

## ANEXOS

### Anexo Uno: Formato entrevista clientes Enchantment of the Seas

#### Entrevista: Calidad del servicio relacionado con la oferta gastronómica en la embarcación Enchantment of de Seas

1. Durante su estancia en el crucero ¿Cómo califica el servicio de alimentación y bebidas dentro el barco?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

2. Según su experiencia en el crucero ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Bajo

3. Su nivel de satisfacción dentro del crucero está relacionado con (puede seleccionar más de una opción):

- a) Calidad de los alimentos
- b) Variedad de alimentos
- c) Cantidad de alimentos
- d) Accesibilidad a los alimentos
- e) Sabor de los alimentos
- f) Menús variados

4. ¿Qué aspectos considera usted fundamentales para garantizar una buena experiencia dentro de un crucero? (puede seleccionar más de una opción)

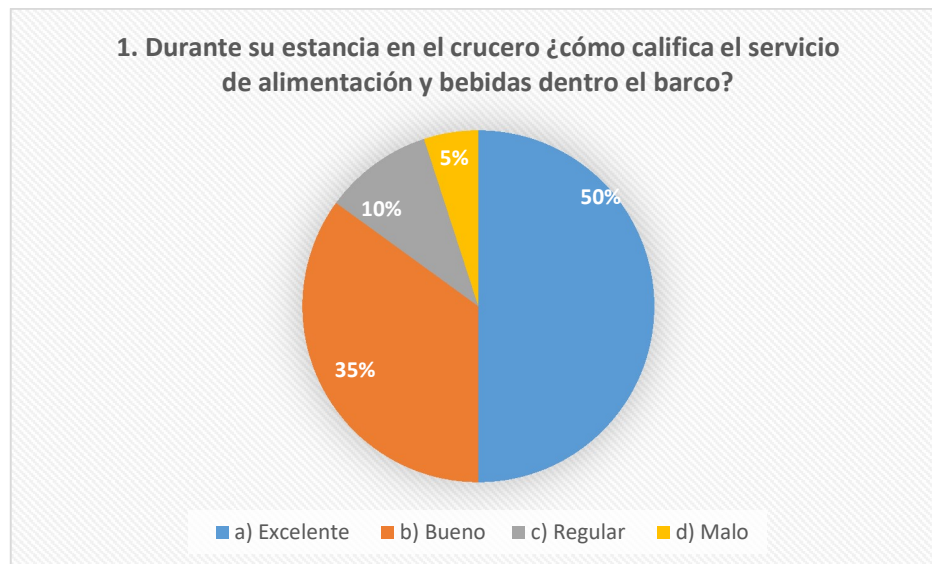
- a) Alimentación y bebidas
- b) Entretenimiento
- c) Seguridad
- d) Tranquilidad y relajación

e) Servicios 24 horas

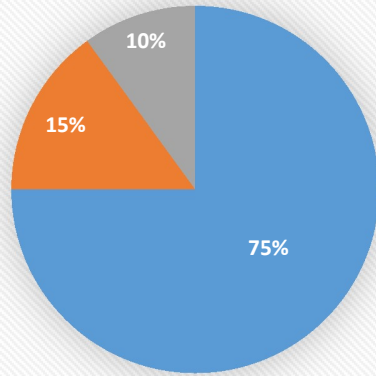
5. En relación con los alimentos y bebidas ¿Qué aspectos considera usted fundamentales para garantizar una buena experiencia dentro de un crucero? (puede seleccionar más de una opción)

- a) Frescura de los productos
- b) Variedad de productos
- c) Disponibilidad continua de los productos
- d) Calidad de los productos (tipo de cocción)

#### Anexo Dos: Análisis entrevista clientes Enchantment of the Seas

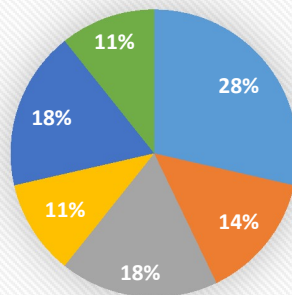


**2. Según su experiencia en el crucero ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción?**



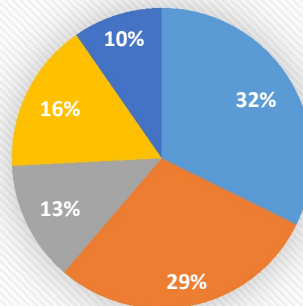
■ a) Alto ■ b) Medio ■ c) Bajo

**3. Su nivel de satisfacción dentro del crucero está relacionado con (puede seleccionar más de una opción):**



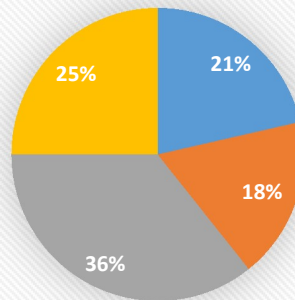
■ a) Calidad de los alimentos ■ b) Variedad de alimentos  
■ c) Cantidad de alimentos ■ d) Accesibilidad a los alimentos  
■ e) Sabor de los alimentos ■ f) Menús variados

4. ¿Qué aspectos considera usted fundamentales para garantizar una buena experiencia dentro de un crucero? (puede seleccionar más de una opción)



■ a) Alimentación y bebidas   ■ b) Entretenimiento   ■ c) Seguridad  
 ■ d) Tranquilidad y relajación   ■ e) Servicios 24 horas

5. En relación con los alimentos y bebidas ¿Qué aspectos considera usted fundamentales para garantizar una buena experiencia dentro de un crucero? (puede seleccionar más de una opción)



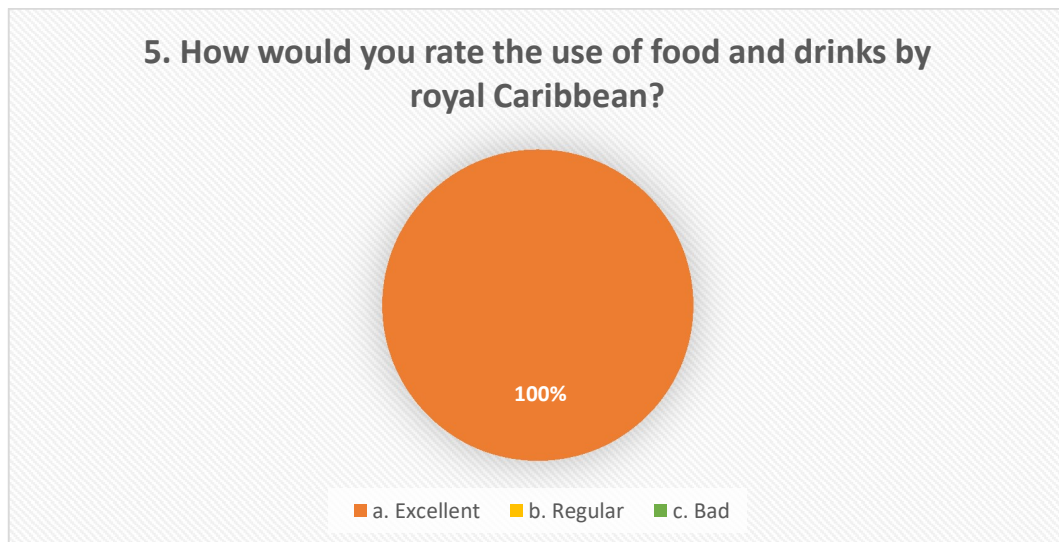
■ a) Frescura de los productos   ■ b) Variedad de productos  
 ■ c) Disponibilidad continua de los productos   ■ d) Calidad de los productos (tipo de cocción)

### Anexo Tres: Formato entrevista trabajadores Enchantment of the Seas

1. What do you think about the hygiene that Royal Caribbean International has for food handling?
2. Royal Caribbean international gives its workers training to handle food?
3. What do you do with food waste?

4. How often is the rotation of food in the restaurants of the cruise?
5. How would you rate the use of food and drinks by royal Caribbean?
- a. Excellent
  - b. Regular
  - c. Bad

**Anexo Cuatro: Resultados estadísticos entrevista trabajadores Enchantment of the Seas**



## Anexo Cinco



Imagen tomada el 27 de Abril del 2017 en las Instalaciones de Royal Caribbean International



## Anexo Ocho

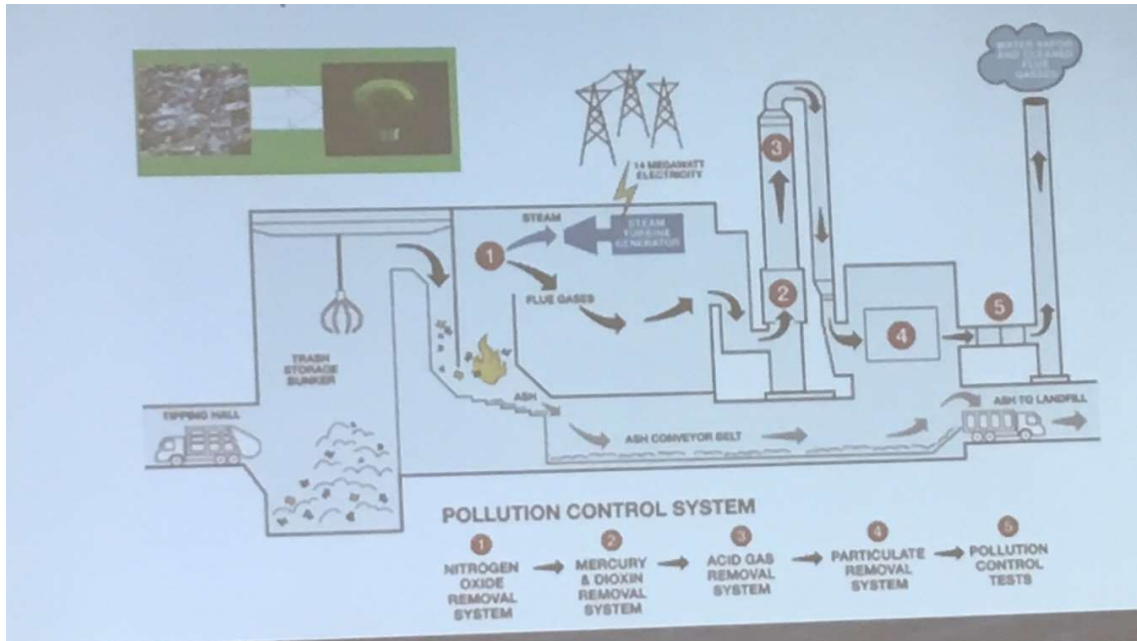


Imagen tomada el 27 de Abril del 2017 en las Instalaciones de Royal Caribbean International

## Anexo Nueve

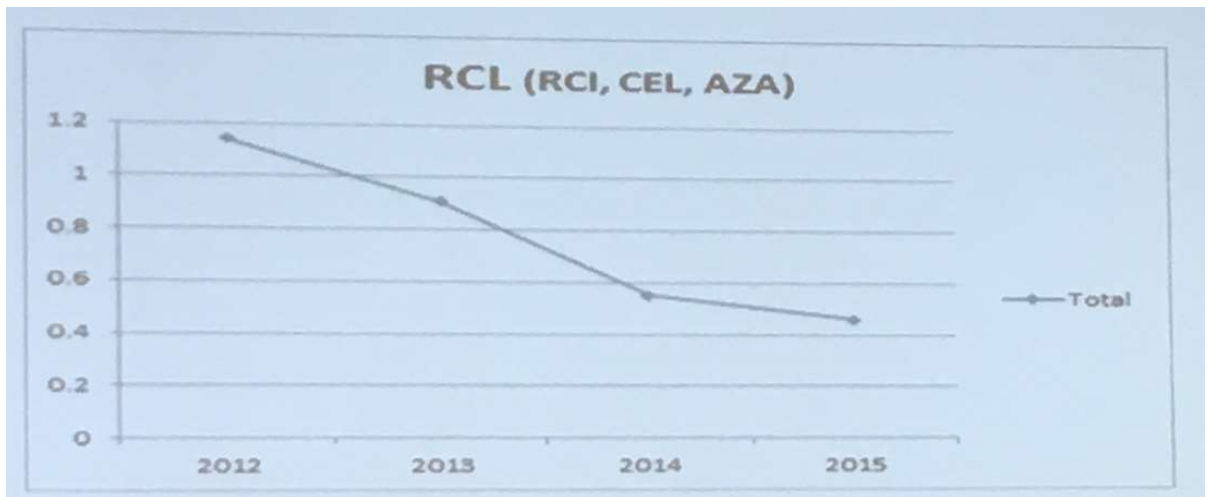


Imagen tomada el 27 de Abril del 2017 en las Instalaciones de Royal Caribbean International