



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**ESTANDARIZACIÓN DE INSUMOS PARA LA PRODUCCIÓN  
DE ALIMENTOS DEL HOTEL RADISSON PLAZA  
EUROBUILDING CARACAS**

Trabajo de grado modalidad pasantía presentado como requisito parcial  
para optar al título de:  
**Licenciada en Hotelería.**

Realizado Por:

**Br. Viviana Noraida Bastidas Segovia**

Guatamare, Abril de 2008

## DEDICATORIA

A Nuestro Señor Jesucristo, por darme fortaleza, paciencia, humildad, valor y esperanza, para seguir en el camino de la vida.

A mis padres Bibiano y Dinora que con su apoyo, amor incondicional y buenos consejos me llevaron de la mano durante todas las etapas de mi vida, para llegar a ser lo que soy hoy en día. Los amo

Gracias Mami, eres indescriptible, una amiga, una consejera, pero por sobre todo, la mujer que con orgullo y amor me dió la vida.

Gracias Papi, tu me has orientado y ayudado en el camino de mi vida.

A mi abuelita tierna Adela y a mi abuelo Juan que son mis segundos padres y que están y estarán siempre apoyándome en todas las metas que me proponga. Gracias viejitos bellos.

A mi abuela Beneda que siempre me tiene en sus oraciones, y mi abuelito Silvino que aunque ya no esté en cuerpo presente, siempre permanecerá en mis recuerdos.

A mis hermanos menores Juan, Rafael y Mariana que son mi fuente de sonrisas y mi pañuelo de lágrimas, y mis hermanos mayores Luis y Deisy por darme sus consejos y brindarme su cariño. Sin ustedes me sentiría muy solita.

A mis bebés Aarón y Christian, porque de ellos aprendí a no olvidar el niño que llevamos dentro. Más que mis sobrinos son mis luces de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Al señor Jesucristo, mi único y suficiente salvador.

A la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en especial a la Escuela de Hotelería y Turismo por brindarme, a través, de sus docentes los conocimientos necesarios para culminar con éxito mi carrera.

Al Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas por abrirme las puertas para realizar mis pasantías de manera satisfactoria.

A la profesora Yacsy La Rosa, mi tutor académico, que con su asesoría, paciencia y recomendaciones, me dio la oportunidad de culminar mi trabajo de grado de manera óptima.

Al profesor José Enrique Hernández, que fue un gran guía para el progreso de mi trabajo de grado.

A mis jefes de pasantías en el Hotel Eurobuilding, Ingeniero Melvin Méndez y Coronel Gregorio Casanova, que con sus enseñanzas pude enriquecer los conocimientos que obtuve durante mi carrera.

A mi Súper Amichi, porque juntas logramos salir adelante con la tesis y ante todo por convertirse en una gran amiga. Te quiero mucho Colega.

A Maryluz y María Victoria por su apoyo incondicional.

A mis tíos Gregoria, Paula, Gloria, Rito, Irma y mis primos Carlos Javier, Héctor y Diego, quienes me apoyaron durante mis pasantías en la ciudad de Caracas.

A mis tíos Iris y Sven, quienes me brindaron el calor de familia que me hacía falta por estar tan lejos de casa.

A mis amigos Juan Carlos, Yudetsi, Maira y Yosveling, compañeros de mi infancia, de mi adolescencia, de mi juventud y sé que de mi vejez.

A Marietta y Zoila por ser grandes personas y por haberme tendido una mano en momentos difíciles durante mi estadía en Margarita.

A mis compañeros de carrera, Argenis, Gricelys, Virginia, Cristian y Juan Luis que fueron mi equipo estudiantil.

Al Pequeño Teatro Andante de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en especial a mi gran hermanito de corazón, el Licenciado Pedro Pablo Pérez y la Profesora Judith Alvarado.

A la Federación de Centros Universitarios de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en especial a mi pana Lisglory Campero.

A todos aquellos que de una u otra manera estuvieron apoyándome para alcanzar esta meta. ¡Gracias!

*Viviana Bastidas.*

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	IV
CAPITULO I.....	2
1.1. Denominación de la empresa.....	2
1.1.1 Ubicación.....	2
1.1.2 Categorización.....	3
1.1.3 Tipos de servicios.....	3
1.1.4 Salones.....	6
1.1.5 Servicios al cliente.....	8
1.1.6 Áreas recreativas.....	8
1.1.7 Breve reseña histórica.....	8
1.1.8 Estructura organizativa.....	10
1.1.8.1 Descripción de la estructura organizativa.....	13
1.1.9 Visión y Misión de la empresa.....	17
1.2 Procedimiento objeto de estudio.....	18
1.3 Situación a evaluar.....	18
1.4 Objetivos.....	29
1.4.1 Objetivo general.....	29
1.4.2 Objetivos específicos.....	29
1.5 Técnicas de recolección de datos.....	29
1.5.1 Observación directa.....	30
1.5.2 Entrevista semiestructurada.....	30
1.5.3 Revisión documental.....	30
CAPITULO II.....	33
CAPITULO II.....	34
2.1 Descripción de la estructura organizativa de cocina.....	34

2.1.1 Descripción de los cargos.....	37
2.2 Relaciones ínter departamentales.....	55
2.2.1 Cocina & Alimentos y Bebidas.....	55
2.2.2 Cocina & Compras.....	55
2.2.3 Cocina & Costos.....	56
2.2.4 Cocina & Almacén.....	56
2.2.5 Cocina & Control de Calidad.....	56
CAPITULO III.....	59
3.1 Identificación de los alimentos en el departamento de cocina.....	59
3.1.1 Los alimentos.....	59
3.2 Elemento base para la identificación de los insumos a estandarizar para la producción del hotel radisson plaza eurobuilding caracas. ....	65
3.3 Clasificación de los insumos a estandarizar.....	71
CAPITULO IV.....	78
4.1 Lineamientos para la elaboración del instrumento de estandarización según modelo adolfo scheel mayenberger.....	78
4.2 Estandarización de los insumos a través de las fichas técnicas. ....	80
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	112
ANEXOS.....	115
APÉNDICE.....	121

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica del hotel radisson plaza eurobuilding caracas. .....	2
Figura 2. Estructura organizativa del hotel radisson plaza eurobuilding caracas. ....	12
Figura 3. Estructura organizativa del departamento de cocina .....	37
Figura 4. Resumen de las relaciones interdepartamentales .....	57
Figura 5. Ficha técnica para fresa.....	82
Figura 6. Ficha técnica para papa.....	83
Figura 7. Ficha técnica para cebolla blanca.....	84
Figura 8. Ficha técnica para lomito. ....	87
Figura 9. Ficha técnica para hígado.....	88
Figura 10. Ficha técnica para jamón de pierna .....	89
Figura 11. Ficha técnica para queso mozzarella.....	92
Figura 12. Ficha técnica para leche de larga duración .....	93
Figura 13. Ficha técnica para yogurt.....	94
Figura 14. Ficha técnica para pollo entero .....	97
Figura 15. Ficha técnica para pato.....	98
Figura 16. Ficha técnica para jamón de pavo .....	99
Figura 17. Ficha técnica para pargo .....	101
Figura 18. Ficha técnica para salmón .....	102
Figura 19. Ficha técnica para trucha blanca .....	103
Figura 20. Ficha técnica para calamares .....	105
Figura 21. Ficha técnica para langosta .....	106
Figura 22. Ficha técnica para pulpo.....	107



## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Resumen de instrumentos de recolección de datos.....	32
Cuadro 2. Frutas, verduras y hortalizas .....	60
Cuadro 3. Carnes, aves y pescados .....	61
Cuadro 4. Mariscos y camarones .....	62
Cuadro 5. Lácteos.....	63
Cuadro 6. Pastas y panes, legumbres y cereales y otros insumos.....	64
Cuadro 7. Clasificación de los insumos a estandarizar.....	72

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Análisis del menú restaurante jardín de cristal. ....	68
Gráfico 2. Análisis del menú restaurante la terraza. ....	69
Gráfico 3. Análisis del menú restaurante chef´s table. ....	70

# *Capítulo I*

*DENOMINACIÓN DEL HOTEL RADISSON PLAZA  
EUROBUILDING CARACAS*

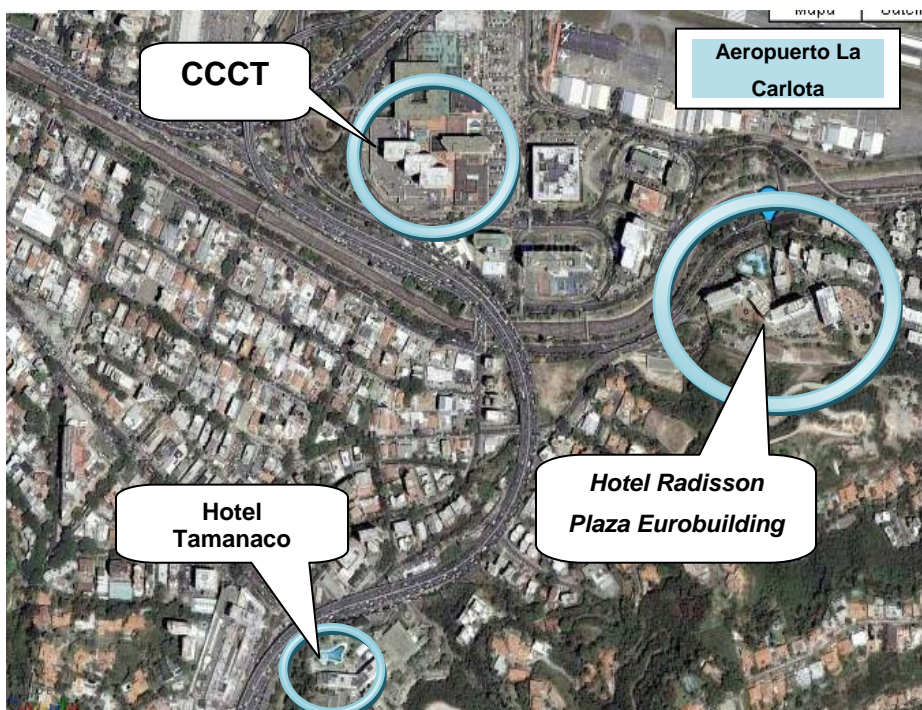
# CAPITULO I

## 1.1. Denominación de la empresa

### 1.1.1 Ubicación

El hotel se encuentra ubicado en la parte este de la ciudad de Caracas, en la Urbanización Chuao, al lado del aeropuerto de la Carlota. Como se puede observar en la Figura 1.

**Figura 1. Ubicación geográfica del hotel radisson plaza eurobuilding caracas.**



Fuente: [www.googleearth.com](http://www.googleearth.com), año 2007.

### **1.1.2 Categorización**

El hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas está categorizado por el Ministerio para el Poder Popular de Turismo de Venezuela como una empresa de alojamiento cinco estrellas “Corona Dorada”, cumpliendo con las normas establecidas por COVENIN, bajo el Registro Turístico Nacional 00352.

### **1.1.3 Tipos de servicios**

El hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas cuenta con una gran variedad de habitaciones diseñadas específicamente para satisfacer las necesidades de los clientes, bien esté buscando una estadía sencilla y cómoda, un espacio de trabajo y negocios o necesite mayores comodidades para una larga estadía. Las instalaciones están formadas por 2 torres y 1 centro empresarial:

- Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.
- Eurosuites.
- Centro Empresarial.

### **Habitaciones ubicadas en la Torre Radisson:**

Habitación estándar (STQ): habitación de 25 metros cuadrados de un solo ambiente con cama tipo Queen. Ideal para grupos y ejecutivos que desean hospedarse por cortas estadías.

Habitación estándar doble (STW): habitación de 25 metros cuadrados de un sólo ambiente con dos camas individuales. Ideal para clientes particulares y corporativos que buscan practicidad y optimización de sus presupuestos.

Habitación business class (BIZ): habitaciones premium con control sistematizado de servicios, internet de alta velocidad, integración panorámica del baño y la habitación, diseño de vanguardia y atención personalizada.

Habitación business class suites (BCS): suite premium de dos ambientes con sala, área de trabajo, jacuzzi, kitchenette, diseño de vanguardia, internet de alta velocidad y atención personalizada.

Habitación suite presidencial business class (STP): apartamento de 3 habitaciones más servicio, estudio, sala, comedor, cocina empotrada, sala de TV, increíble vista, acabados de primera, diseño lujoso y de vanguardia.

### **Habitaciones ubicadas en la Torre Eurosuites:**

Habitación eurosuite estándar (ST1): conveniente suite de 40 metros cuadrados de un solo ambiente tipo estándar con cama Queen Size. Ideal para particulares y corporativos de estancias prolongadas.

Habitación eurosuite business (STB): elegante, moderna y funcional suite de 40 metros cuadrados de un solo ambiente tipo premium con cama King Size, internet de alta velocidad y estación de trabajo.

Habitación eurosuite business spa (SBS): elegante, espaciosa y moderna suite de 80 metros cuadrados ideal para altos ejecutivos que

buscan una integración perfecta entre lujo, funcionalidad y confort en sus largas estadías. Cocina empotrada, sala comedor, monitor de plasma, baño de vapor, baño principal y de visitas con acabados de lujo, internet de alta velocidad, facilidades de proyección.

Habitación eurosuite presidencial (STP): suite modular de 180 metros cuadrados con tres habitaciones, sala principal, cocina empotrada, comedor, baño de visitas, estudio, acabados de súper lujo, entradas independientes, internet de alta velocidad y diseño de primera.

Todas las habitaciones representan la imagen el hotel, la cual no está basada en el esquema tradicional hotelero, sino que transmite la imagen de la Venezuela Contemporánea, ajustadas a las necesidades del huésped, además que es la combinación de la excelencia, el estilo y la más alta tecnología, y por supuesto toda la majestuosa, moderna y lujosa infraestructura.

### **Bares y Restaurantes:**

El hotel actualmente cuenta con 4 restaurantes, servicio de room service y la sección de eventos y banquetes adscritos al departamento de alimentos y bebidas.

Jardín de Cristal: restaurante de ambiente informal, con servicio de desayuno, almuerzo y cena buffet. Ubicación: Nivel lobby. Abierto de lunes a domingo con horario comprendido desde 6:00 AM hasta las 5:00 PM.

La Terraza: restaurante producto de varias fusiones de restaurantes pasadas con servicio de pizzería, pastas y comida variada (sol y sombra, il

forno del euro y verde lecho). Ubicación: nivel lobby frente al restaurante jardín de cristal con horario comprendido desde 5:00 PM hasta las 11:00 PM.

Chef's Table: restaurante de lujo con especialidad en alta gastronomía y excelente servicio. Ubicación: nivel lobby. Abierto de lunes a viernes con horario comprendido desde 7:00 PM hasta las 11:00 PM.

Lobby Bar: café con sillas y mesas para los huéspedes y visitantes. Ubicación: nivel lobby, frente a recepción de Radisson. Abierto de lunes a domingo con horario comprendido desde 5:00 PM hasta las 11:00 PM.

#### **1.1.4 Salones**

El hotel cuenta con 21 salones de gran versatilidad para reuniones y banquetes, con capacidad de 20 a 2000 personas, poseen equipos audiovisuales equipo completo de sonido y luces, telefax, proyectores de diapositivas, retroproyectores, proyectores de cine, pantallas, sistema de traducción simultánea, coordinador de conferencias.

##### **Salones ubicados en el nivel *lobby*:**

 United.

##### **Salones ubicados en el nivel sótano –1:**

 Los Jarales.

 Rubí.



✚ Ópalo.

✚ Ágata.

✚ Topacio.

✚ Amatista (Actualmente cumple la función de oficinas de audio y video).

✚ Diamante.

✚ Turmelina.

✚ Aguamarina.

✚ Granate.

} En la actualidad Oficinas de AVECINTEL.

✚ Zafiro.

### **Salones ubicados en el nivel sótano – 2:**

✚ Plaza Real. Salón principal con capacidad para 2000 personas. Puede utilizarse como plaza real sección "A " y plaza real sección B".

✚ Plaza Venezuela. Capacidad para 250 personas.

✚ Plaza Caracas. Capacidad para 250 personas.

### **Salones ubicados en el nivel mezzanine:**

✚ Cassandra.

🚩 Costa Esmeralda - Capacidad para 200 personas.

🚩 Costa Dorada - Capacidad para 150 personas.

🚩 Costa Marfil - Capacidad para 90 personas.

🚩 Costa de Oro - Capacidad para 100 personas.

### **1.1.5 Servicios al cliente**

Room service las 24 horas, lavandería y tintorería, estacionamiento cubierto para 1200 vehículos, valet parking, máquina de hielo en cada piso, piso para no fumadores, business center, salón privado para reuniones, servicio courier y renta de celulares, servicio de concierge las 24 horas, guardería, galería comercial exclusiva con: agencia de viajes, línea aérea, boutique de ropa para damas y caballeros, fotocine, souvenir y artículos de artesanía nacional, joyería, librería y farmacia.

### **1.1.6 Áreas recreativas**

El hotel dispone de un área de piscina para adultos y niños, gimnasio, sauna, baño de vapor y cancha de tenis.

### **1.1.7 Breve reseña histórica**

Según información obtenida, a través del departamento de recursos humanos del hotel Eurobuilding, se estudió los antecedentes del hotel.

Desde hace 20 años, miles de personas de diferentes países y regiones han visitado las instalaciones del hotel Eurobuilding Madrid. Esta experiencia ha conllevado a la creación y desarrollo de otros proyectos, en los que se ha transferido todo el trabajo que año tras año se ha puesto en práctica, gracias al contacto directo con clientes excepcionales.

La idea de crear un hotel en Sudamérica surge bajo la experiencia del hotel Eurobuilding Madrid, y se inicia con un estudio en 1.978 de donde situar el hotel. Viendo las alternativas y observando que Venezuela era un país que contaba con estabilidad política y estabilidad monetaria deciden hacer negociaciones para crear el hotel Eurobuilding en el país.

En 1982 comienza el movimiento de tierra y para el año de 1989 el estado necesitaba alojar a las delegaciones que venían del extranjero, solicitan así la colaboración del Eurobuilding para que abriera con ciertas restricciones, es decir, sólo pudo estar listo cuatro pisos, el restaurante jardín cristal, el lobby y la piscina.

Ya abierto el hotel y el personal contratado, no se podía cerrar para terminarlo, así que se culminó en la marcha para principios de 1990.

El hotel es administrado por Promociones Eurobuilding de Venezuela, S.A. que es la empresa operadora de hoteles en España; la propietaria es Eurobuilding Internacional, C.A., cuyo capital para ese entonces era mixto, es decir, capital extranjero y nacional.

Para mediados de 1992 debido a la presión del pago de la nación de la deuda derivada del aval. La asamblea de accionistas decide ampliar el

capital para poder atender la deuda antes indicada, en septiembre del mismo año entran nuevos accionistas, los señores Zarikian y Di Masse.

A finales de 1.998, los señores Zarikian adquieren la totalidad de las acciones del Eurobuilding Internacional C.A., convirtiéndose en propietarios del hotel, el cual durante años de lucha y pese a las diferentes situaciones sociales, económicas y políticas que ha vivido el país ha logrado colocarse en un alto nivel de prestigio tanto nacional como internacional, despertando el interés de cadenas hoteleras como Radisson Plaza, tanto así que en Agosto del año 2000 adquiere una franquicia para operar el Hotel como RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS.

Para el primero de Octubre del año 2007 el hotel se desligó de la Cadena Radisson convirtiéndose en “EUROBUILDING HOTEL & SUITES” con el propósito de crecer como una cadena independiente con dos hoteles próximamente a aperturarse, en las ciudades de Barinas y Puerto Ordaz respectivamente y un proyecto en marcha con la finalidad de abrir un hotel en Argentina.

### **1.1.8 Estructura organizativa**

La estructura del hotel Eurobuilding permite al personal la interacción de los diversos trabajos, así como el orden jerarquizado de las tareas que cada empleado desempeña en el hotel. La organización es eficiente si esta estructurada para trabajar buscando el logro de los objetivos.

El hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas cuenta con una estructura organizativa en forma vertical (Figura 2), donde se observa la jerarquización en cada nivel del organigrama.

Se puede encontrar la presidencia que se denomina Eurobuilding Internacional Compañía Anónima (EICA) dentro del hotel. La presidencia la toman por turno entre los dueños del hotel, los hermanos Zarikian. Se observa un gerente de atención al cliente que depende directamente de la presidencia, un contralor que depende de la gerencia general y un gerente de control de calidad, que reporta al gerente de operaciones. Luego se visualiza los diversos departamentos que conforman las gerencias del hotel, entre ellos los primeros generadores de ingresos: ama de llaves y alimentos y bebidas.

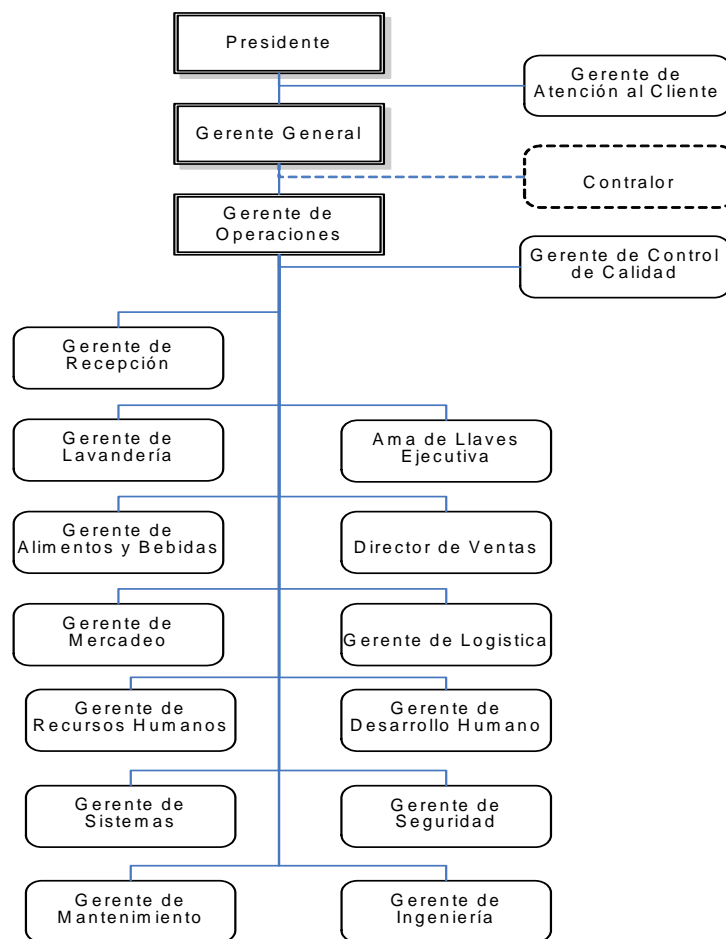
Con respecto a la estructura organizativa, según Scheel, (1989: 16) se dice:

La aplicación del criterio de autoridad y jerarquía a los cargos funcionales descritos dará como resultado la configuración de niveles de responsabilidad y líneas de autoridad-supervisión, que finalmente representan el organigrama. Es decir, la ubicación de cargos funcionales por niveles de responsabilidad-jerarquía (configuración horizontal) y líneas de autoridad-supervisión (configuración vertical) en departamentos operados y de servicio de un hotel se denomina finalmente como organigrama.

De acuerdo a lo planteado por Scheel, el organigrama general del hotel cumple con la línea de autoridad-supervisión, ya que es de forma vertical y es interfuncional, cumple con principios de planificación y control en su orden de jerarquía. Cada uno de los cargos deben estar relacionados de manera óptima para el buen desarrollo operacional, ya que al estar las funciones

intercomunicadas, permite que la operación del hotel mantenga un equilibrio positivo, a fin de que los objetivos se conviertan en hechos.

**Figura 2. Estructura organizativa del hotel radisson plaza eurobuilding caracas.**



Fuente: Departamento de Control de Calidad del Hotel. Año 2007

### 1.1.8.1 Descripción de la estructura organizativa

- **Nivel presidencial:**

Presidencia: representada la Junta Directiva de la empresa se encarga de dirigir y controlar el hotel, sin embargo para poder hacerlo cuenta con el apoyo de la Gerente General y el Gerente de Operaciones, de hecho a pesar de que el Presidente es quien tiene la última palabra, es la alta gerencia general quien esta en constante contacto y comunicación con la operación.

- **Alta gerencia:**

Gerencia General: es la encargada de dirigir y controlar todos los departamentos del hotel, la Gerencia General actualmente dirigida por la señora Tachi Molina, es la encargada de dirigir y evaluar de manera global la operación completa, llevada a cabo día a día. Es a través de los gerentes responsables de cada área que puede obtener la información necesaria para planificar, organizar, dirigir, controlar y llevar las decisiones a cabo.

Gerencia de Operaciones: es la encargada de supervisar todas las operaciones realizadas en el hotel, esta gerencia como su nombre lo indica supervisa de cerca la actividad en las áreas operativas además es el encargado de llevar y mediar la información entre la Gerencia Media y la Gerencia General.

Gerencia de Atención al Cliente: es la encargada de suministrar cualquier información requerida por los clientes, acerca del hotel. Esta gerencia se especializa en manejar las quejas, las inquietudes y peticiones

de los clientes, resuelve problemas al mismo tiempo que lleva estadísticas, que permiten mejorar el servicio prestado, evaluando junto con el departamento de control de calidad los estándares de atención al cliente.

Contraloría: es la que se encarga directamente de los departamentos de almacén, crédito, costos, caja departamental y nómina. Es un área de mucho peso en la actividad hotelera y esta estrechamente ligada con todos los procedimientos administrativos de la operación.

Gerencia de Control de Calidad: es la que se encarga de estudiar, analizar y documentar las estructuras organizativas y a su vez los estándares de cada uno de los departamentos.

- **Gerencia media:**

Gerencia de Recepción: es la encargada de la presentación del hotel, debido a que es la primera impresión del huésped. Debe supervisar todo el trabajo del personal en el front desk, a fin de lograr el objetivo que sigue ofrecer un servicio de calidad, asimismo, chequea junto a reservaciones las habitaciones disponibles para la venta. Esta estrechamente ligado a la gerencia de ama de llaves, lavandería y alimentos y bebidas, debido a que, lo ofrecido desde el momento en que se procesa la reserva hasta el momento de hacer el check out es la gerencia de recepción quien da la cara pues es este personal quien atiende, describe y orienta al huésped en la adquisición de la habitación de acuerdo a su necesidad, es quien asigna la habitación y es además, quien recibe los elogios o desagradados de los huéspedes y por lo tanto es quien participa a los departamentos involucrados las exigencias de los huéspedes.



Gerencia de Lavandería: es la encargada de lavar toda la lencería y ropa de los huéspedes que así lo requieran, además de ello presta el servicio de lavandería a los uniformes de los empleados por lo que es responsable de la presencia en su gran mayoría de las personas que laboran en el hotel.

Gerencia de Ama de Llaves: es la responsable del aseo de las habitaciones y áreas públicas, teniendo a su cargo un supervisor de turno que vigila día y noche el movimiento en los pisos. Esta es un área delicada puesto que, es el motivo principal que atrae a los huéspedes, el alojamiento.

Gerencia de Alimentos y Bebidas: dirige las funciones relacionadas con el proceso de producción de A & B, como son: elegir la materia prima, buscar el proveedor, cuidar del proceso de elaboración, regular la frecuencia de compra de materia prima, existencia y disponibilidad de los alimentos cuando sean solicitados. Su comunicación con cocina, compras, almacén y restaurantes es vital para poder prestar un servicio de calidad debido a que este departamento es el segundo generador de ganancias del hotel muchas veces igualando la ganancia por venta de habitaciones.

Dirección de Ventas: se dedica principalmente a las ventas y a la publicidad, es éste quien contacta a los clientes y es el encargado de vender los servicios del hotel ante las empresas, debe apoyarse con el departamento de Mercadeo pues la información que manejan debe ir de la mano.

Gerencia de Mercadeo: es el encargado del control de ventas, crea paquetes promocionales en temporadas de baja ocupación, promueve relaciones públicas entre las compañías y el hotel Radisson Plaza

Eurobuilding Caracas, controla junto con el departamento de Ventas y Reservas la Pagina Web y las tarifas corporativas.

Gerencia de Logística: se encarga del manejo de logística, exclusivamente con las necesidades de los clientes, con el fin de proveer el mejor servicio posible.

Gerente de Recursos Humanos: es el encargado de seleccionar y adiestrar el personal que trabaja en el hotel, tomando en cuenta las funciones del mismo y otorgando beneficios al personal. Este departamento esta estrechamente relacionado con todos los departamentos y se apoya con el departamento de desarrollo humano, puesto que la motivación, el crecimiento personal y la formación psicológica son factores esenciales para lograr el equilibrio en el entorno laboral.

Gerente de Desarrollo Humano: es el departamento encargado principalmente de la formación psicológica del personal, así como de la motivación y su crecimiento personal en su entorno laboral y sirve de apoyo al departamento de recursos humanos en la captación de personal.

Gerencia de Sistemas: es el departamento encargado del sistema computarizado del hotel, actualiza los programas siempre que sea necesario, participa en los eventos y festivales internos y externos del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding.

Gerencia de Seguridad: se encarga de solucionar cualquier problema dentro del hotel y de resguardar la seguridad del mismo. Tiene como objetivo el estudio del entorno, es decir, de las instalaciones y las actividades desarrolladas en su alrededor con el fin de detectar posibles infiltraciones de

elementos indeseables que den lugar a molestar a inseguridad del huésped por otra parte busca determinar los posibles riesgos de accidentes, incendios y/o contaminación del ambiente del hotel.

Gerencia de Mantenimiento: se encarga de solucionar los desperfectos pequeños del hotel. Existen instalaciones eléctricas en cada rincón del edificio, los cuales deben mantenerse en funcionamiento continuo. Así mismo se encarga de la iluminación e instalaciones para eventos especiales. También se hace cargo de la planta de energía auxiliar en caso de existir esta. De igual manera supervisa que las habitaciones mantengan el correcto funcionamiento de aire acondicionado, iluminación, calefacción, entre otros.

Gerencia de Ingeniería: se encarga de solucionar los desperfectos en gran magnitud del hotel, como pinturas, soldaduras, reparaciones de carpintería, reparaciones de las instalaciones en caso de algún accidente.

### **1.1.9 Visión y Misión de la empresa**

#### **Visión:**

Ser el primer hotel cinco estrellas de América Latina reconocido por la atención personalizada y profesional hacia nuestro personal y cliente, con estándares de calidad, ética e integridad y una infraestructura moderna y en constante innovación logrando el bienestar del hotel, de los inversionistas y la comunidad.

**Misión:**

El hotel se caracteriza por una gerencia ínter funcional que garantice los recursos a los dueños de los procesos basada en un sistema de entrenamiento constante, que genere la pasión y compromiso en el servicio personalizado y cordial y sus huéspedes y visitantes para satisfacer a los clientes más exigentes y lograr su fidelidad.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos del Hotel. Año 2007

**1.2 Procedimiento objeto de estudio.**

El procedimiento objeto de estudio esta relacionado con “La estandarización de insumos para la producción de alimentos del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas”.

**1.3 Situación a evaluar**

La hotelería se fundamenta en la prestación de servicios, éstos comenzaron por ser solo de alojamiento, luego al ver que eran de interés público, se incluyó el servicio de alimentos y bebidas para poder satisfacer las necesidades completas de los clientes, una de las obligaciones de un hotel es prestar un servicio de calidad que sustente al 100% las expectativas del huésped, por lo que, el estudio de la calidad se torna importante para conocer con certeza los parámetros que se deben seguir para que el cliente obtenga lo que espera, un servicio óptimo.

Es entonces que, en la mitad del siglo XX la calidad era vista como un problema que se solucionaba mediante herramientas de inspección. En los

años 40 todos los productos finales se probaban 100% para intentar asegurar la ausencia de defectos. En esta época calidad se definía como la adecuación de un producto a su uso.

Es así, que en los años 60, los departamentos de calidad tenían como función el aseguramiento de la misma y tuvieron un fuerte desarrollo. Por otra parte, ya en esta época los japoneses estaban implantando sus teorías sobre calidad total en el conjunto de la empresa y habían asumido los planteamientos sobre la eficacia del trabajo en grupo con la implantación masiva de los círculos de calidad y de los grupos de mejora compuestos por personal generalmente de diferentes áreas, que analizan las causas de los problemas más importantes y buscan su solución.

Seguidamente en los años 70, en las empresas japonesas ya estaban establecidos principios como "La calidad es responsabilidad de todos" y "Hay que hacer las cosas bien a la primera" y era frecuente hablar de "cliente interno". Todos estos conceptos fueron adaptándose a lo largo de la década de los 80 en el resto de mundo, al observarse el excelente resultado que habían dado en Japón. En la década de los 90, la liberalización de los mercados, las nuevas tecnologías, el incremento de la competencia y la necesidad de realizar drásticas reducciones de costes, han hecho surgir en muchas empresas programas de implantación de "Sistemas de Gestión de Calidad Total", con el objetivo fundamental de aumentar la competitividad y de satisfacer las expectativas de los clientes. Al respecto, Romero (2003:15), señala:

Esta visión cambia al considerar la calidad como un factor estratégico. Ya no se trata de una actividad inspectora sino preventiva: planificar, diseñar, fijar objetivos, educar e

implementar un proceso de mejora continua, la gestión estratégica de la calidad hace de ésta una fuente de ventajas competitivas que requiere del esfuerzo colectivo de todas las áreas y miembros de la organización.

Por lo tanto, la calidad se cumple cuando se sigue un método de planificación, organización, dirección y control, ya que, el sistema administrativo permite obtener resultados satisfactorios, debido a que se siguen una pautas, planteadas y analizadas que permiten observar una visión clara de los objetivos que se desean alcanzar, asimismo mantener una supervisión de que los mismos estén desarrollándose de manera positiva. Al considerar el sistema administrativo, la naturaleza del producto hotelero será de calidad, lo que es de considerable importancia por un buen número de razones:

- La calidad mide el posicionamiento del hotel en el mercado.
- Un servicio de alta calidad cubre las expectativas del cliente.
- La calidad del servicio representa la fidelidad del cliente, y automáticamente la captación de nuevos huéspedes.
- La calidad crea una imagen del hotel satisfactoria.

De lo que se deduce que, la calidad total es la base del éxito de una organización de servicios de hospedaje. Por lo que, según González (2003:10), se puede definir como:

Un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las fases de control y aseguramiento de la calidad.

Esta gestión es un proceso que debe llevarse a cabo por todos los integrantes de la organización con el fin de conocer y lograr la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, tanto interno como externo.

Lo expresado anteriormente dice con claridad que un trabajo en equipo logra cumplir con los objetivos planteados, llenar las expectativas de los clientes que son los principales evaluadores, la calidad del servicio es responsabilidad de todos los que trabajan en el hotel, manteniendo la misión de satisfacción garantizada al huésped.

Es importante resaltar que una manera de estudiar el control de la calidad es a través de la estandarización. Al respecto, el manual de descripciones de cargos de habitaciones del hotel Eurobuilding (2005:2) menciona: “La estandarización son los lineamientos y normas que deben seguirse para garantizar la calidad del servicio”. Es decir, la estandarización es el instrumento que permite obtener mejor calidad.

Según Bauer, (1994:15):

La estandarización es ajustar un método analítico a determinadas normas y formas. Asimismo incorporar a un producto, a un modelo específico que cumple con los requerimientos adecuados.

En consecuencia, cuando un producto es procesado debe acatar un estándar de calidad.

Por lo tanto, el estándar de calidad debe ser implementado por cada uno de los departamentos de un establecimiento hotelero, y a su vez a las diferentes áreas que los conforman. La cocina que depende directamente del departamento de alimentos y bebidas, es un área importante dentro del hotel, puesto que en ella se procesan los alimentos que serán servidos al cliente, esta área debe cumplir con una estandarización de insumos, para que al ser preparados y presentados al cliente cumplan con las exigencias del mismo.

Por otra parte, el proceso de compras de alimentos debe ser cuidadoso, uno de los objetivos del departamento de compras es identificar todos los productos que entran a fin de que este claro que lo que se compra es exactamente lo requerido, para así tener control de los insumos, y de los costos. Al respecto, Mestre (1988:50) señala: “Establecer mecanismos de estandarización de compras, permite comprar en forma unificada, lo que trae como consecuencia economizar dinero”.

Por lo que se puede decir que las especificaciones estándar son necesarias dentro de los pedidos de compras, para obtener conocimiento de las características idóneas que deben tener los alimentos para la producción. En relación a esto, y de acuerdo a Scheel (1989: 47):

La gestión de compras de alimentos y bebidas es prácticamente, una de las áreas de responsabilidad que más requiere de control y de la implantación de información adecuada para conocer y diligenciar los insumos (materia prima) necesarios para la operación de alimentos y bebidas.



No es fácil implantar un sistema de información para el control de la compra de alimentos y bebidas, ya que, esta gestión, esta condicionada a un proceso de información que debe disponer el encargado para conocer la necesidad y además asegurarse de que las características de los artículos son las apropiadas de acuerdo a los estándares establecidos en la misma operación.

Es por ello que la estandarización para la calidad en la compra de insumos requiere de un sistema de información adecuado entre los que tienen relación directa con el proceso de compras, tales como Chef Ejecutivo, Jefe de Compras, Gerente de Alimentos y Bebidas, Jefe de Almacén, Jefe de Costos, Proveedor, Gerente de Control de Calidad, con la finalidad de asegurar la calidad de lo que se compra.

Según Scheel (Ob.Cit) el proceso de compras de alimentos debe seguir los siguientes pasos:

1. Conocimiento de la necesidad de la compra.
2. Conocimiento de las especificaciones del artículo en lo relativo a peso, tamaño, calidad, cantidad y precio.
3. Conocimiento de los proveedores
4. Conocimiento del tratamiento de información para diligenciar la compra en forma oportuna.

5. Disponer de la información sobre fechas, cantidad, precio de proveedores que han suministrado la mercancía.
6. Lograr formas de pago favorables a la situación financiera del establecimiento.
7. Correcta coordinación entre recibo, almacén y operación para la mejor fluidez de la mercancía y facilitación de los registros.

Estos pasos son los más adecuados para obtener el objetivo que define cumplir con la implementación de los estándares de calidad y controlar que se este logrando, a través, de una supervisión continua. Haciendo énfasis en el punto número (2) dos que nos habla del conocimiento de las especificaciones del artículo, ya que éstas permiten establecer los criterios para ordenar los pedidos e inclusive para facilitar el recibo de mercancías.

Por su parte, con información obtenida, a través, del gerente de control de calidad, el hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas posee un proceso de compras que permite, la solicitud de los productos, recepción y almacenaje del mismo, establecido de la siguiente manera:

1. Conocimiento de la necesidad de compras: El *chef* realiza una lista de mercado, formato que se entrega al departamento de compras donde este procede a llamar a los proveedores.

2. Conocimiento de los proveedores: El departamento de compras tiene una selección de tres proveedores previamente evaluados por calidad, precio y servicio.
3. Conocimiento de la fecha de llegada de los proveedores al Hotel.
4. Al momento de llegada de los proveedores se realiza la recepción, inspección de mercancía, recepción de factura y finalmente se traslada la mercancía al almacén.

Dentro de esto se puede observar que el hotel no cumple con una parte significativa para la compra de insumos de cocina, que dice que se debe conocer con exactitud el producto, es decir, las especificaciones determinadas para cada uno de los alimentos.

Debido a esto, se ha presentado ciertos inconvenientes que ocasionan determinadas situaciones, de acuerdo a la entrevista sostenida en febrero del año 2007 al señor José Rodríguez, Jefe de Compras expresó:

Dentro de los pedidos que realiza la cocina muchas veces no especifican que tipo de producto quieren, por ejemplo con el tomate. No colocan si es manzano o perita. Sólo se pide el artículo (tomate) sin colocar claramente ¿Cuál? es el que se necesita.

Esto trae como consecuencia que al momento de la recepción de mercancía lleguen productos diferentes a los requeridos. De igual manera, se ha observado que no hay una uniformidad en el pedido de los artículos por lo que en entrevista sostenida en marzo del año 2007 al señor Melvin Méndez,

gerente de control de calidad expresó: “En los almacenes se puede ver 10 tipos de café distintos, haciendo énfasis que el sabor, olor, color no son los mismos y el cliente lo nota”. Estas debilidades con el pasar del tiempo pueden convertirse en un factor sumamente negativo, debido a que las quejas de los clientes por la presentación del producto final poco a poco bajará el prestigio y la imagen del hotel, ya que, al no existir lineamientos de estándares dentro del servicio de cocina, no se está garantizando la calidad del mismo, poniendo en riesgo las futuras ventas del establecimiento.

Asimismo, el no contar con una orden de descripción de los alimentos de calidad, produce que el proceso de compras sea mucho más largo, tedioso y poco confiable, generando así fallas en el control de los costos.

En vista del conocimiento que tiene la presidencia del hotel Eurobuilding acerca de la problemática, ha solicitado, a través, de la gerencia de control de calidad, la elaboración de un instrumento de estándares de calidad de insumos para el departamento de cocina.

Por lo planteado en párrafos anteriores se creará un instrumento que permita la identificación de manera sencilla y ordenada, determinadas características de cada alimento que se necesita comprar, de acuerdo a los menús presentados en los restaurantes del hotel. Para ello se tomará como guía el modelo de especificaciones de Scheel, (1980:51): es cual señala:

Las especificaciones estándar para la compra de insumos deben contener lo siguiente:

- Nombre del artículo.

- Peso.
- Calidad.
- Especificaciones del corte (para el caso de carnes y pollos).
- Color
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Tiempo requerido de entrega.
- Región de procedencia preferente (para el caso de frutas y verduras).

Por lo que en la presente investigación se creará un instrumento para la estandarización que permita controlar cada uno de los insumos requeridos en la cocina para la producción y así garantizar la calidad en el servicio de alimentos.

Por lo que se formula la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las especificaciones que se requieren para la compra de insumos dentro del departamento de cocina del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas?

Para la cual se requiere responder lo siguiente:

¿Cuál es la estructura organizativa del departamento de cocina y su relación interdepartamental?

¿Cuáles son los tipos de alimentos que se compran para la elaboración de los platos en el departamento de cocina del hotel?

¿Qué elemento puede permitir identificar los alimentos más consumidos a fin de estandarizarlos y garantizar su calidad al momento de comprarlos?

¿Cuál es la manera de crear un instrumento que permita obtener un estándar de calidad de los insumos que se compran para la producción de alimentos?

Los estándares funcionan como marcos y proporcionan los parámetros que deben guiar el funcionamiento del sistema operativo, por lo tanto conducen a la mejora de la eficiencia orientándose hacia la mejor manera de ejecutar las cosas dando como resultado calidad.

Es por ello que el instrumento de estándares se hará con el fin de optimizar el proceso de compras de insumos para cocina y a su vez controlar los costos, puesto que se observaron fallas en éste proceso, lo que origina deficiencia en el servicio de alimentos y bebidas que es altamente evaluado por el cliente, quienes incrementan las quejas y esto trae como consecuencia disminución en el prestigio del hotel como se mencionó en párrafos anteriores.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Estandarizar los insumos para la compra del departamento de cocina del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir la estructura organizativa de la sección de cocina y su relación interdepartamental
- Identificar y clasificar los tipos de alimentos.
- Identificar el elemento base para estandarizar los insumos del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.
- Elaborar el instrumento de estandarización para la compra de insumos del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, a través, de fichas técnicas siguiendo lineamientos para su elaboración, según modelo Adolfo Scheel Mayenberger.

## **1.5 Técnicas de recolección de datos.**

Para la obtención de información se utilizó las siguientes técnicas de investigación: Cuadro 1.

### **1.5.1 Observación directa**

La observación sugiere y motiva los problemas conduciendo a la necesidad de sistematización de los datos. A través de esta se pudo obtener una percepción visual para indicar de manera clara el problema en cuestión, mediante la observación directa se vio la relación interdepartamental del área de cocina y demás departamentos del hotel, así como el proceso de compras de insumos que se realiza actualmente dentro del hotel, recepción de mercancía y como se verifica la calidad de los productos que entran al almacén para ser llevados a cocina. Para lo cual se usó una guía de observación.

### **1.5.2 Entrevista semiestructurada**

Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, sin seguir una estructura preestablecida, con ella se registró respuestas que fueron aplicadas a personas involucradas en el proceso de compras de insumos de cocina, como son el Gerente de Control de Calidad, y Chef Ejecutivo. La entrevista semiestructurada permitió obtener la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes relacionadas con la problemática del hotel.

### **1.5.3 Revisión documental**

Constituye el basamento teórico que sustentó la investigación. Para el progreso de la investigación, esta técnica ayudó a determinar los aportes para el desarrollo del objetivo general. Entre los autores que se consultaron se encuentran: Adolfo Scheel Mayenberger, Francisco de la Torre, Eduardo



Martínez y Nicolás Martínez, entre otros. De igual manera revistas, documentos, páginas de internet, que trataron sobre el tema.

**Cuadro 1. Resumen de instrumentos de recolección de datos.**

OBJETIVO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	HERRAMIENTAS
<p>Describir la estructura organizativa del departamento de cocina y su relación interdepartamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista semi-estructurada dirigida al Gerente de Control de Calidad.</li> <li>-Revisión Bibliográfica de autores tales como: Mayerbenger Adolfo, Sixto Báez y Cerra, Javier, Francisco de la Torre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Guía de entrevista con preguntas abiertas (Apéndice A y B)</li> <li>-Libro y textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de observación.</li> <li>- Bolígrafo.</li> <li>- Fotocopias.</li> <li>- Grabadora</li> </ul>
<p>Identificar y clasificar los alimentos en el departamento de cocina e identificar el elemento base para la estandarización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista semi-estructurada dirigida al Chef Ejecutivo.</li> <li>-Observación Directa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de entrevista con preguntas abiertas (Apéndice C y D)</li> <li>-Guía de observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Computadora</li> <li>-Guía de observación.</li> <li>-Bolígrafo.</li> <li>-Fotocopias.</li> <li>- Grabadora.</li> </ul>
<p>Elaborar el Instrumento de estandarización para la compra de insumos del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, a través, de fichas técnicas siguiendo lineamientos para su elaboración, según modelo Adolfo Scheel Mayenberger</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión bibliográfica de autores tales como: Scheel Mayerbenger Adolfo, Cazares, Laura, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Guía de observación (Apéndice E)</li> <li>-Libro y textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Computadora</li> <li>-Guía de observación.</li> <li>-Bolígrafo.</li> <li>-Fotocopias.</li> <li>- Cámara Digital.</li> </ul>

# *Capítulo I.I*

*DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA  
ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE  
COCINA Y SU RELACIÓN  
INTERDEPARTAMENTAL.*

## CAPITULO II

### 2.1 Descripción de la estructura organizativa de cocina

La cocina es la zona industrial del hotel, es decir, el área de producción, donde se elaboran los alimentos que serán servidos a los clientes. Según De La Torre (1988:07): “Cocina, es un espacio integrado por varias áreas, que permite la producción de alimentos para ser consumidos por los clientes en los restaurantes”...

Asimismo, el mismo autor (1988:17) expresa, que las áreas que debe poseer una cocina son:

- Área para preparar alimentos calientes.
- Área de servicio, para entregar y recoger las órdenes.
- Área para preparar los alimentos fríos.
- Área para lavar los utensilios.
- Área para almacenar el equipo y la provisión.
- Dependiendo del tamaño del establecimiento, la cocina podrá tener también una oficina.
- *Lockers* y servicios sanitarios para el personal de la cocina.

Por lo tanto, la cocina debe contar con un personal dirigido por un chef o jefe de cocina asistido por un Sous Chef, seguido de los jefes de partida, cocineros y ayudantes, la limpieza de la cocina y el lavado de los materiales para el servicio esta a cargo del steward, dirigido por un chef steward, el cual se reporta al chef ejecutivo. Todos los cargos que desempeñan las funciones en cocina conforman la estructura organizativa, según Mintzberg, (1984:02):

...una estructura organizativa es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas. La estructura organizacional es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

Por lo que la organización del hotel permite conseguir los planes así que, debe estar comprometida al logro de los objetivos, con la finalidad de optimizar los procesos operacionales tal como el proceso de compras de insumos, así como las normas y procedimientos que faciliten la comunicación y el flujo adecuado de información.

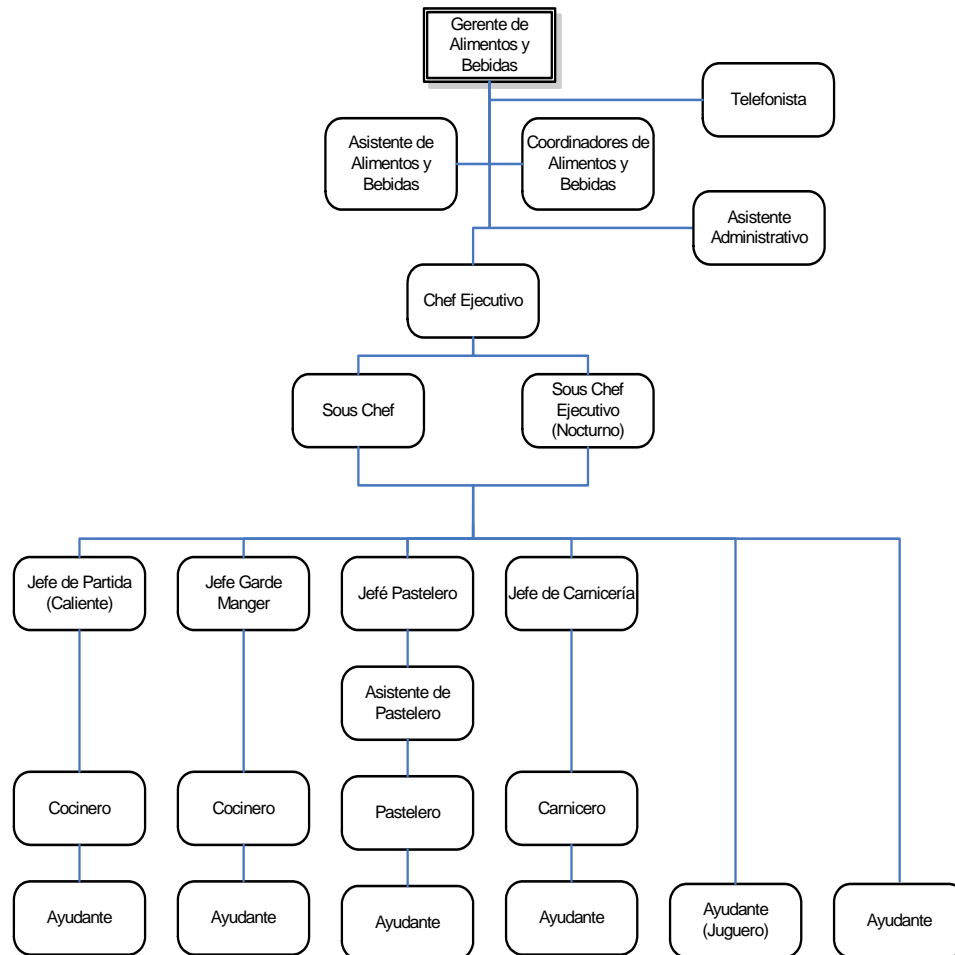
La estructura organizativa del área de cocina del hotel Eurobuilding se caracteriza por ser de forma vertical, el autor Hodge, William, (2003: 38), expresa: "...la diferenciación vertical hace referencia a la división de trabajo por niveles de autoridad-jerarquía o cadena de mando, la organización de cocina esta estructurada bajo este nivel donde se observa con claridad la jerarquía en los cargos", tal como lo muestra la figura 3.

Esta estructura esta establecida de forma vertical como se expresa en el párrafo anterior, así que, la diversidad de trabajos que se llevan a cabo en

la cocina, hace que sea necesario dividirla en secciones con trabajos independientes y personal especializado para cada sección con su respectivo supervisor, no obstante, todos deben reportar al Chef Ejecutivo y tener una comunicación positiva, en busca de mantener un todo coordinado para el cumplimiento de las tareas.

La estructura organizativa de cocina está establecida dentro de la división operativa del hotel y depende directamente del departamento de alimentos y bebidas.

**Figura 3. Estructura organizativa del departamento de cocina**



**Fuente: Gerencia de Control de Calidad del Hotel Eurobuilding. Año 2007**

### 2.1.1 Descripción de los cargos.

Los cargos conforman la estructura, y la estructura es la organización del departamento, cada cargo debe cumplir una función específica que debe estar comprometida al logro de los objetivos, por lo tanto el trabajo de los que integran los puestos organizacionales, debe ser eficaz y eficiente para que de

forma óptima se alcancen las metas fijadas en la planificación. De acuerdo con información suministrada por el gerente de control de calidad, se menciona la descripción de los cargos del departamento de cocina, y son las siguientes:

**Gerente de Alimentos y Bebidas.**

- **Área a la que pertenece:** Operaciones.
- **Reporta a:** Gerencia de operaciones.
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Asistente al Gerente de alimentos y bebidas.
  - Chef ejecutivo.
  - Jefe de mini bar.
  - Gerente de banquetes.
  - Jefe de caja departamental.
  - Jefe de stewards.



**Función principal**

Con la orientación y supervisión del gerente general y en el marco de las políticas y procedimientos, supervisa y dirige todos los aspectos de la operación del departamento de alimentos y bebidas.

**Telefonista.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y Bebidas
- **Reporta a:** Gerente de Alimentos y Bebidas
- **Cargos bajo su responsabilidad:**

➤ Ninguno

**Función Principal:**

Atender y distribuir las llamadas del departamento de Alimentos y Bebidas, así como llevar control de las mismas en caso de algún inconveniente.

**Asistente de Alimentos y Bebidas.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y Bebidas
- **Reporta a:** Gerente de Alimentos y Bebidas

- **Cargos bajo su responsabilidad:**

- Ninguno

**Función Principal:**

Con la orientación y supervisión general del Gerente de Alimentos & Bebidas y en el marco de las políticas y procedimientos, asiste en la supervisión y dirección de todos los aspectos de la operación del Departamento de Alimentos y Bebidas.

**Coordinador de Alimentos y Bebidas.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y Bebidas

- **Reporta a:** Gerente de Alimentos y Bebidas

- **Cargos bajo su responsabilidad:**

- Ninguno

**Función Principal:**

Planificar, controlar y evaluar la operación de alimentos y bebidas, planifica efectivamente el tiempo de trabajo y los costos.

**Asistente Administrativo.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y Bebidas
- **Reporta a:** Gerente de Alimentos y Bebidas
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Ninguno

**Función Principal:**

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

**Chef Ejecutivo.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Gerente de alimentos y bebidas.
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Sous Chef Ejecutivo nocturno
  - Sous chef.

**Función principal:**

Bajo la orientación y supervisión del gerente de alimentos y bebidas, supervisa y dirige todos los aspectos de la operación de las cocinas.

**Sous Chef Ejecutivo nocturno.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Chef Ejecutivo
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Jefe de Partida caliente
  - Jefe de Garden Manger
  - Jefe Pastelero
  - Jefe Carnicero

**Función Principal:**

Con la dirección y supervisión general del Chef, asiste en la supervisión y dirección de todos los aspectos de la operación de las cocinas.

**Sous Chef.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Chef Ejecutivo
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Ninguno

**Función Principal:**

Con la dirección y supervisión general del Chef, asiste en la supervisión y dirección de todos los aspectos de la operación de las cocinas.

**Jefe de Partida caliente.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Sous Chef Ejecutivo y Sous Chef
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Cocinero
  - Ayudante

**Función Principal:**

Tiene la responsabilidad de supervisar la preparación de las comidas calientes y controlar el movimiento del personal en la producción.

**Jefe de Garden Manger.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Sous Chef Ejecutivo y Sous Chef
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Cocinero
  - Ayudante

**Función Principal:**

Se encarga de supervisar la preparación de las comidas frías, y controlar el movimiento del personal en la producción.

**Jefe Pastelero.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Sous Chef Ejecutivo y Sous Chef

- **Cargos bajo su responsabilidad:**

- Asistente de Pastelero
- Pastelero

**Función Principal:**

Planea el menú de los postres y supervisa la preparación de tartas, pasteles, repostería y otros postres, por lo tanto es el responsable del área de pastelería.

**Jefe Carnicero.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Sous Chef Ejecutivo y Sous Chef
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Carnicero
  - Ayudante

**Función Principal:**

Encargado de la supervisión de la manipulación de las carnes para su consumo dentro del hotel.

**Asistente de Pastelero.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Jefe Pastelero
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Ninguno

**Función Principal:**

Responsable de la preparación de productos de pastelería y de postres.

**Cocinero.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Jefe de Partida
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Ninguno



**Función Principal:**

Tratamiento y manipulación de todo tipo de alimentos, procurando su perfecto grado de conservación, así como la elaboración de todo tipo de platos, incluso dietéticos, con el adecuado grado de perfección técnica.

**Pastelero.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Jefe Pastelero
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Ninguno

**Función Principal:**

Se encarga de la realización de los productos de repostería respondiendo directamente ante el supervisor.

**Carnicero.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Jefe Carnicero
- **Cargos bajo su responsabilidad:**

➤ Ninguno

**Función Principal:**

Se encarga de los cortes y manipulación de las carnes tales como carnes rojas, pescados y aves, para ser llevadas a la producción.

**Ayudante.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Jefe de Partida
- **Cargos bajo su responsabilidad:**

➤ Ninguno

**Función Principal:**

Realización de todas las ayudas de cocina que requiera el personal de mayor calificación técnica.

Sin embargo para efecto de la investigación se especifico las funciones de los cargos, sólo del Gerente de Alimentos y Bebidas y Chef Ejecutivo, por ser quienes tienen relación directa con el proceso de compras de alimentos, de todos los cargos que conforman el organigrama de cocina del hotel:

**Gerente de Alimentos y Bebidas.**

- **Área a la que pertenece:** Operaciones.
- **Reporta a:** Gerencia de operaciones.
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Asistente al Gerente de alimentos y bebidas.
  - Chef ejecutivo.
  - Jefe de mini bar.
  - Gerente de banquetes.
  - Jefe de caja departamental.
  - Jefe de stewards.

**Función principal:**

Con la orientación y supervisión del gerente general y en el marco de las políticas y procedimientos, supervisa y dirige todos los aspectos de la operación del departamento de alimentos y bebidas.

**Funciones específica:**

- Supervisar las funciones de todos los empleados de alimentos bebidas, así como sus instalaciones, ventas y costos, a fin de asegurar una máxima utilidad departamental.
- Controlar y analizar, continuamente y desde un punto de vista óptimo, los aspectos siguientes:
  - ✓ Niveles de calidad de productos y servicios.
  - ✓ Satisfacción de los huéspedes.
  - ✓ Promoción de ventas y mercadeo.
  - ✓ Costo de operación.
  - ✓ Sanidad y limpieza (higiene).
- Coordinar y supervisar la preparación, presentación y servicios de productos de comidas y bebidas para asegurar la más alta calidad en todo momento.
- Establecer y mantener relaciones laborales y efectivas.
- Llevar a cabo funciones como las de conducción de entrevistas, contratación, orientación de empleados, evaluación de desempeño, entrenamiento, asesoramiento y despido en caso de ser necesario, para asegurar la disponibilidad del personal y productividad

apropiadas. Consultar con el gerente general, con los jefes de departamento de alimentos y bebidas y con el jefe de personal, según sea apropiado, en el desempeño de estas funciones.

- Participar en la preparación del plan estratégico del hotel, del plan de mercadeo y de programa de metas. Preparar el presupuesto del departamento de alimentos y bebidas.
- Mantenerse al tanto de tendencias, sistemas, prácticas y equipos para la preparación y servicios, de comidas y bebidas en el campo de la hotelería y de restaurantes, a través de literatura especializada y de visitas personales.
- Llevar a cabo tareas relacionadas y proyectos especiales que le sean asignados.

### **Chef Ejecutivo.**

- **Área a la que pertenece:** Alimentos y bebidas.
- **Reporta a:** Gerente de alimentos y bebidas.
- **Cargos bajo su responsabilidad:**
  - Sous chef ejecutivo.
  - Sous chef.

### **Función principal**

Bajo la orientación y supervisión del gerente de alimentos y bebidas, supervisa y dirige todos los aspectos de la operación de las cocinas.

### **Funciones específica:**

- Supervisar la función de todos los empleados de cocinas, instalaciones y costos; contribuir a maximizar las utilidades globales del departamento de alimentos y bebidas.
  
- Controlar y analizar, continuamente los siguientes aspectos:
  - ✓ Niveles de calidad de producción y presentación, incluyendo el comedor de empleados.
  
  - ✓ Satisfacción de los huéspedes.
  
  - ✓ Promoción de ventas y comercialización.
  
  - ✓ Costos de operación de alimentos.
  
  - ✓ Limpieza, sanidad e higiene.
  
- Responsabilizarse de la producción, preparación y presentación de todos los artículos alimenticios para asegurar la más alta calidad en todo momento.

- Llevar a cabo, con la orientación del gerente de alimentos y bebidas, funciones como las de conducción de entrevistas, contratación, orientación de empleados, evaluación de desempeño, entrenamiento, asesoramiento y suspensión, de ser necesarias para asegurar la disponibilidad de personal y productividad apropiadas. Consulta con el gerente de personal, según sea apropiado, en el desempeño de estas funciones.
  
- Desarrollar planes formales de capacitación y llevar a cabo sesiones de adiestramiento en el trabajo para los empleados de cocinas.
  
- Debe responsabilizarse de la preparación de menús y participar en el establecimiento de la política de fijación de precios en consulta con el gerente de alimentos y bebidas, jefe de *maitre* y gerente de banquetes, tomando en consideración lo siguiente:
  - ✓ Requisitos locales.
  
  - ✓ Necesidades del mercado.
  
  - ✓ Competencia.
  
  - ✓ Tendencias.
  
  - ✓ Recetas.
  
  - ✓ Costos potenciales.
  
  - ✓ Disponibilidad de productos para alimentos y bebidas.

- ✓ Ventas y promoción.
- Trabajar con el gerente de compras en la determinación de las existencias óptimas mínimas y máximas de artículos alimenticios. Debe asegurarse que la lista de mercado se complete en conformidad con los estándares de calidad y cantidad establecidos. Debe inspeccionar todos los artículos alimenticios perecederos recibidos para verificar su calidad.
- Mantener un archivo estándar de recetas actualizado, que debe incluir:
  - ✓ Historial de ventas.
  - ✓ Combinación de ventas.
  - ✓ Costos reales.
  - ✓ Costos potenciales.
  - ✓ Existencia óptima.
  - ✓ Tiempo de producción.
- Llevar a cabo deberes relacionados y proyectos especiales que le sean asignados.



## **2.2 Relaciones ínter departamentales**

En todo establecimiento hotelero se requiere de una estructura organizativa bien definida con la finalidad de implementar las estrategias y la toma de decisiones de manera positiva. El hotel Eurobuilding muestra una estructura de cocina bien jerarquizada como se observó en párrafos anteriores, por lo tanto debe cumplir con un flujo de comunicación adecuado entre sus miembros. Es decir, para alcanzar el liderazgo se hace necesario que cada una de las partes que componen la organización estén perfectamente interrelacionadas, cada una de las acciones se deben llevar a cabo de forma continua. Las relaciones interdepartamentales para efecto de la investigación son las siguientes:

### **2.2.1 Cocina & Alimentos y Bebidas**

La cocina depende directamente de este departamento, el chef ejecutivo reporta al gerente de alimentos y bebidas, quien debe estar al tanto de cada uno de los pedidos que realice cocina al departamento de compras, para evaluar la producción y presentación de los alimentos y asegurar su calidad, también asesora el adiestramiento del personal de cocina para lograr que el trabajo de los empleados avance buscando la máxima productividad, logrando los objetivos.

### **2.2.2 Cocina & Compras**

Este departamento se encarga de realizar los pedidos a los proveedores y debe verificar que al llegar al hotel sean los que ha solicitado la cocina, por lo que al momento de la recepción de mercancía debe tener control de los insumos para garantizar su calidad.

### **2.2.3 Cocina & Costos**

Costos realiza el estado de resultado, y es a éste quien evalúa y asigna el presupuesto a cocina, por lo tanto al momento de hacer los pedidos, cocina debe mantener la calidad de los alimentos comprando de acuerdo al presupuesto asignado. Costos verifica las facturas de compra y debe supervisar que exista un control de los gastos sin afectar la calidad en los insumos.

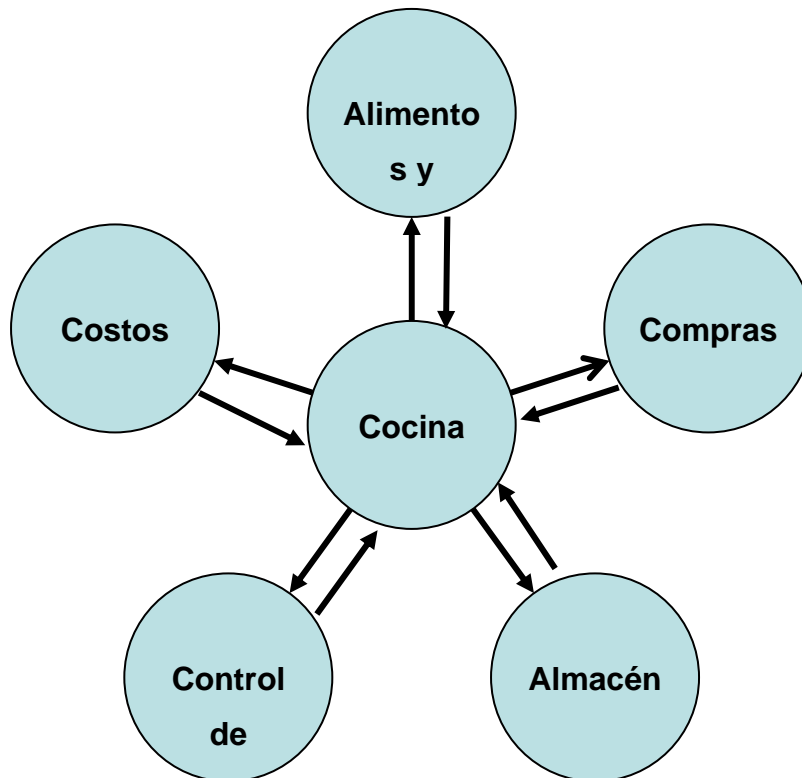
### **2.2.4 Cocina & Almacén**

Es el área donde se almacenan los insumos, hasta que vayan a ser utilizados para la producción, además debe asegurar el buen mantenimiento de los alimentos almacenados, debido a que éstos serán preparados para la degustación de los clientes.

### **2.2.5 Cocina & Control de Calidad**

El departamento de control de calidad organiza, verifica y actualiza la estructura organizativa del departamento de cocina, asimismo asesora el estudio de la calidad de los productos o insumos.

**Figura 4. Resumen de las relaciones interdepartamentales**



Fuente: Elaboración propia. Año 2007

Se pudo observar en la figura 4, las relaciones interdepartamentales de manera resumida, cada función que desempeña los departamentos, hacen de la operación un sistema, se pudo observar detalladamente en que se interrelaciona cocina, que es el departamento objeto de estudio, con los demás departamentos involucrados en el proceso de compras. La figura anterior muestra la conexión establecida para cumplir con un flujo de comunicación adecuado, para poder cumplir con las normas que exigen llevar a cabo la compra de alimentos y de ese modo asegurar su calidad.

# *Capítulo III*

*IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS  
ALIMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
COCINA.*

## **CAPITULO III**

### **3.1 Identificación de los alimentos en el departamento de cocina.**

Los alimentos son la materia prima para la realización de los platos que serán servidos al cliente. Se debe contar con unos alimentos que estén previamente evaluados para asegurar su calidad, además de tener en cuenta que cada clase de alimento que entra al hotel aporta en el consumidor diferentes nutrientes satisfactorios para su organismo pues los alimentos influyen sobre la salud, la duración de la vida, el estado físico, el tamaño del cuerpo y el desarrollo mental. Por ejemplo las frutas, verduras y hortalizas, aportan vitaminas, minerales y fibra, los lácteos ofrecen un crecimiento al nivel de calcio en los huesos y las carnes, el pescado y las aves son ricos en proteínas.

#### **3.1.1 Los alimentos.**

Los alimentos que se compran en el hotel Eurobuilding constituyen la fuente de preparación de las comidas, el menú que se presenta en los diferentes restaurantes del hotel es variado, por lo tanto es común que se compren en más cantidad algunas clases de insumos para ser llevados a la cocina y posteriormente ser procesados para el consumo de los clientes. Para clasificarlos y poder estandarizarlos se deben identificar ¿Cuáles? alimentos son utilizados en la cocina, por lo tanto, se identificaron, a través, de la lista de mercado que se maneja todos los meses dicha información fue suministrada por el Chef Ejecutivo y se agruparon en los cuadros 2, 3, 4, 5, y 6, establecidos de la manera siguiente:

**Cuadro 2. Frutas, verduras y hortalizas**

FRUTAS	VERDURAS	HORTALIZAS
Cambur	Batata	Ajo porro
Lechoza	Papa	Cebolla blanca
Limón	Zanahoria	Cebolla morada
Mandarina	Chayota	Lechuga criolla
Mango	Apio	Repollo morado
Manzana verde	Auyama	Alfalfa
Manzana roja	Remolacha	Champiñones
Melón	-	Ají dulce
Parchita	-	Cebollón criollo
Patilla	-	Tomillo en ramas
Piña	-	Ajo entero
Toronja	-	Ajo molido
Fresa	-	Orégano en hojas
Mora	-	
Tamarindo	-	
Aguacate	-	
Tomate coctel	-	
Tomate perita	-	
Calabacín	-	
Pepino	-	
Pimentón	-	
Aceitunas verdes	-	
Aceitunas negras		
Calabacín		

**Fuente:** Elaboración propia con datos suministrados por el Chef Ejecutivo. Año 2007

Donde se puede observar que la mayor cantidad de pedidos lo posee las frutas, no obstante las verduras y hortalizas también son significativas para la creación de los platillos.

**Cuadro 3. Carnes, aves y pescados**

<b>CARNES</b>	<b>AVES</b>	<b>PESCADOS</b>
Primera	Pato	Bacalao
Lomito	Pollo entero	Salmón
Falda de res	Pechuga de pollo con hueso	Trucha blanca
Ganso de res	Pavo entero	Trucha ahumada
Muchacho redondo	Pechuga de pavo sin hueso	Atún ahumado
Muchacho cuadrado	Pechuga de pavo con hueso	Pez espada ahumado
Pierna de res	Jamón de pavo	Pargo
Pulpa negra	-	Mero
Punta trasera	-	Curvina
Solomo de res	-	Bagre
Chuleta de res	-	Róbalo
Chuleta ahumada	-	
Panza	-	Merluza
Hígado	-	Parguito
Morcilla parrilla	-	-
Morcilla coctel	-	-
Chorizo parrilla	-	-
Chorizo coctel	-	-
Salchicha blanca	-	-
Salchicha desayuno blanca	-	-
Salchicha desayuno roja	-	-
Salchichón picante	-	-
Salchichón español	-	-
Bologña natural	-	-
Bologña con pimentón	-	-
Bologña con champiñones	-	-
Jamón de pierna de res	-	-
Jamón serrano sin hueso	-	-
Tocineta rebanada	-	-

Continúa...

---

...Continuación		
Lomo de cerdo	-	-
Pernil de cerdo	-	-
Chuleta de cerdo		-
Costilla de cerdo	-	-
Chuleta de cordero	-	-
Lomito de cordero	-	-
Costilla de cordero	-	-
Lechón	-	-

---

**Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Chef Ejecutivo. Año 2007**

En el cuadro número 3 se puede ver claramente parte de los productos perecederos como lo son las carnes, aves y pescados, y donde se hace notar que las carnes son compradas en mayor variedad y cantidad.

#### **Cuadro 4. Mariscos y camarones**

---

<b>MARISCOS Y CAMARONES</b>
Almejas
Camarones con concha
Camarones grandes pelados
Calamares
Langosta
Langostino con concha
Langostino limpio
Mejillón
Pulpo
Vieiras
Jaibas

---

**Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Chef Ejecutivo. Año 2007**



Los mariscos y camarones son utilizados a menudo en platillos del hotel, los que se presentaron anteriormente son los que se compran frecuentemente para el deguste de los clientes.

### **Cuadro 5. Lácteos**

<b>LÁCTEOS</b>
Leche descremada larga duración
Leche completa larga duración
Queso ahumado
Queso amarillo de barra
Queso azul roquefort
Queso blanco poca sal
Queso cabra fresco
Queso crema
Queso de bola
Queso mozzarella
Queso Muster
Queso paisa
Queso parmesano
Queso parmigiano
Queso pecorino con pimienta
Queso pecorino natural
Queso pecorino romano
Queso ricotta
Yogurt
Helado de fresa
Helado de chocolate
Helado de mantecado

**Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Chef Ejecutivo. Año 2007**

En el cuadro anterior se pudo detallar los lácteos, que son insumos comprados para ser utilizados en la mayoría de los platillos como se observa en el menú del Restaurante La Terraza.

**Cuadro 6. Pastas y panes, legumbres y cereales y otros insumos.**

<b>PASTAS Y PANES</b>	<b>LEGUMBRES Y CEREALES</b>	<b>OTROS INSUMOS</b>
Pasta corta	Arvejas partidas	Azúcar lavada
Pasta importada	Caraotas blancas	Café instantáneo
Pasta larga	Caraotas negras	Café molido
Pasticho	Caraotas rojas	Chocolate barrita
Ravioli de champiñones	Avena	Chocolate blanco
Ravioli de carne	Corn flakes	Chocolate oscuro
Tallarines	Special k de Kellogg's	Pirulin en lata
Tallarines en tinta calamar	Choco musli	Manteca de cacao
Pan de pasas	Froot loops	Manteca vegetal
Pan de hamburguesa con ajonjolí	Granola	Mantequilla de maní
Pan integral con nueces	Zucaritas	Mantequilla industrial
Pan integral multicereal	-	Mantequilla por porción
Pan integral suave	-	Margarina sin sal
Pan de sándwich 500 gramos	-	Mezcla para cachapas
Pan de sándwich grande	-	Pimienta blanca
Pan de sándwich integral grande	-	Pimienta negra
Pan triple fibra	-	Empanaditas para hacer
Pan zanahoria con miel	-	Tequeños para hacer
-	-	Limpias
-	-	Tortilla mexicana de maíz
...Continuación		Continúa...

-	-	Mostaza
-	-	Pasta de tomate
-	-	Polvo para hornear
-	-	Salsa de soya
-	-	Salsa inglesa
-	-	Salsa de tomate
-	-	Te
-	-	Vinagre

**Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Chef Ejecutivo. Año 2007**

En el cuadro 6 Se presenta el resto de los insumos que se compran en el hotel Eurobuilding, que se utilizan como aderezos, complementos, en los desayunos, para las entradas en comidas o para algunos platillos.

### **3.2 Elemento base para la identificación de los insumos a estandarizar para la producción del hotel radisson plaza eurobuilding caracas.**

Para efecto de la investigación se tomó como base el menú planteado en los restaurantes del hotel. El término menú se refiere a una lista de diferentes platillos, escritos o impresos de la cual el cliente hace su selección. Al respecto, Gallego (1974:36) comenta: “Se conoce con el nombre de Menú a la lista de platos que el restaurante ofrece a sus clientes a un precio determinado, tanto a la variedad de los manjares, como precio va en consonancia con la categoría del establecimiento”.

Por ende se deduce que el menú es una variedad de comidas donde se muestran los insumos en producto final. Los tipos de comidas que tiene como opción el comensal para elegir, es denominado estructura del menú. Según Gallego (Ob.Cit.) la estructura de un menú sencillo debe contener:

- Entremeses, sopas, cremas, consomés, jugos, etc.
  
- Huevos, pescados, pastas italianas, etc.
  
- Carnes (aves, vaca, ternera, cordero), bien asadas, a la parrilla o fritas
  
- Postres (helados, pastelería, frutas de tiempo y quesos, etc.)

La estructura del menú es importante para el desarrollo de un buen plan de compras porque es, a través de ésta, que se definen cuáles son los productos que se utilizan frecuentemente en la preparación de alimentos en la cocina.

Los restaurantes que se tomaron en cuenta para el estudio del menú son los siguientes:

- Jardín de Cristal
  
- La Terraza
  
- Chef's Table

Cada uno de los cuales presenta un menú variado según el tipo de restaurante. Para la estandarización se tomó en cuenta sólo tres restaurantes como son jardín de cristal, chef table y la terraza puesto que son éstos los que poseen un menú fijo, mientras que existen otros restaurantes como

banquetes, lobby bar y room service que no poseen menú fijo, banquetes se caracteriza por crear un menú de acuerdo al tipo de evento a realizar, es muy complejo deducir cuáles son los insumos que se utilizan. Lobby bar no posee menú, por lo tanto no se puede especificar los insumos utilizados. El menú de room service no está establecido como opción definitiva, este departamento elabora su menú de acuerdo a la temporada por lo que la variedad en los alimentos dificulta la estandarización definitiva de los insumos.

Para poder obtener los alimentos más utilizados en la producción, se identificó los que están presentes en los diferentes menús del hotel conjuntamente con el Chef Ejecutivo, quién representó, a través, de un símbolo los insumos por grupo de alimentos, cada símbolo tenía su significado, los platos que contenía lácteos se identificaban con un asterisco (\*), los que contenían carnes con un punto (.) y así sucesivamente con cada insumo que se percibía en los platillos de los menús, el Chef Ejecutivo determinó un porcentaje de utilización de cada insumo, por medio de una regla de tres, lo que arrojó como resultado unos valores que finalmente se presentan en gráficas, por lo que se decidió colocar un color determinado para cada grupo de insumos:

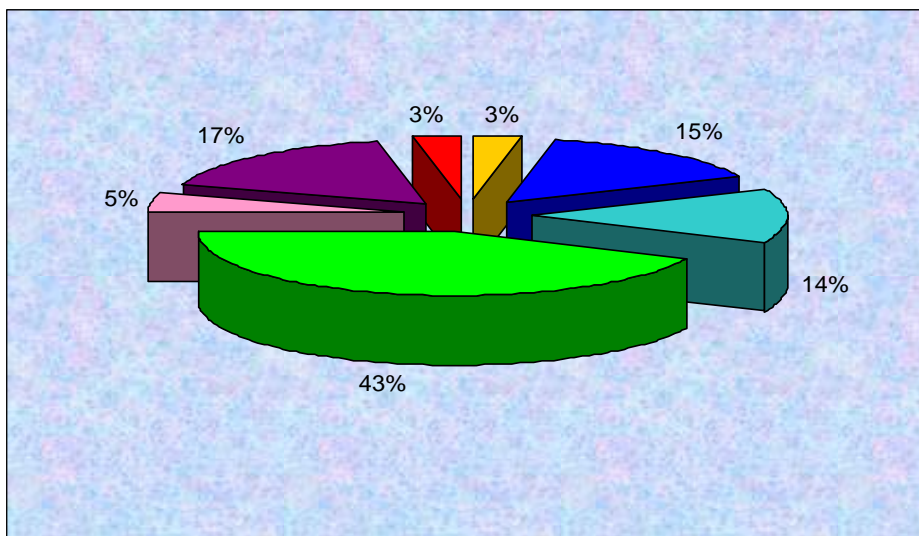
Frutas, verduras y hortalizas (verde manzana).

- Carnes (morado).
- Aves (azul oscuro).
- Pescados (rosa).

- Mariscos y camarones (amarillo).
- Lácteos (azul claro).
- Pastas (rojo).

**Menú del restaurante Jardín de Cristal:** este restaurante presenta un menú de 3 listas, en principio es el menú para el buffet, el cual, esta presente diariamente en el establecimiento y el huésped tiene la libertad de tomar lo que prefiera. Por otra parte se muestra un menú a la carta, que presenta variedad en sus comidas con entradas, platos fuertes, ligeros y postres (Ver anexo 1).

**Gráfico 1. Análisis del menú restaurante jardín de cristal.**

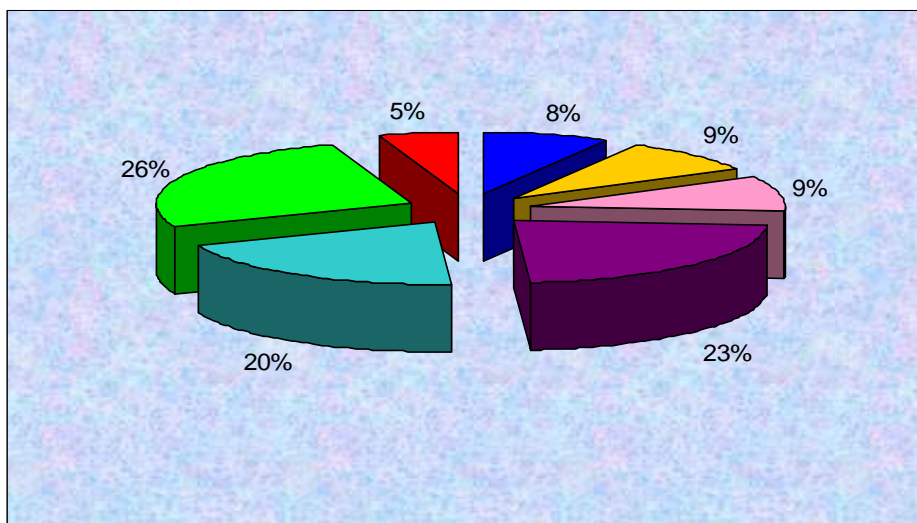


Fuente: Elaboración propia con apoyo del Chef Ejecutivo del Hotel Eurobuilding. Año 2007

En éste gráfico se determinó que las frutas, verduras y vegetales poseen un 43% de consumo para la producción, alcanzando el primer lugar, luego le sigue las carnes con un 17% y las aves con un 15 % y los lácteos con un 14%, siendo éstos cuatro los más utilizados en el menú del restaurante antes mencionado.

**Menú del restaurante La Terraza:** es el restaurante de comida fresca con variedad en ensaladas, carnes y aves y pizzas, es un menú donde se pueden degustar platos ligeros y fuertes. (Ver anexo 2)

**Gráfico 2. Análisis del menú restaurante la terraza.**

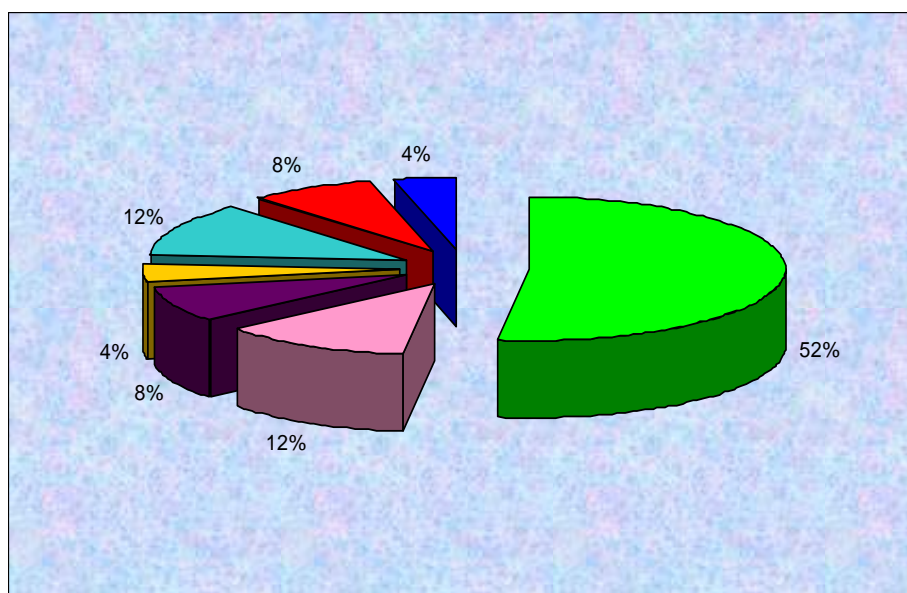


**Fuente:** Elaboración propia con apoyo del Chef Ejecutivo del Hotel Eurobuilding. Año 2007

Como se puede observar el uso de las carnes y las frutas, verduras y hortalizas, las carnes y los lácteos, poseen un porcentaje similar, el primero con 26%, el segundo con un 23 %, y el tercero con un 20%, nuevamente están dentro del primer lugar en consumo.

**Menú del Restaurante Chef's Table:** este restaurante es un establecimiento pequeño y su menú es más clásico con gastronomía internacional y nacional, presenta platillos con variedades en entradas, platos principales y postres, (Ver anexo 3)

**Gráfico 3. Análisis del menú restaurante chef's table.**



**Fuente:** Elaboración propia con apoyo del Chef Ejecutivo del Hotel Eurobuilding. Año 2007

El primer lugar en utilización sin duda alguna lo alcanza las frutas, verduras y hortalizas con un 52%, más de la mitad del porcentaje obtenido, seguido de los lácteos y pescados, ambos con un 12% de utilización.



### 3.3 Clasificación de los insumos a estandarizar.

Una vez establecida la identificación de los insumos realizada con el Chef Ejecutivo, a través, del menú, se planteó la clasificación de los grupos de alimentos a estandarizar, en cuanto a la clasificación, según Guías de Alimentación para Venezuela del niño y del adolescente. Ministerio de la Familia. Fundación CAVENDES (2006). Los alimentos se clasifican en:

- **Alimentos perecederos:** Son aquellos que se descomponen fácilmente, como la leche, las carnes, los huevos y las verduras.
- **Alimentos semi-perecederos:** Son aquellos que permanecen exentos de deterioro por mucho tiempo. Ejemplo de ellos son las nueces y los alimentos enlatados.
- **Alimentos no perecederos:** No se dañan fácilmente. Ejemplo de ellos son las harinas, las pastas y el azúcar.

Se estableció la clasificación de insumos, que de acuerdo a lo planteado por la guía de alimentación, son alimentos perecederos, pues son alimentos que se dañan con facilidad y requieren de una excelente manipulación desde el momento de la recepción de mercancía y durante su almacenamiento para posterior a esto llevarlos a la producción. Se agruparon de la siguiente manera:

Grupo 1. Frutas, verduras y hortalizas

Grupo 2. Carnes

Grupo 3. Lácteos

Grupo 4. Aves

Grupo 5. Pescados

Grupo 6. Mariscos y camarones

Esto se realizó tomando en cuenta el porcentaje de utilización de cada uno de los rubros en los menús, no se incluyeron las pastas, puesto que, según los resultados que determinó el Chef Ejecutivo, son utilizadas en poca cantidad dentro de la preparación de los platillos.

**Cuadro 7. Clasificación de los insumos a estandarizar.**

<b>PRIMER GRUPO: FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS</b>	<b>SEGUNDO GRUPO: CARNES</b>	<b>TERCER GRUPO: LÁCTEOS</b>	<b>CUARTO GRUPO: AVES</b>	<b>QUINTO GRUPO: PESCADOS</b>	<b>SEXTO GRUPO: MARISCOS Y CAMARONES</b>
Cambur	Primera	Leche descremada larga duración	Pato	Bacalao	Almejas

Lechosa	Lomito	Leche completa larga duración	Pollo entero	Salmón	Camarones con concha
Limón		Queso ahumado	Pechuga de pollo con hueso	Trucha blanca	Camarones grandes pelados
Mandarina	Falda de res	Queso amarillo de barra	Pavo entero	Trucha ahumada	Calamares
Mango	Ganso de res	Queso azul roquefort	Pechuga de pavo s/h	Atún ahumado	Langosta
Manzana verde	Muchacho redondo	Queso blanco poca sal	Pechuga de pavo c/h	Pez espada ahumado	Langostino con concha
Manzana roja	Muchacho cuadrado	Queso cabra fresco	Jamón de pavo	Pargo	Langostino limpio
Melón	Pierna de res	Queso crema	-	Mero	Mejillón
Parchita	Pulpa negra	Queso de bola	-	Curvina	Pulpo
Patilla	Punta trasera	Queso mozzarella	-	Bagre	Vieiras
Piña	Solomo de res	Queso Muster	-	Róbalo	Jaibas
Toronja	Chuleta de res	Queso paisa	-	Merluza	

Fresa	Chuleta ahumada	Queso parmesano	-	Parguito	
-------	-----------------	-----------------	---	----------	--

Continúa...

...Continuación

Mora	Panza	Queso parmigiano	-	-	
Tamarindo	Hígado	Queso pecorino con pimienta	-	-	
Aguacate	Morcilla parrilla	Queso pecorino natural	-	-	
Tomate coctel	Morcilla coctel	Queso pecorino romano	-	-	
Tomate perita	Chorizo parrilla	Queso ricotta	-	-	
Calabacín	Chorizo coctel	Yogurt	-	-	
Pepino	Salchicha blanca	Helado de fresa	-	-	
Pimentón	Salchicha desayuno blanca	Helado de chocolate	-	-	
Aceitunas verdes	Salchicha desayuno roja	Helado de mantecado	-	-	

Aceitunas negras	Salchichón picante	-	-	-	
Calabacín	Salchichón español	-	-	-	
Batata	Bologña natural	-	-	-	
Papa	Bologña con pimentón	-	-	-	
Zanahoria	Bologña con champiñones	-	-	-	
Chayota	Jamón de pierna de res	-	-	-	
Apio	Jamón serrano sin hueso	-	-	-	
Auyama	Tocineta rebanada	-	-	-	

Continúa...

...Continuación

Remolacha	Lomo de cerdo	-	-	-	
Ajo porro	Pernil de cerdo	-	-	-	
Cebolla blanca	Chuleta de cerdo	-	-	-	
Cebolla morada	Costilla de cerdo	-	-	-	
Lechuga criolla	Chuleta de cordero	-	-	-	
Repollo morado	Lomito de cordero	-	-	-	

Alfalfa	Costilla de cordero	-	-	-	
Champiñones	Lechón	-	-	-	
Ají dulce	-	-	-	-	
Cebollón criollo	-	-	-	-	
Tomillo en ramas	-	-	-	-	
Ajo entero	-	-	-	-	
Ajo molido	-	-	-	-	
Orégano en hojas	-	-	-	-	

**Fuente: Elaboración propia, tomando en cuenta el análisis de los menús. Año 2007**

Se puede ver en este capítulo detalladamente cuáles insumos se compran en mayor cantidad para ser procesados, por lo tanto, deben ser estandarizados, y así garantizar el servicio eficiente que cubra las expectativas del cliente al momento de dirigirse a consumir los platillos en los restaurantes, para evitar quejas de los mismos en cuanto a la calidad de los alimentos que son la materia prima para la preparación de las comidas que conforman la estructura del menú.

# Capítulo IV

*INSTRUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN PARA  
LA COMPRA DE INSUMOS DEL HOTEL  
RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS.*

## CAPITULO IV

### **4.1 Lineamientos para la elaboración del instrumento de estandarización según modelo adolfo scheel mayenberger.**

Una vez clasificados los insumos a estandarizar, se elaboró un instrumento para el control de su calidad, ya que en él se puede observar claramente las especificaciones estándar de los productos a comprar. El autor Scheel plantea un modelo de ficha donde se visualiza las características idóneas de los alimentos para su consumo, de allí parte la idea de crear un modelo propio de la autora, denominado ficha técnica, con respecto a esto Cazares (1980:87) comenta: “Las fichas permite visualizar con exactitud la secuencia lógica de las ideas”. Por lo tanto, constituye el elemento clave para la guía de las personas relacionadas directamente con el proceso de compras de alimentos.

Por lo tanto la ficha técnica se realizó, siguiendo los lineamientos del autor Scheel, tomando en cuenta que: Scheel, (1980:51) las fichas de especificaciones estándar para la compra de insumos, deben contener lo siguiente:

- Nombre del Artículo.
- Peso.
- Calidad.
- Especificaciones del corte (para el caso de carnes y pollos).



- Color.
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Tiempo requerido de entrega.
- Región de procedencia preferente (para el caso de frutas y verduras).

Se realizó un modelo de ficha que se adapta a lo que plantea el autor antes mencionado y que contiene lo siguiente:

- Nombre del artículo.
- Características. Peso (para el caso de las carnes, aves y pescados), color, olor, calidad, % agua (para el caso de los pollos), ojos (para el caso de los pescados).
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Fecha de llegada.
- Criterios de aceptación.
- Proveedor seleccionado.

- Temporadas (para el caso de frutas y verduras).

Estas especificaciones estarán sujetas al proceso de compras, con la finalidad de seguir un estándar adecuado que permita el mejor manejo de los alimentos buscando siempre el óptimo servicio para el cliente.

#### **4.2 Estandarización de los insumos a través de las fichas técnicas.**

La ficha técnica planteada para el estándar de calidad esta implementada por grupo de alimentos, con sus respectivas especificaciones según la naturaleza del producto y las necesidades del cliente. Se estableció un modelo para frutas, verduras y hortalizas, uno para carnes, uno para pescados, uno para mariscos y camarones, otro para aves y uno para lácteos.



Modelo de ficha técnica para el primer grupo frutas, verduras y hortalizas, contiene lo siguiente:

- Logo del hotel
- Nombre del alimento.
- Fotografía del alimento.
- Características: color, olor y calidad.
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.

- Fecha de llegada.
- Criterios de aceptación.
- Temporadas.
- Proveedor seleccionado.

Las frutas, verduras y hortalizas son de origen vegetal. Las frutas y verduras son una fuente directa de muchos minerales y vitaminas que faltan en las dietas de cereales, en especial la vitamina C de los cítricos y la vitamina A procedente del caroteno de las zanahorias y verduras con hoja. En las verduras están presentes el sodio, cobalto, cloro, cobre, magnesio, manganeso, fósforo y potasio. La celulosa de las verduras, casi imposible de digerir, proporciona el soporte necesario para hacer pasar la comida por el tracto digestivo. Muchas de las vitaminas más frágiles hidrosolubles se encuentran en las frutas y verduras. Deben conservarse a una temperatura adecuada que permita que el sabor y apariencia de las mismas no se alteren. Para determinar las características esenciales de cada alimento de este origen se visualiza en la figura 5, 6 y 7 lo siguiente:

Figura 5. Ficha técnica para fresa

 <p>EUROBUILDING CARACAS</p>	<p>Ficha Técnica: FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS Artículo: Fresa</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Color:	Olor:	Calidad:
Roja	Fresco	Roja brillante, firme y jugosa

**FORMA DE ENTREGA:**

Cajas de madera
-----------------

TEMPERATURA DE ENTREGA: De 15 a 18 °C

FECHA DE LLEGADA: / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Pequeños Golpes		

**TEMPORADAS:**

ESTADO	REGIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Trujillo	Boconô												

	<b>BUENA OFERTA</b>
--	---------------------

	<b>OFERTA ESTABLE</b>
--	-----------------------

	<b>ESCASEZ O AUSENCIA</b>
--	---------------------------

PROVEEDOR SELECCIONADO: \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 6. Ficha técnica para papa

 <p>EUROBUILDING CARACAS</p>	<p>Ficha Técnica: FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS Artículo: Papa</p>	
---	--	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Color:	Olor:	Calidad:
Blanco/ Amarillo	Casi sin olor	Uniformidad, firmeza exenta de olores extraños y ausencia de tierra adherida.

**FORMA DE ENTREGA:**

Cajas de madera
-----------------

TEMPERATURA DE ENTREGA: De 15 °C

FECHA DE LLEGADA: / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Mecánico	Cortes o heridas		

**TEMPORADAS:**

ESTADO	REGIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Mérida	Mérida		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

■	BUENA OFERTA
---	--------------



■	OFERTA ESTABLE
---	----------------

■	ESCASEZ O AUSENCIA
---	--------------------

PROVEEDOR SELECCIONADO: \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 7. Ficha técnica para cebolla blanca

 <p><b>EUROBUILDING CARACAS</b></p>	<p>Ficha Técnica: FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS Artículo: Cebolla blanca</p>	
--	--	---

**CARACTERÍSTICAS:**

<b>Color:</b>	<b>Olor:</b>	<b>Calidad:</b>
Blanco	Fresco	Piel limpia, consistencia resistente, sin aberturas, sin rastros de tierra.

**FORMA DE ENTREGA:**

Mallas
--------

TEMPERATURA DE ENTREGA: De 18 a 22°C

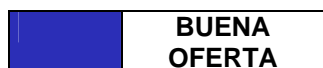
FECHA DE LLEGADA: / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

<b>Daños Leves</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aceptado:</b>	<b>No Aceptado:</b>
Mecánicos	Cortes o heridas		

**TEMPORADAS:**

<b>ESTADO</b>	<b>REGIÓN</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Portuguesa	Acarigua	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



PROVEEDOR SELECCIONADO: \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Modelo de ficha técnica para el segundo grupo carnes, contiene lo siguiente:

- Logo del hotel
- Nombre del artículo.
- Fotografía del artículo.
- Características: peso total, color, olor y calidad.
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Fecha de llegada.
- Criterios de aceptación.
- Proveedor seleccionado.

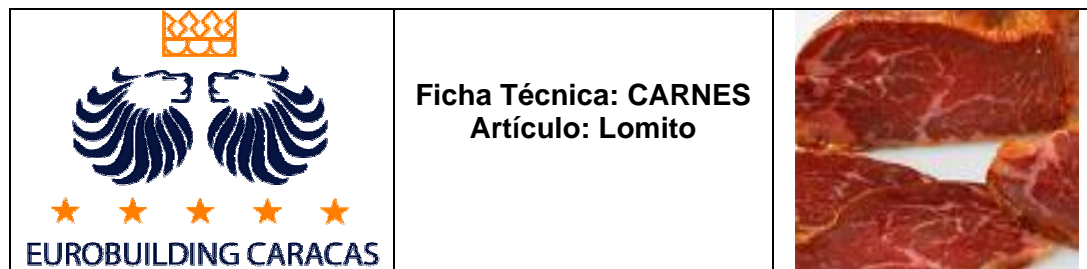
Desde el punto de vista nutricional la carne es una fuente habitual de proteínas, grasas y minerales en la dieta humana.

La caracterización de la carne es de gran importancia para los compradores en la industria de procesamiento de alimentos y es igualmente objeto de una gran cantidad de normativa de control, como todos los insumos. La carne, aporta todos los aminoácidos esenciales que el cuerpo necesita para ensamblar sus propias proteínas.

La carne contiene normalmente un 20% de proteína, 20% de grasa y 60% de agua. Las vísceras son fuentes ricas en vitaminas y minerales. Es de origen animal, sus características idóneas para comprarla a mayor calidad se expresan en la figura 8, 9 y 10.



Figura 8. Ficha técnica para lomito.

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad
De 2 a 3 kgs	Rojizo con manchas blancas chicas de grasa	Fresco y débil	Carne roja brillante, no se debe sentir viscosa, debe ser blanda

**FORMA DE ENTREGA:**

Lomo entero en bolsas de plástico
-----------------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** -15 °C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Hematomas	Coágulos de sangre		

**PROVEEDOR**

---

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 9. Ficha técnica para hígado

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad
De 4 a 5 kgs	Rojo oscuro	Fresco	Buena consistencia, sin decoloración.

**FORMA DE ENTREGA:**

Hígado Entero en bolsas de plástico
-------------------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** < 0° C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Hematomas	Coágulos de sangre		



**PROVEEDOR**

---

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 10. Ficha técnica para jamón de pierna

	<p>Ficha Técnica: CARNES Artículo: Jamón de Pierna de Res</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad
De 6.500 kgs	Fresco	Rojizo	Buena consistencia, piel firme

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados en bolsas de plástico
------------------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** De 10 a 12°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Mecánicos	Pequeños golpes		

**PROVEEDOR**

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Modelo de ficha técnica para el tercer grupo lácteos, contiene lo siguiente:

- Logo del hotel
- Nombre del artículo.
- Fotografía del artículo.
- Características: color, olor, apariencia, tamaño y peso.
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Fecha de llegada.
- Criterios de aceptación.
- Proveedor seleccionado.

La leche y sus derivados incluyen la leche entera, el queso, el yogurt y los helados, todos ellos conocidos por su abundancia en proteína, fósforo y en especial calcio. La leche también es rica en vitaminas pero no contiene hierro y, si es pasteurizada, carece de vitamina C. Aunque la leche es esencial para los niños, su excesivo consumo por parte de los adultos puede producir ácidos grasos insaturados que se acumulan en el sistema circulatorio. Las grasas y aceites incluyen la mantequilla, manteca, y aceites

vegetales. Todos ellos tienen un alto contenido de calorías y contienen pocos nutrientes. Estos insumos deben tener un control de almacenamiento, de manera que no se dañen por ser productos perecederos. Este grupo está determinado con las siguientes características, como se nota en la figura 11, 12 y 13:

Figura 11. Ficha técnica para queso mozzarella



**CARACTERÍSTICAS:**

Color:	Olor:	Apariencia:	Tamaño Lts/cm:	Peso:
Amarillo	Característico	Buena consistencia	De 15 a 20 cm	De 20 a 25 kilos

**FORMA DE ENTREGA:**

Queso en barras enteras
-------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** De 5 a 8 °C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**



Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Apretones		

**PROVEEDOR**

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 12. Ficha técnica para leche de larga duración

	<p>Ficha Técnica: LÁCTEOS Artículo: Leche completa larga duración</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Tamaño Lts/cm:	Apariencia:
1 litro	Sin roturas, sin magulladuras

**FORMA DE ENTREGA:**

En cajas de plástico
----------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** De 8 A 10°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

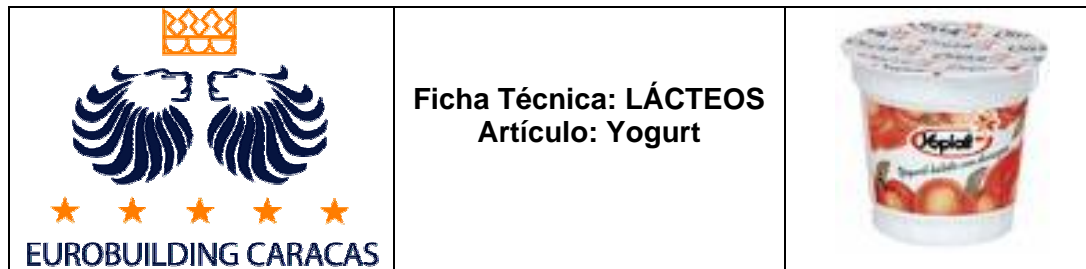
Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Mecánicos	Pequeños golpes		

**PROVEEDOR**

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 13. Ficha técnica para yogurt

**CARACTERÍSTICAS:**

<b>Tamaño grs:</b>	<b>Apariencia:</b>
Vasos de 100 grs. y 150 grs.	Sin roturas, sin magulladuras

**FORMA DE ENTREGA:**

Cajas de plástico
-------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** 10 °C**FECHA DE LLEGADA:** / / / /**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

<b>Daños Leves</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aceptado:</b>	<b>No Aceptado:</b>
Mecánicos	Pequeños golpes		

**PROVEEDOR****SELECCIONADO:**


---

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007



Modelo de ficha técnica para el cuarto grupo aves, contiene lo siguiente:

- Logo del hotel
  
- Nombre del artículo.
  
- Fotografía del artículo.
  
- Características: peso total, color, olor, calidad y porcentaje de agua (para el caso del pollo entero).
  
- Forma de entrega.
  
- Temperatura de entrega.
  
- Fecha de llegada.
  
- Criterios de aceptación.
  
- Proveedor seleccionado.

Las aves constituyen una importante fuente de proteínas. Además, se trata de proteínas de buena calidad, estas proteínas tienen un buen valor biológico que es comparable al de las carnes.

Son pobres en materias grasas que son de buena calidad; la parte más magra (la pechuga) sólo contiene un 2% de lípidos. Además, las grasas que

aportan son de buena calidad, ya que se trata en su mayor parte de grasas mono y poli-insaturadas.

Constituyen una aportación de hierro importante, son una importante fuente de vitaminas del grupo B; las aves constituyen una de las principales fuentes de vitaminas B, sobre todo de vitamina B2 y B12.

Estas vitaminas son imprescindibles, ya que ayudan a sintetizar la energía a partir de los nutrientes ingeridos. Las características esenciales para su calidad se observan en la figura 14, 15 y 16.

Figura 14. Ficha técnica para pollo entero

	<p>Ficha Técnica: AVES Artículo: Pollo Entero</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:	% Agua:
De 2 a 3 kgs	Blanca	Fresco	Carne sin marcas de sangre y limpiamente desplumada	Hasta 5 %

**FORMA DE ENTREGA:**

Pollos enteros empaquetados

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** De 3 a 5°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Apretones		

**PROVEEDOR**

---

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 15. Ficha técnica para pato.

	<p>Ficha Técnica: AVES Artículo: Pato</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:
De 8 kgs	Blanca	Fresco	Carne sin marcas de sangre y limpiamente desplumada

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados
--------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** 3 a 5°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Apretiones		

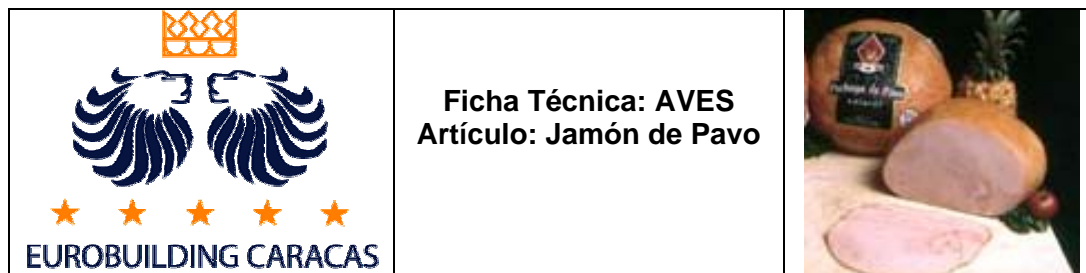
**PROVEEDOR**

---

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 16. Ficha técnica para jamón de pavo



**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:
De 4,450 Kgs	Rosa tenue	Fresco	Firmeza, sin magulladuras, sin cortes

**FORMA DE ENTREGA:**

Jamón de pavo entero
----------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** De 10 a 12°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Apretones		

**PROVEEDOR**

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007


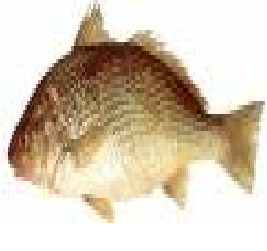
Modelo de ficha técnica para el quinto grupo pescados, contiene lo siguiente:

- Logo del hotel
- Nombre del artículo.
- Fotografía del artículo.
- Características: peso total, color, olor, calidad y ojos.
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Fecha de llegada.
- Criterios de aceptación.
- Proveedor seleccionado.

Los pescados son alimentos cuya presencia en la dieta es imprescindible porque aportan nutrientes, algunos de ellos poco abundantes en otros alimentos, con un papel determinante en la prevención y el tratamiento de numerosas enfermedades. Si se desea ajustar a las recomendaciones de consumo de pescado que sugieren los expertos, de acuerdo a sus componentes nutritivos, este alimento debe tener una

presencia semanal en los menús. Su calidad esta representada por lo siguiente: ver figura 17, 18 y 19.

**Figura 17. Ficha técnica para pargo**

	<p>Ficha Técnica: PESCADOS Artículo: Pargo</p>	
---	--	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:	Ojos:
De 10 a 20 kgs	Dorado	Fresco	Piel firme, suave y húmeda	Brillantes

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados en bandejas
--------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** < - 0°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:


**PROVEEDOR**

**SELECCIONADO:**

---

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 18. Ficha técnica para salmón

	<p>Ficha Técnica: PESCADOS Artículo: Salmón</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:	Ojos:
De 2 a 3 kgs	Gris-Dorado	Fresco	Piel firme, suave y húmeda	Brillantes

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados en bandejas
--------------------------

TEMPERATURA DE ENTREGA: &lt; - 0°C

FECHA DE LLEGADA: / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Pequeños golpes		

PROVEEDOR

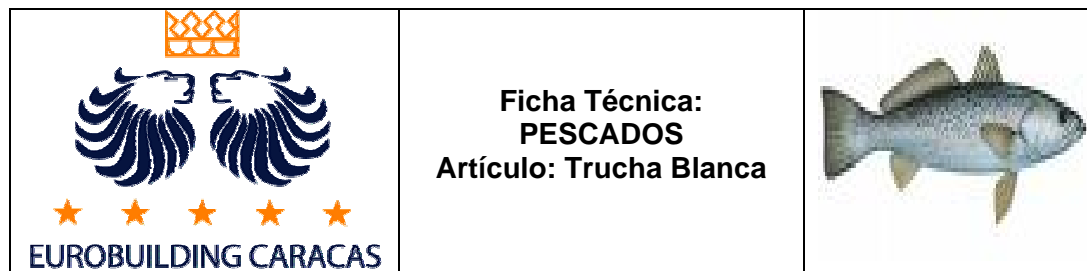
SELECCIONADO:

---

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007



Figura 19. Ficha técnica para trucha blanca

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:	Ojos:
De 800 grs	Gris/ Blanco	Fresco	Piel firme, suave y húmeda	Brillantes

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados en bandejas
--------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** < - 0°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

<b>Daños Leves</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aceptado:</b>	<b>No Aceptado:</b>
Magulladuras	Apretones		

**PROVEEDOR**

---

**SELECCIONADO:**

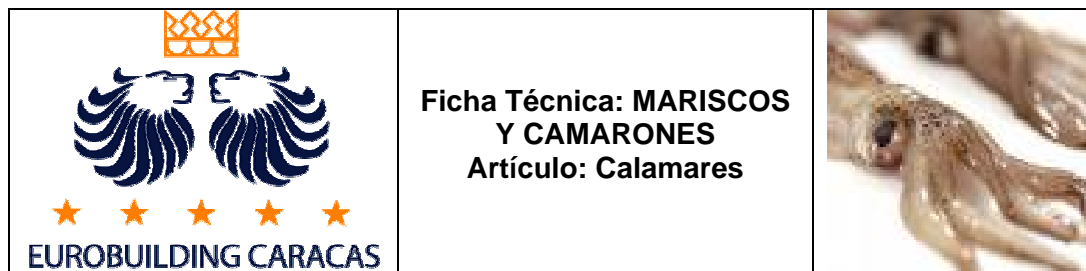
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Modelo de ficha técnica para el sexto grupo mariscos y camarones, contiene lo siguiente:

- Logo del hotel.
- Nombre del artículo.
- Fotografía del artículo.
- Características: peso total, color, olor y calidad.
- Forma de entrega.
- Temperatura de entrega.
- Fecha de llegada.
- Criterios de aceptación.
- Proveedor seleccionado.

Sus proteínas son de alto valor biológico como las de la carne y los huevos; su contenido en minerales, oligoelementos y vitaminas es variado y muy significativo, y las grasas, aunque no muy abundantes (0,5 a 2,5%), son especialmente Omega-3. Este grupo de alimento debe ser controlado de la manera siguiente: ver figura 20, 21 y 22.

Figura 20. Ficha técnica para calamares

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:
De 100 a 150 grs	Rosa	Fresco	Piel brillante

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados en bandejas
--------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** < - 0°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Apretiones		



**PROVEEDOR**

---

**SELECCIONADO:**

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 21. Ficha técnica para langosta

	<p>Ficha Técnica: MARISCOS Y CAMARONES Artículo: Langosta</p>	
---	---	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:
De 500 grs a 1 kgs	Naranja/ Amarilo	Fresco	Piel firme, patas completas,

**FORMA DE ENTREGA:**

Langostas enteras y vivas
---------------------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** De 18 a 20°C

**FECHA DE LLEGADA:** / / / /

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Mecánicos	Pequeños golpes		



**PROVEEDOR**

**SELECCIONADO:**

---

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Figura 22. Ficha técnica para pulpo

	<p>Ficha Técnica: MARISCOS Y CAMARONES Artículo: Pulpo</p>	
---	--	---

**CARACTERÍSTICAS:**

Peso Total	Color:	Olor:	Calidad:
De 2 a 3 kgs	Gris característico o gris combinado con ligeras coloraciones rosadas	Característico o ligeramente diferente al característico	Tentáculos flácidos o ligeramente enrollados al suspender el pulpo por la cabeza

**FORMA DE ENTREGA:**

Empaquetados
--------------

**TEMPERATURA DE ENTREGA:** < 0°C**FECHA DE LLEGADA:** / / / /**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:**

Daños Leves	Descripción	Aceptado:	No Aceptado:
Magulladuras	Apretones		

**PROVEEDOR****SELECCIONADO:**


---

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a lo planteado por el autor Scheel. Año 2007

Estas fichas estarán manejadas por los encargados del proceso de compras, así que deben ser establecidas para cada alimento visualizado en el cuadro 7, con sus respectivas características que serán llenadas según criterios del hotel. Asimismo, estos modelos antes mencionados servirán de base para organizar las fichas siguientes para cada insumo dentro de los respectivos grupos de alimentos, de igual manera, podrá servir de guía para implementar una ficha en caso de agregar al estándar un producto nuevo si así lo desea el hotel.

## CONCLUSIONES

Por lo planteado durante la investigación la autora concluye:

- Como visión el Eurobuilding pretende ser reconocido como el primer hotel en Latinoamérica, por ofrecer un servicio basado en estándares de calidad, por lo que la presente investigación aporta un elemento importante para que el hotel logre alcanzarla.
- Como misión el Eurobuilding desea comprometer a su personal en busca de llenar las expectativas del huésped y lograr su fidelidad.
- El hotel Eurobuilding es un hotel 5 estrellas, de servicio ejecutivo así que se hace inaceptable que tenga fallas como no estandarizar adecuadamente los alimentos, cuando en la actualidad existe tanta tecnología que permite manejar los procesos de manera más rápida y veraz, por lo tanto este instrumento de estándares creado por la autora, es una guía que se puede actualizar sin ningún inconveniente según los criterios del hotel.
- La estructura organizativa del hotel es interfuncional, de forma vertical, es decir, todos los departamentos se interrelacionan entre si y buscan la armonía en el trabajo para lograr los objetivos, sin importar los niveles de jerarquía, desde la presidencia hasta los niveles gerenciales y subordinados pueden mantener relación operacional para alcanzar el éxito.

- La hotelería fundamentada en la mejoría del servicio continuamente, busca dar una imagen irremplazable, es decir, entre los competidores ser el mejor. Por lo que, mantener los niveles de calidad en cada uno de los departamentos, en este caso en cocina constituye el basamento principal para lograr un trabajo productivo.
- Para lograr un trabajo eficiente que busca obtener la satisfacción del cliente se debe cumplir con un trabajo en equipo, las relaciones interdepartamentales deben ser positivas, abiertas, serias, sinceras para que el proceso operacional no tenga límites y pueda alcanzar la meta planificada.
- Una de las fallas en la prestación del servicio del hotel es la falta de estandarización de alimentos, ya que, éstos deben ser de la más alta calidad cuando van a los centros de producción, así mismo favorece el manejo de los insumos durante el proceso de compras.
- Las fichas técnicas han sido creadas con la finalidad de hacer del proceso de compras de alimentos, un proceso más confiable, puesto que se está asegurando la calidad en cada grupo de insumos que entran al hotel.



## RECOMENDACIONES

- Verificar que se este cumpliendo el uso adecuado de la ficha técnica al momento de la recepción de mercancía.
- Adiestrar al personal nuevo para que se familiaricen con los estándares de calidad que se llevan a cabo, a través de las fichas técnicas.
- Revisar y ordenar las fichas diariamente para tener control de los insumos que entran al hotel.
- Modificar los datos informativos de las fichas en caso de que se comiencen a comprar insumos nuevos, para asegurar el estándar de calidad según las necesidades de los clientes.
- Actualizar los datos informativos si es necesario, por ejemplo en el caso de las frutas, verduras y hortalizas en su temporada de producción.
- Comparar las fichas técnicas con los insumos que están en el almacén para verificar que se mantengan detalles como temperatura de almacenamiento y características.

## BIBLIOGRAFÍA

B. J. Hodge, William. (2003) Teoría de las Organizaciones. Un Enfoque Estratégico. Edición en español. Madrid, España.

Cazares, Laura. (1980) Técnicas de Investigación Documental. Editorial Trillas. México.

Cerra, Javier. (1991) Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis S.A. Madrid.

De La Torre, Francisco. (1988) Administración Hotelera 2. Editorial Trillas.

Gallego, Jesús Felipe. (1974) Manual Práctico de Restaurante. Editorial Office. Madrid.

Garcés, Manuel. (1975) Tecnología de Cocina. Editorial Paraninfo. Madrid.

Gonzáles M. (2003) Control de la Calidad. España.

Martínez N, Martínez E, Senlle a, ISO 9000:2000 Calidad en los Servicios. Ediciones gestión 2000, S.A. Barcelona.

Melvin Méndez, Gerente de Control de Calidad. (2005). Manual de Descripción de Cargos de Habitaciones del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

Mestre R, Juan. (1988) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Edición Gestión 2000, Barcelona.

Romero, Javier. (2005) Principios de Contabilidad. Editorial Mc Graw-Hill.

Scheel Mayenberger, Adolfo. (1989) Control de Alimentos y Bebidas. Segunda Edición. Colombia.

### **PÁGINAS WEB**

Bauer, (1994) [Libro en línea]. Disponible: <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040803214240.html> [Consulta 2007, Febrero 17]:

Mintzberg: (1984) Guías de Alimentación para Venezuela del niño y del adolescente. Ministerio de la Familia. Fundación CAVENDES. Cedido por UCh RR.HH. portal de estudiantes de RR.HH [Libro en línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/laestructorguch.htm>[Consulta: 2008, Abril 09]

ANEXOS

## **ANEXOS**

### **Anexo Nº 1. Menú de Restaurante “Jardin de Cristal *Bufet*”**

#### **Fuentes De Entremeses Y Quesos**

**Pechuga De Pavo Horneado Con Ciruelas Pasas**

**Carpaccio De Res Con Hongos Y Parmesano**

**Jamón Serrano Con Perlas De Melón**

**Salmón Y Espadarte Ahumado**

**Balotine De Aves Con Nueces**

**Huevos Con Tapenade**

**Selección De Quesos Nacionales Decorados**

**Con Panes Y Frutas**

#### **Mesón De Ensaladas**

**Ensalada De Berro Con Dados De Queso Suizo Y Frutas Cítricas**

**Ensalada Capresa Con Boconcini Al Pesto Verde**

**Papa Y Celery Con Mayonesa De Mostaza**

**Pimentones Asados A La Española**

**Ensalada De Champiñones Frescos Con Cebollin**

**Tradicional Ensalada Feta**

**Ensalada Monte Carlos**

**Calabacines Al Ajillo**

**Coliflor A La Griega**

#### **Aderezos**

**Golf, Vinagreta De Parchita ,Queso Azul , Tradicional Cesar Y Aceite De Oliva.**

**Surtidos Calientes**

**Escalopina De Res A Las Tres Pimientas En Salsa Oporto**

**Medallones De Pescado Bretonne**

**Filet De Pollo Al Vinagre Frances**

**Ravioli Rellenos De Hongos**

**( Tradicional Salsa Napoli, Cuatro Quesos Ó Putanesca )**

**Papas Berrichone Con Tocineta**

**Arroz Azafranado Con Almendras Fileteadas Y Uvas Pasas**

**Pieza Trinchada Frente Al Cliente**

**Pierna De Res Horneada En Su Propio Jugo**

**De Nuestra Pastelería**

**Tartaletas Variadas De Frutas**

**Paris Brest Crema Praline Y Chantilly**

**Clafoutis De Pera**

**Bavares De Fresa**

**Torta De Manzana Maison**

**Torta Selva Negra**

## Anexo N° 1. Menú de Restaurante “Jardin de Cristal”

**SUGERENCIAS / SUGGESTIONS**

**Sugerencias del Jardín**  
Suggestions

Pechuga de Pollo rellena con Queso Brie y Finas Hierbas sobre Mousse de Coliflor  
*Chicken Breast Filled with Brie Cheese with a Cauliflor Mousse*  
32.000 Bs.

Filet de Mero sobre Arroz al Estilo Asiático  
*Groupet Steak on a bed of Asian Style Rice*  
37.900 Bs.

Lomito de Res perfumado con Romero, Cebolla Caramelizada y Risotto de Hongos  
*Tenderloin Beef perfumed with Rosemary, Caramelized Onion and Mushrooms Risotto*  
37.900 Bs.

Brochetas de Lomito sobre cama de Papas a la Crema  
*Tenderloin Beef Brochetas, on a bed of Potatoes Cream*  
36.900 Bs.

Brochetas de Pollo sobre cama de Papas a la Crema  
*Chicken Breast Brochetas, on a bed of Potatoes Cream*  
29.900 Bs.

**ENTRADAS / APPETIZERS**

**Entradas Frías y Calientes**  
Cold and Hot Appetizers

Coctel de Langostinos en Salsa Brandy  
*Royal Shrimps Cocktail in Brandy Sauce*  
40.900 Bs.

Crepe Integral de Pollo y Espinaca Gratinada  
*Granary Crepe Filled with Creamy Chicken and Spinach Gratin*  
18.900 Bs.

Ensalada Cesar Tradicional  
*Traditional Caesar Salad*  
18.900 Bs.

Ensalada Mescium con Queso Brie tibio y Vinagreta de Miel  
*Mescium Salad with warm Brie Cheese and Honey Vinagrette*  
19.900 Bs.

Corazones de Lechuga, Corona de Pimentón y Salsa de Queso Roquefort  
*Lettuce Heart with red Pepper Crown and Roquefort Cheese Sauce*  
18.900 Bs.

Ensalada de Rugula con Pavo Ahumado y Vinagreta de Miel y Limón.  
*Rugula salad with Smoky Turkey and Honey Vinagrette with Lemon Juice*  
19.900 Bs.

**POSTRES / DESSERTS**

**Postres**  
Desserts

Pie del Día  
*Pie of the Day*  
8.900 Bs.

Torta de Queso  
*Cheese Cake*  
8.900 Bs.

Postre del Día  
*Pastry of the Day*  
8.900 Bs.

Ración de Frutas Frescas de la Estación  
*Fresh Seasonal Fruit portion*  
8.900 Bs.

**SOPAS / SOUPS**

Sopa del día  
*Soup of the day*  
9.900 Bs.

Sopa de Cebolla "Las Halles"  
*"Les Halles" Onion Soup*  
13.900 Bs.

10% de servicio + IVA / 10% of service + TAX

**PASTAS / PASTA**

**Pastas / Pasta**

Raviolis de Hongos Marinera  
*Mushrooms Raviolis in Shellfish Sauce*  
24.000 Bs.

Tallarines o Espaguetti (Napolitana, Bolognese, Pizzaiola o Carbonara)  
*Noodles or Spaghetti (Neapolitan, Bolognese, Pizzaiola or Carbonara)*  
22.000 Bs.

**Sandwiches y Hamburguesas**  
Sandwiches & Burger

**Euro Club Sandwich**  
Pan Blanco o Integral, Pollo Desmechado, Pavo, Tocineta, Huevo y Tomate  
*Granary or White Bread, Shredded Chicken, Turkey, Bacon, Eggs and Tomato*  
22.000 Bs.

**Euro Burger de Res**  
*Euro Burger of Beef*  
25.000 Bs.

**Euro Burger de Pollo**  
*Chicken Burger*  
22.000 Bs.

**Pepito de Lomito en Pan Francés y Papas Fristas**  
*Slices of Tenderloin Beef on French Bread and French Fries*  
26.000 Bs.

**Pepito de Pollo en Pan Francés y Papas Fristas**  
*Slices of Chicken Breast on French Bread and French Fries*  
25.000 Bs.

10% de servicio + IVA / 10% of service + TAX

## Anexo N° 2. Menú de Restaurante “La Terraza”



**Ensaladas de La Terraza**  
*La Terraza Salads*

Buffet Ensaladas, Quesos, Frijoles y Sopa del Día  
Salad Bar, Cheese, Cold Cuts and Soup → 24 900 Bs.

Ensalada Cesar Tradicional  
Traditional Caesar Salad → 18 900 Bs.

Ensalada Cesar con Pollo  
Caesar Salad with Chicken → 20 900 Bs.

Ensalada Cesar con Langostinos  
Caesar Salad with Prawns → 22 900 Bs.

Ensalada Caprese  
Caprese Salad → 15 900 Bs.

**Entradas Frías y Calientes**  
*Cold and Hot Appetizers*

Carpaqueo de Salmón y Mero  
Finis rebanadas acompañadas de alcachofas bebe y emulsión de sésamo y lima  
Thin Slices of Salmon with baby capers, lima and sesame seeds emulsion → 26 900 Bs.

Carpaqueo de Lomito  
Finis Rebanadas de Lomito de Res Aderezadas con Aceite de Oliva, Pimienta, Champiñones, Queso Parmesano y Salsa de Pesto  
Thin Slices of Tenderloin Beef with Virgin Olive Oil, Pepper, Mushrooms, Parmesan Cheese and Pesto Sauce → 24 900 Bs.

Brischetas a la Toscana  
Pan Tostado al Horno de Leña, Picadillo de Tomate Fresco, Aceite de Oliva, Orégano, Albahaca, Queso Mozzarella, Jamón Serrano y Parmesano al Gratin  
Wood Burning Toasted Bread with diced Tomatoes, Virgin Olive Oil, Rosemary, Basil, Mozzarella Cheese, Parma Ham and Parmesan Cheese au Gratin → 17 900 Bs.

Brischetas de Champiñones  
Pan Tostado al Horno de Leña con finis rebanadas de Champiñones salteados al Oliva, Orégano, Albahaca, Queso Mozzarella, Jamón Serrano y Parmesano al Gratin  
Wood Burning Toasted Bread with thin slices of Mushrooms with Virgin Olive Oil, Rosemary, Basil, Mozzarella Cheese, Parma Ham and Parmesan Cheese au Gratin → 18 900 Bs.

Sopa del Día  
Soup of The Day → 8 900 Bs.

**Carnes y Aves al Grill**  
*Specialties in Meats and Poultry on the Grill*

Centro de Lomito al Grill Tenderloin Beef on the grill	→ 37 900 Bs.
T Bone Steak al Grill T Bone Steak on the Grill	→ 38 900 Bs.
New York Steak al Grill New York Steak on the Grill	→ 36 900 Bs.
1/2 Pollo al Grill 1/2 Chicken on The Grill	→ 29 000 Bs.

**Cortes de Carnes al Grill Para dos Personas**  
*Beef Cuts for two people*

Lomito Entero 700 gr. Tenderloin Beef 700 gr.	→ p/persona 36 000 Bs.
Punta Traseña 1 Kg. Rear Thigh 1Kg	→ p/persona 29 000 Bs.

**Especialidades a la Plancha**  
*Specialties*

Parrillada de Lomito Tenderloin Beef BBQ	→ 35 900 Bs.
Parrillada de Pollo Chicken BBQ	→ 24 000 Bs.
Parrillada Marina Sea Food BBQ	→ 32 000 Bs.
Rueda de Mero a la Plancha con Mantequilla de Limón ó Finas Hierbas Grouper Wheel with lemon or Fine Herbs butter	→ 36 900 Bs.
Filet de Fango a la Plancha con Mantequilla de Limón ó Finas Hierbas Red Snapper Filet with Lemon or Fine Herbs butter	→ 33 900 Bs.
Langostinos Jumbo con Mantequilla de limón ó Finas Hierbas Jumbo Prawn with lemon or fine Herbs butter	→ 45 000 Bs.

Todos Nuestros Cortes de Carnes, Pescados y Aves pueden ser acompañados con Brochetas de Vegetales, Papas Fritas, Arroz del Día ó Pure de Papas.  
All our Cuts of Meat, Poultry and Fishes are accompanied with Vegetables, French Fries, Rice or Mashed Potatoes.

**Fajitas Eurobuilding**

Fajitas de Lomito Tenderloin Beef Fajitas	→ 26 000 Bs.
Fajitas de Pollo Chicken Fajitas	→ 22 000 Bs.

**Pastas y Risottos**

Tradicional de Salmón Ahumado Pasta Fresca Rellena de Salmón Ahumado con Salsa de Vodka y Pimienta Negra en grano. Smoked Salmon Tortelloni with vodka Sauce and pepper	→ 23 900 Bs.
---	--------------

Tallarines Negros en Salsa Marinera Frescos tallarines al Huevo con Tinta de Calamar y Frutos del Mar. Fresh Spaghi Tallarini with Sea Food and Napoli Sauce	→ 22 900 Bs.
--	--------------

Fettuccine Ragù Con tomate, Carne de Res, Cebolla, Apio España, Chorizo, Aceite de Oliva y Perejil Served with Tomato, Ground Beef, Onion, Celery, Chorizo, Olive Oil, and Parsley	→ 21 900 Bs.
--	--------------

Tradicional Vermicelli a la Bolognese o a la Carbonara	→ 19 900 Bs.
--	--------------

Cartocho de Lomito Centro de Lomito en Salsa de Vino Tinto y Champiñones, con Fettuccine Cuatro Quesos Tenderloin Beef with Red Wine Sauce & Mushrooms, with Fettuccini Four Cheese Sauce	→ 37 900 Bs.
---	--------------

Risotto de La Costa Servido con Calamares, Langostinos y Vieras al Vino Blanco, tomate perejil y Crema de leche. Served with Calamari, Prawns, Scallops, Tomato, Parsley and White Wine with Cream Cheese	→ 26 900 Bs.
---	--------------

Risotto de Hongos Tradicional Risotto con Hongos Porcini y Porto Bello Silvestre. Served with Mushrooms, Porcini and Porto Bello Fungus	→ 22 900 Bs.
---	--------------

**Especialidades al Horno de Leña**  
*Specialties from our Wood Burning Oven*

**Pizzas**

Margarita Tomate y Mozzarella Tomato and Mozzarella Cheese	→ 16 900 Bs.
--	--------------

Al Prosciutto Tomate, Mozzarella y Jamón Tomato, mozzarella cheese and Ham	→ 18 900 Bs.
--	--------------

Fungi Tomate, Mozzarella y hongos Tomato, Mozzarella and Mushrooms	→ 18 900 Bs.
--	--------------

Prosciutto di Parma e Fungi Tomate, Mozzarella, Jamón Serrano y Hongos Tomato, Mozzarella Cheese, Parma Ham and Mushrooms	→ 19 900 Bs.
---	--------------

Tre Stagioni Tomate, Mozzarella, Jamón, Hongos y Palmitos Tomato, Mozzarella Cheese, Ham, Mushrooms and heart of Palm	→ 18 900 Bs.
---	--------------

Avabiatta Tomate, Mozzarella, Salchicha Picante y Peperoncino Tomato, Mozzarella Cheese, spicy sausage and Peperoncini	→ 19 900 Bs.
--	--------------

Caprese Salsa de Tomate, Rodajas de Tomate y Mozzarella de Buffalo Tomato Sauce, Slice Tomatoes and Mozzarella di Buffalo	→ 18 900 Bs.
---	--------------



**Europizza**  
Tomate, Mozzarella, Jamón, Champiñones, Pimentones, Tocineta, Salchicha Picante, Maíz Tierno, Parmesano y Aceitunas Negras  
Tomato, Mozzarella Cheese, Ham, Mushrooms, Peppers, Bacon, Spicy Sausage, Corn, Parmesan Cheese and Black Olives

→ 21 900 Bs.

Del Cuoco Tomate, Mozzarella, Jamón, Champiñones, Maíz y Queso Munster. Tomato, Mozzarella Cheese, Ham, Mushrooms, Corn and Munster Cheese	→ 19 900 Bs.
--	--------------

Mare e Prato Tomate, Mozzarella, Champiñones, Camarones, Langostinos y Filetitos de Lomito de Res o de Pollo Salteados a la Crema Tomato, Mozzarella Cheese, Mushrooms, Shrimps, Prawns and small fillets of tenderloin Beef or Chicken in a creamy sauce	→ 24 900 Bs.
---	--------------

Calzone Americano Tomate, Mozzarella, Queso Crema Philadelphia y Filetitos de Lomito Salteado con Cebolla y Pimentón Tomato, Mozzarella Cheese, Philadelphia Cream Cheese, Thin Tenderloin Beef Fillets with Onion and peppers	→ 22 000 Bs.
--	--------------



### Anexo N° 3. Menú de Restaurante “Chef’s Table”

#### Entradas

MEZCLUN DE VERDES CON TOMATES  
FRITOS. QUESO DE CABRA Y  
REDUCCIÓN DE HIGOS  
CAMELIZADOS  
Bs. 29.000,00

CARPACHO DE LOMITO CON AGUACATE  
Y CHAMPIÑONES CONFITADOS.  
EMULSIÓN DE CILANTRO CON  
CAMELO DE PIMENTÓN  
Bs. 28.000,00

GAZPACHO TRIVIAL  
Bs. 22.000,00

SALMÓN CURADO EN PIMIENTA  
ROSA DA SALTEADO EN CREMA DE  
TOMILLO SOBRE CHOUX Y MERMELADA  
DE LIMÓN  
Bs. 29.000,00

MARPOLEÓN DE LANGOSTINOS EN PAPAS  
DESHIDRATADAS. REDUCCION DE  
JEREZ. CREMA AGRIA Y CAVIAR  
Bs. 46.000,00

CREMA DE HONGOS CON GELATINA DE  
AGUA DE TOMATE Y SORBET DE  
CEBOLLA CONFITADA  
Bs. 29.000,00

#### Principales

CHURRASCO DE PEZ ESPADA AL GRILL SOBRE  
RAGOUT  
REDUCCIÓN DE ALCAPARRAS Y AJO  
ROSTIZADO EN MANTEQUILLA MARRÓN  
Bs. 49.000,00

SALMÓN CROCANTE EN MIEL SOBRE  
RAVIOLI DE FOIE GRASS Y DEMI GLACE  
SERPENTÍN DE PARMESANO  
Bs. 52.000,00

LOMITO ENVUELTO EN PROSCIUTTO SOBRE  
CONFIT DE PAPAS Y AJO PORRO  
CRISTALIZADO  
REDUCCIÓN DE MORAS  
Bs. 49.000,00

14 OZ. T-BONE STEAK AL GRILL CON  
SOUFFLE DE GUACAMOLE PICANTE  
Bs. 49.000,00

TRIO DE RAVIOLIS EN CREMA BRIE Y  
ALBAHACA  
Bs. 36.000,00

ROSSET DE FETUCCINI SALTEADO EN  
ACEITUNAS NEGRAS. ALCAPARRAS Y  
CONFIT DE TOMATE CROCANTE DE  
TOMILLO  
Bs. 36.000,00

PECHUGA DE POLLO AL GRILL CON MOUSSE  
DE AUYAMA  
DIMPLING DE PAPAS Y BRIE  
Bs. 39.000,00

#### Postres

CARPACCIO DE PINA EN RON CON SORBET  
DE LIMON  
Bs. 12.900,00

LAVA FLOW DE CHOCOLATE CON HELADO  
DE NUECES Y CREMA DE NUTELLA  
Bs. 18.000,00

TARTELETA DE MANZANA SOBRE  
HOJALDRE CON HELADO DE VAINILLA Y  
CONFITURA DE FRESAS  
Bs. 15.000,00

MOUSSE DE PARCHITA LIGHT. CROCANTE  
DE LIMON Y REDUCCION DE NARANJA  
Bs. 12.900,00



Nuestros precios no incluyen 10% de  
servicio ni 11% de IVA

Fuente: Elaboración propia del chef ejecutivo del Hotel Radisson Plaza EuroBuilding Caracas

# APÉNDICES

## APÉNDICE

### APÉNDICE A



**Universidad de Oriente**  
**Núcleo Nueva Esparta**  
**Escuela de Hotelería y Turismo**  
**Departamento de Turismo**

**Establecimiento:** Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas

**Departamento:** Control de Calidad

**Empleado:** Melvin Méndez

**Cargo:** Gerente de Control de Calidad

#### **Entrevista Semi Estructurada**

**Entrevista aplicada para dar respuesta al objetivo:**

**Describir la estructura organizativa del departamento de cocina y su relación interdepartamental**

1. ¿Cómo se establece el organigrama del departamento?

---

---

---

2. ¿Cuáles son los cargos del personal que labora en el departamento?

---

---

---

3. ¿Cuales son las funciones del personal que labora en el departamento?

---

---

---

4. ¿Quién es el responsable del contrato general del departamento?

---

---

---

5. ¿Cómo se lleva a cabo la inducción del personal?

---

---

---

6. ¿Cómo es la relación del departamento con Compras?

---

---

---

7. ¿Cómo es la relación del departamento con Control de Calidad?

---

---

---

8. ¿Se puede decir que se lleva a cabo una relación interdepartamental satisfactoria? ¿Por que?

---

---

---

9. ¿Se lleva a cabo una buena comunicación entre el departamento y compras en cuanto al proceso de compras?

---

---

---

10. ¿Se realizan reuniones para discutir los posibles inconvenientes dentro del proceso de compras?

---

---

---

**APÉNDICE B**

**Universidad de Oriente  
Núcleo Nueva Esparta  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Departamento de Turismo**

**Establecimiento:** Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas

**Departamento:** Cocina

**Empleado:** Jean Jaques Burnod

**Cargo:** Chef Ejecutivo

**Entrevista Semi Estructurada**

**Entrevista aplicada para dar respuesta al objetivo:**

**Identificar y Clasificar los tipos de alimentos**

1. ¿Cuáles son los tipos de carnes que se compran en el Hotel?

---

---

---

2. ¿Cuáles son los tipos de pollos que se compran en el Hotel?

---

---

---

3. ¿Cuáles son los tipos de pescados que se compran en el Hotel?

---

---

---

4. ¿Cuáles son los tipos de frutas, verduras y Hortalizas comprados con más frecuencia?

---

---

---

5. ¿Las frutas y verduras se compran dependiendo de una temporada específica?

---

---

---

6. ¿Existe una estandarización en los alimentos que permite garantizar la calidad de los mismos?

---

---

---

7. ¿Cómo se lleva a cabo el almacenamiento de las carnes, pollos y pescados?

---

---

---

8. ¿Cómo se lleva a cabo el almacenamiento de las frutas, verduras y hortalizas?

---

---

---

9. ¿Cómo se realiza la lista de mercado?

---

---

---

10. ¿Cuáles son los insumos que se compran más?

---

---

---



## APÉNDICE C



**Universidad de Oriente  
Núcleo Nueva Esparta  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Departamento de Turismo**

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

**Establecimiento: Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas**

**Departamento: Cocina**

**Hora: 3:00 p.m.**

**Descripción:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre de archivo: LA FALTA DE ESTANDARES PARA LA COMPRA  
DE PRODUCTOS E INSUMOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
COMPRAS

Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis  
documentos\Tesis Juan Carlos

Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de  
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot

Título: LA FALTA DE ESTANDARES PARA LA COMPRA  
DE PRODUCTOS E INSUMOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
COMPRAS

Asunto:

Autor: gerencia

Palabras clave:

Comentarios:

Fecha de creación: 12/01/2009 10:12:00

Cambio número: 1

Guardado el: 13/01/2009 11:03:00

Guardado por: UDO

Tiempo de edición: 244 minutos

Impreso el: 13/01/2009 11:05:00

Última impresión completa

Número de páginas: 137

Número de palabras: 18.289 (aprox.)

Número de caracteres: 101.143 (aprox.)