

**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)
IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)**

Título

**Plan de mejoras en el proceso de
servicio gastronómico en bares**

Yordanys de León Rodríguez¹ , Betsy Fariñas Sotomayor²

Resumen

El hotel Iberostar Ensenachos perteneciente al grupo Gaviota S.A posee como principal atractivo dos playas de aguas cristalinas, sobresaliendo el Mégano por su ubicación favorable; los clientes que visitan el bar ubicado en este perfil costero refieren insatisfacciones asociadas a la oferta y el servicio que allí se presta. El procedimiento escogido para el diagnóstico de la gestión de la calidad al proceso de restauración y el plan de mejoras, en el bar objeto de estudio fue el de de León (2011) por adecuarse a los objetivos de la investigación. A partir de la aplicación del procedimiento de diagnóstico y partiendo de la caracterización del bar, se pudo constatar que existen deficiencias asociadas al cumplimiento de los estándares definidos por el grupo Iberostar y no disponen con un plan de acciones que contribuya a la gestión efectiva y responda a las expectativas de los clientes. A tal efecto, la presente investigación tiene como objetivo, diseñar un plan de mejoras al proceso servicio gastronómico para el bar playa Mégano. El plan de mejoras se sustenta en documentos propuestos como el mapa de procesos, el diagrama de flujos y los estándares para la actividad de bares del grupo Iberostar. La conformación de las acciones que conforman el plan de mejoras se nutren de la información obtenida dada la aplicación de varios métodos y técnicas como el análisis y síntesis, inducción y deducción, observación, búsqueda de información, análisis de datos, y lista de chequeo como una de las principales herramientas dentro del diagnóstico, entre otros.

¹ MSc Yordanys de León Rodríguez, Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba, E-mail: yordanyslr@uclv.edu.cu

² Lic Betsy Fariñas Sotomayor, Cuba,