

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS  
NATURALES



CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

## ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES, PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA DEL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Tesis de Grado para Optar por el Título Profesional de  
**INGENIERO EN ECOTURISMO**

**Autores:**

Ángel Danilo Acosta Clavijo  
Holguer Nibaldo Usuño Guayta

**Directora:**

Ing. Jessy Paulina Guerrero Rubio

**Latacunga, Octubre del 2013**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UA-CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA DE ECOTURISMO**

**AUTORÍA**

Nosotros, Ángel Danilo Acosta Clavijo y Holguer Nibaldo Usuño Guayta, en calidad de autores del trabajo de investigación realizada sobre “ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES, PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA DEL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”. En tal virtud declaramos que el contenido será de exclusiva responsabilidad de los autores, autorizando a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, hacer uso de los contenidos que nos pertenecen en esta investigación, con fines académicos o de investigación.

Latacunga, Octubre del 2013

---

Acosta Clavijo Ángel  
C.I. 050293361-7

---

Usuño Guayta Holguer  
C.I. 050308401-4

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UA-CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA DE ECOTURISMO**

**AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

Por la presente, deixo constancia que he leído la tesis presentado por los Señores Ángel Danilo Acosta Clavijo y Holguer Nivaldo Usuña Guayta para optar por el título profesional de Ingenieros en Ecoturismo con el tema; “ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES, PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA DEL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, la misma que reúne los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Octubre del 2013

---

Ing. Jessy Guerrero  
DIRECTORA DE TESIS



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

LATACUNGA – ECUADOR

---

### AVAL MIEMBROS DEL TRIBUNAL

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto los postulantes: Ángel Danilo Acosta Clavijo y Holguer Nivaldo Usuño Guayta, con el tema de tesis: “ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES, PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA DEL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Octubre del 2013

Para constancia firman:

.....  
Ing. Paul Fuentes

PRESIDENTE

.....  
Lic. Diana Vinuesa

MIEMBRO

.....  
Ing. Milton Sampedro

OPOSITOR

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco infinitamente el apoyo incondicional y el amor de mis padres, Miguel Ángel Acosta y Rosa Matilde Clavijo a mi amada esposa e hijo y todos mis hermanos. Que todos ellos estuvieron con migo brindándome sus consejos y ánimos para algún día forjarme como un buen profesional.*

*A dios por darme la voluntad de seguir y luchar por poner en mi lucidez y razón para alcanzar el objetivo prometido a mi familia, culminar la Ingeniería en Ecoturismo.*

*Además agradezco muy cordial a todos mis docentes que supieron brindarme todos sus conocimientos en este trascurso de mi vida estudiantil.*

**Ángel Acosta C.**

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por el maravilloso don de la vida, salud y la oportunidad de culminar una de mis metas personales, a mis queridos y amados padres y hermanos por su apoyo incondicional, por todo el esfuerzo que tuvieron por apoyándome en todo momento de mi vida, por sus valores y consejos, gracias por toda su ayuda.*

*Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, y a todos los docentes de la carrera de Ecoturismo por brindar su apoyo y conocimiento en el transcurso de mi formación profesional.*

*¡Muchas gracias a todos!*

**Holguer Usuña G.**

## DEDICATORIA

*Este trabajo de investigación de tesis la dedico muy especialmente y con todo mi amor a las personas que son la luz que guía mi camino y la meta donde llegar, a mi pequeño hijo Morrison Shayr Acosta a mi esposa Fernanda Isabel Chávez y a mis padres quienes con ellos he compartido todo lo grande y bello de este mundo.*

**Ángel Acosta C.**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a mis amados padres Raúl Usuño y María Guayta, quienes con su apoyo, sabiduría, comprensión y cariño han sabido llevarme por un buen camino lleno de valores, respaldándome en cada momento de mi vida, ya que ellos son la base fundamental de mi vida.*

*También dedico este trabajo a mis queridos heman@s: Germania, Mirian, Verónica, Kleber, Iván y Patricio, quienes me dieron fortaleza cuando más lo necesitaba en los malos y buenos momentos, con sus consejos que han sido parte importante de mi vida y que gracias a ellos he podido salir en adelante.*

*A mis sobrinos: Axel, Antony, Sebastián y Noelia, que este trabajo les sirva como un ejemplo para el futuro de ustedes y sepan forjarse un camino correcto.*

**Holguer Usuño G.**

# ÍNDICE GENERAL

<b>Tabla de contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>AVAL MIEMBROS DEL TRIBUNAL .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<i>Formulación del Problema.....</i>	<i>xvi</i>
<i>Sistematización del Problema .....</i>	<i>xvi</i>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>xvii</b>
<i>Objetivo General .....</i>	<i>xvii</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>xvii</i>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Fundamento Teórico .....	3
1.1.1. Manual.....	3
1.1.2. Operaciones.....	3
1.1.3. Manual de Operaciones.....	4
1.1.3.1. Clasificación de los Manuales.....	5
1.1.3.2. Ventajas de un Manual de Operaciones.....	5
1.1.4. Laboratorio .....	6
1.1.4.1. Origen.....	6
1.1.4.2. Características .....	7
1.1.4.3. Calidad en el Laboratorio .....	8
1.1.5. Gestión de Calidad.....	8
1.1.5.1. Control de Calidad.....	9
1.1.5.2. Aseguramiento de la Calidad .....	9
1.1.6. La Coctelería a Través del Tiempo .....	10
1.1.6.1. La Coctelería.....	12
1.1.6.2. El Cóctel.....	13

1.1.7. El Bar .....	13
1.1.7.1. Origen.....	13
1.1.7.2. Importancia del Bar en el Sector Turístico - Hotelero .....	14
1.1.7.3. Tipos de Bares .....	14
1.1.7.3.1. Bar familiar. ....	14
1.1.7.3.2. Bar profesional.....	15
1.1.7.4. Clasificación de Bebidas .....	15
1.1.7.4.1. No alcohólicas. ....	15
1.1.7.4.2. Alcohólicas. ....	16
1.1.7.4.3. Fermentadas. ....	18
1.1.7.4.4. Estimulantes. ....	19
1.1.7.4.5. No estimulantes. ....	19
1.1.8. Normas de Fabricación.....	19
1.1.8.1. Equipo e Instalaciones.....	19
1.1.9. Limpieza y Desinfección.....	20
1.1.9.1. Control de Plagas.....	21
1.2. Definiciones Conceptuales .....	22
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>24</b>
2. METODOLOGÍA .....	24
2.1. Fundamento Legal.....	24
2.1.1. Constitución de la República del Ecuador .....	24
2.1.2. Ley de Educación Superior.....	25
2.1.3. Normas ISO 9000 para Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	26
2.1.3.1. Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad .....	27
2.1.3.2. Enfoque Basado en Procesos.....	28
2.1.4. ISO 9000:2005.....	28
2.1.5. ISO 9001:2000.....	29
2.1.6. Calidad de Servicio .....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>34</b>
3. MANUAL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA .....	34
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>Misión.....</b>	<b>37</b>
<b>Visión .....</b>	<b>37</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>37</b>
<b>Alcance del Manual .....</b>	<b>38</b>
3.1. Propuesta.....	38
3.1.1. Los Cócteles .....	38
3.1.1.1. Tipos de Cocteles.....	38
3.1.1.2. Tipos de Tragos .....	39

3.1.2. Destilados y Licores .....	40
3.1.2.1. Destilados .....	40
3.1.2.2. Licores .....	46
3.1.3. Técnicas para la Utilización de Implementos.....	56
3.1.3.1. La Coctelera .....	56
3.1.3.2. Vaso Mezclador .....	57
3.1.3.3. Directamente en el Vaso.....	59
3.1.4. Materiales y Equipos de Coctelería .....	60
3.1.5. Tipos de Vasos y Copas .....	62
3.1.6. Mantenimiento Preventivo de Equipos del Área de Coctelería .....	70
3.1.7. Normas a Cumplir en el Área de Coctelería .....	99
3.1.8. Medidas de Seguridad .....	101
3.1.8.1. Normas de Seguridad e Higiene en el Servicio .....	101
3.1.9. Control de Calidad .....	102
3.1.9.1. Control de Calidad de Equipos y Materiales .....	103
3.1.9.2. Control de Calidad en el Proceso de Preparación y Presentación de Cócteles.....	103
3.1.10. Técnicas de Preparación de Cocteles.....	104
3.1.10.1. Como Mezclar los Tragos.....	104
3.1.10.2. Decoración de los Tragos.....	105
3.1.10.3. Como Encender Tragos (flamear).....	105
3.1.10.4. Enfriar el Vaso .....	105
3.1.10.5. Bordes con Azúcar o Sal.....	106
3.1.10.6. Para Preparar Bebidas con Hielo.....	106
3.1.10.7. Para Preparar Bebidas con Agua .....	106
3.1.10.8. Para Preparar Bebidas con Vodka.....	106
3.1.10.9. Para Preparar Bebidas con Clara de Huevo .....	106
3.1.10.10. Para Mezclar una Bebida.....	107
3.1.10.11. Para Abrir una Botella de Vino.....	107
3.1.10.12. Para Abrir una Botella de Champagne .....	107
3.1.10.13. Para Limpiar la Cristalería.....	108
3.1.11. Preparación y Manipulación.....	108
3.1.11.1. Técnicas.....	108
3.1.11.2. Preparación de Cócteles .....	108
3.1.11.4. Características Básicas de un Cóctel.....	110
3.1.11.5. Normas Básicas de Elaboración .....	111
3.1.12. Elaboración de Cocteles.....	112
3.1.12.1. Ingredientes .....	112
3.1.12.2. Bebidas más Representativas del Mundo .....	112
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>120</b>
<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>122</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>123</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>123</b>

**BIBLIOGRAFÍA ..... 124**  
**ANEXOS..... 129**

## **RESUMEN**

La investigación realizada sirvió para poner en práctica la preparación y presentación de bebidas, que se efectuará en el área de coctelería del Laboratorio de Servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi. El documento está elaborado en función a normativas ISO 9000 y 9001 del Sistema de Gestión de Calidad.

El laboratorio de Servicios tiene por objeto ser un refuerzo en la formación teórica y del desarrollo de habilidades técnico y práctico en el estudiante, mediante el apoyo conjunto del docente y estudiante.

Esta guía está desarrollada en base a revisiones bibliográficas sobre coctelería, orientadas a la elaboración de bebidas sujetas a estándares de calidad, a través de un diagnóstico directo en el área de coctelería, estableciendo los diferentes procesos en la elaboración de los mimos que serán realizadas por los estudiantes de la carrera de Ecoturismo.

El Manual de Operaciones busca establecer y documentar procesos estandarizados de calidad en las operaciones, acciones preventivas, correctivas y una mejora continua, buscando el cumplimiento de los requerimientos a través de las normas ISO, los mismos que requieren de resultados satisfactorios en la elaboración de bebidas.

El manual formara parte de una herramienta para que el estudiante realice sus prácticas y actividades con alta calidad y eficiencia, constituyendo profesionales de calidad y calidez humana al servicio de la sociedad.

## **ABSTRACT**

The research was used to implement the preparation and presentation of beverages, to be held in the cocktail area Services Laboratory at Technical University of Cotopaxi. The document is prepared according to standards ISO 9000 and 9001 Quality Management System.

The services laboratory intended to be a reinforcement in the theoretical and the development of student' technical and practical skills through joint support of the teacher and student.

This guide is developed based on literature reviews of cocktails, aimed at the manufacture of beverages subject to quality standards, direct diagnosis in the cocktail area, establishing the different processes in the development of pampering to be made by students Ecotourism career.

The Operations Manual seeks to establish and document standards for quality processes in operations, preventive, corrective and continuous improvement, seeking compliance with the requirements through ISO standards, requiring them satisfactory results in the manufacture of beverages.

The manual was a part of a tool for students to conduct their practices and activities with high quality and efficiency, constituting professional quality and warmth to the services of society.

## **EL PROBLEMA**

### ***Planteamiento del Problema***

Ecuador es un potencial turístico y gastronómico (coctelería) razón por la que es imprescindible potencializar la formación estudiantil en el área de coctelería, como los principales distritos de la ciudad de Quito, Guayaquil y Cuenca, razón por la que se minimiza el perfeccionamiento de laboratorios, que son de mucha importancia para la capacitación de los profesionales inmiscuidos en carreras de Turismo.

El turismo y la gastronomía en la actualidad constituyen en la sociedad importantes campos de estudios en materias y proyectos de investigación fortaleciendo el crecimiento de la actividad turística-hotelería y la creciente demanda de la gastronomía, permitiendo potencializar y promover a nivel nacional, razón por la que el macro proyecto se enfoca a aspectos cualitativos tanto en equipamiento e instalaciones bajo normas de calidad.

Los laboratorios de gastronomía y de coctelería en nuestra ciudad no tienen una presencia considerable, ya que solo se puede apreciar en el Colegio Técnico Referencial “Luis Fernando Ruiz” y el Centro de Educación Superior “ESPEL”, es por esta razón y con el nuevo sistema de Calidad de Educación Superior, deducir que la inexistencia de un manual de operaciones conlleva a graves resultados, como en el caso del laboratorio de coctelería de la carrera de Ecoturismo, causando situaciones adversas en las actividades y funciones de la práctica del estudiante.

La Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales (CAREN) y la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, misma que ha conseguido implementar el Laboratorio de Coctelería, pero sin lugar a duda la inexistencia de un Manual de Operaciones no permite que los estudiantes aprovechen al 100% los conocimientos impartidos en clases, exponiendo

que los estudiantes no tengan un conocimiento y manipulación provechoso de los materiales y equipos de manera óptima y eficaz en el área de coctelería.

Cabe señalar que al no elaborar un Manual de Operaciones, afectaría directamente a la Carrera, los estudiantes y en si al Laboratorio, puesto que no se podrán solucionar y corregir las debilidades del mismo. Ya que para el fortalecimiento en la práctica y conocimientos es necesaria la existencia de manuales de operaciones que ayuden a un manejo eficaz de los implementos de coctelería, permitiendo alcanzar una línea académica de calidad.

Por esta razón la implementación del mismo, surge como la necesidad de fomentar prácticas y capacitaciones metodológico - técnico en los estudiantes de la carrera, formando jóvenes prácticos e investigativos, mejorando la calidad y el nivel académico de los estudiantes.

### ***Formulación del Problema***

¿Cómo contribuirá la elaboración del manual de operaciones dentro del área de coctelería, y esta que contribuya al fortalecimiento de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales CAREN?

### ***Sistematización del Problema***

- ¿Cómo podría contribuir en el proceso de la educación, la Implementación del Laboratorio de Gastronomía y Coctelería en la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales (CAREN), de la Universidad Técnica de Cotopaxi?

- ¿Qué importancia tendría la elaboración de un Manual de Operaciones para el área de Coctelería para el Laboratorio de Gastronomía y Coctelería de UA-CAREN de la UTC. ?

## **OBJETIVOS**

### *Objetivo General*

- Elaborar un Manual de Operaciones para el área de coctelería, para perfeccionar las técnicas de operación, en las prácticas de los estudiantes de la carrera de Ecoturismo.

### *Objetivos Específicos*

- Determinar una investigación y análisis bibliográfico, a través de un marco teórico para la aplicación práctica de la operación y la utilización de los equipos y materiales en el área de coctelería.
- Establecer una metodología a través de normas y técnicas para el mejoramiento de la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.
- Elaborar el manual de operaciones para el área de coctelería mediante reglas y parámetros que garanticen la eficiencia y desempeño de las funciones del laboratorio.

## **JUSTIFICACIÓN**

La implementación del Manual de Operaciones permitirá crear un ambiente organizado, para el buen desenvolvimiento en el Área de Coctelería, del Laboratorio

de Servicios, con el fin de mejorar la calidad de la educación y con ello se obtendrá profesionales capaces de desempeñar funciones en el campo profesional.

El presente Manual será de utilidad en el proceso de la educación, pues generará adquisición valiosa para docentes, y estudiantes en referencia con cualquier institución de educación pública o privado.

Es evidente que el diseño y la elaboración del manual establecerá una cultura organizacional, cuyo proceso generará: responsabilidad, innovación, deseo de cambio, satisfacción, trabajo en equipo y visión común para lograr un eficiente trabajo práctico.

Para la investigación se contó con la autorización respectiva del señor Director de la Unidad Académica, el coordinador de la carrera y con la colaboración de los docentes del área de Ecoturismo quienes facilitaron información que maneja la institución, pues las autoridades están conscientes de que se requiere un cambio en la calidad de la educación que satisfaga las exigencias actuales de la sociedad.

El manual elaborado para el Laboratorio de Servicio de la UTC, ayudará a una mejor calidad de educación en los futuros profesionales de la Ingeniería en Ecoturismo.

## INTRODUCCIÓN

La oferta académica y la calidad de educación en la actualidad han venido incrementando cada vez más razón por la cual la Universidad presenta como una institución con visión a una de las mejores del país.

La Universidad Técnica de Cotopaxi, consciente de su papel en la sociedad, ha incorporado a su actividad de investigación a docentes y estudiantes, técnicas que implican solucionar problemas que se encuentra en la sociedad. Esta situación comporta una vinculación del estudiante y la universidad con la sociedad.

Para garantizar la calidad de la enseñanza que se imparte diariamente en las aulas, la UTC y la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, establece que la mejor iniciativa es la implementación del Laboratorio de Servicios y la Elaboración del Manual de Operaciones de Coctelería, que desarrolle un servicio que logre la satisfacción plena de las necesidades del estudiante. Para este fin se escogió las técnicas y normativas ISO 9001:2008, la cual establece los requisitos documentales necesarios para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad el mismo que es imprescindible en los Laboratorios.

La presente investigación está enfocada a la descripción y operación de los componentes del área de coctelería, permitiendo obtener información sobre la operación y preparación de los cocteles, muy necesaria para las prácticas de los estudiantes de la carrera.

El manual intenta aportar un instrumento útil y de fácil manejo para identificar, analizar y elaborar cocteles que serán realizados habitualmente en el área de coctelería del laboratorio de Servicios.

El Capítulo I, realiza el Marco Teórico, el cual sirvió como fundamento bibliográfico en el que incluye datos e información sobre algunos de los componentes del Manual de Operaciones y su relación con el mundo de la coctelería, y a la vez una breve descripción del mismo.

El Capítulo II, detalla la Metodología, en el que enfoca los métodos, técnicas y normativas, que están orientados a la ejecución para recolectar y procesar información de la investigación.

El Capítulo III, presenta la propuesta y la elaboración del manual de operaciones para el área de coctelería del laboratorio de Servicios de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO TEÓRICO**

En capítulo I, consta la revisión literaria en la cual se incluye temas tales como; conceptos básicos del manual de operaciones, sistema de gestión de calidad, equipos del área de coctelería. Así como también la importancia del bar en el sector turístico y hotelero.

### **1.1. Fundamento Teórico**

#### ***1.1.1. Manual***

Es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

#### ***1.1.2. Operaciones***

Con origen en el latín operatío, el concepto de operación hace referencia al acto y al resultado de operar (un verbo que describe la realización o ejecución sobre un organismo vivo múltiples actos curativos).

Cuando hablamos de operaciones nos referimos a ejecuciones o maniobras metódicas y sistemáticas sobre cuerpos, números, datos, etcétera, para lograr un determinado fin.<sup>1</sup>

### ***1.1.3. Manual de Operaciones***

Documento que permite hacer tangible y transmisible el conocimiento. El Manual de Operaciones es la norma de funcionamiento, si no hay manual ¿cómo podrá un supervisor pedirle a un operador que actúe de tal o cuál manera, si no hay ninguna norma descrita y objetiva a la que atenerse?

#### **a) Funciones principales del Manual de Operaciones**

- Guía de referencia.
- Homogeneidad en la información disponible.
- Hacerlo fácilmente transmisible.
- Acelerar el tiempo de formación de un operador.
- Facilitar los cambios de procedimientos

#### **b) Fases para desarrollar un Manual de Operaciones**

Las principales fases que deben cubrirse a la hora de desarrollar un Manual de Operaciones son:

- Detectar las variables claves
- Detectar las operaciones
- Definir la estructura del Manual
- Identificar las actividades
- Documentar las actividades

---

<sup>1</sup> <http://deconceptos.com/general/operaciones#ixzz2UjLnqii2>

### ***1.1.3.1. Clasificación de los Manuales***

Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresarias:

- Manual de Organización.
- Manual de Políticas.
- Manual de Procedimientos y Operaciones
- Manual del especialista.
- Manual del empleado.
- Manual de Propósito múltiple.

### ***1.1.3.2. Ventajas de un Manual de Operaciones***

Las ventajas de los Manuales de Operaciones son las siguientes:

- Compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que realiza una dependencia, así como los formatos a utilizar.
- Establecer de manera formal los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades de las unidades o áreas.
- Definir responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades que se desempeñen.
- Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas de la unidad administrativa o entidad en su caso.
- Representar más fácilmente, mediante el diagrama de flujo, las operaciones a realizar por cada área de la unidad administrativa o entidad de que se trate.
- Detectar y visualizar más rápidamente las fallas en las que se pueda incurrir.
- Facilitar la comunicación entre el personal, ya que a través de la implementación de los diagramas se van determinando las actividades que debe realizar un departamento o área, así como sus responsabilidades.

- Conocer de manera detallada, el funcionamiento interno de las áreas o unidades en el desempeño de sus tareas.<sup>2</sup>

### ***1.1.4. Laboratorio***

Un laboratorio es un lugar físico que se encuentra especialmente equipado con diversos instrumentos y elementos de medida o equipo necesarios para llevar a cabo experimentos, investigaciones o trabajos de carácter científico o técnico. En estos espacios, las condiciones ambientales se encuentran controladas y normalizadas para evitar que se produzcan influencias extrañas a las previstas que alteren las mediciones y para permitir que las pruebas sean repetibles.

También es muy común que las escuelas, universidades o cualquier otro reducto académico cuenten con un laboratorio en el cual se dictarán clases prácticas u otros trabajos relacionados exclusivamente con un fin educativo.

Entre las condiciones que un laboratorio intenta controlar y normalizar, se encuentran la presión atmosférica (para evitar el ingreso o egreso de aire contaminado), la humedad (la intención es reducirla al mínimo para evitar la oxidación de los instrumentos) y el nivel de vibraciones (para impedir que se alteren las mediciones)<sup>3</sup>

#### ***1.1.4.1. Origen***

Coromines, 2008 refiere que la palabra laboratorio fue acuñada en 1734, en tanto que la Real Academia de Lengua Española (RAE), indica que proviene de la conjunción del término latino labor, -ōris, que significa “Acción y efecto de trabajar”, y del sufijo latino -torĭus que denota lugar; de esta forma, el diccionario de la RAE define al laboratorio como “Lugar dotado de los medios necesarios para realizar

---

<sup>2</sup>Manual-de-Operaciones-Procedimientos

<sup>3</sup><http://www.conceptoabc.com/ciencia/laboratorio.php>

investigaciones, experimentos y trabajos de carácter científico o técnico”; es así como de forma implícita establece lo que significa trabajar en un laboratorio. Gómez (2000) amplía sus funciones: “lugar equipado para experimentos científicos o para la fabricación de medicinas o productos químicos”.

#### ***1.1.4.2. Características***

La característica fundamental que observara cualquier laboratorio es que allí las condiciones ambientales estarán especialmente controladas y normalizadas con la estricta finalidad que ningún agente externo pueda provocar algún tipo de alteración o desequilibrio en la investigación que se lleva a cabo allí, asegurándose así una exhaustiva fidelidad en términos de resultados. La temperatura, la humedad, la presión atmosférica, la energía, el polvo, la tierra, las vibraciones, el ruido, entre otros, son las cuestiones sobre las cuales más hincapié se hará, para que estén absolutamente controladas y no contradigan la normalidad necesaria y exigida de la que hablábamos.

Existe una importante diversidad de laboratorios, entre los más destacados se cuentan: el laboratorio clínico, que es aquel en el cual se llevan a cabo análisis clínicos que tienen como meta la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades. Luego están aquellos orientados al estudio y descubrimiento de algún tipo de evidencia científica como son los biológicos y químicos.

Además, cada laboratorio y dependiendo del tipo de fin que lo estimule, debe contar con material específico, que puede ser de vidrio, de porcelana de madera, como ser las probetas, espátulas, mecheros, cucharillas, pinzas, ampollas y tubos de ensayo, entre otros.

La evolución y sofisticación que la mayoría de los laboratorios han logrado en los últimos años tiene que ver con la creciente preocupación del ser humano por ir

encontrando distintas opciones o alternativas para paliar las afecciones que pululan y abundan en la humanidad, pero que claro, requieren de una maquinaria y material cada día más desarrollado para avanzar siempre y todos los días un paso más.<sup>4</sup>

#### ***1.1.4.3. Calidad en el Laboratorio***

James P. 2007, manifiesta por calidad de atención, al servicio que reúne los requisitos establecidos y, dados los conocimientos y recursos de que se dispone, satisface las aspiraciones de obtener el máximo de beneficios con el mínimo de riesgos para la salud y el bienestar de los estudiantes. Por consiguiente una buena educación de buena calidad se caracteriza por un alto grado de competencia profesional, la eficiencia en la utilización de recursos, y riesgo mínimo en equivocaciones para los estudiantes, y así tener garantía que los métodos de aplicación son de calidad.

Actualmente la norma ISO 9001:2008, es empleada para garantizar la aplicación de un sistema de gestión de calidad con el manejo adecuado de operaciones y procedimientos a fin de incrementar el rendimiento de la organización, es por esta razón que la elaboración del Manual de Operaciones para el Laboratorio de Coctelería de la carrera en Ecoturismo servirá para que la educación acceda en un futuro a la certificación, y que a corto plazo con la implementación de las operaciones y procedimientos se mejore la calidad de enseñanza, se reduzcan los costos e incremente la satisfacción tanto de personal docente como de los estudiantes.

#### ***1.1.5. Gestión de Calidad***

Espinoza 2009, refiere a las actividades coordinadas y dirigidas por la gerencia para el control, aseguramiento y mejora de la calidad del producto o servicio, optimizando el uso de recursos y obteniendo las mejores ganancias. Todo eso siguiendo la política y los objetivos de calidad, además de una planificación exhaustiva.

---

<sup>4</sup> <http://www.definicionabc.com/ciencia/laboratorio.php#ixzz2UjNspeMb>

Establece especificaciones organizacionales para dar a conocer e implementar patrones de conducta en todas las áreas de la organización. Ya que exige una actitud, aptitud y compromiso para la mejora permanente de la calidad por parte de la organización (Camison, Cruz, & González, 2007). Además del desarrollo de una política, metas y sistema organizativo que a través de planificación establezca reglas de funcionamiento estrictas que todo el personal debe comprometerse a cumplir (Fernández, 2005). La dirección de la Gestión de Calidad debe ser responsable de aportar los recursos humanos y materiales necesarios y de registrar las acciones desarrolladas (Espinoza, 2009).

#### ***1.1.5.1. Control de Calidad***

Fernández 2005, manifiesta como una parte de la gestión de la calidad que se enfoca principalmente examinar y determinar el grado de cumplimiento de los procesos, productos o servicios de la organización. Su enfoque depende de la empresa ya que el control puede orientarse al producto terminado o al control estadístico enfocado a un servicio. En ambos casos el control se realiza al final del proceso y es de naturaleza reactiva, es decir que en el caso de que el producto o proceso no cumpla los requisitos establecidos se procede a corregirlo para adecuarlo.

#### ***1.1.5.2. Aseguramiento de la Calidad***

Alexander Servat 1999, define como a la calidad de cualquier sistema productivo se asegura cuando todos los elementos que lo conforman se integran adecuadamente para garantizar que el producto o servicio cumpla con todos los requerimientos de calidad exigidos.

Según Alexander Servat (1999) el modelo de aseguramiento de la calidad está orientado exclusivamente a la prevención de inconformidades por lo que se aplica

durante todo el proceso. Esto significa que las actividades deben realizarse bien a la primera logrando optimizar los recursos, disminuir los desperdicios, evitar reprocesos y aumentar la productividad.

La implantación del modelo de la calidad como parte de la gestión de la calidad es responsabilidad de la gerencia, mientras que la planificación es delegada a la gerencia de aseguramiento de la calidad o a un departamento y para ello su obligación es elaborar un plan de acción que permita recolectar información (en base a registros documentados en la ejecución y control de calidad de los procesos), planificar las actividades internas correctivas y preventivas para finalmente detallar las instrucciones correspondientes.

### ***1.1.6. La Coctelería a Través del Tiempo***

El origen de la coctelería está perdido en el tiempo y en infinitos bares y tabernas de innumerables puertos del mundo.

Como tantas otras cosas, de ese escenario algo tenebroso y no demasiado refinado, se fue difundiendo hasta llegar a los bares y restaurantes más glamorosos de las ciudades más importantes de todo el mundo.

Su mayor difusión, hasta convertirse en bebida de moda, fue en los Estados Unidos de Norteamérica, donde inclusive en la época de “la ley seca” siguió sobreviviendo en la clandestinidad. Levantada la prohibición, la presencia del cocktail se afirmó con extraordinario éxito, especialmente en las barras de los grandes hoteles internacionales.

En cuanto a las leyendas, una de ellas afirma que nació en una taberna de California, donde además se realizaban competencias de gallos de riña. El gallo campeón de ese pueblo fue desafiado por otro gallo de una comarca vecina y el día de la competencia

se reunió todo el pueblo, para presenciar ese trascendental espectáculo. Finalmente, el gallo del tabernero triunfó sobre el visitante, pero la pelea lo había dejado desplumado casi por completo: sólo conservaba intactas las plumas de su cola.

Para festejar el triunfo, dicen que el tabernero invitó a los presentes a celebrar con un trago que elaboró mezclando varias bebidas que tenía en su cantina. Con ese misterioso elixir, brindaron en homenaje a la cola del gallo. Y descubrieron que nunca antes habían probado un trago tan atractivo.

A partir de ese momento, ese nuevo sabor terminaría llamándose “cocktail”, o sea cola de gallo.

Pero la leyenda continúa, o más bien cambia de escenario: ubica el origen del cocktail en el puerto mexicano de Campeche, bañado por las aguas del Golfo de México en la península de Yucatán.

Los tripulantes de los barcos ingleses que transportaban maderas de alta calidad de la zona, bajaban al puerto a disfrutar de las bebidas locales, especialmente rum y aguardientes que el tabernero pacientemente mezclaba en un amplio frasco de vidrio, revolviendo con una cuchara. En alusión al pirata inglés Francis Drake, los habitantes locales llamaron “dracs” a esos tragos que tanto atraían a los marineros ingleses. A su vez éstos, viendo que el tabernero revolvía las bebidas con unos finos palillos de raíz, le preguntaron qué era. “Cola de gallo”, respondió el barman, que traducido al inglés era precisamente cocktail, nombre que inmediatamente reemplazó al de “dracs”.

Rápidamente, los marinos ingleses popularizaron la creación del cocktail por los puertos y tabernas de todo el mundo, de donde fueron surgiendo las fórmulas en base a las costumbres y bebidas de cada lugar.

Ficción o realidad, historia o fantasía, lo cierto es que el cóctel, como ahora decimos en español, se desarrolló vertiginosamente a través del tiempo, mejorando notablemente su calidad, en la medida en que nuevas técnicas y conocimientos se fueron incorporando a la fabricación de bebidas alcohólicas, finamente destiladas y maceradas, en muchos casos con fórmulas antiquísimas y secretas.

#### ***1.1.6.1. La Coctelería***

La coctelería es el estudio de la relación entre las bebidas, las frutas, las flores, las hierbas, los helados y cualquier otro ingrediente comestible que pueda ser transformado en líquido, por distintos métodos de preparación.

Los procesos de preparación son:

- Construidos (directos)
- Efervescencia
- Flambeado (Flambé)
- Licuados
- Mixeología
- Macerados
- Removidos

Todo esto con el estudio socio-cultural de cada país, debido a que los ingredientes, la sociedad y su cultura cambian la forma de pensar y por consiguiente el gusto.

Uno de los estudios socio-culturales en la coctelería es la diferente preferencia de bebidas entre hombres y mujeres: las mujeres prefieren los cócteles más dulces y con copas más delicadas, por este motivo prefieren los cócteles efervescentes, licuados o estilo martinis. Los hombres, por el contrario, prefieren los cócteles secos, fuertes o ácidos y en copas muy masculinas (con formas rectas o circulares, mas no ovaladas), son amantes de los cócteles contruidos y mixeados.

### ***1.1.6.2. El Cóctel***

Si usted le pregunta a un barman qué es un cóctel, sin dudarle le responderá que es la creación de un nuevo sabor. Es claro que ese sabor tiene que ser agradable, atractivo y equilibrado; y su preparación requiere de conocimientos, práctica y un equipo adecuado.

Básicamente el cóctel es un trago aperitivo, ya que está pensado para disfrutar antes del almuerzo o la cena, sin perturbar el apetito, sino precisamente estimularlo.

Su calidad no sólo dependerá de la correcta proporción de las bebidas que lo integran, sino fundamentalmente de la calidad de cada una de esas bebidas.

### ***1.1.7. El Bar***

El Bar es un lugar, ambiente o establecimiento de recreación espiritual dedicada al expendio y servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, así como otros productos con fines lucrativos o comerciales.

La expresión "Bar" surge a partir del vocablo "BARRIER", que significa "barrera" o "barra fija", mueble con el que se separaba el área de servicio de bebidas alcohólicas del comedor en las antiguas Tabernas Buffet americanas.

#### ***1.1.7.1. Origen***

El origen del Bar es desconocido. Según se cree, nació en los antiguos puertos de mar, a raíz de los viajes comerciales. Los primeros datos al respecto registran la aparición de "Tabernas" en la península de Yucatán. De allí pasó a las antiguas colonias inglesas en Norteamérica, donde alcanzó desarrollo independiente. Muchos

años después la idea del Bar, por entonces conocido como "Bar americano", se expandió a Inglaterra y Francia, y de allí a Europa y el resto del mundo.

#### ***1.1.7.2. Importancia del Bar en el Sector Turístico - Hotelero***

En los establecimientos hoteleros y afines el bar se constituye como una de las principales fuentes de ingreso, dado el muy alto nivel de utilidades que produce. Esto se debe a que sus costos de operación son mínimos en comparación con los de Cocina.

El Bar es uno de los principales contactos del Hotel con el exterior, y es de vital importancia para el desarrollo del Turismo, sobre todo por ser sitio privilegiado de permanencia de los grupos de turistas extranjeros y nacionales, así como por ser depositario de algunos de los exponentes más caracterizados de la nacionalidad, como el caso del Pisco Sour, la Caipirinha, la Margarita, el Bellini, el Mojito, etc., que son altamente representativos de sus respectivos países.

#### ***1.1.7.3. Tipos de Bares***

##### ***1.1.7.3.1. Bar familiar.***

El más sencillo de todos. Se encuentra normalmente en los hogares, en un pequeño espacio destinado a este fin.

El stock de bebidas es mínimo, difícilmente de más de una docena de botellas, y los utensilios con que cuenta son los indispensables.

El anfitrión improvisado mezclando licores que normalmente no se beben puros por sus efectos o el sabor.

#### ***1.1.7.3.2. Bar profesional.***

Es el Bar abierto al público, con montaje e instalaciones apropiadas. Está dotado de un amplio surtido de bebidas, y equipos, cristalería y utensilios apropiados para el trabajo eficiente y un buen servicio. Requiere de profesionales con técnicas muy depuradas para su atención y administración.

#### ***1.1.7.4. Clasificación de Bebidas***

Para poder recomendar cualquier bebida es necesario conocer la clasificación, usos, fabricación, modo de conservación y contenido de alcohol de cada una de las bebidas del bar.

##### ***1.1.7.4.1. No alcohólicas.***

Dentro de las bebidas sin alcohol que se ofrecen en el bar, se pueden encontrar:

- **Aguas gaseosas (sodas o refrescos)** Estas bebidas son cargadas con gas carbónico, siendo las más comunes las aguas gaseosas artificiales. La adición de gas carbónico les imparte la agradable efervescencia característica de todas estas bebidas. Los sabores de las diversas bebidas gaseosas se obtienen mediante la adición de diferentes esencias.
- **Agua natural o mineral:** Estas se obtiene de manantiales naturales, por lo que están impregnadas de los minerales que se encuentran en la tierra y algunas veces poseen gas carbónico. El agua natural es la que se obtiene del agua potable purificada.
- **Bebidas preparadas:** Pueden servirse solas, mezcladas con licores o cocteles o bien pueden usarse como base de bebidas, como las copas de frutas.

- **Jugos de frutas y verduras:** Son los principales mezcladores para cócteles, pueden ser embotellados, enlatados o naturales y frescos.
- **Jarabes:** El uso principal de estos sabores concentrados de frutas dulces es para la base de cócteles, copas de frutas o mezclados con agua gaseosa como una bebida más grande. Los jarabes clásicos son la granadina (con sabor de granada), casis (sabor de grosella), citronela (limón), goma (jarabe de azúcar blanca), frambuesa y cereza.

#### *1.1.7.4.2. Alcohólicas.*

Las bebidas alcohólicas se dividen en simples y compuestas. Las simples son líquidos producto de la fermentación alcohólica y posteriormente su destilación, la cual no debe exceder de 80° GL. Las bebidas compuestas son las mezclas posteriores a la fermentación y destilación del alcohol etílico con diversa preparaciones de agua y pueden o no estar combinados con aromatizantes, endulzantes y/o colorantes.

De las bebidas alcohólicas tradicionales, se encuentra algunas como el vodka, a la que actualmente se le ha agregado esencia para dar un sabor determinado como mandarina, uva, etc.<sup>5</sup>

Entre las bebidas alcohólicas tradicionales tenemos:

##### *1.1.7.4.2.1. Brandy*

Que quiere decir —vino quemadol, es un destilado de vino que se añeja en barricas de roble, siendo los mejores los que se obtienen de destilados cuya graduación alcohólica oscila entre los 60 y 70 grados y su edad varía entre los 5 y 25 años.

---

<sup>5</sup> Buenas prácticas para la atención al cliente bares y cafeterías Chales Thompson 2011-Buenos Aires Argentina.

#### *1.1.7.4.2.2. Cerveza*

Es una bebida fermentada sin destilar cuyos ingredientes son: agua, cebada, lúpulo y malta.

#### *1.1.7.4.2.3. Cognac*

Bebida alcohólica que se obtiene de la destilación del vino de uva, cuyo nombre proviene de los viñedos de Cognac, en Francia.

Su nombre está protegido por las leyes, es por esta razón que los licores producidos en otros viñedos, se les denomina Brandis.

#### *1.1.7.4.2.4. Ginebra*

Se obtiene de la destilación del alcohol de cereales, bayas de enebro y hierbas aromáticas, cuyo origen proviene de Holanda e Inglaterra.

#### *1.1.7.4.2.5. Ron*

Este licor es el producto de la fermentación, destilación y añejamiento de las mieles incristalizables de la caña de azúcar, es el mejor que sirve de base para las mezclas y preparación de cocteles.

#### *1.1.7.4.2.6. Tequila*

Se obtiene del agave tequilero separando las pencas de las piñas que a su vez se prensan para extraer el líquido; estos jugos pasan por un proceso de fermentación el cual es destilado dos veces en alambiques.

#### *1.1.7.4.2.7. Vodka*

Es una bebida destilada y refinada por un proceso que elimina todas las impurezas, sabores y olores inherentes al alcohol.

Por lo que es incolora, insabora y deja sin aliento alcohólico; vigoriza las propiedades de cualquier bebida, acentuando el sabor de otros ingredientes. Se elabora de destilado de cereales y de papa en algunos lugares de Rusia, Polonia y Yugoslavia, de donde es originario. Excelente licor propio para la preparación de coctelería.

#### *1.1.7.4.2.8. Whisky*

Fue en Escocia donde se produjo esta bebida poniendo a secar en tela de alambre sobre fuego y al aire libre la malta de cebada aún verde y fermentada y destilado el amasijo, después se añeja en barricas de roble que han sido tratadas especialmente.

#### ***1.1.7.4.3. Fermentadas.***

El vino es el jugo fermentado de la fruta, generalmente uvas, también puede estar hecho de los residuos de prensados de frutas u otros productos agrícolas mezclados con agua.

Los vinos hechos de fruta, ya sea seca u otra que no sea uva, deberán ser etiquetados como tales. También se encuentra el brandy y el tequila como fermentados.

Es diferente el proceso natural que se sigue para producir vinos, licores y bebidas de malta. Para lograr los resultados deseados, es necesario hacer un correcto uso de: levadura, temperatura, medio ambiente y su manejo, la enzima zimasa, la cual está en la levadura, facilita el cambio químico.

Otras enzimas podrán ser necesarias para reducir algunas féculas y azúcares a glucosa, para que la levadura pueda alimentarse de ella y convertirla en etanol.

En algunas fermentaciones, casi el 5% de azúcar se convertirá en sustancias como alcohol etílico, ácidos, glicerina, fenólicos, alcohol butílico, alcohol propílico, alcohol amílico.

#### ***1.1.7.4.4. Estimulantes.***

Son aquellas como el café o el té, los cuales por su naturaleza de ingredientes, provocan ciertas reacciones a la persona que lo ingiere.

#### ***1.1.7.4.5. No estimulantes.***

Son aquellas que no provocan reacción alguna en el organismo cuando son ingeridas, solamente calman la sensación de sed y cumplen con su función vital.

### ***1.1.8. Normas de Fabricación***

Las Normas de Fabricación o Procedimientos Estándar de Operación, se utilizan para garantizar que lo que se está produciendo no se deteriore o contamine y que sea realmente lo que el cliente espera. Éstas incluyen especificaciones de materia prima, materiales de empaque, entre otros, procedimientos de fabricación, controles (hojas de registro, acciones correctivas), especificaciones de producto final.

#### ***1.1.8.1. Equipo e Instalaciones***

Normas y Procedimientos que establecen los requerimientos que deben cumplir los equipos y las instalaciones en donde se procesan o acopian productos y alimentos, entre los que se pueden citar: equipo con diseño sanitario, instalaciones apropiadas

(diseño y materiales), distribución de planta, facilidades para el personal, manejo apropiado de desechos y sistemas de drenaje adecuados

### ***1.1.9. Limpieza y Desinfección***

Moreno 2006, manifiesta que la limpieza y desinfección de instalaciones, equipos y útiles tiene como finalidad reducir el número de microorganismos y así evitar la contaminación de los productos, equipos y materiales.

La limpieza es el procedimiento encaminado a eliminar la suciedad visible, los desperdicios, los restos de comida y grasa.

La desinfección es el procedimiento utilizado para eliminar o reducir al mínimo los microorganismos que puedan contaminar los productos, equipos y materiales. Para realizarla correctamente se utilizan productos desinfectantes como la lejía y requiere de una limpieza previa.

Una correcta limpieza y desinfección requiere:

- Eliminación previa de la suciedad más visible, sin aplicar ningún producto, para facilitar posteriormente el uso de detergentes.
- Enjuague previo antes de aplicar cualquier producto, preferiblemente con agua caliente.
- Aplicación de detergente o desengrasante siguiendo las indicaciones del fabricante que figuren en el etiquetado.
- Aclarado para retirar los restos de suciedad y detergentes.
- Aplicación de desinfectante, siendo igualmente fundamental el tiempo de aplicación y concentración del mismo indicado por el fabricante.
- Aclarado final, para los productos que lo requieran como desinfectantes clorados y lejías.

- Secado. Realizado lo antes posible y usando materiales de un solo uso (papel desechable).

En bares, restaurantes etc., cuando se utilicen vasos, platos y cubiertos que no sean de un solo uso, se debe utilizar lavavajillas seleccionando temperaturas del agua altas (entre 60° y 65° C y 85° C para el aclarado).

La limpieza y desinfección de las superficies (mesas de trabajo, tablas de corte, etc.), utensilios (cuchillos, cucharas, coladores, etc.) y maquinaria (cortadoras, picadoras, etc.) que hayan estado en contacto directo con los alimentos es fundamental, y deberá ser diaria.

La limpieza y desinfección de otras secciones (como cámaras, despensas, frigoríficos, etc.), y de las instalaciones (como suelos, paredes, techos, etc.), si no se ensucian a diario, podrá ser periódica. Esta periodicidad la determinará el responsable del establecimiento que contratará o elaborará y aplicará un programa de limpieza y desinfección.

Los productos de limpieza, desinfección, desinsectación, desratización o cualquier sustancia peligrosa, se almacenarán en un lugar separado, donde no exista riesgo alguno de contaminación de los productos de consumo que además estarán debidamente identificados.

#### ***1.1.9.1. Control de Plagas***

Normas y procedimientos que establecen programas y acciones para eliminar plagas tales como: insectos, roedores y pájaros. Incluyen entre otros: mantenimiento de las instalaciones, fumigaciones, trampas, cedazos en puertas y ventanas, manejo de desechos, etc.

## ***1.2. Definiciones Conceptuales***

***1.2.1. Calidad.-*** Es el conjunto de características de un producto o servicios que le confiere la aptitud necesaria para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario. (Fernández E. 2005)

***1.2.2. Capacidad.-*** “Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos”

***1.2.3. Coctelería.-*** Es el estudio de la relación entre las bebidas, la sociedad, la cultura y el paladar. Tiene como fin degustar, transformar, historiar, narrar, descubrir, vincular, entender, conocer, contextualizar, experimentar e investigar las bebidas, tomando en cuenta su preparación y presentación.(Garzón, 2006)

***1.2.4. Criterios de Calidad.-*** Conjunto de reglas y valores de parámetros que sirven para calificar una actuación, un documento o un servicio, como adecuado o inadecuado para el fin que se persigue (Garzón, 2006)

***1.2.5. Eficacia.-*** Es la capacidad de alcanzar los resultados planificados o la conformidad con los requisitos de calidad (Gabastou, 2007)

***1.2.6. Eficiencia.-*** Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos empleados, es decir cumplir los requisitos minimizando los costos (Gabastou, 2007)

***1.2.7. Garantía de Calidad.-*** Incluye acciones sistemáticas y planeadas, implementadas en el laboratorio, necesarias para crear suficiente confianza en que un producto o un servicio cumplen con los requisitos necesarios de calidad. (Garzón, 2006)

**1.2.8. Laboratorio.-** Es un lugar dotado de los medios necesarios para realizar investigaciones, experimentos, prácticas y trabajos de carácter científico, tecnológico o técnico; está equipado con instrumentos de medida o equipos con que se realizan experimentos, investigaciones o prácticas diversas, según la rama de la ciencia a la que se dedique. También puede ser un aula o dependencia de cualquier centro docente. (Fernández, 2005)

**1.2.9. Manual.-** Es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

**1.2.10. Norma.-** Son documentos técnicos públicos que unifican la terminología en un campo de actividad y establecen especificaciones de aplicación voluntarias extraídas de las experiencias y de la frontera del conocimiento y la tecnología. (Caballe, 2007)

**1.2.11. Operaciones.-** Una operación describe una etapa de trabajo de un plan. Los puestos de trabajo, instrumentos de inspección y características de inspección se pueden asignar a una operación de inspección. Dentro de un plan, la operación se identifica con un número. (Fernández, 2005)

**1.2.12. Proceso.-** Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todas las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos. (Caballe, 2007)

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

En este capítulo se presenta una breve descripción de la investigación, materiales y métodos utilizados en el desarrollo del manual de operaciones para el área de coctelería.

#### **2.1. Fundamento Legal**

##### ***2.1.1. Constitución de la República del Ecuador***

###### ***Considerando:***

Que, el Art. 343, manifiesta que el sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

Que el Art. 347, manifiesta que será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.

Que, el Art. 350, manifiesta que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

### ***2.1.2. Ley de Educación Superior***

#### ***Considerando:***

Que, el Art. 2 de la Ley de Educación Superior señala que a las instituciones del Sistema de Educación Superior les corresponde producir propuestas y planteamientos para buscar las soluciones de los problemas del país.

Que, el Art. 3; literal d, de la Ley de Educación Superior manifiesta que los establecimientos de Educación Superior sean Centros de Investigación Científica y Tecnológicas para fomentar y ejecutar programas de investigación en los campos de la ciencia, tecnología, las artes, las humanidades y los conocimientos ancestrales.

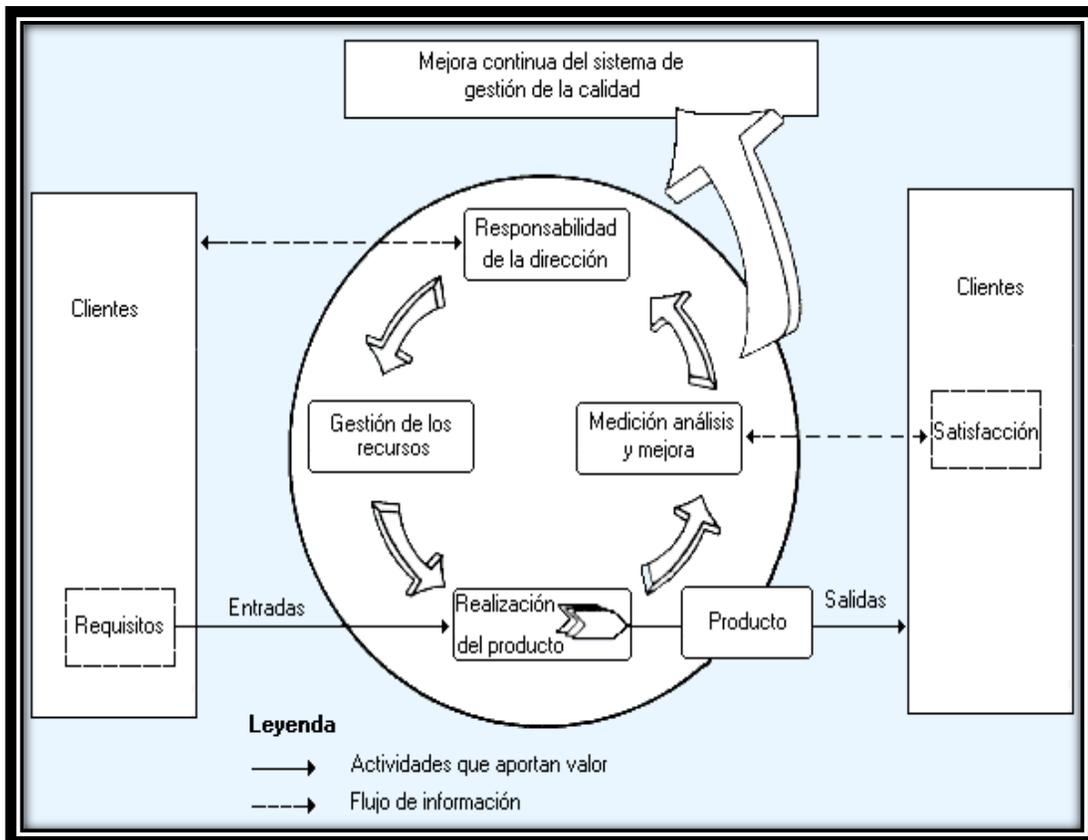
Que, el Art. 79 del reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, establece que: “La investigación e innovación constituyen funciones esenciales de las instituciones de educación superior, por lo que en cada institución deben existir políticas, normativas y líneas de investigación que la fomenten y regulen.

### 2.1.3. Normas ISO 9000 para Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El principio esencial de la ISO 9000:2000 es la gestión mediante procesos, la estructura general del SGC se presenta en la norma ISO 9001:2000 como un modelo de procesos. La organización interna de este documento recorre el modelo de procesos propuesto indicando que requisitos se establecen sobre cada uno de ellos, el documento ISO 9004:2000 de forma análoga establece pautas para la mejora del desempeño.

**Grafico . N° 1**

**MODELO DE PROCESOS DE UN SGC**



**Fuente:** UNE-EN ISO 9001:2000

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

El concepto básico de proceso es el de un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Esta definición es a su vez aplicable a las actividades mencionadas considerándolas subprocesos.

Durante la transformación de las entradas en salidas el proceso consume recursos. Se puede obtener información sobre la actividad del proceso realizando mediciones y analizando la información recopilada para obtener indicadores. Cuando sea preciso evidenciar el funcionamiento de un proceso se generarán registros que reflejen documentalmente la actividad realizada por el mismo.

La gestión de los procesos implica usar un método planificado que sistemáticamente permita:

- Identificar y definir los procesos
- Establecer las interacciones entre los mismos
- Ejecutarlos de forma efectiva ajustándose a unos comportamientos previstos. Debe obtenerse una escasa variabilidad, aumentando la eficiencia y la eficacia de los procesos.
- Revisar los procesos y actuar sobre los mismos estableciendo acciones que corrijan las desviaciones que excedan la tolerancia admisible.
- Identificar y analizar oportunidades de mejora.

#### ***2.1.3.1. Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad***

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;

- c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

#### ***2.1.3.2. Enfoque Basado en Procesos***

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

#### ***2.1.4. ISO 9000:2005***

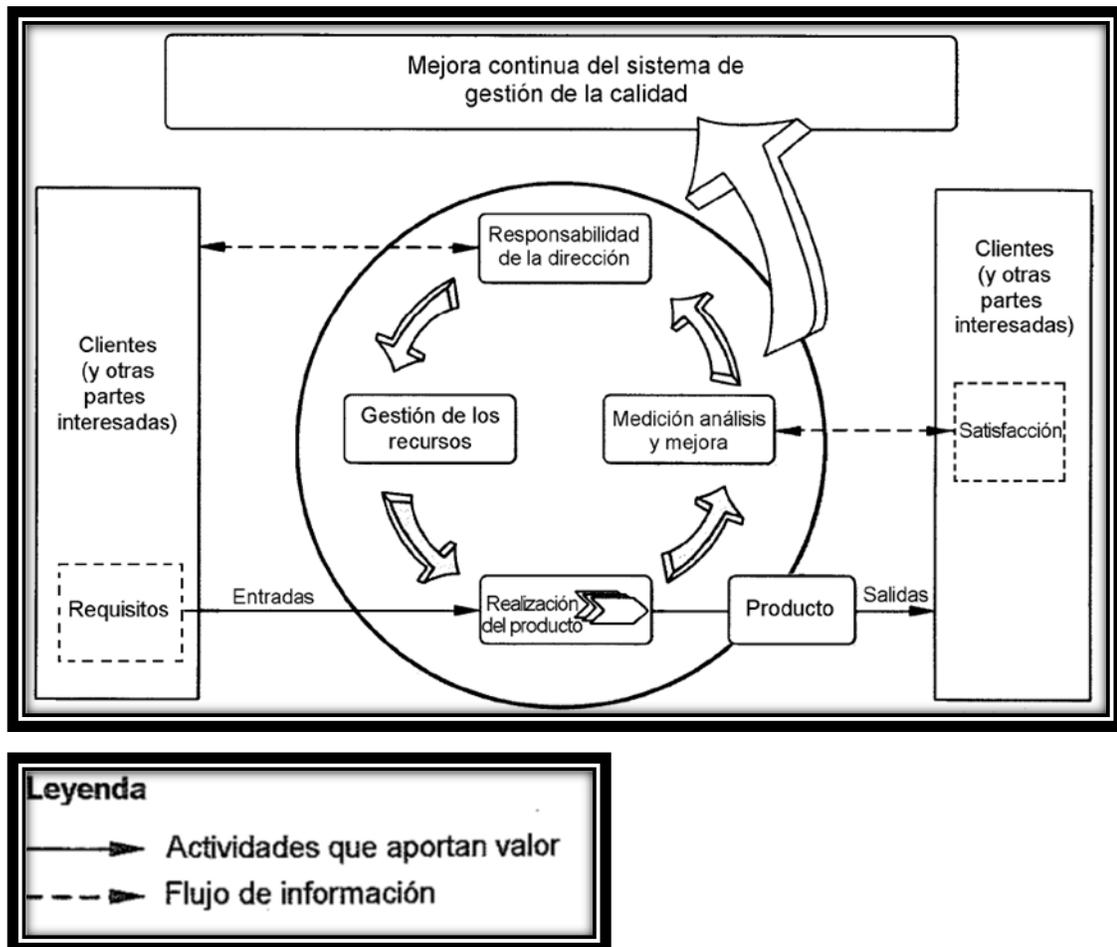
Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La figura del sistema de gestión de calidad está basado en procesos de la Norma ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la

satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

**Grafico. N° 2**

**ISO 9000: 2005 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**



**Fuente:** UNE-EN ISO 9000:2005

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

### **2.1.5. ISO 9001:2000**

La ISO 9001:2000 orienta los requisitos del sistema de gestión de la calidad, que puede usar una organización, para demostrar su capacidad de satisfacer las

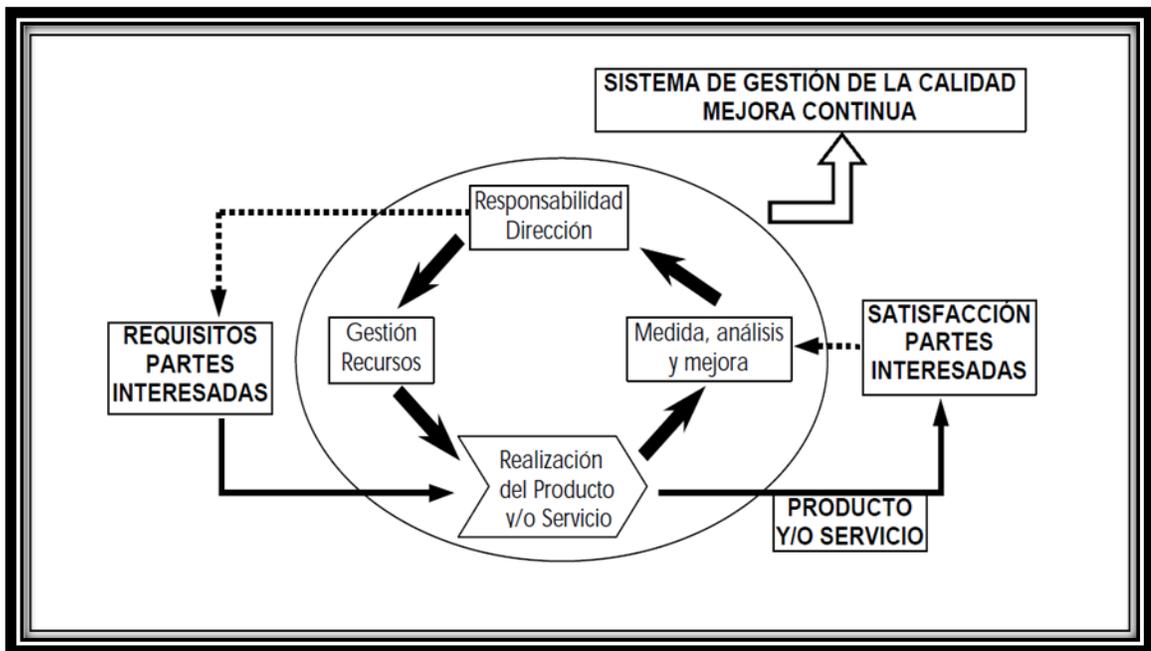
necesidades de los clientes. Plantea un enfoque por procesos para gestionar la calidad y es compatible con otros sistemas de gestión. Principalmente es de aplicación cuando una organización necesita:

- Demostrar que es capaz de suministrar un producto y/o servicio continuamente y cumpliendo los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.
- Conseguir la satisfacción del cliente, a través de la aplicación del sistema incluyendo la prevención de las no-conformidades y la utilización de la mejora continua.

La figura visualiza la relación entre los 4 puntos clave del modelo de sistema de gestión de la calidad en el que se basa la nueva norma ISO 9001:2000.

**Grafico . N° 3**

**ISO 9001: 2000 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**



**Fuente:** UNE-EN ISO 9001:2000

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

La norma considera los requisitos para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en asegurar la satisfacción de los clientes. Los requisitos incluyen la necesidad de evaluar:

- La eficacia de la formación,
- El suministro de información,
- La comunicación interna y externa,
- La necesidad de instalaciones y
- Los recursos humanos del entorno de trabajo que puedan afectar a la calidad del producto.

Además se apuesta por un mayor compromiso de la alta dirección. Esto incluye obtener de una forma consistente productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

La ISO 9001:2000 presupone una política de calidad comprometida en cumplir los requisitos de los clientes, incluyendo los requisitos legales que puedan afectar a la satisfacción de los clientes o a la calidad del servicio, y exige su revisión para conseguir una continua adecuación. Además, proporciona un marco para fijar unos objetivos de calidad.

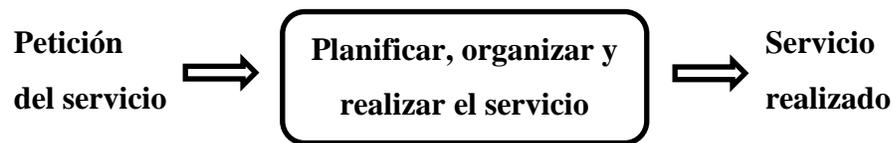
Para conseguir que la política de calidad se cumpla, la norma plantea un enfoque por procesos. Considera que proceso es toda actividad que recibe una entrada y genera una salida.



Así, debe establecerse una cadena de procesos que abarque todas las actividades, es decir, que todas las funciones y procedimientos de la organización se pueden

describir o estructurar mediante procesos. Se trata de optimizar las entradas y salidas para poder mejorar la capacidad organizativa de las actividades y de las instalaciones.

El proceso principal se puede describir como:



### ***2.1.6. Calidad de Servicio***

Según Charles D. Zimmermann (1993), el concepto de calidad de servicio parte de la “aptitud para el uso”. Las empresas de servicios (bancos, compañías de seguros, empresas de transportes, hospitales y otras organizaciones) están todas comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llamó “aptitud para el uso”.

La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas (puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el cliente, no la empresa.

Los elementos básicos de la aptitud para el uso son las características de la calidad, que son los atributos del servicio que se necesitan para alcanzar esa aptitud, las cuales pueden agruparse así: psicológicas, temporales, contractuales, éticas, técnicas, entre otras. Una vez que la empresa ha identificado las características de la calidad más

apreciada por sus clientes, debe proceder a planificar para ellas su calidad de diseño y su calidad de conformidad.

El anterior es un concepto bastante generalizado sobre el termino de Calidad de Servicio, pero si se quiere profundizar aún más en el significado e implicaciones de lo que significa la Calidad en el Servicio al cliente, es conveniente citar a John Tschohl (2001), el cual define la Calidad de Servicio como la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.

Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión del crédito, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, las relaciones publicas y el procesamiento de datos. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que, en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o percibida en los productos comprados por los clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MANUAL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA**

En el presente capítulo se elabora el Manual de Operaciones para el área de coctelería del Laboratorio de Servicios, detallando los resultados en las operaciones básicas al momento de elaborar y preparar un coctel.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS  
NATURALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

# MANUAL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA

## **PRESENTACIÓN**

Dentro del contexto de la nueva ley de educación y el desarrollo de un sistema de calidad, el laboratorio de Servicios, pretende mantener un alto nivel de prestigio y confiabilidad, la cual brinda un conjunto de pasos y procesos para establecer un organismo integrado basado en prácticas estandarizados que garantizaran su desarrollo integral, eficiente, eficaz y de alta calidad profesional.

Por lo expuesto anteriormente, es necesario contar con un Manual de Operaciones, el cual debe poseer, la infraestructura física, los equipos, materiales y herramientas necesarias para las prácticas de los estudiantes de la carrera en Ecoturismo.

En esta perspectiva el presente Manual de Operaciones tiene como propósito desarrollar una ayuda profesional de alta calidad y confiabilidad que pueda satisfacer las necesidades tanto del personal docente como de los estudiantes que accedan al área de coctelería. Permitiendo predisponer con equipos y materiales eficaces y de calidad, para garantizar los requisitos especificados en las cátedras del pensum académico de la carrera.

En este Manual de Operaciones se incluye la documentación correspondiente a procesos de operar, manipular y preparar bebidas con los debidos estándares de calidad; que son un resultado de un proceso integrado de observación, selección y estructuración, que buscan establecer prácticas o trabajos objetivos y sistemáticos que aseguren que el área de coctelería y el Laboratorio provean resultados confiables. Por ello este manual espera contribuir con el mejoramiento de la educación y el servicio del Laboratorio de Servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi

## **Misión**

El presente manual es una guía práctica importante en el desarrollo y formación de profesionales de calidad, con elevado nivel académico e investigativo en la institución, garantizando una eficiente y eficaz operación, manipulación y funcionamiento de los equipos, materiales, procesos y preparación de bebidas que se realizaran en el área de coctelería del Laboratorio de Servicios.

## **Visión**

A un futuro cercano ser uno de los laboratorios mejor equipados de la región y del país, cumpliendo las normativas y estándares de calidad, perfeccionando la calidad y el nivel de educación, formando profesionales críticos, investigativos y de excelencia en el país, comprometidos a solucionar cualquier problema que presente en la sociedad.

## **Objetivo**

Asegurar la determinación, entendimiento, documentación e implementación de un manual como una guía de aprendizaje imprescindible en el desarrollo de la calidad de educación, formando profesionales de calidad y calidez humana. A su vez permitiendo incorporar un modelo de operación y manipulación de los instrumentos y elaboración de bebidas mediante técnicas y normas de calidad, estructurada mediante normativas de cumplimiento en procesos y operaciones en las prácticas a realizar por los estudiantes de la carrera de Ecoturismo dentro del área de coctelería del Laboratorio de Servicios de la UTC.

## **Alcance del Manual**

El manual pretende alcanzar la objetividad y el mejoramiento continuo de las operaciones y procesos, buscando la excelencia y la calidad de educación, a través de prácticas que lo realizan los estudiantes en un vínculo conjunto con la coordinación de carrera, el encargado de laboratorio, y todas las personas que estén inmersas al área de coctelería, tratando de consolidar y fortalecer un adecuado control interno entre sus usuarios.

### **3.1. Propuesta**

#### ***3.1.1. Los Cócteles***

La coctelería es un mundo que requiere de ciertos conocimientos previos para ser capaz de apreciar una buena combinación realizada con destreza por el barman profesional. De hecho, los consumidores habituales saben cuándo y cómo pedir un cóctel. Para ello, hay que estar dispuesto a asesorar a todos aquellos clientes que descubren la coctelería y proporcionar las recomendaciones precisas para disfrutar de un cóctel.

##### ***3.1.1.1. Tipos de Cocteles***

###### ***3.1.1.1.1. Cócteles aperitivos.***

Sus fórmulas deberán estar compuestas de frutas que se caractericen por ser cítricas; tales como la maracuyá, el kiwi, la mandarina, la naranja, el limón, la toronja, el pomelo y las uvas. Estos cócteles deben ser cortos y poco dulces.

#### ***3.1.1.1.2. Cócteles digestivos.***

Sus fórmulas están compuestas por sabores dulces y son cortos. La principal función de estos cócteles es que facilitan la digestión de los alimentos. Se pueden preparar a base de jarabe de cereza, granadina, melocotón, fresa, tamarindo, crema de leche y helados

#### ***3.1.1.1.3. Cócteles para toda ocasión.***

Estos cócteles se caracterizan por ser bebidas que permiten su consumo en cualquier momento y ocasión, con relación a la hora, es decir que se pueden beber antes y después de las comidas, en una reunión informal o formal. Depende ser bebidas cortas o largas y pueden ser preparadas con la combinación de diferentes frutas; tales como: piña, melón, coco, patilla, mango, naranja, guayaba, banano, peras, manzana, etc.

#### ***3.1.1.2. Tipos de Tragos***

Básicamente podemos dividir los tragos en Cortos y Largos; en general los tragos cortos son aperitivos y los largos refrescantes.

##### ***3.1.1.2.1. Tragos cortos.***

Son la esencia de la coctelería clásica y en general son tragos aperitivos, es decir indicados para tomar antes de las comidas, ya que prepara todos los sentidos para disfrutar mejor de los sabores. Son tragos livianos, refrescantes y en algunos casos algo amargos (bitter) incitando las papilas gustativas, que se sirven en copas de 70 a 90 gramos.

Dentro de esta categoría hay tragos considerados “fuertes”, ya que por los ingredientes que los componen llegan a una densidad de 40 grados. Otra variante muy difundida son los “bitter”, tragos algo amargos que contienen pequeñas dosis de bitter Angostura o bien una cantidad importante de Campari.

#### ***3.1.1.2.2. Tragos largos.***

Son refrescantes, ideales para el verano, menos alcohólicos que los cortos y suelen ser muy atractivos por la decoración que el barman emplea al presentarlos. Generalmente están integrados por jugos de frutas, cremas y una base de alcohol; suelen llevar champagne o licores muy aromáticos, trozos de frutas, abundante hielo y una decoración muy tropical y atractiva, servidos en vasos lisos, altos, de 120 a 350 gramos.

### ***3.1.2. Destilados y Licores***

#### ***3.1.2.1. Destilados***

Las bebidas destiladas, (también llamadas espirituosas o aguardientes) son el resultado del proceso de separación de agua y alcohol de un líquido previamente fermentado cuya materia prima puede ser un cereal (como cebada, maíz o centeno), un tubérculo (como papa) o desechos de frutas (como el caso de la grappa que se elabora con los hollejos de la uva).

La destilación puede estar secundada por un proceso de infusión a través del cual se añaden aromas al producto final, como en el caso del gin cuyo componente principal y distintivo es el enebro.

Entre ellas se encuentran bebidas de muy variadas características, y que van desde los diferentes tipos de brandy y licor, hasta los de whisky, anís, tequila, ron, vodka, cachaça y gin entre otras.

#### ***3.1.2.1.1. Aguardiente.***

Nombre genérico que se da a los destilados hidro-alcohólicos de entre 40 y 45 grados y que pueden ser bebidos, ya sea puros, añejados, aromatizados o mezclados; el aguardiente se obtiene a partir de muchos vegetales, uvas, frutas, cereales, caña de azúcar, cactus, raíces, etc.

El nombre aguardiente se aplica en algunos países latinoamericanos exclusivamente al destilado de jugos de caña de azúcar ya sea en su estado natural como en (Ecuador, Venezuela, Perú) o mezclado con anís en (Colombia)

#### ***3.1.2.1.2. Akvavit.***

Destilado incoloro de los países escandinavos, hecho de cebada malteada y papas; su traducción literal al español es “agua de la vida”. Los productores de las diversas regiones le agregan diferentes productos, tales como anís, cilantro o comino, creando, así, muchas variedades de Akvavit dando una alta graduación alcohólica, generalmente de 45 grados de alcohol, se bebe muy helado.

#### ***3.1.2.1.3. Armagnac.***

Destilado de uva parecido al Cognac, originario del Departamento de Geres, en Francia. El nombre Armagnac está reservado al destilado o brandy de esa región.

#### **3.1.2.1.4. Bourbon.**

Whisky norteamericano producido principalmente en el Estado de Kentucky, a base de destilados de maíz, de 43 grados de alcohol, su sabor difiere de los demás destilados también llamados whisky o whiskey.

#### **3.1.2.1.5. Brandy.**

Destilado de mostos de uva, parecido al Cognac con esta denominación se conocen los licores que tienen un añejamiento de vino mínimo de un año; los vinos que se van a destilar se seleccionan con mucho cuidado; la fracción alcohólica del vino se somete también a sucesivas destilaciones.

El nombre brandy se aplica a todos los destilados de uva producidos fuera del Departamento de Charente, Francia (Cognac), el brandy se fabrica en muchos países, con características muy variada y tiene más de 40 grados de alcohol; el de mayor fama posiblemente es el Brandy de Jerez, destilado a partir de uvas de primera y envejecido por el sistema de holandés

#### **3.1.2.1.6. Cachaza.**

Aguardiente destilado de caña de azúcar, predilecto en Brasil parecido al Ron, con más de 40 grados de alcohol.

#### **3.1.2.1.7. Cognac.**

Destilado de vino producido exclusivamente en Francia en el departamento de Charente. La producción y envejecimiento del Cognac son controlados rigurosamente y en las botellas se indica su envejecimiento en la siguiente forma: V.O. Very old 10-

11 años V.O.P. Very old pale 12-17 años V.S.O.P. Very superior old pale 18-25 años V.V.S.O.P. Very, very superior old pale 26-40 años,

Los destilados similares al Cognac producidos fuera del departamento de Charente se denominan brandy, el Cognac es una designación especial para un brandy que se produce en la región de Cognac, Francia. El Brandy puede ser producido en cualquier otra parte, de forma que todo Cognac es un Brandy; pero no todo brandy es Cognac. Se bebe en copas especiales las cuales son previamente calentadas, su graduación es de 40 grados de alcohol.

#### ***3.1.2.1.8. Grappa.***

Destilado obtenido del orujo de la uva de alta graduación alcohólica (40 a 50°), originario de Italia pero también se fabrica en Argentina.

#### ***3.1.2.1.9. Ginebra o gin.***

Destilado cristalino fabricado en las Islas Británicas sin añejamiento; se obtiene por la destilación de cocimiento de trigo y centeno con bayas de enebro (junípero) y diversos aromatizantes importados. Se suele confundir al Gin con el Genever holandés del cual en realidad ha derivado históricamente, con aproximadamente 40 a 43 grados de alcohol.

Es muy usado en cocteles y tragos largos, se le atribuyen propiedades estabilizadoras del organismo después de haber bebido en exceso.

#### ***3.1.2.1.10. Kahlua.***

Elaborado en México con destilados de caña a los que se añade granos de café, vainilla y cacao; muy usado en coctelería, tiene 26.5 grados de alcohol.

#### **3.1.2.1.11. Kirsch.**

Elaborado por destilación del zumo fermentado de una especie de cerezas silvestres que se producen en la llamada Selva Negra; es de muy alta graduación alcohólica y se bebe helado en copas de coñac.

#### **3.1.2.1.12. Kummel.**

Aguardiente de papas y de cereales fabricado en los diversos países del Norte de Europa, cuyo denominador común es el añadido de comino; tiene entre 35 y 45 grados de alcohol.

#### **3.1.2.1.13. Pisco.**

Destilado cristalino de mostos y orujo de uva, originario de Perú; toma el nombre de la ciudad del Pisco, ubicada a 400 km al sur de Lima; pero también se fabrica y en mayor volumen en Chile. Algunos Piscos tienen un aroma o bouquet debido al tipo de uva empleado y tiene aproximadamente de 30 a 42 grados de alcohol, se bebe solo, mezclado con Ginger Ale o Coca Cola.

El Pisco Sour es el coctel nacional de Perú y en él se emplea un Pisco sin bouquet y entre los demás ingredientes lleva clara de huevo; es decorado con gotas de Amargo de Angostura.

#### **3.1.2.1.14. Ron.**

Destilado de jugos de caña de azúcar fermentados y de la melaza de caña, se envejece en toneles de roble durante 3 ó más años y es producido en grandes volúmenes en Las Antillas, el Caribe y en general en toda Latinoamérica excepto Argentina y Chile.

La mayoría de los Ronces que se expenden son mezclas de diferentes calidades de ron, seleccionados de acuerdo con su aroma, sabor y color, de aproximadamente 40 a 45 grados de alcohol. En Venezuela se controla estrictamente el tiempo de envejecimiento de los Ronces y es muy apreciado en todo el mundo y es muy usado en la coctelería.

#### **3.1.2.1.15. Tequila.**

Es un aguardiente que se obtiene en México por la fermentación y destilación de la savia del maguey tequilero o agave azul tequilana, una variedad cactácea que crece en los alrededores de Jalisco, Tequila y Tepatitlán en la región de Guadalajara, un licor de aproximadamente 40 grados de alcohol.

#### **3.1.2.1.16. Vodka.**

Es un destilado cristalino muy popular en Rusia y Polonia; sus orígenes se remontan a los tiempos del zar Pedro el Grande. El vodka ruso se obtiene del alcohol refinado de trigo puro, sometido a un tratamiento con carbón de abedul y filtrado con arena de cuarzo.

El vodka define a cualquier licor que pueda destilarse del arroz, la uva, la patata produciendo siempre licores similares, tiene de 37° a 50° de alcohol, es muy consumido en los Estados Unidos y también se exporta de Rusia y Polonia a diversas graduaciones del mundo, se bebe solo, con hielo, con jugo de naranja.

#### **3.1.2.1.17. Whisky o whiskey.**

Con esta denominación se conocen a varios destilados de origen y sabores diferentes, el más popular es el Whisky Escocés; otros tipos son el Irlandés, el Canadiense, el Bourbon y el RyeWhiskey norteamericanos.

Los whiskies son destilados de diversos cereales fermentados, tales como cebada, trigo, maíz y centeno, los whiskies escoceses son generalmente combinaciones o mezclas de diversos tipos de whiskies y toman la denominación de "blended whiskey".

El whisky escocés es seguramente el licor más conocido en todo el mundo, tanto es así que se fabrica con los mejores estándares de calidad y con marcas propias, en países tan diversos como Japón (Suntory) y Argentina (Premium), es un licor de generalmente 40 grados de alcohol

### ***3.1.2.2. Licores***

Un licor es una bebida alcohólica dulce (o seca), a menudo con sabor a frutas, hierbas, o especias, y algunas veces con sabor a crema.

Históricamente, derivan de las hierbas medicinales, generalmente preparadas por monjes, como los benedictinos. Los licores fueron hechos en Italia desde el siglo XIII.

Algunos licores son preparados por infusión de ciertas maderas, frutas, o flores, en agua o alcohol, aguardiente, alcohol etílico y añadiendo azúcar, etc. Otras se hacen por destilación de agentes aromáticos. La distinción entre licor y bebida alcohólica no es simple, especialmente porque en la actualidad muchas bebidas alcohólicas están disponibles con sabores dulces. Sin embargo las bebidas alcohólicas con sabor no son preparadas por infusión. El contenido de alcohol no es una característica distintiva, la mayoría de los licores tienen menos grados alcohólicos que las bebidas alcohólicas, pero algunos licores pueden tener hasta 70 grados

#### **3.1.2.2.1. Amer picon.**

Licor aperitivo aromatizado con quinina, genciana y conchas de naranja, de aproximadamente 16% de alcohol.

#### **3.1.2.2.2. Armagnac.**

Es muy parecido al Cognac pero producido en el departamento de Gers, sudeste de Bordeaux; hay diferencias en el sabor y cuerpo de estos finos brandys. Armagnac es más seco y de sabor más fuerte que el Cognac, razón por la cual es preferido por los “connoisseurs”, mientras que el Cognac es doblemente filtrado el Armagnac es filtrado una sola vez; el Armagnac es el Brandy más viejo conocido en Francia que data de la época medieval.

#### **3.1.2.2.3. Amaretto.**

Licor hecho a base de almendras maceradas en alcohol de vino; de origen italiano se prepara a partir de las semillas del albaricoque. Es un licor de tipo digestivo con sabor fuerte a almendras, de gusto fino, intenso ya terciopelado, tiene 28° de alcohol, su fabricación se remonta al siglo 16, puede beberse solo, con hielo, o como base para tragos largos o cocteles.

#### **3.1.2.2.4. Angostura bitter (amargo de Angostura).**

Licor aromático originario de Venezuela, preparado con quinina, raíces de genciana, hierbas aromáticas y colorantes, usadas por gotas como saborizante y aromáticas en muchos cocteles, actualmente se fabrica en Trinidad.

#### **3.1.2.2.5. Anís.**

Licor de vinos de uva o de caña de azúcar con maceración de vegetales, entre los que predomina el anís. Se presenta bajo diversos nombres, entre ellos, Anisado, Anisette, Pastis, etc. es muy digestivo y se bebe solo, o con hielo y agua.

#### **3.1.2.2.6. Apricot brandy.**

Licor dulce de origen inglés, hecho a base de brandy y albaricoques maduros, con una graduación de 31 a 40 grados de alcohol, es muy usado como complemento de cocteles.

#### **3.1.2.2.7. Benedictine.**

Licor dulce muy aromático elaborado con fórmulas secretas por los padres Benedictinos en Francia desde hace varios siglos.

Las botellas del producto original llevan la inscripción D.O.M. (Deo Optimo Máximo), es muy apreciado como pousse-café o como ingrediente de cocteles.

#### **3.1.2.2.8. Blanco.**

Licor aromático transparente creado en Venezuela por la empresa Martell, en su preparación interviene una combinación de hierbas aromáticas que es muy recomendable para tragos largos refrescantes, así como para cocteles aperitivos.

#### **3.1.2.2.9. Byrrh.**

Aperitivo hecho de vino rojo y aromatizado con quinina y naranjas amargas.

#### **3.1.2.2.10. B&B.**

Licor mezcla del licor Benedictine y de Cognac; en Venezuela se fabrica mezclando Benedictine y Brandy venezolano.

#### **3.1.2.2.11. Calvados.**

Licor color ámbar hecho a base de manzanas de la región de Normandía, Francia, con más de 40 grados y se bebe en una copa de coñac.

#### **3.1.2.2.12. Campari.**

Aperitivo de origen italiano, es una bebida aromática con sabor amargo y dulce, de color rojo, fabricado a base de destilados de jugos de uva; su característico sabor amargo se debe a la quinina y al ruibarbo y su color a la cochinilla, generalmente de 30 grados de alcohol, se bebe con hielo o con soda como aperitivo.

#### **3.1.2.2.13. Cassis.**

Licor fabricado de grosellas negras en la región de Cahén, Francia. Es muy digestivo, con 18 grados de alcohol, es usado como ingrediente en muchos cocteles.

#### **3.1.2.2.14. Champagne (champaña).**

Prestigioso vino claro y espumoso oriundo de la provincia francesa de dicho nombre (Champagne) situada al Noreste de Francia, el cual desde el siglo 17 es símbolo de calidad, perfección y buen gusto.

El popularmente conocido monje benedictino DomPérignon, perfeccionó la fórmula de este licor, se fabrica de tres tipos especiales de uva adaptados a las características del terreno de la región.

Su origen es garantizado por las autoridades francesas, su fabricación es de frutos de la experiencia de tres siglos, es muy cuidadosa y da origen a vinos de muy alta calidad que al servirse producen burbujas. Algunas botellas de Champagne de determinados años llegan a alcanzar precios astronómicos.

En otras regiones de Francia, en Italia, Portugal, España y Estados Unidos, así como en Argentina y Chile, se fabrican vinos espumosos o espumantes similares al Champagne, sin embargo la denominación de Champagne sólo puede ser legítimamente usada para los vinos del Noreste de Francia. Existen también vinos gasificados de dudosa calidad que pueden ser confundidos con los vinos espumosos tipo Champagne.

El Champagne se bebe frío, a una temperatura de entre 6 y 8 °C, debe ser enfriado progresivamente, ya sea en la parte menos fría del refrigerador o en un balde o tobo de metal con abundante hielo y agua que llegue hasta el cuello de la botella; no debe ponerse la botella en el congelador ni en la caseta de fabricar cubos de hielo.

Los tipos de Champagne servidos normalmente son el Brut (seco) y el Demi Sec o Doux (ligeramente dulce), Extra Brut, DesageZéro.

#### ***3.1.2.2.15. Chartreuse.***

Fino licor producido originalmente en Francia y luego en España por los padres Cartujos. En su composición intervienen más de 130 plantas, entre ellas, hinojo, canela, bálsamo, cáscara de naranja, clavo de olor, etc.

#### **3.1.2.2.16. *Cherry brandy.***

Licor de color oscuro producido en Inglaterra a base de brandies seleccionados y cerezas negras silvestres, tiene 30 grados de alcohol, no confundir con "sherry" que es la traducción inglesa de jerez.

#### **3.1.2.2.17. *Cherry heering (Peter Heering.***

Licor rojizo producido en Dinamarca a base de brandies y cerezas rojas, con 35 grados de alcohol.

#### **3.1.2.2.18. *Cointreau.***

Fino licor originario de Francia a mediados del siglo XIX, triplemente filtrado, se fabrica con vinos y maceración de naranjas y flores de azahar, las cuales le dan un aroma marcado, con 40 grados de alcohol, es un excelente pousse-café.

#### **3.1.2.2.19. *Curacao.***

Licor muy dulce fabricado en las Antillas Holandesas a base de la corteza de naranjas especiales llamadas "Curacao". El licor color naranja se presenta bajo el nombre comercial "Curacao Orange". Una variante también muy popular es la conocida como "Triple Sec", de color blanco y mucho menos dulce, tiene 35 grados de alcohol.

#### **3.1.2.2.20. *Cynar.***

Licor amargo originario de Padova, en Italia, a base de vinos y maceración de alcachofas, es muy digestivo, con 16 grados de alcohol.

#### **3.1.2.2.21. Drambuie.**

Licor escocés hecho de whisky escocés envejecido durante 20 años al que se le añade miel de abejas y varias hierbas aromáticas locales, con 40 grados de alcohol, es un fino pousse-café.

#### **3.1.2.2.22. Fernet.**

Licor aperitivo amargo y de color oscuro, fabricado originariamente en la ciudad de Milán, Italia a base a vino y plantas aromáticas de cualidades medicinales, se bebe solo, con soda o combinado con Vermoutha, tiene 42 grados de alcohol.

#### **3.1.2.2.23. Galliano.**

Licor amarillo dorado fabricado en Italia, de sabor muy característico hecho de hierbas; se bebe solo o con hielo y se usa como ingrediente en cocteles, tiene 40 grados de alcohol.

#### **3.1.2.2.24. Genever.**

Ginebra holandesa, antecesora del Gin inglés, tiene 35 a 39 grados de alcohol y se bebe generalmente sola pero bien helada.

#### **3.1.2.2.25. Grand marnier.**

Fino licor originario de Francia, elaborado en la moderna destilería L'Apostolle en Neauphle-Le Chateau, se fabrica en base de cognacs seleccionados y cáscaras de naranja tipo Curacao. Se bebe en copa de licor, también se le emplea en coctelería.

Se elabora en dos tipos: cinta amarilla y cinta roja, siendo este último mitad cognac y mitad Grand Marnier, tiene 40 grados de alcohol.

#### ***3.1.2.2.26. Jerez.***

Vino de fina calidad que se cría y elabora en España en la zona de Andalucía. Es una mezcla de vinos de diferentes tipos de uva blanca, de diversas viñas y años, es envejecido siguiendo técnicas muy especiales, y el producto final es un licor que se bebe en copas pequeñas entre comidas o como aperitivo.

En inglés se le conoce como "sherry" término que no debe ser confundido con "cherry" que significa cereza; algunas variedades de Jerez son los conocidos como Fino, Manzanilla y Amontillado, tiene entre 15.5 y 17 grados de alcohol.

#### ***3.1.2.2.27. Maraschino.***

Licor fabricado en Italia mediante la fermentación y esmerada destilación de la pulpa y hojas de cerezas marascas originarias de Zara, en la Dalmacia Yugoslava, a lo cual se añaden almendras y miel, tiene aproximadamente entre 25 y 35 grados de alcohol. No debe confundirse con la cereza llamada marrasquino que se usa para decorar cocteles y que viene con jarabe.

#### ***3.1.2.2.28. Metaxa.***

Brandy de origen griego de aproximadamente 40% de alcohol.

#### ***3.1.2.2.29. Noilly prat.***

Vermouth de origen francés de aproximadamente 16% de alcohol

### **3.1.2.2.30. Oporto (Porto).**

Vino generoso de la región de Douro, en Portugal; generalmente se le agrega aguardiente vínico y es expuesto a cuidadosas técnicas de envejecimiento, se bebe generalmente como aperitivo y entre comidas, en cierta forma es la contraparte portuguesa del Jerez español, tiene aproximadamente 15.5 a 20 grados de alcohol.

### **3.1.2.2.31. Parfait amour (perfecto amor).**

Licor exótico de bello color lila, de origen francés hecho a base de brandies con añadido de canela, flores, cedrina y cáscara de limón, que se le atribuyen propiedades afrodisíacas, con aproximadamente 30 grados de alcohol.

### **3.1.2.2.32. Pastis.**

Licor aperitivo con anís, muy popular en Francia; es muy digestivo y se suele beber con agua.

### **3.1.2.2.33. Ponche crema.**

Licor venezolano, preparado a base de aguardiente de caña, leche, huevo y aromatizantes.

### **3.1.2.2.34. Sake.**

Bebida japonesa elaborada de la fermentación de arroz, de aproximadamente 12 a 17 grados de alcohol y se bebe en pequeñas copas de porcelana a temperatura ambiente, para la cual se calienta ligeramente en las épocas frías.

### **3.1.2.2.35. Sherry.**

Existen varios tipos de sherry: el “fino” (dry), el “amontillado” (seco o semisecco), el “amoroso” (dulce) y el “oloroso” (seco o dulce).

### **3.1.2.2.36. Strega.**

Licor italiano de color amarillo; su nombre significa “bruja”. En su aromatización intervienen muchas hierbas y cortezas entre ellas las hojas de eucalipto, un licor de 35 grados de alcohol.

### **3.1.2.2.37. Triple seco (triple sec).**

Licor con 40° de alcohol, es un licor incoloro. Se aromatiza con flores y frutas del naranjo silvestre.

### **3.1.2.2.38. Vermouth.**

Antiguo licor de origen italiano fabricado a base de finos vinos blancos a los que se han añadido muchas hierbas y otros saborizantes o especias, entre ellos el ajeno, cilantro, quinina, manzanilla, clavo de olor, cáscara de naranja, genciana, jengibre, pétalos de rosa, jumipero, etc. Mismos que se produce macerando las hierbas en vino, durante un año.

Además de Italia se fabrica en Francia y bajo licencia italiana, en otras partes del mundo. Se presenta en por lo menos cuatro tipos: Rojo (dulce), Blanco (dulce), rosado y Dry (blanco seco), donde el rosado se elabora con vinos muy seleccionados. El rojo tiene 16° a 17° de alcohol y el blanco, 17°; pero existe también el vermut seco o dry, que tiene 18.5° a 19° de alcohol.

### ***3.1.3. Técnicas para la Utilización de Implementos***

Los pasos que deben seguirse para la elaboración de un cóctel es función del instrumento base que haya de ser utilizado, es decir, el que convenga a cada receta según la composición de la mezcla. No es lo mismo emplear una coctelera, un vaso mezclador o preparar el cóctel directamente en el vaso.

Los procedimientos, en cada caso, responderán a las características y especificaciones del utensilio necesario como:

#### ***3.1.3.1. La Coctelera***

La coctelera se emplea cuando los cócteles llevan en su composición huevos, cremas de leche o nata, zumos de fruta y jarabes, o bien licores con una elevada densidad y en cantidades considerables. No obstante, hay casos en que la mezcla de licores muy densos como parte aromatizante no impide que se realice la preparación en el vaso mezclador si el resto de los componentes, por su naturaleza, no requieren ser agitados en la coctelera.

#### **Imagen. N° 1**

#### **LA COCTELERA**



**Fuente:** (Franco, Técnicas de coctelería, 2010)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

#### ***3.1.3.1.1. La coctelera compone de tres partes.***

- Vaso donde se introducen los ingredientes con el hielo.
- Cobre-vaso con orificios que actúan como colador, evitando que pasen a la copa los hielos o las partículas sólidas que pudiera haber en la mezcla.
- Tapa que cierra la coctelera para evitar que el líquido se derrame durante la agitación.

#### ***3.1.3.1.2. Pasos a seguir.***

- Preparar los vasos necesarios.
- Poner las medidas exactas de los ingredientes adecuados.
- Añadir el hielo necesario para que enfríe lo más rápidamente.
- Sujetar el cubre-boca con el pulgar de la mano derecha y acoplar el resto de la mano a la parte exterior de la coctelera.
- Batir fuertemente, con ritmo, de manera que el hilo golpee a la parte superior e inferior. La coctelera no debe levantarse más arriba de la cabeza.

El punto exacto del cóctel lo sabremos por el frió que se nota en las manos. En ningún caso debe ponerse bebidas con gas en la coctelera.

#### ***3.1.3.2. Vaso Mezclador***

El vaso mezclador se utiliza para los cócteles que no necesitan batirse excesivamente. Se preparan con este utensilio aquellos que están compuestos exclusivamente de vinos o derivados vinícolas, aguardientes con extractos aromáticos y licores densos en proporciones muy limitadas.

**Imagen. N° 2**  
**VASO MEZCLADOR**



**Fuente:** (Franco, Técnicas de coctelería, 2010)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**3.1.3.2.1. *El vaso mezclador está compuesto de tres partes.***

**a) Vaso**

General mente de vidrio con un pequeño canal en la parte superior.

**b) Pasador o gusanillo**

Es un elemento de acero inoxidable, con mango y provisto de una espiral que sirve para colar la mezcla, evitando que caigan los hielos, pulpas u otros sólidos indeseables.

**c) Cucharilla de bar**

Se trata de una cucharilla de mango muy largo que sirve para mezclar y dosificar los ingredientes. En general una cucharilla de bar tiene una capacidad de 5cc.

El uso del vaso mezclador es simple basta con colocar en su interior los ingredientes a mezclar junto con el hielo necesario y remover bien la mezcla con la cuchara mezclador. A continuación se sirve en el vaso o copa haciendo pasar la mezcla a través del pasador.

#### ***3.1.3.2.2. Pasos a seguir.***

- Preparar los vasos necesarios.
- Poner las medidas exactas de los ingredientes adecuados.
- Añadir el hielo necesario para que enfríe lo más rápidamente.
- coger el vaso con la mano izquierda y situar el meñique en la inferior y central del vaso.
- Situar la abertura del borde superior hacia la izquierda.
- Mezclar los ingredientes con la cuchara
- Servirlo con la decoración correspondiente.

Mientras se maneja el vaso, este debe estar ligeramente inclinado hacia la derecha. Cuando el cóctel está hecho, se pone el pasador de manera que el mango cruce la cuchara para que la mano pueda sujetar ambas cosas.

#### ***3.1.3.3. Directamente en el Vaso***

Se preparan directamente en el vaso los tragos que consisten en una elaboración artesanal, por ejemplo, chafar menta fresca, trozos de limón, fruta fresca, etc. También cuando hay mezclas de bebidas que no necesitan de una fusión excesiva por la ligereza de su composición.

### **Imagen. N° 3**

DIRECTAMENTE EN EL VASO



**Fuente:** (Franco, Técnicas de coctelería, 2010)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

#### ***3.1.3.3.1. Pasos a seguir.***

- Escoger la copa adecuada para el tipo de cóctel que vamos a elaborar.
- Poner las medidas exactas de los ingredientes.
- Poner el hielo.

### ***3.1.4. Materiales y Equipos de Coctelería***

#### ***3.1.4.1. Vasos Medidores o Dosificadores***

Son vasitos graduados de distintos tamaños que sirven para medir la cantidad de líquido que se ha de mezclar. Los hay pequeños especiales para dosificar los licores y grandes para otros líquidos como zumo, agua entre otros.

#### ***3.1.4.2. Abridor de Botellas***

El abre botellas o destapador es un utensilio metálico para abrir botellas.

El abre botellas de mango corto es el más utilizado en hostelería pues se puede transportar en el bolsillo.

#### ***3.1.4.3. Sacacorchos***

Es uno de los utensilios de trabajo más importantes de un camarero. Se trata de un instrumento consistente en una hélice metálica con un mango o una palanca que sirve para quitar los tapones de corcho a las botellas.

Para sacar el tapón limpiamente se debe introducir el sacacorchos de forma totalmente vertical y sin llegar al final para evitar que se desprendan fragmentos en dentro de la botella.

#### ***3.1.4.4. Cuchillos***

Es preciso disponer de varios tipos de cuchillos entre ellos una puntilla o cuchillo pequeño para manejarlo con precisión y otros más grandes para cortar fruta. También conviene disponer de algún cuchillo de sierra acabado en doble punta para poder pinchar los pedacitos de frutas.

#### ***3.1.4.5. Pelador de Manzana***

Sirve para preparar decorados con la cascara fileteada de la naranja o limón facilitando el corte y evitando cortar la parte blanca de la fruta.

#### ***3.1.4.6. Cubitera o Cubo de Hielo***

Recipiente de plata, cristal o acero inoxidable o aunque también puede ser de plástico isotérmico que se emplea para contener los cubitos de hielo que se van a emplear en la preparación de las bebidas.

### ***3.1.4.7. Pinza para Hielo***

Son indispensables para coger los cubitos de hielo sin ella resulta imposible realizar la operación con rapidez efectividad e higiene.

### ***3.1.4.8. Cuchara Mezcladora***

Es un instrumento largo y fino rematado en su extremo superior por una superficie redondeada, apta para aplastar las hojitas de menta o cualquier otro ingrediente sólido, y en el extremo inferior presenta una paleta fisurada que permite mezclar perfectamente los distintos ingredientes dentro del vaso.

## ***3.1.5. Tipos de Vasos y Copas***

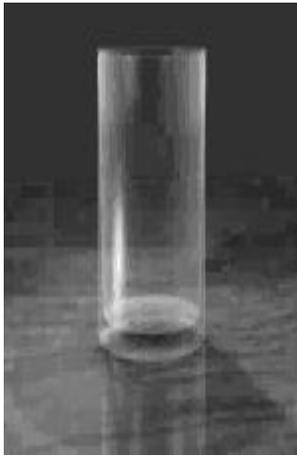
**Tabla N° 1**  
**VASO TODDY**

<b>Vaso toddy</b>	
Fabricado a prueba de fuego, este vaso tiene un uso muy limitado; servir los cocteles calientes. Precisamente por eso tiene una manija cuyo diseño puede variar considerablemente, se trata de todos modos de un vaso no muy utilizado por lo que no forma parte de los básicos en un bar.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 2**  
VASO HIGHBALL O TUMBLER

<b>Vaso highball o tumbler</b>	
<p>Es uno de los vasos más utilizados en el servicio de variados tipos de cocteles. En realidad, su utilidad es máxima por lo que siempre resulta positivo tenerlo siempre a mano en un bar.</p> <p>Es muy popular para whisky, ron, gin y vodka que se sirven con hielo y agua, soda u otra bebida, es el vaso típico de los “tragos largos”, la capacidad es de 8, 10 o 12 onzas aproximadamente.</p>	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 3**  
VASO PILSEN

<b>Vaso Pilsen</b>	
<p>Se usa para cerveza, tiene una capacidad de 10 onzas y debe tomarse por la base al presentarlo.</p>	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

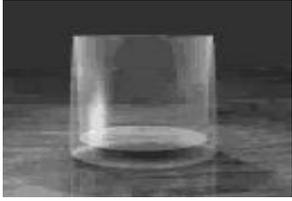
**Tabla N° 4**  
VASO CERVECERO

<b>Vaso cervecero</b>	
Se usa para cerveza, en este modelo el asa impide que el calor de la mano enfríe la cerveza, tiene una capacidad de 10 a 12 onzas.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 5**  
VASO OLD-FASHIONED

<b>Vaso old-fashioned</b>	
Es el vaso ideal para todo coctel en las rocas, también se utiliza para tomar whisky, su capacidad es de unas 6 onzas y debido a la gran cantidad de cocteles en las rocas es un vaso que no puede faltar en un bar.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 6**  
VASO COLLINS O ZOMBIE

<b>Vaso collins o zombie</b>	
Es el vaso indispensable para los tragos largos; mientras más alto sea el vaso, mejor. El diseño se estrecha por el centro, su capacidad máxima oscila alrededor de las 10, 12 y 14 onzas, se usa para servir “collins”.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 7**  
**VASO SOUR**

<b>Vaso sour</b>	
Se utiliza principalmente para los cocteles llamados “sour” y con frecuencia en los fizz, se trata de un vaso alargado con una capacidad que varía entre 5 y 6 onzas.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 8**  
**COPA DE COCTEL**

<b>Copa de coctel</b>	
Una copa esencial en todo bar, por limitado que sea. Es de diseño elegante que se adapta fabulosamente bien a la mano.  La parte superior debe estar siempre lo suficientemente abierta para permitir algún tipo de decoración, su capacidad máxima debe ser de unas 4 onzas, se utiliza preferentemente para servir martinis, manhattans y cocteles en general.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 9**  
COPA GLOBO

<b>Copa globo</b>	
Es el más versátil de todos los vasos, aunque se utiliza más que nada para servir vino; también es útil para aperitivos, su capacidad promedio es de unas 10 onzas, por eso es también usado para servir cerveza.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 10**  
COPA SHERRY O JEREZ

<b>Copa sherry o jerez</b>	
Especialmente diseñado para servir cordiales o los llamados "digestivos", como tienen muy poca capacidad (3onzas), la bebida no pierde su bouquet; también se utiliza normalmente para servir Jerez. Nunca debe llenarse completamente al servir este delicioso vino.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 11**  
COPA DE LICOR O CREMA

<b>Copa de licor o crema</b>	
Son las más pequeñas y se usan para servir los licores exóticos, las cremas, y licores servidos solos como pousse-café; para así conservar mejor su aroma.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 12**  
COPA POUSSE-CAFÉ

<b>Copa pousse-café</b>	
<p>Es un vaso alto, muy estrecho, cuyo uso está limitado prácticamente a ese trago; de todos modos no faltan quienes lo usen para servir licores, a no ser que usted sea una persona fanática de estos tragos puede prescindir de él.</p>	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 13**  
COPA PARA COGNAC O BRANDY

<b>Copa para cognac o brandy</b>	
<p>La tradicional copa de brandy es otro indispensable en un bar; es redonda para permitir mayor contacto de la palma de la mano con la copa y mantener caliente la bebida y más estrecha en la boca para mantener el aroma de su bebida, se llenan solo hasta la mitad o menos, el tamaño varía pero trate de no utilizar esas copas enormes que siempre resultan bastante ridículas.</p>	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

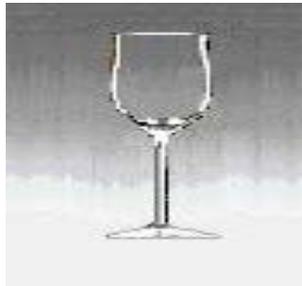
**Tabla N° 14**  
COPA PARA CHAMPAGNE

<b>Copa para champagne</b>	
<p>Copa abierta, es la forma tradicional de la copa de champagne, se acostumbra en los brindis, pues permite beber más rápidamente; en la actualidad se utiliza con mucha frecuencia a la hora de servir cocteles como daikiris y otros tragos con mucho hielo molido, tiene una capacidad de 5 onzas.</p>	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 15**  
COPA TULIPAN

<b>Copa tulipán</b>	
<p>Es uno de los dos vasos más populares para servir el champagne, su diseño alargado y estrecho permite mantener las burbujas durante más tiempo, evitando la pérdida rápida del gas del champaña, además es preferible también por su línea mucho más atractiva y elegante, tiene una capacidad de 5 onzas.</p>	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 16**  
**COPA FLAUTA**

<b>Copa flauta</b>	
Se usa también para servir el champagne al igual que la Tulipán, su forma evita la pérdida rápida del gas, tiene una capacidad de 6 onzas.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 17**  
**COPA PARA VINO TINTO**

<b>Copa para vino tinto</b>	
Con un aspecto sólido como para reflejar la fortaleza de un buen vino tinto, este vaso es apropiado también para los claretes, el borde es lo suficientemente ancho como para permitir que el vino pueda respirar sin mayores problemas, tiene una capacidad de 6 onzas.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**Tabla N° 18**  
**COPA PARA VINO BLANCO**

<b>Copa para vino blanco</b>	
El tallo de este vaso es muy alargado para impedir que la mano caliente el vino, el recipiente en sí es amplio abriéndose hacia arriba, es un diseño moderno ideal para saborear a fondo la frescura del vino blanco, tiene una capacidad de 5 onzas.	

**Fuente:** (ADAMS, Útiles y Menajes de Coctelería, 2012)

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

### ***3.1.6. Mantenimiento Preventivo de Equipos del Área de Coctelería***

Garantizar el cumplimiento preventivo de mantenimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y materiales del área de coctelería y evitar daños que lleven a reparaciones mayores de los mismos.

#### ***3.1.6.1. Equipo***

Es un instrumento que está destinado a cumplir funciones específicas.

#### ***3.1.6.2. Mantenimiento***

Acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene, el mantenimiento debe ser tanto periódica como permanente, preventiva y correctiva que otorga la posibilidad de racionalizar costos de operación.

### ***3.1.6.3. Mantenimiento Preventivo***

Este mantenimiento también es denominado “mantenimiento planificado”, tiene lugar antes de que ocurra una falla o avería, se efectúa bajo condiciones controladas sin la existencia de algún error en el sistema. Se realiza a razón de la experiencia y pericia del personal a cargo, los cuales son los encargados de determinar el momento necesario para llevar a cabo dicho procedimiento; el fabricante también puede estipular el momento adecuado a través de los manuales técnicos.

### ***3.1.6.4. Mantenimiento Correctivo***

Acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas, materiales y en general, de elementos que constituyen la infraestructura o planta física, permitiendo su recuperación, restauración o renovación, sin agregarle valor al establecimiento. Es la actividad humana desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando a consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada.

### ***3.1.6.5. Procedimiento***

- a. Se debe realizar una inspección visual de los equipos, la misma que sirve como punto de partida para que el representante se familiarice con el equipo en caso de tratarse de alguno recién ingresado o que no lo conociera aún.
  
- b. Todo equipo se debe someter a una limpieza periódica, esto se realizará para cada equipo de modo que se evite la acumulación de materia extraña en los mecanismos internos de los mismos.

### 3.1.6.6. Mantenimiento de Equipos

**Tabla N° 19**

**EL BAR**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 001</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO: BAR</b>		
<b>MARCA: OPTIKLY</b>		
<b>MODELO: IECT.BR.002</b>		
<b>ESTADO: BUENO</b>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

#### **a) Funcionamiento**

La barra juega un papel importante ya que en ella muestran y se sirven las bebidas y a las de este sirve como apoyador de codos y tener una conversación amena, la barra debe estar siempre lista debidamente limpiada para prestar sus servicios ya que está en contacto directo con el cliente.

#### **b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Terminado el trabajo limpiar con la ayuda de una franela o toallas para limpiar toda la parte de la barra manteniendo un buen aspecto de limpieza y orden.
- Verificar restos de vidrio o líquido encima de la barra.
- No dejar vasos encima de la barra ya que da un mal aspecto y el cliente es imprevisto arriba a cualquier hora.

**Tabla N° 20**

**EXTINTOR**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 002</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO: EXTINTOR</b>		
<b>MARCA: POWER FIRE</b>		
<b>MODELO: IECT.ET.008</b>		
<b>ESTADO: BUENO</b>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

El extintor debe estar colocado a la vista del público y libre de cualquier objeto que pueda impedir tomar y hacer uso del mismo.

Una vez sujetado procedemos a liberar el seguro, con la mano que mejor maniobre sujete la manguera que lleva la boquilla mostrar al fuego y luego presionar las pinzas que están en la parte superior del extintor, de esta forma se puede impedir incendios.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Una vez hecho uso del extintor hay que colocar donde se lo tomo, para al día siguiente llevar a la respectiva recarga.
- El extintor tiene fecha de caducidad de acuerdo a la marca varía entre 3, 6 y un año en caso de pasar la fecha tope llevar a la revisión y recarga un el departamento de bomberos.

**Tabla N° 21**

**LICUADORA**

	<p><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b> <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p><b>SERIE: 003</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: LICUADORA</b></p>		
<p><b>MARCA: OSTER</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.LA.012</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La licuadora es un instrumento importante en el ámbito de la coctelería ya que con esta se licua frutas, licores que lleven huevos entre otros. Nos ayuda con los batidos de frutas y licores con las ya mencionadas.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Una vez hecho uso de la licuadora procedemos a retirar sus partes móviles con el fin de retirar todo resto de alimento o bebida.
- La limpieza se lo realiza con jabón líquido o lava platos.
- La satas o cuchillas hay que cambiarlas de acuerdo como se vayan gastando ya que al licuar fruta con hielo su desgaste es más rápido que al licuar al clima.

**Tabla N° 22**  
**REFRIGERADORA**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 004</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: REFRIGERADORA</b></p>		
<p><b>MARCA: SAMSUNG</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.RS.017</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La refrigeradora es un instrumento de varias dimensiones estas pueden ser de dos puertas o de una sola el tamaño es de acuerdo con la necesidad del propietario, en esta se pueden almacenar frutas, vinos solo blancos ya sean estos para carnes o bebidas, carnes legumbres entre otros, en la parte de arriba hay un compartimiento de suma importancia en este se puede obtener hielo y alimentos en conserva congelación.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Al momento de terminar todos los productos alimenticios procedemos a desenchufar y lo limpiamos con agua tibia, retirando restos de alimentos.
- La parte superior primero retiramos toda la escarcha si el artefacto produce, de igual forma limpiamos con agua tibia la dejamos secar de la podemos volver a usar otra vez. Este procedimiento debemos ejecutarlo cada dos o tres meses dependiendo del trabajo.

**Tabla N° 23**

**COLADOR**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 005</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> COLADOR		
<b>MARCA:</b> UPDATE U-SSM-10/SS		
<b>MODELO:</b> IECT.CO.10.029		
<b>ESTADO:</b> BUENO		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

El colador es un instrumento fácil de manipularlo en su totalidad es de metal de varias medidas, posee una malla por donde se escurre el jugo o licor con hielos este impide que en el caso de los jugos pasen semillas al vaso, y en los licores helados impide que pase trozos de hielo.

La utilidad del colador pende donde se lo utilice estos se utilizan para verter jugos del vaso de la licuadora, para verter bebidas de la coctelera en las vasos para licores.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Culminado el trabajo con el colador procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido de bajillas.
- Revisamos que no quede restos de frutas u otros residuos que puedan dañar o producir mal olor al instrumento.
- Ponemos a secarlo boca abajo con el fin que escurra todo el agua.

- Ponemos a secarlo boca abajo con el fin que escurra todo el agua.
- Revisamos que no quede restos de frutas u otros residuos que puedan dañar o producir mal olor al instrumento.
- Ponemos a secarlo boca abajo con el fin que escurra todo el agua.

**Tabla N° 24**  
**CUCHARA DE CAFÉ**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b> <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p align="center"><b>SERIE: 006</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: CUCHARA DE CAFÉ</b></p>		
<p><b>MARCA: DOGGERS 1034</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.CC.032</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La cuchara de café es un pequeño instrumento metálico que se lo utiliza en el ámbito coctelero para poner café y azúcar en la taza y mecerlo.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de la cuchara de café procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Una vez seco el instrumento pulimos con alcohol industrial este es recomendable ya que desinfecta mejor y se desvanece pronto con el ambiente.

**Tabla N° 25**  
**CUCHARA DE BAR**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 007</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> CUCHARA DE BAR</p>		
<p><b>MARCA:</b> HALCO 1511B</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.CB.033</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

De acero inoxidable y un mango largo y torcido, esta cuchara es indispensable en todo bar, es usada para mezclar los cócteles, colocar las capas en un pouesse caffè y tomar cerezas o aceitunas sin usar las manos. Las Hay en diversos tamaños y grosores y algunas tiene un tenedor en el extremo opuesto.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de la cuchara de bar procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Una vez seco el instrumento pulimos con alcohol industrial este es recomendable ya que desinfecta mejor y se desvanece pronto con el ambiente.

**Tabla N° 26**  
CUCHARA DE TÉ HELADO

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 008</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> CUCHARA DE TÉ HELADO</p>		
<p><b>MARCA:</b> DOGGERS 1036</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.CH.035</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

Una cuchara de Té helado es una especie de cuchara con un asa bastante alargada para poder agitar el contenido del fondo de los vasos de gran tamaño. Esta cuchara es muy típica en el sur de Estados Unidos y se emplea para agitar el azúcar u otros edulcorantes

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de la cuchara de té helado procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Una vez seco el instrumento pulimos con alcohol industrial este es recomendable ya que desinfecta mejor y se desvanece pronto con el ambiente.

**Tabla N° 27**  
CUCHARA DE MEDIDA

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 009</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> CUCHARA DE MEDIDA</p>		
<p><b>MARCA:</b> HALCO 2316EH</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.CM.036</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La cuchara medidora o cuchara dosificadora es una cuchara empleada para medir cantidades (volúmenes) de sustancias que pueden ser líquidas o en polvo. Se emplea en la cocina y en el bar como elemento uniformador de empleo de pequeñas cantidades. Está disponible en plástico, metal y en otros materiales rígidos. Existe en diferentes tamaños que pueden ir desde una cucharadita a una cuchara.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de la cuchara medidora procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Una vez seco el instrumento pulimos con alcohol industrial este es recomendable ya que desinfecta mejor y se desvanece pronto con el ambiente.

**Tabla N° 28**

**BOQUILLA PARA DISPENSAR LICORES**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 010</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO: BOQUILLA PARA DISPENSAR LICORES</b>		
<b>MARCA: CARLISLE WPM45</b>		
<b>MODELO: IECT.BD.086</b>		
<b>ESTADO: BUENO</b>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

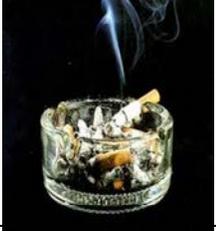
Los dosificadores son aditamentos que se colocan en la boca de las botellas, nos ayuda a controlar la cantidad de líquido que servimos, algunos más as avanzados impiden servir más de 1 ½ oz. Se pueden encontrar en distintas presentaciones y funcionalidades, algunos bares usan dosificadores trucados para servir menos de 1 1/2 oz.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de la boquilla procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido. Procurando retirar los restos de bebidas que se quedan en los bordes.
- Una vez seco el instrumento lo ponemos a secar boca abajo.

**Tabla N° 29**

**CENICERO**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 011</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> CENICERO		
<b>MARCA:</b> BORMIOLLI 1.23806		
<b>MODELO:</b> IECT.CE.089		
<b>ESTADO:</b> BUENO		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

**a) Funcionamiento**

Un cenicero es un recipiente destinado a recoger la ceniza de los cigarrillos así como a extinguir y recoger las colillas. El cenicero ha sido durante décadas un utensilio habitual en los hogares, centros de trabajo y lugares de ocio. Sin embargo, las restricciones al tabaco que se están imponiendo en algunos países como Ecuador, España entre otros los están desplazando hacia zonas comunes o lugares abiertos.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza del cenicero procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Una vez seco el instrumento lo ponemos a secar boca abajo.

**Tabla N° 30**  
**COCTELERA**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 012</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: COCTELERA</b></p>		
<p><b>MARCA: HALCO CS377WC</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.CK.090</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

**a) Funcionamiento**

Se denomina coctelera, en inglés “*shaker*”, a un recipiente especialmente diseñado para mezclar y enfriar bebidas de distintas densidades y colores. No deben utilizada para realizar esta función con elementos sólidos y gaseosos, excepto el hielo en cubitos que se utiliza para enfriar.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de la coctelera procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Una vez seco el instrumento pulimos con alcohol industrial este es recomendable ya que desinfecta mejor y se desvanece pronto con el ambiente.

**Tabla N° 31**  
**COLADOR DE COCKTAIL**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b> <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p align="center"><b>SERIE: 013</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: COLADOR DE COCKTAIL</b></p>		
<p><b>MARCA: UPDATE U-BST-4</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.CCK.091</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

Conocido también como “gusanillo” este colador sirve para retener los hielos y elementos sólidos en la coctelera.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Siempre al terminar de usarlas las lavamos con cuidado ya que es vidrio frágil.
- Para la limpieza del vaso de cerveza procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.

**Tabla N° 32**  
**COPA CERVECERA**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b> <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p align="center"><b>SERIE: 014</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> COPA CERVECERA</p>		
<p><b>MARCA:</b> BORMIOLLI 1.6270</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.CC.092</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

Es un instrumento de vidrio alargando y frágil se usa explícitamente para bebidas como la cerveza u jugos de frutas.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza del vaso cervecero procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Ponemos a secar boca abajo con el fin de que se escurra toda el agua.

**Tabla N° 33**  
**COPA DE CAFÉ**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 015</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> COPA DE CAFÉ</p>		
<p><b>MARCA:</b> LUMINARC 37684</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.CF.094</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

**a) Funcionamiento**

Es una copa frágil y de vidrio que se la utiliza excesivamente para cafés americanos, cappuccino. Posee un mango en la parte inferior de la copa que resalta su diseño y la hace más elegante al tomar café.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Todas las copas de vidrio son frágiles y la de café no es la excepción.
- Para la limpieza del vaso de café procedemos a lavar con lava platos o jabón líquido.
- Ponemos a secar boca abajo con el fin de que se escurra toda el agua.

**Tabla N° 34**  
CUBETA PARA HIELO

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 016</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> CUBETA PARA HIELO</p>		
<p><b>MARCA:</b> BORMIOLI 1.25050</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.CH.100</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La cubeta de hilo esta echa de un material no oxidable lo que permite que el hielo se mantenga limpio, su capacidad es de dos a tres libras de hilo acompañado a este la pinza con la que se sujeta el hielo para transportarle al vaso coctelera o al vaso con la bebida.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Una vez consumido el hielo o derretido lo lavamos con lava platos o jabón líquido.
- Lo secamos siempre boca abajo para que el agua se escurra y no se seque dentro esto provoca manchas y mal olor en el recipiente.

**Tabla N° 35**  
**DECORADOR PARA LIMÓN**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b>  <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b>  <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p align="center"><b>SERIE: 017</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> DECORADOR PARA LIMÓN</p>		
<p><b>MARCA:</b> VICTORINOX 5.3403</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.DL.101</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

**a) Funcionamiento**

Este pequeño instrumento con mango de madera o de plástico posee un acuchilla pequeña, cumple una función importante en las bebidas ya que con él se puede realizar corte de frutas o cítricos para la decoración de cocteles.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para la limpieza de este instrumento se lo lava con lava platos o jabón líquido y se lo pone a secar.

**Tabla N° 36**

**JARRA**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 018</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO: JARRA</b>		
<b>MARCA: BORMIOLLI 1.34250</b>		
<b>MODELO: IECT.JR.103</b>		
<b>ESTADO: BUENO</b>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La jarra en su totalidad esta hecha de vidrio grueso, su capacidad es de dos a tres litros. Es utilizada para transportar bebidas como jugos, agua y sumos.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento de la jarra procedemos luego de terminar con su contenido lavamos con lava platos o jabón líquido, la ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 37**  
**JARRA TÉRMICA**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 019</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: JARRA TERMICA</b></p>		
<p><b>MARCA: UPDATE F3022/20</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.JT.104</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

La jarra térmica esta fabricar de dos materiales como son el metal inoxidable y el plástico, este material coctelera tiene la función de conservar en su interior la temperatura que deseamos por unas 6 horas estas puede ser caliente o frio. Con ella se puede transportar leche caliente, o licores con hielo.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento de la jarra térmica procedemos luego de terminar con su contenido lavamos con lava platos o jabón líquido, procurando que la tapa también este bien lavado.
- De la rosca retirar los restos de bebidas que siempre se quedan.
- La ponemos a secar individualmente boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 38**  
**MANTEQUILLERO**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 020</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: MANTEQUILLERO</b></p>		
<p><b>MARCA: CORONA</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.MQ.107</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

**a) Funcionamiento**

Plato mantequillero se utiliza para el servicio de la mantequilla y/o mermelada, su tamaño es de 8, este viene acompañado de una pequeña espátula cuyo uso es para escurrir la mantequilla o la mermelada.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento del mantequillero procedemos luego de terminar con su contenido lavamos con lava platos o jabón líquido.
- Estos dos materiales se los lava por separado.
- La ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 39**  
**MEDIDOR DE LICOR**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 021</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> MEDIDOR DE LICOR</p>		
<p><b>MARCA:</b> UPDATE U-JI-1</p>		
<p><b>MODELO:</b> IECT.ML.108</p>		
<p><b>ESTADO:</b> BUENO</p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

Los jigger o medidores suelen estar fabricados en metal, tienen forma de reloj de arena, o lo que es lo mismo, dos conos pegados por la punta. Como su nombre indica, nos sirven para medir las dosis que vamos a echar en el cóctel, y según el modelo el lado ancho puede ser de una onza y media o de dos onzas, mientras que el lado pequeño es de  $\frac{3}{4}$  de onza o 1 onza.

Se trata de un utensilio muy útil para no equivocarnos, sin embargo verás que pocos barman lo usan, la mayoría echa a ojo

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento de los medidores de licor procedemos siempre después de utilizarlos lavamos con lava platos o jabón líquido.
- Estos materiales se los lava por separado.
- La ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 40**  
**MOLINO DE PIMIENTA**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b> <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p align="center"><b>SERIE: 022</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: MOLINO DE PIMIENTA</b></p>		
<p><b>MARCA: HALCO T136</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.MP.112</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuña

**a) Funcionamiento**

Este llamativo instrumento hecho de madera y tallado tiene la función de moler la pimienta para poder adicionar a las bebidas o comidas, esto se le utiliza al gusto del cliente puede como no ir la pimienta.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Este material por lo general no se lo lava ya que es de madera y su contacto con el agua lo puede deteriorar. Es recomendable soplarlo con algún instrumento que genere viento.

## Tabla N° 41

### MORTERO

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 023</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> MORTERO		
<b>MARCA:</b> HALCO 115M		
<b>MODELO:</b> IECT.MT.113		
<b>ESTADO:</b> BUENO		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

#### a) Funcionamiento

Un mortero es un utensilio antiguamente usado en boticas para machacar distintas sustancias, y todavía presente en la cocina tradicional para majar alimentos. Los hay de madera, metal, cerámica y piedra. Se lo utiliza para machacar pimienta o cualquier otra especia.

#### b) Mantenimiento y limpieza rutinaria

- Para el mantenimiento del mortero procedemos siempre después de utilizarlos lavamos con lava platos o jabón líquido.
- Estos materiales se los lava por separado.
- La ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 42**

**PORCIONADOR DE HELADOS**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 024</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO:</b> PORCIONADOR DE HELADOS		
<b>MARCA:</b> HALCO HL12620		
<b>MODELO:</b> IECT.PH.115		
<b>ESTADO:</b> BUENO		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

El porcionador de helado. Posee un Diámetro de 79 mm - Para las bolas de 125 gramos. De material de acero inoxidable 18/10. Mango ergonómico de la varilla de expulsión montada. Su utilización exclusiva para helados

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento del porcionador procedemos siempre después de utilizarlos lavamos con lava platos o jabón líquido.
- La ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 43**

**PORCIONADOR DE LICOR**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 025</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO: PORCIONADOR DE LICOR</b>		
<b>MARCA: CARLISLE EP214</b>		
<b>MODELO: IECT.PL.116</b>		
<b>ESTADO: BUENO</b>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

Los jigger o medidores suelen estar fabricados en metal, tienen forma de reloj de arena, o lo que es lo mismo, dos conos pegados por la punta. Como su nombre indica, nos sirven para medir las dosis que vamos a echar en el cóctel, y según el modelo el lado ancho puede ser de una onza y media o de dos onzas, mientras que el lado pequeño es de  $\frac{3}{4}$  de onza o 1 onza.

Se trata de un utensilio muy útil para no equivocarnos, sin embargo verás que pocos barman lo usan, la mayoría echa a ojo

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento de los medidores de licor procedemos siempre después de utilizarlos lavamos con lava platos o jabón líquido.
- Estos materiales se los lava por separado.
- La ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

**Tabla N° 44**  
**SACABOCADO DOBLE**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO</b> <b>LABORATORIO DE SERVICIOS</b></p>	<p align="center"><b>SERIE: 026</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: SACABOCADO DOBLE</b></p>		
<p><b>MARCA: VICTORINOX 7.6163</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.SD.119</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

Este sacabocados cuenta con dos cabezas de tamaños distintos, de 3 cm y 2,5 cm de diámetro, de acero inoxidable, para hacer bolas de frutas y verduras de tamaños diferentes. El mango facilita su uso y es cómodo de sujetar. Un útil perfecto para dar variedad a sus ensaladas de fruta, para hacer bolas de patata y para decorar. También es útil para formar pequeñas y coloridas bolas de sorbete o helado y dar a un postre un aire festivo.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Su limpieza es fácil y rápida una vez culminado el trabajo retirar los restos de cascara y lavarlo con lava platos o jabón líquido. Y secarlo al ambiente.

**Tabla N° 45**  
**SACACORCHO**

	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS</p>	<p align="center"><b>SERIE: 027</b></p>
<p><b>NOMBRE DE EQUIPO: SACACORCHO</b></p>		
<p><b>MARCA: TRAMONTINA 26337/000</b></p>		
<p><b>MODELO: IECT.SC.120</b></p>		
<p><b>ESTADO: BUENO</b></p>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

**a) Funcionamiento**

El sacacorchos, también llamado descorchador, es un instrumento consistente en una hélice metálica con un mango o una palanca que se inventó para poder quitar los tapones de corcho a los frascos y botellas de vino y jarabes embotellados. Los sacacorchos se fabrican en materiales tan diversos como plástico, metal o madera pero la espiral siempre es de acero.

**b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- La limpieza de este instrumento es sencilla ya que este solo retira corchos su limpieza es no mojarlo y mantenerlo en lugar fresco y sin humedad.

**Tabla N° 46**

TETERA

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO LABORATORIO DE SERVICIOS	<b>SERIE: 028</b>
<b>NOMBRE DE EQUIPO: TETERA</b>		
<b>MARCA: CORONA</b>		
<b>MODELO: IECT.TT.126</b>		
<b>ESTADO: BUENO</b>		

**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

#### **a) Funcionamiento**

Una tetera es el recipiente donde se hierva el té (u otras infusiones) mediante aplicación directa de una fuente de calor. También es el recipiente que se utiliza para servirlo posteriormente en tazas o vasos. Suele ser una vasija de metal, porcelana, loza o barro, provista de tapadera y de un pico con colador interno o externo.

#### **b) Mantenimiento y limpieza rutinaria**

- Para el mantenimiento de la tetera procedemos siempre después de haber acabado con el producto, lavamos con lava platos o jabón líquido.
- Estos materiales se los lava por separado la tapa y el frasco.
- La ponemos a secar boca abajo con el fin que toda el agua restante se escurra.

### ***3.1.7. Normas a Cumplir en el Área de Coctelería***

Las personas que van a hacer uso del área de coctelería deben tomar en cuenta las siguientes indicaciones.

- a) Verificar que el piso este completamente seco ya que este puede provocar resbalones y producir accidentes.
- b) Las personas que hacen uso del área del bar no traer puestos zapatos de suela o deslizantes en su lugar traen puestos zapatos que no se deslicen con facilidad.
- c) Al momento de proceder a manipular los vasos y licores, se debe lavar bien las manos con agua tibia y jabón.
- d) Manipular con precaución la cristalería ya que esta es frágil y se quiebra con facilidad lo que nos puede provocar cortaduras.
- e) Si en él están de vasos y copas tenemos una trisada de inmediato la retiramos del uso esta puede causar cortaduras en la boca de los clientes.
- f) El uniforme es una prenda higiénico indispensable se puede utilizar un delantal que cubra desde el pecho hasta las rodillas, o a su vez puede ser un pantalón, camisa y chaleco.
- g) En el caso de las mujeres al momento de iniciar la manipulación traer recogidos el cabello y colocadas las mallas de cabello.
- h) En el caso de los hombres traer en cabello corto y bien afeitados.
- i) Para los hombres y mujeres traer bien cortas las uñas.

- j) Para finalizar las actividades en el área de coctelería verificamos que las botellas están correctamente tapadas. Los vasos y copa estén boca abajo y en su lugar y todos los instrumentos estén bien lavados y en secado.
- k) Al fin de la jornada de prácticas limpiar el piso (trapear) con el fin de evitar que se concentren en el piso malos olores y poder continuar con las practicas del siguiente día.

### ***3.1.8. Medidas de Seguridad***

Al momento de ingresar al laboratorio y por ende al manipular los instrumentos debemos tener en cuenta de que son materiales cortante y que se pueden romper, es conveniente manipularlos con mucho cuidado.

#### ***3.1.8.1. Normas de Seguridad e Higiene en el Servicio***

Te recordamos que todas las normas aplicables al servicio de coctelería son muy importantes y se debe cumplir acabadidad.

1. En general hacemos hincapié en que al realizar el cóctel a la vista del cliente, es muy importante que todos los utensilios estén limpios. Una fórmula impecablemente realizada que se presente en una copa sucia, provoca que el trabajo elaborado no haya servido de nada.
2. Cuando realicemos los cócteles ante el cliente, se espera del camarero un aspecto cuidado, aseado y pulcro. De nada va a servir lo bien que se haga el cóctel si no se tiene especial cuidado con la imagen personal.
3. El arte de la coctelería exige precisión, práctica y concentración. Ésas son las claves para una fórmula bien hecha. Aunque los elementos que se encuentran

alrededor puedan provocar cierta distracción, es necesario aprender a concentrarse en el trabajo.

4. Es fundamental revisar y limpiar los utensilios de la estación central constantemente, ya que está expuesta ante el público y no puede tener un fallo. No sólo es por motivos higiénicos, sino que una coctelera mal lavada puede conservar olores o sabores que contaminen las mezclas. Los utensilios deben estar en perfecto estado de uso. Un cuchillo mal afilado o una copa rasgada pueden dar lugar a un accidente.
5. La zona de trabajo estará libre de obstáculos para poder moverse con agilidad en el espacio destinado a la coctelería. El trabajo se suele desarrollar rápido y con diversos elementos para hacer el cóctel. Si hay algún obstáculo en el suelo o sobre la barra, puede provocar algún tipo de accidente o de daño.
6. La zona de trabajo debe estar siempre recogida y lista para el siguiente servicio. No se pueden ir acumulando utensilios o ingredientes que ya se han usado. Todo tiene que estar en orden para seguir el servicio sin interrupciones.

### ***3.1.9. Control de Calidad***

La organización Hotelera se administra con Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001, "En la prestación de servicios de Alojamiento, Restaurantes y Bar esta norma asegura la impecable preparación de Alimentos y Bebidas saludables, para el Bienestar de sus Clientes y Visitantes.

La ISO 9001 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

### ***3.1.9.1. Control de Calidad de Equipos y Materiales***

Los proveedores de bebidas y frutas son empresas que trabajan con la norma ISO 9001 este es un gran respaldo para nuestro laboratorio.

Al instante mismo de que los productos ingresan al laboratorio procedemos a verificar su calidad, comprobando que las botellas estén correctamente tapadas y tengan el registro sanitario correspondiente, que las frutas y alimentos estén frescos, que los materiales como coctelera, pinzas entre otros sean de un material de calidad y no sean corrosivos.

El área de coctelería siempre debe tener un plan de fumigación y control de plagas, como prevención de eventuales problemas sanitarios.

### ***3.1.9.2. Control de Calidad en el Proceso de Preparación y Presentación de Cócteles***

El control de calidad en la coctelería afecta a la materia prima, zona de trabajo y personal. La materia prima tiene que estar en buen estado, sin deterioro o caducada en el caso de los productos frescos como las frutas o los zumos.

La estación central debe estar dotada de los elementos necesarios para realizar los cócteles, además de que su estado sea adecuado para el uso. El bar mostrará debidamente la carta con la oferta de cócteles.

El camarero tiene que llevar un uniforme de acuerdo con la categoría del bar y con su escalafón en el oficio. Asimismo debe tener la formación adecuada para realizar los cócteles correctamente.

### ***3.1.10. Técnicas de Preparación de Cocteles***

#### ***3.1.10.1. Como Mezclar los Tragos***

Hay distintas formas de mezclar, estas varían según el trago. Aquí están las más frecuentes:

El batido a mano usando una coctelera, que se llena con tres cuartos de vaso con hielo, preferentemente cubos; se agrega luego los ingredientes, en un orden de contenido de alcohol (se empieza por el de mayor grado alcohólico), se mezcla con movimientos enérgicos hasta que el agua se empieza a condensar en el exterior de la coctelera, indicando que el trago está suficientemente frío.

Otro método consiste en revolver en un vaso la mezcla, se usa hielo, preferentemente cubos ya que el hielo molido puede aguar demasiado el trago y el agua condensándose en el exterior indica cuando esta frío.

Los tragos a base de alcohol y frutas, entre otros ingredientes difíciles de combinar con otro método, se preparan por lo general usando una licuadora, hasta que obtienen una consistencia homogénea; si se usa hielo este debe estar picado. Este método se debe usar solo cuando la receta lo exige.

El último método consiste en ir agregando los ingredientes uno a uno en el vaso donde se prepara el trago, por lo general no se revuelve, aunque se agrega una varilla o sorbete que permite revolver.

### ***3.1.10.2. Decoración de los Tragos***

La mayoría de los cocteles llevan algún tipo de decoración, generalmente consistente de trozos de frutas, rodajas de naranja o limón, cerezas, cascaras de limón y hojas de hierbas, tales como menta que son las más utilizadas.

Otro elemento importante en la decoración son los agitadores, palitos de madera o plástico que, además de permitir revolver, se utilizan en muchos tragos para sostener las frutas (a diferencia de los de madera, los de plástico se pueden reusar, aunque se corre el riesgo de dar un sabor a plástico el trago).

Otra técnica muy utilizada consiste en bordear el vaso en azúcar impalpable (o sal); se moja el borde del vaso con un limón o naranja y se sumerge un centímetro en azúcar impalpable o sal, también se puede usar la clara de los huevos para mayor adherencia, o agregar colorante de comida al azúcar para lograr un efecto más original

### ***3.1.10.3. Como Encender Tragos (flamear)***

¡Tenga cuidado! Cuando realice esta técnica porque suele ser un poco peligroso. Primeramente precaliente el vaso sobre una llama suave, vacíe la mayor parte del licor y caliente una cuchara, luego precaliente sólo una cucharada de licor sobre la llama y déjela que prenda fuego, y por último vacíe el líquido encendido en el vaso donde está el licor restante.

### ***3.1.10.4. Enfriar el Vaso***

Hay varias maneras de enfriar un vaso antes de echar la bebida. La más simple es colocar el vaso en la heladera o refrigeradora un par de horas antes de usarlo: si esto

no es posible se puede llenar el vaso con hielo molido justo antes de utilizarlo, o hacer lo mismo con cubitos de hielo y sacarlos apenas antes de servir el trago.

#### ***3.1.10.5. Bordes con Azúcar o Sal***

Mojar el borde de un vaso previamente frío con un limón o con el jugo de la fruta que se esté utilizando para la preparación y páselo con suavidad sobre un puñado de sal o azúcar.

#### ***3.1.10.6. Para Preparar Bebidas con Hielo***

Aunque la mayoría de las recetas indican que debe llenar el vaso con hielo, también es posible utilizar sólo  $\frac{1}{4}$  del vaso o 4 o 5 cubitos, dependiendo de las preferencias de cada uno.

#### ***3.1.10.7. Para Preparar Bebidas con Agua***

Utilice agua destilada o agua mineral cuando la receta indique "agua", el agua del grifo puede opacar la preparación y variarle el sabor.

#### ***3.1.10.8. Para Preparar Bebidas con Vodka***

Un buen Vodka se saboreará mucho mejor si está realmente frío, por esa razón, antes de servirlo, usted deberá colocar la botella en el congelador con bastante anticipación.

#### ***3.1.10.9. Para Preparar Bebidas con Clara de Huevo***

Cuando las recetas indican  $\frac{1}{2}$  clara de huevo, lo mejor es preparar el doble de la cantidad (dos tragos), pues la clara de huevo es muy difícil de dividir.

### ***3.1.10.10. Para Mezclar una Bebida***

Para lograr una buena mezcla revolver por aproximadamente diez segundos. Los tragos con gaseosas se mezclan todos juntos en la coctelera y se debe servir frío.

### ***3.1.10.11. Para Abrir una Botella de Vino***

Usando un cuchillo afilado, elimine el sello que está alrededor del cuello de la botella, de manera que el corcho quede expuesto, inserte la punta del sacacorchos en el centro del corcho y dele vuelta hasta que esté lo más profundo posible, muy despacio, hale el corcho hacia afuera.

Es una regla de etiqueta muy común de que el anfitrión pruebe el vino antes de servírselo a sus invitados.

### ***3.1.10.12. Para Abrir una Botella de Champagne***

Coloque una toalla bien fría alrededor de la botella, con la boca de la botella dirigida hacia donde no haya gente ni objeto delicado, remueva cuidadosamente el aluminio y suelte el alambre que sostiene el corcho, mientras sujeta el corcho con una mano y la botella con la otra, dele vuelta a la botella hasta que sienta que el corcho está cediendo; con mucho cuidado, saque el corcho.

Cuando abra una botella de vino o de champagne, trate de que haga el menor ruido posible, pues aunque el sonido se relacione con el ambiente festivo, es señal de que se están escapando gran cantidad de preciosas burbujas.

### ***3.1.10.13. Para Limpiar la Cristalería***

No importa qué tipo de vasos o cristalería utilice, siempre debe asegurarse de que estén impecablemente limpios; cuando lave sus vasos, déjelos secar al aire con el borde hacia abajo y sobre una toalla para que no se manchen. También puede secarlos con una toalla y pulirlos después con otra bien seca.

Lave los vasos inmediatamente después de utilizarlos, si no le es posible, enjuáguelos con agua tibia jabonada.

## ***3.1.11. Preparación y Manipulación***

Para poder elaborar un coctel de una manera correcta y profesional, es preciso disponer de una serie de elementos y utensillos que son total mente imprescindibles en el arte de la coctelería.

### ***3.1.11.1. Técnicas***

Los pasos que deben seguirse para la elaboración de un cóctel es en función del instrumento base que haya de ser utilizado, es decir, el que convenga a cada receta según la composición de la mezcla. No es lo mismo emplear una coctelera, un vaso mezclador o preparar el cóctel directamente en el vaso.

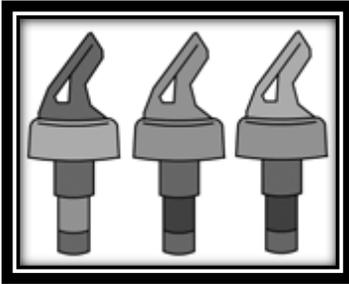
Los procedimientos, en cada caso, responderán a las características y especificaciones del utensilio necesario.

### ***3.1.11.2. Preparación de Cócteles***

Las fórmulas de los cócteles son esenciales; éstas deben respetarse en cuanto a medidas e ingredientes. La preparación y servicio mejorará con la experiencia, pero

es fundamental seguir los procedimientos correctos para conseguir el producto deseado.

### 3.1.11.3. Medidas Estándar



Es importante controlar el tipo de medidas que se utilizan para la elaboración de cócteles.

La cuchara de bar sirve como instrumento medidor.

Cuando en una receta se mencionen las medidas para la elaboración de cócteles, entenderemos que éstas hacen referencia al vaso en el que se servirá ese combinado. Cuando se mencione el término golpe o dash, interpretaremos que equivale a una gota que sale del pico que tienen algunas botellas en la estación central. Un golpe equivale a 0,9 ml (0/32 onzas).

El concepto de chorro o gotas no es el adecuado a la hora de seguir una receta de cóctel. Serán los golpes y las medidas del vaso donde se va a servir los que definan la cantidad de preparado.

Las unidades de medida más usuales son los mililitros y las onzas. La equivalencia es la siguiente:

- 30 ml equivalen a 1 onza.
- 20 ml equivalen a 2/3 de onza.
- 15 ml equivalen a 1/2 onza.

En algunas recetas de cócteles aparecen fracciones para presentar los ingredientes.

Para entenderlas mejor tenemos en cuenta las siguientes equivalencias:

1 cóctel: 5 cl	2/3 cóctel: 3,3 cl	3/4 cóctel: 3,7 cl	4/5 cóctel: 4 cl
1/2 cóctel: 2,5 cl	2/4 cóctel: 2,5 cl		
1/3 cóctel: 1,6 cl		3/5 cóctel: 3 cl	4/6 cóctel: 3,3 cl
1/4 cóctel: 1,25 cl	2/5 cóctel: 2 cl		
1/5 cóctel: 1 cl	2/6 cóctel: 1,6 cl	3/6 cóctel: 2,5 cl	5/6 cóctel: 4,1 cl
1/6 cóctel: 0,8 cl			

#### ***3.1.11.4. Características Básicas de un Cóctel***

Un cóctel no debe contener más de cinco productos, contando con el elemento decorativo. La fórmula habitual incluye un destilado como bebida principal (ginebra, ron, whisky...), dos licores para colorear, aportar dulzor y rebajar la graduación del destilado, unas gotas de limón o algún elemento amargo y un elemento decorativo que sea comestible (fruta, aceituna, cebollita). En esta cuenta no vamos a incluir los otros elementos como pajitas o sombrillas, detalles decorativos que se añadirán según el gusto del camarero.

Si hablamos de los tragos largos o combinados, uno de los elementos básicos que nos vamos a encontrar es la soda, algún refresco o jugo de fruta.

Por lo general el cóctel o combinado se presenta frío, lo cual se consigue mientras se prepara, al incorporar hielo en la mezcla. En algunos casos, también se pone hielo en el vaso donde se presenta.

Ya que el cóctel responde a una fórmula casi exacta, la manera de medir los ingredientes es con onzas. El contenido de un cóctel es como media de tresonzas, de las cuales de 2 a 2 ½ onzas son de licor y del destilado base. El hielo que se derrite al mezclar, las gotas de aromatizantes y la fruta que se use como decoración completan las tres onzas del cóctel. En los tragos largos o combinados el contenido es mayor, alcanzando entre 6 y 20 onzas debido a la inclusión de los cubos de hielo, soda, refrescos o jugos.

### ***3.1.11.5. Normas Básicas de Elaboración***

Debemos tener en cuenta una serie de normas que son fundamentales a la hora de ponernos a elaborar un cóctel.

En primer lugar se debe cuidar con esmero la limpieza y el proceso de preparado. No olvidemos que se realiza siempre a la vista del cliente. El vaso medidor es muy práctico, y al principio debemos usarlo, ya que nos ayudará a medir las cantidades exactas de cada bebida. Sin embargo, es recomendable prescindir lo antes posible de él y realizar las medidas a ojo para dar una impresión mayor de profesionalidad.

Las cantidades de las diferentes recetas deben ser respetadas y los experimentos deben reservarse para los maestros, ya que se corre el riesgo de estropear el resultado. Aun así, hay determinados cócteles clásicos que no admiten variación ni toques personales de ningún tipo.

Cuando se utilizan menos de tres ingredientes en la preparación de un cóctel, es necesario emplear el vaso mezclador en lugar de la coctelera. Nunca se deben poner bebidas con gas en la coctelera puesto que a la hora de abrirla el contenido saldría disparado por la presión.

Siempre se adorna el cóctel antes de proceder a servirlo. El orden para servir las bebidas en el vaso, vaso mezclador o coctelera, se establece de acuerdo a su graduación alcohólica, de tal forma que se agregan en primer lugar las bebidas de mayor graduación, es decir, las bebidas base. No se deben mezclar bebidas base en un cóctel.

Las bebidas equilibrantes como el vermú dulce, el vermú seco, el vino jerez y otros vermús o vinos de menor graduación con aroma propio, pueden ser mezcladas entre sí, y agregarse a las bebidas base. Por el contrario, las bebidas estimulantes como el

bíter rojo, el bíter oscuro y los estimulantes, no se deben mezclar, pero siempre en dosis mínimas.

En cuanto al servicio de los cócteles, hay que tener en cuenta que las copas o vasos de cóctel no deben llenarse hasta el borde. La guinda o la aceituna que acompañará al cóctel deben colocarse en la copa antes de verter la preparación. El orden correcto de mezcla es primero el hielo, posteriormente se añade el jarabe de azúcar (siempre que la preparación lo indique), en tercer lugar se añaden los zumos de fruta y, finalmente, los licores.

Los cócteles secos se acompañan con una aceituna, mientras que los cócteles dulces suelen acompañarse con una guinda.

### ***3.1.12. Elaboración de Cocteles***

#### ***3.1.12.1. Ingredientes***

Estos son los siguientes ingredientes necesarios e importantes al instante de realizar un coctel:

Gotas amargas, Granadina, Salsa Inglesa, Ají Tabasco, Jugos embotellados, Canela en Polvo, Nuez moscada en Polvo, Cereza marrasquino (rojas y verdes), Aceitunas, Azúcar, Sal, Pitillos, Palillos, Pimienta, Cebollitas en vinagre, Huevos, Limones, Naranjas, Jugos de frutas, Leche, Crema de leche, entre otros.

#### ***3.1.12.2. Bebidas más Representativas del Mundo***

En muchos casos son fórmulas simples, de pocos ingredientes y muy sencillas de preparar.

### 3.1.12.2.1. Margarita.



Preparado en coctelera

Servido en copa Margarita

50 % de Tequila

30 % de Cointreau

20 % de Jugo de limas

Mojar el borde de la copa con jugo de limón y colocarla boca abajo, para impregnarla con sal fina, de modo que quede escarchada. Decorar con una rodaja de limón.

Con respecto al origen del nombre de este difundido trago, también hay más de una versión. La más aceptada de ellas, dice que la fórmula debe su nombre a la esposa de un hacendado mejicano, a quien le agradaba el tequila en todas sus combinaciones. En atención a ello, su esposo pidió que realizaran una nueva y exclusiva combinación, a la cual le puso el nombre de su mujer “Margarita”.

### 3.1.12.2.2. Clarito.

Refrescado. Servir en copa Cocktail

80 % de DryGin

20 % de Vermouth Seco

Twist de limón



El Clarito es una creación de un argentino, cuentan los memoriosos que el Clarito fue creado por el barman argentino Santiago Policastro “Pichín” (considerado uno de los padres de la coctelería argentina) como una alternativa al Dry Martini. La aceituna era un componente extraño al paladar argentino de aquel entonces y “Pichín” decidió reemplazarla con

piel de limón. En respuesta a los que habían viajado y querían algo similar, inventó el Clarito, buscándole el sabor argentino al Dry Martini.

Originalmente se servía en una copa campanita, escarchada en azúcar; llevaba 20 % de Vermouth seco y 80 % de Gin, perfumado con jugo de limón.

Con el tiempo, se dejó de lado el azúcar. El Clarito, entre los años 60 a los 70, fue el cóctel emblemático de la coctelería argentina. “Pichín”, bautizado como el barman galante, dejó impresos algunos de sus conocimientos en un libro titulado Tragos Mágicos.

### ***3.1.12.2.3. Negroni.***



Preparar directamente en vaso Old Fashion (Whisky) con hielo en su interior

30 % Dry Gin

30 % Vermouth Rosso

30 % Bitter Campari

1/2 rodaja de naranja

Completar con soda.

Este trago, nacido en 1926, toma el nombre del noble florentino Conde Camilo Negroni.

Fosco Scarselli, por ese entonces prestigioso barman en ViaTornabuoni, en Florencia, fue el primero en prepararlo y servirlo en su local.

#### ***3.1.12.2.4. Manhattan.***

Refrescado

Servir en copa Cocktail

70 % de Bourbon

30 % de VermouthRosso

1 golpe de Bitter Angostura

1 cereza.



#### ***3.1.12.2.5. Perfect manhattan.***

40% de Bourbon

30% de VermouthRosso

30% de VermouthDry

2 gotas de Bitter Angostura

Twist de limón

La película “Una Eva y dos Adanes”, transcurre en años de veda alcohólica en Norteamérica (1920 a 1933). Se ve a la mafia que regentea un bar clandestino y transporta bourbon (“whiskey”) dentro de un ataúd en un coche fúnebre. En una escena paradigmática, SugarCane (Marilyn Monroe), quien viaja en un tren junto a las otras ladies miembros de la orquesta de señoritas, lleva atada a una de sus piernas una petaca, que se le cae mientras toca y canta en el pasillo. Justamente, las petacas nacen en estos años en que era necesario llevar escondidas las bebidas alcohólicas a las fiestas privadas. En ese mismo tren, luego arman un party nocturno, donde Sugar ofrece su bourbon, mientras que una amiga pone el vermouth, y así deciden preparar Manhattans, utilizando una bolsa de agua caliente como coctelera.

### **3.1.12.2.6. Daiquiri.**

#### *3.1.12.2.6.1. Orígenes*

Una de las tantas versiones acerca de su origen, afirma que a principios del siglo XX, el capitán del Ejército Libertador cubano, ingeniero Pagliuchi, fue de visita a una mina de hierro llamada Daiquirí, cerca de Santiago de Cuba, para entrevistarse con el ingeniero americano Jennings S. Cox, y después de la jornada de trabajo, Pagliuchi sugirió tomar algo. En la despensa del ingeniero Cox había solamente ron, limón y azúcar, que inmediatamente pusieron en un recipiente con hielo, lo batieron y se deleitaron al beberlo. Pagliuchi preguntó: “¿Cómo se llama este cóctel?”. Cox respondió: “No tiene nombre, debe ser un Ron Sour.” Entonces Pagliuchi dijo: “Ese no es nombre para este cóctel tan fino y exquisito; lo llamaremos Daiquirí.”

#### *3.1.12.2.6.2. El “Floridita”, cuna del Daiquiri*

(Según figura en la Carta de Tragos del Bar y Restaurante Floridita, de La Habana)

En 1914 un joven emigrante español, Constantino Ribailagua, empezó a trabajar en el bar “Piña de Plata” de la Habana.

Cuando llegó allí, ya era un importante bar y restaurante, pero en 1952, cuando Constantino murió, posiblemente fuese uno de los bares más famosos del mundo.

En 1918 había ahorrado el suficiente dinero para comprar el local. El momento no podría haber sido mejor. En 1919, la era de la prohibición llegó a EE.UU. y de esta manera Cuba empezó a experimentar un flujo masivo de turistas americanos, que buscaban la diversión que no encontraban en su país de origen. El turismo estaba en su máximo esplendor. A la luz de estas circunstancias, Constantino siendo como

siempre muy prudente, cambió el nombre de “Piña de Plata” por “La Pequeña Florida” o “Floridita”.

Un día en 1932, la reputación del Floridita fue asegurada por la llegada al bar del conocido escritor y premio Nobel de literatura, Ernest Hemingway. Constantino creó cuatro nuevas versiones del Daiquiri, según las instrucciones de Hemingway, llegando a una versión definitiva llamada “Daiquiri Floridita” o “Daiquiri Frappé”.

Durante esta época de esplendor, el Floridita fue visitado por numerosas personalidades del mundo de la política, el cine y la música. Desde ese momento en adelante el Floridita ubicado en el Casco Histórico de La Habana, se convirtió en una institución, verdadero patrimonio de La Habana Vieja. El Daiquiri que tomaba Hemingway en el Floridita estaba compuesto por azúcar blanca, jugo de limón, Ron blanco (Bacardí Carta blanca), hielo frappé y gotas de Marrasquino, batidos en una coctelera.

#### ***3.1.12.2.7. Daiquiri***



Batido

Servir en copa Cocktail

60 % de Ron Blanco

30 % de Jugo de limas

10 % de Jarabe de goma o azúcar

### ***3.1.12.2.8. Cóctel Champagne***

En copa flauta de champagne, previamente enfriada.

Colocar en el fondo de la copa un terrón de azúcar, con gotas de Bitter Angostura. Deslizar el champagne frío sobre la copa ligeramente inclinada hasta llenarla, y perfumar con zumo de corteza de limón, dejando ésta en su interior.



### ***3.1.12.2.9. Sofía Loren***



(Creación del barman español Perico Chicote)

Batido

Servir en copa de Cocktail

35 % de Vermouth Torino

35 % de Gin

10 % de Cointreau

10 % de Orange Bitter

10 % de Jugo de Mandarina

### ***3.1.12.2.10. Alexander***

Batido

Servido en copa de Cocktail

30 % de London DryGin

30 % de Licor Crema de Cacao

40 % de Crema de leche

Espolvorear canela o nuez moscada



***3.1.12.2.11. Martini***



Refrescado. Servir en copa Cocktail

80% de London DryGin

20% de Martini Dry

Aceituna

## **GLOSARIO**

**ÁCIDOS:** Sabores agrios, o una sustancia química que forma una sal al combinarse con óxidos o bases.

**ADVOCAAT:** Licor fabricado en Holanda en base de ginebra, yemas de huevo y azúcar.

**AGITAR:** Batir enérgicamente ingredientes líquidos en la coctelera con hielo para obtener una bebida homogénea y fría.

**AGUA DE AZAHAR:** Esencia sin alcohol procedente de Francia. Se utiliza para perfumar los tragos y puede obtenerse en farmacia.

**AGUA TONICA:** Bebida gaseosa incolora con extractos de quina. Utilizada para preparar algunos cócteles largos.

**ALMÍBAR:** Líquido obtenido por azúcar disuelta en agua y llevada a ebullición.

**AROMÁTICA:** Cualquier bebida o especie que imparte sabor a bebidas y alimentos. Como albahaca, canela, romero, menta, vainilla, etc.

**ARRET:** Especie de aguardiente obtenida por destilación de granos de arroz.

**BEBIDA SIN ALCOHOL:** Bebida elaborada a partir de zumos de frutas, limonadas, punches e infusiones.

**BARTENDER:** Igual a barman.

**BOWL:** Recipiente de cristal parecido a un tazón.

**DASH:** Pequeña cantidad de un líquido que sale de un golpe de una botella. Ejemplo: un golpe de Angostura.

**EQUIPAMIENTO:** Suministro o entrega del equipo necesario para desarrollar una actividad o trabajo.

**ESCARCHADO:** Técnica aplicada para mejorar el sabor y presentación de algunos cócteles, consiste en humedecer el borde de una copa o vaso con jugo de limón y luego se impregna con azúcar o sal refinada.

**FRAPPEÉ:** Se aplica a las bebidas servidas con hielo triturado finamente. Ejemplo: limonada frappeé.

**FROZZEN:** Se aplica a los cócteles cremosos preparados con hielo molido en licuadora.

**GINGER ALE:** Bebida gaseosa sin alcohol aromatizada con jengibre.

**INFUSIÓN:** Acción de extraer de una sustancia sus partes solubles por medio de agua caliente pero sin dejar hervir. Ejemplo: infusión de manzanilla, té, etc.

**JARABE DE CEREZA:** Los jarabes de frutas o aromatizados se preparan con azúcar disuelta a la que se le adiciona zumos de frutas o esencias de otros aromas.

**JENGIBRE:** Raíz aromática y picante de una planta nativa de Asia Suroriental.

**RHUM:** Aguardiente proveniente de las Antillas. Es una bebida alcohólica que se obtiene por fermentación y destilación del jugo de caña de azúcar. El producto así obtenido es un líquido incoloro y de alta concentración alcohólica (entre 40° y 50°).

**SYRUP DE GRANADINA:** Jarabe elaborado con azúcar y granada. Se utiliza para dar sabor y color a algunos cócteles.

**ZOMBIE:** Bebidas perteneciente a la categoría de los Long Drinks; se caracteriza por los numerosos ingredientes utilizados en su preparación y se sirve en gran cantidad en vasos grandes (250-300 cc.).

## **ABREVIATURAS**

**CONESUP:** Consejo Nacional de Educación Superior en Ecuador, es el organismo planificador, regulador y coordinador del Sistema Nacional de Educación Superior.

**ISO:** International Standardization Organization (Organización Internacional para la Estandarización). Es la mayor organización que desarrolla y edita las normas internacionales.

**LOES:** Ley Orgánica de Educación Superior.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**UA-CAREN:** Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.

**UTC:** Universidad Técnica de Cotopaxi.

**SENESCYT:** Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

## **CONCLUSIONES**

- La información bibliográfica en los diferentes estamentos fue de suma importancia, ya que los mismos dieron la pauta y el inicio para comprender y entender en que se compone un anual de operaciones enfocados al área de coctelería.
- Se utilizó una metodología enfocada a normas ISO permitiendo estructurar y emplear un manual que contenga normas y técnicas de calidad en el laboratorio de Servicios.
- El manual está conformado por materiales, equipos, operaciones, técnicas y normas básicas que requieren emplearse al momento de elaborar o preparar un coctel.

## **RECOMENDACIONES**

- Para poder realizar actividades de investigación es necesario una mayor ampliación bibliográfica con información sobre los temas referentes a I carrera y a los temas planteados por los estudiantes.
- Poner en habilidad las técnicas y normas propuestas para su mejor desempeño y desenvolvimiento en las prácticas a desarrollar en el Laboratorio.
- Las actividades deben ser organizadas, dirigidas y controladas por los docentes que imparte la cátedra para un buen cuidado y funcionamientos de los equipos del área de Coctelería y el laboratorio.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Citada**

- AGRAZ, Javier, “Arte de la Coctelería y Bebidas”, Primera Edición, Editorial Mc Graw Hill, México 2008 (Pág. 213)
- ALVARES TORRES, “Martin. Manual para Elaborar Manuales de Operaciones y Normas”, Primera Edición, Editorial Panorama S.A. México 1996 (Pág. 145)
- FLORES AVILA, Enrique, “Técnicas y métodos de preparación de cocteles – materiales y equipos de coctelería”, Segunda Edición, Editorial Internacional Thomson, México 2009 (Pág. 211-219)
- GALLEGO Jesús Felipe, “Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria en Hostelería - Gestión de alimentación y bebidas para hoteles, bares y restaurantes”, Primera Edición, Editorial Thomson Paraninfo, Madrid 2008 (Pág. 185-191)
- GUEVARA, A., “Bebidas Carbonatadas y beneficiosos para la salud”, Tercera Edición, Editorial Pereditions International S.A. Perú 2002, (Pág. 106-122)
- GUEVARA Efraín, “Presentación y Elaboración de cocteles y bebidas del mundo” Primera Edición, editorial Vásquez Internacional Cía. Ltda. Argentina 2010 (Pág. 34-76)

- MORENO, “Desinfección de Instalaciones, Equipos y Útiles-productos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización”, Primera Edición, Editorial Panorama S.A. México 2006 (Pág. 208-223)
- OJEDA, Mike. “Introducción a la Coctelería-Coctelería Básica”, Primera Edición, Editorial Cojimbo, Chile 20112 (Pág. 115)
- RAMÍREZ Tulio, “ Como Hacer un Proyecto de Investigación”, Primera Edición, Editorial Panapo, Caracas 1999 (Pág. 19-32)
- RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, “Cómo elaborar y usar los manuales administrativos”, Segunda Edición, Editorial Internacional Thomson, México 2002 (Pág. 195-226)
- TORRES Nicolás, “Procedimientos para la Gestión de Bares”, Segunda Edición, Editorial Internacional Hill, Cali 2011 (Pág. 24-37)
- ULLOA ENRÍQUE Francisco, “Constitución Política de la República del Ecuador”, Primera Edición ,Editorial Edipentro Cía. Ltda., Ecuador 2008 (Pág. 123-125)

## **Virtual**

- ALEXANDER Servat, Aseguramiento de la Calidad-Calidad del Sistema Productivo, orientado a la prevención de anomalías durante el proceso [en línea]. Chile Santiago 1999 [Fecha de consulta: 10 de Febrero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.aseguramientodelacalidad.net.ch/servicios\\_productos/calidad\\_seguridad/area-procesos.html](http://www.aseguramientodelacalidad.net.ch/servicios_productos/calidad_seguridad/area-procesos.html)

- ÁLVAREZ Fernando, Manual y Técnicas de Preparación de Cocteles [en línea]. México Jalisco 2010 [Fecha de consulta: 02 de Junio del 2013]. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/14960614/Manual-tecnicas-de-Cocteles2>
  
- BAEZ Marcela, Manuales de Procesos - Universidad de Chile Facultad de Ciencias Administrativas Turísticas y Hoteleras [en línea]. Chile Santiago 2005 [Fecha de consulta: 07 de Enero del 2013]. Disponible en: [http://www.zonaeconomica.com/manuales\\_procesos](http://www.zonaeconomica.com/manuales_procesos)
  
- COROMINES, Origen de la palabra laboratorio-según la Real Academia de Lengua Española- del latín labor, -ōris, que significa “Acción y efecto de trabajar” y torñus que denota lugar [en línea]. Argentina Buenos Aires 2008 [Fecha de consulta: 18 de Diciembre del 2012]. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/ciencia/laboratorio.php#ixzz2UjNspeMb>
  
- CHARLES D. Zimmermann, Calidad de Servicio, procesos y productos-servicios de calidad [en línea]. New York Estados Unidos 1993 [Fecha de consulta: 05 de Abril del 2013]. Disponible en: [http://www.calidaddeservicio.com/servicios\\_productos\\_procesosdecalidad.doc.pdf](http://www.calidaddeservicio.com/servicios_productos_procesosdecalidad.doc.pdf).
  
- DAVALOS Efraín, Pasó a paso para la elaboración de manuales de Procedimientos y Operaciones-Guía Técnica Para La Elaboración De Manuales De Procedimientos y Operaciones [en línea]. Colombia Cali 2010 [Fecha de consulta: 18 de Diciembre del 2012]. Disponible en: [http://www.sanfelipetransparente.cl/sitio/images/docs/03\\_leyes/MANUALINVENTARIO.pdf](http://www.sanfelipetransparente.cl/sitio/images/docs/03_leyes/MANUALINVENTARIO.pdf)

- ESPINOZA, Gestión de Calidad- aseguramiento y mejora de la calidad del producto o servicio, patrones de conducta en todas las áreas de la organización [en línea]. México México DF 2009 [Fecha de consulta: 03 de Enero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.gestiondecalidad.com/aseguramiento/laboratorio\\_calidadadelproducto.pdf](http://www.gestiondecalidad.com/aseguramiento/laboratorio_calidadadelproducto.pdf).
- FERNÁNDEZ Joaquín, Control de Calidad-examinar y determinar el cumplimiento de los procesos, productos o servicios de la organización [en línea]. Costa Rica San José 2005 [Fecha de consulta: 10 de Febrero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.controldecalidad.com/productos\\_servicios/calidad/areaDecalidada.html](http://www.controldecalidad.com/productos_servicios/calidad/areaDecalidada.html)
- FERNÁNDEZ Pablo, Posts Recetas de Cocina y Coctelería – Glosario [en línea]. Colombia Cartagena 2012 [Fecha de consulta: 05 de Julio del 2013]. Disponible en  
<http://www.taringa.net/posts/recetas-y-cocina/14040740/Glosario-de-Cocteleria.html>
- FINCOWSKY Franklin, Manuales Administrativos y guía para su elaboración [en línea]. Argentina Córdoba 2010 [Fecha de consulta: 27 de Noviembre del 2012]. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#ixzz2h2m5nr4f>.
- FUNIBER Enrique, Fundamentos de la coctelería-técnicas y normas para preparar un coctel [en línea]. España Barcelona 2011 [Fecha de consulta: 11 de Junio del 2013]. Disponible en:  
<http://www.fundamentos-cocteleria/tecnicas-normas-preparar-coctel/.com>

- JAMES P., Calidad en el Laboratorio- calidad de servicio, salud y bienestar de los estudiantes- eficiencia en la utilización de recursos [en línea]. España Madrid 2007 [Fecha de consulta: 03 de Diciembre del 2012]. Disponible en: <http://www.calidaddelaboratorio.com/servicio/laboratorio.php#ixzz3Utp/reglamentos/docs>.
  
- TORRES Carlos, Manual del buen Coctel - coctelería en sus manos [en línea]. Argentina Buenos Aires 2011 [Fecha de consulta: 23 de Mayo del 2013]. Disponible en <http://www.coctelybebida.com/page/20/>
  
- TSCHOHL John, Calidad de Servicio como la orientación de los recursos y empleados de una empresa [en línea]. Miami Estados Unidos 2001 [Fecha de consulta: 05 de Abril del 2013]. Disponible en: <http://www.calidaddeservicio.com/procesosdecalidad.docs.phtm>.

## ANEXOS

### Anexo N° 1

#### FACHADA DEL LABORATORIO DE SERVICIOS



**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

### Anexo N° 2

#### INGRESO AL LABORATORIO DE SERVICIOS



**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

### Anexo N° 3

#### EQUIPAMIENTO DEL LABORATORIO DE SERVICIOS



**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

### Anexo N° 4

#### ÁREA DE COCTELERÍA



**Fuente:** Directa

**Elaborado por:** Ángel Acosta – Holguer Usuño

Anexo N° 5

MANUAL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



## MANUAL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE COCTELERÍA DEL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

**Coordinación general:**

Docente: Ing. Jessy Guerrero R.

**Autores:**

Egdo. Ángel Danilo ACOSTA

Egdo. Holguer Nibaldo USUÑO

**Colaboradores:**

Licenciado Gastronómico. Juan Gabriel Erazo Quintana

Sr. Benjamín Báez

**Diseño y edición:**

Ing. Josué Constante



## *Presentación*

**D**entro del contexto de la nueva ley de educación y el desarrollo de un sistema de calidad, el laboratorio de Servicios, pretende mantener un alto nivel de prestigio y confiabilidad, la cual brinda un conjunto de pasos y procesos para establecer un organismo integrado basado en prácticas estandarizados que garantizaran su desarrollo integral, eficiente, eficaz y de alta calidad profesional.

Por lo expuesto anteriormente, es necesario contar con un Manual de Operaciones, el cual debe poseer, la infraestructura física, los equipos, materiales y herramientas necesarias para las prácticas de los estudiantes de la carrera en Ecoturismo.

En esta perspectiva el presente Manual de Operaciones tiene como propósito desarrollar una ayuda profesional de alta calidad y confiabilidad que pueda satisfacer las necesidades tanto del personal docente como de los estudiantes que accedan al área de coctelería. Permitiendo predisponer con equipos y materiales eficaces y de calidad, para garantizar los requisitos especificados en las cátedras del pensum académico de la carrera.

En este Manual de Operaciones se incluye la documentación correspondiente a procesos de operar, manipular y preparar bebidas con los debidos estándares de calidad; que son un resultado de un proceso integrado de observación, selección y estructuración, que buscan establecer prácticas o trabajos objetivos y sistemáticos que aseguren que el área de coctelería y el Laboratorio provean resultados confiables. Por ello este manual espera contribuir con el mejoramiento de la educación y el servicio del Laboratorio de Servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi

## *Misión*

**E**l presente manual es una guía práctica importante en el desarrollo y formación de profesionales de calidad, con elevado nivel académico e investigativo en la institución, garantizando una eficiente y eficaz operación, manipulación y funcionamiento de los equipos, materiales, procesos y preparación de bebidas que se realizarán en el área de coctelería del Laboratorio de Servicios.

## *Visión*

**A** un futuro cercano ser uno de los laboratorios mejor equipados de la región y del país, cumpliendo las normativas y estándares de calidad, perfeccionando la calidad y el nivel de educación, formando profesionales críticos, investigativos y de excelencia en el país, comprometidos a solucionar cualquier problema que presente en la sociedad.

## *Objetivo*

**A**segurar la determinación, entendimiento, documentación e implementación de un manual como una guía de aprendizaje imprescindible en el desarrollo de la calidad de educación, formando profesionales de calidad y calidez humana. A su vez permitiendo incorporar un modelo de operación y manipulación de los instrumentos y elaboración de bebidas mediante técnicas y normas de calidad, estructurada mediante normativas de cumplimiento en procesos y operaciones en las prácticas a realizar por los estudiantes de la carrera de Ecoturismo dentro del área de coctelería del Laboratorio de Servicios de la UTC.

## *Alcance del Manual*

**E**l manual pretende alcanzar la objetividad y el mejoramiento continuo de las operaciones y procesos, buscando la excelencia y la calidad de educación, a través de prácticas que lo realizan los estudiantes en un vínculo conjunto con la coordinación de carrera, el encargado de laboratorio, y todas las personas que estén inmersas al área de coctelería, tratando de consolidar y fortalecer un adecuado control interno entre sus usuarios.

## Los Cócteles

La coctelería es un mundo que requiere de ciertos conocimientos previos para ser capaz de apreciar una buena combinación realizada con destreza por el barman profesional. De hecho, los consumidores habituales saben cuándo y cómo pedir un cóctel. Para ello, hay que estar dispuesto a asesorar a todos aquellos clientes que descubren la coctelería y proporcionar las recomendaciones precisas para disfrutar de un cóctel. Funciones del Auxiliar

### *Cócteles Aperitivos*

Sus fórmulas deberán estar compuestas de frutas que se caractericen por ser cítricas; tales como la maracuyá, el kiwi, la mandarina, la naranja, el limón, la toronja, el pomelo y las uvas. Estos cócteles deben ser cortos y poco dulces.

### *Cócteles Digestivos*

Sus fórmulas están compuestas por sabores dulces y son cortos. La principal función de estos cócteles es que facilitan la digestión de los alimentos. Se pueden preparar a

base de jarabe de cereza, granadina, melocotón, fresa, tamarindo, crema de leche y helados

### *Cócteles para toda ocasión*

Estos cócteles se caracterizan por ser bebidas que permiten su consumo en cualquier momento y ocasión, con relación a la hora, es decir que se pueden beber antes y después de las comidas, en una reunión informal o formal. Depende ser bebidas cortas o largas y pueden ser preparadas con la combinación de diferentes frutas; tales como: piña, melón, coco, patilla, mango, naranja, guayaba, banano, peras, manzana, etc.

## Tipos de tragos

Básicamente podemos dividir los tragos en Cortos y Largos; en general los tragos cortos son aperitivos y los largos refrescantes.

**Tragos Cortos**, son la esencia de la coctelería clásica y en general son tragos aperitivos, es decir indicados para tomar antes de las comidas, ya que prepara todos los sentidos para disfrutar mejor de los sabores. Son tragos livianos, refrescantes y en algunos casos algo amargos (bitter) incitando las papilas gustativas, que se sirven en copas de 70 a 90 gramos.

**Tragos Largos**, son refrescantes, ideales para el verano, menos alcohólicos que los cortos y suelen ser muy atractivos por la decoración que el barman emplea al presentarlos. Generalmente están integrados por jugos de frutas, cremas y una base de alcohol; suelen llevar champagne o licores muy aromáticos, trozos de frutas, abundante hielo y una decoración muy tropical y atractiva, servidos en vasos lisos, altos, de 120 a 350 gramos.

## Materiales y equipos de coctelería

### *Vasos medidores o dosificadores*

Son vasitos graduados de distintos tamaños que sirven para medir la cantidad de líquido que se ha de mezclar. Los hay pequeños especiales para dosificar los licores y grandes para otros líquidos como zumo, agua entre otros.

### *Abridor de botellas*

El abre botellas de mango corto es el más utilizado en hostelería pues se puede transportar en el bolsillo.

### *Sacacorchos*

Es uno de los utensilios de trabajo más importantes de un camarero. Se trate de un instrumento consistente en una hélice metálica con un mango o una palanca que sirve para quitar los tapones de corcho alas botellas.

### *Cuchillos*

Es preciso disponer de varios tipos de cuchillos entre ellos una puntilla o cuchillo pequeño para manejarlo con precisión y otros más grandes para cortar fruta. También conviene disponer de algún cuchillo de sierra acabado en doble punta para poder pinchar los pedacitos de frutas.

### ***Pelador de manzana***

Sirve para preparar decorados con la cascara fileteada de la naranja o limón facilitando el corte y evitando cortar la parte blanca de la fruta.

### ***Cubitera o cubo de hielo***

Recipiente de plata, cristal o acero inoxidable o aunque también puede ser de plástico isotérmico que se emplea para contener los cubitos de hielo que se van a emplear en la preparación de las bebidas.

### ***Pinza para hielo***

Son indispensables para coger los cubitos de hielo sin ella resulta imposible realizar la operación con rapidez efectividad e higiene.

### ***Cuchara mezcladora***

Es un instrumento largo y fino rematado en su extremo superior por una superficie redondeada, apta para aplastar las hojitas de menta o cualquier otro ingrediente sólido, y en el extremo inferior presenta una paleta fisurada que permite mezclar perfectamente los distintos ingredientes dentro del vaso.

## **Técnicas para la utilización de implementos**

Los pasos que deben seguirse para la elaboración de un cóctel es función del instrumento base que haya de ser utilizado, es decir, el que convenga a cada receta según la composición de la mezcla. No es lo mismo emplear una coctelera, un vaso mezclador o preparar el cóctel directamente en el vaso.

Los procedimientos, en cada caso, responderán a las características y especificaciones del utensilio necesario como.

### *La coctelera*

La coctelera se emplea cuando los cócteles llevan en su composición huevos, cremas de leche o nata, zumos de fruta y jarabes, o bien licores con una elevada densidad y en cantidades considerables. No obstante, hay casos en que la mezcla de licores muy densos como parte aromatizante no impide que se realice la preparación en el vaso mezclador si el resto de los componentes, por su naturaleza, no requieren ser agitados en la coctelera.

#### *La coctelera se compone de tres partes*

- Vaso donde se introducen los ingredientes con el hielo.
- Cobre-vaso con orificios que actúan como colador, evitando que pasen a la copa los hielos o las partículas sólidas que pudiera haber en la mezcla.
- Tapa que cierra la coctelera para evitar que el líquido se derrame durante la agitación.

### *Vaso mezclador*

El vaso mezclador se utiliza para los cócteles que no necesitan batirse excesivamente. Se preparan con este utensilio aquellos que están compuestos exclusivamente de vinos o derivados vinícolas, aguardientes con extractos aromáticos y licores densos en proporciones muy limitadas. El vaso mezclador compone de:

### ***Vaso***

General mente de vidrio con un pequeño canal en la parte superior.

### ***Pasador o gusanillo***

Es un elemento de acero inoxidable, con mango y provisto de una espiral que sirve para colar la mezcla, evitando que caigan los hielos, pulpas u otros sólidos indeseables.

### ***Cucharilla de bar***

Se trata de una cucharilla de mango muy largo que sirve para mezclar y dosificar los ingredientes. En general una cucharilla de bar tiene una capacidad de 5cc.

El uso del vaso mezclador es simple basta con colocar en su interior los ingredientes a mezclar junto con el hielo necesario y remover bien la mezcla con la cuchara mezclador. A continuación se sirve en el vaso o copa haciendo pasar la mezcla a través del pasador.

### ***Directamente en el vaso***

Se preparan directamente en el vaso los tragos que consisten en una elaboración artesanal, por ejemplo, chafar menta fresca, trozos de limón, fruta fresca, etc. También cuando hay mezclas de bebidas que no necesitan de una fusión excesiva por la ligereza de su composición.

## *Mantenimiento preventivo de equipos de coctelería*

Garantizar el cumplimiento preventivo de mantenimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y materiales del área de coctelería y evitar daños que lleven a reparaciones mayores de los mismos.

Es un instrumento que está destinado a cumplir funciones específicas.

### ***Mantenimiento***

Acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene, el mantenimiento debe ser tanto periódica como permanente, preventiva y correctiva que otorga la posibilidad de racionalizar costos de operación.

### ***Mantenimiento preventivo***

Este mantenimiento también es denominado “mantenimiento planificado”, tiene lugar antes de que ocurra una falla o avería, se efectúa bajo condiciones controladas sin la existencia de algún error en el sistema. Se realiza a razón de la experiencia y pericia del personal a cargo, los cuales son los encargados de determinar el momento necesario para llevar a cabo dicho procedimiento; el fabricante también puede estipular el momento adecuado a través de los manuales técnicos.

### ***Mantenimiento correctivo***

Acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas, materiales y en general, de elementos que constituyen la infraestructura o planta física, permitiendo su recuperación,

restauración o renovación, sin agregarle valor al establecimiento. Es la actividad humana desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando a consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada.

### ***Procedimiento***

- a. Se debe realizar una inspección visual de los equipos, la misma que sirve como punto de partida para que el representante se familiarice con el equipo en caso de tratarse de alguno recién ingresado o que no lo conociera aún.
- b. Todo equipo se debe someter a una limpieza periódica, esto se realizará para cada equipo de modo que se evite la acumulación de materia extraña en los mecanismos internos de los mismos.

### **Normas a cumplir en el área de coctelería**

Las personas que van a hacer uso del área de coctelería deben tomar en cuenta las siguientes indicaciones.

- l) Verificar que el piso este completamente seco ya que este puede provocar resbalones y producir accidentes.
- m) Las personas que hacen uso del área del bar no traer puestos zapatos de suela o deslizantes en su lugar traen puestos zapatos que no se deslicen con facilidad.
- n) Al momento de proceder a manipular los vasos y licores, se debe lavar bien las manos con agua tibia y jabón.

- o) Manipular con precaución la cristalería ya que esta es frágil y se quiebra con facilidad lo que nos puede provocar cortaduras.
- p) Si en el están de vasos y copas tenemos una trisada de inmediato la retiramos del uso esta puede causar cortaduras en la boca de los clientes.
- q) El uniforme es una prenda higiénico indispensable se puede utilizar un delantal que cubra desde el pecho hasta las rodillas, o a su vez puede ser un pantalón, camisa y chaleco.

## Medidas de seguridad

Al momento de ingresar al laboratorio y por ende al manipular los instrumentos debemos tener en cuenta de que son materiales cortante y que se pueden romper, es conveniente manipularlos con mucho cuidado.

### *Normas de seguridad e higiene en el servicio*

Te recordamos que todas las normas aplicables al servicio de coctelería son muy importantes y se debe cumplir acabadidad.

7. En general hacemos hincapié en que al realizar el cóctel a la vista del cliente, es muy importante que todos los utensilios estén limpios. Una fórmula impecablemente realizada que se presente en una copa sucia, provoca que el trabajo elaborado no haya servido de nada.
8. Cuando realicemos los cócteles ante el cliente, se espera del camarero un aspecto cuidado, aseado y pulcro. De nada va a servir lo bien que se haga el cóctel si no se tiene especial cuidado con la imagen personal.

9. El arte de la coctelería exige precisión, práctica y concentración. Ésas son las claves para una fórmula bien hecha. Aunque los elementos que se encuentran alrededor puedan provocar cierta distracción, es necesario aprender a concentrarse en el trabajo.

## Control de calidad

La organización Hotelera se administra con Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001, "En la prestación de servicios de Alojamiento, Restaurantes y Bar esta norma asegura la impecable preparación de Alimentos y Bebidas saludables, para el Bienestar de sus Clientes y Visitantes.

La ISO 9001 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

### *Control de calidad de equipos y materiales*

Los proveedores de bebidas y frutas son empresas que trabajan con la norma ISO 9001 este es un gran respaldo para nuestro laboratorio.

Al instante mismo de que los productos ingresan al laboratorio procedemos a verificar su calidad, comprobando que las botellas estén correctamente tapadas y tengan el registro sanitario correspondiente, que las frutas y alimentos estén frescos, que los materiales como coctelera, pinzas entre otros sean de un material de calidad y no sean corrosivos.

### *Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles*

El control de calidad en la coctelería afecta a la materia prima, zona de trabajo y personal. La materia prima tiene que estar en buen estado, sin deterioro o caducada en el caso de los productos frescos como las frutas o los zumos.

La estación central debe estar dotada de los elementos necesarios para realizar los cócteles, además de que su estado sea adecuado para el uso. El bar mostrará debidamente la carta con la oferta de cócteles.

## Técnicas de preparación de cócteles

### *Como mezclar los tragos*

El batido a mano usando una coctelera, que se llena con tres cuartos de vaso con hielo, preferentemente cubos; se agrega luego los ingredientes, en un orden de contenido de alcohol (se empieza por el de mayor grado alcohólico), se mezcla con movimientos enérgicos hasta que el agua se empieza a condensar en el exterior de la coctelera, indicando que el trago está suficientemente frío.

Otro método consiste en revólver en un vaso la mezcla, se usa hielo, preferentemente cubos ya que el hielo molido puede aguar demasiado el trago y el agua condensándose en el exterior indica cuando esta frío.

Los tragos a base de alcohol y frutas, entre otros ingredientes difíciles de combinar con otro método, se preparan por lo general usando una licuadora, hasta que obtienen

una consistencia homogénea; si se usa hielo este debe estar picado. Este método se debe usar solo cuando la receta lo exige.

### ***Decoración de los tragos***

La mayoría de los cocteles llevan algún tipo de decoración, generalmente consistente de trozos de frutas, rodajas de naranja o limón, cerezas, cascara de limón y hojas de hierbas, tales como menta que son las más utilizadas.

### ***Como encender tragos (flamear)***

¡Tenga cuidado! Cuando realice esta técnica porque suele ser un poco peligro. Primeramente precaliente el vaso sobre una llama suave, vacíe la mayor parte del licor y caliente una cuchara, luego precaliente sólo una cucharada de licor sobre la llama y déjela que prenda fuego, y por ultimo vacíe el líquido encendido en el vaso donde está el licor restante.

### ***Enfriar el vaso***

Hay varias maneras de enfriar un vaso antes de echar la bebida. La más simple es colocar el vaso en la heladera o refrigeradora un par de horas antes de usarlo: si esto no es posible se puede llenar el vaso con hielo molido justo antes de utilizarlo, o hacer lo mismo con cubitos de hielo y sacarlos apenas antes de servir el trago.

### ***Bordes con azúcar o sal***

Mojar el borde de un vaso previamente frío con un limón o con el jugo de la fruta que se esté utilizando para la preparación y páselo con suavidad sobre un puñado de sal o azúcar.

### ***Para limpiar la cristalería***

No importa qué tipo de vasos o cristalería utilice, siempre debe asegurarse de que estén impecablemente limpios; cuando lave sus vasos, déjelos secar al aire con el borde hacia abajo y sobre una toalla para que no se manchen. También puede secarlos con una toalla y pulirlos después con otra bien seca.

## Preparación y manipulación

Para poder elaborar un coctel de una manera correcta y profesional, es preciso disponer de una serie de elementos y utensilios que son total mente imprescindibles en el arte de la coctelería.

### *Técnicas*

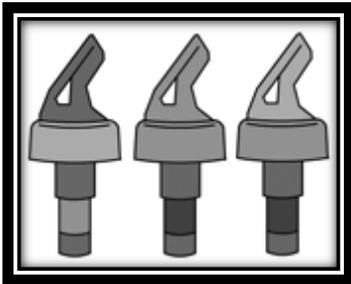
Los pasos que deben seguirse para la elaboración de un cóctel es en función del instrumento base que haya de ser utilizado, es decir, el que convenga a cada receta según la composición de la mezcla. No es lo mismo emplear una coctelera, un vaso mezclador o preparar el cóctel directamente en el vaso.

Los procedimientos, en cada caso, responderán a las características y especificaciones del utensilio necesario.

## Preparación de cócteles

Las fórmulas de los cócteles son esenciales; éstas deben respetarse en cuanto a medidas e ingredientes. La preparación y servicio mejorará con la experiencia, pero es fundamental seguir los procedimientos correctos para conseguir el producto deseado.

## *Medidas estándar*



Es importante controlar el tipo de medidas que se utilizan para la elaboración de cócteles.

La cuchara de bar sirve como instrumento medidor.

Cuando en una receta se mencionen las medidas para la elaboración de cócteles, entenderemos que éstas hacen referencia al vaso en el que se servirá ese combinado. Cuando se mencione el término golpe o dash, interpretaremos que equivale a una gota que sale del pico que tienen algunas botellas en la estación central. Un golpe equivale a 0,9 ml (0/32 onzas).

Las unidades de medida más usuales son los mililitros y las onzas. La equivalencia es la siguiente:

- 30 ml equivalen a 1 onza.
- 20 ml equivalen a 2/3 de onza.
- 15 ml equivalen a 1/2 onza.

## **Características básicas de un cóctel**

Un cóctel no debe contener más de cinco productos, contando con el elemento decorativo. La fórmula habitual incluye un destilado como bebida principal (ginebra, ron, whisky...), dos licores para colorear, aportar dulzor y rebajar la graduación del destilado, unas gotas de limón o algún elemento amargo y un elemento decorativo que sea comestible (fruta, aceituna, cebollita). En esta cuenta no vamos a incluir los otros elementos como pajitas o sombrillas, detalles decorativos que se añadirán según el gusto del camarero.

## Normas básicas de elaboración

En primer lugar se debe cuidar con esmero la limpieza y el proceso de preparado. No olvidemos que se realiza siempre a la vista del cliente. El vaso medidor es muy práctico, y al principio debemos usarlo, ya que nos ayudará a medir las cantidades exactas de cada bebida.

Sin embargo, es recomendable prescindir lo antes posible de él y realizar las medidas a ojo para dar una impresión mayor de profesionalidad.

Las cantidades de las diferentes recetas deben ser respetadas y los experimentos deben reservarse para los maestros, ya que se corre el riesgo de estropear el resultado.

Aun así, hay determinados cócteles clásicos que no admiten variación ni toques personales de ningún tipo.

## Elaboración de cocteles

### *Ingredientes*

Estos son los siguientes ingredientes necesarios e importantes al instante de realizar un coctel:

Gotas amargas, Granadina, Salsa Inglesa, Ají Tabasco, Jugos embotellados, Canela en Polvo, Nuez moscada en Polvo, Cereza marrasquino (rojas y verdes), Aceitunas,

Azúcar, Sal, Pitillos, Palillos, Pimienta, Cebollitas en vinagre, Huevos, Limones, Naranjas, Jugos de frutas, Leche, Crema de leche, entre otros.

## Bebidas más representativas en el mundo

En muchos casos son fórmulas simples, de pocos ingredientes y muy sencillas de preparar.

### *Margarita.*



Preparado en coctelera  
Servido en copa Margarita  
50 % de Tequila  
30 % de Cointreau  
20 % de Jugo de limas

Mojar el borde de la copa con jugo de limón y colocarla boca abajo, para impregnarla con sal fina, de modo que quede escarchada. Decorar con una rodaja de limón.

### *Clarito.*

Refrescado. Servir en copa Cocktail  
80 % de DryGin  
20 % de Vermouth Seco  
Twist de limón



*Negroni.*



Preparar directamente en vaso Old Fashion (Whisky)  
con hielo en su interior

30 % Dry Gin  
30 % Vermouth Rosso  
30 % Bitter Campari  
1/2 rodaja de naranja  
Completar con soda.

*Manhattan.*

Servir en copa Cocktail

70 % de Bourbon  
30 % de VermouthRosso  
1 golpe de Bitter Angostura  
1 cereza.



*Daiquiri*



Batido  
Servir en copa Cocktail

60 % de Ron Blanco  
30 % de Jugo de limas  
10 % de Jarabe de goma o azúcar

### *Cóctel Champagne*

En copa flauta de champagne, previamente enfriada.

Colocar en el fondo de la copa un terrón de azúcar, con gotas de Bitter Angostura. Deslizar el champagne frío sobre la copa ligeramente inclinada hasta llenarla, y perfumar con zumo de corteza de limón, dejando ésta en su interior.



### *Sofía Loren*



(Creación del barman español Perico Chicote)

Batido

Servir en copa de Cocktail

35 % de Vermouth Torino

35 % de Gin

10 % de Cointreau

10 % de Orange Bitter

10 % de Jugo de Mandarina

### *Alexander*

Batido

Servido en copa de Cocktail

30 % de London DryGin

30 % de Licor Crema de Cacao

40 % de Crema de leche

Espolvorear canela o nuez moscada



## *Martini*



Refrescado. Servir en copa Cocktail

80% de London DryGin

20% de Martini Dry

Aceituna

## *Glosario*

**Ácidos:** Sabores agrios, o una sustancia química que forma una sal al combinarse con óxidos o bases.

**Advocaat:** Licor fabricado en Holanda en base de ginebra, yemas de huevo y azúcar.

**Agitar:** Batir enérgicamente ingredientes líquidos en la coctelera con hielo para obtener una bebida homogénea y fría.

**Agua de azahar:** esencia sin alcohol procedente de francia. se utiliza para perfumar los tragos y puede obtenerse en farmacia.

**Agua tónica:** bebida gaseosa incolora con extractos de quina. utilizada para preparar algunos cócteles largos.

**Almíbar:** líquido obtenido por azúcar disuelta en agua y llevada a ebullición.

**Aromática:** cualquier bebida o especie que imparte sabor a bebidas y alimentos. como albahaca, canela, romero, menta, vainilla, etc.

**Arret:** especie de aguardiente obtenida por destilación de granos de arroz.

**Bebida sin alcohol:** bebida elaborada a partir de zumos de frutas, limonadas, punchs e infusiones.

**Bartender:** igual a barman.

**Bowl:** recipiente de cristal parecido a un tazón.

**Dash:** pequeña cantidad de un líquido que sale de un golpe de una botella. ejemplo: un golpe de angostura.

**Equipamiento:** Suministro o entrega del equipo necesario para desarrollar una actividad o trabajo.

**Escarchado:** técnica aplicada para mejorar el sabor y presentación de algunos cócteles, consiste en humedecer el borde de una copa o vaso con jugo de limón y luego se impregna con azúcar o sal refinada.

**Frappeé:** se aplica a las bebidas servidas con hielo triturado finamente. ejemplo: limonada frappeé.

**Frozen:** se aplica a los cócteles cremosos preparados con hielo molido en licuadora.

**Ginger ale:** bebida gaseosa sin alcohol aromatizada con jengibre.

**Infusión:** acción de extraer de una sustancia sus partes solubles por medio de agua caliente pero sin dejar hervir. ejemplo: infusión de manzanilla, té, etc.

**Jarabe de cereza:** los jarabes de frutas o aromatizados se preparan con azúcar disuelta a la que se le adiciona zumos de frutas o esencias de otros aromas.

**Jengibre:** raíz aromática y picante de una planta nativa de asia suroriental.

**Rhum:** aguardiente proveniente de las antillas. es una bebida alcohólica que se obtiene por fermentación y destilación del jugo de caña de azúcar. el producto así obtenido es un líquido incoloro y de alta concentración alcohólica (entre 40° y 50°).

**Syrup de granadina:** jarabe elaborado con azúcar y granada. se utiliza para dar sabor y color a algunos cócteles.

**Zombie:** bebidas perteneciente a la categoría de los long drinks; se caracteriza por los numerosos ingredientes utilizados en su preparación y se sirve en gran cantidad en vasos grandes (250-300 cc.).

## *Bibliografía*

### *Citada*

- AGRAZ, Javier, “Arte de la Coctelería y Bebidas”, Primera Edición, Editorial Mc Graw Hill, México 2008 (Pág. 213)
- ALVARES TORRES, “Martin. Manual para Elaborar Manuales de Operaciones y Normas”, Primera Edición, Editorial Panorama S.A. México 1996 (Pág. 145)

- FLORES AVILA, Enrique, “Técnicas y métodos de preparación de cocteles – materiales y equipos de coctelería”, Segunda Edición, Editorial Internacional Thomson, México 2009 (Pág. 211-219)
- GALLEGO Jesús Felipe, “Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria en Hostelería - Gestión de alimentación y bebidas para hoteles, bares y restaurantes”, Primera Edición, Editorial Thomson Paraninfo, Madrid 2008 (Pág. 185-191)
- GUEVARA, A., “Bebidas Carbonatadas y beneficiosos para la salud”, Tercera Edición, Editorial Pereditions International S.A. Perú 2002, (Pág. 106-122)
- GUEVARA Efraín, “Presentación y Elaboración de cocteles y bebidas del mundo” Primera Edición, editorial Vásquez Internacional Cía. Ltda. Argentina 2010 (Pág. 34-76)
- MORENO, “Desinfección de Instalaciones, Equipos y Útiles-productos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización”, Primera Edición, Editorial Panorama S.A. México 2006 (Pág. 208-223)
- OJEDA, Mike. “Introducción a la Coctelería-Coctelería Básica”, Primera Edición, Editorial Cojimbo, Chile 20112 (Pág. 115)
- RAMÍREZ Tulio, “ Como Hacer un Proyecto de Investigación”, Primera Edición, Editorial Panapo, Caracas 1999 (Pág. 19-32)
- RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, “Cómo elaborar y usar los manuales administrativos”, Segunda Edición, Editorial Internacional Thomson, México 2002 (Pág. 195-226)

- TORRES Nicolás, “Procedimientos para la Gestión de Bares”, Segunda Edición, Editorial Internacional Hill, Cali 2011 (Pág. 24-37)
- ULLOA ENRÍQUE Francisco, “Constitución Política de la República del Ecuador”, Primera Edición ,Editorial Edipentro Cía. Ltda., Ecuador 2008 (Pág. 123-125)

### *Virtual*

- ALEXANDER Servat, Aseguramiento de la Calidad-Calidad del Sistema Productivo, orientado a la prevención de anomalías durante el proceso [en línea]. Chile Santiago 1999 [Fecha de consulta: 10 de Febrero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.aseguramientodelacalidad.net.ch/servicios\\_productos/calidad\\_seguridad/area-procesos.html](http://www.aseguramientodelacalidad.net.ch/servicios_productos/calidad_seguridad/area-procesos.html)
- ÁLVAREZ Fernando, Manual y Técnicas de Preparación de Cocteles [en línea]. México Jalisco 2010 [Fecha de consulta: 02 de Junio del 2013]. Disponible en  
<http://es.scribd.com/doc/14960614/Manual-tecnicas-de-Cocteles2>
- BAEZ Marcela, Manuales de Procesos - Universidad de Chile Facultad de Ciencias Administrativas Turísticas y Hoteleras [en línea]. Chile Santiago 2005 [Fecha de consulta: 07 de Enero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.zonaeconomica.com/manuales\\_procesos](http://www.zonaeconomica.com/manuales_procesos)
- COROMINES, Origen de la palabra laboratorio-según la Real Academia de Lengua Española- del latín labor, -ōris, que significa “Acción y efecto de

trabajar” y toriūs que denota lugar [en línea]. Argentina Buenos Aires 2008 [Fecha de consulta: 18 de Diciembre del 2012]. Disponible en:  
<http://www.definicionabc.com/ciencia/laboratorio.php#ixzz2UjNspeMb>

- CHARLES D. Zimmermann, Calidad de Servicio, procesos y productos-servicios de calidad [en línea]. New York Estados Unidos 1993 [Fecha de consulta: 05 de Abril del 2013]. Disponible en:  
[http://www.calidaddeservicio.com/servicios\\_productos\\_procesosdecalidad.doc.pdf](http://www.calidaddeservicio.com/servicios_productos_procesosdecalidad.doc.pdf).
- DAVALOS Efraín, Pasó a paso para la elaboración de manuales de Procedimientos y Operaciones-Guía Técnica Para La Elaboración De Manuales De Procedimientos y Operaciones [en línea]. Colombia Cali 2010 [Fecha de consulta: 18 de Diciembre del 2012]. Disponible en:  
[http://www.sanfelipetransparente.cl/sitio/images/docs/03\\_leyes/MANUALINVENTARIO.pdf](http://www.sanfelipetransparente.cl/sitio/images/docs/03_leyes/MANUALINVENTARIO.pdf)
- ESPINOZA, Gestión de Calidad- aseguramiento y mejora de la calidad del producto o servicio, patrones de conducta en todas las áreas de la organización [en línea]. México México DF 2009 [Fecha de consulta: 03 de Enero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.gestiondecalidad.com/aseguramiento/laboratorio\\_calidadadelproducto.pdf](http://www.gestiondecalidad.com/aseguramiento/laboratorio_calidadadelproducto.pdf).
- FERNÁNDEZ Joaquín, Control de Calidad-examinar y determinar el cumplimiento de los procesos, productos o servicios de la organización [en línea]. Costa Rica San José 2005 [Fecha de consulta: 10 de Febrero del 2013]. Disponible en:  
[http://www.controldecalidad.com/productos\\_servicios/calidad/areaDecalidada.html](http://www.controldecalidad.com/productos_servicios/calidad/areaDecalidada.html)

- FERNÁNDEZ Pablo, Posts Recetas de Cocina y Coctelería – Glosario [en línea]. Colombia Cartagena 2012 [Fecha de consulta: 05 de Julio del 2013]. Disponible en <http://www.taringa.net/posts/recetas-y-cocina/14040740/Glosario-de-Cocteleria.html>
- FINCOWSKY Franklin, Manuales Administrativos y guía para su elaboración [en línea]. Argentina Córdoba 2010 [Fecha de consulta: 27 de Noviembre del 2012]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#ixzz2h2m5nr4f>.
- FUNIBER Enrique, Fundamentos de la coctelería-técnicas y normas para preparar un coctel [en línea]. España Barcelona 2011 [Fecha de consulta: 11 de Junio del 2013]. Disponible en: <http://www.fundamentos-cocteleria/tecnicas-normas-preparar-coctel/.com>
- JAMES P., Calidad en el Laboratorio- calidad de servicio, salud y bienestar de los estudiantes- eficiencia en la utilización de recursos [en línea]. España Madrid 2007 [Fecha de consulta: 03 de Diciembre del 2012]. Disponible en: <http://www.calidaddelaboratorio.com/servicio/laboratorio.php#ixzz3Utp/reglamentos/docs>.
- TORRES Carlos, Manual del buen Coctel - coctelería en sus manos [en línea]. Argentina Buenos Aires 2011 [Fecha de consulta: 23 de Mayo del 2013]. Disponible en <http://www.coctelybebida.com/page/20/>

- TSCHOHL John, Calidad de Servicio como la orientación de los recursos y empleados de una empresa [en línea]. Miami Estados Unidos 2001 [Fecha de consulta: 05 de Abril del 2013]. Disponible en:  
<http://www.calidaddeservicio.com/procesosdecalidad.docs.phtm>.