



TRABAJO DE DIPLOMA

En opción al grado de Licenciado en Turismo

TÍTULO

Rediseño de la oferta gastronómica del Restaurante Buffet como vía para incrementar la satisfacción de los clientes, en el Club Amigo Rancho Luna Faro Luna

Autor: Jorge Luís Delgado Rodríguez

Tutor: MSc Abel Capote Díaz

CURSO 2008-2009

PENSAMIENTO

“No se puede cocinar y tirar para la cazuela, hay que consultar la historia”.

Ignacio Milian Abreu
Chef de Cocina, restaurante Aljibe.

DEDICATORIA

Dedico la presente a todos los que han contribuido a mi educación y formación profesional, a quienes me han tendido su mano amiga en los momentos más difíciles, a quienes como yo aman la profesión culinaria

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Mintur y en especial al grupo Hotelero Cubanacán su apoyo y estímulo para que realizara mis estudios de Licenciatura en Turismo; a los profesores de la Universidad Carlos Rafael Rodríguez de Cienfuegos que me permitieron llevar los estudios a feliz término; a mis compañeros de trabajo y amigos que en general han colaborado conmigo aportándome literaturas sobre el tema y me dieron el necesario aliento; a mi tutor y a su esposa por sus aportes, sabias enseñanzas y consejos oportunos, que mucho me aportó en relación a la metodología de la investigación y el perfeccionamiento en la redacción y estilo; a los profesores y trabajadores de la EHT Perla del Sur de Cienfuegos que contribuyeron a mi formación como trabajador del turismo y me abrieron las puertas al conocimiento .

Resumen

El presente trabajo fue desarrollado en el Complejo Hotelero Club Amigo Rancho Luna Faro Luna, perteneciente al Grupo Hotelero Cubanacán S.A. en Cienfuegos. El objetivo principal del mismo fue hacer un rediseño de la oferta gastronómica del Restaurante Buffet como vía para incrementar la satisfacción de los clientes.

Para realizar esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas de recopilación de la información: revisión de encuestas realizadas, búsqueda de información, estudio de documentos, observación, análisis y síntesis. Todas estas técnicas permitieron arribar a conclusiones y emitir recomendaciones que posibilitarán mejorar la satisfacción de los clientes del hotel, mediante la propuesta de un ciclo menú con alta representación de platos cubanos.

La propuesta gastronómica que se diseña en el presente trabajo, a través de un ciclo menú con amplia presencia de la cultura culinaria, se validó a través del método de expertos. La misma garantizará una mayor satisfacción de los clientes y una disminución considerable de las quejas a fin de lograr la excelencia en los servicios.

Abstract

This research was developed at the Cienfuegos Cubanacán S.A. Hotel Complex Club Amigo Rancho Luna Faro Luna. The main objective of this work was to redesign the food offer at the Buffet Restaurant as a way to give the guests greater satisfaction.

To conduct this investigation, the following information collection techniques were used: survey checking, information search, study of documents, observation, analysis, and summary. All these techniques allowed for conclusion drawing and the making of recommendations that will make clients' full satisfaction possible through a 7 day cycle buffet menu with a high percentage of Cuban culinary choices.

The buffet menu proposal presented in this paper was validated through the method of experts. It was concluded that this proposal will guarantee greater guest satisfaction and a considerable decrease of guest complaints.

Índice

	Página
Resumen	
Introducción	8
Capítulo I Marco teórico referencial acerca del surgimiento y desarrollo de la cocina cubana.	12
1.1 Consideraciones generales sobre el arte culinario.	12
1.1.1 Surgimiento y desarrollo de la cocina internacional.	13
1.2 Surgimiento y desarrollo de la cocina cubana y cienfueguera.	20
1.2.1 Desarrollo de la cocina cubana.	20
1.2.2 Etapas del desarrollo de la cocina cubana.	21
1.2.3 La cocina cienfueguera.	27
1.3 Características de la cocina cubana	28
1.3.1 Características generales.	28
1.3.2 Platos típicos, tradicionales y regionales más representativos.	29
1.4 El servicio de alimentación. Breve reseña del desarrollo de los buffet.	30
1.4.1 Surgimiento del servicio de alimentación.	30
1.4.2 El desarrollo de los buffets.	31
1.5 El ciclo menú como necesidad en el buffet de los hoteles todo incluido.	34
1.6 La necesidad de conocer los hábitos alimentarios de los turistas.	35
Conclusiones parciales Capítulo I	
Capítulo II Propuesta metodológica para rediseñar el buffet del restaurante buffet del Hotel Club Amigo Rancho Luna.	37
2.1 Caracterización del Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.	37
2.1.1 Características generales.	37
2.1.2 Caracterización de la fuerza laboral del restaurante y cocina. Diagnostico del clima laboral en dicha área.	38
2.1.3 Características del servicio gastronómico que se oferta.	40
2.1.4 Análisis de la oferta actual en el servicio Buffet.	44
2.2 Diagnostico de la situación actual de los servicios en el buffet.	50
2.2.1 2.2.1 Medición de la satisfacción de los clientes en el buffet.	50
2.2.2 Propuesta metodológica para rediseñar la oferta gastronómica del Restaurante buffet.	52
Conclusiones parciales Capítulo II	
Capítulo III Propuesta de soluciones para garantizar el rediseño de la oferta gastronómica del restaurante buffet en el Hotel Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.	58
3.1 Rediseño de la oferta gastronómica en el restaurante buffet.	58
3.2 Consideraciones sobre el ciclo menú propuesto.	64
Conclusiones parciales Capítulo III	
Conclusiones	69
Recomendaciones	70
Bibliografía	
Anexos	

Introducción

El sector turístico del país se encuentra ante una gran competencia en el área geográfica en que vivimos. Países como República Dominicana, México, Jamaica, por solo citar algunos, cada año incrementan su actividad turística basada fundamentalmente en la elevación constante del servicio y la oferta turística con el objetivo de satisfacer a sus clientes, por lo que Cuba no puede quedar atrás si quiere mantener al turismo como un importante sector de la economía.

El servicio gastronómico junto al alojamiento constituye actividad fundamental para medir la satisfacción de los clientes que visitan nuestro país. Nadie duda que la cocina es un arte, y ninguna otra manifestación artística es más antigua que el arte de preparar los alimentos para satisfacer una de las necesidades vitales del hombre.

Desde sus orígenes, la cocina cubana ha sido el resultado de la confluencia de los propios factores que permitieron la formación de la nacionalidad, en el siglo XIX. Ejemplo de ello es la mezcla de las costumbres españolas, aborígenes, africanas y la posterior influencia de la inmigración asiática, francesa y yucateca. Los españoles introdujeron en Cuba productos como el arroz, los limones, las naranjas, el ganado vacuno y el equino; los esclavos africanos aportaron el ñame (tubérculo parecido a la papa) y el quimbombó, ambos mezclaron en su dieta los alimentos típicos de los aborígenes cubanos como la yuca y el maíz. Cinco siglos de historia atesoran la identidad y el patrimonio cultural cubano; convertido en un componente esencial del desarrollo turístico.

Cienfuegos, aunque asumió la identidad culinaria procedente de la metrópoli española, mantuvo sus raíces aferradas al mar, ya que los platos que más la caracterizan provienen de esa incalculable fuente de riquezas alimentarias. Lo que sí resulta innegable es que gran parte del refinamiento que distingue el sabor cienfueguero de las comidas se lo debe a la pericia y elegancia de cocineros franceses establecidos en la ciudad y que gozaron de gran reconocimiento.

En Cuba se ha venido incrementando el arribo de turistas, alcanzando en los últimos años, cifras superiores a los dos millones de visitantes. Esto ha hecho posible que la industria turística cubana se haya convertido en una de las fuentes de ingresos más importantes del país.

El Ministerio del Turismo en Cuba ha establecido parámetros para medir la satisfacción de los clientes que visitan las instalaciones turísticas y se ha identificado como principal queja la poca variedad y baja calidad de las ofertas culinarias que se ofertan en estos lugares.

La provincia de Cienfuegos en los últimos años ha ido incrementando la capacidad hotelera y extrahotelera de la región central y por tal motivo ha ido aumentando los arribos de turistas al territorio.

En el kilómetro 17 de la carretera hacia Pasacaballos se encuentra el complejo hotelero Club Amigo Rancho Luna Faro Luna, en el cual se recibe anualmente el 60 % de los turistas que visitan Cienfuegos, por lo que es de vital importancia que el servicio culinario que se oferta en este lugar, sea de máxima calidad.

En las mediciones realizadas durante varios años en esa instalación, se ha podido observar que más del 67 % de las quejas de los turistas están vinculadas a la presentación, variedad y calidad de la alimentación que se oferta en el restaurante buffet del complejo hotelero, haciendo énfasis en la necesidad de ofertas platos típicos cubanos y regionales que garanticen la satisfacción de los mismos.

Teniendo en cuenta la situación problemática que se presenta en el complejo hotelero Club Amigo Rancho Luna Faro Luna, se plantea el siguiente:

Problema:

La oferta gastronómica en el buffet del Club Amigo Rancho Luna Faro Luna no garantiza la presencia de la cultura culinaria cubana.

Hipótesis:

Con el rediseño de la oferta gastronómica, enfatizando en la cultura culinaria cubana, en el Restaurante buffet del Hotel Rancho Luna, se logra la presencia de platos típicos en este servicio.

Objeto de estudio:

a) La oferta menú en el Restaurante buffet del Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

Campo de acción:

a) La oferta de las comidas con énfasis en la cultura culinaria cubana en el Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

Objetivo general:

Rediseñar la oferta gastronómica del Restaurante buffet del Club Amigo Rancho Luna Faro Luna, con énfasis en la cultura culinaria cubana, para lograr una mayor satisfacción de los clientes.

Objetivos específicos:

- Elaborar el marco teórico referido a la cultura culinaria cubana y el servicio gastronómico de buffet en los hoteles Todo Incluido.
- Diagnosticar la oferta gastronómica del Restaurante buffet del Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.
- Rediseñar la oferta menú del Restaurante buffet con énfasis en la presencia de platos cubanos y regionales que garanticen un incremento en la satisfacción de los clientes en la instalación.

Los **métodos científicos** a utilizar son:

Teóricos.

1. Análisis y síntesis
2. Histórico-lógico.

Empíricos:

1. Entrevistas individuales.
2. Estudio de documentación.
3. Consulta a especialistas.
4. Encuestas.
5. Método de expertos

Métodos Matemáticos.

1. Análisis porcentual.
2. Ponderación.

Aporte práctico:

Dotar a la instalación de una propuesta de un ciclo menú que garantice la presencia de la cultura culinaria cubana en la alimentación de sus clientes, lo que permitirá una mayor satisfacción de los mismos.

Beneficios esperados:

Esta investigación facilitará mayores índices de satisfacción de los clientes al contar con una oferta planificada que garantice la presencia de platos cubanos en el Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

I. Marco teórico referencial acerca del surgimiento y desarrollo de la cocina

Mixta en orígenes, fuerte en condimentos y sabrosa en aromas, la culinaria cubana constituye todo un misterio para muchos, indagación para expertos y tradición para los locales (Campos, 2007).

Durante muchos años en Cuba el tema relacionado con la cocina, ha limitado su aspecto, a partir de determinados patrones alimentarios como son su consumo diario, inventar con lo que hay, así como el elemento social que significa comer en familia o con invitados.

De igual forma, la imagen del cocinero cubano, en este sentido, tampoco ha sido capaz de ascender al lugar que por derecho propio se merece, por lo que otras esferas del conocimiento, unas más, otras menos relacionadas, han asumido la función de elevar la cocina al rango de manifestación artística que le corresponde como parte de nuestra identidad y como elemento representativo de nuestras costumbres y hábitos.

En el sector turístico este tema es de vital importancia, ya que la actividad culinaria es de obligatoria realización por todo visitante y en la actualidad representa más del 65 % de las quejas o insatisfacciones de los mismos.

Es por este motivo, que en el presente capítulo se hará referencia a los principales hallazgos encontrados durante un extenso estudio bibliográfico, que permitirá la incorporación de los elementos teóricos necesarios para fundamentar el diagnóstico y la propuesta que se realiza durante todo este estudio.

1.1 Consideraciones generales sobre el arte culinario

El arte culinario es una forma creativa de preparar los alimentos y depende mucho de la cultura, en términos de conocimientos respecto a los alimentos, su forma de prepararlos, así como de los rituales sociales establecidos alrededor de la comida.

Existe un arte culinario característica en cada pueblo, cultura y región. Hoy en día con el fenómeno de la globalización, con la continua comunicación de millones de personas y la influencia de los medios de comunicación, así como del comercio han conducido a un mayor conocimiento y aprecio de las cocinas foráneas, y una mayor facilidad para acceder a su

preparación. Sin embargo, una gran mayoría de esas recetas y sus variaciones tienen sus orígenes en las cocinas tradicionales desarrolladas a lo largo de mucho tiempo, con rituales de preparación transmitidos a lo largo de muchas generaciones.

La cocina tradicional es un arte fundamentalmente social con caracteres locales y tradicionales, pero la sociedad moderna ha conseguido facilitar su elaboración y materias primas que se cultivan a miles de kilómetros. Es importante, en la cocina moderna esta base de distintos orígenes étnicos y culturales.

1.1.1 Surgimiento y desarrollo de la cocina internacional

Entre las primeras actividades realizadas por el hombre en el campo de la cultura estuvo la vinculada con una necesidad básica de la vida, la alimentación. En ello jugaría un papel muy importante y decisivo, la conquista del fuego. Esto le permitió no sólo calor, abrigo, defensa contra los animales salvajes, sino cocinar los alimentos, enriquecer la dieta y mejorar, por tanto, las condiciones de vida y de salud.

A partir del uso del fuego en la cocción de los alimentos el hombre dispuso de la posibilidad de crear en este campo. Del simple asado al aire libre vendrían las distintas formas de fogones, el horno en sus diferentes variantes y la experimentación de enriquecer sabores adicionándoles otros sabores a partir de hojas, semillas, sal y demás elementos hasta llegar al grado de sofisticación que hoy poseen las más famosas cocinas en el mundo, como la francesa. De necesidad de subsistencia la cocina pasó a convertirse también en un elemento de placer, en dependencia de la posición que los hombres fueron ocupando en las sociedades de clases en las diferentes partes del orbe (Rodríguez Machado, 2005).

Cada etapa en el desarrollo del arte culinario está estrechamente vinculada con el desarrollo y evolución del hombre y por tanto, cada una de estas etapas presenta diferentes características que las distingue unas de otras.

a) Antes del surgimiento del fuego.

Antes del surgimiento del fuego, los primeros alimentos fueron frutos, raíces, hojas y tallos. Luego comenzó la caza de grandes piezas (renos, bisontes, vacunos salvajes y caballos) y de pequeños animales también (lagartijas, erizos, etc.). Cazaban con arco y flecha y pescaban con

anzuelos y con arpones. Arman trampas y acorralan a los animales para ir matándolos a medida de sus necesidades. Las primeras herramientas eran fabricadas con piedras, ramas y eran muy simples, tales como cornamentas, hacha de mano, lascas de bordes afilados. Los alimentos se consumían crudos. El secado se utilizaba ya en la prehistoria para conservar numerosos alimentos, como los higos u otras frutas. En el caso de la carne y el pescado se preferían otros métodos de conservación, como el ahumado o la salazón, que mejoraban el sabor del producto.

b) Con el surgimiento del fuego.

Con el surgimiento del fuego y la extinción de los grandes animales el hombre comenzó a domesticar a ciertos animales (renos, perros). La domesticación en Oriente de cabras, cerdos, ovejas y asnos dio origen a la ganadería. La agricultura, la domesticación de las plantas, fue tarea de mujeres, quienes comenzaron a cultivar las semillas que recogían. Significó el asentamiento del hombre. Los primeros cultivos fueron: trigo, cebada, avena, col, higos, habas, lentejas, mijo y vid. Se consumían frutos del manzano, el peral, el ciruelo y el cerezo. En Oriente Medio (4.000 A.c.) se cultivaban el almendro, el granado, garbanzo, cebolla y dátiles. Al final de los períodos glaciales, algunas herbáceas de semilla grande, las antecesoras de los cereales, empezaron a crecer en las colinas del Oriente Próximo.

Ya en esta etapa aparecen los primeros recipientes de barro para cocinar los alimentos. Los huesos de los animales, de los cuales se consumía la carne y las pieles, eran utilizados como abrigo, eran usados para hacer herramientas. Se inventó el arado: una rama con forma, y la mujer perdió el control de la agricultura, atribuyendo la labor a la fuerza del hombre. En el siglo V A.c. en México se inventa el molino de trigo. Con el descubrimiento del fuego el hombre comienza a cocer los alimentos, con lo cual se digerían mejor, evitaban la transmisión de enfermedades y podían apreciar mejor su sabor. El fuego significó, para el hombre, poder estar despierto más horas y comenzó el proceso de sociabilización, dando como resultado un aumento demográfico. La agricultura reemplazó a la recolección de forma gradual. A partir del año 3500 A.c. se produjo un cambio notable en el aprovechamiento de los animales: no se explotaban ya sólo para obtener su carne y sus pieles sino también para la obtención de productos secundarios como leche, queso y lanas.

c) Cocina medieval.

La cocina medieval, como opinión general, se dice que era grosera y poco refinada; que se usaban grandes cantidades de especias para cubrir el olor y el sabor de los alimentos alterados; que las personas comían exclusivamente carnes asadas en grandes llamas, probablemente demasiado crudas o demasiado quemadas al extremo de carbonizarlas, pero no es así. La cocina medieval era un arte que necesitaba de mucha dedicación y de mucha inventiva. Los hombres y mujeres del medioevo eran grandes comedores y para sus comidas y sobre todo para sus grandes banquetes, realizaban enormes cantidades de platos. El gusto de la época privilegiaba la superposición de los sabores, típico es el caso del agridulce y el amplio uso del azúcar y de las especias. Entre los condimentos, el preferido era el trío: queso, azúcar y canela, y entre los animales la predilección era por los cuadrúpedos y los pájaros, a menudo, los presentaban revestidos de su propia piel o de su plumaje, decorados con oro o rellenos con otros animales vivos más pequeños (Pons, 2007: 2).

d) Renacimiento.

El punto más alto del arte de la mesa y de la cocina elaborada ha sido alcanzado, sin dudas, en la época renacentista. Este es el período de los grandes aparatos y de los montajes in iguales; los adeptos al servicio de las mesas son profesionales, que para las recepciones y banquetes contaban con la colaboración de los artistas y artesanos más notables de la época. Por otra parte, también las cocinas no vienen a menos. La Italia renacentista ensalza a los chef más hábiles, renombrados y creativos de Europa, que llevan a la alta cocina italiana, al máximo grado de refinamiento y prestigio, aún cuando no se puede hablar en el 1500 de una cocina italiana que se alza sobre todas las otras, como sucedía con la cocina francesa en el siglo XVIII.

La cocina renacentista como emerge de los recetarios es, sin dudas una cocina de prácticas renovadas, de platos nuevos, sin pares en la Europa de la época, restando siempre la inspiración medieval.

La técnica culinaria, en la preparación de las comidas, se desarrolla siendo más diversificada y madura. Las varias fases de cocción de los ingredientes perdieron esa primitividad típicamente medieval y son más cuidadas. En consecuencia, los chef del Renacimiento adoptaron los preceptos y asimilan las técnicas de los chef medievales, no sin apórtales algunas correcciones: es más exacto hablar de una obra reformadora de estos chef, más que de una completa ruptura

con el pasado. En esta época se anduvo notablemente reforzando el uso de la carne cortada, especialmente la de buey y de ternero, un poco olvidadas por los chef medievales. Además se puede ver una verdadera y propia pasión por las menudencias e interiores de los animales de matadero, de las aves, y de los pescados. No son desperdiciadas ni siquiera las cabezas, especialmente las de ternero, pavo y cabrito, de las cuales se usa prácticamente todo: lengua, hocico, cerebro, carrillos, orejas, paladar y finalmente los ojos.

Si la cocina medieval se caracteriza por el poco uso de la leche y de sus derivados, excepto del parmesano rallado como condimento para la pasta, la cocina renacentista se caracteriza por su amplio uso: la mantequilla adquiere una importancia igual a la manteca, aparece y es muy apreciada, la piel de la leche, conocida como nata o bien la crema que se forma sobre la leche hervida, además se introducen en la cocina diferentes tipos de quesos (Pons, 2007:5).

e) Cocina moderna.

La cocina es un espacio o lugar especialmente equipado para la preparación de alimentos. Una cocina moderna incluye como mínimo una cocina (quemadores), un fregadero, muebles para almacén y una superficie de trabajo. Además es frecuente que exista un refrigerador, un horno de microondas y otros aparatos electrodomésticos, como licuadora y batidora. En casas pequeñas se suele encontrar la cocina-comedor para ahorrar espacio. Cocina, también es el arte y técnica de preparar los alimentos para su consumo por parte de los seres humanos (Pons, 2007: 6).

La cocina puede juntar todas las nociones prácticas en torno a la selección y compra de los ingredientes para la fabricación de la comida. Es igualmente asociada al arte en la mesa, a la enología y la gastronomía.

Francia, bajo el reinado de Luis XIV, sustituye a España en su papel político hegemónico e impone para siempre sus gustos en la gastronomía de Occidente. En Alemania, en estas mismas fechas, Federico el Grande firmó un decreto que obligaba a los campesinos a cultivar la patata. Llegó a colocar soldados por todos los campos prusianos para comprobar el cumplimiento de su decreto. En Inglaterra, triunfan las patatas al vapor y las patatas fritas con pescado también frito. En Italia, la patata ya era cultivada por los carmelitas descalzos desde fines del Quinientos, pero de todos los frutos exóticos traídos de América por los españoles, el que tuvo más éxito fue el tomate, unido casi maritalmente con la pasta.

f) Características esenciales de la cocina actual.

En la segunda mitad del siglo XX, la evolución de la tecnología alimentaria y la cocina se desencadenó por los siguientes elementos:

- El primer elemento: La tecnología (nuevos aparatos, maquinarias), métodos de cocinas novedosos o redescubiertos y re-actualizados, que permiten modificar los métodos de trabajo (Pons y Matamoros, 2007).

- El segundo elemento: La aparición incesante de nuevos productos en el mercado (productos frescos). Productos “convenience food”, novedosos y desarrollados con una calidad casi como alimentos hecho en casa (Pons y Matamoros, 2007).

-El tercer elemento: Novedoso comportamiento alimentario. Los Clientes son cada vez más consciente de los aspectos nutricionales y calidad de los alimentos, buscan más la variedad que otras veces (Pons y Matamoros, 2007).

Las transformaciones en la tecnología alimentaría, fue eminente para poder dar repuesta al cambio, a las exigencias del mercado y obtener mejores beneficios en el negocio. Estos cambios fueron dirigidos a:

- Mejorar condiciones higiénico - sanitarias más apropiadas y una relación más funcional con las unidades a las que está conectada que permita un flujo en la producción - servicio más rápido y cómodo.
- El estudio racional de sus instalaciones básicas, para alcanzar el máximo rendimiento con el menor coste.
- Mayor aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos utilizados.
- Utilizar las nuevas técnicas desarrolladas para alcanzar unos índices de productividad que equilibre la relación de inversión - beneficio.

La tecnología es la aportación de este tiempo, simbolismo de avances de la humanidad. Y hay que advertir las enormes sumas invertidas que dedican las empresas productoras a la investigación y desarrollo de nuevas utilidades para la cocina moderna. Por tanto, es previsible que la tecnología y la innovación sean dos constantes en el futuro, proporcionando nuevas

herramientas y equipamientos culinarios en los próximos años, imprescindibles en los restaurantes de calidad.

Afloran paulatinamente corrientes culinarias como la cocina de mercado, cocina creativa, la cocina natural, el menú “largo y estrecho”, cocina de fusión, cocina del autor, gastronomía molecular, las cocinas orientales invaden occidente (China, Japón, Tailandia, ...), los restaurantes de un solo ingrediente, es decir, que tienen un menú completo alrededor de un alimento protagonista entre otras. La cocina vegetariana en constante cambio, los restaurantes vegetarianos rompen con el tópico con una propuesta innovadora, cocina macrobiótica. Todos ellos no representan más que los flecos de una natural evolución de una cocina que, desde el principio de los tiempos, ha ido combinando productos buscando simplemente la satisfacción (Pons y Matamoros, 2007).

El objetivo principal de la nueva cocina es crear una imagen distinta acorde con los tiempos actuales. La cocina moderna se crea sobre la base de la antigua (clásica). Ella asocia los conocimientos más recientes en materia de fisiología alimentaria, a las exigencias de la clientela y la ecológica. La calidad es más importante que la cantidad.

En la actualidad la cocina se ha convertido en un reflejo de los intereses, modo de vida y necesidades de la sociedad moderna, por lo que el desarrollo de la actividad gastronómica no puede estar alejado del mismo. Por tal motivo la cocina actual se caracteriza por:

- Utilización de productos frescos, de temporada como vegetales, frutas, ensaladas, jugos, cárnicos, a través de un conocimiento de mercado.
- Mayor uso de la dietética, alimentación sana, variada y equilibrada.
- Adoptar el valor energético a las necesidades del cliente.
- Aplicar en la práctica los principios de la fisiología alimentaria.
- Sencillez en los platos, sin detrimento de su calidad culinaria.
- Imaginación para la confección y la presentación dentro del principio de la sencillez.
- Rechazo de las complicaciones inútiles.
- Redescubrimiento de la estética de la sencillez.
- Mayor aprovechamiento de la tecnología actual que se pueda aplicar a la cocina.
- Cocina más inventiva, creativa, más fresca, menos rutinaria.
- Abandono de los adobos y marinadas de las carnes durante días.

- Mayor utilización de los propios jugos en contraposición a los grandes fondos
- Rechazo de las salsas espesas por salsas suaves, aterciopeladas, a la comanda.
- Tiempo de cocción reducido.
- Puntos de cocción que permitan una mayor degustación de los géneros. Utilización de las técnicas de cocción vapor, vapor bajo presión, al vacío, saltear, grillar, asar, poché.
- Redescubrimiento de la antigua cocción al vapor, que conserva toda la delicadeza de los alimentos y asegura una digestibilidad perfecta.
- Conseguir que la elaboración permita degustar el contraste de sabores.
- Oferta culinaria más reducida que permita una mayor dedicación a los platos.
- Cantidades más reducidas.
- Disminuir el volumen de la carta, lo que disminuye el stock de mercancía y el tiempo de conservación en frío, menos gastos de almacenamiento.
- Puesta al día de las recetas clásicas.
- Potenciación de la cocina regional o autóctona.
- Utilizar el mismo recipiente para el servicio, evitando los cambios.
- Vajilla para el servicio más alegre y de mayor tamaño, que permita la disposición de los géneros sin amontonarse.
- La alimentación exótica se impone cada vez más, necesidades de originalidad, innovación y creatividad.
- Lo africano se presenta como el próximo exotismo culinario, lo cual se pone de manifiesto mediante recetas y opiniones de expertos que compilan lo mejor del fenómeno.
- Aparecen las neotascas, con un enfoque diferente a las tradicionales tascas.
- Surgen los restaurantes de un solo ingrediente, es decir, que tienen un menú completo alrededor de un alimento protagonista.
- Potenciación de la cocina regional o autóctona. La "cocina tradicional" que florece a fines del siglo XX.
- Investigan y se aplican los elementos de la Identidad Cultural Alimentaria, arraigo a la cocina nacional, regional y local.
- Movimientos de reafirmación identitaria y recuperación de los particularismos alimentarios.
- La cocina como marcador étnico y el fenómeno de la patrimonialización de las cocinas regionales.
- Potenciación de novedosas combinaciones culinarias de técnicas de cocción y materias primas con armonía y sin disfraces.
- Potenciación de la mezcla de las diferentes cocinas del Oriente en Occidente y viceversa.

- En los supermercados de los países de Occidente se encuentran productos específicos para elaborar cocina asiática.

El siglo XXI se ha convertido en la consolidación del desarrollo de la cocina moderna, una nueva era tecnológica que ha hecho renacer la gastronomía y convertirla en unos de los motores impulsores de la sociedad.

1.2 Surgimiento y desarrollo de la cocina cubana y cienfueguera

1.2.1 Desarrollo de la cocina cubana

En la cultura popular tradicional es posible encontrar referencias al tema de la cocina en diferentes expresiones. En uno de los cantos infantiles tradicionales, los pollos de mi cazuela, se dice, se le echa ajo y cebolla, y una hojita de laurel, se saca de la cazuela cuando se vaya a comer (Toirac, 2006).

Si de la literatura de transmisión oral se trata, el refranero utilizado en Cuba está lleno de alusiones al respecto. Piensen si no en aquello de, si cocinas como caminas, me como hasta la raspita, o el amor entra por la cocina. Significa que para el común de la población la cocina está vinculada a su vida, tanto espiritual como material (Toirac, 2006).

Los serios procesos de transculturación ocurridos en el país en general y en sus diferentes regiones en particular, en los que interactuaron elementos culturales de los diversos grupos étnicos que a lo largo de la historia han convivido en el territorio, fueron creando los rasgos culturales identitarios del país y los matices particulares de las diferentes zonas que lo integran.

Dentro de estos procesos transculturales se produjeron aquellos que han dado lugar a la culinaria tradicional de regiones y localidades. La cocina tradicional se presenta entonces, al expresar los componentes étnicos que han intervenido en su formación, como un signo de identidad cultural de fuerte raigambre, a tal punto que cuando desaparecen de la memoria histórica la música, la literatura de transmisión oral u otros elementos tradicionales, la confección de platos perdura en la práctica cotidiana de las comunidades como único recuerdo de los ancestros que le dieron origen.

Por esto, la importancia de considerar el verdadero papel que le corresponde desempeñar a la cocina como parte de la cultura popular tradicional, con sus ingredientes representativos, propios del medio en que vivimos, así como otros que se importan por influencia de diferentes etnias y culturas que por diversas razones se integran, y que pasan a formar parte del acervo culinario que nos identifica, resulta indispensable a la hora de hablar de identidad nacional (Toirac, 2006).

Sin lugar a dudas, en la cocina han incidido a través de la historia, muchas influencia de las diferentes manifestaciones del arte y de igual forma la cocina sirvió de inspiración o tema a muchas de ellas.

1.2.2 Etapas del desarrollo de la cocina cubana

Siendo la cocina una de las expresiones culturales del hombre de mayor antigüedad, ha evolucionado con el hombre mismo y se corresponde al desarrollo de los grupos humanos, a sus diferencias, a su diversidad. De ahí que, aunque el término cocina internacional existe, y todos los entendidos saben su significado, en realidad en su desarrollo histórico, los pueblos, junto a su música, bailes, literatura, etc., han tenido su cocina, no sólo nacional, sino también regional y hasta local. De ahí que exista una relación entre cocina, platos, recetas, y los diferentes pueblos que integran una comunidad.

a) Etapas pre-colombina.

Hace más de 500 años, siglo XV, Cuba estaba habitada por aborígenes procedentes de la costa norte de América del Sur. Las comunidades aborígenes que habitaban en la isla eran Atabeyes, Tainos y Siboneyes; unos eran recolectores-cazadores-pescadores y los otros agricultores-ceramistas.

Sus principales alimentos eran frutas (zapotes, papaya, anón, coco, piña, hicacos, guanábanas, guayabas, caimito, ciruelas, uvas caletas, raíces y tallos, boniatos, ají, yuca, maíz, maní y la malanga. Con el maíz elaboraban tamal, bollos, chicha (bebida fermentada, con bouquet semejante al aguardiente) y esto también servía como ofrenda a sus dioses como símbolo de prosperidad y suerte. El ajiaco, el casabe, el asado en púa y otros modos de elaborar la comida constituyen insignia del legado aborígen. También se utilizaban en su alimentación majaes,

jutías, iguanas, aves, almiquí, ostión, cangrejo, tortuga, jicotea, caguama, camarones, almejas, manatí, manjuarí, jaiba, jurel y biajaca (Navarro Sánchez, 2000).

Con las piedras fabricaban cuchillos, martillos (percutores), con las conchas hacían vasijas. Los recolectores-cazadores-pescadores sabían como hacer el fuego y lo usaban para cocinar sus alimentos.

Los agricultores ceramistas confeccionaban objetos de barro como cazuelas para cocinar, jarras para depositar líquidos y los burenes, cestas de yarey, y con cuerdas de algodón tejían hamacas, redes y el sibucan.

La vida apacible precolombina termina en 1492, con la llegada del almirante Cristóbal Colón.

b) Criollización (Siglo XVI al XIX).

La segunda etapa abarca desde 1510, que comienza el proceso de criollización hasta el siglo XIX, con la consolidación de la cultura criolla.

El 27 de octubre de 1492 Colón llega a las costas cubanas, el 28 desembarcaron por el puerto de Bariay, al norte de la actual provincia de Holguín. En 1510, Cuba fue conquistada por Diego Velásquez, quien sometió a la población indígena a las más inhumanas condiciones de vida y de trabajo, en busca de oro.

Los españoles introducen el nabo, la calabaza, el pato, la paloma, la gallina, el ganado vacuno, el cerdo, el caballo, oveja, cabra, caña de azúcar, papa, arroz, limón, naranja, frijoles, harina, vino. Cuando las provisiones traídas de España, se agotaron los colonizadores se habituaron a los alimentos producidos por los aborígenes. Se alimentaban con el maíz, la yuca y el boniato (Navarro Sánchez, 2000).

El casabe se convirtió en el sustituto del pan de Trigo, que acostumbraban a comer en España, comenzando de esta forma el intercambio cultural.

Con el exterminio de la mayoría de los aborígenes la mano de obra barata fue sustituida por negros esclavos traídos de África que tenían mayor fortaleza y rendimiento en el trabajo que los aborígenes.

Del África trajeron consigo sus costumbres, culturas, alimentos y su manera de cocinar, todo lo cual quedo arraigado en la isla. El plátano, quimbombó, ñame, manteca, ajo, naranja agria y malanga, fueron de los alimentos introducidos por los africanos.

Platos como el ochinchin, (elaborado a base de acelga o verdolaga), el calalú (sopa tradicional y representativa en el Caribe), el confí (carne de cerdo frita conservada en manteca de cerdo), el fufu de plátano, bolas de plátanos, funche (queso de maíz), frituras, guisos de quimbombó, vianda con mojo (malanga, plátano, ñame), chilindrón de chivo.

El tasajo y el bacalao, el arroz formaron parte de la dieta del negro esclavo. Se introduce en el ajiaco plátano, ñame, calabaza, desplazaron el ají el cual le había dado el nombre, la parte de mejor calidad paso a la mesa del mayordomo, los esclavos dedicados al servicio domestico, pasaron muchos de sus platos a la mesa de los esclavistas, como el picadillo con arroz y huevo frito, postres muy dulces que formaban parte de la cocina cubana. Con el aporte africano se enriquece la cultura culinaria. Se inicia un mestizaje biológico y cultural por los componentes étnicos: aborigen, hispánicos y africanos. Se inicia el período de transculturación (Navarro Sánchez, 2000).

Fernando Ortiz (1940: 161) define la cocina cubana como un fenómeno de transculturación donde aparecen elementos de una u otra cultura foránea que a su vez forman parte de nuestra propia cultura.

Las personas nacidas en Cuba y que vivían permanentemente en el país eran llamados criollos y en su mayoría eran blancos descendientes de españoles, mestizos de padres blancos y madres indias o negras, e incluso negros, hijos de esclavos. Ellos fueron la semilla del pueblo cubano, los cuales, desde finales del siglo XVIII asumen una posición defensiva frente a la dominación española.

A partir de entonces se habla de cubano y de cocina criolla en Cuba, en su fase embrionaria sobre la base alimentaria de indios, españoles y africanos, nace en el paso del siglo XVIII al XIX y se consolida en el siglo XIX, la cultura criolla.

Partiendo del núcleo de la cocina criolla, se desarrolla la cocina cubana actual, cuya esencia es la cubanía. La cocina nacional forma parte del conjunto de expresiones culturales que,

marcaron el inicio de la separación ideológica de los blancos nativos y los blancos europeos desde fines del siglo XVIII.

En el siglo XIX vale destacar la comida que comían los mambises. Entre los alimentos degustados se encuentran la carne de puerco frita, asada, guisada con aceite de coco, muy buena en parrilla improvisada sobre fuego de leña, en sancocho, carne de res hervida en tasajo, gallina hervida con arroz, jutía asada, en cazuela o en fricase, huevos fritos o crudos y salchichón. También, los boniatos, malanga y chopo asados y yuca hervida, plátanos asados, en caldos, en dulce frangollo y maduros, pan de maíz y casabe, coco raspado con miel o en cucuruchos; naranja agria en dulce y mojos, chocolate caliente; cocimientos de hojas de guayaba, hojas de higo, agua de canela y anís; aguardiente verde de yerbas, ron puro y ron de pomarroza, y café endulzado con miel o guarapo (Wong, 2009).

En la segunda mitad del siglo XVIII, comienzan a entrar los indios yucatecos como monteros, para el cuidado de los animales, su aporte alimentario es el aprovechamiento del maíz de diversas maneras.

A finales del siglo XIX continúa la inmigración española proveniente de Galicia, Asturias, Islas Canarias, que incluyen en nuestra dieta las judías, los garbanzos, lentejas, chícharos, remolacha, perejil, rábano, berenjena, berro, las fabadas, los caldos gallegos, sopas y potajes se comienzan a ver cotidianamente en nuestras mesas y se hace mayor el consumo de mariscos, pescados en enchilados o fritos (Navarro Sánchez, 2000).

c) Continuidad (Siglo XX).

En 1898 Cuba surge como nación neocolonizada por los Estados Unidos y se incrementa la inmigración norteamericana y se inician migraciones procedentes de (1902-1931) Asia menor, turcos, y libaneses (moros) dejando muy marcada su influencia en la cocina ya que mantienen sus costumbres y tradiciones culinarias en sus excelentes platos. A principios del siglo XX continúa la inmigración europea, procedentes de países como Inglaterra, Francia y Alemania y de América Latina, México y Puerto Rico.

Ya desde el siglo XIX se produce una gran afluencia de inmigrantes de origen hispánico, estos implantan una cocina galaico asturiana; en este mismo siglo también se produce la entrada de filipinos, chinos, e indios yucatecos quienes entran al país con la condición de semiesclavos y

destinados a trabajar en la industria azucarera, también llegan a través de los haitianos con su toque de gracia que daban los cocineros nativos a la cocina francesa que según Fernando Ortiz (1940), parece haber llegado el Domple o Domplin (bolas de harina de trigo que se agregaban a los potajes) y también el uso del Bledo y otras hojas en la elaboración del Calalú, se asegura que cuando los franceses fueron expulsados de Santo Domingo trajeron a Cuba el cultivo del café que realmente tomo gran desarrollo en el oriente del país, zona donde se produjo su mayor asentamiento, desde entonces se desplazó el chocolate pasando a ser el café una bebida nacional.

En 1913 se produce la llegada de los primeros contingentes de antillanos (Haití y Jamaica) como trabajadores en el central Preston de Oriente y en 1914 hay una gran entrada de braseros ingleses, polacos, rusos, lituanos, húngaros, rumanos que se asentaron en el país. Ya en el 1917 una gran oleada de haitianos y jamaíquinos se instalaron en la zona oriental, los cuales aportaron su influencia de la cocina francesa e inglesa, el consumo de leche de coco en las preparaciones culinarias, estos grupos hicieron sus asentamientos en las zonas de Oriente y Camagüey respectivamente y mantienen vivas sus tradiciones y costumbres no sólo culinarias sino también en los bailes, sitios y costumbres.

En el caso de los chinos se dedicaron a la siembra de hortalizas, al comercio y en especial a la creación de las fondas, todo esto propició la introducción de preparaciones como el arroz frito, las maripositas, el chopsuey y los helados de frutas y establecieron la venta de alimentos a domicilio (las cantinas como se les llamaba) los cuales eran llevados en canastas cargadas al hombro o en carretillas.

Entre el 1902 y 1931 llegó a la isla la inmigración que procedía de Asia menor, fundamentalmente de sirios, árabes, turcos, identificándose como Moros, se asentaron en zonas urbanas o semi urbanas, tenían predilección por los vegetales, las pastas y las salsas basadas en sémola de trigo, el pescado, el carnero no empleaban la manteca y no consumían la carne de cerdo y elaboraban panes y dulces y conservas caseras.

En estos años también aparece la inmigración japonesa con ellos se adquirió el hábito de consumir el crudo de pescado, la caña brava con pedazos de cerdo, pollo o pescados y el recipiente de coles con pedacitos de carne al estilo japonés. También en esta época el mercado nacional se ve invadido de novedosas prácticas alimentarias procedentes de los Estados Unidos, como las frutas en conserva y alimentos enlatados y preelaborados listos para comer.

Con el dominio norteamericano comienza el ingreso de conservas, enlatados, nace la incipiente red popular gastronómica en Cuba. De 1921 a 1935 continua la inmigración española con nuevos aportes como el tocino, el chorizo y los embutidos. Con la II Guerra Mundial las cocinas de hoteles y restaurantes estaban en manos de españoles y franceses y paralelamente combinada con la cocina norteamericana.

El período revolucionario significó consecuentemente la revolución del alimento del pueblo. El pescado portador de proteínas de buena calidad, comenzó a ser repartido para todo el pueblo al igual que el yogurt que eran alimentos exclusivos a una minoría. Se denominan determinados platos de la cocina, pizzas, espaguetis, lasañas, el consumo de conservas procedentes del desaparecido campo socialista, se extendieron por toda la isla lo que proporcionó una gran influencia en la comida cubana (Navarro Sánchez, 1999).

Debido al bloqueo económico de los años 60 ocurren cambios drásticos en la dieta del cubano, ante su recrudecimiento en la década de los 90 aparece la necesidad de buscar otras alternativas en cuanto alimentación se refiere, esto motiva la introducción de la soya como extensor cárnico por excelencia, así tenemos productos como el picadillo extendido la masa cárnica el fricandel o perro sin tripa y el fish steak.

Estas limitaciones económicas han propiciado la realización de estudios acerca de condiciones autóctonas de acuicultura, diversidad de plátanos, uso correcto de las grasas y el empleo de vegetales y hortalizas y ha permitido además retomar sobre todo en la población el empleo de frutas naturales y opciones de cócteles y jugos de frutas; por otro lado como variante renovadora y a la vez muy sana surge el Eco restaurante, el cual permite todo tipo de platos elaborados a base de vegetales (Navarro Sánchez, 1999).

Todos estos elementos han ejercido influencia en la cultura culinaria urbana conformando así el menú típico cubano.

1.2.3 La cocina cienfueguera

El tema de la historia del desarrollo de la cocina cienfueguera ha sido muy poco estudiado, por lo que la bibliografía existente, es muy limitada.

Como se conoce, la ciudad de Cienfuegos fue fundada por colonos franceses el 22 de abril de 1819, los cuales dejaron grandes huellas en la arquitectura de la ciudad, en sus edificios y sus calles.

Con el arte culinario no ocurrió lo mismo. La historia de la cocina cienfueguera tiene su legado en la cocina española, cuando procedentes de Asturias, arribó a Cienfuegos un gran flujo migratorio en el período entre 1880 y 1930. En estos tiempos, resultó determinante esta influencia asturiana, los cuales llegaron a dominar casi por completo el negocio de importación y exportación de víveres, por lo que el desarrollo gastronómico de la ciudad se sustentó en estos.

Uno de los hechos más relevantes en Cienfuegos, ocurrió en la primera mitad del siglo XX, cuando la asturiana María Covadonga Llanos, abre con su nombre un pintoresco bar-restaurante a la vera de la bahía, que con el tiempo se convertiría en sitio obligado de un público diverso, y finalmente, en la meca de la paella valenciana. Otro plato elaborado con una especie conocida como camarón acaramelado, se integró a las codiciadas especialidades del Covadonga y ya en la década del 50 su nombre corría por [Cuba](#) y el mundo (Ojeda, 2009).

Además de la española, la cocina cienfueguera recibió como toda Cuba la influencia en menor medida de los flujos de inmigrantes chinos, africanos y demás grupos étnicos que arribaron al país fundamentalmente en la primera década del siglo XX.

Se puede afirmar que el arte culinario cienfueguero es una mezcla de aromas y sabores donde prevalecen los mariscos, pescados, carne de cerdo y pollo. Los principales platos típicos cienfuegueros se encuentran (Utreras, 2003):

- ✓ Paella Covadonga.
- ✓ Cóctel de langosta caribeña.
- ✓ Pargo a la Naranja.

- ✓ Pescado emparedado.
- ✓ Zarzuela de mariscos.
- ✓ Harina con Jaiba. Plato tradicional Cienfueguero.
- ✓ Arroz a la Ola del Mar.
- ✓ Pollo a la Rancho Luna.

1.3 Características de la cocina cubana actual

Como resultado de todo este proceso histórico cultural se desarrolló la cocina típica cubana, la cual tiene características que la distinguen de las demás, no solo por lo que se come, sino por la forma de prepararse, por sus cortes, por las especias que se usan, por la forma de cocinar.

1.3.1 Características generales

- a) Las carnes y pescados son macerados hasta 12 horas. Existe un gusto preferente por los mariscos, pescados y la carne de cerdo. El conocido adobo criollo (ajo, sal, naranja agria) admite cebolla, orégano y comino como variantes (Matamoros y Fabrega, 2003).
- b) El arroz y los frijoles son los principales productos alimentarios. Los frijoles en potaje o mezclados con arroz. El arroz con frijoles negros se denomina moros y cristianos, y si se prepara con frijoles colorados, congrí oriental. Los vegetales feculentos, a los que llamamos viandas (bonito, yuca, ñame, malanga, plátano, incluyendo las papas y las calabazas) se consumen como guarnición (Matamoros y Fabrega, 2003)
- c) Las especias y condimentos más utilizados son: ajo, cebolla, ajíes (chai o cachucha y pimientos), tomate, comino, orégano, laurel, canela. No suele usarse picantes (Matamoros y Fabrega, 2003).
- d) El cubano prefiere los alimentos fritos y asados. En el menú las ensaladas acompañan el plato principal, junto con cerveza bien fría. Los postres son un complemento importante del plato y las frutas en almíbar se acompañan con queso; se prefieren con el punto de azúcar alto (Matamoros y Fabrega, 2003).
- e) El café no debe faltar en la mesa. El anfitrión puede deleitar un exquisito habano en la sobremesa, después de una deliciosa cena o almuerzo en familia. El servicio más utilizado en la familia es a la española o a la criolla (Matamoros y Fabrega, 2003).
- f) La producción de quesos a nivel artesanal comenzó en Cuba aproximadamente hace un siglo. El tipo más comúnmente elaborado era el llamado queso blanco criollo, en diversas formas y texturas. En todo el país los campesinos fabrican este queso para su

autoconsumo. Su producción industrial se inicia a partir de 1920, en las antiguas provincias de Las Villas, Camagüey y Oriente, por ser éstas las principales regiones ganaderas del país; todavía en 1965 se conocían muy pocas variedades de quesos. Además del blanco criollo se fabricaban el Patagrás, queso madurado y prensado y el queso crema fresco y extragrasso. Otras variedades se producían en pequeñas proporciones y tan localizados que prácticamente eran desconocidos en el país (Matamoros y Fabrega, 2003).

1.3.2 Platos típicos, tradicionales y regionales más representativos

- **Típico:** lo creado en un país o región determinada. Ejemplos: el tasajo camagüeyano, bakan (típico de la región Guantánamo), papa Guanabacoa, cucurucho de coco, bolas de cacao, liseta manzanillera, butifarra el congo (Guines), langosta Batabanó, bacalao con plátano (Bayamo).
- **Tradicional:** relativo a la tradición. La tradición es la noticia que se trasmite de padres a hijos o hechos y costumbres transmitidas de generación en generación. Ejemplos: casabe, ajiaco, picadillo a la criolla. Lo tradicional se hace típico cuando se arraiga en la población. En la cocina cubana hay pocos platos típicos porque están influenciados por otras culturas.
- **Platos regionales:** la isla grande se divide en tres regiones: occidental, central y oriental. Las elaboraciones de platos y las costumbres gastronómicas varían según la región. Estas regiones se caracterizan por:

Región occidental

Pollo ahumado Ramayán, ensalada de berro y verdolaga, dulce de tallo de fruta bomba, cordero ahumado Cuyaguateje, butifarra al congo.

Región central

Pollo Escambray, casco de limón (Cienfuegos), pollo Rancho Luna, costilla de cerdo rellena, pescado salsa perro (Caibarién).

Región oriental

Aporreado de tasajo camagüeyano, calalú (influencia africana), casabe (influencia aborigen), potaje de frijoles caballero, puerco asado en púa, bacalao con ñame, Prú oriental aliñado.

Además de los platos típicos, tradicionales y regionales, la cocina cubana se relaciona con otras manifestaciones culturales (Anexo No. 1) como son (Matamoros y Fabrega, 2003):

- Comidas religiosas como ofrenda a las deidades.
- Comidas en fiestas populares
- Fiesta familiar campestre.
- Guateques.
- Días navideños
- Cumpleaños.
- Obatalá.
- Yemayá
- Changó
- Ochún

1.4 El servicio de alimentación. Breve reseña del desarrollo de los buffet

1.4.1 Surgimiento del servicio de alimentación

El hombre prehistórico comía alimentos empleando las manos, siendo posible que en determinado momento se valiera de un tronco de árbol o piedra para apoyar el alimento.

A medida que el hombre se desarrolló, fue creando utensilios para ingerir sus alimentos: cuchillo, cuchara, plato, la mesa para apoyar los alimentos, etc.

Con el empleo de estos utensilios se fueron estableciendo distintas formas de servir los alimentos. La primera forma que puede ser mencionada como servicio, consiste en situar distintos recipientes con alimentos en el centro de lo que pudiera ser la mesa, de los cuales se servían lo que iban a comer.

A partir de 1789 proliferaron los restaurantes, que fueron aceptados con entusiasmo por la Francia revolucionaria de entonces, pues el restaurante les facilitaba, además de las comidas, lugares para reunirse y discutir. Así comenzaron a surgir diferentes formas de servicio de alimentos, siendo los más importantes:

- a) Del siglo XVII a mitad del siglo XVIII: Servicio a la francesa (En bandeja, el cliente se sirve).
- b) De mitad del siglo XVIII a mitad del siglo XIX: Servicio a la inglesa (en bandeja, el camarero sirve al cliente).
- c) De mitad del siglo XIX a mitad del siglo XX: servicio a la rusa (Con guerdón, el camarero sirve al cliente).
- d) Desde la mitad del siglo XX: Servicio a la americana (emplatado directamente en la cocina, el camarero sirve el plato).
- e) Servicio buffet: (el cliente se sirve directamente en las estaciones de alimentos).

1.4.2 El desarrollo de los buffets

El surgimiento de los primeros buffets se remonta a la Antigüedad, cuando los persas, egipcios, griegos y romanos utilizaban la fórmula Buffet para sus fiestas. Posteriormente, los mismos se utilizaron con muchísima frecuencia hasta el Renacimiento, periodo a partir del cual se inventó el tenedor y el servicio “en la mesa” (Oliver, 2009).

Con la Segunda Guerra Mundial, el sistema de “Buffet” reapareció. En 1944, los aliados tenían concentrados a más de 600000 hombres en Inglaterra preparando la invasión de Francia, y el Estado Mayor aliado decidió utilizar la fórmula de autoservicio para alimentar a sus tropas tres veces al día. En los años 1970-75, la masificación del turismo en Europa obligó a los profesionales de la hostelería, para poder mantener un nivel competitivo, a cambiar el sistema de servicio en la mesa por el sistema de buffet.

Los profesionales españoles fueron de los primeros en adoptar la fórmula Buffet, aplicándose, en los hoteles de costa, para el desayuno, la comida y la cena. Hoy el 98 % de estos hoteles han adoptado este sistema y la gran mayoría de los hoteles urbanos ofrecen buffet para el desayuno, reservando el servicio a la carta para el resto de las comidas (Oliver, 2009).

En Cuba, surge a principio de los años 90, como parte del incremento de arribos de turistas al país y la introducción en los hoteles del servicio Todo Incluido.

Al observar la evolución de los buffets, se pueden identificar varias etapas, que ilustran perfectamente la capacidad y flexibilidad de adaptación que han tenido los mismos en el proceso de restauración.

1ª generación:

De 1971 a 1980: Buffet lineal de primeros platos y postres (en línea).

En su primera generación hubo Buffet de primeros platos y de postres, los segundos se continúan sirviendo directamente a la mesa, normalmente a elegir entre varios platos. La estructura física del buffet era una línea, básicamente recta, delante de la cual pasaban los clientes, lo que en alguna ocasión provocaba colas importantes en el momento de elegir el plato. Los clientes se sirven ellos mismos en el buffet, sin límite de cantidades: Buffet libre en auto servicio.

2ª generación:

De 1980 a 1985: Buffet lineal de primeros, segundos y postres (en línea).

Es la evolución natural de la primera generación, ya que la respuesta del mercado turístico fue positiva a la 1ª fórmula Buffet. Los platos calientes se integraron a la estructura del Buffet, pero si el cliente se sirve en autoservicio en los primeros y en los postres, para los platos calientes hay una persona detrás del buffet de segundos platos que los sirve. El cliente tiene, por supuesto, derecho a repetir si lo desea. La estructura física del buffet era, en función del comedor, en línea recta o formando una "L" o, en algún caso, una "U".

En esta generación se fue implantando, también, un principio de show cooking o presentación en vivo, que consistía en trinchar delante del cliente, si bien no se cocinaba, si se hacía el show de trinchar una carne o pescado. También, en algunos establecimientos se incorporó una plancha donde se hacían, en los desayunos, los huevos fritos, tortillas, bacón, etc.

3ª generación:

De 1985 a 1990: Buffet Scramble o free-flow (en islas).

Frente a la evolución del mercado turístico, cada vez hay un mayor número de clientes con un grado de exigencia más elevado y con unos presupuestos más ajustados, la segunda generación evoluciona dinámicamente en cuanto a su estructura física. Se rompe la línea recta de las generaciones precedentes y se crean "Islas" en forma de Mini-buffet para cada una de las categorías de platos:

Mini buffet de 1º platos.

Mini buffet de 2º platos.

Mini buffet de postres.

También en esta etapa se observa en algunos hoteles la aparición de Mini buffet de bebidas.

El cliente se sirve en autoservicio, menos en el buffet de segundos platos calientes y el de bebidas.

4ª generación:

En la evolución de la 3ª generación hacia la 4ª se completa hacia la cuarta con la implantación del autoservicio integral y la implantación del show cooking donde, generalmente, se cocina carnes y/o pescados plancha en los servicios de comida y cena y huevos fritos (planchados), tortillas, bacón, jamón, tortas de patata, etc. en los desayunos.

5ª generación:

El ritmo evolutivo lleva a la tendencia de poner unos servicios de Show Cooking casi integrales, entre presente y futuro, se tiene unos pequeños buffets en donde existe un mínimo de elementos suplementarios al show cooking, absorbiendo y eliminando casi al completo el buffet, en los términos que hasta ahora se conocía.

Este sistema es ideal para hoteles pequeños o grandes si disponen de la infraestructura necesaria. El cliente tiene una cantidad de materias primas y, de entre ellas, elige la que quiera y como la quiera, el cocinero se lo hace al momento.

También es ideal para restaurantes, donde no hace falta que haya cartas, simplemente se da una vuelta por la exposición de materias primas y elige lo que y como lo prefiera.

El inconveniente de este sistema es que, por el momento, no es apto para grandes colectividades que quieran comer en un breve espacio de tiempo, salvo que las infraestructuras materiales y de personas sean lo suficiente amplias para ello.

1.5 El ciclo menú como necesidad en el buffet de los hoteles todo incluido

Siempre que se analice el proceso gastronómico de un hotel Todo Incluido, se hace necesario establecer ciclos, ya que la estancia de los turistas, por lo general, tiene como mínimo una semana y puede durar meses.

En la cocina este ciclo, se conoce como ciclo menú y es considerado el documento rector de la misma. Este documento está integrado por la planificación detallada de los desayunos, almuerzos y cenas, dependiendo su periodicidad, de los días de estancias promedio de los clientes.

En su elaboración participan el Jefe de Aseguramiento, el Chef de Cocina, el Maître de Hotel y el Jefe Comercial. Como primer paso para confeccionar el mismo, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: relación de productos en existencia, número de clientes, segmento a que pertenecen, hábitos alimentarios y estadía de los mismos, quejas que sobre la alimentación se han planteado, posibilidades técnicas de la cocina y posibilidades de los proveedores, sugerencias que puedan existir en relación a la confección de distintos platos (dadas por clientes o trabajadores) y aceptación o no de otros ciclos menú elaborados con anterioridad.

Como segundo paso, el Chef de Cocina, con todos estos elementos, se reúne con los jefes de partidas y precisa los posibles ajustes que puede tener el ciclo menú y una vez concluido, se confecciona y se le pasa copia a todos los que participaron en la confección del mismo.

El ciclo menú debe tener las siguientes características:

- Tiene que tener una periodicidad determinada.
- Estar balanceados.
- Ser variados en cuanto a la forma de presentar las elaboraciones.
- Mantener los estándares.
- Pueden tener un plato estrella que se repita y que caracterice el restaurante.
- Se debe tener en cuenta la combinación de colores en los alimentos.
- Combinar satisfacción del cliente, con eficiencia económica.

Para definir la estructura de un ciclo menú, hay que tener en cuenta las condiciones físicas de la instalación donde se prestará el servicio y la categorización de la misma.

La capacidad del salón donde se presta el servicio, las condiciones físicas de la cocina, el equipamiento del buffet y la cocina determinará en gran medida la estructura organizativa del ciclo menú a la hora de su confección.

1.6 La necesidad de conocer los hábitos alimentarios de los turistas

Para alcanzar la calidad que el turista exige, la industria turística adquiere giros indetenibles, exigencias y prestaciones cada vez más refinadas y sofisticadas.

La forma de consumir los alimentos también ha sufrido cambios importantes en muchos países y en consecuencia se han perfeccionado nuevas técnicas de producción, preparación y distribución de alimentos.

Las instalaciones turísticas cubanas no están exentas de estos cambios y por tanto la gama de establecimientos gastronómicos que poseen se han convertido en un reflejo de los intereses, modo de vida y necesidades de los turistas que las visitan, por lo que la actividad culinaria es de vital importancia para estas organizaciones.

Para satisfacer necesidades tan vitales como la alimentación, los cocineros y el personal de servicio gastronómico deben conocer los hábitos alimentarios de todos los clientes que visitan el hotel. Esto facilita en gran medida, brindar servicios gastronómicos de alta calidad y tener clientes muy satisfechos en ese sentido.

En el Anexo No. 1, se muestran los hábitos alimentarios de los principales mercados emisores de turistas hacia Cuba, muy bien estudiados por Abreu, 2002.

Todos estos elementos brindan una ayuda importante a los Chef de cocina de las instalaciones turísticas, pero nada de lo expuesto tiene validez, si no se tiene presente la decoración y presentación de los platos como elemento cardinal, que constituye el primer elemento para atraer a los clientes y lograr así una excelente variedad en la elaboración y una excelente variedad en las decoraciones.

Conclusiones parciales Capítulo I

- El arte culinario es una forma creativa de preparar los alimentos y depende mucho de la cultura, en términos de conocimientos respecto a los alimentos, su forma de prepararlos, así como de los rituales sociales establecidos alrededor de la comida.
- El desarrollo del arte culinario está estrechamente vinculado con el desarrollo y evolución del hombre y por tanto, cada una de sus etapas presenta diferentes características que las distingue unas de otras.
- La cocina actual se ha convertido en un reflejo de los intereses, modo de vida y necesidades de la sociedad moderna, por lo que el desarrollo de la actividad gastronómica no puede estar alejado del mismo.
- El desarrollo del arte culinario en Cuba también es resultado de un proceso histórico social y está vinculado, no solo al desarrollo nacional, sino al desarrollo regional y local.
- La cocina cienfueguera tiene una gran influencia de la cocina española, a pesar de haber sido fundada por los franceses.
- En Cuba están bien identificados los platos típicos, tradicionales y regionales, que a su vez están vinculados con el desarrollo de otras manifestaciones culturales.
- Las formas de ofertar los servicios de alimentación han evolucionado con el desarrollo de la humanidad.
- El servicio de alimentación fundamental que se realiza en los hoteles Todo Incluido, es en forma de buffet, teniendo su mayor auge en Cuba a partir de los años 90.
- Como resultado de estudios realizados durante muchos años, el MINTUR tiene definido los hábitos alimentarios de los principales emisores de turismo hacia Cuba.

II. Diagnóstico de la presencia de la cocina cubana en el Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

2.1 Caracterización del Club Amigo Rancho Luna Faro Luna

2.1.1 Características generales

La naturaleza del litoral sur de Cuba, creó una discreta ensenada al centro de la isla para cobijar una parte del Caribe. En este lugar maravilloso de la provincia de Cienfuegos se encuentra el Complejo hotelero Rancho Luna - Hotel Faro Luna, refugio perfecto para los amantes del buceo y la tranquilidad, ya que desde cualquiera de sus habitaciones con solo levantar la mirada se descubre el mar Caribe.

La organización “Hotel Club Amigo Faro Luna - Rancho Luna” es un Complejo Hotelero perteneciente al Grupo Cubanacán S.A., se encuentra ubicado a 17 Km de la ciudad de Cienfuegos, en la provincia del mismo nombre. Está diseñado fundamentalmente para prestar servicio al turismo internacional, siendo el mercado fundamental el canadiense de estancia. El principal TUOPERADOR es HAVANATUR, con el que operan hace más de 18 años, También cuenta con la comercialización de la Agencia de Viajes CUBANACAN, GAVIOTATUR, CUBATUR y THOMAS COOK entres otros turoperadores. La instalación opera bajo la modalidad de Todo Incluido. El Hotel Club Amigo Faro Luna Rancho Luna, es un complejo hotelero, el cual esta estructurado por dos instalaciones, el Hotel Rancho Luna ubicado al este de la playa de igual nombre y el Hotel Faro Luna ubicado al oeste de la playa Rancho Luna, a una distancia entre ambos de 500 metros.

El Hotel Rancho Luna fue inaugurado el 10 de julio de 1981 y en el año 2003 sufrió una remodelación capital, donde se incrementó considerablemente el confort de las habitaciones y de todos los servicios de manera general.

El Hotel Faro Luna en sus inicios fue diseñado como casa de visita, el cual fue inaugurado el 2 de Diciembre de 1978 por el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz. Con posterioridad, se decidió convertirla en instalación hotelera, de acuerdo con las estrategias económicas adoptadas en el país. El 12 de febrero de 1992 comienza a funcionar como Hotel en el Grupo Cubanacán.

2.1.2 Caracterización de la fuerza laboral del restaurante y cocina. Diagnóstico del clima laboral en dicha área

El Hotel Club Amigo Faro Luna - Rancho Luna cuenta con un total de 201 trabajadores, de ellos 2 son administrativos, 13 dirigentes, 23 técnicos, 58 obreros y 103 trabajadores de servicio; en la plantilla 199 son plazas fijas y 2 adiestrados, además 60 son militantes del PCC y 15 de la UJC, los que representan un 37.1 % del total. Por sexo, el colectivo está compuesto por 130 hombres y 71 mujeres, que representan el 35.3 % del total. En el Hotel Rancho Luna hay 166 trabajadores y en el Hotel Faro Luna 35 trabajadores.

El área objeto de estudio cuenta con 80 trabajadores, de ellos 32 hombres y 48 mujeres. La edad promedio es 45.9 años, predominando los trabajadores de más de 40 años y existen 5 con más de 60. Más de la mitad de los trabajadores tienen noveno grado o FOC. La antigüedad promedio es de 13.2 años.

En el Anexo No. 3 se muestra la encuesta aplicada en las áreas de Restaurante y Cocina para determinar el clima laboral existente en las mismas. Para la realización de la encuesta se consideró como población los 80 trabajadores que laboran en estas áreas. Para calcular el tamaño de la muestra se fijó un error estándar (Se) de 0.01.

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}} = \frac{99}{1 + \frac{99}{80}} \approx 44$$

$$V2 = (Se)^2 = (0.01)^2 = 0.0001$$

$$n' = \frac{S2}{V2} = \frac{0.0099}{0.0001} = 99$$

$$P = 1 - Se = 1 - 0.01 = 0.99$$

$$S2 = P(1 - P) = 0.99(1 - 0.99) = 0.0099$$

Donde:

Se= Error estándar

V2= Varianza de la población

P= Probabilidad de validez

S2= Varianza de la muestra

n' = Tamaño de la muestra con población desconocida

n = Tamaño de la muestra con población conocida

Se encuestaron 44 trabajadores del área, que representó el 55.0 % del total de trabajadores de la cocina y el restaurante; de ellos 18 son hombres y 26 son mujeres. Los resultados de la encuesta aplicada se muestran en el Anexo No. 4.

Al hacer el análisis de la encuesta se pudo apreciar que el 77.5 % de los encuestados manifiesta tener vocación para el ejercicio de la profesión que realizan en la cocina y el restaurante y el 60.0 % considera haber tomado dicha vocación posterior al comienzo de su vida laboral en estas áreas, lo que demuestra que ésta fue naciendo, motivados por el trabajo que realizan.

Los hábitos higiénicos del personal que trabaja en las áreas fue evaluado de bien por el 77.5 %, considerando el resto como regular o mala, aspecto este de vital importancia para lograr una prestación de servicio de alta calidad.

El 62.5 % de los trabajadores manifiestan sentirse motivados, llamando la atención que el 37.5 % considera no estar motivados, lo que puede afectar el trabajo considerablemente.

El 55.0 % aprecia que las distintas áreas del hotel cooperan poco o no cooperan, lo que afecta directamente la organización del trabajo y crea un ambiente no adecuado a las exigencias del servicio que se debe prestar.

El 62.5 % de los encuestados consideran que la responsabilidad profesional de los trabajadores es buena, el otro 37.5 % evalúan este indicador de regular o mal.

El 62.5 % de los encuestados plantea que conocen las funciones que le están asignadas, el 22.5 % que las conocen medianamente y el 15 % que no las conocen.

Nueve de los 44 encuestados manifiestan que el local donde trabaja es pequeño y 18 que es incomodo. El 40.0 % señala que la plantilla aprobada no es la adecuada.

De los aspectos que pueden limitar la realización de un trabajo adecuado, el 70.0 % señala la organización del trabajo y el 57.5 % la intensidad con que se labora.

En relación con la atención al hombre, la mayoría de los encuestados consideran que la Dirección de la empresa no se esfuerza lo suficiente por solucionar aquellos aspectos relacionados con las condiciones organizativas de la jornada laboral, la atención al trabajador y la recreación de los mismos. La protección e higiene, la capacitación en el puesto, la alimentación y la atención médica sistemática fue evaluada de forma positiva.

El 75.0 % de los trabajadores encuestados consideran que se desempeñan siempre o casi siempre con el máximo interés, calidad y eficiencia.

Los aspectos que la actual dirección del hotel debe mejorar según los trabajadores son: mejor planificación (40.0 %), dar mayor participación a los trabajadores (52.5 %), mejorar la organización del trabajo (72.5 %), mejorar la atención al hombre (62.5 %), mejorar la comunicación (52.5 %).

Al valorar las condiciones de trabajo, se considera con más dificultades la organización (57.5 %), la climatización (52.5 %) y el horario de trabajo (65.0 %).

Resumiendo los principales aspectos de la encuesta aplicada, los trabajadores consideran como principales debilidades las siguientes:

- ✓ Falta de motivación en el colectivo de trabajadores.
- ✓ Poca cooperación entre las diferentes áreas del hotel.
- ✓ Desconocimiento de las funciones de algunos trabajadores de las áreas encuestadas.
- ✓ Problemas con la plantilla, la organización, la intensidad del trabajo y los horarios establecidos.
- ✓ Criterios de que la Dirección no se esfuerza por resolver los problemas organizativos, la atención al trabajador y la recreación de los mismos.
- ✓ Problemas de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y la comunicación con los mismos.

2.1.3 Características del servicio gastronómico que se oferta

El hotel Rancho Luna opera la modalidad de Todo Incluido, producto que se distingue como fiel exponente de los valores de la cultura y la identidad cubana. La eficiencia económica en la

modalidad. Todo Incluido radica en mantener el confort y la calidad de los servicios. Evitar la incorrecta utilización de los recursos no significa privar a los clientes de un buen producto, con los estándares propios de cada actividad. Ahorrar o economizar equivale a un mejor aprovechamiento de los recursos, sin poner en riesgo la calidad del servicio. Un buen hotel bajo este concepto, debe brindar a sus clientes alimentos bien elaborados y presentados, y suficientes bebidas a disposición de los clientes en las diferentes áreas gastronómicas durante los horarios establecidos.

Para dar el servicio gastronómico de alimentación a sus clientes el Complejo cuenta con 4 restaurantes, dos con servicio buffet y 2 especializados a la carta.

a. Características Restaurante Buffet "Tureira".

Ubicación: A solo pocos metros del mar y a la refrescante Playa Rancho Luna, muy cerca del Módulo Habitacional "A" y del pizza Bar "Imaraya" se encuentra enclavado este acogedor restaurante para 220 comensales.

Particularidades: Variedad de ofertas representativas de la cocina cubana contemporánea y la cocina internacional.

Concepto: Buffet temático donde logrando satisfacer las expectativas de nuestros clientes, logrando una adecuada mezcla de servicios y días inigualables la repitencia se hará una necesidad.

Tipo de mesa: Mesa fija con facilidades de temperatura para área fría, caliente y neutra, además de espacios complementarios (islas). Oferta de jugos y frutas frescas, bebidas frías y calientes, variedad de panadería y repostería, ensaladas (de vegetales frescos y compuestos), preparaciones calientes variadas, postres e infusiones.

Servicios que brinda:

- Desayuno 7:30 a.m – 10:00 a.m
- Almuerzo 12:00 m - 2:45 p.m.
- Cena 6:00 p.m. – 9:00 p.m

b. Características Restaurante a la carta Luna Cristal.

Ubicación: Acogedor restaurante situado a pocos pasos de su llegada a nuestro Hotel en un ambiente propio de la brisa de la Perla del Sur y exhibiendo un agradable diseño representativo de lo más cultural de la bella ciudad del Mar.

Concepto: Restaurante de comida marinera a la carta, donde un colectivo satisface sus gustos y preferencias con los más variados platos y de seguro producirá en usted la necesidad de repitencia.

Reservaciones: Se efectúan diariamente antes de las 12:00 m en el Buró de Relaciones Públicas.

Servicios que brinda:

Cena: De 6:00 p.m – 9:00 p.m

c. Características Restaurante Ranchón de Luna.

Ubicación: Frente a la acogedora brisa marina y a la hermosa Playa Rancho Luna.

Concepto: Ranchón de comida criolla con un servicio incluido a la carta, donde el cliente selecciona del menú los platos más exquisitos con un toque de cubana insuperable.

Reservaciones: Se efectuarán diariamente antes de las 12:00 m en el Buró de Relaciones Públicas.

Servicios que se brindan:

Bar: 10:00 a.m- 9:00 p.m

Almuerzo: De 12:00 m- 2:45 p.m

Cena:

d. Características del Restaurante Caribe en Faro Luna.

Ubicación: Acogedor restaurante con vista al mar, ubicado en el lobby del hotel, frente a la carpeta. Tiene salón climatizado y terraza con aire natural.

Concepto: Buffet temático donde se logra satisfacer las expectativas de los clientes con una adecuada mezcla de servicios y días inigualables, donde la repitencia se hará una necesidad.

Servicios que brindan:

- Desayuno 7:30 a.m – 09.30 a.m
- Almuerzo 12:00 m - 2:00 p.m.
- Cena 7:00 p.m. – 9:30 p.m

Tipo de mesa: Mesa fija con facilidades de temperatura para área fría, caliente y neutra, además de espacios complementarios (islas). Oferta de jugos y frutas frescas, bebidas frías y calientes, variedad de panadería y repostería, ensaladas (de vegetales frescos y compuestos), preparaciones calientes variadas, postres e infusiones.

Como apoyo al servicio gastronómico existen otros puntos de ventas en el hotel, que tienen como labor fundamental la oferta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas y que complementan la venta de alimentos ligeros elaborados. Ellos tienen como características lo siguiente:

- a) Lobby Bar: Bar Incluido, con una variada oferta de Bebidas nacionales, refrescos, jugos, agua natural y gaseada, cervezas, coctelería.

Horario de 10:00 a.m. hasta las 2:00 a.m

- b) Bar Piscina: Bar Incluido, con una variada oferta de Bebidas nacionales, refrescos, jugos, agua natural y gaseada, cervezas, coctelería. Además se ofrece un servicio de pizzas en horario de almuerzo.

Horario del Bar: 10:00 a.m. hasta las 5:00 p.m

Horario de Pizzas: 12:00 m – 2:40 p.m

- c) Bar del Ranchón: Bar Incluido, con una variada oferta de Bebidas nacionales, refrescos, jugos, agua natural y gaseada, cervezas, coctelería. Además se ofrece un servicio de almuerzo criollo.

Horario del Bar: 10:00 a.m. hasta las 5:00 p.m

Horario de Almuerzo: 12:00 m – 2:40 p.m

- d) Bar Piscina Faro Luna: Bar Incluido, con una variada oferta de Bebidas nacionales, refrescos, jugos, agua natural y gaseada, cervezas, coctelería. Además ofrece servicio de alimentos ligeros.

Horario Bar: 08.30 am a 2.00 am

2.1.4 Análisis de la oferta actual en el servicio Buffet

El buffet constituye el eslabón fundamental de todos los servicios de alimentación que se prestan en los hoteles Todo Incluido. Este tipo de servicio es usado por el 100 % de los turistas alojados y como mínimo 3 veces al día (solamente no se usa cuando toman los limitados servicios a la carta o cuando salen del hotel por largo tiempo).

La estructura de los buffet, dependen de la categoría marca y condiciones físicas del restaurante. El Grupo Cubanacán tiene definida la estructura de los buffets en dependencia de la categoría y la marca del hotel. No obstante, esto no siempre se puede cumplir, pues se debe tener en cuenta la capacidad del salón, el equipamiento del buffet, los hábitos alimentarios de los clientes, la preparación del personal, las condiciones de la cocina, las posibilidades de comunicación con los clientes que tienen los trabajadores, etc.

Teóricamente la estructura de la mesa buffet que deben tener los hoteles del Grupo Cubanacán de acuerdo a la categoría y marca es la siguiente:

Tabla 2.1 Estructuras mesas buffet - Desayuno

Estructura	4 estrellas	3 estrellas	Brisas	Club Amigo	Horizontes
Estación de Jugos	X	X	X	X	X
Show de frutas		X			X
Show de frutas y batidos	X		X	X	
Estación de panes y dulces	X	X	X	X	X
Estación de mermelada, confituras y mantequilla	X	X	X	X	X
Rincón infantil			X	X	
Estación de vegetales	X		X	X	
Estación de embutidos, quesos y frutos secos	X	X	X	X	X
Show cooking de elaboraciones a base de huevos	X	X	X	X	X
Estación de platos calientes	X	X	X	X	X
Estación de lácteos calientes e infusiones	X	X	X	X	X
Estación de lácteos fríos	X	X	X	X	X
Estación de cereales	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.2 Estructuras mesas buffet - Almuerzo

Estructura	4 estrellas	3 estrellas	Brisas	Club Amigo	Horizontes
Show de frutas	X	X	X	X	X
Estación de vegetales	X	X	X	X	X
Estación de quesos y aceitunas	X		X	X	
Estación de conservas del mar	X		X	X	
Estación de salsas y aderezos	X	X	X	X	X
Show cooking de entrapanes	X		X	X	
Show cooking de pastas	X		X	X	
Estación de entrantes calientes	X	X	X	X	X
Rincón infantil			X	X	
Estación de platos principales	X	X	X	X	X
Rincón vegetariano	X	X	X	X	X
Estación de guarniciones	X	X	X	X	X
Estación de panes	X	X	X	X	X
Estación de dulces	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.3 Estructuras mesas buffet - Cena

Estructura	4 estrellas	3 estrellas	Brisas	Club Amigo	Horizontes
Show de frutas	X	X	X	X	X
Estación de vegetales	X	X	X	X	X
Estación de ensaladas compuestas y escabeche	X	X	X	X	X
Estación de carnes frías	X	X	X	X	X
Estación de espejos y tallas (para decoración)	X	X	X	X	X
Estación de quesos, aceitunas y frutos secos	X	X	X	X	X
Estación de salsas y aderezos	X	X	X	X	X
Estación de entrantes calientes y fríos	X	X	X	X	X
Show cooking de pastas	X	X	X	X	X
Rincón del Chef	X	X	X	X	X
Rincón Infantil			X	X	
Estación de platos principales	X	X	X	X	X
Rincón vegetariano	X	X	X	X	X
Estación de guarniciones	X	X	X	X	X
Estación de arroces	X	X	X	X	X
Estación de panes	X	X	X	X	X
Estación de dulces	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

A pesar de que el Hotel Rancho Luna presta servicios de este tipo desde el año 1990, las principales quejas de los turistas (más del 60 %) están relacionadas con el servicio de alimentación que se presta en el buffet.

En la revisión de documentos realizada se pudo constatar que la Dirección de Explotación del Grupo Cubanacán tiene establecido la confección de ciclos de ofertas de alimentos por días y por tipos de alimentación, es decir desayunos, almuerzos y comidas. Estos ciclos de ofertas, deben conformarse como mínimo para 7 días y se tiene indicado que los mismos garanticen variedad en la oferta de los platos.

El ciclo de ofertas actuales en el buffet de Rancho Luna tiene definido 11 estaciones en el desayuno y 10 en almuerzos y comidas, las cuales son:

Desayuno

- Frutas.
- Vegetales.
- Platos fuertes.
- Productos lácteos.
- Salsas.
- Cereales.
- Panes.
- Dulces.
- Mermeladas.
- Jugos.
- Infusiones.

Almuerzos y comidas:

- Frutas.
- Vegetales.
- Ensaladas compuestas.
- Guarniciones.
- Platos fuertes.
- Caldos y cremas.

- Postres.
- Panes.
- Salsas y aliños.
- Otros.

Como se muestra en los Anexos No. 5, 6 y 7 el ciclo ofertas está hecho para 7 días y distribuido por todos los días de semana. Al analizar con profundidad este ciclo oferta se pudo constatar lo siguiente:

Desayuno:

- Solo 4 estaciones describen la oferta al detalle, lo que quiere decir que en el resto de las 7 estaciones, la oferta queda a merced de la voluntad y conocimiento del cocinero o jefe de turno.
- En las 4 estaciones que describen la oferta al detalle, se observa la repetición de los platos en los 7 días planificados.
- No se especifica en ninguno de los casos la forma de cocción y presentación de los alimentos.

Almuerzos y comidas:

- Cinco estaciones definen la oferta al detalle, quedando el resto en la imaginación de los cocineros o jefes de turnos.
- Existen varias estaciones limitadas por la oferta de uno o dos platos.
- Se repiten los platos fuertes no solo por el genérico (pollo, cerdo, pescado o res), sino también por la forma de cocinarse). Esto es válido para el resto de las estaciones.

En los desayunos, almuerzos y comidas del buffet no se aprecia una abundante oferta de platos nacionales y regionales de forma planificada. Esto solo se hace en el restaurante a la carta Luna Cristal.

2.2 Diagnóstico de la situación actual de los servicios en el buffet

2.2.1 Medición de la satisfacción de los clientes en el buffet

Como se observa en el Anexo No. 8, el hotel recibe turistas de más de 50 países, lo que hace muy complejo satisfacer todos los hábitos alimentarios de los mismos. Con estos elementos se determinó que más del 60 % de los turistas pertenecen al mercado canadiense, por lo que este constituye el mercado fundamental del hotel y el de mayor interés para la investigación. No obstante, existen otros mercados de interés (Francia, Alemania, Holanda, Reino Unido, Italia, Polonia y España), si se tiene en cuenta que con excepción de Polonia, han venido decreciendo en el hotel con relación a años anteriores.

Teniendo en cuenta que la Dirección de Calidad del Grupo Cubanacán tiene orientado la confección de encuestas a una cifra superior al 30 % de los clientes diariamente y que en el hotel se tiene en cuenta la diversidad de clientes y la variedad del tiempo de estancia de los mismos, se decidió por parte del autor, utilizar esta valiosa fuente de información, por lo que no hubo necesidad de calcular las muestras en este caso.

Para la investigación de este aspecto se encuestaron 2026 turistas, lo que representó el 51.0 % de los turistas físicos alojados en el hotel en los meses de Enero a Abril del 2009. De ellos el 76.6 % corresponde a canadienses y el resto corresponde a los 7 mercados seleccionados (ver anexo No. 9).

La encuesta aplicada (Anexo No. 10) sirvió para identificar el nivel de satisfacción de los clientes con relación a la presentación, variedad, temperatura, reposición y elaboración de los alimentos que se ofertan en el hotel en el servicio a la Carta y el servicio Buffet.

Como se muestra en el Anexo No.11, el servicio a la Carta, de forma general, presenta resultados positivos en todos los indicadores. Los mismos son evaluados por más del 80.0 % de los encuestados como igual a lo esperado, superior a lo esperado o muy superior a lo esperado. Hay que tener en cuenta que este tipo de servicio solo se presta en el Restaurante Luna Cristal, de forma limitada y por reservaciones previas. Esto, unido a que no depende de la cocina central del hotel, propicia un servicio más personalizado y organizado.

Las mayores dificultades se presentan en el servicio Buffet que se presta en el Restaurante Buffet Tureira del hotel Rancho Luna. El 33.1 % de los encuestados, plantean que la presentación de los platos es inferior o muy inferior a la esperada, lo que demuestra falta de creatividad por parte del equipo de trabajadores.

El aspecto más criticado por los clientes que visitan el hotel durante años es el relacionado con la variedad de los alimentos. La mayoría de los clientes que visitan el hotel promedia una estancia superior a los 7 días, lo que exige del equipo de Dirección un trabajo inteligente, sistemático y de mucha exigencia para lograr resultados superiores en este sentido. La variedad de los alimentos no depende, solamente, de los productos que se elaboran, sino de la forma que se elaboran y se presentan los mismos. Esto exige salir de la monotonía y la no sistematicidad en el trabajo, aspecto este evaluado en la encuesta por el 42.3 % de los clientes, de forma inferior o muy inferior a lo esperado.

El 33.6 % de los encuestados considera que hay dificultades con la temperatura en que se presentan los alimentos, aspecto este, que depende de problemas organizativos y de control, pues la dotación de equipos en la Cocina y el Restaurante está completa y en perfecto estado técnico.

Otra de las quejas fundamentales está relacionada con la reposición de los alimentos, pues el 27.0 % de los encuestados la considera inferior o muy inferior a lo esperado.

La forma en que se elaboran los alimentos puede depender de las características del cliente que visita el hotel, sus costumbres y sus tradiciones. El 39.6 % de los encuestados expresó que este indicador es inferior o muy inferior al esperado, por lo que es de vital importancia el dominio de las características fundamentales de los clientes a los que se les presta el servicio.

Ante la pregunta de si está Ud. satisfecho del servicio, el 37.6 % de los encuestados respondió negativamente, lo que quiere decir que solamente el 62.4 % de los clientes que visitan el hotel, salieron satisfechos del servicio de alimentación que se presta en el mismo.

Las sugerencias fundamentales planteadas por los encuestados son las siguientes:

- Que se tenga en cuenta los gustos y preferencias de los diferentes mercados que arriban al hotel, con el objetivo de presentar un menú adecuado.

- Que se tenga en cuenta en la oferta la presencia de platos nacionales y regionales.
- Que se mantengan los alimentos con temperaturas adecuadas desde el comienzo hasta el final del servicio.
- Que se emplee una mayor cantidad de personal en el Restaurante para que el servicio se haga con mayor rapidez (reposición de alimentos e insumos).
- Que se resuelvan los problemas idiomáticos para mantener una mayor comunicación con los empleados.

Además de las sugerencias antes mencionadas, se obtiene de los resultados de la encuesta, las siguientes dificultades:

- Falta de creatividad que motiva insatisfacción en la presentación y decoración de los platos ofertados.
- Problemas relacionados con la variedad de la oferta y la calidad de la elaboración de los alimentos.

2.2.2 Propuesta metodológica para rediseñar la oferta gastronómica del Restaurante buffet.

El desarrollo de esta investigación se inicia con la organización de un grupo de colaboración creado en la Dirección del hotel para realizar el análisis de la satisfacción del cliente en el área gastronómica, por representar este aspecto el 67 % de las quejas recibidas por los clientes. Por ser este tema una necesidad planteada por la alta dirección del hotel, desde el primer momento se cuenta con el apoyo total de la misma.

Para ello se acude al Método Delphi (Consulta a expertos), tomando de referencia al autor Landeta, Jon. (1999) El método Delphi. “Una técnica de previsión para la incertidumbre”, realizándose los seis pasos siguientes:

Paso I: Elaboración de cuestionario para definir el rediseño de la oferta gastronómica del restaurante buffet.

Paso II: Selección de expertos.

Paso III: Aplicación y análisis del primer cuestionario, elaborado en la fase I.

Paso IV: Aplicación y análisis del segundo cuestionario para definir el rediseño de la oferta del restaurante buffet.

Paso V: Aplicación y análisis del tercer cuestionario para definir el ciclo menú del restaurante buffet.

Paso VI: Procesamiento, análisis y validación de los resultados.

A continuación se detallan los pasos:

Paso I: Elaboración de cuestionario para definir el rediseño de la oferta gastronómica del restaurante buffet.

En el cuestionario elaborado, se le preguntará a los expertos de manera abierta como rediseñar la oferta gastronómica del restaurante buffet en cuanto a estructura del buffet y su correspondiente ciclo menú, teniendo en cuenta las regulaciones del Grupo Cubanacán para hoteles tres estrellas, pertenecientes a la marca Club de Amigo.

También en el cuestionario a aplicar se interrogará a los expertos sobre realizar una propuesta amplia de platos de cocina a ofertar en desayunos, almuerzos y comidas, incluyendo platos internacionales, cubanos, regionales y cienfuegueros para la posterior conformación del ciclo menú.

Paso II: Selección de expertos:

El experto es una a persona en sí o un grupo de ellas u organizaciones capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema en cuestión y hacer recomendaciones respecto a sus momentos fundamentales con un máximo de competencia.

Se tiene en cuenta que para determinar el grupo de expertos se debe garantizar la confiabilidad de los resultados con el mínimo de gastos y que esta confiabilidad depende del número de expertos y de la estructura del grupo de ellos por especialidades y, además, de las características particulares de los mismos.

La selección se efectúa teniendo en cuenta las siguientes características:

- ✓ Competencia: nivel de calificación en la rama del conocimiento objeto de indagación; lo cual no está totalmente en “línea” con su grado científico y tarea, labor o responsabilidad que desempeña. Se recurre a una auto evaluación del propio experto en este sentido (y a la valoración de otros). El nivel de competencia de los expertos se obtiene mediante el cálculo de coeficientes.
- ✓ Disposición de la persona para participar en la encuesta: esto determina si la persona forma parte de los posibles expertos.

- ✓ Conformismo de la persona: es su sometimiento a los criterios u opiniones de otros, fundamentalmente, de los líderes.
- ✓ Creatividad del experto: capacidad de resolver problemas originales. No existe en la actualidad un procedimiento para medir, cuantitativamente, la creatividad.
- ✓ Capacidad de análisis y de pensamiento: sobre todo, para la solución de problemas complejos.
- ✓ Propiedad de colectivismo: su ética en una discusión abierta influye en la creación de un clima psicológico positivo y en el éxito de la solución del problema.
- ✓ Espíritu auto crítico: se observa en la valoración de su grado de competencia, en el análisis del problema.

Para seleccionar los expertos se sigue el siguiente procedimiento:

- 1.- Se determina la cantidad de candidatos a expertos fijando un mínimo y un máximo.
- 2.- Se confecciona el listado real de expertos, partiendo del análisis de la calidad de los mismos y la posibilidad real de su participación.
- 3.- Después se obtiene el consentimiento de los expertos en cuanto a su participación en la investigación.

Paso III: Aplicación y análisis del primer cuestionario, elaborado en la fase I.

Se aplica el cuestionario elaborado inicialmente, se analizan las respuestas y se identifican las áreas en que están de acuerdo y en las que difieren los expertos. De este análisis se define el cuestionario de la segunda ronda.

Paso IV: Aplicación y análisis del segundo cuestionario para definir el rediseño de la oferta del restaurante buffet.

Con las propuestas que reciben un mayor consenso por parte de los expertos, se procede a elaborar un cuestionario donde se definirá la primera propuesta de estructura del buffet y los platos a incluir en el ciclo menú, a la cual se le agregó una escala Linker, para que los expertos ponderaran la importancia de cada ítem.

Para la propuesta de estructura del buffet se le puede presentar a cada experto la siguiente tabla:

Tabla 2.4 Determinación de la estructura del buffet

Aspectos	DESAYUNO					ALMUERZO					COMIDA				
	MA	BA	A	PA	I	MA	BA	A	PA	I	MA	BA	A	PA	I
1															
2															
.															
.															
n															

Fuente: Elaboración propia

Donde:

MA= Muy Adecuado

BA= Bastante Adecuado

A= Adecuado

PA= Poco Adecuado

I = Inadecuado

Para la evaluación por los expertos del listado de platos a incluir en el ciclo menú se puede presentar la siguiente tabla:

Tabla 2.5 Evaluación de platos a incluir en el ciclo menú

Platos	MA	BA	A	PA	I
Frutas					
Ensaladas					
Guarniciones					
.					
Plato n					

Fuente: Elaboración propia

Paso V: Aplicación y análisis del tercer cuestionario para definir el ciclo menú del restaurante buffet.

Definida la estructura del buffet y los platos a incluir, entonces se procedería a la definición del nuevo ciclo menú, donde se identificarán los platos a incluir en cada estación, rincón o presentación en vivo por días y por el tipo de alimentación que se va a ofertar (desayuno, almuerzo o comida).

Para ello puede usar la siguiente plantilla:

Tabla 2.6 Propuesta de ciclo menú para buffet

Áreas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Estación de ...							
Estación de ...							
.							
Estación n							
Presentación en vivo de ...							
.							
Presentación en vivo de n							
Rincón de ...							
.							
Rincón n							

Fuente: Elaboración propia

Se puede realizar un cuarto cuestionario, donde se muestra los argumentos unificados de las opiniones de los expertos en la ronda anterior, para que puedan examinar con más detalle los aspectos del problema y reconsideren sus criterios. También se podrá realizar un quinto o sexto cuestionario, hasta que se llegue a un consenso del asunto, pero la mayoría de los autores consideran que desde el tercer o cuarto cuestionario los expertos comienzan a mantener sus criterios.

Paso VI: Procesamiento, análisis y validación de los resultados.

Los resultados del segundo cuestionario y tercer son procesados mediante el software estadístico SPSS. Posteriormente se comprueba la consistencia del juicio emitido por los expertos, calculándose el coeficiente de concordancia de Kendall.

Conclusiones parciales del Capítulo II.

- Existen todas las condiciones físicas y de recursos humanos y materiales para ofrecer un servicio de alta calidad en el Restaurante Buffet del Hotel Rancho Luna.
- Se aprecian problemas de motivación, organización, de cooperación entre las áreas, de participación de los trabajadores de las áreas en la toma de decisiones y dificultades con la comunicación.
- La estructura del buffet y los platos incluidos en el ciclo menú actual no se ajusta a las características fundamentales que debe tener el mismo.
- Existe falta de creatividad en la presentación y decoración de los platos que se ofertan en el buffet del hotel.
- Existe una propuesta metodológica para definir el rediseño de la oferta gastronómica del restaurante buffet del Hotel Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

III. Propuesta de soluciones para garantizar el rediseño de la oferta gastronómica del restaurante buffet en el Hotel Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

Teniendo en cuenta el interés presentado por la alta dirección del hotel Club Amigo Rancho Luna en el rediseño de la oferta gastronómica del restaurante buffet, como vía de incrementar la satisfacción de los clientes y disminuir las quejas de los mismos, se procedió al análisis y propuesta de la misma.

Para la validación de la propuesta se decidió utilizar el Método de Experto.

3.1 Rediseño de la oferta gastronómica en el restaurante buffet.

a) Elaboración de cuestionario inicial.

Con todos los elementos obtenidos en el diagnóstico realizado en el Capítulo II del presente trabajo, se procedió a confeccionar un cuestionario que abarcó dos preguntas. Una relacionada con la estructura que debía asumir el buffet del hotel, teniendo en cuenta lo indicado por el Grupo Cubanacán y las condiciones físicas y del capital humano con que se cuenta en esta instalación; y la otra vinculada a los platos que se deben ofertar en el buffet para la confección del ciclo menú que garantice el incremento de la satisfacción de los clientes. Ambas preguntas se muestran en el Anexo No. 12

b) Selección de expertos.

A partir de la experiencia y los conocimientos que poseen, se seleccionaron nueve expertos que conformaron el grupo de trabajo que definió el rediseño de la oferta gastronómica del buffet del hotel. Los mismos son:

- ✓ Cheff Cocina Hotel La Unión, 20 años de experiencia.
- ✓ Maître Club Cienfuegos, 17 años de experiencia.
- ✓ Cheff Hotel Rancho Luna, 12 años de experiencia.
- ✓ Maître Hotel La Unión, 10 años de experiencia.
- ✓ Presidente Asociación Culinaria Cienfuegos, 27 años de experiencia.
- ✓ Jefe Partida, Hotel La Unión, 18 años de experiencia.
- ✓ Delegado de Cubanacán, 25 años de experiencia.
- ✓ Maestro Cocina, Hotel Rancho Luna, 15 años de experiencia.

✓ Maestro Cocina, Hotel Rancho Luna, 12 años de experiencia.

Para el cálculo del coeficiente de competencia de los expertos, se definieron los coeficientes de conocimiento y argumentación de cada uno de ellos.

Para definir el coeficiente de conocimiento, se aplicó un primer cuestionario, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3.1 Resultados del coeficiente de conocimiento por expertos.

Coeficiente de Conocimiento Kc	
Experto No.	Coeficiente de Conocimiento Kc
1	1,0
2	1,0
3	1,0
4	0,9
5	1,0
6	0,9
7	0,9
8	0,9
9	0,9

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra los nueve expertos poseen un alto grado de conocimientos relacionado con el tema.

Posteriormente se aplicó un segundo cuestionario para calcular el coeficiente de argumentación de cada uno de los expertos, teniendo en cuenta la tabla patrón del Anexo No. 13. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3.2 Resultados del coeficiente de argumentación por expertos.

Experto No.	Coeficiente de argumentación Ka
1	1,00
2	0,93
3	0,93
4	0,85
5	1,00
6	0,93
7	0,85
8	0,85
9	0,85

Fuente: Elaboración propia

Con estos dos elementos, se procedió a calcular el Coeficiente de competencia de cada experto, aplicando la formula: $K = \frac{1}{2}(K_c + K_a)$, obteniéndose como resultado final:

Tabla 3.3 Resultados del coeficiente de competencia por expertos.

Experto No.	Coeficiente de Competencia (K)
1	1,00
2	0,97
3	0,97
4	0,88
5	1,00
6	0,92
7	0,88
8	0,88
9	0,88

Fuente: Elaboración propia

Como se observa el nivel de competencia de los expertos es elevado.

c) Aplicación y análisis del primer cuestionario, elaborado en la fase I.

De la aplicación del primer cuestionario a los expertos, se obtuvo la primera propuesta de la estructura que debe asumir el buffet y un listado de todos los platos posibles a ofertar, teniendo en cuenta las características del buffet, el capital humano y los clientes.

Las respuestas de la primera pregunta que tuvieron mayor consenso sirvieron para confeccionar la primera versión de estructura del buffet, quedando de la siguiente forma:

Tabla 3.4 Primera versión de la estructura del buffet.

ELEMENTOS	DESAYUNO	ALMUERZO	COMIDA
Estación de Jugos	X		
Estación de panes y dulces	X	X	X
Estación de mermelada, confituras y mantequilla	X	X	X
Estación de vegetales	X	X	X
Estación de embutidos, quesos	X	X	X
Estación de frutos secos		X	X
Estación de platos calientes	X	X	X
Estación de lácteos calientes	X		
Estación de infusiones calientes	X		
Estación de lácteos fríos	X		
Estación de cereales	X		
Estación de quesos y aceitunas		X	X
Estación de conservas del mar		X	X
Estación de salsas y aderezos	X	X	X
Estación de entrantes calientes		X	X
Estación de platos principales	X	X	X
Estación de guarniciones		X	X
Estación de panes	X	X	X
Estación de dulces	X	X	X
Estación de ensaladas compuestas y escabeche			X
Estación de carnes frías	X	X	X
Estación de espejos y tallas (para decoración)			X
Estación de quesos, aceitunas y frutos secos			X
Estación de entrantes calientes y fríos		X	X
Estación de arroces		X	X
Elaboración en vivo de frutas	X	X	X
Elaboración en vivo de frutas y batidos	X		
Elaboración en vivo a base de huevos	X		
Presentación de entrepanes	X	X	X
Presentación de pastas		X	X
Presentación de Asado		X	X
Rincón infantil	X	X	X
Rincón vegetariano	X	X	X
Rincón del Chef		X	X

Fuente: Elaboración propia

Como resultado de la segunda pregunta del primer cuestionario, los expertos propusieron un listado que abarcó 291 platos típicos cubanos, regionales, cienfuegueros e internacionales, a partir del criterio de los hábitos alimentarios de los clientes, la categoría y marca del hotel y de los aseguramientos disponibles en el país. Este listado se muestra en el Anexo No. 14.

d) Aplicación y análisis del segundo cuestionario para definir el rediseño de la oferta del restaurante buffet.

Con el análisis de los resultados de las preguntas del primer cuestionario, se procedió a confeccionar un segundo cuestionario, para que los expertos definieran la estructura definitiva del buffet y los platos a incluir en el ciclo menú.

Primeramente se aplicó el cuestionario del Anexo No. 15, el cual permitió definir como estructura del menú, la siguiente:

• **Estructura del buffet para desayunos: (11)**

- ▶ Estación de jugos.
- ▶ Show de frutas y batidos.
- ▶ Estación de pan y dulce.
- ▶ Estación de mermeladas, confituras y mantequilla.
- ▶ Estación de vegetales.
- ▶ Estación de embutidos, quesos y frutos secos.
- ▶ Show cooking elaboración de huevos.
- ▶ Estación de platos calientes.
- ▶ Estación de lácteos fríos.
- ▶ Estación de cereales.
- ▶ Estación de bebidas calientes.

• **Estructura del buffet para almuerzos.(11)**

- ▶ Show de frutas.
- ▶ Estación de vegetales.
- ▶ Estación de quesos y aceitunas.
- ▶ Estación salsas y aderezos.
- ▶ Show cooking de entrepanes.
- ▶ Show cooking de pastas.
- ▶ Estación de entrantes calientes.
- ▶ Estación de platos principales.
- ▶ Estación de guarniciones.
- ▶ Estación de panes.
- ▶ Estación de dulces.

- **Estructura de buffet para cenas.(13)**

- ▶ Show de frutas.
- ▶ Estación de vegetales.
- ▶ Estación de ensaladas compuestas y escabeche.
- ▶ Estación de quesos, aceitunas y frutos secos.
- ▶ Estación de salsas y aderezos.
- ▶ Estación de entrantes calientes y fríos.
- ▶ Show cooking de pastas.
- ▶ Rincón del chef.
- ▶ Estación de platos principales.
- ▶ Estación de guarniciones.
- ▶ Estación de arroces.
- ▶ Estación de panes.
- ▶ Estación de dulces.

Como se observa cada buffet está compuesto por tres elementos, que se definen a continuación para una mejor comprensión del tema:

1. **Estaciones:** lugares donde se agrupan los alimentos en el buffet y que se identifican de acuerdo a la familia de alimentos que se ofertan.
2. **Show cooking:** se ofertan alimentos que por sus características son elaborados y cocinados a la vista del cliente, quien disfruta de un show, muy bien representado por un cocinero con habilidades probadas y con dominio del idioma para que responda preguntas de los clientes y pueda dar las explicaciones de lo que hace.
3. **Rincones:** lugar en el restaurante, que con el objetivo de aprovechar el espacio, se especializa en algún tema que sea de interés de la dirección del hotel, muy específico para el Chef, Maître, ofertas infantiles, ofertas vegetarianas, etc.

Posterior a la definición de la estructura del menú y como parte de la segunda ronda, se procedió a definir los platos que incluiría el ciclo menú del buffet, quedando una propuesta de 202 platos (Anexo No. 16).

e) Aplicación y análisis del tercer cuestionario para definir el ciclo menú del restaurante buffet.

Con la estructura del buffet definida y los platos a incluir, se procedió a aplicar un tercer cuestionario, con el objetivo de conformar el ciclo menú del buffet y concluir así el rediseño de la oferta gastronómica del Restaurante buffet del Hotel Club Amigo Rancho Luna Faro Luna.

Después de obtener una proposición final en la consulta a los expertos, se procedió a demostrar el nivel de acuerdo entre ellos para otorgar mayor autenticidad al trabajo, comprobando el nivel de coincidencia de las valoraciones realizadas por los mismos. Para ello se calculó el Coeficiente de Concordancia de Kendall (W), alcanzando un valor de 0.798, lo que se considera favorable.

3.2 Consideraciones sobre el ciclo menú propuesto.

Como se explicó en el Capítulo I, la culinaria cubana, cuenta con una amplia gama de platos que hace posible combinarlos con los hábitos y costumbres alimentarias de los turistas de los mercados que visitan el complejo Hotelero Rancho Luna Faro Luna. Todo esto hizo posible la inclusión de los mismos en el ciclo menú del buffet, teniéndose en cuenta las limitaciones de abastecimientos que tiene el país, pero que en la mayoría de las ocasiones representa una justificación para no hacer las cosas bien.

En los Anexos 17, 18 y 19 se muestran el ciclo menú aprobado para los desayunos, almuerzos y comidas; comenzando los jueves, por ser ese día de la semana, el día que arriba mayor cantidad de clientes de estancia al hotel y coincide con el día de mayor salida.

A modo de ejemplo, se toma el menú de un día para comentar la propuesta.

Tabla 3.5 Propuesta ciclo menú Desayuno de un jueves

Distribución	Jueves
Estación de jugos.	Cuatro jugos naturales de frutas en estación y dos jugos de frutas en conservas.
Show de frutas y batidos.	Seis frutas naturales, realizando diferentes tipos de cortes, de acuerdo a la preferencia de los clientes. Los batidos se harán al momento de su solicitud a gusto del cliente.
Estación de pan y dulce.	Galletas, palitroques de diferentes formas y sabores, pan de corteza dura, tres tipos de pan saborizado y cuatro tipos de panes con diferentes figuras. Dos tipos de tortas, dos variedades de pastelería y dos tipos de dulces
Estación de mermeladas, confituras y mantequilla.	Se presentará tres tipos de mermeladas no enlatadas, tres tipos de minidosis de confituras y la mantequilla se presentará en minidosis y manguada de al menos tres formas diferentes.
Estación de vegetales.	Se ofertará tres tipos de vegetales, cada uno presentados con tres tipos de cortes diferentes.
Estación de embutidos, quesos y frutos secos.	Se presentará tres variedades de embutidos nacionales con tres tipos de cortes, tres variedades de quesos nacionales con cortes diferentes y dos variedades de frutos secos.
Show cooking o elaboración en vivo de huevos.	Se ofertará elaboraciones de huevos en todas sus variedades y combinaciones con vegetales, especias, embutidos, frutas y quesos.
Estación de platos calientes.	Broquetas de tres sabores, chorizos, salchichas, hot dogs, bacón, hamburguesa, picadillo de res, hot cake, tostada francesa, papas fritas de dos cortes y croquetas.
Estación de lácteos fríos.	Lecha y cuatro sabores de yogurt.
Estación de cereales.	Cinco variedades de cereales, incluyendo la hojuela de maíz.
Estación de bebidas calientes	Leche, chocolate, 3 variedades de café y 4 variedades de té.

Fuente: Elaboración propia

El servicio de desayuno, por regla general, no determina la variedad y la presencia de platos nacionales típicos. Este servicio se caracteriza por la afluencia de gran cantidad de clientes en un mismo horario, por lo que el factor tiempo juega un papel fundamental. Hay que recordar que en ese horario sólo el Restaurante Buffet presta servicios.

Es costumbre para los diferentes mercados de turistas mantener una oferta estándar para todos los días de estancia. La calidad del servicio en el desayuno se alcanza principalmente con la decoración y presentación de los platos que se ofertan, la decoración del salón, la agilidad con que se reponen los alimentos en el buffet y un eficiente trabajo en la reposición de las mesas.

Fundamental papel juegan los trabajadores encargados de presentar el Show de frutas y batidos y el Show cooking de elaboración de huevos, ya que en los mismos, si no se es ágil, puede aglomerarse gran cantidad de clientes, lo que provocaría una queja segura.

Tabla 3.6 Propuesta ciclo menú almuerzo de un jueves

Distribución	Jueves
Show de frutas.	Cuatro frutas de estación con variados cortes y presentación.
Estación de vegetales.	Cuatro tipos de vegetales naturales con diferentes tipos de cortes.
Estación de quesos y aceitunas.	Tres tipos de quesos nacionales y uno internacional con diferentes cortes y presentación.
Estación salsas y aderezos.	Cuatro tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.
Show cooking o elaboración en vivo de entrepánes.	Se tendrán cuatro guarniciones para elaborar el entrepán a gusto del cliente.
Show cooking o elaboración en vivo de pastas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de cuatro guarniciones y dos tipos de salsas.
Estación de entrantes calientes.	Se ofertará una sopa, una crema, un potaje de variado sabor.
Estación de platos principales.	Se ofertará fricasé de pollo, pescado a la Obi, boniato relleno con tasaño y chuletas de cerdo al carbón.
Estación de guarniciones.	Arroz con maíz a la campesina, malanga frita, frituras de yuca y papas asadas a la criolla.
Estación de panes.	Cuatro tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y dos tipos de panes saborizados.
Estación de dulces.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Además de dos tipos de frutas en conserva.

Fuente: elaboración propia

La posibilidad de realizar el almuerzo en diferentes lugares del hotel (Pizza Bar en la piscina y Ranchón de la playa), hace que el buffet del almuerzo se realice para una menor cantidad de clientes que los alojados en el hotel y por lo tanto, el servicio se preste con mayor rapidez y elegancia.

El almuerzo es una vía idónea para presentar platos nacionales, con la decoración adecuada y una variedad que se ajuste a los gustos de los clientes por mercados.

La mayor presencia de platos nacionales estará en las estaciones de quesos, platos principales y las guarniciones. Los show cookings de frutas, entrepánes y pastas serán decisivos para la satisfacción de los clientes. Este tipo de servicio ayudará considerablemente en la eficiencia y la reducción de los costos, ya que para el cliente lo más importante será el ingenio del cocinero que hace el show y la calidad de la elaboración y presentación del plato al final, además de la información que vaya recibiendo en el desarrollo del show que se presenta.

Tabla 3.7 Propuesta ciclo menú comida de un jueves.

Distribución	Jueves
Show de frutas.	Seis frutas de estación con variados cortes y presentación.
Estación de vegetales.	Seis tipos de vegetales naturales con diferentes tipos de cortes
Estación de ensaladas compuestas y escabeche.	Ensalada de pollo, papas sorpresa y ensalada Habanera. Además escabeche de conejo.
Estación de quesos, aceitunas y frutos secos.	Cuatro tipos de quesos nacionales y uno internacional con diferentes cortes y presentación. Dos tipos de aceitunas y dos variedades de frutos secos.
Estación de salsas y aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.
Estación de entrantes calientes y fríos.	Atún con cebolla, lonjas de pavo, crema de calabaza pinareña, sopa regional, crema aurora.
Show cooking o elaboración en vivo de pastas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.
Rincón del chef.	Pargo asado al trinche.
Estación de platos principales.	Pollo frito a la cubana, filete de pescado capricho, camarones a la cienfueguera, lomo de cerdo al ron, conejo estofado a la bayamesa.
Estación de guarniciones.	Harina de maíz, frituras de maíz, yuca con mojo
Estación de arroces.	Arroz congris, arroz blanco
Estación de panes.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.
Estación de dulces.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.

Fuente: Elaboración propia

La calidad del servicio que se presente en la cena buffet, será determinante para la satisfacción del cliente y su posterior opinión del servicio recibido.

Es en este momento cuando el cliente tiene el mayor tiempo disponible y por lo tanto, cuando más se detiene a observar y saborear lo que se le oferta. Es el momento que demanda a la Dirección del hotel ser más creativos y exigentes con todos los colaboradores involucrados en el proceso.

Aquí la presencia de platos nacionales se concentra en las estaciones de ensaladas compuestas, quesos, entrantes calientes y fríos, platos principales, guarniciones y en el Rincón

del Cheff, éste último, con la oferta de una preparación de muy alta calidad por su elaboración, sabor, agilidad en el trinchado y el servicio que se presta.

En toda esta oferta es de vital importancia la presentación y decoración de los platos. Para ello, es imprescindible el uso adecuado de los colores y de las formas de cortes de todos los productos que se oferten. En el caso de estudio se propone el uso de los colores característicos de los Club Amigos, es decir los colores azul, blanco y rojo, que no por casualidad representan los colores de la bandera cubana. Para los cortes, se proponen entre otros, los enunciados en el Anexo No. 20.

La mayor dificultad para lograr cumplir con el ciclo menú propuesto, se encuentra en la forma de pensar de muchos directivos. Cumplir con la característica de combinar la satisfacción del cliente con la eficiencia económica, es hoy el reto mayor a que se enfrenta el sector del turismo, pues no se logra balancear adecuadamente esto, y por lo general, predomina el pensamiento de la eficiencia económica por encima de la calidad del servicio.

Este ciclo menú propuesto tiene en cuenta la calidad del servicio y la eficiencia económica. Solo será posible su ejecución, si la máxima Dirección del hotel se lo propone y exige definitivamente por su implementación con el objetivo de prestar un servicio de alta calidad, teniendo como base la identidad nacional.

Conclusiones parciales del Capítulo III.

- A través de la aplicación del método de expertos se logra validar una propuesta de rediseño de la oferta gastronómica.
- El rediseño del buffet incluye la estructura y el ciclo menú de los platos a ofertar, de acuerdo a las características físicas del restaurante, mesa buffet, conocimiento y habilidades del capital humano y los hábitos alimentarios de los clientes.
- El uso adecuado de los variados cortes y los colores típicos de los Hoteles Club Amigos, hará posible lograr una adecuada decoración y presentación de los platos.

CONCLUSIONES.

1. El arte culinario como forma creativa de preparar los alimentos, está estrechamente vinculado con el desarrollo y evolución del hombre y por tanto, cada una de sus etapas presenta diferentes características que las distingue unas de otras.
2. El desarrollo del arte culinario en Cuba también es resultado de un proceso histórico social y está vinculado, no solo al desarrollo nacional, sino al desarrollo regional y local. Esto hace que estén bien identificados los platos típicos, tradicionales y regionales, que a su vez están vinculados con el desarrollo de otras manifestaciones culturales.
3. A partir de la encuesta aplicada a los trabajadores en el restaurante y cocina del hotel, se aprecian problemas de motivación, organización, de cooperación entre las áreas, de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y dificultades con la comunicación.
4. A pesar de existir todas las condiciones físicas y de recursos humanos y materiales para ofrecer un servicio de alta calidad en el Restaurante Buffet del Hotel Rancho Luna, más del 60 % de las quejas de los turistas en el hotel están relacionadas con el servicio que se presta en el buffet, señalando deficiencias en la variedad, presentación y decoración de los platos y la poca presencia de platos nacionales y regionales.
5. La estructura del ciclo menú de la actual oferta gastronómica en el buffet del hotel no se ajusta a las características fundamentales que debe tener el mismo, observándose falta de creatividad en la presentación y decoración de los platos, además de la carencia de una representación de la cultura culinaria cubana en función de elevar la satisfacción del cliente y disminuir las quejas del servicio de alimentación.
6. Mediante la aplicación del método de expertos se logra rediseñar la oferta gastronómica del restaurante buffet, incluyendo una nueva estructura y un nuevo ciclo menú a partir de las características físicas del restaurante y mesa buffet, de los conocimientos y habilidades del capital humano y de los hábitos alimentarios de los clientes.

RECOMENDACIONES.

1. Que se aplique de inmediato la propuesta de rediseño de la oferta gastronómica para el restaurante buffet Tureira del Complejo Hotelero Rancho Luna Faro Luna.
2. Que la Dirección del hotel establezca un chequeo riguroso y diario del cumplimiento de la propuesta y que indique al área de Relaciones Públicas la medición de la satisfacción de los clientes.
3. Que la Dirección tenga en cuenta el resto de las deficiencias señaladas en este trabajo y que en el transcurso de la investigación le fueron informadas con el objetivo de eliminar las mismas, fundamentalmente aquellas relacionadas con el clima laboral.

Bibliografía

- (2004). *Consumer*, 74. Retrieved from <http://www.consumer.es/>
- Abreus, Silvio. (2001). Variedad en la mesa buffet. EAEHT, La Habana.
- Aguirre, Patricia. (1999). Toda la carne al asador. *Todo es Historia*, Año 32(380).
- Alimentos para la cocina creativa. (2007). Retrieved February 2, 2009, from <http://www.euroresidentes.com/Blogs/alimentacion/alimentacion.html>
- Barham, Peter. (n.d.). *La cocina y la ciencia*. Zaragoza, España: Ed. Acribia.
- Campos, Roberto. (2007). La cocina de Cuba: misterio en aromas y complejidades.
- Cocina Mediterránea. (2005). . . Retrieved February 2, 2009, from www.blogger.com/profile/2988618
- Coenders, A. (n.d.). *Química Culinaria*. Zaragoza, España: Ed. Acribia.
- De Chef a Chef "Siglos de buen gusto". (2001). *Revista Nestlé*, (1).
- Deleitar al cliente. (n.d.). . Retrieved February 2, 2009, from <http://shore.lagente.com/cgi-bin/contenido.pl?Art=93>
- Deleite a su cliente. (n.d.). . Retrieved November 27, 2009, from <http://www.aguasweb.com/negocios/articulos/deleite.htm>
- Figuera García, Y. (2007). Tecnologías novedosas y nuevos productos para la cocina moderna cubana. Escuela Sergio Pérez, Ciudad de la Habana.
- García, M. (1992). El Buffet: hacia un servicio más completo y de mejor calidad. *Revista Tecno-Hotel, España*, 323, 1-12.
- González de Pablo, Alberto. (1994). La significación de la alimentación en el proceso de civilización. *Revista de la Sociedad Argentina de Nutrición*, 5(4).
- Gorgolas, M. (2001). La formación en el camino más eficaz para garantizar seguridad y calidad. *Hoteltur*, 19.
- Gracia Arnaiz, M. (n.d.). *Alimentación y cultura: ¿Hacia un nuevo orden alimentario?*

Universidad de Rovira i Virgili, España.

Historias tras una imagen, Emma Sofía MORALES. (2009). Retrieved from <http://www.5septiembre.co.cu/historia185.htm>

International cooking concepts. (2007). Retrieved February 2, 2009, from <http://www.cookingconcepts.com/ESP/index.html>

La cocina de Adrián Ferrá y Karlos Arguiñano. (n.d.). Retrieved February 2, 2009, from www.cocinadelmundo.com

Landeta, Jon. (1999). El método Delphi. “Una técnica de previsión para la incertidumbre”.

Las nuevas texturas en la cocina. (n.d.). Retrieved from <http://www.alimentacionsana.com.ar/informaciones/Chef/sferificacion.htm#1>

Lomejordelagastronomia.com. (n.d.). Retrieved November 27, 2009, from <http://www.lomejordelagastronomia.com/editorialselec%20.asp>

Luján, Néstor. (1997). *Historia de la gastronomía*. Ed. Folio.

Manual del Buffet: indicaciones metodológicas para el servicio y la oferta. (1987). .
Departamento de BM Capacitación, INTUR, La Habana.

Matamoros, A. (2006). Tendencias Actuales en la elaboración de Alimentos (CD, Diplomado Dirección de restaurante). EAEHT.

Matamoros, A. (1995). *Literatura especializada: Módulos de asignaturas complementarias y cocina cubana*. Ciudad de La Habana: EAEHT.

Matamoros, A. y Fabrega, P. R. (2003). *Cocinas y coctelerías cubanas*. La Habana: Edición Balcon.

Navarro, V. (1999). *Panorámica de la cultura culinaria cubana en la mesa*. Ciudad de La Habana: Escuela de Gastronomía y Turismo “Sergio Pérez”.

Navarro, V. (2000). ¿Podemos hablar de una cultura culinaria cubana? *Apuntes*, (Enero-Marzo), 15-17.

Nouvelle cuisine. (n.d.). Retrieved June 6, 2009, from http://www.elpais.com/articulo/revista/agosto/Nouvelle/cuisine/elpeputec/20040820elpepirdv_33/Tes

Observación gastronómica: Nouvelle Cuisine, Bullí y Cocina Progresiva. (n.d.). Retrieved February 2, 2009, from http://observaciongastronomica.blogspot.com/2006/02/nouvelle-cuisine-bull-y-cocina_17.html

Ojeda Cabrera, M. (2009). Fidel Castro en Cienfuegos. Retrieved from <http://www.radiorebelde.cu/50-revolucion/noticias/noticias-50aniv-2-060109.html>

Oliver, Antonio. (2009). *¿Que se puede cocinar en un Showcooking?* Zaragoza, España: Ed. Acribia.

Olvera Park, M. (2006). *La Nouvelle Cuisine: Evolución y situación actual en la cocina contemporánea*. Universidad de las Américas Puebla. Retrieved from http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/olvera_p_m/

Oñate Martínez, Norma, Ramos, L., & Díaz, A. (n.d.). Utilización del método Delphi en la pronosticación: una experiencia inicial.

Ortiz, Fernando. (1940a). Factores humanos de la cubanidad. *Revista Bimestre Cubano*, XIV(2), 161-186.

Ortiz, Fernando. (1940b). Conferencia en la Universidad de La Habana sobre Cubanidad. *Revista Bimestre Cubano*, XIV (3, marzo-abril), 161-186.

Ortiz, Fernando. (1991). *Estudios etno-sociológicos*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.

Pons Alonso, Fátima. (2004a). Folletos de cocina para dependientes gastronómicos.

EHT Varadero, Matanzas, Cuba.

Pons Alonso, Fátima. (2004b). La tecnología alimentaria abre sus puertas en la cocina de hoy: Experiencia Venezolana. EHT Varadero, Matanzas, Cuba.

Reyes Gavilán, M.A. (1938). *Delicias de la mesa*. La Habana.

Rodríguez Machado, Rosa. (2005). La cocina tradicional en la región Holguín como identidad cultural. EHT Holguín, Cuba.

Tecnología novedosa. (n.d.). Retrieved from

<http://www.alimentacionsana.com.ar/informaciones/Chef/sferificacion.htm>

Temas de restauración y gastronomía en Catalunya. Alimentaria 2006. (n.d.). .

Retrieved February 2, 2009, from

www.cocinaelmundo.com/cocinadefusion/logbares.htm

This, Hervé. (2002a). *Paris 2002. Tratado elemental de cocina*. Zaragoza, España: Ed. Acribia.

This, Hervé. (2002b). *La cocina y sus misterios*. Zaragoza, España: Ed. Acribia.

Toirac Maique, Haydee. (2006). La culinaria regional tradicional. Signo de identidad cultural. Centro de Superación, Holguín, Cuba.

Una planta imprescindible en la cocina, el laurel. (n.d.). . Retrieved February 2, 2009,

from <http://www.consumer.es/web/es/bricolaje/jardin/2004/06/07/103768.php>

Utreras, A.I. (2003). Comida marinera en Cienfuegos. Escuela Hotelería y Turismo "Perla del Sur", Cienfuegos, Cuba.

Villapol, Nitzá. (1988). *Cocina al minuto*. Santiago de Cuba: Editorial Oriente.

Wong, E. (2009). *Un acercamiento a la llamada Cocina de Autor y sus antecedentes*.

Presented at the Tematur 2009, Ciudad de La Habana.

Anexos

Anexo No. 1 La cocina cubana y su relación con otras manifestaciones culturales.

- Comidas religiosas como ofrenda a las deidades.

La comida de la religión yoruba (africana) está rodeada de ritos y ceremonias donde los alimentos son las ofrendas más gratas a sus dioses y se procura que éstos no falten nunca en sus altares. A los santos se les da de comer coco, gofio, maní, calabaza, miel, quimbombó, manteca de corajo, calalú, malanga, aguardiente.

Oggún: Gallo, carnero, coco, pan con mantequilla, café con leche, agua con azúcar, arroz amarillo, ajiaco.

Obbatalá: merengue, arroz con leche, arroz blanco, ñame, zapote.

Yemayá: ochinchín de camarones, jicotea, pato.

Changó: carnero, harina de maíz, plátano indio, gallo.

Semana Santa: no se come el viernes carne de res, solo pescados, biajaca frita a la criolla.

- Comidas en fiestas populares

Los festejos típicos cubanos se celebran acompañados de música, danza y comidas especiales.

- Fiesta familiar campestre.

Se disfruta un exquisito guiso de vísceras de cerdo llamado gandinga, acompañado de viandas típicas cubanas como son yuca, malanga, plátanos hervidos.

- Guateques.

Fiestas campesinas, donde el olor a cerdo asado en púa, las gallinas en fricasé, arroz con pollo a la chorrera, los tamales en hojas elaborados en grandes cazuela con la brasa de carbón a leña complementan la música y la alegría de la fiesta familiar, canturías entre sorbos de aguardiente (ron de caña típico cubano), rones Habana Club o cervezas especiales claras u oscuras propias de Cuba.

- Días navideños

Del 29 de diciembre hasta el 1ro. de enero, Cuba se viste de alegría, fiesta, celebraciones familiares, regalos, comidas, donde se elaboran succulentos manjares y postres criollos.

Ejemplos de menú:

- Con cerdo:

Cerdo asado en púa

Moros y cristianos

Yuca con mojo

Casabe

Buñuelos de pascuas

Cervezas

Café

- Con pavo:

Pavo asado

Chatinos (plátanos verdes fritos)

Congrí oriental

Ensalada de lechuga, tomate y col

Casco de guayaba con queso

Café

- Con pollo:

Arroz con pollo a la chorrera

Plátano maduros fritos o chatinos

Ensalada de vegetales de estación

Buñuelos de malanga

Café

Los chicharrones, frituritas de malanga de bacalao o maíz, croquetillas, mariquitas de plátano se consumen como saladitos para acompañar bebidas; también rositas de maíz y maní tostado.

- Cumpleaños.

En cumpleaños de niños, fiestas quinceañeras, bodas y bautizos no debe faltar la gran torta (cake), croquetillas pequeñas, ensalada fría, bocaditos, empanaditas y dulces.

- Obbtalá.

Orisha mayor, creador de la tierra y escultor del ser humano. Es la deidad pura por excelencia, dueña de todo lo blanco, de la cabeza, de los pensamientos y de los sueños, amante de la paz y la armonía. En el catolicismo sincretiza con la Virgen de las Mercedes.

Comidas: arroz blanco, torre de merengue, natilla de leche, arroz con leche, ñame, anón, guanábana, granada, zapote, maíz, babosas y caracoles, bolas de manteca de cacao y en general cualquier comida blanca.

- Yemayá

Orisha mayor, madre de la vida, considerada como madre de todos los orishas. Es la dueña de las aguas y representa al mar. Sus colores son azul y blanco. Se sincretiza con la Virgen de Regla.

Comidas: ochinchín, alió (tamal en cazuela sin grasa y sin sal, en forma de pirámide, envuelto en hojas de plátano), ternera, gallo, paloma, pato, jicotea, gallina, quimbombó con bolas de plátano verde o ñame, palanquetas de gofio con melado, coco quemado, berro, lechuga, acelga, verdolaga. Sus frutas predilectas son melón de agua, piña, fruta bomba, uva, plátano, naranja.

- Changó

Orisha mayor. Dios del fuego, del rayo, del trueno, de la guerra, del baile, la música y la belleza viril. Patrón de los guerreros y las tempestades. Su color es rojo y blanco. El rojo es el símbolo del amor y de la sangre. Se sincretiza con Santa Bárbara.

Comidas: plátano indio, harina de maíz y quimbombó, carnero, gallo rojo, jicotea.

- Ochún

Orsiha mayor. Dueña del amor, de la feminidad y del río. Es el símbolo de la coquetería, la gracia y la sexualidad femenina. Mujer de Changó. Siempre acompaña a Yemayá. Vive en el río. Su color es el amarillo.

Comidas: palanqueta de gofio con miel, melado y caramelo, naranja dulce, acelga, chayote, tamal, arroz amarillo, harina de maíz, alegrías de coco, ochinchín, animales de ríos (jicotea, biajaca, anguilas, mariscos de ríos), berro, canistel, espinaca, perejil, boniato, calabaza.

Anexo No. 2 Hábitos alimentarios de los principales emisores hacia Cuba.

Alemania: Gustan de las comidas bajas en grasas y gran cantidad de vegetales, por lo general, comen poco. Gustan de la carne de res elaborada preferiblemente a la francesa, del cordero, cerdo, de las vísceras (corazón, hígado y lengua). Prefieren la macarela, el salmón, tiburón y truchas. En cuanto a las aves, prefieren el pollo y el pavo. Los principales vegetales que consumen son: la col, zanahoria, pepino, habichuela, perejil, espárragos y cebollas.

Las comidas las hacen más ligeras que los almuerzos. Gustan de las sopas de vegetales. Como postres, prefieren las frutas. No gustan de alimentos con picantes.

Con relación a las comidas cubanas, prefieren platos elaborados a partir del cerdo, pescados, mariscos, moros y cristianos, plátanos maduros fritos, ensalada de vegetales y frutas como entrante y postre

España: En general, utilizan la condimentación en exceso, acostumbran a comer frutas al finalizar las comidas, consumen frijoles y legumbres cocidas y refritas. Entre los platos más gustados se encuentra la paella, gustan de las carnes de res, cabra, conejo, caballo, corderos, cerdos y sus derivados, gustan también del arenque, salmonete, salmón, truchas, atún, bacalao almejas, moluscos, pulpos, calamares, pollo, ganso, paloma, perdiz, los huevos que consumen son los de gallina.

Entre los vegetales y frutas más gustados están, el pan de trigo, manzanas, uvas, plátanos, cítricos en general, coliflor, pepinos, espárragos, berenjena, pimientos, lechuga, espinacas, tomates, nabos, cebollas y papas.

De la comida cubana prefieren, frijoles negros y blancos, moros y cristianos, cerdo asado, picadillo, langosta, ostiones, frutas y helados

Francia: Son buenos comedores de quesos, en especial al finalizar las comidas, de mantequilla, carne de pato y son grandes consumidores de vegetales frescos y frutas.

Gustan mucho de las brochetas de cerdo y en general de la carne porcina bien preparada en cuanto a cocción se refiere. Acostumbran a comer carne de res, caballo, cerdo, conejos y otros sub productos o derivados como el bacón, jamón salchichas y vísceras. Gustan de las ancas de rana, anchoa, macarela, sardinas, cangrejos, langostas, ostras, camarones. Los platos a base de pescado los prefieren grillados. En cuanto a huevos, prefieren el de gallina y el caviar. En el almuerzo consumen yogurt y cremas agrias.

Son grandes consumidores de pan francés, arroz y pastas alimenticias, manzanas, fresas y frutas tropicales, zanahorias, coliflor, pepinos, pimientos verdes, col, tomate, lechuga, habichuelas, rábanos, papas, calabazas, berro y guisantes.

De las comidas cubanas prefieren, langostas, frijoles negros, congri así como todas las frutas.

Italia: El pan es un acompañante básico e indispensable en sus comidas. No gustan de la fuerte condimentación, son poco comedores de arroz. La forma de cocción que más gustan es al horno y en oportunidades a la parrilla. Prefieren el almuerzo más fuerte que las cenas.

No consumen comidas italianas en Cuba, pues argumentan que la elaborada aquí no se corresponde con las preparaciones propias de su culinaria. Los espaguetis los consumen al dente, sirviéndose el resto de los componentes por separados. Consumen todo tipo de carne, aunque el cerdo lo comen en menor cantidad, son grandes consumidores de quesos. Gustan del marisco y pescado por excelencia. Los huevos no constituyen un alimento de su preferencia. Gustan mucho del yogurt (preferentemente de sabores) quesos y helados. Entre las frutas, consumen mucho manzanas, plátanos, mangos, cítricos y entre los vegetales, las espinacas, apio, berenjena, brócoli, col, coliflor, lechuga, tomate, aguacate, y papas.

Consumen los zampones (patitas de cerdo deshuesadas y rellenas con una farsa de jamón y cocidas al horno, acompañadas con puré de papas y lentejas). Los dulces los consideran demasiados azucarados para su gusto.

Entre la comida cubana prefieren, el congri, los mariscos, pescados, cerdo asado con yuca, plátano maduro frito, mantequilla de producción nacional, frutas y helados.

Canadá: Rehúyen los alimentos grasientos y con exceso de sal, tienen preferencias por los platos asados, a la parrilla y al horno.

En la condimentación prefieren fundamentalmente la pimienta. Sus hábitos de cebolla, ajo y orégano son pocos, prefieren que las salsas las sirvan aparte. Gustan de las pizzas, espaguetis, canelones y ravioles. Los dulces y mermeladas son muy azucarados para su paladar. Son grandes consumidores de platos fríos y de productos lácteos. Consumen todo tipo de carne así como sus derivados. Incluyen en su alimentación las ancas de rana, el pescado fresco y ahumado, los mariscos y en general todos los productos del mar.

Gustan almorzar ligero y cenar fuerte. Los platos a partir del huevo lo consumen en desayuno y almuerzo. Consumen manzanas, melocotones y peras aunque también aceptan las frutas tropicales. Son consumidores de vegetales y de cereales en el desayuno (en especial la hojuela de maíz). El arroz lo consumen en pequeñas cantidades.

De las comidas cubanas prefieren, congrí, pescados, cerdo, langosta, picadillo de res, frutas y buñuelos. Los mariscos los consumen grillé, al vapor, en cremas y sopas y lo acompañan con salsas frías o calientes según la preparación

Argentina: Gustan mucho del mate y para el desayuno prefieren café con leche, pan, mantequilla, quesos y pasteles. Son grandes consumidores de carne de res, también gustan de pescados y mariscos, potajes o caldos con carne, huevos, vegetales y viandas.

La carne la prefieren azada o empanizada, son amantes del pan, las pastas y las verduras, como frutas prefieren las manzanas, uvas y peras. Sienten gran gusto por la leche condensada hervida en baño de María, lo que en Cuba llamamos “fanguito”

Méjico: Habitualmente consumen más carne de res que de cerdo, las carnes las consumen fundamentalmente asada y a la parrilla. Gustan de las albóndigas, burritos, carne adobada seca, carne con chile, chorizos, picadillo, enchilados, empanadas de carne, taco, tamal, cangrejo, camarones y huevos rancheros. Tienen pocos hábitos de pescados.

Acostumbran a tomar sopa de fideos; pero no muy espesas, prefieren caldo de pollo y vegetales. Las pastas alimenticias la comen al estilo italiano. Son muy asiduos a comer maíz y frijoles. Entre los cereales, frutas y vegetales más gustados están, tostadas, harina, arroz, tortillas de maíz, mango, naranjas, toronjas, chile, habichuelas, papas, tomate, aguacate y lechuga.

Entre las comidas cubanas prefieren: mariscos, moros y cristianos, frijoles negros y blancos y todas las frutas tropicales

Anexo No. 3 Encuesta aplicada a los trabajadores en el restaurante y cocina y restaurante del Hotel Rancho Luna.

Questionario

Edad: Hasta 30 años _____ Entre 31 y 40 _____ Entre 41 y 50 _____ Más de 50 años _____

Sexo: F _____ M _____

Años en la actividad:

0 a 2 _____ 3 a 5 _____ 6 a 10 _____ 11 a 15 _____ 15 a 20 _____ 21 o más _____

1. ¿Se considera usted con vocación para trabajar en su área desde que comenzó a trabajar en la misma? (Marque con una X)

- a) Total _____
- b) Medianamente _____
- c) Sin vocación _____

2. Considera que la vocación surgió después de haber comenzado a trabajar?

- a) Si _____
- b) No _____
- c) No sé _____

3. Como evalúa usted la higiene personal de los trabajadores.

- a) Buena _____
- b) Regular _____
- c) Mala _____

4. En general, con relación al trabajo se encuentra:

- a) Muy motivado _____
- b) Motivado _____
- c) No motivado _____

5. Considera que el nivel de cooperación entre las distintas áreas del hotel es:

- a) Cooperan mucho _____
- b) Cooperan _____
- c) Cooperan poco _____
- d) No cooperan _____

6. En su opinión, ¿Cómo califica la educación de los trabajadores en su área de trabajo?

- a) Alta _____
- b) Adecuada _____
- c) Media _____
- d) Baja _____

7. Como evalúa usted la responsabilidad profesional en el colectivo de trabajadores del hotel?

- a) Buena ____
- b) Regular ____
- c) Mala ____

8. Conoce usted las funciones que le están asignadas?

- a) Si ____
- b) Medianamente ____
- c) No ____

9. Considera usted que el local donde realiza su trabajo es:(puede marcar más de una)

- a) Amplio ____
- b) Pequeño ____
- c) Cómodo ____
- d) Incómodo ____

10. A su consideración, piensa usted que la plantilla aprobada en su área de trabajo es la adecuada?

- a) Totalmente de acuerdo ____
- b) De Acuerdo ____
- c) Medianamente de acuerdo ____
- d) Indeciso ____
- e) En desacuerdo ____
- f) Totalmente en desacuerdo ____

11. De los siguientes aspectos, seleccione con una (x) aquellos que limitan la realización de su trabajo? Puede marcar más de una opción.

- a) Calidad de la relación con sus compañeros ____
- b) Intensidad del trabajo ____
- c) Método y estilos de dirección de los jefes ____
- d) Organización del trabajo ____

12. En relación con la Atención al Hombre, seleccione con que frecuencia la Dirección de su Empresa se esfuerza por solucionar: marque con una (X)

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Las condiciones organizativas y la atención al trabajador durante la jornada laboral				
La protección e higiene (medios de protección, medios sanitarios, utensilios para el servicio en el comedor)				
La capacitación en su puesto de trabajo y para futuras promociones				
La alimentación racional con calidad a partir de los recursos disponibles				
La atención médica sistemática a los trabajadores				
La transportación estable de los trabajadores con puntualidad y seguridad				
La recreación de los trabajadores				

13. En el proceso de trabajo consideras que te desempeñas con el máximo de interés, calidad y eficiencia:

- a) Si _____
- b) Con frecuencia _____
- c) En ocasiones _____
- d) No _____

14. Como recomendación consideras que la actual administración del hotel debe de inmediato: (puede marcar más de una)

- a. Mejorar la planificación _____
- b. Dar más participación a los trabajadores _____
- c. Elevar la productividad _____
- d. Mejorar la organización del trabajo _____
- e. Mejorar la atención al hombre _____
- f. Mejorar la comunicación _____
- g. No tiene nada que mejorar _____

15. ¿Cómo usted valora las siguientes condiciones de trabajo?

	Excelentes	Bien	Regular	Malas	Muy malas
Organización					
Higiene					
Climatización					
Iluminación					
Horario de trabajo					
Materiales de Trabajo					

Anexo No. 4 Resultados de la encuesta aplicada en el restaurante y cocina del Hotel Rancho Luna.

Cuestionario

Edad: Hasta 30 años 4 Entre 31 y 40 9 Entre 41 y 50 30 Más de 50 años 1

Sexo: F 26 M 18

Años en la actividad:

0 a 2 1 3 a 5 5 6 a 10 6 11 a 15 13 15 a 20 11 21 o más 8

1. ¿Se considera usted con vocación para trabajar en su área desde que comenzó a trabajar en la misma? (Marque con una X)

- a) Total - 77.5 %
- b) Medianamente - 2.5 %
- c) Sin vocación - 20.0 %

2. Considera que la vocación surgió después de haber comenzado a trabajar?

- a) Si - 60.0 %
- b) No - 20.0 %
- c) No sé - 20.0 %

3. Como evalúa usted la higiene personal de los trabajadores.

- a) Buena - 77.5 %
- b) Regular - 17.5 %
- c) Mala - 5.0 %

4. En general, con relación al trabajo se encuentra:

- a) Muy motivado - 2.5 %
- b) Motivado - 60.0 %
- c) No motivado - 37.5 %

5. Considera que el nivel de cooperación entre las distintas áreas del hotel es:

- a) Cooperan mucho - 7.5 %
- b) Cooperan - 37.5 %
- c) Cooperan poco - 35.0 %
- d) No cooperan - 20.0 %

6. En su opinión, ¿Cómo califica la educación de los trabajadores en su área de trabajo?

- a) Alta
- b) Adecuada - 50.0 %
- c) Media - 25.0 %
- d) Baja - 25.0 %

7. Como evalúa usted la responsabilidad profesional en el colectivo de trabajadores de la cocina del hotel?

- a) Buena - 20.0 %
- b) Regular - 57.5 %
- c) Mala - 22.5 %

8. Conoce usted las funciones que le están asignadas?

- a) Si – 62.5 %
- b) Medianamente – 22.5 %
- c) No – 15.0 %

9. Considera usted que el local donde realiza su trabajo es:(puede marcar más de una)

- a) Amplio – 75.0 %
- b) Pequeño – 22.5 %
- c) Cómodo - 55.0 %
- d) Incómodo - 45.0 %

10. A su consideración, piensa usted que la plantilla aprobada en la cocina es la adecuada?

- a) Totalmente de acuerdo – 7.5 %
- b) De Acuerdo – 30.0 %
- c) Medianamente de acuerdo – 22.5 %
- d) Indeciso – 7.5 %
- e) En desacuerdo – 20.0 %
- f) Totalmente en desacuerdo – 12.5 %

11. De los siguientes aspectos, seleccione con una (x) aquellos que limitan la realización de su trabajo? Puede marcar más de una opción.

- a) Calidad de la relación con sus compañeros – 17.5 %
- b) Intensidad del trabajo – 57.5 %
- c) Método y estilos de dirección de los jefes. – 27.5 %
- d) Organización del trabajo – 70.0 %

12. En relación con la Atención al Hombre, seleccione con que frecuencia la Dirección de su Empresa se esfuerza por solucionar: marque con una (X)

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Las condiciones organizativas y la atención al trabajador durante la jornada laboral	7.5 %	2.5 %	55.0 %	15.0 %
La protección e higiene (medios de protección, medios sanitarios, utensilios para el servicio en el comedor)	20.0 %	47.5 %	22.5 %	10.0 %
La capacitación en su puesto de trabajo y para futuras promociones	15.0 %	45.0 %	22.5 %	17.5 %
La alimentación racional con calidad a partir de los recursos disponibles	27.5 %	57.5 %	12.5 %	2.5 %
La atención médica sistemática a los trabajadores	45.0 %	40.0 %	10.0 %	5.0 %
La transportación estable de los trabajadores con puntualidad y seguridad	70.0 %	20.0 %	7.5 %	2.5 %
La recreación de los trabajadores	2.5 %	12.5 %	25.0 %	60.0 %

13. En el proceso de trabajo consideras que te desempeñas con el máximo de interés, calidad y eficiencia:

- a) Si – 20.0 %
- b) Con frecuencia - 55.0 %
- c) En ocasiones – 20.0 %
- d) No – 5.0 %

14. Como recomendación consideras que la actual administración del hotel debe de inmediato: (puede marcar más de una)

- h. Mejorar la planificación – 40.0 %
- i. Dar más participación a los trabajadores - 52.5 %
- j. Elevar la productividad – 55.0 %
- k. Mejorar la organización del trabajo - 72.5 %
- l. Mejorar la atención al hombre – 62.5 %
- m. Mejorar la comunicación – 52.5 %
- n. No tiene nada que mejorar – 17.5 %

15. ¿Cómo usted valora las siguientes condiciones de trabajo?

	Excelente	Bien	Regular	Malas	Muy malas
Organización		57.5 %	42.5 %		
Higiene		75.0 %	20.0 %	5.0 %	
Climatización		47.5 %	32.5 %	17.5 %	2.5 %
Iluminación	12.5 %	60.0 %	20.0 %	7.5 %	
Horario de trabajo	2.5 %	32.5 %	55.0 %	10.0 %	
Materiales de Trabajo	20.0 %	65.0 %	10.0 %	5.0 %	

Anexo No. 5 Ciclo menú actual correspondiente al desayuno que se oferta en el Restaurante buffet del Hotel Rancho Luna.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Frutas	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades
Vegetales	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades
Platos fuertes	Jamón	Jamonada	Jamonada	Jamón	Jamón	Jamonada	Jamonada
	Tostada natural	Tostada Natural	Tostada Natural	Tostada natural	Tostada natural	Tostada Natural	Tostada Natural
	Tostada Francesa	Tostada Francesa	Hot cake	Tostada Francesa	Hot Cake	Tostada Francesa	Hot cake
	Salchichas	Croquetas	Hamburguesa	Chorizo	Bacon	Croquetas	Salchichas
	Revoltillo	Revoltillo de Queso	Tortilla	Revoltillo de jamón	Revoltillo	Tortilla	Revoltillo de vegetales
	Huevo hervido	Huevo Frito	Huevo hervido	Huevo frito	Huevo hervido	Huevo Frito	Huevo hervido
Productos lácteos	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt
	Queso	Queso	Queso	Queso	Queso	Queso	Queso
	Mantequilla	Mantequilla	Mantequilla	Mantequilla	Mantequilla	Mantequilla	Mantequilla
Salsas	Ketchup	Ketchup	Ketchup	Ketchup	Ketchup	Ketchup	Ketchup
	Mostaza	Mostaza	Mostaza	Mostaza	Mostaza	Mostaza	Mostaza
	Mayonesa	Mayonesa	Mayonesa	Mayonesa	Mayonesa	Mayonesa	Mayonesa
Cereales	2 Variedades	2 Variedades	2 Variedades	2 Variedades	2 Variedades	2 Variedades	2 Variedades
Panes	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades
Dulces	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades	4 variedades
Mermelada	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades
Jugos	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades	2 variedades
Infusiones	Café	Café	Café	Café	Café	Café	Café
	Leche	Leche	Leche	Leche	Leche	Leche	Leche
	Té	Té	Té	Té	Té	Té	Té

Anexo No. 8 Turistas físicos por mercados recibidos de Enero a Abril del 2009 en el Hotel Rancho Luna.

MERCADOS	Turistas
	F. Ene-Abril
ALEMANIA	100
ARGENTINA	57
AUSTRALIA	5
AUSTRIA	11
BELGICA	15
BRASIL	7
CANADA	2709
CHEQUIA	55
CHILE	5
CHINA	4
COLOMBIA	2
COSTA RICA	0
CUBA	0
DINAMARCA	20
DOMINICANA	0
ECUADOR	0
ESPAÑA	50
ESTADOS UNIDOS	24
ESTONIA	0
FINLANDIA	6
FRANCIA	175
GRECIA	10
GUADALUPE	0
GUATEMALA	0
HOLANDA	105
HUNGRIA	55
INDIA	0
IRLANDA	9
ISLAS VIRGENES	0
ITALIA	79
JAMAICA	0
JAPON	4
LETONIA	0
LITUANIA	0
MEXICO	17
NICARAGUA	0
NORUEGA	11
PANAMA	4
PERU	0
POLONIA	103
PORTUGAL	0
REUNO UNIDO	91
RUSIA	51
SUECIA	25
SUIZA	28
TURQUIA	5
UCRANIA	0
URUGUAY	8
VENEZUELA	0
OTROS PAISES	125

Anexo No. 9 Cantidad de turistas encuestados por mercado y % que representan, en el período de Enero a Abril del 2009 en el Hotel Rancho Luna.

MERCADOS SELECCIONADOS	Turistas Encuestados (Uno)	% del total Encuestados (%)
ALEMANIA	61	3,0%
CANADA	1552	76,6%
ESPAÑA	40	2,0%
FRANCIA	115	5,7%
HOLANDA	81	4,0%
ITALIA	45	2,2%
POLONIA	77	3,8%
REUNO UNIDO	55	2,7%

Anexo No.10 Encuesta aplicada a turistas en el Complejo Hotelero Rancho Luna Faro Luna.

COMENTARIOS O SUGERENCIAS/ COMMENTS OR SUGGESTIONS

Detalles Personales/ Personal Information:

País de Residencia/ Country of Residence. _____

Cantidad de Visitas al hotel/Quantity visits of the hotel _____

Edad/Age _____ Sexo/Sex. M ____ F _____

Estimado Cliente:

Estamos muy interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio en nuestro hotel. Le agradecemos de antemano su generosa ayuda. Su criterio es de incalculable valor para la mejora de nuestros servicios.

Dear Customer:

We are very interested in your opinion about the quality of the services of our hotel. We thank you for your time. Your opinion help us to improve ours services.

<u>RESTAURANTE A LA CARTA /A LA CARTE RESTAURANT</u>	5	4	3	2	1
Variedad de los alimentos/ Food's Variety					
Temperatura de los alimentos/ Foods' Temperature					
Elaboración de los alimentos/Foods' Quality					
Presentación de los alimentos/Foods' Presentation					
Ambientación/Atmosphere					
<u>BUFFET/BUFFET</u>					
Presentación de los platos/Dishes' Presentation					
Variedad de los alimentos/ Food's Variety					
Temperatura de los alimentos/Foods' Temperature					
Reposición de alimentos/Foods'Replacement					
Elaboración de los alimentos/Foods'Quality					
Está usted satisfecho con el servicio?/Are you satisfied whit the service?					

Sugerencias/suggestions:

CALIFICACIÓN

5 Muy superior a lo esperado (Excellent) Better than expected

4 Superior a lo esperado/ (Good) Better than expected

3 Igual a lo esperado/Equal you expected

2 Inferior a lo esperado/(Bad) Worse than you expected

1 Muy inferior a lo esperado/(Worse) Worse than you expected

**Anexo No. 11 Encuesta aplicada a turistas en el Complejo Hotelero Rancho Luna Faro
Luna.**

RESTAURANTE A LA CARTA /A LA CARTE RESTAURANT	Muy superior a lo esperado (Excellent) Better than expected	Superior a lo esperado/ (Good) Better than expected	Igual a lo esperado/Equal you expected	Inferior a lo esperado/(Bad) Worse than you expected	Muy inferior a lo esperado/(Worse) Worse than you expected
Variedad de los alimentos/ Food's Variety	91 4,5%	499 24,6%	1116 55,1%	205 10,1%	115 5,7%
Temperatura de los alimentos/ Foods' Temperature	87 4,3%	515 25,4%	1091 53,8%	255 12,6%	78 3,8%
Elaboración de los alimentos/Foods' Quality	37 1,8%	393 19,4%	1201 59,3%	299 14,8%	96 4,7%
Presentación de los alimentos/Foods' Presentation	125 6,2%	620 30,6%	1017 50,2%	208 10,3%	56 2,8%
Ambientación/Atmosphere	192 9,5%	501 24,7%	1205 59,5%	102 5,0%	26 1,3%
	4,6%	5,0%	62,0%	17,5%	10,9%
<u>BUFFET/BUFFET</u>					
Presentación de los platos/Dishes' Presentation	61 3,0%	192 9,5%	1102 54,4%	456 22,5%	215 10,6%
Variedad de los alimentos/ Food's Variety	103 5,1%	224 11,1%	842 41,6%	755 37,3%	102 5,0%
Temperatura de los alimentos/Foods' Temperature	116 5,7%	314 15,5%	915 45,2%	500 24,7%	181 8,9%
Reposición de alimentos/Foods' Replacement	103 5,1%	161 7,9%	1215 60,0%	341 16,8%	206 10,2%
Elaboración de los alimentos/Foods' Quality	96 4,7%	201 9,9%	926 45,7%	601 29,7%	202 10,0%
Está usted satisfecho con el servicio?/Are you satisfied whit the service?	125 6,2%	230 11,4%	909 44,9%	526 26,0%	236 11,6%
	0,2%	4,2%	59,3%	19,8%	16,5%

Sugerencias/suggestions:

- Tener en cuenta los gustos y preferencias de los clientes (831).
- Incrementar la presencia de platos típicos cubanos (823).
- Cuidar de la temperatura de los alimentos (701).
- Más personal, para eliminar la demora en la reposición del servicio (512).
- Mejorar la comunicación con los clientes (412).

Anexo No. 12 Cuestionario aplicado a los expertos (primera ronda).

1. ¿Qué estructura sugiere usted se asuma en el Restaurante buffet del Hotel Club Amigo Faro Luna Racho Luna, teniendo en cuenta las condiciones físicas y de capital humano con que cuentan y a partir de las indicaciones que ha dado el Grupo Cubanacán para los hoteles tres estrellas de la marca Club Amigo?
2. Teniendo en cuenta la variedad de platos y elementos que componen el ciclo menú de un buffet, ¿Cuáles platos usted sugiere se deben incluir la oferta gastronómica del restaurante buffet para incrementar la satisfacción de los clientes y disminuir las quejas de los mismos?

Anexo No. 13 Tabla patrón de valores para calcular el coeficiente de argumentación de los expertos.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios		
	A (Alto)	M (Medio)	B (Bajo)
Análisis teóricos realizados por usted.	0.30	0.23	0.15
Su experiencia en el tema.	0.50	0.42	0.25
Conocimiento de los hábitos alimentarios de los clientes.	0.15	0.10	0.05
Trabajos de autores nacionales y extranjeros consultados.	0.03	0.03	0.03
Su propio conocimiento del estado del problema en el Hotel.	0.01	0.01	0.01
Su intuición.	0.01	0.01	0.01

Anexo No. 14 Listados de platos propuestos por los expertos para conformar el ciclo menú.

Platos
Abanico de cerdo con frijoles negros
Aguacate relleno con camarones
Aguacates a la vinagreta
Ajiaco campestre
Ajiaco cardenence
Ajiaco cienfuegero
Ajiaco criollo
Ajiaco del monte
Ajiaco Puerto Príncipe
Ajiaco tradicional
Ajíes asados rellenos con falsa de jamón
Ajíes rellenos a la matancera
Albóndiga
Ancas de rana
Aporreado de ternera
Aros de cebollas empanados
Arroz blanco
Arroz con calabaza
Arroz con camarones
Arroz con cerdo y maíz ala campesina
Arroz con maíz a la campesina
Arroz con pollo a la chorrera
Arroz con pollo y maíz a la chorrera
Arroz congris
Arroz Isabela
Arroz mar y tierra
Arroz moros y cristianos
Arroz pilaf
Arroz salteado con camarones y piña
Aspic de frutas fresca
Atún
Atún con cebollas
Atún con mayonesa
Bacalao con boniato
Bacalao de diferentes formas
Bacon
Bistec de cerdo

Anexo No. 14 (cont)

Bistec de hígado
Bistec de res en cazuela
Blanqueta de cerdo
Bolas de res rellena con vegetales
Bolitas de maíz
Boniato con mojo de cebolla
Boniato frito
Boniato relleno con tasajo
Brochetas caribeñas
Brochetas de cerdo con frutas y vegetales
Brochetas mar y tierra
Buñuelos de malanga
Buñuelos de pascuas
Butifarra al congo
Cacerola de boniato y piña
Calabaza al graten
Calalú (influencia africana)
Calamares en su tinta
Calamares fritos
Caldo de camarones
Camarones al ajillo
Camarones enchilado
Camarones rebosados
Canapé arlequín
Canapé de atún
Canapé primavera
Canapé tricolor
Canelones al tomate
Canelones de carne
Canelones de espinacas
Canelones de jamón
Canelones de pollo
Carnero de diferentes formas
Casabe
Casabe (influencia aborigen)
Casco de guayaba con queso
Casco de limón (Cienfuegos)
Cascos de naranja o toronja
Cerdo asado en parrilla al carbón
Cerdo asado en púa relleno (tranche)

Anexo No.14 (cont)

Chorizo en su salsa
Chuletas de cerdo con frutas frescas
Coco rallado en almíbar
Conejo a la parrilla
Conejo ahumado
Conejo cacerola
Conejo en salsa
Conejo estofado a la bayamesa
Conejo guisado
Corazón en salsa
Costilla de cerdo rellena
Crema de calabaza pinareña
Crema de calabaza pinareña
Croquetas de: pescado, pollo y/o carne
Dulce de boniato con leche de coco
Dulce de tallo de fruta bomba
Enchilado de camarones
Enchilado de pescado
Enrollado de cerdo con hierva buena
Ensalada campestre
Ensalada Carmen
Ensalada de almejas a la vinagreta
Ensalada de berro y verdolaga
Ensalada de camarones con frutas
Ensalada de langosta y mango
Ensalada de lechuga, tomate y col
Ensalada de maíz ,cebollas y pimientos
Ensalada de papa y huevos
Ensalada de papas y huevos
Ensalada de polo
Ensalada de vegetales con atún
Ensalada de vegetales con camarones
Ensalada de vegetales de estación
Ensalada habanera
Ensalada marinera
Ensalada mexicana
Ensalada primavera
Eperlán de pescado al estilo jagua
Escalope Charcutiere (salteado desgrasado)
Escalope de cerdo con piña y hierva buena

Anexo No.14 (cont)

Escalope de cerdo con piña y hierva buena
Escalope de Cerdo empanado
Escalope Vienesa
Espaguetis a la boloñesa
Espaguetis a la crema
Espaguetis al burro
Espaguetis carbonara
Espaguetis con 6 guarniciones
Espaguetis con camarones
Espaguetis de rejos de langosta
Espaguetis con atún
Fajitas de cerdo a la campesina
Filete de pescado a la casera
Filete de pescado a la toronja
Filete de pescado canciller
Filete de pescado capricho
Filete de pescado Frito
Filete de pescado grillé
Filete de pescado sobre uso
Filete de pollo salteado con piña
Filete de res a la cubana
Filete de res relleno con jamón, queso y vegetales
Fricase de carnero
Fricase de conejo
Fricase de pollo
Frituras de bacalao
Frituras de calabaza
Frituras de maíz
Frituras de malanga
Frituras de yuca
Frituras Mixtas de mariscos y vegetales
Fufu de plátanos
Gordon blue de pollo
Hamburguesa
Harina con jaiba
Harina de maíz
Harina de maíz con carne de cerdo
Hígado a la italiana
Hígado Salteado

Anexo No. 14 (cont)

Huevos napados
Langosta varadero
Lasaña a la boloñesa
Lasaña de carne
Lasaña de espinacas
Lasaña de jamón
Lengua estofada
Lomo de cerdo al ron
Lonjas de res salteadas al vino tinto
Lonjas Stroganof (salteado desgrasado)
Macarrones con 6 guarniciones a servir
Malanga con mojo
Malangas fritas
Maraquitas de pollo fritas
Mariquitas de plátano
Marisco grillé (Langosta y/o Brochetas)
Mariscos Fritos: Orly, Rebosado y/o empanados
Masa de cerdo fritas
Masas de cerdo a la criolla
Mata jibaro
Medio Pollo grillé
Mejillones aliñados
Melón con salsa de miel
Mermelada de guayaba
Minutas de doncella
Miñón
Mojo crudo de cebolla
Mojo de tomate
Muelas de cangrejo
Noquees
Paella Covadonga
Pañuelitos de jamón
Papa a la jardinera
Papa grillé
Papa risole
Papas a la miel
Papas asadas
Papas asadas a la criolla
Papas asadas a la sal
Papas asadas al orégano

Anexo No. 14 (cont)

Papas fritas
Papas gratinadas a la cienfueguera
Papas rellenas
Papas salteadas con cebolla y pimientos
Papas sorpresa
Pargo asado a la sal
Pargo asado maître hotel (tranche)
Pargo asado oriental
Pargo asado perla del sur
Pastas cortas con 6 guarniciones
Pastas largas con 6 guarniciones
Pastel de yuca
Pastelones rellenos
Pavo a la naranja
Pavo asado
Pechugas de pollo agridulce
Perro caliente
Perro en salsa
Pescado a la Obi
Pescado al caldo corto
Pescado Meuniere
Picadillo
Picadillo de res a la criolla
Pierna de cerdo ahumada
Pierna de cordero asada al vino tinto
Pierna de res asada al ron
Plátano maduro frito
Pollo a la diablo
Pollo a la rancho luna
Pollo aljibe
Pollo asado al caldero oriental
Pollo asado al vino
Pollo Cazadora (salteado desgrasado)
Pollo Escambray
Pollo frito a la cubana
Pollo frito en ¼ o en ½
Pollo mayombe
Pollo pío pío
Potaje de frijoles caballeros
Potaje de frijoles colorados

Anexo No. 14 (cont)

Potaje de frijoles negros
Prú oriental
Pulpo al estilo varadero
Puré africano
Puré bretona (frijoles colorados).
Puré de guagui
Puré de papas
Puré matancero (frijoles caritas).
Queso frito sobre salsa roja
Raviolis de carne
Ravioles
Rabo encendido
Rollos de cerdo con vegetales al graten
Ropa vieja
Rueda de jamón en salsa agri dulce
Salsa criolla
Salsa de piña
Salsa picante de limón
Sopa crema auora
Sopa crema crenci (zanahoria)
Sopa crema de pollo
Sopa crema reina
Sopa crema virginia
Sopa de cebolla
Sopa de pargo
Sopa de plátanos verdes
Sopa de yuca
Sopa marinera
Sopa puré de legumbres secas
Sopa puré de plátano
Sopa puré de yuca.
Sopa puré oro (calabaza).
Sopa regional
Suprema Gordon Blue
Suprema de pollo escalfado
Suprema de pollo grillé
Tallarines con 6 guarniciones
Tamal de hojas
Tamal en cazuela
Tambor de papas

Anexo No. 14 (cont)

Tasajo a la pasita de negro
Tasajo camagüeyano
Tirabuzones con 6 guarniciones
Tomates rellenos a la cubana
Tortillas de diferentes tipos
Tostadas de atún
Tostones de plátano
Tostones de plátano burro
Tostones rellenos
Trozos de fruta bomba en almíbar
Vaca frita
Vegetales gratinados
Vegetales gratinados
Vegetales salteados
Yuca con mojo

Anexo No.15 Cuestionario aplicado a los expertos sobre estructura del buffet.

Desayuno

Almuerzo

Comida

ELEMENTOS	Desayuno					Almuerzo					Comida				
	MA	BA	A	PA	I	MA	BA	A	PA	I	MA	BA	A	PA	I
Estación de Jugos															
Estación de panes y dulces															
Estación de mermelada, confituras y mantequilla															
Estación de vegetales															
Estación de embutidos, quesos															
Estación de frutos secos															
Estación de platos calientes															
Estación de lácteos calientes															
Estación de infusiones calientes															
Estación de lácteos fríos															
Estación de cereales															
Estación de quesos y aceitunas															
Estación de conservas del mar															
Estación de salsas y aderezos															
Estación de entrantes calientes															
Estación de platos principales															
Estación de guarniciones															
Estación de panes															
Estación de dulces															
Estación de ensaladas compuestas y escabeche															
Estación de carnes frías															

Anexo No. 15 (cont)
Comida

Desayuno

Almuerzo

ELEMENTOS	MA	BA	A	PA	I	MA	BA	A	PA	I	MA	BA	A	PA	I
Estación de espejos y tallas (para decoración)															
Estación de quesos, aceitunas y frutos secos															
Estación de entrantes calientes y fríos															
Estación de arroces															
Elaboración en vivo de frutas															
Elaboración en vivo de frutas y batidos															
Elaboración en vivo a base de huevos															
Presentación de entrepánes															
Presentación de pastas															
Presentación de Asado															
Rincón infantil															
Rincón vegetariano															
Rincón del Chef															

Donde:

MA – Muy adecuado.

BA – Bastante adecuado.

A – Adecuado.

PA – Poco adecuado.

I – Inadecuado.

Anexo No. 16 Encuesta aplicada a expertos para definir los platos a incluir según la estructura del buffet.

Platos	D	A	C
Abanico de cerdo con frijoles negros			
Aguacate relleno con camarones			
Aguacates a la vinagreta			
Ajiaco campestre			
Ajiaco cadenéense			
Ajiaco cienfueguero			
Ajiaco criollo			
Ajiaco del monte			
Ajiaco puerto príncipe			
Ajiaco tradicional			
Ajíes asados rellenos con falsa de jamón			
Ajíes rellenos a la matancera			
Aporreado de ternera			
Arroz blanco			
Arroz con calabaza			
Arroz con camarones			
Arroz con cerdo y maíz ala campesina			
Arroz con maíz a la campesina			
Arroz con pollo a la chorrera			
Arroz con pollo y maíz a la chorrera			
Arroz congris			
Arroz Isabela			
Arroz mar y tierra			
Arroz moros y cristianos			
Arroz pilad			
Arroz salteado con camarones y piña			
Áspid de frutas fresca			
Atún con cebollas			
Atún con mayonesa			
Bacalao con boniato			
Bistec de res en cazuela			
Bolas de res rellena con vegetales			
Bolitas de maíz			
Boniato con mojo de cebolla			
Boniato frito			
Boniato relleno con tasajo			
Brochetas caribeñas			

Anexo No.16 (cont)

Brochetas de cerdo con frutas y vegetales			
Brochetas mar y tierra			
Calabaza al graten			
Calamares en su tinta			
Caldo de camarones			
Camarones al ajillo			
Camarones enchilado			
Camarones rebosados			
Canapé arlequín			
Canapé de atún			
Canapé primavera			
Canapé tricolor			
Canelones al tomate			
Canelones de carne			
Canelones de espinacas			
Canelones de jamón			
Canelones de pollo			
Cerdo asado en parrilla al carbón			
Cerdo asado en púa relleno (trinche)			
Chuletas de cerdo con frutas frescas			
Conejo cacerola			
Conejo estofado a la bayamesa			
Crema de calabaza pinareña			
Crema de calabaza pinareña			
Enchilado de camarones			
Enchilado de pescado			
Enrollado de cerdo con hierba buena			
Ensalada campestre			
Ensalada carmen			
Ensalada de almejas a la vinagreta			
Ensalada de camarones co frutas			
Ensalada de langosta con mango			
Ensalada de langosta y mango			
Ensalada de maíz ,cebollas y pimientos			
Ensalada de papas y huevos			
Ensalada de polo			
Ensalada de vegetales con atún			
Ensalada de vegetales con camarones			
Ensalada habanera			
Ensalada marinera			

Anexo No. 16 (cont)

Ensalada mexicana			
Ensalada primavera			
Eperlán de pescado al estilo jagua			
Escalope de cerdo con piña y hierba buena			
Espaguetis a la boloñesa			
Espaguetis a la crema			
Espaguetis al burro			
Espaguetis carbonara			
Espaguetis con 6 guarniciones			
Espaguetis con atún			
Espaguetis con camarones			
Espaguetis de rejos de langosta			
Fajitas de cerdo a la campesina			
Filete de pescado a la casera			
Filete de pescado a la toronja			
Filete de pescado capricho			
Filete de pescado sobre uso			
Filete de pollo salteado con piña			
Filete de res a la cubana			
Filete de res relleno con jamón, queso y vegetales			
Fricase de carnero			
Fricase de conejo			
Fricase de pollo			
Frituras de bacalao			
Frituras de calabaza			
Frituras de maíz			
Frituras de malanga			
Frituras de yuca			
Fufu de plátanos			
Gordón blue de pollo			
Harina con jaiba			
Harina de maíz			
Harina de maíz con carne de cerdo			
Huevos napados			
Langosta Varadero			
Lasaña a la boloñesa			
Lasaña de carne			
Lasaña de espinacas			
Lasaña de jamón			

Anexo No. 16 (cont)

Lomo de cerdo al ron			
Lonjas de res salteadas al vino tinto			
Macarrones con 6 guarniciones a servir			
Malanga con mojo			
Malangas fritas			
Maraquitas de pollo fritas			
Mariquitas de plátano			
Masa de cerdo fritas			
Masas de cerdo a la criolla			
Mata jíbaro			
Mejillones aliñados			
Melón con salsa de miel			
Minutas de doncella			
Ñoquis			
Paella Covadonga			
Pañuelitos de jamón			
Papas a la miel			
Papas asadas			
Papas asadas a la criolla			
Papas asadas a la sal			
Papas asadas al orégano			
Papas fritas			
Papas gratinadas a la cienfueguera			
Papas rellenas			
Papas salteadas con cebolla y pimientos			
Papas sorpresa			
Pargo asado a la sal			
Pargo asado maître hotel (tranche)			
Pargo asado oriental			
Pargo asado perla del sur			
Pastas cortas con 6 guarniciones			
Pastas largas con 6 guarniciones			
Pastel de yuca			
Pechugas de pollo agridulce			
Pescado a la Obi			
Picadillo de res a la criolla			
Pierna de cerdo ahumada			
Pierna de cordero asada al vino tinto			
Pierna de res asada al ron			
Plátano maduro frito			

Anexo No. 16 (cont)

Pollo a la Rancho Luna			
Pollo aljibe			
Pollo asado al caldero oriental			
Pollo asado al vino			
Pollo es cambray			
Pollo frito a la cubana			
Pollo mayombe			
Pollo Pío Pío			
Potaje de frijoles caballeros			
Potaje de frijoles colorados			
Potaje de frijoles negros			
Pulpo al estilo Varadero			
Puré africano			
Puré de guagui			
Puré de papas			
Raviolis de carne			
Raviolis			
Rollos de cerdo con vegetales al graten			
Ropa vieja			
Sopa crema aurora			
Sopa crema crecí (zanahoria)			
Sopa crema de pollo			
Sopa crema reina			
Sopa crema virginia			
Sopa de cebolla			
Sopa de pargo			
Sopa de plátanos verdes			
Sopa de yuca			
Sopa marinera			
Sopa puré de legumbres secas			
Sopa regional			
Tallarines con 6 guarniciones			
Tamal de hojas			
Tamal en cazuela			
Tasajo a la pasita de negro			
Tasajo camagüeyano			
Tirabuzones con 6 guarniciones			
Tomates rellenos a la cubana			
Tostadas de atún			
Tostones de plátano			

Anexo No. 16 (cont)

Tostones de plátano burro			
Tostones rellenos			
Vaca frita			
Vegetales gratinados			
Vegetales salteados			
Yuca con mojo			

Donde:

D – Desayuno.

A – Almuerzo.

C – Comida.

Anexo No.19 (cont.)

Áreas	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles
Estación de salsas y aderezos .	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.	Seis tipos de salsas industriales, tres confeccionadas en la cocina y cuatro tipos de aderezos.
Estación de entrantes calientes y fríos.	Atún con cebolla, lonjas de pavo, crema de calabaza pinareña, sopa regional, crema aurora.	Sardinias en tomate, crema Reina, sopa de pollo, potaje frijoles negros	Paté de picadillo de res, sopa marinera, crema crensi	Galantina de pollo, ajiaco tradicional y potaje de frijoles colorados	Terrina Faro Luna, ajiaco cardenésense y potaje de frijoles caballeros.	Quiché de camarones, ajiaco del monte y potaje de garbanzos	Aspic de frutas, sopa de cebollas y lentejas,
Show cooking de pastas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.	Se ofertará pastas largas y cortas con una variedad de ocho guarniciones y cuatro tipos de salsas.
Rincón del chef.	Pargo asado al trinche	Pollo entero asado al trinche	Lomo de cerdo asado al trinche	Pavo asado al trinche	Pierna de res asada al trinche	Pierna de cordero asada al carbón	Cerdo asado entero al trinche
Estación de platos principales.	Pollo frito a la cubana, filete de pescado capricho, camarones a la cienfueguera, lomo de cerdo al ron, conejo estofado a la bayamesa.	Maraqitas de pollo frito, pargo asado Perla del Sur, Vaca Frita, conejo cacerola y calamar en su tinta	Gordon Blue de pollo, filete pescado a la toronja, pierna de cerdo ahumada, pulpo al estilo Varadero y pierna de cordero asada al vino tinto.	Fricasé de pollo, pargo asado a la sal, cerdo asado en parrilla de carbón, camarones rebosados, fricasé de carnero	Pollo a la Rancho Luna, pargo asado oriental, tasajo camagüeyano, enrollado de cerdo con yerba buena, brochetas mar y tierra y enchilado de camarones.	Pollo Pío Pío, pargo asado Maître Hotel, Ropa vieja, brochetas caribeñas y camarones enchilados.	Pollo Escambray, bacalao con boniato, filete de res a la cubana, escalope de cerdo con piña y yerba buena, brochetas de cerdo con frutas y vegetales y camarones al ajillo.

Anexo No. 19 (cont.)

Áreas	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles
Estación de guarniciones.	Harina de maíz, frituras de maíz, yuca con mojo	Harina maíz con cerdo, fritura de malanga y tamal en hojas	Harina con jaiba, frituras de bacalao y papas salteadas con cebolla.	Tamal en cazuela, tostones de plátano al burro, plátano maduro frito, mariquitas de plátanos, malanga con mojo, yuca con mojo.	Puré de papa, papas asadas a la sal, vegetales al vapor,	Fufú de plátanos, tostones de plátano y papas gratinadas a la cienfueguera.	Boniato frito, frituras de calabaza y puré de guaguí.
Estación de arroces.	Arroz congris, arroz blanco	Arroz con maíz y cerdo a la campesina y arroz blanco.	Paella Covadonga y arroz Congris.	Moros y cristianos y arroz con maíz a la chorrera.	Arroz con camarones y arroz blanco	Congris y Arroz Pilaf	Arroz mar y tierra y arroz al Curry
Estación de panes.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.	Seis tipos de panes de figuras, palitroques, galletas de soda, pan de corteza dura y tres tipos de panes saborizados.
Estación de dulces.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcerías. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.	Dulces variados de pastelerías, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.	Dulces variados de pastelería, repostería y dulcería. Helado de cuatro sabores con dos tipos de sirope y guarniciones.

Anexo No. 20 Diferentes tipos de cortes de los productos que se ofertan en los buffet.

Los cortes que se pueden utilizar en la cocina son interminables, solo acotados con la imaginación y experiencia del personal que trabaja en la misma. Los cortes más comunes y utilizados son:

Corte en Bastones: Se trata de un corte de unos 5 a 6 mm. de ancho por 6 cm. de largo.

Corte Brunoise: Se trata de un corte en pequeños cubos de 2 mm. de lado.

Corte Chiffonade: Se utiliza para cortar verduras de hoja, consiste en enrollar varias hojas y cortarlas en forma transversal (como anillos) con un grosor de unos 5 mm.

Corte Concasse: Se trata de cortes en cubo de diferentes tamaños, generalmente se cortan así los tomates pelados y sin semillas.

Corte en Jardinera: Se trata de cortar los vegetales en tiras de 4 mm. de ancho por 4 mm de espesor y 4 cm de largo.

Corte Juliana: Se trata de un corte del grosor de un fósforo (2 mm. de ancho por 2 mm. de espesor) y un largo no mayor de 6 cm.

Corte Macedonia: Se trata de cortar las hortalizas en cubos de unos 5 mm. de lado, utilizada generalmente para realizar un ragout. Se denomina así también a la mezcla de diferentes vegetales o frutas cortadas de esta manera.

Corte Matignon: Es una combinación de un corte Mirepoix y Macedonia.

Corte Mirepoix: Se trata de un corte en cubos de 1,5 cm. de lado aproximadamente, se utiliza generalmente en verduras que luego serán salteadas en aceite o manteca clarificada a fuego suave y utilizadas como base de salsas o caldos, etc.

Corte Noicette: Se trata de realizar una forma redonda, como pequeñas pelotitas y se logra con la utilización de un sacabocados o cucharita para papas.

Corte Olivette: Es igual al torneado, pero de un tamaño muy inferior.

Anexo No. 20 (Cont.).

Corte Paisana: Se trata de cortar los vegetales en cubos de 1 cm. de lado por 1 mm. de Espesor.

Corte en Perlas: Son pequeñas esferas que obtenemos utilizando una cucharita N 10 o 12.

Corte en Rodajas: Se realiza de diferentes grosores, como se necesite, generalmente se acostumbra realizarlos de 2 mm. de espesor, que se denomina: a la española.

Corte Sifflets o Biaus: Se trata de cortar los vegetales en rodajas oblicuas.

Corte Vichy: (Denominación generalmente usada para el corte de zanahorias). Se trata de cortar en rodajas de 20 mm. de espesor, lisas o acanaladas.

Torneado: Es una forma de rallar a las verduras para ponerla presentables para un plato(generalmente papas, zanahorias o zapallitos), se trata de realizar una forma parecida a una pelota de Rugby, terminada en 5 o 7 caras iguales.

Torneado Cocotte: Se trata de un torneado liso de 5 a 6 mm de espesor.

Torneado Chateau: Se trata de un torneado de 7 caras, de 7 u 8 cms. de espesor y 80 grs. de peso.

Torneado Fondant: Se trata de un torneado con una cara plana y 4 redondeadas, 8 cms. de largo y 90 grs. de peso.

Corte de Papas Bastón: (Generalmente utilizadas para papas fritas) es un corte de 6 mm. de espesor por 7,5 cms. de largo.

Corte de Papas Pont-Neuf: Parecidas a las papas bastón pero de 1,5 cm. de espesor y 7,5 cm. de largo.

Corte de Papas paillee (paja): Parecidas a las papas bastón, pero con un espesor de 1 mm.

Corte de Papas allumettes (fósforo): Igual a las bastón pero con un espesor de 1 mm.

Corte de Papas rejilla: Corte realizado con una herramienta especial que confiere a la verdura una forma de rejilla entrelazada.

Anexo No. 20 (Cont.).

Corte de Papas Chips: Se trata de un corte en rodajas pero muy finitas, para hacer fritas.

Corte de Papas souffle: Se trata de un corte en rodajas de unos 3 mm. de espesor y se prepara friendo estas papas en aceite caliente (170 - 180 C), durante 6 minutos. Luego se retiran y se colocan sobre papel absorbente y se dejan enfriar. Finalmente se vuelven al aceite para terminar la cocción, donde se inflan.

Corte de Papas Risolee o Parmentiere: Se trata de cortar las papas en cubitos de 1 cm. de lado.

Corte de Papas Paris: Se obtienes con una cucharita Nro. 25
Corte de Papas Cabello: De 1 mm. de espesor.

Doble cincelado: Se utiliza en las cebollas, y es cuando se pica una cebolla por la mitad y luego cada mitad en lonjas finas, horizontal y verticalmente. También se les dice Plumita

Fetas: Los alimentos cortados en láminas, generalmente se observa en los quesos madurados como el parmesano, cuando se cortan los pedazos con el pela papas, o con un laminador como la mandolina.