



Apetito

hoteles y restaurantes

Manejo de
personal hotelero
P.32

¿Quién abre y
quién cierra?
P.05

Un Gerente
multipropiedad
es una tarea ardua
P.30

Robo
hormiga
P.26

Apasionado del fuego

Sebastián La Rocca y
su proyecto Botaniko

Suscríbase en:
www.apetitoenlinea.com

EDICIÓN N° 146
Febrero - Marzo 2020

f /Revista Apetito



+40,000 profesionales del
sector gastronómico y
hotelero leen **Apetito**

Anúnciese en **Apetito**

y reserve su stand en
Expohore, ExpoVino



Memo Rodríguez
Asesor Comercial
guillermo.rodriguez@eka.net
Cel. (506) 8997-1651
Tel: (506) 4001-6722

Suscríbase

en: www.apetitoenlinea.com
Tel: +506 4001 6728



De la Directora



Por: Nuria Mesalles
Directora
nuria@ekaconsultores.com

Restaurantes abren y cierran

En esta edición de *Apetito*, publicamos esta sección: quién cierra y quién abre. Les compartimos cinco de las muchas razones por las que un restaurante cierra que nos encontramos. Motivos que suenan básicos, pero sin embargo, muy recurrentes.

1. Falta de segmentación de clientes

Los clientes generalmente se agrupan por diferentes características comunes. Esto ayuda a entender las necesidades para crear un buen producto y servicio. Por ejemplo, las parejas jóvenes buscarán que el producto sea visual y saludable, el ambiente acogedor; platos para compartir; una buena carta de cocteles, atención correcta pero sin grandes exigencias. Por otro lado, las personas mayores puede que busquen un producto tradicional, recetas clásicas, ambiente tranquilo y ser tratado como 'un rey'.

2. Mala atención al cliente.

¿Sabía que si el saloner no es amable, el 67% de las personas no recomendaría jamás el restaurante?

Una mala comida puede pasar a un segundo plano con un gran servicio, pero una buena cocina se olvida cuando la atención es mediocre.

3. NO saber cómo dirigirlo al éxito financiero

Si no conoce sus números, difícilmente podrá conocer su negocio.

4. Comida mala.

Parece increíble, pero algunos propietarios no prueban su comida. Pruebe la comida regularmente y realice encuestas para obtener información honesta de sus clientes.

5. La inexperiencia.

Incluso el propietario con las mejores intenciones puede cometer grandes errores por falta de experiencia por no saber cómo administrar un restaurante. Muchos restauranteros no se dan cuenta, ni aprecian las demandas que conlleva ser propietario y administrar un restaurante. Una vez que se dan cuenta, a menudo es demasiado tarde.

Fuentes

<https://www.astarteinformatica.com>

<https://escuelamarketingastronomico.net>

Encuentre estas y otras interesantes
notas en www.apetitoenlinea.com



Restaurantes

Fogo Rodizio & Steakhouse celebra todo el mes del amor y la amistad

En el restaurante Fogo Rodizio & Steakhouse preparan un día muy especial para celebrar el 14 de febrero. Además, durante todo el mes del amor y la amistad se puede disfrutar en pareja del Rodizio a precio de 2x1, en cualquier horario; mientras que todas las noches habrá música en vivo de 8:00pm a 10:00pm.



Restaurantes

Delegación tica participará en evento de Turismo Gastronómico

Por quinto año consecutivo, Costa Rica participará en el XXI Salón Internacional de Turismo Gastronómico, Xantar 2020, considerada la feria más importante del mundo para mostrar lo mejor de la cocina local.



Turismo

3,1 millones de turistas visitaron Costa Rica en 2019

Cifras positivas motivan a quienes realizan actividades productivas en el sector turismo, pues los porcentajes de visitación turística del país crecieron en el último año. Lo anterior, superando el crecimiento mundial y del continente americano, según datos de la Organización Mundial de Turismo.



Proveedores/productos

Café Britt con nuevas meriendas saludables

Britt Bites es libre de gluten, no contiene lácteos, es vegano y no es genéticamente modificado. La nueva apuesta de Café Britt con el lanzamiento de su nuevo producto Britt Bites, un snack fácil de llevar y perfecto para cualquier momento del día. Se pueden escoger entre almendras, marañón, crujiente piña o banano liofilizado, ligeramente cubiertos con una capa de chocolate oscuro 70%.

Presidente

Karl Hempel Nanne
karl@ekaconsultores.com

Asesor Comercial

Guillermo "Memo" Rodríguez S.
guillermo.rodriguez@eka.net
Tel: (506) 8997-1651

Directora de Arte y Comunicación

Nuria Mesalles J.
nuria@ekaconsultores.com

Colaboradores

Arleth Badilla

Directora de Eventos

Silvia Zúñiga
silvia@ekaconsultores.com

Diseño y Diagramación

Irania Salazar Solís

Apetito
La revista para hoteles y restaurantes

Una producción de EKA Consultores Intl.

Tel.: +506 4001-6722

www.apetitoenlinea.com



/RevistaApetito
• EXPHORE (Expo
Hoteles y Restaurantes)
• Expovino Costa Rica



@revistaapetito
@expovino



revistaapetito



16



20



18

Contenido

Aperitivos

- 05. ¿Quién abre, quién cierra?
- 08. Nuevo salón de eventos con capacidad para 800 personas
- 10. Elija el aire acondicionado ideal para su negocio
- 12. Adobe Total Fleet: Una solución de transporte para su negocio
- 15. La forma y el aspecto del hielo sí importan
- 16. Chef Patricia Richer vende su restaurante y regresa a Francia
- 16. "Francia y Japón son los referentes actuales en chocolatería y pastelería"
- 17. Sbarro escogió a Jopco como proveedor
- 18. Una galleta muy versátil
- 18. Cocoa Dulce lanza línea de premezclas
- 19. Bodegas Fernández de Pierola: vinos desarrollados con energías sostenibles
- 20. Marriott en alianza con Flor de Caña
- 20. Hotel estrena habitación inspirada en obra de Jiménez Deredia
- 21. Adiós servidores: ¡Hola Oracle Symphony!

Expovino

- 22. Curso de Sommelier Profesional Escuela Española de Cata - Costa Rica

Gastronomía

- 14. Productos gourmet con sabor alemán
- 24. Botaniko: un espacio donde la innovación se cocina a la leña
- 26. Robo hormiga: una realidad que le cuesta miles de colones a hoteles y restaurantes
- 28. Empresarios del sector se preparan para decirle adiós al plástico

Hotelería

- 30. Ser un gerente multipropiedad es una tarea ardua
- 32. El manejo de personal en el sector hotelero puede convertirse en un dolor de cabeza
- 34. El abc de un buen community manager hotelero

¿Quién abre, quién cierra?

ABRIERON

Chicharronera Acserí Escazú

Ubicación: 50 metros sur de la Plaza Montecazú.

Propietarios: Varios socios.

Chef o jefe de cocina: Marvin Umaña.

Fecha de apertura: 8 de enero del 2020.

Correo: acseriescazu@gmail.com

Zíngara Restaurante

Ubicación: Piedades de Santa Ana, del cruce de Piedades 600 mt norte.

Propietarios: Diego y Gabriela Ventura.

Inversión: \$100 mil (inversión inicial)

Chef o jefe de cocina: Alejandro Vargas.

Fecha de apertura: 17 de enero 2020.

Contacto: info@casazingara.com

La Boquería

Ubicación: Mall San Pedro, tercer piso.

Propietarios: Jennifer Aguilar y Rafael Torres.

Inversión: \$40 mil.

Chef o jefe de cocina: Por definir.

Fecha de apertura: 30 de enero 2020.

Contacto: laboqueria.msp@gmail.com

Little Caesar's Costa Rica

Ubicación: San Pedro, 50 metros este de Muñoz & Nanne.

Chef o jefe de cocina:

Fecha de apertura: 6 de diciembre del 2019.

Contacto: + (506) 2102-0535.

La Botana Picante

Ubicación: Centro Comercial Calle Real, San Pedro.

Propietarios: Alex Rojas.

Chef o jefe de cocina:

Fecha de apertura: Noviembre 2019.

Contacto: hola@labotanapicante.com

Sbarro Costa Rica

Ubicación: Lincoln Plaza y Plaza Amara, Escazú.

Propietarios: Jorge Moya y familia.

Inversión: Más de \$120 mil (reciente apertura en Escazú)

Fecha de apertura: 12 de diciembre del 2019 (local más reciente en Escazú).

Contacto: administracion@sbarrocr.com

Tequila Tacos & Mariachi

Ubicación: Centro Comercial La Paco, local 1, Guachipelín de Escazú.

Propietarios: Alejandro y Esteban Redondo.

Inversión: \$200 mil

Chef o jefe de cocina: Marco Saucedo

Fecha de apertura: 13 diciembre del 2019.

Contacto: contacto@ttmmxcr.com

KFC Limón

Ubicación: Limón, de la Iglesia Católica 25 metros norte.

Propietarios: KFC Intelectiva.

Inversión: \$1.5 millones.

Fecha de apertura: 22 de enero 2020.

Contacto: servicioalcliente@kfccostarica.com

Burger King Curridabat

Ubicación: Curridabat, San José.

Fecha de apertura: 23 de enero 2020.

Sibu Chocolatería y Pastelería

Ubicación: Galería E, Barrio Escalante, San José.

Propietarios: George Soriano y Julio Fernández.

Chef o jefe de cocina: Sergio Echeverría, chef pastelero.

Fecha de apertura: 15 de febrero 2020.

Contacto: info@sibuchocolate.com



CERRARON

Applebee's Costa Rica

Cuándo cerró: Diciembre 2019.

Motivo del cierre: problemas de rentabilidad.

Años de operación: 10 años.

Número de locales: 3.

Ubicación: Lindora, La Bandera y Cariari.

McDonald's San José Centro

Cuándo cerró: Diciembre 2019 / reapertura: 31 diciembre 2019.

Motivo del cierre: traslado de operaciones a otro local.

Años de operación: 49 años.

Número de locales: 1.

Ubicación: Avenida Central, frente al Banco Central de Costa Rica / nueva ubicación: contiguo a la antigua Tienda Simón.

Diverso Café

Cuándo cerró: 14 de enero 2020.

Motivo del cierre: problemas de rentabilidad.

Años de operación: dos años.

Número de locales: 1.

Ubicación: Cartago.

Hooters

Cuándo cerró: 3 de febrero del 2020.

Motivo del cierre: circunstancias particulares de la zona en el último año.

Número de locales: 1.

Ubicación: Moravia.



EXP|HO|RE

El evento para la gente que trabaja en Gastronomía y Hotelería

Edición XX

16, 17 y 18 DE JUNIO, 2020

CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

EXPOSITORES CONFIRMADOS AL 07 DE ENERO DEL 2020

Organiza:

Apetito
La revista para hoteles y restaurantes

Su entrada en www.exphore.com

Para exponer Tel: +506 8997-1651 revistaapetito@ekaconsultores.com

LAZARO
Textiles | Plásticos | Pisos | Alfombras

Manitowoc



JOPCO
ARTÍCULOS PARA OFICINAS Y RESTAURANTES
www.jopco.net

IEG
Software

REFRIGERACIÓN
OMEGA
Tecnología Mundial
Con Talento Local

Pospan
INFORMÁTICA PARA HOTELS Y RESTAURANTES

jura.

Serta

floresx

URNEX

capre

Soporte Real SRL

Juturna
LOVE YOUR WATER

TORK

UNIWASHER
EQUIPOS DE LAVANDERÍA INDUSTRIAL

Café Naranjo
Auténtica Calidad

THERMO KING

GLU NO'S
LIBRE DE GLUTEN

GOLDEN MALTED
AMÉRICA'S WHISKEY

Britt

m3
mileniotres
en química con la naturaleza

Unilever

USDA
Foreign Agricultural Service

Pradell

ALHESA
EQUIPOS Y SERVICIOS DE CALIDAD

TFA

ARTICA
Curtidos Vegetales

Cleeps

KOOLAIRE
by Manitowoc

PENTAIR
EVERPURE • SHURFLO

FOOD PACK

3ALO SPORT
UNIFORMES Y PROMOCIONALES

Escali

BEIRUTE
REFRIGERACIÓN INDUSTRIAL

BIRKADEM SRL
Alimentos Gourmet

BLUE ZONES
NICOYA

BlueTech
INDUSTRIAL

Carbone

CERCHIARI

Deli-Fast
Alimentos congelados

Electromecánica y Refrigeración
DG S.A.

IEPA

Ferva
del norte

GADIS.SA

DINGDONG

gaviota
The Bird & Beehive Association

ib
lifestyles

Las Delicias
—dal 1990—
Tradizione Italiana

LA CORUÑA
espumas y colchones

M K
Language Power Training

NATURAL SINS

OPTIMA SEGURIDAD

HIMPOS

Mar & Tierra
—BAJO CERO—

PROCOM

Pupusitica
Verdadero sabor chileno de mas

SALTO
inspiredaccess

SIEMPRE BELLA

Pere's
SERVICIO AL CLIENTE
RECIBIR CON CALOR

Corso
Lechería

HotSpring
Every day made better

WORLD CENTRIC
FOR A BETTER WORLD

MACRO TORK

Katé
TROPICAL
BED & BATH

Realce
la calidad

PEUGEOT

Cepri
...MÁS que solo herramientas

Grupo CICADEX
En deportes... siempre un paso adelante

PHI
PH INTERAMERICAS

VEINSA
MOTORS

yamuni mayoreo
MUSHROOM FACTORY

ROLLER UP
GARANTÍA Y CALIDAD A SU ALCANCE

ORO VERDE
AGROINDUSTRIAL

salmapack
Empaques personalizados

VEROMATIC
es calidad

DOMUS

AMERICAN BURNERS

Powermaster
CALDERAS

Hubbell
WATER HEATERS

baltur
TECNOLOGIE PER IL CLIMA

Whirlpool
COMMERCIAL LAUNDRY

SOLUTION BOX
Mayorista de Informática y Telecomunicaciones

BRAUN

CITROËN

GLOBAL PARTNERS



Gerardo Morales, administrador del Salón de Eventos Bocadito del Cielo.

Nuevo salón de eventos con capacidad para 800 personas

El Restaurante Bocadito del Cielo ampliará sus servicios e inaugurará en marzo un nuevo espacio para actividades y eventos privados

El inicio de un nuevo proyecto se acompaña de un proceso exitoso, si se cuenta con los aliados indicados. Es por esto, que Gerardo Morales, administrador del Salón de Eventos Bocadito del Cielo, escogió a Yamuni como proveedor de esta nueva línea de negocio que está desarrollando el conocido restaurante cartaginés.

Bocadito del Cielo nació hace 19 años en Cervantes y hasta ahora había funcionado como restaurante y cafetería. Sin embargo, en el año 2018, José Mena, propietario del lugar, decidió aprovechar el espacio que tenía la propiedad para crear un amplio salón de eventos, el cual se encuentra a días de empezar a operar.

El lugar es ideal para el desarrollo de actividades privadas, ferias, exhibiciones, congresos y otros eventos masivos, cuenta con capacidad para 800 personas y con parqueo para aproximadamente 400 vehículos.

Según Morales, al incursionar en este nuevo segmento, decidieron buscar proveedores especializados y que les ofrecieran calidad a buen precio, fue así como conocieron a Yamuni y su oferta de productos y servicios.

“La asesoría que nos brindó este proveedor ha sido vital en el proceso, el equipo de ventas nos visitó, trajo muestrarios, nos guió sobre elecciones de compra acorde a nuestras necesidades y realmente estamos contentos con el servicio tan personalizado recibido”, comentó Morales.

Yamuni dotó al nuevo Salón de Eventos de vajilla, cubertería, cristalería, mantelería, servilletas, equipo para preparación de alimentos y almacenaje, así como más de 80 mesas, que serán vitales en el desarrollo de actividades en el lugar.

Paralelo al Salón, Bocadito del Cielo espera inaugurar próximamente dos habitaciones, las cuales brindarán una alternativa de hospedaje a quienes deseen pasar la noche en el lugar tras los eventos.

Dichos espacios, están totalmente equipados y cuentan también, con accesorios y equipo facilitado por Yamuni. Lo anterior incluye, ropa de cama, blancos, edredones y todo lo necesario para garantizar confort a los huéspedes.

El inicio de una estrecha relación comercial

Bocadito del Cielo comenzó a trabajar con Yamuni a finales del año anterior y esperan continuar haciéndolo, pues debido a esta nueva modalidad de negocio, se espera iniciar pronto la construcción de un hotel en la propiedad para ampliar la oferta de servicios a los visitantes.

“En definitiva, vamos a seguir trabajando con este proveedor para el nuevo proyecto del hotel, pues estamos muy contentos, ya que ellos nos brindaron algo que otros proveedores no, nos visitaron acá en Cervantes y nos atendieron de manera directa”, manifestó Morales.

Aspectos como atención personalizada, plazos de entrega y calidad, son vitales para este negocio, que afirma sentirse muy complacido con el amplio stock de Yamuni y la capacidad de entregarles los pedidos en la puerta del negocio.

Yamuni

Teléfono: + (506) 2255-2066 • info@yamuni.com



Yamuni le vendió a este nuevo espacio cristalería, vajilla, servilletas y mantelería, entre otros productos.



ZOWN
CONTRACTDESIGNFACTORY

Mobiliario plegable, ligero y resistente **para uso profesional**

Fundas elásticas para mesas y sillas **Zown**

planet150



XL180



alexchair



normanchair





Se debe analizar muy bien el espacio antes de escoger el aire acondicionado ideal.

Elija el aire acondicionado ideal para su negocio

El tamaño del área a climatizar, el lugar donde se ubica y la cantidad de personas que transitan por el espacio son puntos a considerar

Saber elegir un correcto aire acondicionado para su hotel, restaurante o negocio, es una decisión que podría ahorrarle costos y evitarle dolores de cabeza. Es por lo anterior, que Refrigeración Industrial Beirute pone a disposición del sector distintas alternativas de la marca Lennox.

Las condiciones de la pared y el techo, así como el tamaño del área a climatizar, son solo algunos de los detalles que se deben tener en cuenta antes de realizar la elección. Beirute ofrece opciones que van desde minisplit, piso cielo y cassette, hasta central de ductos.

“Las dimensiones de la habitación son clave, pero hay que considerar si es un área muy transitada, si está en la montaña o en la playa, si tiene ventanas o es un espacio abierto”, comentó Moisés Mena, técnico de Beirute.

Variedad para cada necesidad específica

El aire acondicionado tipo Split se compone de una unidad exterior (condensadora), usualmente oculta detrás de la pared o en el techo, y una interior (evaporadora), que es la parte visible para los clientes.

Beirute ofrece tres variedades, el minisplit se coloca en la parte alta de la pared y se recomienda para oficinas pequeñas o cuartos de hotel. Tienen una capacidad de 9.000 BTU a 24.000 BTU. Una habitación de 4x4 metros, por ejemplo, puede utilizar un aire de 12.000 BTU.

Por su parte, las unidades piso cielo se pueden montar en el techo o el piso. Se recomiendan para locales pequeños y ambientes abiertos con alta rotación de personas. Tienen una capacidad de 36.000 BTU a 60.000 BTU.

Por último, el cassette se coloca en el cielo raso y para el cliente tiene la apariencia de una rejilla de ventilación. Es ideal para techos falsos y ofrece un acabado muy estético. Según la ubicación que se le dé, la distribución del aire puede ser de 360°. La capacidad es la misma de las unidades piso cielo. Sumado a todo lo anterior, existe el sistema central de ductos, conformado por una unidad interior (manejadora de aire) y una unidad exterior (condensadora), diseñado para trabajar en conjunto a través de un sistema de ductería. Ambas partes quedan ocultas a la vista el cliente, ya que el aire llega a los recintos a través de ductos y sale a través de rejillas. Estos equipos son ideales para edificios de varios niveles y tienen una capacidad de 18.000 BTU a 60.000 BTU.

Finalmente, para edificios más grandes, se cuentan con la línea VRV y Chillers, superiores a 60.000 BTU. Todas estas alternativas son compatibles con sistemas de monitoreo y control para una administración inteligente.

Refrigeración Industrial Beirute

Teléfono: + (506) 2521-6464



El minisplit se recomienda para oficinas pequeñas y cuartos de hotel.



Las unidades piso cielo son ideales para espacios con alta rotación de personas.



El cassette se coloca en el cielo raso y tiene un acabado muy estético.

La comodidad de sus huéspedes en nuestras manos



Todo comienza en un
ambiente confortable
donde puedan descansar
tranquilamente.



Aire acondicionado residencial y comercial



Adobe Rent a Car a través de su división de renting Total Fleet ofrece variedad de vehículos para dar respuesta a las distintas necesidades de los clientes.

Adobe Total Fleet: Una solución de transporte para su negocio

El renting permite el arrendamiento de flotas vehiculares a largo plazo según las necesidades específicas de cada cliente

Adobe Rent a Car es una empresa dedicada al alquiler de vehículos desde hace 30 años, labor que le permitió detectar la necesidad empresarial de tercerizar servicios, razón por la cual hace 12 años se creó la división de renting llamada Total Fleet.

Esta empresa ofrece automóviles, paneles y variedad de vehículos comerciales de trabajo, así como pick up y camiones de máximo cinco toneladas. Lo anterior, con el fin de ofrecer soluciones que se adapten a sus necesidades, buscando una mejor agilidad en sus labores operativas.

Paula Sánchez, ejecutiva de ventas de renting Total Fleet, recomienda a las empresas esta modalidad de alquiler de vehículos a largo plazo, pues les brinda a los empresarios una solución efectiva de transporte, lo cual les permite poder dedicarse a su negocio principal.

"Hablamos de un producto hecho a la medida, el cual permite tener un vehículo a través de contratos a largo plazo, los cuales van desde dos hasta cinco años. Para esta división contamos con todo tipo de vehículos en variedad de marcas y modelos", manifestó Sánchez.

El renting ofrece modalidades como empresarial, comercial y de carga y en el caso de la división Total Fleet de Adobe Rent a Car cuenta con clientes de empresas distribuidoras de vinos y alimentos, así como catering service, hoteles, restaurantes, pymes, heladerías y empresas de equipos de cocina, entre muchas otras.

Beneficios del renting

- Aumenta el flujo de efectivo al optimizar costos de mantenimiento y operación relacionados con la flota vehicular. Además, no se asume el riesgo de la depreciación a futuro.
- Permite enfocar el capital de la empresa en el negocio principal y garantiza la posibilidad de tener a la mano un vehículo acorde a la necesidad del momento.
- Disponibilidad de personal con amplia experiencia en administración de flota y optimización de recursos, gracias a la unificación de los procesos de facturación.

Suma a sus ganancias y a sus intereses

Adobe Rent a Car además, es un socio comprometido con el ambiente, ya que es una empresa que cuenta con certificación carbono neutral y Bandera Azul Ecológica, lo cual facilita a sus clientes la trazabilidad en el

manejo de residuos en un ámbito tan importante como es el transporte. La modalidad de renting ofrece la posibilidad de servicios opcionales como lo son accesorios, GPS, rotulación, entre otros aspectos a considerar. Asimismo, en el caso del servicio brindado por Total Fleet se puede contar con vehículo provisional sustituto y trato corporativo para alquileres adicionales.

Finalmente, dentro de los múltiples puntos a favor de la modalidad de renting, destaca el poder recibir beneficios de una economía a escala y la ventaja de ahorrarse gastos de formalización y obtener beneficios fiscales.

Total Fleet

Teléfono: + (506) 8920-1955 • totalfleet@adobecar.com





TENEMOS LA SOLUCIÓN DE TRANSPORTE PARA SU NEGOCIO:

Dos modelos de alquiler de vehículos a corto y largo plazo

Adobe Rent a Car - Corporativo

- ✓ Alquileres diarios, semanales, mensuales y anuales
- ✓ Variedad de vehículos desde sedanes económicos hasta paneles de carga
- ✓ Condiciones y beneficios preferenciales

Adobe Total Fleet – Renting

- ✓ Contratos desde 2 hasta 5 años
- ✓ Adquisición del vehículo nuevo según sus necesidades
- ✓ Soluciones a su medida con servicios personalizados según requerimiento

Deje su flota en manos de los expertos, la compañía con las mejores calificaciones en índices de satisfacción de clientes.*



*Fuente: Reporte de Satisfacción del Consumidor, categoría Alquiler de vehículos a largo plazo para Costa Rica. Centroamérica en 7 Días® | División Investigación de Mercados El Salvador



2542-4816



totalfleet@adobecar.com

Productos gourmet con sabor alemán

Jaleas Villa Blanca cuenta con una amplia línea de jaleas y salsas ideales para acompañar carnes, quesos y vinos



Villa Blanca cuenta con más de 30 productos y ampliará en 2020 su línea de jaleas libres de azúcar.

Once años atrás Desiree Agüero heredó de una amiga de la familia de origen alemán la receta de sus jaleas. En Alemania las jaleas y conservas son una preparación común, pues los alemanes acostumbran procesar las frutas para poder tenerlas a disposición en épocas como el invierno donde no hay cosecha.

Agüero recibió el negocio de las jaleas como un regalo y tomó la decisión de hacerlo crecer; fue así como puso toda su creatividad a trabajar y generó nuevas recetas. Hoy en día Villa Blanca, pese a ser una pyme desarrolla más de 30 productos.

Las jaleas son el estandarte de esta pequeña empresa, que cuenta con 20 sabores, tales como toronja, maracuyá, naranja agria, mora, piña, mandarina, fresa y muchas más presentaciones que incluyen jaleas sin azúcar y orgánicas. Recientemente Villa Blanca realizó el lanzamiento de una nueva línea de jaleas para diabéticos, esto en sabores como piña, fresa y guayaba con cas. Además, de la nota dulce que dan las jaleas, esta marca cuenta con chileros y salsas, las cuales destacan por resaltar el sabor de los platillos y aportar una sutil sensación de picante.

Las salsas disponibles hasta hora son chile dulce con chile picante, cerveza con chile picante y vino con chile picante, mismas que pueden utilizarse para adobar o acompañar carnes y quesos.

Acorde con Agüero, cuentan también, con vino caliente, un producto muy común en Alemania, esto debido a las bajas temperaturas que vive ese país en invierno. Dicha propuesta, se une a los pepinos sin cáscara, recomendados para sándwiches y hamburguesas.

"Nuestros productos son perfectos para el sector gastronómico, esto por su estilo gourmet y su inigualable sabor. El restaurante Andiamo La, es cliente nuestro y usa nuestra salsa de vino con chile picante, asimismo, el chef de Punta Leona acostumbra adquirir algunos de nuestros productos", comentó Agüero.

Según Desiree como parte del negocio, ella desarrolla productos específicos para chefs, hoteles o restaurantes que quieran una jalea o salsa en especial o deseen modificar alguna de sus recetas para satisfacer una necesidad en particular de sus clientes.

Productos 100% naturales

Villa Blanca no utiliza ningún ingrediente artificial, las frutas y vegetales son producidos en su mayoría por Desiree en una pequeña huerta en su casa, donde cuenta también, con una cocina dedicada exclusivamente al desarrollo de sus productos.

Todas las jaleas y salsas vienen en envases de vidrio, pues al no contar con preservantes ni químicos, esta es la mejor forma de empacarlos al vacío y garantizar su durabilidad.

"Yo en mi huerta voy procesando según la demanda y los productos que no produzco los compro a conocidos o productores que he verificado trabajen de manera natural. En el caso de nuestros productos orgánicos, si compro solo a proveedores certificados", afirmó Agüero.

Auto Mercado, Entre Migas y Eurogustos, son algunos de los supermercados y tiendas que ofrecen los productos de Villa Blanca. Por otro lado, Desiree acostumbra participar en distintas ferias para dar a conocer su oferta.

Para el próximo año esta empresaria espera ampliar su línea de productos sin azúcar; esto tras la positiva respuesta recibida por los consumidores en Feria Alemana, donde Desiree confirmó que hay oportunidad de crecimiento para estos productos.

Adobes, bases para salsas, aderezos y acompañamientos, son algunos de los usos que Agüero recomienda para sus jaleas y salsas, mismas que resultan ideales para acompañar carnes rojas, pollo, pato, quesos y vinos.

Todos los productos de Villa Blanca son 100% libres de gluten, pues pese a no tener esta certificación, la empresaria asegura que la cocina donde prepara los productos ha sido destinada únicamente a la empresa desde sus inicios.

Jaleas Villa Blanca

Teléfono: + (506) 2279-0120



Desiree Agüero, propietaria de Jaleas Villa Blanca.

La forma y el aspecto del hielo sí importan

El hielo media luna de Hoshizaki cuenta con una serie de características que lo diferencian de los demás y potencian su funcionalidad

Que el hielo logre enfriar bebidas a la perfección y que esté siempre listo para su uso, son aspectos que todo negocio necesita en el trajín de la operación diaria. Es por lo anterior, que las máquinas de hielo Hoshizaki cuentan con tecnología que garantiza resultados superiores.

La forma sí importa, es por esto, que el hielo media luna o "crescent" de Hoshizaki con su forma redondeada y superficie inferior plana, funciona para enfriar bebidas a la perfección, además, no tiene sabor; es transparente y se derrite lentamente. A continuación, algunos aspectos a tener en cuenta, sobre un elemento tan importante como el hielo.

El borde: la característica más inigualable del hielo "crescent" de Hoshizaki es su forma única, que permite servir mezclas de bebidas sin salpicaduras. Al mismo tiempo, es el hielo más económico, ya que desplaza la bebida de forma óptima. **Enfriamiento de bebidas:** gracias a su 0% de impurezas, el hielo no tiene absolutamente ningún sabor y es la base óptima para cócteles.

No se pega: los bordes redondos del hielo evitan que se pegue, aún en cubiteras para enfriar bebidas, mantener carne, pescado, productos frescos o exhibir buffets. Los productos frescos o los recipientes de un buffet se pueden reorganizar sin que la textura ni el sabor se vean afectados.

Aspecto apetecible: debido a que el hielo es transparente, permite la exposición de productos totalmente cubiertos y protegidos, pero igualmente visibles para el cliente.

Enfriamiento de botellas sin daños: el hielo es duro y compacto, pero gracias a su superficie suave y redondeada, es el tipo de hielo ideal para evitar daños a las botellas y sus etiquetas.

Jopco proveedor de Hoshizaki en Costa Rica
Teléfono: + (506) 2215-3545 • info@jopco.net



El hielo ideal puede ayudar a mejorar la calidad de las bebidas que se ofrecen a los clientes.



(506) 2215-3545



Guachipelín, Escazú



info@jopco.net



www.jopco.net

JOPCO

SE VENDE

Chef Patricia Richer quiere vender su restaurante y regresar a Francia

La Terrasse ubicado en San José, junto con todo su equipo, decoración y mobiliario, así como dos meses de formación en cocina francesa son parte de la venta

Tras once años en Costa Rica, la chef Patricia Richer, pone fin a su estancia en suelo nacional y decide retornar a su natal Francia. Debido a esta situación, Richer ha decidido poner a la venta su restaurante La Terrasse.

El negocio que esta experta en gastronomía francesa plantea, incluye la venta de la sociedad La Terrasse (responsabilidad limitada), además de equipo, decoración y mobiliario, todo ubicado en una casa antigua localizada en Barrio Otoya en el corazón de la capital.

La Terrasse se encuentra referenciado como uno de los cinco mejores restaurantes de San José y cuenta con excelentes valoraciones en plataformas digitales. La propiedad donde se encuentra el restaurante tiene una superficie de 220 m² y se establecerá un nuevo contrato de alquiler para el comprador. Como parte de la venta, Richer ofrece la posibilidad de uno o dos meses de formación en cocina. Todo esto, con el fin de que el espacio mantenga su concepto especializado en cocina francesa, si el nuevo propietario así lo desea.

"El restaurante es proveedor de la Unión Europea para eventos gastronómicos. Asimismo, el 85% de la clientela es principalmente local, 10% embajada y 5% políticos y turismo, lo que permite un retorno regular durante todo el año", afirmó la chef.

El precio actual del restaurante son \$150 mil (negociable), lo cual incluye los dos meses de formación, distribuidos en ocho horas semanales. El establecimiento cuenta con dos parqueos públicos cercanos para comodidad de los clientes.

La chef Patricia Richer espera unirse a la delegación de los discípulos Escoffier

de su región, esto, sin discontinuar el contacto con el chef Randy Siles, embajador de la cocina costarricense y también, discípulo Escoffier, con quien espera seguir desarrollando proyectos gastronómicos franco-costarricenses.

Contacto:

Teléfono: + (506) 8939-8470



La chef Patricia Richer ha decidido regresar a Francia y por eso pone a la venta su restaurante.

"Francia y Japón son los referentes actuales en chocolatería y pastelería"

Esto aseguró el chef belga Michel Eyckerman, quien afirma que este sector es cada vez más exigente y busca perfección en cada creación

Michel Eyckerman es especialista en chocolatería en Belcolade, nacer en Bélgica le impone a este chef un alto estándar; pues ser originario de un país donde la industria del chocolate es parte de la cultura genera altas expectativas sobre su trabajo.

Este experto se ha dedicado en los últimos años ha realizar esculturas de chocolate y aunque afirma que cursos y capacitaciones le han permitido pulirse, este trabajo es producto de una pasión, misma que es parte de su vida desde los 14 años, cuando empezó a trabajar en las pequeñas chocolaterías de su país.

"Actualmente, la tendencia en el mundo del chocolate es preocuparse por todo el proceso, desde la etapa de producción del cacao, hasta el desarrollo del chocolate como producto. Por otro lado, se está posicionando la tendencia de desarrollar chocolates más saludables, bajos en azúcar y más fáciles de digerir", comentó Eyckerman.

Tras más de una década en Belcolade, Michel se ha incorporado también, al área de la pastelería, en la cual asegura los esfuerzos se inclinan al desarrollo de panes y pasteles elaborados, llamativos a la vista y con gran sabor; esto de la mano del uso de ingredientes naturales, dejando cada vez más de lado lo artificial.

Japón y Francia, son según la visión internacional de este chef, quienes marcan tendencia en chocolatería y pastelería. Japón con sus texturas y presentaciones llenas de originalidad y Francia con su técnica impecable, siempre sinónimo de calidad.

Belcolade Costa Rica

Teléfono: + (506) 2573-7511



Michel Eyckerman, experto en chocolatería de Belcolade recomienda realizar esculturas con chocolate bajo en grasa. Una escultura de este tipo puede representar mínimo tres días de trabajo.

Sbarro escogió a Jopco como proveedor

Los propietarios de la franquicia Sbarro en Costa Rica nos cuentan cuales son los aspectos más importantes para ellos a la hora de elegir un proveedor

En noviembre anterior abrió el primer local de Sbarro en el país, esto gracias al espíritu emprendedor de una familia que acostumbraba disfrutar del sabor de esta pizza en otros países y que decidió traer el concepto y ponerlo a disposición de los costarricenses.

Acorde con Jorge Moya, propietario de esta franquicia en suelo nacional, no basta con el deseo de querer poner a caminar un negocio, en el caso de una franquicia existen lineamientos y requisitos estrictos que deben cumplirse para ofrecer un producto de calidad.

"La franquicia nos exigió ciertas marcas y tipos de equipos, de hecho uno de los representantes vino al país y nos acompañó en el proceso de selección de proveedores. Para el cierre del 2019 inauguramos nuestro segundo restaurante, esto para una inversión total de \$120 mil", afirmó Moya.

Puntualidad, amplio stock, calidad, servicio técnico, atención personalizada, respuesta inmediata, variedad de equipo y respuesta a varias necesidades en un mismo lugar; son algunos de los puntos claves que este empresario analiza antes de tomar la decisión de empezar a trabajar con un proveedor.

Sbarro compro hornos tradicionales y de vapor, equipos de refrigeración, batidoras, baño maría, mesas de trabajo, menaje para cocina, platos, vasos y variedad de utensilios para sus dos locales en Jopco. Según Moya, este fue el proveedor que dio mejor y más oportuna respuesta a las necesidades de su negocio.

Jopco

Teléfono: + (506) 2215-3545 • info@jopco.net



Jorge Moya, Jorge Moya y José Moya, propietarios de la franquicia de Sbarro en Costa Rica.







LAVAVAJILLAS

 (506) 2215-3545

 Guachipelín, Escazú

 info@jopco.net

 www.jopco.net





Una galleta muy versátil

Por Pozuelo

La Soda Pozuelo va con todo, es por esto que se ha convertido en un acompañamiento infaltable y en eje central de innovadoras recetas

Con olla de carne, frijoles molidos, guacamole, pico de gallo, quesos, picadillos, mermeladas y por supuesto, con ceviche. La Soda de Pozuelo se ha ganado un lugar privilegiado como base o acompañamiento de gran cantidad de platillos.

Esta versátil galleta, funciona para la merienda, el desayuno, el almuerzo o la cena, además, se ha posicionado en reuniones y fiestas, pues es un complemento para variedad de dips.

Quienes se encargan de la cocina se han limitado a utilizar la Soda como acompañamiento, sin embargo, este producto puede funcionar como base para deliciosas recetas, sorprendentemente muchas de ellas, podrían ser postres como crocantes, cajetas y turrone.

Receta de dulces de nuez son Soda:

Ingredientes:

1 taza de nueces picadas

½ taza de miel

1 taza de azúcar moreno

Vainilla al gusto

Pizca de sal

28 cuadros de galleta Soda Pozuelo

Preparación:

Coloque en una bandeja las galletas Soda y póngalas al horno a 350°F. Agregue en un recipiente el azúcar moreno, la miel, la vainilla, una pizca de sal y mezcle bien. Lleve al microondas 15 minutos en intervalos. Finalmente, coloque la mezcla a las galletas y agregue las nueces.

Más recetas con Soda en:

<https://pozuelo.com/recetas/dulcesdenuecescongalletasodapozuelo/>

Tel: +506 4001-0686



La Soda de Pozuelo es un acompañamiento ideal y funciona también como ingrediente de cualquier receta.



La marca innova con nueva línea de premezclas para postres y repostería.

Cocoa Dulce lanza línea de premezclas

Brownies, pastel de chocolate, pancakes y crema chantilly, es parte de lo que se puede preparar con este nuevo portafolio de productos de la marca

Como parte de su línea de innovación Cocoa Dulce decidió diversificar su oferta y lanzó al mercado una nueva categoría de productos. Estas premezclas permiten desarrollar fácil y rápido diversos placeres dulces, esto sin dejar de lado el sabor casero.

Con solo mezclar y hornear, los amantes de la cocina podrán tener brownies, pastel de chocolate, pancakes y crema chantilly. La idea es que esta opción aporte versatilidad y rapidez a las preparaciones y postres.

Cada una de las nuevas mezclas está pensada para ahorrar tiempo e incentivar la creatividad de quienes disfrutan la indulgencia del chocolate y compartirla con los demás.

¿Cómo prepararlos?

Pancakes: La mezcla de pancakes brinda la oportunidad de preparar tres diferentes recetas (pancakes, waffles y crepes), esto en tan solo tres pasos y con un ingrediente sorpresa, los chips sabor chocolate para agregar al gusto.

Brownies: Con el uso de tres ingredientes y cuatro pasos se pueden preparar brownies de chocolate, gracias a una presentación de 350g. Además, se pueden experimentar texturas añadiendo nueces.

Pastel de Chocolate: Tres ingredientes y cinco pasos, permiten tener este postre, que debido a la mezcla ofrece la versatilidad de preparar ya sea una porción completa o unos cupcakes.

Chantilly en polvo: Esta es una mezcla que permite decorar, cubrir y rellenar diversas recetas. La presentación es de 80g y está lista en tres minutos.

Facebook: Cocoa Dulce Tel: +506 4001-0686

Bodegas Fernández de Pierola: vinos desarrollados con energías sostenibles

A partir de este año Delika incluye a su portafolio de productos estos vinos españoles de alta gama

Desde dos viñedos familiares ubicados en España y pertenecientes a la familia Fernández de Piérola, viene la nueva propuesta que Delika trae en este 2020 a sus clientes, se trata de Bodegas Fernández de Pierola, enclavado en Moreda de Álava (D.O.Ca. Rioja) y Bodegas Traslascuestas, situado en Valcavado de Roa (D.O. Ribera del Duero).

Estos vinos españoles, ofrecen cuatro alternativas a base de Tempranillo, de las cuales, tres son tintos (Labraz tinto, Traslascuestas Roble y Pierola Crianza) y una es blanca, (Pierola Tempranillo Blanco).

Dicho Tempranillo Blanco es un vino muy especial, ya que procede de una mutación genética natural a partir de una cepa de Tempranillo rojo, fue descubierta en 1988 en un antiguo viñedo en La Rioja y fue aprobado para elaborar en 2009, esto tras muchos estudios y análisis por parte de la D.O.Ca. Rioja, hoy en día, representa uno de los vinos más particulares y novedosos del momento.

Fiel a su tradición, esta Bodega elabora vinos de alta expresión, con un perfil de cata que permite apreciar características particulares, como lo son potencia, estructura, cuerpo y equilibrio general.

La filosofía de Bodegas Fernández Pierola, es que el viñedo sea el protagonista de sus vinos y que la crianza en barrica los afine. Lo anterior, para lograr calidad, técnica enológica y equilibrio de aromas, lo cual garantiza vinos complejos, intensos y elegantes.

Un factor determinante en el desarrollo de estos vinos es la conciencia ambiental de la Bodega, pues la energía se obtiene de energías naturales y respetuosas con el medio ambiente, tales como energía eólica, geotérmica y solar; esto como parte de la elaboración de los vinos y del aspecto diferenciador que los caracteriza.

Delika Teléfono: + (506) 2239-1019



Los vinos de Bodegas Fernández Pierola sobresalen por su cuerpo, potencia y estructura.



Vinos de la Rioja

singulares por naturaleza

FERNÁNDEZ DE PIÉROLA

Vinos complejos, intensos y elegantes.





@delikacr

Tel: 2239-1019 | www.delika.cr | Distribuidor exclusivo para Costa Rica



Marriott en alianza con Flor de Caña

El JW Marriott Guanacaste Resort & Spa en alianza con Flor de Caña inauguró el Rum Bar.

Ambas marcas, que tienen en común su fuerte compromiso con la sostenibilidad, se unieron con la intención de llevar una experiencia novedosa a sus clientes.

Es por ello que ahora los huéspedes y visitantes del hotel pueden disfrutar de la ronería especializada de Flor de Caña y cocteles premium a base de ron en el nuevo bar, un lugar cuyo diseño sobrio y elegante estuvo inspirado en las barricas.

“El bar tiene una calidez de acabados e iluminación que realmente hacen que el huésped quiera experimentar la historia del ron y aprender más”, dijo Luis Felipe Monge Méndez, gerente On Premise de Flor de Caña.

Para quienes compren una botella, el hotel le colocará una etiqueta y la guardará durante su estadía para que la disfruten cada noche.

El bar está abierto de 5 p.m. a 11 p.m. y pronto ofrecerá catas de ron para educar al público y dar una experiencia completa.

“Es una experiencia sensorial el sentir los olores a madera que realmente hacen eco con el olor del ron”, agregó Monge



Hotel estrena habitación inspirada en obra de Jiménez Deredia

Propiedad de un empresario guatemalteco, Studio Hotel Boutique Costa Rica destaca por contar con gran cantidad de obras de arte, lo cual lo convierte en el espacio con mayor cantidad de piezas de este tipo después de la Galería Nacional.

Cerca de 98 piezas de artistas como Marcia Salas, Rafa Fernández y Jorge Jiménez Deredia, se encuentran en distintas áreas del hotel, el cual cuenta con 82 habitaciones, de las cuales seis son temáticas, la más reciente de ellas inaugurada en enero anterior inspirada en la obra de Jiménez Deredia.

Pau Freixas, chef ejecutivo de Studio Hotel Boutique Costa Rica, desarrolló con motivo de la inauguración de la nueva habitación, un menú que representaba algunas de las obras de Jiménez Deredia, dando muestra de creatividad e innovación.

“Buscamos con nuestra propuesta elevar la cocina y los ingredientes costarricenses a otro nivel, en este menú en particular se buscó evocar la obra de este gran artista, pero se han desarrollado menús basados en la muestra de otros artistas. Como parte de nuestra propuesta gastronómica, estamos lanzando también, en nuestro restaurante un concepto de comida urbana, esto con el fin de captar otro segmento del mercado”, comentó Freixas. Actualmente, Studio Hotel, se encuentra realizando un cambio de vajilla, pues han adquirido piezas únicas desarrolladas por un ceramista de la zona de Santa Ana, quien les diseñó una novedosa propuesta de vajilla, que va acorde con el concepto artístico del hotel.

Acorde con Hazel Carvajal, encargada de mercadeo de Studio Hotel Boutique Costa Rica, el hotel se encuentra planeando para este año varias actividades de celebración por su décimo aniversario. Asimismo, realizarán un evento especial para el próximo 14 de febrero con detalles que estarán compartiendo en sus redes sociales.

Studio Hotel Boutique

Teléfono: + (506) 2282-0505



El artista, Jorge Jiménez Deredia y Hazel Carvajal, encargada de mercadeo de Studio Hotel Boutique Costa Rica.



Pau Freixas, chef ejecutivo de Studio Hotel Boutique Costa Rica.



La habitación inspirada en la obra de Jiménez Deredia se une a las otras cinco habitaciones temáticas del Hotel.

Adiós servidores: ¡Hola Oracle Symphony!

Hoteles y restaurantes podrán contar con una herramienta de administración y punto de venta integral. Esto debido a la alternativa que ofrece Pospan, la cual integra software y hardware, todo bajo el respaldo de Oracle Hospitality.

Esta herramienta garantiza eficiencia y agilidad empresarial habilitada en la nube, lo cual brinda la capacidad de continuar operaciones aún sin internet. Sumado a lo anterior, las distintas opciones de hardware, facilitan la atención del salonerio a los clientes.

Este sistema de administración permite un control centralizado de menús, precios y promociones, tanto de uno como de varios negocios. Además, garantiza la funcionalidad de la cocina, a través de pantallas intuitivas y estadísticas de rendimiento.

El mercadeo y la fidelización de los clientes, es también posible gracias a Symphony, esto debido a planes de lealtad, administración de bases de datos de clientes, así como pedidos en línea, tarjetas de regalo y aplicaciones de pago.

Acorde con Michael Moreno, ejecutivo de ventas de Pospan, la empresa facilita para hotelería, las cerraduras inteligentes ASSA ABLOY, las cuales cuentan con tecnología anti-clonning y son de apertura con tarjeta, así como reutilizables y programables para seguridad del huésped.

Dichas cerraduras, poseen tecnología bluetooth, lo cual permite enviarle al huésped la llave de su habitación al celular. Lo anterior, colabora con el medio ambiente al no utilizar plásticos.

Pospan

Teléfono: + (506) 2296-2345



La novedad de Symphony es que ofrece la oportunidad de trabajar sin servidores, manteniendo toda la información segura en la nube.



**Soluciones para
Hoteles y Restaurantes**



**Cerraduras Electrónicas
y Cajas Fuertes**



Fernando Rojas
frojas@pospan.com
Tel: +506. 22962345

ASSA ABLOY
The World's Leading Lock Group



Curso de Sommelier Profesional Escuela Española de Cata - Costa Rica

El segundo curso se llevará a cabo del 4 de mayo al 13 de diciembre del presente año

Desde el año anterior, se comenzó a impartir el primer curso de la carrera de sommelier profesional en las instalaciones de Tierra de Vinos-Novillo Alegre Plaza Antares en conjunto con la Escuela Española de Cata (EEC) con sede en Madrid, ente que ha sido galardonado con el premio Excelencia al Mejor Centro de Formación en el 2017 y el International Wine Challenge 2016-2017, entre otros premios.

De dicha Escuela son egresados varios campeones sommelier que representan a España en concursos a nivel mundial. El objetivo principal de esta apertura de curso es profesionalizar el servicio en restaurantes y lugares de turismo, así como brindar una oportunidad de capacitación a amantes del vino y otras bebidas.

Concepción Suárez, primera sommelier profesional graduada de la Escuela Española de Cata, quien funge como coordinadora y enlace entre Tierra de Vinos-Novillo Alegre Plaza Antares y la Escuela Española de Cata-Madrid, ha sido hasta ahora la encargada de brindar el curso de Sommelier Profesional. Por su parte, el empresario Guillermo Lavari, propietario de Tierra de Vinos y el Novillo Alegre ha decidido trabajar en conjunto con la Escuela Española de Cata-Madrid, cuyos propietarios son Carmen Garrobo y Arturo Hurtado, esto con el fin de ofrecer en el país una posibilidad integral de capacitación, la cual espera, se convierta en una extensión de una escuela tan prestigiosa como la española, con más de 25 años de experiencia.

Metodología

El curso de Sommelier Profesional está conformado por tres etapas que son: online vía plataforma Moodle, presencial los lunes de 6:30 p.m. a 10:00 p.m. (con cata y maridaje) y presencial (13 al 23 de abril a tiempo completo), en la cual se contará con cinco expertos profesores de la EEC procedentes de Madrid España.

Horario del curso

Las horas del curso serán 370 horas online, 80 horas presenciales con giras de estudio y 70 horas como parte de la modalidad presencial. Lo cual incluirá catas de más de 200 productos como vinos y otras bebidas nacionales e internacionales.

La metodología del curso se complementa con historia y geografía del vino con temas de regiones vinícolas, así como con viticultura con énfasis en Terroir; enología, etiqueta y protocolo de servicio del vino, análisis sensorial (cata), maridajes y otros temas relacionados con el mundo de alimentos y bebidas.

Por otro lado, se abarcarán también, temas como catas de aceite de oliva, aguas, cervezas, té y café, degüelle de portos, catas de destilados (pisco, ron, whisky) y catas técnicas de espumosos (licor de tiraje).

Oportunidad para mejorar el servicio del vino en los negocios del sector

Guillermo Vargas, encargado de Tierra de Vinos y estudiante del primer curso de la carrera de sommelier en Costa Rica, asegura que este título es reconocido a nivel internacional y cuenta con el respaldo de La Escuela Española de



MSc. Concepción Suárez, encargada de coordinar el curso de Sommelier Profesional de Tierra de Vinos, quien además es geógrafa UCR-Univ. Federal de Rio de Janeiro.



Los cursos son impartidos en El Novillo Alegre de Plaza Antares

Cata, lo cual permite a los participantes pertenecer a la Asociación de Sommeliers de Madrid.

Dentro de este primer grupo de profesionales que se graduaron en abril, se encuentran profesionales de distintas áreas, entre ellos, médicos, ingenieros, abogados, biólogos, geólogos, informáticos y empresarios y colaboradores de negocios gastronómicos como el Novillo Alegre e Italia en Casa.

Lo anterior, evidencia el potencial del curso, que está dirigido a nivel general a todos aquellos apasionados de la cultura del vino, su historia y servicio. El costo del curso y las formas de pago, ya están disponibles y se pueden consultar en los contactos de Tierra de Vinos.

Profesionales capacitados y de gran experiencia, serán los encargados de compartir con los estudiantes, entre ellos, Carmen Garrobo, presidenta de la Asociación de Sommeliers Profesionales de Madrid, quien es experta en cata y análisis sensorial y ha figurado como jurado en concursos internacionales. Visitará el país también, Carlos Gómez, oleo cultor, maestro almazarero, máster en olivicultura y eleotecnía y técnico en cata y análisis sensorial en aceites virgen extra. Finalmente, se contará con la presencia de Juancho Asenjo, quien es especialista en elaboraciones de vinos de Italia-Francia y docente de la EEC.

Cursos

Curso especialista en análisis sensorial

Este curso es dirigido a personas conocedoras del mundo del vino, quienes recibirán vía online los temas a profundizar. Para esta modalidad se cuenta únicamente con tres cupos. Durante estas fechas se catan diversidad de productos como parte de la práctica.

Especialista en cata de vinos

Fecha: 13 al 23 de abril 2020

Hora: 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Lugar: San Pedro Montes de Oca

Cursos libres: impartidos por profesionales de La Escuela Española de Cata

Fechas: 14 – 22 abril.

Hora 6:30 a 9:00 pm. (CUPOS LIMITADOS)

Día: Martes 14 de abril

Horario: 6:30 p.m. a 9:00 p.m.

Regiones geográficas de zonas productoras de los vinos de España.

Impartido por: Carmen Garrobo Martínez.

Día: Miércoles 15 de abril

Taller olfativo y gustativo (cata de vinos).

Impartido por: Carmen Garrobo.

Día: Jueves 16 de abril

- Elaboraciones Especiales: vinos de Andalucía Occidental, Jerez y Montilla-Moriles (crianza biológica) fino, manzanilla, amontillado.

Impartido por: Carmen Garrobo.

- El aceite de oliva virgen extra en la restauración (cata, tipos, ensamblaje y cata de aceites).

Impartido por: Carlos Gómez.

Día: Viernes 17 de abril

- Cata y práctica de corte de pieza de jamón ibérico (cata, tipos y su maridaje con ejercicio práctico de corte de jamón).

Impartido por: Carlos Gómez.

- Vinos del Mundo: Australia, Sudáfrica y Nueva Zelanda

Impartido por: Juancho Asenjo.



Arturo Hurtado, propietario de La Escuela Española de Cata y Carmen Garrobo, directora y copropietaria de La Escuela Española de Cata.



Guillermo Vargas, encargado de Tierra de Vinos.

Día: Lunes 20 de abril

- Presentación segundo curso Sommelier Profesional de La Escuela Española de Cata en Costa Rica.

Docente especialista: Carmen Garrobo.

- Elaboraciones Especiales: vinos de doble fermentación: Preparación "Licor de Tiraje".

Impartido por: A definir.

Día: Martes 21 de abril

- Elaboraciones Especiales: (vinos dulces naturales): cata de oports, madeiras, px (ejercicio práctico de degüelle oporto)

Impartido por: Carlos Gómez.

- Vinos del Mundo: Francia (Borgoña, Burdeos y Loira Ródano y Sur de Francia)

Impartido por: Juancho Asenjo.

Día: Miércoles 22 de abril

- Elaboraciones Especiales (cavas, champagnes y espumosos: práctica de degüelle)

Impartido por: A definir y Carmen Garrobo.

- Cata de vinos de Italia: (Toscana, Puglia, Piedmonte y otras)

Impartido por: Juancho Asenjo.

Más información:

Teléfono vía mensajes de whatsapp: + (506) 6325-9740

Correos: conchitasommelier@gmail.com /

infosommelierprofesional@gmail.com

Botaniko: un espacio donde la innovación se cocina a la leña

El primer restaurante de Sebastián La Rocca en Costa Rica abrió puertas en noviembre anterior y ya figura como uno de los mejores 19 nuevos restaurantes de América

Sebastián La Rocca, chef y propietario de Botaniko.





Legó por primera vez al país hace doce años, sin embargo, en esa oportunidad, su estancia fue corta. Hace seis años regresó y decidió quedarse. Sebastián La Rocca, asegura que su abuela es su mayor inspiración en la cocina y este espacio es el lugar donde logra plasmar toda su creatividad.

Botaniko es el nombre del más reciente proyecto de este apasionado del fuego, quien decidió combinar en este restaurante, lo mejor del producto local con técnicas nativas argentinas, logrando así una experiencia de cocina de leña, que utiliza seis técnicas de cocción de fuego.

En este espacio las tortillas son hechas en el momento, hay chilera en cada mesa y ningún producto es congelado. La decoración incluye un mural colorido y llamativo, que es un homenaje a la mujer y que representa tan solo una pincelada de cada uno de los aspectos, seleccionados cuidadosamente para dar personalidad al lugar.

Cada detalle de Botaniko es creación de Sebastián, él mismo se encargó de crear el ambiente del espacio y escoger mobiliario, vajillas, iluminación,

proveedores, platillos, personal, estrategia de mercadeo y todo lo que le da identidad al restaurante y le permite brindar una experiencia.

Todas estas características le valieron al nuevo espacio un lugar en la prestigiosa guía gastronómica New Worlder, escrita por el periodista especializado en el mundo culinario, Nicholas Gill. Debido a esto logro, Costa Rica figura junto con países como Chile, Guatemala, Estados Unidos y Brasil en el ranking que incluye a los mejores 19 nuevos restaurantes de América.

Claves para lograr diferenciación

Acorde con Sebastián desarrollar una estrategia de expectativa de varios meses previo a la apertura, así como regresar a los orígenes y ofrecer a la gente algo diferente a lo que hay en el mercado, le permite alcanzar el éxito a diario en su negocio.

La innovación está en pequeños detalles que permiten crear un concepto realmente original. Una cocina sencilla, honesta, sin pretensiones, ni formalismos, es la propuesta que este chef ofrece a sus clientes.

“El 99% del producto que utilizamos es nacional y fresco. Sabemos de dónde proviene cada ingrediente que utilizamos y conocemos su trazabilidad. Utilizamos leña y carbón orgánico y como parte de nuestra responsabilidad ambiental plantamos hectáreas de teca”, afirmó La Rocca.

Según Sebastián los cocineros hoy en día deben enfrentar el reto de innovar a diario y mantenerse actualizados. Lo anterior, solo se logra estudiando, viajando, preparándose y tratando de estar al tanto de los gustos y necesidades de los clientes.

Por otro lado, Sebastián destaca la falta de profesionalismo del personal del sector; como otro reto, pues en ocasiones los cocineros jóvenes desean saltarse etapas y olvidan la importancia de la experiencia y de una buena actitud.

“Este proyecto busca transmitir pasión y educar sobre la calidad del producto local, los cocineros tenemos la misión de mostrarle al cliente local y extranjero el potencial de los productos que hay en el país”, afirmó La Rocca.

De momento y en conjunto con sus socios, Sebastián planea poner a funcionar otros conceptos en Costa Rica y se encuentra valorando también, propuestas para abrir más restaurantes fuera del país.

Botaniko como parte de su oferta cuenta con un bar, el cual plantea una interesante propuesta de mixología desarrollada por un experto en el tema. Para visitar este espacio no hay que reservar, sin embargo, en el caso del restaurante, lo mejor es reservar con anticipación, pues hay listas de espera de varias semanas.

Botaniko

Teléfono: + (506) 8901-6622



Robo hormiga: una realidad que le cuesta miles de colones a hoteles y restaurantes

Tanto los colaboradores como los huéspedes o clientes pueden ejecutar esta mala práctica, que según los empresarios se traduce en grandes pérdidas económicas



Pequños hurtos de poco o mucho valor que al momento de hacer inventario, suman en conjunto una gran cantidad, eso es el robo hormiga. Una situación, que según los expertos, puede controlarse o tratar de evitarse ejecutando prácticas de control y fiscalización.

En el mundo hotelero, el robo hormiga es común y puede venir por parte de los colaboradores o de los mismos huéspedes. Según algunos empresarios del sector consultados, los trabajadores acostumbran hurtar carnes, productos de limpieza, verduras, granos, panes, frutas o utensilios de cocina. Por su parte, es común que los huéspedes se lleven consigo al salir del hotel, amenidades, toallas, pantuflas, batas y otros objetos u accesorios de las habitaciones, los cuales, son para uso exclusivo en el hotel.

En el caso de los restaurantes el robo hormiga por parte de los clientes es menos común, sin embargo, es cometido con frecuencia por los colaboradores, meseros y ayudantes de cocina.

Acorde con Microsip, empresa mexicana dedicada al desarrollo de sistemas administrativos para empresas, este tipo de delito se da en el 99% de los negocios. Para la compañía, en casos muy extremos esto puede representar pérdidas del 40% de las ganancias y el 10% del inventario si no se logra controlar la situación.

Según datos de esta empresa, que a través de un software integral, ayuda a negocios de todo tipo y tamaño a ser más eficientes en sus procesos administrativos, en su experiencia, el robo hormiga se da por parte del personal, al menos en el 20% de los casos.

Consejos para combatir el robo hormiga:

- **Identificar que se están robando con más frecuencia:** normalmente son productos pequeños y caros. Lo ideal es colocarlos en una zona especial, en lugares más visibles y asignar un encargado de este insumo.
- **Control de inventario:** utilizar un sistema que permita llevar recetarios, conteo de ingredientes y costos y un control total del inventario. Además, que registre entrada y salida de ingredientes, cantidades que se compran y con qué periodicidad.
- **Mecanismos de seguridad:** Dependiendo de la gravedad del caso es recomendable colocar cámaras en las cocinas, áreas comunes u otras zonas vulnerables al robo hormiga.
- **Capacitación de personal:** ofrezca a sus colaboradores cursos sobre buen manejo de inventario y flujo de caja. Establezca penalizaciones por pérdidas y bonos por buenos manejos. Incentive a los colaboradores.

Este tipo de robo es una realidad

Acorde con Gabriel Saragovia, propietario de Río Perdido Hotel & Thermal River; ubicado en Guanacaste, en su caso ha logrado constatar que de cuatro personas, al menos una intentará robar, aun existiendo controles evidentes.

“Tenemos en el hotel costosos amenities en botellas grandes de 300 ml, los cuales desaparecen de las habitaciones en manos de los huéspedes. También, han desaparecido de nuestras habitaciones focos, fundas, almohadas, secadoras de cabello, paños, batas y muchas cosas más, es algo común con lo que hay que lidiar a diario”, manifestó Saragovia.

En el caso de Río Perdido el robo hormiga por parte de los colaboradores, ha sido en menor cantidad. Pese a esto, en el hotel no existe tolerancia ante esta situación y los casos aislados que han ocurrido han sido sancionados con severidad.

Acorde con el empresario, el Hotel cuenta con un moderno sistema de cámaras de seguridad para mejorar los controles. Esta herramienta, les ha permitido verificar otro frente a combatir en el tema del robo hormiga: la fauna silvestre, pues los animales de la zona han robado lámparas, bombillos, decks y han vandalizado habitaciones.

Monos cariblancos, garrobos y pizontes, son algunos de los animales que buscan acercarse a robar frutas, sobras o comida del wetbar de este hotel. Por otro lado, acostumbran tomar cualquier elemento que les parezca llamativo y aunque en ocasiones, alegran la estadía de los huéspedes, la realidad es que sus acciones representan pérdidas económicas constantes para el hotel.

Por su parte, Clark Jiménez, uno de los propietarios de Mil948 Cocktail Room, asegura que el tema es muy delicado y en su caso al haber tantos licores en la barra la situación se complica, pues el derrame o goteo de licores le cuesta dinero mes a mes.

“Este problema en nuestro caso no se debe a falta de honestidad de nuestros colaboradores, sino más bien, sucede que ellos por obtener mayores propinas o dar un buen servicio al cliente dan los tragos más cargados y eso nos genera “pérdida hormiga”, pues los licores se acaban más rápido”, afirmó Jiménez.

Por otro lado, el mixólogo asegura que ha escuchado casos de bartenders que en otros negocios han llevado sus propios licores y han utilizado la infraestructura de sus lugares de trabajo para generar ganancias propias en un descuido de la administración.

La cocina de Mil948 lamentablemente ha sufrido el robo hormiga, pues según Clark han descubierto a colaboradores llevándose productos a su casa, escondiéndolos en bolsos o consumiéndolos en el lugar.

Dado lo anterior, este empresario ha extremado controles e inventarios y cuenta con una persona encargada de la administración de la cocina, quién supervisa al personal y se encarga de ejecutar la dinámica de “lo primero que entra, es lo primero que sale”, esto con el fin de evitar que los alimentos se dañen y ya no puedan ser consumidos.



Gabriel Saragovia, propietario de Río Perdido Hotel & Thermal River.



La cocina de Mil948 lamentablemente ha sufrido el robo hormiga, pues según Clark han descubierto a colaboradores llevándose productos a su casa, escondiéndolos en bolsos o consumiéndolos en el lugar.

Empresarios del sector se preparan para decirle adiós al plástico

Por: Arleth Badilla Morales

Asamblea Legislativa aprobó a finales del año anterior Ley que busca combatir la contaminación por plástico ¿cómo se prepara el sector para hacer frente a esta nueva directriz?

Recientemente se aprobó en segundo debate de la Ley 20.985, la cual fue propuesta por el diputado Erwen Masis y que representa una de las dos iniciativas de este tipo que vieron la luz desde la Asamblea y buscan disminuir la contaminación por plástico de un solo uso.

La nueva Ley prohíbe a instituciones del estado la compra de plástico de un solo uso y plantea la idea de que se declaren de interés público las investigaciones de este tema en el país. Por otro lado, plantea que aquellas bolsas que sean fabricadas con material 50% reciclado, sean parte de una excepción de la Ley.

Acorde con Erwen Masis, diputado que presentó el proyecto, Naciones Unidas dio a conocer que en Costa Rica se lanzan al mar cerca de 15 camiones de plástico por día, lo cual en su criterio es un tema preocupante que debe abordarse con política pública educativa para que las nuevas generacio-

nes reflexionen sobre este tipo de contaminación.

Se espera que la Ley entre en vigencia tras un año de ser redactado su reglamento por parte del Ministerio de Salud. Lo anterior, plantea a diversos sectores la oportunidad de realizar cambios y prepararse para un proceso en el que elementos como pajillas y bolsas plásticas dejarán de estar presentes.

¿Cómo se preparan los empresarios?

Desde hace aproximadamente un año Flory Chan, propietaria del Restaurante La Amistad, hace uso en su negocio de comida china de recipientes de cartón biodegradable, esto para los pedidos para llevar, los mismos le permiten entregar tanto medios como enteros de arroz, chop suey y otros productos del restaurante.

Por otro lado, en este lugar, se sirven los cubiertos dentro de bolsas de papel y se envían las órdenes exprés a través de plataformas digitales en bolsas de papel. Según Chan el principal reto que han enfrentado es que el cliente entienda que estos recipientes de cartón contienen la misma cantidad de producto que los de plástico.

“Además de que estos recipientes nos cuestan tres veces más que los plásticos, nos toca lidiar con la idea errónea de los clientes de que contienen menos arroz o chop suey, lo cual no es así, pues se realizaron pruebas y la cantidad es la misma. La mayoría de clientes han aceptado esta novedad, sin embargo, hemos topado con algunos que se resisten al cambio y no valoran este esfuerzo que realizamos”, comentó Chan.

El Restaurante La Amistad es un referente en San José por sus más de 30 años de existencia, acorde con su propietaria uno de los principales retos hoy en día es conseguir en el país proveedores de productos biodegradables a precios accesibles.

Proveedores reportan alza en demanda de productos “verdes”

Donde La Chinita Biodegradable es una modalidad de negocio que surgió hace aproximadamente dos años, esto debido a que la tienda importadora de productos de China, Donde La Chinita, empezó a percibir una alta demanda de productos amigables con el ambiente.

Según Juan Carlos Serrano, director de ventas de la línea de productos biodegradables de Donde La Chinita Biodegradable, actualmente importan de China, más de 200 productos distintos de este tipo, todos enfocados en dar respuesta a necesidades del sector gastronómico y hotelero.

“Tenemos todo lo que un catering service, hotel, soda o restaurante necesita para operar con menor impacto ambiental. Contamos con platos, vasos, cubiertos, bandejas, empaques para llevar y otro sin fin de productos de materiales amigables con el ambiente”, comentó Serrano.



Erwen Masis, diputado que propuso el proyecto que dio origen a la Ley.



Juan Carlos Serrano, director de ventas de la línea de productos biodegradables de Donde La Chinita Biodegradable.

Esta variedad de productos llega desde China en contenedores de 45 pies que tardan cerca de sesenta días en llegar al país. Materiales como cartón biodegradable, almidón de maíz y bagazo de caña, son los más comunes, debido a que se han popularizado por tardar mucho menos tiempo en descomponerse en el ambiente.

Este tipo de productos son en promedio 30% más costosos que su versión en plástico, sin embargo, este proveedor asegura que hay un interés latente por parte de empresarios del sector gastronómico, quienes están poco a poco migrando a materiales biodegradables.

“Esto es un tema de educación y conciencia, creemos que muchos están esperando que entre a regir la Ley para realizar el cambio, pues al ser esta alternativa más cara, no todos están dispuestos a usar productos biodegradables desde ya, pero es algo que va a pasar y en cierto momento no tendrán opción”, manifestó Serrano.

A futuro esta empresa espera ofrecer a sus clientes capacitación, esto sobre el correcto manejo de este tipo de desechos, pues según la forma en cómo se manipulen tras su uso, estos objetos pueden acelerar su descomposición. Pese a ser amigable con el ambiente, esta línea de productos cuenta con las mismas bondades que un recipiente normal, por ejemplo, los vasos para café tienen un diseño especial que permite que mantengan el calor y que a la vez, no quemen la mano. Por su parte, las cajitas de comida para llevar vienen enceradas por dentro con cera de almidón de maíz, esto para que la comida no se pegue y puedan ser utilizadas en microondas.

El cambio es un tema de conciencia y responsabilidad ambiental. Chini-To Go es una cadena de comida china para llevar que cuenta con tres locales y uno en proceso de apertura. Desde hace más de un año, en estos locales se utilizan recipientes de cartón biodegradable para entregar los pedidos a los clientes, acción que ha permitido que se dejen de utilizar cerca de 80 mil tazas de plástico.

Para César Salazar, uno de los socios propietarios del negocio, el hecho de tomar acciones, mucho antes de que la Ley que regula el uso de plástico entre a regir, forma parte de sus convicciones empresariales y deseos de proteger el medio ambiente.

“Al tener un negocio en donde las tazas plásticas eran el empaque común, nos sentimos en la obligación de tomar medidas, que por cierto nos hacen incurrir en mayores gastos, pero que nos permite también, transmitir este mensaje de conciencia ambiental a nuestros clientes”, afirmó Salazar.

Este año Chini-To Go espera continuar por el mismo camino y contactar a más proveedores de productos de este tipo, pues a mediano plazo el objetivo es lograr que en sus operaciones solo se utilicen productos con bajo impacto ambiental.



Flory Chan, propietaria del Restaurante La Amistad.

Ser un gerente multipropiedad es una tarea ardua

Por: Arleth Badilla Morales

Conozca a Hernan Binaghi gerente general multipropiedad de Westin Playa Conchal y W Costa Rica Reserva Conchal con mil colaboradores a su cargo.

Nació en Argentina y ha trabajado en países como México y Brasil. Este amante del servicio y la generación de experiencias, así como de las prácticas de conservación del medio ambiente en la industria de la hospitalidad, es además presidente de la Cámara de Turismo de Guanacaste (CATURGUA).

Su interés por mejorar las condiciones del sector y su deseo por trabajar desde sus hoteles para contribuir con el desarrollo turístico de Guanacaste, lo llevaron a asumir este nuevo reto, al cual le dedicará los dos próximos años.

Según Binaghi, ser un gerente multipropiedad es una tarea ardua, la cual logra sacar adelante, rodeándose del mejor equipo y confiando en su trabajo, delegar le ha permitido conocer e impulsar el alto potencial de los más de mil colaboradores que tiene a su cargo.

El 2020 será un año de mucho trabajo para este apasionado de la hospitalidad, pues el Westin Playa Conchal inicia su segunda etapa de renovación, lo cual incluirá habitaciones, restaurantes, lobby, piscina, entre otras áreas. Por su parte, W Costa Rica, continúa labores intensivas para consolidarse en el mercado local e internacional.

Ambos hoteles ejecutan dentro de sus instalaciones prácticas amigables con el ambiente como uso de paneles solares, desarrollo de huertas, disminución de plástico de un solo uso y acciones para lograr la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero.

“Guanacaste como zona turística enfrenta variedad de retos que impactan al sector hotelero, entre ellos, lograr la atracción de nuevos vuelos al destino, así como el fortalecimiento de la seguridad en la región y la mejora de infraestructura. Por otro lado, no se puede dejar de lado, trabajar para lograr competitividad con otros destinos internacionales, ya que hay un incremento de ofertas en el Caribe y otras zonas de Latinoamérica”, afirmó Binaghi.

“Consolidar a Guanacaste como un destino turístico de excelencia”

El anterior, es uno de los principales objetivos que Hernan se planteó

desde que asumió la presidencia de CATURGUA, esto de la mano de los afiliados de la Cámara y entidades gubernamentales y privadas. Todo esto, con el fin de lograr proyectar que la zona ofrece mucho más que playa y es un destino que cuenta también, con volcanes, ríos, bosques, deporte de aventura y mucha cultura.

“Considero importante reforzar el turismo sostenible, no solo con educación ambiental para personal del sector y los turistas, sino también como parte del accionar de cada proyecto que se ejecute en la zona”, manifestó Binaghi.

Tanto Westin como W Costa Rica han destacado como hoteles puertas abiertas para la comunidad LGTB. En el caso de Westin se han realizado ya múltiples bodas simbólicas y el W Costa Rica por su parte, tuvo presencia el año anterior en el World Pride de NYC, en la carroza de W Hotels.

Acorde con el gerente, es una realidad que este mercado va a incrementar en el país con la entrada en vigencia del matrimonio igualitario en mayo próximo. Dado lo anterior, ambos hoteles, reforzarán su mercadeo en páginas especializadas, así como en la participación de ferias dirigidas a este segmento.

Equilibrio entre tecnología y relaciones interpersonales

Los desafíos son una constante en el sector hotelero y para este gerente el lograr evolucionar es el eje central para alcanzar el éxito. Sin embargo, existen encrucijadas, como la que plantea el reto de tener presencia en todas las plataformas digitales, pues el cliente quiere inmediatez, pero al mismo tiempo, valora la vivencia de experiencias y la buena comunicación.

Lo anterior, aplica acorde con Binaghi tanto para huéspedes como para personal, pues mantener al equipo humano motivado y apasionado por lo que hace, garantiza buena energía y entusiasmo y esas emociones positivas se contagian y son primordiales en un negocio que busca ofrecer experiencias placenteras en todo sentido al cliente.

Hernan Binaghi, gerente general multipropiedad de Westin Playa Conchal y W Costa Rica Reserva Conchal.



El manejo de personal en el sector hotelero puede convertirse en un dolor de cabeza

Jornadas exigentes y equipos de trabajo muy grandes, son algunas de las razones que complican el trato con el personal, más aún en temporada alta

Por: Arleth Badilla Morales



La llegada del verano plantea para el sector hotelero buenos tiempos, pues representa una de las varias temporadas altas que hay en Costa Rica. Sin embargo, esta época de máxima ocupación, requiere alto compromiso y colaboración por parte del personal, quien está encargado de brindarle una buena experiencia a los huéspedes.

El Hotel Best Western Jacó Beach, por ejemplo, cuenta con una planilla de 94 colaboradores, la cual aumenta a cerca de 114 en temporada alta. Según Ángel Calderón, gerente general del Hotel, los principales problemas que enfrentan con el personal se asocian a incapacidades por gripe y llegadas tardías.

"En nuestro caso y por el clima de la zona lo que se da con frecuencia son incapacidades por gripe o alguna afectación menor. Asimismo, las llegadas tardías van sujetas comúnmente al atraso del servicio público o a algún incidente en carretera. Nuestros horarios, por su parte, son rotativos para garantizar equidad", expresó Calderón.

Acorde con el gerente, él maneja un sistema de apoyo con las jefaturas, esto con el fin de lograr mantener la calidad del servicio cuando algún colaborador no se presenta. En el caso de que algún miembro del per-

sonal se ausente sin razón, en el Best Western lo manejan con llamadas de atención, amonestaciones o hasta despidos, según el caso.

Mauricio Aymerich, director de The Real Service, empresa dedicada a brindar consultoría y capacitación a hoteles, asegura que la temporada alta saca lo mejor de los colaboradores, pues están más atentos a sus labores. Pese a esto, también, plantea situaciones negativas, como la crisis que se vive ante la ausencia de un colaborador o el cansancio al que se enfrentan por el exceso de trabajo.

"La ausencia de un colaborador en su puesto, se traduce en desorden. El saber que alguien no va a llegar ese día a trabajar, le brinda al gerente la posibilidad de reorganizar su equipo, si esto no se da, se debe improvisar y eso es algo que no siempre sale bien", comentó Aymerich.

Para el experto, lo ideal es que los hoteles con 40 o más habitaciones cuenten con una persona encargada del área de recursos humanos para un mejor manejo del personal y la generación de un ambiente laboral agradable, que haga que los colaboradores quieran quedarse y se evite la rotación.

El abogado de Facio & Cañas, especialista en el área laboral, Mario



Tadeo Morales, vicepresidente de Arenal Cámara de Turismo y Comercio



Mario Navarro, abogado laboral en Facio & Cañas.

Navarro, aclara dudas sobre posibles escenarios vividos con colaboradores en el día a día del sector hotelero.

Un colaborador lleva mucho tiempo en un mismo horario, se decide cambiarlo de turno y se niega a hacerlo. ¿Se le puede obligar o si se niega a hacerlo, se le puede despedir?

Todo patrono bajo su potestad de dirección tiene la posibilidad de modificar el horario de acuerdo a las necesidades operativas de la compañía, siempre y cuando no produzca un daño grave debidamente demostrable al colaborador.

En caso de incumplir con el mandato del empleador y no contar con una razón objetiva para negar el cambio de horario, el patrono podría aplicar la sanción máxima en vista de que la persona colaboradora no estaría prestando el servicio para el que fue contratada.

La recepcionista terminó su jornada, quien debe sustituirla no llegó a trabajar y no avisó. ¿Qué acción tomar, se le pide quedarse y se le pagan horas extra, se pone a otro colaborador de momento a hacer esa labor? ¿Qué se hace con el colaborador que no llegó, se le sanciona o se le despide?

La trabajadora no estaría en la obligación de laborar jornada extraordinaria, pese a esto, la legislación laboral indica que en casos de necesidad imperante, existe un deber de colaboración, por lo que la compañía puede solicitarle a sus empleados cumplimiento de más horas con el fin de sustituir a la persona ausente, sin superar eso si, el límite máximo de horas que estipula el código de trabajo.

En cuanto a la persona ausente, corresponde en primer término, validar dentro de los tres días hábiles posteriores, si el trabajador cuenta con incapacidad o comprobante médico que justifique su ausencia. Con respecto a la sanción, corresponde una amonestación ante un primer incumplimiento, un ultimátum, frente a un segundo y la valoración del despido o suspensión ante tres o más incumplimientos de labores.

Cuando un colaborador cambia de puesto ¿Lo ideal es terminar el contrato e iniciar otro nuevo o es mejor seguir con el mismo contrato?

En principio se debe tener en cuenta, que el contrato de trabajo es un

acuerdo de voluntades, donde ambas partes se obligan a una serie de derechos y obligaciones, en los que existen elementos esenciales que no pueden ser modificados unilateralmente.

Ante este escenario, el patrono tiene dos caminos, de contar, eso sí, con la voluntad del colaborador: Terminación con responsabilidad (no requiere el pago del preaviso) y recontratación inmediata bajo nuevas condiciones o la adenda al contrato vigente donde conste la modificación de las condiciones.

Un colaborador ha cometido varias faltas, ausencias, llegadas tardías, irresponsabilidad en sus funciones. ¿Cuántas oportunidades dar, cómo saber cuándo despedirlo?

El caso debe ser analizado según la gravedad de la falta y ver objetivamente si representa causal suficiente para dar por terminada la relación laboral. No obstante, acorde a la falta, el empleador debe implementar un debido proceso sancionatorio, con el fin de darle al colaborador oportunidad de cambio.

Acorde con Navarro, es vital que el empleador documente la reiteración de las faltas, esto con el fin de poder brindar razones objetivas para dar por finalizada la relación laboral.



Mauricio Aymerich, director de The Real Service.

El abc de un buen community manager hotelero

La agencia de mercadeo digital especializada en empresas turísticas Coral, compartió importante información que justifica las nuevas tendencias de compra de los viajeros

Por: Arleth Badilla Morales

¿En manos de quien está el manejo de las redes sociales de su hotel?, ¿Quién se encarga de interactuar con sus clientes y seguidores?, ¿Cómo se debe manejar una queja o comentario negativo de un huésped?, estas y otras preguntas debe hacerse, si su hotel cuenta con página en facebook, instagram u otras plataformas de reserva en línea.

Un aspecto importante a tener en cuenta cuando se abre un perfil en cualquier red social es: ¿Quién será la persona encargada de esta cuenta?, lo anterior, pues poner estos activos digitales en manos de un colaborador que no sea de total confianza, podría generar problemas a largo plazo.

Según Rebeca Barzuna, consultora y capacitadora de marketing digital, esta problemática es una de las principales que enfrentan sus clientes del sector hotelero, pues cuando el colaborador a quien se le asignó administrar las redes sociales se retira de la empresa por alguna razón, continúa con poder de acceso al perfil del hotel.

“Ya sea que se vayan en malos términos o no, estas personas quedan con capacidad de acceso a toda la inteligencia de mercados de las páginas y esto es un problema y un asunto muy delicado. Es por esto que recomiendo que sea el propietario o una persona de mucha confianza quien se haga cargo de esto y sea el administrador principal de las páginas y no un tercero”, afirmó Barzuna.

Para la experta el tema de redes sociales en el sector de hospitalidad es primordial, pues hoy en día es vital tener presencia en estas plataformas, así como en los distintos canales de reserva digital, ya que está demostrado que los clientes buscan opiniones y valoraciones de otros previo a su proceso de compra.

Muchas personas acostumbran dejar constancia tras su visita a un hotel y esto lo hacen a través de comentarios, que pueden ser de satisfacción o descontento y es aquí donde entra en juego otra interrogante ¿cómo ser un buen community manager hotelero?



Rebeca Barzuna, La de Rojo Marketing & Talks.

Tips para hacer frente a un comentario negativo en redes sociales:

- **Agilidad:** velar siempre porque haya alguien contestando los siete días de la semana y un auto mensaje en el horario nocturno.
- **Investigación:** pedirle los datos al huésped de fecha de la visita, detalles para confirmar que es una queja real.
- **Resolución:** no sólo atender la consulta o queja sino llegar hasta el fondo del asunto con las áreas responsables.
- **Canalización:** si la queja se da por un comentario en las redes u opinión de facebook, siempre canalizarlo a un medio en el que el diálogo sea uno a uno como mail, inbox, etc.
- **Disculpa:** después del estudio del caso, si en efecto el cliente tiene la razón, ofrecerle formalmente una disculpa y algún beneficio motivando una próxima visita.

Acorde con Barzuna no es necesario que siempre sea un experto quien administre las redes, pero sí es vital que quien lo haga se capacite y aprenda sobre el tema. Sin embargo, si el presupuesto lo permite lo recomendable es contratar recurso externo dedicado a esto, que cuente con la experiencia para manejar este tipo de situaciones.

Cinco cosas que nunca debe hacer si está a cargo de las redes sociales:

1. **Nunca borre el comentario.** Solo va a aumentar la molestia del cliente.
2. **Jamás deje en visto un mensaje,** de respuesta siempre.
3. **No pida disculpas** antes de verificar que la información sea verdadera.
4. **No de detalles** de más que puedan comprometer al hotel.
5. **No contradiga al huésped** sin tener la información necesaria.

Directorio de proveedores de gastronomía y hotelería



Descubralo en el web app
m.exphore.com

Más información: revistaapetito@ekaconsultores.com



EXPO **Bares**

De todo para su bar... **EXP|HO|RE**
EXPO HOTELES Y RESTAURANTES

Edición XX

16, 17 y 18 DE JUNIO, 2020

CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

Organiza:

Apetito
La revista para bares y restaurantes

Su entrada en www.exphore.com

Para exponer Tel: +506 8997-1651 revistaapetito@ekaconsultores.com