



**TÍTULO:** “Implementación de servicios para llevar y ventas móviles en la unidad gastronómica Pergo Mar”.

**Autora:** Lisandra Santana Oliva

Directora UEB Pergo Mar

**Correo electrónico:** regla.naranjo@gecmtz.co.cu

## **RESUMEN**

En un mundo en el que cada segundo cuenta, los servicios para llevar y ventas móviles están experimentando un crecimiento exponencial en el sector de la Gastronomía. Como consecuencia de la declaración pandemia a nivel mundial en el año 2020, (la enfermedad Covid 19), los gobiernos y entre ellos el de Cuba, adoptaron medidas para contener la misma, la cual se describe como una crisis sanitaria que llega al mundo sin previa preparación, afectando así la economía de una manera particular y para las generaciones actuales nunca antes vistas. La Unidad Pergo Mar, como el resto de las instalaciones gastronómicas se afectó por esta causa, por lo que tuvo la necesidad de utilizar otras variantes de servicio para hacer llegar o acercar el menú a las casas o centros de trabajo; también con el objetivo de incrementar las ventas. Además de utilizarse las formas de cobro y pago por las vías tradicionales, se implementa el Comercio Electrónico a través de los diferentes canales de pago. Para desarrollar la investigación se utilizaron métodos que permitieron la captación, análisis y procesamiento de la información. Entre los métodos teóricos utilizados, podemos citar: histórico-lógico para la determinación de las tendencias actuales del tema abordado. Como métodos empíricos se emplean: entrevistas, observación directa y revisión documental. A pesar del aumento de las medidas restrictivas con el desarrollo de la pandemia, la aplicación de la presente investigación posibilitó obtener un incremento y sostenibilidad económica y mayor satisfacción de la población, manteniendo la plantilla existente.

Palabras clave: ventas móviles, servicios para llevar, economía, Covid 19.



## Implementación de Servicios para Llevar y Ventas Móviles en La Unidad Gastronómica Pergomar.

### 1. Introducción

A partir de que el hombre amplió las relaciones con sus semejantes, las costumbres fueron variando y comenzaron a aparecer comportamientos sociales que con el cursar del tiempo también se desarrollaron y evolucionaron hasta llegar a manifestarse en la forma que hoy se conocen. La gastronomía al igual que las relaciones humanas, no escapó al desarrollo. Se supone que en los inicios cada humano se alimentaba como podía, pero al irse desarrollando las relaciones interpersonales y aparecer la familia como célula y estructura fundamental de la sociedad, comenzaron a aparecer las manifestaciones gastronómicas de forma muy primitiva que de igual forma que las sociedades fueron evolucionando.

**La Gastronomía** es el arte de preparar comidas y bebidas que le serán ofertadas a las personas que visitan una instalación gastronómica de manera voluntaria con la intención de recuperar las energías perdidas, disfrutar a plenitud de un rato agradable y placentero, o simplemente distraerse. Por tal razón es indispensable que todos los trabajadores del giro conozcan y dominen las técnicas, normas y procedimientos de este bello arte mediante el cual, lograr el objetivo fundamental de su trabajo, que es satisfacer plenamente a los clientes.

En la elaboración de las bebidas y alimentos se debe tener en cuenta a la hora de presentarlos y servirlos, los hábitos, costumbres, religiones que se practican, historia, cultura y normas de consumo que tenga cada país o cada región que lo conforma.

Para evidenciar la prosperidad dentro del Sector de la Gastronomía, es de gran importancia que el país o región cuente con un alto flujo de usuarios.

**La Gastronomía en Cuba:** Es una fusión de las costumbres taínas, la cocina española, la africana y la caribeña. Las recetas cubanas comparten la sabiduría de la combinación entre

las especies y las técnicas heredadas de los nativos taínos y posteriormente combinadas de la cocina española y la africana, con una cierta influencia caribeña.

Los nativos cosechaban tubérculos tales como: yuca y boniato (batata) y otras que formaban parte del conuco (campo cosechado en las villas indocubanas) entre ellas el maíz, la calabaza y el quimbombó.

Los colonizadores españoles adoptaron lo antes descrito subsistiendo hasta hoy día, platos antiguos como el casabe y el ajiaco.

La **Gastronomía Matancera** es rica en platos típicos de esta región, estos son:

- ✚ Ajiaco Cardenense
- ✚ Carne de Cocodrilo con Papas
- ✚ Enchilado de Cangrejos
- ✚ Enchilado de Cobo
- ✚ Pargo Asado al Carbón
- ✚ Sopa de Mariscos Varadero
- ✚ Picadillo Matancero
- ✚ Atropellado Matancero que combina el sabor del coco con la piña, creando un sabroso postre criollo, considerado una **Joya de la Gastronomía Cubana**



La Unidad Pergomar perteneciente a la UEB Polinesio, oferta servicios especializados en comida a base de mariscos y pescados, y platos genéricos de la cocina tradicional cubana. También se oferta servicios de Bar.

## 1.1 Situación Problemática

Como consecuencia de la declaración Pandemia a nivel mundial en el año 2020, la Enfermedad Covid - 19, los gobiernos y entre ellos el de Cuba, adoptaron medidas para contener el desarrollo de dicha Pandemia la cual se describe como una crisis sanitaria que



llega al mundo sin previa preparación, afectando así la economía de una manera particular y para las generaciones actuales nunca antes vista.

La Unidad Pergomar como el resto de las instalaciones gastronómicas se afectó por esta causa, por lo que tuvo la necesidad de utilizar otras variantes de servicio para hacer llegar o acercar el menú a las casas o centros de trabajo de las personas.

### **1.1.1 Objetivo General**

A partir de lo expuesto anteriormente, el objetivo general de este trabajo es Implementar los **Servicios de Ventas para Llevar, Ventas a Domicilio y Ventas Móviles en La Unidad Gastronómica Pergomar.**

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- ✚ Incrementar las Ventas.
- ✚ Lograr mayor factibilidad en la adquisición de los alimentos por la población.

## **2. Desarrollo**

El 23 de marzo del año 2016, se inician los trabajos de limpieza y preparación del terreno donde se construyó la Unidad Gastronómica Pergomar, lugar que era un basurero donde abundaba la hierba y los desechos sólidos de la comunidad que lo circunda. Se inaugura el 24 de diciembre del año 2016.

### **Situación Actual**

La Unidad Gastronómica Pergomar forma parte de la UEB Polinesio, que pertenece a la Empresa Municipal de Servicios Gastronómicos de Matanzas. Su dirección es: Calle 127, entre 206 y 208 Playa. Municipio: Matanzas. Provincia: Matanzas. Está emplazada en el corredor turístico Matanzas – Varadero. Su ubicación frente a la Bahía de Matanzas, ofrece un panorama muy agradable para los usuarios que la visitan. Su diseño y decoración forma un conjunto armónico con el entorno.



La decoración se apoya en la jardinería con plantas propias de áreas cercanas al mar. Abundan los cocoteros que además de ornamentar el área emiten la sombra y el frescor que añoran los usuarios.



Es un Area con características seguras para la estancia de niños, pues disponen de cierta libertad de movimiento, mientras disfrutan de los servicios que oferta la instalación.

La Capacidad Instalada es de 480 m<sup>2</sup> con 13 mesas y 52 sillas para igual cantidad de comensales. Se prevé la ejecución de una remodelación de esta instalación, cuyo proyecto tiene como objetivo incrementar el confort para los clientes y lograr mejores condiciones de trabajo, lo cual motiva al colectivo laboral.

Su objetivo es, ofertar alimentos ligeros, comida cubana básicamente de mariscos, pescados y otros tipos de platos tradicionales derivados de cerdo, pollo, embutidos entre otros. También oferta coctelería, cerveza, jugos, refrescos.

Se realiza el servicio Emplatado Simple o a la Americana, el mismo es sencillo, rápido y práctico. Los platos con los alimentos vienen servidos desde la cocina, en el mismo orden lógico que fueron solicitados y anotados en la comanda. En este servicio el dependiente gastronómico está especializado en poder llevar varios platos en la mano, evita el uso de la bandeja para no romper la decoración, demuestra seguridad y elegancia en su desplazamiento; se retiran los insumos sucios en el mismo orden que fueron servidos.

## 2.1 Descripción de la instalación

### **Cocina**

La Cafetería con Comida dispone de una cocina que garantiza la cocción de los alimentos. Su combustible principal es el gas propano.

La misma está enchapada y cumple con el principio de la Marcha Hacia Delante. Las mesetas son de mármol, fregadero de acero inoxidable y un lavamanos de higienización.

### **Porcionador**

Lo integra un fregadero de mármol para la higienización, con una meseta de mármol y 2 mesetas independientes para dar continuidad al procesamiento cárnico que son de mármol y patas enchapadas en gray.

Las paredes están enchapadas en gray hasta la altura de 2 metros.

Tiene una pesa de rango hasta 0- 60 kg.

### **Almacén**

Existe 1 Nevera de congelación. Tiene la capacidad para ofertar servicio 7 días sin afectación.

Un almacén para productos secos cuya capacidad permite operar 1 mes sin reponer mercancía.

## ✚ Area Exterior



Exteriores

Además de las 13 mesas y 52 sillas, tiene 10 pérgolas que son de hormigón con dos bancos en la base de las mismas también de hormigón.

Los pisos por donde circulan usuarios y personal que presta servicios son de adoquines.

La iluminación en el horario diurno es la que ofrece la luz solar. En el turno se logra mediante lámparas led y farolas.

La separación entre las mesas y pérgolas permite que el servicio se ejecute sin interferencia entre los trabajadores y/o usuarios.

Dispone de un equipo de música con dos bocinas que ameniza el ambiente social.

## ✚ Baños

Dispone de 2 baños, uno para hombres y otro para mujeres.

### 2.2 Situación del Capital Humano.

La unidad cuenta con un total de 14 trabajadores,

- ✚ 8 trabajadores que forman 2 turnos con 4 trabajadores cada uno
- ✚ 1 almacenero
- ✚ 1 Auxiliar Económico
- ✚ 1 Jefe de Servicio
- ✚ 2 Custodios
- ✚ 1 Auxiliar de limpieza

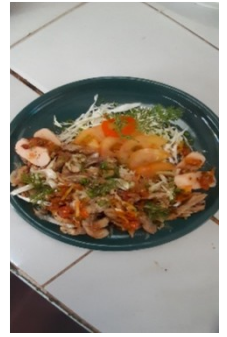
### 2.3 Oferta

La Cafetería con Comida Pergomar oferta los Platos de la Casa siguientes:

- ❖ Camarón Rebosado.
- ❖ Camarón Enchilado.
- ❖ Coctel de Camarones y Pescado
- ❖ Pescado Marinero



Oferta, además, entranes y platos con carne de cerdo, pollo, y pescado.



Los platos que se conforman con la carne de cerdo son:

Bistec de Cerdo Grillé

Cerdo Rebosado

Chicharrones

Masas de Cerdo Fritas

Costilla de Cerdo Frita

Los platos que se ofertan con carne de pollo son:

Pollo Frito

Bistec de pollo Grillé

Fricasé de pollo

Pollo Asado

Masa de pollo Empanada

Los platos que se ofertan con carne de pescado son:

Filete de pescado Perlan

Filete de Pescado Frito

Rueda de Pescado Frita

Filete de Pescado Grillé

Fajitas de Pescado

El arroz principalmente se presenta como:

Arroz blanco

Arroz con pollo

Arroz Salteado

La vianda se oferta frita y/o hervida, esta última con mojo criollo.

Las ensaladas se conforman con las verduras de estación y además se oferta la ensalada marinada y fría.

El postre se compone de:

Mermeladas con y sin queso

Dulces en almíbar con y sin queso

Helado



## **2.4 Cobros y Pagos**

Además de utilizarse las formas de cobro y pago por las vías tradicionales, efectivo y cheque se implanta en Comercio Electrónico.

ENZONA es una plataforma de pagos electrónicos que permite realizar transacciones de forma rápida y segura.

El pago de productos a través del código QR en las pasarelas Transfermóvil y Enzona, continúa consolidándose en las diversas entidades del Comercio y la Gastronomía en el país como parte del proceso de comercio electrónico que implementa el país.

En este sentido el MINCIN ha trabajado para impulsar esta modalidad de pago también entre las empresas, lo que responde a la política de informatización impulsada por el gobierno cubano.

Dando cumplimiento a la política de informatización de la sociedad en el marco legal aprobado este organismo busca incrementar el pago entre empresas y entre empresas y clientes de forma automática a través de la plataforma ENZONA con la utilización del código QR.

Este ha sido uno de los desafíos que se enfrentó en Cuba en el pasado año 2020 marcado por el distanciamiento físico necesario para la contención de la COVID-19, que llevó a la población a replantearse y significar la importancia de los sitios digitales para coexistir, desarrollar y sobrevivir.

La consolidación de plataformas como Transfermóvil y Enzona, que si bien ya existían antes de la pandemia incrementan el número de usuarios y operaciones en esa etapa y se precisa mantenerla por la seguridad y viabilidad de los cobros y pagos.

La Unidad Pergomar tiene emplazado el comercio electrónico mediante la plataforma ENZONA y Transfermóvil.

## **2.5 Ventas**

Las ventas anuales el año 2020, decrecen a niveles muy bajos en la etapa de inicio de la Pandemia y es por ello, que se requiere aplicar otras modalidades de ventas, estas son:

**Ventas para Llevar, Ventas a Domicilio y Ventas Móviles.**



### **2.5.1 Ventas para Llevar.**

Propicia la posibilidad de que se prepare comida para vender al público y que éste la consuma fuera del establecimiento en cuestión.

Desde hace varios años este sistema es muy necesario en la vida social de los países industrializados, ya que permite cubrir la necesidad de la compra de comida ya elaborada, evitándose de esta manera la pérdida de tiempo, tanto en su compra como en su manipulación y elaboración. También permite cubrir la improvisación de comidas sociales a nivel doméstico, que tengan cierto número de comensales.

Se caracteriza por la entrega de comida en termopac, cajitas de cartón (materiales desechables) evitando en gran medida el contacto con el cliente, creando un Área para la misma en la Unidad.

El pedido se realiza personalmente o por vía telefónica en el horario de 8:00am a 9:30 am, disponiendo de un teléfono para recepcionar los mismos.

### **2.5.2 Ventas a Domicilio**

Se inicia esta modalidad de venta en período de pandemia. Su esencia es llevar el pedido realizado de alimentos hasta el domicilio del cliente.

Se realiza con mensajería propia de la Unidad o contratada. El cliente solicita el servicio, el cual es llevado por algún empleado del establecimiento o servicio contratado. Se cobra con tarifas independientemente al precio pactado.

Siempre se tiene en cuenta lo reglamentado sobre la inocuidad en la manipulación de los alimentos. La transportación debe cumplir con los requisitos establecidos.

### **2.5.3 Ventas Móviles**



Están diseñados para la venta de hasta 3 productos de la misma familia y que no sean de fácil descomposición. Su actividad diaria puede realizarse de forma móvil y temporal en lugares que reúnan los requisitos establecidos.

Se caracteriza por la ubicación de quioscos, carpas o arrendamientos de espacios ubicados en zonas de alta densidad poblacional, donde se pueda vender la comida, también en envases desechables.



Se ubicó un quiosco en la Plazoleta del Viaducto, localizado en la Calzada General Betancourt. Posteriormente al volver a la normalidad, se ubica en Ferias (Sábados en la Atenas), Fiestas Populares y otros.

Al concluir la etapa de Pandemia y volver a la normalidad, se reabren las unidades de Servicios Gastronómicos, pero con determinadas restricciones tales como: No se usan las cartas para las ofertas, estas se muestran mediante pizarras informativas a la entrada de la Unidad.

A raíz de esta nueva normalidad, se reciben criterios a través encuestas, que indicaban la aceptación por la población sobre el servicio para llevar y la venta móvil. Y a partir de ese momento es que la Dirección de la Unidad estructura ambos servicios como modalidades a establecer de forma permanente. Para ello fue necesario revisar y demandar los materiales necesarios para implementar el servicio, lo cual se resume en:

### **Servicio para llevar y a Domicilio**

- ✚ Definir demanda de cajitas y/o termopac necesarias para este servicio y adquirirlas.
- ✚ Definir demanda de jabas desechables requeridas y adquirirlas.
- ✚ Definir horario de pedidos y entrega de la comida, de forma tal que no afecte el servicio que brinda la Unidad in sito.
- ✚ Establecer la posibilidad que los envases domésticos puedan usarse con este fin. De ser así, se descuenta en el precio, el correspondiente al envase.
- ✚ Definir logística de transportación a domicilio.

### **Venta Móvil**

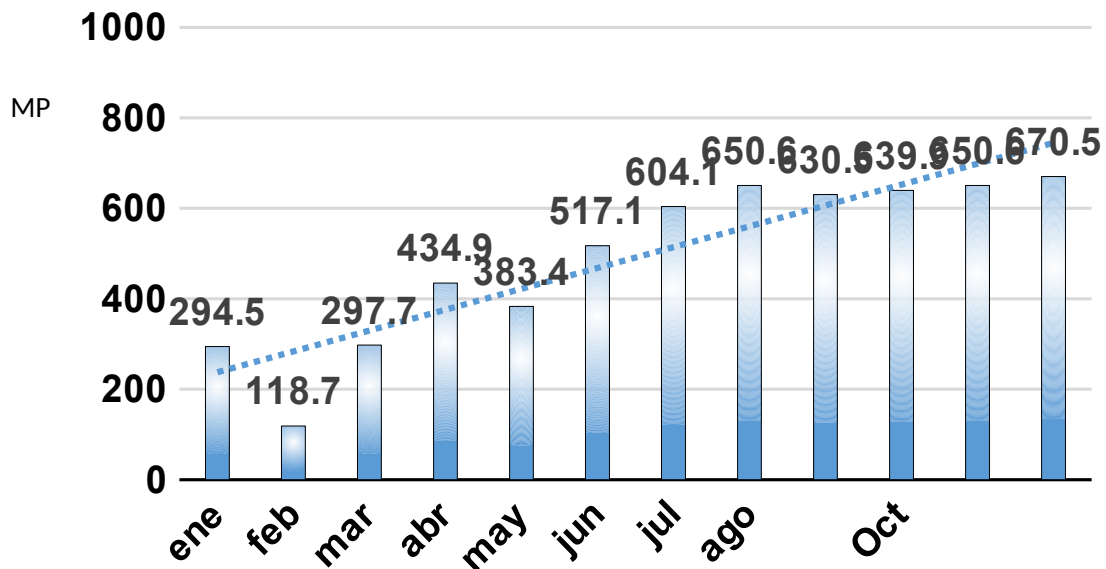
- ✚ Evaluar si la carpa o quiosco deben mantenerse en el lugar donde había sido ubicada
- ✚ Evaluar la necesidad de incrementar o no la plantilla de trabajadores
- ✚ Definir horario de trabajo.
- ✚ Definir demanda de cajitas y/o charolas necesarias para este servicio y adquirirlas.
- ✚ Definir demanda de jabas desechables requeridas y adquirirlas.



Al cierre del período de trabajo de 1 año (2021), se evaluó el impacto sobre las ventas, con la aplicación de las modalidades antes descritas.

El análisis de los resultados en este período fue el siguiente:

### Ventas del Año 2021

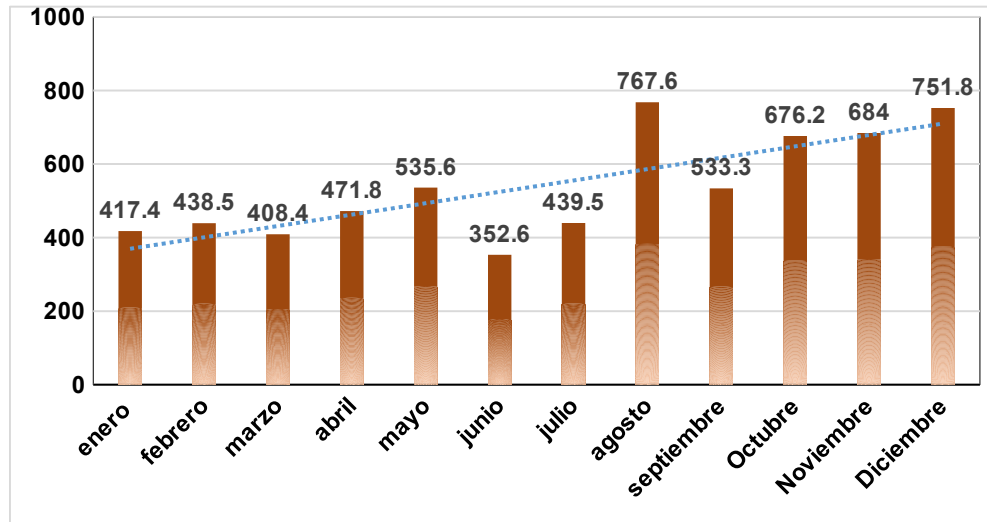


Comentarios:

A pesar de incrementarse las medidas restrictivas en los 10 primeros meses del año 2021, se observa que:

1. La Venta anual fue de 5.892.5 MP. Hubo un decrecimiento de las ventas en el mes de febrero y se mantienen hasta el cierre de marzo por debajo de los 300.0 MP.
2. En el mes de abril se refuerzan estos tipos de servicios que, unido al cobro electrónico, incrementan los ingresos de forma sostenida hasta diciembre. Observar línea de tendencia.
3. No fue necesario un incremento de plantilla.
4. Se logra la satisfacción de la población

## Ventas del Año 2022



### Comentarios

1. La venta anual fue de 6 476.7 MP incrementándose respecto al año 2021 en un 9.9 %. Se aclara que hubo la apertura de la instalación al público.
2. Con la excepción del mes de junio, las ventas de cada mes fueron superiores a 400.0 MP.

### **3. Conclusiones**

1. Disminuyen las ventas significativamente con la declaración de la Pandemia en el país y aplicación de medidas restrictivas
2. Se logra aplicar la modalidad de ventas de comida para llevar y ventas móviles en la etapa de la Pandemia, recuperando en cierta medida el nivel de ingresos.
3. Al concluir la etapa de Pandemia e instaurar la Nueva Normalidad, se evalúa la factibilidad de mantener ambas modalidades a la par del servicio que anteriormente ejecutaba la Unidad y se logran resultados económicos satisfactorios y mayor satisfacción de la población, lo cual es corroborado mediante encuestas orales y programa radial sobre la opinión del pueblo.
4. Se dispone de un proyecto para la remodelación de la instalación.



#### **4. Recomendaciones**

1. Mantener el Servicio Gastronómico de Comidas para Llevar y Ventas Móviles, con la disponibilidad de insumos que requiere evitando el deterioro de la calidad del mismo.
2. Divulgar mediante la radio y página web la disponibilidad del Servicio Gastronómico de Comidas para Llevar y Ventas Móviles.
3. Conocer la satisfacción de la población sobre el Servicio Gastronómico de Comidas para Llevar y Ventas Móviles mediante encuestas u otros métodos y atender y dar solución a las inconformidades que se presenten.
4. Ejecutar el proyecto de remodelación para mejorar el confort de los clientes y las condiciones de trabajo del personal.