

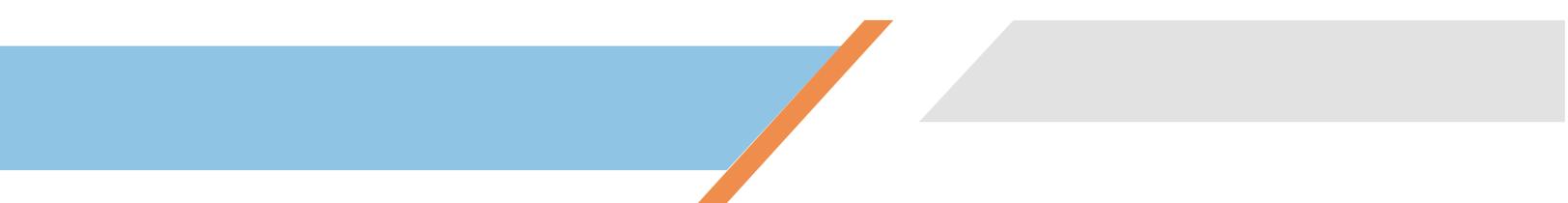


*Gilberto Blanco González
Miguel Andrés Marcillo Mera
Yadira Beatriz Párraga Basurto
Zoila Ulacia Oviedo
Odaly Dávila López*

COMO HACER Y OPERAR UN NEGOCIO DE RESTAURANTE

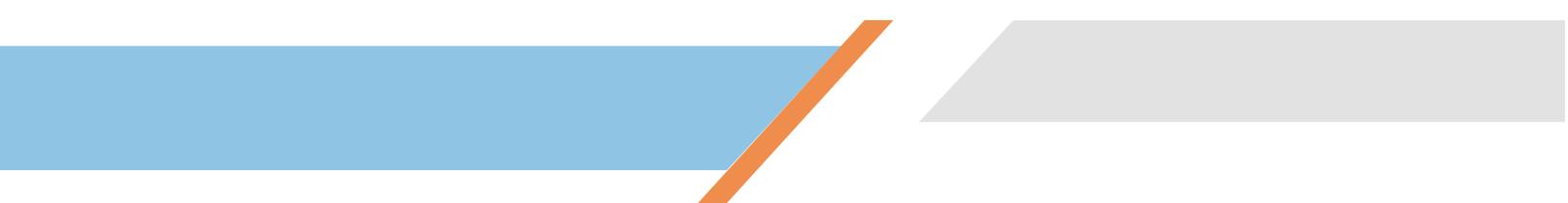
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ

2023



COMO HACER Y OPERAR UN NEGOCIO DE RESTAURANTE

hums
EDITORIAL



COMO HACER Y OPERAR UN NEGOCIO DE RESTAURANTE

Gilberto Blanco González

Miguel Andrés Marcillo Mera

Yadira Beatriz Párraga Basurto

Zoila Ulacia Oviedo

Odaly Dávila López

2023



COMO HACER Y OPERAR UN NEGOCIO DE RESTAURANTE

© *Gilberto Blanco González, Miguel Andrés Marcillo Mera, Yadira Beatriz Párraga Basurto, Zoila Ulacia Oviedo & Odaly Dávila López*

1ra. Edición: Editorial Humus
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
Manuel Félix López
Calle 10 de Agosto No. 82 y Granda Centeno
Calceta, cantón Bolívar
Teléfono: (593 6) 2685 134
www.espam.edu.ec
Manabí-Ecuador

CONSEJO EDITORIAL

Presidente:

Miembros del consejo:

Eco. Myriam Elizabeth Félix López, Ph.D.

Lic. María Piedad Ormaza Murillo, Ph.D.

Ing. Gabriel Antonio Navarrete Schettini, Ph.D.

Ing. Ángel Monserrate Guzmán Cedeño, Ph.D.

ISBN

978-9942-773-53-1

Diseño y diagramación:

Editorial Humus

Publicado:

Diciembre, 2023 – Versión digital

La versión original del texto que aparece en este libro fue sometida a un proceso de revisión por pares académicos, conforme a las normas de publicación de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Blanco, G., Marcillo, M., Párraga, Y., Dávila, O. y Ulacia, Z. (2023). *Como hacer y operar un negocio de restaurante*. Editorial Humus.

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>ÍNDICE DE CONTENIDO</i>	5
<i>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</i>	9
<i>DEDICATORIA</i>	12
<i>AGRADECIMIENTO</i>	12
<i>PRÓLOGO</i>	13
<i>INTRODUCCIÓN</i>	14
<i>CAPÍTULO PRIMERO</i>	16
<i>IDEA DE UNA EMPRESA DE RESTAURACIÓN</i>	16
1.1. RESTAURACIÓN Y LOS TIPOS DE RESTAURANTES	17
1.1.1. EL RESTAURANTE	17
1.1.2. TIPOS DE RESTAURANTES SEGÚN LOS ELEMENTOS QUE SE MIDEN	18
1.1.3. LOS MÁS LUJOSOS CONSTAN DE 5 TENEDORES	18
1.1.4. EL RESTAURANTE DE PRIMERA CLASE CONSTA DE 4 TENEDORES	19
1.1.5. EL RESTAURANTE DE SEGUNDA CLASE CONSTA DE 3 TENEDORES	19
1.1.6. LOS RESTAURANTES DE TERCERA CLASE CONSTAN DE 2 TENEDORES	20
1.1.7. EL RESTAURANTE DE CUARTA CLASE O DE 1 TENEDOR.....	21
1.2. CLASIFICACIÓN POR CONCEPTO	21
1.2.1. RESTAURANTE TIPO BUFFET.....	21
1.2.2. TIPOS DE RESTAURANTES GOURMET	21
1.2.3. TIPOS DE RESTAURANTES TEMÁTICOS	22
1.3. CONCEPTO DE RESTAURANTE	25
1.3.1. DEFINIR EL TIPO DE COMIDA QUE SE SERVIRÁ EN EL LUGAR.....	26
1.3.2. REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	26
1.3.3. EL MENÚ EN CONEXIÓN CON LA DECORACIÓN	26
1.3.4. MANTENER UNA SABIA ADMINISTRACIÓN	27
1.3.5. ¿CÓMO SE CREA EL CONCEPTO DE RESTAURANTE?	27
1.3.6. PLAN DE NEGOCIO PRECISO	28
1.3.7. LA HISTORIA DETRÁS DE UN RESTAURANTE	30
1.3.8. EL TIPO DE COMIDA	30

1.3.9. LA UBICACIÓN.....	31
1.4. EL MERCADO Y LA LOCALIZACIÓN	31
1.4.1. ¿CÓMO ELEGIR LA MEJOR UBICACIÓN PARA TU RESTAURANTE?..	31
1.4.2. LA PRESENCIA DE LA COMPETENCIA	31
1.4.3. PROXIMIDAD DE LOS PROVEEDORES	32
1.4.4. COMUNICACIONES Y SERVICIOS	33
1.4.5. BARRERAS DE ENTRADA AL PONER TU NEGOCIO.....	33
1.4.6. DETERMINA EL VALOR COMERCIAL DE TU NEGOCIO	34
1.4.7. ¿CUÁNTO ESPACIO NECESITAS AL ABRIR UN NEGOCIO?.....	34
1.5. EL CAPITAL PARA MATERIALIZAR LA IDEA.....	34
REQUISITOS PARA EL CRÉDITO	36
EJERCICIOS DEL CAPÍTULO 1.....	37
<i>CAPÍTULO SEGUNDO.....</i>	<i>39</i>
<i>ARMAR EL RESTAURANTE</i>	<i>39</i>
2.1. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, LOS PUESTOS DE TRABAJO Y SUS FUNCIONES.....	40
. PUESTOS DE TRABAJOS Y SUS FUNCIONES.....	42
2.2. LOS ESPACIOS FÍSICOS, LOS MUEBLES Y LA TECNOLOGÍA DE UN RESTAURANTE	46
2.2.1. LOS ESPACIOS QUE HAY EN UN RESTAURANTE.....	46
2.2.2. DISTRIBUCIÓN DE LA COCINA.....	48
2.2.3. LA TECNOLOGÍA EN LOS RESTAURANTES	52
2.3. LA DECORACIÓN Y LA AMBIENTACIÓN	54
2.3.1. MANTELERÍA Y MENAJE	57
2.3.2. TENDENCIAS DECORATIVAS PARA RESTAURANTES	57
2.3.3. LA DECORACIÓN DE LAS PAREDES	58
2.3.4. LA DISTRIBUCIÓN DE LAS MESAS.....	59
2.4. LA COMERCIALIZACIÓN DE UN RESTAURANTE.....	60
2.5. ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA RESTAURANTES	61
2.5.1. LA CARTA DIGITAL EN EL MARKETING PARA RESTAURANTES .	61
2.5.2. SOCIAL MEDIA: ESTRATEGIA DE MARKETING EN REDES SOCIALES	61
2.5.3. PÁGINA WEB EN EL MARKETING PARA RESTAURANTES.....	62
2.5.4. BLOG EN EL MARKETING PARA RESTAURANTES	62
EJERCICIOS DEL CAPÍTULO 2.....	64
<i>CAPÍTULO TERCERO.....</i>	<i>66</i>

<i>LA COCINA EN LA RESTAURACIÓN</i>	66
3.1. LA COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL	67
3.1.1. LA COCINA INTERNACIONAL	67
3.1.2. RECETAS DE COCINA INTERNACIONAL	68
3.2. COCINA NACIONAL	73
3.3. COMIDA POR REGIONES EN ECUADOR	73
3.4. TÉCNICAS O PROCEDIMIENTOS EN LA COCINA	82
3.5. LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	92
CONSEJOS PARA PRACTICAR LA INOCUIDAD ALIMENTARIA	94
3.6. LOS COSTOS EN LA COCINA	96
3.6.1. FÓRMULA DE COSTO DE ALIMENTOS	96
3.6.2. POR QUÉ EL COSTO DE LOS ALIMENTOS ES IMPORTANTE.....	96
3.7. LOS INSUMOS PARA EL TRABAJO EN LA COCINA Y SU CONTROL	97
EJERCICIOS DEL CAPÍTULO 3	106
<i>CAPÍTULO CUARTO</i>	108
<i>EL BAR EN LA RESTAURACIÓN</i>	108
4.1. BAR	109
4.2. OPERACIÓN EN EL BAR, EL PRESERVICIO, SERVICIO Y EL POST SERVICIO	109
4.2.1. OPERACIONES EN EL BAR	109
4.2.2. EL PRESERVICIO	111
4.2.3. SERVICIO.....	112
4.2.4. EL POSTSERVICIO	113
4.3. LOS DIFERENTES TIPOS DE BEBIDAS	115
4.4. LOS PROCEDIMIENTOS EN LA COCTELERÍA Y SU DECORACIÓN ...	119
4.5. LOS INSUMOS DEL BAR	121
4.6. DINERO PROMEDIO QUE SE NECESITA PARA ABRIR UN BAR Y SUS COSTOS.	124
EJERCICIOS DEL CAPÍTULO IV	126
<i>CAPÍTULO QUINTO</i>	128
<i>LOS SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN</i>	128
5.1. ¿QUÉ ES SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN?	129
5.2. LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN ..	132

5.2.1. SERVICIO A LA MESA	132
5.2.2. SERVICIO BUFFET	134
5.2.3. SERVICIO CATERING	135
5.2.4. TIPOS DE CATERING.....	135
5.3. LA OPERACIÓN EN EL SERVICIO DE UN RESTAURANTE, EL PRESERVICIO, SERVICIO Y EL POSTSERVICIO.....	137
5.3.1. PRESERVICIO.....	137
5.3.2. EL SERVICIO.....	138
5.3.3. EL POSTSERVICIO	142
5.4. LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS SERVICIOS EN LA RESTAURACIÓN	143
5.5. LOS INSUMOS EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y SU CONTROL	147
EJERCICIOS DEL CAPÍTULO V	153
<i>BIBLIOGRAFÍA.....</i>	<i>155</i>
<i>BIOGRAFÍA</i>	<i>163</i>

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Plan financiero de un restaurante.....	35
Tabla 2. Distribución en planta de un restaurante.....	47
Tabla 3. Receta americana Trucha Patagónica	68
Tabla 4. Receta de guiso de espinacas y cacahuates de Kenia	69
Tabla 5. Receta de arroz frito al estilo Yang Zhou de China.....	70
Tabla 6. Receta de sopa de cordero australiana	71
Tabla 7. Receta de Spaghetti a la italiana	72
Tabla 8. Receta de viche manabita de camarones.....	74
Tabla 9. Receta del horneado de cerdo	75
Tabla 10. Receta del Maito	76
Tabla 11. Receta del arroz marinero	77
Tabla 12. Sopas estofadas.....	78
Tabla 13. Platos típicos de la gastronomía ecuatoriana.	79
Tabla 14. Comidas rápidas nacionales.....	80
Tabla 15. Bebidas tradicionales de la Gastronomía ecuatoriana.	81
Tabla 16. Equipamientos de la cocina	97
Tabla 17. Otros equipos de trabajo	100
Tabla 18. Vajillas de la cocina.....	103
Tabla 19. Cubertería.....	104
Tabla 20. Cocteles de origen nacional	116
Tabla 21. Principales cocteles internacionales.....	118
Tabla 22. Herramientas e insumos del bar.....	121
Tabla 23. Principales muebles básicos de un restaurante	148
Tabla 24. Mantelería a usar en un restaurante:	149
Figura 1. Clasificación por categoría de los restaurantes de acuerdo al número de tenedores.	18
Figura 2. Platillo que se oferta en un restaurante de tipo gourmet.	22
Figura 3. Restaurante temático "The Glade".	23
Figura 4. Tipos de comidas que se sirven en los fast food.	23

Figura 5. Comidas que se sirven en un restaurante de Fusión.....	24
Figura 6. Alimentos y bebidas que se sirven en un restaurante de tapas.....	25
Figura 7. Modelo de un restaurante Foodtrucks.	25
Figura 8. Esquema del plan de negocios.	29
Figura 9. Organigrama funcional simple.....	41
Figura 10. Organigrama funcional completo.....	41
Figura 11. Procedimientos y precauciones a tomar en el área de cocina antes de la operación.	44
Figura 12. Área de producción e instalaciones de la cocina.....	50
Figura 13. Bodegas de almacenamiento de una cocina	52
Figura 14. Chuletón	84
Figura 15. Tomahawk.....	84
Figura 16. Lomo Alto	85
Figura 17. New York Steak	85
Figura 18. Rib Eye.....	85
Figura 19. Picaña	86
Figura 20. Churrasco	86
Figura 21. Entraña	86
Figura 22. Entrecot	87
Figura 23. Vacío	87
Figura 24. T-Bone.....	87
Figura 25. Filete.....	88
Figura 26. Corte en Bastón o battonet	89
Figura 27. Corte Chiffonade	90
Figura 28. Corte Brunoise.....	90
Figura 29. Corte Cascos, Cuartos o Gajos	90
Figura 30. Corte Chips.....	91
Figura 31. Corte Vichy	91
Figura 32. Corte Emenicé.....	91
Figura 33. Corte Juliana.....	92
Figura 34. Corte Pluma.....	92
Figura 35. Organigrama tipo de un bar o cafetería.....	110



Figura 36. Proceso de atención al cliente	130
Figura 37. Diagrama de flujo del proceso de atención al cliente.....	131
Figura 38. Protocolo para el montaje de un servicio a mesa formal en la restauración	132
Figura 39. Representación del servicio buffet	135
Figura 40. Procedimientos en los servicios en la restauración	144
Figura 41. Papelería del restaurante.....	152

DEDICATORIA

Se puede hacer un gran restaurante simplemente reproduciendo recetas ya existentes. La creatividad es una opción no una obligación, lo que sí es imperativo es el trabajo y la dedicación.

Ferrán Adriá

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ESPAM MFL y a la Carrera de Licenciatura en Turismo de la ESPAM MFL, que son las sedes donde se elaboró este ejemplar con dedicación y perseverancia.

PRÓLOGO

La elaboración de esta obra surge de la necesidad de profundizar en materia de la restauración, aportando los conocimientos más amplios que ninguna otra literatura en su conjunto lo haya hecho antes, y de cómo lograr una gestión eficaz que conlleve a una planeación, organización, dirección y control de un restaurante. Haciendo énfasis en la cultura alimentaria del Ecuador y sus regiones.

Este libro está direccionado para los estudiantes y profesionales del turismo y será de gran beneficio para profundizar en esta temática, así como para servir de guía a aquellas personas que apertura un negocio de este tipo, por lo que lleva el título de: Como hacer y operar un negocio de restaurante.

INTRODUCCIÓN

Un restaurante o restorán es el establecimiento más grande de los espacios públicos de alimentación, donde se paga por recibir un servicio de comida y bebida para ser consumidas en él o para llevar. En la actualidad hay una extensa variedad de maneras de servicio y tipos de cocina.

El concepto restaurante procede del francés “restaurant”, palabra que se usó por primera ocasión en París 1765, donde comienzan a aparecer locales con esta concepción. En castellano, restaurant significa «restaurativo», refiriéndose a la comida que se ofrecía durante el siglo XVIII (un caldo de carne) (Puyuelo et al., 2017).

Se considera a Dossier Boulanger el primer cocinero que tuvo la idea de convertir su local situado en la Rue Des Poulies de París en un restaurante y pasó de servir caldos reconstituyentes a tener varios platos en su carta, colgó un cartel en latín que decía “veinte ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos”. Que significa “venid a mí, hombre de estómago cansado, y yo os restauraré”, y que se convirtió en el sello de su casa fundada en 1765 (Vázquez, 2018).

De la última palabra del lema derivó el concepto restaurante. El término se extendió por toda Europa; en ciertos territorios se modifica a restoran, ristorante (en Italia) o restauracia (en Polonia). En aquellos tiempos gracias a Brillat-Savarin, un valor cultural como la cocina se convertía en universal. Para él, los cuatro requisitos de un buen restaurante era el de gozar de un ambiente distinguido, de un servicio amable y, como no, de una cocina privilegiada y una bodega sobresaliente (Arozarena, 2021).

El servicio de restauración es el ofrecimiento o forma en que se brinda la comida cuando se proporciona para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas siendo esta actividad complementaria para los seres humanos, ya que la alimentación es imprescindible para suplir la necesidad alimenticia. Estos lugares no son

solo conocidos por el menú que ofertan, sino también por el servicio que brindan y que los diferencian, esto incluye precios, menú, diseño interior, estilo de acomodo de asientos, servicios y ambientes. Los conceptos exitosos incluyen las siguientes ideas: comidas casuales y comida preparada al pedido en un ambiente relajado con un servicio estándar.

Los emprendedores gastronómicos antes de direccionar su negocio, deberán primero estudiar el mercado para conocer las necesidades de este y tener en cuenta que además existen diferentes tipos de restaurantes, desde los que ofrecen comida rápida hasta la gourmet, y una vez puesto a funcionar estos, tener en cuenta el eslogan de que “el cliente siempre tiene la razón”, (pero siempre bajo un debido respeto hacia el prestador del servicio) ya que una empresa o negocio sin ellos no existe. Es el usuario la persona más importante que ayuda a la proyección de un negocio, el cual requiere de un trato especial para que sus necesidades sean satisfechas.

CAPÍTULO PRIMERO

IDEA DE UNA EMPRESA DE RESTAURACIÓN

1.1. RESTAURACIÓN Y LOS TIPOS DE RESTAURANTES

1.1.1. EL RESTAURANTE

La definición del restaurante, ha ocupado diversos criterios a lo largo de los años, pero su origen corresponde a la ciudad de París en Francia, coincidiendo con el final de la Ancien Régimen, término que los revolucionarios franceses utilizaban para referirse al sistema de gobierno anterior a la revolución (Vázquez, 2018). El nombre restaurante proviene del francés “restaurant”, y significa literalmente “restaurativo”, nombre que fue usado por primera vez en el mundo, específicamente en esta ciudad.

Los primeros restaurantes ofrecían al público un banquete listo en todo momento, a precio fijo y según el pedido del cliente, fue Boulanger que apertura en 1765 en lo que es la rue du Louvre y Roze y Pontailié, que abrieron sus puertas en 1766 (Milo y Delá, 2020). El 1789 existían en París cerca de cien restaurantes y gran cantidad de cocineros se quedaron sin patrón y emprendieron su propio negocio.

De acuerdo con la Real Academia, el restaurante, “es un establecimiento público donde sirven comidas y bebidas, a través de precios para ser consumidas en un mismo local” (por ende, un restaurante es un lugar donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas, en el que se cobra por el servicio prestado (Del Toro, 2019). Por lo tanto, un restaurante es un establecimiento público en el que se sirven comidas en menú o a la carta, a precios estipulados y a unas horas indicadas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores.

En Ecuador, se conceptualiza como un Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio, Ministerio de Turismo (MINTUR, 2018).

1.1.2. TIPOS DE RESTAURANTES SEGÚN LOS ELEMENTOS QUE SE MIDEN

Las ofertas de los restaurantes llegan a ser tan variadas que resulta casi imposible considerar un solo criterio por lo que mencionamos las siguientes clasificaciones manteniendo diferentes juicios, tal como se muestra en la figura 1, la jerarquía de los restaurantes de acuerdo al número de tenedores:

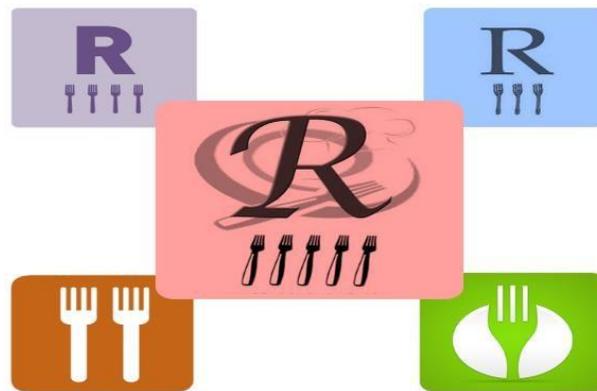


Figura 1. Clasificación por categoría de los restaurantes de acuerdo al número de tenedores.
Fuente: Adaptado de Unknown [imagen] (2015).

1.1.3. LOS MÁS LUJOSOS CONSTAN DE 5 TENEDORES

Esto se reconoce por la organización y control efectivo del negocio, incluidas las políticas internas y externas, así como decoraciones elaboradas como vajillas y alimentos de alta calidad y una excelente gastronomía (Sirviella, 2019). Los requisitos mínimos que deben de considerarse en los restaurantes de lujo son los siguientes:

- Entradas separadas para clientes y empleados.
- Taquillas y baños para el personal.
- Vestíbulo o sala de espera con barra.
- Teléfono inalámbrico o cabina de aislamiento.
- Aire acondicionado

- Ascensor, si hay un segundo piso.
- Sanitarios separados para hombres y mujeres, en buen estado, con agua fría y caliente en el lavabo.
- Alta calidad en las vajillas, manteles, muebles, lámparas, y alfombras.
- Personal uniformado apropiado con conocimiento de otros idiomas, como el inglés y francés.
- Amplia carta, que incluya platos y vinos nacionales e internacionales.

1.1.4. EL RESTAURANTE DE PRIMERA CLASE CONSTA DE 4 TENEDORES

También conocidos como restaurantes *full service*. Estos tienen funciones similares de los restaurantes de lujo, pero con diferentes estrategias en sus ventas:

- Proporcionar una carta que pueda enviar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio.
- Extensa, aunque puede ser más limitada, carta de vinos nacionales e internacionales.
- Ascensor, en el caso de tener una segunda y tercera planta.
- Personal uniformado con dominio básico de otros idiomas como el inglés y el francés.
- Decoración de alta calidad de vajillas, alfarería y cristalería.

1.1.5. EL RESTAURANTE DE SEGUNDA CLASE CONSTA DE 3 TENEDORES

Probablemente estos son los restaurantes con más afluencia de comensales, cuentan con características muy diferentes a los anteriores, sin embargo, tienen una mayor demanda (Sirviella, 2019).

- Teléfono.

- La capacidad de aforo máximo.
- Aseo para el personal de servicio.
- Calefacción y aires acondicionados.
- Carta acorde con el establecimiento.
- Personal bien uniformado.
- Calidad en los materiales (vajilla, mantelería, muebles y cristalería.).

1.1.6. LOS RESTAURANTES DE TERCERA CLASE CONSTAN DE 2 TENEDORES

Las características de estos restaurantes es que no son lujosos.

- Un restaurante con capacidad de aforo máximo.
- Mobiliario adecuado al tipo de empresas.
- Teléfono.
- Los materiales utilizados para la alfarería y la vajilla están en buen estado y no están oxidados.
- Cristalería simple y toallas de papel o de tela.
- Servicios independientes para mujeres y hombres.
- Hay algunos elementos únicos en la vestimenta del personal de servicio, como las chaquetas.
- Menú sencillo, pero con variedad de opciones.

1.1.7. EL RESTAURANTE DE CUARTA CLASE O DE 1 TENEDOR

Estos establecimientos se enfocan tan solo en los servicios básicos sin perder los elementos imprescindibles de un restaurante:

- Salón de servicio independiente de la cocina.
- Material inoxidable para la vajilla y la cubertería.
- Carta sencilla con al menos 4 entradas y una mínima variedad de platos.

1.2. CLASIFICACIÓN POR CONCEPTO

De acuerdo con la Escuela de Negocios (ESNECA, 2020), los tipos y clasificación de los restaurantes que hay dentro de la hostelería son:

1.2.1. RESTAURANTE TIPO BUFFET

Es uno de los tipos de restaurantes más famosos, su "boom" se produjo en la década de 1970, su propósito es atender a un gran número de personas de forma rápida y sencilla, los productos son expuestos en mesas calientes y frías para el libre acceso del cliente; podemos encontrar mucha variedad de ellos, por ejemplo, en algunos bufets el cliente paga un precio fijo y consume lo que desee, en otros el cliente paga solamente la cantidad que consumió.

Tiempo atrás estaban asociados a la comida rápida de baja calidad lo que ha cambiado en la actualidad, ya que hoy en día podemos encontrar buffet especializados en alta cocina, en un producto (por ejemplo, quesos), o especializados en un tipo de cocina (japonesa, mexicana, italiana...).

1.2.2. TIPOS DE RESTAURANTES GOURMET

Estos cuentan con empleados bien capacitados con amplios conocimientos en cocina, hostelería y catering; esta es la definición de alta cocina o restaurante gourmet y

suelen destacar por la decoración de los platos, cuidado del ambiente y calidad en el servicio.

En términos generales, los restaurantes de alta gama son restaurantes con cuatro o cinco tenedores (superior y lujo) respectivamente, y cumplen con muchos requisitos, algunos de ellos son tener un guardarropa, empleados con conocimiento de idiomas y recepción personalizada para los clientes, entre otros. En la figura 2 se muestra un ejemplo de la comida que sirven en los restaurantes gourmet.



Figura 2. Platillo que se oferta en un restaurante de tipo gourmet.
Fuente: Adaptado de La Pondala [Imagen] (2020).

1.2.3. TIPOS DE RESTAURANTES TEMÁTICOS

Otro tipo de restaurante muy reconocido es el restaurante temático. Su característica es brindar a los clientes una experiencia gastronómica completa relacionada con diferentes temáticas o países. En este tipo de restaurantes la decoración del menú es imprescindible. Por ejemplo, algunos restaurantes temáticos se centran en castillos medievales, algunos se especializan en experiencias sensoriales sugiriendo a sus clientes cubrirse los ojos mientras cenan, y otros se basan en las cocinas tradicionales principales como la china, italiana, hindú. En la figura 3 se muestra el restaurante temático “*The Glade*” que se encuentra ubicado en Londres, y su temática se enfoca a revivir un mundo de fantasía como en los cuentos de hadas.



Figura 3. Restaurante temático "The Glade".
Fuente: Adaptado de Grecia de Flores [Imagen] (2021).

Los fast food o comidas rápidas. - Este tipo de restaurante se caracteriza por la comida rápida, cuidando de que la rapidez en el servicio no sacrifique preparaciones complejas, saludables o exclusivas. Debido a esto, se agrupan en cadenas grandes para mejorar la calidad; surgiendo un nuevo tipo de restaurante basado en los servicios que brindan, llamados restaurantes “informales rápidos”. En ellos los clientes no tienen servicio de mesa y la comida que se brinda tiene 3 características principales: experiencia personalizada, productos de calidad y sostenibilidad. En la figura 4 se muestran los tipos de comidas que se sirven en los *Fast Food*.



Figura 4. Tipos de comidas que se sirven en los fast food.
Fuente: Adaptado de Escuelapedia [Imagen] (2019).

Restaurante de “fusión”. - Un concepto muy conocido en la industria de la restauración que puede parecer “fresco” a muchos clientes es la cocina fusión. También nacido en Estados Unidos en la década de 1970, este tipo de restaurante mezcla ingredientes y recetas de diferentes orígenes o culturas. Por ejemplo, *Tex Mex* combina la

cocina norteamericana con la mexicana. En la figura 5 se muestra un platillo que se sirve en los restaurantes de fusión.



Figura 5. Comidas que se sirven en un restaurante de Fusión.
Fuete: Adaptado de Plató Restaurante. [Imagen] (2019).

Take away. - En los últimos años debido a la pandemia del coronavirus los restaurantes de comida para llevar han cobrado especial relevancia, por lo que este tipo de negocio se ha diversificado. Esta modalidad consiste en ofertar comida en los restaurantes para ser consumida fuera de él, resultando muy beneficioso pues se incrementa el número de clientes atendidos sin necesidad de ampliar el área disponible para ello. Con la aparición de empresas especializadas en transporte de alimentos podemos incluso entrar en nuestros restaurantes favoritos y degustar sus platos en el sofá de la casa.

Restaurantes de autor. - La cocina de autor se refiere a la cocina innovadora que se basa en el estilo personal del chef, es decir la comida de autor tiene un estilo único, por lo que los cocineros se convierten en creadores, modificando recetas y platos tradicionales.

Las tapas. - Este es un tipo de restaurante imprescindible en la cocina y cultura española, los bares de tapas o bistrós son lugares donde se consumen bebidas, siempre acompañadas de pequeños platos de comida (*snacks*). Salir a picar y beber es muy común hoy en día, tanto que han surgido muchos espacios gourmet que solo se enfocan en bocadillos. En la figura 6 se muestra los tipos de comidas y bebidas que se sirven en los restaurantes de tapas.



Figura 6. Alimentos y bebidas que se sirven en un restaurante de tapas.
Fuente: Adaptado de Estíbaliz [imagen] (2022).

Foodtrucks o camiones de comida. - Este tipo de restaurantes están muy de moda, consiste en un vehículo de estilo camioneta totalmente equipado como una cocina tradicional. Una de sus grandes ventajas es su movilidad; en general este tipo de restaurante ofrece un menú limitado de platos, pero muy deliciosos y tentadores, destacándose por precios razonables. En la figura 7 se muestra un ejemplo de un *Foodtrucks*.



Figura 7. Modelo de un restaurante Foodtrucks.
Fuente: Adaptado de Baladin [imagen]. (2021).

1.3. CONCEPTO DE RESTAURANTE

El sueño de abrir un restaurante resulta una idea genial, sin embargo, el camino para lograrlo es muy largo y la mayor parte del tiempo permaneceremos en él, por lo que llevará mucha dedicación, paciencia y perseverancia. A continuación, presentaremos algunas sugerencias que se deberán tener en cuenta a la hora de definir un concepto creativo para nuestro restaurante:

1.3.1. DEFINIR EL TIPO DE COMIDA QUE SE SERVIRÁ EN EL LUGAR

Para que el modelo de negocio de restaurante funcione, se deberá elegir un tema con el cual nos identifiquemos, que sea lo suficientemente amplio, de manera que podamos contar con cierto margen de maniobra para poder innovar y probar algunos platos alternativos (Bocuse, 2019). De esta forma evaluaremos las posibles debilidades y limitaciones que se presentan, así como las ventajas frente a la competencia.

1.3.2. REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Se debe considerar varios factores como la investigación de mercado y la competencia a la que nos vamos a enfrentar, enfocándonos primero en los clientes potenciales del restaurante, por lo que la indagación incluye la demografía, las capacidades financieras, la cultura y el estilo de vida, para lograr los objetivos con éxito. Todo ello guarda una relación con el análisis competitivo, porque implica estudiar cuántos negocios tienen la misma propuesta y qué tiempo llevan en el mercado para poder tomar decisiones acertadas.

1.3.3. EL MENÚ EN CONEXIÓN CON LA DECORACIÓN

Esta es la parte más interesante porque incluye la realización de nuestros sueños, adecuándose a las investigaciones y análisis efectuados. En esta etapa tendremos en cuenta todo lo relacionado con la ubicación, diseño, tipos de comida logrando una sinergia con el menú seleccionado. Para elegir la decoración y el diseño correcto se deben tener en cuenta tres factores: los gustos y preferencias de los clientes, la eficiencia del personal y la personalidad propia, teniendo en cuenta además el cambio constante de las tendencias, esta combinación diferenciará a un restaurante de la competencia.

Ofertar un menú correctamente decorado en combinación con el ambiente que recreamos, dará satisfacción a los clientes, por lo que tener un concepto claramente definido permitirá brindar una experiencia única y placentera, de esta manera lograremos resultados positivos.

1.3.4. MANTENER UNA SABIA ADMINISTRACIÓN

Si el restaurante no cuenta con una buena gestión probablemente no se verán los frutos del trabajo, es importante apostar por la eficiencia, por este motivo se deberán llevar el control de los gastos cuidando de no realizarlos innecesariamente, poniendo orden a las finanzas; para ello es necesario asegurar un proceso eficaz, evitar la contaminación de los productos y cuidar de su limpieza, fomentar la seguridad de los trabajadores que laboran, y observar todos los aspectos que juegan un papel importante en el establecimiento de metas. Estas son los aspectos más importantes a tener en cuenta para llevar una correcta administración en un restaurante:

- Cuidar la calidad y el estado de los insumos.
- Poner en orden las finanzas.
- Asegurar que los procesos de los empleados sean eficientes.
- Atraer a los clientes constantemente.
- Considerar siempre todo lo invertido en las cuentas.
- Registrar todos los costos.
- Capacitar al personal.

1.3.5. ¿CÓMO SE CREA EL CONCEPTO DE RESTAURANTE?

El restaurante, juega un papel muy importante desde el punto de vista de su creación, ya que nos direcciona hacia cómo se va a funcionar, incluyendo precios, menú, diseño interior, estilo de acomodo de asientos, servicio y ambiente (Athanasiadis et al., 2017). Para hacer un restaurante, es necesario un análisis profundo de todo lo que representará el negocio. ¿Cuál es el público objetivo?, ¿Dónde está ubicado?, ¿Qué tipo de comida se quiere servir?, ¿Cuál es la historia que se quiere transmitir? Todas estas

preguntas son necesarias para tener una visión más clara de lo que será el restaurante y servirá de punto de partida para su creación.

Este proceso es muy sencillo, el único requisito es tener una estrategia comercial clara y completa, crear un restaurante depende principalmente de la combinación perfecta de todos estos factores y una visión clara del negocio que se espera abrir. A partir de aquí, podemos enumerar algunas variables a tener en cuenta a la hora de crear un concepto de restaurante:

1.3.6. PLAN DE NEGOCIO PRECISO

Este es el primer paso para crear un restaurante, este documento permite establecer metas, detallar una estructura, definir la manera de operar, armar un presupuesto, definir gastos y procedimientos operativos e incluso un plan de marketing, por lo que, para tener una mejor idea de lo que es un plan de negocio, según Weinberger (2017), un plan de negocio es un documento escrito de forma clara precisa y sencilla, siendo este el resultado de un proceso de planeación ya que el mismo sirve para guiar y orientar un negocio, porque muestra desde los objetivos a alcanzar hasta las actividades cotidianas que se ejecutarán para alcanzarlos. En la figura 8 se puede apreciar el esquema de un plan de negocios:

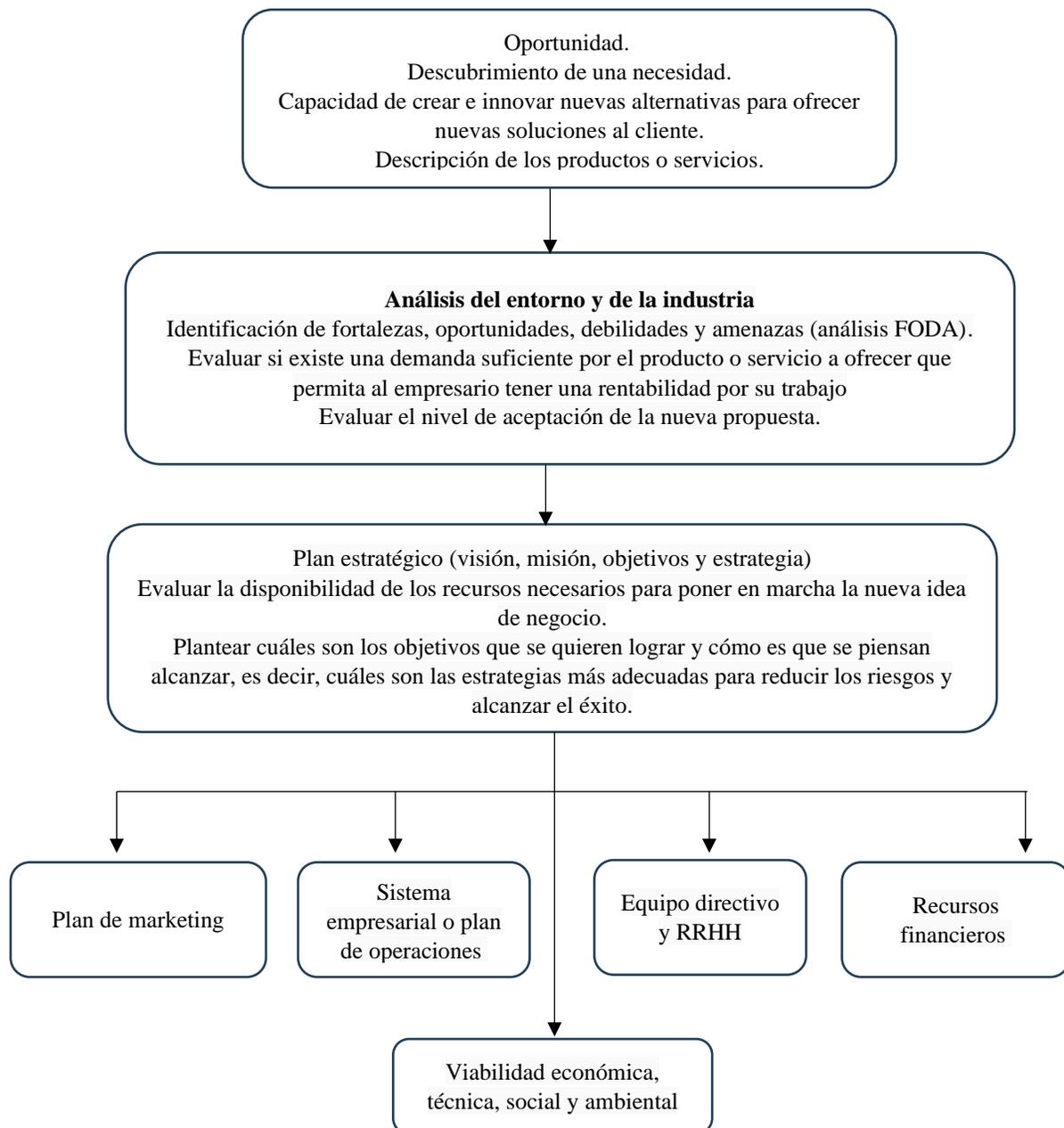


Figura 8. Esquema del plan de negocios.
Fuente: Adaptado de Weinberger (2017).

1. Los puntos principales a tener en cuenta en un plan de negocio serán:
2. Resumen ejecutivo: es un breve resumen de las funciones de la empresa, su propósito y por qué entendemos que tendrá éxito.

3. Descripción del restaurante: una descripción más detallada de todos los factores que diferenciarán el negocio, incluyendo el público objetivo y la estructura legal de la compañía.
4. Borrador del menú: crear un borrador del menú, así como versiones de prueba de todos los platillos.
5. Análisis del mercado: detallar el mercado objetivo.
6. Estrategia de marketing y análisis de competidores: estudio de la competencia y tener en cuenta el éxito que han tenido y sus fallos e incluir en el plan de marketing del restaurant.
7. Flujo de trabajo y organigramas: crear un esquema de trabajo y el organigrama.
8. Predicciones económico-financieras: abordar el aspecto financiero, aunque sea imposible determinar con exactitud, se deberán basar en el estudio de mercado, en gastos reales y en los ingresos previos e incluir predicciones a largo plazo.

1.3.7. LA HISTORIA DETRÁS DE UN RESTAURANTE

Existen elementos que se omiten pero que resultan claves, se trata de la historia detrás de la creación, de conocer como inició, lo que nos impulsó a abrirlo, por qué se hizo, qué se espera obtener después de la inauguración. Cuando todas estas informaciones se unen, comienzan a dar forma y vida a la historia detrás de la apertura del restaurante que los clientes desean escuchar (Athanasiadis et al., 2017). El usuario aprecia estas historias, en muchos casos incluso empatizan con el mensaje que se transmite, esto no solo logra la lealtad del cliente, sino que también resultará positivo para el negocio.

1.3.8. EL TIPO DE COMIDA

El tipo de comida que se sirve es muy importante y en última instancia le dará el significado conceptual al restaurante; este aspecto tiene mucho peso y hay directivos que no lo tienen muy claro. Uno de los grandes errores en la restauración, es ofrecer una amplia

variedad de alimentos de diferentes países, por ejemplo, si la ambientación de un restaurante nos recuerda a Italia no debemos incluir comida mexicana en su menú, ya que no tendrá ningún sentido.

1.3.9. LA UBICACIÓN

La ubicación de un negocio es un factor determinante para que los clientes lo conozcan y poder incrementar las ventas, así como para llegar a un público objetivo y determinar parámetros claves, como los precios de la carta. Por otro lado, una elección apresurada puede traer al negocio inconvenientes operativos y financieros, ya que variables como la distancia o la accesibilidad, pueden generar repercusiones positivas o negativas. Puede ser que el restaurante tenga una buena definición y un buen marketing, sin embargo, si no se encuentra en un lugar muy concurrido o poco popular no se logrará obtener la cantidad de demanda que se pretende.

La ubicación es clave para crear de manera correcta el concepto de un restaurante, también lo es el tipo de local que se seleccione. Elegir el lugar correcto requiere de mucha paciencia y es muy importante para la empresa. ya que además de ser parte clave en el concepto de un restaurante también es quien definirá si el negocio será o no rentable.

1.4. EL MERCADO Y LA LOCALIZACIÓN

1.4.1. ¿CÓMO ELEGIR LA MEJOR UBICACIÓN PARA TU RESTAURANTE?

Para la ubicación se recomienda considerar la elección de los lugares a través de los siguientes aspectos: brindar a los clientes proximidad, atractivo y comodidad; estas características son de gran utilidad para las empresas que quieran crecer. Lo ideal es que el restaurante esté ubicado en una calle con tráfico continuo.

1.4.2. LA PRESENCIA DE LA COMPETENCIA

No siempre la competencia es negativa para los negocios, suele suceder que mientras más negocios existan más probabilidades de triunfar tendremos, ya que en muchos casos la proximidad de los competidores puede generar una oportunidad mejor,

puesto que genera zonas de atracción, de acuerdo con Cueva (2020), existen dos tipos de competencia que son:

- La competencia directa: todos los establecimientos que ofrecen un producto igual o similar y que tienen el mismo cliente objetivo.
- La competencia indirecta: todos aquellos establecimientos que ofrecen productos destinados a satisfacer la misma necesidad. En el caso del restaurante, todos los negocios que no ofrecen el mismo tipo de comida, pero sí precios similares y que estén ubicados en la misma zona.

Al analizar la competencia y ver sus ofertas y precios, así como la forma en que llegan a los consumidores podemos pasar como clientes y observar cuáles son sus puntos fuertes y débiles, esto nos posibilitará tener información y mejorar nuestros servicios e incluso captar nuevos. La competencia marca estándares con respecto a la calidad y el precio.

Es importante tener identificado los puntos fuertes de la misma y de los líderes del mercado haciendo comparaciones; estos pudieran ser el tiempo de servicio, la variedad de ofertas, la originalidad y así determinar en cuales se necesita mejorar. Para enfrentar la competencia de forma efectiva haremos cosas que estas no pueden, como por ejemplo acentuar los servicios que nos hacen diferentes, y trabajar por mejorar aquellas en las que nos superan.

1.4.3. PROXIMIDAD DE LOS PROVEEDORES

Este factor afectará el costo de transporte de las materias primas por lo que deberá tener presente que; si un restaurante requiere de insumos para ser utilizados inmediatamente, el proveedor debe estar cerca y así utilizará menos espacio de almacenamiento y tendrá una mejor administración de inventario para responder rápidamente a la demanda, evitando almacenamientos innecesarios durante periodos de bajo consumo.

1.4.4. COMUNICACIONES Y SERVICIOS

Es necesario tener en cuenta que, si el restaurante se encuentra en un pueblo pequeño o en un área alejada de la ciudad, algunos proveedores no llegaran, por lo que debe considerar los servicios que se pueden ser afectados en tiempo, costo y calidad.

Existen dos tipos de competidores directos:

Los rivales: son los competidores que ofrecen productos similares y se dirigen a un público objetivo igual que el del restaurante, por lo tanto, son muy fácil de identificar. Los entrantes: son aquellos que, al ver nuestro éxito, aparecen como competidores o sustitutos; es una competencia más difícil de analizar. El punto más importante en una estrategia de negocios es crear algún tipo de “barrera de entrada” (Cueva, 2020).

1.4.5. BARRERAS DE ENTRADA AL PONER TU NEGOCIO

Es necesario estimular el negocio y desafiar los obstáculos de los nuevos competidores, cada situación es diferente por lo que la imaginación juega un papel clave. De acuerdo con Pérez (2020), las barreras de entradas son factores que impiden que una empresa que da sus primeros movimientos, ingrese en un mercado en particular, ya que se considera que comprenden una de las cinco fuerzas que determinan la intensidad de la competencia en una industria. Las estrategias más utilizadas son:

Estrategia pegar primero: conocido en inglés como “*preemptive startegy*” trata de encontrar la mejor ubicación e inundar el mercado con ofertas que intimiden a los posibles entrantes; no sólo se trata de servir al público de la zona, también evitar que un competidor se coloque en la misma parte.

Manejo de los proveedores: cuando se es el mejor cliente de un proveedor importante, se evitará que abastezca a la competencia. Ninguna barrera de entrada es 100% efectiva ya que con el tiempo los competidores podrán encontrar otra ubicación, proveedor o alguna forma de acelerar su negocio, pero estas herramientas pueden ayudarnos dificultarles el proceso.

1.4.6. DETERMINA EL VALOR COMERCIAL DE TU NEGOCIO

El costo y el precio son factores importantes que afectan el valor comercial de una empresa, según Nuger (2018), el valor de la empresa, también es conocido como *Enterprise Value* (EV), el mismo que es el valor con el que cuenta un negocio o empresa para todos sus acreedores financieros como empresas de créditos, bancos e inversionistas, por lo tanto, el valor comercial de una empresa, es un tipo de métrica que se utiliza para saber cuánto cuesta tu negocio en el mercado, en otras palabras es la diferencia entre la capitalización bursátil de la deuda financiera neta que puede haber contraído.

Por otra parte, el valor dependerá del avalúo, que es la herramienta que considera factores como la localización, metros cuadrados del local, antigüedad de la propiedad, calidad de la construcción y el estado general del lugar (Cueva, 2020), y el precio del local no se determina por sus metros cuadrados solamente, deben tenerse en cuenta aspectos importantes como la capacidad de ventas, partiendo de su ubicación, ya que un local pequeño o viejo puede generar más ganancias que uno más amplio y mejor presentado.

1.4.7. ¿CUÁNTO ESPACIO NECESITAS AL ABRIR UN NEGOCIO?

Naturalmente el espacio de un restaurante se divide en 70/30, el 70% para brindar el servicio y un 30% para la cocina. Esto no siempre es así porque no todas las operaciones de la cocina son iguales por lo que varía en dependencia de ello. Sin embargo, en este aspecto juega un papel muy importante las leyes o normativas vigentes de cada zona o región. En algunos países se toma muy en cuenta la accesibilidad para aquellas personas que se movilizan en sillas de rueda o que posean alguna otra discapacidad que necesariamente necesiten la adecuación del restaurante; por lo que se recomienda que los pasillos midan como mínimo entre 71 y 90 cm, con el fin de facilitar el movimiento y brindar mayor comodidad a los clientes.

1.5. EL CAPITAL PARA MATERIALIZAR LA IDEA

Antes de materializar la idea se realiza un plan de negocio que es básicamente un documento breve, claro y conciso con la información más relevante, en el cual se analiza

detalladamente la idea y los recursos a utilizar o emplear para su materialización. Junto con el plan de negocio que debemos elaborar se debe realizar también un balance financiero para conocer el capital que será necesario emplear para la puesta en marcha de lo que se quiere realizar.

El financiamiento puede ser propio, familiar o a través de créditos, el primero puede ser por ahorros generados mediante un trabajo; el segundo en el caso de existir familiares que apoyen la iniciativa, y el tercero se puede realizar por créditos estatales de instituciones que ofrecen préstamos de \$500 hasta \$50 000, o también por medio de empresas privadas cuyo interés dependerá del monto solicitado (El Universo, 2018). En la tabla 1 se muestra el plan financiero que debe seguir un restaurante.

Tabla 1. Plan financiero de un restaurante.

Plan financiero de un restaurante			
Balance de situación inicio 1º año			
Activos	Dólares	Patrimonio neto + pasivo	Dólares
Activo no corriente (fijo o inmovilizado)	65 800	Patrimonio neto (fondos propios)	45 000
Gastos de primer establecimiento	3 000	Capital social	45 000
Inmovilizado intangible	1 000		
Patentes y marcas adquiridas	0		
Derechos de traspaso	0		
Programas informáticos	1 000		
Otro inmovilizado intangible	0		
Inmovilizado Material	57 000		
Terrenos	0		
Edificios y construcciones	0		
Maquinaria	10 000	Pasivo no corriente (exigible a largo plazo)	41 144
Instalaciones y/o reforma del local	30 000	Préstamos bancarios a L/P	41 144
Utilaje y herramientas	5 000	Leasings a L/P	0
Mobiliario y enseres	10 000	Proveedores de inmovilizado a l/P	0
Equipos informáticos	2 000	Otros acreedores a L/P	0
Elementos de transporte	0		
Otro inmovilizado material	0		
Inmovilizado financiero	4 800		
Finanzas	4 800		
Activo corriente (circulante)	29 410	Pasivo corriente (exigible a corto plazo)	9 066
Existencias	6 000	Proveedores y efectos a pagar	0
Productos, materias primas, embalajes	6 000	Préstamos bancarios a C/P	9 066
Deudores (realizable)	13 410	Leasings a C/P	0
Clientes y efectos a cobrar	0	Seguridad social acreedora	0
H. P. deudora por IVA	13 410	Hacienda pública acreedora por ret. IRPF	0

Otros deudores	0	Hacienda pública acreedora por IVA	0
Tesorería (disponible)	10 000	Hacienda pública acreedora por imp. s/sociedades	0
Caja y bancos	10 000	Otros acreedores a C/P (incluido C/C con socios y Adm)	0
Total, activo	95 210	Total, patrimonio neto + pasivo	95 210

Fuente: Elaboración a partir de Guamán, (2021).

REQUISITOS PARA EL CRÉDITO

- **Planificación:** inicia desde el ingreso de los requisitos mínimos hasta la notificación de los resultados al cliente o potencial cliente.
- **Validación de documentos:** esta etapa comprende desde el ingreso de la solicitud del financiamiento del cliente, la emisión de los informes de operación legal y técnico, la generación del reporte y constancia de verificación de listas nacionales e internacionales, el registro de solicitud en sistemas, la validación de consistencia hasta la entrega de expedientes en el área de créditos (Corporación Financiera Nacional, 2017).
- **Análisis:** Incluye la recepción del expediente del cliente, la elaboración del informe del crédito y seguros hasta la elaboración y recepción del informe de riesgos.
- **Aprobación:** Alcanza desde la elaboración del informe de recomendación y sesión de comité hasta la notificación del cliente.

EJERCICIOS DEL CAPÍTULO 1

Indicaciones: Desarrollar el ejercicio del primer capítulo, respondiendo correctamente cada uno de los ítems planteados de acuerdo lo plasmado en el texto según corresponda:

1. ¿Qué elementos define el concepto de un restaurante?

- a) El diseño del menú, el estilo de servicio que proporciona, la decoración de su espacio físico, la ambientación, su propuesta gastronómica y su historia.
- b) El diseño del menú, la dimensión del local, la música y su propuesta gastronómica.
- c) El estilo de servicios que proporciona, la decoración de su espacio físico, la ambientación, la clientela, la categoría y su propuesta gastronómica.

2. ¿Cuáles son los requisitos para realizar un crédito?

- a) Planificación, validación de documentos y aprobación.
- b) Planificación, validación de documentos, análisis y aprobación.
- c) Planificación, validación de documentos y financiamiento.

3. Señale la afirmación correcta de los tipos de competidores que existen.

- a) Los rivales
- b) Los entrantes
- c) Los indirectos.

4. La categoría de un restaurante se mide con:

- a) Estrellas
- b) Reconocimientos

c) Tenedores

5. ¿Cuáles son las barreras de entrada al iniciar tu negocio??

a) Estrategia de pegar primero y manejo de proveedores.

b) Análisis de la competencia directa.

c) Estrategia de ubicación y análisis de la competencia.

CAPÍTULO SEGUNDO

ARMAR EL RESTAURANTE

2.1. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, LOS PUESTOS DE TRABAJO Y SUS FUNCIONES

Para montar un restaurante hay que tener en cuenta una serie de factores que serán indispensables, uno de ellos es el talento humano, que serán las personas encargadas de llevar a cabo las tareas y para lo cual trabajarán en equipos, siendo esta forma de trabajo una necesidad imperiosa en los tiempos actuales para lograr retos que no se alcanzarían individualmente, también para agilizar y vencer obstáculos en el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos en las organizaciones. Cuando se trabaja en equipo, se unen las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, así como el tiempo invertido para realizar la labor disminuye y aumenta la eficacia, es importante tener en cuenta para esto la figura de un líder, para promover la comunicación y el logro de los objetivos propuestos.

De acuerdo con Ocampo et al. (2019), “el equipo debe estar formado por personas con diferentes cualidades, actitudes capacidades físicas, sensoriales y cognitivas, y los líderes deberán poseer muchas de estas cualidades entre las que se destacan, sacrificio, perseverancia, disciplina, respeto, pragmatismo y deseos de trabajo” (p. 14). En un buen equipo no deben resaltar las características individuales de una u otra persona que lo integran, sino que los diferentes engranajes encajarán para el buen funcionamiento del restaurante.

La estructura organizativa de un restaurante se establecerá de acuerdo con el tamaño y los recursos con los que se cuente, por cada grupo de personas trabajando en equipo se necesitará contar con un supervisor que se encargue del correcto funcionamiento, debiendo ser eficaz en la búsqueda de soluciones a los problemas que se presenten.

Dentro de las estructuras organizacionales de un restaurante encontraremos puestos muy específicos, tales como; un cajero, un *hosters*, un barman, un segundo chef o un asistente de cocinero fundamentalmente, cada uno con funciones que deberán ser especificadas con antelación, lo que facilitará que el ritmo de trabajo no se vea afectado.

A continuación, se muestra en la figura 9 uno de los organigramas más comunes en el área de restauración.

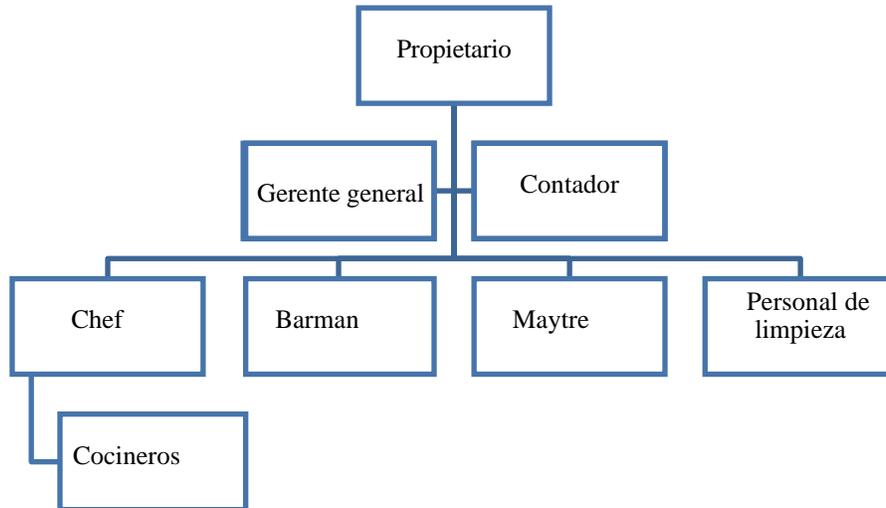


Figura 9. Organigrama funcional simple.
Fuente: Elaborado a partir de Ocampo et al. (2019).

En la figura 10 se presenta de una manera más completa en el cual se incrementan nuevos puestos de trabajo.

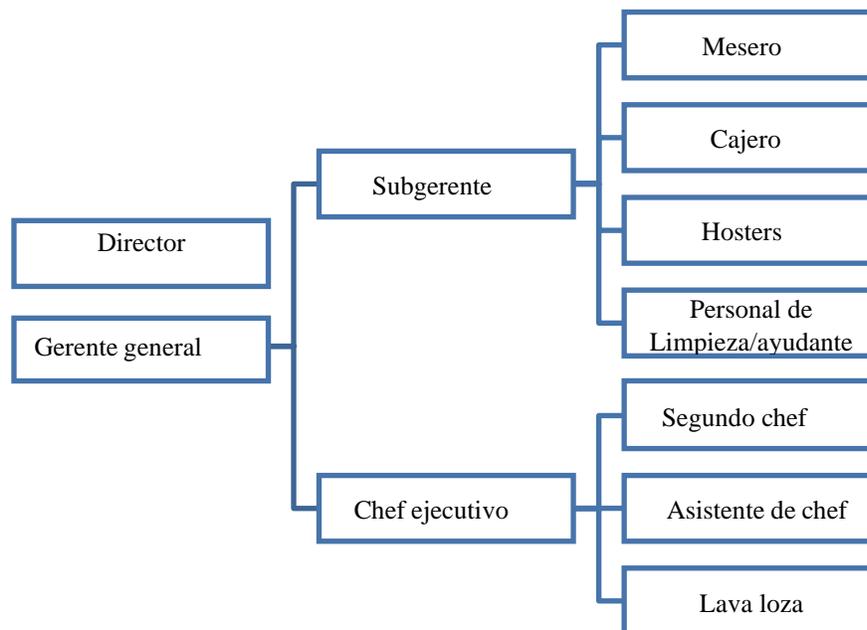


Figura 10. Organigrama funcional Completo.
Fuente: Elaborado a partir de Ocampo et al. (2019).

PUESTOS DE TRABAJOS Y SUS FUNCIONES

Administración. - Para mantener un clima de trabajo favorable, en el restaurante y que sea atractivo y rentable, un buen gerente debe ser responsable, tener experiencia, conocer la empresa en todos sus aspectos. En ocasiones los gerentes de restauración son dueños de los negocios; y en otras son contratados, pero al final todos tendrán que cumplir con las tareas de igual manera haciendo que bajo su dirección se cumplan los objetivos trazados.

Papel de la administración.- Los deberes y responsabilidades de los gerentes de restaurante se basan en tres objetivos principales: satisfacción del cliente, rentabilidad y eficiencia; una mala gestión del establecimiento conllevará a que no se logren los mismos, por lo que, tendrán que controlar, dirigir, organizar, planificar y evaluar la ejecución de los establecimientos en cuanto a la cocina, atención y limpieza de instalaciones, programando turnos de trabajo, solicitando los insumos y materias primas necesarias y verificando que estén en buenas condiciones , e inventariarlos periódicamente para mantener el stock necesario. Es fundamental que estos profesionales velen por la optimización de los procesos operativos para brindar un buen servicio al cliente.

Contador público. - El contador juega un papel muy importante, es el responsable de mantener en orden todos los asuntos relacionados con el departamento financiero; contará con un asistente contable para apoyar y monitorear las operaciones diarias, de manera que la situación financiera esté actualizada, confirmará y analizará esta información para rendir informes financieros y tributarios. La contabilidad incluye actividades relacionadas con la recopilación de información (registros contables de pagos y cobros), estructurar y preparar informes, completar y conciliar obligaciones legales, preparar presupuestos y flujos de efectivo, así como aprobar y controlar estados financieros.

Auxiliar contable. - Un asistente de contabilidades alguien que debe tener un conocimiento básico de esta área, dado que será el responsable de organizar los registros

contables y financieros de una empresa además de apoyar a los contadores en la preparación y presentación de información de este tipo.

Chef. - Entre las funciones que cumple un chef está la de preparar y decorar diversos platos, desarrollar menús, supervisar el adecuado funcionamiento de las cocinas, asignar tareas a los cocineros, revisar la calidad de los alimentos entre otras. Además, en la elaboración de las recetas tendrá que verificar las cantidades de cada ingrediente necesario para la preparación del platillo, así también asistir a su personal a cargo, si es que se presenta dudas en relación con las tareas encomendadas (Aguilar, 2017).

En el Manual del puesto del cocinero, el cocinero es la persona que se encarga de preparar los alimentos dentro de cualquier establecimiento que ofrezca el servicio de restauración. Entre las responsabilidades que se le otorga debe mantener el adecuado funcionamiento de la cocina y el control dentro de la misma. A su vez, supervisa cada platillo que se prepara, “canta” las órdenes comandadas las cuales son entregadas por los meseros y personal auxiliar, mantiene una estrecha relación con su jefe inmediato así mismo con los capitanes de meseros realizando las sugerencias del día y creando nuevos platos si fuera necesario. Debe solicitar los requerimientos necesarios al almacén para la elaboración de los platillos del menú Vásquez (2021).

Características. - El cocinero deber poseer ciertas habilidades y conocimientos para el desarrollo de sus funciones; en primer lugar, rapidez, buen paladar, sentido de la estética, iniciativa, conocimiento de la gastronomía local e internacional, limpieza, puntualidad, honestidad, ser organizado, en lo que concierne a las relaciones humanas deberá tener el don de mando, calidad en el trato al personal, así como una buena imagen que representará a el restaurant. En la figura 11 se muestran los procedimientos de la operación y precauciones a tomar en la cocina.

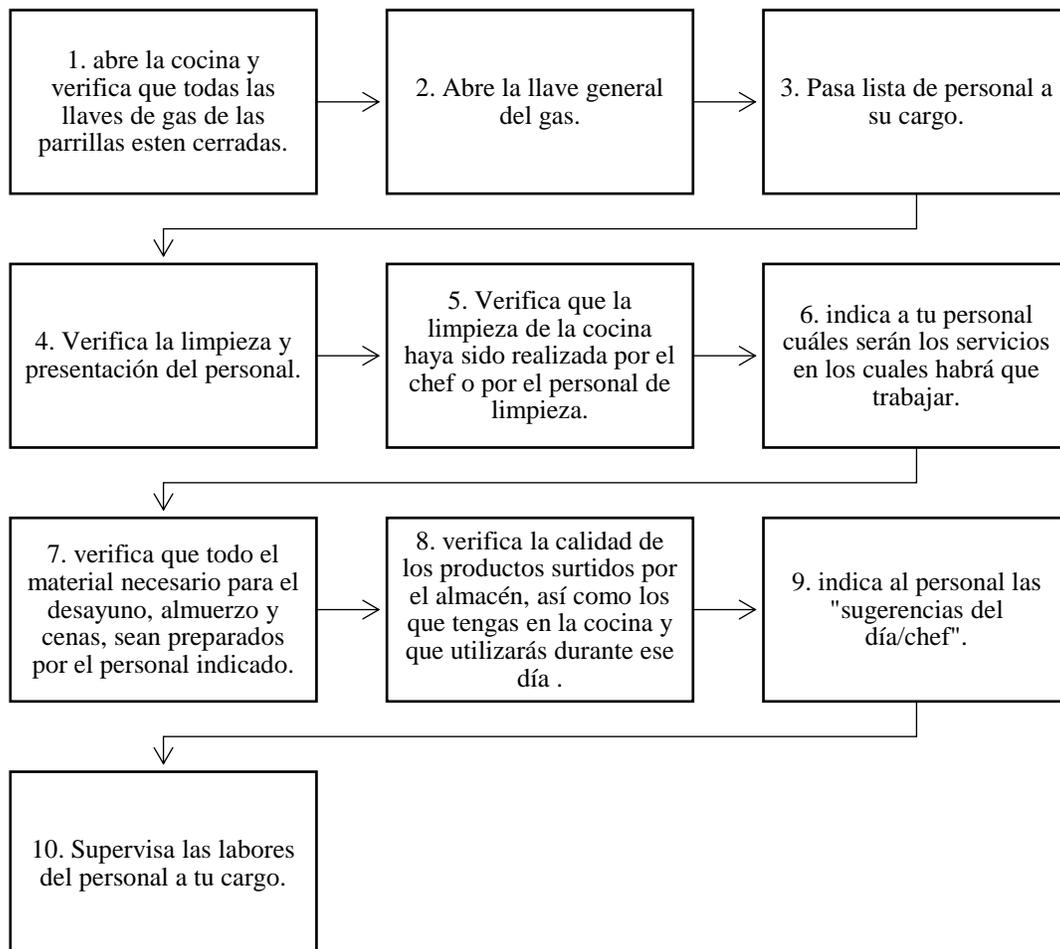


Figura 11. Procedimientos y precauciones a tomar en el área de cocina antes de la operación.

Fuente: Elaborado a partir de Vásquez (2021).

Capitanes de meseros. - El capitán debe tener un carácter afable, no enfadarse fácilmente y ser muy hábil para resolver los problemas que surjan. Es la primera persona que ven los clientes cuando entran al restaurante, por lo que deberá causar una magnífica impresión al recibirlos, saludándolos y dándoles la bienvenida para llevarlos a la mesa, siendo cortés en el trato ayudando a llevar las pertenencias y mantenerlos cómodos.

Dentro de sus deberes ésta, supervisar a los empleados, su éxito depende por ello en gran medida de sus habilidades de liderazgo. Estará atento a cada área del restaurante, desde la cocina hasta el vestidor, para resolver los problemas que pueden surgir, los meseros y el personal de servicio deben informar al capitán cualquier queja que no puedan

manejar y resolver por sí mismos. Mantendrá el control de cuántas mesas existen en cada área para lograr un equilibrio entre las zonas del local evitando congestiones.

También es responsable de realizar las reservas telefónicas con sus horarios, lidiando con las quejas, por lo que debe saber escuchar atentamente y tomar decisiones inteligentes, disculparse ante una situación desfavorable tomando precauciones para que no vuelva a suceder. Cuando se brinda el servicio y no se cumplen con las expectativas, deberá estar atento para ordenar retirarlo y propiciando que se haga correctamente posteriormente, ofreciendo disculpas al respecto, en todo momento estará cuidando de la satisfacción de los clientes.

Meseros. - El mesero es el anfitrión en el restaurante. Desarrolla diversas actividades de atención al cliente como presentar el menú: conocer los ingredientes y las preparaciones, sugerir platos, presentar las recomendaciones del día y las bebidas disponibles, serán los encargados de procesar los pedidos, velando porque los mismos sean preparados de manera adecuada y oportuna sirviéndolos a las mesas que tengan asignadas, estará al tanto de sus reacciones y verificarán si requieren algo adicional, a los fines de procurar que estén satisfechos con el servicio prestado.

Para brindar un buen servicio es necesario que posean ciertas habilidades entre ellas; conocer diferentes tipos de cuchillería, loza, cristalería y otros utensilios; del mismo modo deberá tener conocimientos de como trincar carne, revolver ensaladas y manejar cuidadosamente botellas de vino. Un aspecto importante es conocer todos los platillos de la carta, que sustituciones son accesibles y que alimentos no están disponibles. El mesero deberá tener una apariencia pulcra, ser agradable, entusiasta, amable, y rápido en brindar el servicio, pero con cierta cautela conservando una buena postura.

Personal de limpieza. - El personal de limpieza tiene diferentes trabajos según el lugar donde laboren; en general las tareas incluyen limpiar las mesas, quitar el polvo, limpiar y recoger los artículos sucios para enviarlos al fregadero; también se le asignan tareas especializadas, como llenar el refrigerador con hielo y entregar especias.

Los lavavajillas cumplen una función esencial en el restaurante, se encargan de lavar, secar y ordenar todos los platos, y limpiar la cocina, también barrer y trapear los pisos, desocupar botes de basura y asegurarse de que los gabinetes de almacenamiento estén impecables y bien sellados.

2.2. LOS ESPACIOS FÍSICOS, LOS MUEBLES Y LA TECNOLOGÍA DE UN RESTAURANTE

La inversión principal y probablemente la más cara sin lugar a dudas son los espacios físicos en los que se va a desarrollar el trabajo y el servicio, por lo que es necesario dedicarle mayor tiempo de estudio. Según sea el tipo de restaurante que se apertura, el local tendrá mayor o menor importancia para su apertura. La capacidad del restaurante es un tema muy importante a tener en cuenta porque de ello dependerá entre otros aspectos la facturación que se obtendrá. Al mismo tiempo, esta capacidad estará en relación directa con el tipo de oferta gastronómica que se brinde y el límite de personas permitidas por espacio en metros cuadrados según la licencia emitida del departamento de bomberos.

2.2.1. LOS ESPACIOS QUE HAY EN UN RESTAURANTE

Una de las tareas más importantes cuando se ha decidido qué local alquilar o comprar es la distribución de las diferentes áreas que se necesitan. Es el momento de asignar la superficie que tendrá cada uno de dichos espacios, expresar los gustos al respecto y jerarquizar la importancia que se le dará a cada una de las zonas.

Para ello deberá tenerse en cuenta que cuanto más grande sea el salón, el número de mesas será mayor, aumentando también las ventas; sin embargo, la cocina tiene que tener capacidad suficiente para poder elaborar los platos necesarios de manera cómoda y eficiente para brindar el servicio a todos los clientes, y es por ello que su tamaño es importante, por lo que deberá valorarse el punto de equilibrio entre el tamaño del salón y la cocina, que, aunque en cada restaurante es diferente suele estar alrededor de un 60 y 40% respectivamente, tal como se muestra en la tabla 2, la distribución de un restaurante.

No podemos olvidar otros de los espacios indispensables para un restaurante, tales como la zona de limpieza y el almacén, que es conveniente que estén contiguos a la cocina, para facilitar las operaciones y el acceso; por otra parte, deberá tenerse en cuenta el recorrido o flujo de operaciones del servicio, así como el de los de los clientes.

Tabla 2. Distribución en planta de un restaurante.

Almacén	Vestuario
	Baños equipo
Cocina	Zona de limpieza
	Oficina
Salón de servicio	
Bar	Baños clientes

Los baños del personal. - Los baños para que el personal pueda cambiarse a la hora de llegada y salida, deberán estar ubicados cerca de la entrada para que no tengan que atravesar la sala o la cocina vestidos de calle. Los vestidores o baños han de ofrecer sistemas de seguridad (taquillas con cerrojos) para que se puedan guardar los objetos personales bajo llave, deberán estar dotados de duchas y un sistema de vigilancia en la entrada para controlar el ingreso y salida a los mismos.

La bienvenida (entrada y mostrador de recepción). - Este espacio puede contar o no con un pequeño armario que sirva de guardarropa en caso de contar con este servicio en el restaurante (especialmente en invierno para guardar los abrigos), se puede acomodar como un pequeño salón muy útil en caso de que los clientes tengan que hacer una pequeña estancia en espera a que se vacíe la mesa o por otras personas, siempre cuidando de que esta no sea muy prolongada y afecte la imagen, por lo que tendremos que cuidar de gestionar eficazmente los tiempos del servicio.

Es muy importante que se pueda diferenciar claramente del resto del restaurante en especial el mostrador de recepción, de modo que los clientes sepan a dónde dirigirse cuando arriben y tener en cuenta que este espacio va a poseer un gran tráfico de personas, lo que puede afectar la comodidad durante la estancia, debiéndose considerar de ser posible separarlo de la sala.

Los baños para los clientes. - Todo establecimiento de restauración debe tener un área de servicios sanitarios o aseo para los clientes, cuya capacidad estará en relación con el aforo del local según la legislación de cada zona o país. En principio pudiera haber baños para hombres y para mujeres o pueden ser unisex o compartir el lavamanos, teniendo además otros para personas con movilidad reducida. Estos servicios deberán estar en un extremo del salón con una puerta de acceso común, tanto para el de las damas, como para el de los caballeros dando acceso a una pequeña sala donde estén las dos puertas de los aseos.

El baño es la parte de la intimidad de un restaurante que nos dice en secreto como es el servicio, ya que en ellos se puede percibir como son atendidos y cuidados los clientes, es por eso que su imagen y limpieza son muy importantes no solo para la salud, sino también para crear una imagen positiva, por lo que debemos verlo como parte integral del mismo, constituyendo un reflejo del nivel y de la profesionalidad de los empleados.

Los baños públicos en general deberán tener las siguientes características:

- La cantidad se determinará en función de la capacidad del restaurante.
- Esta cantidad máxima se establece cuando el propietario del restaurante lo apertura.
- Estarán ventilados a través de ventanas o con cubiertas
- Deberán estar alejado del restaurante y la cocina.

2.2.2. DISTRIBUCIÓN DE LA COCINA

Para realizar el diseño de una cocina en un restaurante ya sea pequeño o grande es importante tener presente siempre el máximo aprovechamiento del espacio, a diferencia de las que se instalan en una casa la estética no resulta prioridad, lo esencial es la practicidad y sobre todo la funcionalidad.

Las zonas para la distribución de la misma son:

- Recepción.
- Almacén y cámaras.
- Zona de preparación de platos fríos elaborados.
- Zona de preparaciones previas.
- Bloque de cocción.
- Zona de emplatado y entrega.

Zona de lavado. - Es necesario contar con una cocina lo mejor distribuida posible que garantice la eficiencia además de conservar el orden y ahorrar espacio, para su diseño tendremos en cuenta el flujo de trabajo, además de las características y condiciones de la temática a abordar y el segmento de mercado que va dirigida en específico su oferta gastronómica.

La cocina se divide en secciones encargadas de preparar el menú en general son:

- Partida de pescados: sección que se encarga de los platos con pescado.
- Partida de carnes: sección que se encarga de los platos que llevan carne.
- Partida de entrantes fríos: sección que se encarga de elaborar los entrantes que no requieren temperatura (ensaladas, carpachos, etc.).
- Partida de entrantes calientes: sección que se encarga de elaborar los entrantes que requieren temperatura (sopas, pastas, etc.).

Es importante asignar un espacio específico en cada partida y que cubra las necesidades básicas para poder hacer preparaciones de menú. Los cortes de carne y pescado deben estar en una zona fresca y los aperitivos fríos ubicados en un área climatizada, para que la cadena de frío no se rompa durante la producción, o sea, deben

estar convenientemente distribuidos de acuerdo a su tipo de preparación. Cada sección tendrá al menos una toma de corriente, una de agua y un lugar para la basura.

El pase. - Término que designa para el espacio situado entre la cocina y la sala del restaurante, donde se encuentra el chef durante todo el servicio, aquí se recoge el servicio por los meseros para llevarlo a la sala, por tanto, es el último lugar donde se puede hacer un control de calidad. Es importante que esta mesa esté cerca o que sea accesible a todas las partidas y que esté bien iluminada; se suelen poner lámparas de calor infrarrojo encima para que no se enfríe la comida mientras se emplata o se espera a que los platos sean recogidos por los camareros. Habitualmente se suele ubicar el caliente platos o las estanterías con la vajilla bajo esta mesa, ya que es conveniente tenerla cerca.

Área de producción. - Dependiendo del tamaño del restaurante y de si existe el servicio de banquetes, es necesaria un área dedicada exclusivamente a la producción que puede estar o no climatizada. Esta área tiene como característica general una superficie amplia y mesas de trabajo para poder trabajar con volúmenes grandes; cuenta con distintos hornos, fogones y abatidores de temperatura (opcional) que permitan desempeñar las tareas de producción de manera aislada a la cocina donde se da el servicio, en ella se suelen ubicar las cámaras y los congeladores del restaurante, tal como se muestra en la figura 12, las instalaciones y áreas de producción de la cocina de un restaurante.



Figura 12. Área de producción e instalaciones de la cocina.
Fuente: Adaptado de Pérez y Civera (2012).

Zona de recibo de proveedores. - Es una pequeña zona o mesa destinada al recibo de proveedores, que debe estar equipada con una báscula que permita pesar un mínimo de 25 kg con acceso a una toma de agua, debiendo estar ubicada al lado de la puerta por donde se reciben a los mismos, previamente para identificar y desinfectar todos los enseres y productos que se necesitan para la operación.

Zona de basuras. - Es importante reservar un área para la recolección de basuras, que idealmente debe estar refrigerada para acumularla hasta que sea necesario tirarla o hasta que venga el servicio especial de recogida, la cual debe estar en constante mantenimiento y aseo para evitar la acumulación de bacterias y malos olores que perjudiquen la imagen e higiene del establecimiento.

El fregadero de insumos. - El fregadero es el lugar donde se lavan los utensilios sucios; deberá estar lo más cerca posible a todas las estaciones de la cocina, con el fin de disminuir el tiempo que tardan los cocineros en trasladarse, hay que tener en cuenta también que es una zona muy ruidosa, así que no conviene que esté situada muy cerca del salón. La *plonge* ha de tener espacio suficiente para almacenar todos los utensilios de manera adecuada, para que no correr el riesgo de que se caigan causando accidentes por estar mal ubicados.

El almacén de la cocina. – El almacén es aquel que contiene las provisiones que se reponen según las necesidades en la cocina, por lo que tiene que estar cerca de esta, su tamaño y su configuración tendrán una estrecha relación con la superficie total que se disponga en el restaurante, debiendo contar con todos los mecanismos de control de plagas y estar en una zona con poca humedad, poca luz natural y buena ventilación para asegurar el máximo la vida útil de los productos. En la figura 13 se muestra un ejemplo de las bodegas de almacenamiento de una cocina.



Figura 13. Bodegas de almacenamiento de una cocina.
Fuente: Adaptado de Iván (2020).

El office. - Este espacio es intermedio entre la cocina y el salón, puede ser independiente o bien formar parte de una u otra, en él se guarda la vajilla y la ropa de mesa, también puede ser el espacio destinado a los licores, digestivos, cigarros, etc. El *office* es el lugar en donde se lavan y almacenan la vajilla, la cristalería y los útiles del salón, por lo cual es importante que cuente con el espacio suficiente para un correcto almacenamiento.

Se debe organizar un flujo de trabajo para realizar la limpieza en el cual los procesos son distribuidos teniendo en cuenta el espacio, de tal manera que se puedan ejecutar en cadena uno tras otro para hacer más eficiente el proceso de lavado. Si se tienen máquinas para ello es importante contar con un espacio cerca de estas para acomodar los canastos que se utilizan; además debemos tener en cuenta el circuito que realizan los meseros al entrar y salir, para que no se crucen unos con otros, ya que pueden causar accidentes.

2.2.3. LA TECNOLOGÍA EN LOS RESTAURANTES

La utilización de las innovaciones tecnológicas mejora el servicio al cliente, aumentando su satisfacción, incrementan los ingresos por el aumento de la cantidad de pedidos frecuentes, mejora la gestión y se perfecciona la solicitud de estos, ya que permiten facilidades para la ejecución de los procesos de manera digitalizada, debido a los grandes avances tecnológicos.

Los restaurantes cuentan con tecnología que innovan los procesos y los hace más eficientes y rápidos; gracias al sistema de punto de venta, es posible gestionar y tener una visión más clara de todo lo que sucede en él, yendo de la mano con los sistemas de recepción de comandos móviles, lo que permite una mayor precisión y un margen de error reducido (Athanasiadis, et al., 2017).

A continuación, relacionamos algunas recomendaciones para que un restaurante sea más eficiente gracias al buen uso de la tecnología:

1. Tener una buena conexión a internet es muy importante ya que son los medios que más difunden información acerca de las marcas y de esta forma hacer marketing digital.
2. Resulta muy importante manejar el tiempo en que se demora en entregar un pedido a un cliente, los medios digitales nos ayudan a monitorear estos tiempos y poder crear estrategias que hagan más eficiente estos procesos.
3. La ubicación de equipos para la toma de pedidos ya sean impresos o visualizados en un monitor en la cocina, garantizando la agilidad en el tiempo de atención al cliente.
4. En la caja es importante implementar equipos que faciliten el trabajo como la utilización de impresoras, detector de billetes falsos, cajón monedero, todos ayudan a agilizar los procesos y poner en orden las operaciones del negocio.
5. Un sistema de vigilancia 24/7 es sumamente imprescindible, por eso contar con un buen equipo tecnológico como cámaras de video, es fundamental para la observación del comportamiento de los servicios.

Todo esto permitirá a los empresarios de este sector ser cada vez ser más rentables, eficientes y sostenibles en un mercado competitivo. Los analistas de la industria auguran que la tecnología orientada al cliente en los restaurantes se convertirá en una necesidad para el desarrollo de los mismos. De acuerdo a la publicación de Marketing Gastronómico

apostar por la incorporación de tables para el servicio en los restaurantes es todo un acierto, debido a que mejora la rentabilidad del local además de hacer su espera y estancia más placentera, estas aplicaciones en todo tipo de dispositivos están diseñadas para mejorar la experiencia del cliente mientras espera su comida al ofrecer juegos digitales para su diversión., incluso facilitando el pago por esta vía, cualquier avance que se pueda realizar en torno a la gestión hará que se genere un aumento en las ganancias del negocio (Marketing Gastronómico, 2020).

Aunque todavía es poco conocido, el control por voz a través de parlantes inteligentes han brindado a los clientes de restaurantes una experiencia favorable en cuanto a los pedidos realizados. Una vez que la tecnología alcanza su máximo potencial, el control por voz nos llevara a un nivel completamente nuevo: los clientes tendrán la opción de ver los elementos del menú a través de Google *Home* o Alexa.

Tendencias en nuevas tecnologías para restaurantes:

- Realidad virtual para ver los menús.
- Cocinas fantasmas o *dark kitchens*.
- Impresoras 3D de alimentos y bebidas.
- Uso de drones para reparto a domicilio.
- Robots para servir las mesas.
- Pedido *online* y *delivery*.

2.3. LA DECORACIÓN Y LA AMBIENTACIÓN

La competencia en el sector de la restauración es cada vez mayor, hoy en día los clientes disponen de una oferta enorme de restaurantes de todo tipo lo cual, sumado a una mayor cultura culinaria se traduce en un aumento del nivel de exigencia, provocando que cada vez sea más difícil lograr la total satisfacción de estos. En la actualidad, si queremos

aumentar la experiencia mientras se disfruta con la familia en un restaurante y pasar un rato de relax y desconexión, tendremos que ir un paso más allá en cuestiones que ya se dan por sobreentendidas, como la calidad de la comida, la limpieza o el trato (Cerezo, 2019).

Según los expertos, "la primera impresión es la que cuenta" es la que sorprende a los clientes, la primera foto pública tomada al entrar a un restaurante se convertirá en la carta de presentación, por lo que la apariencia del lugar, los finos detalles, el ambiente que lo rodea, acogedor y agradable para las personas, son aspectos importantes a tener en cuenta, una reunión familiar o con amigos y puede crear un estado emocional positivo.

La música es un factor crucial para cualquier negocio y depende de la oferta, esta se usa para crear ambiente relajado y agradable, la clásica aumenta las ventas en un 20% porque estimula las emociones de los clientes, despertando felicidad y satisfacción al escucharla, lo que los hace más receptivos al consumo. Por otro lado, la música popular actual no se asocia a un ambiente lujoso y a un buen servicio, sino a un tipo de restaurante asequible y económico.

De acuerdo con Lara (2018), una buena decoración puede atraer a los clientes, es por ello que este aspecto necesita mucha atención, ya que decorar implica planificar y definir el estilo tomando decisiones a partir de esto, para ello existen muchos factores a considerar: color de pintura, muebles, iluminación, manteles, utensilios de cocina, detalles decorativos. Cada uno debe ser estudiado en detalle, teniendo en cuenta el impacto resultante sobre el medio ambiente y los recursos disponibles.

Decidir el estilo o la decoración depende de si el ambiente del restaurante se inclina hacia un servicio informal o de primera clase, del cliente ideal y de los tipos de comida a ofertar. Si el espectáculo culinario es clásico o basado en la cocina tradicional o con productos locales, entonces se puede optar por el estilo rústico. La comida rápida corresponde a formas geométricas de presentación. Por otro lado, los colores claros y cálidos crean una sensación de amplitud y luminosidad en el espacio, por lo que son muy

recomendados, sin embargo, si el espacio es grande con buena luz natural, se pueden utilizar colores más profundos debiendo ser creativos en los diseños.

La ubicación del restaurante es un aspecto importante para considerar en esta etapa, si este posee una ventana a un hermoso paisaje, entonces se aprovecha la luz natural durante el día, sin embargo, puede ser necesario disponer de iluminación en áreas alejadas de la abertura. Cuando se utiliza iluminación artificial, de día o de noche, la intensidad de la luz dirigida no puede molestar al cliente, la iluminación indirecta con luces LED lineales o decorativas realzará el carácter del lugar. Para iluminar las mesas, se pueden utilizar focos con lámparas antideslumbrantes, suspendidos a una distancia de 75 cm, que crean un ambiente íntimo y acogedor. Es importante que la luz no resalte a la persona, sino a lo que está sucediendo sobre la mesa, de esta forma permitirá que los comensales se vean.

La luz incide directamente en la toma de decisiones de los clientes en el restaurante al elegir un plato y en los sentimientos y emociones que despiertan. La luz tenue hace que los clientes coman despacio, invitándolos a disfrutar porque se sienten más relajados. La luz fluorescente o muy luminosa es utilizada en restaurantes de comida rápida para resaltar las zonas de demandas y estimular la actividad de los clientes y así animarlos a comer rápido y salir del restaurante. Otro aspecto importante es el diseño de interiores, es tener en cuenta el mobiliario adecuado para la decoración, según el estilo del restaurante y según el espacio disponible y la viabilidad económica.

Para la decoración del restaurante hay mucha libertad para escoger la que más guste, siempre y cuando se consideren las tendencias actuales. Algunos aspectos como estos son importantes a tener en cuenta, por ejemplo, las mesas de fórmica y las sillas de vinilo solo son aceptables si tiene un restaurante que evoca a las cafeterías de los años 50. Si es un restaurante étnico, deberá evitarse los clichés. Se pueden utilizar piezas de artesanía o artículos decorativos auténticos y a la vez económicos de los países de origen, con relación a la temática. Cuando se trata de diseño de restaurantes, la regla de oro es la siguiente: menos, es más, los clientes prefieren un establecimiento limpio y espacioso en lugar de algo recargado y decorado en exceso. Cabe mencionar que la decoración no se

limita al interior del restaurante, también puede extenderse al exterior en donde se incluyen los anuncios, señalizaciones, etc.

2.3.1. MANTELERÍA Y MENAJE

Los manteles, platos, cubiertos y vasos también deberán coincidir con la línea de decoración seleccionada, tratándose de elementos muy visuales que deben seguir la idea general, pudiéndose utilizar manteles de tela que cubren toda la mesa y servilletas impresas de diseño ecológico que resultan muy interesantes; debiendo tener en cuenta además que las mesas deberán ser vestidas uniformemente, los tipos de manteles y servilletas durante un evento estarán en correspondencia con el estilo de la ocasión, el lugar, la decoración y otros factores.

2.3.2. TENDENCIAS DECORATIVAS PARA RESTAURANTES

Existen estilos de decoración que marcan tendencia en los restaurantes. Los más famosos son:

- **Estilo vintage-retro.** Tiene el aspecto antiguo de los muebles asociados con las antigüedades. Predominan los tonos pasteles y las formas redondas.
- **Estilo rústico.** Hoy se ha vuelto popular. Está apegado emocionalmente a la tradición, al pasado, a la familia tradicional del campo. El mobiliario de madera oscura y rústica, a base de rondas y objetos decorativos, propios de los ambientes rurales, es un rasgo de esta tendencia a largo de los años.
- **Estilo industrial.** La decoración está realizada a base de materiales sintéticos que consiguen crear ambientes interesantes y diferentes, se trata de conformar un todo, lleno de detalles, pero ninguno es protagonista en particular.
- **Estilo clásico.** Su característica distintiva es la madera pulida como material principal. Es una tendencia que busca la elegancia y la sobriedad. Recordando los típicos comedores de antaño.

- **Estilo moderno.** Es dinámico y minimalista. Es una tendencia en la que cada diseñador impone su huella que lo hace único y diferente a los demás. La combinación planificada crea un efecto de singularidad en la decoración.

García (2019) afirma que las láminas de vinilo son usadas para decorar las paredes dando un toque original y divertido que a los clientes les gusta, olvidando las típicas decoraciones clásicas y brindando un aspecto moderno diferente, en ocasiones pueden ser personalizadas resultando muy interesante, marcando la diferencia en cualquier entorno. Este podrá ser utilizado además para escribir el tablero de materiales a utilizar en el menú diario, o por los clientes para plasmar sus impresiones cuando visitan el restaurant, y en las señalizaciones de baños y otras áreas. En la actualidad tiene una gran demanda por su adaptación a cualquier entorno, debido a la gran flexibilidad de construcción e integración de forma rápida y práctica en el edificio.

2.3.3. LA DECORACIÓN DE LAS PAREDES

El color de las paredes, los vinilos, los letreros, los carteles, los estantes, las puertas, y todo en un restaurante debe tener las mismas líneas decorativas en función al tipo de comida que se oferte, no tiene sentido hacerlo de diversas formas o estilos que no guarden relación con el menú a degustar. Estos son algunos de los aspectos a tener en cuenta para la decoración del interior de un restaurante:

- **Pintar las paredes.** Las imágenes en la pared pueden aumentar el espacio e iluminar el ambiente, cambiando su carácter. La combinación de paredes sencillas con algunos cuadros que jueguen con la decoración y el tipo de comida que se oferta hace que se disfrute mucho más la estancia.
- **Blanco.** Representa la perfección de la pureza de los espacios limpios, da iluminación y proporciona una gran sensación de amplitud. Este color es muy utilizado y siempre será tendencia. No es una apuesta arriesgada, pero sí es segura.

- **Rojo.** Este color incita el apetito y desarrolla la energía siempre que se use con moderación con otros. El rojo excesivo en cualquier entorno puede provocar un aumento de los impulsos nerviosos y la frecuencia cardíaca.
- **Naranja.** Transmite alegría y vitalidad. Al igual que el rojo, también aumenta el apetito y estimula la conversación. Es un color que potencia la energía. Además, combinarlo con otro color es garantía de éxito; usarlo demasiado puede resultar molesto y hará que se pierda la sensación que se supone que debe dar.
- **Amarillo.** El color de la alegría, la vitalidad, el optimismo y la felicidad, siempre en pequeñas dosis o también se puede combinar con otros. El color amarillo va muy bien con restaurantes tipo familiares.
- **Verde.** El color es muy popular hoy en día debido a la importancia de los alimentos de origen vegetal y orgánico, así como al interés por una dieta saludable, sin embargo, no recomendamos usarlo en exceso si el restaurante no aplica estos valores. El verde también aporta equilibrio y armonía, es el color de la naturaleza.

2.3.4. LA DISTRIBUCIÓN DE LAS MESAS

Cada detalle es importante dentro de un restaurant, uno de ellos son las mesas y las sillas y su distribución que se realizarán teniendo en cuenta los objetivos que se persiguen, para ello tendremos que distribuirlas armoniosamente creando un ambiente de intimidad, por lo que no deben estar muy juntas, pero sí aprovechar el espacio y dar una imagen de concurrencia, amena y atractiva a la vez. Debemos tener en cuenta que su disposición no puede obstaculizar la dinámica y el flujo de trabajo, haciendo del lugar un espacio fluido y accesible para transitar.

Es común ver mesas con capacidad para 4 personas; hoy las nuevas tendencias permiten que estas sean más largas para compartirlas con desconocidos; lo cual representa un riesgo, pero, aun así, no deja de ser una idea innovadora y singular que destaca en un restaurante.

2.4. LA COMERCIALIZACIÓN DE UN RESTAURANTE

Una herramienta muy utilizada hoy para lograr involucrar a los clientes con nuestras instalaciones es el marketing que más adelante hablaremos de ello y que forma parte de un proyecto más amplio llamado plan de marketing. Para construir este plan debemos considerar dos aspectos muy importantes:

1. El conjunto de elementos que componen la servucción, que no es más que el proceso de producción de un servicio.
2. El conjunto de instrumentos que nos ayudarán a dar a conocer el servicio.

Para comercializar un restaurante es fundamental que los clientes manejen información sobre el mismo, debemos recordar que el plan de marketing se encarga del servicio, por un lado, y por el otro de publicitar el producto para realizar la venta, por lo que este se efectúa gracias a la presencia de los clientes que acuden atraídos por un amplio abanico de estrategias que nos ayudan a entregar el producto que ofrecemos, por ello es importante que el personal esté al tanto de las ofertas para brindar un servicio eficiente para lo cual deberá:

- Comunicar apropiadamente las ofertas gastronómicas y demás servicios.
- Recomendar lo que más se ajuste a las necesidades del cliente.
- Saber escuchar sugerencias.
- Presentaciones de ventas. Son acciones específicas en determinado momento que buscan incrementar las ventas, descuentos, oferta dos por uno, que son muy utilizadas.
- Marketing directo. Este es un enfoque directo para aquellos interesados en la empresa de catering. Los medios más utilizados en marketing directo son: correspondencia, telemarketing, buzones de correo, etc.

- **Canales de marketing.** Las empresas de servicios de alimentos utilizan los canales directos como su principal canal de marketing, es decir, brindan el servicio directamente al cliente final. Sin embargo, otro canal que no es muy popular en la industria de alimentos y bebidas, pero sí muy conocido en el sector turístico es el canal indirecto; a través de intermediarios los servicios se pueden acercar a los clientes y así ser conocidos por ellos. Internet se ha convertido en uno de los principales canales de marketing utilizados por la mayoría de las empresas que han logrado llegar a un gran número de personas.

2.5. ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA RESTAURANTES

2.5.1. LA CARTA DIGITAL EN EL MARKETING PARA RESTAURANTES

Es una herramienta del marketing que ha sido diseñada en formato digital y que para su consulta requerimos de dispositivos digitales, como un ordenador, una tablet o nuestro propio teléfono móvil, permite a cualquier usuario accesible en línea consultar de manera fácil y cómoda el menú del restaurante, debido a la necesidad actual de aprovechar aún más la tecnología y la innovación para recrear el mensaje clásico. Incluye fotos, información alimentaria, valores nutricionales, listas de alérgenos, precios, promociones e incluso videos.

2.5.2. SOCIAL MEDIA: ESTRATEGIA DE MARKETING EN REDES SOCIALES

Es importante elegir cuidadosamente las redes sociales en las que se va a participar y decidir qué es lo más adecuado para el restaurante, una vez claro esto, conectar con la audiencia y crear una expectativa alrededor del mismo, teniendo en cuenta qué es deseado por los consumidores, por lo que al hacer la publicidad habrá que ponerse en la piel del usuario y ofrecerles lo que les interesa.

También es oportuno utilizar los anuncios sociales en las redes. Este tipo de publicidad permite crear campañas para una audiencia altamente segmentada a bajo costo.

Cada red social tiene su propia plataforma publicitaria (Facebook Ads, Instagram Ads, Youtube Ads ...), se trata de elegir la mejor para la campaña que se va a lanzar teniendo en cuenta el público objetivo.

2.5.3. PÁGINA WEB EN EL MARKETING PARA RESTAURANTES

Tener un sitio web permite a los clientes potenciales evaluar los productos y servicios en cualquier momento y lugar, dar a conocer los platillos especiales o de temporada, promociones, eventos especiales, nuevas recetas, ingredientes novedosos, cualquier información que para la audiencia sea relevante. Sin esto el restaurante pierde la oportunidad de aparecer en línea y darse a conocer ante millones de usuarios que buscan diariamente lugares para comer desde sus teléfonos celulares o computadoras como es tendencia en los últimos tiempos, captando así un mayor número de ellos; de esta manera el producto va a tener un alcance y visión mundial. Además, propicia que no solo sea visitado por los clientes de la ciudad, sino que también podrán llegar personas de fuera de esta cuando estén de vacaciones. Es una manera de dar a conocer la filosofía de trabajo del restaurante.

2.5.4. BLOG EN EL MARKETING PARA RESTAURANTES

Un blog es un instrumento de marketing de restaurantes cuyo objetivo es atraer usuarios y convertirlos primero en seguidores y luego en futuros clientes. Al crear un blog podemos obtener diferentes beneficios como:

- Diferenciarnos de la competencia mostrando los puntos fuertes.
- Darle popularidad a la marca en el sector.
- Mejora el posicionamiento SEO de la web.
- Perfeccionarnos a través de las redes sociales.
- Obtener nuevas reservas online.

Está expuesto a la vista de miles de usuarios por lo que es el marketing ideal para un restaurante, en él deberemos destacar nuestros puntos fuertes y lo que nos diferencie del resto, así como presentar las experiencias del restaurante sin ser visitado, podemos ofrecer servicios de distinta índole desde reservas hasta número de contacto, es un canal ideal para atraer a clientes.

EJERCICIOS DEL CAPÍTULO 2

Indicaciones. Desarrollar el ejercicio del segundo capítulo, respondiendo correctamente cada uno de los ítems planteados de acuerdo lo plasmado en el texto según corresponda:

1. Subraye lo correcto. ¿En qué se basa la estructura organizativa para un restaurante?

- a) En su tamaño y el presupuesto
- b) En su tamaño y propietario
- c) En su tamaño y supervisor

2. Subraye las actividades que debe realizar un mesero o mesera

- a) Pre-servicio
- b) Servicio
- c) Todas las anteriores

3. Falso o verdadero

¿La cocina se divide en secciones (partidas) que se encargan de la elaboración de una partedel menú o de ciertas elaboraciones específicas?

- a) Falso
- b) Verdadero

4. Elija la opción correcta:

El pase suele ser una mesa o barra que se encuentra

- a) A la salida de la cocina

b) A la entrada de los baños

c) A la entrada de la cocina

5. Complete el siguiente párrafo

Una carta digital para restaurantes es una herramienta de

que.....la clásica carta de menú.

a) Marketing-potencia

b) Marketing-debilita

c) Marketing-ayuda

CAPÍTULO TERCERO

LA COCINA EN LA RESTAURACIÓN

La cocina es el lugar de trabajo en cualquier restaurante, en algunos se encuentran ubicadas a la vista de los clientes, lo que para muchos de estos resulta novedoso y atractivo soliendo ser más receptivos cuando pueden disfrutar en todo momento de la elaboración del producto y las buenas prácticas de higiene, además del espectáculo que esto constituye, creando un acercamiento entre cliente y cocineros. Por otro lado, están los restaurantes que su cocina no está a la vista, que son los que más abundan, donde los cocineros realizan su trabajo sin la mirada de terceros, haciéndola más íntima.

Una parte importante en el éxito de un restaurante es la presentación de los platos, o el emplatado, lo que normalmente se entiende como “decoración” de platos, en la actualidad tiende a ser lo más sencilla y elegante posible, básicamente, dejándonos llevar por nuestra intuición y buen gusto, pero cumpliendo varias reglas que nos pueden guiar. Parte importante de la presentación de los platos de comidas es el aspecto que tienen los alimentos y en específico el color de los mismos, el cual desempeña una parte esencial al momento de su aceptación y deleite. Es necesario destacar que el sentido de la vista es un factor determinante a la hora de apreciar un alimento, debido a que es lo primero que se queda plasmado en la mente, por los colores que se aprecian (Cuñat, 2020).

3.1. LA COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL

En el menú de los restaurantes podemos encontrar una gran variedad de platos nacionales o típicos del país y también internacionales; esto se debe a la gran diversidad de culturas. A continuación, se analizarán en qué consisten cada una de estas cocinas y sus platos más relevantes.

3.1.1. LA COCINA INTERNACIONAL

La cocina internacional no es más que la variedad de platillos e ingredientes que existen en todo el mundo, que están dados por factores climáticos y culturales de cada región, y que otorgan particularidad por medio de la diversidad de sabores, colores, aromas y texturas. Nieto (2020) afirma que esta nos permite conocer tradiciones y sensaciones de diferentes culturas, obteniendo así la transmisión de la herencia

culinaria de cada región, teniendo en cuenta siempre el respeto y reconocimiento que cada una merece.

La gastronomía de una región tiene en cuenta factores que la hacen especial, debido a que muchas generaciones han desarrollado diferentes técnicas, utensilios e instrumentos que hacen que la preparación de los platos se realice de forma específica y adquiera características únicas, utilizando ingredientes que van a variar dependiendo de las regiones, ya que cada civilización se ha alimentado con los recursos de flora y fauna que tienen a su disposición.

3.1.2. RECETAS DE COCINA INTERNACIONAL

Tabla 3. Receta americana Trucha Patagónica.

AMÉRICA: TRUCHA PATAGÓNICA	
<p>Ingredientes:</p> <p>Truchas. Tomates. Papel de aluminio. Limón rayado. Vino blanco. Pimienta negra y sal. Aceite de oliva. Papas pequeñas.</p>	 <p style="text-align: center;">Receta Trucha Patagonia</p>
<p>Elaboración: Primero se debe limpiar y abrir por la mitad a la trucha después se adoba con el limón rayado, el aceite de oliva y posterior untarle un poco de vino blanco así como agregarle sal y pimienta al gusto, al tomate se lo debe de sacar la cáscara y picarlo en pequeños pedazos, ubicar los pedazos de un tomate en la parte interna de la trucha, para luego envolverlas con el papel aluminio, después se tiene que ubicar en un recipiente con el resto del tomate, acompañado de las papas que tienen que estar sin pelar, es fundamental tener el horno precalentado antes de ingresarlas, ubicar las truchas en el horno alrededor de 20 minutos a unos 160 grados.</p>	

Fuente: Elaborado a partir de La Nación (2021).

Tabla 4. Receta de guiso de espinacas y cacahuates de Kenia.

ÁFRICA: GUISO DE ESPINACAS Y CACAHUETES DE KENIA	
<p>Ingredientes:</p> <p>1 manojo de espinacas. 1 cebolla. 1 chile. 1/2 taza de crema de cacahuates. 1 taza de leche de coco. espinacas picadas. Aceite de oliva. Sal al gusto.</p>	 <p style="text-align: center;">Guiso de espinacas y cacahuates</p>
<p>Elaboración. Lo primero que se tiene que hacer es picar la cebolla y el chile, sofreír con abundante aceite, agregar la mantequilla de maní y la leche de coco poco a poco, revolviendo constantemente, hasta que empiece a hervir. Agrega la espinaca que se ha lavado antes y sazonar con sal. Déjelo hervir a fuego lento durante unos 15 minutos.</p>	

Fuente: Elaborado a partir de Ruíz y García (2022).

Tabla 5. Receta de arroz frito al estilo Yang Zhou de China.

ASIA: ARROZ FRITO AL ESTILO YANG ZHOU DE CHINA	
<p>Ingredientes:</p> <p>500 g de arroz cocido. 120 g de langostinos cocidos. 50 g de guisantes cocidos. 50g de zanahorias cocidas huevos. 20 g de cebolleta picada. Salsa de soja. Ajo. Aceite de sésamo. Sal y pimienta al gusto. Aceite de oliva.</p>	 <p style="text-align: center;">Arroz al estilo Yang Zhou</p>
<p>Elaboración. Calentar un poco de aceite de oliva y de aceite de sésamo en un sartén, agrega los huevos, no los batas, revuelve con una cuchara de madera, para que se formen las yemas y las líneas blancas. Picar ajo y agregarlo. Agregue arroz cocido, camarones, zanahorias, guisantes, cebolletas, abundante salsa de soja, sal y pimienta al gusto. Sigue revolviendo durante unos tres o cuatro minutos, hasta que todo esté bien mezclado.</p>	

Fuete: Elaborado a partir de Chunyi Lei (2021).

Tabla 6. Receta de sopa de cordero australiana.

OCEANÍA: SOPA DE CORDERO AUSTRALIANA	
<p>Ingredientes:</p> <p>2 paletas de cordero. 2 zanahorias. 2 calabacines. 1 cebolla. 4 dientes de ajo Cubitos de caldo de carne maggi. 150 g de espaguetis de trigo y quinoa. Hoja de laurel. Sal y pimienta negra al gusto.</p>	 <p>Sopa de cordero</p>
<p>Elaboración. Pelar y cortar las verduras en dados, luego machacar el ajo. Ponerlo en una olla grande con paleta de cordero. Agrega las hojas de laurel, un poco de aceite de oliva, sal y pimienta al gusto. Déjelo hervir a fuego lento durante unas dos horas. Sacar el cordero, picarlo para quitarle los huesos y volver a ponerlo en la olla. Agregue la pasta triturada y cocine juntos por otros 20 minutos. Al servir, ponga picatostes en cada plato</p>	

Fuente: Elaborado a partir de OXFAN (2020).

Tabla 7. Receta de Spaghetti a la italiana.

EUROPA: SPAGHETTI A LA ITALIANA	
<p>Ingredientes:</p> <p>Spaguetti 200 gr. Pimienta al gusto. Sal al gusto. Cebolla 1 unidad. Croissant seca 1 unidad. Carne de ternera picada 200 gr. Hojas de perejil cantidad necesaria. Aceite de oliva virgen cantidad necesaria. Parmesano para rallar 1 cda. Ajo 1 unidad. Tomate en conserva 300 gr.</p>	 <p style="text-align: center;">Espaguetti a la italiana</p>
<p>Elaboración. Primero, cocinamos la pasta. Luego, en un bol, mezcle la carne con unas hojas de perejil picadas, croissants picados, sal y pimienta, después se forman albóndigas y luego las marcamos en una sartén llena de mucho aceite caliente. Por otro lado, picamos cebollas y ajos y los cocinamos en una sartén. Cuando cambien de color, agregue tomates para que sea más claro. Cuando los tomates estén reducidos, agregue las albóndigas y cocine por otros 5 minutos. Añadimos la pasta y la untamos con mantequilla. Finalmente, agregamos queso rallado. Servimos.</p>	

Fuente: Elaborado a partir de Quiroga (2022).

3.2. COCINA NACIONAL

La gastronomía ecuatoriana se caracteriza por una gran variedad de sabores y aromas, esta es una mezcla entre la tradición de sus antiguos pobladores y sus culturas, que se ha fusionado con los alimentos y costumbres procedentes de otros pueblos del mundo, dando como resultado unos platos exquisitos, producto de la calidad de sus materias primas y la experiencia culinaria para mezclar a la perfección diferentes alimentos y especias.

Se caracteriza por diversas formas de preparación de alimentos y bebidas en correspondencia con sus 4 regiones principales: Costa, Sierra, Región Oriental e Insular (Galápagos) y sus costumbres y tradiciones. Entre los "alimentos típicos" podemos encontrar; pescado, camarón, arroz, huevos, patatas, plátanos, cacao, aguacate, ternera o cerdo etc. Como Ecuador tiene una amplia costa y abundante marisco en la comida ecuatoriana hay platos más reconocidos, como ceviche, bollos, fanesca y pescado. Por otro lado, las regiones tropicales del Ecuador son ricas en diferentes tipos de frutas: naranjilla, guanábana, granadilla, pitahaya, entre otros.

3.3. COMIDA POR REGIONES EN ECUADOR

La riqueza turística del Ecuador y sus cuatro mundos se añade la gran oferta gastronómica, ya que esta está marcada por regiones y más aún por la estacionalidad, siendo la misma acreedora de orígenes hispanos, por lo tanto, de acuerdo al folleto gastronómico propuesto por el MINTUR (2018), se muestran a continuación los platos más representativos de las 24 provincias, los cuales son apenas una muestra para manifestar que el Ecuador es también una potencia gastronómica:

Tabla 8. Receta de viche manabita de camarones.

COSTA (VICHE MANABITA DE CAMARONES)	
<p>Ingredientes:</p> <p>Camarones frescos con cabeza. Cebollín picado. Pimiento verde picado. Ajo. Comino molido. Orégano. Culantro. Cebolla colorada. Achiote.</p>	 <p style="text-align: center;">Viche Manabita de Camarones</p>
<p>Sopa:</p> <p>Verde y maduro. Camote picado en cubos y zapallo picado en cubos. Yuca picada en cubos. Pepino pelado y picado. Vainita. Habichuela. Choclos y achogchaspicadas en cuadrados. Maní molido. Sal al gusto.</p>	<p>Elaboración: Cocinar los camarones durante 3 minutos en una olla con 5 litros de agua hirviendo, añadir hiervas y especias. Preparar un refrito con cebolla, ajo, pimiento, agregar comino cilantro, un chorrito de achiote y sofreír durante 5 minutos. Después incorporar 4 litros de agua en el refrito y esperar hasta que hierva. Añadir choclos, habichuelas, maduro, dejar cocinar a fuego medio hasta que estén suaves, luego incorporar las vainitas, dejar cocinar, después añadir el zapallo, achogchas, pepinillo, yuca, camote y dejar que cocine hasta que ablande, añadir las bolitas de verde y los camarones. Cuando esté casi listo añadir el maní licuado, revolver y dejar cocer.</p>

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

Tabla 9. Receta del horneado de cerdo.

SIERRA (HORNADO DE CERDO)	
<p>Ingredientes:</p> <p>Cerdo. Extracto de limón. Cabezas de ajo. Cebolla roja. Comino molido, pimienta molida y sal. Cerveza para marinar el chanchoy hornear. Extracto de naranja. Mantequilla. Achiote. Papas medianas.</p>	 <p>Horneado de cerdo</p>
<p>Elaboración. Limpie bien el chanco preparar el aliño con el ajo machacado, cebolla, y condimentos. hacer varias cortes de buen tamaño en el cerdo y rellene las incisiones con el aliño. Se pueden hacer incisiones en la piel, agrega la cerveza, cubra y deje reposar en al refrigerador por 24 horas. Precaliente el horno ponga el cerdo, con el lado de la piel hacia arriba, en la fuente de hornear con la mezcla de la marinada, en una olla derrita mantequilla con una cucharada de achiote, también puede ponerle un poco de sal. Hornee el cerdo durante 3 horas. Si los jugos se empiezan a secar, caliente un poco de la cerveza adicional con un poco de la mezcla de mantequilla y achiote, agregue este líquido a la fuente de hornear.</p>	

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

Tabla 10. Receta del Maito.

AMAZONIA (MAITO)	
<p>Ingredientes:</p> <p>Tilapia. Sal. Para el envuelto se utiliza. 3 hojas de bijao. Tiras de fibras de paja toquilla.</p>	 <p>Maito</p>
<p>Elaboración. Primero se debe de limpiar la tilapia y sazonar con sal por fuera y por dentro, luego se procede a limpiar las hojas de bijao, para poder preparar, es recomendable utilizar suficientes hojas y antes de usarlos, calentar las hojas al fuego para que sean flexibles. Extienda las hojas de bijao, ponga el pescado, envuelva el pescado en estas hojas y átelas con tiras de paja toquilla. Luego, colóquelo directamente sobre el fuego durante unos 20 a 25 minutos. Gira cada diez minutos hasta que está listo.</p>	

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

Tabla 11. Receta del arroz marinerero.

GALÁPAGOS / REGIÓN INSULAR (ARROZ MARINERO)	
<p>Ingredientes:</p> <p>Arroz. Agua. Calamares limpios y cortados en rodajas. Camarones limpios y pelados. Conchas, almejas y mejillones. I picudo o corvina picada en cubos. Pimiento verde y cebolla cortado en juliana. Ajo machacado. Achiote. Arvejas cocinadas. Cilantro picado. Pimienta y sal. Patitas gordas de cangrejo.</p>	 <p>Arroz marinerero</p>
<p>Elaboración. Se debe colocar en una olla grande el aceite de achiote junto con el ajo, cebolla, pimiento, cilantro y laurel a refreír durante unos 5 minutos, luego se agregan todos los mariscos a excepción de las patas de cangrejo y las arvejas se las tiene que saltear y remover unos 3 minutos una vez ya este, se procede añadir el arroz con una porción de agua cubriéndolo y se lo deja cocinar durante unos 20 minutos hasta que el arroz esté listo, se debe servir cada plato acompañado con unas patas de cangrejo como adorno, así mismo se le ubica unas tajaditas de maduro frito o patacones y una tajadita de aguacate.</p>	

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

A continuación, se presentan una recopilación de varios platos típicos, bebidas, sopas, estofadas y comidas rápidas tradicionales de la cocina y gastronomía ecuatoriana (MINTUR, 2018).

Tabla 12. Sopas estofadas.

SOPAS ESTOFADAS	
Nombre del plato	Imagen del plato
Encebollado	
Locro de papa con queso	
Fanesca	
Seco de chivo	
Guatita	
Seco de pollo	
Sopa de bolas de verde	

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

Tabla 13. Platos típicos de la gastronomía ecuatoriana.

PLATOS TÍPICOS			
Nombre del plato	Imagen del plato	Nombre del plato	Imagen del plato
Ceviche		Churrasco	
Cuy		Encocado de camarones	
Fritada		Horneado	
Humitas 			

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

Tabla 14. Comidas rápidas nacionales.

COMIDAS RÁPIDAS NACIONALES	
NOMBRE DEL PLATO	IMAGEN DEL PLATO
Bolones	
Empanadas	
Cevichochos	
Pan de yuca	
Salchipapa	

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

Tabla 15. Bebidas tradicionales de la Gastronomía ecuatoriana.

BEBIDAS TRADICIONALES DE LA GASTRONOMÍA ECUATORIANA	
Nombre	Imagen
Puntas	
Canelazo	
Chicha	
Morocho	
Rompopé / ponche de leche	

Fuente: Elaborado a partir de MINTUR (2018).

3.4. TÉCNICAS O PROCEDIMIENTOS EN LA COCINA

“Para desarrollar las actividades en la cocina de forma correcta se deben considerar técnicas y procedimientos culinarios y de esta manera mejorar los procesos y hacer los alimentos digeribles y apetitosos” (García, 2015, p. 12). Para esto es importante considerar técnicas tanto en crudo y frío como en calor. Las de frío hacen referencia a todas aquellas que se realizan sin la interferencia de calor, generalmente son alimentos fríos o al ambiente actualmente muy populares, mientras que las técnicas culinarias en calor consideran todas las actividades que utilicen este para su cocción. De acuerdo con López (2021), las técnicas culinarias tradicionales considerando los conceptos anteriores son:

Hervir: consiste en cocer los alimentos a 100 grados para que estos no pierdan sus nutrientes, iniciar la cocción cuando el agua éste empezando a hervir y mantener el alimento el menor tiempo dentro de esta.

Pochar o Escalfar: a diferencia de la técnica anterior en esta no es necesario que el agua haya hervido previo a ubicar los alimentos y su punto de cocción deber ser de entre 60 y 80 grados.

Al vapor: esta técnica consiste en cocinar los alimentos sin que tengan contacto con el agua y se hace gracias a la penetración del vapor en ellos, conservando sus nutrientes.

Freír: se efectúa al tener contacto los alimentos con aceites calientes, es importante introducirlos cuando este alcance una temperatura de entre 160 a 170 grados para realizar una cocción perfecta.

Resulta importante también tener en cuenta la confección del menú, pues mediante este se le propone al cliente los alimentos para su elección, constituyendo una herramienta valiosa y obligatoria en los restaurantes, su composición suele ser diversa describiendo precios y características de los mismos. Por otra parte, Martini (2007), manifiesta que el éxito de un restaurante “depende en gran medida de las consideraciones acertadas que se tomen al momento de decidir qué platos se incluirán, existiendo diferentes apartados para

separar los tipos de comida como aves, carnes, peces, moluscos, crustáceos, vegetales, frutas, huevos y lácteos” (p. 21).

Para elaborar estos platos tendremos en cuenta los cortes de las carnes, y otros elementos a considerar en su cocción, por lo que es necesario conocer las diferentes formas en las que se pueden encontrar estos. Para la elaboración de un menú debemos conocer diversas técnicas, Martínez (2010) propone una distinción entre todos los productos con una decoración en uno de ellos.

Menú de pescados. - En un menú de pescados se pueden adoptar diferentes técnicas de cocción que permitan explorar disímiles presentaciones como es la de cocinarlo con pocas especias conocida como escalfar en caldo corto, otra es cocer al vapor acompañado de verduras y hortalizas, el punto clave de esta técnica es no dejar que toque el líquido, otra forma de presentación es freír y asar a la parrilla, todas estas se pueden acompañar con guarniciones como limón, sal y salsas.

Menú de crustáceos y moluscos. - Para estos se utilizan productos de origen acuático, ya sean de ríos, océanos, lagos, en donde se utilizan para su preparación técnicas culinarias sencillas como cocción con agua y sal, a la parrilla, a la plancha, fritos y salteados.

Menú de carnes. - Para las carnes debido a que es un elemento muy importante dentro de la cocina existen diferentes métodos de cocción que garantizan un acabado de manera exquisita, brindándole un aspecto tierno y jugoso, pudiendo ser asada en horno o en sartén, a la parrilla, a la plancha y en estofados. Para ello se utiliza principalmente carnes de ternera, buey, cerdo y cordero, la técnica implica alcanzar una temperatura de 160 a 180 grados dependiendo del grosor de la misma, teniendo en cuenta los cortes de estas al momento de cocinarlas.

De acuerdo con Galisteo (2021), los principales cortes de carnes son:

Chuletón: también conocido como chuleta, este corte se obtiene del lomo alto dejando el hueso de la costilla y suele tener mayor procedencia de vacuno criado con

alimentos de origen vegetal, con un peso aproximado de la canal entre 400 y 450 kg y de animales mayores de 48 meses.



Figura 14. Chuletón.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Tomahawk: a diferencia del chuletón, este corte se caracteriza porque el hueso de la costilla queda completamente libre de grasa, este corte es procedente de animales de gran tamaño, su nombre procede de las hachas que utilizaban los antiguos indígenas norteamericanos.



Figura 15. Tomahawk.

Fuente: Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Lomo alto y bajo: es considerada una de las piezas de mayor calidad porque contiene gran cantidad de músculo y fibras poco gruesas y además por su gran valor nutritivo, el lomo alto contiene las 7 u 8 últimas costillas, de este se extraen cortes como el entrecot y chuletas, el lomo bajo por otro lado contiene menor cantidad de infiltración de grasa y se encuentra cerca de las vértebras y caderas.



Figura 16. Lomo Alto.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

New York steak: es un corte americano obtenido del lomo precisamente en la parte trasera del animal cerca de las costillas, es muy apetecido por su sabor, textura y por no contener hueso se recomienda cocinarlo a la parrilla o al horno.



Figura 17. New York Steak.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Rib Eye: también conocido como ojo de bife u ojo de costilla, es un corte americano con gran sabor y jugosidad se extrae de la costilla de las terneras entre los 6 y 12 meses y no contiene hueso.



Figura 18. Rib Eye.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Picaña: conocido también como tapilla se encuentra situado junto a la cadera, es una pieza triangular con gran cantidad de grasa.



Figura 19. Picaña.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Churrasco: es un corte de aproximadamente 1 centímetro de grosor y tiene forma de tira. Aunque puede variar si lo desea el consumidor.



Figura 20. Churrasco.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Entraña: corresponde al diafragma del animal y tiene forma alargada. Es una pieza recubierta con una piel bastante dura, es mejor cocinarla con ella para que quede más jugosa.



Figura 21. Entraña.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Entrecot: es el resultado del fileteado del lomo bajo, corresponde a la carne ubicada entre las costillas como lo indica su nombre, ubicado en la región dorsal de la res, no contiene hueso.



Figura 22. Entrecot.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Vacío: se encuentra en la parte lateral de la res cerca de las costillas, su carne es mayormente fibrosa y la cubren dos capas de grasa importantes para la retención de sus jugos al prepararla.



Figura 23. Vacío.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

T-Bone: este contiene la unión del entrecot y solomillo separados por un hueso característico en forma de T, como lo indica su nombre. Se ubica en la región media-baja del lomo.



Figura 24. T-Bone.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Filete: se encuentra debajo del lomo liso, del que está separado por las vértebras de la región, corte redondo y largo, apreciada por su escasa grasa, ternura y consistencia.



Figura 25. Filete.

Fuente: Adaptado de Galisteo [imagen] (2021).

Menú de aves. - Existen diferentes técnicas considerando la estructura del cuerpo del ave, para asar a la parrilla se hace una abertura en el tórax y se debe doblar las alas pegadas al tronco. Para estofados se separan las partes y se cocina con especias y verduras realizándoles pequeños cortes lográndose una cocción homogénea; las técnicas de cocción más usuales son: estafado, a la parrilla, braseado, asado y frito; un paso importante al momento de preparar estas recetas es conocer qué porciones se pueden aprovechar.

De acuerdo con Condislife (2018), estas son las partes del ave:

- **Menudos.** Son aquellas aprovechables y comestibles del pollo que no constituyen carne propiamente, como el cuello, el hígado, la cresta, patas
- **Cuartos delanteros.** Estas son las pechugas y alas. Muy utilizadas en la cocina de diversas maneras desde freír, asar y arroces.
- **Troceado.** Se obtiene al cortar la pechuga de forma transversal y se recomienda utilizarlo para estofados y arroces.
- **Filete.** Se adquiere de la pechuga, al cortar está a la mitad a manera de libro.
- **Alitas.** Corresponde a las alas del pollo desde la base del hueso. Se recomiendan especialmente fritas o hechas a la barbacoa.

- **Cuartos traseros.** Es la parte inferior del pollo y también una de las más sabrosas, a la hora de cocinar se divide muslo y contramuslo.
- **Muslo.** También conocido como jamoncito, se puede comer entero y con piel.
- **Contramuslo.** Suele estar unido al muslo, pudiéndose separar a la hora de cocinarlo, al igual que el anterior queda genial en arroces, frito o salteado.

Menú de verduras. - Para las verduras también existen diferentes métodos de cocción, como a la inglesa que consisten en introducir las verduras en el agua hirviendo y dejarlas cocer para luego cortarlas vertiéndolas en agua fría, esta técnica se aplica a guisantes, espinacas, coles, etc. Otra es la de blanquear que se realiza con el fin de minimizar el volumen de las verduras, las más populares son salteado, asado, estofado, fritura y confitado. Debido a que existen diferentes formas de cocción tendremos de la misma manera diferentes formas de cortar las verduras, de acuerdo con Expohoreca Magazine (2021), los cortes de las verduras son los siguientes:

Bastón o battonet: corresponde a un corte rectangular utilizado por ejemplo en papas fritas y en otras verduras como zanahorias, primero se cortan rebanadas y de estas se cortan bastones tratando que el tamaño sea similar.



Figura 26. Corte en Bastón o battonet.
Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Chiffonade: este corte se realiza por lo general en vegetales provenientes de hojas como la lechuga y espinacas, es más delgado o fino que el corte Juliana y se realizar al cortar el vegetal en tiras finas y alargadas.



Figura 27. Corte Chiffonade.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Brunoise: también conocido como a la jardinera, es utilizada principalmente en verduras o frutas y se obtiene al cortar pequeños cuadros de forma pareja.



Figura 28. Corte Brunoise.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Cascos, cuartos o gajos: se obtiene al cortar en cuatro pedazos, aunque este número puede aumentar, dependiendo del tamaño del ingrediente, principalmente se utiliza huevo duro y verduras como tomate y papas.



Figura 29. Corte Cascos, Cuartos o Gajos.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Chips: se refiere al corte en tajadas redondas y finas. Generalmente se usa en papas, camotes y plátanos.



Figura 30. Corte Chips.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Vichy: es un corte exclusivo de verduras alargadas como zanahoria pepino etc, es importante que el tamaño del corte sea parejo.



Figura 31. Corte Vichy.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Emenicé: este se obtiene al cortar las verduras en bastones alargados y finos.



Figura 32. Corte Emenicé.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Juliana: esta técnica culinaria es el resultado del corte de verduras en tiras alargadas y muy finas, este corte también es conocido como cincelar y es de las primeras técnicas culinarias que se enseñan en la cocina.



Figura 33. Corte Juliana.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

Pluma: es similar al corte anterior con la diferencia de que este se aplica a la cebolla



Figura 34. Corte Pluma.

Fuente: Adaptado de Sant Tomas [Imagen]. (2020).

3.5. LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

Según la Organización Mundial de la Salud, una de cada diez personas se enferma y 420 mil personas mueren cada año como resultado de ingerir alimentos contaminados, siendo los niños menores de 5 años de edad los más afectados con 125 mil muertes anuales, por lo que es necesario considerar la importancia de la inocuidad de los alimentos en la cocina previniendo enfermedades y reduciendo los riesgos. La inocuidad es la peculiaridad que tiene un alimento de no causar daño a la salud de las personas cuando lo consume, por poseer algún contaminante químico, físico o biológico, debido a que los alimentos pueden tener virus, bacterias y residuos de pesticidas invisibles a simple vista (AGROCALIDAD, 2020).

Se hace necesario que, desde la producción y distribución, hasta la llegada al consumidor, se realice un control del protocolo sanitario y que se cumplan la norma establecida para ello es necesario tener en cuenta la ISO 22000 que está incorporada en la

FSSC 22000, garantizando de esta manera que los consumidores puedan acceder a alimentos frescos, sanos y seguros. Para garantizar esto se hace necesario tener presente la higiene de los alimentos que comprende las condiciones y medidas necesarias para la producción, elaboración, almacenamiento, distribución, comercialización y hasta la preparación culinaria de los alimentos destinadas a garantizar un producto inocuo, en buen estado y comestible, apto para el consumo humano.

El Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA, 2018) menciona que es imprescindible el control de los alimentos por las autoridades nacionales o locales para:

1. Garantizar la seguridad del consumidor.
2. Asegurar que los alimentos sean aptos para el consumo.
3. Garantizar que los alimentos cumplan los requisitos y leyes de inocuidad y que sean etiquetados de manera objetiva y segura.

Las principales enfermedades transmitidas por los alimentos que se ingieren, son de carácter infeccioso o tóxico, debido a las bacterias, virus y parásitos que ellos contienen, pudiendo provocar diarrea, infecciones, diabetes etc., por lo que la inocuidad es importante para la salud pública. Los riesgos alimentarios fundamentalmente son:

Riesgos microbiológicos: la contaminación microbiológica es un problema fundamental para la salud pública en el mundo, siendo la causa más reportada de enfermedades transmitidas por los alimentos, a través de bacterias, hongos o virus.

Residuos de plaguicidas: estos residuos se dan a partir de la utilización de plaguicidas para proteger los cultivos de los hongos y otras plagas.

Utilización inadecuada de los aditivos alimentarios: los aditivos alimentarios son sustancias que se añaden para mejorar la inocuidad de los alimentos, y de esta forma

mantener su sabor y frescura, debemos tener cuidado por la utilización inadecuada que pueden provocar enfermedades especialmente en niños.

Contaminantes: Se refiere a todos los elementos que provoquen efectos no deseados o negativos al organismo como, por ejemplo: vidrios, metales, piedras y químicos, incluidas las toxinas biológicas y alérgenos.

Adulteración: es la de forma premeditada y con fines fraudulentos, donde se procede a añadir o quitar alguna sustancia con el fin de variar su composición volumen etc.

CONSEJOS PARA PRACTICAR LA INOCUIDAD ALIMENTARIA

Es necesario para asegurar la inocuidad tomar acciones que garanticen la seguridad alimentaria, como es mantener la limpieza del área de trabajo, utensilios y cualquier objeto que tenga contacto directo con el alimento; separar los crudos de los cocidos, debido a que algunos como las carnes tienen líquidos que podrían estar contaminados de microorganismos peligrosos que se pueden transferir a otros. Cocinarlos correctamente y mantenerlos en condiciones óptimas de temperatura, además del uso de agua y materias primas en buen estado. Para esto la *National Satation Foundation* (NSF, 2021) considera las siguientes recomendaciones:

Evitar sobrecargar el refrigerador: es necesario que el refrigerador contenga un espacio que permita la correcta ventilación y circulación del aire, evitando el exceso de carga, tener en cuenta que el congelador es más eficiente cuando se mantiene lleno. Mantener la temperatura de este en 4°C.

Correcto almacenamiento de los alimentos: designar un cajón o recipiente para que la carne cruda se descongele dentro del refrigerador para evitar escurrimientos, no almacenar la carne precocida, junto a la cruda, de esta manera se evitará la contaminación cruzada y por último enjuagar todos los productos frescos antes de guardarlos.

Tener en mente la caducidad de los alimentos: una vez superada esa fecha el producto debe ser retirado de la venta y nunca ser consumido, se utiliza en productos muy perecederos desde el punto de vista microbiológico: leche pasteurizada, cremas, carnes, etc.

Conocer la diferencia entre la limpieza y desinfección: la limpieza es la eliminación superficial con agua de la tierra, polvo etc., mientras que en la desinfección se emplean productos químicos para eliminar microorganismos existentes en la superficie.

Lavarse las manos: una de las maneras más fáciles de prevenir la propagación de gérmenes es lavarse adecuadamente las manos.

Frutas y verduras frescas: para garantizar su inocuidad es necesario que se almacenen a temperaturas bajas y sitios limpios; debido a su fácil descomposición es recomendable almacenarlas adecuadamente para conservar su frescura y calidad. Para ello deben mantenerse alejadas del suelo y de la luz, evitar la manipulación constante, se recomienda utilizar guantes desechables, las frutas y verduras descompuestas deben ser retiradas para evitar contaminar a las demás, revisar con cuidado la existencia de insectos, humedad.

Alimentos secos, no perecibles: estos son algunos de ellos como harina, sal, azúcar, leguminosas y semillas, deben almacenarse en lugares secos, limpios y libres de insectos; mantener limpio el lugar en el que se encuentre este alimento, evitar el contacto con el suelo y mantenerlos tapados, el envase debe permanecer seco y limpio y sin grietas o perforaciones, revisar la fecha de expedición.

Alimentos frescos perecibles: dentro de ellos está la leche y productos lácteos, carnes crudas, huevos etc., los que deben permanecer en refrigeración constante y estar separados según el tipo de alimento que sea. El contenedor en el que se encuentren deberá ser utilizado exclusivamente para ese producto alimenticio, si se comparte puede llegar a contaminar el espacio de los demás.

- El contenedor, área y utensilio de manipulación se mantendrá limpio e higiénico.

- Los envases comprados para almacenar estos alimentos estarán bien cuidados y utilizados sólo para ese producto.

3.6. LOS COSTOS EN LA COCINA

Para medir el nivel de rentabilidad en un restaurante tenemos que tener en cuenta el mantenimiento y control sobre los costos de los alimentos, el margen de beneficio de un restaurante es alrededor del 3 al 5% de los ingresos de la utilidad, pero también puede oscilar entre el 0 al 15% dependiendo de la ubicación y del establecimiento (Munzón et al., 2020). La parte crucial para la optimización de los gastos y la ampliación de este margen de beneficio es controlar la cantidad de dinero que se gasta haciendo un inventario y de esta manera tener un porcentaje de costo alimentario que resulte beneficioso.

Para Jaco (2020), “el costo de los alimentos en un restaurante es el indicador que nos permite saber cuánto se gasta en ingredientes para crear los platos que se ofertan, es un cálculo esencial que permite establecer de manera efectiva los precios de los menús y garantizar su rentabilidad” (p. 17).

3.6.1. FÓRMULA DE COSTO DE ALIMENTOS

La fórmula para poder calcular el costo de alimentos es sencilla y efectiva, permite mantener un control en el gasto de productos y evitar un consumo excesivo.

$$\text{Fórmula de costo de alimentos} = (\text{inventario inicial} + \text{compras de alimentos} - \text{inventario final}) \div \text{ventas de comida}$$

3.6.2. POR QUÉ EL COSTO DE LOS ALIMENTOS ES IMPORTANTE

Según Jaco (2020), “un restaurante rentable gasta entre el 28% y el 35% de sus ventas totales solo en ingredientes, por lo que es necesario determinar el porcentaje del costo de los alimentos y conocer las áreas donde este puede estar restringido o por el

contrario elevado” (p. 18). A continuación, se detallarán las principales razones para un buen monitoreo de los costos de alimentos:

- Revela platos de alto rendimiento y bajo rendimiento.
- Hace que sea más fácil optimizar los precios del menú.
- Aclara el impacto de los proveedores de alimentos.

3.7. LOS INSUMOS PARA EL TRABAJO EN LA COCINA Y SU CONTROL

Cuando se trata de utensilios de cocina, lo primero que debe hacerse es evaluar con precisión lo que se elaborara, por supuesto, cada cocina tiene algunos utensilios básicos, como cuchillos, cubiertos, ollas, sartenes, etc., pero lo que se cocina y cómo se hace determinará qué otros utensilios serán necesarios. Es fundamental que al momento de adquirirlos sean materiales de mayor calidad, esto significa que durarán más sin degradar la calidad o el rendimiento (ver tabla 16).

Tabla 16. Equipamientos de la cocina.



<p>Zona de planchas</p>	
<p>Parrilla</p>	
<p>Quemadores</p>	
<p>Equipamiento de la cocina</p>	
<p>Hornos</p>	

Lavavajilla	 A commercial dishwasher unit, likely a built-in model, shown in a kitchen setting. It is stainless steel and has a rack of clean dishes (plates, glasses, and cups) inside. The unit is integrated into a countertop with a sink and other kitchen fixtures.
Nevera y congeladores	 A large, commercial-grade refrigerator with two doors. It is stainless steel and has a vented base. The unit is shown in a clean, white background.
Área de trabajo	
Tostadora	 A black and silver toaster with two slots. It is shown in a clean, white background.
Cafetera	 A commercial espresso machine with a person's hands visible, operating the machine. The machine is black and has a stainless steel drip tray. The person is wearing a dark shirt and is using a portafilter to dispense coffee into a white cup.
Microondas	 A commercial-grade microwave oven with a stainless steel finish. It has a digital display and a control panel on the top right. The unit is shown in a clean, white background.

Batidora y licuadora	
Cortador de carne y fiambre	
Selladora al vacío	

Tabla 17. Otros equipos de trabajo

Batería de cocina	
Ollas	
Ollas a presión	

Sartenes antiadherentes	
Cacerolas	
Utensilios de cocina	
Ralladores	
Peladores	
Pesas para alimentos	
Espátulas	

Tablas de cortar	
Recipiente de almacenamiento	
Coladores	
Cuchillos	
Abrelatas	

Tijeras de cocina	
Batidor de mano	
Pinzas	

Tabla 18. Vajillas de la cocina.

Vajillas (porcelana, plata, cerámica y vidrio)	
Platos	<p>Plato y taza de consomé de 14 a 16 cm. Plato trinchero de 23 a 25 cm. Plato de postre de 18 a 20 cm. Plato de pan de 14 a 16 cm. Plato y taza de café con leche de 12 a 14 cm. Plato de presentación de 30 a 32 cm. Plato sopero de 22 a 24 cm. Plato y taza de café de 10 a 12 cm.</p> 

Platos especiales	<p>Plato de ostras. Plato de caracoles. Plato de espárragos. Plato de fondue. Platillo de huevos.</p>	
-------------------	---	---

Tabla 19. Cubertería.

Cuberteria		
Cubiertos	<p>Cuchara sopera. Cuchillo trincherero. Tenedor trincherero. Pala de pescado. Tenedor de pescado. Cuchara de postre y consomé. Cuchillo de postre y entrantes. Tenedor de postre y entrantes.</p>	
Cubiertos especiales	<p>Pinza y tenedor de marisco. Pinza y aguja de caracoles. Pinzas de espárragos. Tenedor de ostras. Tenedor de angulas. Tenedor de fondue</p>	

<p>Cubiertos de servicio</p>	<p>Cazo sopero. Cacillo salsero. Pala de tarta. Cuchillo de salmón. Cuchillo de quesos.</p>	
------------------------------	---	--

EJERCICIOS DEL CAPÍTULO 3

Indicaciones: Desarrollar el ejercicio del tercer capítulo, respondiendo correctamente cada uno de los ítems planteados de acuerdo lo plasmado en el texto según corresponda:

1. ¿Cuál de las siguientes son comidas típicas de Ecuador?

- a) horiatiki
- b) sopa de Cordero
- c) bolón, Encebollado

2. ¿Cuáles son las técnicas culinarias más comunes en la cocina tradicional?

- a) pistola ahumada
- b) freír
- c) al vapor

3. ¿Verdadero o falso? Una de cada diez personas se enferma y 420 mil personas mueren cada año como resultado de ingerir alimentos contaminados, siendo los niños menores de 5 años los más afectados, con 125 mil muertes anuales

- a) Verdadero
- b) Falsa

4. ¿Cuál es la fórmula correcta para calcular el coste por plato?

- a) $(\text{inventario inicial} + \text{compras de alimentos} - \text{inventario final}) \div \text{ventas de comida}$
- b) $(\text{inventario inicial} + \text{ventas de comidas} - \text{compra de alimentos}) \div \text{inventario final}$
- c) $(\text{inventario final} + \text{compras de alimentos} - \text{inventario inicial}) \div \text{ventas de comida}$

5. ¿Cuál de los siguientes corresponde a equipamiento de la cocina?

a) Ollas de presión

b) Sartén

c) Horno

CAPÍTULO CUARTO

EL BAR EN LA RESTAURACIÓN

4.1. BAR

Los bares surgieron en el siglo XVIII en América, en las tabernas en aquellos tiempos se separaban las zonas donde se vendían bebidas alcohólicas del resto del local para proteger los productos de las peleas excesivas, se ofertaba un vaso de bebida, un sándwich y un tobogán de nueces fritas a los viajeros en un mostrador masivo (Reguera, 2019).

A lo largo de los años los bares han cambiado significativamente, pero la naturaleza del servicio rápido se ha mantenido sin cambios. Actualmente, el bar es un lugar de encuentro entre amigos y familiares en un ambiente acogedor, es un establecimiento comercial donde se ofertan bebidas, cócteles, aperitivos, se escucha música, actuaciones en directo de artistas o se disfrutan de retransmisiones deportivas en pantalla televisivas.

En países como España, es un popular fenómeno social que ha marcado la cultura y las costumbres de numerosas generaciones, en estos espacios se ofrecen además porciones pequeñas de comida para acompañar la bebida para un mayor disfrute.

Fallú y Medina (2014) plantean que “los bares no se categorizan como tal, y que con el pasar del tiempo estos establecimientos se han especializado, existiendo determinados tipos de ellos, tales como: bares tradicionales, bar de piscina, terraza o chiringuito, Irish pub: al estilo irlandés, bar de vinos, bares de coctel, bares de hotel, bar cafetería y bares de discotecas” (p. 9).

4.2. OPERACIÓN EN EL BAR, EL PRESERVICIO, SERVICIO Y EL POST SERVICIO

4.2.1. OPERACIONES EN EL BAR

Para establecer las operaciones en un bar hay que primeramente determinar el personal encargado de la atención, este equipo de trabajo tiene como objetivo brindar al cliente el mejor de los servicios. Las actividades que estos realizan estarán en función de

su oferta gastronómica, tamaño, o categoría” (Ramos, 2015, p. 15). A continuación, se presenta un esquema de la estructura de un bar en la figura 35:

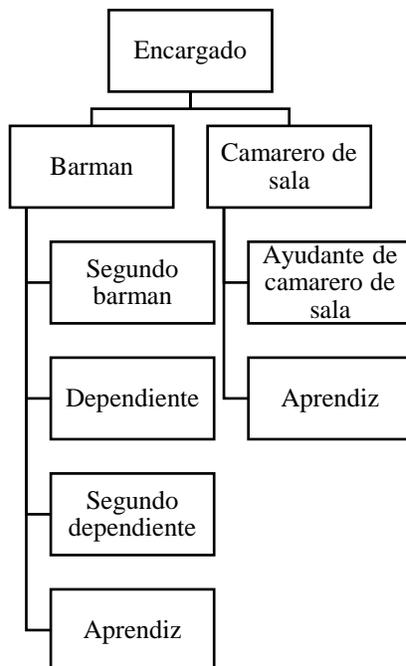


Figura 35. Organigrama tipo de un bar o cafetería.
Fuente: Elaborado a partir de (Ramos, 2015).

Una vez planteado el organigrama, se establecen las siguientes operaciones básicas realizadas por cada miembro del personal presentadas por Ramos (2015):

- **Encargado.** Generalmente esta es la persona dueña del establecimiento o gerente del mismo, lleva toda la responsabilidad y se caracteriza por su formación profesional y sus buenas relaciones interpersonales con los clientes, y subordinados. Su función es la gestión y organización de todo el bar controlando el servicio que se brinda, el trabajo realizado por el personal, las compras, mantenimiento de maquinaria e instalaciones, y la facturación.
- **Barman.** Se identifica como el guía y jefe del mostrador encargándose del control, planificación y dirección de la puesta a punto, así como también el servicio a brindar y la recogida de la barra, esta persona debe tener conocimientos y dominio de toda la oferta, no tan solo de las bebidas, sino también de los alimentos.

- **Segundo barman.** Esta persona tiene las mismas funciones y conocimiento del barman, ejerce su papel de auxiliar y lo sustituye en su ausencia.
- **Dependiente.** Su tarea es brindar la atención requerida por los clientes en la barra, estar sobre aviso a los pedidos realizados por los meseros en la sala y conservar el mostrador ordenado, y limpio.
- **Segundo dependiente o ayudante.** Se encarga de auxiliar al dependiente y sustituirlo en su ausencia.
- **Aprendices.** Generalmente son las personas que están aprendiendo de sus superiores para una posterior formación de índole profesional, esta persona realiza operaciones de menor preparación.
- **Mesero de sala.** Deberá tener un conocimiento amplio sobre toda la oferta que el establecimiento brinda e infórmala a los clientes, ya que es el encargado de tomar nota de los pedidos de la sala.
- **Ayudante de mesero de sala.** Está atento ante los requerimientos de ayuda por parte del camarero de sala y en momentos de ausencia de este sustituirlo.

4.2.2. EL PRESERVICIO

De acuerdo con Bartalent Lab (2017), “el preservicio son las acciones que se ejecutan antes de brindar los servicios, en otras palabras, en esta fase se procede al análisis de todos los pasos previos a la apertura” (p. 25). Por otra parte, Mercado (2021) menciona que esta fase también se la conoce como *mise en place* la cual consta de las siguientes subfases:

- **Planificación:** la persona encargada del bar debe comprobar el buen estado del establecimiento en general, su interior y la parte de afuera de la barra, verificando también la correcta ubicación del mobiliario, además deberá organizar y asignar cada una de las tareas a los trabajadores que forman parte de la brigada.

- **Mecánica:** dentro de esta subfase se realiza una “*mise en place*” de toda la maquinaria necesaria para la prestación del servicio siguiendo paso a paso el protocolo de preparación de bares.
- **Mantenimiento y limpieza:** esta puede ser realizada por el personal de la brigada o alguna empresa contratada para estas actividades según sea el caso, se deberá dejar limpio, desinfectado y en buen estado el establecimiento.

4.2.3. SERVICIO

El servicio es la parte dirigida a la atención al cliente, el servicio en barra es realizado con rapidez por un barman, el cual debe mantener un especial cuidado con la higiene y limpieza de la misma. A continuación, se muestran tres aspectos básicos para ofrecerlo:

- Excelente presentación y aseo personal.
- Higiene en maquinaria y material con el que se realiza el trabajo.
- Correcta manipulación de los materiales, utensilios y bebidas.

Además, el barman deberá tener respeto por los clientes y ofrecerles la confianza necesaria, brindando un excelente servicio y ofertándoles las bebidas. Para ello deberá poseer habilidades en la mezcla y combinación de ingredientes, creando bebidas clásicas e innovadoras que cumplan con las necesidades y expectativas. En algunos bares existen profesionales con habilidades especiales y conocimientos de preparación de bebidas mezcladas y se les denominan mixólogos. Todos los mixólogos son barman, pero no todos los bármanes son mixólogos (Qwik, 2020).

Será responsable de su área de trabajo manteniéndola limpia y organizada, teniendo en cuenta las medidas de seguridad, así como del debido almacenamiento de todos los licores con los que trabaja. A continuación, se especifican algunas de las tareas y responsabilidades que el barman debe cumplir en esta fase:

- Recibir con una cálida bienvenida a los clientes.
- Verificar las edades de los clientes a través de sus identificaciones con el fin de asegurar que cumplan con lo necesaria para el consumo de alcohol y tabaco.
- Relacionarse con el cliente para tomar el pedido de las bebidas.
- Servir aperitivos y bebidas al cliente.
- Mezclar cócteles y bebidas según lo que hayan ordenado con base al recetario estándar de bebidas del bar.
- Servicio de cervecería y vinos a los clientes.
- Valorar cada una de las preferencias y necesidades del cliente para posteriormente hacer la respectiva recomendación de órdenes.
- Mantener la barra del bar y el área de trabajo ordenado y limpio en todo momento.
- Limpiar los ceniceros cuando sea necesario.
- Mantener limpia la cristalería y los utensilios después de cada uso.
- Cobrar el pago de las bebidas servidas y equilibrar todos los recibos.
- Utilizar dispositivos de cobro en efectivo con tarjetas de débito y crédito seguros.
- Realizar otras tareas asignadas.

4.2.4. EL POSTSERVICIO

El postservicio son las actividades o procesos que se realizan luego de una jornada de trabajo, y se debe hacer con mucho cuidado (Arias et al., 2019). De acuerdo con Schulfer (2016), se menciona la lista de tareas que se deben realizar en el postservicio en un bar:

- Bloquear los enfriadores de cerveza y vino.
- Limpiar y cerrar los grifos de cerveza.
- Vaciar los botes de basura y reemplazar los revestimientos.
- Derretir el hielo restante de la noche anterior en los contenedores de hielo.
- Cubrir y almacenar todos los artículos perecederos en los lugares apropiados, desecar si es necesario.
- Cubrir y guardar todas las mezcladoras, jugos, etc. en lugares apropiados.
- Limpiar y reponer los vasos, copas de vino, snifters, etc.
- Limpiar todas las licuadoras y mezcladoras.
- Reponer artículos desechables (servilletas, pajitas, utensilios, posavasos, pinchos, etc.).
- Reabastecer el enfriador de cerveza.
- Limpiar la parte superior de la barra, el mostrador, las sillas y los taburetes.
- Barrer y trapear el suelo.
- Vaciar, enjuagar, desinfectar y limpiar el fregadero del bar.
- Apagar la luz, la música, el televisor del bar, las luces de neón y los letreros de la barra.
- Dar el dinero del bar al gerente.
- Cerrar la caja registradora.
- Entregar el registro de compensación y desperdicio al gerente.

- Inventario de todas las bebidas e insumos.
- Realizar el pedido correspondiente de las bebidas para el servicio del otro día.

4.3. LOS DIFERENTES TIPOS DE BEBIDAS

En un bar, existen diferentes tipos de bebidas, estas pueden ser calientes o frías, aperitivas, digestivas, largas, cortas, entre otras, que cada una de ellas tiene en sí una característica en particular y que dependiendo de ellas los clientes las solicitan, de acuerdo a Álvarez (2019), entre las principales bebidas que podemos encontrar en un bar son las siguientes:

- **Bebidas aperitivas:** estas bebidas son preparadas y están elaboradas con diversos ingredientes, se beben en una forma de ritual antes de las comidas para abrir el apetito, el uso de estos aperitivos es muy antiguo remontándose desde las primeras culturas del oriente. Estas bebidas deben ser procesadas y luego fermentadas y su graduación alcohólica puede ser variada, va desde los 0.5 hasta los 75 °G.L. o más. Entre ellos se encuentran: *Vermouth, Bitters, Lillet, Dubonnet* y Campari.
- **Bebidas largas:** se sirven en vasos altos como *High Balls* o *Collins glass*. Entre ellos se encuentran: Piña Colada, *Salt Dog*, Cuba Libre, *Screwdriver*, Tequila y *Sunrise, Bloody Mary*, Tom Collins, Gin and *Tonic, Fruit Punch, Ron Punch, Mai Tai* y L.D Merengue.
- **Bebidas cortas:** A diferencia de las bebidas largas, estas se sirven en poca cantidad, en copas o vasos más pequeños, entre ellos se encuentran: Daiquirí, *Old Fashion Brandy Alexander, White Russian*, Negroni, Sombrero, *Black Russian, Whisky Sour, Manhattan, Rob Roy, Pink Lady, Dry Martini, Margarita* y *Rusty Nail*.
- **Licores:** se les conoce como bebidas hidroalcohólicas de forma aromatizadas y azucaradas, las cuales se logran obtener gracias a la infusión, maceración o destilación de hierbas, raíces, frutas, flores entre otras. Su grado de alcohol puede

llegar a variar desde los 20 hasta los 75 °G.L. Entre ellos se encuentran: Ginebra San Miguel, Johnnie Walker, Baileys, Pirassunga 51, Bacardi, entre otros.

- **Aguardientes:** esta bebida es obtenida mediante la destilación y fermentación de ciertas especies con un débil concentrado de alcohol, luego es separado gracias a la acción del calor y tiene un grado de alcohol no superior a los 80 °G.L. Ej. Pisco, Brandy, Cognac, Whisky, Vodka, Ginebra, Calvados, Kirsch, Apple Jack, Ron, Cañazo, Cachaca y Tequila.
- **Cócteles:** Este es el grupo más grande de todos y consiste en todas las bebidas mixtas agitadas. Deben contener una base espirituosa, un ingrediente colorante y aromatizante u otro agente modificador.

Cabe destacar que una de las características de los cocteles, es que son bebidas elegantes, que comúnmente son elaboradas en bares, discotecas, restaurantes, hoteles y que, dependiendo el lugar, el cliente hará su elección con base a sus gustos y preferencias, en la tabla 20 se muestran una variedad de los principales cocteles nacionales:

Tabla 20. Cocteles de origen nacional.

COCTELES NACIONALES			
Nombre del coctel	Ingredientes	Preparación	Foto
Ecuatoriano	2 cucharadas de azúcar blanca o morena. 8 hojas de hierbabuena fresca. 60 ml de ron blanco. 120 ml de soda. Hielo picadito. Jugó de maracuyá. ½ limón picado en trocitos.	Agregar y mezclar la hierbabuena, trozos de limón y azúcar en el vaso. Agregar el hielo y el ron Agregar la soda o jugo de maracuyá. Adornar el vaso con hierbabuena, rodajas de limón u otra fruta.	

Canelazo	1,5 l de agua. 8 ramitas de canela. 130 gr. de panela rallada. Aguardiente.	Mezclar todos los ingredientes en una olla mediana, excepto el aguardiente. Hervir la mezcla Cocinar a fuego lento durante 40 minutos. Incorporar el aguardiente y servir de inmediato.	
Ecuacoller	1 y 1/2 oz Espíritu del Ecuador. Agua mineral (preferible Güitig). Chorrito de jugo de limón.	En un vaso agregar hielo, Espíritu del Ecuador, agua mineral y jugo de limón Mezclar y servir.	

Fuente: Elaborado a partir de Gutiérrez (2012).

Por otra parte, hay que reconocer que la coctelería abarca una diversidad muy variada en la preparación de los cocteles y que cada región, país se caracteriza por elaborar estos con materiales propios de la zona, por lo tanto, en tabla 21 se muestran varios cocteles de carácter internacional:

Tabla 21. Principales cocteles internacionales.

COCTELES INTERNACIONALES			
Nombre del coctel	Ingredientes	Preparación	Foto
Mojito cubano	60 ml (2 Onzas) de ron blanco. 30 ml (1 Onza) de zumo de limón. Soda para completar. 1/2 limón en rodajas o cuartos. 10 hojas de hierbabuena (2 ramitas de menta). 2 cucharaditas de azúcar blanco. Hielo picado.	Colocar y mezclar el azúcar y el zumo de limón en el vaso en el que se servirá el coctel. Dar pequeños golpes a las hojas de menta para que liberen su aroma y colocar en el fondo del vaso. Agregar las rodajas de lima para que queden en el fondo del mojito y dar toques de mortero para que suelte un poco de zumo. Añadir el ron y bastante hielo picado. Agregamos soda hasta terminar de llenar el vaso. Decorar con ramitas de hierbabuena, menta o rodajas de lima.	
Old Fashioned	50 ml de whiskey. 15 gramos de azúcar. 3 chorros de Angostura. Cáscara de naranja. Hielo.	Poner el azúcar en el vaso old fashioned y agregar la Angostura Bitter. Incorporar el hielo y verter el whiskey. Revolver en modo “stir” para disolver el azúcar luego perfumar la bebida con cáscara de naranja. Decorar con la misma naranja.	
Negroni	Hielo. 30 ml Ginebra. 30 ml Vermouth dulce. 1 rodaja de naranja. 30 ml Campari.	Agregar el hielo, Campari y el Vermouth en un vaso, luego incorporar todo con una bailarina. Luego servir en una copa de cocktail, finalmente decorar la copa con la rodaja de naranja.	
Margarita	1/2 taza tequila. 3/4 taza de licor de naranja. 1/2 taza de jugo de limón. 1 limón verde cortado en rajas delgadas. 2 cucharadas de azúcar, sal y hielo.	Con 1/4 del limón humedecer la circunferencia de la copa para luego escarchar con la sal. Licuar el hielo, el licor de naranja, el tequila, el jugo de limón, y azúcar. Finalmente servir.	

Fuente: Elaborado a partir de Gutiérrez (2012).

4.4. LOS PROCEDIMIENTOS EN LA COCTELERÍA Y SU DECORACIÓN

Existen seis métodos básicos para preparar un coctel:

- Método de combinar: consiste en verter los ingredientes medidos en la copa o vaso adecuados, con hielo y removerlos con rapidez antes de servir.
- Método de batido: se echan los ingredientes en una batidora de vaso, añadir el hielo picado y apretar el botón.
- Método de agitar: poner los ingredientes en la coctelera y llenarla con hielo. Debe agitarse con un movimiento seco y bastante enérgico y sujetarla por ambos extremos o, al menos, la parte superior con un dedo. Las bebidas que contienen clara de huevo, nata y zumo deben agitarse algo más de 10 segundos con rigor.
- Método de remover: es el más recomendable para conservar la transparencia y fuerza de los licores. Utilizar un vaso mezclador con hielo, removerlo y cuidar de no astillar el hielo y diluir la bebida. Para enfriar las copas y los vasos, déjelos en el congelador una hora antes de preparar el coctel.
- Método de sobreponer: con el dorso de una cucharilla larga, situado sobre la superficie del licor de base, se vierte el resto de licores por tandas sobre el mango de la cuchara. De esta manera los ingredientes no se mezclan y pueden saborearse por separado.
- Método de manjar: se utiliza el dorso de una cucharilla larga o un aplastador para combinar ingredientes como frutas o hierbas, y dejar que los sabores se potencien delicadamente.

De acuerdo con la Academia de coctelería (2018) algunos puntos a tener en cuenta al momento de elaborar cocteles y bebidas mixtas:

- Asegurarse de que haya un buen suministro de hielo, no reutilizarlo.

- No tocar el hielo con las manos, siempre usar cuchara o pinzas.
- Servir cócteles en vasos fríos.
- Para evitar derrames, no llenar los vasos hasta el borde.
- No llenar demasiado la coctelera.
- Las bebidas efervescentes nunca deben agitarse.
- No utilizar el liquidador para bebidas efervescentes.
- No dejar el cóctel preparado durante mucho tiempo, ya que se separarán los ingredientes.
- Para extraer más jugo de los cítricos, sumergirlos en agua caliente.
- Para agitar usar una acción corta y ágil.
- Siempre colocar hielo primero en el vaso o agitador de mezcla, seguido de una bebida no alcohólica y luego bebidas alcohólicas.

Una guarnición es un artículo que decora y condimenta alimentos y bebidas, en la barra la guarnición más utilizada es la fruta y algunas hierbas, que son muy importantes tanto para darle un estilo diferente de presentación al cóctel, como ser un plus en la bebida. La fruta debe estar siempre fresca y lavada, las guarniciones o decoraciones más comunes son:

- **Limones:** la piel del limón les brinda un delicioso sabor cítrico a las bebidas. Se presenta mejor como giros de cáscara de limón.
- **Lima:** una lima aporta 16 gajos o rodajas. Las cuñas se utilizan para humedecer el borde del vaso y adherir sal o azúcar. Las rodajas son ruedas de cal utilizadas como decoración para cócteles.

- **Naranja:** las rodajas o cuñas de naranja se usan de la misma manera que la lima, en cócteles con una base de jugo de la misma.
- **Cerezas maraschino:** estas cerezas están especialmente preparadas para fines decorativos de cócteles.
- **Aceitunas:** las aceitunas van bien con bebidas limpias como vodka y ginebra.
- **Piña:** las lanzas o ruedas de piña se utilizan como guarniciones para bebidas tropicales, así como su jugo.
- **Hojas de menta:** son ideales para fines decorativos, especialmente cuando se desea un contraste de color.
- **Perejil:** los brotes de perejil se utilizan más como elemento decorativo.

4.5. LOS INSUMOS DEL BAR

Para la preparación de los cocteles no solo se necesitan las bebidas y guarniciones, es importante también contar con las herramientas e insumos adecuadas para mezclar y servirlos de manera rápida y eficiente, ya que sin estos insumos no sería posible la elaboración o preparación de varios cocteles, que en ciertas ocasiones son un poco más complejos de preparar (Mccutchen, 2019), por lo tanto, en la tabla 22, se muestran los principales y más tradicionales insumos ocupados en una barra:

Tabla 22. Herramientas e insumos del bar.

HERRAMIENTAS/DESCRIPCIÓN	FOTO
Tapetes de bar: los camareros pueden preparar bebidas en tapetes de bar, lo que puede evitar derrames y proteger la superficie del bar de los vasos mojados. Hechas de caucho grueso y pesado, estas alfombras proporcionan drenaje para cualquier bebida derramada y son fáciles de recoger y vaciar en el fregadero.	
Tapetes de servicio: al igual que las alfombras de bar, las alfombras de servicio son donde los camareros colocan bebidas que están listas para ser entregadas a los clientes por los servidores. Las alfombras proporcionan estabilidad para que haya menos derrames, lo que ayuda a reducir el costo de los desechos.	

<p>Cucharas de barra: la agitación es una forma de mezclar un cóctel, como un cóctel de ginebra o whisky, mezclando suavemente el espíritu destilado para mantener un equilibrio de sabor. Para esta barra son esenciales las cucharas, con sus mangos largos y retorcidos que facilitan el movimiento circular suave. Las cucharas de barra revuelven suavemente los ingredientes hasta la dilución correcta sin descomponer el hielo. También ayudan a los camareros a colocar bebidas en capas, vertiendo un segundo licor o mezclándolo a lo largo del tallo de la cuchara de la barra para crear una bebida en capas que sea visualmente atractiva.</p>	
<p>Abrebotellas: una herramienta que a ninguna barra puede faltarle es un abrebotellas. Para la cerveza de barril, no se necesitará un abridor de botellas, pero sí para cualquier cerveza embotellada u otras bebidas con tapa. Debemos considerar usar abridores que estén montados en la pared: son rápidos de usar y no se extravían detrás de la barra.</p>	
<p>Sacacorchos: se debe invertir en sacacorchos profesionales que se deslizan sin esfuerzo en el corcho y extraen fácilmente sin desmoronarse o dañar el corcho. Se debe elegir uno que sea de acero inoxidable con un mango fácil de sostener.</p>	
<p>Coctelera: un bar bien equipado tiene una o más cocteleras para proporcionar a los clientes la bebida agitada ideal. Los ingredientes se colocan en la coctelera de acero inoxidable sellado, generalmente licor, jarabes, jugos de frutas y hielo. Después de agitar vigorosamente y mezclar la bebida, los agitadores permiten verter fácilmente en el vaso del cliente. Muchas variedades de agitadores vienen con coladores incorporados para separar el hielo u otros ingredientes.</p>	
<p>Colador de cóctel: se necesitará para crear bebidas frías sin hielo. El colador se coloca sobre la boca del agitador, con los pequeños orificios dejando pasar la bebida, dejando el hielo en la coctelera. Una marca común utilizada por muchos camareros es el colador Hawthorne, que está hecho de acero inoxidable, es apto para lavavajillas y se adapta a la mayoría de los agitadores de barras profesionales.</p>	
<p>Carril de cóctel: también conocido como tren de velocidad, un riel de cóctel es un estante de metal que contiene aquellos licores y mezcladores que son utilizados con frecuencia por sus camareros para preparar bebidas. El riel se puede unir al costado de la barra para un acceso rápido, por lo que los camareros no pierden tiempo en la búsqueda de ellos.</p>	
<p>Pourer de cócteles: las botellas que no tienen un vertedor están aumentando los costos operativos. El uso de ellos permite controlar y administrar correctamente las bebidas, evitando que estos se derramen en exceso. Estos son colocados encima de las mismas.</p>	
<p>Tablas de cortar: se utiliza para cortar guarniciones que llevan los cócteles, en un bar se necesitará al menos una. Estas no solo proporcionan una superficie higiénica y segura, sino que también ayudan a proteger la parte superior de la barra y mantienen los cuchillos afilados. Se deben elegir que sea resistente, duraderas y antideslizante.</p>	

<p>Trituradora de hielo: muchos cócteles requieren hielo picado. Tener una trituradora de hielo detrás de la barra es la forma ideal para que los camareros Trituren hielo con la consistencia adecuada para los cócteles exclusivos. Se debe buscar una que sea portátil y que no ocupe mucho espacio. Alternativamente, se puede comprar hielo picado, lo que no es aconsejable porque puede aumentar los costos.</p>	
<p>Kit de hielo: la mayoría de las veces la máquina de hielo será adecuada, pero para algunas de las bebidas exclusivas, puede impresionar a los clientes con cubitos de hielo en diferentes formas. Especialmente se usan esférico para bourbon y whisky en las rocas o un molde floral para cócteles.</p>	
<p>Medidor: para asegurarse de que los camareros midan correcta y consistentemente, no solo por el sabor, sino también para que no se vierten en exceso, el inventario de herramientas de barra debe incluir un jigger. Se debe elegir jiggers de diferentes tamaños, de 5 a 2 onzas.</p>	
<p>Juguera: un exprimidor de cítricos es un pilar para cualquier bar. Nada mejor que usar jugo de limón, lima o naranja recién exprimido en sus bebidas. Use un exprimidor de mano o un exprimidor de presión manual más grande y de pie si se está creando muchos cócteles a base de jugo.</p>	
<p>Muddler: no es solo para el mojito que requiere un muddler, esta herramienta se utiliza para crear muchos otros cócteles. Un buen muddler sacará a relucir los aromas de hierbas, especias y frutas para que sus sabores se liberen y se mezclen en la bebida.</p>	
<p>Pelador: para aquellos cócteles que están adornados con una guarnición de cáscara es necesario un pelador afilado y resistente. Debemos buscar aquellos que tenga una cuchilla de acero al carbono extra ancha y un mango fácil de sostener que no resbale. Hará que pelar cualquier fruta cítrica sea seguro y fácil.</p>	
<p>Rimmer: se utiliza en la confección de margaritas y otras bebidas que requieren en el borde de la copa un adorno, un rimmer permite a los camareros crear rápidamente el borde perfecto de sal o azúcar. Se debe elegir uno con bandejas múltiples, agregando esa explosión de sabor a los cócteles.</p>	
<p>Zester: aunque no es la herramienta más utilizada detrás de la barra, algunas bebidas como un Dry Martini o un Cosmopolitan necesitan un polvo de limón o lima en la parte superior. Un giro rápido con un zester es todo lo que se necesita para agregar ese atractivo visual y un impulso de sabor a las bebidas.</p>	
<p>Estante de vidrio: el espacio detrás de la barra es limitado por lo que deberá ser eficiente y seguro para que los camareros trabajen. Un estante de vidrio, ya sea colgado sobre la cabeza o montado en la pared, puede liberar espacio valioso y mantener la cristalería protegida. Se debe considerar comprar estantes de vidrio que complementen la decoración del bar, como el metal para un aspecto moderno o el roble clásico para un estilo más refinado.</p>	

Lavadora de vidrio: Una lavadora de vidrio está diseñada específicamente para vidrios de barra, lo que hace que sea más rápido y fácil mantenerse al día con la demanda las lavadoras de vidrio de la barra se instalan con brisa y no requieren ninguna plomería adicional.



Fuente: Elaborado a partir de Mccutchen (2019).

4.6. DINERO PROMEDIO QUE SE NECESITA PARA ABRIR UN BAR Y SUS COSTOS.

Los costos totales para el arrendamiento de un bar, se estiman en un promedio de entre \$110 000 y \$550 000, dependiendo del tamaño y localización y su compra tiene un costo inicial promedio de entre \$17 500 y \$85 000, siendo \$25 000 los costos en activos físicos necesarios para ponerlo en funcionamiento. Se necesitan otros costos operativos para ejecutar y mantenerlo, la compra de los productos, que puede ser más de \$5000 por año solo para las bebidas, al ordenar el inventario se recomienda comprar 45% de cerveza, 40% de licor, 5% de vino y 10% de mezcladores. Se estima un promedio de \$13 000 de gastos por mes incluyendo el personal que labora para un tamaño promedio de este (Traver, 2021), también es necesario tener licencias, permisos y seguros y cada bar debe registrarse dentro de su estado de operación, obtener permisos y comprar licencias comerciales para vender alcohol. En dependencia del bar que quieras abrir, con esta proporcionalidad son los gastos en que se incurren.

Para poner precio a una bebida, se deberá dividir el costo de la botella por la cantidad de onzas que ella tiene. Esto le da el costo por onza, que se le añadirá un margen de utilidad nunca mayor al de la competencia. Una vez que se haya determinado el costo de una bebida, sumando las onzas, se puede tomarse número y dividirlo por el porcentaje de costo de vertido deseado para determinar el precio de la bebida. El costo de vertido es un punto de referencia esencial para la rentabilidad del bar. Monitorear y controlar el costo de vertido de una barra, lo que significa mantenerla lo más baja posible, es la diferencia entre una barra rentable y una que falla. Dependiendo de la popularidad de una bebida, una diferencia de \$ 1.50 en el precio podría significar miles de dólares en pérdidas cada mes (Arredondo, 2013).

La autora antes mencionada destaca que el costo de vertido de una bebida se calculatmando el costo del producto utilizado y dividiéndolo por el costo del producto vendido o, más simplemente, su uso de inventario dividido por sus ventas. A continuación, se especifica dicha fórmula:

$$\text{Costo de venta} = \text{uso de inventario} / \text{ventas}$$

Ejemplo: El Moscow Mule-La Mula de Moscú

$$\begin{aligned} 4 \text{ oz. Gosling's Stormy Ginger Beer @ } \$1.32 \text{ por lata/12 oz.} &= 0.11 \text{ por onza} \\ &= 0.44 \text{ costo total} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 1.5 \text{ oz. Green Mark Vodka @ } \$12.99 / 25.3 \text{ onzas} &= 0.51 \text{ por onza} \\ &= 0.77 \text{ costo total} \end{aligned}$$

$$\text{Costo total de la bebida} = \$1.21$$

$$\text{Costo ideal de vertido} = 12.95\%$$

$$\text{Precio de la bebida} = \$9.34$$

$$\text{Precio de la bebida} + \text{impuestos} = \$10.00$$

EJERCICIOS DEL CAPÍTULO IV

Indicaciones: Desarrollar el ejercicio del cuarto capítulo, respondiendo correctamente cada uno de los ítems planteados de acuerdo lo plasmado en el texto según corresponda:

1. Subraye lo correcto:

Un bar es un establecimiento:

- a) Comercial donde se ofertan bebidas, cócteles, aperitivos
- b) Un lugar donde se escucha música
- c) Todas las anteriores

2. ¿Qué tipos de bebidas se ofrecen en un bar?

- a) Bebidas aperitivas
- b) Licores
- c) Cocteles

3. Complete el siguiente enunciado: Las principales guarniciones para cocteles

Entre ellas están algunas ____ como la naranja, cereza ____, aceitunas y piña, y algunas ____ como hojas de menta, ramas de hierbabuena y _____.

a) Frutas, b) maraschino, c) hierbas, d) perejil

1. a, b, c, d

2. a, c, d, b

3. a, d, c, b

4. Seleccione cuáles son insumos que debe poseer un bar

a) Tapetes, b) coctelera, c), molinillo, d), sacacorchos, e), pinzas, f) jigger

a) 1. a, b, c, e

b) 2. a, b, d, f

c) 4. a, c, e, f

5. Seleccione según corresponda, verdadero o falso. Para establecer los costos iniciales de un bar se tiene que tener en cuenta:

La ubicación, el tamaño del bar, si es propio o arrendado, costos de licencias y permisos.

a) Falso

b) Verdadero



CAPÍTULO QUINTO

LOS SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN

5.1. ¿QUÉ ES SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN?

El servicio de restauración es considerado como una actividad que está asociada con unas de las necesidades básicas del ser humano que es la alimentación., no es más que la oferta de un servicio gastronómico que es consumido en un establecimiento o restaurante por un cambio monetario; según Chancay y Delgado (2015) se define como “aquella actividad que se desarrolla en establecimientos abiertos al público, y que consiste en ofrecer servicio de comidas y bebidas, para su consumo en el local, constituyendo esta la actividad principal” (p. 23).

A este enfoque le podemos añadir también que la restauración es la actividad gastronómica en la que intervienen una gran variedad de oficios y actividades, para la fabricación y transformación de productos alimenticios. Sobre todo, que dicha actividad de preparación de estos alimentos se realice de la manera correcta a través de una buena gestión y buenas prácticas profesionales para de esta manera brindar exquisitos platillos.

En un servicio de restaurantes “los clientes no solo vienen por la oferta de comida que este tenga, sino también por la buena atención e información brindada” (Castellano y Badillo, 2015, p. 13). Es una combinación de comunicación, atención, respeto, y cuidado, haciendo que se sientan cómodos para que vuelvan y lo recomienden, para ello el factor humano es fundamental, y en estos lugares está compuesto por el administrador o dueño del local y los empleados, siendo sus talentos el elemento potenciador del negocio, ya que son los encargados con su profesionalidad de atraer a los clientes logrando una mayor rentabilidad (Motto y Fernández, 2014, p. 1).

La oferta gastronómica está vinculada al concepto de producción de servicios, la producción se asocia a todos los bienes tangibles como cocina, muebles, vehículos y los servicios se refiere a los aspectos como el tipo de alimento y la forma de presentación de los platillos y bebidas, la acogida, amabilidad, comodidad, la iluminación entre otros.

Para desarrollar el servicio de comidas y bebidas es necesario partir de cinco elementos, primero el cliente, siendo este el objetivo principal del negocio, segundo el

soporte, que se refiere a los alimentos y bebidas que se consumen, tercero los materiales para servir como platos, vajillas, cristalería entre otros, cuarto las instalaciones, mobiliaria, decoración, ambientación y quinto el personal de trabajo que es el que da la cara al cliente atendiéndolo directamente (Motto y Fernández, 2014, p. 3).

Uno del aspecto más interesante del mundo del servicio en la restauración son las opiniones y comentarios, ya que el 90% de los consumidores confía en las opiniones y reseñas online tanto como una recomendación personal, por lo que esta pudiera ser un factor importante para triunfar, ya que cada vez son más las personas que buscan referencia en las redes sociales a la hora de visitar un restaurante. Estas son parte del fortalecimiento del establecimiento, actualmente a través de las redes sociales los usuarios pueden reseñar el servicio de dicho espacio gastronómico con críticas y sugerencias para ofrecer un servicio con base a las necesidades del cliente.

Según Rodolfo y Olave (2014), el proceso de atención “se centra especialmente en el consumidor, donde se busca una fuerte interacción humana brindando un servicio personalizado de una manera carismática, agradable y satisfactoria, y constituye uno de los procesos que ha adquirido cada vez mayor relevancia en las organizaciones” (p. 36). Para el caso de las empresas del sector gastronómico, como son los restaurantes, se trata de un proceso clave como se muestra en la siguiente figura 36:

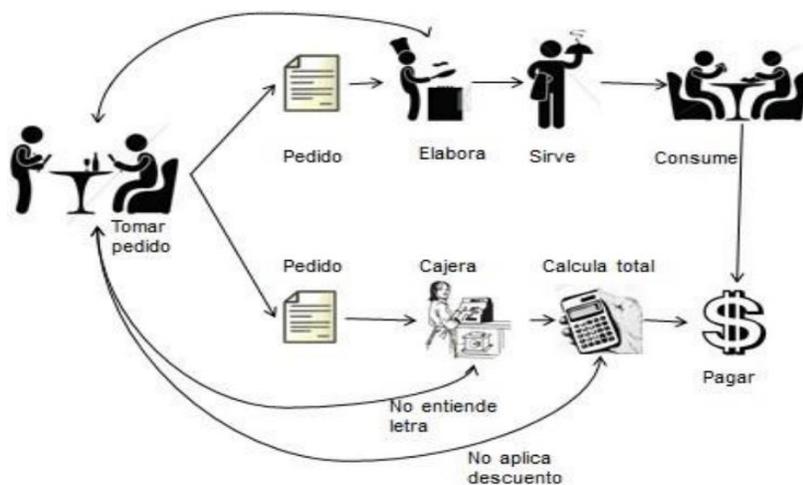


Figura 36. Proceso de atención al cliente.
Fuente: Rodolfo y Olave (2014).

Este ha ido evolucionando a través del tiempo, aplicándose diferentes métodos para facilitarlos, la implementación de las TICs (Tecnología de la Información y la Comunicación) forma parte de ello, en la restauración las TICs es la nueva ola que apunta a la optimización mediante el uso de tecnologías como son las computadoras, la identificación por frecuencias de radio junto con los asistentes digitales personales (PDA), que han estado siendo superados por los tablets y/o los menú o pantallas en mesa, y en algunos casos es complementado con servicios de robots capaces de servir los pedidos efectuados por los comensales (Rodolfo y Olave, 2014). En la figura 37 se muestra el diagrama de flujo del proceso de atención al cliente:

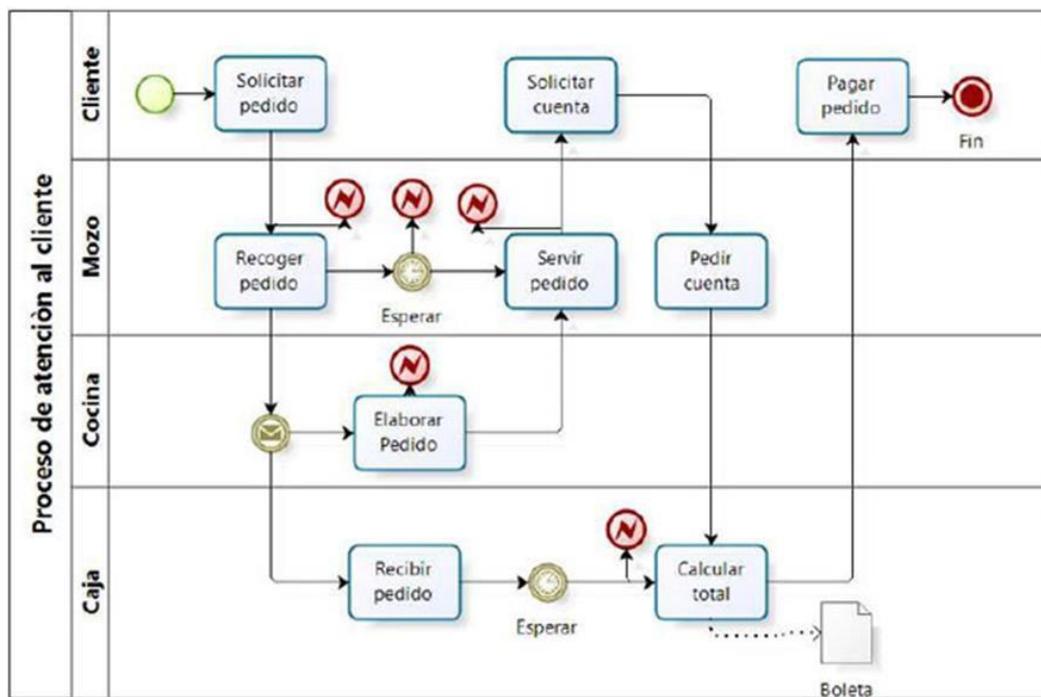


Figura 37. Diagrama de flujo del proceso de atención al cliente.
Fuente: Rodolfo y Olave (2014).

Dentro de las instalaciones deberá existir una buena ambientación y armonización musical que no supere los límites acústicos que se establezcan en las licencias de funcionamiento o determine la legislación sobre el ruido; de acuerdo con Barre y Moreira (2019, p. 24).

5.2. LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN

Por servicio se entiende la manera en que un camarero sirve o atiende la mesa, sin olvidar las normas básicas, por lo que existen diferentes maneras de hacerlo. Combinar varios tipos durante un mismo servicio es común hoy en día para cubrir las necesidades del cliente y a nivel operativo.

5.2.1. SERVICIO A LA MESA

Este tipo de servicio según Chancay y Delgado (2015) “es aquel en que los invitados o clientes eligen lo que quieren comer de una mesa expositora, y una persona (mesero) se la va sirviendo” (p. 26). En este servicio el consumidor se ubica primero y una vez que este sentado selecciona el plato, después de ser consumidos los alimentos y bebidas se efectúa el pago a la persona que le atendió. Existen diferentes estilos o tipos de servicios como el francés, el americano, el inglés y el ruso. En la figura 38 se muestra el protocolo a seguir para hacer el montaje de un servicio a mesa formal:



Figura 38. Protocolo para el montaje de un servicio a mesa formal en la restauración.

Fuente: Adaptado de El Español [imagen]. (2019).

Servicio francés. - Básicamente el cliente se sirve , por lo que deberá saber usar las pinzas , resultando un poco incómodo y emplea un mayor tiempo de atención; durante el mismo el personal de servicio permanece inclinado a fin de acercar la bandeja al plato del cliente, dándoles la posibilidad de servirse justo lo que desean , cada plato cuenta con

porciones para ser escogidos de acuerdo con su selección. Este servicio se brinda fundamentalmente en restaurantes de lujo por lo general (Motto y Fernández, 2014, p. 20).

Servicio inglés. - Este servicio es adecuado para banquetes y celebraciones debido a lo práctico que resulta y su rapidez. Es muy parecido al servicio a la francesa y requiere de más profesionalismo en el manejo de pinzas cucharas etc., en este es el camarero quien le sirve directamente al comensal utilizando una bandeja donde lleva los alimentos; los sólidos y los líquidos se sirven por la izquierda presentándolos primero y los platos usados se retiran por la derecha. El camarero deberá hacer una buena repartición y racionar los alimentos, se necesita un personal calificado para este servicio y sus costos son altos debido a la cantidad de sirvientes que son necesarios para brindarlo con eficiencia (Mercado, 2020).

Servicio ruso. - El servicio a la rusa consiste en una forma elegante de servicio de mesa. Por regla general el jefe de cocina prepara las grandes piezas de alimentos, generalmente bien decoradas, y se llevan en un carrito a la mesa del cliente y este selecciona el alimento a consumir, sirviéndolo el camarero uno por uno, siempre por el lado derecho a cada comensal. Los utensilios más relevantes de este servicio son las cucharas, tenedores para dos manos, cuchillos de tamaños diferentes y una vajilla compuesta por platos de tamaños diferentes para servir y ser consumida (Chancay y Delgado, 2015, p. 27).

Servicio americano o emplatado. - El servicio a la americana o emplatado, es el que viene servido desde la cocina. El camarero lo recoge, transporta y coloca delante del comensal, por su derecha procurando que los platos que estén personalizados tengan la mejor vista para el cliente. Es un servicio sencillo y rápido, utilizado en lugares de escaso personal y sin grandes pretensiones. Se pueden llevar tres platos en la mano izquierda y uno en la derecha (Sánchez, 2022)

Los cocineros elaboran la comida en platos individuales, para esta clase de servicios es necesario marcar los puestos de los consumidores con cubiertos acordes a los

platos solicitados, cubiertos de ingreso, cubiertos para el pescado, cubiertos para la carne, y cubiertos para el postre. Como aspectos positivos tenemos que la presentación en cada plato es óptima, el servicio es elegante y cada receta tiene su decoración específica, y como desventajas que la presentación de cada plato necesita un largo tiempo de elaboración y se requiere de mucho personal en la cocina.

5.2.2. SERVICIO BUFFET

El servicio buffet es donde el cliente escoge los alimentos y la cantidad que se quiere servir, brindando la libertad de moverse y sentarse según prefieran. Existe buffet para cada tipo de comida como, por ejemplo: desayuno buffet, almuerzo buffet o cena buffet, según Chancay y Delgado (2015) “es aquel servicio de alimentos y bebidas donde los invitados o clientes pueden comer todo y cuantas veces lo deseen por un mismo precio, y deberá contener como mínimo 6 comidas diferentes” (p. 27).

Habitualmente el servicio de buffet se da en dos formas uno donde se dispone la comida y los cubiertos, y otro donde con antelación los meseros deben alistar todo el menaje requerido, en la misma forma que lo hacen para un servicio diario en el restaurante, realizando labores previas como brillar la vajilla, la cubertería y copas, alistar las servilletas, manteles, vestir las mesas individuales y las del buffet, con un faldón para cubrir las patas, de la misma manera se debe llevar el muletón, el mantel y el cubremantel.

El buffet puede ser frío, caliente o mixto, con platos fríos y calientes; los alimentos presentados deben ser sencillos de servir y fáciles de comer, estos se disponen en el mesón por tiempos, entradas, sopas, platos fuertes, salsas y postres. Los que requieren de calor deben estar separados de los alimentos fríos (ver figura 39).

El protocolo de servicio es parecido al servicio a la carta, el mesero da la bienvenida, cuando es el momento invita a las personas a pasar, si llega un comensal con limitaciones el mesero se ofrece a servirle, le asigna la mesa, ofrece la carta de bebidas y toma la comanda si no hay una bebida establecida; una vez el comensal esté ubicado en la mesa debe llevarle los líquidos. Se encargará además de cuidar que en el buffet los

alimentos no pierdan la calidad, y también de proveer la vajilla y la cristalería no sin antes revisar que esté seca y pulida; cuando los comensales terminan y se retiran deben despedirlos y levantar la mesa sin hacer ruido y dejándola lista para el próximo servicio.



Figura 39. Representación del servicio buffet.
Fuente: Adaptado de Sánchez (2022).

5.2.3. SERVICIO CATERING

Para la organización de eventos y banquetes muchas veces se prefiere seleccionar el lugar, el menú, los servicios especiales, y algún entretenimiento, es aquí donde juegan un papel las empresas de catering, no solo brindando un servicio de restauración, sino además la organización del evento completo. El catering parte de la palabra inglesa “cater” que significa encargarse del servicio de bebidas y comidas, constituye una línea de negocio en la restauración y la hotelería, y cuenta con el montaje de un departamento que da cobertura a cada una de las necesidades.

5.2.4. TIPOS DE CATERING

Aperitivo o Coffe break. Es uno de los más utilizados en las actividades corporativas de trabajo, se brinda en una pausa de 15 o 30 minutos mientras los asistentes descansan para continuar con su labor. Por lo general son tipo buffet y se oferta de dos o tres bocados para cada persona, lo que puede variar de acuerdo a los requerimientos del cliente. Deberá tenerse en cuenta la hora y la estación en la cual se ofrece el aperitivo, las

bebidas que se ofrecen son café, té, agua mineral y una selección de bebidas de frutas naturales o refrescos. (Tomar en cuenta las variantes, de leche, azúcar, edulcorante, etc.)

Buffet, gran cantidad de platos. El buffet es muy utilizado en los eventos si se tiene una gran cantidad de invitados. Se caracteriza por servir una amplia mesa, con una gran cantidad de platos diversos, pudiendo ser fríos y calientes, así como bocadillos salados y dulces. Los asistentes toman un plato y se sirven a sí mismos lo que desean.

Cóctel, ideal para almuerzos o meriendas. Los cocteles son eventos que se realizan por lo general “entre comidas” por lo que este tipo de catering es ideal para almuerzos o meriendas, los bocados por personas tienen un promedio de 15 a 20. Por lo general es un evento social de relevancia, donde los invitados permanecen de pie. El servicio que se brinda puede ser buffet o dirigido por lo que el personal debe ser muy capacitado para ello, se pueden ofrecer bocadillos dulces y salados que van en concordancia con las bebidas (normalmente alcohólicas).

Recepción, combina buffet o servicio a la mesa. Se utiliza en eventos sociales o familiares, lo que **incluye la** atención a una gran cantidad de invitados, se ofrece una diversidad de bocadillos y posteriormente se incluye el servicio de comida. Es muy usado para bodas, ofreciendo comodidad a todos los invitados por ser un ambiente relajado donde se puede vincular diversos servicios para el banquete, pudiendo ser un buffet o servicio de camareros directo a la mesa del invitado para todos los alimentos y bebidas que se ofrezcan.

Brunch, une el desayuno y el almuerzo. Es uno de los tipos de catering que está muy de moda en la actualidad. En él se combinan platos alusivos al desayuno y almuerzo y es servido en el mismo lugar donde se está realizando el evento.

Box lunch, para eventos informales. Son un tipo de catering que se ofrece en eventos informales, feria, o convención, donde existe una gran cantidad de invitados, estos eventos son muy dinámicos por lo que se ofrecen alimentos y bebidas ligeras y cómodas para su consumo, preparándose paquetes individuales, por ejemplo; un sándwich, una

bebida, una fruta. Este servicio puede ofrecerse en cualquier lugar, incluso existen catering aéreos donde se les sirve a los pasajeros de un vuelo bocadillos ligeros en largas travesías.

5.3. LA OPERACIÓN EN EL SERVICIO DE UN RESTAURANTE, EL PRESERVICIO, SERVICIO Y EL POSTSERVICIO

Para llevar a cabo el servicio de restauración se identifican tres etapas que se desarrollan durante su transcurso: preservicio, servicio y postservicio, estos procesos son de vital importancia y cada uno depende del otro, si una de estas etapas falla se producirá una improvisación en las demás afectando la calidad del mismo (Castellano y Badillo, 2015, p. 12).

5.3.1. PRESERVICIO

El preservicio abarca cada una las acciones que preceden el servicio en un restaurante, consisten en la realización de miles de tareas y preparativos previos necesarios para recibir al cliente, también es conocido como la puesta a punto. Para ello tendremos que considerar toda la información acerca de las reservas realizadas y los servicios que se hayan contratado. Esta fase es correctamente ejecutada cuando se ha llevado a cabo una idónea mise en place que garantiza que todo funcione como un reloj, evitando esperas o descoordinación entre el personal (Castellano y Badillo, 2015, p. 12).

Tareas que se llevan a cabo fundamentalmente en esta etapa en el salón del restaurante:

1. Brillado de insumos,
2. Montaje de mesas,
3. Alineación de mesas y sillas,
4. Preparación de mesa auxiliar,
5. Reunión de información sobre el servicio y la oferta del restaurante del día.

5.3.2. EL SERVICIO

El servicio en un restaurante es sumamente importante y a través de él podemos lograr que el cliente se sienta satisfecho y decida volver, haciendo que la visita sea una experiencia en sí misma; es como ir a un teatro en el que se unen los actores e implicados para lograr con éxito el guion de la obra; de la misma forma deberá ocurrir durante este.

A continuación, se desarrolla una reseña de lo que esto implica, comenzando desde la llegada, su acogida y recepción. Una vez dentro del restaurante el Maitre o capitán de salón, será el encargado de ejecutar esta parte del proceso, procediendo a preguntar si tienen alguna preferencia por algún lugar en específico, llevándolo a la mesa donde le sugerirá los platos y bebidas especiales o fuera de carta. El mesero que está a cargo de la estación o rango, toma la orden de los líquidos para servirlos rápidamente, realizando el mismo proceso con la comida. Deberá comprobar si el cliente necesita algo más, y si se encuentran satisfechos con el menú, posteriormente limpiará la mesa y tomará la orden de postre café o té, entregando la cuenta y recibiendo el pago. Agradecerá y despedirá a los clientes.

Para realizar este servicio se deberán tener en cuenta una serie de normas de protocolo que nos indican el orden para atender a todos los clientes en una mesa. A este tipo de protocolo se le denomina protocolo ordinario. De un modo bastante simplificado, estas reglas son:

- Poseen preferencias las mujeres antes que los hombres.
- Las personas con mayores preferencias sobre otras son las de mayor edad. No obstante, los menores serán los primeros en recibir el servicio para evitar que estos se desesperen provocando incomodidades.
- En el caso que exista una conmemoración, el homenajado va a ser el primero en ser servido no importa el sexo, edad, años.

- En los actos formales, no se considera el sexo, la edad ni los años en este caso se debe considerar el cargo de los invitados.
- En el caso que ofrezcan banquetes en una misma mesa se tendrá que alternar a caballeros y damas, así como también tratar de evitar de sentarse en la mesa de una pareja recién casados.

Un aspecto a tener en consideración durante el servicio es mantener el control de los tiempos de elaboración de los alimentos, calculando estos de manera correcta para que los platos no se queden fríos por haberlos pedido con demasiada antelación o por el contrario sea mucho el tiempo de espera para los clientes, situaciones estas que resultarían fatal para un buen servicio e imagen.

A continuación, relacionamos los pasos del servicio (Castellano y Badillo, 2015, p. 14):

- En el primer paso se oferta los aperitivos, algunas instalaciones esperan que los clientes las soliciten.
- Se procede a brindar y servir por la derecha las bebidas, abriéndolas cuidadosamente en caso de ser necesario.
- El servicio del pan se realiza sobre el plato que se encuentra localizado a la izquierda de los comensales.
- Luego se recogen los primeros utensilios y se retiran los platos de los aperitivos.
- Marcar los primeros platos que serán utilizado, poniéndolos en la mesa.
- El camarero debe estar pendiente de los clientes brindándole las atenciones necesarias, como por ejemplo suministrarles, brindarle agua, o rellenar las copas de vino, y retirar todos lo innecesario sobre la mesa como las botellas vacías, etc.

- Se procede a elaborar las muletillas para los cubiertos necesarios para el segundo plato.
- Poner en marcha la ejecución de los segundos platos, este acto se realiza en la cocina.
- Cuando el cliente haya terminado de consumir se deshacen los primeros platos que serán devuelto a la cocina.
- Posteriormente se comienza a marcar los siguientes platos movilizándolos y sirviéndolos en la mesa.
- Para retíralos de la mesa se hará por el lado derecho del cliente, para esto es necesario que se tome un plato trincherero con la mano izquierda que servirá de apoyo para agarrar correctamente estos, utilizando los dedos índices, el dedo del corazón y el anular. Estos se ubicarán sobre el antebrazo del mesero apoyándose con los dedos meñique y pulgar.
- Se procede a recoger las migajas del pan para evitar que los consumidores se ensucien cuando apoyen sus brazos. Para eso se utiliza él recoge migas en caso de no constar con este, o estar siendo utilizado por otro compañero de trabajo se procede a utilizar servilletas en forma de triángulo doblándola por la mitad sujetas por unas pinzas por uno de los vértices para arrastrar las migajas del pan hacia el trincherero.
- Se retira el salero de la mesa.
- Se oferta vino dulce, en caso de que el restaurante cuente con este servicio de bebidas y brindara la carta de los postres a los clientes.
- El camarero toma la orden de los postres, y se sirven en la cocina los mismos.

- Se comienza a recoger todos los elementos que se utilizaron en el servicio de bebidas como son las botellas vacías, vasos y copas de vinos, las copas de aguas no serán retiradas de la mesa en ese momento, lo cual se realizara de manera que los dedos jamás se pongan dentro de la cristalería, los vasos se cogerán por su base y las copas de vino por el mástil. Los utensilios se retirarán por la derecha del cliente.
- Se marca el postre, llevándolo a la mesa y sirviéndolo.
- Retirar los platos de postres, dejando solamente las copas de agua.
- En caso de restaurantes que ofertan servicios de bebidas alcohólicas, bebidas calientes o combinadas, el camarero procede a tomar la comanda y tomar apuntes de sus demandas.
- Se elaboran las bebidas en la barra, llevándolo a la mesa.
- Se eliminan todas las bebidas de la mesa a exclusión de las copas de agua, estas se quedan hasta el final del servicio.
- Entrega de la factura doblada para que de este modo no se vea el precio, dejando a vista el logotipo del restaurante.
- Y por último se despide a los clientes y se les agradece por su visita de manera cortés.
- En el caso de que al cliente se le olviden sus pertenencias personales como abrigos etc., se deberá recoger rápidamente y entregárselas a tiempo antes de que se marchen.
- Durante el servicio deberá tenerse en cuenta también algunas consideraciones de vital importancia como son:

- Cuando un cubierto accidentalmente se cae al suelo, previo de retirarlo al office se tendrá que remplazar por otro utensilio que esté limpio y ponerlo en la mesa del cliente, para esto se usarán las muletillas.
- Cuando algún líquido se derrama en la mesa, se procederá a usar un papel secante para la limpieza.
- Se debería evadir la utilización de las fregonas al frente de los clientes.
- Hablar en voz baja durante el servicio.

5.3.3. EL POSTSERVICIO

El postservicio se refiere a todas las operaciones efectuadas después del servicio, es la fase final; en este se realizan tareas ordinarias básicamente de la limpieza del local, ordenamiento de mobiliaria entre otros actos, a continuación, se mencionan las tareas a realizar en el proceso del postservicio, según lo expresado por Castellano y Badillo, (2015, p. 17).

- Limpiar y ventilar el área de trabajo, habitaciones, rejas, etc., es necesario ventilar estos espacios para eliminar olores y refrescar el ambiente.
- La colocación y ordenamiento de todos los muebles, mesas, sillas, y aparadores, ya que veces debido a las necesidades del servicio el esqueleto general de la sala cambia, una vez finalizado debe reposicionarse de acuerdo con el normalmente establecido.
- Revisar todos los materiales que deben limpiarse.
- Limpieza mecánica.
- Reunir todos los materiales y colocarlos en lugares apropiados.
- Cerrar la caja y hacer el cálculo del día retirando el dinero y dejando un recuadro con la liquidación inicial del servicio.

- Tener en cuenta las necesidades del día siguiente, en caso de alimentos que deben estar fríos para servirse se debe prestar especial atención a este aspecto, teniendo en cuenta la capacidad de la cámara fría para no sobrecargarla y siempre respetar la rotación de los productos.
- Es importante contar con un suministro adecuado de manteles limpios.

5.4. LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS SERVICIOS EN LA RESTAURACIÓN

Las gerencias de los establecimientos deben ser consciente de que es su responsabilidad promover y mantener la calidad del servicio y las ventas; de esto dependerá la clave del éxito, el futuro y la supervivencia, para lo cual es necesario que los empleados con una excelente atención a los clientes mejoren la experiencia gastronómica contribuyendo así a aumentar los ingresos (Mercado, 2020). Por lo tanto, es importante adoptar procesos y procedimientos para que el servicio sea eficaz y eficiente, acotando todo lo establecido inmerso a los mismos, para ello en la figura 40 se muestran todos los procedimientos que se deben llevar a cabo en la restauración para lograr una adecuada atención al cliente:

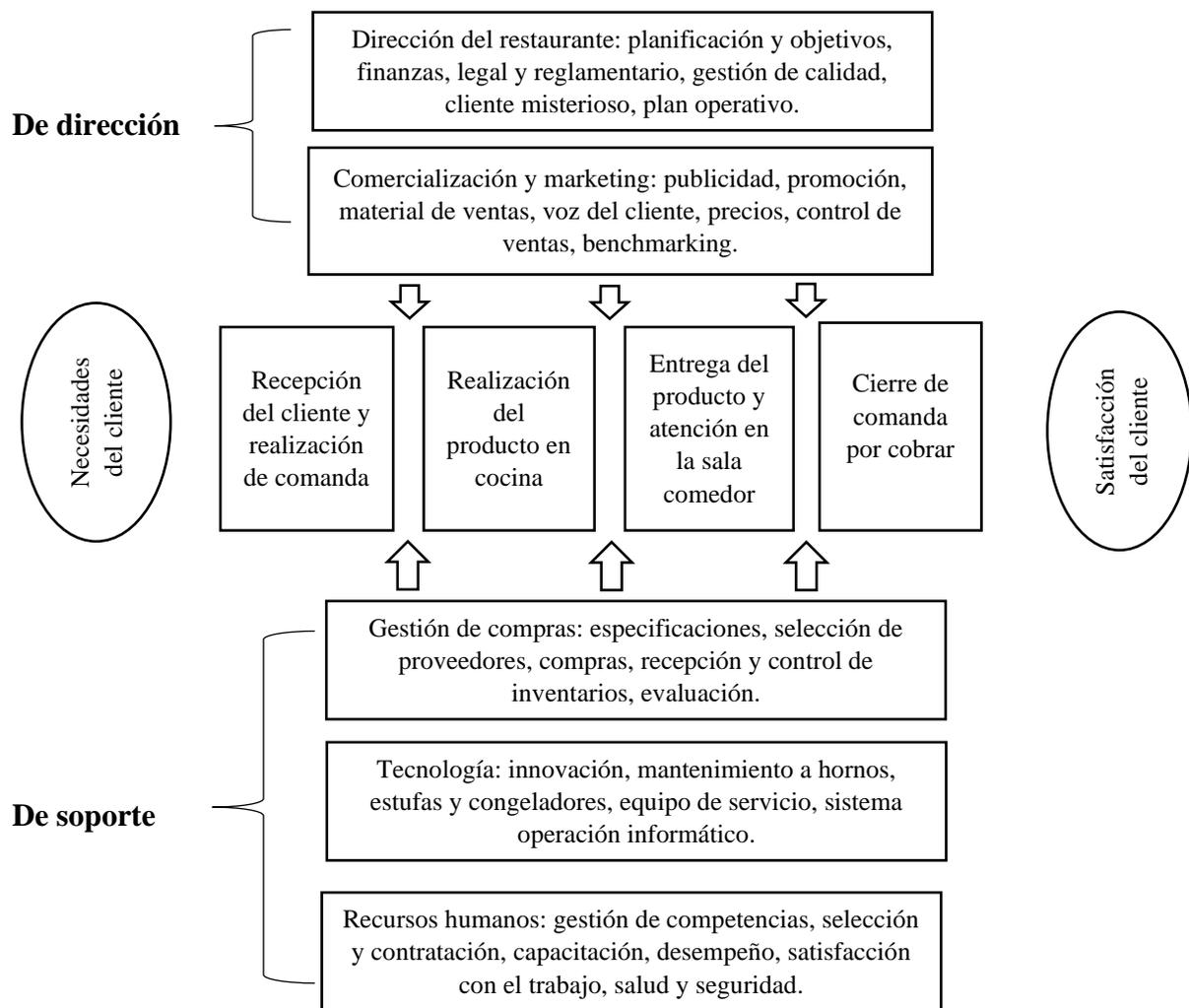


Figura 40. Procedimientos en los servicios en la restauración.
Fuente: Elaborado a partir de Mercado (2020).

Como refleja la figura 40, se identifican 3 tipos de procesos, los de dirección, la cadena operativa y los procesos de soporte, los cuales servirán para una mejor administración de los procedimientos que se requieren en el área de los servicios de restauración, como ejemplo se tiene: la dirección del restaurante, la comercialización, el marketing, la atención al cliente y su satisfacción, así como la gestión de compras, tecnología y recursos humanos (Jiménez, 2011).

En este apartado se desarrollará el procedimiento de servicio de forma más ilustrativa y explicativa. De acuerdo con De Bonis (2020) el servicio de restauración comienza con la recepción de los clientes cuando llegan al restaurante. Siempre debe

haber una persona lista para recibirlo, si no hay una persona designada, lo hará el Maître o quién este encargue, ya que constituye un elemento muy importante en la restauración.

Se debe tener presente las preferencias de los clientes a la hora de elegir la mesa donde sentarlos, debiendo ser atentos y rápidos para poder colocarlos en el lugar de su agrado, y a la vez tener cuidado de mantener el orden en el restaurante, una vez ubicados en la mesa se ayuda a los clientes a quitar los abrigos o cualquier objeto que les incomode siempre con delicadeza y solicitando su aprobación, dándole prioridad al sexo femenino en las atenciones.

Se les muestra el menú explicándoles los detalles de los platos que se ofertan y dando sugerencias de productos destacados. Como hemos visto anteriormente en la actualidad muchos restaurantes han implementado los menús digitales que reflejan precios, promociones, ingredientes, valores nutricionales, entre otros.

Lo primero que se sirve en la mesa es una bebida mientras el cliente hace su elección, proporcionándole algún aperitivo y bebida que deseen consumir (vino espumoso, cerveza, cócteles, absenta, entre otros). Entre los aperitivos de la cocina, hay que destacar las brochetas de tortilla de patata, el chorizo mondito, las patatas fritas o las croquetas. En algunos países como aperitivos de cocina, se proporciona una pequeña porción de embutidos y quesos, empanadas o sopa caliente según el clima.

Priorizar las bebidas es muy importante, ya que estas deben ser servidas antes que la comida, los cubiertos para poder tomar los aperitivos suelen encontrarse en la mesa, marcados durante la mise en place, ya que se conoce previamente el aperitivo que se va a servir. Cuando los comensales terminen los aperitivos, se retirarán los recipientes y platos sucios, sirviendo el pan con unas pinzas; las bebidas o vino que hayan sido pedidas se mantendrán como acompañante para cenar, la botella se suele presentar a los clientes abriéndola para oxigenarla y servirla. Es muy importante que antes de servir una bebida se retire el vaso usado. El agua y el vino se suelen colocar en la mesa auxiliar o gueridón junto a esta para que el encargado de la fila pueda servir a los comensales cuando sea necesario

La siguiente operación consiste en marcar una vajilla diferente para cada comensal con el objetivo de que puedan utilizarla en el primer plato, la comida la trae el mesero de la cocina, por lo que dependiendo del tipo de servicio (plato a la americana, inglés, rusa y francés) y del restaurante, procederá a proporcionarla y sirviendo los pedidos a los clientes

Es muy importante no descuidar la atención para facilitar agua, vino, pan, etc., en caso de ser necesario. Una vez terminada la comida se pedirá el segundo plato a la cocina mientras se limpia la mesa y se monta nuevamente, procediendo a marcar los cubiertos y a servir los mismos. El pedido se repetirá muchas veces hasta que los clientes hayan terminado. Si se trabaja en un lugar al aire libre en el que está permitido fumar, será preciso cambiar los ceniceros de manera constante, puesto que el olor podría ser molesto para algún cliente que sufra alguna enfermedad.

En este momento se procede a retirar el platillo del pan, y el *petit menage*, que son los utensilios auxiliares que se colocan para el servicio como: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, palilleros, azucareros, alcuzas, servilleteros, etc., se desmonte la mesa siendo los platos y los utensilios retirados situándose a la derecha del comensal, cogiéndolos con la mano derecha y cargarlos en la izquierda, lo más lejos posible de los presentes. Después del postre se deberá preguntar a los clientes si desean alguna bebida como te, café, o jugos digestivos, recogiendo el pedido y brindando el servicio.

Cuando se sirva el café o cualquier otra bebida, se preguntará al cliente si ha terminado de beber y se retirarán las copas de vino sucias (nunca antes) en caso que proceda. En cambio, las copas o vasos con agua deben ser los últimos en retirarse, incluso si están vacíos y el cliente ha terminado de comer. Hasta el momento en que el cliente pida la cuenta estará disfrutando del servicio por lo que no debemos desatenderlo.

Finalmente se debe despedir amablemente, invitándolo a visitar nuevamente el restaurant con una sonrisa alegre y mirada sincera, y mantener el contacto visual durante unos minutos. Dependiendo de la región, puede haber un apretón de manos o incluso un beso de despedida. Una vez que el cliente se halla marchado, se iniciará la operación de

postservicio con la limpieza del local de trabajo, mobiliarios y equipos, y la puesta a punto de los elementos que serán parte del próximo.

5.5. LOS INSUMOS EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y SU CONTROL

Los insumos en los servicios de restauración son todos los elementos que se necesitan para la ejecución de este en un restaurante, por ejemplo: las cucharas para platos fuertes, postres, y tenedores y cuchillos de mesa, los vasos y copas, siendo necesario su control, bien estructurado e inventariado, lo que ayudaría a obtener una eficacia y eficiencia de la economía de cualquier restaurante. A continuación, relacionaremos los insumos necesarios para los restaurantes.

Cristalería. - Copa para agua, copa para cerveza, copa coctel, copa para vino blanco o vino tinto, copa de espumosos clásica o flauta, copa de balón o llamada coñac, copa de licor, catavinos, copas de degustación ya sea borgoña o burdeos, copa de pernod, vasos jaibolero, copa para jerez, vaso de un medio para combinación, vaso de “long drink”, vaso “on the rocks”.

Otros insumos. - Entre los insumos más importantes utilizados en la restauración, es indispensable manifestar que esta varía dependiendo la temática del restaurante y la variedad de los menús que en el mismo se oferte, de tal manera entre los más utilizados son; platos, coladores, cucharas, abrelatas, cubiertos, tazas (capuchino, americano, expreso, entre otros), ceniceros, cremeras, azucareras, saleros y pimenteros.

Cabe mencionar, que un restaurante para garantizar un buen servicio debe incluir dentro de sus instalaciones equipamientos como lo son los muebles mismos que se distribuyen en mesas, sillas, perchas, barras, los cuales deben adaptarse según la temática del establecimiento garantizando el confort a los comensales, por lo consiguiente en la tabla 23 se muestran los principales muebles que deben existir dentro de los restaurantes.

Tabla 23. Principales muebles básicos de un restaurante.

Muebles básicos	
Mesas	
Barras	
Sillas	

Mantelería. - La mantelería es otro de los aspectos muy importante dentro de los restaurantes y el servicio de restauración, ya que forma parte de la decoración y estética del mismo, ya que estos tienen el rol de establecer un estado de ánimo (formal, informal, romántico, moderno, entre otros) y que estarán sujetos a estándares en cuanto las medidas,

dimensiones (ver tabla 24), así como de crear expectativas sobre la calidad y el nivel del local.

A continuación, en la tabla 24 se muestran las medidas estandarizadas y las variedades de telas de los manteles que se utilizan sobre las diferentes mesas de acuerdo a sus dimensiones y temática:

Tabla 24. Mantelería a usar en un restaurante.

Mantelería de varias telas		
Partes	Medidas o proporciones	Observación
Muletón	Preciso a la mesa	Es aquella que está hecha de algodón inflado, los cuales evita ruidos en la mesa y absorbe líquidos.
		
Mantel	1.50 m. x 1.50 m. con una (mesa de 90 x 90 cm.). Debe de colgar 50 centímetros aproximado.	Es el que cubre la mesa.
		

Cubre mantel	1.20 x 1.20 m.	Es el que protege el mantel.
		
Servilletade tela	Recomendable 50×50 cm.	Para uso del cliente durante el servicio.
		
Lito	Alrededor de 40×70 cm.	Es el paño utilizado por el camarero durante el servicio en la restauración.
		

Paños	Aproximadamente 50×50 cm.	No deben dejar pelusa, en la cristalería ni en las mesas.
		
Tiras	Son las que se adaptada al mueble.	Manteles de extensiones especiales para la mesa.
		

Papelería. - Otro de los insumos necesarios en el restaurante y servicio de restauración es la papelería, ya que son materiales que indispensables a la hora realizar los procesos involucrados con la atención al cliente en los cuales destacan los siguientes (ver figura 41):

- Tarjetas de presentación del lugar, del gerente, del chef y del dueño del negocio.
- Formatos operativos: son las solicitudes de víveres, de botellas y de varios materiales.

- Facturas: documentos que relacionan cantidades de productos y precios que deberán llevar los proveedores y clientes.
- Carta de comida, vinos entre otros



Figura 41. Papelería del restaurante.

El control de todos estos insumos se realiza por medio de los inventarios ya sean diarios, mensuales, trimestrales, o anuales que permite al restaurante hacer uso adecuado y administrar los insumos que guarda en el almacén o bodega, reflejando la información de entrada y salida de los mismos, facilitando el ahorro de los costos (Soft Restaurant, 2020).

Existen diferentes métodos para llevar un correcto control de los insumos en los servicios de restauración:

- Realizar un inventario físico total diario de algunos insumos como tenedor, cuchillo, cucharas, etc.
- Clasificar todos los productos.
- Llevar una lista de las entradas y salidas del almacén de insumos día a día.
- Definir la frecuencia con la que se hará la revisión del inventario de insumos general.
- Determinar máximos y mínimos de stock.
- Optimizar el control utilizando la tecnología para evitar pérdidas.

EJERCICIOS DEL CAPÍTULO V

Indicaciones: desarrollar el ejercicio del quinto capítulo, respondiendo correctamente cada uno de los ítems de acuerdo lo plasmado en el texto según corresponda:

1.- ¿Qué se debe hacer cuando el cliente se retira del restaurante al terminar su comida?

- a) dar la mano
- b) darle un beso en la mejilla
- c) debe despedirlo con cordialidad invitándolo a volver

2.- ¿Cuáles son las últimas copas de bebidas que se retiran al final?

- a) de vino
- b) de agua
- c) de cocteles

3.- ¿Cómo le llaman a la mesita auxiliar que sirve para sostener el vino y varios elementos del bar y la cocina?

- a) Gueridón
- b) mesa extra
- c) mesa auxiliar

4.- En que forma las TICs ayudan en el servicio al cliente:

- a) optimizar el servicio
- b) facilitar la atención al cliente

c) todas las anteriores

5.- ¿En qué fase del servicio se da la limpieza y aireación de las zonas de trabajo como las salas, el bar, entre otras?

a) El preservicio

b) El servicio

c) El postservicio

6.- ¿Cuál de estas opciones pertenece a un servicio de mesa?

a) Servicio buffet

b) Servicio francés

c) Servicio *fast food*

BIBLIOGRAFÍA

- Academia de coctelería. (05 de marzo de 2018). Métodos de preparación de bebidas. <https://mixologistacademy.com/metodos-preparacion-bebidas-academia-cocteleria/>
- Álvarez, C. (2019). Montar un bar. Tipos de bares, equipamiento y bebidas. <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/7/montar-bar-tipos-bares-equipamiento-bebidas-27937-completo.pdf>
- AGROCALIDAD (Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario). (04 de junio de 2020). *La inocuidad de alimentos, un asunto de todos*. <https://www.agrocalidad.gob.ec/la-inocuidad-de-alimentos-un-asunto-de-todos/>
- Aguilar, M. (2017). Elaboración de Manuales de Organización, Procedimientos e Inducción para la empresa “Rincón Rústico”, restaurante campestre. <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/789/MARIBEL%20N AVARRO%20AGUILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Athanasiadis, D., Baptista, B., y Reyes, W. (5 de diciembre de 2017). *Concepto de un restaurante*. <https://mundoware.com/articulos/crear-el-concepto-de-un-restaurante/>
- Arredondo, L. (2013). *Plan de negocios de un bar restaurante temático musical*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7027/03-arredondo-tesisfce.pdf
- Arias, C., Murillo, E. y Proaño, M. (2019). El servicio post venta y la atención al cliente: estrategias de fidelización. *EIDEA, Journal of Business Sciences*, 1 (2), 27-34. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/9>
- Arozarena, Y. (25 de junio de 2021). Una breve historia de los restaurantes. <https://panoramacultural.com.co/gastronomia/8049/una-breve-historia-de-los-restaurantes>
- Baladin. (2021). ¿Qué son los food trucks? <https://cocina-casera.com/que-son-los-food-trucks/>
- Barre Zabala, M. J. y Moreira Zambrano, M. G. (2019). *Evaluación de las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional de los restaurantes de la ciudad de Manta* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1163/1/TTAE28.pdf>
- Bartalent Lab. (2017). *¿Cuáles son las fases del servicio de sala?* <https://www.bartalentlab.com/degustanews/tendencias/tecnicas-de-sala-y-barra/fases-servicio-sala>

- Bocuse, P. (05 de marzo de 2019). *¿Cómo definir el concepto creativo de tu restaurante?* Obtenido de blog: <https://institutpaulbocuse.usil.edu.pe/blog/como-definir-el-concepto-creativo-de-tu-restaurante-4-recomendaciones>
- Cerezo Medina, A. (2019). Introducción al turismo y la gastronomía. [Archivo PDF]. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/19643/INTRODUCCI%C3%93N%20AL%20TURISMO%20Y%20LA%20GASTRONOM%C3%8DA%20v3.pdf>
- Condislife. (04 de mayo de 2018). *Carne de pollo: Cortes y sus posibilidades culinarias*. <https://condislife.com/2018/05/04/carne-de-pollo-conoce-sus-cortes-y-sus-posibilidades-culinarias/>
- Corporación Financiera Nacional, (28 de julio de 2017). *Requisitos para tu crédito*. <https://www.cfn.fin.ec/credito/>
- Cueva, P. (9 de octubre de 2020). *¿Cómo elegir la mejor ubicación para tu restaurante?* <https://aprende.com/blog/emprendimiento/restaurantes/como-elegir-la-mejor-ubicacion-para-tu-restaurante/>
- Castellano, I., y Badillo, A. (2015). *Los procesos de servicios en restauración*. [Archivo PDF]. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771211.pdf>
- Cuñat, J. (22 de febrero de 2020). *La importancia en la restauración del concepto de presentación de platos*. <https://valenciagastronomica.com/la-importancia-en-la-restauracion-del-concepto-presentacion-de-platos/>
- Chancay, R., y Delgado, M. (2015). Gestión operativa de restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en la parroquia Calceta de la provincia de Manabí [Tesis de Titulación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/135/Ruth%20Chancay%20-%20Mar%20c3%ada%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chunyi Lei (2021). Las influencias y huellas de la cultura china en Cuba: 1847-19591. *Letras*, 9(135), (160-175). <http://doi.org/10.30920/letras.92.135.12>
- De Bonis, G. (2020). *Técnicas y procesos para el servicio en restaurantes*. Germandebonis. [Archivo PDF]. <https://germandebonis.com/tecnicas-y-procesos-para-el-servicio-en-restaurantes/#:~:text=EI%20servicio%20de%20un%20alimentos,al%20cliente%20hasta%20la%20mesa>
- Del Toro Cabrera, A. (2019). La concepción de cliente y su repercusión en la calidad del servicio en el restaurante. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1–16. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.214>

- El Español. (2019). Cómo poner la mesa correctamente según el protocolo. https://www.elespanol.com/como/poner-mesa-correctamente-protocolo/419708455_0.html
- El Universo. (29 de mayo de 2018). ¿Cuáles son los pasos para emprender un negocio? *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/05/28/nota/6781892/como-emprender-negocio-ecuador/>
- Escuela de Negocios. (10 de junio de 2020). 9 tipos de restaurantes que debes conocer. <https://www.esneca.com/blog/9-tipos-de-restaurantes/>
- Escuelapedia. (2019). Comidas rápidas (fast food). <https://www.escuelapedia.com/comida-rapida-fast-food/>
- Estíbaliz. (2022). Donde probar las mejores tapas de Barcelona. <https://www.shbarcelona.es/blog/es/tapear-en-el-centro-de-barcelona>
- Expohoreca Magazine (2021). *Técnicas de cocina: Cortes básicos de verduras y frutas*. Expohoreca. <https://horeca.expob2b.es/es/n-/16441/tecnicas-de-cocina-cortes-basicos-de-verduras-y-frutas>
- Fallú, J. y Medina, I. (2014). *Propuesta para la creación de un bar restaurante que impulse el arte y turismo urbano en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2381>
- Galisteo, A. (01 de agosto de 2021). *Los 12 tipos de cortes de carnes rojas que debes conocer*. <https://www.esquire.com/es/donde-comer-beber/g27537724/carne-kobe-roja-cortes-ternera/>
- García, A. (16 de mayo de 2019). *¿Cuál es la mejor decoración si tengo un bar o un restaurante?* <https://aplikados.com/cual-es-la-mejor-decoracion-si-tengo-un-bar-o-un-restaurant/>
- García, F. (2015). *Técnicas en cocina*. Madrid, España. Síntesis. S. A. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771914.pdf>
- Galisteo, A. (01 de agosto de 2021). *Los 12 tipos de cortes de carne roja que deberías conocer*. Esquire. <https://www.esquire.com/es/donde-comer-beber/g27537724/carne-kobe-roja-cortes-ternera/>
- Guamán Morocho, F. E. (2021). *Plan de negocios para el restaurante temático del centro de bordados Cuenca, provincia de Azuay*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/15086>

- Gutiérrez, C. (2012). “*Corchito y Mezcla Show Bar*” propuesta para creación de un show bar para impulsar el consumo del vino nacional y extranjero en el sector de vía Samborondón - Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/345/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-61.pdf>
- Grecia de Flores. (13 de octubre de 2021). Los 10 mejores restaurantes temáticos del mundo. <https://webmediums.com/gastronomia/los-10-mejores-restaurantes-tematicos-del-mundo-rsml00j8waf6>
- Hoyer, O. (15 de febrero de 2020). *La importancia de los procedimientos de servicio y ventas en los restaurantes*. Gerencia de Alimentos y Bebidas. <https://omarjhoyer.wordpress.com/2020/02/15/la-importancia-de-los-procedimientos-de-servicio-y-ventas-en-los-restaurantes/>
- Iván (05 de enero de 2020). *El departamento de economato y bodega*. <https://cocinillas.art.blog/2020/02/05/aprovisionamiento-externo-de-generos/>
- Jaco, M. (2020). Todo lo que necesita saber sobre el costo de los alimentos de los restaurantes. [Archivo PDF]. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545881013>
- Jiménez, D. (17 de octubre de 2011). *Cómo administrar un restaurante-mapa de procesos*. Pymes y Calidad 2.0. <https://www.pymesycalidad20.com/como-administrar-un-restaurantemapa-de-procesos.html>
- La Pondala. (2020). Restaurante en la guía Gijón, <https://www.pinterest.es/pin/560979697332513290/>
- Lara, J. (15 de octubre de 2018). *La trascendencia de la ambientación del restaurante*. <https://www.joselarainteriorismo.com/pasos-para-decorar-un-restaurantemapa-de-procesos.html>
- La Nación (02 de abril de 2021). *Recetas con Trucha, el pescado que todos queremos probar*. <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/semana-santa-recetas-con-trucha-el-pescado-de-rio-que-todos-queremos-probar-nid23032021/>
- López, A. (2021) Técnica de cocina, Tipo de técnicas culinarias. Recetas de Rechupete. <https://www.recetasderechupete.com/tecnicas-de-cocina-tipos-de-tecnicas-culinarias/26537/>
- Mccutchen, M. (2019). Herramientas y equipos esenciales que todo bar debe tener. <https://www.glimpsecorp.com/bar-tools-and-equipment-and-their-uses/>
- Marketing Gastronómico. (9 de junio de 2020). *Importancia de las tecnologías en los restaurantes*. <https://escuelamarketinggastronomico.net/>
<https://escuelamarketinggastronomico.net/tendencias-en-nuevas-tecnologias-para-restaurantes/>

- Martínez, A. (2010) *Técnicas Culinarias*. Libro del alumno. Akal, S. A. https://www.akal.com/libro/tecnicas-culinarias-libro-del-alumno_34576/
- Martini, A. (2007). *Ingeniería de menú*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina - FEHGRA. [https://www.ahrcc.org.ar/_descargas/Ingenieria-en-Menu-Fehgra\(2\).pdf](https://www.ahrcc.org.ar/_descargas/Ingenieria-en-Menu-Fehgra(2).pdf)
- Mercado Fuster, D. (2020). Procesos de servicio en restaurantes. Paraninfo, S.A. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428344203/procesos-de-servicios-en-restaurante>
- Mercado, D. (2021). Procesos de servicio en bar-cafetería (Vol. 1). Madrid España: Paraninfo SA. <https://books.google.com.ec/books?id>
- Milo Prieto, J. M. y Delá Ibujés, E. J. (2020). Proyecto de prefactibilidad para determinar la viabilidad de la creación de una microempresa de comida rápida “Wings Competitions” en la parroquia Ximena. [Tesis de grado, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1674>
- Ministerio de Turismo. (MINTUR, 2018). Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. Acuerdo Ministerial No. 2018 053. Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Ministerio de Turismo. (MINTUR, 2018). Mapa gastronómico del Ecuador. [Archivo PDF]. <https://chefs.ec/wp-content/uploads/2018/05/folleto-gastron%C3%B3mico.pdf>
- Motto López, M., Fernández Méndez, M. F. (2014). Servicio y atención al cliente en restaurante. Paraninfo. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428398763/uf0259--servicio-y-atencion-al-cliente-en-restaurante>
- Munzón Romero, A. A., Cuadrado Sánchez, G. P. y Ormaza Andrade, J. E. (2020). Determinación de costos en la industria de alimentos y bebidas para la toma de decisiones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5(4), 503-530. N°4. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i4.969>
- Nieto Mejía, A. (2020). Gastronomía y turismo, una reflexión cultural. Fundación Universitaria San Mateo, Bogotá Facultad Ciencias Sociales Administrativas y Afines. p. 199. ISBN: 978-958-52633-8-3.
- National Satation Foundation. (NSF, 2021). Consejos para practicar la inocuidad alimentaria en el hogar. <https://es.nsf.org/es/sala-de-prensa/los-10-mejores-consejos-para-practicar-la-inocuidad-alimentaria-en-el-hogar>

- Nuger, V. (06 de noviembre de 2018). *Cómo la financiación de las empresas afecta los precios*. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/como-la-financiacion-de-las-empresas-afecta-los-precios/>
- Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Mazacon, N. y Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114-137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402133>
- OIRSA (Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria). (2018). Manual de introducción a la inocuidad de los alimentos. Dirección regional de inocuidad de los alimentos. [Archivo PDF]. <https://www.oirsa.org/contenido/2019/Manual%20de%20Introduccion%20a%20la%20Inocuidad%20de%20los%20alimentos%20-%20OIRSA.pdf>
- OXFAN Intermón (05 de marzo de 2020). *Recetas del mundo, 5 recetas, 5 continentes*. <https://blog.oxfamintermon.org/recetas-del-mundo-5-continentes-5-recetas/>
- Pérez, A. (24 de mayo de 2020). Barreras de entrada, que son, impacto y fuentes. <https://www.obsbusiness.school/blog/barreras-de-entrada-que-son-impacto-y-fuentes>
- Pérez Oreja, N. y Civera Bendicho, J. (2012). Gestión de la producción en la cocina. Síntesis negocios y administración de empresas.
- Puyuelo Arilla, J. M., Montañes Biñana, J., Garmendia Otegui, J. M., Sanagustín Fons, M. V. (2017). Introducción a la historia de bares y restaurantes: principales hitos bajo una perspectiva gastronómica. FECOGA. https://barradeideas.com/wp-content/uploads/2018/12/Introduccion_a_la_historia_de_bares_y_restaurantes_D.pdf
- Plató Restaurante. (28 de noviembre de 2019). *Gastronomía Plató ¿qué es para nosotros la cocina fusión?* <http://restauranteplato.com/2019/11/28/gastronomia-plato-cocina-fusion/>
- Quiroga Lasso, G. J. (2022). Análisis del consumo de comidas de origen italiano en restaurantes de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23952>
- Qwik. (2020). Bartender Job Description Template. <https://www.qwick.com/bartender-job-description/>
- Ramos, J. (2015). El servicio en bar y cafetería. SÍNTESIS, S. A. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771563.pdf>

- Reguera, I. (2019). Conceptualizando el bar. [Archivo PDF]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/126357/141-158.pdf?sequence=1>
- Rodolfo, S., y Olave, T. (2014). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un restaurante durante periodo de alta demanda. *Información tecnológica*. 24(4). Pg.44-61. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642014000400005>
- Ruíz Chércoles E, y García Rebollar C. (2022). La alimentación en diferentes culturas. Actualización en Pediatría. 3, (409-417). https://www.aepap.org/sites/default/files/pag_409_417_alimentacion_culturas.pdf
- Sant Tomas. (2020). Tipos de cortes de verduras en la cocina. <https://www.4homenenaje.com/tipos-de-cortes-de-verduras-en-la-cocina/>
- Sirviella. (17 de septiembre de 2019). *Tipos de restaurante según el número de tenedores*. <https://sirviella.com/noticias/tipos-de-restaurantes-por-tenedores/>
- Sánchez Lafuente, A. C. (2022). Servicios especiales en restauración. IC. Editorial.
- Soft Restaurante. (05 de noviembre de 2020). Cómo llevar el control de inventarios en un restaurante. <https://softrestaurant.com/blog-restaurantero/como-llevar-el-control-de-inventarios-en-un-restaurante>
- Schulfer, S. (2016). Bartender duties, responsibilities, and checklists. <https://home.binwise.com/blog/most-important-bartender-duties>
- Traver, E. (15 de julio de 2021). *La economía de ser dueño de un bar*. <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/011216/economics-owning-bar.asp>
- Unknown. (06 de mayo de 2015). Clasificación por categoría de los restaurantes de acuerdo al número de tenedores. <http://thehostsugiere.blogspot.com/2015/05/clasificacion-de-restaurantes-por.html>
- Vázquez, D. (06 de septiembre de 2018). *Así es como nació el primer restaurante de la historia*. <https://www.lavanguardia.com/comer/sitios/20180906/451384675191/primer-restaurante-historia-origen.html>
- Vásquez Morales, K. B. (2021). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la elaboración de utensilios de cocina a base de aluminio fundido para la microempresa Fundimar S.A. [Tesis de grado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d86ba705-0e71-4d47-ba73-f3c44d3fda00/content>

Weinberger Villagrán, K. (2017). Plan de negocios, herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio. USAID. <https://www.nathaninc.com/wp-content/uploads/2017/10/LIBRO-PLAN-DE-NEGOCIOS-2.pdf>

BIOGRAFÍA



Gilberto Blanco González, candidato a Doctor en Ciencias Económicas, especialidad de Turismo, profesor titular auxiliar de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador. Fundador del Hotel Higuierón, siendo su Coordinador docente. Ha publicado varios libros y artículos científicos, ha sido director de proyectos de investigación y participado como ponente en Congresos nacionales e internacionales.



Odalis Dávila López, Ingeniera Industrial, fue profesora de Ingeniería Industrial y de Dirección de Empresas en la Universidad de Matanzas Cuba, subdirectora de desarrollo de productos de la Comercializadora del Turismo ITH, Varadero. Ha dirigido varias tesis de grado de su especialidad y participado como ponente en congresos nacionales e internacionales.



Miguel Andrés Marcillo Mera, formación académica Ingeniero en Turismo, técnico en alimentos y bebidas, ayudante de cátedra referente a la hotelería y restauración, capitán de restaurante, barman, asistente de servicios en los hoteles Poseidón, Manta Hots, Montecristi golf Club, Hotel Oro Verde y Howard Jonhson de la ciudad de Manta, dirige y ejecuta los servicios gastronómicos del Hotel Laboratorio Higuierón de la ESPAM MFL.



Zoila Ulacia Oviedo, Doctora en Ciencias Económicas, Master en Consultoría Gerencial, es profesora Titular de la Universidad de la Habana. Ha publicado varios libros y artículos científicos sobre la actividad hotelera y participado como ponente en Congresos nacionales e internacionales. Profesora de posgrado en Maestría de Turismo. Miembro de proyectos de investigación; laborando en cadenas hoteleras de primer nivel en áreas de la calidad de los servicios y animación turística.



Yadira Beatriz Párraga Basurto, Ingeniera en Turismo, Master en Planificación y Gestión de Proyectos Agroturísticos y Ecológicos de la Universidad Agraria del Ecuador UAE. Candidata a Doctora en Ciencias Sociales de la Universidad de Córdoba España UCO. Docente investigadora de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Ha publicado varios artículos científicos y ejerce funciones de dirección y tutorías de trabajo para la obtención del título de grado. Ha realizado capacitaciones en varios GAD cantonales y GAD Parroquiales de la provincia de Manabí sobre temas relacionados con Herramientas Tecnológicas y Organización de Eventos y Atención al Cliente, participación en múltiples eventos científicos como ponente, participación y asistencia en varios talleres, cursos y seminarios sobre investigación y diversas áreas.

COMO HACER Y OPERAR UN NEGOCIO DE RESTAURANTE

CARRERA DE TURISMO

La presente obra es creada para estudiantes y profesionales del turismo y la gastronomía con el objetivo de que conozcan más allá de las definiciones, como restaurante, las áreas que contiene el mismo, etc., ya que la obra contiene temas de la gestión y las operaciones necesarias que se deben llevar a cabo para obtener éxito.

Los estudiosos de la temática quedarán complacidos y podrán profundizar en el estudio de la actividad turística que más crece en el mundo.



hums
EDITORIAL

ISBN: 978-9942-773-53-1



9 789942 773531