiales ha logrado recuperarse con relativa rapidez. El incremento de la llegada de turistas internacionales a escala mundial de 25 millones en 1950 a 1 186 millones en el 2015 así lo demuestra (UNTOW – OMT, 2016). El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (OTM). Según el objetivo 12 de la agenda para el 2030 el turismo debe

garantizar modalidades de consumo y producciones sostenible en sus servicios (UNWTO).

Dentro de la oferta turística se incluyen una amplia gama de servicios que son imprescindibles para su desarrollo. Entre los que se encuentra, el servicio de alimentos y bebidas es uno de los más significativos, por constituir para los clientes un servicio de obligado consumo, que engloba una amplia gama de características, actividades y procedimientos, para el cual los consumidores son cada vez más exigentes (Romaní; Espinosa; Pérez L, y Calas, 2019).

En el ámbito del turismo, la alimentación y la gastronomía son incluidas por diversos tipos de establecimientos dentro de ellos se encuentran los restaurantes llamados *buffet*. Estos son utilizados cuando los establecimientos tienen que dar servicio a un gran número de clientes en un período relativamente

corto de tiempo. Aunque suele pensarse lo contrario, un *buffet* puede ser la mejor decisión para lograr una alimentación sana y equilibrada, por supuesto que todo depende de las elecciones que hagas, y de las cantidades que te sirvas Gómez (2002). Se podría pensar que en los restaurantes **buffet** no tienen por qué pensar si la alimentación que brindan es saludable o no. Pero hoy se hace un llamado a que todas aquellas organizaciones que ofrece alimentación a la población tienen que adquirir responsabilidad frente a la salud colectiva. Ya no solo se trata de calidad de las elaboraciones sino también de que estas sean saludables.

Los autores entienden por alimentación sana a la ingesta de alimentos con la finalidad de obtener de ellos los nutrientes que el cuerpo necesita para conservar la salud. Es un proceso automático, producto de la cultura, y a la vez un acto voluntario que está condicionado por diversos tipos de factores que determinan una buena o mala alimentación. Para conseguir una alimentación sana que cubra adecuadamente nuestras

necesidades, se deben combinar bien los alimentos por lo que es necesario conocer los nutrientes que contienen. Está demostrado que las mejores dietas incluyen alimentos naturales no procesados y de todos los grupos. Generalmente los alimentos se encuentran en los almacenes que tienen dentro del establecimiento, los que deben estar bien conservados (Puyuelo, Montañez, Garmendia, Sanagustín).

En Cuba los Destinos Turísticos ofrezcan cada vez más una gama de servicios encaminados a satisfacer las necesidades de los clientes que nos visitan y que a su vez demandan gustos, preferencias, expectativas entre otros más elementos de carácter individual de gran importancia para el sector hotelero, de manera particular el destino playa Santa Lucía no ha contado con una oferta de comida sana que los clientes que visitan muchas veces la solicitan, la comida sana ha ido ganando espacio en la nueva concepción de los servicios a nivel mundial debido a su importancia por los efectos beneficiosos para la salud humana, en los hoteles de Santa Lucía este elemento falla.

Se plantea como problema de la investigación la falta de un procedimiento para la oferta de comida sana presentada en el restaurante buffet "Puerto Príncipe" del Hotel Club Amigo Caracol que satisfaga las demandas de los clientes que solicitan este servicio. Atendiendo a lo antes expuesto se plantea como **objetivo** elaborar un procedimiento de oferta de comida sana en el restaurante buffet Puerto Príncipe del Hotel Club Amigo Caracol.

2. Metodología

La investigación se realizó en el Hotel Club Amigo Caracol perteneciente a la cadena Cubanacan ubicada en el Polo turístico de la playa Santa Lucia en la provincia de Camagüey en Cuba durante seis meses.

Se utilizaron métodos teóricos como análisis-síntesis, inducción-deductivo, y métodos empíricos (observación, análisis documental, encuestas y entrevistas). La población objeto de estudio fue de 385 clientes, siendo la muestra de 146 para un 39% del total de clientes. Los datos se recopilaban mediante el programa Microsoft

Word, Microsoft Excel 2016 y los resultados obtenidos se procesó generando las figuras y tablas correspondientes a las preguntas de la encuesta.

Para definir el menú que se iban a proponer, se realizó una búsqueda sobre aspectos a tener en consideración en la elaboración de los mismos para que fueran ofertas sanas. Además, se tuvo en consideración los principales comentarios que habían emitido visitantes anteriores a los trabajadores del restaurante *buffet*. Se analizó los documentos del Hotel para constatar si en los procedimientos se tenía en consideración la oferta de comida saludable.

3. Resultados

Como resultado de la investigación se propuso fichas de procedimientos, modelo de solicitud de comida sana por parte de los clientes que arriban al hotel, proceso para la implementación de la comida sana, así como el menú cíclico para la comida sana que se diseñó para una semana. Además, se analizan los resultados parciales de la implementación.

- **Ficha de procedimientos para los departamentos involucrados en la oferta de la comida sana.**

En el modelo establecen elementos que conllevan a un orden de responsabilidades para la funcionalidad del procedimiento en los departamentos del hotel, las acciones están comprendidas hacia la oferta del servicio de la comida sana, se describen los objetivos y el alcance, de los departamentos que se relacionan los de mayor peso en la actividad son:

- **Cocina:** Las acciones de la cocina se demuestran y se relacionan en la confección del menú diseñado donde se presenta un tipo de comida diaria durante 7 días, se tiene en cuenta el esquema funcional para la viabilidad del menú, donde se describen varios elementos de la operación hotelera como los abastecimientos, las materias primas, elaboración, reposición, costos y gastos.
- **Relaciones Públicas:** Los relacionistas públicos son los encargados a priori de la información primaria,

posteriormente siguen los demás involucrados como describe la ficha.

- **El departamento de Gastronomía:** se relaciona con el esquema del proceso realizado teniendo una mayor parte de acción en la toma de decisiones en el restaurante.

A continuación, se da conocer la ficha de procedimientos que caracteriza al Hotel Club Amigo Caracol.

- **Ficha de procedimientos.**

Hotel Club Amigo Caracol:

- Relaciones Públicas.
- Cocina.
- Servicios Gastronómico.
- ATM.

Procedimiento para la información de la oferta de comida sana en el Restaurante Buffet Puerto Príncipe.

Objetivos:

- Informar a los clientes sobre la oferta de comida sana en el restaurante buffet del Hotel Caracol.
- Lograr la comunicación interdepartamental para la oferta.

- Lograr que los TT.OO conozcan de la nueva oferta de comida sana en el restaurante Buffet del Hotel Club Amigo Caracol y lo promuevan.
- Mejorar la oferta de los Servicios de Alimentos y Bebidas del Hotel Club Amigo Caracol.
- Elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Alcance: A todos los clientes extranjeros y nacionales que viajan a través de TT. OO o receptivos.

Responsabilidades:

Departamento de Relaciones Públicas Responsable: Especialista relaciones públicas.

1. Dar a conocer a los clientes en la reunión de información sobre la oferta de la comida sana en el Restaurante Buffet Puerto Príncipe.
2. Recepcionar las solicitudes de los clientes que desean la comida sana durante su estancia en el Hotel, según el modelo de solicitud establecido.
3. Informar al Chef y Maître la cantidad de comensales que desean la comida sana para su elaboración.

4. Evaluar el nivel de satisfacción de la oferta de comida sana en el Restaurante Buffet Puerto Príncipe.

Departamento: Cocina

Responsable: Chef

1. Es el encargado de hacer solicitudes de los alimentos necesarios al comprador.
2. Solicita los recursos al almacén para la elaboración de menú sano,
3. Supervisa la elaboración de los platos de la comida sana según el menú establecido.
4. Mantiene la reposición de la comida sana durante el servicio.

Departamento: Servicios

Responsable: Maître

1. Guía a los clientes que hicieron solicitud de comida sana hacia la isla.
2. Supervisa la reposición de los alimentos de comida sana.
3. Coloca señalizaciones a los platos de los alimentos que se presentan en la oferta del menú.

Departamento. Abastecimiento técnico material (ATM)

Responsable: jefe de ATM.

1. Es el encargado de gestionar y comprar las materias primas necesarias para la confección de los menús.
2. Mantener los inventarios mínimos de estos productos en el almacén.

Desarrollo:

En Reunión de información el Especialista en Relaciones públicas, de una forma amena y precisa, realizará el llenado del modelo de solicitud de comida sana (tabla 1) que se muestra a continuación. Posteriormente entregará copia de este al Chef y Maître que cumplirán con las responsabilidades antes descritas para que sea efectiva la solicitud realizada por los clientes.

Tabla 1. Modelo para la solicitud de comida sana

Modelo de Solicitud de Comida Sana										
Nombre y Apellido	País	Fecha		Marca con una X				Sexo		Número Habitación
		Entrada	Salida	Niño	Joven	Adulto	Adulto Mayor	F	M	

Fuente: Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

- **Momentos de verdad relacionados con la ficha de procedimiento informativo.**

Se explican los momentos claves de la verdad para que funcione el proceso.

- Llegada y recibimiento de los clientes al hotel, observa la higiene, la limpieza, el entorno, la organización del trabajo.
 - El cliente busca y recibe información sobre la oferta existente.
 - El cliente selecciona y solicita su pedido.
 - El cliente recibe y paga el importe de su pedido. Recibe el servicio y consume sus alimentos.
 - La impresión que los clientes reciben de todos y cada uno de estos momentos de verdad, crea la imagen del servicio para el cliente.
- **Proceso para la implementación de la comida sana**

El proceso tiene gran importancia en la realización de las acciones a tomar, debido a que su estructura brinda una planificación, organización y guía de buen funcionamiento para la oferta de la comida sana, en el mismo se muestran momentos donde se manejan diferentes decisiones que se interrelacionan entre sí con una secuencia lógica desde el inicio hasta el final. La figura 1, muestra el mapa del proceso de oferta.

Figura 1. Proceso de Oferta

Leyenda: MP (materia prima), Alm. (almacén)

Fuente: Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

• Menú para la oferta de comida sana

La tipología de menú que existe en el Hotel Club Amigo Caracol es una rueda de menús de comida internacional que se presentan con carácter cíclico en el restaurante buffet y un menú marineró que se vende por reservaciones a los clientes que desean consumir este tipo de comida por un precio fijo, realizado en horario nocturno en el

bar de la playa. Se describen a continuación los menús de comida sana como elemento o parte del diseño del procedimiento para la oferta del nuevo servicio, tendrán una forma de presentación de menú cíclico con una frecuencia de oferta de siete días. Se comienza por el lunes y termina el domingo, cada día se presenta un menú diferente según la cantidad de clientes que hayan solicitado la comida sana, y se tiene en cuenta la existencia en almacén

de los productos necesarios para las preparaciones.

Las fichas técnicas se confeccionan para cada uno de los platos que se elaboraron cada día, debido a la importancia que reviste la elaboración, el consumo y

aprovisionamiento de sus géneros, la cantidad a elaborar y el precio de los productos establecidos en el modelo de la ficha, está acorde con la cantidad de clientes que soliciten la comida sana. La tabla 2 muestra un ejemplo de la ficha técnica del Filete de pescado al limón.

Tabla 2. Ejemplo de una ficha técnica para la elaboración del Filete de pescado al limón.

Ficha técnica							
	Norma de Elaboración						
	Nombre del plato Filete de pescado al limón						
						Clasificación	
	Norma para Raciones				Peso de la ración	Costo	
No	Ingredientes	UM	precio	cantidad	Costo		
1	Filete de pescado	g		180			
2	aceite vegetal	ml		45			
3	limón	cuña		2			
4	sal			mínima	Observaciones		

Fuente: Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

Luego de analizar un conjunto variado de preparaciones culinarias, de las diferentes ruedas de menús existentes y trabajando con lo que se plantea en las guías alimentarias

para la población cubana mayor de dos años (MINSAP, INHA, 2020). El menú quedó diseñado como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Menú cíclico de oferta de comida sana en el restaurante buffet del Hotel Club Amigo Caracol.

1- Lunes comida <ul style="list-style-type: none"> • Cóctel de vegetales variados. Jardinera mediana de frutas (frutabomba) • Gazpacho al estilo consomé. • Filete de pescado al limón. Lonjas de pollo salteadas. • Escalopines de res al oliva. Ensalada de verduras con frutas. Arroz integral. • Papas cocidas. 	1- Lunes bebidas <ul style="list-style-type: none"> • Vinos tintos y blancos. • Jugos naturales. • Refrescos dietéticos. Aguas. Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas y diabéticas. Deben consumirlo esporádicamente personas con problemas de colesterol. Rebanadas de pan integral. Pan sin sal.
---	---

2-Martes comida <ul style="list-style-type: none"> Jugo de frutas naturales (Frutabomba) Ensalada de frutas naturales (no naranja) Cocido de legumbres (lentejas, garbanzos) Conejo al horno. Salteado de pescado con pimientos. Chuletas de carnero al jugo. Arroz integral. Calabaza cocida. Rebanadas de pan integral. Pan sin sal 	2-Martes bebidas <ul style="list-style-type: none"> Vinos tintos y blancos. Jugos naturales. Refrescos dietéticos. Aguas. Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas, con alto colesterol y diabéticas. Deben consumirlo esporádicamente personas con problemas de colon y estreñimiento.
3- Miércoles comida <ul style="list-style-type: none"> Cóctel de vegetales variados. Coulis de frutas naturales. Ensalada combinada de atún y salmón (escurrir el aceite). Consomé de fibras. Pechuga de pollo al olivo. Rollos de res rellenos con macedonia. Arroz integral. Tomate relleno de vegetales. Rebanadas de pan integral. Pan sin sal. 	3- miércoles bebidas <ul style="list-style-type: none"> Vinos tintos y blancos. Jugos naturales. Refrescos dietéticos. Aguas. Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas, con alto colesterol
Jueves Comida <ul style="list-style-type: none"> Cóctel de vegetales variados Suprema de frutas naturales (no naranja) Sopa de vegetales. Pavo al horno. Pescado al horno. (Azul o blanco) Bistec de pollo vegetariano. Col hervida rellena con vegetales. Arroz integral Rebanadas de pan integral. Pan sin sal. 	4- Jueves bebidas <ul style="list-style-type: none"> Vinos tintos y blancos Jugos naturales. Refrescos dietéticos. Aguas. Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas, con problemas de colesterol y diabéticas
5- VIERNES COMIDA <ul style="list-style-type: none"> Jugos de frutas naturales. Frutas naturales (no naranja) Ceviche de pescado. Brochetas de pollo combinadas. Filete de res. Dados de pescado al oliva. Vegetales cocidos al vapor. Arroz integral. Rebanadas de pan integral. Pan sin sal 	5- VIERNES BEBIDAS <ul style="list-style-type: none"> Vinos tintos y blancos. Jugos naturales. Refrescos dietéticos. Aguas. Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas, con problemas de colesterol y diabéticas. Deben consumirlo esporádicamente personas con problemas de insuficiencia renal.
6- Sábado comida <ul style="list-style-type: none"> Cóctel de vegetales variados. Jardinera mediana de frutas (piña) Crema de zanahorias. Carnero al jugo. Pescado a la zanahoria. Pechuga de pollo. Ensalada mixta de vegetales. Arroz integral. Rebanadas de pan integral. Pan sin sal. 	6- Sábado bebidas <ul style="list-style-type: none"> Vinos tintos y blancos. Jugos naturales. Refrescos dietéticos. Aguas. Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas, con problemas de colesterol y diabéticas
7- Domingo comida <ul style="list-style-type: none"> Cóctel de vegetales variados. Cóctel de frutas naturales. Ensalada Cesar (sin bacón) 	7- Domingo bebidas <ul style="list-style-type: none"> Vinos tintos y blancos. Jugos naturales. Refrescos dietéticos.

<ul style="list-style-type: none"> • Rollos de pollo horneados. • Filete de pescado al limón. • Conejo al vegetal variado. • Macedonia de vegetales. • Arroz integral. • Rebanadas de pan integral. Pan sin sal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aguas. <p>Información adicional. Menú recomendado para el consumo por personas obesas, hipertensas, con problemas de colesterol y diabéticas.</p>
--	--

Fuente: Autores Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

Todas las preparaciones anteriormente presentadas en cada día de ciclo de menú tienen en cuenta:

- El nombre del plato, los productos a utilizar, la unidad de medida, el peso de la ración y la descripción técnica en la propia ejecución del plato

Luego de haber realizado la confección del menú se realiza un esquema en el cual se describen los principales elementos de carácter técnico, teniendo como objetivo la

integración de sus aspectos que conllevan a garantizar la aplicación y viabilidad del menú realizado.

• Resultados parciales de la implementación

En encuesta aplicada se determinó la nacionalidad, profesión, condiciones de viaje, así como los elementos que desea el cliente a la hora de satisfacer sus necesidades alimentarias. Respondieron a las cinco preguntas realizadas los resultados de estas se muestran en las figuras 2, 3, 4, 5.

1. Nacionalidad de los clientes:

Figura 2. Nacionalidad de los clientes

Fuente: Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

2. Con respecto al sexo se observa una prevalencia de los hombres con el 58,2 %. La figura 3 muestra los rangos de edades de los visitantes

donde la mayor incidencia está en edades comprendidas entre los 35 a 64.

Figura 3. Rangos de edades y nacionalidad

Fuente: Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

3. Cuando se analiza las profesiones de los clientes encuestados se observa que la de mayor prevalencia es la de obreros en este caso canadiense y alemanes para un 68%, le sigue los técnicos con el 11,6%. En el caso de los estudiantes

la mayor representatividad lo tienen los italianos.

4. Cuando se le preguntó sobre las condiciones de viaje en cuanto a si venían solos, en pareja y en grupo la mayor representatividad estuvo en los en parejas.

Figura 4. Profesiones

Fuente: Autores Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

5. Analizando el resultado obtenido sobre los elementos que desean los clientes (tabla 5)

Tabla 5. Elementos que desea el cliente, cantidad, nacionalidad porcentaje de respuestas positivas y negativos.

Elementos que desea el cliente	Si		No		Total Encuestados
	Cantidad y nacionalidad	%	Cantidad y nacionalidad	%	
Comer comidas ricas en grasas	35 canadienses anglófonos, 52canadienses francófonos, 4 alemanes , 8 italianos	67.8	8 canadienses anglófonos, 3 canadienses francófonos, 24 alemanes, 12 italianos	32.2	146
Comer comida vegetariana.	38 canadienses francófonos, 45 canadienses anglófonos, 24 alemanes, 12 italianos	81.5	15canadienses anglófonos, 4 alemanes, 8 italianos	18.5	146
Comer comida saludable.	27 Alemanes, 56 canadienses anglófonos, 31canadienses francófonos, 18 italianos	90.4	1 alemán, 4 canadienses anglófonos, 7 canadienses francófonos, 2 italianos	9.6	146
Acompañar las comidas con vinos.	15 alemanes, 27 canadienses francófonos, 45 canadienses anglófonos, 13 italianos	68.5	13 alemanes, 11canadiensesfrancófonos, 15canadienses anglófonos, 7 Italianos	31.5	146
Comer comidas donde predominen los vegetales y las frutas	20 italianos, 31 canadienses francófonos, 54 canadienses anglófonos, 20 alemanes	85.6	7 canadienses francófonos, 6 canadienses anglófonos, 8 alemanes	14.4	146
Comer comida ligera	25 canadienses anglófonos, 18 canadienses francófonos, 14 italianos, 17 alemanes	50.7	35 canadienses anglófonos, 20 canadienses francófonos, 6 italianos, 11 alemanes	49.3	146
Comer comidas bien balanceadas nutricionalmente	11 canadienses anglófonos, 18 italianos, 4 alemanes, 14 canadienses francófonos.	32.2	49 canadienses anglófonos, 2 italianos, 24 alemanes, 24canadienses francófonos.	67.8	146

Fuente: Autores Betancourt, Porro y Fuentes (2020)

Conclusiones

Los autores concuerdan con Díaz y Hernández, 2019 en que, para elegir opciones saludables por parte de los clientes, se requiere ajuste en las técnicas de preparación y diversidad de platos saludables, a la vez, se proporcione un punto de equilibrio entre las ventas y el cliente quede satisfecho.

En el procedimiento elaborado para la oferta de un menú sano se involucran todos los factores que intervienen en la planificación, elaboración y servicio al cliente y concuerda con lo plantean Almaguer, J, Leyva, Almaguer, Fernández (s/f). que la planificación correcta del diseño y montaje de la mesa buffet es un elemento determinante en el éxito de este servicio.

Las dietas flexibles y equilibradas se transformarán en un aspecto esencial para los consumidores a medida que estos aspectos formen parte del cuidado personal en cuanto a salud se refiere Zengler (2017). Con los que los autores concuerdan.

El menú elaborado está en correspondencia con lo que se

plantea en el “Diseño de un menú semanal equilibrado, sugerente y saludable “el que se explica que para tener un estado nutricional es necesario incorporar una variedad de alimentos en nuestra dieta diaria por lo que es necesario que estén presente los diferentes grupos de la pirámide.

En el momento de realizar la encuesta se encontraban en el hotel turistas de varios países y el resultado se observar en la figura 2, donde el 67% de los clientes encuestados, son canadienses con lo mayor prevalencia de ellos los Anglófonos (41%), luego los alemanes con un (19%) y por último los italianos (14%). En un estudio realizado por Font y Blanco (2018) en un Hotel en Ecuador coinciden que los principales segmentos de mercados que a llegan al hotel son: canadienses, chilenos, italianos y americanos, además del mercado interno. Lo que coincide con la investigación realizada por los autores donde predominan los canadiense e italianos.

Los turistas canadienses encuestados gustan comer comidas ricas en grasas, y aunque le apetece comer comidas vegetarianas,

comida saludable, luego se contradicen cuando se les pregunta si les gustaría comer comidas balanceadas nutricionalmente, el 71% plantea que no. Zengler (2018), plantea que dos terceras parte de los canadienses están de acuerdo en que es correcto darse un gusto ocasionalmente, independientemente del valor nutricional. Sin embargo, los clientes italianos suelen comer comidas vegetarianas, saludables, y nutricionalmente balanceadas. Es por ello por lo que los consumidores que quieren mantener una alimentación saludable buscarán ingredientes, productos y combinaciones que les reporten beneficios emocionales, físicos y nutricionales.

El diseño de la ficha departamental, el flujograma del proceso, y el menú sano son los elementos claves para el procedimiento de la comida sana y tributan a la eficiente aplicación del procedimiento en general.

El ciclo de menú confeccionado garantiza la aplicación del procedimiento para la oferta de comida sana y sus fichas técnicas sustentan el menú presentado, la

elaboración y presentación de los platos para el servicio.

Bibliografía

- Almaguer, J, Leyva L, Almaguer D, Fernández L. Servicio Buffet En Línea En El Restaurante La Turquesa, Hotel Brisas Guardalavaca Recuperado de <https://bibliotecavirtual.diba.cat/documents/10934/3667829/document2.pdf> 0
- Ares G, Curutchet M, Rossi M, Jiménez A, Ferre, Z (2015). Resultados de la Encuesta sobre Alimentación y Bienestar. Montevideo, Colibri Ciencias Sociales UR.FCS-DE, 2015.Documento de Trabajo / FCS-Decon; 08/15. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12008/7177>
- Díaz M, Hernández Y, (2019). Alimentación saludable y oferta de restaurantes. Una revisión de la evidencia reciente en la literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(3):853-864. Rio de Janeiro Mar.2019. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232019000300853
- Diseño de un menú semanal equilibrado. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.diba.cat/documents/10934/3667829/document2.pdf>

- Fort M, Blanco G. (2018) Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en ecuador. Revista ECA Sinergia, junio - diciembre 2018. Vol. 9 N°2, págs. 80-90 Edición continua ISSN 2528-7869. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726422>
- Gómez O. (2003). Diagnóstico de diferentes factores que inciden en el servicio de alimentos y bebidas en Ciudad de la Habana. Tesis para optar por el título de Máster en Gestión Turística. La Habana: EAEHT, FORMATUR.
- Ministerio de Salud Pública e Instituto de Nutrición e Higiene de los Alimentos. (2003) Guías alimentarias para la población cubana mayor de dos años. Segunda edición. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/publication/262217464_Guias_Alimentarias_para_la_poblacion_cubana_mayor_de_dos_anos_de_edad_Segunda_Edicion_2009&ved=2ahUKEwj9rGL9MvsAhXSxFkKHUiyCHAQFjADegQICBAH&usg=AOvVaw2PnXGPrXou25EeqYkUNpq
- Romaní B; Espinosa J; Pérez L y Calas D. (2019). Satisfacción del cliente con los servicios de alimentos y bebidas en hoteles del destino Cuba. Rosa dos Ventos–Turismo e Hospitalidades, 11(1), pp. 103- 117, ene-mar, 2019. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4735/473559029008/movil/index.html>
- Zengler, J (2017). Tendencias mundiales en alimentos y Bebidas para 2018. Recuperado de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/alertas/documento/doc/277698773rad83597.pdf>
- UNWTO-OMT Desarrollo Sostenible Recuperado de <https://www.unwto.org/es/development-sustainable>
- UNWTO (2020). La contribución del Turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>