



## ¿Se puede gestionar eficientemente la cocina sin perder creatividad e innovación?

Miércoles, 18 de febrero 2015

**La monotonía en los menús, es una de las quejas más recurrentes que trasladan los clientes, a las empresas de restauración colectiva; pero... ¿está realmente reñida la eficiencia en la cocina con la innovación? Definitivamente no. Para ello podemos aplicar el *Lean manufactory*, una filosofía de gestión donde se elimina todo aquello que no aporta valor, se flexibilizan los procesos y se busca el enfoque al cliente.**

*“Ten en cuenta que nuestros usuarios son personas que se ven obligadas a comer aquí día tras día, sin muchas más opciones, y se quejan que siempre dais el mismo menú, los mismos platos, y con las mismas recetas; no hay innovación, las elaboraciones son repetitivas y al final el comensal se cansa... nuestros usuarios están tremendamente aburridos”* ¿Os suena este comentario? Quejas y más quejas que las empresas de colectividades reciben sin saber como combatirlas y con el agravante de que su cliente, al final, piensa que no hay salida, que todas las operadoras, *“son más de lo mismo”* ya que las quejas se repiten a lo largo del tiempo y con diferentes empresas.

Nos plantean en una reunión tensa, si cambiar de cocinero sería una buena idea, o quizás haya que hacer menús de más semanas o poner más opciones en el menú para escoger... pero eso es una solución transitoria, en pocas semanas los usuarios están aburridos de la nueva oferta gastronómica y la sensación vuelve a ser la misma; de nuevo aparecen los tallarines con tomate y queso rallado, ensalada de pasta con atún, pollo al horno con media patata al *grill* y volvemos a repetir...

¿Podemos ofrecer algo más? ¿Ser más innovadores? La respuesta es sí, sin duda. Si se trabaja bien, de forma organizada, con las herramientas adecuadas y damos formación continuada a nuestro personal podemos tener una cocina eficiente, rentable e innovadora.

La innovación en restauración colectiva, significa crear pequeños cambios que hacen que el sabor tenga un punto diferente y sutil en cada elaboración, que la vista reconozca otra forma de hacer, de decorar, y que la textura cambie con el mismo alimento.

Son pequeñas innovaciones que puede crear cada jefe/a de cocina o cada cocinero/a en su 'pequeña gran cocina', y que van a permitir que el comensal disfrute diariamente de un menú nutricionalmente saludable, equilibrado y además con un toque singular que le permita no aburrirse a los dos meses, y desear salir a la calle a comer.

¿Se puede variar de croquetas, o siempre tenemos que ofrecer croquetas de pollo y bechamel? ¿Podemos hacerlas de *trinxa*? ¿de *calçots*? ¿de jamón ibérico?... Por supuesto que sí, y eso no entorpecerá el consumo, ni la cuenta de explotación, ni supondrá un incremento de personal...

¿Podemos servir unos espaguetis con tomate y queso rallado y a las dos semanas unas cintas verdes con tomate, albahaca y queso parmesano laminado? Por supuesto que sí, y el comensal agradecerá este pequeño nuevo toque; es básicamente lo mismo, sí, pero aporta cambio y evita el aburrimiento.

Y si es tan fácil, ¿por qué no se hace? Es un tema de actitud, de motivación, de ilusión, de pasión y de organización... en realidad es algo sencillo pero precisa de un ingrediente básico 'cocineros/as con buena actitud' y para ello las empresas han de poner empeño.

### Evitar los siete 'mudas' para gestionar mejor

En la gestión *Lean* (filosofía de trabajo donde eliminamos lo que no aporte valor, flexibilizamos procesos y nos enfocamos al cliente) se habla de '7+1 muda' porque siete son los 'mudas' (palabra japonesa que significa 'desperdicio') que podemos encontrar en cualquier cadena de producción, y como no, en una cocina.

La gestión *Lean* se puede enfocar perfectamente a la hostelería y no sólo a fábricas (donde se ha aplicado habitualmente), dando resultados sorprendentes.

Sobreproducción, transporte, inventario, esperas, sobreprocesos, retrabajos y movimientos innecesarios... si evitamos estos siete

'mudas' la gestión mejorará sustancialmente, así como los procesos, la calidad y por supuesto la cuenta de resultados.

Pero si además atacamos el '1' conseguiremos mucho más, algo que últimamente nos cuesta encontrar en las cocinas de colectividades: la 'innovación'.

El '1' es el intelecto... en España todavía cuesta sacar el máximo provecho del intelecto del equipo y de los colaboradores.

Bajo mi punto de vista, creemos poco en el intelecto que contratamos y eso produce un gran 'muda': el desaprovechamiento. Como consecuencia, se crea frustración, apatía, pasividad y hasta reactividad entre los trabajadores... y eso siempre acaba generando algo negativo y en definitiva, una actitud poco dinámica y poco innovadora.

Os animo a crear equipos de trabajo flexibles, dinámicos, polivalentes y por supuesto a poner un poquito de *Lean* en vuestras cocinas. De esta manera, las pequeñas innovaciones que tanto agradece el usuario/comensal, estarán siempre en vuestras mesas sin repercutir en costes.

Por mi propia experiencia os aseguro, que después de realizar la implantación de la gestión *Lean* en una cocina central, hemos quedado en más de una ocasión impresionados del cambio que se puede llegar a generar en poco tiempo y, en general, de los resultados obtenidos.

**Carla Gallés** es diplomada en Gestión y Dirección de Empresas Hoteleras y tiene un postgrado en Dirección y Gestión de Residencias de la Tercera Edad. Tras años de trabajo ligado a las empresas multinacionales del sector de las colectividades, cofundó **Insitwo**, una consultoría dedicada a asesorar a nivel operativo a empresas de colectividades y hostelería en general. @: [cgalles@insitwo.com](mailto:cgalles@insitwo.com)