

Estudio

“Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el área de cocina”

ITH

instituto tecnológico hotelero

www.ithotelero.com



1. Palabras del Presidente ITH	03
2. Palabras de la Directora General ITH	04
3. Palabras del Director General de CATAR	05
4. Introducción al proyecto	06
5. ¿Qué es la 5ª Gama?	07
6. Proyecto Estudio “Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el área de restauración”	10
Objetivos del proyecto	10
Fases del proyecto	10
Empresas participantes	11
Metodología	11
Cronograma	13
Resultados encuestas	14
Conclusiones del estudio	24
Anexos 1	
Tabla resumen ventajas de la 5ª Gama	28
Anexos 2	
Impacto proyecto en prensa	30

1. Palabras del Presidente ITH

Este proyecto que hoy presenta el ITH representa un paso significativo y elocuente en la batalla hacia la efectividad y la ganancia de valor en nuestro producto hotelero. Esto es así porque el departamento de restauración de un hotel supone uno de los pilares básicos de su rentabilidad. Innovar en esta área, es apelar al core business de nuestros negocios hoteleros.

Con este proyecto el ITH demuestra que es posible innovar, que se pueden flexibilizar los costes y que es factible ser más eficiente en los procesos de restauración de un hotel. Para mí es un motivo de gran satisfacción que este proyecto vea la luz y es mi deseo que sirva a los hoteleros para mejorar la gestión diaria de sus empresas, lo cual redundará en una mejora de la competitividad del sector.

03

José Guillermo Díaz Montañes
Presidente ITH

2. Palabras de la Directora General

El Instituto Tecnológico Hotelero, siempre apoyando la innovación en productos, procesos organización y gestión, presenta ante el sector hotelero este estudio realizado en colaboración con una de las empresas punteras en su área, Catar, con objeto de ayudar al hotelero a optimizar su departamento de cocina con la vista puesta en mejorar la percepción del cliente. Es decir, ganando eficacia, flexibilidad y rentabilidad. El presente estudio concilia todos estos elementos a través de la incorporación de la cocina de “quinta gama” a los hoteles.

04

Es nuestro objetivo, como Instituto dedicado a mejorar la competitividad del sector a través de la innovación crear alianzas con aquellas entidades, que hayan implementado procesos de innovación que sean susceptibles de incorporarse al sector hotelero. Se trata de una regla general de nuestra política de actuación que está dando excelentes resultados para el sector.

Creo firmemente que estamos ante un proyecto que cambiará la forma de gestionar el departamento de cocina de un hotel.

Mar de Miguel Colom
Directora General ITH

3. Palabras del Director General de CATAR

Cuando el ITH nos propuso esta participación, una de las primeras cosas que nos planteamos fue la gran oportunidad que se abría ante nosotros de introducir una innovación práctica y eficaz en el sector hotelero. El principal atractivo de este estudio, a la luz de los halagüeños resultados, es la constatación de los beneficios derivados de implantar, racional y metódicamente, el sistema de 5ª gama en la restauración de un hotel.

Central de Cocinados Catar S.A. es una empresa pionera en España en la aplicación de tecnología alimentaria a la cocina tradicional. Nuestros 18 años de experiencia nos hacen acreedores de una amplia visión de futuro en este campo, por lo que considero que esta alianza que se ha producido entre el sector hotelero y nuestra compañía, a través del Instituto Tecnológico Hotelero, puede representar un notable avance en la consecución de grandes logros para el sector.

05

Creo personalmente, que estamos ante un cambio de mentalidad en todo lo que se refiere a los procesos que integran el área de restauración de un hotel con particular énfasis en su área de cocina. Se están modificando las estructuras tradicionales para dar paso a métodos más efectivos en la gestión de nuestros recursos y haber tenido la oportunidad de contrastar los enormes beneficios de estos cambios, me hacen ser muy optimista en el futuro.

Jordi Grau
Director General de CATAR

4. Introducción proyecto

El presente informe recoge los resultados correspondientes al proyecto estudio “Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el área de restauración” fruto del convenio firmado entre el ITH y la empresa CATAR S.A.

Este proyecto ha investigado las ventajas de la utilización de los productos de 5ª Gama en el departamento de cocina de un grupo de hoteles vacacionales, para que cuando el hotelero decida apostar por esta innovación, tenga la máxima información posible.

Las empresas Hoteleras han de competir en un mercado donde se busca un equilibrio entre creatividad, calidad y precio. Igualmente, deben enfrentarse al grave problema de la escasez de trabajadores debido en algunos casos a la estacionalidad y a su escasa cualificación profesional.

La utilización de los productos de 5ª Gama puede aportar a los hoteleros soluciones que abaratan los costes, mejoran la calidad, la uniformidad y seguridad alimentaria de las elaboraciones culinarias, simplificando la organización del trabajo y su planificación.

En definitiva, en este caso la innovación tecnológica se pone a disposición de los hoteleros para ayudarles a dar soluciones que faciliten el trabajo a los cocineros y que mejoren la atención y servicio al cliente.

06

5. ¿Qué es la 5ª GAMA?

De manera resumida, sin ánimo de ser exhaustivos y siendo conscientes de que no existe una definición académica al respecto, podríamos decir que las gamas se dividen en los siguientes tipos:

- La primera gama pertenece a los productos conservados por los métodos más tradicionales como por ejemplo salazón, deshidratación o fermentación, los que realizaban nuestras abuelas y llevan años realizándose.
- La segunda gama incluye aquellos en los que se realiza un tratamiento térmico de esterilización como por ejemplo algunas conservas.
- La tercera gama incluye los alimentos conservados mediante la aplicación del frío a baja temperatura como los congelados.
- La cuarta gama está basada en el procesado de una materia prima de alta calidad, lavada, pelada, cortada y envasada en las mejores condiciones para conseguir aumentar su vida útil y obtener productos más nutritivos y fáciles para utilizar el consumidor
- La quinta gama son productos cocinados o envasados al vacío, los cuales son sometidos a un proceso de pasteurización o bien envasados con atmósferas modificadas, el cual cubre varias funciones:
 - La primera, terminar de cocinar el producto a baja temperatura.
 - La segunda: alargar la vida de dicho producto y lo más importante, mantener los nutrientes así como las propiedades organolépticas.
 - La tercera, garantiza unos altos parámetros de higiene y seguridad alimentaria, obtenidos mediante el proceso de pasteurización eliminando los microorganismos patógenos.

Bajo ésta denominación de quinta gama en la que se basa el estudio realizado, se engloban genéricamente diferentes tipos de productos ya preparados y listos para consumir, de rápida y fácil manipulación, que no requieren especialización alguna, convenientemente envasados y almacenados con total seguridad. Por lo que, la utilización de platos preparados, puede suponer reducciones importantes en superficie de cocina, menos inversión en las instalaciones, menos espacio de almacenaje, mejores controles sanitarios y menos riesgo de contaminación.

La cocina verá así simplificadas sus tareas de organización y planificación del trabajo. Reducirá igualmente sus tareas rutinarias y logrará una mayor optimización del personal, gasto energético e instalaciones.

Así, un hotel puede basar parte de su oferta en producto fresco, de temporada, platos locales, etc., recurriendo a los elaborados industrialmente como ayuda o complemento. Siempre teniendo esta innovación como aliado y como una herramienta de apoyo para el Chef.

Aspectos importantes en la elaboración de productos de 5ª Gama.

No hay Calidad sin Seguridad.

Con esta sencilla pero importante premisa, la labor de innovación en el campo de la tecnología alimentaria consigue que todos los productos ofrezcan máximas garantías de calidad higiénico-sanitarias, mediante los procesos de envasado al vacío, en atmósfera modificada, y su posterior pasteurización.

↳ Envasado al vacío.

Este aspecto, impide la multiplicación de los microorganismos aerobios que pueden producir la alteración de los alimentos en un breve período de tiempo, protegiendo su interior de cualquier agente externo.

↳ Envasado en atmósfera modificada.

La atmósfera modificada, aprovecha la acción inhibitoria sobre el crecimiento microbiano de algunos gases de uso en el envasado de alimentos, para alargar su vida útil hasta 21 días.

↳ La pasteurización.

Una vez envasados al vacío, en crudo o tras un proceso culinario tradicional, los alimentarios se someten, dentro de su recipiente hermético, a una cocción a temperaturas suaves y humedad elevada, seguido de una refrigeración rápida. Este procedimiento permite garantizar la calidad microbiológica y organoléptica de los alimentos durante un período de conservación en refrigeración de entre 30 y 50 días.



> Precesos de elaboración de productos de 5ª Gama.

6. Proyecto Estudio “Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el área de restauración”

Objetivos del Proyecto

- Optimización y mejora del proceso de manipulación, elaboración y presentación de alimentos en el área de cocina y restauración.
- Evaluación del modelo operativo vigente en el proceso de cocina.
- Evaluación de la flexibilidad del sistema de 5ª GAMA y de los beneficios logrados, mediante la realización de visitas personalizadas a los Directores de los hoteles donde se realizarán los estudios.
- Definición de las ventajas a la hora de implantar la 5ª Gama.

Fases del proyecto

1. Elaboración del Informe de gestión del proyecto y búsqueda de los colaboradores.
2. Búsqueda de las empresas hoteleras participantes en el desarrollo del estudio bajo los criterios definidos.
3. Desarrollo del proyecto: realización de las visitas personalizadas.
4. Evaluación y análisis de los resultados obtenidos en campo.
5. Celebración de una presentación al sector turístico y resultados del proyecto.
6. Publicación de carácter divulgativo que recoge los resultados y principales conclusiones del estudio.
7. Desarrollo de acciones de marketing y comunicación para dar a conocer la publicación desarrollada y los resultados del proyecto.

Empresas hoteleras participantes

RTM Hotels

- ↘ Hotel Audax, Menorca

H 10 Hotels Lanzarote Gardens, Lanzarote

- ↘ Hotel H 10 Rubicón Palace, Lanzarote
- ↘ Hotel H 10 Lanzarote Gardens

Sirenis Hotels

- ↘ Hotel Sirenis Aura, Ibiza
- ↘ Hotel Sirenis Seaview Country Club, Ibiza

Palmira Hotels

- ↘ Hotel Palmira Beach, Mallorca
- ↘ Hotel Palmira Cormorán, Mallorca

Ola Hotels

- ↘ Hotel Cala Llenya, Ibiza

Metodología

- ↘ 1. Se concretó la muestra de hoteles participantes en el proyecto
 - a. Hoteles vacacionales
 - b. Categoría: 3 y 4 estrellas
 - c. Hoteles con buffet
 - d. Dimensión y plazas
 - i. 500-1000 plazas
 - e. Con sistema de encuestación establecido

f. Pertenecientes a las Islas Baleares o Canarias

g. Tamaño de la muestra 8 hoteles

h. Con el sistema implantado previamente

i. Sin el sistema implantado previamente

- 2. Se definió la encuesta para evaluar los resultados de la implantación del sistema.
- 3. Una vez definidas las características de los hoteles se realizaron diferentes acciones de comunicación y marketing para conseguir la participación de 8 hoteles participantes.
- 4. Una vez confirmados los 8 hoteles se envió la documentación del proyecto a los responsables de cada empresa participante, así como la petición de los datos necesarios para las visitas personalizadas previstas.
- 5. Se solicitó a los hoteles que no tenían el sistema implantado la rueda de menús, para que fuese adaptada al nuevo sistema de 5ª Gama.
- 6. Se realizaron visitas a las instalaciones por parte de CATAR-ITH para orientar al hotel en la implantación del sistema. Las visitas estuvieron apoyadas por el Chef Executive de CATAR, quien ayudó en la parte más operativa a los Chefs que implantaban el sistema por primera vez.
- 7. Un mes después se realizaron las primeras visitas personalizadas para la elaboración de la encuesta.
- 8. Los datos obtenidos de las primeras encuestas fueron evaluados y se sacaron las primeras conclusiones del estudio.
- 9. Se realizó un seguimiento telefónico a los hoteles participantes durante el proceso de implantación.
- 10. Se realizaron las segundas visitas personalizadas donde se utilizó la encuesta rellena en la primera visita para ver como habían evolucionado los departamentos de cocina durante el proceso de implantación del sistema.
- 11. Los datos obtenidos de las segundas visitas personalizadas se unieron a las conclusiones de las primeras visitas y permitieron de esta manera las conclusiones finales y con ello elaborar el estudio previsto.

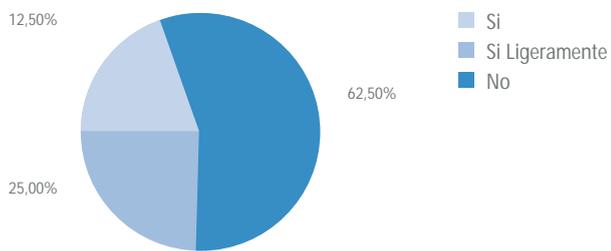
Cronograma

CRONOGRAMA Proyecto “Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el área de restauración”

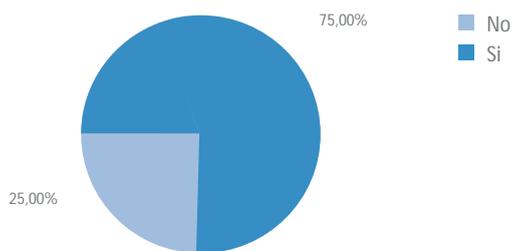
Acción a realizar	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Elaboración del Informe de gestión del proyecto y búsqueda de los colaboradores	■							
Búsqueda de las empresas hoteleras participantes en el desarrollo del estudio bajo los criterios definidos	■							
Definición de la encuesta para el proyecto		■						
Visitas iniciales personalizadas a Hoteles, realización encuesta			■					
Evaluación y análisis de los resultados obtenidos en las visitas iniciales personalizadas			■					
Seguimiento continuado a Hoteles				■	■	■		
Visitas finales personalizadas a Hoteles, realización encuesta							■	
Evaluación y análisis de los resultados obtenidos en las visitas finales personalizadas							■	
Celebración de la presentación / conferencia al sector turístico								■
Publicación de los resultados del proyecto								■
Publicación de carácter divulgativo que recoge los resultados y principales conclusiones del estudio.								■
Desarrollo de acciones de marketing y comunicación para dar a conocer la publicación desarrollada y los resultados del proyecto								■

Resultados encuestas

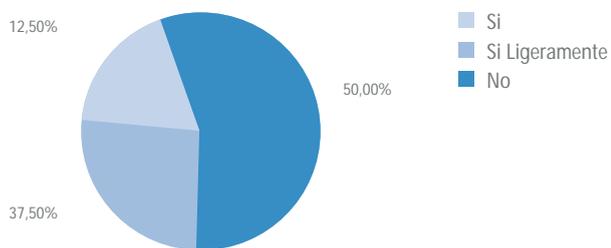
1. ¿Han reducido el coste de materia prima por servicio ofrecido?



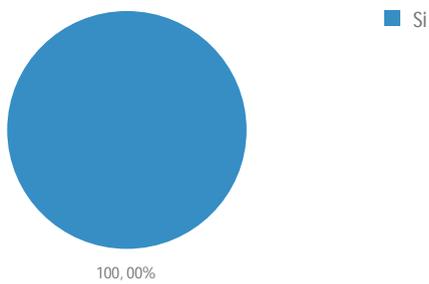
2. ¿Han reducido el coste en de la nómina del personal directamente implicado en cocina?



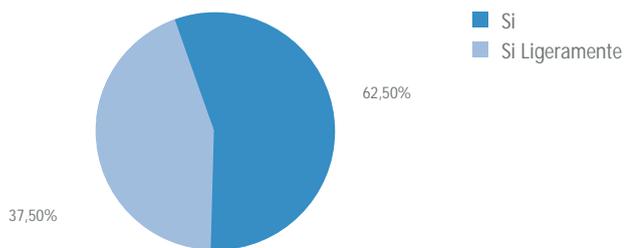
3. ¿Ha notado una menor necesidad de actuaciones de mantenimiento y reparaciones en la cocina?



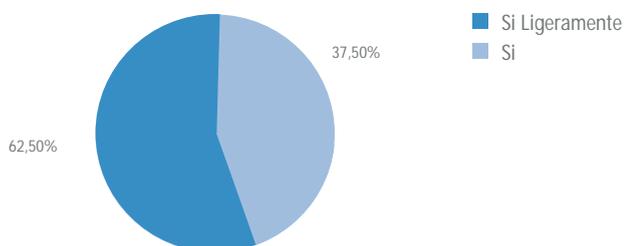
4. ¿Ha notado una menor necesidad en cuanto a servicio de mercancías por parte del economato?



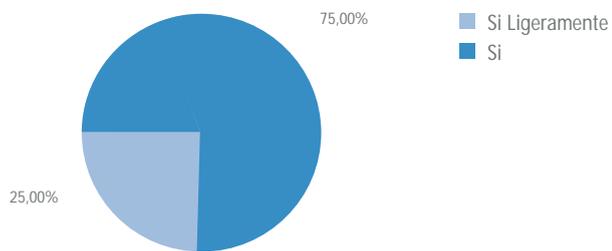
5. ¿Ha notado una disminución en el N° de proveedores relacionados con mercancías que pueden estar relacionadas con la parte de cocina integrada en el sistema?



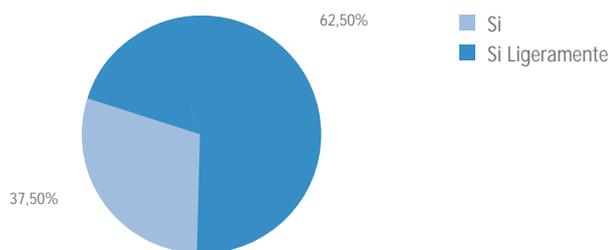
6. ¿Ha notado una disminución en el N° de facturas relacionados con mercancías que pueden estar relacionadas con la parte de cocina integrada en el sistema?



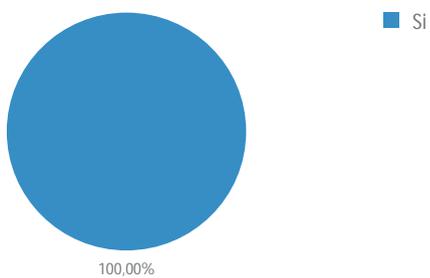
7. ¿Ha notado una disminución de la carga de trabajo en la limpieza de la cocina?



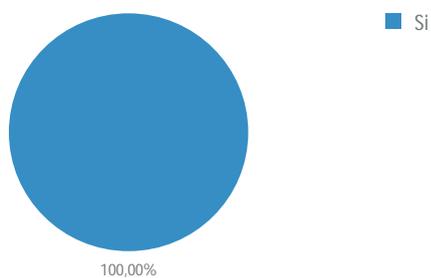
8. ¿Ha notado una disminución en la carga de trabajo del personal que limpia el equipamiento de cocina (perolas, etc.)?



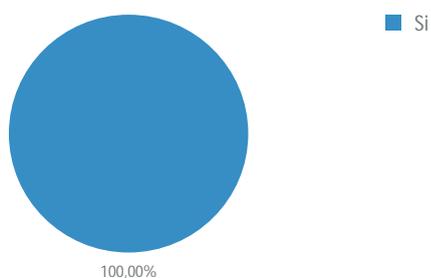
9. ¿Asegura el sistema 5ª GAMA una estabilidad de costes del menú, si el sistema es aplicado correctamente?



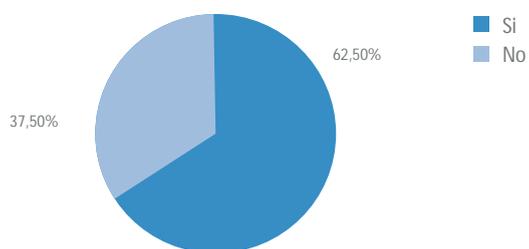
10. ¿Le permite el sistema 5ª GAMA un mejor control y la reducción de los restos de comida, que inevitablemente por el propio sistema buffet, deben ser eliminados al final de cada servicio?



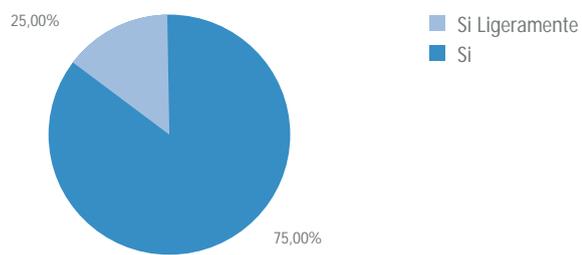
11. ¿Le permite el sistema 5ª GAMA la reducción de la superficie en cocina?



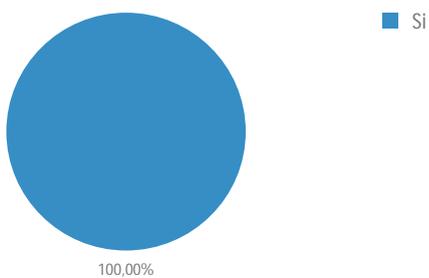
12. ¿Le permite el sistema 5ª GAMA la reducción de la superficie de almacenaje en cocina?



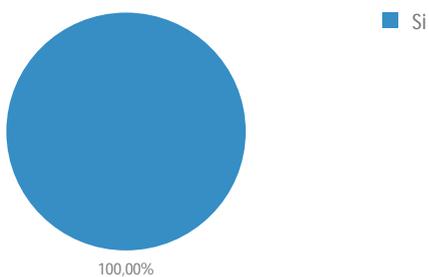
13. ¿Facilita el sistema 5ª GAMA un mejor mantenimiento del orden en las cámaras?



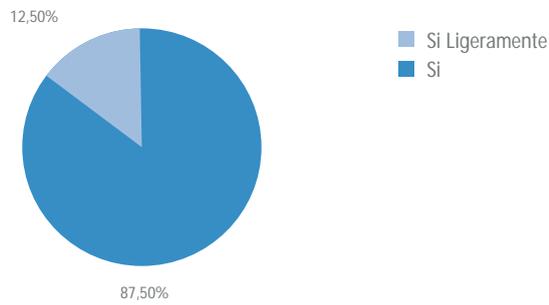
14. ¿Facilita el sistema 5ª GAMA la realización de los inventarios?



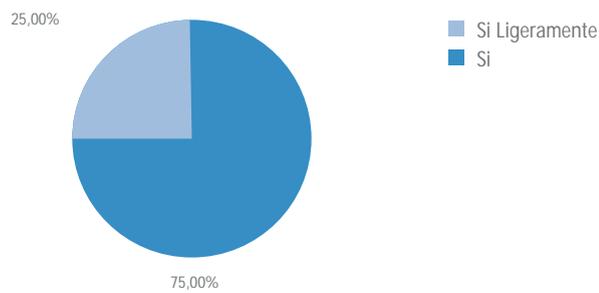
15. ¿Permite el sistema 5ª GAMA que el Chef y su equipo tenga más tiempo para ser creativo en la decoración del buffet?



16. ¿Permite el sistema de 5ª GAMA, que el Chef disponga de más tiempo para dedicarse a la planificación y entrar más en contacto con los clientes?

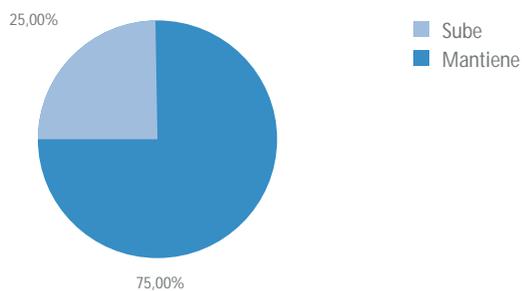


17. ¿Permite el sistema 5ª GAMA utilizar personal no tan cualificado a la hora de elaborar los alimentos, pero más cualificado para la atención de los clientes, decoración de buffets, etc.?

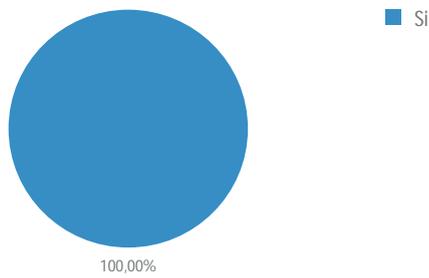


19

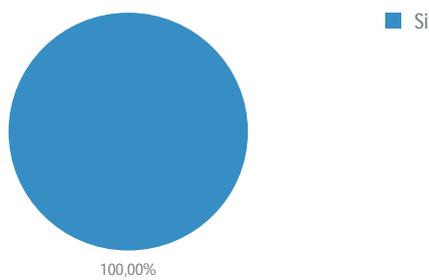
18. ¿Cómo ha afectado el sistema a los niveles de higiene sanitaria desde que ha implantado el sistema?



19. ¿Permite el sistema 5ª GAMA afrontar con más tranquilidad una reducción de plantilla momentánea y puntual por casos de bajas médicas inesperadas por ejemplo?

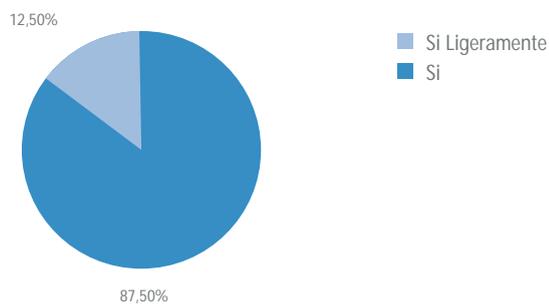


20. ¿Permite el sistema 5ª GAMA afrontar con más tranquilidad un aumento inesperado de clientes en el Buffet?

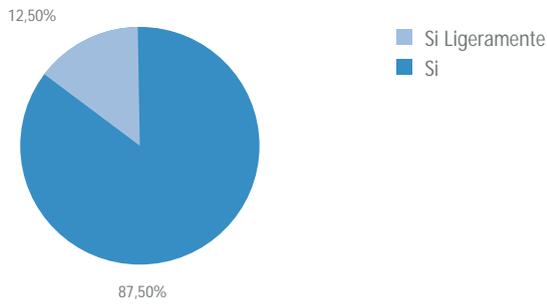


20

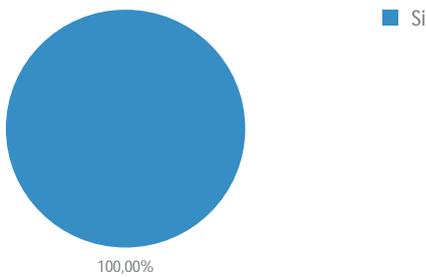
21. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar el servicio de banquetes?



22. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar el servicio de dietas especiales para clientes con necesidades específicas?

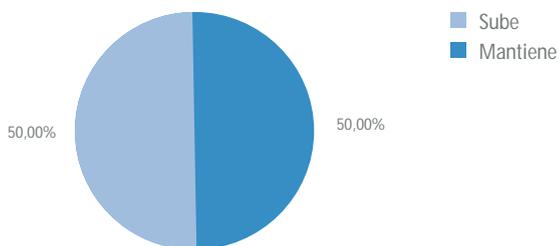


23. ¿Le asegura el sistema 5ª GAMA que los platos son homogéneos y tienen el mismo sabor?, es decir que la calidad de los platos es siempre la misma?

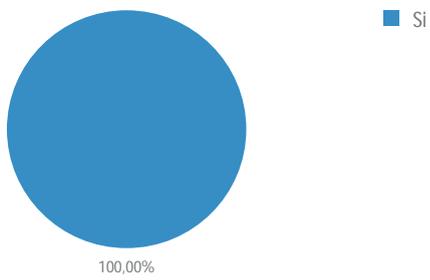


21

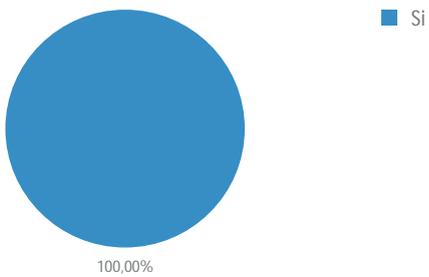
24. ¿Cómo ha evolucionado el grado de satisfacción de los clientes una vez implantado el sistema?



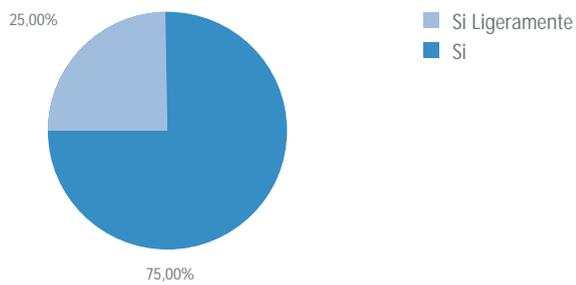
25. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar el servicio de room service?



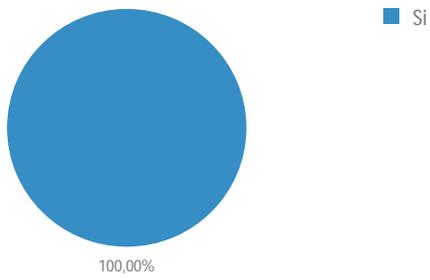
26. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar el servicio de cenas frías?



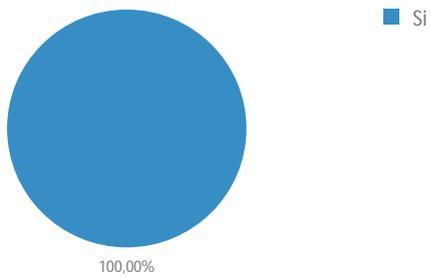
27. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar el servicio en el kiosco de piscina o similar?



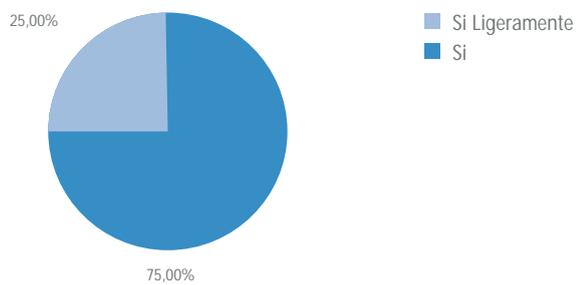
28. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar el servicio y facilitar el show cooking?



29. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar la carta y la variedad de platos en el restaurante temático?



30. ¿Permite el sistema 5ª GAMA mejorar la variedad de platos en las noches temáticas?



Conclusiones del estudio

Introducción

Para la definición de estas conclusiones hemos tenido en cuenta principalmente dos fuentes: una, el análisis de los resultados de las encuestas y otra la información y experiencias reales de los hoteles que han trabajado con esta innovación. Las reuniones personalizadas sirvieron para intercambiar con los participantes las experiencias de otros hoteleros, lo que les ha aportado ideas y soluciones a la problemática común que este sistema resuelve. Aspectos que un hotel por si solo habría tardado meses en detectar, fueron rápidamente solucionados con la ayuda de otro hotel participante, lo que demuestra que integrarse en este tipo de proyectos facilita la implantación de las innovaciones en las empresas hoteleras.

Cada hotel necesita un planteamiento adaptado a sus necesidades reales, pero se constata que la problemática (falta de personal, descontrol de costes, etc.) general es la misma para todos.

Todas las reuniones se han mantenido en un ambiente muy positivo y de intercambio de experiencias entre los tres integrantes del proyecto: las empresas hoteleras, CATAR y el ITH. Esto ha facilitado la consecución de los objetivos marcados.

Conclusión general de los participantes del estudio

En general los hoteles están muy satisfechos con la 5ª gama y expresan que una vez efectuado el cambio de mentalidad necesario y superado el periodo inicial de implantación en la empresa, el sistema si se aplica correctamente, se convierte en un aliado para el chef y en una herramienta de gestión indispensable, que facilita y soluciona muchos de los problemas actuales que se pueden encontrar en la cocina de un hotel.

24

Departamento de dirección

La percepción general es que la incorporación de esta innovación en la gestión del departamento puede suponer un cambio parecido al que sufrió el sector cuando paso del servicio a la carta al servicio de buffet.

Departamento de cocina

Cuesta adaptarse a las novedades y como en todos los cambios se necesita de un periodo de adaptación, pero una vez superado este periodo, se constata que la 5ª gama es un aliado y una ayuda que aporta mucha tranquilidad en aquellos aspectos que siempre fueron un quebradero de cabeza para el departamento.

Departamento de alimentos y bebidas

El sistema permite, especialmente a los responsables del departamento, tener más datos sobre consumos y gustos, lo que ayuda a mejorar la gestión en todos los sentidos. Ahora saben los platos más usados, cantidades consumidas, carga del buffet, las sobras reales, etc. El sistema permite tener un control diario y mejorar en aspectos como: satisfacción de clientes, RRHH, sistema FIFO, trazabilidad, pedidos, sistema de calidad, costes, etc.

Departamento de limpieza

Aunque depende de cada hotel, se ha notado que las necesidades de limpieza se han reducido y aunque la limpieza general, debido a que la cocina sigue siendo la misma, se está realizando igual, evidentemente al cocinar menos, las zonas de preparación están más limpias, la grasa acumulada disminuye notablemente, siendo las necesidades de limpieza mucho menores.

Departamento de compras

El departamento de compras ha visto que se simplifican las gestiones según va aumentando la implantación de la innovación. Menguan también, las referencias de productos y se concentran en proveedores más especializados los cuales anteriormente no se potenciaban tanto, como por ejemplo, proveedores de pescados grandes lo que aporta vistosidad y diferenciación en los bufets y menús.

Cambio de mentalidad en todo el equipo desde la propiedad hasta los camareros.

El problema principal está en conseguir el cambio de mentalidad en toda la organización, desde la propiedad, pasando por el director, cocineros, camareros, etc. Y ese es el "factor determinante". La implantación exige unos cambios importantes en la manera de gestionar y solo si se tiene el convencimiento total por parte de todos los implicados se pueden obtener los beneficios reales que este sistema puede ofrecer.

El Director o el responsable de Alimentos y Bebidas (dependiendo de la estructura organizativa del hotel) debe implicarse mucho al principio y dedicar durante el primer mes gran parte de su tiempo a supervisar y controlar a todo el engranaje que significa implantar el sistema. Los costes, las compras y pedidos, recepción y orden de la mercancía, decoración del buffet, apoyando al chef, etc. La adecuada supervisión es uno de los factores que asegura el éxito de la implantación.

25

Control y reducción de costes

Cada establecimiento es diferente y tiene unas necesidades que son difícilmente comparables entre un hotel y otro.

Los datos especialmente de costes y consumos por cliente y servicio, dependen mucho de la colocación de los buffets (si están en línea o en islas por ejemplo, de la distribución de los productos en el mismo, de la tipología de clientes, época del año, etc.) por lo que no existe una fórmula que se pueda aplicar a todos los hoteles.

Estos costes se controlan y se reducen al máximo cuando el sistema esta optimizado con 4ª gama, loncheado, porcionado, etc.

Equipamiento y reorganización de los espacios

Los hoteles que han tenido recursos económicos para adaptar sus cocinas, han eliminado parte del espacio de la misma y lo están utilizando para aumentar las zonas de showcooking y el nº de mesas del restaurante.

El equipamiento y espacio en la cocina sufren algunos cambios, después de implantar el sistema y a grandes rasgos, sucede que

- ↘ Sobra espacio. (Especialmente en zonas de preparación y manipulado de alimentos)
- ↘ Algunos de los equipamientos quedan en un segundo plano y algunos se tienen que readaptar.
- ↘ Se necesita reforzar el equipamiento para regeneración.
- ↘ Cámaras de congelados y zona descongelación prácticamente ya no se utilizan.

Si tenemos la idea de implantar la cocina de 5ª Gama en un hotel de nueva construcción, deberemos tener en cuenta que: el diseño de la cocina y la organización del personal son totalmente diferentes al sistema tradicional, aspectos que deberemos tener en cuenta con arquitectos y empresas de equipamiento hotelero.

Conseguir la optimización total del sistema

Se ha comprobado que los hoteles que tienen mejores resultados son los que llevan ya dos años con la innovación implantada. Lo que demuestra que el tiempo necesario para una optimización correcta es de 2 a 3 años.

La utilización de 4ª y 5ª Gama se presenta como la combinación perfecta para sacar el máximo rendimiento al sistema.

En cuanto a variedad y atención a públicos y dietas especiales

Este tipo de innovación ayuda al Chef especialmente cuando tienen grupos especiales o público de otras culturas con necesidades gastronómicas concretas y en grandes eventos puntuales.

Un Chef, por ejemplo, se ha apoyado en la 5ª gama con los platos para vegetarianos y han conseguido dar este tipo de platos en el buffet que antes no podían realizar por la escasez de cocineros expertos en dietas vegetarianas. Esto también es viable en platos o bufets temáticos como por ejemplo comida india, mexicana, etc.

Beneficios para el departamento de cocina

El hecho de trabajar en frío y no con productos congelados ha marcado un punto de inflexión en el funcionamiento e implantación de innovaciones en 5ª gama. El frío permite poder reaccionar con mucha más rapidez e higiene. Con los productos congelados los tiempos de descongelación-preparación-consumición son demasiado largos para poder actuar con tanta celeridad a necesidades puntuales de aumento de consumo de un plato en concreto, por ejemplo.

El Chef evita con el sistema de 5ª gama el trabajo farragoso y pesado de la cocina y puede aportar su experiencia profesional, dando su toque en los platos dependiendo de la tipología y conocimiento que tenga de sus clientes. Un mismo plato deberá ser adaptado dependiendo de que vaya a ser consumido por un cliente de nacionalidad Británica o italiana, por ejemplo.

Los ayudantes, estudiantes, ect., se sienten satisfechos porque se dedican a algo más que a realizar tareas tediosas y monótonas. Participan mucho más en la decoración y preparación del Buffet, lo que les da la posibilidad de desarrollar la parte más artística y creativa de su trabajo, parte en la que normalmente este tipo de empleados no suele participar.

Seguridad e Higiene Alimentaria

La Seguridad e Higiene Alimentaria se convierte en un argumento de valor añadido frente a los T.T.O.O. El sistema asegura estar en los niveles cada vez más exigidos por la legislación y clientes, además ayuda al Chef en el aspecto de la trazabilidad.

Variedad en los servicios

Las cenas frías se pueden convertir en calientes, dependiendo de si se tiene un mínimo de infraestructura (Microondas y Minibar). Cuando la cena fría se monta en el buffet, muchos clientes al llegar cansados, no optan por cenar, por lo que es un coste no apreciado por el cliente. En cambio si se utilizan porciones individuales de 5ª Gama, y el cliente dispone de un frigorífico y microondas, tiene la posibilidad de utilizar esta comida al día siguiente o en otro momento.

Anexo 1

Tabla resumen ventajas de la 5º Gama

VENTAJAS	OBSERVACIONES
Reducción en la inversión sucesiva	Menor mantenimiento, renovación, amortización equipos.
Redefinición de la estructura de la plantilla (personal)	Reestructuración de tiempos y funciones como consecuencia de la implantación de éste sistema (mejora eficacia, reduce costes...)
Reducción de costes operativos del economato	Reducción de tiempo en la recepción y manipulación de productos. Al servir directamente a cocina, no existe tanto servicio interno de economato-cocina y se reduce el almacenaje en economato si su funcionamiento es así.
Reducción de costes administración	Simplificación del proceso de compras, proveedores, gestión de facturas y pedidos, etc.
Reducción costes de materia prima	Se mejora la eficiencia por lo que la materia prima por servicio siempre es igual hay menos pérdidas, se ahorra, se tira menos....
Control de coste del menú	Se sabe en todo momento el coste por servicio y menú por día, más facilidades de control.
Estabilidad costes de menú	Se tienen precios estables y mantienen los precios por un tiempo determinado bajo contrato con el proveedor.
Reducción de superficie en cocina (liberación de espacio)	Se puede reducir dependiendo del grado de implantación del sistema hasta un 80%, si se realizan las inversiones necesarias.
Menor espacio almacenaje y más orden, facilidad realización inventarios	Se pueden mezclar ya no se tienen que tener cámaras separadas (ahorro espacio, energía,...) Cámaras con productos variados este tipo de sistema no genera contaminación cruzada
Creatividad del Chef	No tiene que hacer trabajos monótonos, gestiona mejor y planifica, disfruta más del trabajo, sale a ver los clientes, crea el plato especial del día, utiliza producto de temporada, etc.

Anexo 1

Tabla resumen ventajas de la 5º Gama

VENTAJAS	OBSERVACIONES
Reducción de problemas más comunes en cuanto a disponibilidad y cualificación del personal de cocina relacionado con el sistema	Adaptación a la nueva realidad, readaptación de puestos y funciones en el departamento. Cocineros artistas de la decoración, más mediáticos y en contacto con el cliente, con idiomas y funciones de relaciones públicas y vendedores de otros productos del hotel. Todo ello ayuda a la satisfacción del cliente y a conocer de primera mano lo que opina, la cocina se abre hacia fuera y aumenta el % de satisfacción en las encuestas.
Seguridad e higiene alimentaria	Al no haber apenas manipulación se reduce enormemente los problemas higiénicos y el sistema se convierte en un aliado y punto fuerte frente a los TTOO cada vez más preocupados por este tema.
Capacidad de adaptación de la oferta ante variaciones de la demanda (causas exógenas) o percances tipo bajas de plantilla (causas endógenas)	De esta manera con la misma plantilla y sin tener a todo el personal altamente cualificado se pueden afrontar situaciones inesperadas con mejor resultado final. (bajas medicas, aumentos inesperados de clientes, etc).
Combinación con otros sistemas	El sistema se puede compatibilizar con otros sistemas, productos de 4º Gama, restauración temática, show cooking, etc.
Permite ofertar servicios especializados	Servicio de habitaciones, cenas frías, espacios que trabajan sólo fines de semana, kioscos de piscina con carta más amplia, el sistema da la posibilidad de aumentar los servicios y la cuenta de resultados.
Facilita la celebración de eventos	En poco espacio se pueden ofrecer la organización de grandes eventos, banquetes, bodas, si disponemos del equipamiento necesario como armarios calientes y hornos de regeneración.
Mejora atención y servicio al cliente	Mejora satisfacción, incrementa la variedad, permite adaptarse rápidamente a los tipos y gustos del cliente dependiendo la ocupación. Se pueden ofrecer dietas especiales como por ejemplo a grupos religiosos con necesidades concretas.
Calidad: Homogeneidad del producto	Este sistema garantiza la homogeneidad del producto y nos asegura que el sabor siempre será el mismo y dependiendo del tipo de cliente que tengamos, nuestro chef le dará el toque final, según su criterio y experiencia.

Anexo 2

Ejemplos del Impacto proyecto en prensa

MARZO 2006 INSTITUTO TECNOLÓGICO

El ITH avanza en sus proyectos para mejorar los procesos de restauración

El Instituto Tecnológico de Matanzas (ITH), en colaboración con Central de Cerámicas S.A. (CATAR), continúa trabajando para mejorar los procesos de restauración de los productos y sistemas utilizados en los cocinas de los establecimientos hoteleros españoles.



El proyecto de mejora de los procesos de restauración en los hoteles que el ITH está realizando cuenta con el ITH y el ITH de Cerámicas S.A. (CATAR) y sigue en marcha. En esta ocasión se trata de una serie de trabajos que a lo largo de los próximos meses se irán realizando en el ITH y en el ITH de Cerámicas S.A. (CATAR). Para ello se han formado un equipo de trabajo que se dedicará a la mejora de los procesos de restauración de los productos y sistemas utilizados en los hoteles que el ITH está realizando.

El ITH trabaja para mejorar el estado de los productos y sistemas utilizados en los hoteles que el ITH está realizando. Para ello se han formado un equipo de trabajo que se dedicará a la mejora de los procesos de restauración de los productos y sistemas utilizados en los hoteles que el ITH está realizando.

El ITH trabaja para mejorar el estado de los productos y sistemas utilizados en los hoteles que el ITH está realizando. Para ello se han formado un equipo de trabajo que se dedicará a la mejora de los procesos de restauración de los productos y sistemas utilizados en los hoteles que el ITH está realizando.

> Artículo en Revista Preferente

22 **preferente** / Marzo 2006

OPORTA, el ITH y la empresa Ceram para en España un proyecto piloto en cuatro establecimientos

La cocina del siglo XXI llega a los hoteles españoles



Una revolución tecnológica que llegará a los hoteles españoles a través de un proyecto piloto en cuatro establecimientos. El ITH y la empresa Ceram para en España un proyecto piloto en cuatro establecimientos.

Una revolución tecnológica que llegará a los hoteles españoles a través de un proyecto piloto en cuatro establecimientos. El ITH y la empresa Ceram para en España un proyecto piloto en cuatro establecimientos.

Una revolución tecnológica que llegará a los hoteles españoles a través de un proyecto piloto en cuatro establecimientos. El ITH y la empresa Ceram para en España un proyecto piloto en cuatro establecimientos.

Una revolución tecnológica que llegará a los hoteles españoles a través de un proyecto piloto en cuatro establecimientos. El ITH y la empresa Ceram para en España un proyecto piloto en cuatro establecimientos.

> Noticia aparecida en periódico CEHAT



> Noticia en periódico CEHAT Septiembre



> Noticia destacada aparecida en web ITH



> Noticia Periódico CEHAT mes de Noviembre 2006

INICIATIVAS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS HOTELES

INICIATIVAS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS HOTELES

El Instituto Tecnológico Superior (ITS) de San Carlos de Guaymas, en colaboración con el Comité de Turismo y Hospedaje de San Carlos de Guaymas, a través de un convenio de colaboración con el Comité de Turismo y Hospedaje de San Carlos de Guaymas, se ha iniciado un proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas.



El proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, se ha iniciado un proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, a través de un convenio de colaboración con el Comité de Turismo y Hospedaje de San Carlos de Guaymas.

Objetivos del proyecto

El objetivo principal del proyecto es mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los hoteles de San Carlos de Guaymas.

El proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, se ha iniciado un proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, a través de un convenio de colaboración con el Comité de Turismo y Hospedaje de San Carlos de Guaymas.

El proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, se ha iniciado un proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, a través de un convenio de colaboración con el Comité de Turismo y Hospedaje de San Carlos de Guaymas.

El proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, se ha iniciado un proyecto de mejora de la calidad en los hoteles de San Carlos de Guaymas, a través de un convenio de colaboración con el Comité de Turismo y Hospedaje de San Carlos de Guaymas.

Objetivos del proyecto

El objetivo principal del proyecto es mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los hoteles de San Carlos de Guaymas.

> Artículo aparecido en la revista MAB



< De esto



< A esto, solo hay un paso, utilizando productos de 5ª Gama de calidad

>Detalle noticia salida en el boletín del ITH 08/09/2006

AGRADECIMIENTOS

Alejandro Sanz	Director H 10 Rubicón Palace
Anders kronstrand	Director Sirenis Seaview Country Club
Andres Perdigero	Responsable F&B H 10 Hotels
Benito Mariñas	Responsble compras H 10 Lanzarote Gardens
Cesar Domínguez	Responsable compras H 10 Rubicón Palace
Eugenio Pascua	Responsable F&B Palmira Hotels
Iris Berger	Director H 10 Lanzarote Gardens
José Romero	Responsable F&B Ola Hotels
Juan Mari	Director Sirenis Aura
Luis Carrasco	Presidente Palmira Hotels
Martín Rodriguez	Responsable compras RTM Hotels
Mónica Ruiz	Directora Cala Llenya
Pablo Tejero	Director Explotación H 10 Hotels
Pedro Mir	Director General de Ola Hotels
Toni Riera	Director F&B Sirenis Hotels
Victor Mayans	Director Hotel Audax
Yolanda Carrasco	Directora General Palmira Hotels

33

*Agradecimientos por orden alfabético



Patrocinado por:



Soluciones Sencillas
a Cuestiones Importantes