

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

SEDE CENTRAL

LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE Y
GASTRONÓMICAS

TEMA

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA
LABORAR EN TURISMO NÁUTICO DE YATES DE LUJO: CASO DE LA EMPRESA
YATE VIVA MAS, MARINA LOS SUEÑOS, GARABITO PUNTARENAS, COSTA
RICA, 2024

Trabajo final de graduación en la modalidad de Proyecto Final de Graduación como
requisito para optar por el grado académico de LICENCIATURA EN GESTIÓN DE
EMPRESAS DE HOSPEDAJE Y GASTRONÓMICAS

SUSTENTANTES:

Medina Santamaría Jeffry Alberto

Ramírez Hernández Mariela

Alajuela, mayo 2025

CAPÍTULO I: PARTE INTRODUCTORIA

Hoja de aprobación del Tribunal Evaluador

Este Trabajo Final de Graduación, modalidad proyecto, fue aprobado por los miembros del Tribunal Evaluador, de la carrera de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de la Universidad Técnica Nacional, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura.

M.Sc. José Soto Morera

Director de Carrera a.i.

M.Sc. Luis Francisco Rodríguez Soto

Tutor

M.Ed. Rosita Estrada Quirós

Lector

M.Sc. Mónica Cedeño Castro

Lector

Dedicatoria

Dedicatoria de Jeffry Alberto Medina Santamaría

Primeramente, agradezco a Dios, por permitirme concluir esta Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, y permitir un logro más en la vida profesional y personal.

Agradezco profundamente con todo mi corazón a mi padre, Norberto Gerardo Medina Obregón, y a mi madre, Hilda Elena Santamaría Esquivel, quienes son los dedicados de esta licenciatura, por ser mi apoyo incondicional y la motivación de crecer como persona y profesional día a día, quienes siempre me motivan a seguir adelante y les agradezco cada título profesional que poseo. Son mi ejemplo a seguir y gracias a ustedes soy la persona que soy. Le agradezco a Dios y a la vida por tenerlos como padres, son únicos y los amo infinitamente.

A mi hermana, Yendri Vanessa Medina Santamaría, por siempre ser un ejemplo en los estudios, por apoyarme a concluir esta licenciatura y por su motivación día a día. Gracias por estar en cada etapa de mi vida, y estar siempre apoyándome en todo; eres la mejor hermana mayor que Dios y la vida pudo darme dado.

Dedicatoria de Mariela Ramírez Hernández

A mis padres. Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado. Mi gratitud hacia ustedes es imposible de expresar completamente. Este proyecto de graduación es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes.

Gracias por ser los faros en mi vida, por iluminar mi camino hacia el conocimiento. Los amo profundamente.

A mi compañero y al padre de mis hijos. Tu amor y apoyo han sido la base de nuestro hogar y mi mayor motivación. Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia, comprensión y cada sacrificio que has hecho por mí a lo largo de este viaje académico. Gracias por ser un pilar de fortaleza y un ejemplo para nuestros hijos. Este logro también lleva tu nombre grabado.

Y, por último, pero no menos importante a Dios, por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento.

Agradecimientos

Agradecimiento de Jeffry Alberto Medina Santamaría

Le quiero agradecer a la Universidad Técnica Nacional, por permitirme ser estudiante activo y graduarme en los tres grados: Diplomado, Bachillerato y Licenciatura.

Le agradezco a la empresa Yate Viva Mas por la oportunidad brindada de desarrollar el proyecto de investigación en la empresa y la colaboración brindada. La experiencia fue de gran ayuda y aprendizaje en mi carrera profesional.

Agradezco profundamente a la tripulación del yate Viva Mas, los señores Dave Liber Martínez, Michael Alpízar González, José Alfredo González Quirós y la señora Kattia María Herrera Quesada por la colaboración brindada en este trabajo final de graduación.

Mi más profundo agradecimiento al profesor-tutor don Luis Francisco Rodríguez Soto, por ser la persona que creyó en nosotros y en el proyecto de graduación, por su tiempo, su motivación, sus consejos y por ser nuestro guía y mentor en cada etapa de la investigación a lo largo del año 2024 y los primeros meses del año 2025. Le deseo siempre el mejor de los éxitos profesionales y personales. Fue un honor aprender de su persona y conocimientos. Gracias infinitas y el mejor de los éxitos.

Mi agradecimiento a la profesora Ruth Maritza Villalta Sánchez por el apoyo brindado y motivación a concluir este proceso, siempre le estaré muy agradecido. A su vez, por sus consejos y guía durante el proceso del trabajo final de graduación.

Mi agradecimiento a la asistente administrativa doña Jessica Santana Salamanca por la colaboración en los procesos administrativos de la carrera y su apoyo incondicional y motivación por seguir adelante y a superarnos día con día.

Mi agradecimiento a la señora Ana Victoria González Anchía, por sus consejos profesionales en la investigación, y el asesoramiento en las etapas de la investigación.

Y a mi compañera de esta investigación, Mariela Ramírez Hernández, por ser mi compañera de estudio todos estos años y finalizar juntos este trabajo final de graduación y la licenciatura. Gracias por ser parte de todos estos años de estudio y de mi crecimiento profesional.

Agradecimiento de Mariela Ramírez Hernández

Expreso mi agradecimiento profundo a nuestro profesor tutor Luis Francisco Rodríguez Soto, por ser un mentor ejemplar, por compartir su sabiduría y conocimientos con nosotros, por guiarnos en momentos en que nos encontrábamos perdidos y por ayudarnos a alcanzar la meta de nuestro proyecto. Ha sido un honor trabajar con usted.

Agradezco, además, a Ana Victoria González Anchía. Su guía, apoyo y paciencia inquebrantables han sido fundamentales en mi viaje académico. Gracias por ser la asesora de proyecto de graduación que todos desean tener.

A nuestra profesora y colega, Ruth Maritza Villalta Sánchez, gracias por su apoyo; le agradezco mucho y siempre la llevaré en mi corazón.

Agradezco profundamente a la tripulación del yate Viva Mas, a los señores Dave Liber Martínez, Michael Alpízar González, José Alfredo González Quirós y la señora

Kattia María Herrera Quesada, quienes generosamente compartieron sus conocimientos y experiencias para enriquecer nuestra investigación.

Mi agradecimiento a la asistente administrativa, doña Jessica Santana Salamanca, por la colaboración en los procesos administrativos de la carrera y su apoyo incondicional en el proceso de inicio de nuestro proyecto y por impulsarnos a seguir adelante.

Finalmente, agradezco a mi compañero de investigación, Jeffry Medina Santamaría, por su colaboración y apoyo incondicional a lo largo de todo este proceso. Su dedicación, trabajo en equipo y valiosas ideas fueron fundamentales para el éxito de este proyecto. Agradezco profundamente su paciencia, compromiso y el esfuerzo compartido para superar los desafíos que encontramos en el camino.

Trabajar juntos en este proyecto no solo fue una experiencia enriquecedora en términos académicos, sino también en lo personal. Gracias por tu compañerismo, por motivarme en los momentos más difíciles y por siempre estar dispuesto a compartir tus conocimientos. Sin tu contribución, este trabajo no habría sido el mismo.

Tabla de contenidos

Acrónimos	12
Glosario	13
Resumen	16
CAPÍTULO II: CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	17
Introducción	18
Área de estudio, delimitación del problema y justificación	26
Delimitación del problema	27
Justificación del proyecto	29
Situación actual del conocimiento del tema	32
Objetivos	44
Aproximación al marco conceptual	45
Marco metodológico	58
Presentación y análisis de los resultados	88
Conclusiones	105
Recomendaciones	108
Anexos	116

Índice de figuras

Figura 1.....	20
Figura 2.....	25

Índice de cuadros

Cuadro 1.....	61
Cuadro 2.....	62
Cuadro 3.....	70
Cuadro 4.....	71
Cuadro 5.....	74
Cuadro 6.....	78

Índice de anexos

Anexo 1: Bitácoras de observación.....	116
Anexo 2: Entrevista al Capitán del yate Viva Mas.....	120
Anexo 3: Entrevista al personal del yate Viva Mas.....	123
Anexo 4: Carta de estudiantes hacia la empresa turística.....	124
Anexo 5: Carta de aceptación por parte de la empresa turística.....	125
Anexo 6: Carta aval de especialista, validación de instrumentos.....	126
Anexo 7: Consentimientos informados del yate Viva Mas.....	127
Anexo 8: Información adicional de yate privado vs. yate de chárter.....	139
Anexo 9: Cuadro de salarios del Ministerio de Trabajo.....	140
Anexo 10: Carta aval del manual para la empresa yate Viva Mas.....	141
Anexo 11: Fotografías del yate Viva Mas.....	142
Anexo 12: Propuesta del diseño del proyecto.....	148
Anexo 13: Acta firmada por el Tribunal Evaluador.....	205
Anexo 14: Resumen del Trabajo.....	206
Anexo 15: Carta de autorización para uso y manejo.....	208

Acrónimos

A y B: Alimentos y bebidas.

CEUPE: Escuela de Negocios Europea (European Business School).

CR: Costa Rica.

GEHG: Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

GUESTS: Término en inglés para referirse a invitados.

EE.UU.: Estados Unidos.

HMCS Stormont: Nombre de una antigua fragata.

ICT: Instituto Costarricense de Turismo.

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje.

IYC: Asociación Internacional de Diseñadores Navales y Constructores de Yates.

LGEHG: Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

OCP: Socios del Capital Oceánico. (Ocean Capital Partners).

OMI: Organización Marítima Internacional.

UTN: Universidad Técnica Nacional.

PEPS: Primero en entrar, primero en salir.

Glosario

Turismo náutico: “Vacaciones activas en contacto con el agua, mediante la realización de actividades como pueden ser la navegación en barcos de vela o yates, así como otras actividades lúdicas y deportivas que impliquen el disfrute de la naturaleza en este entorno”. (Decreto Ejecutivo N° 43636, 2022)

Además, al mismo tiempo, el turismo náutico se complementa con el disfrute de la oferta turística y recreativa de la zona.

Yate de lujo: Un yate es un buque o transportador de tamaño moderado que flota en el agua y no se utiliza con fines comerciales, según el American Yacht Club.

Mega yate: Los yates de propiedad privada de más de 30 metros de eslora suelen denominarse indistintamente super yates o mega yates.

Tripulación: Conjunto de personas que, en una embarcación, en un tren o en una aeronave, se dedican a su maniobra y servicio. (Real Academia Española)

Turismo de lujo: El turismo de lujo es un modo de viaje realizado por turistas de alto poder adquisitivo. Se caracteriza por el ofrecimiento de alojamientos de lujo, servicios personalizados, transportes privados, y una atención detallada y de gran calidad, a fin de cumplir cabalmente con las exigencias demandadas por este tipo de perfil turístico. (European Business School).

Marina: Lugar de la costa habilitado para el amarre de embarcaciones de recreo, o sea, lo que se conoce comúnmente como un puerto deportivo.

Charteo: Es un servicio que permite a las personas o grupos alquilar una embarcación durante un período determinado, que puede ser desde unas pocas horas hasta varios días o semanas; en función de las preferencias de la persona que alquila la embarcación.

Emporio: Lugar donde concurren para el comercio gentes de diversas naciones.

(Real Academia Española).

Perfil profesional: El perfil laboral o profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

Conocimiento: El conocimiento se refiere a las prácticas que los colaboradores adquieren a lo largo de su carrera profesional en la industria. Este es el resultado de la aplicación práctica de los conceptos aprendidos durante la técnica y se refina a través de la experiencia laboral en el campo.

Conocimiento técnico: Abarca aspectos específicos de la industria, como el dominio de ciertas tecnologías médicas, procesos de fabricación, buenas prácticas de fabricación – documental, comprensión de las necesidades del cliente y la capacidad de resolver desafíos técnicos en tiempo real. A menudo, este conocimiento es altamente especializado y se obtiene a través de la resolución de situaciones reales en el entorno laboral. (Rojas, 2023)

Capacidad cognoscitiva: Las capacidades cognitivas son aquellas habilidades por las que nuestro cerebro nos permite aprender, prestar atención, memorizar, hablar, leer, razonar, comprender. Es decir, poder llevar a cabo cualquier acción o tarea en nuestro día a día, desde lo más sencillo a lo más complejo.

Competencias laborales: La competencia laboral consiste en tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa.

Competencias actitudinales: El aspecto o la competencia actitudinal analiza estas conductas, es decir, cómo reaccionan las personas frente a situaciones. Se relaciona este término con el saber ser o el saber actuar frente a una situación determinada.

Turismo regional: El concepto de región turística se emplea para nombrar a aquel territorio que, por contar con determinadas características especiales, resulta de interés para los turistas. Puede tratarse de una región caracterizada por sus bellezas, su historia o su oferta cultural, por citar algunas posibilidades.

Resumen

La investigación se enfoca en analizar los procesos de gestión en alimentos y bebidas (A y B) dentro del turismo náutico de lujo, específicamente en el yate Viva Mas, ubicado en la Marina Los Sueños, Puntarenas, Costa Rica. Este tipo de turismo, dirigido a un público con alto poder adquisitivo, demanda servicios altamente personalizados y profesionales capacitados en hospitalidad. El estudio utiliza metodologías cualitativas como entrevistas, observación y bitácoras, para recopilar datos sobre la operación en áreas como cocina, salón y *room service*.

Se destaca la importancia de contar con personal capacitado para ofrecer experiencias gastronómicas de alto nivel, cumpliendo estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria. Además, se analiza la legislación vigente (Ley N.º 9977) que impulsa el desarrollo del turismo náutico y la operación de marinas turísticas en el país, creando oportunidades laborales en zonas costeras.

El proyecto plantea la creación de un manual operativo para mejorar los estándares de gestión en A y B a bordo del yate, y propone que las instituciones educativas fortalezcan la formación de profesionales en estas áreas. Finalmente, la investigación resalta el impacto económico y turístico de este sector, y la necesidad de seguir generando conocimiento especializado para responder a una demanda creciente en servicios de lujo en embarcaciones náuticas.

CAPÍTULO II: CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Introducción

El turismo ha sido definido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2008) como un fenómeno social, cultural y económico que implica el desplazamiento de personas fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios, generando impactos positivos en el desarrollo comunitario, la preservación del patrimonio y el bienestar social. No obstante, cada tipo de turismo cumple un rol particular en relación con el desarrollo sostenible, la creación de empleo, la conservación del patrimonio cultural y natural, y el fortalecimiento de las economías locales. Esta visión integral permite comprender el turismo no solo como una industria, sino como una herramienta estratégica para el desarrollo de los países.

En este contexto, el turismo náutico ha cobrado relevancia como un segmento especializado y de alto valor. Este tipo de turismo, según Carrasco (2001), está relacionado con actividades recreativas y deportivas en contacto directo con el mar, y ha demostrado aportar beneficios tanto en el ámbito socioeconómico como en la diversificación de la oferta turística. Uno de sus principales aportes es su carácter desestacionalizado, ya que puede desarrollarse durante todo el año, lo que representa una ventaja significativa para las economías turísticas.

Dentro de este segmento, el servicio de alimentos y bebidas (A y B) desempeña un papel fundamental, al ser una necesidad básica para el turista, pero también una experiencia clave que agrega valor al viaje. En el turismo de lujo, como el que se desarrolla a bordo de yates, la gastronomía se convierte en un elemento diferenciador. ATI Yachts (2021) destaca que la experiencia culinaria en un yate constituye uno de los momentos más memorables

para el cliente, en el cual el profesionalismo del chef y la tripulación permite ofrecer un servicio de excelencia que cumple con las más altas expectativas.

Costa Rica, con su privilegiada ubicación geográfica y su consolidada imagen internacional como destino de sol, playa y biodiversidad, se posiciona como un territorio ideal para el desarrollo del turismo náutico. Actualmente, el país cuenta con seis marinas en operación y varias en proceso de aprobación, lo cual evidencia una tendencia de crecimiento en este sector. Estas infraestructuras no solo facilitan la llegada de embarcaciones, sino que promueven actividades complementarias como la pesca deportiva, la observación de cetáceos y el turismo de aventura, generando empleo directo e indirecto en las comunidades costeras.

La legislación nacional ha contribuido también a fortalecer este sector mediante reformas como la Ley N.º 7744 y la Ley N.º 9977, que permiten a embarcaciones con bandera extranjera realizar actividades turísticas en aguas costarricenses, incluyendo la contratación de tripulantes nacionales. Según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), esta normativa ha incentivado la dinamización del turismo náutico y ha aumentado las oportunidades laborales en diferentes áreas del sector, incluyendo el servicio de alimentos y bebidas.

Figura 1

Distribución de marinas y atracaderos turísticos en Costa Rica. (Año 2021).



Fuente: Comisión Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT (2021).

En este marco, el presente trabajo se centra en el análisis del funcionamiento del área de alimentos y bebidas a bordo de yates de lujo en Costa Rica, tomando como estudio de caso el yate "Viva Mas", una embarcación de uso privado con altos estándares de confort y servicio. El análisis contempla los perfiles profesionales requeridos, los procesos de atención al cliente, la gestión de la cocina y el servicio a bordo, con el fin de identificar buenas prácticas y áreas de mejora en este sector emergente.

Estas infraestructuras no solo facilitan el transporte y la logística para embarcaciones, sino que también promueven el turismo de pesca y la observación de cetáceos (ballenas y delfines), haciendo de Costa Rica un destino atractivo para los amantes del turismo náutico.

En la página del Instituto Costarricense de Turismo se menciona lo siguiente, acerca de una afirmación del exministro de Turismo Gustavo J. Segura:

Estas marinas han llegado a emplear de manera directa a 2 500 personas y generan un importante número de empleos indirectos asociados a servicios de las embarcaciones y comercio turístico. Además, apoyan económicamente las actividades y necesidades de las comunidades y sus municipios. (2020, p. 1).

Por ello, la importancia de contar con profesionales capacitados para desarrollarse en este segmento de turismo. Y contar con los conocimientos para laborar en embarcaciones náuticas como los yates de lujo.

Es así como la legislación moderniza las condiciones en las que operan las marinas y amplía los alcances de la Ley N° 7744, Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos, con lo cual se fortalece a Costa Rica como un destino internacional ideal de turismo náutico. En Costa Rica, la Ley No. 7744 autoriza a las embarcaciones con bandera extranjera y a su tripulación a realizar actividades lucrativas relacionadas con el transporte acuático, la recreación y el turismo dentro de las aguas del territorio nacional, permitiendo la contratación de capitanes y marineros nacionales para llevar a cabo estas prácticas.

Sobre la Ley N° 9977 (Impulso a las marinas y desarrollo costero), el Instituto Costarricense de Turismo menciona:

Esta reforma legal introduce características novedosas debido a que autoriza a las embarcaciones con bandera extranjera y a su tripulación a realizar actividades lucrativas relacionadas con el transporte acuático, la recreación y el turismo dentro de las aguas del territorio nacional permitiendo la

contratación de capitanes y marineros nacionales para llevar a cabo estas prácticas. (2020, p.1).

Para los concesionarios de las marinas y para las embarcaciones extranjeras que atracan en sus espacios, “se facilitará y fortalecerá la dinámica del turismo náutico en Costa Rica, un segmento que atrae visitantes con un alto poder adquisitivo y tiene enorme impacto en la generación de empleo en las comunidades costeras del país”, manifestó el expresidente Alvarado durante la actividad. (2020, p. 6). En relación con este tema:

En el año 2021 el entonces presidente de la república Carlos Alvarado firmó la “Ley No. 9977 de impulso a las marinas turísticas y desarrollo costero”, que otorga permisos a barcos con bandera extranjera a realizar actividades turísticas así como la contratación de capitanes y marineros. (Gutiérrez, 2021, p .1).

Según lo señalado por el expresidente Carlos Alvarado, citado en Seminario Universidad:

Esta ley se puso como agenda prioritaria porque vemos la gran prioridad de atraer a más personas a nuestro país, para que puedan disfrutar de todo el conglomerado de marinas de la zona Pacífico y lo más importante para Costa Rica se llama empleo, para tripulaciones y marineros, para tour operadores, transportes, restaurantes, comercios de venta de artesanías y visitación a parques nacionales, como Manuel Antonio, Golfito, Papagayo o, como será próximamente en Tamarindo. (2021, p. 1).

En este tipo de turismo, los capitanes de las embarcaciones contratan personal para desempeñar labores como: chef, cocineros, ayudantes de cocina, *hostess*, *bartender*, meseros, baristas y organizador de eventos. No hay un porcentaje exacto de cuántos profesionales son contratados para el servicio náutico; sin embargo, la página oficial del Instituto Costarricense de Turismo, en el apartado de estadísticas, reportó en cruceros para el periodo 2022-2023 un total de 407 cruceros que llegan a puerto costarricense, lo cual deja un total de 352 093 cruceristas.

En Costa Rica, existen varias instituciones tanto públicas como privadas que forman al profesional en estas áreas, como lo son: Universidad Técnica Nacional, el Instituto Nacional de Aprendizaje, Universidad Politécnico Internacional, Universidad Latina, Universidad Castro Carazo, Universidad Internacional de las Américas, Universidad del Turismo y la Universidad Hispanoamericana todas estas en las áreas de gastronomía, hospedaje, enología, eventos especiales y alimentos y bebidas.

Según la página web de la Universidad Técnica Nacional, se indica lo siguiente:

La especialidad en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas es una carrera que se plantea formar licenciados altamente capacitados para desempeñarse en distintas áreas de la industria de hospedaje y empresas de servicios gastronómicos, cuya especialización se orienta al liderazgo en la gestión, con la finalidad que el profesional visualice a futuro un posicionamiento claro, respondiendo así, a las necesidades y exigencias del mercado actual. (2024, p. 3).

Es importante recalcar que este tipo de embarcaciones de lujo cuenta con diferentes áreas y amenidades, por lo cual se necesitan profesionales en alimentos y bebidas preparados para el manejo y gestión de las diferentes áreas. En el yate Vivas Mas se cuenta con tres colaboradores que se encargan del departamento de A y B en las funciones de cocina, servicio a la mesa y *room service*.

El yate Viva Mas es una embarcación de lujo diseñada para uso exclusivo del propietario y no es alquilada a terceros (ver Anexo 8) como modelo de negocios (información adicional de yate privado vs. yate de chárter). La nave analizada en el estudio de caso fue fabricada en el año 2008, con un peso de 242 toneladas netas y un eslora de 124 pies. Cuenta con dos cubiertas para una capacidad de 10 pasajeros y 6 tripulantes.

Dispone de cuatro habitaciones dobles, una suite principal para invitados y tres cuartos para la tripulación. Además, ofrece un salón-comedor principal, cocina completamente equipada, área de *bar-lounge*, jacuzzi, dos lavanderías y una cocina exclusiva para la tripulación (ver Anexo 11, Fotografías del yate Viva Mas).

El yate también está equipado con dos jet skis, un bote inflable, equipo de buceo e internet satelital de banda ancha (Starlink). Además, dispone de un bote adicional de 32 pies para el traslado de invitados. Trabajar a bordo de un yate es una experiencia única y enriquecedora, tanto a nivel profesional como personal (D. Liber, comunicación personal, 4 de mayo de 2024).

Figura 2

Yate Viva Mas. (Año 2024).



Fuente: Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Puntarenas. (2024).

Dado el creciente interés por este segmento del mercado turístico y la necesidad de contar con talento humano capacitado, la presente investigación busca contribuir con información relevante para el desarrollo de programas formativos especializados, así como para la profesionalización de los servicios a bordo. En definitiva, se parte del reconocimiento de que el turismo náutico representa una oportunidad estratégica para diversificar la oferta turística nacional, generar empleo de calidad y posicionar a Costa Rica como un destino de referencia en el ámbito del lujo y la sostenibilidad.

Se considera el yate como una muestra del tipo de turismo náutico de lujo presente en el país y donde existen servicios de A y B que orientan la temática de la investigación dentro del área de estudio. Además, para la investigación se contó con el apoyo de la empresa naviera con datos complejos sobre el funcionamiento de este tipo de servicios (Anexo 4, ver carta de estudiantes hacia la empresa turística solicitando el permiso de realizar el trabajo final de graduación con la aceptación de la empresa para ser sujeto de estudio y Anexo 5, ver carta de aceptación del trabajo final de graduación por parte de la empresa turística).

Por tanto, el objetivo fundamental del proyecto final de investigación está fundamentado en analizar procesos del área de alimentos y bebidas a bordo, servicios ofrecidos con profesionales capacitados para desempeñar funciones no solo a hoteles y restaurantes.

Área de estudio, delimitación del problema y justificación

Línea de estudio

La presente investigación se enmarca en la línea de “Vinculación con el sector empresarial” de la Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (LGEHG) de la Universidad Técnica Nacional, conforme a lo estipulado en sus directrices institucionales (LGEHG, 2017).

Esta línea tiene como propósito fortalecer la relación entre la academia y el sector productivo, permitiendo a los estudiantes y egresados adquirir experiencia práctica, utilizar instrumentos especializados, acceder a apoyo financiero por parte de empresas colaboradoras y ampliar sus oportunidades de inserción laboral. Según el documento oficial de la carrera: “Investigaciones estratégicas que vinculan la academia con el sector productivo turístico” (LGEHG, 2017, p. 1), este enfoque permite generar conocimiento aplicable a contextos reales y promover el desarrollo del talento humano capacitado en áreas clave del turismo.

En este marco, la presente investigación tiene como propósito analizar los conocimientos técnicos en el área de alimentos y bebidas requeridos para desempeñarse profesionalmente en el turismo náutico de lujo, específicamente a bordo del Yate Viva Mas, empresa colaboradora en el estudio.

Delimitación del problema

El turismo náutico de lujo, particularmente aquel asociado al servicio en yates, demanda una gestión especializada de los procesos del área de alimentos y bebidas. Dicha gestión abarca múltiples dimensiones como la planificación de compras, el manejo de inventarios, la organización de eventos especiales, la prestación de servicios bajo protocolos de etiqueta y cortesía, así como la operación integral de espacios gastronómicos adaptados al entorno marítimo. En este sentido, el análisis de caso se constituye en una herramienta metodológica adecuada para generar propuestas que respondan a las exigencias operativas de este segmento turístico en crecimiento.

La pertinencia de esta temática también se fundamenta en el contexto legal y político actual. Sobre las leyes marítimas en el país, el expresidente de la república, Carlos Alvarado, y el exministro rector de turismo, Gustavo Segura, firmaron la “Ley No. 9977 de Impulso a las Marinas Turísticas y el Desarrollo Costero”.

El ex ministro de Turismo, Gustavo J. Segura, comentó que “al modernizarse las condiciones en que operan las marinas se espera que sean un imán más potente para atraer a los amantes del turismo náutico, un segmento que supone un turismo de calidad, congruente con el modelo de desarrollo sostenible, muy relacionado con la cultura y el deporte y clave para dinamizar la economía de las comunidades costeras donde se ubican”.

La reforma a la Ley de Marinas y Atracaderos, junto con la destreza del sector turismo del país y las marinas de talla mundial de la costa pacífica, convierten a Costa Rica en el nuevo destino ideal para el alquiler de barcos de lujo; estamos

abriendo todo un mundo de opciones a turistas de otra categoría. Es un escenario donde todos salen favorecidos: el turista, las comunidades costeras y el país también.

Costa Rica compite con destinos de altísima calidad en Europa y en el Caribe por atraer turismo náutico. Con esta nueva legislación se podrá posicionar al país como una mejor opción.

Actualmente, Costa Rica permite el ingreso de turistas vía marítima en yates y veleros por las marinas Bahía Golfito, Los Sueños, Pez Vela, Banana Bay y Papagayo. En conjunto suman 800 puestos de atraque y atienden decenas de embarcaciones nacionales y extranjeras por mes, la mayoría de bandera extranjera de los EE.UU. (Instituto Costarricense de Turismo, 5 de diciembre de 2024, Firmada “Ley de impulso a las Marinas Turísticas y el Desarrollo Costero”).

Este panorama representa un escenario laboral emergente y favorable para profesionales formados en gestión hotelera y gastronómica. El sector marítimo ofrece oportunidades de inserción laboral en barcos turísticos, cruceros, plataformas de servicios y embarcaciones de lujo. Al respecto Carrasco (2001) menciona que:

Es reconocido que la actividad turística es una de las bases principales de nuestra economía, contribuyendo aproximadamente con un 10% al Producto Interior Bruto y con un porcentaje similar en relación con la gestación de empleos directos e indirectos. Dentro de la actividad turística, el turismo náutico, como un componente más que se inserta dentro de ésta, marca una impronta dentro del terreno laboral y económico (p. 68).

Por tanto, el presente estudio busca ampliar el espectro de inserción profesional de los graduados de la Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional, visibilizando oportunidades laborales más allá de los sectores convencionales como hoteles y restaurantes. El turismo náutico de lujo, y en particular los servicios de alimentos y bebidas a bordo de yates, demanda un perfil técnico y profesional altamente especializado, que hasta el momento ha sido poco explorado en la literatura académica costarricense.

A partir del contexto descrito, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los conocimientos profesionales requeridos del personal para laborar en el área de alimentos y bebidas en una operación náutica en los servicios de yates de lujo?

Justificación del proyecto

El turismo náutico de lujo representa una oportunidad estratégica para diversificar la oferta turística de Costa Rica, consolidando al país como un destino atractivo para mercados de alto poder adquisitivo. Esta modalidad de turismo, asociada a embarcaciones como yates y veleros, demanda servicios altamente especializados que respondan a estándares internacionales de calidad, confort y exclusividad. Entre los componentes más relevantes en la experiencia de los turistas se encuentra el área de alimentos y bebidas (A y B), la cual no solo responde a necesidades básicas, sino que se convierte en un elemento diferenciador de la experiencia a bordo.

En este contexto, surge la necesidad de contar con personal profesionalmente capacitado que pueda desempeñarse eficientemente en las distintas funciones del servicio gastronómico náutico. El desarrollo de competencias técnicas y operativas en cocina,

servicio de mesa, coctelería, administración de insumos, diseño de menús especializados, gestión de eventos, así como el conocimiento de normas de etiqueta y protocolo marítimo, resulta fundamental para garantizar la excelencia del servicio. Sin embargo, pese al crecimiento de las marinas y la apertura del país a nuevas formas de turismo marítimo, se identifica una brecha en la formación profesional orientada específicamente a este segmento.

La presente investigación cobra relevancia en tanto responde a una demanda creciente del mercado laboral en el sector marítimo y contribuye al fortalecimiento de la formación académica de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas. Mediante el análisis de un caso real el Yate Viva Mas se busca identificar los conocimientos técnicos y habilidades profesionales necesarias para operar eficientemente en el área de A y B a bordo, ofreciendo insumos útiles tanto para el sector educativo como para el empresarial.

La alta competitividad de este entorno requiere de la figura de los profesionales en alimentos y bebidas que reciben todos los insumos necesarios para ser proactivos, analíticos, con alta capacidad de trabajo en equipo, efectivos en ambientes de gran presión y orientados a que sus esfuerzos se encaminen al logro de los objetivos de la industria gastronómica. Así, “se deberá buscar la forma de contribuir al mantenimiento de un turismo competitivo y sostenible, en el que se de la innovación de nuevos productos en complemento con los tradicionales” (Carrasco, 2001, p. 71).

Para esto, es necesario realizar un análisis detallado de los procesos de A y B del yate, para identificar los resultados, y proceder a las recomendaciones para la eficacia en el área de producción del yate.

Según la revista Hosteltur se menciona lo siguiente:

Costa Rica compite con destinos de calidad europeos y en el Caribe por atraer turismo náutico. Actualmente, Costa Rica permite el ingreso de turistas vía marítima en yates y veleros por las marinas Bahía Golfito, Los Sueños, Pez Vela, Banana Bay y Papagayo. En total, suman 800 puestos de atraque y atienden decenas de embarcaciones nacionales y extranjeras por mes, la mayoría procedentes de Estados Unidos. Antes de la pandemia, recibían alrededor de 550 embarcaciones al mes; 350 de bandera extranjera.

Estas marinas han llegado a emplear de manera directa a 2.500 personas y generan un importante número de empleos indirectos asociados a servicios de las embarcaciones y comercio turístico. Además, apoyan económicamente las actividades y necesidades de las comunidades y sus municipios. (2021, p. 10).

Según el texto anterior, las marinas turísticas desempeñan un papel crucial en la generación de empleo, especialmente en zonas costeras y turísticas que son un motor clave en el crecimiento económico regional.

Asimismo, este estudio se justifica por su aporte a la vinculación entre la academia y el sector productivo, alineándose con las líneas de investigación establecidas por la

Universidad Técnica Nacional. A través de este acercamiento práctico, se generan conocimientos aplicables, se visibiliza un campo laboral poco explorado en el país y se fomenta la formación de profesionales capaces de responder a los retos y exigencias del turismo náutico de lujo.

Finalmente, la investigación contribuye al fortalecimiento de los encadenamientos productivos costeros, la promoción de empleo calificado y la mejora de la competitividad del sector turístico nacional, en consonancia con los principios del desarrollo sostenible que promueve la Ley No. 9977 y el Plan Nacional de Desarrollo Turístico del Instituto Costarricense de Turismo. Por tanto, el presente trabajo no solo adquiere valor académico, sino también relevancia social y económica, al aportar al diseño de estrategias formativas adaptadas a un mercado emergente de alto impacto para el país.

Situación actual del conocimiento del tema

La presente sección expone el estado actual del conocimiento sobre el turismo náutico, el turismo de lujo y los servicios de alimentos y bebidas a bordo, con énfasis en los perfiles profesionales requeridos en este ámbito. Para su elaboración, se consultaron diversas fuentes académicas y especializadas tales como revistas científicas, tesis, artículos y publicaciones académicas nacionales e internacionales, abarcando un periodo desde inicios del siglo XXI hasta la actualidad.

La revisión bibliográfica permitió identificar investigaciones clave relacionadas con el desarrollo y la operación del turismo náutico, así como con las oportunidades laborales en embarcaciones de lujo, especialmente en lo que concierne al área de alimentos y bebidas. Se evidenció que, si bien existe literatura general sobre turismo, el estudio

específico del turismo náutico como producto turístico especializado es más reciente y aún limitado en ciertos contextos regionales como Centroamérica.

El turismo de lujo, por su parte, ha evolucionado de una lógica centrada en el confort material hacia un modelo de experiencias personalizadas. Rojo (2009) menciona que:

Este producto crea un efecto multiplicador, pues alrededor de las instalaciones portuarias se crea todo un tejido empresarial: hoteles, restaurantes, comercios, ocio, etc., y, por supuesto, un desarrollo inmobiliario.

- El impacto económico y social positivo de los puertos deportivos sobre la población local es indiscutible. (p. 62).

El turismo de lujo ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, transformándose en una industria que va más allá del confort y exclusividad. En la página de Hosteltur, se hace referencia a lo siguiente:

Hasta bien avanzados los años 80 creíamos que el turismo de lujo era el de los que viajaban en primera clase, se alojaban en hoteles de 5 estrellas y comían en restaurantes bien valorados por Michelin. Pasaron los años y las “experiencias de lujo” se fueron imponiendo al tamaño de las habitaciones o a las estrellas. En el mar los yates fueron creciendo, al tiempo que disminuía la cuenta corriente de los propietarios – alguno ha llegado a costar más de 500 millones de euros-sin que a los ¹emires del Golfo o, hasta hace poco, a

¹ Definición según el Diccionario de la Real Academia Española: Emir es príncipe o caudillo árabe. (jefe, líder o amir).

los plutócratas rusos, pareciera importarles. Más modestamente los amantes pudientes de los cruceros ya no se encontraban a gusto compartiendo espacio con otros miles de personas y se empiezan a esconder en yates para un centenar de personas, gestionados por los expertos de las cadenas hoteleras más lujosas como Aman. A partir de 30.000 euros, en función del champán que se consuma, el que lo desee puede pasar una semana a bordo. (Hosteltur, 5 de diciembre de 2024, Evolución del turismo de lujo).

Este tipo del turismo se caracteriza por un enfoque en la excelencia del servicio, atención detallada y con capacidad de ofrecer momentos exclusivos en destinos exóticos.

Junto con el turismo de lujo, el turismo náutico representa la cúspide de las experiencias de viaje más exclusivas y personalizadas. En el corazón de estos sectores se encuentra un deseo común: disfrutar de lo mejor que el mundo tiene que ofrecer, en un entorno de confort, exclusividad y belleza natural.

Martínez (2021) hace referencia al turismo náutico y puertos deportivos con una perspectiva desde la economía azul.²

El turismo náutico es una actividad creciente a nivel global. Está integrado por una variedad de actividades relacionadas con los deportes náuticos, la navegación de recreo, los puertos deportivos y empresas auxiliares, ofreciendo una importante riqueza y progreso para las economías tanto locales como nacionales. Los puertos deportivos han sido considerados reclamo turístico desarrollado en un entorno competitivo, donde la percepción del turista náutico en relación con los servicios, el

² Definición según National Geographic: La economía azul promueve el crecimiento económico desde un prisma en el que el propio motor del desarrollo se basa en la preservación de los ecosistemas marinos y la sostenibilidad medioambiental.

precio y las actividades deportivas ofertadas hacen que la balanza se incline hacia el destino que le ofrezca un alto valor añadido. Sin embargo, el impulso que ha tomado la estrategia del crecimiento ha hecho que las actividades como el transporte marítimo, la industria de la construcción naval, la reparación de barcos, el deporte náutico y el turismo azul se haya incorporado como principales líneas de trabajo para consolidar la economía marítima sostenible en el espacio portuario.

A pesar de las repercusiones de la náutica sobre el desarrollo económico y local, los esfuerzos por promover el conocimiento sobre el turismo náutico en la literatura científica, antecedentes y consecuencias no han sido abordadas con la misma intensidad que su matriz, el turismo.

En este sentido, diferentes autores que han abordado su concepto no han llegado a un consenso debido a la complejidad de las actividades relacionadas con la náutica y la finalidad de realización: ³lúdico, deportivo, turístico y recreativo. (2021, p. 1)

De acuerdo con el estudio anterior, se reafirma la importancia de la actividad turística náutica para la generación de empleos en las zonas costeras y el ámbito turístico del país.

Asimismo, en la investigación titulada “La relevancia del turismo náutico en la oferta turística” de la revista Cuadernos de Turismo, el autor Ferradas (2001) expone sobre la actividad:

³ Definición según Enciclopedia Significados: Lúdico es todo aquello relativo al juego, recreación, ocio, entretenimiento o diversión, se caracteriza por ser placentero, es decir, generar satisfacción y agrado a quien lo practica.

El turismo náutico es un producto que no tiene tanta dependencia del clima, al menos en la medida que otras ofertas y productos si están más circunscrito a este, por ejemplo, en la oferta de sol y playa el condicionante es la búsqueda del factor helio trópico, es decir, el sol. Para el turismo náutico que haya o no sol no es un criterio para su práctica. Por otra parte, la náutica turística de forma puntual, como pueda ser en época estival, es demandada por una gran parte de usuarios de la oferta de sol y playa, siempre que sepan de la existencia de dicho producto, lo cual indica un factor diversificador de la oferta turística. (2001, p. 5)

Atendiendo lo señalado previamente, este tipo de turismo contribuye a una serie de beneficios socioeconómicos, como el incremento de la oferta turística nacional; tal como se ha hecho en otros países de Europa como España, donde los viajeros buscan combinar la libertad del mar con el lujo, yates privados, servicios personalizados y los cruceros.

Nieto hace referencia al turismo de cruceros en la Opinión de Málaga:

El turismo de cruceros y mega yates, una importante actividad económica para Málaga y su puerto.

Prensa Ibérica y La Opinión de Málaga organizan una jornada en el Puerto de la ciudad titulada 'Málaga, destino preferente de cruceros y mega yates' en la que se ha analizado el estado actual del sector cruceros y de la náutica de lujo.

En la mesa redonda los intervinientes coincidieron en señalar "el gran trabajo" realizado por la ciudad de Málaga y por su puerto en la captación del turismo de cruceros y del náutico de lujo. Según Pilar Fernández Fígares, gerente en Malagasport la clave del éxito ha venido "por la coordinación del Puerto con todas

las instituciones (estatal, local, provincial y autonómica), haciéndoles partícipes de todo el proceso".

La OCP (Ocean Capital Partners) socio estratégico de IGY Málaga Marina en la gestión de la marina de mega yates que se inaugurará el próximo mes de julio, Ignacio del Río, director de activos de OCP y Gerente de IGY Málaga Marina, apeló a la "situación geoestratégica de Málaga en el tráfico de yates de lujo entre el Caribe y el Mediterráneo" e indicó el tremendo impacto positivo económico que la marina de mega yates va a dejar en la capital malagueña anualmente y que va a ascender a "los 100 millones de euros y a unos 800 empleos directos e indirectos". Del Río indicó que "sin un destino como Málaga, hubiera sido imposible vender la marina de mega yates". (Nieto, p.2)

Siguiendo la misma línea, el artículo titulado "Yates de lujo: historia y definiciones" de la revista americana Superyachts News define la historia y el concepto de yate: "Un yate es un buque o transportador de tamaño moderado que flota en el agua y no se utiliza con fines comerciales, según el American Yacht Club" (Fujian Yihong, 2020, p. 1).

En este punto, es importante aclarar la relevancia del concepto de yate y los fines que puede tener en la actividad turística en el país. Así: "El yate, en primer lugar, es un barco de recreo que sólo se utiliza para fines recreativos o eventos deportivos, para clasificar un determinado tipo de embarcación, hay que medir su eslora." (Alquiler de yates en Ibiza, 5 de diciembre de 2024, Información sobre barcos y yates de lujo Alquiler un barco o un yate de lujo).

Algunos tipos de yates también pueden ser adecuados para viajes cortos de un día o viajes largos, porque también tienen un alojamiento interior cómodo donde poseen todas las amenidades y áreas para una estadía placentera.

Los yates de lujo ofrecen un entorno privado y personalizado, donde los viajeros pueden disfrutar de servicios a medida, lejos de las multitudes. La revista de Superyachts se refiere a lo siguiente:

Los super yates empezaron a aparecer a principios de 1900, cuando los primeros armadores adinerados encargaron su construcción con la intención de utilizarlos exclusivamente con fines de ocio.

Entre los primeros super yates a motor encontramos muchas conversiones de barcos mercantes o militares. Un ejemplo perfecto es la famosa Christina O que, con 99 metros de eslora y botada originalmente en 1943 con el nombre de HMCS Stormont (fragata antisubmarina), fue adquirida en 1947 por Aristóteles Onassis y luego reconvertida para uso privado con un gasto disparatado para la época: cuatro millones de dólares.

Hoy con el término super yates se indican genéricamente todas aquellas embarcaciones de recreo de más de 24 metros, (unos 80 pies), aunque, en realidad, existen definiciones y subdivisiones más precisas.

El mercado de estos magníficos gigantes del mar es muy activo. De una estadística de 2016 se desprende de hecho que en el mundo habría 10.000 super yates activos, de los cuales el 80% son yates a motor.

Cada año se venden, producen y botan unos 150 super yates en todo el mundo. El primer país productor es Italia, que también goza de la supremacía del astillero que reclama el título de primer productor mundial: es el grupo Azimut Benetti, que ocupa la primera posición desde hace 21 años.

Una de las principales peculiaridades de los super yates es la presencia a bordo de una tripulación altamente profesional, capaz de proporcionar una asistencia de cinco estrellas durante todo el periodo de crucero. La tripulación suele estar formada por las siguientes categorías de personal: el Capitán, que se encarga del barco; el chef, que se encarga de la cocina y la gestión de los alimentos y el personal que, como en un hotel de lujo, se dedica a atender a los huéspedes. A bordo encontramos normalmente también una tripulación técnica, dedicada al funcionamiento y mantenimiento del barco, normalmente un motorista y un experto en electrónica que, juntos, aseguran el funcionamiento del barco y de todos los sistemas a bordo. (Superyachts, 5 de diciembre de 2024, noticias de superyates).

El sector de los yates es una industria con mucho potencial y abarca un amplio sector de la economía a nivel mundial. La investigación de Torres (2023), de la Universitat Politècnica de Catalunya y la cual se titula “Análisis de la situación actual y perspectivas para los próximos años del mercado mundial de los yates”, analizó el desarrollo del mercado de yates a futuro e indica lo siguiente:

En relación al mercado mundial de yates, en la actualidad, se encuentra en una fase de crecimiento sostenido y se espera que siga en esa trayectoria durante los próximos años. Según datos de la Asociación Internacional de Diseñadores Navales y Constructores de Yates (IYC), el tamaño del mercado global de yates se espera que alcance los \$20,2 mil millones para el año 2023.

Hay varios factores que están impulsando este crecimiento en el mercado de yates. Uno de los principales es el aumento de la riqueza en todo el mundo, lo que ha llevado a un aumento en la demanda de bienes de lujo y experiencias de alta gama como los yates. Además, la creciente popularidad de los deportes acuáticos y las actividades de ocio en el mar también están impulsando la demanda de yate.

El mercado global de yates se encuentra en una fase de crecimiento y se espera que siga en esa trayectoria durante los próximos años. La creciente riqueza en todo el mundo, la popularidad de los deportes acuáticos y la tendencia hacia yates más accesibles y ecológicos son algunos de los factores que impulsan esta tendencia.

Las tendencias futuras incluyen el crecimiento en la demanda de yates ambientalmente amigables y para la exploración y la aventura. (Torres, 2023, p. 9).

En la investigación anterior, se evidencia la demanda actual de los yates que ha ido en ascenso a nivel mundial.

Por otra parte, uno de los factores más importantes de esta actividad es el talento humano. Para que un yate pueda operar es relevante mencionar la importancia de las personas que laboran en dicho lugar y quienes se encargan del funcionamiento integral de la nave, también llamados tripulantes, a saber “toda persona contratada efectivamente para desempeñar a bordo, durante un viaje, cometidos en relación con el funcionamiento o el servicio del buque y que figure en la lista de tripulación” (OMI, 2015, citado en Arias y Rodríguez, 2021, p. 62).

Los autores demuestran en la investigación anterior la importancia del talento humano para que un yate pueda funcionar y la logística que conlleva cada departamento y que el servicio sea exitoso. Arias y Rodríguez (2021) comentan acerca de las competencias lo siguiente:

Las competencias son actitudes, valores, conocimientos, capacidad cognoscitiva o de conducta que están asociadas al desempeño excelente de un determinado puesto de trabajo, existen diversos tipos de competencias para lograr el éxito en el trabajo (Gil, 2007), Alles (2014), precisa que las competencias son las características de la personalidad (liderazgo, iniciativa, colaboración, trabajo en equipo, etc.) que se dan a conocer en comportamientos dando como resultado un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, Palmar y Valero (2014), refieren que las competencias laborales son cualidades de las personas para poder desempeñarse productivamente en un puesto de trabajo, este no solo depende del aprendizaje básico, sino también de la experiencia en situaciones determinadas de trabajo, Rivas, Cardoso y Cortés (2019), menciona que existen competencias actitudinales y

cognitivas, en ese sentido, las competencias dentro del entorno laboral en el sector turismo deben ser: Dominar varias lenguas, hacer uso de mercadotécnica, tener empatía, trabajo en equipo, honestidad y ética; las competencias laborales son las cualidades de una persona para desempeñarse productivamente en un área determinada (Cruz, Martínez y Naranjo, 2016), las capacidades que tienen las personas al trabajar en una determinada área, teniendo como resultado la respuesta a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente que sustenta su logro. (Arias y Rodríguez, p. 62).⁴

Es importante destacar que las competencias en la parte laboral permiten cumplir con las funciones laborales del día a día. Por ello, se indaga específicamente acerca de las capacidades y cualidades para desempeñar un puesto vacante, en este caso el alcance en el turismo náutico y la actividad turística.

Por otra parte, se ha identificado una escasez de estudios que aborden de manera sistemática las competencias específicas requeridas en el sector náutico, particularmente en el área de alimentos y bebidas. Esta carencia pone de manifiesto la necesidad de generar nuevo conocimiento que contribuya a enriquecer el cuerpo teórico y práctico de la disciplina, y que responda a las demandas actuales del sector.

En síntesis, el análisis de la literatura evidencia que el turismo náutico y de lujo constituye una actividad emergente con un alto potencial económico y social. La demanda por servicios personalizados y de alta calidad, junto con el desarrollo de infraestructura

⁴ Se ha respetado la redacción de la cita original.

náutica en Costa Rica, abre nuevas oportunidades de inserción laboral para profesionales formados en áreas como gastronomía, hospitalidad y gestión de alimentos y bebidas. No obstante, la limitada producción científica regional sobre esta temática justifica la pertinencia de la presente investigación, orientada a comprender y sistematizar los conocimientos requeridos por el personal que labora a bordo de yates de lujo.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar la operación en el departamento de alimentos y bebidas, por medio del estudio de los procesos de gestión, para el mejoramiento de los estándares en la empresa de yates de lujo Viva Más durante el año 2024.

Objetivos específicos:

1-Diagnosticar la gestión de los procesos en las diferentes áreas de alimentos y bebidas en la operación del yate Viva Más.

2-Determinar los perfiles profesionales requeridos con conocimientos en alimentos y bebidas para la gestión operativa en yates de lujo.

3-Diseñar un manual para el funcionamiento de los procesos operativos en salón, cocina y *room service* para la empresa que opera el yate de lujo.

Aproximación al marco conceptual

El turismo se consolida como uno de los principales motores económicos a escala global, con un impacto significativo en las regiones en vías de desarrollo, particularmente aquellas dotadas de abundantes recursos culturales y naturales. Esta actividad económica no solo impulsa la modernización socioeconómica y cultural de los territorios receptores, sino que también genera múltiples oportunidades en términos de empleo, inversión y desarrollo de infraestructura.

Desde una perspectiva funcional, el turismo implica el desplazamiento temporal de personas fuera de su entorno habitual por motivos de ocio, recreación, negocios o interés cultural. Este fenómeno conlleva una demanda de servicios diversos como alojamiento, alimentación, transporte, hospitalidad y entretenimiento, configurando una red interdependiente de actividades económicas. La delimitación conceptual de esta investigación requiere el análisis de una serie de nociones fundamentales, por lo cual se examinan a continuación aportes teóricos y normativos de autores e instituciones especializados.

El marco conceptual se sustenta en fuentes primarias y secundarias que abarcan definiciones clave, datos normativos y análisis empíricos relacionados con el turismo náutico y de lujo, así como con la gestión de servicios de alimentos y bebidas en contextos náuticos. Entre las fuentes consultadas se incluyen investigaciones recientes como Flores (2024), sobre turismo de ultra lujo; Pomareda (2021), en relación con la legislación costarricense sobre marinas turísticas; Asti (2023), con aportes sobre hospitalidad de lujo; Mesalles (2009), sobre el impacto económico de las marinas; y Díaz (2023), respecto a los

perfiles del gerente de alimentos y bebidas. También se incorporan normativas institucionales como la Ley 9977, el reglamento de higiene para manipuladores de alimentos, y lineamientos del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

En cuanto a la caracterización del turista, la Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define como:

Toda persona sin distinción de raza, idioma o religión, que entra en el territorio de un Estado distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia, y permanezca en él 24 horas (al menos) y no más de 6 meses, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o negocios, sin propósito de inmigración. (INA, 2024, p.1).

Partiendo de esta definición, se considera fundamental comprender las particularidades del turismo de lujo.

En el mundo, los turistas practican diversos tipos de turismo y entre ellos se encuentra el de lujo. Antes de hablar sobre cómo está creciendo esta tendencia en el país, conviene separar las categorías de viajeros y definir al turista de lujo.

Según la European Business School, un turista de lujo es un viajero que busca experiencias exclusivas, personalizadas y de alta calidad en sus viajes, a menudo caracterizadas por un alto nivel de confort, privacidad y atención al detalle. Este tipo de turista no solo prioriza el lujo material (como hoteles de cinco estrellas o yates privados),

sino también el acceso a experiencias únicas y auténticas que estén alineadas con sus preferencias y estilo de vida. (CEUPE, s.f, p. 2).

De acuerdo con la definición anterior de turista de lujo y relacionado al tema, según Asti en la página Linked in:

Este sector de la hospitalidad de lujo está experimentando una transformación significativa a nivel global. Impulsado por el aumento de la riqueza y un cambio en las preferencias de los consumidores hacia experiencias más inmersivas, este mercado ha visto un crecimiento notable en los últimos años.

Un factor crítico en el auge de la hospitalidad de lujo es el incremento en la riqueza global. Los individuos de alto valor, que representan el 0,3% de la población mundial, son responsables de aproximadamente el 36% del gasto turístico mundial y casi el 70% del turismo de lujo. La proyección indica que el gasto global en turismo de lujo alcanzará los 1,5 trillones de dólares para 2024, reflejando una demanda creciente de experiencias de viaje de alto nivel. (2023, p. 1)

Se anticipa que la industria continúe su trayectoria ascendente, con un enfoque en experiencias personalizadas y la expansión en nuevos segmentos como yates de lujo y clubes privados. La tecnología, especialmente la inteligencia artificial, jugará un papel importante en la evolución del turismo de lujo.

Siguiendo el tema anterior, relacionado igualmente al turismo de lujo se menciona en el periódico El Financiero:

El turismo de ultra lujo va creciendo en Costa Rica. Personalidades de la televisión o la música, deportistas de alto calibre y hasta empresarios reconocidos conforman un segmento de viajeros muy adinerados que busca en Costa Rica privacidad, trato personalizado y aventuras exclusivas sin importar el precio a pagar. (2024, p.1)

Es una forma de turismo de lujo en la que los viajeros alquilan un yate para recorrer el mar y visitar diferentes islas y ciudades costeras. Los yates suelen tener una gran variedad de comodidades y servicios a bordo.

El turismo de lujo y las marinas turísticas están intrínsecamente conectados, ya que ambos sectores atienden a un mercado de viajeros que buscan experiencias exclusivas y personalizadas. Las marinas turísticas son instalaciones diseñadas para ofrecer servicios de alta calidad a yates y embarcaciones de lujo, convirtiéndose en puntos clave para el turismo náutico de lujo.

Sobre la ley que autoriza las marinas turísticas:

El Presidente de la República, Carlos Alvarado, y el Ministro de Turismo, Gustavo Segura, han firmado la “Ley de Impulso de las Marinas Turísticas y el Desarrollo Costero” que fortalece a Costa Rica como un destino internacional de turismo náutico.

La nueva ley autoriza a las embarcaciones internacionales y a su tripulación a realizar actividades relacionadas con el transporte acuático, la recreación y el turismo dentro de las aguas del territorio nacional, permitiendo la contratación de

capitanes y marineros nacionales para llevar a cabo estas prácticas.

Con una propuesta innovadora, la nueva legislación moderniza las condiciones en que operan las marinas y amplía los alcances de la “Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos”, fortaleciendo así a Costa Rica como un destino internacional ideal de turismo náutico. (Ley 9977, 2021)

En la investigación anterior, se destaca el papel del gobierno en Costa Rica sobre el tema de marinas turísticas y el impulso de la ley que permite conocer al país como un destino fuera de este.

Las marinas turísticas, sin duda, revisten un carácter económico de gran importancia, no solo en ingresos, sino en la posibilidad de generar empleos directos e indirectos para nuestro país, como se indica en la siguiente cita tomada de la Fundación Mar Viva:

Las marinas turísticas proveen la infraestructura necesaria para el funcionamiento adecuado de las actividades recreativas y turísticas relacionadas con la actividad náutica. Estas ofrecen servicios como: agua potable, energía eléctrica, internet, mantenimiento de las embarcaciones, reparaciones menores, servicios sanitarios, planta tratamiento de agua residuales, recolección y disposición de desechos y parqueo para vehículos. Además, son fuentes de empleos (directos e indirectos), para el turismo de recreación y la pesca deportiva. (Arias, 2011, p.2)

Lo anterior se destaca al ser fundamental el empleo que este tipo de turismo genera en el país, proporcionando los servicios, la infraestructura y el entorno necesario para satisfacer las demandas de los turistas más exigentes que buscan experiencias náuticas

exclusivas. Además, el desarrollo de infraestructuras de lujo alrededor de las marinas contribuye a la valorización de las áreas circundantes.

Cabe destacar que, para la apertura de este nuevo tipo de mercado turístico, Costa Rica cuenta con una ley para el desarrollo de este tipo de actividades náuticas que se amplió y reformó en el año 2021 en el gobierno del entonces presidente Carlos Alvarado. Según Pomareda, en el periódico Seminario Universidad:

El presidente Carlos Alvarado firmó una ley aprobada recientemente que otorga permisos para realizar actividades turísticas a barcos de bandera extranjera, que amplía los plazos de concesión a las marinas turísticas y que, de acuerdo con el Gobierno, beneficiará a las marinas ubicadas en Quepos, Golfito, Papagayo y próximamente Tamarindo.

La reforma incluye un artículo que señala que los barcos de bandera extranjera con eslora igual o superior a veinte metros (20 m) podrán realizar actividades de transporte acuático, buceo y de recreo, bajo la modalidad de arrendamiento o charteo, mediante una licencia emitida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). También deben formalizar un contrato con una marina turística a la que contratarán sus servicios y cancelar un Impuesto Específico de Charteo, que será de un 2,5% sobre los ingresos brutos del servicio brindado. (2021, p.1)

Como puede observarse en la cita anterior, el desarrollo del marco legal de las marinas turísticas en las zonas costeras es fundamental para fortalecer dicho segmento turístico.

Mesalles, en la Revista *Apetito*, refuerza el impacto de estos emporios turísticos:

El desarrollo turístico y el aumento en la economía local y regional son parte del impacto de las marinas.

Desde que La Marina Los Sueños empezó a operar en Costa Rica, los proyectos de marinas en nuestro país han aumentado a 16 en total, prometiendo desarrollo social y económico en la región. De estas algunas están ya en camino y otras se valoran, pero ¿qué experiencias positivas o negativas pueden resultar de estos emporios turísticos? (2009, p.1)

El tema anterior es fundamental, porque la Marina Los Sueños ha tenido inversión económica en los últimos años y se visualiza como una actividad turística a futuro que genera ingresos al país. Las marinas actúan como motores económicos al atraer a turistas con un alto poder adquisitivo, lo que impulsa la economía local a través del gasto en servicios, alojamiento y actividades recreativas. En resumen, las marinas turísticas suelen estar rodeadas de una infraestructura que incluye galerías de artes, boutiques y restaurantes de alta cocina, lo que complementa el estilo de vida que buscan este tipo de turistas.

En lo que respecta al área gastronómica, trabajar en alimentación en yates de lujo puede ser una carrera muy gratificante, tanto profesional como económicamente. Ofrece la oportunidad de viajar por el mundo, trabajar en entornos exclusivos y desarrollar una carrera en la alta cocina. La experiencia adquirida en yates también es muy valorada en la industria hotelera y de restaurantes de alto nivel.

La higiene de los alimentos es un aspecto crucial en cualquier entorno culinario, pero cobra aún más importancia cuando se trata de trabajar en botes, especialmente en yates de lujo. Debido a las condiciones únicas de trabajo a bordo, como el espacio limitado, la proximidad entre los pasajeros y la tripulación, la necesidad de mantener estándares de servicio impecables, así como mantener una higiene alimentaria estricta es esencial para garantizar la salud y seguridad de todos a bordo.

En Costa Rica, toda persona que manipule alimentos debe contar con el carné de manipulación de alimentos y eso incluye las cocinas de los yates de lujo. Así, el Sistema Costarricense de Información Jurídica señala:

Que mediante Decreto Ejecutivo N° 34745-S de 30 de mayo del 2008 "Reglamento General de Higiene para los Manipuladores de Alimentos", el Poder Ejecutivo dispuso que aquellas personas que se dediquen a actividades relacionadas con alimentos en servicios de alimentación al público, es obligatorio que tengan un carné que los identifique como manipuladores de alimentos, en virtud de lo cual deberán capacitarse o actualizarse mediante un curso. En el mismo reglamento, se establece que el certificado de aprobación de dicho curso sólo podrá ser extendido por el Ministerio de Salud, por el Instituto Nacional de Aprendizaje o por una persona física o jurídica registrada ante el Ministerio para impartir el curso de manipulación de alimentos. (2011, p.1)

Es primordial que los encargados en alimentos y bebidas supervisen que se cumpla con el requisito de manipulador de alimentos en las áreas de cocina, gastronomía y en servicio al salón, y es parte de los requisitos en el proceso de reclutamiento.

Un profesional de alimentos y bebidas es responsable de supervisar y administrar las operaciones de A y B. Las responsabilidades típicas de una persona con las atinencias en estas áreas incluyen gestionar el inventario y los costos de insumos, planificar y coordinar eventos y menús, contratar y capacitar al personal de servicio y cocina, garantizar la calidad del servicio al cliente, y mantener altos estándares de higiene y seguridad alimentaria.

Para el caso de estudio y según CEUPE, existen los siguientes puestos profesionales en las áreas de alimentos y bebidas que pueden laborar en las operaciones de las embarcaciones náuticas:

- Jefe de alimentos y bebidas: Es el encargado de gestionar todos los procesos fundamentales del área de alimentos y bebidas del hotel.
- Jefe de cocina: Es un cocinero altamente calificado, y es el encargado de supervisar todas las actividades que se realizan en una cocina.
- Steward: responsable de mantener la higiene de la cocina y el restaurante, reacondicionamiento de todo el lugar y asegura que la cocina tenga todos los suministros que necesite para funcionar y servir órdenes.
- Asistente de alimentos y bebidas: División encargada de organizar, controlar, y orientar el trabajo del personal a su cargo. Entre otras funciones, se encarga de elaborar reportes de asistencia, programar reuniones, supervisar la higiene y asegurar la calidad de los servicios.
- Metre: Es un camarero dedicado a la planificación, organización y ejecución de las actividades relacionadas al servicio de alimentos y bebidas. Coordina y supervisa que todos los procesos se realicen de forma correcta para garantizar la máxima calidad en los servicios ofrecidos.

- Capitán de meseros o mesero: Planifica y supervisa las actividades de los meseros. Se ocupa de elaborar los menús, capacitar y dirigir a su equipo, asistir a los clientes, solicitar pedidos, servir comida y bebidas especiales, y en general, asegurar que todos los procesos se ejecuten correctamente para satisfacer a los clientes.
- Organizador de eventos especiales: Departamento responsable de planificar, organizar y realizar eventos festivos dentro un hotel. (s.f., p.2)

De tal modo, es importante profundizar en los perfiles para laborar en servicios de alimentos y bebidas dentro del turismo de lujo y turismo náutico, los conceptos y las funciones de cada puesto, así como los servicios de atención al cliente.

Sobre las habilidades que debe tener un gerente de alimentos y bebidas según la Revista la Barra se menciona:

Un gerente de alimentos y bebidas es un profesional responsable de supervisar y administrar las operaciones de alimentos y bebidas en un establecimiento de servicio de alimentos, como un restaurante, un hotel o un centro de convenciones.

Las responsabilidades típicas de un gerente de alimentos y bebidas incluyen gestionar el inventario y los costos de insumos, planificar y coordinar eventos y menús, contratar y capacitar al personal de servicio y cocina, garantizar la calidad del servicio al cliente, y mantener altos estándares de higiene y seguridad alimentaria.

Además, los gerentes de alimentos y bebidas pueden colaborar en la creación de nuevos conceptos y estrategias de marketing para aumentar la satisfacción del

cliente y la rentabilidad del negocio. Son responsables de garantizar que los clientes reciban una excelente experiencia gastronómica en el establecimiento y que el negocio alcance sus objetivos financieros y operativos. (2023, p. 1)

Ante lo anterior, es importante mencionar que en la página Lifeder se profundiza en las habilidades de un gerente en alimentos y bebidas que puede laborar en yate de lujo.

Por otro lado, sobre las funciones en el área de salón se menciona:

Supervisar el área del comedor; todo el mantenimiento, la limpieza, la seguridad, y la organización de mismo. Está a cargo de todo el personal del comedor, así como también de su entrenamiento.

Este individuo debe coordinar el servicio de comida entre la cocina y los miembros del comedor. Se reporta al subgerente o al gerente de servicio.

Sus funciones incluyen supervisar las actividades de todo el personal del comedor, mantener un buen ambiente de trabajo, contratar al personal del comedor, explicar las nuevas recetas al personal, ordenar los suministros de comida, y entrenar a los servidores en como presentar la comida, entre otras. (2024, p. 3)

Como puede observarse, se priorizan las funciones del área de salón, y esta investigación es importante, porque se proponen los manuales de procedimientos en el análisis de caso de la empresa de yates de lujo.

Sobre el departamento de cocina según la página web European Business School, se hace referencia a lo siguiente: “Representa un segmento de alto valor para la satisfacción de

los clientes, por lo que la apreciación de los huéspedes al hotel está determinada en gran parte por el desempeño que tenga esta división hacia sus usuarios” (CEUPE, s.f., p. 1).

De acuerdo con lo anterior, la eficiencia del área de cocina en un servicio de alimentos y bebidas tiene una relación muy estrecha con la satisfacción de los clientes.

Sobre el departamento de *room service* de un hotel según la página web Indeed, se menciona:

Las housekeeping no solo brindan hospitalidad a cada huésped, sino que, entre otras atenciones, mantienen la gestión del departamento y la limpieza de las áreas comunes, garantizando que las habitaciones estén en excelentes condiciones; para hacer sentir a los huéspedes como en su propia casa. (2023, p. 2)

En la anterior investigación, es importante la función del departamento de *room service* en un servicio de alimentos y bebidas, en el caso de esta investigación en turismo de yate, para que el turista se sienta como en casa.

Como resultado del análisis bibliográfico, se concluye que el turismo náutico y de lujo es una actividad emergente con alto potencial de desarrollo en Costa Rica, especialmente por su capacidad para generar empleo, diversificar la oferta turística y dinamizar economías locales. No obstante, se identifica una carencia de estudios específicos en el ámbito nacional, lo cual justifica la necesidad de investigaciones orientadas a fortalecer el conocimiento técnico y operativo del sector.

En este contexto, el objetivo de la presente investigación se orienta al análisis de los procesos de gestión en el área de alimentos y bebidas para laborar en el turismo náutico de

yates de lujo, identificando perfiles profesionales, normativas aplicables y buenas prácticas en la operación gastronómica a bordo.

Marco metodológico

Este capítulo expone el abordaje metodológico que sirvió como guía para la estructuración y ejecución del presente trabajo de investigación. Se delinear los elementos esenciales que permitieron construir una ruta sistemática, coherente y rigurosa para el logro de los objetivos propuestos, mediante un diseño cualitativo sustentado en el estudio de caso, con el propósito de analizar la gestión de procesos en el área de alimentos y bebidas a bordo de yates de lujo en el contexto del turismo náutico en Costa Rica.

El estudio de caso es una metodología de investigación cualitativa que se emplea para analizar en profundidad una situación dentro de un contexto particular. Su objetivo principal es obtener una comprensión detallada y exhaustiva de la empresa en cuestión, considerando sus características, causas, efectos y relaciones.

Se toma en cuenta la dinámica que se emplea en el desarrollo y gestión, los cuales dan el enfoque de investigación a aplicar. Asimismo, se detallaron las fuentes de información a consultar, y además se explicaron los métodos para recopilar datos que ayudan a dar soporte en el conocimiento del objeto en estudio.

1) Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, orientado a la comprensión profunda del fenómeno en su contexto natural.

En el presente caso específico, este trabajo final de graduación tiene un enfoque cualitativo, es decir, “las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general”. (Sampieri, 2006, p. 49).

Este enfoque permitió describir y analizar los procesos de gestión de alimentos y bebidas en el entorno específico del yate Viva Mas, considerando tanto la percepción de los colaboradores como las dinámicas organizativas observadas.

2) Tipo de investigación

Desde el punto de vista epistemológico, se adoptó un enfoque mixto entre los paradigmas descriptivo y explicativo. El paradigma descriptivo permitió caracterizar los elementos internos y externos de la operación de alimentos y bebidas en el contexto del turismo náutico de lujo.

Danhke (citado en Hernández Sampieri, 2006) señala que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 102).

Es así como este paradigma ayudó a obtener una percepción real de los procesos de gestión en alimentos y bebidas que se dan en los yates de lujo y cómo esto influye en los indicadores requeridos para laborar en turismo náutico: “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (Sampieri, 2006, p. 103).

Asimismo, se incorporó el paradigma explicativo con el fin de indagar sobre las relaciones causales entre las variables observadas, especialmente en lo que respecta al perfil profesional requerido y la eficiencia operativa. En este sentido, Hernández Sampieri (2006) indica que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por que se relacionan dos o más variables (p. 108)

Método: Estudio de caso

El método utilizado es el estudio de caso, el cual se define como una estrategia metodológica que permite un análisis profundo, contextualizado y detallado de un fenómeno singular dentro de su entorno real (Yin, 2009). En este caso, se tomó como unidad de análisis la operación del yate Viva Mas, enfocado en los procesos del área de alimentos y bebidas. Este enfoque permitió examinar las prácticas cotidianas, las competencias requeridas, la dinámica del personal y los procedimientos operativos específicos que configuran esta experiencia turística de lujo.

3) Preguntas generadoras

¿Cuáles son las competencias y conocimientos profesionales requeridos para laborar en el área de alimentos y bebidas en yates de lujo con fines turísticos?

¿Cómo se gestionan los procesos operativos en salón, cocina y room service en el yate Viva Mas?

¿Qué lineamientos deben contemplarse en un manual técnico que estandarice las operaciones del área de A y B a bordo?

4) Categorías de análisis o variables

Se establecieron dos categorías de análisis principales: (1) Gestión del personal por parte del capitán y (2) Procesos operativos del personal del área de alimentos y bebidas. Estas se desglosan en subcategorías como contratación, organización del menú, logística de compras, rutina de trabajo, conocimientos técnicos y requisitos de formación.

Cuadro 1

Categorías de Capitán y personal, yate Viva Mas

Capitán	Personal
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del personal. • Proceso de contratación. Logística de la operación en A y B. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rutina de procesos. • Conocimiento en procesos (cocina, compra, aseo, atención al cliente). • Requisitos de conocimientos, estudios o experiencia. • Procesos de compra y finanzas • Organización de menú.

Fuente: elaboración propia. (enero 2025).

5) Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por el personal operativo del yate Viva Mas, con quienes se gestionó el consentimiento informado (ver Anexo 7). La muestra fue intencionada, compuesta por cuatro colaboradores clave: capitán, chef, salonero-bartender y mucama. Se realizaron dos visitas de observación (septiembre 2024 y enero 2025) y una ronda de entrevistas semiestructuradas.

Cuadro 2

Cuadro de población y cantidad de entrevistas

Población	Cantidad de entrevistas
Capitán del yate	1
Salonero-bartender	1
Chef	1
Mucama	1

Fuente: elaboración propia. (enero 2025).

6) Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a) Observación participante.

La observación se empleó como técnica principal para registrar, en su entorno natural, las dinámicas operativas del área de alimentos y bebidas a bordo. Según Hernández Sampieri (2006), esta técnica “implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo y una reflexión permanente” (p. 587). Se registraron las observaciones en bitácoras estructuradas, durante tres visitas realizadas en septiembre de 2024 y enero de 2025.

b) Entrevistas semiestructuradas

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas con el objetivo de explorar las percepciones del personal en torno a sus funciones, competencias y condiciones de trabajo. Estas entrevistas permitieron recopilar información cualitativa relevante sobre los procesos

internos de gestión. Según Hernández Sampieri (2006), estas entrevistas “se basan en una guía de asuntos o preguntas, con flexibilidad para introducir nuevas preguntas” (p. 597).

Esto permitió obtener una visión más clara de la operación y los procesos en la gestión del área de alimentos y bebidas, esenciales para el funcionamiento del yate de lujo, desde la perspectiva de los colaboradores.

Los instrumentos aplicados fueron validados por un profesional experto en el área de hospitalidad y turismo, garantizando así su pertinencia y adecuación al objeto de estudio (Ver Anexo 6).

Análisis de datos bibliográficos

Fuentes de información

Fuentes de información primarias

Se utilizaron fuentes primarias, como entrevistas, observaciones directas y documentos internos del yate, así como fuentes secundarias: tesis, artículos académicos, legislación nacional, informes institucionales y páginas oficiales. Estas fuentes respaldaron la construcción del marco teórico y conceptual, así como el diseño de los instrumentos de investigación.

Fuentes de información secundarias

Sirven de ayuda al investigador, para suministrar información sobre algunos documentos; las fuentes secundarias utilizadas en el presente trabajo son:

- a) Tesis y otros trabajos finales de graduación.
- b) Documentos varios (revistas, antologías y afines sobre el tema por desarrollar).
- c) Internet.

d) Leyes y reglamentos.

Análisis e interpretación de la información

El análisis de datos se desarrolló mediante la técnica de análisis de contenido, la cual permitió codificar, categorizar e interpretar las respuestas obtenidas. Hernández Sampieri (2006) define esta técnica como “el proceso mediante el cual las características relevantes del contenido de un mensaje se transforman en unidades que permitan su descripción y análisis preciso” (p. 359). Esta técnica facilitó la identificación de patrones y relaciones entre las variables observadas, tales como conocimientos técnicos, experiencia, organización operativa y percepción del servicio.

La información se sistematizó mediante transcripciones, codificación y análisis comparativo, lo que permitió establecer criterios para la elaboración de un manual de procedimientos. Este manual tiene como objetivo optimizar la gestión en las áreas de cocina, salón y room service en embarcaciones náuticas de lujo.

Con ello, esta técnica permitió organizar la información valiosa sobre las competencias técnicas de los colaboradores en el turismo de yates de lujo, además de vislumbrar las áreas que presenten una brecha de conocimiento. Por ello, esta técnica permitió una interpretación profunda, basada en evidencias, que aborda la percepción de los trabajadores y su entorno laboral.

La información obtenida se representó mediante una transcripción y análisis de los datos en los cuales se determinaron puntos importantes como: el nivel de escolaridad, nivel de responsabilidad o naturaleza de la labor, nacionalidad, opiniones sobre el turismo, entre otros.

Para determinar los perfiles profesionales requeridos con conocimientos en alimentos y bebidas para la gestión operativa en yates de lujo se realizó un análisis detallado de las competencias y habilidades requeridas en esta área específica.

Para realizar este análisis, se utilizaron instrumentos como visitas al campo, observación directa, recopilación de información y entrevistas a los colaboradores del área de alimentos y bebidas en el yate Viva Mas. (Ver anexo 1, bitácora de observación, anexo 2, entrevista al Capitán del yate Viva Mas y anexo 3, entrevista al personal del yate Viva Mas; chef, salonero-bartender y mucama).

Producto final: Manual de procesos

Como resultado del análisis, se diseñó un manual de procedimientos operativos orientado a las áreas de cocina, salón y *room service* en el contexto de yates de lujo. Este instrumento busca estandarizar las prácticas laborales, fortalecer la calidad del servicio y ofrecer una guía práctica para la formación y el desempeño profesional del personal en turismo náutico.

Para su elaboración, se emplearon herramientas como la recopilación de información de campo, análisis de las prácticas actuales, entrevistas con personal clave y revisión de documentación interna.

OBSTÁCULOS Y DIFICULTADES

Durante el desarrollo de esta investigación se presentaron diversos obstáculos que influyeron en el ritmo de trabajo, la recolección de datos y la planificación del estudio. Si bien estos desafíos no comprometieron los resultados obtenidos, sí demandaron ajustes metodológicos, estratégicos y logísticos que vale la pena destacar, tanto por su relevancia como por las lecciones que ofrecen para futuras investigaciones en el área del turismo náutico y la gestión en alimentos y bebidas.

1. Accesibilidad y disponibilidad del objeto de estudio

Una de las principales dificultades consistió en el acceso al yate de lujo Viva Mas, seleccionado como caso de estudio. Dado que se trata de una embarcación privada con operación esporádica, su disponibilidad para la observación directa y la aplicación de entrevistas fue limitada y dependía estrictamente de las fechas de operación, las condiciones climáticas y la autorización del capitán y propietarios.

Esta condición exigió una reprogramación de visitas, así como una constante comunicación y coordinación con la empresa administradora del yate. A pesar de contar con el consentimiento informado (Ver Anexo 7), fue necesario adecuarse a una ventana temporal muy específica para realizar el trabajo de campo.

2. Limitación de fuentes bibliográficas específicas

Una segunda dificultad radicó en la escasez de literatura académica específica sobre la gestión de procesos en alimentos y bebidas en contextos náuticos de lujo en Costa Rica. Si bien existen múltiples estudios sobre turismo, hospitalidad y administración

gastronómica en hoteles, la bibliografía centrada en yates de lujo como espacios de hospitalidad marítima es escasa, tanto a nivel nacional como regional.

Ante esta limitación, se recurrió a fuentes internacionales, estudios de mercado, legislación especializada y artículos de revistas especializadas en turismo y hospitalidad de alto nivel. También se incorporaron documentos institucionales del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), así como entrevistas con expertos, lo cual permitió robustecer el marco teórico-conceptual y actualizar la información disponible.

3. Resistencia del personal para participar en las entrevistas

En el proceso de aplicación de entrevistas semiestructuradas, se identificó cierta reticencia por parte de algunos miembros de la tripulación para compartir información detallada sobre sus funciones o condiciones laborales. Esta situación pudo deberse a la naturaleza privada del entorno laboral y al deseo de preservar la confidencialidad de ciertas prácticas internas.

Para superar esta limitación, se reforzaron las garantías de anonimato y confidencialidad, y se aplicó una estrategia empática y respetuosa durante el abordaje de los participantes. Esta táctica permitió generar un ambiente de confianza y apertura, favoreciendo la obtención de datos relevantes.

4. Aspectos éticos y jurídicos

Otra dificultad estuvo relacionada con la revisión y cumplimiento de los requisitos éticos vinculados a la recolección de información sensible, especialmente en un entorno tan específico como el turismo de lujo. Fue indispensable gestionar con antelación los

documentos de consentimiento informado, validar los instrumentos de recolección de datos con un especialista y asegurarse de cumplir con la normativa vigente en relación con el manejo de información personal.

Adicionalmente, se consideraron aspectos legales relacionados con las regulaciones marítimas nacionales (Ley N° 9977 y Decreto Ejecutivo N° 34745-S), con el fin de garantizar que la investigación respetara la legislación costarricense en materia de turismo náutico, manipulación de alimentos y derechos laborales.

5. Limitaciones presupuestarias y logísticas

El trabajo de campo implicó desplazamientos hacia zonas costeras donde se ubican las marinas turísticas, en este caso específico la Marina Los Sueños en Herradura, Puntarenas. Los costos asociados al transporte, alimentación y tiempo de permanencia en el lugar representaron una carga adicional al presupuesto personal, al no contar con financiamiento institucional.

Asimismo, el limitado tiempo de permanencia a bordo y la imposibilidad de realizar observaciones en navegaciones prolongadas condicionaron el alcance del análisis empírico. No obstante, se aprovechó al máximo cada jornada para sistematizar la información con rigor.

A continuación, se transcriben los datos de las dos visitas de campo y la visita de la aplicación de las cuatro entrevistas al personal del yate:

1. Bitácora de las observaciones al yate Viva Mas, sábado 21 de setiembre de 2024

Lugar: Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.

Observadores:

- Medina Santamaría, Jeffry Alberto.
- Ramírez Hernández, Mariela.

Hora: 9:00 a.m. a 11:30 a.m.

Recorrido y datos importantes de la visita:

Se realizó un recorrido en la zona de Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.

Se conoció la zona, el recorrido de la Marina Los Sueños, y se acercó a las autoridades de la Marina para consultar datos generales de la marina, y entender la logística de la marina.

Se realiza el recorrido dentro de la Marina Los Sueños, los establecimientos gastronómicos y del muelle de la entrada de las embarcaciones que permanecen en la marina.

Posteriormente, se visitó el yate Viva Mas, y se conoció al primer Capitán quien nos explicó datos generales del yate y de la empresa, nos describió con sus propias palabras el Yate Viva Mas y se toman fotos de evidencia del yate de lujo. (Ver Anexo 11, Fotografías del Yate Viva Mas).

2. Bitácora de las observaciones al yate Viva Mas, sábado 18 de enero de 2025

Lugar: Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.

Observadores:

- Medina Santamaría, Jeffry Alberto.
- Ramírez Hernández, Mariela.

Hora: 10:00 a.m. a 3:30 p.m.

Recorrido y datos importantes de la visita:

Se realizó un recorrido en la Marina Los Sueños, visitando las áreas administrativas para recopilar información sobre funcionamiento su funcionamiento. Posteriormente, se visitó el yate Viva Mas, donde el capitan nos recibió y brindó detalles sobre el manejo y funcionamiento de la embarcación. Un dato importante que compartió es que el yate está registrado en las Islas de Mashall, lo que, según el Capitán, ofrece la ventaja de poder contratar personal de cualquier parte del mundo, ya que no esta bajo bandera americana. Además, destacó que el yate es de propiedad privada, lo que significa que fue adquirido y mantenido por una persona, siendo de uso exclusivo para él y sus invitados, sin alquiler a terceros.

Durante la visita, también se presentó al personal de las áreas de alimentos y bebidas, y se llevó a cabo un recorrido de observación en el que se examinó el tipo de menaje y equipo con el que cuenta el yate en la sección de alimentos y bebidas, así como la gestión laboral de los colaboradores en las áreas de interés.

Cuadro 3

Inventario de equipo, Yate Viva Mas

Equipo	Cantidad
Cocina con quemadores.	1

Campana extractora.	1
Horno de convección.	1
<i>Indoor parrilla</i>	1
<i>Air fryer</i>	1
Máquina de hielo	1
<i>Wine cooler</i>	1
Máquina café expresso	1
Microondas	2
Pila de dos compartimientos con triturador incluido.	1
Centros de lavado	2

Fuente: Capitán, yate Viva Mas. (enero 2025).

Cuadro 4

Inventario de pequeño menaje, yate Viva Mas

Equipo: Pequeño menaje	Cantidad
Ollas	Variedad
Sartenes	Variedad
Cuchillos	Variedad
Batidoras	Variedad
Utensilios de cocina	Variedad

Fuente: Capitán, yate Viva Mas. (enero 2025).

Información que brinda el primer Capitán:

Califica el turismo que practican como “privado de lujo”. Laboran para una persona en específico, un multimillonario, y le brindan el servicio a él y su familia. Por lo general, las visitas del dueño al yate se dan en los lugares donde realizan torneos de pesca deportiva. Dentro de la atención en el área de A y B, que ellos operan en el yate son los tiempos de alimentación (desayuno, meriendas, almuerzo y cena) tanto para los *guests* como para el *crew* (tripulación).

El presupuesto por mes solo en alimentación que se gasta en un yate para tripulantes y dueños ronda los \$15 000 dólares, pero cuando los dueños no están utilizando el yate se gasta entre \$3 000 y \$4 000 dólares.

El yate pertenece a un solo propietario y no es alquilado a terceros. (Ver anexo 8, información adicional de yate privado vs. yate de chárter).

En cuanto a las marinas y cómo operan, el Capitán comenta que funciona muy similar a una reservación en un hotel. Los destinos que ellos visitan ya están seleccionados y esto es decisión de los dueños donde ellos deseen ir a pasear o participar en torneos de pesca. En las marinas existen oficinas administrativas que son las que conllevan toda la logística de la operación. El Capitán en este caso realiza una reservación con datos que le solicitan las marinas como tamaño de embarcación, profundidad y altura, tipo de corriente que utilizan, fechas de disponibilidad entre otros datos. En el caso de la Marina Los Sueños, ellos solicitan un depósito de seguridad por \$5 000 dólares reembolsables.

El mes de estancia tiene un costo de \$9 500 dólares que incluye solamente el agua, la electricidad y el servicio de internet se cobra por aparte, ya con todos los gastos incluidos

entre muelle, luz e internet es un gasto total de \$16.000 dólares al mes para un yate del tamaño del Viva Mas.

En cuanto al personal, el Capitán menciona que para reclutar él y colegas se guían por la recomendación, por ejemplo de algún chef u otra persona. Actualmente, toda la tripulación del yate Viva Mas es costarricense. Para el área en específico en que se basa este proyecto, indica que prefiere contratar personal que tenga estudios relacionados en hotelería y gastronomía, y experiencia en el área de A y B.

En cuanto a los proveedores de los alimentos que consumen, indica que en cuanto a los licores por lo general las marinas tienen sus propias licoreras donde ellos realizan las compras. En carnes, tienen un proveedor americano donde importan las carnes premium que ellos cobran comprando alrededor de \$12 000 a \$15 000 dólares en cortes *top* que los abastece alrededor de tres meses para viajes. Además, comenta que se abastecen de supermercados locales en los puertos donde se encuentren. En cuanto a frutas, verduras y mariscos los abastece aquí en Costa Rica, comerciantes locales de la zona.

Se le consulta además al Capitán cómo es la logística para un viaje en el área de A y B. Comenta que abastecen de alimentos los tres refrigeradores y los dos congeladores, duran alrededor de una semana preparando el alisto, el viaje más largo que realizan dura alrededor de cinco días y a todos los puertos que llegan rellenan de provisiones.

En cuanto a beneficios que ellos gozan al trabajar en un yate de lujo, son los siguientes:

- Todos los tiempos de alimentación (desayuno, meriendas, almuerzo, café y cena).
- Uniformes de alta calidad incluyendo el calzado.
- Artículos de aseo personal.

- Hospedaje en el yate.
- Salarios competitivos.
- Tiquetes de avión.
- Viáticos de viaje.
- Vacaciones pagadas.
- Seguro privado.
- Aumento anual.
- Bono en el mes de diciembre de cada año.
- Propinas / tips.

Cuadro 5

Gastos operativos en el área de alimentos y bebidas y room service, yate Viva Mas

<u>Gastos operativos en el área de Alimentos y Bebidas y Room Service</u>	<u>Presupuesto</u>
Alimentación de la tripulación.	\$3 000 a \$4 000 dólares mensual.
Alimentación de la familia dueña.	\$11 000 dólares promedio.
Insumos para <i>room service</i> .	\$5 000 dólares.
Insumos de licores, bebidas y coctelería.	\$2 000 dólares aproximadamente.

Eventos especiales (cumpleaños y otros).	De \$5 000 a \$6 000 dólares.
--	-------------------------------

Fuente: Capitán, yate Viva Mas (enero 2025).

3. Aplicación de instrumentos al yate Viva Mas, sábado 25 de enero de 2025 (Entrevistas al Capitán, chef, salonero-bartender y mucama).

a) Entrevista al Capitán del yate Viva Mas

Nombre: Dave Liber Martínez.

1. Nacionalidad: Costarricense.
2. Rango de edad:

Edad: 44 años.

3. Grado académico: Técnico.
4. Breve descripción del puesto.

Primer Capitán:

- Manejo de la embarcación.
- Seguridad.
- Manejo de la tripulación.
- Mantenimiento.
- Comunicación directa con los dueños.
- Reclutamiento de personal.

- Manejo de presupuesto.
- Compras.

5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa Yate Viva Mas?

El Capitán tiene 13 años de brindar servicio para la empresa Viva Mas.

6. ¿Cómo se gestiona la operación general de un yate de lujo?

Gestionar la operación del yate requiere una coordinación minuciosa en muchos aspectos como el mantenimiento, tripulación, planificación de rutas, cumplimiento de normativas, seguridad y otros. Es fundamental contar con el personal adecuado que supervise estos detalles para garantizar una operación sin contratiempos, tanto para la tripulación como para los propietarios del yate.

7. ¿Cómo se maneja el área de alimentos y bebidas en el yate?

Se maneja con planificación y organización por parte del chef. Esta área está liderada por el chef, y cada área cuenta con un colaborador.

8. ¿Cuántas personas conforman la tripulación, y a que nacionalidad y zona pertenecen?

La tripulación la conforma 8 personas, todos son costarricenses y pertenecen a la región de Puntarenas.

Se contrata personal extra para cuando realizan eventos (como cumpleaños o fechas especiales de los dueños).

9. ¿Cuáles son las posiciones de la tripulación en áreas de servicios de A y B?

En el área de A y B cuenta con 3 personas fijas que se encargan de operación en específico y son el chef, *chef stew*, y el salonero bartender.

10. Brinde una breve descripción de los puestos de trabajo en el área de servicio de A y B.

El chef cuenta con distintas tareas como cocinar tanto para la tripulación como para los dueños, realiza inventarios de los insumos alimenticios, de menaje y todo lo relacionado con el área de cocina. También elabora los diferentes menús de los tiempos de alimentación.

Chef stew se encarga de limpieza de cuartos, limpieza de áreas en común, monta las mesas en los diferentes tiempos de alimentación (desayuno, almuerzo y cena), además de que realiza la lavandería de todo el yate.

Salonero/ bartender: realiza tareas de salón, coctelería, limpia las áreas en común y las ordena además de lavar platos.

11. Utilizan un manual de operaciones para los estándares de A y B del yate.

Por el momento no cuenta con un manual de operaciones y tareas.

12. ¿Cuáles son los requisitos, conocimientos y habilidades que debe tener una persona para que sea contratada en puestos de chef, salonero-bartender y mucama?

Los requisitos que se necesitan para poder aplicar en un puesto de A y B en el yate son:

- Experiencia previa en cocina, servicio al cliente, cafetería, coctelería.
- Estudios que respalden el conocimiento en el área de A y B.

- Idioma inglés fluido.

13. ¿Cuál es el rango de salarios en los puestos de chef, ayudante de cocina, mucama, salonero-bartender?

Este rango de salarios depende del tamaño del yate, para el tamaño del yate del Viva Mas este es el rango de salarios:

Cuadro 6

Rango de salarios mensuales de puestos de alimentos y bebidas, Yate Vivas Mas

Puesto de A y B	Rango de salarios mensual
Chef	\$5 000 a \$8 000 dólares
Ayudante de cocina	\$3 000 dólares
<i>Chief Stew</i>	\$2 500 dólares a \$3 000 dólares
Salonero-Bartender	\$2 000 dólares

Fuente: Capitán, yate Viva Mas (enero 2025).

14. ¿Qué opina sobre el desarrollo del turismo náutico de lujo en Costa Rica?

Es importante porque este tipo de embarcaciones al visitar Costa Rica genera empleo y mueve la economía en las zonas donde se ubican las marinas, las cuales son zonas costeras del país donde la parte laboral es muy escasa. Además, atrae a personalidades conocidas como se ha dado en estos meses con el exjugador de la NBA Michael Jordan o el

magnate francés Bernard Arnault, que traen sus yates a Costa Rica. Por tanto, le da una exposición al país en este tipo de actividad turística.

15. ¿Conoce las instituciones o universidades en Costa Rica donde formen profesionales que pueden tener atinencias para desempeñarse en embarcaciones como las que usted dirige?

El INA es la única institución que conoce como formadora en áreas de A y B, y ahora la UTN.

16. ¿Cuáles son los meses de temporada que más visitan los yates de lujo a Costa Rica?

Los meses de temporada que visitan más yates a Costa Rica son los meses de diciembre a abril y esto se explica por los torneos de pesca deportiva.

17. ¿Cómo podría aplicar un profesional a este tipo de trabajos?

El Capitán comenta que, por lo general, es por recomendaciones de personas que trabajan en hotelería, cocina o restaurantes. Otra es por puestos que tienen en las marinas debido a que en ellas se encuentran variedad de hoteles y restaurantes.

18. ¿Cómo pueden las carreras de turismo darse a conocer más, en este sector laboral?

El considera que debe haber un mayor acercamiento del sector empresarial con las universidades para exponer de una forma más visible este sector de turismo que va creciendo poco a poco.

b) Entrevista al chef del Yate Viva Mas

Nombre: Michael Alpízar González.

1. Nacionalidad: Costarricense.
2. Grado académico.

Universidad Latina (Gastronomía).

INA (Instituto Nacional de Aprendizaje), titulación en Cocina Internacional, Cocina Fusión.

3. Puestos que desempeña.

Chef del yate.

4. Describa las labores que realiza en su puesto:

Comunicación directa con el Capitán para gestionar compras.

Establece el menú de la tripulación así como de los *guests* según requerimientos de los dueños.

Siempre brinda 3 opciones de proteína en el menú.

Se encarga de todos los tiempos de alimentación (desayuno, meriendas, almuerzo y cena) tanto de la tripulación así como de los dueños del yate.

Actualmente, no tiene ayudantes de cocina.

Un día de labores:

Comienza a las 3:30 a.m. de la mañana. Prepara el almuerzo del bote de pesca, luego continua con el desayuno de los *guests*, después prepara el de la tripulación. Una vez

finalizados los tiempos de desayuno, continua con la preparación del almuerzo de los *guests* y el de la tripulación, los cuales son menús diferentes. Después de los tiempos de almuerzo, entrada la tarde comienza con la preparación de las cenas tanto para los *guests* como para la tripulación.

5. ¿Cómo ha sido su experiencia profesional trabajando en un yate?

- En un yate todo debe ser premium.
- Mínimo margen de error.
- Los montajes de los platos deben ser diferentes. Se basa más en la cocina francesa.
- La calidad y estándares de la comida es los más *top* que se puede encontrar en el mercado. Por ejemplo, un corte de carne vale alrededor de los 250 dólares y usan solamente wayuu australiano o japones.

6. ¿Qué opina sobre el desarrollo de este tipo de actividad en el país y la apertura de este sector laboral para las carreras de turismo?

El chef resalta la importancia de conocer este tipo de sector laboral debido al crecimiento de la industria y las buenas remuneraciones que obtienen, ya que esto mejora la calidad de vida de las familias que rodean la industria al obtener mejores ingresos.

7. ¿Cuáles conocimientos considera básicos para desempeñarse en su puesto en un yate de lujo?

Para el chef, el estudio es muy importante y tiene un gran peso para conseguir este tipo de trabajos. Una persona para que pueda desempeñarse en este tipo de trabajos debe tener

conocimientos técnicos y conocer procesos; además indica que es básico el manejo del idioma inglés y de un tercer idioma. Comenta que se debe ser un chef completo con conocimiento en cocina internacional como base y saber hacer desde 0 la elaboración de una receta.

La forma de comprar es por medio de los requerimientos que ocupen según viaje o momento de compra, este se lo comunica al primer oficial y el primer oficial al Capitán. Se maneja esa línea de comunicación.

Actualmente, los jefes lo que solicitan en cuanto a la alimentación son alimentos orgánicos. El chef cuenta con los cursos de manipulación e inocuidad de alimentos, además de que realiza de forma constante controles cruzados para garantizar la seguridad alimentaria.

c) Entrevista a salonero-bartender.

Nombre: José Alfredo González Quirós.

Lugar de residencia: Herradura, Garabito, Puntarenas.

1. Nacionalidad: Costarricense.
2. Grado académico: Estudiante universitario. (Topografía).
3. Puesto que desempeña:

Salonero, *bartender* y asistente del chef. (Servicios profesionales).

Experiencia laboral:

- Experiencia en restaurantes en zonas terrestres, experiencia en asistente de chef pastelero, cafetería, salonero y fue adquiriendo conocimiento y experiencia, carisma al momento de recibir a los *guests*, tener la capacidad de interactuar con los comensales.
- Es importante la atención al cliente y la responsabilidad en esta área.
- Experiencia como Capitán de Servicios y luego ingresó al turismo náutico de yates, en este caso Yate Viva Más.

4. Describa las labores que realiza en su puesto:

- Mise and place en la mesa.
- Pulido y lavado de copas.
- Decoración.
- Asistencia de *guests*.
- Bienvenida de los *guests*.
- Cóctel de bienvenida de los *guests*.
- Pendiente de asistencia de área de bebidas y *snacks*.

5. ¿Cómo ha sido su experiencia profesional trabajando en un yate?

Es una experiencia importante por el prestigio, es una satisfacción de trabajar en una compañía náutica. Menciona la importancia de sentirse motivado.

El servicio es más personalizado, y el crecimiento económico es elevado y hay satisfacción laboral.

En este sector, los salarios son altos, salarios muy bien.

6. ¿Qué opina sobre el desarrollo de este tipo de actividad en el país y la apertura de este sector laboral para las carreras de turismo?

Es un éxito en el mercado, el auge que ha tenido es bastante, en Costa Rica en la parte Pacífica hay cuatro marinas en desarrollo, ha crecido en grandes magnitudes.

Debería existir una rama en la parte de servicio a *guests* / clientes / comensales.

Es importante tener una base de estudio / conocimiento en la parte terrestre y marítima que es muy diferente este tipo de sector de mercado.

En la parte de servicio se debe tener estudio y la capacidad de estudio.

7. ¿Cuáles conocimientos considera básicos, para desempeñarse en su puesto en un yate de lujo?

Lo básico no es solo saber dar un servicio al cliente / *guests*, sino también conocimiento de la parte marítima. Por ejemplo: se está en movimiento, por lo cual es importante tener en cuenta el montaje de la mesa o por ejemplo al colocar las botellas agregar una cinta para que las botellas no se mueven con movimiento del mar.

Es importante tener conocimiento en la parte marítima de lo básico en caso de emergencia para saber qué hacer.

Tener capacitaciones en servicio y en la parte náutica.

Un buen servicio es tener carisma en la atención, analizar los gestos para dar una buena atención al servicio. Por ejemplo: la atención y servicio a la hora de servir el tiempo de comida: café.

Tener conocimiento en *mise en place*, el día anterior para el día siguiente no atrasarse a la hora de dar el servicio a *guests*.

Lo mismo sucede con el *mise en place*, en la parte de las bebidas y la coctelería.

d) Entrevista a mucama

Nombre: Kattia María Herrera Quesada.

1. Nacionalidad: Costarricense.
2. Grado académico.

Colegio para universitario de Cartago con la especialidad de Diplomado de Educación Superior Universitaria en Empresas y Actividades Turísticas con énfasis en Administración de Empresas de Hospedaje, graduada en 1992.

Tiene experiencia en turismo desde 1987 con un Seminario en Turismo en el Instituto Nacional de Aprendizaje.

Trabajó en hoteles boutique en Escazú.

3. Puesto que desempeña:

Mucama / azafata en cargo.

4. Describa las labores que realiza en el puesto:
 - Limpieza y mantenimiento en aseo y ornato.

- En áreas públicas, salón, comedor y habitaciones.
- Comunicación directa con el chef y propietarios para el menú y servicio que desean recibir.
- Lavado de ropa, aplanchado y tendido.
- Atender al huésped y sus necesidades y requerimientos.
- Comunicación de las necesidades de medicamentos o alergias.

Un día en el yate con los propietarios / *guests*:

- Inicia alrededor de las 4:00 a.m. y termina alrededor de las 11:30 p.m.

Actividades:

- Estar atendiendo las necesidades de los *guests*.

Un día sin los propietarios / *guests*.

- Depende si hay temporada de torneo de pesca, con las horas de trabajo, las horas de trabajo son iguales.
- Cuando no hay torneo o *guests*, se dedica a lavar los individuales, a aplanchar, almidonar las servilletas y pulir los cubiertos. El trabajo es más de mantenimiento.

5. ¿Cómo ha sido su experiencia profesional trabajando en un yate?

El trabajar en yates es lo mismo, las rutinas de cama y servicio, pero en un yate es más fino, elegante y glamuroso en comparación con un hotel.

El estándar de un Yate Viva Más es más alto que un hotel.

La señora Herrera comenta que hay diferencia en salarios y beneficios en trabajar en un yate.

Ella comenta que, en un yate, se debe de aprender de todo, fuera lo del puesto. Es parte de la operación tener conocimiento la fragancia a usar o de tener conocimiento de un cóctel de bienvenida.

En un hotel o restaurante, es solo de un puesto, ya sea solo un salonero o un cocinero.

En la operación de un yate, es dar la bienvenida, aplanchar ropa, acomodar una cama, recibir al *guest*. Esto lo realiza solo una persona en la operación de un yate.

6. ¿Qué opina sobre el desarrollo de este tipo de actividad en el país y la apertura de este sector laboral para las carreras de turismo?

El sector está dormido, pero está en desarrollo, pero sí ha ido abriendo marinas en el Caribe y en el Pacífico a lo largo del proceso. Todavía está en pañales, pero tiene mucho potencial. El costarricense puede con buena educación, entrenamiento y capacitación llegar a ser un profesional con mucha excelencia.

7. ¿Cuáles conocimientos considera básicos, para desempeñarse en su puesto en un yate de lujo?

Conocer acerca del vocabulario propiamente marítimo, ejemplo estribor, vapor y proa para ubicarse en el ambiente.

El idioma inglés es básico.

Conocimientos en coctelería y manipulación de alimentos.

Cursos y capacitaciones en mucama y *housekeeping*.

Presentación y análisis de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en función de los objetivos específicos planteados en la investigación. El análisis se realizó con base en la información recabada a través de entrevistas semiestructuradas al personal de la embarcación, observación directa de los procesos de trabajo en sitio, y revisión de información complementaria relacionada con servicios similares del área de alimentos y bebidas en contextos de turismo náutico.

Análisis del objetivo específico 1:

A partir de las observaciones realizadas en el yate objeto de estudio, se identificaron tres áreas clave dentro del departamento de alimentos y bebidas: cocina, salón (que integra funciones de barismo, coctelería y maridaje de vinos) y room service. Cada una de estas áreas está a cargo de un colaborador: un chef en cocina, un salonero-bartender en el área de salón y una mucama responsable del servicio a la habitación.

El funcionamiento eficiente de estas áreas resulta esencial para garantizar una experiencia personalizada de alta calidad, la cual se ajusta a las necesidades y preferencias de los propietarios e invitados. Las funciones incluyen atención personalizada, montaje de mesas, preparación de platillos y bebidas, mise en place, limpieza de habitaciones y mantenimiento de estándares de lujo.

Se constató que el tipo de atención difiere de la que se ofrece en establecimientos convencionales como hoteles y restaurantes. Esto se debe a que los servicios están orientados exclusivamente al propietario del yate y sus acompañantes, quienes utilizan la embarcación principalmente durante la temporada de pesca deportiva (diciembre a marzo),

en julio y durante los torneos de pesca organizados a lo largo del año. Las estancias oscilan entre una semana y quince días, y en cada ocasión, los niveles de exigencia son sumamente elevados.

Los entrevistados coincidieron en que, durante estas temporadas, las jornadas laborales se extienden las 24 horas del día, los siete días de la semana. Esta dinámica implica un alto grado de exigencia, dado que deben atender constantemente las solicitudes del propietario y sus invitados, con elevados estándares de calidad, eficiencia y discreción.

Desde el punto de vista organizacional, las entrevistas permitieron establecer que la gestión operativa del área de alimentos y bebidas está liderada por el primer oficial, quien supervisa al chef, la mucama y el salonero-bartender. Este oficial, a su vez, reporta al Capitán, quien administra los presupuestos y toma decisiones logísticas respecto a compras e inventarios.

En el proceso de aprovisionamiento, el chef utiliza el método PEPS (primero en entrar, primero en salir) para el control de inventarios, aunque no se emplean sistemas formales de máximos y mínimos. Las compras se realizan con base en las preferencias de los propietarios, las necesidades de la tripulación y las características de cada travesía. A pesar de la ausencia de herramientas formales de control, el chef aseguró que el nivel de desperdicio es mínimo.

El chef es responsable único de la elaboración de los alimentos. Aplica buenas prácticas de manufactura y principios de inocuidad alimentaria, como el uso diferenciado de tablas para cortar, el monitoreo de temperaturas, y el almacenamiento adecuado. En momentos de alta demanda, recibe apoyo ocasional de un marinero.

La embarcación cuenta con infraestructura suficiente para refrigeración, congelación y conservación de insumos, lo cual es crucial dado que las travesías pueden extenderse por varios días. Esto evidencia la importancia de una adecuada planificación de compras, control de inventarios y cumplimiento de normas sanitarias.

Respecto al servicio de salón, el salonero-bartender destacó la importancia del mise en place diario y el manejo cuidadoso del mobiliario y cristalería, dada la constante movilidad de la embarcación. El inventario de bebidas se adapta a las preferencias del propietario, quien mantiene una selección constante de vinos, licores y cervezas.

Durante eventos especiales como celebraciones privadas el Capitán contrata personal externo para reforzar las áreas de cocina y salón. Estos eventos, que pueden ser cinco al año en promedio, demandan personal especializado que recibe una remuneración de \$350 por jornada. Se contratan generalmente un cocinero y dos saloneros adicionales.

En el área de room service, la atención se centra en la anticipación de las necesidades de los propietarios e invitados. Este servicio se ofrece de forma ininterrumpida, los siete días de la semana durante su estancia. Se identificaron cinco habitaciones con altos estándares de lujo, cada una equipada con baño privado y amenidades exclusivas. La mucama es responsable de su mantenimiento, así como del funcionamiento de los servicios de lavandería y planchado. No obstante, se observó que no utiliza una lista de verificación (checklist) para la estandarización de sus funciones, lo que podría representar una oportunidad de mejora en la gestión de sus tareas diarias.

Análisis del objetivo específico 2:

El segundo objetivo de esta investigación se orienta a identificar y establecer el perfil profesional requerido para laborar en las áreas de alimentos y bebidas (A y B) a bordo de yates de lujo, tomando como caso de estudio el yate Viva Mas. Para ello, se analizaron los datos recabados mediante entrevistas aplicadas al Capitán, chef, salonero-bartender y mucama de la embarcación.

Los resultados evidencian la necesidad de definir con precisión los perfiles profesionales de los puestos vinculados al área de A y B en el contexto del turismo náutico de lujo. Actualmente, no existe un documento formal (ni impreso ni digital) que describa los requisitos, funciones, competencias, nivel de escolaridad, experiencia laboral, pretensiones salariales u otras características clave para el desempeño de estos roles en la empresa. No obstante, el Capitán, como figura responsable de la operación del yate, posee una noción general sobre los atributos y competencias necesarias, especialmente al momento de considerar una contratación futura.

El análisis sugiere que el número de colaboradores y la composición del equipo de trabajo en A y B están directamente relacionados con tres factores determinantes:

- El tipo de yate (privado o chárter).
- El tamaño de la embarcación, que influye en la capacidad operativa.
- La temporada turística (alta o baja) y, por ende, la frecuencia de visitas y número de invitados.

En el caso del yate Viva Mas, se trata de una embarcación de uso privado, y por lo tanto, la operación de A y B está enfocada en la atención exclusiva al propietario, su familia y amigos. Este modelo de gestión requiere personal altamente competente, con habilidades específicas para brindar un servicio de excelencia, adaptado a contextos de alta exigencia.

Los participantes señalaron que contar con un perfil profesional formalizado y estandarizado es fundamental para los procesos de reclutamiento y selección de personal, ya que permitiría:

Mejorar la eficiencia en los procesos administrativos.

Asegurar una adecuada alineación entre los candidatos y las expectativas de la empresa.

Facilitar a los aspirantes el conocimiento claro de los requisitos del puesto.

Garantizar el cumplimiento de funciones específicas asociadas a cada rol.

En relación con la remuneración, se determinó que los salarios en la industria del turismo náutico de lujo difieren significativamente de aquellos ofrecidos en establecimientos hoteleros o de restauración tradicionales. El salario competitivo constituye un factor altamente atractivo para los profesionales del área; sin embargo, los candidatos deben cumplir con una serie de requisitos técnicos, académicos y actitudinales, entre los que destacan:

- Formación en turismo, gastronomía o áreas afines.
- Dominio del idioma inglés.
- Visa estadounidense vigente.

Experiencia comprobada en cocina, coctelería, servicio al cliente, limpieza de habitaciones y room service.

A partir del diagnóstico anterior, se elaboró una propuesta de perfil profesional para el personal de A y B en yates de lujo, que incluye las siguientes dimensiones (detalladas en el siguiente apartado de la tesis):

- Requisitos académicos y técnicos.
- Experiencia laboral previa.
- Competencias y habilidades específicas por área (cocina, salón y room service).
- Condiciones del puesto y entorno laboral.
- Indicadores de desempeño esperados.

El tema de los salarios en el funcionamiento de los yates es distinto al que se ofrece en establecimientos hoteleros o restauranteros (ver Anexo 9). El nivel de salario a pagar es muy alto y esto es un factor que atrae al personal que desea trabajar en el servicio de yates. Pero la experiencia y los títulos profesionales en el campo de turismo de alimentos y bebidas son requeridos y exigidos por este gremio, porque cuentan con aspectos como conocimientos mínimos que requiere el mercado, idioma inglés, visa americana y las habilidades en la ejecución del área de cocina, salón-coctelería, limpieza de habitaciones y servicio *room service*.

La implementación formal de este perfil profesional representaría una mejora sustancial en la gestión del talento humano dentro del turismo náutico, fortaleciendo tanto

la eficiencia operativa como la calidad del servicio en embarcaciones de lujo como el Viva Mas.

Según el diagnóstico anterior el personal el perfil profesional requerido para laborar en yates en las áreas de A y B es el siguiente:

<u>Perfil profesional: Chef para yates de lujo</u>
<p><u>Descripción:</u></p> <p>Chef altamente calificado con experiencia en la preparación de platillos de alta gama y una formación en gastronomía internacional, especializado en la atención a los detalles y la personalización de menús para clientes de alto perfil. Con capacidad para trabajar bajo presión, en un entorno en constante movimiento, garantizando una experiencia culinaria excepcional a bordo de yates de lujo.</p>
<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Formación académica: Título en artes culinarias, gastronomía o áreas afines. Certificaciones adicionales en seguridad alimentaria, carné en manipulación de alimentos vigente y en buen estado.</p> <p>Experiencia: Mínimo 3-5 años de experiencia en cocinas de alta gama, preferentemente en yates de lujo, restaurantes exclusivos o en la industria de la hospitalidad de lujo.</p> <p>Conocimientos: Amplio dominio de técnicas culinarias internacionales, preparación de platillos gourmet, cocina de temporada, menús especiales para dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, entre otros) y presentación de alimentos.</p> <p>Contar con visa americana y pasaporte al día y en buen estado.</p>
<p><u>Habilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar de manera independiente y en equipo en un ambiente exigente y dinámico.

- Manejo adecuado de herramientas de cocina de alta gama y conocimiento profundo de la seguridad e inocuidad alimentaria.
- Habilidades excepcionales de planificación, organización y control de inventarios.
- Excelente capacidad de adaptación a las preferencias y restricciones alimentarias de los propietarios y sus invitados.
- Dominio de idiomas (preferiblemente inglés, pero otros idiomas también son una ventaja).
- Atención al detalle y compromiso con la calidad en todos los aspectos del servicio.

Habilidades interpersonales:

- Capacidad de comunicación con el equipo, profesionalismo, discreción y respeto por la privacidad de los propietarios e invitados.

Características personales:

- Actitud positiva, flexibilidad y disposición para trabajar en horarios irregulares y fines de semana.
- Excelente presentación personal.
- Actitud proactiva para anticiparse a las necesidades de los invitados.
- Capacidad para manejar situaciones de presión y cambios de último minuto sin comprometer la calidad del servicio.

Responsabilidades:

- Diseñar menús personalizados para los propietarios y sus invitados, teniendo en cuenta preferencias culinarias, restricciones dietéticas y eventos especiales.
- Supervisar la preparación, cocción y presentación de los platillos, asegurando la excelencia en cada aspecto de la experiencia gastronómica a bordo.
- Gestionar los inventarios de alimentos y bebidas, asegurando una correcta rotación de

productos y un control estricto de calidad.

- Mantener un ambiente de trabajo limpio y organizado, cumpliendo con las normativas de seguridad alimentaria e higiene.
- Coordinar con el equipo de servicio y otras áreas del yate para garantizar una experiencia de servicio integral y fluida.
- Estar disponible para eventos especiales o solicitudes personalizadas en cualquier momento durante el viaje.

Condiciones de trabajo:

- Trabajar en un entorno privado y exclusivo a bordo de un yate de lujo.
- Disponibilidad para viajes largos, a veces de varios días, en condiciones de alta exigencia.
- Salario competitivo y beneficios adicionales, dependiendo de la experiencia y el rendimiento.

Perfil profesional: Salonero / bartender para yate de lujo

Descripción:

Salonero / bartender con experiencia en la industria de la hospitalidad de lujo, especializado en ofrecer un servicio personalizado, elegante y discreto a los propietarios e invitados a bordo de yates de lujo. Con habilidades excepcionales en la preparación de bebidas de alta gama, servicio de alimentos y atención al cliente, el profesional debe ser capaz de operar eficazmente en un entorno exclusivo y dinámico, donde la atención al detalle es esencial.

Requisitos:

- Experiencia: Mínimo 2-3 años de experiencia en un rol similar en yates de lujo, hoteles de cinco estrellas, bares exclusivos o restaurantes gourmet.
- Contar con visa americana y pasaporte al día y en buen estado.

Conocimientos:

- Dominio en la preparación de cócteles, así como en el servicio de vinos, licores y barismo.
- Conocimiento de maridaje de vinos y cócteles con alimentos, y la habilidad para recomendar opciones personalizadas según los gustos y preferencias de los huéspedes.
- Conocimientos en montajes y servicios de mesa.
- Capacitación en técnicas de servicio al cliente, protocolos de etiqueta y hotelería de lujo.

Habilidades:

- Habilidades de comunicación excepcionales y capacidad para interactuar de manera cortés y profesional con propietarios, invitados y miembros de la tripulación.
- Capacidad para ofrecer un servicio impecable bajo presión, manteniendo siempre un alto nivel de profesionalismo y eficiencia.
- Habilidad para trabajar en un entorno flexible y cambiante, con horarios irregulares y bajo la demanda de los invitados / guests.
- Destrezas de organización y atención a los detalles, garantizando que el área de servicio esté siempre limpia y bien provista.
- Buen conocimiento sobre las preferencias y expectativas de los huéspedes en cuanto a bebidas y servicio.

Idiomas:

- El dominio del inglés. Otros idiomas son una ventaja.

Características personales:

- Personalidad carismática, profesional y discreta.
- Actitud positiva, proactiva y orientada al cliente.
- Gran capacidad de adaptación y disposición para resolver cualquier solicitud de manera rápida y eficiente.
- Buena presencia y habilidades de manejo de la presión, especialmente en eventos especiales o durante momentos de alta actividad.

Responsabilidades:

- Preparar y servir cócteles, vinos, licores y otras bebidas a los propietarios e invitados, asegurando la calidad, presentación y precisión de cada bebida.
- Ofrecer un servicio personalizado, adaptando las recomendaciones de bebidas según las preferencias de los huéspedes.
- Brindar un servicio de alto nivel en el área de salón, asegurando que todas las necesidades de los huéspedes sean atendidas de manera rápida y discreta.
- Mantener el área de bar y salón limpia, organizada y bien abastecida, realizando inventarios regulares de bebidas y otros suministros.
- Colaborar con el equipo de cocina y otros miembros de la tripulación para garantizar que los alimentos y bebidas se sirvan de acuerdo con los más altos estándares.
- Asegurar el cumplimiento de todas las normativas de seguridad y regulación sobre el consumo de alcohol y la manipulación de bebidas.
- Estar disponible para eventos especiales a bordo, realizando tareas adicionales según las necesidades de los huéspedes.
- Gestionar la preparación y el servicio de bebidas para eventos y celebraciones a bordo, incluyendo la organización de menús de cócteles personalizados y maridajes de bebidas con los platillos.

Condiciones de trabajo:

- Trabajar a bordo de un yate de lujo, en un entorno exclusivo y de alto nivel.
- Disponibilidad para viajar durante períodos prolongados, con horarios flexibles y trabajo durante los fines de semana y festivos.
- Salario competitivo y beneficios adicionales, basados en la experiencia y el desempeño.

Perfil profesional: Mucama para yates de lujo**Descripción:**

Mucama altamente profesional, con experiencia en limpieza, capaz de garantizar un entorno impecable para los propietarios e invitados. Con atención a los más mínimos detalles y un enfoque en la discreción y el servicio personalizado, la mucama debe ser capaz de trabajar en un entorno exclusivo y dinámico, manteniendo altos estándares de limpieza, organización y comodidad a bordo.

Requisitos:

- Experiencia: Mínimo 2-3 años de experiencia en el sector de limpieza en hoteles, yates, o en el ámbito de la hospitalidad de altos estándares.
- Contar con visa americana y pasaporte al día y en buen estado.

Conocimientos:

- Conocimiento profundo de las normativas de higiene y seguridad a bordo de un yate.
- Habilidades en la limpieza de áreas específicas, como cuartos, baños, salones, y áreas comunes.
- Experiencia en el manejo de productos de limpieza de alta calidad, adecuados para superficies delicadas y materiales exclusivos de yates.
- Capacidad para gestionar el lavado, secado y planchado de ropa, sábanas y toallas de alta

calidad.

- Conocimiento sobre la organización y mantenimiento de las áreas del yate, incluidos inventarios de suministros y productos de limpieza.

Habilidades:

- Habilidad para trabajar de forma independiente y en equipo en un entorno dinámico y exigente.
- Atención a los detalles, asegurando que todas las áreas estén siempre en perfecto estado.
- Capacidad para anticiparse a las necesidades de los propietarios e invitados, ofreciendo un servicio discreto y eficiente.
- Habilidades interpersonales excepcionales, con un enfoque en la discreción, el respeto a la privacidad y la comunicación efectiva con otros miembros de la tripulación.
- Habilidad en origami y decoración.

Idiomas:

- Dominio del inglés es altamente valorado. Otros idiomas son una ventaja.

Características personales:

- Actitud profesional, cortés y amable en todo momento.
 - Discreción y respeto por la privacidad de los huéspedes.
 - Flexibilidad, proactividad y disposición para asumir nuevas tareas cuando sea necesario.

Responsabilidades:

- Realizar la limpieza y el mantenimiento diario de las áreas del yate, incluyendo camarotes, baños, salones, cubiertas y áreas comunes, garantizando altos estándares de higiene y presentación.
- Organizar y mantener el inventario de productos de limpieza, así como los suministros de habitaciones y toallas.
- Gestionar el lavado, secado, planchado y almacenamiento de ropa, sábanas y toallas de alta calidad.
- Asegurar que las habitaciones estén perfectamente preparadas y presentadas para los propietarios e invitados, incluyendo detalles como el arreglo de camas, disposición de amenidades y atención a las preferencias personales de los huéspedes.
- Brindar soporte adicional en tareas relacionadas con la tripulación, como la preparación de áreas para eventos especiales o reuniones.
- Mantener un ambiente organizado y libre de desorden en todas las áreas del yate, siguiendo las pautas específicas de los propietarios.
- Asegurarse de que todos los productos de limpieza utilizados sean adecuados para el tipo de materiales del yate y no causen daño a las superficies o equipos.

Condiciones de trabajo:

- Trabajo a bordo de un yate de lujo, en un entorno exclusivo y exigente.
- Disponibilidad para viajar durante largos períodos, con horarios flexibles y trabajo durante los fines de semana.
- Salario competitivo y beneficios adicionales, dependiendo de la experiencia y desempeño.

Análisis del objetivo específico 3:

El tercer objetivo específico de esta investigación se orienta a diseñar un manual de procedimientos operativos para los servicios de alimentos y bebidas a bordo del yate de lujo Viva Mas. Para ello, se analizaron los resultados obtenidos mediante entrevistas al personal clave de las áreas de A y B: chef, salonero-bartender y mucama, así como mediante observación directa de sus funciones y dinámicas laborales.

El conocimiento detallado de las funciones asignadas a cada puesto es esencial para comprender la estructura operativa del yate y permite una planificación adecuada de las tareas diarias, la gestión del tiempo y el manejo eficiente de recursos, particularmente en los procesos de compra, almacenamiento y preparación de productos alimenticios.

El diseño de un manual de operaciones representa una herramienta indispensable para cualquier empresa del sector turístico, especialmente en el área de alimentos y bebidas. Este instrumento contribuye significativamente a la estandarización de procedimientos, lo que garantiza consistencia en la calidad del servicio, mejora la eficiencia operativa y facilita la incorporación de nuevo personal en caso de rotación, renunciaciones, despidos o reubicaciones internas.

En el caso del yate Viva Mas, se identificaron los siguientes roles y funciones principales para cada puesto dentro del área de A y B:

a) Chef

Organización y preparación previa (mise en place).

Control y elaboración de inventarios.

Gestión de compras de insumos alimenticios.

Aplicación de normas de higiene, seguridad e inocuidad alimentaria.

Preparación, montaje y presentación de los platillos.

Limpieza y desinfección del área de cocina.

b) Salonero-Bartender

Puesta a punto del bar y del área de comedor.

Montaje de mesas y organización del salón.

Pulido y mantenimiento de cristalería, cubertería y vajilla.

Preparación de bebidas (cócteles, vinos, licores y bebidas sin alcohol).

Apoyo en eventos especiales organizados a bordo.

c) Ama de llaves (mucama)

Organización y puesta a punto del servicio de housekeeping.

Lavado, tendido, secado y planchado de ropa de cama y lencería.

Limpieza y mantenimiento de habitaciones, baños, salón y comedor.

Supervisión del stock de productos de higiene y amenidades.

Atención a requerimientos especiales de los propietarios (medicación, alergias o restricciones alimentarias).

El diseño del manual operativo para los procesos en cocina, salón y room service no solo responde a una necesidad organizacional, sino que también representa un elemento estratégico para la calidad del servicio. Su implementación permitirá:

- Agilizar la inducción de nuevos colaboradores.
- Minimizar tiempos de capacitación.
- Estandarizar los procedimientos operativos.
- Fortalecer la continuidad y calidad del servicio, incluso en situaciones de alta rotación del personal.
- Generar eficiencia y ahorro de recursos.

El manual propuesto fue diseñado con base en la información recabada durante el trabajo de campo y validado por un profesional experto en el área de alimentos y bebidas en contextos turísticos de lujo. Dicho documento se adjunta en los Anexos de esta tesis (ver Anexo 12, Manual de Procedimientos Operativos), junto con la carta de validación emitida por el especialista consultado (ver Anexo 10, Carta Aval).

La estandarización de los procedimientos a través de este manual contribuye al fortalecimiento de la gestión operativa del yate, al cumplimiento de estándares internacionales de calidad y a la profesionalización del servicio en el segmento del turismo náutico de lujo en Costa Rica.

Conclusiones

Los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación permiten concluir que el turismo náutico, particularmente en lo relativo a la operación de embarcaciones de lujo como los yates, ha experimentado un crecimiento sostenido en Costa Rica. Este desarrollo se ha visto favorecido por la construcción y expansión de marinas turísticas, así como por la promulgación de marcos normativos como la Ley N.º 9977, que han facilitado la operación de embarcaciones extranjeras y la formalización del turismo náutico como un sector estratégico para el país.

La actividad náutica no solo representa una importante fuente de ingresos para el sector turístico, sino que también genera impactos económicos positivos en las comunidades costeras, promoviendo la creación de empleo directo e indirecto. En este contexto, se evidencia una ventana de oportunidad para los profesionales en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, ya que el turismo náutico requiere talento humano altamente capacitado en las áreas de hospitalidad.

El presente estudio se enfocó en el análisis de los procesos operativos de alimentos y bebidas (A y B) a bordo del yate de lujo Viva Mas, específicamente en las áreas de cocina, salón y servicio a la habitación (room service). A partir de un diagnóstico detallado de la gestión actual, se identificaron oportunidades de mejora que motivaron el diseño de un manual de procedimientos operativos. Este instrumento permitirá estandarizar funciones, optimizar recursos, garantizar la calidad del servicio y facilitar la incorporación de nuevo personal, promoviendo una cultura organizacional basada en la eficiencia y la mejora continua.

Las visitas de campo, la observación directa y las entrevistas al personal permitieron establecer de manera precisa las funciones de cada puesto, así como los requerimientos técnicos y habilidades necesarias para desempeñarse en un contexto altamente exigente como lo es el turismo de lujo a bordo. Se concluye que la atención brindada en estos espacios difiere sustancialmente de la que se ofrece en hoteles o restaurantes convencionales, dado que el servicio es exclusivo, personalizado y orientado a satisfacer altos estándares de calidad.

En relación con el perfil profesional requerido, se destaca la necesidad de contar con experiencia comprobada en el campo de la hospitalidad, así como habilidades en servicio al cliente, cocina, coctelería, atención personalizada y housekeeping. Además, resulta imprescindible el dominio del idioma inglés, la posesión de pasaporte y visa estadounidense, así como la ausencia de impedimentos legales que limiten la movilidad internacional del colaborador.

La falta de un perfil profesional claramente definido en el yate Viva Mas representaba una limitación en los procesos de reclutamiento y selección. Sin embargo, con base en los hallazgos de esta investigación, se propuso una estructura de perfil profesional para cada puesto del área de A y B, alineada con las exigencias operativas de la embarcación y con los estándares del turismo náutico de lujo. Esta propuesta facilitará la identificación del talento humano adecuado y optimizará los procesos administrativos de la empresa.

Asimismo, se concluye que las instituciones de educación superior, como la Universidad Técnica Nacional, ofrecen programas formativos pertinentes para este tipo de empleo, tanto en diplomado, bachillerato como licenciatura. Es fundamental, por tanto,

fortalecer los vínculos entre las universidades y el sector náutico, particularmente con las marinas turísticas, a fin de favorecer la inserción laboral de los egresados y promover la diversificación del campo profesional en turismo.

Finalmente, el manual de procesos propuesto no solo pretende aportar en una mejora para la organización interna del yate en estudio, sino que también puede contribuir a elevar la calidad del servicio, incrementar la productividad del personal y fortalecer la imagen del turismo náutico de lujo como un sector competitivo, sostenible y generador de desarrollo para Costa Rica. Otras empresas con servicios similares pueden considerar este tipo de trabajos ofreciéndoles un espacio laboral para las personas graduadas de la carrera ofertada por la UTN.

Recomendaciones

Para la embarcación náutica Viva Mas:

- Supervisión continua de las áreas de Alimentos y Bebidas (A y B):

Se recomienda a la empresa mantener una supervisión constante de las operaciones en las áreas de A y B, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficiencia en los procesos, elementos fundamentales para el éxito de la operación náutica.

- Evaluación periódica de procesos operativos:

Se sugiere realizar diagnósticos anuales en las áreas de alimentos y bebidas para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Esto permitirá establecer acciones correctivas y mejorar la calidad del servicio brindado a bordo.

- Actualización de perfiles profesionales:

Se recomienda desarrollar y mantener actualizados los perfiles profesionales para cada puesto dentro del departamento de A y B. Estos deben incluir funciones específicas, requisitos académicos, experiencia laboral, competencias técnicas, idioma, certificaciones sanitarias y expectativas salariales, para facilitar los procesos de reclutamiento y selección.

- Revisión del organigrama funcional:

Se aconseja revisar el organigrama del departamento de A y B al menos una vez por año, considerando las necesidades operativas del yate, la temporada alta o baja del turismo, y el flujo de propietarios e invitados. Esta revisión debe incluir la evaluación del número de colaboradores requeridos, sus funciones y la eficiencia en la estructura organizativa.

- Actualización y aplicación del manual de operaciones:

Es fundamental implementar y actualizar periódicamente el manual de procesos operativos en las áreas de cocina, salón y room service, como herramienta para estandarizar funciones, facilitar la inducción de nuevo personal y asegurar la continuidad y calidad en el servicio ofrecido.

- Recomendaciones específicas por área:

1) Área de cocina:

Aplicar buenas prácticas de manufactura, con especial énfasis en la prevención de la contaminación cruzada.

Controlar adecuadamente las temperaturas de almacenamiento, cocción y conservación de alimentos perecederos (carnes, frutas, lácteos, vinos, entre otros).

Elaborar un mise en place eficiente que permita optimizar el tiempo de trabajo y la organización de las actividades diarias.

Implementar rutinas de limpieza y desinfección antes, durante y después del servicio.

2) Área de salón y bar:

Brindar atención personalizada y anticiparse a las necesidades del cliente (guests).

Realizar inventarios periódicos y planificar compras de forma eficiente.

Mantener una comunicación efectiva con el Capitán y el equipo de cocina.

Organizar el mise en place, asegurar el correcto montaje del salón y de las mesas, y verificar el estado del mobiliario y utensilios.

3) Área de ama de llaves:

Organizar diariamente las labores de limpieza, tendido de camas, lavandería, ornato de habitaciones y mantenimiento de áreas comunes.

Implementar un cronograma de actividades diarias y utilizar herramientas como listas de verificación (checklists).

Capacitar al personal en el uso de maquinaria de lavandería industrial, manejo de productos químicos y técnicas de decoración.

Planificar y coordinar el servicio de room service con estándares de lujo y discreción.

- Capacitación del personal:

Brindar formación continua al personal en temas como seguridad alimentaria, técnicas culinarias, etiqueta y protocolo, servicio al cliente y manipulación de alimentos.

Establecer roles claros y precisos para cada colaborador, evitando duplicidades o vacíos de función.

Implementar un sistema de evaluación del desempeño basado en indicadores de eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.

- Sostenibilidad operativa a bordo:

Adoptar prácticas sostenibles como la reducción del desperdicio alimentario, la compra responsable de insumos, el reciclaje y el uso eficiente del agua y la energía.

Integrar una cultura organizacional alineada con la sostenibilidad ambiental, económica y social en el entorno marino-costero.

- Estandarización y eficiencia operativa:

Crear sistemas de trabajo eficientes que maximicen el uso del espacio reducido a bordo, minimicen errores operativos y mejoren la experiencia gastronómica de los huéspedes, alineados con la naturaleza dinámica del entorno náutico.

- Para la carrera de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, Sede Central, Universidad Técnica Nacional:

1) Ampliación de la visión profesional del estudiantado:

Se recomienda incluir el turismo náutico como un eje de estudio y oportunidad laboral dentro del plan curricular de la carrera, fomentando el conocimiento sobre sus dinámicas, estándares y requerimientos operativos.

2) Vinculación con el sector empresarial náutico:

Establecer alianzas con empresas del sector náutico y de lujo, marinas turísticas y operadores de embarcaciones, con el fin de ofrecer espacios para prácticas profesionales, pasantías, visitas guiadas, giras académicas y desarrollo de trabajos finales de graduación.

Fomentar la investigación aplicada y los estudios de caso vinculados al turismo náutico, como mecanismo para enriquecer la formación profesional y generar conocimiento útil para el sector.

Bibliografía

Referencias consultadas

A Doble Nudo. (2024). *El crecimiento de marinas en Costa Rica impulsa el turismo y la economía*. <https://adoblenudo.com/el-crecimiento-de-marinas-en-costa-rica-impulsa-el-turismo-y-la-economia/>

Alquiler de Yates en Ibiza. (2024). *Información sobre barcos y yates de lujo: Alquilar un barco o un yate de lujo*. <https://alquilerdeyatesenibiza.com/informacion-sobre-barcos-y-yates-de-lujo/>

AM Prensa. (2021). *Presidente firma ley que impulsaría marinas turísticas*. <https://amprensa.com/2021/04/presidente-firma-ley-que-impulsaria-marinas-turisticas/>

Arias, J., & Rodríguez, M. (2021). Competencias laborales de los tripulantes en el departamento de restaurante del crucero Costa Luminosa. *Revista Digital Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8362895.pdf>

ATI Yachts. (2021). *Gastronomía a bordo de superyates*. <https://atiyachts.com/es/gastronomia-a-bordo-de-superyates/>

Centro Virtual de Diseño y Desarrollo INA. (s.f.). *Conceptos básicos de la actividad turística*. <https://www.ina-pidte.ac.cr/mod/book/tool/print/index.php?id=15600#ch734>

El Financiero. (2024). *Jets privados, yates millonarios y hoteles exclusivos. El ultra lujo crece en Costa Rica*. <https://www.elfinancierocr.com/negocios/jets-privados-yates-millonarios-y-hoteles/VR2BNE4U2BE5JAOQIRI6NWYPOY/story/>

Enciclopedia Significados. (2024). *Lúdico*. <https://www.significados.com/ludico/>

European Business School. (s.f.). *Departamento de alimentos y bebidas de un hotel*. <https://www.ceupe.com/blog/departamento-de-alimentos-y-bebidas-de-un-hotel.html>

European Business School. (s.f.). *¿Qué es el turismo de lujo? Características, ejemplos y destinos lujosos*. <https://www.ceupe.com/blog/turismo-de-lujo.html>

Fujian Yihong. (2020). *¿Cuál es la definición de un yate?* <https://www.aluxuryyacht.com/news/what-is-the-definition-of-a-yacht-36736599.html>

Fundación BBVA. (2024). *Diccionario del español actual*. <https://www.fbbva.es/diccionario/desestacionalizar/>

Fundación MarViva. (2011). *Guía de buenas prácticas para la construcción de las marinas turísticas*. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/comisión-marinas-y-atracaderos-tur%C3%ADsticos-cimat/808-guia-marinas-costa-rica-final/file.html>

Hosteltur. (2019). *Perfil del turista náutico que navega por España*. https://www.hosteltur.com/130610_perfil-del-turista-nautico-que-navega-por-espana.html

Hosteltur. (2021). *Costa Rica apuesta por el turismo náutico*. https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/025811_costa-rica-apuesta-por-el-turismo-nautico.html

Hosteltur. (2023). *Evolución del turismo de lujo*. https://www.hosteltur.com/comunidad/005521_turismo-de-lujo.html

Indeed Orientación Profesional. (2023). *¿Qué hace una housekeeping en un hotel y por qué es importante su trabajo?* <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-hace-housekeeping-hotel>

Instituto Costarricense de Turismo. (2018). *Mapas de marinas y atracaderos turísticos: Ley 7744*. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/comisi%C3%B3n-marinas-y-atracaderos-tur%C3%ADsticos-cimat/814-marinas-y-atracaderos-2018/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2020). *Firmada “Ley de impulso a las marinas turísticas y el desarrollo costero”*. <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/1896-firmada-%E2%80%9Cley-de-impulso-a-las-marinas-tur%C3%ADsticas-y-el-desarrollo-costero%E2%80%9D.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2022). *Reglamento para el otorgamiento de la licencia para el charteo en Costa Rica*. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislaci%C3%B3n-de-empresas/leyes-y-reglamentos/2148-reglamento-para-el-otorgamiento-de-la-licencia-para-el-charteo-en-costa-rica/file.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4.ª ed.). McGraw-Hill.

La Opinión de Málaga. (2022). *El turismo de cruceros y megayates, una importante actividad económica para Málaga y su puerto*. <https://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2022/06/23/turismo-cruceros-megayates-importante-malaga-67586592.html>

Lifeder. (2024). *Organigrama de un restaurante y sus funciones*. <https://www.lifeder.com/organigrama-restaurante/>

- LinkedIn. (2023). *El auge de la hospitalidad de lujo global: Tendencias y perspectivas*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-auge-de-la-hospitalidad-lujo-global-tendencias-y-alberto-asti-yjfuf>
- Mice LAT. (2021). *Costa Rica apuesta por el turismo náutico*. <https://www.mice.lat/post/1596-costa-rica-apuesta-por-el-turismo-nautico>
- National Geographic. (2024). *¿Qué es la economía azul y por qué es tan importante?* <https://www.nationalgeographic.es/medio-ambiente/que-es-la-economia-azul-y-por-que-es-tan-importante>
- ONU Turismo. (2008). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Real Academia Española. (2023). *Emir*. <https://dle.rae.es/emir>
- Revista Apetito. (2009). *Marinas en Costa Rica: Atracaderos de oportunidades*. <https://apetitoenlinea.com/marinas-en-costa-rica-atracaderos-de-oportunidades/>
- Revista La Barra. (2023). *Habilidades clave para un gerente de alimentos y bebidas*. <https://www.revistalabarra.com/es/noticias/8-caracteristicas-que-debe-tener-un-gerente-de-alimentos-y-bebidas>
- Revistas UM. (2001). *La relevancia del turismo náutico en la oferta turística*. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/22131/21421>
- Rojo, I. M. (2009). La responsabilidad social corporativa de empresas privadas y de la administración pública: Especial referencia. *Tec Empresarial*, 3(1-2), 55–62.
- Scribd. (2024). *Visión del turismo regional 2025*. <https://es.scribd.com/presentation/505462117/VISION-DE-TURISMO-REGIONAL-2025>
- Seminario Universidad. (2021). *Firman la ley que permite a yates y veleros extranjeros realizar actividades turísticas y extiende concesiones a marinas*. <https://semanariouniversidad.com/pais/firman-ley-que-permite-a-yates-extranjeros-realizar-actividades-turisticas-y-extiende-concesiones-a-marinas/>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2011). *Reglamento para el otorgamiento del carné de manipuladores de alimentos y reconocimiento de la oficialización de capacitadores*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70732&nValor3=85573&strTipM=TC
- Superyachts The International Yachting Media. (2020). *Superyachts News*. <https://www.superyachts.news/es/>

Universidad de Granada. (2021). *Turismo náutico y puertos deportivos: Una perspectiva desde la economía azul*. <https://produccioncientifica.ugr.es/documentos/6139739f07a60a6ad3840456>

Universidad de Murcia. (2001). *La relevancia del turismo náutico en la oferta turística*. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39800705.pdf>

Universitat Politècnica de Catalunya. (2023). *Análisis de la situación actual y perspectivas para los próximos años del mercado mundial de los yates*. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/396806/181674_TFG_Analisis_de_la_situacin_actual_y_perspectivas_para_los_prximos_aos_del_mercado_mundial_de_los_yates_Ignacio_Torres_Aguilera.pdf

Universidad Técnica Nacional. (2017). *Líneas de investigación de la Carrera en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas*. Sede Central.

Universidad Técnica Nacional. (2024). *Carrera de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas*. <https://www.utn.ac.cr/content/gestion-empresas-hospedaje-gastronomicas>

Anexos

Anexo 1

Bitácoras de observación

Primera bitácora de observación (sábado 21 de setiembre de 2024)

Bitácora de trabajo de campo	
Título: Análisis de los procesos de gestión de alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de yates de lujo: Caso de la empresa Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas, Costa Rica 2024.	
Investigadores: Jeffry Alberto Medina Santamaría y Mariela Ramírez Hernández.	Objetivo: Observar los procesos de gestión de alimentos y bebidas del Yate Viva Mas.
Lugar: Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.	Hora de inicio: 9:00 a.m. Hora final: 11:30 a.m.
Número de contacto: 8702 63 13 / 8812 75 42.	Materiales: Celular, laptop, lapicero, libretas de apuntes, grabadora de voz.
Actividades:	Observaciones:
Se realizó un recorrido en la Marina Los Sueños y se conoció cada uno de los establecimientos de esta.	Se inicia a las 9:00 a.m. el recorrido en la Marina Los Sueños.
Se recorrió el muelle donde están las embarcaciones posicionadas.	Al ser las 9:45 a.m. se visita la oficina de la marina para realizar algunas consultas generales.
Se conoció el yate Viva Mas y se recorrió en su totalidad.	Al ser las 10: 15 a.m. se recorre el muelle en su totalidad.
Se entrevistó al Primer Capitán acerca de la descripción del yate.	Al ser las 10:30 a.m. se ingresa al yate Viva Mas y se realiza el recorrido.
Se recolectó información básica del yate.	Al ser las 11:00 a.m. se entrevista al Primer Capitán acerca de la descripción del yate e

	información básica de este.
--	-----------------------------

Segunda bitácora de observación (sábado 18 de enero de 2025)

Bitácora de trabajo de campo	
Título: Análisis de los procesos de gestión de alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de yates de lujo: Caso de la empresa Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas, Costa Rica 2024.	
Investigadores: Jeffry Alberto Medina Santamaría y Mariela Ramírez Hernández.	Objetivo: Observar los procesos de gestión de alimentos y bebidas del yate Viva Mas.
Lugar: Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.	Hora de inicio: 10:00 a.m. Hora final: 3:30 p.m.
Número de contacto: 8702 63 13 / 8812 75 42.	Materiales: Celular, laptop, lapicero, libretas de apuntes, grabadora de voz.
Actividades:	Observaciones:
Se realizó un recorrido en el yate en las áreas de alimentos y bebidas.	Se inicia a las 10:00 a.m. el ingreso al yate Viva Mas.
Se observan las funciones diarias en los puestos de alimentos y bebidas.	Al ser las 10:15 a.m. se observan las áreas de alimentos y bebidas del yate.
Se entrevista al Capitán del yate acerca de información técnica del yate.	Al ser las 11:00 a.m. se observan las funciones diarias del salonero-bartender.
Se toman fotos de evidencias para el trabajo de investigación.	Al ser las 11:40 a.m. se observa las funciones diarias del chef.
Se agenda visita para la aplicación de instrumentos.	Al ser las 12:45 p.m. se observa las funciones diarias de la mucama.
	Al ser las 1:30 p.m. se entrevista al Capitán

	<p>del yate sobre información básica y técnica del yate.</p> <p>Al ser las 2:15 p.m. se toman fotos de evidencia del yate.</p> <p>Al ser las 3:00 p.m. se agenda visita para la aplicación de instrumentos.</p>
--	---

Tercera bitácora de observación (sábado 25 de enero de 2025)

Bitácora de trabajo de campo	
<p>Título: Análisis de los procesos de gestión de alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de yates de lujo: Caso de la empresa Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas, Costa Rica 2024.</p>	
<p>Investigadores: Jeffry Alberto Medina Santamaría y Mariela Ramírez Hernández.</p>	<p>Objetivo: Observar los procesos de gestión de alimentos y bebidas del Yate Viva Mas (ver Anexo 11).</p>
<p>Lugar: Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.</p>	<p>Hora de inicio: 1:00 p.m. Hora final: 4:00 p.m.</p>
<p>Número de contacto: 8702 63 13 / 8812 75 42.</p>	<p>Materiales: Celular, laptop, lapicero, libretas de apuntes, grabadora de voz.</p>
<p>Actividades:</p>	<p>Observaciones:</p>
<p>Se aplican las cuatro entrevistas al personal del yate.</p> <p>-Entrevista al capitán del yate.</p> <p>-Entrevista al chef.</p> <p>-Entrevista al saloner<u>o</u>-<u>bartender</u>.</p> <p>-Entrevista a la mucama.</p>	<p>Se inicia a las 1:00 p.m. el ingreso al yate Viva Mas.</p> <p>Al ser la 1:15 p.m. se procede a la entrevista del Capitán del yate.</p> <p>Al ser las 2:00 p.m. se procede a la entrevista del chef.</p>

	<p>Al ser las 2:45 p.m. se procede a la entrevista con el salonero-bartender.</p> <p>Al ser las 3:15 p.m. se procede con la entrevista a la mucama.</p>
--	---

Anexo 2*Entrevista al Capitán del yate Viva Mas*

Entrevista al capitán del yate	
1. Nacionalidad	<input type="checkbox"/> Costarricense <input type="checkbox"/> Extranjero
2. Rango de edad	_____.
3. Grado académico	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Grado universitario: _____ .
4. Breve descripción de su puesto	_____ _____ _____ .
5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa Viva Mas?	_____ .
6. ¿Cómo se gestiona la operación general en un yate de lujo?	_____ _____ _____ .
7. ¿Cómo se maneja el área de alimentos y bebidas en el Yate?	_____ _____ _____ .
8. ¿Cuántas personas conforman la tripulación, y a que nacionalidad y zona pertenecen?	_____ _____ _____ .
9) ¿Cuáles son las posiciones de la tripulación en áreas de servicios de A y B?	_____ _____

	<hr/> <hr/>
10) Brinde una breve descripción de los puestos de trabajo en el área de servicios y de A y B.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
11) ¿Utilizan un manual de operaciones para los estándares de A y B del yate?	<input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
12) ¿Cuáles son los requisitos, conocimientos y habilidades que debe tener una persona para que sea contratada en puestos de chef, salonero-bartender y mucama?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
13) ¿Cuál es el rango de salarios en los puestos de chef, ayudante de cocina, mucama, salonero-bartender?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
14) ¿Qué opina sobre el desarrollo del turismo náutico de lujo en Costa Rica?	<hr/> <hr/> <hr/>
15) ¿Conoce de instituciones o universidades en Costa Rica donde formen profesionales que pueden tener atinencias para desempeñarse en embarcaciones como las que usted dirige?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
16) ¿Cuáles son los meses de temporada que más visitan los yates de lujo a Costa Rica?	<hr/> <hr/> <hr/>

17) ¿Cómo podría aplicar un profesional a este tipo de trabajos?	<hr/> <hr/> <hr/>
18) ¿Cómo pueden las carreras de turismo darse a conocer más, en este sector laboral?	<hr/> <hr/> <hr/>

Anexo 3

Entrevista al personal del yate Viva Mas (chef, salonero-bartender y mucama)

Entrevista al personal del yate (chef, salonero-bartender y mucama).	
1. Nacionalidad	_____.
2. Grado académico	_____.
3. Puesto que desempeña	_____.
4. Describa las labores que realiza en su puesto	_____ _____ _____.
5. ¿Cómo ha sido su experiencia profesional trabajando en un yate?	_____ _____ _____.
6. ¿Qué opina sobre el desarrollo de este tipo de actividad en el país y la apertura de este sector laboral para las carreras de turismo?	_____ _____ _____.
7. ¿Cuáles conocimientos considera básicos, para desempeñarse en su puesto en un yate de lujo?	_____ _____ _____.

Anexo 4*Carta de estudiantes hacia la empresa turística solicitando el permiso de realizar el trabajo final de graduación*

17 de abril de 2024

Señor
Dave Liber M.
VIVA MAS YACHT
Capitán

Estimado señor:

Le saludamos Mariela Ramírez Hernández y Jeffry Medina Santamaria, estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional, en este momento ostentamos el grado de licenciatura en dicha carrera, para lo cual debemos desarrollar un proyecto final de graduación.

Por esta razón le solicitamos nos conceda su autorización para el desarrollo del mismo. Hemos denominado el proyecto con el nombre: "Aplicación de un análisis en conocimientos técnicos de alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico en yates de lujo: caso yate VIVA MAS, 2024".

Esta autorización es requerida por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación para su respectiva aprobación e iniciar con el proyecto en su representada.

Quedamos a la espera de su respuesta positiva para poder contribuir con su representada en este valioso proyecto de carácter turístico.

Atentamente,

Jeffry Medina Santamaria
Estudiante UTN

Mariela Ramírez Hernández
Estudiante UTN

Carta de aceptación del trabajo final de graduación por parte de la empresa turística

Jueves 18 de Abril, 2024

Estimados estudiantes:

De acuerdo a su solicitud, de realizar el proyecto final de graduación denominado: Aplicación de un análisis en conocimientos técnicos de alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico en yates de lujo: caso yate VIVA MAS, 2024; me complace informarles que realice la consulta a mi superior inmediato y concedió el aval de realizar el proyecto.

Les agradeceré agendar una visita al sitio para acordar fechas de visita y de entrega de documentación que requieran.

Saludos cordiales,

Atentamente



Dave Liber M.
Capitan
M/Y Viva Mas
Official Number
Bikini, MI

Bikini • Marshall Islands • Official Number 70849

Anexo 6

Carta aval de especialista M.Sc. Rosita Estrada Quirós, validación de instrumentos

Alajuela, 13 de enero del 2025

Señores

Comisión de Trabajos Finales de Graduación

Dirección de Carrera

Licenciatura Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Universidad Técnica Nacional, Sede Central

Estimado señores

Asunto: Validación de instrumentos

Por este medio, hago constar que yo, **Rosita Estrada Quirós**, portadora de la cédula número tres cero tres cuatro uno cero cinco dos dos (3 0341 0522). Bachiller en Gestión Turística Sostenible y Máster en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, Profesora de las carreras de Diplomado en Gestión de Grupos Turísticos y Diplomado en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas de la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, he servido como validadora para la recolección de información del proyecto final de graduación titulado: **“Análisis de los procesos de gestión en alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de Yates de Lujo: Caso de la Empresa Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas, Costa Rica, 2024”** perteneciente a los estudiantes Jeffrey Medina Santamaria, identificación (2 0693 0656) y Mariela Ramírez Hernández, identificación, (6 0393 0663).

Así doy fe que: la bitácora de observación, la entrevista al capitán del yate y las entrevistas al personal del yate (chef, salonero-bartender y mucama) instrumentos responden a los objetivos planteados en la investigación y que, además, los estudiantes incorporan fielmente las observaciones y sugerencias hechas durante el proceso de validación.

Se despide atentamente



MSc. Rosita Estrada Quirós

Profesora de la Universidad Técnica Nacional

Anexo 7*Consentimientos informados del yate Viva Mas*

Investigadores: Jeffry Alberto Medina Santamaría y Mariela Ramírez Hernández.

Nombre del proyecto: Análisis de los procesos de gestión en alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de yates de lujo: caso de la empresa Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Garabito Puntarenas, año 2024.

Investigador responsable: Jeffry Alberto Medina Santamaría y Mariela Ramírez Hernández.

Depto./Escuela: Universidad Técnica Nacional, Sede Central, Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar o no, en una **investigación de tipo observacional**. Tome el tiempo que requiera para decidir, lea cuidadosamente este documento y haga las preguntas que desee al investigador o al equipo de investigadores.

A. Objetivos de la investigación

Usted ha sido invitado/invitada a participar en esta investigación como profesional de la **Empresa Yate Viva Más** en Puntarenas, Costa Rica. El propósito de esta investigación es

analizar la gestión en las áreas de alimentos y bebidas, por medio del estudio de los procesos, para el mejoramiento en estándares de A y B en la operación de la empresa de yates de lujo Viva Más durante el año 2024.

B. Procedimientos de la investigación

En esta investigación, usted recibirá un cuestionario para los profesionales de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas que forma parte del proyecto final de investigación sobre el Caso de la Empresa Yate Viva Más, Marina Los Sueños, Garabito Puntarenas, Costa Rica.

Este cuestionario fue diseñado por los investigadores Jeffry Alberto Medina Santamaría y Mariela Ramírez Hernández.

El cuestionario consta de una parte con 2 preguntas en total. La información obtenida desde los cuestionarios será manejada para el análisis y recopilación de los resultados en la investigación.

C. Beneficios

Usted no se beneficiará por participar en la investigación. Sin embargo, la información que se obtendrá desde los cuestionarios será de utilidad para conocer los resultados generales de la investigación. Serán enviados a usted una vez concluida la investigación.

D. Riesgos

Esta investigación no tiene riesgos para usted, ya que solo requiere responder preguntas cerradas y abiertas de un cuestionario.

E. Costos

Esta investigación no representará ningún costo para usted. Cualquier documento con información que reciba será financiado por el equipo de investigadores.

F. Compensaciones

Debido a que no existen riesgos en el presente estudio observacional, no existen compensaciones para los participantes.

G. Confidencialidad de la información

La información obtenida desde los cuestionarios se mantendrá en forma confidencial y en los ordenadores de los investigadores, de su persona, y en la nube de Google Drive compartida por los investigadores. La información se almacenará el tiempo que dure la investigación. Sus datos personales no serán conocidos.

H. Voluntariedad

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de la investigación en el

momento en que lo estime conveniente. Si usted retira su consentimiento, sus datos e información relacionados con las respuestas del cuestionario serán eliminados y no serán utilizados.

I. Preguntas

Si tiene preguntas acerca de esta investigación, puede contactar o llamar a los investigadores **Jeffry Alberto Medina Santamaría**, cédula de identidad 2 0693 0656, correo electrónico jomedinas@est.utn.ac.cr, teléfono móvil 8702-63-13 y **Mariela Ramírez Hernández**, cédula de identidad 6 0393 0663, correo electrónico maramirez@est.utn.ac.cr, teléfono móvil 8815-75-42, responsables de la investigación.

J. Declaración de consentimiento

Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo retirar en el momento que lo desee.

Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado/forzada a hacerlo. No estoy renunciando a ningún derecho que me asista. Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el estudio que surja durante el desarrollo y que pueda ser de importancia. Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación en esta investigación según mi parecer y en cualquier momento que lo desee.

Autorizo a los investigadores a acceder y usar los datos obtenidos con los propósitos de esta investigación observacional.

Nombre completo: **Dave Philips Liber Martínez.**

Número de identificación: **6 0306 0995.**

3.Declaración de consentimiento

Acepto

No acepto

Persona entrevistada

Nombre completo

Cédula

Firma

Dave Liber Martínez

6 0306 0995

Nombre Completo: **Dave Philips Liber Martínez.**

Número de Identificación: **6 0306 0995.**

3. Declaración de Consentimiento.

Acepto

No Acepto

Persona Entrevistada.

Nombre Completo	Cédula	Firma
Dave Liber Martínez.	6 0306 0995	

Nombre Completo: **Michael Alpizar González.**

Número de identificación: **1 1203 0224.**

3. Declaración de consentimiento

Acepto

No acepto

Persona entrevistada

Nombre completo

Cédula

Firma

Michael Alpizar González

1 1203 0224

Nombre Completo: **Michael Alpizar González.**

Número de Identificación: **1 1203 0224.**

3. Declaración de Consentimiento.

Acepto

No Acepto

Persona Entrevistada.

Nombre Completo

Cédula

Firma

Michael Alpizar González.

1 1203 0224



Nombre completo: **José Alfredo González Quirós.**

Número de identificación: **2 0688 0006.**

3. Declaración de consentimiento

Acepto

No acepto

Persona entrevistada

Nombre completo

Cédula

Firma

José Alfredo González Quirós

2 0688 0006

Nombre Completo: **José Alfredo González Quirós.**

Número de Identificación: **2 0688 0006.**

3. Declaración de Consentimiento.

Acepto

No Acepto

Persona Entrevistada.

Nombre Completo

Cédula

Firma

José Alfredo González Quirós.

2 0688 0006

A handwritten signature in blue ink is written over the 'Cédula' field. The signature is stylized and appears to be 'J. Alfredo González Quirós'. It starts with a large loop on the left and extends horizontally to the right, crossing over the 'Firma' label.

Nombre completo: **Kattia María Herrera Quesada.**

Número de identificación: **1 0748 0797.**

3. Declaración de consentimiento

Acepto

No acepto

Persona entrevistada

Nombre completo

Cédula

Firma

Kattia María Herrera Quesada

1 0748 0797

Nombre Completo: **Kattia María Herrera Quesada.**

Número de Identificación: **1 0748 0797.**

3. Declaración de Consentimiento.

Acepto

No Acepto

Persona Entrevistada.

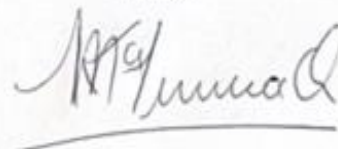
Nombre Completo

Cédula

Firma

Kattia María Herrera Quesada.

1 0748 0797

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kattia María Herrera Quesada', written over a horizontal line.

Anexo 8

Información adicional de yate privado vs. yate de chárter

Yate privado vs. yate de chárter: Diferencias principales

La diferencia entre un yate privado y un yate de chárter radica principalmente en su uso, propiedad y las experiencias que ofrecen a sus usuarios.

Yate privado	Yate de chárter
<p>-Propiedad: Propiedad individual o corporativa.</p> <p>El yate es comprado y mantenido por una persona, familia o empresa.</p>	<p>-Propiedad: Propiedad individual, corporativa o de una empresa de chárter, que alquila el yate a terceros.</p>
<p>-Uso: Exclusivamente para uso personal del propietario y sus invitados. No se alquila a terceros.</p>	<p>-Uso: Alquilado por períodos específicos a diferentes clientes. Los chárteres pueden ser a corto plazo (un día o fin de semana) o a largo plazo (varias semanas o meses).</p>
<p>-Acceso: El propietario tiene acceso total y exclusivo al yate en todo momento.</p>	<p>-Acceso: Disponible para alquiler por parte de diferentes clientes, proporcionando flexibilidad y la posibilidad de disfrutar de un yate sin necesidad de comprar uno.</p>

Referencias bibliográficas:

Land Sea Recruitment. (2024). *Cuál es la diferencia entre un yate privado y charter.*

<https://landsearecruitment.com/diferencia-entre-yate-privado-y-charter/>

Anexo 9

*Cuadro de salarios del Ministerio de Trabajo**Comparación de salarios entre restaurante, hotel y yate de lujo*

Posición / puesto	Restaurante, salario mensual	Hotel, salario mensual	Yate, salario mensual
Chef	¢479 000,51 colones	¢549 473,7 colones	\$10 000 mil a \$12 000 mil dólares
Asistente de cocina	¢413 000,02 colones	¢413 000.02 colones	\$3 000 a \$4 000 dólares
Salonero/ Bartender	¢413 000,23 colones	¢413 000,23 colones	\$200 el día, al mes \$6 000 dólares
Mucama	No aplica	¢367 108.5 colones	\$2 500 a \$3 500 dólares

Fuente: elaboración propia. (febrero 2025).

Referencias bibliográficas:

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2025). *Lista de salarios mínimos del sector privado.*

<https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/lista-salarios.html>

- Paylab with Ukraine Costa Rica. (2025). *Salarios en la categoría turismo, gastronomía y hostelería.*

<https://www.paylab.com/cr/salarios/turismo-gastronomia-y-hosteleria?lang=es>

Anexo 10

Carta aval validación del manual para el funcionamiento de los procesos operativos en salón, cocina y room service para la empresa de yate Viva Mas.

Alajuela, 18 de marzo del 2025

Señores

Miembros del Tribunal Evaluador

Dirección de Carrera

Licenciatura Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Universidad Técnica Nacional, Sede Central

Estimado señores

Asunto: Validación del Manual para el funcionamiento de los procesos operativos en salón, cocina y room service para la empresa de Yate Viva Mas.

Por este medio, hago constar que yo, **Rosita Estrada Quirós**, portadora de la cédula número tres cero tres cuatro uno cero cinco dos dos (3 0341 0522), Bachiller en Gestión Turística Sostenible y Máster en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, Profesora de la carrera de Diplomado en Gestión de Grupos Turísticos y Diplomado en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas de la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, he servido como validador del manual para el funcionamiento de los procesos operativos en salón, cocina y room service para la empresa del Yate Viva Mas del proyecto final de graduación titulado: "Análisis de los procesos de gestión en alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de Yates de Lujo: Caso de la Empresa Yate Viva Más, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas, Costa Rica, 2024" perteneciente a los estudiantes Jeffrey Medina Santamaría, identificación (2 0693 0656) y Mariela Ramírez Hernández, identificación, (6 0393 0663).

Así doy fe que: el manual para el funcionamiento de los procesos operativos en salón, cocina y room service para la empresa que opera el yate de lujo responde al objetivo planteado en la investigación y que, además, los estudiantes incorporan fielmente las observaciones y sugerencias hechas durante el proceso de validación del diseño del manual.

Se despide atentamente



MSc. Rosita Estrada Quirós

Profesora de la Universidad Técnica Nacional

Anexo 11

Fotografías del yate Viva Mas







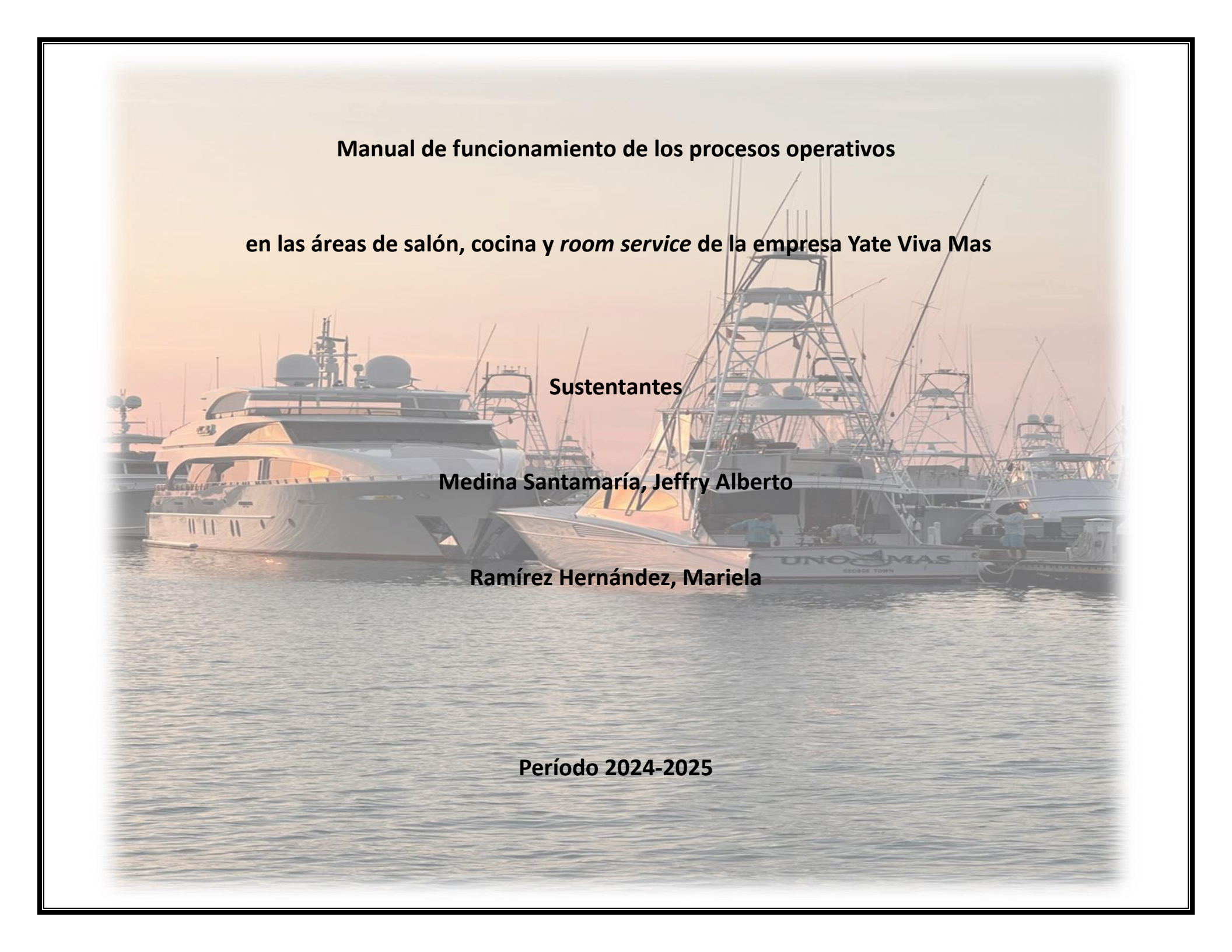






Anexo 12

Propuesta de diseño del proyecto “Manual para el funcionamiento de los procesos operativos en salón, cocina y room service para la empresa que opera el yate de lujo”.



Manual de funcionamiento de los procesos operativos

en las áreas de salón, cocina y *room service* de la empresa Yate Viva Mas

Sustentantes

Medina Santamaría, Jeffry Alberto

Ramírez Hernández, Mariela

Período 2024-2025

Índice

Contenido

INTRODUCCIÓN.....151

ORGANIGRAMA DE PUESTOS DE TRABAJO EN UN YATE.....163

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....164

ESTÁNDARES DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL INVITADO / *GUEST*.....182

NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD.....187

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS.....195

PROTOCOLOS EN SITUACIONES ESPECIALES.....198

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL.....201

1. INTRODUCCIÓN.

El presente manual presenta el funcionamiento de los procesos para las áreas de salón, cocina y *room service* en el yate Viva Mas, el cual es fundamental para garantizar una experiencia de lujo y satisfacción a los propietarios. Con ello, se garantiza la calidad, eficiencia y consistencia en las operaciones.

En este entorno exclusivo, cada detalle cuenta, desde la selección de ingredientes hasta la presentación de los platillos, pasando por la eficiencia en la gestión del personal y la logística. Un buen proceso operativo asegura que todos los elementos trabajen en armonía, permitiendo ofrecer un servicio ágil y de alta calidad. Además, la seguridad alimentaria y la satisfacción de los propietarios y sus invitados son prioridades que se logran mediante procedimientos estructurados.

Para mantener el lujo y exclusividad que define al yate, es importante personalizar el servicio adaptándose a los gustos y necesidades de los propietarios y sus invitados. Contar con procesos operativos eficientes en alimentos y bebidas no solo optimiza la experiencia gastronómica, sino que también refuerza la operación y prestigio del yate y sus tripulantes.

Objetivos del manual

1. Establecer un servicio consistente:

Asegurar que cada interacción y experiencia gastronómica cumpla con altos estándares.

2. Optimizar la eficiencia operativa:

Organizar las actividades del personal para evitar errores y garantizar la fluidez del servicio.

3. Asegurar la calidad y seguridad alimentaria:

Mantener altos estándares de calidad y cumplir con las normativas de seguridad alimentaria a bordo.

Alcance y aplicación del manual

El alcance y la aplicación del manual de funcionamiento de los procesos operativos de alimentos y bebidas permite garantizar la calidad del servicio y la seguridad en todas las actividades relacionadas en estas áreas de A y B.

Alcance:

Organización y estructura:

Se define la estructura operativa del Departamento de Alimentos y Bebidas, incluyendo las funciones y responsabilidades del personal a bordo (chef, salonero, mucama).

Procesos de preparación y servicio:

Estandarizar la preparación de los alimentos, su almacenamiento, manipulación y presentación de platillos.

Control de calidad:

Establecer las pautas para mantener la calidad de los alimentos y bebidas, para asegurar que sean ingredientes frescos y seguros para su consumo.

Gestión de inventarios:

Elaborar los inventarios de alimentos y bebidas, para el control de existencias y el correcto proceso de compra.

Aplicación del manual:

Personal:

Es una herramienta para entrenar al personal nuevo y mantener a los actuales informados sobre las prácticas y procedimientos.

Optimización de operaciones

Establece flujos de trabajo eficientes, mejorando el rendimiento de los tiempos de los colaboradores.

Supervisión y evaluación

Facilita la supervisión y evaluación del rendimiento del equipo, garantizando que se cumplan los estándares establecidos.

Seguridad en la navegación:

Dado que el yate se encuentra en el mar, los procesos operativos deben tener en cuenta los aspectos de seguridad en el manejo de alimentos y bebidas.

Gestión de emergencias:

Proporcionar instrucciones claras sobre cómo proceder en situaciones de emergencia, como contaminación de alimentos, intoxicaciones o eventos imprevistos relacionados con el servicio de alimentos y bebidas.

Normas generales de conducta y presentación del yate Viva Mas

Las normas generales de conducta y presentación de los tripulantes son esenciales para mantener un ambiente profesional, seguro y agradable a bordo. Estas normas ayudan a garantizar tanto la comodidad de los pasajeros como el buen funcionamiento del equipo.

A continuación, se presenta un conjunto general de normas que deben aplicarse:

1. Presentación personal:

Uniforme: Los tripulantes deben llevar el uniforme, que proporciona el yate Viva Mas, limpio, bien planchado y adecuado para las tareas que desempeñan. Esto transmite profesionalismo y mantiene una imagen coherente a bordo.

Higiene personal: Los tripulantes deben mantener una higiene personal estricta, ya que el contacto con los pasajeros requiere un nivel alto de presentación.

Cabello y uñas: El cabello debe estar limpio y recogido de manera ordenada, especialmente para quienes trabajan en cocina o áreas con riesgos. Las uñas deben estar cortas y limpias.

Maquillaje y perfumes: Si se usa maquillaje o perfumes, deben ser sutiles y no abrumar el ambiente, ya que la cercanía entre tripulantes y propietarios puede hacer que olores fuertes resulten incómodos.

2. Conducta profesional:

Respeto y educación: Los tripulantes deben comportarse con cortesía, respetando las jerarquías y manteniendo una actitud amigable y profesional hacia los pasajeros y compañeros de trabajo.

Confidencialidad: Se debe garantizar la privacidad de los pasajeros en todo momento. Cualquier conversación sobre estos debe ser estrictamente profesional y confidencial.

Actitud proactiva: Los tripulantes deben estar atentos a las necesidades de los pasajeros, anticipándose a posibles requerimientos sin esperar instrucciones directas, siempre mostrando disposición a ayudar.

Discreción: Los tripulantes deben ser discretos y evitar entablar conversaciones personales con los pasajeros a menos que estos lo deseen.

3. Normas de seguridad:

Conocimiento de las normativas de seguridad: Todos los tripulantes deben conocer las rutas de evacuación, el uso de equipos de seguridad y primeros auxilios, y estar capacitados para reaccionar adecuadamente en situaciones de emergencia.

Uso adecuado de equipos de protección: En áreas específicas del yate (como la cocina o la sala de máquinas), los tripulantes deben utilizar el equipo de protección adecuado, como guantes, gafas o cascos.

Manejo de equipos: Los tripulantes deben estar familiarizados con todos los equipos del yate (tanto de navegación como de seguridad) y asegurarse de que todo funcione correctamente.

4. Comunicación y trabajo en equipo:

Comunicación clara: La comunicación entre los tripulantes debe ser clara y efectiva, especialmente en situaciones de operación y seguridad. Es importante seguir protocolos de radio y de comunicación para asegurar que todos estén bien informados.

Trabajo en equipo: Los tripulantes deben colaborar entre sí, respetando las responsabilidades de cada uno y ayudándose mutuamente para garantizar un ambiente armonioso y eficiente.

5. Atención al detalle:

Orden y limpieza: El yate debe mantenerse impecable, tanto en las áreas comunes como en las zonas privadas. La limpieza diaria y el orden son esenciales para una operación exitosa.

Cuidado del equipo: Los tripulantes deben cuidar todo el equipo y mobiliario a bordo, asegurándose de que todo esté en perfecto estado y que los pasajeros puedan disfrutar de una experiencia cómoda y segura.

6. Interacción con los pasajeros:

Actitud amigable, pero profesional: Los tripulantes deben ser amables, respetuosos y siempre atentos a las necesidades de los pasajeros, sin cruzar la línea hacia la familiaridad excesiva.

Respeto de las áreas privadas: Los tripulantes deben evitar entrar en las áreas privadas de los pasajeros (como sus camarotes) sin su permiso explícito.

Empatía y paciencia: Los tripulantes deben mostrar siempre una actitud paciente y empática, especialmente cuando los pasajeros puedan mostrar inquietudes o peticiones particulares.

7. Conducta en descanso o tiempo libre:

Actitud profesional fuera de las horas de trabajo: Aunque no estén en horario laboral, los tripulantes deben mantener siempre una actitud profesional, ya sea en las áreas comunes o en los descansos, respetando la privacidad de los pasajeros y evitando comportamientos inapropiados.

Reuniones informales: Las interacciones informales entre los tripulantes deben mantenerse dentro de los límites del respeto y la discreción, sin alterar el ambiente de profesionalismo.

Estas normas generales de conducta y presentación contribuyen al buen ambiente a bordo, asegurando que tanto los tripulantes como los invitados / *guests* disfruten de una experiencia tranquila y agradable.

Protocolo de bienvenida:

1. Recepción personalizada:

Bienvenida por parte del Capitán y la tripulación: A su llegada, los propietarios y sus invitados son recibidos por el Capitán y miembros clave de la tripulación. El Capitán generalmente realiza una breve introducción de bienvenida, las medidas de seguridad y el itinerario previsto.

Personalización del saludo: Se usa el nombre de los propietarios, se les saluda cordialmente y se les ofrece una bebida de bienvenida, como un cóctel, champán o jugos frescos.

Refrescamiento y comodidades iniciales:

Toallas frías y agua: En climas cálidos, se ofrece una toalla fría y agua mineral a los propietarios a su llegada al yate.

Protocolo de despedida:

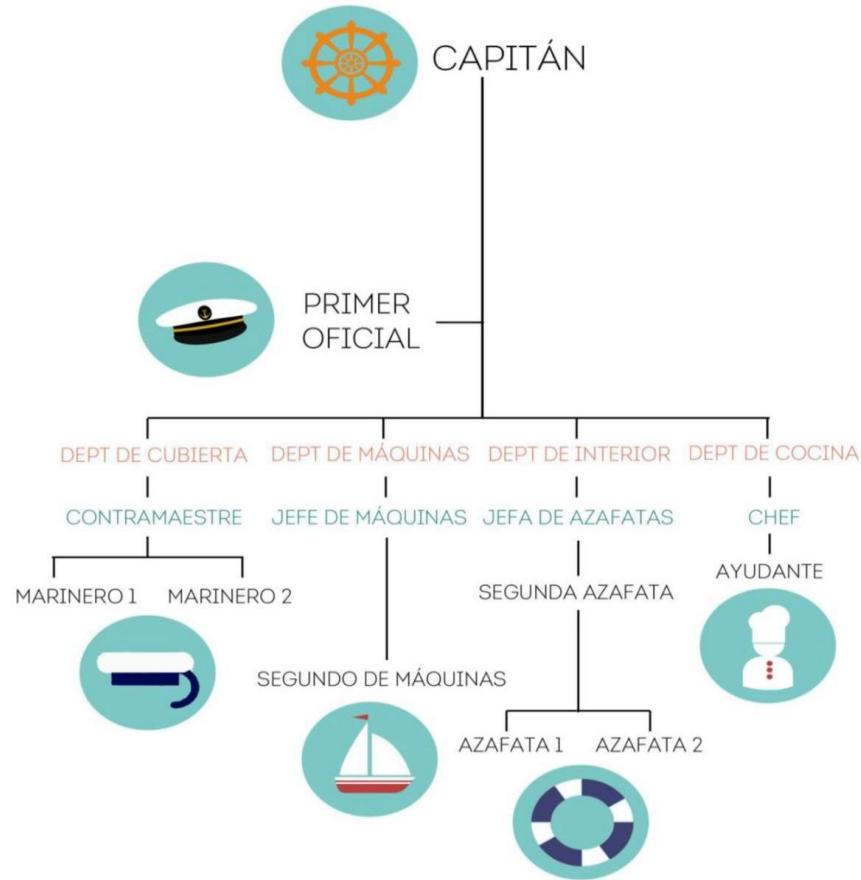
1. Despedida por el Capitán y tripulación:

Despedida personalizada: El Capitán, junto con algunos miembros de la tripulación, se asegura de estar presente al momento del desembarque para despedir a los propietarios de forma cálida y profesional.

2. Transporte coordinado:

Organización de transporte: Se coordina el transporte de los propietarios al aeropuerto. Puede ser en transporte aéreo privado o servicio de helicóptero.

ORGANIGRAMA DE PUESTOS DE TRABAJO EN UN YATE.



Fuente: Ella la estrella y la mar (marzo 2025).

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS,

Puestos del yate Viva Mas en las áreas de alimentos y bebidas:

⇒ Chef.

⇒ Salonero-bartender

⇒ Mucama o azafata



Chef:

La misión del chef en el yate es proporcionar una experiencia gastronómica excepcional a los propietarios e invitados, creando menús personalizados que se adapten a sus preferencias, necesidades dietéticas y el entorno exclusivo del yate. Esto implica la preparación de alimentos de alta calidad utilizando ingredientes frescos, garantizando la seguridad alimentaria y la eficiencia en la cocina, además de colaborar estrechamente con la tripulación para asegurar una experiencia lujosa, cómoda y memorable durante el viaje.

Las funciones y responsabilidades del chef son variadas y esenciales para garantizar una experiencia culinaria de alta calidad a los propietarios e invitados. A continuación, se detallan las principales responsabilidades:

1. Preparación de menú y planificación:

Crear menús adaptados a las preferencias de los huéspedes, teniendo en cuenta dietas especiales, restricciones alimenticias y el estilo de vida del grupo.

Organizar la planificación de las comidas y asegurar que todos los ingredientes sean de alta calidad y estén disponibles.

2. Gestión de inventario:

Controlar el inventario de la cocina, asegurando que siempre haya suficiente suministro de ingredientes frescos y de calidad.

Encargarse de las compras, especialmente si el yate viaja a diferentes destinos, garantizando la disponibilidad de productos frescos.

3. Preparación y cocinado de comidas:

Preparar y cocinar los alimentos según las especificaciones de los menús, asegurándose de que cada plato se sirva a su debido tiempo y en condiciones óptimas.

Supervisar las técnicas de cocina y garantizar que los estándares de higiene y seguridad alimentaria se mantengan en todo momento.

4. Presentación de platos:

Asegurarse de que la presentación de los platos sea elegante y atractiva, siguiendo las tendencias gastronómicas de alta cocina.

Trabajar en colaboración con el personal de servicio para coordinar el momento en que se deben servir los platos.

5. Mantenimiento de la limpieza y seguridad:

Mantener la cocina y el área de trabajo limpias y ordenadas, siguiendo rigurosos estándares de higiene.

Asegurarse de que se cumplan todas las normativas de seguridad en la cocina, tanto en cuanto a la manipulación de alimentos como del uso de equipos y utensilios.

6. Coordinación con la tripulación:

Trabajar en estrecha colaboración con el Capitán, el equipo de servicio y otros miembros de la tripulación para coordinar las actividades diarias y cumplir con los horarios establecidos.

7. Cumplimiento de normas y regulaciones:

Cumplir con las normativas locales e internacionales sobre seguridad alimentaria y regulación de los alimentos, especialmente si el yate navega por distintas jurisdicciones.

Funciones en el área de cocina:

El funcionamiento de los procesos en la cocina de un yate es crucial para garantizar eficiencia, calidad y seguridad alimentaria, además de optimizar los recursos disponibles. Debido a las condiciones por reducción de espacio, se debe planificar y organizar el área para mejorar la eficiencia y organización.

Los principales estándares que se deben cumplir en el área de cocina del yate Viva Mas son:

Higiene y seguridad alimentaria:

Normas HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control): Es fundamental seguir un protocolo de seguridad alimentaria como el HACCP, para garantizar que los alimentos sean seguros durante todo el proceso de preparación, desde la recepción hasta el servicio.

Manejo de alimentos:

Se debe implementar una correcta manipulación y almacenamiento de los alimentos, asegurando que las temperaturas de conservación sean las adecuadas para evitar la proliferación de bacterias. Aplicar a todas las cámaras de refrigeración y congelación registros de toma de temperatura tres veces al día.

Limpieza y desinfección:

Los utensilios, superficies y equipos de cocina deben desinfectarse regularmente para evitar contaminación cruzada y garantizar una higiene y sanidad de los menajes del área de cocina.

Además, se debe tener en cuenta la calidad y el mantenimiento adecuado de los equipos por medio de una revisión constante de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos y utensilios de cocina para evitar inconvenientes.

Optimización del espacio:

Debido al tamaño limitado de la cocina en el yate, es esencial organizar el espacio de forma eficiente para maximizar la funcionalidad y la seguridad. Cada herramienta debe tener su lugar específico y estar bien mantenida.

Selección y compra de insumos alimentarios:

Elaborar una lista con de los proveedores de cada zona que se ajuste según la ubicación, que garanticen los productos frescos y de calidad premium, como mariscos, carnes de alta calidad, frutas y vegetales orgánicos.

Planificación del menú:

Menú estructurado y adaptado: crear menús que se puedan preparar con los recursos del yate, pero que mantengan una alta calidad.

Debe ser variado, equilibrado y adaptado a las preferencias y necesidades de los propietarios.

- ⇒ Elaborar las opciones de menú una semana antes de la visita de los propietarios (tomando en cuenta las preferencias y solicitudes de los dueños).
- ⇒ Realizar el inventario que se mantiene en *stock* para ver con qué contamos y qué debemos comprar para la elaboración del menú durante el próximo viaje o estancia de los propietarios.
- ⇒ Planificar las compras una vez realizados los inventarios en días previos para garantizar la frescura, especialmente de carnes, frutas y verduras.

Revisión periódica: El menú debe actualizarse de manera regular, considerando la duración del viaje, las disponibilidades de ingredientes frescos y la estacionalidad de los productos.

Inventarios:

Gestionar de manera eficiente los inventarios:

Mantener un registro detallado y actualizado de los ingredientes, tanto secos como frescos. Esto es importante para evitar el desperdicio y asegurarse de tener siempre los productos necesarios. En esta área, es importante manejar un inventario de máximos y mínimos en la compra de ingredientes.

Condiciones de almacenamiento:

Tener en cuenta el equipo con que se cuenta para el almacenamiento de los alimentos y la capacidad de estos.

Organizar los alimentos de forma que se pueda acceder fácilmente a ellos y mantener su frescura.

Procedimientos de preparación y cocina:

Recetas estandarizadas: Desarrollar recetas estandarizadas con cantidades exactas y pasos detallados para garantizar que todos los platos sean consistentes en sabor, presentación y calidad.

Tiempos de preparación y cocción: Establecer tiempos de preparación y cocción para cada plato, lo que permitirá una mejor organización en la cocina y garantizará la puntualidad en la entrega de los alimentos.

Control de calidad:

Mantener una higiene estricta de procedimientos de limpieza tanto para las superficies como para los utensilios y equipos de cocina. Esto incluye la manipulación de alimentos crudos y cocidos para evitar la contaminación cruzada.

Control de temperaturas: monitorear constantemente las temperaturas de refrigeradores, congeladores y áreas de cocción para asegurar que se mantengan dentro de rangos seguros para la conservación de alimentos.

Asegurar que todo colaborador que ingrese al área de cocina realice el uso de redecilla, cubre bocas.

Inspección constante de revisiones diarias de la calidad de los ingredientes, los platos preparados y el proceso de cocción.

Salonero/ bartender:

La misión del salonero/bartender en el yate Viva Mas es proporcionar un servicio impecable, asegurando que los propietarios disfruten de una experiencia exclusiva y memorable. Esto implica anticiparse y ofrecer un servicio personalizado y de alta calidad, mantener una actitud profesional y cordial en todo momento, y garantizar que el ambiente del yate esté siempre limpio, ordenado y cómodo. Además, el salonero debe ser conocedor de los menús y de bebidas de alta gama, ser eficiente en la toma de órdenes y trabajar en equipo con el resto del personal para garantizar una experiencia de lujo ininterrumpida.

Funciones en el área de Salón:

Las responsabilidades del salonero incluyen una variedad de tareas orientadas a la comodidad, el bienestar y la satisfacción de los propietarios y sus invitados, asegurándose de que su estadía sea placentera, y proporcionando un servicio atento y eficiente en todas sus funciones.

Funciones del salonero en el yate son:

- Atención a los propietarios e invitados durante toda la estadía, proporcionando un servicio personalizado y asegurándose de que se sientan cómodos y bien atendidos en todo momento. Esto incluye servir comidas y bebidas.
- Ayudar en la preparación de las comidas y el servicio de bebidas, tanto en el comedor como en las áreas de descanso. También está encargado de gestionar las preferencias alimenticias de los propietarios y sus invitados.
- Mantener las áreas comunes limpias y ordenadas incluyendo los salones, cubiertas y baños. Esto asegura que los propietarios y sus invitados siempre encuentren el yate en perfectas condiciones.
- Asistir en las actividades a bordo como deportes acuáticos, preparar las áreas para eventos especiales (por ejemplo, cenas formales, fiestas, entre otros).
- Proporcionar información a los propietarios sobre el itinerario del yate, las actividades disponibles y cualquier detalle relevante sobre el servicio a bordo.
- Elaborar inventarios de las bebidas del área del bar, utensilios de coctelería, cristalería y la lencería de las mesas que estén siempre disponibles y en buen estado.
- Coordinar con el Capitán o el equipo de entretenimiento del yate para cumplir con las solicitudes de los propietarios.
- Debe encargarse de los montajes de los tiempos de alimentación:

1. Montar la mesa y *buffet* de desayuno.
2. Servir el desayuno.
3. Desmontarlo y lavarlo todo.
4. Montar la mesa para la comida.
5. Servir la comida.
6. Desmontarlo y lavarlo todo.
7. Montar la mesa para la cena.
8. Servir la cena.
9. Desmontarlo y lavarlo todo.

Tipos de montaje de mesa:

1. Montaje formal (Montaje de gala):

Uso: Se utiliza en cenas formales, como eventos especiales o cenas elegantes.

Características: El mantel suele ser blanco o de colores neutros. La cubertería se coloca de manera ordenada y simétrica, con cuchillo a la derecha, tenedor a la izquierda y las copas alineadas según el tipo de bebida (vino, agua, champán).

Decoración: Centros de mesa florales y velas son comunes para crear un ambiente sofisticado.

2. Montaje informal:

Uso: En eventos más relajados o cenas familiares.

Características: Menos rígido en cuanto a la disposición de los utensilios, aunque sigue existiendo un orden básico (cuchillo a la derecha, tenedor a la izquierda). El mantel y la decoración pueden ser más relajados, dependiendo de la ocasión.

Decoración: Menos ornamentada que en un montaje formal, pero aún se pueden añadir detalles como flores o elementos náuticos.

3. Montaje buffet:

Uso: En cenas más casuales o cuando hay muchos invitados. También es común en eventos al aire libre o fiestas.

Características: Las mesas se disponen de manera abierta para que los invitados se sirvan a su gusto. No se requieren cubiertos en la mesa, ya que el servicio se realiza por separado.

Decoración: El enfoque está más en la variedad y presentación de la comida que en la colocación de cubiertos o vajilla. Las mesas suelen tener una decoración más sencilla y práctica.

4. Montaje cóctel:

Uso: Para eventos sociales más informales, como cócteles o aperitivos.

Características: No se utiliza mantel. Las bebidas y aperitivos se sirven en bandejas o mesas de cócteles, y los invitados se sirven a sí mismos. No es necesario un servicio de mesa formal.

Decoración: El ambiente suele ser minimalista, con un enfoque en las bebidas y aperitivos.

5. Montaje familiar:

Uso: Se utiliza en almuerzos o cenas en grupo donde los platos se sirven en grandes fuentes, y cada persona se sirve por sí misma.

Características: Los platos, cubiertos y vasos se disponen como en un montaje informal, pero con mayor énfasis en la disposición de los platos principales y secundarios para que los invitados se sirvan de manera cómoda.



Mucama o azafata:

La misión de la mucama (azafata) en el yate Viva Mas es proporcionar un servicio excepcional y garantizar el bienestar y la comodidad de los pasajeros durante todo el viaje. Debe ser multitarea, tener una gran capacidad para el servicio al cliente y mantener la discreción y el profesionalismo en todo momento.

Esto incluye:

Bienvenida y atención personalizada: Recibir a los propietarios a bordo, asegurándose de que se sientan cómodos y bienvenidos.

Servicio de comidas y bebidas: Preparar y servir alimentos y bebidas, adaptándose a las preferencias y necesidades de los propietarios.

Seguridad a bordo: Explicar y garantizar que los propietarios comprendan las medidas de seguridad, como el uso de chalecos salvavidas y los procedimientos de emergencia.

Mantenimiento de las áreas comunes: Asegurarse de que las áreas del yate estén limpias y ordenadas, proporcionando un ambiente agradable y relajante.

Asistencia en excursiones o actividades acuáticas: Ayudar a los propietarios en la planificación de actividades como paseos en bote, deportes acuáticos, pesca, entre otros.

Atención al cliente / *guest*: Resolver cualquier solicitud o problema que los propietarios puedan tener, asegurando una experiencia de lujo y satisfacción.

Funciones en el área de *room service*:

El área de *room service* está liderado por la mucama. Abarca la limpieza de áreas comunes como el comedor de tripulación, lavandería, puente de mando, habitaciones de huéspedes y propietarios, *sundeck* (área de jacuzzi) y baños en las áreas en común.

La mucama es la responsable de realizar las siguientes tareas en el yate:

- Debe encargarse de realizar las compras de todo lo que necesite la tripulación y los propietarios en cuanto a amenidades.
- Debe hacer un inventario diario de los artículos de *room service* (*snacks*, bebidas, utensilios, bandejas, artículos de limpieza, lavandería e higiene, entre otros).
- Verificar que todo el equipo y utensilios de *room service* estén en buen estado (bandejas, cubiertos, manteles, servilletas, cristalería).
- Debe realizar reemplazo de productos si hay faltantes o en mal estado.
- Asegurarse de que los productos que se manejan en el área de las habitaciones sean repuestos regularmente.
- Debe comprobar que todo está listo para la visita los propietarios.
- Mantener el control de *stocks* e inventarios de las habitaciones y uniformes de los tripulantes.
- Gestionar la lavandería y ropa de cama. También debe encargarse de la limpieza y el cuidado de la ropa de cama y toallas, así como de la lavandería de los propietarios y sus invitados, garantizando que todo esté en perfecto estado.
- Decoración especial: organizar detalles decorativos para ocasiones especiales, como cenas románticas, celebraciones de cumpleaños, aniversarios o eventos privados.

ESTÁNDARES DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL INVITADO / GUEST.

El servicio de mesa es una parte clave para ofrecer una experiencia exclusiva. Los tipos de servicio de mesa más comunes, como el francés, inglés, americano y *buffet*, pueden adaptarse al entorno de un yate, pues cada uno brinda una experiencia gastronómica distinta.

Seguidamente, se presentan los tipos de servicio en el contexto de un yate de lujo:

1. Servicio francés en un yate:

El servicio francés en un yate se caracteriza por la elegancia y la atención personalizada, siendo muy apropiado para cenas formales o eventos exclusivos a bordo. En este tipo de servicio, los salones sirven los platos directamente desde una fuente grande o una bandeja, muchas veces preparando y presentando los alimentos frente al comensal. Esto puede incluir cortar carnes, filetear pescados o preparar ensaladas en la mesa.

Cómo se aplica en un yate:

Se puede ofrecer una experiencia personalizada, en la que los saloneros sirven los platos *gourmet* en grandes bandejas o fuentes, proporcionando una atmósfera lujosa.

Es común en cenas formales o eventos privados en los que los huéspedes disfrutan de una atención individualizada.

Este tipo de servicio es ideal en espacios reducidos como el salón del yate, donde la interacción directa entre salonero y propietarios se vuelve parte de la experiencia.

2. Servicio inglés en un yate:

El servicio inglés también es adecuado para eventos formales, pero se diferencia del francés en que los saloneros sirven los platos ya emplatados desde una fuente grande o bandeja. Este estilo es eficiente, ya que el salonero lleva una porción del plato a cada comensal, pero sin realizar ninguna preparación frente a ellos.

Cómo se aplica en un yate:

Los platos se colocan en fuentes y el camarero distribuye las porciones de manera rápida y eficiente a los invitados.

Este servicio se adapta muy bien a espacios más pequeños del yate, ya que no requiere de preparación en la mesa.

Se utiliza en cenas más formales y elegantes, pero también puede ser apropiado para eventos más grandes, ya que permite servir a varios invitados simultáneamente.

3. Servicio americano en un yate:

El servicio americano es el más sencillo y eficiente de los tres. En este estilo, los platos ya están completamente preparados y emplatados en la cocina antes de ser llevados al comensal. El salonerio sirve el plato individualmente a cada persona, lo que hace este servicio ideal para eventos más informales o cuando se tiene que servir a un grupo grande de invitados rápidamente.

Cómo se aplica en un yate:

Es muy común en el desayuno o almuerzos a bordo, cuando el tiempo es más limitado o cuando se busca eficiencia sin perder calidad.

Los platos se sirven rápidamente desde la cocina, lo que es ideal para los yates con una capacidad limitada de personal.

También se puede adaptar a eventos más relajados como cócteles o cenas informales donde la rapidez y la organización son claves.

4. Servicio tipo *buffet* en un yate:

El *buffet* es un tipo de servicio más relajado e informal, donde los propietarios y sus invitados se sirven ellos mismos desde una mesa o estación dispuesta para ello. En un yate de lujo, un *buffet* puede ser especialmente sofisticado, con una amplia variedad de platos *gourmet* dispuestos de manera atractiva.

Cómo se aplica en un yate:

Es ideal para eventos informales, almuerzos o cenas a la carta donde los huéspedes prefieren una experiencia más social y flexible.

El *buffet* puede organizarse en una zona especial del yate, como la terraza o el salón principal, donde los huéspedes pueden servirse una variedad de opciones *gourmet*.

Puede incluir platos fríos y calientes, una barra de ensaladas, opciones de carne, mariscos, pescados, acompañamientos y postres, todo dispuesto de forma ordenada y elegante.

Es una excelente opción para eventos grandes o reuniones sociales donde los invitados se sirven a su ritmo.



NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD.

1. Protocolos de manipulación de alimentos (HACCP):

En el yate de lujo se recomienda al personal de alimentos y bebidas en puestos como saloner-bartender, chef ejecutivo y ayudante de cocina tener el título de manipulación de alimentos vigente. En la legislación de Costa Rica se debe actualizar cada cinco años.

Y seguidamente obtener el carné de manipulación de alimentos emitido por el Ministerio de Salud en Costa Rica y debe ser presentado al Capitán del yate en los procesos de selección y reclutamiento y en el caso del personal del yate, cada cinco años.

Con respecto al análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP), es primordial que el chef ejecutivo esté certificado por una capacitación constante y adicional que aplique los principios básicos en el manejo del yate de las áreas de alimentos y bebidas.

Se recomienda que el chef ejecutivo sea certificado en el Instituto Nacional de Aprendizaje cada cinco años.

Los siete principios del sistema HACCP son:

1. Realizar un análisis de peligros.
2. Determinar los puntos críticos de control (PCC).
3. Establecer límites críticos.
4. Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.
5. Establecer acciones correctivas.
6. Establecer procedimientos de verificación.
7. Establecer un sistema de documentación y registro.

2. Limpieza y desinfección de las áreas de trabajo:

Es importante que en el área de cocina y de salón se cuente con normas y protocolo para la limpieza y desinfección de áreas, con programas diarios, semanales, mensuales y anuales. Y contar con los documentos donde se registre cada proceso con el encargado de realizarlo y la firma correspondiente.

El chef ejecutivo debe verificar que el personal del yate cumpla con la realización de la limpieza de equipos y áreas en alimentos y bebidas.

Para el área de *room service* y habitaciones, es importante igual la verificación de los planes de limpieza y desinfección de las habitaciones, específicamente en áreas como el inodoro, baños, tinas, duchas, lavamanos, alfombras, pisos, techos, paredes, suelos y equipo de dormitorio. Así como el buen manejo de los desinfectantes y de los químicos para la aplicación de las tareas diarias.

A la embarcación náutica: se recomienda la capacitación y verificación constante sobre la limpieza y desinfección en las áreas, el uso correcto de los químicos en el yate y el adecuado almacenamiento de estos.

3. Seguridad a bordo y medidas de emergencia:

Emergencias a bordo:

Gestionar una emergencia requiere preparación, calma y una comunicación efectiva.

Pasos clave para manejar una emergencia en este tipo de embarcación:

1. Evaluar la situación:

Identificar la emergencia: Determinar el tipo de emergencia (incendio, hombre al agua, colisión, falla del motor, alimentaria, entre otros).

Evaluar el riesgo: Si la situación es peligrosa, actuar rápidamente para evitar la escalada del problema.

2. Alertar a la tripulación e invitados / *guests*:

Comunicaciones claras: Utilizar los sistemas de comunicación del yate (radios, teléfonos satelitales, etc.) para alertar a la tripulación.

Instrucciones claras a los pasajeros: Mantener la calma y dar instrucciones claras para que todos sepan cómo actuar (por ejemplo, ponerse los chalecos salvavidas o dirigirse a un punto seguro).

3. Acción inmediata:

Dependiendo de la emergencia, las acciones varían:

Incendio: Usar los sistemas de extinción de incendios a bordo, como extintores, rociadores automáticos y mangueras de agua. Evacuar la zona si es necesario.

Hombre al agua: Lanzar inmediatamente una boya o una cuerda y coordinar el rescate. Es importante actuar rápidamente, ya que el tiempo es crucial.

Fallos mecánicos o de navegación: Si es posible, apagar los motores y activar el sistema de comunicación para pedir ayuda. Asegurarse de que todos estén a salvo mientras esperan asistencia.

Abordaje de emergencia: Si hay una colisión, asegurarse de que la tripulación esté preparada para aplicar medidas de seguridad y estabilizar el yate, si es necesario.

4. Monitorear la situación:

Mantenga la calma: La clave en cualquier emergencia es mantener la calma, tanto usted como la tripulación y los pasajeros.

Documente la emergencia: Es útil para las autoridades o para el seguro tener un registro de los eventos que ocurrieron.

5. Pedir ayuda externa:

Llamada de socorro: Usar radio VHF o teléfono satelital para contactar con la guardia costera o servicios de emergencia. Proporcionar la ubicación, el tipo de emergencia y el número de personas a bordo.

Coordinar la evacuación: Si la situación lo requiere, coordinar una evacuación de emergencia, siguiendo protocolos específicos para el yate.

6. Recuperación:

Una vez que la emergencia haya sido controlada, realizar un informe detallado para las autoridades y la aseguradora.

Evaluación de daños: Si es necesario, realizar una inspección del yate para asegurarse de que la embarcación esté en condiciones de navegar nuevamente.

7. Planificación para futuras emergencias:

Revisión regular de los equipos de emergencia: Asegurarse de que todos los sistemas de seguridad, como los botes salvavidas, extintores y dispositivos de comunicación, estén en buen estado de funcionamiento.

Simulacros: Realizar entrenamientos periódicos con la tripulación para que todos sepan cómo reaccionar ante diferentes tipos de emergencias.

La clave para gestionar una emergencia en el yate es la preparación anticipada, una respuesta rápida y efectiva, y una comunicación clara.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS.

Interacción con la cocina:

En el área de cocina, la comunicación debe ser eficiente con todos los departamentos del yate Viva Mas, para la gestión de la elaboración, el montaje y el servicio de los alimentos y bebidas.

La comunicación es esencial en los departamentos de:

- Capitán del yate.
- Salonero-bartender.
- Mucama / azafata.
- Tripulación.

- Invitados / *guests*.
- Propietarios.

La comunicación es esencial en cocina por la ejecución del menú de los invitados / *guests* y de la tripulación en sí misma para la alimentación del día a día.

Al ser un yate de lujo y ser menos la cantidad de personas (pax), es una comunicación más directa y personalizada.

Coordinación con el equipo de *room service*:

En el caso de la mucama / azafata, la comunicación es importante por el tema del servicio a la habitación conocido como *room service*, donde la mucama atiende las necesidades en la habitación así como amenidades / detalles personalizados en la celebración de eventos especiales como cumpleaños, aniversarios, días festivos, Navidad y celebración de Año Nuevo.

Relación con el Capitán y otros oficiales:

En el caso del Capitán del yate de lujo, la comunicación es diaria, en cada una de las funciones del personal del yate, porque es el encargado de supervisar y velar por el cumplimiento de las funciones y garantizar el servicio a los invitados / *guests*.

Es como el Gerente General de un hotel: en el yate es el Capitán, y es el encargado del buen funcionamiento de la embarcación y, por lo tanto, debe estar enterado de todas las situaciones que suceden dentro de este.

Recordar que cuando los propietarios y los invitados están en el yate debe velar por la atención personalizada las veinticuatro horas, los siete días de la semana durante la estancia en el yate de lujo.

PROTOSCOLOS EN SITUACIONES ESPECIALES.

Manejo de dietas especiales y restricciones alimentarias:

En el caso de las dietas especiales y restricciones alimentarias, lo va a manejar el Chef Ejecutivo en el diseño y ejecución del menú para los invitados / *guests*.

Es importante la intervención del Capitán del yate, quien está en constante comunicación con los propietarios e invitados y debe avisar al chef ejecutivo sobre las restricciones alimentarias.

Es primordial la comunicación del chef con el salonero-bartender para la hora del servicio, y que se le sirva de forma correcta a cada invitado (en este caso, cuando sea con alguna modificación en las restricciones alimentarias).

Eventos y cenas temáticas:

El protocolo en los eventos y cenas temáticas está a cargo del Capitán del yate, chef ejecutivo y del salonero-bartender del yate. Es importante que en muchas ocasiones se requiere de la contratación de empresas por servicios profesionales si así lo requiere el tipo de evento.

Por ejemplo: servicio de decoraciones, servicio de música, servicio de personal extra, servicio de valores agregados, entre otros.

Cuando se requiera de la colaboración de personal extra como en cocina y salón, será pagado por día y por servicios profesionales.

La cantidad de personal extra varía según cada evento y la cantidad de invitados.

Y es primordial la colaboración de toda la tripulación, en especial las de áreas de alimentos y bebidas y *room service* por el tipo de servicio requerido.

Respuesta ante emergencias médicas o incidentes con alimentos:

El protocolo a seguir ante emergencias médicas es contar con botiquín en caso de emergencia y la tripulación debe contar con primeros auxilios básicos y el equipo adecuado.

En caso de que la emergencia sea mayor, contar con servicios de pólizas para este tipo de emergencias y poder comunicarse con empresas que brinden colaboración ante esta clase de situaciones.

En el caso de la tripulación, se recomienda que el yate de lujo cuente con pólizas que protejan al personal del yate ante cualquier eventualidad.

Y en el caso de incidentes con alimentos, es fundamental brindar primeros auxilios básicos y, de requerir comunicarse con atención médica urgente, hacerlo de inmediato. Por eso, es importante el vínculo con las empresas que dan este tipo de servicio, ya sea en ambulancia, avioneta, helicóptero o automóvil al centro hospitalario.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL,

Indicadores de desempeño:

Con respecto a los indicadores de desempeño, es importante evaluar al personal del yate. Por el tipo de servicio personalizado, se recomienda cada seis meses como mínimo.

Con la colaboración del Capitán del yate y de los propietarios, evaluar aspectos como:

- Desempeño del puesto.
- Funciones del puesto.
- Actitud del personal.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo.
- Cumplimiento de uniforme.
- Cumplimiento de horarios.

- Normas básicas en el yate.
- Normas de comportamiento.
- Servicio personalizado.
- Atención a los detalles.
- Tareas adicionales.

Se recomienda aplicar la evaluación al personal y que la calificación mínima sea de 80, por el tipo de servicio brindado y dar realimentación a cada uno y dar seguimiento a sus debilidades.

Es importante motivar cuando la calificación sea más de 95 en la evaluación.

Plan de formación y capacitación continua

Se recomienda contar con un plan de capacitación continua y formación a la tripulación del yate en temas de:

- Servicio al invitado / *guest*.
- Manipulación de alimentos.
- Montaje de mesas.
- Elaboración de cócteles.
- Curso de salonero.
- Planes de limpieza y desinfección.
- Eventos especiales.
- Uso adecuado de desinfectantes y químicos.
- Sostenibilidad.
- Reciclaje y compostaje.
- Primeros auxilios.
- Curso de natación.
- Curso básico de equipo de una embarcación náutica.

Por el tipo de servicio, que es más personalizado y *premium*, es fundamental la capacitación continua en estos cursos y tener una agenda anual de capacitaciones y cursos a la tripulación.

Oportunidades de crecimiento dentro del yate:

Es importante incentivar al personal del yate en oportunidades de crecimiento dentro de la embarcación, crecimiento profesional, aspirar a nuevas vacantes dentro del yate o bien en las empresas externas del propietario. Además de la experiencia profesional que se obtiene y del incentivo económico que se adquiere en cada posición de puesto dentro del yate de lujo.

Anexo 13

Acta firmada por el Tribunal Evaluador



Universidad Técnica Nacional
Carrera: Licenciatura en Gestión de Empresas de
Hospedaje y Gastronómicas.

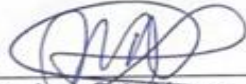
ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN GEHG-01-2025

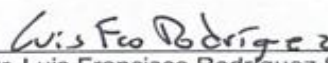
En la ciudad de Alajuela, a los dieciséis días del mes de mayo, al ser las diecinueve horas, de manera presencial los funcionarios de la Universidad Técnica Nacional, el señor Jose Soto Morera, el señor Luis Francisco Rodríguez Soto, la señora Rosita Estrada Quirós y la señora Mónica Cedeño Castro, como miembros del Tribunal Evaluador de la Defensa de Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de las personas estudiantes Jeffry Alberto Medina Santamaría, cédula dos cero seiscientos noventa y tres (206930656), y Mariela Ramírez Hernández, cédula seis cero trescientos noventa y tres (603930663).

Reunido el Tribunal Evaluador y los aspirantes, estos procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación denominado "ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA LABORAR EN TURISMO NÁUTICO DE YATES DE LUJO: CASO DE LA EMPRESA YATE VIVA MÁS, MARINA LOS SUEÑOS, GARABITO PUNTARENAS, COSTA RICA, 2024"

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, los estudiantes obtuvieron una calificación de 100 sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el Tribunal Evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles, para conferir el grado de licenciatura.


Aprobado Si No ()

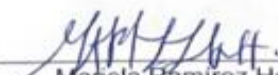

MSc. Jose Soto Morera
Director de Carrera a.i.
Miembro Tribunal Evaluador


Dr. Luis Francisco Rodríguez Soto
Tutor
Miembro Tribunal Evaluador


M.Ed. Rosita Estrada Quirós
Lectora


M.Sc. Mónica Cedeño Castro
Lectora


Jeffry Alberto Medina Santamaría
Identificación: 206930656


Mariela Ramírez Hernández
Identificación: 603930663

Anexo 14*Resumen del Trabajo*

Título del Trabajo Final de Graduación:

Análisis de los procesos de gestión en alimentos y bebidas para laborar en turismo náutico de yates de lujo: Caso de la empresa Yate Viva Mas, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas, Costa Rica, 2024.

Nombre de los Estudiantes:

-Medina Santamaría, Jeffry Alberto. Número de Identificación: 2 0693 0656.

-Ramírez Hernández, Mariela. Número de Identificación: 6 0393 0663.

Palabras clave: Turismo náutico, turismo de lujo, yates de lujo, procesos en gestión de alimentos y bebidas, marina, tripulación, perfil profesional en alimentos y bebidas, operación del yate, Instituto Costarricense de Turismo, Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

Resumen

La investigación se enfoca en analizar los procesos de gestión en alimentos y bebidas (A y B) dentro del turismo náutico de lujo, específicamente en el yate Viva Mas, ubicado en la Marina Los Sueños, Puntarenas, Costa Rica. Este tipo de turismo, dirigido a un público con alto poder adquisitivo, demanda servicios altamente personalizados y profesionales capacitados en hospitalidad. El estudio utiliza metodologías cualitativas como entrevistas, observación y bitácoras, para recopilar datos sobre la operación en áreas como cocina, salón y *room service*.

Se destaca la importancia de contar con personal capacitado para ofrecer experiencias gastronómicas de alto nivel, cumpliendo estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria. Además, se analiza la legislación vigente (Ley N.º 9977) que impulsa el desarrollo del turismo náutico y la operación de marinas turísticas en el país, creando oportunidades laborales en zonas costeras.

El proyecto plantea la creación de un manual operativo para mejorar los estándares de gestión en A y B a bordo del yate, y propone que las instituciones educativas fortalezcan la formación de profesionales en estas áreas. Finalmente, la investigación resalta el impacto económico y turístico de este sector, y la necesidad de seguir generando conocimiento especializado para responder a una demanda creciente en servicios de lujo en embarcaciones náuticas.

Anexo 15

*Carta de autorización para uso y manejo de los Trabajos Finales de Graduación,
Universidad Técnica Nacional*

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS
FINALES DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL (Trabajo
Colectivo)**

Ciudad: Alajuela

Fecha: Jueves 12 de Junio del 2025

Señores / as

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Jeffry Alberto Medina Santamaría	2 0693 0656
Mariela Ramírez Hernández	6 0393 0663

Nosotros en calidad de autores del trabajo final de graduación titulado:

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA
LABORAR EN TURISMO NÁUTICO DE YATES DE LUJO: CASO DE LA EMPRESA
YATE VIVA MAS, MARINA LOS SUEÑOS, GARABITO, PUNTARENAS, COSTA
RICA, 2024**

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación


Tesis de Graduación

Presentado el la fecha del viernes 16 de mayo del 2025 autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos Ver CAPÍTULO V, DISPOSICIONES, FINALES. Artículo 43. RTFG.	
Marque con una X o un ✓	
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca.	✓
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica).	✓
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional.	✓
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN con una cantidad de 200 a 500 palabras.	✓
Consulta electrónica con texto protegido.	✓
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido.	✓
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	✓

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que pueden devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco del respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Jeffry Alberto Medina Santamaría.	2 0693 0656	



Mariela Hernández.	Ramírez	6 0393 0663	
-----------------------	---------	-------------	---

Día: Jueves 12 de junio del 2025.

Autorizamos	SI	NO
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca.	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica).	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional.	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento).	X	
Consulta electrónica con texto protegido.	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido.	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que pueden devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco del respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Jeffry Alberto Medina Santamaría.	2 0693 0656	
Mariela Hernández. Ramírez	6 0393 0663	

Día: Jueves 12 de junio del 2025.