



**HOTEL ESQUIROL: PLAN DE MEJORA EN LAS ÁREAS DE MANEJO DE  
DESPERDICIOS Y ALMACÉN**

Juliana Velásquez Yara

Tecnología en Gestión Gastronómica

Noviembre de 2019

Universidad ECCI

Facultad de Ciencias Económicas

Opción de grado Tecnólogo, Pasantía Internacional

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	2
Resumen de la problemática.....	4
Resumen del plan.....	7
Objetivos.....	8
Especificaciones del plan.....	9
Justificaciones.....	10
Desarrollo del plan de mejora Parte 1.....	12
Desarrollo del plan de mejora Parte 2.....	14
Desarrollo del plan de mejora Parte 3.....	17
Anexos.....	19
Marco referencial.....	g.23
Referencias.....	25

## INTRODUCCIÓN

El hotel Esquirol, ubicado en Llivia, España, ofrece el servicio de restaurante, para el cual trabajan 13 personas entre personal de cocina, mesa y bar, que atiende 40 mesas de 2, 4 o 6 personas, el flujo de personas es mayor los viernes y fines de semana.

El hotel recibe insumos de proveedores diariamente, turnándose entre los productos que se reciben (ejemplo, cada dos días verduras, cada dos días carnes, pero en días diferentes), la frecuencia de los mismos es dependiendo del gasto y los pedidos se realizan con el mismo método.

El siguiente documento tiene como propósito presentar un plan de mejora para diferentes situaciones que ocurren en el restaurante con el fin de optimizar los recursos y el tiempo.

## **RESUMEN DE LA PROBLEMÁTICA:**

Las situaciones ocurridas se presentan a continuación.

Existen días donde llegan la mayoría de las materias primas, donde los encargados de cocina (por lo general 4 personas) deben organizarlo todo preferiblemente antes de empezar el servicio a las 12 del día. Para el almacén se dispone de una pequeña cámara frigorífica, dos neveras y dos congeladores.

Las materias primas que se almacenan las neveras y congeladores están organizadas y definidas, pero en la cámara de refrigeración, si bien están definidas las que deben almacenarse ahí, no tienen un orden completamente definido. Por ejemplo, la cámara cuenta con tres estantes, donde en uno generalmente se encuentran productos como:

- Cárnicos y embutidos
- Quesos
- Algunos panes
- Salsas
- Productos empacados
- Vinos

En el siguiente estante productos como:

- Postres
- Frutas
- Cremas
- Algunas verduras
- Panes
- Sandwiches

Por último:

- Otros postres

- Verduras
- Frutas
- Jugos
- Cremas
- Natas
- Embutidos
- Huevos (crudos y cocidos)
- Pan
- Gazpacho

Además, la estantería no tiene marcadas las áreas específicas para los productos según su clasificación o rotación.

La idea de desarrollar un plan de mejora en esta área es mejorar el método de almacén que tiene el restaurante para evitar varios problemas que se han observado como:

- Retrasos al buscar materias primas por parte de los trabajadores.
- Incomodidad para organizar los productos que llegan: Si bien el espacio que tiene la cámara de refrigeración es un poco limitado, algunas veces, se hace más incómodo por otros productos que ocupan espacios que no les corresponden.
- Desperdicios de materias primas debido a que ya hay en existencias, pero, al no tener un buen orden, no son vistos al buscarlos, haciendo que se gasten los más frescos cuando los primeros en entrar no se les ha dado uso haciendo que terminen por perderse.

El manejo de los desperdicios no es el más adecuado, debido a que éste es muy grande y se le puede dar un mejor uso. Se ha observado que, en ocasiones, el desperdicio se genera por no medir las porciones, es decir, se prepara más comida de la que sale, con la cual, parte de ella es refrigerada (donde a veces termina por dañarse en la cámara y debe ser desechada), o se desecha directamente. Este es el manejo que se le dan a alimentos que ni siquiera han salido a las mesas, que sobran debido a las cantidades que se preparan.

También está el caso de las sobras que vuelven de las mesas, donde la comida es depositada toda en una sola bolsa y a ésta el uso que se le da es entregarla a una persona que alimenta animales con ella. A veces las sobras que vuelven de las mesas y los desperdicios que ni siquiera salen, se juntan todos y se entregan a la persona que alimenta a los animales.

## RESUMEN DEL PLAN

¿Cómo evitar el desperdicio de comida y del dinero invertido en la materia prima, y mejorar el orden del inventario?

- Implementar el tipo de inventario “First in- first out” primeros en entrar, primeros en salir, organizadamente, implementando etiquetado de las materias primas con las fechas de llegada, para así saber cuáles son las primeras que deben usarse.
- Implementar el etiquetado de la estantería para conocer y diferenciar mejor las áreas, organizando las zonas por la clasificación de las materias primas.
- Implementar diferentes bolsas para diferenciar las sobras de comida, las aprovechables como la comida que no salió, las sobras que vienen del salón y las sobras no aprovechables.
- Realizar una mejor planeación y previsión para la orden de insumos, para evitar que falte o que se dañe materia prima porque sobre.

## OBJETIVOS

- **General:** Mejorar la eficiencia de manejo de materias primas, desde el momento que son entregadas por el proveedor hasta su utilización, incluyendo la acomodación en estantería y cuarto frío con el fin de obtener mejor provecho de ella y del dinero invertido en la misma.
- **Específicos:**
  1. Mejorar el sistema de almacén e inventarios que maneja el restaurante proponiendo una nueva acomodación y rotulando las estanterías según la rotación de los productos y su clasificación para facilitar la ubicación de los mismos para evitar la contaminación cruzada y la pérdida de materia.
  2. Encontrar una alternativa para el manejo de las sobras provenientes de la cocina.
  3. Encontrar una metodología de medición de porciones al preparar los alimentos para disminuir la cantidad de desperdicios y sobras de comida.



## ESPECIFICACIONES DEL PLAN

El plan que se quiere desarrollar implica:

- Reorganizar el almacén y manejo de inventario que tiene el restaurante para evitar pérdidas.
- Clasificar los desperdicios que provienen de cocina y proponer diferentes alternativas para el uso de estos desperdicios dependiendo de su utilidad.
- Estandarizar mejores métodos de medición de porciones para evitar preparar alimentos que van a sobrar después.

Teniendo en cuenta la problemática especificada y las áreas que quiere abarcar el plan, se deben plantear diferentes partes del mismo como lo son:

### ***PARTE 1***

*Organización y clasificación de inventario y stock, etiquetado:* Definir la clasificación de los alimentos según su naturaleza, para así conforme a esto, acomodar el inventario teniendo en cuenta además el flujo del mismo, dejando a mejor alcance las más utilizadas. Además de etiquetar las materias primas para tener presente cuales deben usarse primero según su día de llegada al restaurante.

### ***PARTE 2***

*Clasificación y separación de sobras:* Realizar un esquema donde se dividan las sobras entre aprovechables, poco aprovechables y no aprovechables, donde se especifique el tipo de sobra que debe ser, implementando así tres diferentes tipos de bolsas para la separación de los residuos.

### ***PARTE 3***

*Estandarización de porciones:* Realizar una correcta estandarización de las porciones a preparar conforme a una pequeña planeación con respecto al historial de los años anteriores dependiendo de la época del año, para evitar que se presenten dos posibles situaciones: que falten materias primas o productos preparados o que sobren y deban ser desechados.

## JUSTIFICACIONES

## ***1. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA***

Dentro de los diferentes motivos para realizar este plan de mejora dentro del Hotel Esquirol, están las grandes cantidades de comida aprovechables que se pierden debido a la separación inadecuada que se les da a estos residuos, haciendo que se pierdan materias primas y dinero.

También la optimización de los tiempos que se puede llegar a tener, debido a que los trabajadores podrían encontrar más rápido las materias primas en medio del servicio y en el tiempo del mise en place, haciendo también así que se eviten pérdidas debido al vencimiento o deterioro de las materias.

En el caso del etiquetado de las materias primas se encuentra el beneficio de tener las fechas de entrada, fabricación y caducidad más presentes para evitar pérdidas por vencimiento, deterioro o daño de las materias.

## ***2. JUSTIFICACIÓN (DE LA OPCIÓN DE PASANTÍA)***

La justificación de esta opción de grado de dentro del proceso de aprendizaje de la carrera es que es una gran alternativa para aprender mucho más de la parte práctica, conociendo mucho mejor el campo, los movimientos en cocina, la logística que se puede manejar en todos los campos que abarca como la cocina en sí, el almacén, los inventarios, el trabajo con proveedores, los movimientos de mesa y bar conjuntos con la labor de cocina. También, conocer de otras culturas y otro tipo de cocina, ingredientes y técnicas. Adicionalmente, aplicar los conocimientos obtenidos durante la carrera como el manejo de inventarios, técnicas de cocina básica, conocimiento de algunos equipos y de materias primas, entre muchos otros.

Adquirir las habilidades que las clases teóricas no brindan y que solo con la práctica constante se logran como lo es la agilidad y destreza para las actividades de la cocina requiere, la organización de tiempos y espacios, el cuidado para realizar actividades, la planeación de las mismas, etcétera. Por otro lado, adquirir la experiencia y poderla certificar.

## **DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA**

### ***Parte 1: Organización del inventario y stock y etiquetado.***

El hotel Esquirol cuenta con diferentes zonas para el inventario y el stock de materias primas, como lo son 4 congeladores y una cámara de refrigeración, junto con algunos equipos adicionales tales como neveras pequeñas. Teniendo en cuenta la naturaleza de las materias primas que el restaurante maneja, se organizan dependiendo de las necesidades de las mismas, es decir, los cárnicos y congelados se mantienen en los congeladores, las frutas, verduras, legumbres, otros cárnicos, embutidos, quesos, charcutería, panes, salsas, cremas y demás se mantienen dentro de la cámara de refrigeración.

El espacio que se maneja en estos es un tanto reducido, pero, suficiente. Aun así, la organización de los productos, como se dijo anteriormente, es según sus necesidades, más no se divide dependiendo de su naturaleza, es decir, no están divididas las estanterías dependiendo de qué tipo de producto es.

Esta parte del plan se va a centrar solamente en la cámara de refrigeración, la cual maneja cierto orden, que si bien, funciona, podría optimizarse para evitar contaminación cruzada y pérdidas.

La organización de la cámara debe regirse por el siguiente esquema:

<b>NATURALEZA</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>TIPO DE PRODUCTO</b>	<b>INCLUYE</b>
Perecedero	Producto animal	Cárnicos y huevos	Carne de res, carne de cerdo, carne de cordero, embutidos y charcutería, carne de pollo, carne de conejo, huevos.
Perecedero	Producto animal	Productos de mar	Pescados y mariscos.
Perecedero	Producto animal	Lácteos	Quesos: frescos y curados. Yogurts. Mantequillas.
Perecedero	Producto vegetal	Hortalizas	Lechuga, tomate, col, pimiento
Perecedero	Producto vegetal	Frutas	Sandía, plátano.
No perecedero		Azúcares y dulces	Mermeladas, nutella
Perecedero		Azúcares y dulces	Postres como: crema catalana, pasteles, masas.
No perecedero		Empacados	Natas (líquida y montada), gazpacho, jugos, enlatados, vinos, salsas (mayonesas, mostazas)
Perecedero		Cereales y derivados	Diferentes tipos de pan.
Perecedero		Preparados	Salsas, cremas, pastas.

Tabla 1 Organización del inventario y stock y etiquetado Fuente : Elaboración Propia

Se incluirían etiquetas en los estantes dependiendo del tipo de producto de acuerdo con el anterior esquema.

Además de incluir pequeñas etiquetas que permitan escribir en ellas los siguientes datos y ponerlas en la materia prima de forma visible:

-Fecha de llegada al restaurante

-Estado de llegada

-Fecha de caducidad

Para así hacer más fácil la identificación de los productos en el momento de su uso.

***Parte 2: Clasificación y separación de sobras.***

Se sugiere la clasificación de las sobras existentes de comida regidas por el siguiente esquema:

	<b>Sobras aprovechables</b>	<b>Poco aprovechables</b>	<b>Nada aprovechables</b>
<b>Características</b>	Comida o incluso, materia prima, que por algún motivo sobra y no ha sido manipulada por los clientes, dícese de:  Comida que se devuelve del salón sin haber sido tocada por el cliente  Alimentos preparados que no saldrán a la venta	Alimentos que han sido devueltos del salón ya habiendo sido manipulados por los clientes. Dícese de:  Sobras de comida.	Alimentos con ningún provecho.  Residuos de alimentos.

	Materia prima cuya fecha de vencimiento sea cercana		
<b>Especificaciones</b>	Alimentos en buen estado, con buenas características organolépticas. Platos preparados, alimentos con fecha de vencimiento cercana. Partes de materia prima que se puedan aprovechar, ejemplo: claras de huevo.	Huesos de pollo, res, conejo, etc que contengan carne. Sobras de ensaladas, quesos, papas, arroces, embutidos y demás preparados.	Huesos de pollo, res, conejo, pescado, etcétera sin carne.

Tabla 2 Clasificación y separación de sobras.

Fuente: Elaboración Propia

Se sugieren las siguientes opciones y tratamiento según el tipo de sobra:

Tipo de sobra	Opciones	Tratamiento y depósito
<b>Aprovechable</b>	<p>En el caso de alimentos preparados que no salieron al salón, incluir estos platos en el menú a un precio reducido. Entregarlos a quien pueda aprovecharlos, ejemplo, el personal. Buscar una alternativa para entregar estos alimentos a quien pueda aprovecharlos en su consumo, ejemplo, alguna fundación.</p> <p>En el caso de los alimentos que están próximos a caducar, en primera instancia, darles prioridad de uso dentro del gasto del inventario. Como segunda opción, y dependiendo del tipo de alimento, utilizarlo en menús como el desayuno para darles uso en él. Como tercera opción, entregarlo a quien pueda darle provecho.</p> <p>Para alimentos que son desperdicios de otros productos (por ejemplo las claras de huevo), darles un uso. Para este caso específico, se sugieren opciones como los suspiros de merengue o la tortilla francesa.</p>	<p>Almacenarla en refrigeración o darle uso inmediato.</p> <p>Depósito: Recipientes.</p>

<b>Poco aprovechable</b>	Seguir entregando este tipo de sobras a la persona a quien se le ha venido entregando para el uso de esta comida para alimentar animales.	Depósito: Bolsas de color.
<b>Nada aprovechable</b>	Tirar estas sobras a la basura.	Depósito: Bolsas negras.

Tabla 3 opciones y tratamiento según el tipo de sobra

Fuente: Elaboración propia

### Parte 3: Estandarización de porciones.

El plan propone hacer un estudio de los históricos del restaurante, para así, tener idea de un aproximado de porciones a hacer según los meses del año, dirigido a la cantidad de gente que se espera dependiendo de la época. Además, tener elementos para medir las porciones con mejor precisión; por ejemplo, tazas medidoras que incluyan porciones exactas tales como:

PRODUCTO O MEDIDA	CANTIDAD (1 pax)	UNIDAD
Arroz	80	gr
Pasta	70	gr
Una cucharada (Líquidos)	20	ml
Una cucharada (sólidos)	40	gr

Tabla 4 Estandarización de porciones.

Fuente: Elaboración Propia

Esto con el fin de impedir que sobren alimentos preparados, pero también, para el momento de la elaboración tener porciones claras y hace productos más homogéneos.



## ANEXO 1: FOTOGRAFÍAS

Las imágenes corresponden a la acomodación de la cámara previo a la aplicación del esquema propuesto en este documento.



*Ilustración 1 almacenamiento en corto frío*  
Fuente: Autor



*Ilustración 2 almacenamiento en corto frío*  
Fuente: Autor



*Ilustración 3 Almacenamiento en corto frío*  
*Fuente: Autor*





*Ilustración 4 Almacenamiento en corto frío*  
Fuente: Autor

## ANEXO 2: FOTOGRAFÍAS

Las imágenes corresponden a la acomodación de la cámara aplicando el esquema propuesto en este documento.



*Ilustración 5 Almacenamiento en corto frío*  
Fuente: Autor





Ilustración 6 Almacenamiento en curto frio  
Fuente: Autor



Ilustración 7 Almacenamiento en curto frio  
Fuente: Autor



Ilustración 8 Almacenamiento en curto frio  
Fuente: Autor

Ilustración 5 Almacenamiento en curto frio  
Fuente: Autor



*Ilustración 9 Almacenamiento en curto frio*  
*Fuente: Autor*



*Ilustración 10 Almacenamiento en curto frio*  
*Fuente: Autor*

### **ANEXO 3: CARTA DE TESTIMONIO**

Ver documento adjunto, el cual corresponde a una carta hecha por el director y dueño del Hotel y restaurante donde se realizó la pasantía, donde se da testimonio y una evaluación acerca del proceso de pasantía y de la aplicación y utilidad de este plan.

## MARCO REFERENCIAL

**Empresa:** Hotel Esquirol (Hotel y restaurante).

**Dirección:** Avenguda Catalunya, 58, 17527 Llivia.

**Teléfono:** 972896303 - 600401960

**Dirección electrónica:** recepcio@hotelesquirol.net

**Actividad de la empresa:** Hotel y restaurante (venta de alimentos preparados y servicio a la mesa y bar).

**Estudiante:** Juliana Velásquez Yara.

**Área donde se desarrolla la pasantía:** Cocina

**Funciones / actividades:**

- Alistar materia prima.
- Clasificar y organizar la materia prima al ser recibida.
- Preparar alimentos antes del servicio.
- Hacer platos según el menú.
- Limpiar las diferentes zonas de la cocina, incluyendo equipos y menaje.
- Realizar postres.
- Porcionar y almacenar la materia prima.

**Fecha de ingreso:** 01 de julio de 2019.

**Fecha de finalización:** 30 de noviembre de 2019.

**Horarios de trabajo:** Miércoles a viernes de 10:00 a 16:00 y 20:00 a 22:00.

Fines de semana de 14:00 a 17:30 y 19:00 a 23:30.

El horario cambia en el mes de Agosto.

*Horarios de trabajo del mes de Agosto en adelante:* Sábados a Miércoles de 10 am a 16:00 y de 20:00 a 22:00.

*Nombre y cargo del jefe inmediato:* Jefe Inmediato: Angélica Turdean Cargo: Jefe de cocina.

Jefe: Eduardo Vidal y Sonia Martínez. Cargo: Propietarios



## REFERENCIAS

(S/A) “Equivalencias de las cucharas” en el blog “Canal cocina”, en la web  
<https://canalcocina.es/sabias-que/trucos-y-consejos/equivalencias-cucharas-soperas>

(S/A) 2015, “Raciones habituales: arroz, pasta y legumbres”, en la web “Tu Web de nutrición”  
tomado de <http://www.tuwebdenutricion.com/2015/08/raciones-habituales-arroz-pasta-y-legumbres>

Marchena, G (S/F), “Almacén de alimentos”, en la web  
<https://es.slideshare.net/mobile/xerox713/almacen-de-alimentos>

Sosa, A (S/F), “Conceptos, definiciones y clasificación de alimentos”, en la web  
<https://es.slideshare.net/mobile/albertososa/conceptos-y-definiciones-y-clasificacin-de-los-alimentos>