



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y  
Recursos Naturales**

**LICENCIATURA EN TURISMO**

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE GASTRONOMÍA  
ECUATORIANA A BORDO EN SERVICIOS DE RUTAS  
INTERNACIONALES Y REGIONALES DE LA AEROLÍNEA LAN  
ECUADOR”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:  
**LICENCIADO EN TURISMO**

Presentada por:

**Lorena Natali Esteves Gomezcoello**

Guayaquil, Ecuador  
2014

## **AGRADECIMIENTO**

Esta tesis es un esfuerzo, en el cual, varias personas fueron partícipes; sin embargo nos gustaría agradecer en primer lugar a Dios, por bendecirnos y darnos las fuerzas para llegar hasta donde hemos llegado.

Agradecemos al Msc. Wilmer Carvache, quien nos apoyó con sus conocimientos y experiencia. A los evaluadores, Ms. Cinthy Veintimilla y Ms. Julio Gavilanes, por los comentarios, sugerencias y atinadas correcciones durante el proceso de elaboración de la tesis.

A nuestras familias, que nos ayudaron con su voz de aliento para culminar con éxito una etapa de nuestra formación profesional.

Los resultados de este proyecto están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma son parte de este logro.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por creer en nosotras, y enseñarnos con su ejemplo lo que es superación y entrega; en gran medida, es gracias a ustedes que podemos ver alcanzada esta meta hoy por hoy. Su orgullo y confianza depositada en nosotras, nos impulsó a seguir hasta el final, pese a las vicisitudes de la vida y el largo tiempo transcurrido.

Va por ustedes, por lo que valen, y por lo que han hecho de nosotras, mujeres de bien.

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Ing. Marco Velarde Toscano  
DECANO FIMCBOR-ESPOL

---

MSc. Wilmer Carvache  
DIRECTOR DE TESIS

---

MSc. Cinthy Veintimilla  
EVALUADOR

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, corresponde únicamente a las autoras; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE LITORAL.”

---

Lorena Esteves

## **RESUMEN**

La presente tesis está basada en una propuesta gastronómica dirigida a la aerolínea Lan Ecuador, su objetivo principal es dar a conocer la comida típica ecuatoriana a través del servicio a bordo en sus rutas internacionales y regionales, para que de esta forma nuestra gastronomía pueda ser reconocida a nivel mundial como un patrimonio intangible. La tesis consta de cinco capítulos claramente detallados.

En el primer capítulo se describen las técnicas e instrumentos de la investigación y que procedimiento fue utilizado en la toma de datos, para la realización de esta tesis.

En el segundo capítulo se narra brevemente la historia de la aviación dentro del país y como se originó Lan, sus rutas, aeronaves y detalles de la creación de la filial Lan Ecuador. Además se explica el origen del servicio a bordo.

En el tercer capítulo se encuentra la descripción del servicio en rutas Lan Ecuador, las normas de seguridad alimentaria utilizadas, el menú que

está disponible en la actualidad y quienes son los proveedores del catering. Permitiendo tener una visión clara para el desarrollo de nuestra propuesta.

En el cuarto capítulo se presenta la propuesta para promocionar la gastronomía ecuatoriana, se crearon fichas técnicas de los platos de mayor relevancia, mismos que van a formar parte de lo que sería el nuevo servicio, su análisis de costo y una pequeña recomendación para el servicio a bordo.

Y para culminar, en el quinto capítulo se realiza un análisis de factibilidad de la propuesta, tanto legal como financiero, llegando a la conclusión de que es una propuesta rentable en términos económicos.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	II
<b>DEDICATORIA</b> .....	III
<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	IV
<b>DECLARACIÓN EXPRESA</b> .....	V
<b>RESUMEN</b> .....	VI
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	VIII
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	X
<b>ÍNDICE DE IMÁGENES</b> .....	XI
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	XII
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	XV
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	XVI
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Técnicas utilizadas de investigación .....	2
1.2 Instrumentos utilizados en la investigación .....	7
1.3 Procedimiento para la recolección de datos .....	11
<b>CAPITULO II: ANTECEDENTES DE LAN ECUADOR</b>	
2.1 Historia .....	27
2.2 Rutas .....	34
2.3 Aeronaves .....	37



2.4 Servicios .....	40
<b>CAPITULO III: SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO DE ALIMENTACION A BORDO EN LAN ECUADOR</b>	
3.1 Descripción del servicio .....	47
3.2 Normas utilizadas en seguridad alimentaria .....	50
3.3 Menú disponible .....	59
3.4 Proveedores del catering aéreo .....	60
<b>CAPITULO IV: IMPLEMENTACION DE LA GASTRONOMIA CUATORIANA EN RUTAS INTERNACIONALES Y REGIONALES DE LAN ECUADOR</b>	
4.1 Fichas técnicas de los platos de la gastronomía ecuatoriana de mayor relevancia .....	62
4.2 Menú propuesto para el servicio abordo .....	86
4.3 Análisis de costos del menú propuesto .....	93
4.4 Recomendaciones para el servicio a bordo .....	101
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA</b>	
5.1 Factibilidad legal .....	103
5.2 Factibilidad económica financiera .....	105
<b>CONCLUSIONES</b> .....	110
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	110
<b>ANEXOS</b> .....	114
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	140

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1: Nacionalidad de los encuestados .....	12
Gráfico No 2: Edad de los encuestados .....	12
Gráfico No 3: Destino de los encuestados .....	13
Gráfico No 4: Clase que viajan los encuestados .....	14
Gráfico No 5: Preferencia de los alimentos .....	15
Gráfico No 6: Preferencia de menú .....	16
Gráfico No 7: Menú gastronómico ecuatoriano .....	17
Gráfico No 8: Que tipo de alimentos prefiere? .....	18
Gráfico No 9 Tarjeta de información en el plato .....	19
Gráfico No 10: Gastronomía y Turismo .....	20
Gráfico No 11: Satisfacción servicio de comida .....	48
Gráfico No 12: Las áreas de satisfacción del pasajero .....	49

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No 1: Airbus A330 de TAME en Quito .....	30
Imagen No 2: Boeing 720-023B Ecuatoriana de Aviación .....	32
Imagen No 3: Mapa de rutas a Europa .....	34
Imagen No 4: Rutas en América .....	35
Imagen No 5: Rutas de Vuelos Nacionales- America del Sur (norte) .....	36
Imagen No 6: Rutas de Vuelos Nacionales- America del Sur (Sur) .....	36
Imagen No 7: Aeronave Boeing 787 Dreamliner .....	37
Imagen No 8: Airbus 340 – 330 .....	38
Imagen No 9: Boeing 767 – 300 .....	38
Imagen No 10: Airbus 320 – 200 .....	39
Imagen No 11: Airbus 319 .....	39
Imagen No 12: Boeing 737 -300 Next Generation .....	40
Imagen No 13: Reclutamiento de United Airlines .....	42
Imagen No 14: Azafatas de Boeing Air Transport .....	44
Imagen No 15: Tripulante de Cabina en ejercicio .....	45
Imagen No 16: Servicio a Bordo United Airlines 1940 .....	46
Imagen No 17: Cartilla promocional .....	82
Imagen No 18: Frontal de la Cartilla .....	83
Imagen No 19: Reverso de la Cartilla .....	83

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1: Servicio alimenticio a bordo de Lan .....	60
Cuadro No 2: Ficha técnica de Tigrillo .....	63
Cuadro No 3: Ficha técnica de Motepillo .....	65
Cuadro No 4: Ficha técnica de Papa Rellena .....	66
Cuadro No 5: Ficha técnica de Torta de Maduro .....	67
Cuadro No 6: Ficha técnica de Empanada de Verde .....	68
Cuadro No 7: Ficha técnica de Bolón de Verde .....	70
Cuadro No 8: Ficha técnica de Tortilla de Verde .....	71
Cuadro No 9: Ficha técnica de Muchín de Yuca .....	72
Cuadro No 10: Ficha técnica de Tallarín Verde con Queso .....	73
Cuadro No 11: Ficha técnica de Arroz con Pollo .....	74
Cuadro No 12: Ficha técnica de Guiso de Carne .....	75
Cuadro No 13: Ficha técnica de Llapingacho .....	76
Cuadro No 14: Ficha técnica de Seco de Pollo .....	77
Cuadro No 15: Ficha técnica de Moros con Carne .....	78
Cuadro No 16: Ficha técnica Arroz con Camarón .....	79
Cuadro No 17: Ficha técnica Estofado de Carne .....	80
Cuadro No 18: Descripción del Hot Snack – Opción A .....	87
Cuadro No 19: Descripción del Hot Snack – Opción B .....	87
Cuadro No 20: Descripción del Hot Snack – Opción C .....	88

Cuadro No 21: Descripción del Hot Snack – Opción D .....	88
Cuadro No 22: Descripción del Desayuno – Opción A .....	89
Cuadro No 23: Descripción del Desayuno – Opción B .....	89
Cuadro No 24: Descripción del Desayuno – Opción C .....	90
Cuadro No 25: Descripción del Desayuno – Opción D .....	90
Cuadro No 26: Descripción de Coffee Break – Opción A .....	91
Cuadro No 27: Descripción de Coffee Break – Opción B .....	91
Cuadro No 28: Descripción de Coffee Break – Opción C .....	92
Cuadro No 29: Descripción de Coffee Break – Opción D .....	92
Cuadro No 30: Costo de Tigrillo .....	93
Cuadro No 31: Costo de Motepillo .....	94
Cuadro No 32: Costo de Papa Rellena .....	94
Cuadro No 33: Costo de Torta de Maduro .....	95
Cuadro No 34: Costo de Empanada de Verde .....	95
Cuadro No 35: Costo de Bolón de Verde .....	96
Cuadro No 36: Costo de Tortilla de Verde .....	96
Cuadro No 37: Costo de Muchín de Yuca .....	97
Cuadro No 38: Costo de Tallarín Verde con Queso .....	97
Cuadro No 39: Costo de Arroz con Pollo .....	98
Cuadro No 40: Costo de Guiso de Carne .....	98
Cuadro No 41: Costo de Llapingacho .....	99
Cuadro No 42: Costo de Seco de Pollo .....	99

Cuadro No 43: Costo de Moros con Carne .....	100
Cuadro No 44: Costo de Arroz con Camarón .....	100
Cuadro No 45: Costo de Estofado de Carne .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I: Presupuesto de inversión .....	105
Tabla II: Estructura del capital .....	106
Tabla III: Tabla de amortización .....	107
Tabla IV: Pronóstico de ingresos .....	108

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No 1: Encuesta .....	115
ANEXO No 2: Menaje de un servicio a bordo Lan .....	118
ANEXO No 3: Mobiliario .....	119
ANEXO No 4: Herramientas e instalaciones de cocina .....	120
ANEXO No 5: Otros gastos .....	121
ANEXO No 6: Personal .....	122
ANEXO No 7: Suministros .....	123
ANEXO No 8: Plan de inversiones .....	124
ANEXO No 9: Determinación del precio de venta .....	125
ANEXO No 10: Ingreso por venta .....	127
ANEXO No 11: Costo variable años 1, 2 y 3 .....	128
ANEXO No 12: Costo variable años 4 y 5 .....	129
ANEXO No 13: Proyección de costos fijos y variables años 1, 2, y 3 .....	130
ANEXO No 14: Proyección de costos fijos y variables años 4 y 5 .....	131
ANEXO No 15: Matriz de costos y gastos .....	132
ANEXO No 16: Matriz de depreciación y valor residual .....	133
ANEXO No 17: Detalle de gastos del personal .....	134
ANEXO No 18: Estado de pérdidas y ganancias .....	135
ANEXO No 19: Balance general .....	136
ANEXO No 20: Flujo de caja .....	137



ANEXO No 21: Factibilidad financiera del proyecto .....	138
ANEXO No 22: Factibilidad financiera del inversionista .....	139

## INTRODUCCIÓN

El servicio a bordo, es una la experiencia compleja, ésta abarca desde el momento en que una persona elige la línea aérea en la que decide viajar, y compra su boleto, durante el vuelo en sí, hasta que llega a su lugar de destino. La industria aérea ha evolucionado a pasos agigantados, y ha sido un gran generador del turismo pues están íntimamente ligados al permitir que cada vez más personas sean capaces de trasladarse de un país a otro y tener la oportunidad de llegar a él al cabo de pocas horas. La aviación es parte de una economía mundial globalizada y representa prosperidad financiera, sin embargo también ha sido víctima de ajustes económicos que han mermado la calidad del servicio que se puede ofrecer dentro de la cabina de pasajeros.

Esta propuesta se presenta como producto de una investigación palpada en el día a día, como parte de la experiencia laboral de las autoras y que pretende mejorar la calidad de la alimentación a bordo, siendo ésta una oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos en relación a la industria turística. Este trabajo está dividido en cinco capítulos para su fácil lectura en donde se aborda la metodología aplicada, los métodos investigativos utilizados y el desarrollo de la propuesta con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

# **CAPITULO I**

## **1 . Metodología de la Investigación**

### **1.1 Técnicas utilizadas de investigación**

Son aquellos recursos que empleamos para obtener la información.

Según Berenson, los más importantes son:

- La observación directa
- La encuesta, es decir, cuestionario de preguntas (preguntas cerradas)
- La entrevista (preguntas abiertas).
- Análisis documental o bibliográfico.

#### **1.1.1 La encuesta**

Bernal Torres (2006) explica que la encuesta es una técnica de recolección de datos donde el investigador no modifica nada en el entorno

donde se desarrolla el problema el cual es mera observación. Sus usos más comunes son:

- Medir las relaciones entre las variables
- Conocer las tendencias de gustos u opiniones de los sujetos.
- Evaluar el impacto de la supuesta ejecución de una propuesta (aceptación)
- Conocer la opinión de los sujetos evaluados.

De la misma manera, indica que existen una serie de ventajas en su aplicación a lo cual se detalla:

- Bajo costo en su ejecución.
- La información obtenida es exacta.
- Obtención de resultados con mayor rapidez.
- Se puede aplicar a casi todo tipo de población.
- Son de fácil tabulación y posterior análisis.
- Totalmente objetiva.

### **1.1.2 La Entrevista**

La entrevista es una herramienta que utiliza el investigador para obtener información más precisas de sujetos que a criterio del mismo son de suma importancia o relevancia en su desempeño en un área específica. Bernal sostiene que la entrevista debe ser un diálogo que debe realizarse en

un ambiente amigable para que el entrevistado pueda con facilidad interactuar con el entrevistador.

Es muy importante que el entrevistado sea alguien muy relacionado al tema de nuestra investigación, puesto que nosotros formulamos preguntas y las respuestas del mismo son para nosotros información.

### **Requisitos para su desarrollo**

- Establecer un tiempo de desarrollo de la entrevista para cuidar la calidad de las respuestas del entrevistado. Es de gran ayuda preguntar anteriormente con cuanto tiempo dispondría para atender la entrevista.
- Tener varias opciones de entrevistado en caso de rechazo de la primera opción.
- Elaborar un cuestionario de preguntas con un tiempo estimado de respuesta.
- El entrevistado es el dueño de la respuesta, no se debe objetar ni opinar para cuidar la calidad de las mismas.

### **1.1.3 Población y Muestra**

Toda investigación tiene un grupo de sujetos de estudio quienes van a ser analizados en el transcurso de la misma. La selección del tamaño

dependerá de los índices de confiabilidad que se demuestren a partir de las fórmulas sugeridas para el cálculo de la muestra y su tamaño.

Arias (2009) define el término población como *“un conjunto infinito o finito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”*. De la misma manera Pérez (ob.cit.) define la población como *“conjunto finito o infinito de elementos que se someten a un estudio, pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información”*.

#### **1.1.3.1 Tipos de muestra**

En estadística, se utiliza esta técnica para determinar la porción representativa de una población. Permite estudiar la realidad de los sujetos existiendo diferentes tipos. Arias (ob.cit.) menciona que existen dos tipos de muestra que son por selección intencionada, la cual no es recomendada por tener sesgos, es decir que pueden quedar fuera un grupo de la población que puede proveer información importante, y el muestreo aleatorio en donde todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Como se mencionó anteriormente, el muestreo aleatorio es el más conveniente para este tipo de investigación, el mismo que se tiene los siguientes niveles o categorías:

- Muestreo aleatorio simple: Se escogen los individuos al azar presentándose como la técnica más sencilla. Sin embargo, cuando el universo es muy grande, resulta complicado la obtención de una muestra y puede ser muy difícil de ejecutar.
- Muestreo sistemático: El primer individuo es elegido al azar y de allí se establece un orden o intervalo para la elección de los siguientes. Es aplicable a la mayoría de los casos pero con la limitante del tiempo en que esta se realiza puesto que se sujeta a flujos, movimientos, etc.
- Muestreo aleatorio estratificado: Se divide a los grupos en criterios establecidos por el investigador. Los objetos de cada grupo deben completar el número establecido de la muestra.
- Muestreo aleatorio por conglomerados: Se dividen en grupos que posean las mismas características. La idea de esta técnica es ir descartando al resto para analizar un grupo determinado.
- Muestreo Mixto: Dependiendo de la características de los sujetos y los objetivos de la investigación, pueden combinarse cuando la población es compleja y aplicar una sola técnica no es suficiente.

### **1.1.3.2 Fórmula para el cálculo de la muestra.**

La siguiente fórmula

N = Tamaño del Universo

n = Tamaño de la Muestra

E = Error estándar admisible = 0.05

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Aplicando entonces la fórmula, sobre el cálculo aproximado de 3700 pasajeros volando en una semana en las diferentes rutas que oferta Lan Ecuador.

$$n = \frac{3.700}{0.05^2 ( 3.700 - 1 ) + 1}$$

Total: 361 encuestas.

## 1.2 Instrumentos utilizados en la investigación

Pérez (2009) considera la importancia del marco metodológico en los trabajos de pregrado. Indica, que es la manera como el investigador llevará a cabo su estudio determinando las posturas y diseños.

La importancia entonces radica, en que con la metodología aplicada podemos llegar a demostrar la relevancia del trabajo con la descripción de los



diferentes métodos, que se aplicarán para la consecución de los objetivos planteados en este trabajo.

### **1.2.1 Tipos y diseños de Investigación.**

Hernández, Fernández y Baptista (2003) mencionan los diferentes tipos y diseños que aplican en trabajos de naturaleza investigativa. A ello también se suma el enfoque que va a tener la misma buscando siempre el demostrar el cumplimiento de los objetivos.

Hernández, *et al* considera que existen tres niveles de análisis, los cuales son:

**a. Exploratorio:** Utilizados para identificar una problemática. En algunos casos se lo llama también piloto puesto que se utiliza cuando se investiga por primera vez un problema.

**b. Descriptivo:** Describe los hechos tal como son observados. En este análisis se establece la característica del hecho con la finalidad de entender su naturaleza y estructura.

**c. Explicativos:** Establecen la relación “causa – efecto” explicando el porqué de los hechos desde sus orígenes.

Referente al método, Bernal (2006) explica que el proceso formal se desprende del paradigma de la investigación, clasificándolo en tres grupos que son los mayormente conocidos:

**Método Deductivo:** Según Bernal, “es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. Indica además que este método parte con el análisis del postulado de los cuales se ha probado su validez poniendo bastante énfasis en la teoría.

**Método Inductivo:** Tamayo (1999) indica que en este método lo principal es la observación. Se toman casos particulares para llegar a conclusiones generales sobre todo por la repetición de un hecho particular una y otra vez que deriven a esa conclusión general.

**Método hipotético – deductivo:** Bernal menciona que las aseveraciones de este tipo de método son formuladas en hipótesis que deben ser comprobadas a lo largo de la investigación para así llegar a las conclusiones. Se divide en investigación pura, en donde se pretende ampliar la teoría con nuevos conocimientos y la investigación aplicada es la resolución de problemas a partir de la implementación de propuestas.

A partir de ello, dentro de este método e investigación, se tomará la investigación – acción la cual postula la aplicación de la propuesta para la toma de decisiones. Del mismo modo, y para objetividad del proceso investigativo, la metodología a utilizar es la cuantitativa que según Tamayo,

utiliza instrumentos de recolección de datos cuantitativos utilizando métodos estadísticos para lograr la máxima objetividad.

### **1.2.2 Operatividad de Variables**

#### **Variables**

- Implementación de gastronomía ecuatoriana en el servicio a bordo.
- Difusión de los atractivos turísticos del Ecuador entre los pasajeros

#### **Definición Conceptual**

- Conocimiento de gastronomía ecuatoriana
- Conocimiento de atractivos turísticos del Ecuador

#### **Definición Operacional**

- Consumo de gastronomía ecuatoriana
- Visita a los diferentes atractivos turísticos del país

#### **Dimensiones**

- Actividades a realizar en el país
- Consumo de gastronomía ecuatoriana durante su permanencia
- Tipos de atractivos que prefiere visitar y la gastronomía que implica el lugar.

#### **Indicadores e ítems**

- % de turistas con su respectiva nacionalidad que viajan por LAN (ítems 1 y 2)
- % de actividades que realizarán en el país. (Ítems 3 y 4)
- Días de estancia en el país. (Ítem 5)

- Tipo de gastronomía ecuatoriana que conoce (Ítem 6)
- Preferencias o gustos (Ítem 7)
- Aceptación de la propuesta (ítems 8 al 10)

### **1.3 Procedimiento para la recolección de datos**

#### **1.3.1 Estadística Descriptiva**

Berenson, Levine & Krehbiel (2006) la define como *“aquellos métodos que incluyen la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos con el fin de describir apropiadamente las diversas características de ese conjunto.”*

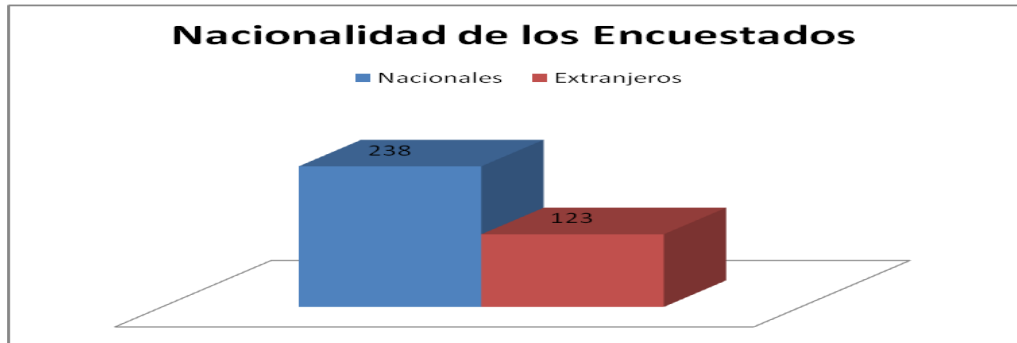
Berenson, *et al*, también menciona las siguientes definiciones que se presentan en este tipo de estadística:

- Población: Elemento el cual será el objeto del estudio.
- Muestra: Porción de la población que será analizada.
- Parámetro: Medida a tomar en cuenta para la selección de una población.
- Estadística: Medida para calcular las impresiones y resultados de la característica de la muestra.

Se aplicó una encuesta para obtener las opiniones de los usuarios de diferentes rutas en la Terminal Internacional José Joaquín de Olmedo entre los meses de Octubre y Noviembre 2013, lo que generó la siguiente información:

Pregunta No 1: Nacionalidad

**Gráfico No 1: Nacionalidad de los encuestados**

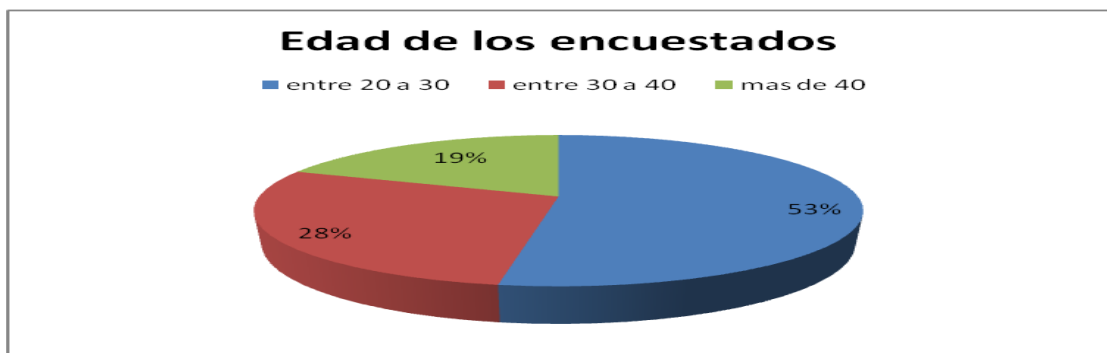


**Fuente: Encuesta**

En la primera pregunta podemos observar que la cantidad de extranjero es menor a relación de los turistas nacionales que visitan el país, Los turistas nacionales suman una cantidad de 238 encuestas mientras que los extranjeros 123.

Pregunta No 2:Cuál es su edad?

**Gráfico No 2: Edad de los encuestados**

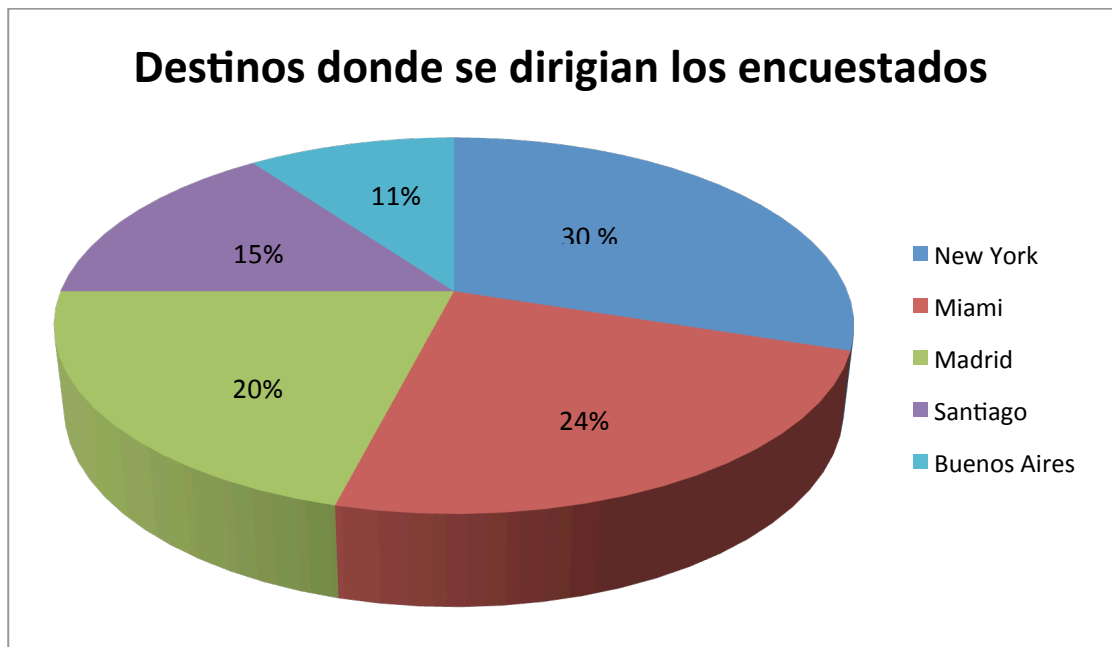


**Fuente: Encuesta**

En el gráfico No 2 podemos apreciar que de las personas encuestadas que corresponden al rango de edad entre 20 a 30 años son 53%, los que están en el rango entre 30 a 40 años representan el 28% y finalmente en menor cantidad 19% que corresponden a turistas de un rango mayor a 40.

Pregunta No 3: Hacia que destino viaja?

**Gráfico No 3: Destino de los encuestados**



**Fuente: Encuesta**

En el gráfico se muestra la cantidad de personas que fueron encuestadas de las cuales 30% se dirigían a New York, 24% a Miami, 20% de Madrid, 15% a Santiago de Chile y el 11% a Buenos Aires. Todas estas personas las encuestamos en el counter de ventas LAN del aeropuerto.

Pregunta No 4: En que clase viaja

**Gráfico No 4: Clase que viajan los encuestados**

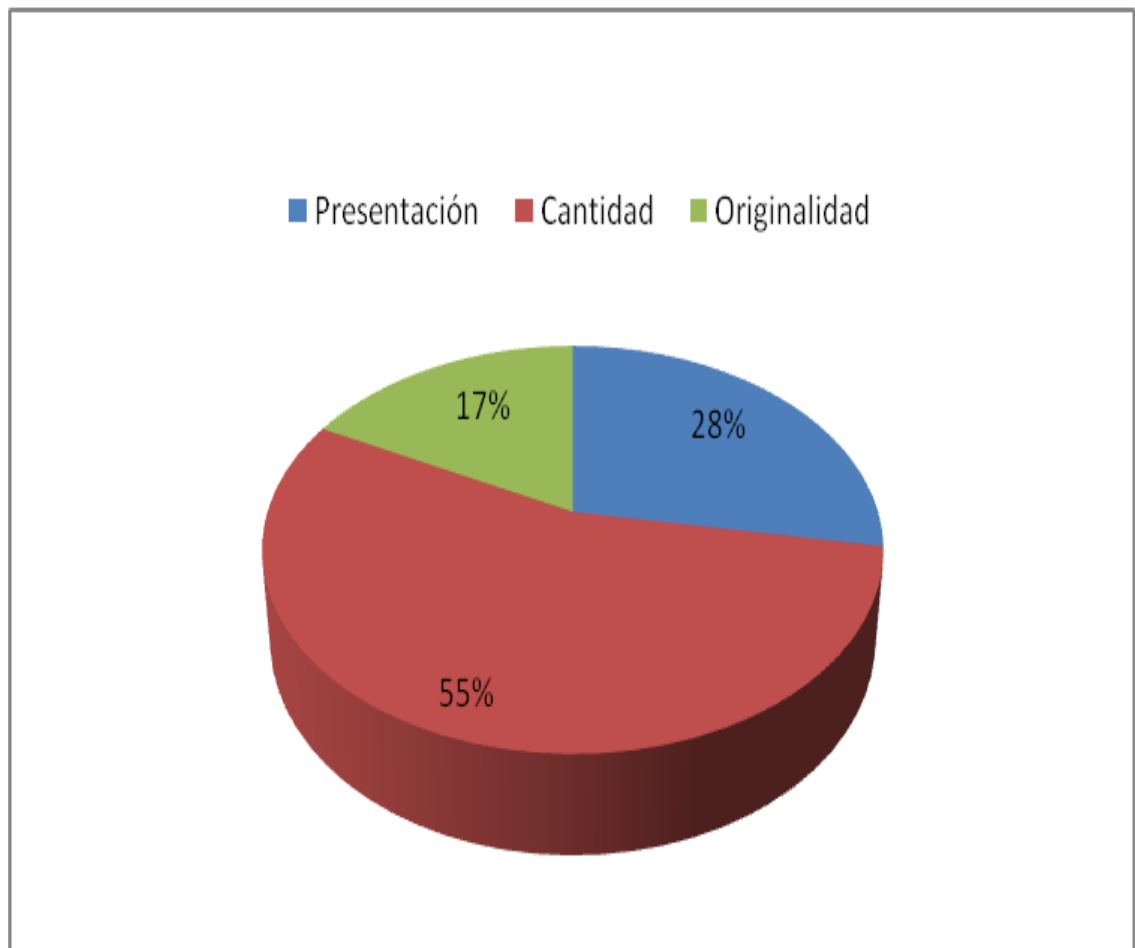


**Fuente: Encuesta**

En este gráfico se muestra la cantidad de pasajeros que utilizan un servicio específico del avión. 77% corresponde a usuarios de clase turista o económica mientras que 23% prefirieron la clase de lujo.

Pregunta No 5: Que criterio usted cree que es importante en los alimentos servidos en el avión?

**Gráfico No 5: Preferencia de los alimentos**



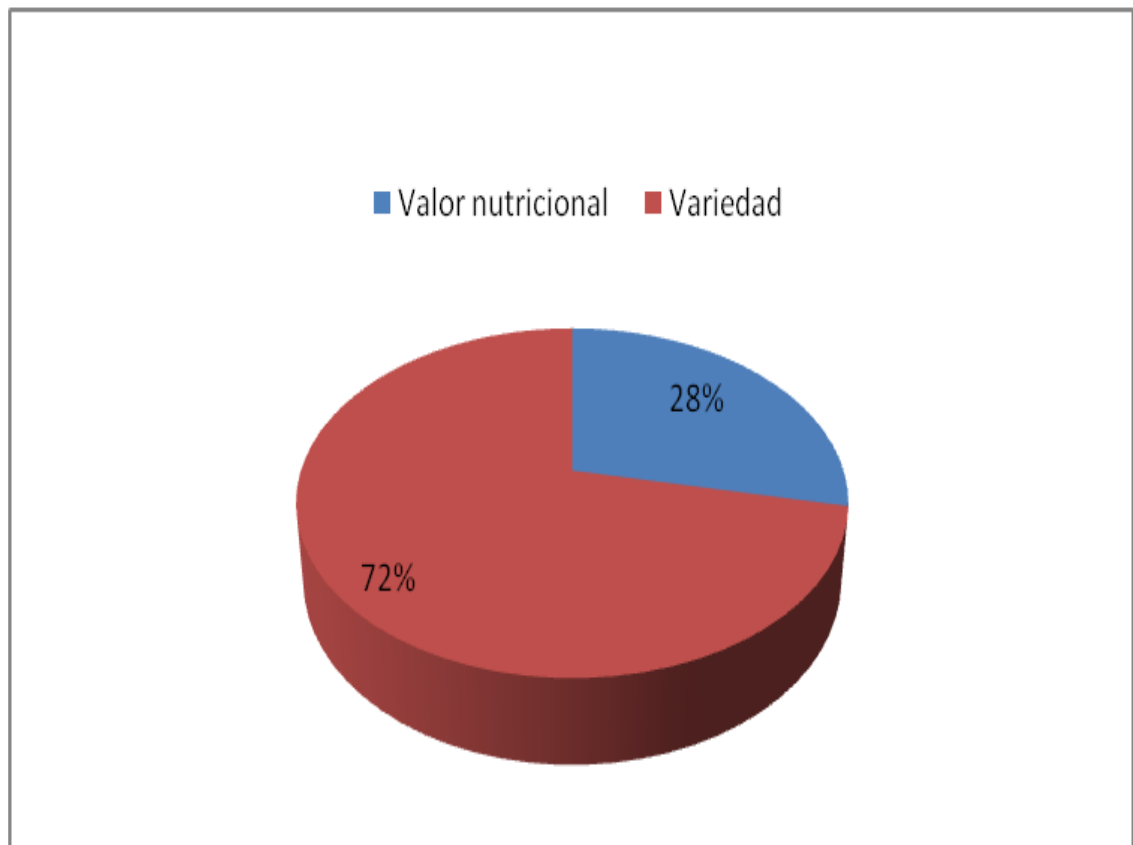
**Fuente: Encuesta**

En la pregunta 5 se evidencia que el 55% de los encuestados prefieren cantidad en el plato, mientras que el 28% prefieren presentación y el 17% la originalidad.



Pregunta No 6: Que aspectos elige usted al momento de seleccionar un menú?

**Gráfico No 6: Preferencia de menú**

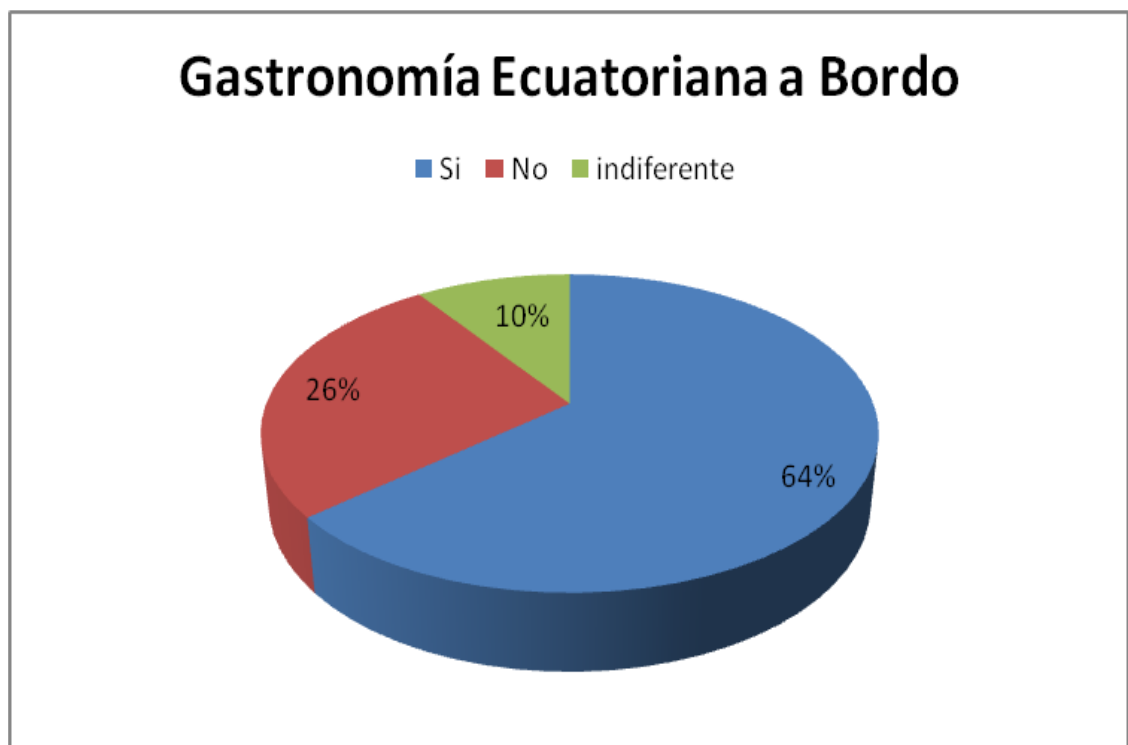


**Fuente: Encuesta**

En esta pregunta podemos observar que el 72% de los encuestados prefieren la variedad en el menú en contra de los 28% que prefieren el valor nutricional. Cabe destacar que esta pregunta se la realizó en base a la comida servida en el avión.

Pregunta No 7: Le gustaría que el menú servido a bordo sea gastronomía ecuatoriana?

**Gráfico No 7: Menú gastronómico ecuatoriano**



**Fuente: Encuesta**

En esta pregunta se refleja la preferencia existente por los encuestados a que si se incluya gastronomía ecuatoriana a bordo, siendo un grupo que representa el 64% mientras que los que no están de acuerdo corresponden al 26% y a los que en realidad les parece indiferente el tema, 10%.

Pregunta No 8: Que tipo de alimentos prefiere?

**Grafico No 8: Que tipo de alimentos prefiere?**

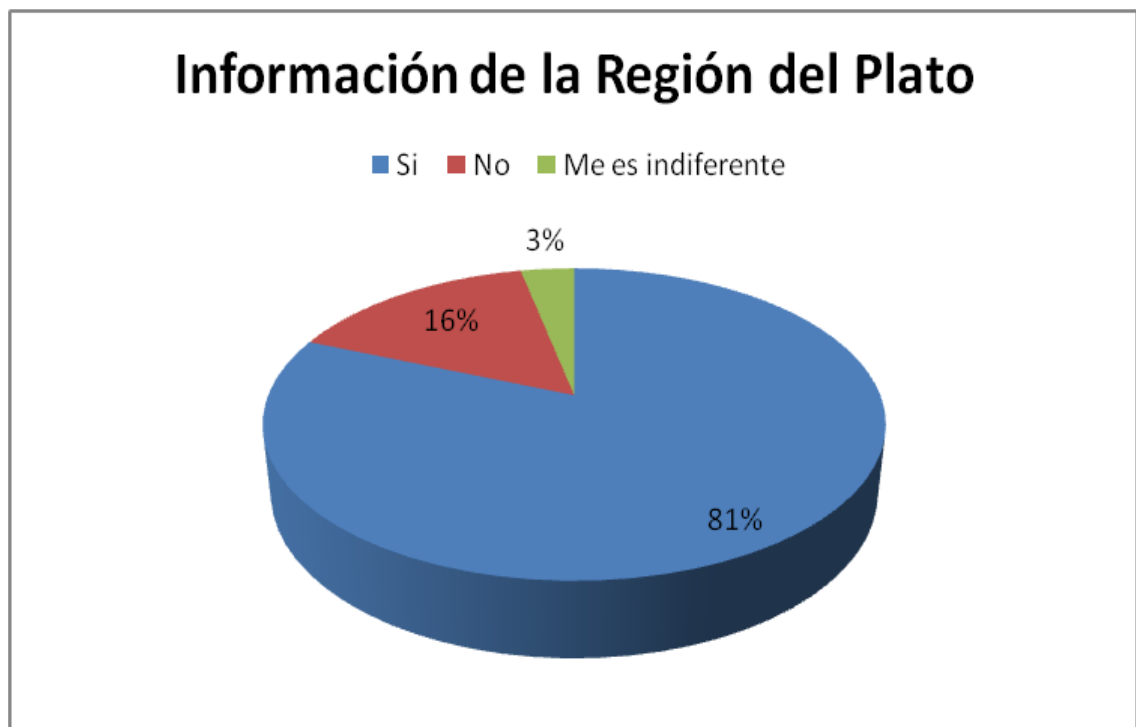


**Fuente: Encuesta**

En este gráfico podemos apreciar los ingredientes principales más preferidos por los encuestados: El 44% prefiere las carnes, el 34% los mariscos y el 22% corresponde a aquellos que prefieren ensaladas.

Pregunta No 9: Le gustaría que una tarjeta informativa acompañe el plato típico ecuatoriano con información interesante de la región de donde proviene?

**Gráfico No 9 Tarjeta de información en el plato**

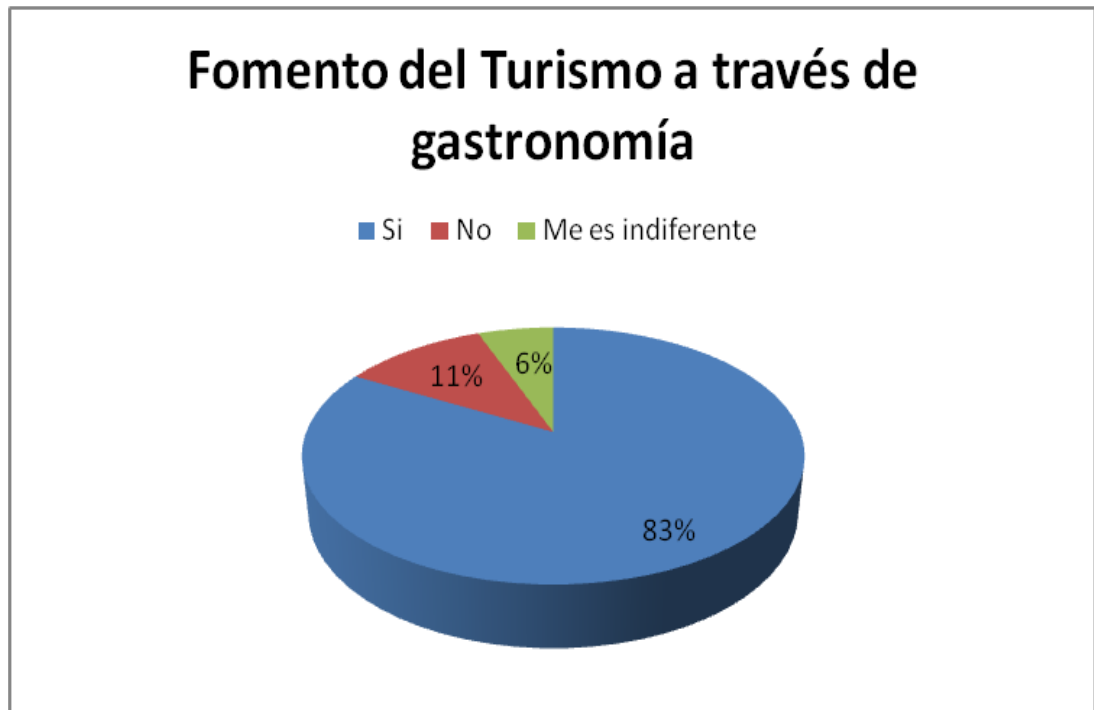


**Fuente: Encuesta**

En esta pregunta podemos mostrar un 81% de los encuestados si aprueban la propuesta, un 16% respondieron que no y un 3% le es indiferente la propuesta.

Pregunta No 10: Cree usted que el incluir comida ecuatoriana en el menú del servicio a bordo fomenta el turismo del país?

**Gráfico No 10: Gastronomía y Turismo**



**Fuente: Encuesta**

Es este gráfico podemos apreciar muy claramente que el 83% si está de acuerdo con que la gastronomía servida en el menú promociona el turismo, mientras que el 11% no está de acuerdo y el 6% le es indiferente.

### **1.3.2 Entrevista**

Se realizaron dos entrevistas a personal que trabaja directamente con los insumos ofrecidos a los pasajeros a bordo. Tal es el caso de la señorita Laura Herrera, colaboradora del departamento de Marketing de Lan Ecuador. A continuación la entrevista:

**1.- Cuales son los aspectos más importantes para elegir el menú en los vuelos?**

Los aspectos más importantes que se consideran para elegir el menú son:

- Duración del vuelo
- Tipo de pasajero (si es en su mayoría extranjero o local)
- Hora del día

(Esto tiene que ver mucho con la ruta y su rentabilidad también, por ejemplo en los vuelos nacionales hace un par de años se eliminó el snack y se reemplazó por un caramelo, por falta de presupuesto. Esto lo critican todos los pasajeros, ya que otras aerolíneas ofrecen sánduches y bebidas en vuelos cortos como Quito-Guayaquil, mientras LAN sólo da el caramelo, el área comercial está consciente de esto, pero debido a la eliminación del subsidio de combustible, y la baja de demanda en los vuelos nacionales debido al nuevo aeropuerto de Quito, no permiten que se pueda invertir más en la calidad del servicio que se les brinda a los pasajeros a bordo.)

**2. Que resistencia o queja se recibe de los pasajeros con respecto a la comida del avión?**

EL feedback que recibimos de los pasajeros con respecto al menú, es un 80% positivo y un 20% negativo. Estamos conscientes de que en cuanto a comida nunca se va a poder satisfacer al 100% de los pasajeros ya que esto depende mucho de los gustos, pero estamos continuamente haciendo pequeños ajustes y mejoras para mantener un buen servicio.

**3. Hay alguna forma de comprobar la satisfacción de los pasajeros luego de la comida?**

Existe un panel de calidad para medir la satisfacción de los pasajeros, esto lo realizan por medio de una encuesta.

Se envía un mail con la encuesta electrónica a una muestra de pasajeros de cada vuelo nacional e internacional.

En esta encuesta los pasajeros nos dan feedback del servicio abordo, con esta información, el área de experiencia de viaje toma acciones de mejora continua.

**4. Creería usted que el incluir gastronomía ecuatoriana fomentaría el turismo en el país?**

No necesariamente fomenta el turismo en el país, pero es una forma más de promover “lo nuestro” y acercar de alguna forma al pasajero extranjero con nuestra cultura.

#### **5. Si existiera una propuesta de incluirla, le interesaría?**

Actualmente se están haciendo cambios en el contenido del box de snack que se ofrece en los vuelos a Galápagos. Estamos incluyendo chifles y productos de dulce fabricados en Ecuador. Igual queremos mantener el concepto de que sea un snack y no un plato de comida.

La siguiente entrevista fue realizada a la Srta. Cristina Jiménez Rhor, jefa de tripulación a bordo quien tiene contacto con los pasajeros y que se mostró muy complacida de que exista una propuesta como la que se menciona en este trabajo. A continuación la entrevista:

#### **1.- Cuales son los aspectos más importantes para elegir el menú en los vuelos?**

El menú de avión tiene fama de ser “malo” como lo dicen los pasajeros. Yo considero que un valor importante es la variedad en la comida, que se conserve bien el alimento, y que tenga la cantidad justa para llenar a nuestros pasajeros.



**2.- Que resistencia o queja se recibe de los pasajeros con respecto a la comida del avión?**

La principal queja es que lo que se les sirve no les llena o en algunas ocasiones que no sabe a comida, es decir que se ve todo como que si fuera pre cocido. Los viajeros frecuentes se quejan que es siempre lo mismo.

**3. Hay alguna forma de comprobar la satisfacción de los pasajeros luego de la comida?**

La forma más sencilla es ver que retornen las bandejas vacías. En la mayoría de los casos estas regresan con sobrante y algunas hasta intactas debido a que no les agrado o que sienten que es un alimento de microondas. Depende de las horas de servicio considero yo ya que cuando es durante el día comen mientras que es en la noche no.

**4. Creería usted que el incluir gastronomía ecuatoriana fomentaría el turismo en el país?**

Si ayudaría bastante, nuestro menú que agradaría bastante al pasajero especialmente porque contiene esa variedad que el tanto busca.

**5. Si existiera una propuesta de incluirla, le interesaría?**

Si sería interesante aplicarla y pronostico que será un éxito entre los pasajeros.

#### **1.3.4 Análisis de Resultados**

Teniendo como herramientas principales de recolección de datos la encuesta realizada a los usuarios de LAN y las entrevistas realizadas a colaboradores relacionados con el servicio a bordo, se llega a las siguientes conclusiones:

- Existe una gran inconformidad por parte de los usuarios en lo que respecta al servicio a bordo demostrando que la calidad ha disminuido en relación a las tarifas que manejan en las diferentes rutas.
- Al consultarles por una nueva propuesta de alimentación, se mostraron muy abiertos a probarlas ya que también se evidencia molestia en el menú servido, que se maneja de manera “estándar” es decir lo mismo y con una mínima variedad que provoca malestar en los usuarios.
- El personal de LAN esta consiente de esta problemática y mostraron su aceptación a la propuesta, calificándola de innovadora y con proyecciones a mejorar la actitud del pasajero.

- De la misma manera se evidencio cierta resistencia, especialmente del departamento de mercado de la compañía quienes ven la propuesta difícil de poner en marcha, sin embargo las encuestas realizadas a los principales actores del servicio, es decir los pasajeros, demuestra lo contrario.

## **CAPITULO II**

### **2. Antecedentes de Lan Ecuador**

#### **2.1 Historia**

El nacimiento de la industria aérea estuvo compuesta básicamente por dos etapas; el desarrollo bélico, que casi lleva a la devastación mundial y luego cuando el hombre deja a un lado el poder de las armas al darse cuenta que la época de paz era más rentable.

En 1944 nace la IATA<sup>1</sup> en la ciudad de Chicago - Estados Unidos. Sus objetivos son modificados en octubre de 1945 en La Habana – Cuba, como un instrumento de cooperación entre compañías aéreas que en ese momento

---

<sup>1</sup> *International Air Transport Association*

<sup>2</sup> Sociedad Anónima Ecuatoriana de Transporte Aéreo.

daban buenos augurios para la industria del turismo, acercando destinos que por distancia eran remotos con la seguridad de un sistema de transporte que daba un saludo al futuro y la rentabilidad económica a los países.

Uno de los grandes aciertos de la Convención de Chicago, fue haber establecido las “Libertades del Aire”, la cual se resumen en la facilidad que prestarán los países miembros de esta organización, a que las aerolíneas pertenecientes al convenio aterricen en sus aeropuertos y que promuevan el turismo internacional.

Nuestro país también era testigo de todo este desarrollo, tanto así que en el año de 1946 se crea la Dirección Nacional de Aviación Civil con el objetivo de integrar ese desarrollo turístico a la economía del país. En sus inicios estuvo adscrito al Ministerio de Obras Públicas que pese a su voluntad de mantenerlo, no tenían los conocimientos necesarios ni la infraestructura para competir.

La incapacidad de este ministerio, permitía que las aerolíneas privadas tomaran las riendas de la industria imponiendo sus propios intereses más que los colectivos, sin embargo no se puede negar que este período fue donde más repunte tuvo la aviación ecuatoriana. Y fue en el año de 1963 que

la DAC pasa a manos militares a través de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, quienes un año antes ya habían ingresado al mercado de la aviación.

### **2.1.1 Desarrollo de la industria aérea en el Ecuador**

#### **Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos (TAME)**

Fue la primera compañía ecuatoriana que nace un 17 de Diciembre de 1962, un mes antes que la FAE tomara el control de la DAC, con la idea de transportar al personal civil a diferentes ciudades del Ecuador y para ese entonces nacía ya un concepto de servicio aéreo cuya escuela era desarrollada por aerolíneas muy importantes de la época como Eastern y Pan American que hacían su ingreso a territorio ecuatoriano.

La atención era tan rudimentaria que un oficial o soldado era quien hacía la lista de pasajeros y proporcionaba un boleto para el abordaje. No existía la idea de algún tipo de asistencia y comodidad puesto que las operaciones eran manejadas por soldados que imponían su toque militar dentro de las cabinas del avión. Con el desarrollo de la tecnología y la especialización del trato al cliente fueron mejorando sus operaciones invirtiendo no solamente en infraestructura sino también en capacitación siendo pionero en la aviación ecuatoriana y consolidándose como una de las principales aerolíneas del país.

## **Imagen No 1: Airbus A330 de TAME en Quito**



**Fuente: Emilio Mondragón.**

**Derechos Reservados de Autor. Año 2013**

### **Ecuatoriana de Aviación**

En instancias que la aviación ecuatoriana se encontraba en franco desarrollo, aparece en escena una de las aerolíneas que también sería un referente en la evolución del servicio a bordo. Fundada el 1 de febrero de 1957 con la premisa de ser la primera aerolínea privada de bandera nacional, Ecuatoriana fundamenta su servicio en la experiencia previa de otras líneas aéreas privadas de gran reconocimiento internacional siendo su fundador el

estadounidense Clarence Shelton y que sería luego adquirido por empresarios ecuatorianos teniendo un capítulo especial en la Dictadura Militar de 1974 en donde fue estatizada hasta 1996 donde pasa a ser nuevamente una empresa privada que con la debacle y crisis financiera de los años posteriores, abandona las operaciones en el año 2004.

Como un dato estadístico en las operaciones de esta aerolínea, no se registra ningún accidente fatal, como si lo han tenido TAME y SAETA<sup>2</sup>. De la misma manera, el diseño corporativo llevaba la imagen de Ecuador no solo en su matrícula, sino que además incorporó en sus aviones muestras pictóricas del artista ecuatoriano Oswaldo Guayasamín, quien en 1975 entrega un Boeing 720-023B con un arte que más adelante sería bautizado como “los aviones arcoíris” .

---

<sup>2</sup> Sociedad Anónima Ecuatoriana de Transporte Aéreo.



## **Imagen No 2: Boeing 720-023B Ecuatoriana de Aviación**



**Fuente: Bruce Drum 1999.**

**[www. airlinersgallery.com](http://www.airlinersgallery.com)**

### **2.1.2 Líneas Aéreas Nacionales LAN**

Lan Airlines, fue fundada por el Comandante de Servicios Aéreos del Ejército Chileno Arturo Merino Benítez, comenzando sus operaciones el 5 de agosto de 1929 bajo el nombre de “Línea Aeropostal Santiago-Arica, año en que fue constituida como empresa estatal para prestar servicios de transporte aéreo de pasajeros, carga y correspondencia. En 1932, toma el nombre de Lan Chile para darle un giro a su primer génesis y proyectarse internacionalmente.

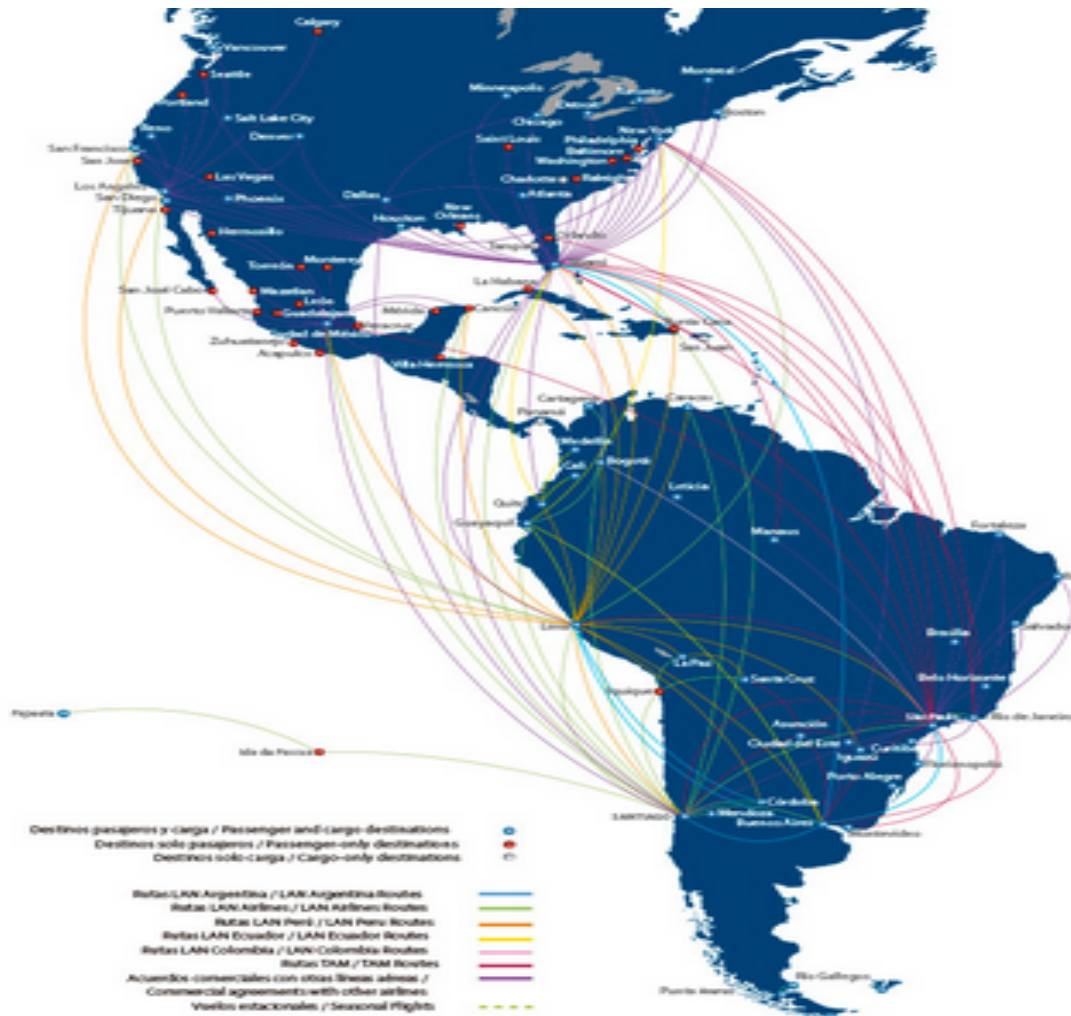
En 1989, durante el gobierno de Augusto Pinochet, el estado chileno vende el 51% de sus acciones a inversionistas nacionales y a Scandinavian Airlines System (SAS), comenzando de esta manera a formar parte de la privatización.

En 1994 se privatiza en un 98,7% quedando reducido a un mínimo la participación del estado. Desde entonces LAN comenzó un decidido proceso de expansión e internacionalización, estableciendo así dos marcas para la cobertura de servicios distintos: LAN Cargo, encargada del transporte de carga, y LAN Express, encargada del transporte de pasajeros dentro de Chile.

En el mes de Julio del 2002 se crea LAN ECUADOR dando inicio a sus operaciones un 28 de abril del 2003, a través de una filial creada con ese propósito compuesta por Translloyd (Ecuador - 55%) y LAN Airlines (Chile - 45%). Posteriormente, en 2004, se realizó un cambio de imagen corporativa de la compañía, pasando a denominarse simplemente LAN Airlines S.A. con la finalidad de uniformar las demás filiales en Perú, Chile, Argentina y así posicionar un solo servicio a nivel internacional.



## Imagen No 4: Rutas en América



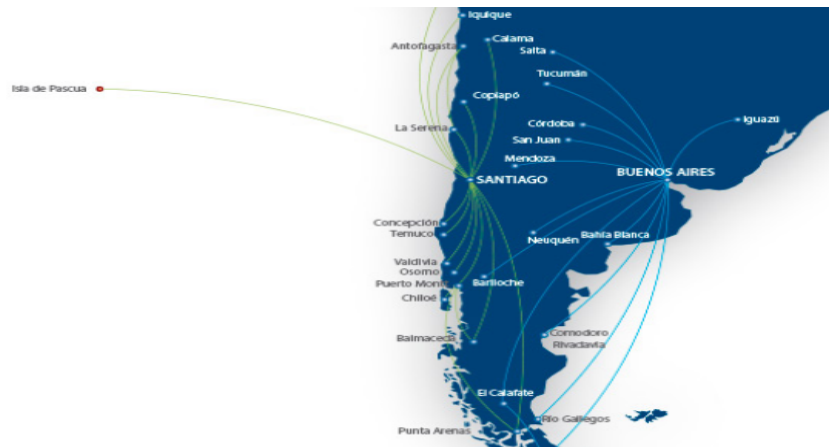
Fuente: lan.com

**Imagen No 5: Ruta de vuelos nacionales – América del Sur (norte)**



**Fuente: lan.com**

**Imagen No 6: Ruta de vuelos nacionales – América del Sur (sur)**



**Fuente: lan.com**

## 2.3 Aeronaves

LAN en su afán de establecer una comodidad que se ajuste a la necesidad de los pasajeros y las características de las rutas a operar, ha incorporado flotas de aviones. El portal web de la Compañía LAN muestra las características de las mismas como parte fundamental del servicio al cliente. A partir de ello que es muy importante también definir la característica del servicio a bordo en cada uno de ellos.

Según el portal web ya mencionado, la compañía presenta la siguiente flota, en donde LAN Ecuador opera el Boeing 767-300, Airbus 320 y 319.

### Imagen No 7: Aeronave Boeing 787 Dreamliner



#### Boeing 787 Dreamliner

Capacidad	247 pasajeros
Longitud	56,72 mts
Envergadura	60,13 mts
Peso máximo de despegue	227,930 kg
Salidas de emergencia	4
Servicios sanitarios	6

**Fuente: lan.com**

### Imagen No 8: Airbus 340 - 330



#### Airbus 340-330

---

Capacidad	260 pasajeros
Longitud	63,7 mts
Envergadura	60,3 mts
Peso máximo de despegue	225,000 kg
Salidas de emergencia	4
Servicios sanitarios	8

Fuente: lan.com

### Imagen No 9: Boeing 767-300



#### Boeing 767-300

---

Capacidad	238 pasajeros
Longitud	54,2 mts
Envergadura	47,6 mts
Peso máximo de despegue	184,611 kg
Salidas de emergencia	7
Servicios sanitarios	7

Fuente: lan.com

## Imagen No 10: Airbus 320 - 200



### Airbus 320-200

---

Capacidad	174 pasajeros
Longitud	37,56 mts
Envergadura	34,10 mts
Peso máximo de despegue	77,000 kg
Salidas de emergencia	3
Servicios sanitarios	4

Fuente: lan.com

## Imagen No 11: Airbus 319



### Airbus 319

---

Capacidad	144 pasajeros
Longitud	33,84 mts
Envergadura	34,10 mts
Peso máximo de despegue	70,000 kg
Salidas de emergencia	2
Servicios sanitarios	2

Fuente: lan.com



## Imagen No 12: Boeing 737 – 300 Next Generation



### Boeing 737-300 Next Generation

Capacidad	148 pasajeros
Longitud	33,60 mts
Envergadura	35,79 mts
Peso máximo de despegue	70,080 kg
Salidas de emergencia	2
Servicios sanitarios	3

**Fuente: lan.com**

## 2.4 Servicios

### 2.4.1 La Historia del servicio a bordo.

El desarrollo de la industria aérea no solo estaba destinado a la implementación de aeronaves y destinos ofertados. La necesidad de complementar este servicio naciente para personas con gran poder adquisitivo que podían costear el valor de un boleto, acortando el tiempo de viaje y creando un segmento elitista da origen al servicio a bordo de los aviones cuya finalidad sería la asistencia exclusiva al pasajero durante el período de vuelo.

Según el portal de la Asociación de Auxiliares de Vuelo (Association of Flight Attendants en inglés), rememora la actividad a los tiempos de la época musulmana donde las mujeres adineradas tenían a su cargo damas que custodiaban sus joyas en recipientes llamados "safats". Con la invasión musulmana a las tierras de Hispania, se mezcla el lenguaje y costumbres con las ya existentes en la península ibérica. Pasado el tiempo, la monarquía española que contaba con grandes influencias culturales heredadas de la invasión, también tienen a su poder mujeres que cumplían la mismas funciones a las que le dieron el término de "azafatas" pues ellas eran las portadoras del safat de la reina.

En los años 50, con la creación de la IATA, se decide resucitar este término de origen arábigo para llamar azafatas a las personas encargadas de asistir a los pasajeros en los vuelos.

Desde sus inicios se caracterizó como un empleo solo para mujeres, puesto que la asistencia era solo característica del género femenino. En 1930, United Airlines se lanza como una de las pioneras del servicio abordo con la contratación de "azafatas" cuyas habilidades obligatorias era ser enfermera por su habilidad de trato y cuidados con pasajeros.

### **Imagen No 13: Reclutamiento de United Airlines**



**Fuente: [www.afanet.org](http://www.afanet.org)**

Con el inicio de la Segunda Guerra Mundial en la década del 40, las disponibilidad de contratar enfermeras era reducida puesto que el mayor contingente de ellas estaban a servicio del estado, entonces se añaden otras habilidades para poder cubrir las vacantes dejadas.

En la década del 50 con la aparición de nuevas aerolíneas (o la reingeniería de algunas existentes) se españoliza el término a “aeromozas” siendo esta una profesión solo de mujeres con rasgos de belleza únicos que invitaba a los clientes, en gran mayoría hombres de negocios, a experimentar el servicio aéreo en toda su elegancia.

En el transcurso de ese período, las azafatas o aeromozas tenían como principal misión el supervisar la seguridad de los pasajeros en todo momento, especialmente por los efectos que causaba el volar, tales como mareos o fobias. United Airlines, considerada como una de las pioneras en el servicio a bordo, añade más tareas a este rol incluyendo su revolucionario servicio de comida y bebidas en el avión y el proporcionar todo lo que sea necesario para el confort del pasajero.

El producto a servir a bordo era sencillo, puesto que la comida caliente era servida en aeródromos antes de embarcar. Consistía en vino, té o café y un bocadillo para acompañarlo.

Justamente en esta época es donde despunta la imagen del servicio a bordo que asociado con la belleza de las aeromozas, puesto que una técnica de venta de las aerolíneas era justamente reclutar jovencitas en pueblos y universidades a lo largo del país estadounidense para que formen parte de esta experiencia única, cargada de tintes racistas puesto que no se permitía a mujeres de otras razas formar parte del equipo, llegando a creer que, por la frivolidad de sus comerciales cuya premisa principal era invitar al pasajero en un tono de voz sensual a volar con ellas, que la profesión era para mujeres sin moral.

Sin embargo, hubo movimientos que lucharon por la “profesionalización” del personal de servicio a bordo, como es el caso de la norteamericana Hellene Church quien en conjunto con el norteamericano Steven Stimpson, administrador de la compañía Boeing Air Transport de Chicago sentaron las bases de esta profesión.

#### **Imagen No 14: Azafatas de Boeing Air Transport**



**Fuente:** [www.lavozdelosandes.com](http://www.lavozdelosandes.com)

Con el transcurrir del tiempo, la actividad de azafata o aeromoza cambia paulatinamente haciéndose una profesión de élite. Con la inclusión de varones en este tipo de trabajo, se pensó en primera instancia en la acepción de “aeromozo” sin embargo tenía repercusiones un tanto sexistas que llevó a la estandarización del término **Tripulantes de Cabina (TCP)** debido a que el entrenamiento que reciben no es solamente para la asistencia del pasajero, sino una serie de protocolos que involucra la seguridad dentro del avión y el conocimiento de técnicas para establecer un clima armonioso durante el tiempo de viaje.

### **Imagen No 15: Tripulante de Cabina en ejercicio**



**Fuente: [www.flyhostess.org](http://www.flyhostess.org)**

#### **2.4.2 El desarrollo del Catering Aéreo y su importancia en el servicio a bordo.**

Miguel Krebs (2012), historiador gastronómico argentino, relata que los inicios del servicio de comida a bordo de los aviones está ligada al desarrollo del catering aéreo, que en sus inicios encontraba la dificultad de mantener la comida caliente en los aviones por un lapso de dos horas, contenidos en grandes termos que en algunas ocasiones dificultaba la presentación de los mismos. Sin embargo se incorpora el servicio de comida caliente en los aviones pero con cierta incomodidad para el pasajero puesto que tenía que apoyar el plato sobre sus piernas con unos cojines que se les entregaba en esa época al no existir todavía los asientos con la mesa incorporada.

### **Imagen No 16: Servicio a bordo United Airlines 1940**



**Fuente: [www.afanet.org](http://www.afanet.org)**

Percy Spencer, un ingeniero de la Raytheon Corporation en 1946 crea un artefacto que revolucionaría el servicio a bordo de los aviones: el horno de microondas, el cual tenía la facilidad de calentar la comida en escasos minutos a diferencia de los hornos convencionales de gran tamaño y que necesitaban combustible para su funcionamiento.

Con todo este desarrollo, los aviones se convertían en un medio lujoso y exquisito de transporte que combinaba todos los servicios de un “hotel en el aire”. Después de la Segunda Guerra Mundial, el turismo gana protagonismo en el escenario mundial teniendo a la aviación como el mejor aliado y que conjuntamente con el desarrollo de la tecnología han marcado la ruta hacia una profesión que rompe las fronteras y que habla un solo idioma: el del servicio.

## **CAPITULO III**

### **3. Situación actual del servicio de alimentación a bordo en Lan Ecuador**

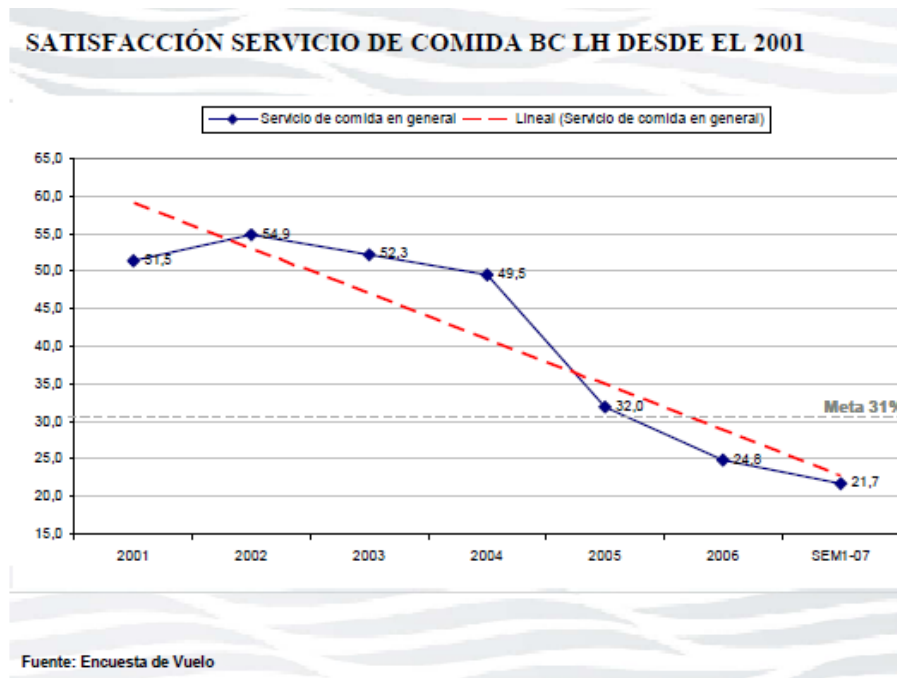
#### **3.1 Descripción del servicio**

Según un sondeo realizado desde el año 2001 hasta el 2007, la satisfacción del cliente en clase Premium ha disminuido por ciertos factores relacionados con el servicio a bordo, especialmente por la falta de originalidad y creatividad en la presentación de sus platos más que por su



calidad, que han hecho de la “comida de avión” una experiencia un poco frustrante.

**Gráfico No 11 : Satisfacción servicio de comida**



**Fuente: Departamento de Mercadeo LAN**

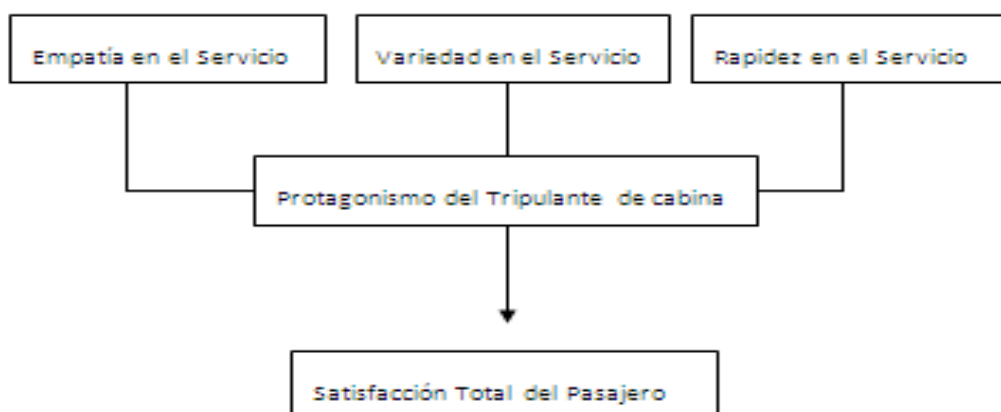
La falta de opciones al momento de escoger el menú, ha llevado al pasajero a tomar una actitud renuente a aceptar lo que se le ofrece y sumado a ello, la muy limitada respuesta del tripulante de cabina (el mismo que solo se encarga de servir de manera mecanizada siguiendo los protocolos establecidos en el manual de servicio a bordo).

La nueva propuesta del servicio a bordo nació con la finalidad de crear una nueva perspectiva en el catering aéreo tratando de encontrar gustos y sabores llamativos que vayan acompañados de un excelente servicio. Una gastronomía que, a más de ser aceptada, llegue a formar parte de la elección de volar con la compañía y que a su vez sea un promotor turístico de nuestro país.

Dentro de esta nueva propuesta, se plantean tres variables para construir lo que a partir de ahora el pasajero llamaría el verdadero “descanso”, es decir, que la experiencia de viaje sea relajante, de completo disfrute y se convierta en todo un “encanto de volar”

Desde este punto, la propuesta pretende trabajar en tres áreas específicas que dinamicen esa experiencia y llegar a los niveles más altos de satisfacción del pasajero, las mismas que se resumen en el siguiente gráfico.

**Gráfico No 12: Las áreas de satisfacción del pasajero**



**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

Como se puede observar, la propuesta tendrá como eje principal la acción del tripulante, el cual será un “Embajador del Turismo”, ya que al momento de entregar el alimento, éste hará referencia de que es un plato reconocido de nuestra gastronomía ecuatoriana e invitará a leer una cartilla turística, brindando un servicio cálido, que marque la diferencia. Se quiere lograr que el pasajero no perciba que se trata de una simple comida de avión, sino que la espere con ansias, como parte de la experiencia de viaje.

### **3.2 Normas utilizadas en seguridad alimentaria**

La higiene alimentaria -o también denominada higiene de los alimentos-, se refiere al conjunto de prácticas que se debe tomar en cuenta al momento de manipular los alimentos. Según el portal [consumoteca.com](http://consumoteca.com), portal orientado a la educación del consumidor, lo define como un conjunto de prácticas o comportamientos y rutinas al manipular los alimentos con el fin de minimizar el riesgo de daño a la salud por consumo alimenticio.

Partiendo de ello, es muy importante tener en cuenta el proceso de los alimentos y prácticas cotidianas que forman parte de nuestra rutina como seres humanos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la higiene alimentaria como las medidas necesarias que se toman para garantizar la inocuidad sanitaria de los alimentos, manteniendo a la vez el resto de

cualidades que les son propias, con especial atención al contenido nutricional. Es decir, se determinan las medidas higiénicas que garantizan la máxima seguridad posible en la cadena del manejo de los alimentos, desde la producción al consumo.

En este sentido, se ha desarrollado un concepto llamado “sanitización”; se refiere a las formas de controlar y regularizar el proceso de producción de alimentos en todas sus etapas y durante su transformación de materia prima a producto final. Según la Dra. Mariuxi Egas Miraglia, catedrática en la carrera de Turismo y Hotelería, experta en nutrición y colaboradora de artículos en suplementos como “La Revista” del Diario El Universo, manifiesta que es muy importante no solo cuidar el proceso de la materia prima sino también el estado de las herramientas de la cocina ya que en las ralladuras de los utensilios es donde se acumulan microorganismos que se estacionan luego del uso, y que no desaparecen totalmente con el lavado.

### **Contaminación de los alimentos**

En este contexto, los desórdenes estomacales se originan por la ingesta de alimentos en mal estado (originalmente contaminados) y por aquellos que no han sido lavados con la debida precaución. Armendáriz (2012), experto español y consultor en temas relacionados al proceso y

consumo de alimentos, manifiesta que existen varios niveles de contaminación; los define como un proceso de efecto negativo que corrompe las características de los alimentos.

Enfermedades alimenticias - ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos)

Según la OMS, una enfermedad alimenticia o también llamada ETA, es producida por la ingesta de alimentos contaminados o que se encuentran en proceso de descomposición y producen alteraciones en el organismo.

Existen dos síntomas que se evidencian muy objetivamente, aquellos son:

- Infección gastrointestinal.- Producida por la ingesta de alimentos contaminados con altas cantidades de bacterias y parásitos originadas por la mala conservación del alimento; puede ocurrir antes de ser procesado o porque no fue cocido o hervido a la temperatura adecuada.
- Intoxicación.- Producida por la ingesta de alimentos con elevados índices de toxinas que se originan en la descomposición del alimento. En algunos casos también es una reacción adversa a cierto componente que posea, por lo cual siempre es importante comunicar a los clientes cuáles son sus ingredientes, al momento de ofrecerlos,

Entonces, según la medicina general, existen agentes “patógenos”, es decir, contagiosos e infecciosos, portadores de enfermedades y que causan

alteraciones en el organismo humano. Algunos presentan bajos índices de dosis infectiva, lo cual significa que solo producen malestares leves tales como dolores de estómago esporádicos; otros provocan grandes trastornos entre los más comunes: diarreas, vómitos, fiebres y fuertes dolores abdominales.

Considerando esta información, vamos a analizar algunos tipos de contaminación que pueden sufrir los alimentos.

Contaminación biológica.- Es aquella que se produce por el crecimiento de microorganismos patógenos que alteran su estado. Es muy importante enfatizar que los alimentos no solo pueden sufrir esta contaminación por manipulación; otro factor con alta incidencia es el tiempo de exposición al ambiente porque produce el crecimiento de estos agentes contaminantes; por lo tanto, es muy importante conocer las temperaturas a las que deben estar expuestos dependiendo del fin que le daremos al alimento.

- Si la idea es la conservación del alimento, debe ser congelado a temperaturas menores de 5°C para detener el proceso de crecimiento de microorganismos. Si se desea una conservación más prolongada, se recomienda congelarlo a temperaturas más bajas de 0°C.
- Si se conserva a temperatura ambiente, debe ser consumido en un plazo menor a 24 horas. Si la exposición es en climas tropicales donde

la temperatura oscila entre 25°C a 30°C o más, el proceso de descomposición es más acelerado.

El método más conocido para eliminar estos agentes contaminantes es hervir o cocer los alimentos, ya que los microorganismos mueren en temperaturas mayores a 65°C.

Contaminación Química.- Se produce por el contacto con sustancias tóxicas para el ser humano. Una de las características de este tipo de contaminación es el cambio del sabor del alimento. Puede originarse por el uso de fertilizantes o pesticidas en los productos agrícolas. Es muy importante vigilar la aplicación de detergentes al lavar los alimentos ya que dependiendo de su composición, pueden también alterar el sabor.

Contaminación Física.- Surge por la presencia de agentes extraños al alimento. Se denomina física porque su alteración se da en circunstancias ajenas a la composición del alimento y no por formar parte de él, es decir que en la preparación pueden estar presentes. Cabellos en las sopas, piedras en el arroz, insectos, son portadores potenciales de enfermedades como la salmonelosis.

Contaminación Cruzada.- Tipo de contaminación más común en una cocina. Se origina por el contacto de alimentos que han sido correctamente sanitizados con aquellos que no lo están, generalmente se dan cuando se mezclan productos crudos con aquellos que han sido cocinados.

## **Elección de la materia prima**

Barreiro *et al.* (1994), autores de una serie de textos orientados a la educación y conservación de alimentos en hoteles y restaurantes, nos indican que la selección de la materia prima es fundamental en todo el proceso de conservación y procesamiento de la misma. Existen ciertas indicaciones que se deben tener en cuenta al momento de adquirirlos, los cuales detallamos a continuación:

- Carnes, pescado y aves: El primer paso es verificar su olor, ya que un producto que está en descomposición o en proceso de descomponerse se evidencia en el olor, por ejemplo, el pescado debe oler a mar. El siguiente paso es observarlo detenidamente: no debe tener sus ojos hundidos y sus escamas deben ser claras. La carne de res, por ejemplo, debe tener una tonalidad bien rojiza y las aves deben tener tonalidades claras sin manchas verdes.
- Frutas y verduras: Observar que no tengan golpes ni hendiduras, ya que allí es donde se concentran los microorganismos que aceleran el proceso de descomposición. Se debe lavar con abundante agua, especialmente aquellas que su preparación incluya la cáscara.
- Huevos: Se recomienda lavarlos antes de refrigerarlos puesto que están en contacto con material fecal de las aves. Si se compran en cantidades abundantes, se debe revisar su fecha de expiración y utilizarlos antes de la fecha establecida.



- Enlatados: Revisar que la lata no esté abultada (como si estuviere a punto de estallar) o golpeada, ya que cuando eso ocurre pierde completamente las propiedades de conservación y lo más seguro es que el alimento interior este en proceso de descomposición.
- Conservas: Son frascos de vidrio que mantienen el producto fresco. Se debe revisar que la tapa no esté manipulada o que haya sido alterada. La forma de verificar que no ha sido abierto antes es su sonido “pop” al momento de abrir el frasco.

### **Preparando el ambiente de trabajo**

Es muy importante que nuestro lugar de trabajo esté en excelentes condiciones. Armendáriz (2012), explica el respeto a las normas tales como limpieza y desinfección de mesones, mesas de trabajo y sobre todo, el estado de los utensilios; el uso excesivo acaban rápidamente con su vida útil. Recordando lo mencionado por la Dra. Egas, los utensilios en mal estado son portadores de microorganismos que no desaparecen con la limpieza por lo que se recomienda reemplazarlos inmediatamente.

Las personas que manipulan alimentos deben siempre cuidar su aseo personal. Lavarse constantemente las manos cada vez que interrumpen su trabajo. En la actualidad es común el uso de desinfectantes de mano en gel, que a criterio de los expertos debe ser un complemento del lavado de manos

con jabón y no un reemplazante. Al referirse a los implementos de cocina nos indica:

- Utensilios limpios: Lavar constantemente el instrumental utilizado en la preparación de alimentos. Si hay cambio de ingredientes, debe lavarse en cada cambio con el fin de evitar la contaminación. Verificar siempre el estado, especialmente de las tablas de picar ya que, como se ha mencionado anteriormente, las ralladuras son espacios donde se alojan bacterias.

Así mismo, se recomienda cambiar periódicamente los instrumentos de limpieza como esponjas y cepillos porque su deterioro también concentra microorganismos patógenos.

- Almacenamiento adecuado: Los alimentos perecederos deben estar en refrigeración y en el caso de las carnes, congelados. Es imprescindible saber que a pesar del congelamiento, los alimentos tienen un periodo de uso que debe ser siempre controlado mediante una etiqueta que indique la fecha y hora de compra del producto.
- Control de inventarios de alimentos: Las alacenas o bodegas deben tener una distribución adecuada, ventilación y repisas para evitar que los alimentos estén en el suelo. De la misma manera como los alimentos perecederos, se debe tener control de fechas de caducidad que vienen impresos en los recipientes o empaques.

## **El personal del servicio de alimentos**

El personal de servicio es fundamental en el proceso de elaboración de alimentos. Barreiro, *et al.*, manifiesta que este personal debe seguir un proceso riguroso cuya responsabilidad es de todo el equipo. No se admite ninguna excusa que intente justificar la inobservancia de estas normas:

- Es muy importante el uso de uniforme que inclusive contenga protección para el cabello, guantes y toda prenda que evite el contacto directo con los alimentos. Naturalmente la pulcritud del uniforme es vital, debe lavarse con frecuencia para evitar cualquier tipo de contaminación.
- Presentación pulcra y aseada. El cabello debe estar bien recogido y las uñas cortas. Se recomienda no utilizar fragancias o colonias muy fuertes durante la preparación de los alimentos.
- Evitar preparar alimentos si sufre de enfermedades respiratorias (gripe o tos), y así no propagar la enfermedad.
- Si realiza limpieza, saca la basura o manipula otros objetos, debe siempre lavarse las manos con abundante agua y jabón, preferentemente líquido, para mantener la pulcritud e higiene de la cocina.




### **3.3 Menú disponible**

Actualmente, LAN dispone de una variedad de servicio a bordo de sus aeronaves que incluyen requerimientos especiales. Según el portal web de la compañía, existen las siguientes opciones:

- Comida de niños
- Dieta blanda
- Comida para diabéticos
- Dieta para intolerantes al gluten
- Comida kosher
- Dieta baja en calorías
- Dieta baja en colesterol
- Dieta baja en sodio
- Dieta baja en lactosa
- Dieta vegetariana vegana (sin lácteos ni huevos)
- Dieta vegetariana lacto-ovo (puede incluir lácteos y huevos)

De la misma manera, de acuerdo al itinerario de salida del vuelo y de la duración del mismo, el servicio se divide en: desayuno, snack caliente, y coffee break am/pm.

## Cuadro No 1: Servicio alimenticio a bordo de LAN

<p>HOT BREAKFAST EXPRESS  <b>HBE</b></p>	<p><u>Bandeja Versión 28 – Servicio con Caro en Cabina</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruta.</li> <li>• Producto homeado.</li> <li>• Plato Principal ( 2 opciones, 1 Fría y 1 Caliente ).</li> <li>• Pan Blanco / Integral / Croissant / Tostadas / Galletas de Agua</li> <li>• Mantequilla / Mermelada</li> </ul> 
<p>CONTINENT. BREAKFAST  <b>CB</b></p>	<p><u>Bandeja Versión 28 – Servicio con Caro en Cabina</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruta</li> <li>• Plato Principal Frío ( Jamón y queso ) – Sin Opción</li> <li>• Pan Blanco / Integral / Croissant / Tostadas / Galletas de Agua</li> <li>• Producto homeado.</li> <li>• Mantequilla / Mermelada</li> </ul> 
<p>HOT LUNCH DINNER EXPRESS  <b>HLDE</b></p>	<p><u>Bandeja Versión 28 – Servicio con Caro en Cabina</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensalada Individual.</li> <li>• Aderezo</li> <li>• Plato Principal Caliente ( 2 Opciones 50% c/u)</li> <li>• Pan Blanco / Integral / Galletas / Galletas</li> <li>• Arroz/Granos.</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Chocolate</li> <li>• Postre ( 2 Opciones ).</li> </ul> 

Fuente: Manual de Servicio LAN 2002

### 3.4 Proveedores del catering aéreo

#### SAB

SAB, Servicio a Bordo, es una empresa dependiente de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, líder a nivel nacional en el catering aéreo. Ofrece su servicio a Tame y Saereo. Su personal altamente calificado y su tecnología de punta, hacen que su producto sea de alta calidad, lo cual lo ha posicionado en el mercado por más de tres décadas.

Esta es la única empresa en este ámbito que posee la certificación ISO-9001-2000.

#### GATE GOURMET

Es el proveedor independiente más grande del mundo, es parte de una transnacional con una experiencia de más de seis décadas, sin embargo en el país tiene trece años de trayectoria dedicada al catering aéreo.

Cuenta con plantas muy bien equipadas tanto en el aeropuerto de Guayaquil, como en el de Quito. Posee personal capacitado en las más altas normas internacionales de aeronavegación, comida para aviones y sistema de calidad total.

Entre sus clientes están: American Airlines, Avianca, Iberia y Lan.

## **GODDARD GROUP**

Ubicada en las ciudades de Guayaquil y Quito, equipada con plantas de moderna tecnología, además de personal altamente calificado en lo que respecta al servicio de catering aéreo. En la ciudad de Quito se opera ininterrumpidamente. Actualmente la empresa entrega sus servicios a Copa y Continental y VIP.

## **CAPITULO IV**

### **4. Implementación de la gastronomía ecuatoriana en rutas internacionales y regionales de Lan Ecuador**

#### **4.1 Fichas técnicas de los platos de la gastronomía ecuatoriana de mayor relevancia**

La propuesta a desarrollar por las autoras se denomina “Sabores del Ecuador” la cual no solamente se fijará en el servicio de alimentos tradicionales de nuestra gastronomía sino también mostrarse como una campaña permanente que fomente el turismo en el país.

## Cuadro No 2: Ficha técnica de Tigrillo

Nombre del plato: TIGRILLO	Número de pax: 4	
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Cebolla blanca	100	Gramo
Queso fresco	200	Gramo
Cilantro	40	Gramo
Comino	10	Gramo
Pierna de cerdo	400	Gramo
Cebolla Paiteña	100	Gramo
Orégano	5	Gramo
Mantequilla	300	Gramo
Huevo	4	Unidad
Plátano verde	4	Unidad
Sal	3	Gramo
Achiote	100	C.C.



## PREPARACIÓN

Primero colocamos en una olla agua y llevamos a ebullición con sal, orégano y la mitad del achiote para en ese momento colocar los plátanos verdes, cuando estén suaves los molemos o majamos y reservamos. En un sartén profundo ponemos la mantequilla, el achiote, la cebolla blanca picada fina, y rehogamos suavemente adicionando el plátano verde majada y los mezclamos bien si es necesario podemos poner un poco del agua de cocción para calentar bien toda esta preparación. Luego rectificamos la sal y mezclamos con el queso rallado y el cilantro. Aparte en un sartén colocamos aceite y los huevos batidos para hacer unos huevos revueltos. Con la carne de cerdo una vez cortada la sazonamos con sal, pimienta al gusto, comino y sumergimos en la manteca de cerdo caliente, bajamos el volumen y buscamos cocción lenta para llegar a un buen dorado adicionando la cebolla paiteña y el menjurgue, doramos bien.



**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 3: Ficha técnica de Motepillo

Nombre del plato: MOTEPILLO		Número de pax: 4
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Mote cocinado	300	Gramo
Huevo	4	Unidad
Cebolla blanca	100	Gramo
Leche	150	C.C
Achiote	70	C.C
Sal	3	Gramo
Pimienta	2	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b> <p>Cortar el diente de ajo y la cebolla en cuadros pequeños. Tomar un sartén y ponerlo a calentar, agregar 1 cubo de mantequilla y un chorrillo de aceite. Cuando se haya calentado el aceite y la mantequilla, deberemos echar la cebolla y el ajo para sofreír por unos minutos. Luego incluiremos el mote sofreiremos un poco para luego verter la leche, sal y una pizca de achiote. Cuando haya absorbido el mote la leche, agregaremos los huevos (batidos). Daremos vueltas suaves por uno o dos minutos y apagaremos. Rociaremos cilantro fresco picado finamente por encima.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

#### Cuadro No 4: Ficha técnica de Papa Rellena

Nombre del plato: PAPA RELLENA		Número de pax: 6
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Papa chola	500	Gramo
Queso parmesano	150	Gramo
Cebolla perla	150	Gramo
Jamón	150	Gramo
Apanadura	500	Gramo
Mantequilla	100	Gramo
Perejil	4	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b> <p>Hornear la papa cerca de una hora. Cuando esté lista, cortar en sentido horizontal, formando una tapa y, con la ayuda de una cuchara, sacar un poco de la pulpa. Hacer puré con la pulpa obtenida y agregar el queso parmesano y el jamón. Sofreír la cebolla en la mantequilla y agregar a la preparación anterior. Agregar el perejil, salpimentar al gusto, y agregar la nuez moscada. Rellenar con ésta preparación cada papa. Cubrirlas con pan molido, rociar un poco de mantequilla derretida. Gratinar en el horno hasta que la superficie esté dorada.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 5: Ficha técnica de Torta de Maduro

Nombre del plato: TORTA DE MADURO		Número de pax: 8
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Plátano maduro	6	Unidad
Mantequilla	250	Gramo
Huevo	4	Unidad
Canela	3	Gramo
Pimienta de olor	3	Gramo
Clavo de olor	3	Gramo
Queso fresco	150	Gramo
Azúcar	100	Gramo
Pasas	200	Gramo
Sal	3	Gramo
<p><b>PREPARACIÓN</b></p> <p>Se pelan los plátanos maduros y se cortan en tajadas, de aproximadamente 3 cm de largo, hay quienes aconsejan no comer las semillas que están en el centro. Se pone el maduro en una olla honda y se agrega agua hasta q tape el maduro por lo menos 1 cm más arriba. Se agrega las especias se pone a fuego medio y se mueve constantemente para q no se pegue en el fondo. Cuando el agua se haya consumido y comience hacer pucheros se sacan las especias y se agrega la mantequilla y con un majador de papas se aplastan los maduros para q se haga una especie de puré, teniendo cuidado de no quemarse, Se agrega el azúcar se mezcla bien, el bicarbonato, las pasas, y el vino tinto; se desmenuza el queso y se lo agrega, se pone la pizca de sal, se deja enfriar un poco.</p> <p>Aparte se baten los huevos y cuando la mezcla este bastante tibia se agregan los huevos batidos, se mezcla hasta q quede una masa muy homogénea Se engrasa y enharina un molde o refractario, se vierte la la mezcla y se espolvorea con la canela en polvo, se lleva al horno por 45 min aprox. a 180 grados C, se deja enfriar y se sirve.</p>		



**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 6: Ficha técnica de Empanada de Verde**

Nombre del plato: EMPANADA DE VERDE		Número de pax: 10
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Plátano verde	4	Unidad
Huevo	1	Unidad
Mantequilla	100	Gramo
Queso fresco	400	Gramo
Cebolla blanca	100	Gramo
Sal	3	Gramo


## PREPARACIÓN

Lavar y pelar los plátanos verdes con cuidado para evitar mancharse la ropa. Cortar tres de los plátanos por la mitad. Hervir los tres plátanos con agua y sal hasta que se ablanden, deje enfriar a los plátanos, pero déjelos plátanos en el agua para evitar que se endurezcan. Rallar el plátano crudo. Combine los plátanos cocidos, el plátano crudo rallado, el huevo, la mantequilla y la sal en el procesador de alimentos y mezcle hasta obtener una masa suave y un poco pegajosa. Forme una bola con la masa y deje reposar en un tazón a temperatura ambiente por un par de horas. También puede guardar la masa en la refrigeradora por hasta 24 horas, pero déjela reposar a temperatura ambiente antes de utilizarla. Mezcle el queso y la cebolla para preparar el relleno de las empanadas. Estire la masa hasta formar una hoja fina, la masa puede ser un poco difícil de estirar, utilice aceite en sus manos y el rodillo. Utilice un molde redondo (o un plato o un vaso) para cortar la masa en discos para las empanadas. Es su decisión si quiere empanadas pequeñas para servir como entradas o empanadas grandes para servir como plato principal. Ponga una cucharada del relleno de queso en el medio de cada disco de empanada, doble y selle las empanadas con cuidado, utilice los dedos para presionar suavemente y sellar las empanadas. Ponga a las empanadas crudas en la refrigeradora por una hora, esto ayudara a que estén mejor selladas. Se pueden freír enseguida pero es posible de que se abran cuando las este cocinando. Caliente el aceite en una sartén de buen tamaño. Fría las empanadas, volteando, hasta que estén doradas, aproximadamente por 3-4 minutos a cada lado. Ponga las empanadas fritas sobre papel para quitar cualquier exceso de aceite. Sirva las empanadas calientes con ají criollo o ají de tomate de árbol.




**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 7: Ficha técnica de Bolón de Verde

Nombre del plato: BOLÓN DE VERDE		Número de pax: 8
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Plátano verde	4	Unidad
Mantequilla	100	Gramo
Aceite de canola	20	C.C
Queso fresco	250	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b>		
<p>Agregue los trozos de plátano y cocine a temperatura media baja durante unos 30-40 minutos o hasta que estén muy suaves, volteándolos cada 10 minutos. Deben quedar ligeramente dorados, pero no crujientes. Espolvoree los trozos de plátanos cocidos con aji en polvo o chile molido, el comino, y sal al gusto. Ponga los pedazos de plátanos calientes en un tazón grande. Machaque los plátanos hasta obtener una masa gruesa. Forma bolas pequeñas con la masa, el tamaño debe ser un poco más pequeño que una pelota de tenis. Haga un agujero en el centro de cada bola y rellénelo con el queso (o chorizo o chicharrones). Presione con suavidad el relleno, cúbralo y fórmelo nuevamente en forma de bola. El bolon de verde se puede servir de esta manera directamente. Si lo prefiere con un exterior un poco crujiente y bien caliente, puede seguir los pasos restantes. Caliente el aceite a fuego alto, agregue las bolas de plátano rellenas y frías hasta que estén doradas y crujientes por ambos lados. Ponga los bolones fritos en un plato cubierto con papel absorbente para escurrir la grasa y sirva inmediatamente acompañado de café y huevo frito.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**


### Cuadro No 8: Ficha técnica de Tortilla de Verde

Nombre del plato: TORTILLA DE VERDE		Número de pax: 10
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Plátano verde	3	Unidad
Cebolla blanca	150	Gramo
Queso fresco	200	Gramo
Mantequilla	50	Gramo
Huevo	1	Unidad
<b>PREPARACIÓN</b>		
<p>En una olla con agua en agua fría, cocine los verdes con achiote hasta que estén suaves. Una vez cocidos, hágalos puré y reserve caliente. En un tazón mezcle cebolla y queso rallado, y en otro recipiente tanto la mantequilla como el huevo. Forme una masa y comience a formar las tortillas colocando en el centro el relleno que preparó en el paso en el primer tazón. Una vez formadas las tortillas, dórelas en poco aceite y a fuego bajo. Sirva caliente.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**



### Cuadro No 9: Ficha técnica de Muchín de Yuca

Nombre del plato: MUCHÍN DE YUCA		Número de pax: 10
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Yuca	1000	Gramo
Huevo	2	Unidad
Cebolla blanca	50	Gramo
Achiote	100	C.C.
Queso fresco	250	Gramo
Sal	3	Gramo
Pimienta	3	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b>		
<p>Cocinar la yuca por 30 minutos aproximadamente o hasta que esté suave. Reservar. Hacer un refrito con el achiote y la cebolla blanca finamente picada. Cortar el queso en pequeños pedazos y agregar al refrito anterior. Moler la yuca y dar forma ovalada. Rellenar con la preparación anterior. Dorar los muchines en una sartén con mantequilla.</p>		
		


**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 10: Ficha técnica de Tallarín Verde con Queso

Nombre del plato: TALLARÍN VERDE CON QUESO		Número de pax: 4
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Fideo tallarín	400	Gramo
Espinaca	200	Gramo
Albahaca	200	Gramo
Leche evaporada	1	Gramo
Queso fresco	50	Gramo
Cebolla paiteña	53	Gramo
Aceite	15	ML.
<p><b>PREPARACIÓN</b></p> <p>Primero licue la espinaca junto con la albahaca, el queso y la leche. Coloque en una olla con agua hirviendo los fideos. Luego en una olla pequeña ponga el aceite a calentar y se agrega la cebolla, se deja dorar. Una vez dorada la cebolla, se agrega la preparación anterior y se cocina a fuego lento sin dejar de mover para que no se peque en la parte inferior de la olla, se mueve hasta que tome consistencia, aproximadamente 5 minutos. Luego se apaga el fuego y rectificamos la sal .</p>		
		


**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 11 : Ficha técnica de Arroz con Pollo

Nombre del plato: ARROZ CON POLLO		Número de pax: 4
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Arroz	1	Libra
Achiote	5	ML.
Pimientos verdes	94	Gramo
Tomate	100	Gramo
Pollo	500	Gramo
Cebolla colorada	106	Gramo
Aceite	10	ML.
Sal	1	Gramo
<p><b>PREPARACIÓN</b></p> <p>Se prepara el arroz en una olla, y se le añade sal al gusto. A continuación se pican los tomates, pimientos verdes en cuadritos, cebolla colorada en media luna y se frie en aceite. Cuando estén listos los vegetales, se pica el pollo en cuadritos pequeños y se fríen hasta que queden bien dorados. En una sartén ponga achiote y aceite y mezcle. Coloque un sartén grande el arroz ya listo y la mezcla de aceite con el achiote, mezclar bien. Añadir los vegetales, junto con el pollo, remover y servir bien caliente.</p>		
		


**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 12 : Ficha técnica de Guiso de Carne

Nombre del plato: GUIISO DE CARNE		Número de pax: 4
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Carne	200	Gramo
Diente de ajo	2	Unidad
Pimiento verde	47	Gramo
Tomate	50	Gramo
Cebolla paiteña	53	Gramo
Aceite	5	ML.
Sal	1	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b>		
<p>Se elabora un buen refrito. Colocar una olla a fuego lento, con el aceite y heche el ajo picado y la cebolla cortada. Cuando empiece a ponerse transparente se coloca el pimiento picado, dejar unos minutos y agregar el tomate pelado y cortado, deje cocinar. Cuando ya este listo, agregar la carne cortada en rodajas. Se espera su cocción. Luego se sirve y se puede acompañar con papas.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 13: Ficha técnica de Llapingacho

Nombre del plato: LLAPINGACHO		Número de pax: 10
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Papa	1000	Gramo
Queso fresco	250	Gramo
Huevos	10	Unidad
Salchichas	25	Gramo
Sal	1	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b>		
<p>Cocinar las papas y luego hacerlas pure, agregue sal. Formar unas tortillas con el puré de papas y colocar en medio una porción de queso. Se frie en aceite bien caliente hasta que se doren o que el queso se derrita.</p> <p>Se sirve acompañado de huevo frito y una salchicha frita.</p>		
		

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014


### Cuadro No 14 : Ficha técnica de Seco de Pollo

Nombre del plato: SECO DE POLLO		Número de pax: 5
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Pollo	750	Gramo
Aceite	35	ML.
Cilantro	25	Gramo
Arroz	1	Libra
Achiote	15	ML.
Plátano maduro	2	Unidad
Diente de ajo	5	Unidad
Ají peruano	3	Gramo
Naranja	1	Unidad
Cebolla paiteña	158	Gramo


**PREPARACIÓN**

Despresar el pollo y condimentarlo con sal, aji peruano disuelto en un poco de agua. Agregar la naranja licuada. Elaborar un refrito con la cebolla colorada picada, incluir el pollo macerado con todo su jugo. Agregue el cilantro antes de retirar del fuego. Preparar el arroz, cuando este listo colocar el achiote para que tome un color amarillo, freír los maduros. Sirva el seco acompañado de los maduros.




**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

### Cuadro No 15: Ficha técnica de Moros con Carne

Nombre del plato: MOROS CON CARNE		Número de pax: 4
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Lenteja	227	Gramo
Aceite	10	ML.
Ajo	4	Gramo
Cebolla	106	Gramo
Arroz	1	Libras
Carne	200	Gramo
<b>PREPARACIÓN</b> Agregue la cebolla cortada junto con el ajo a sofreír, en una olla a fuego lento , cuando esté listo, coloque la lenteja y agregue un poco de agua. Deje hervir manteniendo el fuego lento Cuando comience a hervir coloque el arroz en la misma olla. Esperar la cocción del arroz. Aliñe la carne y ponga a freír.		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**


### Cuadro No 16: Ficha técnica de Arroz con Camarón

Nombre del plato: ARROZ CON CAMARONES		Número de pax: 4
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Arroz	1	Libra
Cebolla	106	Gramo
Pimiento	47	Gramo
Camarón	0.5	Libra
Achiote	10	ML.
Cilantro	4	Gramo
Plátano maduro	2	Unidad
Sal	1	Gramo
Pimienta	1	Gramo
<p><b>PREPARACIÓN</b></p> <p>Una vez limpios los camarones, debe aliñar con sal y pimienta.</p> <p>En un aceite coloque el aceite y el achiote, saltear las cebollas y pimientos de manera rápida por unos minutos, añada los camarones. Agregar el arroz previamente listo, sin dejar saltear toda la mezcla muy bien, espolvoree el cilantro y sirva caliente y adorne con maduro frito.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**



### Cuadro No 17: Ficha técnica de Estofado de Carne

Nombre del plato: ESTOFADO DE CARNE		Número de pax:
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD
Carne	200	Gramo
Cebolla	106	Gramo
Tomate	100	Gramo
Ajo	4	Gramo
Pimiento verde	47	Gramo
Cilantro	4	Gramo
Aceite	5	ML.
Sal	1	Gramo
Pimienta	1	Gramo
<p><b>PREPARACIÓN</b></p> <p>Colocar la carne en cuadritos pequeños, con una parte de cebolla y pimiento, y con el ajo por 30 min. Aproximadamente.</p> <p>Aparte picar cebolla y pimiento, triturar el ajo, cortar el tomate en cuadritos, y el cilantro.</p> <p>Hacer un refrito, colocar aceite y agregar, ajo, cebolla, pimiento, tomate, y cilantro</p> <p>Cuando la carne este cocinada, coloque el refrito , coloque un poco de agua y deje a fuego lento por unos 10 minutos. Colocar sal y pimienta al gusto.</p>		
		

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

#### **4.1.2 Diseño de la Propuesta**

“Sabores del Ecuador” se desarrollará a bordo de las rutas con más flujo de visitantes al Ecuador tales como New York, Miami, Santiago de Chile, Madrid, Lima y Buenos Aires. Su principal premisa es que mediante este servicio pueda internacionalizarse nuestra cocina y que la misma se convierta también en un atractivo turístico así como lo es en otros países tales como Perú o Japón que en ciertas frecuencias internacionales, están como requerimiento especial.

En este sentido, se propone un diseño de menú en base a lo que ya se sirve actualmente a bordo, pero con la diferencia de que se entregará también información adicional en una cartilla que entretenga al pasajero mientras degusta de sus alimentos. La Psicóloga Jenny Alvarado, Presidenta del Grupo Upgrade S.A. dedicada a elaborar campañas de satisfacción al cliente manifestó en una conversación personal con las autoras de este trabajo que las personas tienen a leer todo lo que está al alcance de sus manos mientras comen, como por ejemplo las envolturas de los alimentos, adhesivos, folletos, etc. Tomando en cuenta esa observación es que no solo se propone servir comida ecuatoriana sino que esta venga acompañada de una cartilla que de información turística y que a su vez tenga la receta del plato que se está sirviendo en ese momento.

#### 4.1.2 Logo y Slogan de la propuesta

Imagen No 17: Cartilla Promocional



Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

#### 4.1.3. Ejecución de la Propuesta

Sabores del Ecuador pretende consolidarse como campaña permanente de turismo encontrando como principal embajador su cocina. La idea es proponer un calendario gastronómico con una rotación periódica y sistemática para que en la medida de lo posible no se repita el menú en pasajeros frecuentes. La innovación de este servicio es que el plato va a ir acompañado de una cartilla con la información de una ciudad del Ecuador indicando a que región pertenece, en el reverso se proporcionará la receta

del plato que se está sirviendo, se busca que esta misma sea también como una postal que el pasajero pueda conservar como un recuerdo.

**Imagen No 18: Frontal de la Cartilla**

C O S T A	<b>Guayaquil</b>	
		<p>Santiago de Guayaquil, ciudad ubicada en la región Costa, es una de las 3 principales de Ecuador, llamada también Perla el Pacífico, tuvo sus orígenes en el antiguo barrio de las Peñas, ubicado en el cerro Santa Ana, donde están las hermosas escalinatas, lugar donde se pueden apreciar bellas obras de arte y además se podrá disfrutar de vida nocturna. En lo más alto del mismo está el Faro y la Capilla. Bajando está el hermoso malecón 2000 a las orillas del río Guayas. Te invitamos a conocer más de nuestro bello país.</p>
		<p><a href="http://www.turismo.gob.ec">www.turismo.gob.ec</a></p>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Imagen No 19: Reverso de la Cartilla**

	<b>Moros con Carne</b>
	<p>Agregue 106 grs. de cebolla cortada junto con 4 grs. de el ajo a sofreír, en una olla a fuego lento, cuando esté listo, coloque 227 grs. de lenteja y agregue un poco de agua. Deje hervir manteniendo el fuego lento. Cuando comience a hervir coloque 200 grs. de arroz en la misma olla. Esperar la cocción del arroz. Aliñe 200 grs. de carne y ponga a freír.</p>
	
	<p><a href="http://www.turismo.gob.ec">www.turismo.gob.ec</a></p>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

#### **4.1.4 Alianzas Estratégicas**

Sabores del Ecuador tiene como eje central el turismo, es por eso que también se considera realizar alianzas con organismos que difunden el turismo a nivel nacional con el fin de conseguir patrocinadores.

Este tipo de patrocinio se postula de una forma distinta a la convencional, ya que no se pedirá apoyo económico, más bien una cooperación interinstitucional en donde la marca del transportador aéreo sea reconocido como embajador turístico del país y que estos organismos a su vez hagan la respectiva difusión en sus diferentes plataformas y canales, así como también se les pedirá proveer de material turístico actualizado impreso en las cartillas que se darán al pasajero al momento de entregar el servicio a bordo del avión.

Se considera entonces contar con el patrocinio de los siguientes organismos:

- Ministerio de Turismo
- Cámaras Provinciales
- Municipios
- Prefecturas

Si bien las frecuencias de LAN Ecuador son específicamente Guayaquil, Quito, Cuenca y Galápagos; esta implementación se presenta como una gran oportunidad para unir el país entero mediante esta campaña, pues los platos que se ponen a consideración son representativos de algunas provincias a pesar de no figurar en las rutas de la aerolínea. Pues el principal propósito es consolidar el turismo nacional a escalas internacionales.

Contando con la aceptación, tanto de colaboradores de la empresa, como de los usuarios del transporte aéreo en general, según el resultado de las encuestas realizadas, tenemos la seguridad, de que es una forma muy viable de exponer a gran escala las maravillas gastronómicas del país y por lo tanto, que sea reconocido turísticamente.

La finalidad de esta propuesta, es crear una alianza donde todos los involucrados perciban una ganancia. La empresa ganará la fidelidad de sus clientes al sentirse identificados y valorados, los organismos gubernamentales ganarán reconocimiento al recibir continuas visitas en sus portales web gracias al link de información en las cartillas, y el país sobre todo, ganará al ser reconocido con otro de sus potenciales turísticos, su gastronomía. Y que ésta en un futuro no tan lejano pueda convertirse en un Patrimonio Intangible de la Humanidad, como sucede en el país hermano del Perú.

## **4.2 Menú propuesto para el servicio abordo**

### **4.2.1 Oferta Gastronómica**

En el marco del desarrollo de la propuesta, la cartilla va a ser acompañada con la oferta gastronómica ecuatoriana para completar la experiencia del servicio a bordo. Esta oferta pretende también consolidarse como un referente del turismo de nuestro país y que la misma sea llevada a destinos internacionales desde la experiencia del servicio a bordo.

Se ha conversado con diferentes chefs expertos en gastronomía aérea para investigar las características y platos más adecuados para el servicio a bordo dependiendo de la taxonomía del pasajero. Ante ello la propuesta se basa en tres ofertas bien puntuales las mismas que son: desayuno (hot breakfast), almuerzo - cena (snack Caliente) o un coffee break solo si se trata de un viaje de corta duración.

Con esta premisa, se presenta la oferta gastronómica basada en los platos más representativos de nuestra cocina ecuatoriana, para lograr el reconocimiento internacional y que está diseñada para que se adapte a las necesidades alimenticias de los pasajeros.

**Cuadro No 18: Descripción del Hot Snack – Opción A**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Snack HS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 2 opciones</li> <li>• <b>Tallarín Verde o Arroz con Pollo</b></li> <li>• Postre</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE - JFK - GYE</li> <li>• UIO – MIA - UIO</li> <li>• GYE - MAD - GYE</li> <li>• UIO - SCL - UIO</li> <li>• UIO – EZE – UIO</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 19: Descripción del Hot Snack – Opción B**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Snack HS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 2 opciones</li> <li>• <b>Carne guisada o Llapingacho</b></li> <li>• Postre</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE - JFK - GYE</li> <li>• UIO – MIA - UIO</li> <li>• GYE - MAD - GYE</li> <li>• UIO - SCL - UIO</li> <li>• UIO – EZE – UIO</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**



**Cuadro No 20: Descripción del Hot Snack – Opción C**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Snack HS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 2 opciones</li> <li>• Seco de pollo con arroz amarillo o Moros con Carne</li> <li>• Postre</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE - JFK - GYE</li> <li>• UIO – MIA - UIO</li> <li>• GYE - MAD - GYE</li> <li>• UIO - SCL - UIO</li> <li>• UIO – EZE – UIO</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 21: Descripción del Hot Snack – Opción D**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Snack HS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 2 opciones</li> <li>• Arroz con camarones o Estofado de Carne</li> <li>• Postre</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE - JFK - GYE</li> <li>• UIO – MIA - UIO</li> <li>• GYE - MAD - GYE</li> <li>• UIO - SCL - UIO</li> <li>• UIO – EZE – UIO</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 22: Descripción del Desayuno – Opción A**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Breakfast HB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Tigrillo</b></li> <li>• Fruta</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Mermelada</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – MAD</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 23: Descripción del Desayuno – Opción B**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Breakfast HB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Motepillo</b></li> <li>• Fruta</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Mermelada</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – MAD</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 24: Descripción del Desayuno – Opción C**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Breakfast HB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Papa Rellena</b></li> <li>• Fruta</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Mermelada</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – MAD</li> </ul>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

**Cuadro No 25: Descripción del Desayuno – Opción D**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Hot Breakfast HB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montaje en bandeja VERSION 56</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Torta de maduro</b></li> <li>• Fruta</li> <li>• Mantequilla</li> <li>• Mermelada</li> <li>• Pan envasado</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – MAD</li> </ul>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

**Cuadro No 26: Descripción de Coffee Break – Opción A**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Coffee Break CAM CPM</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordamiento a granel</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Con CAM/CPM en su interior. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Empanada de verde</b></li> <li>• Café de Zaruma</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – LIM – GYE</li> <li>• SCL – EZE – SCL</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 27: Descripción de Coffee Break – Opción B**

Servicio y Código	Característica y Contenido
<p align="center"><b>Coffee Break CAM CPM</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordamiento a granel</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Con CAM/CPM en su interior. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Bolón de queso</b></li> <li>• Café de Zaruma</li> </ul>
<p align="center"><b>Rutas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – LIM – GYE</li> <li>• SCL – EZE – SCL</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 28: Descripción de Coffee Break – Opción C**

<b>Servicio y Código</b>	<b>Característica y Contenido</b>
<b>Coffee Break CAM CPM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordamiento a granel</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Con CAM/CPM en su interior. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Tortilla de verde</b></li> <li>• Café de Zaruma</li> </ul>
<b>Rutas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – LIM – GYE</li> <li>• SCL – EZE – SCL</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 29: Descripción de Coffee Break – Opción D**

<b>Servicio y Código</b>	<b>Característica y Contenido</b>
<b>Coffee Break CAM CPM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordamiento a granel</li> <li>• Servicio ofrecido en cabina desde carros. Con CAM/CPM en su interior. Líquidos ofrecidos desde el mismo carro</li> <li>• Plato caliente: 1 opción</li> <li>• <b>Mini muchín de yuca</b></li> <li>• Café de Zaruma</li> </ul>
<b>Rutas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GYE – LIM – GYE</li> <li>• SCL – EZE – SCL</li> </ul>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

#### 4.3 Análisis de costos del menú propuesto

**Cuadro No 30 : Costo de Tigrillo**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
<b>TIGRILLO</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
100	GRAMO	CEBOLLA BLANCA	0.0010	0.10
200	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.75
40	GRAMO	CILANTRO	0.0033	0.13
10	GRAMO	COMINO	0.0013	0.01
400	GRAMO	PIERNA DE CERDO	0.0056	2.24
100	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0011	0.11
5	GRAMO	ORÉGANO	0.0013	0.01
300	GRAMO	MANTEQUILLA	0.0055	1.65
4	UNIDAD	HUEVO	0.1100	0.44
4	UNIDAD	PLÁTANO VERDE	0.2000	0.80
100	C.C.	ACHIOTE	0.0028	0.28
1	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				6.52
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.65
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				7.17
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>1.79</b>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

**Cuadro No 31 : Costo de Motepillo**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
<b>MOTEPILLO</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
300	GRAMO	MOTE COCINADO	0.0010	0.30
4	UNIDAD	HUEVO	0.1100	0.44
100	GRAMO	CEBOLLA BLANCA	0.0010	0.10
150	C.C	LECHE	0.0009	0.14
70	C.C.	ACHIOTE	0.0028	0.20
1	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
1	GRAMO	PIMIENTA	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				1.17
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.12
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				1.29
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.32</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro 32 : Costo de Papa Rellena**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	6
<b>PAPA RELLENA</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
500	GRAMO	PAPA CHOLA	0.0008	0.39
150	GRAMO	QUESO PARMESANO	0.0187	2.80
150	GRAMO	CEBOLLA PERLA	0.0011	0.17
150	GRAMO	JAMÓN	0.0097	1.46
500	GRAMO	APANADURA	0.0024	1.20
100	GRAMO	MANTEQUILLA	0.0055	0.55
4	GRAMO	PEREJIL	0.0042	0.02
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				6.57
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.66
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				7.23
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>1.20</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 33 : Costo de Torta de Maduro**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	8
<b>TORTA DE MADURO</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
6	UNIDAD	PLÁTANO MADURO	0.2000	1.20
250	GRAMO	MANTEQUILLA	0.0055	1.38
4	UNIDAD	HUEVO	0.1100	0.44
3	GRAMO	CANELA	0.0007	0.00
3	GRAMO	PIMIENTA DE OLOR	0.0007	0.00
3	GRAMO	CLAVO DE OLOR	0.0007	0.00
150	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.57
100	GRAMO	AZÚCAR	0.0010	0.10
200	GRAMO	PASAS	0.0066	1.32
2	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				5.01
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.50
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				5.51
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.69</b>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

**Cuadro No 34 : Costo empanada de verde**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	10
<b>EMPANADA DE VERDE</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
4	UNIDAD	PLÁTANO VERDE	0.2000	0.80
1	UNIDAD	HUEVO	0.1100	0.11
100	GRAMOS	MANTEQUILLA	0.0055	0.55
400	GRAMOS	QUESO FRESCO	0.0038	1.52
100	GRAMOS	CEBOLLA BLANCA	0.0010	0.10
3	GRAMOS	SAL	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				3.08
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.31
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				3.39
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.34</b>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014



**Cuadro No 35 : Costo de Bolón de Verde**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	8
<b>BOLÓN DE VERDE</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
4	UNIDAD	PLÁTANO VERDE	0.2000	0.80
100	GRAMO	MANTEQUILLA	0.0055	0.55
20	C.C.	ACEITE DE CANOLA	0.0027	0.05
250	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.95
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				2.35
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.24
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				2.59
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.32</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 36 : Costo de Tortilla de Verde**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	10
<b>TORTILLA DE VERDE</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
3	UNIDAD	PLÁTANO VERDE	0.2000	0.60
150	GRAMO	CEBOLLA BLANCA	0.0010	0.15
200	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.76
50	GRAMO	MANTEQUILLA	0.0055	0.28
1	UNIDAD	HUEVO	0.1100	0.11
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				1.90
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.19
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				2.08
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.21</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 37 : Costo de Muchín de Yuca**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	10
<b>MUCHÍN DE YUCA</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
1000	GRAMO	YUCA	0.0006	0.55
2	UNIDAD	HUEVO	0.1100	0.22
50	GRAMO	CEBOLLA BLANCA	0.0010	0.05
100	C.C.	ACHIOTE	0.0028	0.28
250	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.95
3	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
3	GRAMO	PIMIENTA	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				2.05
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.21
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				2.26
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.23</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 38 : Costo de Tallarín Verde con Queso**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
<b>TALLARIN VERDE CON QUESO</b>			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
400	GRAMO	FIDEO TALLARIN	0.0037	1.48
200	GRAMO	ESPINACA	0.0030	0.60
200	GRAMO	ALBAHACA	0.0030	0.60
1	GRAMO	LECHE EVAPORADA	0.0100	0.01
50	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.19
53	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0036	0.19
15	ML	ACEITE	0.0030	0.05
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				3.12
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.31
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				3.43
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.86</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 39 : Costo de Arroz con Pollo**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
ARROZ CON POLLO			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	LIBRA	ARROZ	0.5300	0.53
5	ML	ACHIOTE	0.0030	0.02
94	GRAMO	PIMIENTO VERDE	0.0025	0.24
100	GRAMO	TOMATE	0.0010	0.10
500	GRAMO	POLLO	0.0031	1.55
106	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0036	0.38
10	ML	ACEITE	0.0030	0.03
1	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				2.84
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.28
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				3.13
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.78</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 40 : Costo de Guiso de Carne**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
GUIISO DE CARNE			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
200	GRAMO	CARNE	0.0076	1.52
4	GRAMO	AJO	0.0004	0.00
47	GRAMO	PIMIENTO VERDE	0.0025	0.12
50	GRAMO	TOMATE	0.0010	0.05
53	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0036	0.19
5	ML	ACEITE	0.0030	0.02
1	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				1.90
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.19
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				2.09
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.52</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 41 : Costo de Arroz con Llapingacho**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	10
LLAPINGACHO			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
1000	GRAMO	PAPA	0.0011	1.10
250	GRAMO	QUESO FRESCO	0.0038	0.95
10	UNIDAD	HUEVO	0.1100	1.10
25	GRAMO	SALCHICHA	0.0105	0.26
3	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				3.41
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.34
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				3.76
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.38</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 42 : Costo de Seco de pollo**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	5
SECO DE POLLO			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
750	GRAMO	POLLO	0.0031	2.33
35	ML	ACEITE	0.0300	1.05
20	GRAMO	CILANTRO	0.0004	0.01
1	LIBRA	ARROZ	0.5300	0.53
15	ML	ACHIOTE	0.0300	0.45
2	UNIDAD	PLÁTANO MADURO	0.1200	0.24
5	GRAMO	AJO	0.0004	0.00
3	GRAMO	AJÍ PERUANO	0.0086	0.03
1	UNIDAD	NARANJILLA	0.2000	0.20
158	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0036	0.57
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				5.40
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.54
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				5.94
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>1.19</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

**Cuadro No 43: Costo de Moros de Carne**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
MOROS CON CARNE			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
227	GRAMOS	LENTEJA	0.0025	0.577
10	ML	ACEITE	0.0030	0.030
4	GRAMOS	AJO	0.0004	0.002
106	GRAMOS	CEBOLLA PAITEÑA	0.0036	0.382
1	LIBRA	ARROZ	0.5300	0.530
200	GRAMOS	CARNE	0.0076	1.520
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				3.040
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.304
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				3.344
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.836</b>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

**Cuadro No 44 : Costo de Arroz con Camarones**

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
ARROZ CON CAMARONES			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	LIBRA	ARROZ	0.0530	1.48
106	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0360	0.30
47	GRAMO	PIMIENTO	0.0025	0.30
0.5	LIBRA	CAMARON	4.1300	2.07
10	ML	ACHIOTE	0.0030	0.03
4	GRAMO	CILANTRO	0.0004	0.00
2	UNIDAD	PLÁTANO MADURO	0.1200	0.24
1	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
1	GRAMO	PIMIENTA	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				4.42
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.44
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				4.86
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>1.21</b>

Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014

### Cuadro No 45 : Costo de Estofado de Carne

RECETA ESTANDAR			RECETA PARA	4
ESTOFADO DE CARNE			RECETA No.	
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	V. UNITARIO	V. TOTAL
200	GRAMO	CARNE	0.0076	1.52
106	GRAMO	CEBOLLA PAITEÑA	0.0036	0.38
100	GRAMO	TOMATE	0.0010	0.10
4	GRAMO	AJO	0.0004	0.00
47	GRAMO	PIMIENTO VERDE	0.0025	0.12
4	GRAMO	CILANTRO	0.0004	0.00
5	ML	ACEITE	0.0300	0.15
1	GRAMO	SAL	0.0007	0.00
1	GR	PIMIENTA	0.0007	0.00
COSTO TOTAL DE LA MATERIA PRIMA				2.27
MARGEN DE ERROR O VARIACIÓN DE PRECIO 10%				0.23
COSTO TOTAL DE PREPARACIÓN				2.50
<b>COSTO POR PORCIÓN</b>				<b>0.63</b>

**Elaborado por: Lorena Esteves y María Fernanda Fierro – 2014**

#### 4.4 Recomendaciones para el servicio a bordo

Consideramos importante tener en cuenta que la calidez es un sello distintivo de la marca Lan, es con nuestro buen trato y empatía, que se logrará crear fidelidad en los pasajeros, pues para ellos toda instancia forma parte de la experiencia de viaje.

Es primordial tener conocimiento de los ingredientes y la procedencia del plato que se ofrece, para de esta forma ser buenos embajadores turísticos del país. Para la ayuda del tripulante de cabina, se debería leer

previamente la cartilla de presentación ubicada en cada bandeja, siempre mostrándola de frente al pasajero, para que capte su atención rápidamente.

La incorporación de nuevos platos se basará en la aceptación mostrada por el viajero en encuestas proporcionadas a los mismos, además se pedirá calificar los platos que se promocionaron en ese vuelo y de darse el caso de que uno de ellos no sea del agrado del pasajero, siguiendo con las indicaciones del Manual de Servicio a Bordo, se debe pedir disculpas al pasajero, para que este incidente no implique una mala experiencia a bordo.

## **CAPÍTULO V**

### **5. Análisis de factibilidad de la propuesta**

#### **5.1 Factibilidad legal**

Para la puesta en marcha del negocio, se debe considerar que LAN es una organización que trabaja bajo un esquema denominado Holding, en el cual establecen un solo proveedor de catering para todas las bases pertenecientes.

#### **HOLDING :**

Es una palabra inglesa, que hace referencia a una compañía que controla las actividades de otras empresas mediante adquisición de todas o




una parte de sus acciones, estos son considerados como una forma de integración y colaboración empresarial.

Los Holdings se pueden crear a través de entidades financieras, pueden ser patrimonios familiares y los más comunes son los conformados por empresas estatales.

Los beneficios de construir un holding es que se logra controlar importantes sectores de un mismo mercado. Lo cual nos garantiza que las empresas que lo conforman tengan acceso a una misma logística, financiación, uniformidad, reglamentos , aprovisionamientos , etc.

El HOLDING LAN lo conforman:

 Lan Peru

 Lan Argentina

 Lan Colombia

 Lan Ecuador

 Lan Chile

### **APROVISIONAMIENTO – APV**

Es la actividad de comprar acompañada de la gestión, planificación y control de materiales.

Con un sistema de aprovisionamiento se logra que el producto que se requiera esté disponible en el momento que se necesite, en conjunto con la calidad adecuada y la cantidad necesaria, en un plazo oportuno.

La importancia de tener un aprovisionamiento radica principalmente para poder identificar:

Gastos de compras

Gastos departamentales

Selección de proveedores

Adquisición de productos.

## 5.2 Factibilidad económica financiera

### Presupuesto de Inversiones

A continuación se presenta el presupuesto de inversiones que se realizará para la puesta en marcha de la propuesta.

**Tabla I: Presupuesto de inversión**

INVERSION FIJA	UM	Cantidad	PU	Valor
Mobiliario (kit)	kits	1	2.050	2.050
Instalaciones de cocina	kits	1	3.200	3.200
Herramientas de cocina	kits	1	27.350	27.350
Vehículo	Unidad	1	53.000	53.000
<b>TOTAL INVERSION FIJA</b>				<b>85.600</b>
Capital de trabajo				22.703
<b>TOTAL INVERSION</b>				<b>108.303</b>

## Estructura de capital

El proyecto tendrá dos fuentes de financiamiento. Los fondos propios constituyen el ahorro de los inversionistas, y el capital de trabajo se obtendrá mediante la gestión de un préstamo al Banco Nacional de Fomento.

**Tabla II: Estructura del Capital**

FINANCIAMIENTO	VALOR	PORCENTAJE	COSTO	CPPC
Capital ajeno	75.812,37	70%	12%	8,40%
Capital propio	32.491,01	30%	20%	6,00%
<b>TOTAL FINANCIAMIENTO</b>	<b>108.303,38</b>	<b>1</b>		<b>14,40%</b>

## Amortización del préstamo

A continuación se puede observar los detalles de la amortización del préstamo.

**Tabla III: Tabla de Amortización**

PERIODO	CAPITAL	ABONO	INTERES	DIVIDENDO
0	75.812	-		
1	75.812	11.934	9.097	21.031
2	63.879	13.366	7.665	21.031
3	50.513	14.970	6.062	21.031
4	35.544	16.766	4.265	21.031
5	18.778	18.778	2.253	21.031

### **Pronóstico de ingresos**

Se ha elaborado el pronóstico de ingresos tomando en consideración los detalles a continuación:

- Pronóstico realizado a 5 años.
- El porcentaje de inflación considerado para todos los años es de 2.17%, que fue con el que cerró el año 2013. Fuente: Banco Central del Ecuador.
- Se consideró la ocupación total del avión, siendo esta de 250 personas por vuelo incluyendo pasajeros y tripulación, con 17 frecuencias semanales. Y el incremento a partir del año 2 basado en un aumento a 21 frecuencias semanales. Fuente: Gerencia Comercial Lan Ecuador.

**Tabla IV: Pronóstico de Ingresos**

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>HOT BREAKFAST</b>					
Cantidad	36,000	84000	84000	84000	84000
Precio Unitario	2.76	\$2.82	\$2.88	\$2.95	\$3.01
Valor	99,490	237,180	242,327	247,585	252,958
<b>COFFEE BREAK</b>					
Cantidad	84,000	84000	84000	84000	84000
Precio Unitario	0.54	\$0.55	\$0.56	\$0.57	\$0.59
Valor	45,276	46,258	47,262	48,288	49,336
<b>HOT SNACK</b>					
Cantidad	120,000	168000	168000	168000	168000
Precio Unitario	2.37	\$2.42	\$2.47	\$2.52	\$2.58
Valor	284,004	406,234	415,049	424,055	433,257
<b>VENTA TOTAL</b>	<b>428,770</b>	<b>689,672</b>	<b>704,638</b>	<b>719,929</b>	<b>735,551</b>
		61%	2%	2%	2%

## **Pronóstico de costos operacionales**

- **Proyección de costos fijos y variables**

En el pronóstico de costos variables se consideró las mismas cantidades de la producción del pronóstico de ingresos, los precios fueron obtenidos en base a los valores de la materia prima, por cada unidad producida.

Para los costos fijos se consideraron los valores de sueldos, servicios básicos, y otros.

## **Conclusiones Financieras**

Luego de demostrado el ejercicio financiero con todos los costos de inversión que implican podemos ver la rentabilidad del mismo mediante los flujos proyectados que indican la factibilidad de implementación de la propuesta la misma que va a encaminada a elevar los ingresos de ventas de boletos aéreos teniendo en la gastronomía un valor agregado que conlleve el beneficio del cliente con un servicio de calidad y al mismo tiempo asegurando rentabilidad para la empresa.

El tener un VAN positivo es muestra de que el proyecto es viable, mostrando que existirá ganancia durante los años propuestos para la operación.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego de realizada la presente investigación se ha podido determinar lo ventajoso y valioso que es incluir la gastronomía ecuatoriana dentro del servicio a bordo de LAN Ecuador. En la actualidad, el cambio de la matriz productiva del país ha volcado sus esfuerzos en convertirlo en una verdadera potencia turística que esté bien posicionada en los mercados internacionales y que mejor oportunidad de fusionar el turismo con uno de sus principales artífices como lo es la industria aérea. El comprometerse directamente con esta campaña no solo hará que el pasajero tenga comodidad sino que también posicione la marca en la mente de los clientes que sientan ese deseo de experimentar el turismo desde el servicio de avión.

Las conclusiones de este trabajo son:

1. El servicio abordo debe ser mejorado inmediatamente puesto que el hecho de que existan rubros operativos que deben ser asumidos por las empresas transportadoras, no debe ser un motivo para afectar la calidad y marca que ya se encuentra posicionada en la mente del consumidor.
  
2. Una de las quejas más constante de los pasajeros es la calidad de la comida y la falta de oferta gastronómica que en realidad se ha convertido en una mala experiencia para el pasajero que incluso ha llevado a que no consuma absolutamente nada abordo, generando una incomodidad que se convierte en malestar a la hora de volar.
  
3. Incluir gastronomía ecuatoriana hará que el pasajero nacional se sienta orgulloso de su país y el extranjero sienta la necesidad de visitarnos. Se preveé también que el beneficio indirecto para los organismos que promocionan el turismo en el país al ser incluidos dentro de las cartillas se harán más frecuentes las visitas a estos sitios y se pueden emprender campañas turísticas del país con alcances internacionales.



4. La satisfacción del cliente tiene un rol muy importante en la composición de todos los productos. Es algo que si bien tiene su precio, su retorno de inversión es garantizado. Un caramelo a bordo puede ahorrarnos una gran cantidad en gastos operativos, pero al final creará un desprecio por parte del cliente al producto. Un detalle, un bocadillo puede significar gastos operativos pero la impresión que deja en él, no solo va a ser de satisfacción sino también de alegría y realmente hará de esa experiencia el encanto de volar.

Las recomendaciones de este trabajo son:

1. Realizar constantemente una encuesta de satisfacción para determinar los niveles de comodidad de los clientes y así tomar acciones correctivas de ser necesarias.
2. Elaborar un plan de trabajo para la campaña “Sabores del Ecuador” que recoja todas las sugerencias de los chefs y tripulantes para determinar los insumos necesarios y que tengan mayor aceptabilidad.

3. Elaborar un sondeo de aceptación de la campaña y establecer variaciones de ser necesario.
  
4. Reuniones constantes con organismos reguladores, rectores y propiciadores del turismo en el Ecuador para establecer alianzas y acuerdos de cooperación.
  
5. La responsabilidad social es un aliado estratégico de todas las organizaciones. La propuesta tiene como meta fortalecer la campaña de “Ecuador Potencia Turística” fomentando la visita de los lugares del Ecuador por medio de su gastronomía y que esta sea un abanderado mundial que lleve nuestra cultura a otros mercados.

# **ANEXOS**

## **ANEXO No 1: Encuesta**

### **Escuela Superior Politécnica del Litoral Licenciatura en Turismo**

#### **Encuesta para la propuesta “Sabores del Ecuador”**

Estimados Pasajeros

La siguiente es una encuesta para determinar unos cambios en el servicio de alimentación a bordo. Por favor conteste sinceramente cada una de las preguntas.

Pregunta No 1: Nacionalidad

Nacional

Extranjero

Pregunta No 2: Cuál es su edad?

Entre 20 a 30

Entre 30 a 40

Más de 40

Pregunta No 3: Hacía que destino viaja?

New York  Buenos Aires

Madrid  Santiago de Chile

Miami

Pregunta No 4: En que clase viaja

Primera

Turista

Pregunta No 5: Que criterio usted cree que es importante en los alimentos servidos en el avión?

Presentación

Calidad

Originalidad

Pregunta No 6: Que aspectos elige usted al momento de seleccionar un menú?

Valor Nutricional

Variedad

Pregunta No 7: Le gustaría que el menú servido a bordo sea gastronomía ecuatoriana?

Si

No

Indiferente

Pregunta No 8: Que tipo de alimentos prefiere?

Carnes

Mariscos

Ensaladas

Pregunta No 9: Le gustaría que una tarjeta informativa acompañe el plato típico ecuatoriano con información interesante de la región de donde proviene?

Si

No

Me es indiferente

Pregunta No 10: Cree usted que el incluir comida ecuatoriana en el menú del servicio a bordo fomenta el turismo del país?

Si

No

Me es indiferente

## ANEXO No 2 : Menaje de un servicio a bordo Lan



### TIPOS DE SERVICIOS

---

### PREMIUM ECONOMY

Capítulo : 2  
 Página : 7  
 Fecha : 01.07.12  
 Revisión : 02

SERVICIO Y CÓDIGO	CARACTERÍSTICAS Y CONTENIDO
<p>HOT BREAKFAST EXPRESS</p> <p><b>HBE</b></p>	<p><u>Bandeja Versión 28 – Servicio con Carru en Cabina</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruta.</li> <li>• Producto homeado.</li> <li>• Plato Principal ( 2 opciones, 1 Fría y 1 Caliente ).</li> <li>• Pan Blanco / Integral / Croissant / Tostadas / Galletas de Agua</li> <li>• Mantequilla / Mermelada</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">      </div>
<p>CONTINENT. BREAKFAST</p> <p><b>CB</b></p>	<p><u>Bandeja Versión 28 – Servicio con Carru en Cabina</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruta</li> <li>• Plato Principal Frío (Jamón y queso) – Sin Opción</li> <li>• Pan Blanco / Integral / Croissant / Tostadas / Galletas de Agua</li> <li>• Producto homeado.</li> <li>• Mantequilla / Mermelada</li> </ul> <div style="text-align: right;">  </div>

### **ANEXO No 3: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana**

#### **MOBILIARIO**

<b>RUBROS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total Anual</b>
Escritorio	2	600
Computadora	1	900
Sillas	3	150
Suministros	varios	200
Impresora	1	150
Teléfono	2	50
<b>TOTAL</b>		<b>2.050</b>



## ANEXO No 4: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### HERRAMIENTAS E INSTALACIONES DE COCINA

(En dólares americanos)

<b>HERRAMIENTAS</b>		
<b>RUBROS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total Anual</b>
Freidora 2 pozos	1	900
Cocina 4 hornillas	1	1.850
Horno grande	1	2.000
Plancha grande	1	1.500
Mesas de trabajo	4	6.000
Marmita	1	2.200
Utensilios	6	5.000
Líquido industrial	1	900
Menaje de Cocina	1	3.000
Campana extractora	1	2.000
Aire Acondicionado	2	2.000
<b>TOTAL</b>		<b>27350</b>

<b>INSTALACIONES</b>		
<b>RUBROS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total Anual</b>
Instalación bomberos	1	2.000
Trampa de grasa	1	1.200
<b>TOTAL</b>		<b>3.200</b>

## **ANEXO No 5: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana**

### **OTROS GASTOS**

(En dólares americanos)

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>RUBROS</b>					
Alquiler	\$19.500,00	\$20.280,00	\$21.091,20	\$21.934,85	\$22.812,24
Prima de seguros (5% sobre valor inversion)	\$4.280,00	\$4.280,00	\$4.280,00	\$4.280,00	\$4.280,00
Internet, servicios basicos	\$12.000,00	\$12.480,00	\$12.979,20	\$13.498,37	\$14.038,30
Licencias y permisos	\$2.000,00	\$2.080,00	\$2.163,20	\$2.249,73	\$2.339,72
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>	<b>\$37.780,00</b>	<b>\$39.120,00</b>	<b>\$40.513,60</b>	<b>\$41.962,94</b>	<b>\$43.470,26</b>

## ANEXO No 6: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### PERSONAL

(En dólares americanos)

CARGO					
PERSONAL OPERATIVO	Cantidad	Sueldo	Total Anual	Seguro Social	Total Anual
Chef	2	900	21.600	5.664	27.264
Souss Chef	2	700	16.800	4.481	21.281
Cocinero	6	450	32.400	8.327	40.727
Chofer	3	340	12.240	3.357	15.597
Despachador	3	340	12.240	3.357	15.597
<b>Subtota Personal Operativo</b>			<b>95.280</b>	<b>25.187</b>	<b>120.467</b>
PERSONAL ADMINISTRATIVO					
Gerente	1	1100	13.200	3.994	17.194
Sub-Gerente	1	1100	13.200	3.594	16.794
Contador	2	500	12.000	3.298	15.298
Asistente	1	400	4.800	1.523	6.323
<b>Subtotal Personal Administrativo</b>			<b>43.200</b>	<b>12.409</b>	<b>55.609</b>
<b>TOTAL PERSONAL</b>			<b>138.480</b>	<b>37.595</b>	<b>176.075</b>

## ANEXO No 7: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### SUMINISTROS

(En dólares americanos)

RUBROS	Cantidad	UM	CU	Total Anual
Jabon de mano	1	caneca	58	696
Alcogel	1	caneca	78	936
Paños	10	unidad	6	720
Jabón de Platos	1	caneca	63	756
Jabón de Paños	1	caneca	54	648
Cloro	1	caneca	28	336
Papel Higiénico	20	rollo	3	720
<b>TOTAL</b>				<b>4812</b>

		61%	2%	2%	2%
RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Jabón de mano	696	711	1.144	1.169	1.194
Alcogel	936	1.506	2.422	2.474	2.528
Paños	720	1.158	1.863	1.903	1.945
Jabón de Platos	756	1.216	1.956	1.998	2.042
Jabón de Paños	648	1.042	1.677	1.713	1.750
Cloro	336	540	869	888	907
Papel Higiénico	720	1.158	1.863	1.903	1.945
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>4812</b>	<b>7.740</b>	<b>12.450</b>	<b>12.720</b>	<b>12.996</b>

## ANEXO No 8: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### PLAN DE INVERSIONES

(En dólares americanos)

INVERSION FIJA	UM	Cantidad	PU	Valor
Mobiliario (kit)	kits	1	2.050	2.050
Instalaciones de cocina	kits	1	3.200	3.200
Herramientas de cocina	kits	1	27.350	27.350
Vehículo	Unidad	1	53.000	53.000
<b>TOTAL INVERSION FIJA</b>				<b>85.600</b>
Capital de trabajo				22.703
<b>TOTAL INVERSION</b>				<b>108.303</b>

FINANCIAMIENTO	VALOR	PORCENTAJE	COSTO	CPPC
Capital ajeno	75.812,37	70%	12%	8,40%
Capital propio	32.491,01	30%	20%	6,00%
<b>TOTAL FINANCIAMIENTO</b>	<b>108.303,38</b>	<b>1</b>		<b>14,40%</b>

### TABLA DE AMORTIZACION

PERIODO	CAPITAL	ABONO	INTERES	DIVIDENDO
1	75.812	11.934	9.097	21.031
2	63.879	13.366	7.665	21.031
3	50.513	14.970	6.062	21.031
4	35.544	16.766	4.265	21.031
5	18.778	18.778	2.253	21.031

## ANEXO No 9: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### DETERMINACIÓN DEL PRECIO DE VENTA

(En dólares americanos)

30%

HOT BREAKFAST					
Servicios	Costos	40%		P.V.P	PRECIO LAN
tigrillo	1,79	0,4	0,72	2,51	
Mote pillo	0,32	0,4	0,13	0,45	
Papa rellena	1,2	0,4	0,48	1,68	
Torta de Maduro	0,69	0,4	0,28	0,97	
Costo Real	4				
	1,00			5,60	\$ 1,40
Adicional	0,41	0,4	0,16		\$ 0,57
Costo Real	1,41				
<b>TOTAL COSTO PRIMO</b>					<b>\$ 1,97</b>
OTROS COSTOS					30%
PVP					\$ 2,57

COFFEE BREAK					
Servicios	Costos	40%		P.V.P	PRECIO LAN
Empanada de Verde	0,34	0,4	0,14	0,48	
Bolon de Verde	0,32	0,4	0,13	0,45	
Tortilla de Verde	0,21	0,4	0,08	0,29	
Muchin	0,23	0,4	0,09	0,32	
Costo Real	1,1			1,54	
	0,28				
<b>TOTAL COSTO PRIMO</b>					<b>\$ 0,39</b>
OTROS COSTOS					30%
PVP					\$ 0,50
HOT SNACK					

Servicios	Costos	40%		P.V.P	PRECIO LAN
Tallarín Verde	0,86	0,4	0,34	1,20	
Llapingacho	0,38	0,4	0,15	0,53	
Seco de Pollo	1,19	0,4	0,48	1,67	
Moros con Carne	0,83	0,4	0,33	1,16	
Guiso de Carne	0,52	0,4	0,21	0,73	
Arroz con pollo	0,76	0,4	0,30	1,06	
Arroz con camarón	1,21	0,4	0,48	1,69	
Estofado de Carne	0,63	0,4	0,25	0,88	
Costo Real	6,38				
	0,80			8,93	\$ 1,12
Adicional	0,41	0,4	0,16		\$ 0,57
Costo Real	1,21				
<b>TOTAL COSTO PRIMO</b>					<b>\$ 1,69</b>
OTROS COSTOS					30%
PVP					\$ 2,20

ADICIONALES

	Costos	40%		P.V.P
Mantequilla	0,05	0,4	0,02	0,07
Mermelada	0,07	0,4	0,03	0,10
Fruta / Postre	0,15	0,4	0,06	0,21
Pan	0,02	0,4	0,01	0,03
<b>TOTAL</b>				<b>0,41</b>

## ANEXO No 10: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### INGRESO POR VENTA

(En dólares americanos)

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>HOT BREAKFAST</b>					
Cantidad	36.000	84000	84000	84000	84000
Precio Unitario	2,57	2,62	2,68	2,74	2,80
Valor	92383,20	220238,47	225017,64	229900,53	234889,37
<b>COFFEE BREAK</b>					
Cantidad	84.000	84.000	84.000	84.000	84.000
Precio Unitario	0,50	0,51	0,52	0,53	0,55
Valor	42042,00	42954,31	43886,42	44838,76	45811,76
<b>HOT SNACK</b>					
Cantidad	120.000	168.000	168.000	168.000	168.000
Precio Unitario	2,20	2,25	2,29	2,34	2,39
Valor	263718,00	377216,95	385402,56	393765,80	402310,51
<b>VENTA TOTAL</b>	<b>398143,20</b>	<b>640409,73</b>	<b>654306,62</b>	<b>668505,08</b>	<b>683011,64</b>



## ANEXO No 11: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### COSTOS VARIABLE AÑOS 1, 2 Y 3

(En dólares americanos)

## COSTOS VARIABLES

AÑO 1			
SERVICIOS	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$ 1,41	36000	\$ 50.760,00
COFFEE BREAK	\$ 0,28	84000	\$ 23.100,00
HOT SNACK	\$ 1,21	120000	\$ 144.900,00
COSTOS VARIABLES		240000	\$ 218.760,00

AÑO 2					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0,0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$ 1,41	0,031	\$ 1,44	84000	\$ 121.010,15
COFFEE BREAK	\$ 0,28	0,006	\$ 0,28	84000	\$ 23.601,27
HOT SNACK	\$ 1,21	0,026	\$ 1,23	168000	\$ 207.262,06
COSTOS VARIABLES				336000	\$ 351.873,48

AÑO 3					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0,0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$ 1,44	0,031	\$ 1,47	84000	\$ 123.636,07
COFFEE BREAK	\$ 0,28	0,006	\$ 0,29	84000	\$ 24.113,42
HOT SNACK	\$ 1,23	0,027	\$ 1,26	168000	\$ 211.759,65
COSTOS VARIABLES				336000	\$ 359.509,13

## ANEXO No 12: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### COSTOS VARIABLE AÑOS 4 Y 5

(En dólares americanos)

AÑO 4					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0,0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$ 1,47	0,032	\$ 1,50	84000	\$ 126.318,97
COFFEE BREAK	\$ 0,29	0,006	\$ 0,29	84000	\$ 24.636,68
HOT SNACK	\$ 1,26	0,027	\$ 1,29	168000	\$ 216.354,83
COSTOS VARIABLES				336000	\$ 367.310,48

AÑO 5					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0,0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$ 1,50	0,033	\$ 1,54	84000	\$ 129.060,09
COFFEE BREAK	\$ 0,29	0,006	\$ 0,30	84000	\$ 25.171,29
HOT SNACK	\$ 1,29	0,028	\$ 1,32	168000	\$ 221.049,73
COSTOS VARIABLES				336000	\$ 375.281,12

**ANEXO No 13: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana:**  
**PROYECCIÓN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES AÑOS 1, 2 Y 3. (En**  
**dólares americanos)**

AÑO 1			
SERVICIOS	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$2.76	36000	\$99,489.60
COFFEE BREAK	\$0.54	84000	\$45,276.00
HOT SNACK	\$2.37	120000	\$284,004.00
INGRESO OPERACIONAL		240,000	\$428,769.60

AÑO 2					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0.0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$2.76	0.060	\$2.82	84000	\$237,179.89
COFFEE BREAK	\$0.54	0.012	\$0.55	84000	\$46,258.49
HOT SNACK	\$2.37	0.051	\$2.42	168000	\$406,233.64
INGRESO OPERACIONAL				336,000	\$689,672.02

AÑO 3					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0.0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$2.82	0.061	\$2.88	84000	\$242,326.69
COFFEE BREAK	\$0.55	0.012	\$0.56	84000	\$47,262.30
HOT SNACK	\$2.42	0.052	\$2.47	168000	\$415,048.91
INGRESO OPERACIONAL				336,000	\$704,637.90

## ANEXO No 14: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

PROYECCIÓN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES AÑOS 4 Y 5. (En dólares americanos)

AÑO 4					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0.0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$2.88	0.063	\$2.95	84000	\$247,585.18
COFFEE BREAK	\$0.56	0.012	\$0.57	84000	\$48,287.89
HOT SNACK	\$2.47	0.054	\$2.52	168000	\$424,055.47
INGRESO OPERACIONAL				336,000	\$719,928.55

AÑO 5					
SERVICIOS	PRECIO INICIAL	0.0217	PRECIO	PASAJEROS	INGRESO
HOT BREAKFAST	\$2.95	0.064	\$3.01	84000	\$252,957.78
COFFEE BREAK	\$0.57	0.012	\$0.59	84000	\$49,335.74
HOT SNACK	\$2.52	0.055	\$2.58	168000	\$433,257.48
INGRESO OPERACIONAL				336,000	\$735,551.00

## ANEXO No 15: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

MATRIZ DE COSTOS Y GASTOS (En dólares americanos)

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Insumos	218.760	351.873	359.509	367.310	375.281
Materiales	4.812	7.740	12.450	12.720	12.996
Personal Directo	120.467	120.467	120.467	120.467	120.467
Depreciación	13.655	13.655	13.655	13.655	13.655
<b>SUBTOTAL COSTOS</b>	<b>357.694</b>	<b>493.735</b>	<b>506.080</b>	<b>514.152</b>	<b>522.399</b>
Personal Administrativo	55.609	55.609	55.609	55.609	55.609
Otros gastos	37.780	39.120	40.514	41.963	43.470
Depreciación	205	205	205	205	205
<b>SUBTOTAL GASTOS</b>	<b>93.594</b>	<b>94.934</b>	<b>96.327</b>	<b>97.777</b>	<b>99.284</b>
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>	<b>451.287</b>	<b>588.669</b>	<b>602.408</b>	<b>611.929</b>	<b>621.683</b>



## ANEXO No 17: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL (En dólares americanos)

	SUELDO MENSUAL	SUEDO ANUAL	13ER SUEDO	14TO SUeldo	VACACIONES	APORTE PATRONAL 11.15%	IECE 0.5%	SETEC 0.5%	Subtotal Beneficio	TOTAL
Gerente	1.100	13.200	1.100	340	550	1.472	66	66	3.594	16.794
Sub-Gerente	1.100	13.200	1.500	340	550	1.472	66	66	3.994	17.194
Contador	1.000	12.000	1.000	340	500	1.338	60	60	3.298	15.298
Asistente	400	4.800	400	340	200	535	24	24	1.523	6.323
Chef	1.800	21.600	1.800	340	900	2.408	108	108	5.664	27.264
Sous-Chef	1.400	16.800	1.400	340	700	1.873	84	84	4.481	21.281
Cocinero	2.700	32.400	2.700	340	1.350	3.613	162	162	8.327	40.727
Chofer	1.020	12.240	1.020	340	510	1.365	61	61	3.357	15.597
Despachador	1.020	12.240	1.020	340	510	1.365	61	61	3.357	15.597
		138.480	11.940	3.060	5.770	15.441	692	692	37.595	176.075

## ANEXO No 18: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (En dólares americanos)

RUBROS	AÑO 1	%	AÑO 2	%	AÑO 3	%	AÑO 4	%	AÑO 5	%
Ventas	398.143		640.410		654.307		668.505		683.012	
Costos de Venta	357.694	0,90	493.735	0,77	506.080	0,77	514.152	0,77	522.399	0,76
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>40.450</b>	<b>0,10</b>	<b>146.675</b>	<b>0,23</b>	<b>148.226</b>	<b>0,23</b>	<b>154.353</b>	<b>0,23</b>	<b>160.613</b>	<b>0,24</b>
Gastos de Administracion	93.594	0,24	94.934	0,15	96.327	0,15	97.777	0,15	99.284	0,15
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>(53.144)</b>	<b>(0,13)</b>	<b>51.741</b>	<b>0,08</b>	<b>51.899</b>	<b>0,08</b>	<b>56.576</b>	<b>0,08</b>	<b>61.329</b>	<b>0,09</b>
Gastos Financiero	9.097	0,02	7.665	0,01	6.062	0,01	4.265	0,01	2.253	0,00
<b>Utilidad antes de 15% trabajadores</b>	<b>(62.242)</b>	<b>(0,16)</b>	<b>44.075</b>	<b>0,07</b>	<b>45.837</b>	<b>0,07</b>	<b>52.311</b>	<b>0,08</b>	<b>59.076</b>	<b>0,09</b>
15% trabajadores	(9.336)	(0,02)	6.611	0,01	6.876	0,01	7.847	0,01	8.861	0,01
<b>Utilidades antes de Impuestos</b>	<b>(52.905)</b>	<b>(0,13)</b>	<b>37.464</b>	<b>0,06</b>	<b>38.962</b>	<b>0,06</b>	<b>44.464</b>	<b>0,07</b>	<b>50.214</b>	<b>0,07</b>
Impuestos	(11.639)	(0,03)	8.242	0,01	8.572	0,01	9.782	0,01	11.047	0,02
<b>Utilidad Neta</b>	<b>(41.266)</b>	<b>(0,10)</b>	<b>29.222</b>	<b>0,05</b>	<b>30.390</b>	<b>0,05</b>	<b>34.682</b>	<b>0,05</b>	<b>39.167</b>	<b>0,06</b>



**ANEXO No 19: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana BALANCE GENERAL (En dólares americanos)**

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activo						
Activo Corriente						
Caja	0	(60.315)	5.230	35.104	69.062	105.591
Capital de Trabajo	22.703	22.703	22.703	22.703	22.703	22.703
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>22.703</b>	<b>(37.612)</b>	<b>27.933</b>	<b>57.808</b>	<b>91.766</b>	<b>128.295</b>
Activo Fijo						
Mobiliario (kit)	2.050	2.050	2.050	2.050	2.050	2.050
Instalaciones de cocina	3.200	3.200	3.200	3.200	3.200	3.200
Herramientas de cocina	27.350	27.350	27.350	27.350	27.350	27.350
Vehículo	53.000	53.000	53.000	53.000	53.000	53.000
Total Activo Fijo	85.600	85.600	85.600	85.600	85.600	85.600
Depreciacion	-	13.860	27.720	41.580	55.440	69.300
<b>Activo Fijo Neto</b>	<b>85.600</b>	<b>71.740</b>	<b>57.880</b>	<b>44.020</b>	<b>30.160</b>	<b>16.300</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>108.303</b>	<b>34.128</b>	<b>85.813</b>	<b>101.828</b>	<b>121.926</b>	<b>144.595</b>
PASIVO Y CAPITAL						
Pasivo Corriente						
15% Trabajadores y Retenciones	0	(9.336)	6.611	6.876	7.847	8.861
Impuestos	0	(11.639)	8.242	8.572	9.782	11.047
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>0</b>	<b>(20.975)</b>	<b>14.853</b>	<b>15.447</b>	<b>17.629</b>	<b>19.908</b>
PASIVO A LARGO PLAZO						
Deuda Bancaria	75.812	63.879	50.513	35.544	18.778	-
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>75.812</b>	<b>42.903</b>	<b>65.367</b>	<b>50.991</b>	<b>36.407</b>	<b>19.908</b>
PATRIMONIO						
Capital	32.491	32.491	32.491	32.491	32.491	32.491
Utilidad del Ejercicio	0	(41.266)	29.222	30.390	34.682	39.167
Utilidad Retenida	0		(41.266)	(12.044)	18.346	53.028
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>32.491</b>	<b>(8.775)</b>	<b>20.447</b>	<b>50.837</b>	<b>85.519</b>	<b>124.686</b>
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>108.303</b>	<b>34.128</b>	<b>85.813</b>	<b>101.828</b>	<b>121.926</b>	<b>144.595</b>
PRUEBA	-	-	-	-	-	-

## ANEXO No 20: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### FLUJO DE CAJA (En dólares americanos)

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Flujo de Operación</b>						
Ingreso por venta		398.143	640.410	654.307	668.505	683.012
Egresos Operativos		437.427	574.809	588.548	598.069	607.823
15%trabajadores		-	(9.336)	6.611	6.876	7.847
Impuesto a la Renta		-	(11.639)	8.242	8.572	9.782
Total Egresos Operativos		437.427	553.833	603.401	613.516	625.452
<b>Flujo Neto de Operación</b>		<b>(39.284)</b>	<b>86.576</b>	<b>50.905</b>	<b>54.989</b>	<b>57.560</b>
<b>Flujo de Inversiones</b>						
Inversion Fija	(85.600)					
Capital de trabajo	(22.703)					
<b>Flujo Neto de Inversiones</b>	<b>(108.303)</b>					
<b>Flujo de Financiamiento</b>						
Prestamo Bancario	75.812					
Aporte Capital	32.491					
Pago deuda		11.934	13.366	14.970	16.766	18.778
Pago de intereses		9.097	7.665	6.062	4.265	2.253
<b>Flujo Neto de Financiamiento</b>	<b>108.303</b>	<b>(21.031)</b>	<b>(21.031)</b>	<b>(21.031)</b>	<b>(21.031)</b>	<b>(21.031)</b>
<b>Flujo Generado</b>	<b>-</b>	<b>(60.315)</b>	<b>65.545</b>	<b>29.874</b>	<b>33.958</b>	<b>36.529</b>
Saldo Inicial de Caja	0	-	(60.315)	5.230	35.104	69.062
<b>Saldo Final de Caja</b>	<b>-</b>	<b>(60.315)</b>	<b>5.230</b>	<b>35.104</b>	<b>69.062</b>	<b>105.591</b>

## ANEXO No 21: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD – FACTIBILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO (En dólares americanos)

**TIR = 23.77%**

Con este resultado podemos notar claramente que el proyecto es rentable, ya que la tasa interna del negocio es mucho mayor a la tasa de descuento del banco.

Tasa de Descuento	14,40%
-------------------	--------

DEL PROYECTO						
RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversion fija	(85.600)					
Capital de Trabajo	(22.703)					
Flujo Operativo		(39.284)	86.576	50.905	54.989	57.560
Valor de Recuperacion						39.003
<b>Total Flujo</b>	<b>(108.303)</b>	<b>(39.284)</b>	<b>86.576</b>	<b>50.905</b>	<b>54.989</b>	<b>96.563</b>

TIR	23,77%
VAN	38.897

**VAN = \$38.897**

El tener un VAN positivo es muestra de que el proyecto es viable, mostrando que existirá ganancia durante los años propuestos para la operación.

## ANEXO No 22: Implementación de Gastronomía Ecuatoriana

### EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD – FACTIBILIDAD FINANCIERA DEL INVERSIONISTA (En dólares americanos)

**TIR = 33,61%**

El resultado muestra que también para el inversionista presenta un alto porcentaje de ganancia, pues el índice supera considerablemente la tasa de inversión.

Tasa requerida por el inversionista		20%
-------------------------------------	--	-----

DEL INVERSIONISTA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
RUBROS						
	-					
Aporte Patrimonial	(32.491)					
Flujo del Inversionista		(60.315)	65.545	29.874	33.958	36.529
Valor de Recuperacion						39.003
<b>Total Flujo</b>	<b>(32.491)</b>	<b>(60.315)</b>	<b>65.545</b>	<b>29.874</b>	<b>33.958</b>	<b>75.532</b>

TIR	33,61%
VAN	26.783

**VAN= \$26.783**

## BIBLIOGRAFÍA

1. Arias, G (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Quinta Edición – Ediciones Episteme. Caracas – Venezuela.
2. Armendáriz, J. (2012) Seguridad e Higiene en la preparación de alimentos. Editorial Paraninfo. Madrid – España.
3. Barreiro, J. Mendoza, S. & Sandoval, A. (1994) Higiene y saneamiento en la preparación y servicios de alimento. Editorial Equinoccio. Caracas – Venezuela.
4. BILL PRICE, DAVID JAFFLE (2008). El mejor Servicio es no prestar un servicio. Prentice Hall.
5. Egas, M. Entrevista acerca de la Higiene Alimentaria. Octubre 3 2013.
6. Hernández, Fernández y Baptista (2003). TIPOS DE INVESTIGACION McGraw Hill. México.
7. KARL ALBRECHT y D. ZEMKE (2007). La Gerencia de Servicio. Legis.
8. KARL ALBRECHT, LAWRENCE J. BRADFORD (2007). La Excelencia del Servicio. 3R Editores. Colombia.
9. KARL ALBRECHT. La Revolución del Servicio. 3R Editores, 2007
10. JOAN GINEBRA, RAFAEL ARANA. Dirección por Servicio: La otra calidad. Mac Graw Hill, 2005.

11. J. M. Pérez Sastre, E. Moreno Millán, P. Ortiz García Manual sanitario para tripulantes de cabina de pasajeros Arán Ediciones, 1999
12. Krebs, Miguel (2012). Historia del Catering Aéreo. La Voz de los Andes. Revista en línea. Recuperado de: [http://www.lavozdelosandes.com/notas/3314-Historia-del-catering-a%C3%A9reo\\_](http://www.lavozdelosandes.com/notas/3314-Historia-del-catering-a%C3%A9reo_)
13. LEONARD L. BERRY (2009). Un buen Servicio no basta. Editorial Norma.
14. Mario Tamayo y Tamayo (1999). El Proceso de la Investigación. Limusa Noriega Editores Tercera Edición Pp. 72- 130.
15. PRIETO H., JORGE ELIECER. La Gerencia del Servicio. ECOE Editorial. ISBN: 978 5586486736
16. Prieto E. (2005) El Servicio en Acción. Editorial Edicoe. Bogotá-Colombia.
17. NOVO VALENCIA, Gerardo. Diccionario general de turismo. México, D.F., 1991.
18. Pérez, A. (2009) Guía metodológica para anteproyectos de investigación. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador. 3era Edición Caracas – Venezuela.
19. Dirección Nacional de Aviación Civil del Ecuador – [www.dgac.gob.ec](http://www.dgac.gob.ec)  
Sitio web oficial

20. International Air Transport Association – [www.iata.org](http://www.iata.org) Página web oficial.

21. Comercial Ecuatoriana de Aviación -  
<http://www.youtube.com/watch?v=5MjuRoFfnbU>

22. Asociación de Tripulantes de Cabina (en inglés) -  
<http://www.afanet.org/>

23. Blog Espol -  
[http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/ley\\_turismo.pdf](http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/ley_turismo.pdf)