1. Informe Técnico Misión Tecnológica

1.1.Introducción

Mediante el presente informe técnico se expondrán el programa de actividades y los principales resultados obtenidos en la ***"Misión Tecnologica Gastronómica de Empresarios de Aysén"***, realizada en la ciudad de Buenos Aires - Argentina entre los dias 03 al 09 de septiembre de 2006.

La Misión Tecnológica contó con la participación de once empresas del rubro gastronómico y hotelero de las localidades de Coyhaique, Cochrane y Puerto Guadal, las que viajaron a la ciudad de Buenos Aires motivadas por desarrollar un programa de actividades destinado a integrar mejoras tecnológicas en la industria gastronómica regional, incorporando elementos de gestión y de innovación en los procesos de producción.

El proyecto se realizó a través de la asistencia a clases de módulos de: gestión, vinos, cocina, bromatología, pastelería, antropología, visitas a restaurantes y producción, conjuntamente con la realización de visitas institucionales y de compras a tiendas especializadas. Las actividades antes mencionadas fueron diseñadas y planificadas conforme a las inquietudes manifestadas por los representantes de las empresas asistentes y de acuerdo con la realidad regional, de modo de fortalecer la oferta de servicios regionales, incorporándole procesos modernos de gestión y produccion, que denoten la gastronomia como un **producto turístico en sí, de calidad, con identidad regional, y atractivo para turistas nacionales e internacionales.**

1.3. Grado de cumplimiento del programa de la Gira Tecnológica.

El programa de actividades de la Misión se cumplió a cabalidad y de acuerdo al programa de trabajo previsto y entregado por el chef Sr. Martín Molteni, de la Empresa Martin Molteni Cocina, que se dedica a coordinar programas de capacitacion, viajes y descubrimiento gastronomico a lo largo de Argentina. El Programa se desarrollo con un alto nivel de cumplimiento en los horarios, idoneidad de los relatores y de las visitas institucionales, cumpliendo ampliamente con las expectativas de quienes asistimos a esta Mision.

Solo se hizo una modificación al programa, en que el Curso "Pastelería innovadora 2 – decoraciones novedosas y armonía", se reemplazó por "Creación de un menú creativo y su balance" , aceptado por los participantes en pro de mejorar el Programa.

En Anexo 2 se adjunta carta explicativa.

Las clases fueron dictadas por relatores claros y precisos informados previamente de la actividad empresarial de cada uno de los miembros de la misión: supieron, por lo tanto, desarrollar sus contenidos de forma fluida, captando el interés de los participantes. Al apreciar que la información entregada respondía a las inquietudes y las motivaciones de las empresas, la gira cumplió con los objetivos fijados.

1.4. Logros destacables de la Gira Tecnológica.

Evidentemente, la Misión Tecnológica en Gastronomía, permitió a los empresarios asistentes perfeccionarse sobre temas de gestión, cocina, antropología, marketing, uso de tecnología, conocer la calidad del servicio, uso de tecnología para el marketing.

La ejecución de la Misión de Gastronomía, permitió a esta delegación reconocer los sus fortalezas y debilidades en la producción y entrega de los servicios, además de asumir la importancia de que sus productos estén dentro de los estándares de calidad y gracias a esto contar con una visión más global del negocio, implementar nuevos servicios e innovar, buscando rentabilizar sus negocios y apuntando a la creatividad y calidad, fortaleciendo una identidad gastronomita regional.

Por último, señalar que es muy importante haber realizado esta gira en grupo ya que nos dio la posibilidad de conocernos y de esta manera tener un mayor sentido de la asociatividad de aquí en adelante, lo que en definitiva potenciará el trabajo conjunto en busca de objetivos comunes y el desarrollo de la gastronomía en la región, rubro al que cada uno pertenecemos.

1.5. Resultados y conclusiones de la Gira Tecnologica

La Misión Tecnológica de Empresarios de Aysén a Buenos Aires nos permitió reconocer la importancia de los procesos productivos, al mismo tiempo, con entregarnos las herramientas innovadoras y fácilmente aplicables para optimizar los resultados de nuestras empresas. Esto sin lugar a duda significó una amplitud de nuestros horizontes.

Debido, a que el programa de actividades se desarrolla de manera intensiva, en donde se entrega mucha información, procuraremos simplificar los resultados y conclusiones de una forma integral.

1.6. Desarrollo de la Mision Tecnologica

A continuación se presenta el desarrollo del Programa de Actividades y la apreciación que sintetiza las impresiones de cada participante.

Curso Gestion : Análisis de la operación de AABB.
Relatora: Sra Cecilia Bruzzone
***Objetivo planteado**: Introducción en el mundo de la gestión de AABB, para reconocer los estándares internacionales en un servicio, para luego identificar problemáticas frecuentes y revisar soluciones creativas.*

Asistimos a una clase dinámica, en donde nos instruimos, a través, de contenidos claros y precisos, sobre la operación del restaurant en un hotel 5 estrellas, los servicios que dispone cada departamento, tales como, desayuno, almuerzos, té y cena, junto con la operación diaria que se efectúa para entregar éstos a los huéspedes y otros usuarios, asimismo, la importancia de la visión de estos sobre el estilo del servicio que se ofrece, la permanente busqueda de atraer al cliente con nuevas ofertas y productos, ya que es vital para enfrentar la competencia.

En tanto, que un hotel 5 estrellas no representa la realidad de nuestras empresas. Sin embargo, la personalización del servicio y la permanente búsqueda de mejoras de parte del personal a cargo de cada departamento cuando no lograba atraer público a sus dependencias, nos demostró la necesidad de reflexionar en forma constante sobre los requerimientos específicos de nuestra clientela. Y así como observamos, la forma en que trabajan en ordenar sus areas, asignando a cada integrante del personal un rol claro, además de cuidar los detalles y personalizar sus servicios.

Curso Cocina (teórica - demostrativa) : El proceso creativo.

Relator : Martin Molteni

Objetivo planteado: *Conocer las técnicas de elaboración de alimentos aplicadas a la cocción de los alimentos, cocción y trabajo correctamente aplicados, pensando el ahorro, a través, de las buenas prácticas. Tomar herramientas para mejorar de inmediato nuestros negocios.*

Asistimos, a una clase muy comprensible sobre el proceso creativo del armado de menús, en donde aprendimos que para el éxito de nuestra carta, es preciso diseñarla basada en las siguientes preguntas: *¿Qué buscamos?* para responder esta interrogante debemos comenzar con una propuesta, en donde prime la imaginación, la innovación y sea coherente a los costos. La segunda pregunta es *¿Qué tenemos?* Aquí debemos establecer qué insumos utilizaremos, atreviéndonos a fusionarlos, obteniendo plasmar sabores en un solo momento de degustación. Y así desarrollar la idea hasta conseguir tener un plato que pueda ser catalogado en nuestra carta menú.

Curso Gestión : Ingeniería de menú 1 - Estructura del negocio.

Relator : Enrique Gutierrez

Objetivo planteado: *En este primer módulo de ingeniería de menu, se revisarán los planteos habituales a la hora de planificar el año operativo: que factores tener en cuenta, como organizarnos, qué aspectos pueden fallar, cómo interpretarlos.*

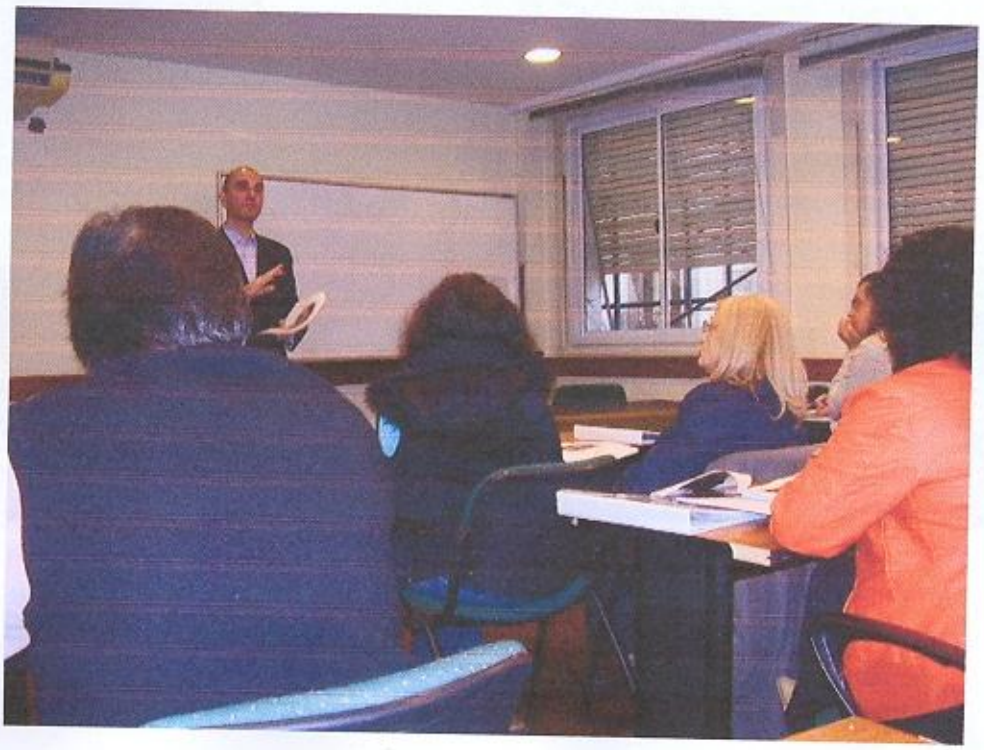
La principal enseñanza de esta clase fue que debemos revisar los componentes de los procesos, o sea, "las cuatros **M**": ***Método, Maquinaria, Mano de obra y Materias primas.***

Entrega de herramientas y principios para hacer nuestros negocios mucho más productivos. Fue muy bueno esclarecer de que las estadísticas no son un número más, sino, que los datos almacenados nos permiten anticiparnos a los hechos y descubrir la utilidad de éstas

en el momento, teniendo en cuenta que no debemos despreocuparnos de los detalles y del cliente que es nuestro mercado objetivo, debe ser nuestra principal tarea hacernos expertos de nuestros negocios.

Curso Cocina : Nuevas tecnologías aplicadas a la producción de volumen.
Relator : Hernan Poleggio
Objetivo planteado: *Optimizar, a través, de la tecnología procesos de higiene y seguridad aplicados para lograr los mejores resultados en el plato.*

El relator Hernan Poleggio, nos hizo una introducción a la tecnología del horno vaporizador combinado, el horno convector y tecnología de congelamiento, donde nos detalló las ventajas de tener una cocina equipada con la tecnología adecuada, ya que contribuye a la estandarizacion, disminución de los tiempos de preparación, dar uniformidad a los platos, dinamizar el servicio y ayudar a programar el trabajo, mejorando la calidad de los productos y servicios entregados a nuestros clientes. Toda esta tecnología, sistemas y programación del trabajo se pudo ver en la practica durante las visitas institucionales.



Curso Cocina (teórica – práctica) : Técnicas tradicionales y novedosas, a través, de productos regionales.

Relator : Martin Molteni

***Objetivo planteado**: Pensar creativamente las propuestas del menú para llamar la atención del cliente, con diferenciar las propuestas.*

En este módulo nos cocinó el chef Martín Molteni, para incentivarnos a utilizar materias primas locales, desde las yerbas hasta insumos más sofisticados, siempre confiando en nuestra intuición e imaginación en la confección de los platos y atreviéndonos a fusionar los sabores, para darles identidad a éstos.

Curso Gestión : Ingeniería de menú 2; Marketing, organización y venta del menú.

Relator : Ines Villamil

Objetivo planteado: *Trabajar sobre el menú, a través de la presentación, y de trabajos prácticos, para poder visualizar los cambios que hacen una diferencia de la venta, y la realización y compra, de acuerdo con nuestra política aplicada.*

La presentación ágil y didáctica del plan marketing, diseñada acorde a nuestros intereses, permitió que fuese realmente eficaz en cuanto a la permeabilidad de contenidos sobre; la aplicación de nuevas tendencias en el desarrollo del menú, en la importancia de establecer una imagen en nuestra presentación de platos, identificar errores en la carta y entrega de servicio a los clientes, y la transmisión de soluciones aplicables a nuestras actividades empresariales.

Visita Institucional : Operación Hotel Hilton Puerto Madero.

Anfitriona : Ines Villamil

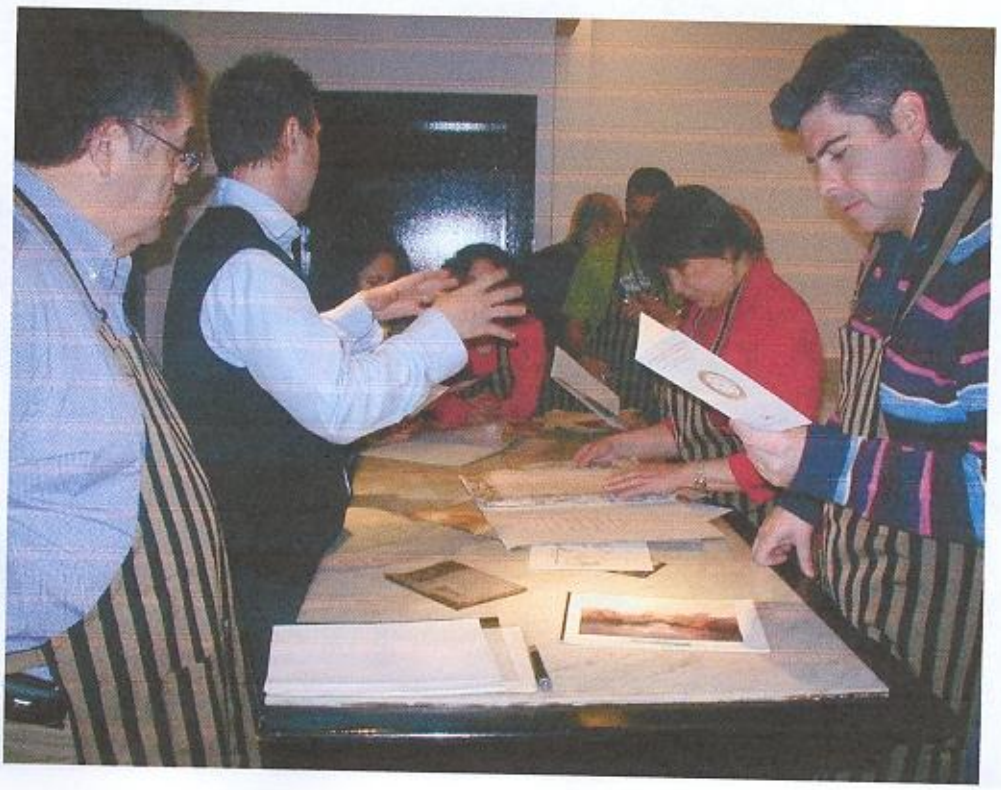
Objetivo planteado: *Conocer la operativa de un hotel grande de 5 estrellas, analizar áreas de movimiento para grandes eventos, tomar ejemplos para construir el futuro de nuestros negocios. Ver ejemplos aplicados como soluciones a problemas puntuales.*

En nuestro recorrido por las cocinas del Hotel Hilton, Puerto Madero perteneciente a una prestigiosa cadena hotelera internacional, nos mostraron el funcionamiento de los hornos de vaporizador combinado, además pudimos apreciar la comunicación y coordinación que existe entre el equipo de trabajo en cada cocina que visitamos. Definitivamente esta visita nos permitió conocer la infraestructura, el equipamiento tecnológico fundamental en la gestión y organización en la cocina, ya que se reducen los errores, y a la vez optimiza la entrega del plato final al comensal.

Curso Cocina (teórica - práctica) : Creación de un menú creativo y su balance.
Relator : Martin Molteni

Lo esencial de esta clase es que profundizamos sobre el armado de una carta menú, la importancia de está y lo importante que es que sea clara y atractiva. Compuestas de platos diferentes, apostando a combinar texturas, colores, sabores, buscando siempre la proporción de estos elementos, para luego ordenarlo en la carta con una descripción clara y atractiva.

Además, realizamos una actividad práctica en donde armamos tres platos con insumos entregados por el chef, luego realizamos la descripción de éste, para catalogarlo. Una vez finalizado la construcción de los platos el chef Martín Molteni, nos evalúo el plato, y nos indico algunas sugerencias.



Visita Institucional : Faena Experience Hotel & Universe.

Anfitrion : Sebastián Zumelzu

Objetivo planteado: *Descripción de la operación del hotel, para entender el pensamiento creativo en trabajos de servicios.*

Un concepto diferente, bastante excéntrico, de ambientación Kirtsch y opulenta, este exclusivo hotel tipo boutique, se caracteriza por dar a sus huéspedes, un servicio personalizado cien por ciento, el cual se evidencia desde el momento del ingreso a éste, donde se han desarrollado concepto claros y precisos para cada recinto. El objetivo es crear sensaciones en sus clientes. Nuestro recorrido lo realizamos en dos grupos acompañados de un guía que nos mostró las dependencias y nos describió cada uno de sus detalles que marcan la diferencia entre este hotel y los demás. No estaba permitido tomar fotografias

Curso Gestión : Ingeniería de menú 3 - Análisis de reportes, toma de acciones.

Relator : Enrique Gutierrez

***Objetivo planteado**: Como leer la información, tomar iniciativa en los cambios y través del análisis rápido, obtener resultados dentro de los objetivos establecidos.*

Resultó ser una clase muy enriquecedora, ya que de manera muy didáctica y fácil de entender adentramos en el proceso de control de costos y gastos que tiene nuestra empresa, al mismo tiempo, de aprender a cómo calcular y estandarizar una receta y la importancia de los datos históricos en este procedimiento.

Clases : Influencia antropológicas en la gastronomía y el turismo sustentable.

Relator : Marcelo Alvarez

***Objetivo planteado**: Conocer en que se basa nuestra cultura, tomar las herramientas que nos ofrece en las distintas disciplinas, para poder unir actividades afines.*

Cómo los argentinos han rescatado sus costumbres culinarias, a través, de sus rutas gastronómicas, logrando así, que sus tradiciones perduren en el tiempo.

La idea de una ruta binacional, nos resulta muy atractiva ya que nos permitiría proyectar nuestra identidad local, a través, del intercambio cultural, pero es evidente el fortalecimiento de las redes locales entre operadores turísticos y prestadores de servicio para vender este tipo de turismo de rutas, ya que se necesita una visión común.

Visita Institucional : Compras profesionales - Bazar GEO.

Anfitrion : Martin Molteni

***Objetivo planteado**: Compras de utensilios, maquinarias, y equipamiento pesado, de ser requerido, para los negocios propios. Ver novedades y materiales nuevos.*

Visitamos un centro comercial especializado en artículos gastronómicos, pudimos apreciar tendencias nuevas en utensilios y en ambientación, debemos reconocer que adquirimos nuevos productos que estrenamos en nuestra llegada en nuestros locales, resultando ser una sorpresa agradable para nuestros clientes.

Curso Cocina (teórica - práctica) : Pastelería innovadora 1 - Creatividad a través de los materiales.

Relatora : Lucila Baiardi

***Objetivo planteado**: Conocer las bases de la producción de postres y aplicar técnicas básicas para la elaboración de estos.*

La relatora Lucila Baiardi nos expuso sobre las principales tendencias de la pastelería y reposteria en la actualidad, nos entregó los criterios básicos para elaborar de postres utilizando los recursos de siempre, pero esta vez aplicando nuevas técnicas y formas de decoración que nos permitirán realzan y dar un estilo innovador a nuestras preparaciones.

Visita institucional : Casino Trilenium – Cocinas y Areas de Operación

Anfitrion : Norberto Niemetschek

Objetivo planteado: *Conocer la operación de un casino, conocer aspectos importantes en su producción.*

Conocimos las cocinas que abastecen los restaurantes que componen este centro gastronomito y de juegos, además de recorrer sus instalaciones de manos del chef Norberto Niemetscheck, pudimos apreciar los bellos detalles que su salón comedor, además de explicarnos su funcionamiento y operación diaria.

Curso Vinos : Maridaje de vinos y alimento

Relatora : Flavio Rizzuto

***Objetivo planteado**: Introducción al mundo del vino para conocer los aspectos básicos del maridaje y como actúan los vinos sobre los alimentos que ingerimos.*

Desarrollamos una clase en donde nos presentaron las cualidades del vino y la importancia que acompañe los alimentos adecuados, ya que éstos son los que realzan su sabor o se pierda en el paladar, para esto realizamos una degustación de vino y alimentos, en la cual pudimos comprobar lo anterior expuesto.

Asismo, se presentó la forma de " diseñar un Maridaje " analizando las caracteristicas del vino y las de la comida y evaluando la interaccion de gustos – consistencias – texturas – temperaturas y sensaciones tactiles

Curso Bromatología : Gestión bromatológica en el proceso del alimento.

Relatora : Mariana Koppman

***Objetivo planteado**: Como cuidar la integridad de los productos para aprender sobre el correcto almacenamiento y aprender sobre las buenas prácticas continúas.*

Nos instruyó de manera práctica la Dra. Mariana Koppman, sobre los procedimientos de producción, mantención y control de los alimentos, los cuidados que hay que tener en la manipulación y elaboración de nuestros platos para que no se dañen ya que el principal foco de contaminación es nuestra cocina. Y debemos permanentemente capacitar a nuestro personal para recordar las normas de higiene.

Visita institucional : Hotel RED - Sofitel Puerto Madero.

Anfitrion : Olivier Falchi

***Objetivo planteado**: Ver nuevos productos de interés para el público corporativo actual, analizar distintas hotelerías, conocer conceptos actuales decorativos y entender las áreas operativas detrás de los nuevos paradigmas de hoteles.*

En el recorrido de este prestigioso hotel francés, nos acompaño el chef Oliver Falchi, En éste funcionan tres restaurantes los que fueron designados con los colores de la bandera francesa; WHITE, BLUE y RED. Su característica principal es que todos los detalles de su ambientación son del color de su nombre.

En este hotel, realizamos la cena de clausura, así que pudimos degustar las preparaciones que realizan, por supuesto no dejamos escapar ningún detalle.

Conclusión General

Argentina es un destino turístico, que promociona su gastronomía como parte de su oferente, tanto así, que la ha convertido en un producto exportable, a través, de sus conocidos canales de TV el Gourmet y Utilísima mediante los cuales transfieren técnicas y aplicaciones de tecnología en la elaboración de los platos.

La cultura gastronómica que poseen los argentinos, ha forjado la creación de restaurantes de los más diversos estilos, generando una cocina con identidad propia, es por esto, que el ejecutar esta misión en Buenos Aires desde lo íntimo de sus cocinas hasta lo concurrido de sus comedores, despertó el interés de adaptar de acuerdo a las necesidades particulares de cada una de las empresas asistentes.

A partir de las clases prácticas de cocina, surgió una nueva la visión a innovar en la utilización de materias primas locales en la elaboración de los platos, a través, de la creatividad absoluta y la fusión de sabores, otorgando de esta manera identidad al menú y calidad.

Dentro de las herramientas que se entregaron para generar productos con calidad, fue el completo asesoramiento a invertir en una cocina con tecnología, la que equipada con la maquinaria adecuada favorece los procesos de preparación de los productos, la mantención de éstos impidiendo su contaminación, al mismo tiempo, evita pérdidas en el negocio, y permite mejorar los servicios entregados al cliente, de esta manera obtenemos productos de calidad y con valor agregado.

El resultado de las visitas a los diferentes hoteles, fue el observar in situ como se trabaja apoyado con maquinaria adecuada los procesos productivos que se estaban generando en el momento de la visita, así como lo importante de que cada miembro del equipo cumpla un rol especifico.

Es destacable la integración entre los empresarios participante, lo que propicio continuamente análisis de la realidad regional, lo que permitió que se miraran como por primera vez como un complemento y no como una competencia, surgió de manera espontánea el compromiso a crear más gastronomía con identidad, como al vez, ocuparse de capacitar a los miembros de su equipo de trabajo para mejorar los servicios ofrecidos.