

Capítulo 6

Servicio catering en The Rooftop 127 en alianza con el Hotel Black

Catering service at The Rooftop 127 in alliance with the Black Hotel

Laura Judith Martínez Tobar
ljmartinezt@poligran.edu.co

Lisbeth Dayana Pérez Monterroza
Liperez5@poligran.edu.co

Juan Sebastián Pedroza Ramirez
jupedroza2@poligran.edu.co



Resumen

The Rooftop 127 es un gastrobar de comida tipo gourmet mediterránea y coctelería, ubicado en la localidad de Usaquén, en la Calle 127 n.º 7d-11. Se encuentra en el octavo piso del Hotel Black, siendo dos unidades de negocio independientes que se complementan. Los huéspedes del hotel se benefician de los servicios de alimentos y bebidas del gastrobar, ya sea a través del servicio a la habitación o cuando participan en eventos que se llevan a cabo en el hotel. El gastrobar ofrece una variedad de platos, como minihamburguesas de una sola proteína o mixtas preparadas con pan artesanal y rellenas de carne de res, cerdo o pollo, taquitos mexicanos, tortillas rellenas de pollo y carne, nachos, pizzas, bruschetta de jamón serrano, picada española, panceta crocante y una variedad de bebidas en coctelería, entre otros.

Este proyecto se enfoca en el análisis del servicio de catering que ofrece The Rooftop 127 en el Hotel Black. El catering se basa en proporcionar un servicio exclusivo y cómodo para los clientes durante la realización de eventos, tanto sociales como empresariales. Comienza respondiendo a la pregunta: ¿cuáles son los servicios de catering prestados por The Rooftop 127 al Hotel Black? A través de la información recopilada, busca comprender la relevancia de este servicio para el gastrobar y realizar un análisis de este para identificar las ventajas y desventajas que este servicio representa para las dos unidades de negocio.

Palabras clave: catering, establecimiento, hotel, servicio.

Abstract

The Rooftop 127 is a gastrobar with gourmet Mediterranean food and cocktails, located in Usaquén, at Calle 127 No. 7d-11. It is located on the eighth floor of the Black Hotel, being two independent business units that complement each other. Hotel guests benefit from the gastrobar's food and beverage services, either through room service or when participating in events held at the hotel.

The gastrobar offers a variety of dishes, such as single-protein or mixed mini-burgers prepared with artisanal bread and filled with beef, pork or chicken, Mexican taquitos, tortillas filled with chicken and beef, nachos, pizzas, Serrano ham bruschetta, Spanish picada, crispy bacon, and a variety of cocktail drinks, among others.

This project focuses on the analysis of the catering service offered by The Rooftop 127 at the Black Hotel. The catering is based on providing an exclusive and comfortable service for customers during the realization of events, both social and business. It begins by answering the question: 'What are the catering services provided by The Rooftop 127 to the Black Hotel?' Through the information gathered, it seeks to understand the relevance of this service for the gastrobar and perform an analysis of this to identify the advantages and disadvantages that this service represents for the two business units.

Keywords: catering, establishment, hotel, service.



Introducción

Los locales de gastrobar son una influencia valiosa en el turismo y la gastronomía, ya que, a través de ellos se comercializan y se dan a conocer diferentes alimentos que buscan acercar la alta cocina a todo tipo de personas, sin importar sus conocimientos culinarios o sus experiencias previas en restaurantes de lujo. De esta manera, un gastrobar se caracteriza por ofrecer una cocina de autor que va desde la elaboración hasta la entrega final, aplicando todas las herramientas y los conocimientos técnicos de la cocina moderna para crear aperitivos basados en la creatividad y la originalidad, con un carácter propio de los *pubs* británicos. El objetivo es acercar una comida más elaborada, una estética más cuidada y un ambiente más relajado a las clases populares.

Esta investigación tiene como finalidad dar a conocer los servicios de catering de The Rooftop 127 en el Hotel Black. Para lograrlo, es necesario identificar los espacios con los que cuenta el gastrobar y recopilar información primaria

a través de trabajo de campo y una entrevista con el área administrativa del gastrobar. Asimismo, se parte del servicio a la habitación, para analizar la aplicabilidad del servicio de catering.

Revisión de la literatura

Según *El Tiempo* (2011), en la actualidad, los hoteles y los restaurantes ofrecen una amplia variedad de opciones para que los comensales queden satisfechos con los servicios proporcionados durante las celebraciones. Además, han logrado alcanzar reconocimiento internacional a través de la producción, el empaque y el servicio de alimentos y bebidas en eventos de gran magnitud, tanto de carácter social como empresarial, en diferentes países. Ingrid Callejas afirma que, según el último informe de ICCA Colombia, el país se encuentra entre los treinta países que realizan más eventos y destaca que las ciudades con mayor demanda de servicios de catering por parte de grupos educativos, financieros y hoteleros son Medellín, Bogotá y Cartagena (Callejas, 2022).

Fosbury Cafe (2020) redacta un documento público en el cual expresa que un buen servicio de catering les ayuda a que los anfitriones o personas principales de la celebración se sientan cómodos y disfruten plenamente del evento. El servicio de catering, en manos de profesionales, es fundamental para garantizar el éxito del evento y la satisfacción de todos los invitados. Como es sabido, el servicio de catering se presta en eventos con un suministro externo de alimentos y bebidas para varios comensales en lugares especializados y determinados; este tipo de servicio tiene una alta demanda, ya que puede abarcar desde reuniones familiares sencillas hasta eventos, como bodas. Por lo tanto, una empresa de catering es un equipo encargado de la presentación y la logística del servicio.

Además, el servicio de catering puede incluir otros servicios complementarios. Por ejemplo, si un lugar es considerado de interés turístico y ofrece calidad y servicio, se convierte en parte del producto turístico a nivel regional o nacional, y debería estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT). El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), en el artículo 145 del Decreto ley 2106 del 2019, define los criterios necesarios para otorgar la calificación de “turismo” a los gastrobares (MINCIT, 2019).

Todas las empresas de catering, independientemente del servicio que ofrezcan, deben tener en cuenta ciertos aspectos, como la necesidad de utilizar carros auxiliares, el tipo de montaje y servicio, como buffet o servicio a la mesa, así como los montajes, las decoraciones y el tiempo necesario para la preparación del servicio (Reina, 2021).

El gastrobar ofrece productos de alimentación a la carta, cocina de autor y platos especiales a un precio asequible, lo cual complementa los servicios de catering que puede proporcionar. En otras palabras, un gastrobar es un establecimiento que ofrece ingredientes de temporada en forma de tapas y deliciosos platos que se preparan al momento, en un espacio más reducido, como un bar (Hermida, 2013).

Tabla 1. Matriz de revisión documental

No.	Publicación	Identificación	Base de datos	Autor	Filiación	País	Título	Año	Resumen
	Página web	Documento público	El Tiempo	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	TIEMPO	Colombia	Sabor y placer a domicilio, catering está in.	2011	Hoteles y restaurantes ofrecen una gran variedad de opciones para que los comensales logren quedar a gusto con los servicios prestados en las celebraciones.
	Artículo de información pública	Documento público	MINCIT	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	Artículo 145 Ley 2106	Colombia	Decreto 343 de 2021	2019	El MINCIT será quien definirá los criterios necesarios para poder otorgar la calidad de "turismo" en el gastro-bar.
	Artículo de información pública	Documento público	Ingrid Callejas	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	ICCA (International Congress and Convention Association).	Colombia	Servicios de catering avanzan progresivamente	2022	Colombia logró estar en el rango de los 30 países que realizan más eventos.

Aspectos metodológicos

Este proyecto de investigación cuenta con una metodología de enfoque y técnica cualitativa, la cual se realizará por medio de una entrevista en la que se indaga directamente con el administrador del establecimiento y algunos empleados de The Rooftop 127 para recolectar datos necesarios sobre las operaciones de servicio de catering prestadas al Hotel Black. Por consiguiente, luego de realizar la visita, se hará un análisis del lugar que ayudará al cumplimiento del siguiente objetivo que se basa en identificar los espacios que ofrece The Rooftop 127 para la realización de eventos y se tomarán evidencias fotográficas que permitan mayor comprensión sobre la organización de espacios y la realización de actividades, teniendo un alcance exploratorio y descriptivo.

Resultados

Para el desarrollo del primer objetivo, se realizó visita a The Rooftop 127, obteniendo evidencia fotográfica e identificando dos espacios brindados por el establecimiento, convencional y vip.

La ambientación es adecuada y no requiere implementar decoración en caso de reserva, buena iluminación, calefactores; de igual manera, los espacios son amplios lo que permite dar continuidad de servicio al público sin interferir el evento en curso.

Las instalaciones son versátiles y rentables, ya que se llevan a cabo servicio de desayuno, lunch, brunch, eventos sociales, happy hours y música en vivo. Goza de una excelente ubicación, de fácil acceso, cerca de vías principales, con vistas a la ciudad por ubicarse en un octavo piso, lo que le da un toque de elegancia y distinción. El segundo objetivo se realizó por medio de una entrevista al administrador del punto de venta, obteniendo la información requerida con respecto a la distribución y el uso de espacios, los cuales se relacionan a continuación:

The Rooftop 127 cuenta con tres espacios disponibles para el desarrollo del servicio de catering:

1. Zona principal, donde se brinda servicio de desayuno para los huéspedes del Hotel Black y donde se realizan eventos de menor costo, dado a que el diseño del salón y el inmobiliario así lo permiten.
2. Zona Bar, donde se contratan y se realizan eventos de coctelería, que pueden incluir menú de pasabocas.
3. Zona Vip, donde se realizan eventos tales como: almuerzos empresariales, bautizos, matrimonios, 15 años y cumpleaños, entre otros. Estos eventos ofrecen paquetes con menú a la minuta, de acuerdo con las preferencias del cliente y la disponibilidad del chef; que muchas veces incluye servicios adicionales como bebidas, temáticas o servicio de DJ.

El servicio de catering beneficia a ambos establecimientos, para los huéspedes del Hotel Black no es necesario salir del hotel para conseguir alimentos y bebidas, así como compartir con amigos o familia. Para el gastrobar The Rooftop 127 es beneficioso, ya que siempre tendrá clientes potenciales (huéspedes del hotel).

A pesar de que los dos establecimientos pertenecen a una línea familiar son independientes como unidades de negocio, los presupuestos y las negociaciones se realizan de manera comercial. Para el desarrollo del objetivo 3 se realizó un ejercicio en campo del servicio a la habitación brindado por The Rooftop 127 a los huéspedes del Hotel Black; de lo anterior se identificó el siguiente protocolo: el cliente se comunica telefónicamente desde su habitación

a The Rooftop 127, indaga sobre la oferta gastronómica, de no satisfacer la necesidad del cliente se ofrece servicio de platos a la minuta, se le indica el tiempo de espera, se solicita el número de habitación y la forma de pago, se rectifica el pedido y se pone en marcha. Para llevar el pedido a la habitación se requiere el carro auxiliar, el cual es manipulado por personal del gastrobar, quien, a su vez, entrega factura y realiza el cobro del pedido. Una vez el cliente termina, el menaje es retirado por el ama de llaves del Hotel Black, quien lo retorna al gastrobar.

Discusión y conclusiones

El gastrobar Rooftop 127 cuenta con espacios aptos para brindar servicio de catering en eventos sociales y empresariales y, a su vez, servicio a la habitación a los huéspedes del Hotel Black, lo que beneficia a ambos establecimientos. Asimismo, le brindan la comodidad a los huéspedes y a los visitantes externos, ofreciéndoles servicios tales como; alimentación a carta cerrada, comida de autor y preparaciones a la minuta.

Cabe destacar que, también brinda servicios de coctelería y servicio a la mesa sin interrumpir su principal objetivo (gastrobar). Por la amplia carta de servicios que ofrece tanto a comensales como a huéspedes y la calidad de este, tiene un gran potencial para la realización de futuros eventos y puede adquirir un mayor reconocimiento tanto en el sector geográfico como a nivel nacional.

La interacción entre las dos unidades de negocio facilita la realización de eventos de manera directa, es decir, sin intermediarios, que beneficia el nivel de ingresos tanto del Hotel Black como del gastrobar The Rooftop 127. La ubicación del gastrobar dentro de la infraestructura del hotel es un valor agregado tanto para los comensales como para los huéspedes, puesto que suple las necesidades de alimentación y hospedaje en un solo lugar, brindándole además seguridad al cliente.

Referencias

- Hermida, M. (2013, 1 de agosto). Pero qué es un gastro bar. <https://www.lagastronomia.com/pero-que-es-un-gastrobar/>
- Callejas, I. (2022, 25 de abril). Servicios de catering avanzan progresivamente. HORECA. <https://colombia.ladevi.info/catering/servicios-catering-avanzan-progresivamente-n39560>
- Fosbury Cafe. (2020, 26 de mayo). La importancia del catering en la organización de eventos. <https://eventosempresa.fosburycafe.es/restauracion/catering-para-la-organizacion-de-eventos/>

- Ministerio de Comercio Industria y Turismo (Mincit). (2019). Artículo 145 del Decreto ley 2106. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=161269>.
- Reina, F. J. (2021, 22 de octubre). Ingeniería del menú. <https://ingenieriademenue.com/que-es-un-servicio-de-catering/>.
- Sabor y placer a domicilio "el catering está in". *El Tiempo* (28 de enero del 2011). <https://www.eltiempo.com/amp/archivo/documento/CMS->