

GESTIÓN DEL SECTOR ALOJAMIENTO - HOTEL

MELISSA CALLE IÑIGÜEZ / ARLENE LAZO SERRANO / MAURO GRANADOS MAGUIÑO



Editorial
UTMACH

REDES 2017
COLECCIÓN EDITORIAL

Gestión del Sector Alojamiento - Hotel

Melissa Calle Iñiguez
Arlene Lazo Serrano
Mauro Granados Maguiño
Coordinadores



Primera edición en español, 2018

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa editorial de la UTMACH

Ediciones UTMACH

Gestión de proyectos editoriales universitarios

260 pag; 22X19cm - (Colección REDES 2017)

Título: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel. / Melissa Calle Iñiguez

/ Arlene Lazo Serrano / Mauro Granados Maguiño (Coordinadores)

ISBN: 978-9942-24-091-0

Publicación digital

Título del libro: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel.

ISBN: 978-9942-24-091-0

Comentarios y sugerencias: editorial@utmachala.edu.ec

Diseño de portada: MZ Diseño Editorial

Diagramación: MZ Diseño Editorial

Diseño y comunicación digital: Jorge Maza Córdova, Ms.

© Editorial UTMACH, 2018

© Melissa Calle / Arlene Lazo / Mauro Granados, por la coordinación

D.R. © UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, 2018

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.utmachala.edu.ec

Machala - Ecuador

Advertencia: "Se prohíbe la reproducción, el registro o la transmisión parcial o total de esta obra por cualquier sistema de recuperación de información, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, existente o por existir, sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos correspondientes".



César Quezada Abad, Ph.D
Rector

Amarilis Borja Herrera, Ph.D
Vicerrectora Académica

Jhonny Pérez Rodríguez, Ph.D
Vicerrector Administrativo

COORDINACIÓN EDITORIAL

Tomás Fontaines-Ruiz, Ph.D
Director de investigación

Karina Lozano Zambrano, Ing.
Jefe Editor

Elida Rivero Rodríguez, Ph.D
Roberto Aguirre Fernández, Ph.D
Eduardo Tusa Jumbo, Msc.
Irán Rodríguez Delgado, Ms.
Sandy Soto Armijos, M.Sc.
Raquel Tinóco Egas, Msc.
Gissela León García, Mgs.
Sixto Chilinguina Villacis, Mgs.

Consejo Editorial

Jorge Maza Córdova, Ms.
Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D
Karla Ibañez Bustos, Ing.
Comisión de apoyo editorial

Índice

Capítulo I

Gestión del departamento de gerencia del sector hotelero.....14

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo II

Departamento de gestión del talento humano 33

Mauricio Noblecilla Granauer

Capítulo III

Gestión del departamento de alimentos y bebidas 53

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca

Capítulo IV

Departamento de marketing en un Hotel 78

Melissa Calle Iñiguez; Vladimir Ávila Rivas

Capítulo V

Gestión en el departamento compras del hotel 112

Melissa Calle Iñiguez; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo VI

Departamento de recepción 135

María Suasnavas Rodríguez; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo VII

Gestión en el departamento de ama de llaves 172

Augusta Andrade Ríos; Arlene Lazo Serrano

Capítulo VIII

Gestión en departamento de cocina de un hotel 196

Rocio Aguilar Salazar; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo IX

Gestión en departamento de seguridad y mantenimiento de un hotel 225

Mauro Granados Maguiño; Melissa Calle Iñiguez; Carmen Lazo Serrano

Dedicatoria

Melissa Calle Iñiguez

“A Dios y a mi hijo Said”

Arlene Lazo Serrano

Dedicado a mis padres Carmen y Federico, mis hermanas Evelyn y Lizette, por darme el apoyo incondicional y guiar mi camino en todo momento.

A mi hijo Alexandre, por ser la luz de mis ojos, mi orgullo, motivación y darme las fuerzas para ser mejor cada día.

A mis sobrinos Gustavo y Constanza, al llenar de alegría mi corazón.

¡Gracias infinitas!

Mauro Granauer Maguiño

A mi esposa Estela

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la materialización de este libro.

En especial agradecimiento a Dios por permitirnos vivir cada día a plenitud y gozar de la salud, el amor y la compañía de nuestros seres queridos.

A la Universidad Técnica de Machala por el apoyo brindado en la culminación del texto, así como también a la Editorial UTMACH. A nuestros revisores y en especial a la Dra. Emira Rodríguez por impulsarnos y guiarnos en el proceso y siempre contar con sus palabras de estímulo.

Introducción

Los hoteles a nivel mundial generan fuentes de trabajo e ingresos en la sociedad, lo que significa bienestar y calidad de vida para las personas activas en el mercado laboral, de manera que disponen de recursos monetarios para cumplir con sus obligaciones y también disponen de dinero para realizar actividades de ocio.

En los últimos años Ecuador ha realizado varias campañas publicitarias a nivel mundial, ofertando un turismo natural, cultural, y patrimonial, como resultado se ha registrado un incremento del 9,3% de turistas que llegaron al país entre enero y julio del 2017 en comparación con la misma fecha del año 2016, según estadísticas del Ministerio de Turismo; dado el aumento de turistas los empresarios han decidido invertir en el sector hotelero.

Los hoteles en el país están clasificados por estrellas desde 1 hasta 5 estrellas; los hoteles de 1 estrella tienen la característica de ofrecer pocos servicios, los hoteles de 2 estrellas se encuentran en un espacio con buena ubicación y presentan servicios básicos, los hoteles de 3 estrellas ofrecen al huésped confort en toda la instalación y destacan por su decoración de interiores y exteriores, los hoteles de 4 estrellas cuentan con estancias como: grandes piscinas, gimnasios, restauran-

tes, entre otros, para finalizar la clasificación se hallan los hoteles de 5 estrellas, éstos tienen la característica de ofrecer servicios lujosos a sus clientes y destacan por en la exquisitez de la comida y bebida.

Cabe mencionar que los hoteles tienen como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes, y es por ello que el personal que conforma el hotel o cadena hotelera debe estar al tanto de todas las reglas y funciones de los departamentos, aspecto que es importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitarnos.

Al considerar la importancia del tema para el país, nos motivamos a hacer el esfuerzo de producir, el presente libro, el cual pretende recoger aspecto de la gestión de los diferentes departamentos que integra el hotel. El mismo está dirigido a estudiantes y profesionales del área de hotelería, interesados en comprender la gestión hotelera; para ello se emplea un lenguaje claro y sencillo.

El libro está dividido por nueve (9) capítulos, donde se recoge información de los diferentes departamentos que conforman un hotel y, en cada uno de ellos se profundiza sobre elementos claves de su funcionamiento

En el Capítulo I: Se describe la importancia y funciones del gerente dentro del hotel.

Capítulo II: Se refiere a la gestión de talento humano necesario para la producción de satisfacciones en los clientes

Capítulo III: Asiste sobre el departamento de Alimentos y Bebidas, el cual describe los procesos a tener en cuenta para preparar los alimentos y la importancia de ofrecer un buen servicio al comensal.

Capítulo IV: Se describe el funcionamiento del departamento de Marketing, éste hace referencia al grado de contar con redes sociales y publicidad activa.

Capítulo V: Hace referencia al departamento de Compras, el cual se basa la negociación con grandes empresas para adquirir productos y alimentos de calidad a un buen precio.

Capítulo VI: Este capítulo trata sobre el departamento de Recepción, el cual especifica las funciones que cumple la persona encargada y la gran importancia que tiene éste al atender al huésped.

Capítulo VII: Describe el funcionamiento Del departamento de Ama de Llaves, la importancia que cumpla éste con la limpieza de las habitaciones y hotel en general.

Capítulo VIII: Hace mención al departamento de Cocina, la organización que existe dentro del departamento y la importancia de la planificación.

Capítulo IX: Trata sobre el departamento de Mantenimiento y Seguridad, éste se basa en las funciones que cumple las personas encargadas del departamento y el valor que tiene ofrecer seguridad dentro y alrededor de las estancias del hotel.

Esperamos que el libro sea de total agrado, interés y utilidad!

08

Capítulo

Gestión en departamento de cocina de un hotel

Melissa Calle Iñiguez; Rocío Aguilar Salazar

Introducción

En este departamento el talento humano se encarga de preparación y producción los servicios de alimentos de acuerdo a las necesidades del hotel. Con el objetivo de satisfacer las necesidades y deseos de los huéspedes en función a la alimentación.

Se analiza varios procesos que deben realizarse en este departamento, entre los cuales están: recepción del producto, servicio de limpieza y porcionamiento de la materia prima, transformación del producto, entrega del producto al restaurante para su venta, todo ello permitirá una prestación servicio de alimentación con calidad.

Melissa Calle Iñiguez, Doctora en Ciencias Administrativas, Magister en Planificación Turística y Licenciada en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Docente titular de la Universidad Técnica de Machala.

Rocío Aguilar Salazar, Lcda. en Administración de Turística, Magister en Educación a Distancia, Magister en Gestión Turística. Docente de la Carrera de Administración de Turística y docente del Colegio Pio Jaramillo Alvarado.

Reseña historia de la cocina y su contextualización

Nuestros antepasados en la era del hombre primitivo basaban su supervivencia ingiriendo lo que la tierra les ofrecía. Desde plantas, frutos, semillas, vegetales crudos eran parte de su dieta diaria; si bien en el principio de la Historia fue así, desde que el hombre empezó a suponer efectos sobre causas supuestas, es decir, desde que aprendió a pensar, razonar y deducir, comenzó la evolución de la cocina que nos ha llevado desde los alimentos prácticamente crudos al refinamiento del pescado crudo (sushi) que está de moda.

Se puede decir que, gracias a la cocina en parte, el hombre se fue convirtiendo en un ser más inteligente. No se sabe a ciencia cierta cuándo se comenzó en realidad a cocinar los alimentos. Se dice que el consumo de carne asada empezó cuando se vieron obligados a comer partes de animales muertos en algún incendio forestal mientras, se habla de que el hecho de que es muy probable que acercaron un trozo de carne al fuego para que se descongelara, la carne se soasó y debieron consumirla quemada a medias.

No importa cuál de estas dos formas de cocción tenía razón; el hecho es que la mayoría de los humanos les gustó el sabor de los alimentos cocinados y optaron por la tarea de aprender a dosificar la cantidad de fuego para conseguir la carne a su gusto.

Fueron estos los inicios del hombre por el gusto de la buena comida, considerando que las primeras sazones en los alimentos fueron otorgadas por el agua de mar, ya que el hombre primitivo lavaba sus recolecciones como frutas y carne para retirar exceso de tierra, fue cuando descubrieron el agradable sabor salino y el inicio de mezclar otros alimentos con hierbas para dar un sabor más agradable a la comida.

Con el pasar de los años, el hombre ha ido descubriendo nuevos alimentos, formas de conservación y maneras de consumirlos. Por lo que la alimentación pasó de ser una necesidad diaria a una emoción de paladares, puesto que los romanos realizaban festines y banquetes en honor a la

comida. Buscaban nuevos animales, mezclas poco usuales y bebidas para despertar sus intereses de primeros gourmets.

Dentro de este contexto podemos decir que la cocina constituye el espacio vital de los establecimientos de restauración destinado a realizar los procesos de elaboración de las comidas. Está delimitado físicamente por diferentes parámetros y dotada de un conjunto de instalaciones entre las que se encuentran el mobiliario, las máquinas y los utensilios. Su distribución y equipamiento estará en función del tipo de restauración al que esté dedicada.

Se llama cocina a aquel departamento hotelero o restaurantero, cuya misión es conservar y transformar la materia prima (alimentos) en gastronomía para el posterior consumo de los comensales.

La cocina es un área de mucho movimiento, generalmente suele contar con personal numeroso y especializado; esto va depender directamente de la demanda del restaurante, a mayor número de comensales será mayor el número de empleados del área de cocina, además en ella se desarrolla trabajo que puede ser bajo mucha presión.

En esta área se manejan también insumos; su correcto manejo permite mayores ganancias, es decir, la rentabilidad del departamento de cocina depende de cómo éstos se manejen. En la cocina se debe administrar materia prima e insumos de géneros diversos, a precios inestables y de diferente distribución y conservación; por tal motivo, la administración de este espacio se vuelve más compleja, con posibilidades de originar pérdidas o ganancias.

Este departamento dentro de un hotel, es un complejo debido a la gran cantidad y variedad de proceso de elaboración, conservación y distribución de alimentos, es por ello que debe realizarse procesos adecuados de higiénicas y manipulación de alimentos. (CEP SL, 2010). Es por ello que la cocina se afina la calidad del producto y del servicio que se está comercializando. Que el producto final o platillo siempre sea el mismo, que además sea limpio o higiénico y que goce de calidad, es de suma importancia para garantizar a satisfacción del cliente.

El prestigio del establecimiento hotelero o restaurantero viene en gran medida de la cocina: un servicio lento; platos de mala calidad, sabor, higiene o presentación; la temperatura de los alimentos; entre otras cosas, hacen olvidar las posibles excelencias de comodidad y servicio que deben reunir estas empresas. Por ello suele ocurrir que la cocina produzca más beneficios indirectos que de forma directa.

Funciones del personal del departamento de cocina

La estructura funcional de un departamento en una empresa hotelera se caracteriza por el nivel de departamentalización, y la existencia de amplias áreas control. La autoridad se centra en una sola persona y se desarrollan pocos niveles de formalización, a la vez es flexible y cuenta con pocos niveles verticales.

Rodríguez, (2007) indica que las características de la organización funcional son las siguientes:

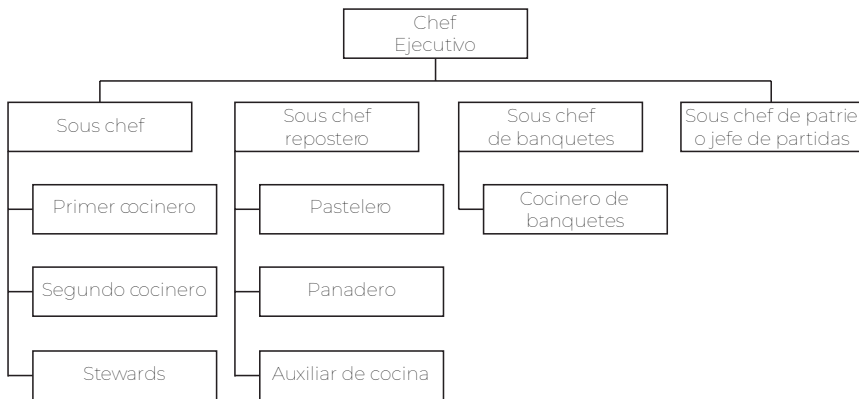
- Autoridad funcional o dividida: la autoridad de los superiores sobre los subordinados es parcial y relativa.
- Línea directa de comunicación: es directa y sin intermediarios, ya que busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.
- Descentralización de las decisiones: Las decisiones se delegan a los trabajadores especializados de los diferentes departamentos.
- Énfasis en la especialización: especialización de todos los miembros a cargo.

Asimismo Chiavenato, (2000), menciona algunas ventajas en la organización funcional, entre las que se encuentran las siguientes:

- Uso eficiente de los recursos y economías de escalas
- Fuerte especialización de habilidades
- Buena coordinación interdepartamental
- Buena solución de problemas técnicos.

Por lo tanto, el desarrollo de una estructura funcional en un departamento de Cocina es viable cuando por ser pequeña, cuenta con un equipo de personas especializadas en las actividades laborables y por la responsabilidad que realizan diariamente, y que además informa a un jefe eficaz, del cual está orientado hacia los objetivos organizacionales comunes muy bien definidos y establecidos. En la figura 1, se muestra un organigrama general del departamento de Cocina.

Figura 1: Organigrama del departamento de Producción de alimentos o Cocina



Fuente: Elaboración propia

Descripción de funciones de personal de cocina.

A continuación se describen los cargos que conforman el organigrama mostrado en la figura 1:

Chef ejecutivo

Está a cargo de la operación y del personal de cocina. También es responsable de la planificación general respectiva a los alimentos y el control de calidad de los mismos. Usualmente, un Chef Ejecutivo cuenta con más de 8 años de experiencia gastronómica en cruceros, hoteles o restaurantes, además de educación culinaria de nivel superior.

Su inglés es fluido. Y entre los conocimientos que debe tener está administración, manejo de costos, técnicas de gastronómica orientadas a los procesos culinarios y está a cargo de la elaboración de cartas del restaurante como de la oferta gastronómica para banquetes, considerando que Núñez, (2005) sostiene que las cartas del restaurante son el instrumento de venta y que permiten el acercamiento con el cliente para prestación de servicios hotelero

Ser una persona seria, enérgica, con autoridad y control del sí misma. Muy buen organizador y conocedor del arte culinario Ordenado y equilibrado. Conocedor de cocinas extranjeras, platillos y recetas, así como su correcta escritura. Tomar decisiones rápidas y tener capacidad para resolver toda clase de discrepancias. Organiza y dirige el trabajo en la cocina. Estructura y diseña los menús.

Chef sous

Es responsable de la operación día a día y de asistir al Chef ejecutivo en el control de calidad y planificación, además de la supervisión del staff. En la práctica, un Sous Chef está a cargo de una cocina en particular, cuenta con más de 5 años de experiencia en cruceros, hoteles o restaurantes, educación culinaria, un nivel avanzado de inglés. Poseer experiencia en todas las ramas de la cocina. Es el brazo derecho del Chef Ejecutivo. Colabora en el diseño de los menús.

Chef de partie

Prepara y produce platos, postres y salsas de tipo gourmet. Además está a cargo de la creación, producción y control de calidad de displays de comida, en buffets y eventos. Cuenta con una amplia formación de educación culinaria, además de al menos 4 años de experiencia en restaurantes.

Steward

Ordenado y meticuloso. Honrado. Con don de mando. Estricto en observar que se acaten las normas referente a

higiene y limpieza. Conocer el uso adecuado del equipo del establecimiento, así como el funcionamiento y mantenimiento de la maquinaria de cocina y cafetería. Entre sus funciones principales está el manejo los inventarios de loza, cristalería, adornos para las mesas, cubiertos, etc., como también la limpieza del área de cocina incluida con las losas.

First Cook (primer cocinero)

Responsable de la preparación de alimentos según las instrucciones del Chef Ejecutivo y/o Sous Chef. Supervisa a los second y third cooks. En general está a cargo de una sección dentro de la cocina, por ejemplo, línea caliente (Hot Line). Comúnmente, el distintivo de su uniforme corresponde a un pico rojo alrededor del cuello. Cuenta con uno o dos años de experiencia previa en cocina.

Second Cook, Trird Cook (segundo y tercer cocinero)

Responsable de la preparación y manejo de alimentos de acuerdo a instrucciones entregadas por el First Cook. También debe efectuar labores de limpieza y mantenimiento relacionadas con el cumplimiento de los estándares de higiene. Su distintivo suele ser un pico azul. Un cocinero ha completado al menos un contrato como aprendiz (Trainee) o cuenta con experiencia previa en restaurantes de al menos un año.

Cook Trainee (Aprendiz de cocinero)

Preparación y manejo de alimentos, limpieza y mantenimiento de áreas de trabajo. Responde al First Cook.

Crew Cook (Cocinero de personal)

Preparación y manejo de alimentos para personal de restaurant, hotel o tripulantes. Limpieza y mantenimiento del área de trabajo

Ayudante de cocinero

Es aquel que trabaja a las órdenes de otros cocineros o del propio jefe de cocina; procurará asimilar los conocimientos que completen su formación profesional, poniendo todo su cuidado en las labores que le fueren encomendadas.

Repostero

Su misión es a la elaboración de platos dulces y postres ya sea de la carta del restaurante o para algún evento que se realice en el hotel.

Oficial repostero

Requerirá los mismos conocimientos del repostero y ejecutará cuantas órdenes le sean dadas por éste.

Ayudante de repostero

Su cometido es auxiliar al repostero en todo cuanto éste le ordene y ejecutar cuantas misiones le sean encomendadas, en relación con su especialidad.

Cafetero

Su principal misión es el servicio del desayuno, cafés sueltos, bebidas calientes sin alcohol y meriendas; hará también los platos fuertes del desayuno. Correrá a su cargo la manipulación, limpieza y conservación de los géneros a él encomendados.

Ayudante de cafetero

Está a las órdenes directas del cafetero, reemplazándolo durante su ausencia y ayudándole en todo cuanto este le ordene.

Encargado de economato y almacén

Es la persona designada para recibir toda clase de mercancías y comprobar los pedidos realizados, que deberán llevar

su visto bueno, haciendo los asientos en los libros, como el registro en sistema informático en el respectivo inventario si lo tuviese el hotel. Además cuidará de suministrar a las distintas dependencias, las mercancías o artículos necesarios, previa entrega de la correspondiente hoja de pedido u hoja de requisición.

Bodeguero o Almacenista

Donde exista este cargo, tendrá las mismas obligaciones que el encargado de economato, en relación con su cometido. Cuidará escrupulosamente de la buena disposición de los vinos en la bodega para su mejor conservación.

Ayudante de economato y bodega

Es el trabajador que realizará cuantos trabajos le encomiende el encargado de economato y bodega, siempre que fuera específico del servicio.

Marmitón

Es el encargado del fregado y lavado de la batería de cocina, placas, utensilios y demás menajes propios de esta sección, contribuyendo además a la limpieza general de la cocina y al buen orden del menaje que le esté encomendado.

Pinche

Es la categoría intermedia entre el aprendiz de tercer año y el ayudante de cocina; se empleará en lavar verduras, pescados y legumbres. Pondrá especial empeño en su total formación profesional, realizando cuantos servicios se encomienden y especialmente la vigilancia del encendido de hornos, limpieza de la cocina, máquinas, etc.

Fregadores

Son los trabajadores encargados de lavar la vajilla, cristalería, fuentes de servicio y cubiertos. Tendrán especial cuidado en

el manejo de este material al objeto de evitar roturas, cuidando de retener el menor tiempo posible el material sucio.

Personal de platería

Son los operarios dedicados exclusivamente a la limpieza y buena conservación de la vajilla y cubiertos de plata o metal.

Salsero

Confecciona salsas, de carne o para carne; carnes salteadas a la sartén, braseadas, hervidas y estofadas; entremeses calientes no fritos; guarniciones de carne con salsa; platos especiales con carne, como paella. En la cocina internacional es usual que prepare los pescados y mariscos especiales. Está considerada como la partida de más realce y por eso lleva aparejado el título de segundo jefe de cocina casi siempre.

Asador

Confecciona los distintos asados al horno, parrillas, etc., de carne, sus guarniciones de patatas fritas y géneros hechos a la gran fritura. En la cocina internacional prepara también pescados a la parrilla y a la gran fritura.

Entradero

Prepara potajes, cremas, consomés y sopas, platos y guarniciones de hortalizas, arroces, pastas alimenticias y huevos.

Pescadero

Elabora platos y salsas a base de frutos del mar, pescado y guarniciones propias.

Potajero

Confecciona caldos, sopas, consomés, potajes, cremas y veloutes

Pastelero

Elabora los postres de repostería, pastelería y confitería, bollería y dulcería de desayunos y meriendas, prepara masas de harina para la cocina; colabora con la cocina en la elaboración de algunos platos y surte a ésta en sus necesidades de preparados de pastelería: tartaletas, bocaditos, etc.

Restauranero

Prepara y sirve los platos incluidos en la carta.

Regimenero

Confecciona los platos de régimen dietético. Es propio de balnearios y similares.

Corretornos o Turnante

Cubre las ausencias de las diversas partidas en sus días libres, vacaciones, etc.

Familiar o cocinero del personal

Se dedica exclusivamente a confeccionar la comida del personal del establecimiento

Partida de guardia

Su horario cubre la ausencia de la brigada y confecciona los platos solicitados en este tiempo. Colabora también en los preparativos del servicio normal, quedando a cargo de los platos en elaboración.

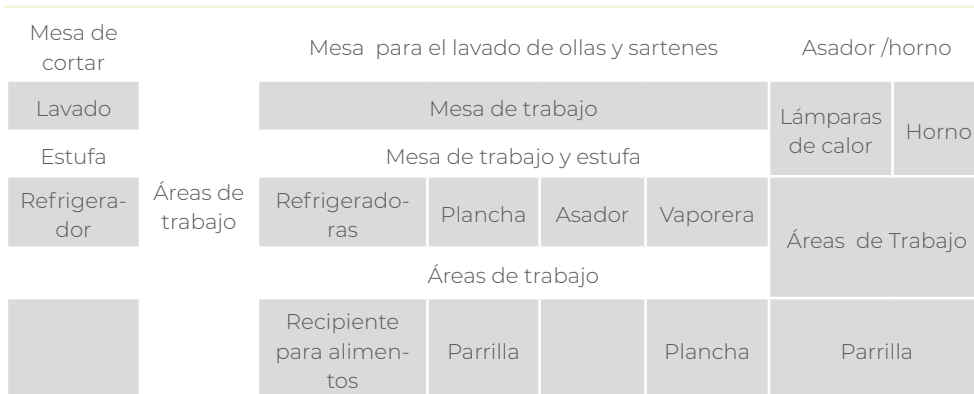
Distribución habitual del equipo en cocina.

Para la distribución de espacio de esta área destinada a la producción de alimentos, se consideran varios aspectos como la seguridad, higiene y disponibilidad física. Es así que Barragán (2010) sostiene entre las consideraciones impor-

tantes para el diseño de una cocina, están los de sanidad y seguridad. La limpieza es un factor vital en la operación, ya que un sitio sucio y descuidado que desagrade a los comensales ira seguramente al fracaso.

Es importante mencionar que la distribución de las cocinas va variar en su ubicación como también en variedad de equipos de cocción, lavados entre otros. En forma general se puede mencionar que las estufas, parrillas, planchas, vaporeras se usan para la cocción a fuego, los asadores para rostizar carnes y hornos pequeños para el horneado de pasteles y finalmente las lámparas de calor son utilizadas para mantener calientes los platillos hasta el momento de ser servido al cliente para su degustación. Para ejemplificar una distribución de cocina se realiza la siguiente gráfica.

Ilustración 1. Distribución del equipo de cocina



Fuente: Elaboración propia

Uso de Uniformes en la cocina

La mayor parte del uniforme de los chefs, personal de cocina es tal y como es no por gusto sino por una necesidad real.

- Todo personal de cocina debe estar equipado con una serie de prendas obligatorias según las normas higiénicas- sanitarias.

- En cocinas antiguas, solamente el jefe de cocina llevaba su nombre bordado en la filipina, y ningún otro cocinero por respeto a su chef debía bordarse sus apellidos o su nombre; esto ahora ha cambiado y todo aquel que quiera puede ponerse su nombre o llevar el modelo de filipina que quiera. Aun así en muchísimos restaurantes y hoteles son ellos los que te proporcionan la ropa y solamente a los chefs de partida les dan su uniforme con su nombre bordado; es una forma de que estos se diferencien del resto como jefes de su sector.
- La chaqueta o filipina, por ejemplo, es cruzada para que pueda darse la vuelta y esconder las manchas que se acumulan a lo largo de todo un día de trabajo.
- La doble capa de algodón también está diseñada para aislar nuestros cuerpos del calor o de salpicaduras de líquido hirviendo.
- Incluso los botones permite no entrar en contacto directo con los sartenes y cualquier otro tipo de equipo pesado.
- Aunque a menudo los jefes de cocina llevan pantalones negros, el resto de chefs y cocineros utilizan los de cuadros blancos y negros que camufla manchas y suciedad.
- Hoy en día, los pañuelos en el cuello se llevan por motivos estéticos, pero originalmente estas prendas de algodón se colocaban alrededor del cuello para que absorbieran el sudor corporal.

Prendas que conforman el uniforme del personal del departamento de cocina

Chef ejecutivo el usara las siguientes uniforme

Filipina: Chaquetilla de cocina, prenda superior que debe cubrir torso, dorso y brazos, es la encargada de proteger al cocinero de posibles quemaduras. Las chaquetillas deben ser de algodón, indeformables ante el calor y deben permitir la transpiración.

Foto 1. Chaqueta o filipina



Pico: pañuelo que se ata al rededor del cuello, terminando en la filipina. Protege la garganta y es más un elemento "estético". Cada vez menos cocineros lo usan.

Foto 2. Pico



Zapatos: Calzado, antideslizante, con casquillo para evitar posibles accidentes que afecten los dedos del pie. Se debe usar calzado de seguridad, nunca zapatillas deportivas ni zapatos de ortopedia.

Foto 3. Calzado



Pantalón: debe ser de algodón, usualmente de tela “mas-cota”, sin embargo han aparecido muchos modelos en la actualidad.

Foto 4. Pantalón clásico



Mandil: delantal que cubre a partir de la cintura hasta aproximadamente 25 cm de los pies en los mandiles largos, y hasta encima de la rodilla en los mandiles normales. Los chefs llevan siempre mandil largo y se suelen diferenciar del resto de cocineros que no pueden usar el mandil largo por respeto. A día de hoy se usa cada vez menos el mandil y se usa más el delantal de peto; que nos permite mantener las filipinas un poco más limpias.

Foto 5. Mandiles



Gorro: Misma utilidad que la cofia, blanco.

Foto 6. Gorro



Uniforme de los Cocinero y ayudantes

Filipina: usualmente de mangas cortas, de algodón, una sola vista y con un bolsillo al frente.

Foto 7. Filipina de los cocineros o Ayudantes de cocina



Mandil: a la altura de la rodilla, de algodón y color blanco.

Foto 8. Mandil



Cofia: gorro pequeño que cubre la cabeza, no tiene altura.

Foto 9. Cofia



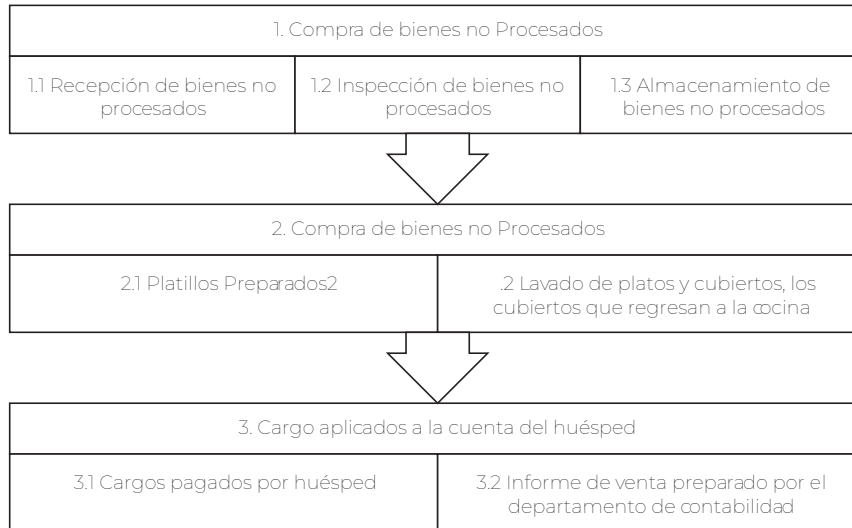
Procesos de producción de alimentos

Resulta complicado esquematizar este proceso en cada una de las zonas del área de producción de alimentos en la sección de cocina, ya que posee una dinámica propia. Sin embargo, el movimiento general de la sección o área de cocina, se divide en dos etapas fundamentales: etapas de producción y etapas de pre - producción, que se refieren principalmente al estado higiénico y de preparación en el que se encuentra el alimento en cada una de ellas.

En las etapas de pre-producción, el alimento permanece tal como fue entregado por el proveedor, mientras que en las etapas de producción ya han sufrido un proceso de transformación a cada platillo y son generalmente las que dan el frente al comedor.

El retiro de desperdicios y el lavado de equipo corresponden a la etapa que podría denominarse post-producción. Es importante que las áreas que comprenden las etapas de pre-producción se encuentren totalmente aisladas en las zonas de producción para evitar problemas de higiene relacionados con las contaminaciones cruzadas.

Ilustración 2. Flujo de Producción de Alimentos



Fuente: elaboración propia

Sistema de producción

El sistema de producción, es la división de la operación del área de cocina en diferentes actividades, que tiene como fin llevar un platillo al comensal; es decir, hacer la transformación de la materia prima o insumos, en alimentos o bebidas.

Se tiene que organizar a la sección de cocina, para saber que personas son las responsables de cada área y así poder tener un mayor control sobre tu establecimiento; especialmente en los costos, que es lo que hará que tengas mayor utilidad, lo que significa que “a menor costo, mayor margen de utilidad”.

En esta área se manejan también insumos; su correcto manejo permite mayores utilidades, es decir, la rentabilidad del departamento de cocina depende del cómo éstos

se manejen. En la cocina se debe administrar materia prima e insumos de géneros diversos, a precios inestables y de diferente distribución y conservación; por tal motivo, la administración de este espacio se vuelve más compleja, con posibilidades de originar pérdidas o ganancias para la empresa.

Que el producto final o platillo siempre sea el mismo, que además sea limpio o higiénico y que goce de calidad, es de suma importancia para garantizar la satisfacción del cliente. El prestigio del establecimiento hotelero o restaurantero viene en gran medida de la cocina: un servicio lento; platos de mala calidad, sabor, higiene o presentación; la temperatura de los alimentos; entre otras cosas, hacen olvidar las posibles excelencias de comodidad y servicio que deben reunir estas empresas. Por ello suele ocurrir que la cocina produzca más beneficios indirectos que de forma directa.

Se puede decir que se ha pasado de lo que era una cocina montada tradicional a tener un sistema de producción en la capacidad de diseñar cocinas por módulos, esto quiere decir que, según las necesidades que tenga de producción y de venta, se dispondrá de una cocina que se adapte a las necesidades del establecimiento.

Existe una diferencia entre la cocina de un restaurante, la de un hotel de considerable ocupación a la cocina enfocada a colectividades. Cada una de ellas irá equipada con las características y necesidades que mejor se adapten a su servicio. Esta idea conlleva a un ahorro de tiempo a la hora de realizar las tareas, así como un ahorro en los espacios innecesarios, por lo tanto, produciremos más rápido y de forma más beneficiosa económicamente para la empresa.

Considerando los sistemas de producción en cocina, es necesario establecer una clasificación por cada tipo de producción:

- Sistema de producción de línea fría.
- Sistema de producción de línea caliente

Sistemas de producción de línea fría

Se denomina línea fría a todo proceso de producción y distribución alimentaria en el cual, la producción y el servicio se realizan de una forma disociada, teniendo como base principal la reducción de tiempos desde la condimentación de los platos hasta el consumo y el mantenimiento de la cadena de frío.

Los Sistemas de línea fría, combinan la cocina tradicional, con los modernos sistemas de conservación, en los que tras la elaboración del plato, este se enfría muy rápidamente mediante modernos abatidores de temperatura, manteniéndose en refrigeración sin romper la cadena de frío hasta el momento de su consumo, en el que se vuelve a calentar a través de regeneradores. (no crecimiento microbiano, consumo inmediato tras calentamiento).

Pasos de la línea fría

- Materias primas de primera calidad y manipulación por parte del personal cualificado siguiendo las máximas garantías de higiene.
- Elaboración de los menús mediante tratamientos térmicos que garanticen temperaturas mínimas de 65°C en el centro de los alimentos.
- Enfriamiento rápido mediante abatidores. Estos equipos son refrigeradores industriales, capaces de reducir la temperatura de 65°C a 10°C en aproximadamente 50 minutos. Esta reducción de temperatura debe llevarse a cabo siempre y por seguridad en un tiempo inferior a las 2 horas. La Única por mayor seguridad realiza su abati-miento de 65°C a 3°C en menos de 90 minutos.
- Envasado con garantías higiénico-sanitarias, normalmente mediante sistemas de termo sellado (vacío, atmosfera modificada etc.) dependiendo del tiempo programado de conservación. Todos los envases identificados correctamente con el etiquetado que marca la norma.

- Refrigeración de los envases entre 0°C y 4°C.
- Transporte en vehículos refrigerados (entre 0°C y 4°C) debidamente equipados, que mantienen la cadena de frío hasta la entrega de la mercancía.
- Regeneración o calentamiento a una temperatura igual o superior a 65°C siempre justo antes de su consumo, mediante hornos regeneradores de aire, baño maría o como la única que utiliza regeneradores de convección.

Ventajas

- Altos niveles de seguridad alimentaria (los rangos de temperatura en los que se trabaja impiden el crecimiento microbiano).
- Mejora de la dieta de los niños. Esta técnica permite preparar una mayor variedad de platos tradicionales, más calidad sensorial y cualidades nutricionales de los menús, las vitaminas liposolubles se conservan mejor y las vitaminas hidrosolubles tienen una mayor biodisponibilidad.
- Se evita la excesiva deshidratación de los platos que existía con la línea caliente.
- Mayor flexibilidad y planificación de los menús acondicionada a cada centro.

Inconvenientes

- Requiere una gran organización y planificación, pero el mayor inconveniente es cultural, el desconocimiento y la falta de formación e información sobre esta técnica

Sistema de producción en línea caliente

Es la elaboración de todos los alimentos que necesiten de una cocción caliente y es el chef de cocina que da la preparación de alimentos calientes

Pasos de la línea caliente

- Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos.
- Conocer y aplicar las técnicas para asar y hornear.
- Conocer las recetas estándar de cocina.
- Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado.
- Conocer los tipos de cortes en las carnes.
- Conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos.
- Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar platillos.
- Preparar alimentos para el servicio de banquetes según notificación.
- Decorar la presentación de alimentos en el buffet, en coordinación con el chef Steward.

Ventajas

- Permite hacer entregas importantes de materia prima y globalizar, lo cual facilita una mejor gestión. Presenta una buena planificación integral del servicio de restauración, por su anticipación, evitando imprevistos y cambios en los menús planificados.
- Ahorro de costes en el personal de cocina.
- Cumplimiento íntegro de las fichas técnicas de las recetas.
- Reparto homogéneo de los ingredientes de la receta en cada plato servido. Mayor control, al disponer de más tiempo para cuidar acabados.

Inconvenientes

- En maquinaria necesaria para preparación de recetas, enfriamiento, regeneración y almacenamiento en frío, en la cocina donde se elabora.

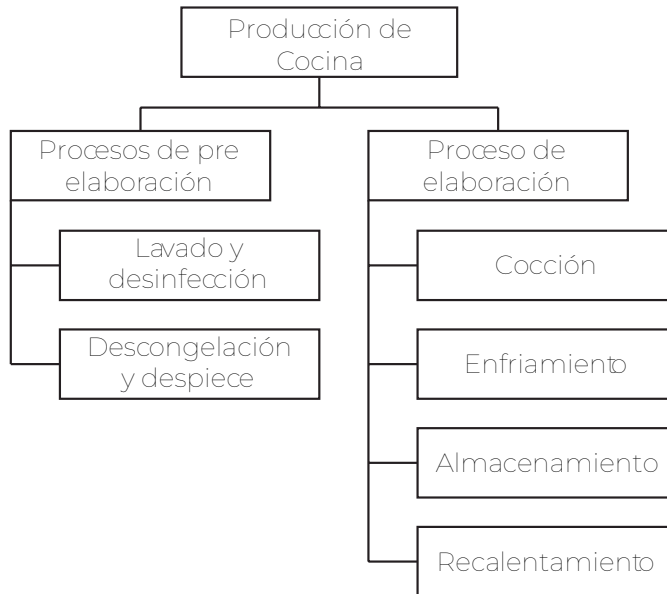
- En equipamientos de regeneración y almacenamiento en frío en los centros donde se transporta la comida.
- No son admitidas determinadas técnicas culinarias como la plancha o la fritura en baño de aceite, evitando así alimentos sin salsas o con textura crujiente (patatas fritas, rehogados, calamares rebozados, croquetas, empanadillas, etc).
- Primeros platos: sopas, cremas (platos de cuchara) y cocidos (principalmente pastas).
- Segundos: carnes, pescados, huevos y guarniciones que sólo pueden ofertarse empanados y con salsas (“salsa de...” y “... en su jugo”).

En la cocina como en cualquier sistema existen procesos característicos, y según sea su gestión se obtendrán los objetivos propuestos y la satisfacción de los clientes, estos pueden ser clasificados como estratégicos, claves y de apoyo. Unos de los principales procesos que se llevan a cabo en los servicios que tiene la sección de cocina están relacionados con la elaboración de los alimentos y todo lo que ello involucra.

La producción se basa en la elaboración de las comidas de manera correcta según lo plasmando en las fichas técnicas y otras instrucciones vigentes. Para ello se debe:

- Organizar la preparación de las diferentes elaboraciones.
- Solicitar los pedidos en tiempo para todas las elaboraciones.
- Ejecutar la producción de alimentos.
- Asegurar niveles de calidad estables.
- Participar en las compras o transacciones comerciales de nuevas ofertas que se presenten en la instalación

Ilustración 3. Proceso de producción en la sección cocina



Fuente: elaboración propia

Dado que cada uno de la sección de cocina tiene sus procesos ligado a las características de sus servicios e intereses de la empresa hotelera, se hará referencia a aquellos procesos comunes durante la elaboración de alimentos de forma general y dentro de los cuales se pueden mencionar.

Almacenamiento diario en cocina

El almacenamiento en cocina está dado por el final del proceso de distribución desde los almacenes hasta el área de elaboración según el pedido diario. Aquí se guardarán todas las materias primas o materiales necesarios para la posterior elaboración de acuerdo con las características de cada familia de productos y siguiendo las buenas prácticas para cada caso. Para ello se deben garantizar las condiciones estructurales, de temperatura y de espacio en el adecuado almacenamiento.

Procesos de pre elaboración

- **Lavado y desinfección:** estos procesos pueden encontrarse también separados y se aplica a aquellos productos que debido a su procedencia y carga contaminante pueden ser un peligro potencial a la salud de los consumidores. Estos procesos son llevados a cabo en aquellas instalaciones donde se reciben los productos sin procesos previos en los que se garantice la inocuidad de los mismos. Los principales alimentos que pasan por estos procesos son generalmente huevos, frutas, vegetales, hortalizas, etc. Para ello debe estar garantizadas las condiciones de infraestructura, disponibilidad de agua suficiente y productos químicos autorizados según los procedimientos vigentes.
- **Descongelación y despiece:** al igual que el anterior, estos procesos pueden realizarse separados o independientes, según las características de los productos recibidos, dado que el porcionamiento en muchos lugares se lleva a cabo antes de que se realice la venta por el proveedor, y por lo tanto puede llegar a las cocinas ya porcionado solo para ser sometido a descongelación. Los alimentos que serán sometidos a estos procesos por lo general se corresponden con productos cárnicos, pescados y mariscos. El proceso de descongelación debe realizarse bajo las condiciones de temperatura y tiempo adecuado siguiendo los procedimientos vigentes de higiene para lo que se debe garantizar las condiciones estructurales y de temperatura. En el caso del despiece se realizará bajo las condiciones de fichas técnicas o recetas estándar elaboradas por la entidad controlando las raciones obtenidas y las pérdidas por descongelación y porcionamiento.

Etapa del Procesos de producción

A continuación se describen en la figura 2, las diferentes etapas que conforman el proceso de producción

Cocción: el proceso de cocción es uno de los más conocidos y con mayor cantidad de métodos para el mismo, algu-

nos productos suelen pasar después a otros procesos como la manipulación en frío formando parte de elaboraciones frías. En la cocción se eliminan los riesgos biológicos en su mayoría para lo que se deben garantizar las condiciones de fuego que permitan a los alimentos alcanzar las temperaturas adecuadas en su centro térmico durante el tiempo establecido y de acuerdo al producto y su cocción.

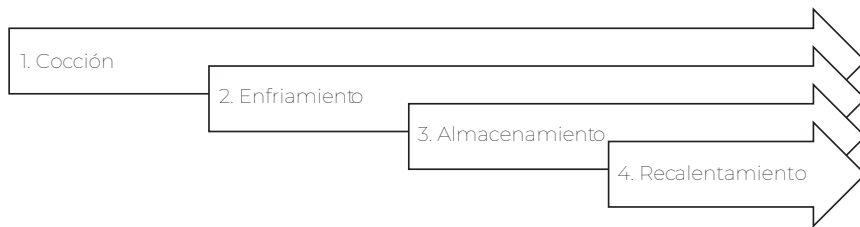
Enfriamiento (Productos que no serán consumidos en el día): Solo en aquellos casos que sea necesario hacer algunas producciones por adelantado debido a la capacidad de flujo de producción se llevará a cabo el enfriamiento, proceso que en muchas ocasiones se realiza con la utilización de equipamiento específico como los abatidores de temperatura, dado que se garantiza de esta forma disminuir la temperatura de forma adecuada y en el tiempo establecido disminuyendo los riesgos. Para ello deberá garantizarse un mecanismo eficaz que permita realizar el proceso de forma adecuada.

Almacenamiento (Productos que no serán consumidos en el día): son preparaciones enfriadas que se almacenarán de forma adecuada en congelación hasta el momento de su consumo y se garantizará para ello las condiciones técnicas, de espacio y de temperatura que permitan el adecuado almacenamiento.

Recalentamiento (Productos que no serán consumidos en el día). En el momento en que vaya a ser consumida la preparación elaborada con antelación se llevará a cabo el recalentamiento de la misma. Este proceso debe de ser rápido por lo que no se pondrán alimentos fríos a recalentar en una mesa caliente. Por lo general ésta comida no se recalentará con la rapidez necesaria para mantenerla segura. Para ello se utilizará el horno de microondas, la estufa, o el horno convencional según el caso para calentar la comida antes de colocarla en la mesa de vapor. Las comidas solo pueden ser re-calentadas una sola vez. Para ello se asegurara que durante el proceso se alcance la temperatura interna adecuada de acuerdo al tiempo necesario, el cual no debe superar las 2 horas.

Mantenimiento En el caso del mantenimiento este puede estar compartido en las áreas de elaboración y las áreas de servicio según el tipo de servicio establecido como es el servicio buffet. Aquí se mantendrán los alimentos en temperaturas fuera de la zona de peligro y tanto en el área de elaboración como de servicio deberá garantizar el mantenimiento adecuado ya sea en frío o en caliente de los productos según sus características.

Figura 2. Etapas del Procesos producción



Fuente: elaboración propia

Formas impresas para los procesos de operatividad

Con el propósito de llevar a cabo con una adecuada gestión los procesos del departamento, se utilizarán varias formas impresas, las cuales estarán establecidas su uso de acuerdo a la normativa de procesos de cada hotel, pero en forma general se puede mencionar las mostradas en las ilustraciones 4,5,6 y 7:

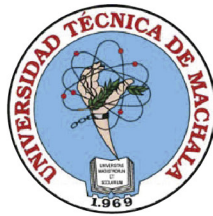
Referencia bibliográfica

- Rodríguez, V. J. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Thomsin.
- Chiavenato. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogota: Mc graw Hill.
- Nuñez, K., & Yoel, M. (2005). *Estado Actual del Desarrollo de las ciencias Culinarias*. Habana : Universitaria.
- Barragán, L. (2010). *Hotelería*. Pr QuesteBook.
- Amendariz Sáenz, J. I. (2006). *Técnicas Elementales de Cocina* . Madrid, España: Paraninfo.
- Walker, J. (2015). *Administración de la hospitalidad* (Vol. IV). México. CEP SL. (2010). *Manual de Ayudantes de Cocina. En Formación para el Empleo* (pág. 336). Madrid, España: CEP S.L.

Gestión del Sector
Alojamiento - Hotel
Edición digital 2017-2018.
www.utmachala.edu.ec

Redes

Redes es la materialización del diálogo académico y propositivo entre investigadores de la UTMACH y de otras universidades iberoamericanas, que busca ofrecer respuestas glocalizadas a los requerimientos sociales y científicos. Los diversos textos de esta colección, tienen un espíritu crítico, constructivo y colaborativo. Ellos plasman alternativas novedosas para resignificar la pertinencia de nuestra investigación. Desde las ciencias experimentales hasta las artes y humanidades, Redes sintetiza policromías conceptuales que nos recuerdan, de forma empeñosa, la complejidad de los objetos contruidos y la creatividad de sus autores para tratar temas de acalorada actualidad y de demanda creciente; por ello, cada interrogante y respuesta que se encierra en estas líneas, forman una trama que, sin lugar a dudas, inervará su sistema cognitivo, convirtiéndolo en un nodo de esta urdimbre de saberes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

Editorial UTMACH

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.investigacion.utmachala.edu.ec / www.utmachala.edu.ec

ISBN: 978-9942-24-091-0

