

Temario

Modulo Uno

I Banquete

Historía del Banquete en México

Tendencia Europea, Africana,
Asiática

Tipos de Banquete

Clasificación

Conceptos Básicos

Quiénes intervienen en un Banquete

II Equipo

Equipo básico

Mesas

Sillas

Equipo Cocina

Equipo Piso

Equipo Ventas

Equipo Steward

Equipo Sedes

Equipo Intendencia

Equipo Seguridad

Equipo Electrónico

III Operaciones

Que es Operaciones

Organígrama

Funciones Generales

Piso

Montaje

Mantenimiento

Steward

Cocina

Intendencia

Seguridad

IV Montaje

Qué es Montaje

Tipos de Montaje

Ropa

Costura

Medidas

Almacenaje

Lavandería

Mantenimiento

INSTITUTO GEORGETTE ROA

V Steward	Modulo Dos
Organización	
Almacenaje	VII Sedes
Vajilla	Salón
Cristalería	Jardín
Plaqué	Servicio a Domicilio
Escamoché	Museos
Maquinaria	Haciendas
Mantenimiento de Equipo	Estacionamiento
VI Cocina	Bodas
Organización	XV años
Cocina Nacional	Graduaciones
Cocina Internacional	Empresariales
Prueba de Menú	Infantiles
Bufette	VIII Costos
Emplatado	Que es un Costeo
Formas de Emplatado	Formas de Costear
Ambigú	Costeos directos
Bocadillos	Costeos Indirectos
Distintivo H	Cálculo
Vip's	

IX Calidad de Servicio	Superar el Miedo
Servicio	Trabajo en Equipo
Actitud de Servicio	Probabilidades
Calidad de Servicio	Clientes Internos
Estandar de Calidad	Clientes Externos
Modelo de Calidad	Comunicación No Verbal
Las 7 formas de decir "gracias"	Tipos de Clientes
10 puntos importantes	Cómo lidiar con TODOS los tipos de Clientes
	Elección Final
X Personal	Para la Próxima Vez
Dirección, Gerencia, Ventas, Operaciones, Cocina, Compras, Finanzas, Recursos Humanos	
	XII Orden de Servicio
XI Ventas	Conformación de la Orden de Servicio
Cualidades	Departamentos Involucrados
Decisión	¿Porqué nadie hace caso a la Orden de Servicio?
Pensar Positivo	Actividades Previas a la Orden de Servicio
Técnicas de Venta	
Técnicas Visuales	

Banquete



Un banquete es un almuerzo o fiesta pública generalmente celebrada al aire libre, que se completa con platos principales y postres. Por regla general sirve a un propósito festivo o de celebración, tal y como puede ser: la celebración de un evento familiar, una boda, una ceremonia. Uno de los principales objetivos del banquete es la reunión en torno a una mesa y el deleite común de los sentidos, no es de extrañar que la importancia de un banquete se llegue a medir por el número de invitados. La persona que convoca, organiza y corre con los gastos del banquete se denomina anfitrión y es a la que se suele dedicar y agasajar en algunas de las celebraciones culinarias realizadas sobre la mesa.

En realidad un Banquete abarca muchos conceptos diferentes como por ejemplo: "tengo un banquete el día de hoy"; "daré un banquete para mí esposo en mi casa"; "¿irás al banquete que da la empresa para celebrar la cuenta?", y muchos otros.

Literalmente la palabra "banquete" significa:

“Comida o cena preparada espléndidamente para muchos comensales o convidados”.

La idiosincrasia del mexicano se basa específicamente en dar y proporcionar todo lo que se pueda a nuestros invitados cuando hacemos un banquete o una fiesta para celebrar cualquier evento ya sea familiar, empresarial, con amigos etc.

Historia

Un poco de todo

Un pavo mexicano tuvo el honor de ser el primer animal de su especie que llegó a Europa en una fecha indeterminada, sin duda antes de 1550, ya que en 1570 se tiene constancia que se hizo el primer banquete, en celebración de su boda, en la corte del Rey Carlos IX de Francia.

En 1791 se publica el primer libro de cocina dedicado a las distintas formas de condimentarlo, desbancando definitivamente la carne de los pavos reales, la amarga de los cisnes o la dureza de carne de los faisanes.

Como todo lo nuevo que triunfa, rápidamente aparecen sesudos investigadores que nos intentan demostrar, como es éste caso, que su origen es más antiguo y conocido por los antiguos europeos. Los hay quienes lo sitúan como manjar de la antigua Grecia, basándose en escritos de dudosa interpretación y aún más desastrosa, intencionadamente o no, línea de investigación. Efectivamente, según esas teorías el pavo europeo es un animal extinto cuya procedencia se sitúa en la India. Para apoyar dichos asertos se basan en escritos de Plinio e incluso de Sófocles, los cuales sí hablan de un animal de características parecidas pero sí se es conocedor del medio y por poco que se sepa de la fauna europea rápidamente nos damos cuenta que se refieren a la pintada.

Lo cierto es que no se tiene constancia seria sobre el pavo en Europa hasta 1550, año en el que Bruyerin Champier en su libro 'Insulis Indiae' nos describen a éste animal. Lo mismo hacen el Jesuita Ludovicus Nonnius en su tratado 'Diateticon sive de re cibaria' y los franceses dicen que el primer animal fue traído al continente europeo por el navegante Jacques Coeur en 1432.

La lógica nos indica que tuvieron que ser los expedicionarios españoles de Hernán Cortés los primeros que tuvieron contacto con éste animal y por lo mismo, los que los exportaran a la metrópoli, aunque en principio, no tuvieron gran aceptación por la población dada la buena calidad de las carnes de la gallina y el pollo. Lo cierto es que los primeros que se dedicaron a su cría fueron los jesuitas en una granja de Bourges.

El pavo es un animal de extraordinarias dotes reproductoras y dóciles para ser criados en domesticidad que, salvo excepciones, sólo se consume en la cena de Navidad en el viejo continente, quizá porque en el fondo su carne es bastante insípida y dura con relación a la de sus familiares las gallinas.

El guajolote, como se le ha conocido en México desde la época prehispánica, o pavo, como también se le conoce por la influencia española, es una de las aves domésticas de mayor tamaño, pudiendo alcanzar entre 14 y 18 kilogramos de peso a los 6 meses de edad.

En España los principales centros de cría están en Castilla y León, aunque según el gran gastrónomo Néstor Luján los mejores son los criados en Aspe en la provincia de Alicante. Su preparación es variada y circunscrita, cada receta, a lugares geográfico. Por ejemplo en Alicante los emborrachan con vino blanco, lo que le da sabor a la carne y hace que su muerte no sea tan dolorosa para el animal ya que cae en la casi inconsciencia.



En el siglo de oro de la cocina, siglo XVIII francés, nos da, Grimod de la Reynière, la receta ideal para cocinar a éste animal: *Debe rellenarse el pavo con trufas antes de ser desplumado y hacérselas tomar unos veinte minutos antes de matarlo, una vez muerto se debe colgar por las patas durante tres días, después de los cuales se le despluma y se le chamusca. Hecha ésta operación se le sustituyen las trufas por otras frescas y entonces es cuando se procede a cocinarlo.* El hecho de no desplumarlo lo razonaba de la siguiente forma: *‘Los poros quedaban cerrados y no había la menor evaporación. Entonces las trufas calientes se combinaban con la carne palpitante y la filtración de sus perfumes es más activa, más intensa, más universal’.*

Como dato anecdótico contaremos que Benjamín Franklin quería cambiar la imagen simbólica del águila calva por la del pavo en el escudo de Estados Unidos y no es nada peregrina esta intentona de sustitución ya que fue el alimento básico de los integrantes del Mayflower tras su piadoso desembarco en 1620.



España y México



Si hubiera que buscar los remotos orígenes de la cocina y gastronomía mexicanas, habría que acudir, indudablemente, a los siglos XV y XVI, época del descubrimiento y colonización del Nuevo Mundo por parte de los españoles. La cocina mexicana representa, pues, la feliz unión de las semillas, frutos, legumbres y frutas originales del Nuevo Continente con los variados comestibles que llevaron a América los conquistadores españoles; fusión de dos civilizaciones que queda perfectamente simbolizada en el banquete que Hernán Cortés, para celebrar su victoria, organizó en su residencia de Coyohuacán, y que el historiador Bernal Díaz del Castillo narra en su “Historia de la Conquista”: “Le habían llegado cerdos y vino. Ninguna de estas cosas era ahí conocida. Pero no aún harina de trigo- cuyo cultivo comenzaría precisamente en Coyohuacán y a partir de los tres granos que un esclavo negro del conquistador encontró al azar en un saco de arroz-. Hubieron pues de comer la carne de cerdo con este “pan” de maíz, las tortillas, que era el alimento principal de los indios”. Bastante fueron los productos que la cocina primitiva mexicana dio al Viejo Mundo y que éste, al propagarse estas sustancias en la gastronomía internacional, parece que ha olvidado su real origen. Entre ellos destacan por su importancia el famoso chile mexicano- <chilli pepper>, <piment>, <peperone> o pimienta-, que debe la alteración de su nombre genérico de <chilli> al especial interés que el almirante Cristóbal Colón tenía en encontrar la codiciada pimienta: viendo comer a unos nativos unas vainillas, que al probarlas halló muy

pícaras, quedó persuadido de que aquello era <una especie de pimienta>, y con este nombre envió a España este fruto de sabor acre, picaante y caliente, y de gran valor nutritivo.



Una triste Historia

Cuando Catalina Juárez salió de Granada con destino al Nuevo Mundo buscando casarse con algún hombre rico que le aportara posición económica y social, poco podía imaginar que su nombre quedaría ligado al de uno de los más grandes conquistadores españoles: Hernán Cortés. Pero aún menos hubiera creído que su final sería tan trágico y a una edad tan temprana.

Aquella noche del banquete al que asistían los más allegados del matrimonio Cortés. Bien conocido de todos era el carácter irascible y violento del conquistador, así como las continuas discusiones conyugales entre Hernán Cortés y Catalina Juárez, muchas de las cuales habían acabado en maltrato físico por parte de él. También eran bien conocidas sus infidelidades de las que incluso se vanagloriaba demostrando así su reputación de mujeriego.

Llevaba cinco años de matrimonio cuando tras la sangrienta conquista del Yucatán conoció a la que sería su más célebre amante: Malinche. Aún con su esposa, Catalina, y su amante, Malinche, a quien no se molestaba en ocultar, Hernán Cortés seguía manteniendo otras relaciones con nativas.

Tras el banquete, celebrado en la casa de los Cortés en Coyoacán (México), Catalina discutió agriamente con Francisco de Solís, capitán de los soldados de Cortés, y finalmente acabó en una disputa verbal con su marido. Cuenta la Historia que Catalina le espetó ante todos: “yo os prometo que antes de muchos días haré de manera que no tenga nadie que entender con lo mío”, refiriéndose a su marido. Éste, rápidamente, le replicó también ante todos haciendo un juego de palabras: “con lo vuestro, señora, yo no quiero nada”.

Aquella noche del 1 de noviembre de 1522, Catalina fue encontrada muerta en su propia cama con “los ojos abiertos y tiesos, salidos de fuera, como persona ahogada; los labios gruesos y negros y dos espumarajos en la boca, una gota de sangre en la toca sobre la frente”, según la versión dada en el juicio por su principal doncella. Junto a la cama estaban las cuentas esparcidas de un collar de perlas con el que presuntamente había sido estrangulada. Fueron varias las doncellas y otras personas que testificaron lo mismo; sin embargo, el juicio, convocado años después contra Hernán Cortés por el asesinato de su esposa adoleció de múltiples irregularidades. Hubo declaraciones incongruentes: testigo que se desdecía de sus declaraciones iniciales; tampoco hubo médico que certificase la muerte de Catalina ni la causa por la que murió. Catalina Juárez fue enterrada rápidamente por orden de su marido... y, por otro lado, estaba la posición social y económica de Hernán Cortés, así como su fuerte influencia en los altos estamentos.

Era una época difícil, y aunque tampoco es que estuviera bien visto el maltrato físico, lo cierto es que tampoco estaba castigada la violencia doméstica y el pegar a una mujer era, desgraciadamente, algo harto habitual.

Todo ello hizo que finalmente el caso, a base de dilaciones y retrasos, acabara cayendo en el olvido, y que Hernán Cortés pasara a la historia como uno de los más grandes conquistadores que ha tenido España.



El Jitomate

Los navegantes españoles del siglo XVI quedaron impresionados al encontrarse en el Nuevo Mundo con el rosado y carnosos <jitomate> o, en el término adoptado en España, tomate. Lo trajeron a Europa, donde sin embargo esta novedad, con muchas otras destinadas a triunfar con el tiempo, tuvo en principio pésima acogida. Fue al principio alimento conventual, y hasta finales del siglo XIX no se empezó a cultivar en Francia, donde se llamaba < manzana de amor>, no porque fuera muy apreciado su sabor, sino porque se le consideró fruto afrodisíaco y, desde luego, no conveniente a las damas de virtud. Con este tan erróneo convencimiento, los hombres lo impusieron como ingrediente de las salsas, esperando que éstas surtieran secretos e inconfesables resultados. En realidad, el tomate no se impuso en Francia ni en Europa hasta las crisis económicas y las implacables carestías obligaron a consumirlas como producto de bajo precio u fácil cultivo.



Luego el tomate invadió toda la cocina occidental y hoy es uno de los ingredientes más generalizados en el mundo, y de manera muy particular en las cocinas mediterráneas.

Junto al tomate, América prestó al mundo una infinita gama de alimentos, desde el maíz al cacao, desde la calabaza al cacahuate, desde las ciruelas a la piña. Pero, en contrapartida, la vieja Europa ha llevado a América una cantidad de comestibles obviamente mayor: entre otros, el trigo, el arroz, el azúcar, el aceite, naranjas, limas, reses, carneros y cerdos, y todos los productos de estos animales, quesos y mantecas, leche y embutidos. La aportación europea determinó un mestizaje, en lo gastronómico, que aún hoy subsiste y que es una característica general a casi todas las cocinas americanas, entre ellas la mexicana. Dos elementos predominan en las diversas cocinas regionales mexicanas y constituyen el nexo de unión entre ellas: el maíz como alimento básico y el chile como condimento que sazona prácticamente todos los platos del país. El maíz es el ingrediente básico de las tortillas, que son unas tortas hechas con la harina de este cereal y cocidas en un recipiente de barro. Estas tortillas sustituyen en México al pan, aunque los panecillos de trigo al estilo europeo gozan cada vez de mayor aceptación.



La Tortilla

Historia

El origen de la tortilla en Mesoamérica se remonta antes del año 500 A.C. Por ejemplo, en la región de Oaxaca se tienen evidencias de que la tortilla empezó a utilizarse al final de la Etapa de Villas (1500 a 500 A.C.), se sabe esto ya que las planchas de arcilla utilizadas para su cocimiento aparecieron en ese entonces. ^[1] Las

civilizaciones precolombinas de Mesoamérica usaban el maíz como su alimento base al igual que la sociedad moderna de esta misma región.

En los pueblos de lengua náhuatl se le denominaba tlaxcalli.

La tortilla, especialmente la de harina, ha sido parte de la dieta de astronautas preparada especialmente para misiones espaciales, pues ha sido preferida sobre el pan tostado por la cantidad de migajas que este último produjere y dejare flotar en el espacio interior de la nave.



El Taco

Fueron los conquistadores, los que realizaron la primera taquíza de la que el Nuevo Mundo tenga memoria. Bernal Díaz del Castillo consigna la realización de un gran banquete que Hernán Cortés ofreció a sus capitanes. En Coyoacán, se frieron varios cerdos traídos de Cuba. Las carnitas fueron acompañadas de las hoy infaltables tortillas mexicanas.

Siendo su corazón la tortilla, el taco es figura principal de una tierra distinguida por la cultura del maíz. Su sencillez, originalidad y fácil manejo convierten al taco en indispensable alimento en la dieta del mexicano.

En su "Historia Verdadera de la Conquista de la Nueva España", Bernal Díaz del Castillo relata la fastuosidad del mercado de Tlatelolco. Entre la variedad de productos alimenticios destacaba, desde luego, la tortilla. El taco, en este sentido era elemento de la dieta diaria de gobernantes y plebeyos. Un legado de alimentación prehispánica que ha permanecido hasta nuestros días y que no sólo es

de gran valor en la dieta del mexicano sino que asombra y agrada a paladares extranjeros.

Hechos con tortillas y contenidos variados y aderezados con salsas, mayonesa o crema, los tacos se caracterizan por su rápida elaboración y fácil adquisición.

Al parecer, el taco tomó su nombre de la forma en que los españoles llamaban a los bocadillos tomados entre las comidas.

El taco tuvo su origen en el área rural, cuando las mujeres de los campesinos buscaban la forma de que éstos llevaran de una manera práctica sus alimentos hasta las tierras de labranza. Con el desarrollo urbano, los campesinos llevaron consigo estos hábitos a las ciudades, propagándose este tipo de comida ligera, que al paso del tiempo se convirtió en el producto culinario preferido de todos.

El principal elemento del taco es la tortilla que al convertirse en taco, se complementa con variados guisos, aderezados con salsas, verduras y otros ingredientes.

El fuerte consumo del taco en el país ha dado origen a infinidad de variedades:

De carnitas de cerdo: Proviene de Michoacán y Jalisco, y generalmente son de: maciza, cuerito, buche, nana, nenepil, trompa, oreja, cachete, hígado, tripa, "libro", pulmón y cáscara.



La salsa adecuada para estos tacos es la de tomate rojo y el guacamole y encima cebolla y cilantro picados.

De cabeza de res: Son del Bajío, se elaboran con cabeza hervida o al vapor de la especie, y pueden hacerse de: cachete o maciza, trompa, oreja, lengua, sesos, nervío, paladar con hueso blando y ojo. Se aderezan con cebolla y cilantro picados y salsa de tomate verde.

De barbacoa: Originarios del centro del país (edo. de México, Tlaxcala, Hidalgo), se hacen con carne de borrego que se cuece envolviéndola en pencas de maguey e introduciéndola en un agujero en la tierra y se acitronan con salsa "borracha" hecha con chile pasilla y van acompañados de consomé bien caliente.

De canasta o "sudados": Característicos de la capital del país. Se venden en canastas, se hacen con tortilla pequeña y no están enrollados, sino doblados. Se les rellena de mole verde, carne de cerdo en pipián, carne deshebrada, picadillo de res, papa con chorizo, chicharrón prensado y frijol.

Al pastor: provienen de Grecia y Turquía, donde se hacen con tortillas de harina de trigo. Se trata de bisteces de cerdo adobados e insertados en una varilla que se coloca en un asador giratorio. Se aderezan con trozos de piña, cebolla y cilantro picados. Se acompañan con salsa roja, que y verde.

Indígenas: los hay de charales, gusanos de maguey, camarones de agua dulce, hueva de hormiga o escamoles y hasta de chapulines

Yucatecos: Sin duda sobresalen los de cochinita pibil, relleno o "but" negro y escabeche oriental. Pero también son tradicionales los papadzules y los codzitos, de chicharra y castacán, que se aderezan con verdura y naranja agria.

De mariscos: los hay de camarones empanizados, de jaiba en mayonesa, de pescado frito y otros guisos de mariscos.

El taco es la más democrática de las comidas mexicanas, por ser ligera, rápida de elaborar y apta para reuniones informales con amigos o fiestas.

La Etiqueta del Taco

Comer un taco parece sencillo, sin embargo, hasta "agarrar la tortilla" tiene su ciencia. Jesús Flores y Escalante, en su libro de "Brevisíma Historia de la Comida Mexicana", resume las reglas para poder disfrutar de un buen taco:

- Elaborar o recibir el taco. Tomarlo con los dedos pulgar y meñique abajo y anular e índice arriba para que no se desdoble o vacíe.
- Realizar con el cuerpo un movimiento giratorio de 45 grados para evitar que se manche la ropa , si se lleva corbata se recomienda guardarla en la abertura de la camisa.
- Saber balancear el cuerpo perfectamente para sostener con el brazo izquierdo, ya sea el plato o la bebida.

- Conocer al dedillo los nombres y acotaciones de cada forma y estilo de taco para no incurrir en contradicciones con el taquero.
- Estar pendiente de pedir los tacos que siguen para no "perder el ritmo".
- Llevar bien la cuenta de tacos consumidos para avisar al final al taquero.

Un poco de Historia de México



La historia del banquete data desde muchísimo tiempo atrás. Desde antes de los Egipcios con esas colosales comidas que organizaban los Faraones para darse placer gastronómico; los romanos con sus fantástico banquetes para los césares y sus invitados.

Podemos hablar específicamente en México desde la época del porfiriato en donde existió mucha influencia europea tanto de la vestimenta de las mesas como de su cocina. Pero siempre hubo una tendencia muy marcada a los platillos completamente mexicanos en la mesa. Así podemos ver que en un banquete de la presidencia en el año 1912 existía una mesa adornada muy pomposamente al estilo francés con largos manteles de seda, candelabros churriguerescos, vajilla inglesa y las tortillas en medio de la misma. Las sillas antes eran de madera apilables y nada más llevaban una pequeña funda en el respaldo. Las mesas únicamente tenían un mantel y no llevaban cubre mantel.

Y es a partir de la independencia de México, cuando las gastronomías mexicanas fueron consolidando las características que hoy las identifican. Muchos de los sucesos históricos que ocurrieron en México en el siglo XIX dejaron su impronta en la cocina de los mexicanos. Recordemos por ejemplo, que la Primera Intervención Francesa en México es conocida también por Guerra de los Pasteles, conflicto ocasionado —según la leyenda— por la deuda que dejaron unos soldados de la República a un pastelero francés de Tacubaya. Durante la Intervención Estadounidense, los soldados invasores inventaron el pan de caja; y años más tarde, las tropas que acompañaron a Maximiliano y Carlota en su aventura imperial en México introdujeron el consumo de la carne de res molida

Desde luego que no todos los contactos que enriquecieron el repertorio gastronómico mexicano tuvieron que ver con sucesos bélicos. A partir de la segunda mitad del siglo XIX, el gobierno mexicano se empeñó por convertir a México en un destino de los emigrantes europeos, de un modo similar como habían hecho los Estados Unidos o la Argentina. A pesar del poco éxito que tuvieron estos empeños, los extranjeros que llegaron al país trajeron costumbres culinarias que fueron integradas a las nacionales. Es el caso, por ejemplo, de los pasteles del estado de Hidalgo, originados en las empanadas que acostumbraban los mineros ingleses. Otros casos similares, son los de los quesos franceses e italianos que comenzaron a manufacturarse en ciertas regiones del oriente de México (como Chípilo) donde se fundaron colonias importantes de origen galo o italiano. Por aquella misma época, entraron al país trabajadores asiáticos que trajeron también sus propias costumbres alimenticias, que en México se reprodujeron por generaciones. Proliferaron los *cafés de chinos* en varias partes del país, especialmente en la capital y aquellas regiones donde los orientales fueron llevados para trabajar en la construcción de

ferrovías. De su cocina, quizá el pan es el que dejó una huella mayor en la gastronomía mexicana, al grado que persisten en muchos sitios del país los *panes chinos*, una especie de mantecada con nueces y ralladura de naranja. También en el Porfiriato las clases altas comenzaron a mostrar preferencia por las cocinas europeas. Ello trajo como consecuencia el desprecio de la cocina mexicana más sofisticada a los ámbitos de la comida casera, pero no implicó el abandono total de costumbres antícuísimas como la ingesta de tortillas de maíz. Al concluir la Revolución Mexicana, la gastronomía nacional fue ensalzada nuevamente como parte del programa nacionalista de los gobiernos emanados de esa guerra civil. El tema de la gastronomía apareció recurrentemente en el cine de la *Época de Oro* (décadas de 1940 y 1950), acompañando otros estereotipos de lo mexicano. Años más tarde, en la década de 1980, en el campo de la literatura, el tema de la cocina popular del país fue retomado por escritores como Laura Esquivel, que publicó la novela *Como agua para chocolate*. La novela sirvió de base para la película homónima, filmada en el año de 1992.

A partir de la última década del siglo XX se ha desarrollado un movimiento gastronómico conocido como *Alta Cocina Mexicana*. La Nueva Cocina Mexicana —como también se le conoce— retoma una parte importante del repertorio de ingredientes de la cocina mexicana tradicional. Sin embargo, no se limita a la reproducción de recetas populares: toma de ellas lo necesario, con el propósito de reelaborarlo y dar nueva vitalidad creativa a la gastronomía del país, respondiendo a los nuevos gustos de los comensales en el contexto de la modernidad.

Para principios del siglo XXI, en varias ciudades de México es posible encontrar restaurantes de las más diversas especialidades. Existen numerosos establecimientos de comida rápida, principalmente de origen estadounidense, que conviven con establecimientos que expenden la tradicional *garnachería* o lo mejor de la cocina de todo el mundo. Sea como sea, la cocina mexicana popular y aquella derivada de la intervención de profesionales de la cocina en su manufactura siguen gozando de una gran vitalidad.

Muchos de nosotros hemos celebrado banquetes o nos han invitado a alguno para conmemorar un hecho especial. Ahora bien, gran parte de las personas ignoran el origen del banquete aunque lo celebren a menudo. El banquete siempre ha estado presente en las gráficas de todas las culturas importantes: egipcios, sumerios, griegos, romanos, mayas, etc.

Definamos pues, al banquete como la acción de reunir un grupo de personas para comer juntas, como signo y causa de unidad entre ellas. Esta razón psicológica, unida a la obvia importancia de la

comida para la conservación de la vida, justifica que el banquete ritual se registre en numerosas culturas. Unas veces se trata de banquete sacrificial (con sumisión de las víctimas ofrendadas a los dioses o de unas partes ofrendadas a las mismas); otras veces, el banquete funerario, dependiente de las ideas sobre la necesidad de una manutención de ultratumba para los difuntos; finalmente, se han sellado tradicionalmente con banquetes los pactos, alianzas y convenios, las reconciliaciones entre enemigos, etc. Por otra parte, en el mundo actual de los negocios, es muy común la realización de banquetes para cerrar acuerdos.

Se ha podido notar a lo largo de la historia que la esencia mística del banquete ha cambiado muy poco o nada. Hoy en día su carácter ritual se puede observar, por ejemplo, en la costumbre o tradición de la cena que se le rinde al espíritu de la Navidad en algunos sectores de la sociedad, banquete que conlleva un procedimiento donde se conjugan una serie de pasos ya establecidos, que deben ser cumplidos por todos los presentes. También podemos mencionar la reunión de familiares y amigos después de despedir al difunto dejándolo en su última morada - con la misma esencia de los banquetes funerarios antiguos - que se ha convertido en motivo tradicional para todas las culturas.

Además hay que decir que el tema del banquete a sido relacionado con momentos de locura y desparpajo, donde el consumo de sustancias alucinógenas es el principal motivo de la reunión y sus integrantes están mas orientados hacia la brujería, ritos satánicos o cualquier cosa inmoral.

El Banquete de los Monos



El hecho de elegir monos se debe a lo parecido de esta especie con el ser humano. La necedad de los hombres es puesta de manifiesto por esos imitadores natos que pueblan este Banquete.

En él queda puesto de relieve el pecado de la gula, alentado por multiplicidad de sirvientes y lacayos. Los comensales llevan gorros de plumas y espadas. En la sala del ágape cuelga un papel que sirve de alegoría sobre lo que ocurre: lleva la fecha en que se pintó el cuadro, 1660, y la ilustración de un viejo refrán holandés:

¿De qué sirven los anteojos y la vela si el búho no quiere ver?.

El Banquete de los Dioses



El Tema Mito lógico

Este tema, de marcado sensualismo, tiene su fuente en los *Fasti*, un largo poema clásico de Ovidio (43 a.C.-17 d.C.), que narra los orígenes de muchos ritos y festivales de la antigua Roma. En su poema Ovidio describe un banquete ofrecido por el dios del vino y menciona un incidente que avergonzó a Príapo, dios de la virilidad.

La hermosa ninfa Lotís, que aparece aquí reclinada, en el extremo derecho, se adormece por los efectos del vino. Príapo, lleno de lujuria, ve la oportunidad de aprovecharse de ella y se inclina para levantarle la falda. Su intento es frustrado cuando un asno, representado a la izquierda, “con rebuzno estridente produjo un

estrépito inoportuno. Al despertar, la ninfa sorprendida apartó de sí a Priapo y el dios fue la burla de todos". Priapo, herido en su orgullo, se vengó demandando el sacrificio anual de un burro.

El asno está parado junto a Sileno, deidad de los montes, que utilizó la bestia para cargar leña. Sileno lleva un pequeño barril pendiente de la cintura, que lo identifica como compañero de Baco, dios del vino. El mismo Baco, representado aquí por un niño, se arrodilla delante de ellos para decantar el vino en una jarra de cristal.

Principales figuras de izquierda a derecha:

Sileno, dios de los montes, servido por su burro

Baco, dios niño del vino, coronado con hojas de parra

Fauno o Silvano, viejo dios de las selvas, con una corona de hojas de pino

Mercurio, el mensajero de los dioses con su caduceo o varilla de heraldo

Júpiter, rey de los dioses, acompañado por un águila

Una diosa no identificada, con un membrillo en la mano, fruta que en el mundo antiguo se asociaba con el matrimonio

Pan, sátiro, con una corona de uvas, tocando su flauta Neptuno, dios del mar, sentado al lado de su tridente

Ceres, diosa de la agricultura, con una corona de trigo

Apolo, dios del Sol y de las Artes, coronado con laurel, sostiene un instrumento de cuerda del Renacimiento, la cítara lira da braccío, en lugar de una lira clásica

Priapo, dios de la virilidad y los viñedos, con una hoz, colgada de un árbol, encima de su cabeza; herramienta usada para segar los huertos

Lotis, una de las náyades, ninfas de agua dulce, que representan la castidad.

A estas deidades les sirven tres náyades, ninfas de los ríos, lagos y fuentes, y tres sátiros, pobladores de los bosques, representados con patas de macho cabrío. A la distancia, en la montaña que agregara Tiziano al cuadro de Bellini, dos sátiros más retozan ebrios y un perro de caza persigue un ciervo.



El Banquete Nupcial de Sansón

La historia de Sansón debió ser para Rembrandt una buena fuente de inspiración ya que también pintó Sansón cegado por los filisteos algunos años antes. Sansón era un israelita famoso por su fuerza que se casó con una filisteo a pesar de ser este pueblo enemigo acérrimo de los israelitas. En su boda planteó un acertijo a los invitados: "Del que come se extrajo carne y del fuerte se extrajo dulzura". Los asistentes al banquete tenían una semana para resolver el acertijo por lo que decidieron utilizar a la esposa de Sansón para averiguar la respuesta. La solución era el león que había matado Sansón en cuyo interior había encontrado un rico panal de miel. Al verse engañado por su mujer, el israelita mató a 30 filisteos. Rembrandt elige para su composición el momento del banquete, obteniendo la mayor animación posible. Sansón aparece a la derecha, rodeado de invitados que le interrogan para conseguir pistas; a su lado encontramos a su esposa y en la zona de la izquierda se sitúan varios grupos de comensales. El maestro se interesa por ofrecer el mayor verismo en sus trabajos, colocando a todas las figuras con vestidos orientales e incluso reclinados sobre la mesa, según la costumbre oriental. Sin duda, la luz vuelve a ser la principal protagonista; un fuerte foco lumínico penetra por la izquierda impactando de lleno en el protagonista y su esposa, quedando el resto de

figuras en semipenumbra. Esta técnica está inspirada en el naturalismo tenebrista que Rembrandt conocía a través de su maestro, Pieter Lastman, y del grupo de Caravaggistas de Utrecht. Otra de las grandes preocupaciones del pintor serán las calidades de las telas y el interés hacia los detalles, sin olvidar las expresiones de los personajes, otorgando un realismo extraordinario al conjunto.

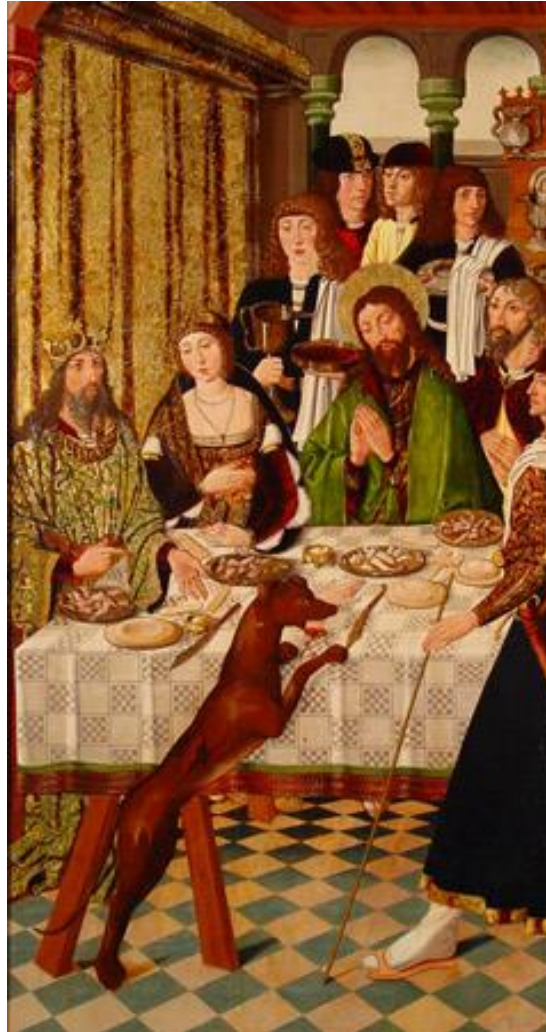
La Visita del Candidato El Banquete



Tras la Visita del candidato, se celebra el tradicional banquete donde una vez más Hogarth nos presenta una ácida y brutal sátira de la sociedad de su tiempo. Ambas estampas forman parte de la serie titulada La campaña electoral con la que el pintor británico pretende desentrañar los manejos políticos que esconden las elecciones, la compra de votos o los habituales "pucherazos". En esta ocasión la escena se desarrolla en un interior, presidida la mesa por el candidato tras engullir un amplio número de ostras, necesitando la ayuda del agua para salir de su perjudicial estado. Los demás comensales disfrutan de la música y de los manjares mientras en el fondo parecen producirse movimientos de revuelta.

El colorido y el acertado dibujo permite al maestro individualizar las diferentes figuras, destacando sus gestos, expresiones y actitudes. Gracias a la sabia iluminación empleada, Hogarth ha sabido resaltar las diversas escenas que se contienen en la composición, presentando un retazo de la corrupta sociedad de su tiempo que para él, ardiente defensor de la virtud puritana, pronto debe ser sustituida.

Milagro en el Banquete de Santo Tomás



La riqueza narrativa de la hagiografía es una de las aportaciones más singulares al patrimonio de la cultura occidental y una fuente inagotable de inspiración para los artistas, en un ambiente en el que el desarrollo de la iconografía era ejemplo y lección. El incrédulo apóstol Tomás, legendario transmisor del cristianismo en las lejanas tierras de la India, donde sería martirizado, inicia con este episodio la epopeya de su vida, según la narración de Jacobo de la Vorágine. Tomás partió de Palestina con destino a la India para cumplir el encargo del rey Gondóforo, que había enviado a su ministro Abanés a buscar un arquitecto capaz de construir un palacio suntuoso. La profesión de Tomás sería la arquitectura de cuyo gremio, como del de los canteros y albañiles es patrón, y con esta disculpa se encamina hacia

su destino. En el viaje se detienen en la corte de un monarca que celebraba las bodas de su hija a las que debían asistir súbditos y viajeros. Tomás se niega a comer y por ello recibe un golpe del maestra sala. El apóstol le responde que la mano que le ha golpeado volverá a aparecer en la sala del banquete traída por los perros. La crueldad de la respuesta obligó a que los exégetas buscaran una lectura moralizante de la misma, para evitar ese matiz vengativo impropio de un discípulo de Cristo. La pintura refleja por tanto el instante en que hace su aparición el perro que deposita en la mesa la mano del servidor, despedazado por un león al ir a buscar agua para atender a los comensales, de manera que así se cumplía la profecía del apóstol. La leyenda dorada continúa llenando de detalles el episodio, mostrando la ejemplaridad del castigo para acceder al perdón, señalando la bendición de la boda por Tomás, remedo de Caná, y la posterior conversión de los novios, Pelagía y Dionísio, que terminarán por alcanzar la gloria del martirio.

El denominado Maestro de los Balbases, definido en su estilo y en su producción por Pilar Silva después de una larga tradición historiográfica, es el pintor a quien se atribuye con justicia la factura de esta tabla, que formaría parte de un perdido conjunto dedicado al apóstol en la antigua colegiata burgalesa de Covarrubias, donde se conservan tan sólo dos tablas. Con todos los condicionantes propios de su particular estilo, el artista ha situado la escena en una ambientación realmente palaciega, que sirve para ponernos en situación de un banquete de corte celebrado en los años finales del siglo XV.

El espacio se reviste de ricas telas, especialmente situadas tras el lugar presidencial, que además de arropar la estancia, servían para ornar con lujo los espacios más distinguidos. Al fondo y con una curiosa interpretación de la profundidad, ajena todavía a los avances de la perspectiva, se observa una galería, fuente referencial de una luz que, sin embargo, no es empleada en la construcción compositiva del lienzo, articulada con esa agrupación de personajes tan característica en la producción del Maestro.

La ceremonia del banquete permite reparar con todo lujo de detalles en la disposición de los comensales y en su lujoso atuendo, acorde con las modas contemporáneas al mostrar a los personajes civiles, especialmente visible en el vestido del personaje femenino, en el que se ha querido ver una representación de la propia reina Isabel de Castilla. No obstante se mantiene la anacronía del atuendo bíblico en el caso de Abanés y Tomás, este nimbado, diferenciados también por el

carácter gestual del resto de los participantes en el evento. La mesa se ordena con vajilla de plata, saleros y cuchillos, que nos acercan a un instante en el que se perfilaba el protocolo de la mesa incluso con textos escritos, de lo que fue buena prueba el Arte Císeria, del Marqués de Villena. Los servidores se encargan de atender la mesa portando aguamaniles y toallas, poniéndola en comunicación con ese aparador de la plata, auténtico mueble expositor, donde el anfitrión exhibía sus más selectas piezas, que terminó por convertirse en un signo de distinción de las casas señoriales. El uso y la ostentación llevarían al incremento y la variedad tipológica de los objetos, para generar un próspero comercio de plata y cristal, en el que las ferias de Medina tendrían un extraordinario protagonismo.

Tereo



Según la mitología griega cuando Pandión gobernaba Atenas, su reino fue acosado por los bárbaros, y solo Tereo rey de Tracia acudió en su ayuda y le libró de estos ataques.

Tereo era hijo de Ares, y debido a su ayuda prestada en Atenas el Rey Pandión, quién tenía dos hijas, Procnea y Filomela, le ofreció como agradecimiento que eligiera entre sus hijas una para que le desposase.

Tereo eligió entonces a Procnea, la mayor. Pero se dice que Era no bendijo esta unión, así que la gracia de este matrimonio no iba a ser buena. Pero Tereo hizo caso omiso a estos presagios y llevo a Procnea a Tracia, consumando con ella su matrimonio y teniendo un hijo, Itis.

Luego de largos años sin ninguna desgracia, Procnea ya estaba cansada de ese pueblo de salvajes, y su añoranza por su querida Atenas hizo recordar los momentos de gracia que vivía con su hermana. Rogando a Tereo que le dejase visitarla, este accedió al encuentro, pero solo si se llevaba a cabo en Tracia.

Así Tereo marchó a Atenas, y tras convencer al rey que dejase que su otra hija fuese a Tracia, embarcó con ella de vuelta a su reino. Pero de regreso a Tracia la juventud y la hermosura de Filomela hizo a Tereo interesarse en ella, y pese a las suplicas de la misma, se hizo de ella, y para que Procnea nunca se enterase de ello le cortó la lengua y la encerró en una solitaria prisión en el bosque.

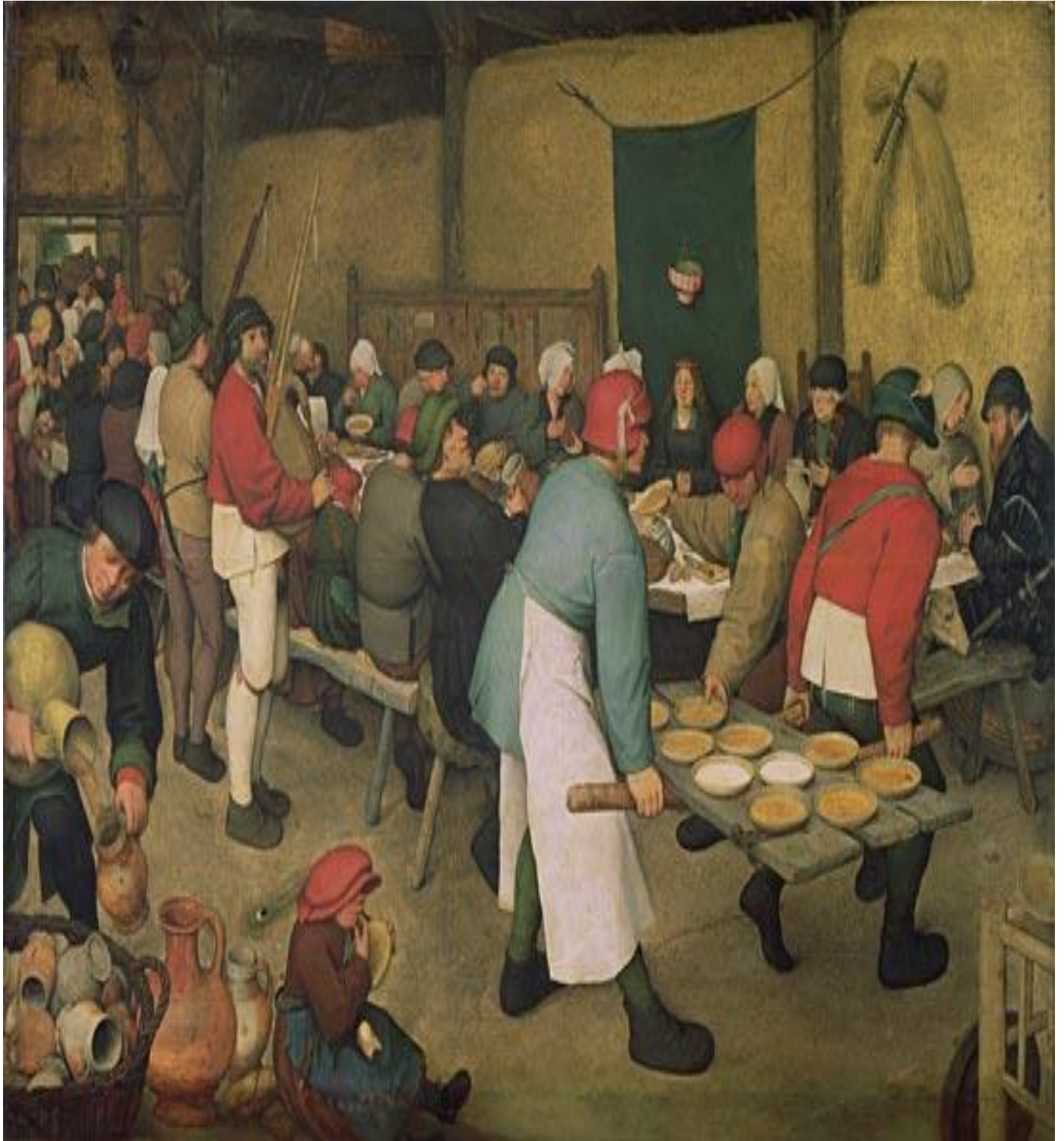
Luego dijo a Procnea que su hermana había muerto, noticia que al llegar a Atenas provocó la muerte de su padre, quien murió de pena. Por su parte, la tristeza de Filomela la llevó a tejer y tejer en su solitaria prisión, y con ayuda de un mensajero, logró que uno de sus tejidos llegara a manos de su hermana, quien inmediatamente acudió a su ayuda.

Cuando al fin logró liberarle, Procnea la llevo a su casa, y fue tal el arrebato de rabia que tuvo, que al ver a su hijo Itis, y su parecido a su padre, le mató y cocinó organizando con él un gran banquete. Tereo al llegar fue recibido por su esposa con la mesa lista, y comió hasta saciarse.

Luego de la comilona, Filomela y Procnea le aparecieron de sorpresa con la cabeza de Itis en sus manos, y le contaron lo que habían hecho. Este indignado se lanzó hacia ellas espada en mano y las persiguió por todo el bosque, hasta que los dioses intervinieron y convirtieron a Filomela en un ruiseñor y a Procnea en una golondrina que volarían siempre perseguidas por una abubilla, que no era otro que Tereo a quien le otorgaron esa forma como castigo.

El Banquete

Pieter Brueghel el Viejo



Típos de Banquete

A veces existen banquetes sacrificales (dedicados a hacer ofrendas o sacrificios de animales: hecatombes, thysía), existen los banquetes funerarios dedicados a compartir entre familiares y amigos el último recuerdo común de la persona que ha muerto. Los romanos celebraban banquetes de igual forma: saturnalia. Existe de forma muy extendida por todas las culturas de la tierra el banquete de bodas o banquete nupcial en el que se congregan familiares y amigos de ambos cónyuges y celebran el matrimonio. En algunas ocasiones el anfitrión quiere mostrar el paso de una etapa como es el banquete de la fiesta de quince años en México, donde una chica que pasa esa edad ofrece a familiares una comida para celebrarlo. En algunas culturas el banquete se celebra en pequeñas comunidades de vecinos entorno a una barbacoa, como puede ser el khorovats tan celebrado por los armenios o las barbacoas turcas.

Algunos banquetes son puramente familiares, en las que participan tan sólo los integrantes de la familia como puede ser: la cena de Acción de Gracias y la cena de Navidad. Otros son puramente religiosos y su simbología trae a la memoria de los asistentes ciertos recuerdos del pasado, como puede ser el plato del ceder y la conmemoración de la Pascua Judía, con el mismo simbolismo místico está el Džiady que es un festival eslavo para conmemorar a los muertos.





Fig. 54.—State Banquet.—Serving the Peacock.—Fac-simile of a Woodcut in an edition of Virgil, Paris, published at Lyons in 1517.

En la antigua Grecia se celebraban diversos banquetes con objeto puramente festivo como pueden ser las solterías y los simposios que han quedado reflejados en la literatura ("El banquete" de los diálogos de Platón) y los grabados de la época (por ejemplo en las representaciones de la necrópolis de Tarquinia). Los banquetes de la Edad Media y el Renacimiento europeo se celebraban en las clases más pudientes y en la mayoría de los casos servían a fines prácticos al poder, en ellos se cerraban pactos, alianzas y convenios, reconciliaciones entre enemigos, etc.

Banquetes en el Mundo

Algunas gastronomías en el mundo usan de los banquetes más que otras, por ejemplo las gastronomías de los pueblos nómadas son más reticentes a este tipo de celebraciones. En Asia se tiene frecuentemente la tradición China en la que se celebran dos tipos de banquetes: el estilo hoe (ho tsai) y el formal (jiu shi); los banquetes en China pueden ser muy elaborados y con muy diversas comidas. En Europa uno de los banquetes más populares se celebra en Alemania en forma de adoración a la cerveza: Oktoberfest en München.c.

La Última Cena



En la fe cristiana, La Última Cena fue la última ocasión en la que Jesús se reunió con sus apóstoles para compartir el pan y el vino antes de su muerte. Se considera para la iglesia católica que es el momento en que se instituye la eucaristía. La Última Cena, ha sido el tema de numerosas pinturas, siendo quizás la obra de Leonardo da Vinci la más conocida de todas.

Banquete de los Arcabuceros



Representa un banquete de una de las milicias cívicas, de arcabuceros, de la ciudad, con las que el pintor estaba muy relacionado. Estas asociaciones datan del siglo XIII, representando el poder ciudadano frente al poder feudal; tuvieron gran trascendencia en las luchas por la independencia de los Países Bajos[1]. A través de estos retratos mostraban su poderío, así como la bonanza económica que vivía la ciudad. Estos aspectos son simbolizados, además de por el carácter afable de sus miembros, por el hecho de que se encuentren inmortalizados durante un banquete. Está documentado quién es cada uno de los representados, dándose la circunstancia de que alguno de ellos, al continuar en la milicia en 1627, aparece en el segundo retrato de grupo de la milicia de San Jorge elaborado por Hals aquel año, y similar a este.

La luz destaca los rostros y las manos con la intención de hacer más notorio los gestos de sus figuras. El juego de luces, tomada del exterior, sirve para contrastar la sobriedad de los ropajes de esta asociación cívica de carácter puramente calvinistas.

Destaca también la posición de las figuras, de forma manierista y que van más allá de las meras personas sentadas en torno a una mesa.



El Anillo de Boda

El novio le da el anillo a la novia para simbolizar su amor sin final, por su forma circular.

Aunque hay de muchos materiales, los más comunes están hechos de oro y diamantes, lo que significa que el amor será tan fuerte y puro como esos materiales. Se lleva en el dedo anular por la vieja creencia de que la vena de ese dedo llega hasta el corazón.

El Pastel de Boda

Esta tradición nace en la antigua Roma. Los romanos rompían un pan por encima de la cabeza de la novia como símbolo de fertilidad. Los invitados recogían las migas y se las comían. Esta costumbre fue conservándose hasta principios del siglo XVII que, en Inglaterra se ideó que se hicieran muchas pequeñas tartas que luego se apilaban. No era un pastel dulce como los actuales, sino que era una torta plana, hecha de harina, sal y agua.

En Inglaterra las primeras tortas también eran planas y redondas, pero incorporaban frutas y nueces, que simbolizaban la fertilidad. La pareja debía besarse sobre la pila de tartas. La tarta casi siempre se desmoronaba, por lo que hacia mediados del siglo XVII, se cambió la idea de las múltiples tartas por la de un pastel gigante.

El Vestido de Novia

La mayoría de las novias se casan de blanco, como símbolo de su inocencia, pureza y virginidad. Pero no siempre fue así: esa tradición data del siglo VI, dado que antes las chicas preferían el color plateado, hasta que la reina Victoria impuso la nueva tendencia.

Las alianzas empezaron a usarse en el siglo V, pero costó para que la Iglesia las aceptara como parte de la ceremonia.



Cada cultura interpreta los colores con un significado particular, en las culturas occidentales se considera el color blanco como símbolo de pureza, mientras que para el islamismo es el negro. En Japón el color predominante es el rojo.

Por otra parte se considera mala suerte que la novia confeccione su propio vestido, que el novio la vea vestida antes de llegar a la ceremonia y llevar un vestido usado o prestado. La novia no debe usar completo su traje antes del día de la boda. Algunas dejan una terminación final en el vestido deshecha hasta último momento.

El Velo

El velo simboliza la virginidad, la modestia y la inocencia de la novia, de ahí su color, aunque en algunos lugares se utiliza el azul como símbolo de la Virgen María.

En algunas culturas asiáticas y del Medio Oriente el velo se llevaba para ocultar completamente la cara de la novia a un novio que jamás la había visto. Solamente después de la ceremonia se le permitía al novio levantar el velo para ver el rostro de su nueva esposa. En la religión islámica la mujer debe cubrir su cabeza con un velo negro como símbolo de respeto a Mahoma. Según otras tradiciones, por ejemplo la romana, el velo protegía a la novia de malos espíritus, a los que se pensaba, es vulnerable. Se hizo popular en Inglaterra en los años 800. Fue allí donde se le asoció con la modestia y la castidad.

En la actualidad, hay novias que se ponen velo y cuando el cura dice aquello de "ahora ya puede besar a la novia", el novio levanta el velo de la novia y lo aparta para atrás. En Oriente, hoy en día, todavía se usa para tapar la cara de la novia a la que el novio no ha visto nunca. El velo se retira una vez acabada la ceremonia.



El Ramo de la Novia

Es una costumbre que viene de los serraínos y fue llevada a Europa por los cruzados. La flor que se utilizaba era el azahar que simbolizaba la pureza.

En la actualidad, el ramo lo compra el novio y el padrino lo entrega a la novia en la casa de ésta antes de la ceremonia. Las flores son de lo más variado.

Las alianzas empezaron a usarse en el siglo V, pero costó para que la Iglesia las aceptara como parte de la ceremonia.

Originalmente, la novia no arrojaba un ramo, sino un zapato. Pero la costumbre evolucionó hacia las flores.



Lanzar el Ramo de Novia

Es una costumbre muy utilizada en EE.UU. el que la novia lance el ramo entre sus amigas y familiares solteras. En España, se suele entregar el ramo a alguien previamente decidido por los novios. También hay la costumbre de entregar los "novios" del pastel a la pareja que más pronto va a casarse de entre los invitados.

Hoy hay quienes lanzan el ramo a las solteras y la liga a los jóvenes casaderos. Se cree que quien alcance estos objetos será el próximo en casarse.

Las Ligas

Hay quienes afirman que, en realidad, todo comenzó con la liga, en el siglo XIV, en Francia. Los invitados corrían detrás de la novia y le quitaban la liga como podían, ya que se pensaba, traía buena suerte. Para evitar que la novia terminara con todos los invitados bajo su falda, ellas empezaron a lanzar la liga voluntariamente.



El Arroz

El arroz que se arroja a la salida de la ceremonia religiosa simboliza la prosperidad y la fertilidad, que se desea al nuevo matrimonio, para que tenga una gran familia y abundancia en "todos los sentidos".

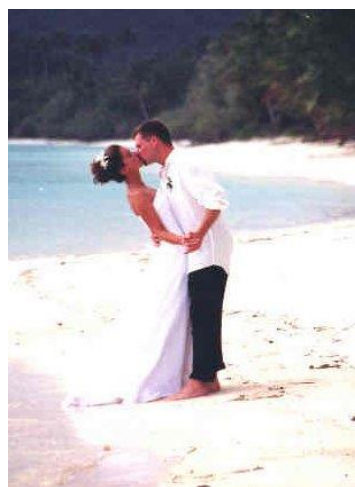
Actualmente se arrojan también pétalos de rosa, que representan un futuro dulce y pleno. Arrojar arroz a los novios: Es una costumbre que en Europa se conserva desde la Edad Media. Esta práctica comenzó en Oriente, donde el arroz está considerado como símbolo de fertilidad. En las bodas los invitados lanzan arroz al novio y a la novia con la esperanza de que la pareja tenga muchos hijos.



Originalmente, la novia no arrojaba un ramo, sino un zapato. Pero la costumbre evolucionó hacia las flores.

La Luna de Miel

Es una costumbre que empezó con los teutones, los cuales solamente celebraban bodas durante la luna llena. Los novios debían beber licor de miel (una bebida fermentada de miel conocida como aguamiel) durante los 30 días que seguían a la boda. Hoy en día, luna de miel significa el período posterior a la boda y normalmente los novios van de viaje de "Luna de Miel" a lugares exóticos y románticos.



Levantarse a la Novia en Brazos para Cruzar el Umbral

Esta costumbre tiene sus orígenes en la tradición de algunas tribus que no tenían mujeres y tenían que ir a secuestrarlas a pueblos vecinos y llevárselas voladas, sin que éstas pudieran ni pisar el suelo con los pies.

Esta costumbre se explica también en la superstición que dice que la novia recibirá mala suerte si cae a la entrada. Otra alternativa es que la novia será desafortunada si entra al nuevo hogar con el pie izquierdo. La novia podría evitar ambos percances si la llevan en brazos. Una tercera explicación es que simboliza la costumbre aquella en la que el novio roba a su novia y la lleva, como si la raptara. Los hindúes tienen una tradición similar como hemos dicho anteriormente. La novia es llevada.

La novia se sitúa a la izquierda del novio en el altar

Esta costumbre se debe a que, cuando la novia era secuestrada, se temía que los familiares de ésta vinieran a rescatarla, con lo que el novio debía tener la mano derecha libre por si tenía que empuñar la espada.

Las Arras

Son las trece monedas de plata, oro y alpaca que el novio pone en manos de la esposa durante la celebración del matrimonio religioso.

En la antigüedad, las arras simbolizaban dos cosas: las propiedades y bienes que el futuro matrimonio compartiría y el regalo que el novio le hacía a la novia en agradecimiento a su virginidad.

El Beso

Al besarse se mezclan los alientos y parte del alma de uno queda en el otro, para festejar con esto, la unión de dos seres que el amor vuelve uno solo.

La Diadema

Es una tradición muy antigua que considera a la novia "reina por un día".

El Coche arrastrando Latas

La tradición deriva de una costumbre de los Tudor. Los invitados arrojaban zapatos a la nueva pareja y se consideraba buena suerte si uno de ellos golpeaba en el carruaje.

El Padrino

Antiguamente el novio siempre acompañado de algún amigo iba a secuestrar a la novia. Actualmente, en algunas regiones existe la costumbre de que el padrino recite un verso a la novia. También suele ser el padrino el que regala el ramo a la novia.

Las Amonestaciones

Son el anuncio público de la futura boda, para que si hay alguien que crea que no debe celebrarse dicha boda pueda impedirlo.

Esta costumbre fue iniciada por el emperador Carlomagno.

En aquella época, se producían muchos matrimonios consanguíneos, con lo que el emperador obligó a los novios a comunicar su compromiso una semana antes de la boda.

Las amonestaciones o avisos públicos se colgaban en la puerta de la iglesia para que todo el mundo pudiera verlas.



Historia de la Toga y el Birrete

Toga es el traje principal exterior y de ceremonia, que usan los magistrados, letrados, catedráticos, etc., encima del ordinario y/o la prenda principal exterior del traje nacional romano, que se ponía sobre la túnica.

El Birrete es el gorro armado en forma prismática y coronado por una borla que llevan en los actos solemnes los profesores, magistrados, jueces y abogados.

La Borla es el conjunto de hebras, hilos o cordoncillos que, sujetos y reunidos por su mitad o por uno de sus cabos en una especie de botón y sueltos por el otro o por ambos, penden en forma de cilindro o se esparcen en forma de media bola.

Esta es la insignia de los graduados de doctores y maestros en las universidades, que consiste en una borla cuyo botón está fijo en el centro del bonete, y cuyos hilos se esparcen alrededor cayendo por los bordes.

El nombre Universidad tiene su origen en la palabra latina universitas, que significa el conjunto integral y completo de los elementos o seres constitutivos de un grupo cualquiera (ya sea tanto de objetos como personas).

En la Edad Media la palabra universitas englobaba a la totalidad de las personas que tenían intereses comunes y que se agrupaban a fin de lograr determinados objetivos o fines, esto se debía a que sus componentes ejercían el mismo oficio o actividad, y merced a esta unidad se protegían y defendían sus intereses.

Estas corporaciones tomaron distintos nombres, en Francia se denominaba confréries, en los países anglosajones guildes, en España gremios. En todas estas asociaciones, existían maestros y aprendices, cuya misión no solo era la de controlar la actividad de sus miembros y su protección, si no que además se trataba de que los aprendices se convirtieran con el tiempo en maestros de nuevos aprendices para asegurar la continuidad de la corporación.

Cuando el término *universitas* comenzó a emplearse en un contexto académico, identificaba simplemente a un conjunto de maestros y estudiantes, es decir que en un comienzo las Universidades, eran solo corporaciones de maestros y estudiantes, similares a las corporaciones artesanales, que en primera instancia no tenían autoridad en el ámbito académico. Algunas agrupaban a maestros y estudiantes (*Universitas magistrorum et scholarium*), otras solo maestros (*Universitas magistrorum*), y otras solamente estudiantes (*Universitas scholarium*).

El reconocimiento de las universidades como responsables de impartir conocimientos a nivel superior, hizo que quienes pasaran por sus aulas fueran distinguidos con distintos títulos y grados académicos. Tal situación dio origen a que la vestimenta de los que frecuentaban a los ámbitos universitarios se diferenciara de la usada por el resto de la comunidad, siendo símbolo de pertenencia y estatus social.

Al respecto es interesante destacar, que la vestimenta tanto de los hombres como de las mujeres en el medievo se caracterizaba por los colores vivos, que contrastaban resueltamente con la sotana negra de los clérigos, o con el sayal pardo de los frailes mendicantes. No eran solo de vestimentas de lujo. Los simples campesinos se vestían con colores claros, rojos, ocre y azules.

La Edad Media parece haber tenido horror por los colores oscuros; todo lo que nos ha legado atestigua esta peculiar riqueza de colorido. Así lo encontramos en las pinturas, miniaturas, tapices, vitrales, etc., de la época. En las primeras universidades europeas creadas durante el medievo, se empleaba una vestimenta similar a la usada por los clérigos en las acciones no litúrgicas, esta era una especie de capa de lluvia, que recibía la denominación de *capa clausa*.

En el año 1622, por disposición del Arzobispo de Canterbury, esta vestimenta paso a ser el traje académico de las universidades inglesas. Esta imposición fue adoptado posteriormente por el resto de las universidades europeas de la época.

En el siglo XVI, esta vestimenta académica se oriento hacia formas más simples y confortables, acompañando de esta forma la moda de la época. El ropaje cerrado y pesado fue reemplazado por una túnica con mangas. Este cambió sufrió en los distintos países del continente europeo sucesivas transformaciones en los años subsiguientes, hasta llegar a la toga actual. Algo semejante ocurrió con el gorro académico, que tuvo su origen en el *pileus* similar al sombrero empleado por los cardenales. Posteriormente fue reemplazado por otras variedades de sombreros provenientes de la moda francesa del siglo XVI.

Una característica importante de esta vestimenta la constituía el hecho que además de ser un elemento distintivo de la actividad académica, permitía, merced a los colores empleados, identificar a la institución académica que representaban. Así por ejemplo el “Faculty”, que dio origen al término de Facultad, agrupaba a los profesores que enseñaban un mismo tema. Su vestimenta permitía ser reconocidos por toda la universidad y al mismo tiempo evitar el ingreso a los recintos de las personas no calificadas. Lo mismo acontecía en los “Colleges”, que eran cuerpos corporativos que gozaban de determinados beneficios económicos, dedicados a la enseñanza de carreras o disciplinas académicas, o en las “Naciones”. Esta institución, se constituía en defensa a los derechos de los extranjeros que estudiaban en las Universidades, lejanas a sus tierras de origen.

La tendencia de la sociedad medieval a la corporatización, es decir la unión de los gremios según su rama laboral, ya sea en el comercio o en las profesiones, fue la razón de que los miembros de estas corporaciones - ya sean facultades, colegios y naciones -, emplearan estas vestimentas de cortes y colores determinados, identificándose según sus grupos de pertenencia. Así las universidades de París, Oxford y Cambridge, utilizaban las togas negras para reconocer a la Facultad de Teología, mientras que la Universidad de Salamanca, la de Coimbra y la Perpignan, empleaban el color blanco para identificar esa misma Facultad.

Al promediar el siglo XVI, los colores distintivos de cada Facultad se fueron perdiendo, los académicos usaban cualquier tipo de color en sus vestimentas. Esta situación originó que en este siglo se definieran los colores que caracterizarían a cada Facultad, de esta forma se determinaba un símbolo de pertenencia a cada asociación. Con el transcurso del tiempo, la tendencia a la diferenciación en las vestimentas académicas se fue consolidando en toda Europa.

Sucesivas transformaciones llevaron a la “ toga y el birrete “, que se emplean en la actualidad en la mayoría de las casas de altos estudios de todo el mundo. Es costumbre, en las Universidades europeas en general y en cada una de las Facultad, Colegios o Escuelas que la componen emplear un diseño y color de toga que las diferencien de las otras casas de altos estudios. A esta identificación se la acompaña con distintivos de colores, que indican el grado académico o el cargo jerárquico que se desempeña en el ámbito de la universidad. Así por ejemplo se suele usar el dorado en las solapas y franjas de igual color en las mangas de las togas del Rector de la universidad.

En general determinados colores identifican a cada Facultad, así por ejemplo el azul celeste simbolizan a las de Filosofía, Letras y Humanidades, el rojo a la de Derecho, el verde a la de Biología, el blanco a la de Teología y el marrón a la de Arquitectura. Resulta además muy común en el ámbito académico el uso del escudo de la universidad bordado en el frente o en la espalda de la toga empleando para ello hilos de oro.

La toga, se compone de túnica abierta, nucota (cuello) y birrete.

La Universidad Nacional Autónoma de México restableció el uso de la toga como investidura académica de los universitarios que representa las dignidades y grados conferidos por la Institución. El uso de la toga es obligatorio en las solemnidades que la Universidad determina.

Tienen derecho a usar la toga universitaria los miembros de la Junta de Gobierno, el Rector, el Secretario General, el Abogado General, los integrantes del Patronato, los directores de facultades, escuelas e institutos, los coordinadores de ciencias y humanidades, los profesores e investigadores eméritos, los laureados con el Premio Universidad Nacional, los que hayan obtenido el grado de maestro o doctor, profesores titulares de facultades y escuelas y los integrantes adscritos a alguno de los institutos, siempre que unos y otros tengan grado o título superior a bachillerato.

La toga se compone de túnica abierta, muceta y birrete. La toga siempre debe ir puesta sobre traje oscuro, zapatos negros, camisa blanca y corbata gris. El birrete con borla y flecos lo usan el Rector, los miembros de la Junta de Gobierno y los universitarios que posean grado de doctor; usan el birrete con botón quienes no poseen el grado de doctor, salvo los directores de facultades y escuelas, que utilizan birrete con borla pero sin flecos.

Las facultades y escuelas se diferencian por el color de las cintas de la muceta (cuello), la borla o el botón del birrete, de la siguiente manera: Filosofía y Letras, azul marino; Ciencias, Ingeniería y Ciencias Químicas, azul pálido; Medicina, Odontología y Enfermería, amarillo; Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, rojo; Arquitectura,

Artes Plásticas y Música, gris plomo; Economía y Contaduría y Administración, verde oscuro; Veterinaria, verde pálido; Psicología y Trabajo Social, morado.

Las personas que poseen más de un título o grado de facultades y escuelas distintas, usan cintas en la muceta y pueden elegir el color de la borla y el botón del birrete. El Rector usa además, sobre el pecho, la venera de oro, que es una cadena de doce eslabones que termina en un monograma, de la Universidad Nacional Autónoma de México, del cual pende el escudo universitario.



Precedencias

En el orden de precedencia se establece que el sitio de honor es el de la derecha de la persona que ocupa la más alta jerarquía en el lugar donde se realiza un acto, comida, visita o recepción.

Vale decir entonces, que la persona de mayor jerarquía se coloca siempre, de pie o sentada, a la derecha de la persona de menor jerarquía. La persona más importante tiene el derecho al primer sitio, o sea que el personaje de mayor jerarquía, marca el lugar de honor, y a partir de ahí se ajustará el rango de los demás asistentes.



Todo tiene un significado en este arte-ciencia que es el protocolo. Y en cuanto al lugar de honor en la ubicación de los asientos, parece que se ha tomado del blasón. En el blasón, la parte derecha del escudo, es la izquierda de la persona colocada enfrente; o sea, la diestra heráldica. La parte izquierda, a la derecha de la persona, el puesto de honor prevalece en el centro del escudo, y las puntas ocupan la porción inferior.

Quiero hacer notar con esto que todo tiene su origen y su porqué. El lugar principal en una mesa es aquel que se encuentra frente a la puerta principal, o frente a las ventanas.



Entonces marcaremos de la siguiente manera, a partir del sitio de honor, que lo llamaré 1, colocaré de derecha a izquierda los demás sitios.

Todo está dispuesto, los manjares los vinos, ahora nos falta disponer los lugares.

Podemos designarlos con señaladores del lugar como ya sabemos, éstos deben de estar situados a la derecha sobre la cabecera de los cuchillos. Los hay elegantes, tradicionales o divertidos, según el tono que le queramos dar a la reunión, pero lo más importante es dar la posición correcta a cada invitado, para no herir los sentimientos de nadie, no crear zonas muertas en la mesa donde lamentablemente falte la conversación o crear zonas de conflictos y molestias.

Según las reglas de precedencias, lo correcto en la distribución es lo siguiente:

El dueño de casa en una cabecera y la dueña de casa en otra.
O él en el centro de un lado y ella en el centro del otro lado.



Los lugares de preferencia están de derecha a izquierda de los dueños de casa. El de la derecha es el del lugar de honor, es el lugar donde quiero que el invitado entienda lo importante que es él a mi mesa. Es el puesto que corresponde a la persona de mayor

edad, la de mayor posición social, o aquella que queremos jerarquizar para obtener la posibilidad de algún acuerdo de negocios, es aquella que queremos honrar fundamentalmente. Los motivos son tantos, sentar a alguien a mi mesa, es distinguirlo con lo que he cultivado en esta vida, con amor.

En lo posible alternaremos siempre los sexos, evitando que se sienten juntos dos damas o dos caballeros. Y efectuaremos la distribución con mucha inteligencia, teniendo en cuenta la edad, el tipo de personas y sus posibilidades de vivir en armonía, y de que la conversación sea placentera, al menos mientras dure la velada.

Si hay niños evitaremos ponerlos en lugares donde molesten al que tengan al lado, si son varios los pondremos en mesa aparte. Y si la comida es de cierta etiqueta no deben de estar presentes.

La dueña de casa se sentará en un lugar donde, si se tiene que levantar, no moleste a nadie y preferentemente cerca de la cocina, en caso de que reciba sin servicio. Pero siempre es recomendable que se levante lo menos posible, para no distraer a los invitados. En caso de que reciba con servicio doméstico, se sentará mirando hacia la puerta de la cocina, de ese modo marcará al personal del servicio el ritmo de la comida

Típos de cabeceras

Tenemos dos tipos de cabeceras, a la francesa y a la inglesa.

a) Cabecera a la francesa

Los anfitriones o los invitados de mayor jerarquía ocupan la parte central de la mesa. Este sistema, jerarquiza a los invitados de honor. Permite en una mesa de ocho personas crear más uniformidad en la conversación. Si el anfitrión fuera uno solo éste se siente más integrado, ya que el centro de la atención se dirige a él y es él quién dirige el ritmo de la conversación.

En caso de que el dueño de casa sea uno solo (soltero o su señora esté ausente) puede sentarse frente al invitado de más jerarquía o la esposa de éste. En comidas de mujeres u hombres solos. Él o ella, podrán presidir la mesa, solos, en este caso, dejarán un espacio vacío frente a ellos.

Desventajas del sistema francés

El centro de la conversación es único y favorece la charla de los comensales que están cerca de las cabeceras y aísla a los de los extremos.

La mesa imperial o francesa es de dimensiones muy amplias. Aunque no existe un número mínimo de comensales.

En el Palacio del Oriente, en Madrid, encontramos una mesa de ese estilo. Esa mesa tiene 50 metros de largo y cuatro metros de ancho, se pueden disponer en ella, cómodamente, 150 comensales.

Entonces le decimos así a la mesa única rectangular u ovalada. Esa mesa permite perfectamente las dos presidencias clásicas, situadas una enfrente de la otra, dada su extensión y por naturaleza sólo admite presidencias a la francesa. Permite ordenarla fácilmente y ubicación de los comensales. Y por sobre todas las cosas, jerarquiza al invitado de honor.



Esquema de mesa con cabecera a la francesa

b) Cabecera inglesa

Las cabeceras en las puntas están precedidas por dos anfitriones: el anfitrión y/o el invitado de honor o el de mayor jerarquía.

El centro de la conversación, en una mesa con cabecera a la inglesa, se centra en las dos puntas. Forma dos núcleos de conversación, ajenos uno a el otro pero más

integrados. Los invitados de mayor jerarquía no quedan aislados, no se hace tanta diferencia en los invitados, de menor jerarquía. El inconveniente existe cuando el anfitrión es uno solo, éste tendrá frente a él dos comensales, en caso de que no hubiera espacio suficiente, para ello la cabecera quedará vacía, y los comensales del extremo quedarán excluidos de la conversación.

Esquema de mesa con cabeceras a la inglesa

En estas dos formas básicas de cabeceras existen reglas básicas que debemos cumplir para que la comida que hemos organizado sea un éxito.



Debemos lograr el equilibrio justo porque la lejanía o proximidad del anfitrión pueden herir susceptibilidades. Debemos tener en cuenta las características de los invitados, la importancia del acto.

Lo que debemos hacer:

- Otorgar la misma precedencia a la mujer que al marido.
- Sentar separados a los matrimonios, es lo que se llama, el descanso matrimonial. No separo recién casados ellos pueden sentarse juntos.
- Sentar a los extranjeros, en el centro de la mesa, o cerca de la cabecera del anfitrión.
- Debemos dar preferencia a los invitados extranjeros, sobre los de nuestro país.
- Debemos sentar una mujer casada frente a una soltera.
- Debemos sentar a una mujer casada frente a una divorciada.
- Debemos sentar, una mujer divorciada, frente una soltera.

- La mujer viuda conserva la jerarquía de su marido.
- Si dos señoras cierran la mesa (por número de comensales), lo harán en el extremo más alejado a la puerta del comedor.

Lo que no debemos hacer



- Sentar juntos a las parejas de novios, o a los matrimonios.
 - Sentar juntas a dos personas extranjeras, o que no hablen el mismo idioma.
 - Sentar a los compañeros de trabajo, o a los socios de negocios, en asientos contiguos.
-
- Sentar a dos señoras juntas.
 - Sentar a personas que hemos invitado por primera vez a nuestra casa en lugares alejados a la presidencia.
 - Dar preferencia a los familiares de los anfitriones, sobre los otros invitados. (Salvo, a los ancianos.)
 - Dejar a dos señoras en lo extremos de la mesa.
 - Situar a una persona de rango inferior sobre otra de rango superior.
 - No prever que en último momento pueda faltar un invitado.
 - El anfitrión o los anfitriones ocupan las cabeceras (las presidencias). En caso de que las cedan al invitado de honor, el anfitrión se sentará a su izquierda.

- Si el anfitrión ocupa la cabecera (primera presidencia), el invitado de honor se sentará a la derecha del anfitrión (la segunda presidencia).
- La señora a quien le corresponde la primera precedencia se sitúa a la derecha del anfitrión, o del invitado de honor. El señor, lo hará a la izquierda de la anfitriona.
- El segundo invitado en orden de precedencia, se sienta a la izquierda de la anfitriona, y su acompañante lo hace a la izquierda del anfitrión.

El resto de los comensales se distribuyen alternados a la derecha de la primera presidencia, a la izquierda de la primera presidencia, y así sucesivamente.

Banquetes

Muchos de nosotros hemos celebrado banquetes o nos han invitado a alguno para conmemorar un hecho especial. Con motivo de la celebración del banquete elegiremos el lugar. Si el banquete fuera de carácter oficial de Estado, lo realizaremos en una embajada, en cancillería, en salones que el Estado tenga dispuestos para tal comida. Si fuera de carácter social, lo haremos en un restaurante u hotel de lujo.

El banquete permite a su término un baile o espectáculo. Todo será acorde al motivo de la celebración. No debemos de olvidar que en toda reunión debemos de confeccionar una planilla de acto en la que se dispondrá de todo lo necesario para que la reunión sea un éxito y que no suceda lo eventual. Así que pensaré el motivo, el lugar, la lista de invitados, las invitaciones y su envío, las vías de acceso, el estacionamiento, médicos y enfermeras, y los dispositivos de seguridad ¡como dice mi maestro!, mi querido Coronel, ¡no sea cuestión que nos pase lo que le sucedió al pobre Leonardo da Vinci... Sin querer... le sucedió lo eventual!

Leonardo Da Vinci

A continuación cuento la anécdota ocurrida a Leonardo da Vinci, maestro de banquetes, en el palacio de Ludovico Sforza, El Moro, dueño y señor de Milán.

En 1492, se le da la organización y celebración de la boda de Ludovico con Beatrice d'Este. A Leonardo se le ocurrió hacer la fiesta dentro de una enorme tarta, que ubicó en el patio del palacio, era de 60 metros de longitud realizada con pasteles, bloques de polenta y reforzada con nueces y uvas. Allí dispondría a los invitados sentados en espectaculares mesas y sillas de pastel. Simplemente maravilloso... pero sucedió lo inesperado.

No tuvo en cuenta el placer que estos deliciosos manjares despiertan en ratas y aves, así que la noche anterior sucedió una verdadera guerra campal. Hombres y animales hambrientos se dieron un verdadero festín. Le sucedió lo eventual. Y qué pensó nuestro Leonardo, realizó la fiesta en la explanada, al aire libre, frente al palacio, en la calle. Así que como dice mi Coronel, ¡a tener más de un dispositivo! Por si sucede lo eventual, ¡Dios nos libre!

Aperitivo

El banquete puede tener un aperitivo previo. El aperitivo es la reunión informal que dura simplemente media hora, fue creada para honrar al educado que llegó puntual, y esperarán al mal educado que fue impuntual.



En el aperitivo simplemente serviré una copa, y dos o tres delicadezas. Es ideal para que los invitados se vayan conociendo. Y no es necesario darle el inicio, con todos los asistentes. Se podrán disponer mesas, o se contratará servicio de mucamas.

Menú

En cuanto al menú simplemente habrá que tener en cuenta si se trata de un almuerzo o una cena. Para un menú correcto hoy día, bastará con servir tres platos y postre. Es correcto y hermoso que después de un banquete o cualquier reunión formal o informal, se realice un brindis. Mi abuelo al terminar la velada levantaba su copa —y me parece un broche de oro estupendo—. En el brindis lo correcto es que el anfitrión levante la copa a la altura de la frente y haga el gesto de chocarlas y así dé inicio al brindis con algunas palabras y siguiendo el ritual, el invitado de honor haga el cierre.

Por supuesto que habrá que observar algunas reglas, algunas saldrán desde el corazón y otras serán las que el ritual permita. Esas reglas dependerán del motivo de la reunión y de los que asisten. Si estuviera el matrimonio de anfitriones será él quien levante la copa a la altura de su frente y diga, mi señora y yo... Y el invitado de honor responderá, mí señora y yo, agradecemos...
Las

Las Copas no se Chocan



Se dice que Dionisio, el dios Baco, fue el primero en cultivar la vid y extraer de ella el vino. A causa de este exquisito elixir y las fiestas bacanales que se daban en su honor, y por supuesto de sus borracheras sobrehumanas, entraba en sopor. Por eso era necesario que los bebedores chocaran las copas y con ello despertar a su querido dios e invocar su protección. Por eso, todo con prudencia, que es la madre de todas las virtudes. Y beber lo justo y necesario.

Como ya hemos dicho, el Banquete es una comida espléndida. Ahora bien, gran parte de las personas ignoran el origen del banquete aunque lo celebren a menudo. El banquete siempre ha estado presente en las imágenes de todas las culturas, egipcios, sumerios, griegos, romanos, mayas.

A través de la historia vemos distintos tipos de banquetes, hay banquetes de sacrificio, donde se ofrecían a los dioses, víctimas como ofrendas. Los banquetes funerarios, los banquetes para sellar pactos, y en la actualidad en el mundo de los negocios banquetes para cerrar acuerdos.

En la Edad Media era un serio problema agrupar 13 personas a la mesa, intentaron numerosas formas, la mesa con forma de media luna, la mesa redonda y finalmente la mesa rectangular, vista de frente o en bisel.

La mesa en forma de medialuna seguramente nació del triclinio de los romanos que comían echados en forma de semicírculo, ya lo cuenta Petronio, escritor latino de la época de Nerón, cuando describe un banquete en casa de un rico de la época, que seguramente dicen bajo este personaje imaginario quería ocultar la figura del propio emperador.

Dice: “Trimalción no había llegado aún, pero nosotros nos pusimos igual a reposar en el triclinio. Algunos criados nos echaban agua fresca para lavarnos las manos, en tanto que otros nos lavaban los pies. Mientras presentaban estos servicios, los sirvientes cantaban, quería probar si todos los siervos sabían cantar y pedí a uno que me diera de beber: aquél se puso a servirme y entretanto comenzó una canción indicada para lo que estaba haciendo. Parecía que nos encontrábamos en un coro de pantomima, más bien que en el banquete de un señor.”

La mesa circular sin duda fue tomada de Oriente por el rey Arturo y los caballeros de la mesa redonda, mesa en la cual el sitio de la derecha de Arturo permanecía vacío esperando al conquistador del Santo Grial. En cuanto a la mesa rectangular, aparece en Occidente a partir del siglo XI, que la adoptó simplemente porque se adecua a nuestras costumbres, tanto litúrgicas como domésticas.

En la antigüedad alrededor de las mesas se colocaban banquetas, y a medida que se agregaban más invitados se disponían más. Por eso la palabra banquete tiene su origen en esa banqueta o asiento, o sea en ese banco.

El banquete es la mesa informal, del uno al infinito de comensales, en ella pongo adornos florales y candeleros, las velas las cambio y las dejo encendidas toda la velada y disfruto este maravilloso banquete hasta que las velas no ardan más.

Estará en la memoria de muchos aquel maravilloso restaurante de Buenos Aires. Lo Prete, famoso por sus banquetes de fin de año, lo transité de niña, donde con mi familia comíamos manjares. Pasaron por sus salones, Luis Sandrini, Eva Perón, el general Perón, Quinquela Martín, muchos artistas, políticos y familias. Así que para estos grandes de la cocina argentina, para Ángel, Valentín, Miguel y Vicente Lo Prete (mi suegro) que ya no están con nosotros, mi recuerdo.

La propina

Está claro que los meseros que laboran en restaurantes lujosos hacen siempre un gran esfuerzo pero ¿no es esta acaso su obligación? Con esto no pretendo decir que desmerecen el reconocimiento monetario, pero lo cierto es que esos porcentajes definidos se ven opacados por la subjetividad que reina siempre en las actividades cuyo pilar es el servicio.

Todo sibarita (dicho de una persona, que se trata con mucho regalo y refinamiento), que acuda a recintos gastronómicos con relativa frecuencia se habrá encontrado seguramente con meseros que laboran en restaurantes casuales y que ofrecen un servicio de primera, su trato es más que correcto, la discreción es su fuerte, gozan de elegancia, un buen porte, disposición ilimitada, se esmeran en ser rápidos y eficientes e incluso ofrecen una agradable plática. También me ha sucedido durante largas

estancias en hoteles o al regresar a alguno en los que ya me he alojado, que el personal de servicio hace gala de su buena memoria recordando las preferencias de los comensales.

Los buenos meseros existen, sí, y merecen una buena propina, es cierto, pero también existen los camareros malos, desganados, a quienes poco les falta para regañar al comensal por las preguntas que hacen sobre el menú o por pedir un cambio de platillo e incluso aquellos que denotan desinterés en su trato; tal vez el trabajar en un restaurante no sea su vocación pero esa no es culpa de los clientes, quienes muchas veces dejan ese porcentaje preestablecido de propina que, se dice, es el correcto.

El Contexto Internacional

Las estadísticas del turismo internacional demuestran que es ese país hexagonal de elegante lengua: Francia, la nación receptora de turismo número uno en el planeta. No obstante, Estados Unidos recibe el primer lugar en ingresos turísticos. ¿A qué se debe esto? Los economistas especializados en la industria turística explican que en Francia el servicio está incluido, los precios de los platillos en los restaurantes llevan ya en el monto la cantidad que el cliente debe aportar por el “servicio”, lo que se expresa en su lengua como *service compris*. En la nación americana esa regla de dejar el 10 o 15 por ciento de servicio –que ha sido como siempre imitada en México–, deja abierta la posibilidad de las propinas a que algunos que quieren demostrar su potencia económica entreguen a los meseros una generosa propina que impresiona a los acompañantes, que da una imagen de poder y que al fin y al cabo otorga estatus.



Hay que observar que muy inteligentemente los americanos, a diferencia de los franceses, pueden elevar el precio de sus platillos, lo que no impacta al comensal al observar el menú ni al pagar la cuenta pero que determina una enorme compensación en la propina, es decir, si el cliente decide consumir un corte de carne cuyo precio es de 300.00 pesos mexicanos y una bebida de 85.00, tendrá en la cuenta un total de 385.00 pesos más el 15 por ciento que dejará (una vez liquidada la cuenta), aumentando el monto a 442.75 pesos, lo que muchas veces no alcanza a ser captado por el comensal y mucho menos si se encuentra en ese contexto de comida de negocios, reunión familiar o amistosa, en donde la conversación es lo más importante.

En Francia, por supuesto, los que acuden como turistas se impresionan al ver que en un restaurante de más bajo o similar nivel, un corte de carne similar tiene un precio de 39.50 euros y una bebida, digamos vodka por ejemplo, se vende en 11.50 euros (cabe aclarar que no son datos inventados sino copiados de menús de aquel país galo), aunque hay que tomar en cuenta que en aquel territorio en específico, los alimentos que se consumen en restaurantes están gravados con un 19.6 por ciento de impuestos y, por supuesto, incluyen ese 15 por ciento de servicio que permite a los meseros ser casi unos patanes con los clientes, ahorrarse las sonrisas y estar a punto de azotar los platos en la mesa porque no necesitan complacer al cliente esperando la propina.

Por supuesto que todos esos meseros que ya tienen maña en el medio y que conocen a los turistas americanos se portan complacientes esperando “the tip”, que los estadounidenses nada menos que por acción mecánica, conceden a quienes les ofrecen, un, servicio.

La cercana experiencia que tuve con los meseros en el ámbito restaurantero galo, me ayudó a conocer el comportamiento de estos personajes e incluso de sus clientes: en el principado de Mónaco los meseros comentaban entre sí: “los españoles nunca dejan propina, ni siquiera hay que esmerarse en atenderlos porque no lo hacen”, aunque una de sus colegas afirmaba que al mencionar que ella sabía los números en español y recitar del 1 al 10, ella tenía su propina asegurada.

Lo cierto es que en Europa, de la antigua rigidez que reinaba en el servicio y el abstenerse de depositar una o dos monedas en la mesa al momento de partir, las cosas han ido cambiando y hay quienes sin verlo como obligación, reconocen el esfuerzo de los camareros con 2 o 3 euros (hay que ver que no es poco tomando en cuenta su equivalente en pesos mexicanos y también al saber que el salario mínimo de aquellos lares oscila entre los 13,000 y los 15,000 pesos mexicanos según la nación).

Regresando a México

Conociendo ya la situación de este tópico en otras latitudes podemos regresar a México y tomar conciencia de que debemos ser más críticos y tal vez, sólo tal vez, más exigentes en lo que a la actitud y destreza de los camareros concierne. Eso sí, sin olvidar la cocina ya que para quienes no lo saben, los cocineros también reciben una parte de las propinas. Así que si se trata de utilizar la propina más que como un reconocimiento, como un lenguaje o medio de comunicación entre comensal, cocinero y mesero –incluso barman–, para hacerles saber nuestra insatisfacción o nuestra admiración, el 10 o el 15 por ciento están demás.

El saber dar una propina justa obedeciendo ciertos criterios, muestra a las que son personas de mundo más que a aquellos que son derrochadores o que viven de las apariencias. El saber distinguir si las bebidas se retrasan por distracción del mesero o por una elevada demanda a los servicios del bar; si la comanda tuvo errores por falta de experiencia o falta de atención e incluso si la preparación de los platillos fue dedicada y exquisita pero su tiempo de confección requiere de unos minutos más que los habituales, devela a un gourmet que sabe distinguir el esfuerzo de los anfitriones o sus faltas, por ende, en señal de aplauso deja cierta cantidad en la que se puede adivinar si el servicio ha tenido ciertas deficiencias o si ha sido digno de ovaciones.

Las propinas significan también para meseros y cocineros un aprendizaje, el recibir cantidades monetarias considerables como resultado de un esfuerzo conciente los hace saber cuál es el camino que deben seguir y en caso contrario, si son inteligentes, aprender a reconocer esos tropiezos que deben evitar. Así, la propina puede fungir como un instructor, como un reconocimiento o advertencia, como un lenguaje y como un estímulo, aunque también puede ser motivo de engaños y jugarretas que los meseros que no respetan su profesión, adquieren con ayuda de cancelaciones injustificadas o productos no cobrados que aparentan ante el comensal una cortesía que en realidad es una adulación para obtener un monto mayor de “pourboire” como dicen los franceses, quienes –soy testigo–, también ejecutan esas trampas.

En fin, el servicio a la mesa y la restauración son un arte, algunos la elevan al máximo nivel mientras que otros la deforman y la extraen de ese marco de pureza en donde está inmersa. Sólo queda a los receptores, observadores o comensales, el decidir la intensidad del aplauso merecido pero sobre todo, el estar concientes de cuáles son los méritos que se están reconociendo.

Las Guerras

Me pregunto qué sería de la alta gastronomía francesa, italiana, y mundial si no existieran el mousse de chocolate, el espaguetí a la bolognesa, el helado de vainilla, el sachertorte, la pizza margarita o los sencillos y muy mexicanos tacos al pastor o el casero arroz con leche. Estos platos no existirían si guerras, conquistas, invasiones y exilios no hubiesen tenido lugar.

Por razones casi mágicas el chocolate viajó hasta Europa para encontrarse con su gran aliada, la crema, y formar un postre etéreo conocido como mousse. La larga travesía de Colón, las expediciones y excesos de Cortés, el hundimiento de muchos barcos fueron sucesos clave para dar por resultado ese postre que ahora es conocido en todo el mundo.

Como este muchos platos han sido colofón de complicados hechos históricos que cual telarañas se han ido tejiendo con la participación de incontables personajes: chinos,

árabes, griegos, españoles, libaneses, mexicanos, italianos y franceses son sólo algunos de los actores principales de la intrincada historia gastronómica.

El ir descifrando el origen de cada platillo célebre puede ser tan entretenido, laborioso y sorprendente que las páginas de una enciclopedia no serían suficientes para plasmar la historia culinaria en caracteres.

En un intento por dar una muestra de lo interesante que puede ser el estudio de la relación que existe entre viajes, migraciones y mestizajes culinarios, desarrollaremos en unos cuantos renglones la evolución de algunos platillos deliciosos que esconden tras su sabor una rica historia.

Escalas en Grecia, Turquía y Líbano, destino final México...



Tacos al pastor

Iniciemos con los tacos al pastor, tal vez uno de los casos más interesantes: el popular platillo vio la luz a raíz del arribo de los migrantes libaneses que se instalaron en la ciudad de Puebla. Los viajeros trajeron con ellos la técnica del kebab (en persa), kebab (en hebreo), gyros (en griego) o döner (en turco). La base del platillo consistía en carne de cordero o carnero aderezada con especias orientales e insertada en una gran aguja giratoria la cual estaba expuesta a una fuente de calor que permitía su cocción, la carne

era troceada con ayuda de un cuchillo y dispuesta sobre un pan árabe o pan pita y acompañada por lechuga, jitomate y una salsa de yogur, tahíne o haríssa.

Ésta es la forma esencial en la que dicha vianda es conocida, sin embargo, los estudios parecen indicar que su origen es puramente hebreo y el know how fue transmitido a turcos y griegos por medio tanto de las poblaciones nómadas que circulaban por la región como por diversos intercambios pacíficos o bélicos que tuvieron en distintas ocasiones. Las nociones geográficas nos permiten imaginar por supuesto que fueron turcos quienes transmitieron a los libaneses el gusto por el plato que más tarde sufriría una metamorfosis a manos de mexicanos.

Forzados a emigrar de su nación debido a los conflictos que se enfrentaban en ésta, los libaneses hicieron acto de presencia en México en 1930, ocupando sitios como Tehuantepec, Mérida o Puebla, se instalaron no sólo con equipaje para su supervivencia sino con un acervo cultural que compartieron con la población oriunda y que fue incorporándose a la historia y a las tradiciones mexicanas.

Puebla, de forma más concreta fue testigo de un nuevo escenario que ocupaba sus calles: espetones verticales exhibían la carne de carnero que estaba lista para caer sobre “gruesas tortillas de harina”, dando como resultado deliciosos “tacos árabes” como los identificaban los nacionales. La imagen inspiraba confianza, se trataba de algo familiar que bien podía ser consumido por los oriundos y que lejos de limitarse a su degustación, los llevaron al laboratorio experimental de las amas de casa poblanas para adicionarles achiote, sustituir el carnero por cerdo e intentar probarlos con tortillas de maíz recién hechas. Sería preciso estar presente en cada paso de su evolución para poder decir con exactitud qué fue primero, lo cual tal vez sigan guardando en secreto los muros poblanos permitiendo que sólo el sabor sea conocido.

Lo cierto es que el nombre adoptado por este nuevo híbrido fue “tacos al pastor”, proviniendo tal denominación de un estilo de barbacoa que era preparada en el estado de Hidalgo y que fue adoptada por los tacos que hoy monopolizan tal apelativo.

La adición de la piña fue producto de la imaginación de algún gourmet curioso y arriesgado que si hubiese imaginado el éxito de su invención la habría patentado.

Actualmente al dar un paseo por el Barrio Latino de París, encontrarse en una caminata por Atenas, Grecia o incluso en Alemania —en donde la migración turca que ahí reside no olvidó los utensilios culinarios en su tierra—, es fácil sorprenderse al observar un “trompo” como aquí se le conoce, en el que la carne espera a ser envuelta en un pan redondo de trigo. Al verlo nosotros decimos: “mira, como en México”, aunque lo más indicado sería decir “como en el Medio Oriente”, pues es ahí donde se encuentra el origen de estos célebres tacos mexicanos.



Arroz con leche, ciudadano del mundo

De padres árabes, inmigrante que llegó hasta los griegos instalándose entre sus habitantes, continuando su peregrinar por el mundo llegando a los españoles y haciendo un viaje a ultramar hasta llegar a México, Cuba y otros países hispanos, el arroz con leche ha conquistado a muchos y a través de la historia sus sabores persisten entremezclándose con platillos contemporáneos y gastronomía molecular.

En efecto, encontramos mil hojas de arroz con leche, espuma de arroz con leche, carlotas de arroz con leche y lo vemos continuar sus viajes y traslados con sus familiares: arroz salvaje, arroz arborio, arroz para sushi, la familia crece, sí, pero no deja de viajar como lo hizo su ancestro, perpetuando su personalidad aventurera que inició con los llamados “moros” en España, quienes habiendo descubierto el arroz en los territorios que ocupasen la Baja Mesopotamia y Egipto, lo incorporaron a su cocina cociéndolo en leche de almendras dulces y endulzándolo con miel.

Comprobado su éxito entre los consumidores, los árabes compartieron su secreto con los pobladores de Al-Andaluz —el territorio español que permaneció bajo sus dominios durante nueve siglos—. Con el descubrimiento del azúcar, la estructura de dicho postre

se vio modificada, evolucionando también cuando la leche de almendras fue sustituida por leche de vaca y cabra y ni qué decir cuando en la modernidad se ideó confeccionarlo con leche condensada.

En fin, cuando tuvo lugar la expulsión de los moros por los reyes católicos de España, era demasiado tarde para que los ibéricos fueran capaces de expulsar también los sabores del arroz con leche, que fue uno de los pocos residentes moros que llegó para quedarse.



La historia no señala con exactitud si la canela y las pasas fueron incorporados a la receta tradicional por árabes o andaluces, la lógica nos empuja a creer que esa versión del platillo pudo haber existido desde su época inicial puesto que ambos productos tienen su origen en esa civilización, aunque todo —como es común en la historia— sigue quedando en una suposición.

Siguiendo los pasos de tan codiciado postre, encontramos en documentos de Cuba la afirmación de que el arroz con leche es representativo de su cultura. En México todos los libros que indagan el pasado de nuestra culinaria no osan ni por error olvidar el arroz con leche, tan mencionado en recetarios poblanos y antologías culinarias de tradición. En Grecia, los restaurantes turísticos ofrecen también un postre típico del país que no es sino un arroz con leche poseedor de un tono un tanto mediterráneo.

En sus peregrinajes este postre va conquistando paladares y trascendiendo el tiempo, vayamos a donde vayamos encontramos una deliciosa versión de este cereal en postre pero a pesar de portar diferentes nombres, nuestras papilas siempre reconocen a ese viajero incansable.



Pizza margarita, pasta bolognesa... las hazañas del jitomate en Italia.

Hay quienes siguen afirmando que la pasta fue llevada desde China hasta Italia por Marco Polo aunque arqueólogos e historiadores han descubierto que aquel ingrediente fue creado en su forma más rústica por los etruscos y que tuvo una lenta evolución hasta adquirir la forma que posee en la actualidad.

Para poder expresar un veredicto perfectamente fundamentado sería necesario adentrarse en una investigación profunda y metódica por lo que ese caso es preferible dejarlo aislado y abordar la parte que concierne a la salsa de la pasta bolognesa. Una vez consumado el descubrimiento de América y habiéndose familiarizado con las plantas comestibles del nuevo continente, los españoles procedieron a llevar estas especies hacia Europa. El recibimiento de estas novedades no fue del todo hospitalario, en el caso concreto del jitomate, —que llegó alrededor de 1540 al viejo continente—, se creía que era tóxico y se limitó su uso a ser planta ornamental en toda Europa.

Centrándonos en Italia, que fue la nación que mejor aprendió el aprovechamiento de este fruto, observemos que la llegada del nuevo visitante para ser cultivado y reproducido se registra hasta 1554. Pero la particularidad de esos recién llegados es que pertenecían a la variedad de tomate amarillo gracias a lo cual los italianos le

concedieron el nombre de “pomo d'oro” cuyo significado en italiano antiguo es manzana de oro y que fue, por extensión, adoptado más tarde por el jitomate rojo.

Antes de la adopción de este ingrediente en la cocina, los peninsulares acostumbraban aderezar la pasta con queso y pimienta negra, obedeciendo la preparación más popular del platillo, aunque otros acompañamientos como sardinas, hongos y la muy aromática salsa de pesto ya daban paso a nuevas combinaciones.

No fue sino hasta finales del siglo XVII que en la parte oriental de Sicilia, la salsa bolognesa tuvo su origen e hizo sus primeras apariciones en recetarios itálicos, siendo sólo cuestión de tiempo que su fama la inmortalizara.

En la actualidad, amantes y entendidos acerca del tema de las pastas equiparan este ingrediente con una mujer bella, aseverando que con la menor cantidad de ornamentos es más fácil apreciar su belleza, lo cual es tan cierto como lo es decir que a una hermosa mujer no le va mal un poco de rubor ni a la pasta un cucharón de salsa de tomate. Sin duda la blanca tez de la dama y el níveo tono del espagueti necesitan la pasión del rojo para encender su semblante.



Panaderías mexicanas, chinas y europeas

Al observar panaderías de diversos países he observado que la forma de exhibir sus artísticas piezas comestibles difiere entre cada cultura. Hace poco más de 10 años en México acudía con mi madre a esas panaderías que abundaban en las colonias de clase media y que se abarrotaban con numerosos compradores que “hacían la fila” de hasta 20 personas esperando que la empleada de la barra tomase cada pieza con una pínza y la introdujera en una bolsa de estraza. Esas imágenes escasean cada vez más aunque somos numerosos los que guardamos los recuerdos del cristal que desde afuera nos permitía apreciar cada pieza de pan y al ingresar en ese recinto en donde los aromas del pan recién horneado nos hechizaban, encontrábamos con tres niveles de entrepaños en donde cada variedad de pan esperaba ser elegida por el comprador.

En México, son contadas las veces que me topo con una panadería así en la actualidad y continuo añorando los cocolos, las chilindrinas y las palomas. Sin embargo, hace seis meses tuve un encuentro con el pasado y no fue en México sino en Canadá, en un rincón del barrio chino de Toronto, en donde las panaderías orientales más que evocar sus homónimos mexicanos, los reproducen y responden a una duda que desde hace tiempo se alojaba en mi mente: ¿por qué en las panaderías de Europa todo el pan se encuentra detrás de una vitrina y el consumidor debe pedirle al dependiente detrás del mostrador que lo tome e introduzca en las pequeñas bolsas de papel, mientras que en México cada quien lo elige y lo posa en la charola hasta el momento de llegar a la barra, en donde es empacado?

Yo pensaba que aquella diferencia se debía a que los habitantes de Europa eran más conscientes de la higiene, sin embargo, la respuesta se encuentra en la migración acaecida a finales del siglo pasado, he ahí la explicación de que las panaderías chinas sean tan parecidas a las de México.

Remontándonos a la llegada de los chinos a México, a principios de 1900, entrando a México desde el norte del país, estableciéndose primero en Chihuahua y Sonora y descendiendo poco a poco hasta llegar a la ciudad de México, los chinos trajeron con ellos los bisquets que habían aprendido a confeccionar durante su estancia en Estados Unidos, mientras construían las vías del ferrocarril.

Trajeron también el café con leche, los huevos con jamón y el conocido panqué de chino, tal y como se servían en los comedores de empleados de las compañías de trenes. Pero los chinos importaron también a México esa moda de las panaderías con amplios entrepaños en donde el pan era escogido directamente por la clientela.

A la llegada de los españoles, quienes a partir de la década de 1930 fueron los dueños de la mayoría de las panaderías en la metrópoli, la modalidad de exhibir de esta forma el pan en México estaba tan arraigada que fue imposible retirar dicha costumbre.

Actualmente los visitantes de San Francisco, Toronto o el mismo París, pueden darse a la tarea de visitar las panaderías en los barrios chinos de estas urbes y permitirse apreciar los exhibidores del pan, la manera de empacarlo por los dependientes del lugar, la forma de cobrar, el ticket que nos entregan para pasar a la caja y hasta las largas bolsas de papel de estraza, para poder confirmar la analogía existente entre la cultura china y mexicana y su gusto por el pan dulce.

Sabores africanos en Veracruz

Una vez consumada la conquista, miles de esclavos procedentes de África fueron traídos hasta el nuevo continente. En México los trabajos rudos que debían realizarse en climas tropicales como son los de Morelos y Veracruz, fueron destinados en su mayoría a personas de raza negra, quienes tenían las propiedades fisiológicas

necesarias para soportar aquellas situaciones extremas. Lo anterior no quiere decir que el trabajo de las personas pertenecientes a ese grupo racial las excluyera de ser traídos hasta el actual territorio de la ciudad de México, en donde junto a los indígenas, construían las nuevas edificaciones y se hacían cargo de otros trabajos pesados tal y como se acostumbraba en Europa.

En nuestros días la mezcla de razas indígena y negra es poco evidente debido a que aquellos esclavos fueron escaseando ya sea por enfermedades que no fueron atendidas, por un maltrato excesivo o porque su descendencia se vio difuminada entre numerosas mezclas que acabaron por borrar los rasgos característicos de su etnia. No fue sino hasta finales del siglo XIX que con el nuevo ingenio de Coscapa en Veracruz, para cuyo funcionamiento fueron empleados procedentes de Cuba y Jamaica, se revivió no solamente la presencia de dicha cultura en la República Mexicana sino que se reafirmaron las raíces mestizas de la culinaria regional.



Actualmente las muy célebres tortitas de plátano macho rellenas de carne de res o cerdo mezclada con alcaparras, pasas y almendras son uno de los mejores ejemplos del mestizaje acaecido en Veracruz, su sabor exótico en donde tres civilizaciones hacen su encuentro, perdura en los recetarios caseros de aquel estado.

La utilización de la yuca y la mandioca marcan también el carácter ecléctico de esta coquinaria, escoltadas por platillos como el caldo de res con malanga, el mogomogo con mosmocho (estos últimos no son más que asientos de chicharrón disfrazados con un nombre exótico) y aquellos dulces de textura más bien harinosa que fabrican las comunidades autóctonas. Veracruz es tal vez el estado cuyo carácter afromestizo se

deja sentir en los sabores que se ofrecen en su puerto, en las playas e incluso en las poblaciones más apartadas a donde la globalización aún no ha alcanzado a hacer a un lado las tradiciones.

Metamorfosis de la papa en vodka, gnoccis y french fries



Originaria de México, Centro y Sudamérica, la papa saltó a la fama después del descubrimiento de América. Cruzó el océano para ser convertida en vodka por los polacos, en una pasta un tanto gomosa para confeccionar los gnoccis italianos: para ser cortada en bastones y posteriormente ser frita para ser nacionalizada francesa en las muy conocidas papas que adquirieron dicho gentilicio. Pero se convirtió también en papa belga, llamada irónicamente por los franceses “pommes belges” a lo mismo que nosotros conocemos como propio de los galos.

Los ingleses no pueden vivir sin el fish & chips, ni los españoles sin tortilla de patatas y los húngaros, rusos y búlgaros la incorporan a sus comidas con la mayor naturalidad, sin imaginar que hace cinco siglos sus antepasados ignoraban la existencia de aquel tubérculo.

De postre, para cerrar con broche de oro

Es mucho lo que hay que contar acerca de la papa y de otros ingredientes protagonistas en los numerosos mestizajes acaecidos, sin embargo las páginas se agotan y la lectura corre el riesgo de volverse tediosa, lo cual conduce a dar por concluido este breve recorrido por diversas latitudes, dejando para otra ocasión temas tan interesantes como el análisis del mestizaje culinario acaecido en Mérida, tal vez uno de los casos más interesantes para ser analizados debido a la coexistencia de chinos, árabes, españoles y mayas, pero eso merece un capítulo aparte...

Protocola a la mesa

No sé si ha hecho falta que los padres transmitan a sus hijos un poco de la delicadeza que se requiere al momento de comer por escasez de tiempo o de interés, tal vez la desidia ha reinado en sus hogares, pero eso sí, en el mío nunca ha desaparecido, es por tal motivo que he decidido abordar dicho tema, tal vez en un tono más coloquial, dejando a un lado la “elegancia” que un artículo de buenos modales implica pero con la intención de hacer más amena esta lección de “detalles” que son apreciados por los gourmets que aún observan todos los pormenores a la hora de comer. Comencemos a enumerarlos:



- “Cuando alguien te pide la sal, nunca debes dársela en la mano, debes tomar el salero y colocarlo sobre la mesa para que el otro comensal lo tome”.

- Al terminar de comer un platillo algunas personas cruzan sus cubiertos sobre el plato, formando una especie de equis y por la expresión de sus rostros observo que creen que lo están haciendo muy bien. Lamentable para ellos porque desconocen que al terminar el plato los cubiertos (tenedor y cuchillo) se deben colocar del lado derecho del plato, en posición paralela el uno con el otro, digamos que marcando las 3:20 horas en lo equivalente a las manecillas de un reloj.
- Otra situación curiosa es sentarse a la mesa de un restaurante que ofrece a los comensales servilletas de tela que están colocadas sobre los platos o sobre la mesa, son muchos comensales los que toman asiento y no se percatan de la existencia del textil o no saben cuándo deshacer la estética figura que los meseros han formado y colocarla sobre su regazo, por lo que de manera que pretenden hacer ver como espontánea, toman la servilleta segundos después de sus acompañantes y la posicionan en donde debe estar. Nótese que en algunos casos los meseros colocan la servilleta sobre el regazo del comensal desde el momento en que éste se sienta pero sí no es así, lo más indicado es posicionarla sobre las piernas segundos después de haber tomado asiento.
- Ya entrados en el tema hay que mencionar el momento del cierre de la comida, cuando algunas personas retiran su servilleta del regazo y comienzan a doblarla casi cuidadosamente para formar un cuadro o un rectángulo. No puedo evitar observarlas recordando una anécdota de mi madre que aún cuenta su experiencia de la niñez: al terminar su comida en compañía de su abuela y su tío (personas bastante exigentes en lo que a modales concierne, al parecer es genético porque lo heredaron muy bien), mi madre se dispuso a doblar su servilleta, acto que desencadenó un “verdadero escándalo” en sus acompañantes quienes le hicieron aprender para toda su vida (y ella se encargó también de enseñármelo) que al finalizar la comida y retirar la servilleta del regazo, ésta se debe tomar con los dedos pulgar e índice de la parte del centro y halarla sobre la mesa para posarla, formando una especie de “campana” ligeramente ceñida.
- Agregar sal y/o pimienta a un platillo antes de probarlo también es otra acción fatal. Cuando observo la ejecución de tal atrocidad sí me indigno realmente ya

que denota que la persona que lo hace no tiene ni idea del significado de las palabras “probar” o “degustar”. En ese caso pocas veces puedo abstenerme de hacerles una observación aunque hay algunos que todavía osan responder “a mí todo me gusta con mucha sal y pimienta”. Yo los clasifico simplemente como casos perdidos.

- Los ceniceros llevan su utilidad en el nombre, es decir, están destinados para colocar la ceniza y no la envoltura enrollada de los popotes, la envoltura de la crema para el café y mucho menos los hielos que según nosotros, el mesero puso de más en el vaso, en tal caso se debe pedir al mesero que los retire y no colocarlos en el cenicero para que se derritan y terminen convirtiéndose en agua que puede caer sobre la mesa al momento de retirar el recipiente. Tales actos no los he observado nunca en una cena de gala afortunadamente pero sí en las cadenas de cafeterías cuyos nombres empiezan con “V” y “S” y en donde a mucha gente se le hace fácil comportarse de forma un tanto más irreverente.
- En otras ocasiones, normalmente en restaurantes de especialidades y cenas de gran gala me he percatado de que nunca falta el comensal que asegura que su plato de pan es el que tiene a su derecha y niega categóricamente que pueda ser el de la izquierda, creando una confusión en la mesa que de un modo u otro termina arreglándose, aunque me queda siempre esa imagen pintoresca de la persona que erró frente a esa situación.
- Comúnmente, al momento del arribo de la entrada a la mesa, ya sea un mil hojas, camarones, ensalada o cualquier otro tipo de vianda, y encontrándose frente a un ejército de cubiertos de distintos tamaños, algunos comensales preguntan con tono de folclor: “¿y con qué cubierto se come?”. La respuesta siempre será la misma: con los cubiertos que están “afuera”, es decir, en los extremos de cada línea, eso sí, hay que cuidar de usar el cuchillo que corresponde ya que aunque a veces no es indispensable para porcionar dicho platillo, está colocado ahí tal vez como ayuda para empujar el bocado y omitir su uso, aunado a un olvido del mesero por retirarlo, puede crear una confusión a la llegada de la siguiente vianda.

- Otro punto importante es que al beber coñac es muy bien visto tomar la copa por el cuerpo pero no es el caso al beber vino ni champaña ya que al tomar la copa por el cuerpo provocamos el calentamiento del líquido contenido, afectando su sabor. Lo más correcto es tomar la copa por el tallo.



- En ocasiones, al ordenar una botella de vino, el mesero descorcha la botella a la mesa y nos entrega el corcho en un platito, lo indicado no es observarlo y asentir con la cabeza o quedarse sin hacer nada, el objetivo de exponer el corcho ante el comensal es que éste lo tome y perciba su aroma, comprobando que su estado es óptimo y por ende, también el del líquido contenido en la botella. Claro que en México son pocos los restaurantes en donde se practica tal acción aunque es lo más correcto entre los entendidos de vinos.
- La alegría que transmite la burbujeante champaña al salir de la botella cuando ésta se descorcha es tal vez gloriosa aunque nada bien vista, por ello al abrir una botella de champaña, cava o vino espumoso, es preciso hacerlo con un cuidado tal que se derrame la menor cantidad posible de líquido y que el ruido sea mínimo. Hay que recordar que esas imágenes de las películas en donde el bullicio de una botella de champaña causa el gozo de los invitados es propio únicamente de las películas.

El Oro

A la llegada de los conquistadores a tierras mexicanas, les fueron ofrecidos objetos de oro, joyas y obsequios diversos, los cuales despertaron su codicia, interesándose particularmente en aquel apreciado metal cuya abundancia los asombró. Sin embargo, es una desdicha o tal vez una fortuna que los españoles no hayan tenido la sabiduría de explotar el oro en todas sus facetas, invirtieron tiempo y esfuerzo en transportar cantidades exorbitantes del metal precioso hasta Europa, mas no se dieron el tiempo de guardar un poco para degustarlo...



En efecto, el oro es comestible aunque nada nutritivo, no puede ser considerado como un alimento pero tal vez sí como una medicina por sus efectos aparentemente benéficos para la salud. Desde hace cientos de años algunas culturas han codiciado el oro no solamente por su brillo y su pureza sino por su significado en la alimentación, el acto simbólico de ingerir un material precioso.

Panes de oro en Egipto e Israel

Según numerosos documentos que han sido descifrados, los investigadores han concluido que en el antiguo Egipto se fabricaban panes con oro, uno de ellos poseía un importante significado religioso: el Shem-an-na, un pan de forma cónica que contenía oro en polvo y el cual se encontraba estrechamente relacionado con las deidades. Incluso, han sido halladas algunas imágenes en las que el pan sagrado es ofrecido a los dioses.

En la actualidad, los estudiosos de la alquimia se han interesado por este tipo de panes con oro que se consumían en la antigüedad, tanto entre los egipcios como entre el pueblo israelí. Según los descubrimientos históricos, fueron los egipcios los primeros en poseer el secreto de la fabricación de este tipo de pan el cual era conocido también con nombres como ma-na, la lágrima dorada del ojo de Horus o el oro de la recompensa.

En la cultura hebrea encontramos en documentos como la Biblia la existencia de una especie de pan llamado maná, el cual ha sido equiparado al pan cónico egipcio y que al parecer fue producto de la herencia de los sabios egipcios al pueblo de Israel. Cuenta la historia que el maná fue confeccionado en una ocasión por un herrero, siguiendo las órdenes de Moisés, así es, la tarea no estuvo a cargo de un panadero sino de un herrero, esto se explica al descubrir que aquel pan era fabricado con oro triturado en un mortero y reducido a polvo, lo cual los científicos han juzgado algo totalmente posible.

Asimismo, es sabido que Moisés destruyó en una ocasión la figura de un becerro de oro que había sido fabricada por los israelitas, después de haberla quemado y triturado hasta reducirla a polvo, agregó los copos de oro resultantes a una jarra de agua y dio a beber la pócima a su pueblo con el fin de acercarlos espiritualmente a su deidad.

Desgraciadamente los vestigios no siempre son claros ni comprobables en su totalidad, sin embargo existe otra prueba sobre el consumo de panes con oro en esta época ya que en el Talmud se narra que a la llegada de Alejandro Magno a Jerusalén, el conquistador visitó una aldea habitada únicamente por mujeres, quienes lo recibieron ofreciéndole panes que contenían copos del metal precioso.

Oro en el lejano Oriente

Ese metal que despierta abyectas pasiones fue codiciado en todas partes, pero lo fue aún más en el Lejano Oriente en donde además de usarlo como moneda se le empleaba como medicina y alimento, para tal efecto el brillante metal era espolvoreado sobre las viandas. Igualmente se creía que al portarlo sobre la piel el oro confería juventud y potencia sexual.

Tanto en China como en la India era célebre una sustancia llamada soma, elixir de la vida, chí o prana, la cual se decía que estaba elaborada con polvo de oro y a la que se le adjudicaban propiedades mágicas. Al parecer este producto era una especie de pan o galleta.

Mientras que muchos monjes taoístas consagraban todas sus energías para lograr fabricar oro comestible a partir de cinabrio con el objetivo de alcanzar la inmortalidad, un alquímista chino conocido como Wei-Po-Yang, escribió un documento sobre el cual trata el tema de una píldora para la inmortalidad elaborada con un polvo de oro llamado Huan Tan, esta píldora ayudaba a los ancianos a rejuvenecer notablemente, se decía que los hombres recuperarían la energía de sus 20 años y las ancianas podrían incluso tener de vuelta su virginidad.



Banquetes Medievales y Renacentistas

Como es de nuestro conocimiento, los banquetes del Medioevo así como del Renacimiento se caracterizaban por su suntuosidad, la cual podemos imaginar con la ayuda de aquellas descripciones de pavos reales listos para consumirse pero vestidos con sus plumajes como si aún estuviesen vivos, asimismo eran presentados a la mesa cisnes, pasteles-espectáculo de los que surgían aves vivas y fuentes de agua de azahar. Por supuesto que entre tanta ostentación no podría faltar el oro, el cual ornaba esculturas hechas a base de mazapán y que formaban parte de una extensa variedad de postres.

Uno de los más llamativos banquetes de aquella época es el que ofreció Benedetto Salutati a Fernando I de Nápoles en 1476, durante el servicio se sirvió un pastelillo de piñones y dulce de leche espolvoreado con hojuelas de oro.

Y aún más oro...

En la edad moderna no se abandonó el uso del oro en el arte gastronómico, por el contrario, el metal que simboliza poder y riqueza se hizo presente en el campo de los licores. En 1598 la casa Der Lachs fue fundada en Danzig, Alemania, territorio que pertenece actualmente a Polonia y que recibe el nombre de Gdansk. Dicha institución se dio a la tarea de crear un licor de oro que se produce y comercializa hasta nuestros días.



Siguiendo los pasos de esta dorada tradición, nos tropezamos en Madrid, España, con el Salón del Chocolate en el que se presenta, entre otras deliciosas novedades, una tableta con cobertura de oro de 24 quilates.

Y todavía en territorio europeo pero ahora en el país de la pizza, la pasta y el gelato, podemos saborear nuestro helado favorito con un topping de oro.

Si deseamos algo todavía más extravagante, en la ciudad del Big Ben existe un restaurante tan particular que se distingue por ofrecer a sus comensales las carnes e ingredientes más exóticos del planeta, entre los cuales llama la atención un postre de escorpión cubierto con oro y chocolate, totalmente comestible.



México

Por supuesto que México no se queda atrás en las modas culinarias, ya que hace algunos años la exitosa pintora y gastronoma Martha Chapa diseñó un epicúreo menú para celebrar la obra de un reconocido pintor mexicano, en la ciudad Viena, aquel lujoso menú incluía un platillo de enchiladas rellenas de huítlacoche, en el cual las tortillas fueron reemplazadas por finas hojas de oro.

En nuestros días podemos deleitar nuestros paladares con un poco de oro en sólo unos cuantos restaurantes de la zona de Polanco, aunque seguramente no tardará en ponerse muy a la moda en el ámbito gourmet mexicano.

Claro que sí lo desea, es posible experimentar en su hogar confeccionando platillos y postres con hojas de oro que se adquieren en selectas tiendas de repostería.

¿Recomendaciones para maridar los platillos confeccionados con oro? Aunque el lujoso ingrediente sea carente de sabor, su mejor acompañante sería, sin duda, el champaña.



Típos de Banquete

Los Banquetes se clasifican en:

- Bodas -Bailes de Empresas -Desfiles de Moda
- Cenas de Gala -Homenajes -Comidas de Negocios
- Cenas de Fin de año y Reyes -Seminarios -Presentación de personajes
- Congresos -Conferencias -Cumpleaños
- Cócteles con distintos motivos -Rueda de prensa -Inauguraciones

Podríamos definir los tipos de banquete en dos formas: por concepto y por personas (pax)

Por concepto: Desayunos, Comidas, Cenas, Empresarial, Evento Especial; que a su vez se subdividen para abarcar: emplatado, un tiempo, dos tiempos, tres tiempos, bufete, ambigú; y a su vez; bodas, XV años, graduaciones, etc.

Por cantidad de personas: 2 personas (cena o comida íntima VIP), 10, 100, 1000, 2000, etc. platicar de eventos

Nota:

Depende de las políticas de cada empresa la conceptualización de los términos anteriores respetando siempre el origen de los mismos.

Conceptos Básicos

Para poder conocer mejor y adentrarnos en lo que es un banquete en general, necesitamos conocer dos conceptos fundamentales básicos para la realización y operación del mismo.

Planeación

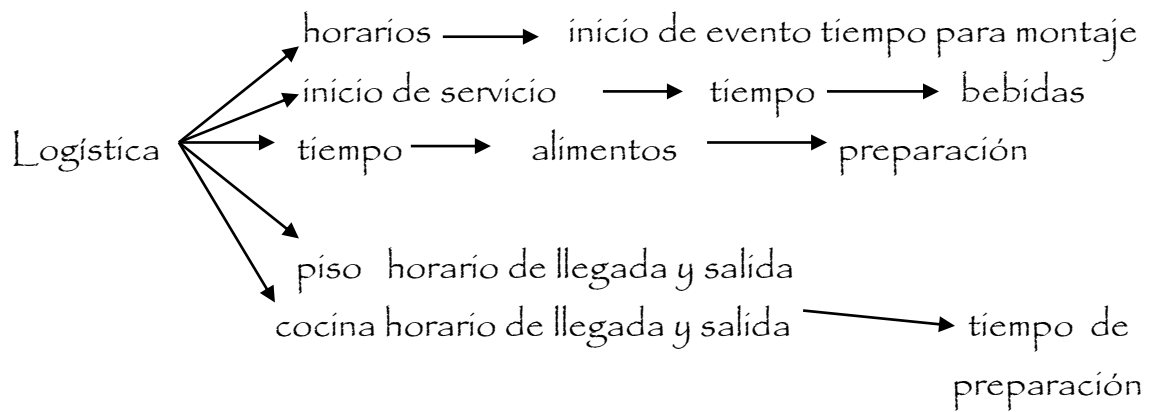
Requerimos establecer un programa a seguir dependiendo del tipo de banquete a realizar con un objetivo ya sea propuesto por el cliente o por nosotros mismos además de las diversas etapas que hay que manejar junto con la estructuración de organismos adecuados para esta realización.

Logística

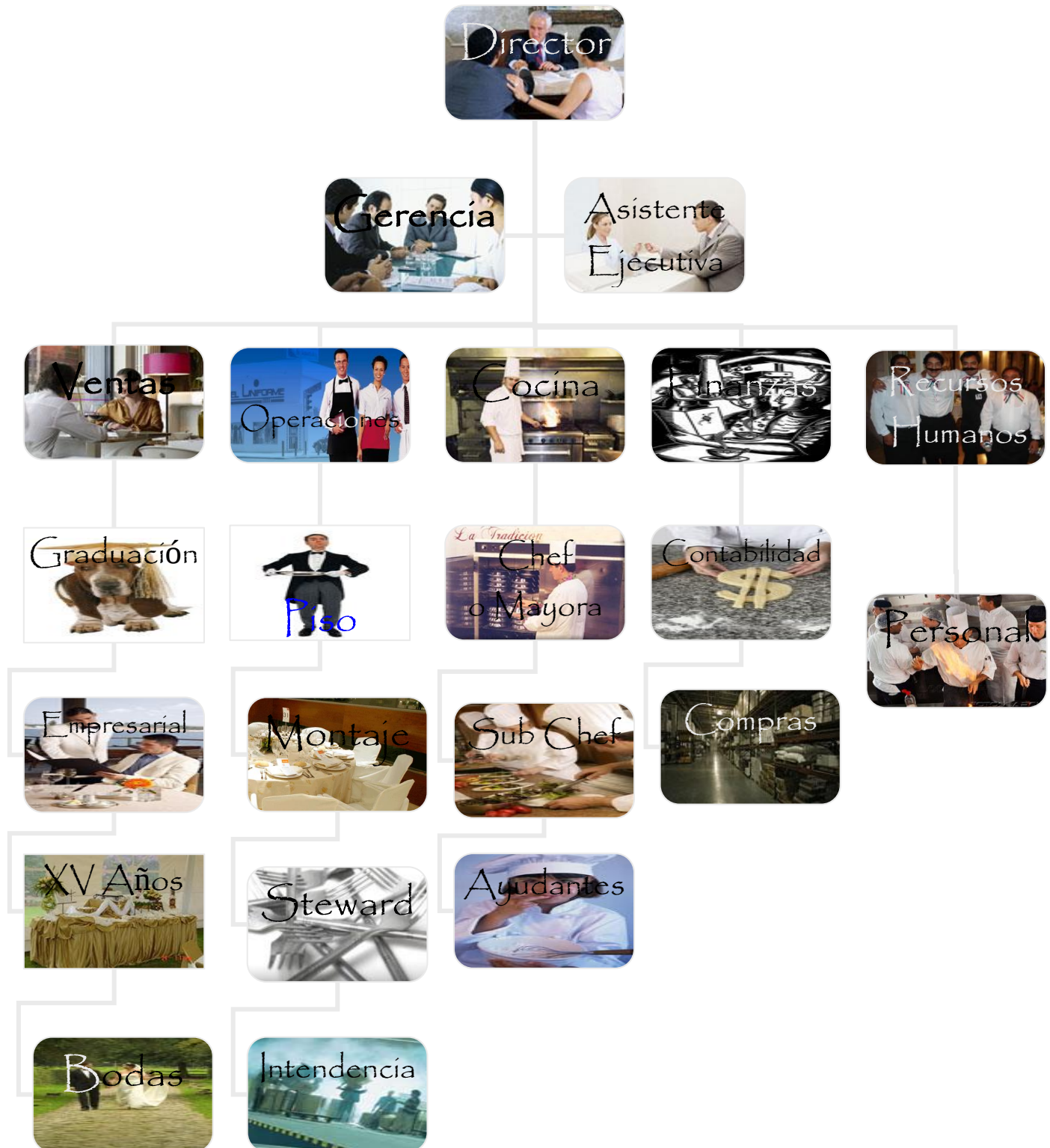
Necesitamos una técnica a seguir con todos y cada uno de los banquetes y eventos que realicemos con la finalidad de obtener siempre un mismo resultado independientemente del banquete o evento a realizar. Debemos ser muy estrictos en cuanto al seguimiento de la logística ya que de ella depende el éxito de nuestro servicio.

Puntualidad

Es muy importante la puntualidad en nuestro rubro. No es admisible que ninguno de los factores (humanos o no humanos) que intervienen en un evento o banquete sea impuntual debido a que provocaría un efecto dominó ya que daría al traste con todo el trabajo que se realiza en equipo.



Quiénes Intervienen en un Banquete



Equipo

¿Que es equipo?

Literalmente equipo significa: "...conjunto de personas, utensilios, instrumentos o aparatos especiales para un fin determinado...".

Podemos decir entonces que nuestro equipo **básico** para trabajar un banquete de cualquier tipo y clase será: mesas, sillas, utensilios para apoyo de piso y cocina. Otros tipos de equipo los veremos un poco más adelante.

Sillas

En esencia, necesitamos un lugar obviamente para sentar a nuestro comensal.

Hablamos de la silla, que proviene del latín *sella*, que significa: asiento con respaldo. Por lo general con cuatro patas, y en que solo cabe una persona. Es indispensable mencionar que solo cabe una persona porque en otras culturas existían sillas comunitarias que daban cabida a dos, tres o más personas.

Una silla es un mueble con respaldo, cuya finalidad es servir de asiento a una sola persona. Suele tener como ya dijimos, cuatro patas, aunque puede haber de una, dos, tres o más. Pueden estar elaboradas en diferentes materiales: madera, hierro, forja, plástico o una combinación de varios. Según su diseño puede ser clásica, rústica, moderna, de oficina, etc. Las que cuentan con descansa brazos se denominaban sillones.

También una silla se puede referir a una cama, generalmente hecha de tela, colgada entre dos árboles o palos que la sostienen, también llamada cama de campo, silla de campo o hamaca.



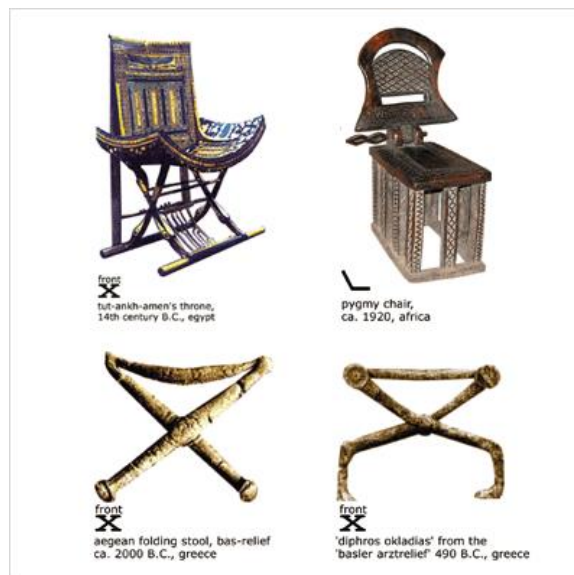
La silla era un mueble habitual entre la nobleza del Antiguo Egipto, representada en bajorrelieves y pinturas desde las primeras dinastías, en el tercer milenio antes de nuestra era.



Bajorrelieve de Neferetibet, con mesa y silla.

Las sillas de Grecia y España se conocen por los relieves y las pinturas que las representan con pies, ya encorvados, ya normales, o con garras de león, cuyo respaldo curvo y oblicuo se remata con una palmeta. Las sillas romanas imitaban a las griegas, y cuando tenían respaldo se llamaban cátedras. De las sillas de honor sin respaldo y con asiento mullido, se conocen dos clases:

- *biselium*, se trataba de una silla muy alta, recta y con capacidad para dos personas.
- *silla curulis* (silla curul), tenía los pies encorvados y era plegable o de tijera. Era utilizada por los cónsules y ediles.



Desde principios del siglo XVI aparecen la silla y el sillón clásicos españoles rectangulares, sobrios, llevando telas bordadas, terciopelos o guadameciles sujetos con clavos de adorno en el asiento y respaldo y que tan extendidas se encuentran en España en los siglos siguientes. En el XVIII con la dinastía borbónica se va imponiendo el gusto francés de las butacas y demás sillas o sillones con acolchados. Las sillas de paja o anea en el asiento se usan desde el siglo XVI y las de rejilla desde el XVII. En este siglo y el siguiente estuvo muy en boga para reyes y nobles la silla portátil o de manos, a modo de coche.

Actualidad

Si vamos a comprar el equipo de sillas, es necesario pensar en 6 puntos muy importantes para evitar el alto costo de mantenimiento así como la durabilidad de la silla.

Que sean:

- **Resistentes:** Mientras más tiempo nos duren, ahorraremos en el mantenimiento y al mismo tiempo comprar más equipo.
- **Económicas:** No podemos gastarnos una fortuna al comprar este tipo de equipo (sobre todo si vamos empezando con nuestro negocio).
- **Plegables:** Para economizar espacio en nuestra futura bodega.
- **Ligeras:** El transporte y movilidad de las mismas debe ser fácil para agilizar nuestro montaje.
- **Estibables:** Ya plegadas es mucho más fácil su acomodo.
- **Prácticas:** El uso de este tipo de sillas nos facilitan en mucho el transporte, montaje, desmontaje, vestida y almacenaje.

Las hay de todos los tipos y materiales:

Tipo Fiesta plástica

- Tubular redondo de 3/4" Cal. 18,
- Respaldo y Asiento anatómicos inyectados en polipropileno de alta resistencia para soportar un uso rudo.
- Pintura automotriz micro-pulverizada (polvo) epoxi-poliéster 100% ecológica, horneada a 200°C con rayos infrarrojos, resistentes a la intemperie y al uso rudo.
- Exclusivo refuerzo inferior de acero que evita que el asiento se curve cuando la silla esté en uso, dando así un mayor confort al usuario y una mayor vida a la silla.



Verona Plegadiza

- Tubular cuadrado de 3/4" Cal. 18, con un refuerzo extra inferior en Cal. 14,
- Respaldo Anatómico acojinado, con una curvatura que no lastima la espalda y ofrece un máximo confort. Forrado en vinilo ó tela con diferentes colores. Asiento estructurado en madera aglomerada, acojinado y tapizado en vinilo lavable.
- Cromado de alta calidad que le garantiza años de servicio.
- Exclusivo refuerzo inferior de acero que evita que el asiento se curve cuando la silla esté en uso, dando así un mayor confort al usuario y una mayor vida a la silla.
- Refuerzo de acero extra en la parte inferior del asiento, dándole mayor resistencia y vida a la silla.



Silla Tiffany

La silla modelo Tiffany, es muy especial. Desde el mismo nombre de origen griego etimológicamente hablando, significa "manifestación de Dios".

Tiene un significado mágico: Quien adopta este nombre adquiere el carisma propio de los sabios y el brillo interior como exterior de la divinidad. Alude a la capacidad de ayudar a las personas, de transmitirles ayuda y protección, brindarles contención y apaciguar su ira o dolor. Quienes toman contacto con la una persona llamada Tiffany, dejan de sentirse solos o confundidos.

Es un término demasiado suntuoso para una silla.

Las hay de diversos materiales, las originales por así decirlo, son de madera fina y provienen de Inglaterra. En algunos casos se importan directamente desde ese país y las traen, generalmente, sin armar.

Son caras y si sumamos el flete y el armado en el destino, usted decide.

Es por eso que existen en México de diversos materiales (la mayoría plásticos) de colores diferentes. Tienen sus pros y sus contras. Son muy bonitas pero no son resistentes. A la vista llaman mucho la atención, pero son difíciles de almacenar y su mantenimiento es caro.



Existe una particularmente, que es de metal, su diseño no es muy agradable a la vista pero tiene la ventaja que es super resistente.

Sus características son:

- Tubular redondo de 1 1/4" Cal. 18, con super-refuerzos en toda la silla. Esto le garantiza muchos años de servicio.
- Respaldo anatómico con una curvatura.
- Asiento estructurado en madera MDF, acojinado y tapizado en diferentes colores.
- Esmaltado epóxico y horneado de alta calidad.



Otro modelo Tiffany es el llamado "Ice", que es plástica transparente.



INSTITUTO GEORGETTE ROA

Las hay de muchos colores y so muy fáciles de combinar con un sinfín de mantelería ya sea, lisa o estampada. Depende mucho de nuestra creatividad para ofrecer calidad y buen gusto en nuestra ambientación con este tipo de equipo.



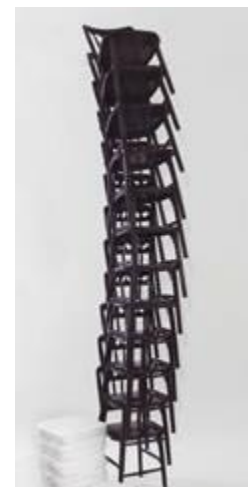
“Versalles”.

Sus características son:

- Fabricada en Resina, Aluminio y Madera
- 100% apilable y ligera
- No requiere de mantenimiento de pintura



Es más resistente que la Tiffany y su diseño es medio curvo y esto hace más fácil su almacenamiento.



Avant Gard

Este tipo de silla se utiliza mucho en jardines, plazas o cualquier lugar al aire libre.

Tiene sus cualidades como son:

- Fabricada en Madera Alder (tipo de árbol) importada
- 100% plegable y ligera
- Alta resistencia y durabilidad



NEGRO



BLANCO



MADERA



ROJO



CHOCOLATE



MAHOGANY

Silla Dubaí

Este tipo de silla es relativamente nueva.

Su diseño es muy bonito y elegante. Es muy delicada para su transportación y su trato debe ser muy cuidadoso para que no se raye en la transportación.



Silla Mexicana



Su diseño es el clásico mexicano.

Su mantenimiento es caro debido a su material, ya que como es de tipo mimbre, con el uso se va deteriorando con bastante facilidad y por ende, gravoso.

Se utilizan para fiestas tema mexicanas y campiranas y llegan a tener bastante éxito puesto que no es muy común su utilización.

Existen otros tipos como son:

Square



Monarch



Granada



Sevilla



Morisca



Marrakesh



INSTITUTO GEORGETTE ROA

Las anteriores son sillas básicamente “hoteleras”. Casi no se utilizan en banquetes puesto que son costosas. Se estila manejarlas en conferencias privadas que generalmente son de pocos comensales.

Las de batalla en hotelería son las llamadas de “Forum” o Cancún”. Son apilables, acójinadas y de diversos colores y muy livianas. Favorecen mucho su almacenaje y manejo.



Cancún



Historia de una Silla

Fui creada por el trabajo y el ingenio del hombre para ofrecerle un servicio solidario: proporcionarle una postura en la que parte de su cuerpo podría estar descansando mientras que la otra parte podría estar trabajando. Mi primer diseño fue sencillo: un soporte de madera y tres patas. No hay pilar más firme que tres patas para una superficie. Nunca cojeaba. Y sólo una desproporción muy grande entre una pata y otras me hacía cumplir mal mi función. ¡Qué sencilla era entonces; y cuánto podía servir así a las personas!

¡Cuánto más débil y cansado y viejo y enfermo era mi dueño, más útil y bonito y bello era el servicio que yo le prestaba! Se podía decir con verdad lo que dijo de mí el carpintero que me creó:” ¡Venid a mí los cansados y agobiados!”

Pero el hombre, en su afán de desbancar la pericia de mi primer creador, me fue rehaciendo guiado de sus propias tendencias. Necesitaba que fuera más segura y más fuerte. Y entonces me puso otra pata. Y desde entonces no paro de cojear. Necesitaba que fuera más cómoda para su comodidad. Y entonces me hizo un soporte más grande y lo forró de mullidos y esponjosos materiales. Necesitaba que fuera distinguida y diferenciada en el caso de que quien se sentara en mí fuera distinguido. Y me empezó a adornar con todo tipo de ridículos adornos.

Al cabo del tiempo ya no éramos sillas para las personas sino que eran personas para las sillas. Las personas, a base de sentarse en estas sillas, se hicieron casi a su imagen y semejanza: seguras de sí mismas, fuertes y frías, comodonas y figuronas.

Por eso ya casi nadie cae en la cuenta cuando me ponen en un autobús, y en un parque, y en el metro, y en una sala de cultura... de que fui hecha en primer lugar para los cansados, los agobiados en la lucha, los mayores, los que trabajan. Y con frecuencia tengo que soportar ser el soporte de los descansados y ver frente a mí a los cansados que siguen estando de pie..



La Mesa

Una mesa es un mueble con patas o soportes y tablero plano que se utiliza para dejar objetos. Suele tener, al menos, cuatro patas, pero puede tener tres o incluso un solo pie agarrando la mesa. El tablero determina su forma y dimensiones pudiendo ser cuadrado, rectangular, ovalado, redondo, triangular, etc.

Historia

La mesa típica y primitiva se halla por primera vez en la época de las antiguas dinastías de Egipto, desde la época predinástica, unos treinta siglos antes de Cristo. Tiene forma rectangular con un soporte central, o patas en sus cuatro ángulos. Las de tijera con pies cruzados y articulados estuvo en uso entre los egipcios y pueblos antiguos, siendo muy frecuente en unas y otras el remate de los pies en su parte inferior a manera de garra de tigre, o pezuña de rumiante.

La mesa de tres pies y la redonda de un solo pie fueron conocidas por los egipcios y otros pueblos orientales. Sin embargo, fueron los griegos y romanos los que las utilizaron en mayor medida. Los trípodes o *mesas délficas* se empleaban principalmente para realizar los augurios y sacrificios paganos y las mesas de un solo pie el cual a veces representa la figura de un esclavo en otras remata por debajo en tres pequeños pies, servían principalmente en los *triclinios* o comedores. Entre los griegos y romanos también fueron utilizadas las de dos pies constituidas por un tablero rematado en los extremos en dos figuras de animales. Los egipcios y más aún los griegos fabricaban las mesas con pies encorvados, uso que muchos siglos más tarde siguió el estilo barroco y, sobre todo, el rococó de Luis XV.

En las antiguas civilizaciones no se destinaba la mesa a escritorio, pues los escribas ejercían su oficio en el suelo sobre sus rodillas. Pero desde los primeros siglos de la Edad Media, se usan mesas también para este fin aunque siempre revisten formas muy sencillas.



En el Renacimiento, se presentan mesas lujosas, adornadas con incrustaciones y con los pies torneados o esculpidos. A mediados del siglo XVII aparece en la Corte de Francia el lujoso bufete (el *bureau*) o mesa de escritorio con cubierta a veces cilíndrica y otras parecida a la de un piano que se abre fácilmente. A finales del siglo XIX se empieza a utilizar la *mesa ministro* que en lugar de pies tiene filas de cajones a un lado y otro.



Mesa Redonda



En la leyenda del rey Arturo, la Mesa Redonda o Tabla Redonda era una mesa mística de Camelot, alrededor de la cual el rey y sus caballeros se sentaban para discutir asuntos cruciales para la seguridad del reino. En algunas versiones, el mago Merlín también tenía un asiento.

No hay ningún lugar privilegiado en una mesa redonda, por lo que ninguna persona sobresale del resto. Así, los caballeros que se reunían a su alrededor eran todos iguales y no había ningún «líder» como los de tantas otras mesas medievales. Hay indicios de otras disposiciones de asientos en círculo para evitar conflictos entre los antiguos grupos celtas. Sin embargo, podía inferirse la importancia de cada sitio en función del número de asientos que lo separaba del rey. Quizá en cada reunión el rey Arturo dejaba que sus caballeros se sentaran aleatoriamente sin saber dónde se sentaría él cada vez. El Asiento Peligroso estaba reservado a caballeros de corazón puro.

Hay muchas estimaciones diferentes del número total de caballeros de la Mesa Redonda. Si hubieran sido 25 caballeros, entonces el diámetro de la mesa tendría que haber sido de unos 8 m, que es una separación bastante grande para poder mantener una conversación educada. Si hubieran sido 100 caballeros, el diámetro habría subido a



unos 30 m. Algunos estudiosos de este antiguo tema dicen que la mesa estaba construida en segmentos y tenía un centro hueco. De esta forma se habría ahorrado mucho material en su fabricación y se habría facilitado el servir comida a los caballeros. Dado que no se conserva ningún retrato de la Mesa Redonda de la época en la que se dice que Arturo reinó, todo el asunto es pura especulación.



Típos de mesas.

Ya hemos hablado de cómo los romanos comían echados en sus triclinios. Ahora, recordemos cuando los bárbaros invadieron el imperio y fundaron diversos reinos sobre sus ruinas, las costumbres romanas se fueron alterando; y una de las primeras que desaparecieron, fue la de comer echado. Los bárbaros comían sentados y en mesas bajas,. Esto se generalizó en todo el Occidente.

En la primera mitad de la Edad Media es decir, en todo el período anterior a las cruzadas y al nacimiento del arte gótico, las costumbres en la mesa fueron bastante groseras. Las mesas eran rectangulares, redondas o semicirculares. En éstas los comensales se sentaban en semicírculo y los criados servían por el lado recto.



Sobre la mesa y en su contorno, se ponían unos rebordes a modo de bandas de billar, para evitar que las cosas cayeran al suelo. Todo esto lo conocemos gracias a miniaturas de la época, sobre todo de La Biblia, que al mostrar escenas de la época, reproducen, trajes y costumbres.



Siglos XIV y XV

En los siglos XIV y XV se usaron varios tipos de mesas para comer. Para diario las personas de dignidad solían usar unas mesas muy estrechas llamadas birlongas. Estas mesas iban acompañadas de un banco sofá, y a veces de un dosel. Cuando los invitados eran muchos, se ponían varias mesas en forma de herradura. La de las personas principales ocupaba el testero (parte alta), bajo un dosel, estaba provista de plataforma, de modo que los comensales quedaban más altos. Las demás mesas iban bajando según la categoría de las personas que las ocupaban.

En los grandes festines dados por reyes o señores de la época, las mesas se disponían de esta forma en inmensos salones. Un paje a caballo introducía los servicios, o los platos los entregaba a un sirviente, el cual, de rodillas, los presentaba a su señor. Luego eran trinchados, esto era considerado un arte noble. Se desempeñaba, sólo en casas reales, por un gentil hombre, que era designado para esta tarea. Con su espada en la cintura, este caballero cumplía sus funciones. Después de estos procedimientos, los criados presentaban el plato ya servido a cada comensal, por el lado libre de la mesa. Otros sirvientes se colocaban detrás para servirles de beber, y atenderlos en lo que necesitaran.

Si el festín era de noche, encendían velas en las arañas de metal que colgaban de los techos, y los acompañaban pajes que en sus manos también llevaban velas. La música, acompañaba los festines, entre uno y otro servicio entraban bufones, cantantes, histriones, y en general todo juglar posible que describían lo que sucedía en las mesas.

Estas representaciones, son uno de los orígenes del teatro. En Francia se llamaba entremets o sea, intermedio de comida. De ahí viene en castellano la palabra entremés.

Terminada la comida daban gracias a Dios, se levantaban los manteles y se jugaba o se bailaba, luego se tomaban especias y vinos, del mismo modo que hoy tomamos café y licores.

A pesar de lo costosos de estos festines se repetían con frecuencia entre reyes y grandes señores, se usaban mesas birlongas para pocos comensales y cuadradas, como las que hoy tenemos para más comensales.

También las hubo redondas. Durante el siglo XV, en algunos banquetes las mesas eran sumamente anchas, entonces los juglares (gente que hacía reír), se subían en ellas para sus representaciones, en vez hacerlo, como lo hacían cuando las mesas estaban en forma de herradura.

Mesas Portátiles

Otras mesas características de la Edad Media eran las portátiles, especie de bandejas, con asas que se colocaban sobre pies de tijera. Estas mesas solían ser de metal labrado, a veces de plata y oro con pedrería. Una de éstas le regaló don Pedro el Cruel al príncipe de Gales, cuando fue a pedirle ayuda contra don Enrique de Trastámara: era de oro y se desplegaba en cruz; su labrado representaba a Roldán y los 12 Pares que murieron en Roncevalles. La adornaban perlas de oriente, diamantes, un carbunclo, que según cuenta la leyenda brillaba en la oscuridad, y una piedra maravillosa, que cuenta la historia, ennegrecía si sobre la mesa se ponía algún manjar venenoso. ¡Qué maravilloso! Esta preciosa y valiosa alhaja del rey don Pedro procedía de los moros granadinos.

Otra mesa portátil con historia, la del rey Arturo. La tabla redonda ofrecida por Merlín a Ginebra, alrededor de la cual se reunían lo más esclarecidos caballeros de la cristiandad. Cerca del trono de Arturo, estaba el asiento misterioso, el cual permanecía vacío a la derecha de Arturo, destinado al conquistador del Santo Grial.

Algunos Otros Tipos de Mesa

Mesa rectangular

Mesa rectangular, común y tradicional. Presenta el inconveniente de sentar a dos personas en la cabecera. Es indicada para más de 10 personas. Facilita la ubicación de los comensales en sus laterales.



Es uno tipo de mesa donde la conversación se hace difícil, y de ninguna manera es útil para la negociación. Por estos motivos, aun en las reuniones más formales, se reserva una única mesa rectangular para la cabecera principal y los demás comensales toman asiento en mesas redondas concéntricas. En la mesa rectangular pueden disponerse dos formas de cabeceras.

Cuando el anfitrión se ubica en el centro de cualquiera de los dos lados más largos de la mesa, la disposición de la cabecera se denomina a la francesa como vimos al principio.

Cuando la presidencia la ocupa un solo anfitrión éste se siente más integrado ya que es el centro de la atención de la velada y quien debe de marcar el ritmo de la conversación.

Tienen sus inconvenientes:

*El centro de la conversación es único, favoreciendo la participación de los comensales que se encuentran cerca de la presidencia y relegando a los del extremo.

*Si la mesa es grande, los invitados de los extremos participan de forma pasiva o sólo pueden hacerlo con su vecino.

Mesa ovalada

Facilita la definición de la cabecera principal. En ambas, cabeceras podremos situar a dos comensales.

Mesa redonda

Es muy práctica, permite adaptar bien el espacio entre los comensales, favorece la conversación. Ideal para sentar ocho, 10 o 12 comensales. Es probablemente la más utilizada hoy día. Es una mesa práctica y fácil de entender para los comensales y para los organizadores, además permite mejor ubicación de espacio como mueble. También es práctica porque permite en caso de que algún comensal no asistiera, disimular la ausencia con un simple corrimiento de los sitios de los presentes.



Mesa cuadrada

Ideal para restaurantes, cuando es pequeña, es ideal para comidas íntimas. No presenta problemas de espacio central, para apoyar vajilla, o decorar con más elementos la mesa.

El inconveniente que presenta a pesar de ser ancha, es que no se pueden ubicar cómodamente a los comensales cuando son varios.



Mesa en U

Destinada a banquetes o ceremonias. Si la mesa en U estuviera destinada para mesa de trabajo las personas se dispondrán en distinta forma que para una mesa en U destinada a una comida. Para trabajo, es el conjunto de una mesa con cabecera a la francesa y dos mesas con cabeceras inglesas.



Mesa Herradura

Variante de la anterior y tiene la misma finalidad. Es ideal cuando preside el jefe de Estado.

Equipo Básico

Mesa o Tablón REDONDO

Mesa redonda de cubierta en fibra de vidrio

* Cercha de aluminio

**Plegable

-Resistente base de estructura metálica

-Capacidad aprox. de 10 personas

Altura: 75 cms.

Díámetro: 1.50 mts.



Mesa o Tablón RECTANGULAR



- Mesa rectangular de cubierta en fibra de vidrio
- Cercha de aluminio
- Plegable
- Pintura aplicada electrostáticamente
- Resistente base de estructura metálica

Alto: 75 cms

Largo: 1.50 cms

Ancho: 76 cms

- Mesa rectangular de cubierta en fibra de vidrio
- Cercha de aluminio
- Plegable
- Pintura aplicada electrostáticamente
- Resistente base de estructura metálica

Alto: 75 cms

Largo: 2.44 cms

Ancho: 76 cms



- Mesa rectangular de cubierta en fibra de vidrio
- Cercha de aluminio
- Plegable
- Pintura aplicada electrostáticamente
- Resistente base de estructura metálica

Alto: 75 cms

Largo: 2.44 cms

INSTITUTO GEORGETTE ROA

Mesa redonda de cubierta en fibra de vidrio

- Cercha de aluminio
- Plegable
- Resistente base de estructura metálica
- Capacidad aprox. de 12 personas

Altura: 75 cms.

Díámetro: 1.80 mts.



Mesa cuadrada de cubierta en fibra de vidrio

- Cercha de aluminio
- Plegable
- Pintura aplicada electrostáticamente
- Resistente base de estructura metálica
- Capacidad aprox. de 8 personas

MEDIDAS:

Altura: 75 cms.

Díámetro: 1.50 mts.



Una Buena Mesa Bien Vestida

Una mesa es símbolo de hogar, de reunión y de convivencia. Según sea la forma en la que la arreglemos, daremos un toque especial a cada momento.

De la vista nace el amor, por eso es importante que nuestra mesa esté bien "vestida"; hablará de usted y de su personalidad.

Existen mil y una formas de arreglarla, pero hay algunas reglas para acomodar la vajilla y los cubiertos que consideramos importantes que conozca.

La ocasión, el espacio disponible y la cantidad de personas que acompañan le indicarán tus posibilidades.

Utilizaremos flores de distintos colores que den ambientación y luzca su mesa.

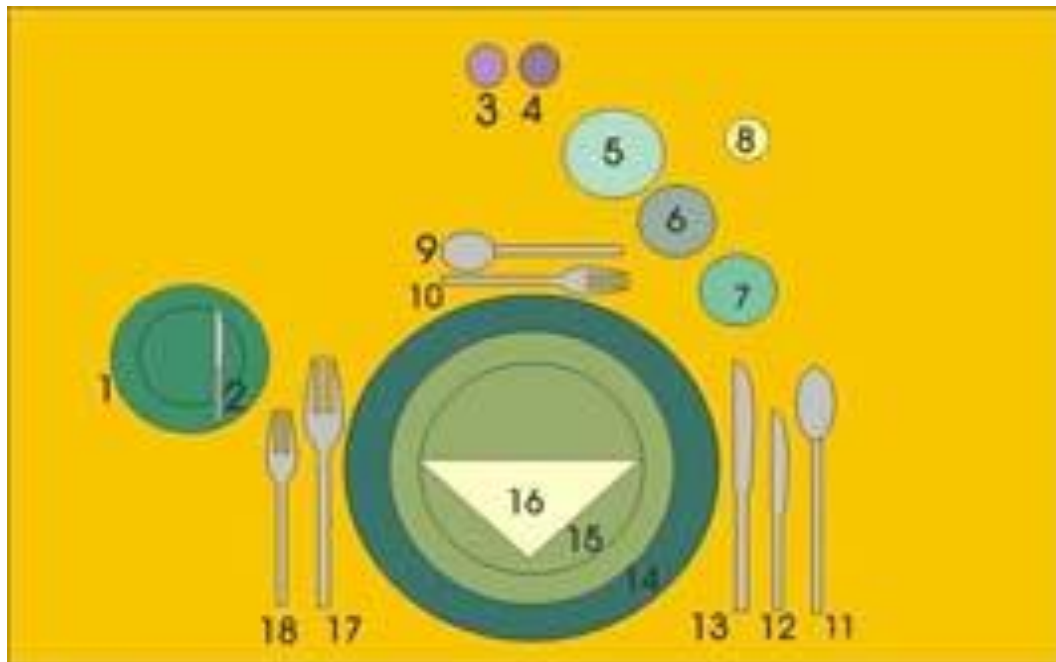


Distribución del Plaqué en la Mesa.

Al centro de cada puesto, cercano al borde de la mesa, ubique el plato base. Para ubicar los cubiertos -moviéndonos de izquierda a derecha- siga este orden:

- A la izquierda del plato ponga los tenedores, en el orden en que servirá los platos: primero (hacia el exterior) el de entrada, luego (pegado al plato) el del segundo plato.
- A la derecha del plato, ponga los cuchillos con el filo hacia adentro y la cuchara de sopa (si es necesaria).
- Disponga los cubiertos de manera que sigan una misma línea en la parte inferior (paralela al borde de la mesa), dejando el desnivel producido por los diferentes tamaños de los cubiertos en la parte superior.
- Ponga los cubiertos de postre por encima del plato central, con los mangos ubicados en la misma dirección en que serán usados: el mango de la cuchara hacia la derecha y el del tenedor hacia la izquierda y más cerca del plato.
- El plato del pan debe ir en la parte superior y hacia la izquierda del plato central, muy pegado a éste.
- Las copas van a la derecha. En las comidas, utilice 3 copas: la más alta para el agua, la mediana para el vino tinto y la más baja para el vino blanco. No deje servidos el agua ni el vino: los ofrecerá el personal de servicio.





- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. Plato para pan. | 10. Tenedor de postre. |
| 2. Cuchillo para untar. | 11. Cuchara Sopera. |
| 3. Salero. | 12. Cuchillo de entrada. |
| 4. Pimentero. | 13. Cuchillo principal. |
| 5. Copa de agua. | 14. Plato Base |
| 6. Copa de vino tinto. | 15. Plato Trínche |
| 7. Copa de vino blanco. | 16. Servilleta |
| 8. Copa de champagne. | 17. Tenedor Carne |
| 9. Cuchara de postre. | 18. Tenedor Ensalada |

Detalles Importantes de Mesa

Siempre considere cubiertos de recambio, pueden ser necesarios. Asegúrese que los cubiertos, platos y copas estén perfectamente limpios y relucientes.

¿Por dónde servir y retirar los platos de la Mesa?

Deben empezar sirviendo a la anfitriona por su lado izquierdo y seguir con los demás invitados avanzando en esa misma dirección; primero las mujeres y luego los hombres. Los platos usados (muertos), deben retirarlos por el lado derecho y los limpios ponerlos por el izquierdo.

Con el postre, el plato base se retira.

A la hora del café y el digestivo es también la hora de los fumadores.

Nunca se fuma en la mesa hasta después del postre.

Cada país tiene sus propias costumbres, y muchas de nuestras normas de buena educación en la mesa, pueden considerarse gestos de pésima educación en otros países.

No está de más conocer algunos detalles especiales:

- En China los invitados de honor llegan muy puntuales y se retiran pronto, antes que nadie, pues el resto de los invitados no se va si el homenajeado no lo hace.
- En Estados Unidos utilizan un pequeño tenedor para comer las ensaladas. Es habitual dejar durante la comida el cuchillo y el tenedor colgando del plato.
- En Grecia las comidas son actos sociales. Se suele comer y beber antes de hablar de negocios.
- En los países árabes se usa sólo la mano derecha para comer. La izquierda está reservada para la higiene.
- En Francia el escudo familiar solía estar grabado en la parte de atrás de los cubiertos. Por esto, en muchas partes todavía se disponen los cubiertos boca abajo.
- En Japón se sirve "sake" en las comidas, que es un vino de arroz. Nunca se debe servir uno mismo el "sake".

Algunos buenos modales a la Mesa.

- Conversar en voz baja con los comensales.
- Los brazos se ponen hasta la mitad del antebrazo mientras se está comiendo; nunca los codos sobre la mesa.
- La servilleta se lleva usualmente encima del muslo izquierdo o sobre el cuello en determinadas ocasiones, según las comidas, y se utiliza discretamente sólo en la boca.
- Los alimentos se llevan a la boca, no la boca a los alimentos.
- Los cubiertos se utilizan exclusivamente para comer, y las copas y vasos para beber. Resulta de mal gusto entretenerse con estas piezas mientras se espera la comida.
- Cuando se termina de comer, no se retira el plato, ni se aparta hacia un lado; sencillamente se deja en su lugar.

¿Cómo se usan los cubiertos en la Mesa?

La utilización es muy sencilla: se empieza utilizando los cubiertos más alejados del plato (de fuera hacia adentro).

Procurar no utilizar los mismos cubiertos durante toda la comida o cena.

Cambiarlos, siempre que sea posible, para cada plato.



¿Cómo se dejan los cubiertos al terminar de comer en la Mesa?

Actualmente muchas personas no saben que cuando se asiste a un restaurante, podemos comunicar a los mozos a través de los cubiertos, aquí les dejamos los mensajes más usados mundialmente.



Esta posición muestra al mesero que aún no has terminado y que sólo estás haciendo una pausa, con esto el mozo no debería preguntarte si ya acabaste.



Esta posición muestra al mesero que estás esperando el siguiente plato.



Esta posición muestra al mozo que ya terminaste y él puede retirar los platos.



Esta posición muestra al mozo que ya terminaste, pero que no deseas comentar si estuvo bueno o malo el menú, simplemente "terminaste" ... esto no es descortesía o mala educación.



Esta posición muestra al mozo que ya terminaste y que no te gusto el menú, esto tampoco es descortesía o mala educación, simplemente es tu opinión sobre la preparación de la comida.

Mesa Informal

Para los cuates, las amigas y los familiares cercanos que no sean más de 6. Para los desayunos, comidas y cenas informales.

Una vez puesto el mantel o los mantelitos individuales continúa acomodado los platos y los cubiertos siguiendo estas sencillas normas:

El tenedor siempre a la izquierda y acompañado de una servilleta de papel, claro que una de tela viste mejor.

El cuchillo siempre a la derecha con el filo apuntando hacia el plato y acompañado de la cuchara (en caso de que vayas a servir sopa).

El platito para el pan a la izquierda o en una cesta en el centro de la mesa, acornada con una servilleta que convine con el color de tu mantel.

El vaso o copa de vino a la derecha y enfrente del plato.

Sí es cena, le recomendamos colocar dos candelabros bonitos con velas. Además de ofrecer un ambiente acogedor, las velas son un buen método para eliminar el humo de los cigarrillos tan clásicos después de comer.



Mesa Formal (familiar)

Para los suegros, gente de trabajo, una cena íntima con tu pareja o un compromiso importante manejaremos una comida o cena formal.

Generalmente se ofrece un menú más elaborado que en otras ocasiones.

Sí acompañas tu menú con vino:

No olvides vino tinto para acompañar carnes rojas. Vino blanco frío, de preferencia no muy dulce, para el pescado.

En una cena de éste tipo coloca un mantel blanco o de color liso y si tiene un poco de encaje o tira bordada, mucho mejor; harás tu cena elegante a la vista. Saca los cubiertos más bonitos que tengas y cuida que todas las copas sean del mismo juego. Las charolas plateadas con un mantelito blanco se verán elegantísimos.

Te recomendamos revisar las copas y cubiertos antes de ponerlos en la mesa porque a veces tienen manchitas casi transparentes de agua o polvo. Límpialos con un trapo suave y seco.

Como ya vimos, los cubiertos que se usan primero se colocan más apartados del plato. Por ejemplo, si lo primero que sirves es un cóctel de frutas deberás colocar el tenedor al extremo derecho. Luego, la cuchara para sopa y por último el cuchillo siempre con el filo apuntando hacia el plato.

El tenedor para la carne y/o el pescado irá a la izquierda junto a la servilleta en el orden en que serán utilizados.

Generalmente se sirve primero el pescado y luego la carne porque su sabor es más fuerte.

El tenedor y la cuchara del postre ofrécelos después. Así evitarás la confusión de cubiertos a la hora de comer (recuerda que es familiar el evento).



Te sugerimos que en este tipo de comidas coloques un platito para el pan a la izquierda del plato de cada persona.

Las copas se colocan enfrente y a la derecha de cada plato comenzando por la copa de agua y luego, la de vino blanco y/o tinto de izquierda a derecha.

Sugerencias

El arreglo de la mesa: debe ser sencillo, se admiten las mantelerías de color y las vajillas y cristalería de fantasía. El centro de mesa puede ocuparlo un centro de flores, frutas, o bien el servicio de entremeses.

Se debe elegir con cuidado a los invitados, a fin de que, en lo posible, simpaticen, no haya entre ellos personas enemistadas y, hasta donde sea posible, pertenezcan a un mismo nivel social,, sobre todo, posean el mismo nivel educativo.

Las servilletas se deben doblar de manera sencilla, recta o triangular, pero sin fantasía.

La regla más segura para los comensales es:

Comer con delicadeza, cosa que está al alcance de todos.

Al sentarse procurará no quedar demasiado lejos ni demasiado cerca de la mesa, sino a una distancia conveniente para conservar libertad y naturalidad de movimiento, no se debe apoyar en el respaldo de la silla, no se acodará e inclinará sobre la mesa.

Tampoco debe empezar a comer hasta que haya comenzado la persona que preside.

La servilleta no se prende del cuello; simplemente se deja a medio desdoblar sobre las rodillas.

El pan se debe cortar con la mano, nunca con el cuchillo.

Una taza de caldo o consomé puede tomarse con igual corrección a cucharadas que tomando la taza por el asa (las que tienen) y bebiendo. Si se inclina el plato de sopa para tomar las últimas cucharadas de su contenido (lo que está permitido sólo en

comidas de cierta intimidad), no se hará inclinando el plato hacia el comensal, sino en sentido contrario.

En una mesa bien servida, los cubiertos se hallan ya colocados a ambos lados del plato en el orden en que deben usarse, comenzando por las piezas exteriores. En caso de duda, espere un momento y vea como lo hacen los demás.

El tenedor se sostendrá en la mano derecha para comer los alimentos que no se cortan con cuchillo: huevos, legumbres, etc. Para las carnes, frutas carrozas, quesos duros, pastelerías, etc., que necesitan cortarse, se tendrá el cuchillo en la mano derecha y el tenedor en la izquierda para sujetar el trozo de alimento que se corte. Se cortará cada vez el bocado que se lleva a la boca mediante el tenedor sujeto por la mano izquierda. El pescado requiere de cubierto especial: tenedor de tres púas y pala para partirlo, que se usan del mismo modo que el tenedor y cuchillo corrientes. Si no existen cubiertos especiales puede utilizar el tenedor corriente y un trozo de pan.

El cuchillo no se debe llevar a la boca por ningún motivo.

Como vimos anteriormente, al terminar cada platillo, se dejarán el cuchillo y el tenedor sobre él (según su sentir) y nunca apoyados contra el plato y menos aún sobre el mantel.

Nada más desagradable que un comensal silencioso, excepto otro comensal que charle por los codos.



MONTAJE



¿Qué es un montaje?

Combinación de las diversas partes de un todo

Supongamos que tenemos un evento para 200 pax. Contamos con todo el equipo necesario como es: sillas, mesas, vajilla, cristalería, plaqué, fundas, servilletas, manteles, cubres, bambalinas, etc.

¿Que hacemos con eso?

Necesitamos realizar una combinación de las diversas partes anteriores para manejar un todo en particular. A ese todo en particular lo llamaremos montaje. Juntando las partes por medio de la planeación y la logística previa tendremos un montaje específico.

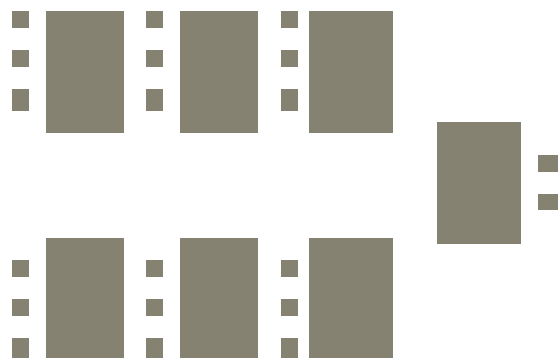
Típos de Montaje

Existen varios tipos de montaje, dependiendo el evento y la cantidad de personas.

Auditorio o Conferencia



Escuela



“U”



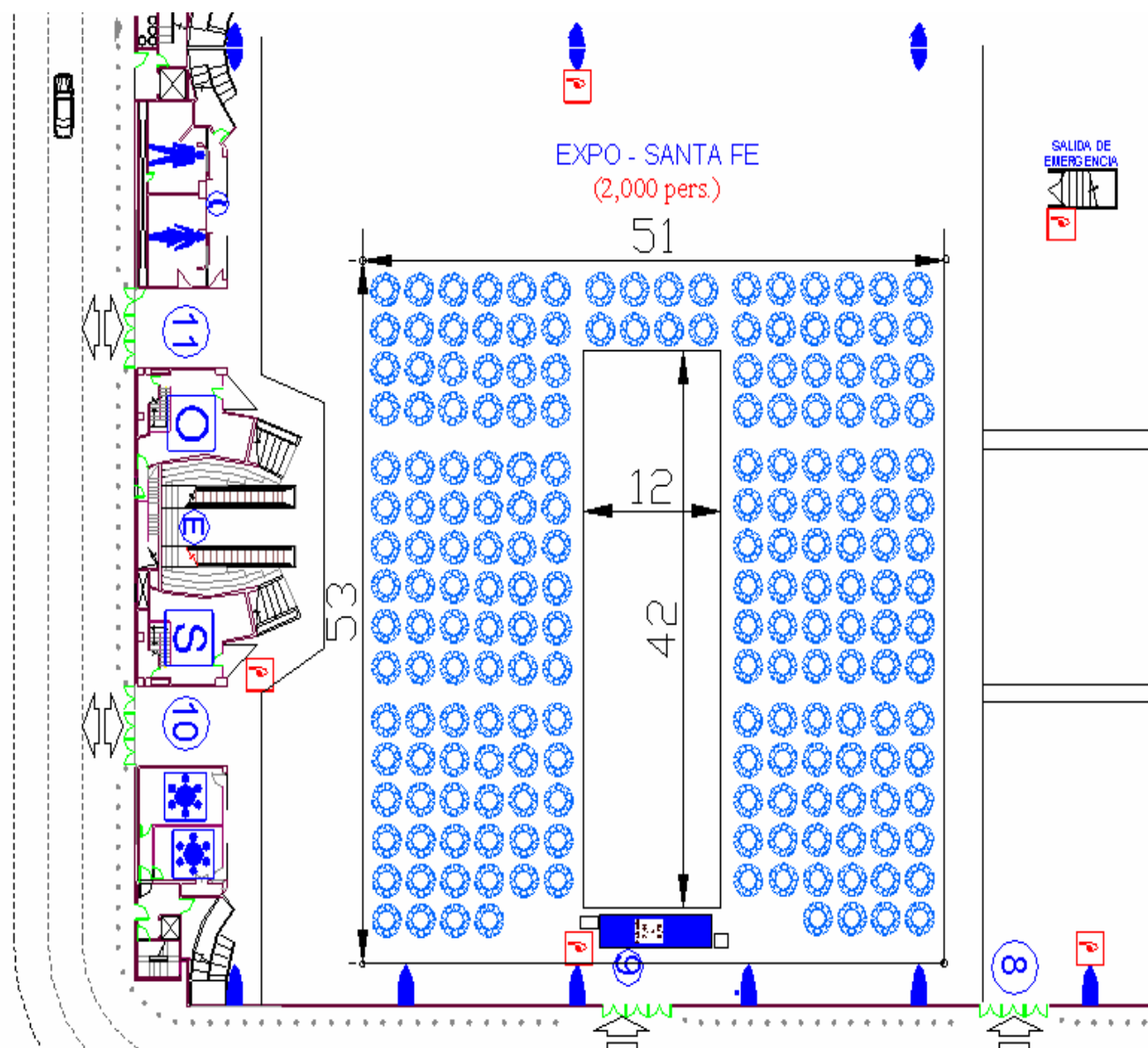
Imperial



Aperitivo o Coktail



Banquete



Es importante destacar que al momento de montar un evento, las mesas tienen que estar en perfecta alineación, así como simetría y encuadre.

Una mesa regularmente tiene 1.50 mts. de diámetro. Las sillas deben estar acomodadas de manera que al caer el mantel éste tiene que estar al ras del mismo.

La distancia mínima entre la silla de una mesa y otra debe de ser de .50 cm., de tal forma que el diámetro total de una mesa ya montada sea de 3.00 mts. con todo y sillas.

Ropa

Existen diversos tipos de mesas. De maderas finas, vidrio, mármol, plásticas, etc. En nuestro rubro de banquetes las mesas son portátiles, móviles. Es por ello que ahora son de materiales muy resistentes y ligeros para su transportación.

Estos materiales tienen la particularidad de no ser muy agradables a la vista y por tanto tenemos necesidad de "vestir" mesas y sillas. Como hemos visto anteriormente, las mesas no llevaban más que un mantel y las sillas un respaldo de tela horroroso.

¿Que ropa (mantelería) debe llevar una mesa?

Mantelería

Mantel. - Que cubra completamente la mesa. No deben verse las patas de la misma y debe llegar al ras del piso. Por lo general estos manteles son de 3.00 mts. de diámetro.

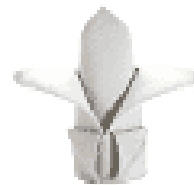
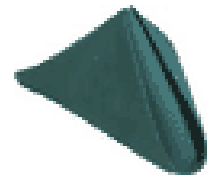
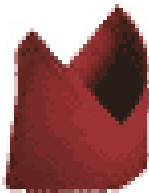
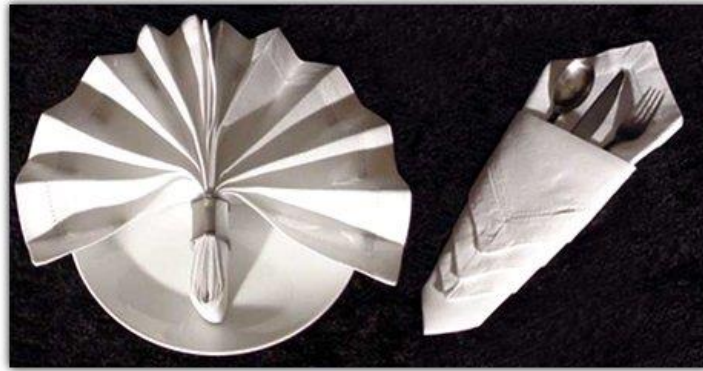
Cubremantel. - No es necesario que cubra las 3/4 partes de la mesa. Algunos cubres llegan a caer alrededor de 5 a 12 cms. de la base de la mesa dándole un realce muy significativo. Los hay de diversos materiales (deshilado, lino, tergal), los hay circulares y cuadrados dándole el toque que el cliente desee.

ISTITUTO GEORGETTE ROA



INSTITUTO GEORGETTE ROA

Servilletas - Que sean del mismo diseño que el mantel aunque no necesariamente del mismo color. Existen muchos y muy variados tipos de manteles y texturas como son lino, tergal; en algunos casos depende mucho del material de la servilleta para realizar sus figuras



Mitra de obispo, Capillo de rosa, Abanico, Corona, Pirámide

Funda para silla - Dependiendo la silla podemos utilizar el tipo de funda. También llamada "fantasma" o "calzón", generalmente son de colores lisos, pero en su mayoría son blancas para poder resaltar la Cíntilla



Cíntilla - Sirve para darle un toque significativo al montaje de la mesa. Depende de la habilidad del personal asignado para la colocación y remate de la figura de la cíntilla para que ésta resalte de manera espectacular.



INSTITUTO GEORGETTE ROA

TAMAÑO DE LA MESA	NUMERO DE COMENSALES	FORMA DE LA MESA	TAMAÑO DEL MANTEL
71.12 x 71.12 hasta 101.6 x 101.6 (mesa cuadrada)	4		132.08 x 132.08 (mesa cuadrada)
91.44 hasta 121.92 de diámetro (mesa redonda)	4		152.4 de diámetro (mesa redonda)
71.12 x 101.6 hasta 116.84 x 147.32 (mesa rectangular)	4 a 6		132.08 x 177.8 (mesa rectangular)
71.12 x 101.6 hasta 116.84 x 147.32 (mesa oval)	4 a 6		132.08 x 177.8 (mesa oval)
116.84 hasta 147.32 (mesa redonda)	6		177.8 de diámetro (mesa redonda)
91.44 x 121.92 hasta 152.4 x 182.88 (mesa rectangular)	6 a 8		152.4 x 213.36 (mesa rectangular)
91.44 hasta 121.92 (mesa rectangular)	x147.32 x177.8 6 a 8		152.4 x 213.36 (mesa oval)
162.56 hasta 193.04 (mesa redonda)	6 a 8		228.6 de diámetro (mesa redonda)
91.44 hasta 121.92 (mesa rectangular)	x198.12 x228.6 8 a 10		152.4 x 259.08 (mesa rectangular)
91.44 hasta 121.92 (mesa oval)	x198.12 x228.6 8 a 10		152.4 x 259.08 (mesa oval)
91.44 hasta 121.92 (mesa rectangular)	x243.84 x274.32 12 a 14		152.4 x 304.08 (mesa rectangular)

Ahora existen infinidad de materiales para manteles que permiten cubrir las mesas en todo su diámetro. Los hay de diversas formas y tamaños, circulares y rectangulares. Además de cubrir la mesa con el mantel, se adorna con un "cubremantel" para darle una elegancia extra. Se juega mucho con los diferentes tipos de manteles, colores y texturas, dependiendo del tipo de evento.

Al mismo tiempo, la servilleta juega un papel especial, ya que se pueden hacer figuras varias con la misma, dando un aspecto muy elegante a la vestida de la mesa

Almacenaje

El departamento de montaje esta conformado por un jefe, almacenistas y personal de montaje, quienes son los encargados de mantener y guardar el equipo necesario con la finalidad de no estropearlo al momento de almacenarlo y también de colocarlo en piso de salón. Además tiene a su cargo el lavado y planchado de la ropa de piso, así como la limpieza, recolección y ubicación de las mesas, sillas y mantelería en general.

Existen diversas herramientas que ayudan a este departamento a realizar mejor su trabajo. Tienen a su cargo varios "carritos" que tienen capacidad de transportar hasta 15 mesas (redondas o rectangulares) para ayudar en tiempo y forma al montaje de un evento específico.

A su vez utilizan "diablitos" especialmente diseñados para la transportación de 10 sillas de cualquier tipo, para colocarlas en el lugar asignado. También tiene a su cargo los uniformes del personal de piso (meseros y garroteros) con la finalidad de tenerlos siempre en perfectas condiciones y a la mano.

Ventas se apoya mucho en este departamento para la obtención de mejores resultados en cuanto a distribución de comensales en piso, ya que son los expertos en la materia.

Pista de Baile

La pista de baile que es portátil, debe ser de dimensiones específicas. Es decir, si tenemos un evento de 300 pax, sabemos que no todas bailaran al mismo tiempo. Es por eso que, con una sencilla fórmula podremos tener las medidas necesarias para obtener los metros cuadrados en donde puedan bailar nuestros comensales.

Multiplicamos los 300 comensales por un factor de .20 y obtendremos 60 metros cuadrados de pista suficientes para bailar holgadamente. Cabe mencionar que es al gusto del cliente o en su caso al del jefe de montaje la distribución de los metros cuadrados, ya que también depende de la ubicación en particular de la pista, o si es un evento a domicilio.



Carpas

Las medidas pueden ser muy variadas y al estilo que se requieran. Es necesario personal muy especializado para la colocación de las mismas.

Existen diversos tipos de carpas.



Steward

Departamento encargado de proveer a Operaciones, lo relacionado a cualquier tipo de Evento o Banquete como: personal de limpieza en cocina, material de trabajo (plaqué, vajilla, cristalería, etc.).

Almacén

El encargado de almacén del departamento de Steward, debe ser una persona que sepa archivar, organizar y almacenar en perfecto orden todo el equipo del cual esta compuesto este departamento, ya que de él depende el montaje correcto de cada uno de los eventos.

Sí tenemos un evento de 2500 pax ¿dónde almacenaríamos 10,000 cubiertos entre cuchillo, cuchara sopera, tenedor, cucharita cafetera? ¿Cómo encontraríamos este plaqué limpio y listo para que el garrotero junto con el mesero lo colocaran de inmediato? Y eso no es todo. Hablamos de 2500 pax que se alimentarán en cuatro tiempos y usarán 5 platos diferentes. Entonces también requeriremos de 12,500 platos en total para montar nuestro evento, 3500 vasos de vidrio ya que utilizaremos 1,000 para lavar al momento y reutilizar.

Organización

Supongamos que tenemos el evento anterior para 2,500 pax. Ya tenemos listo el equipo contado, enligado y encharolado para salir a piso en cuanto den la orden. Nuestro amigo almacenista tuvo que hacer una lista de lo siguiente:

INSTITUTO GEORGETTE ROA

2500	cuchara sopera
2500	tenedores
2500	tenedor ensalada
2500	cuchillos
2500	tenedor postre
2500	plato trínche
2500	plato sopero
2500	plato pastelero
2500	plato medio
2500	plato base
2500	ternos de café
3500	vaso high bool
2500	copa agua
500	saleros
125	Charolas de servicio
125	Charolas de bar

De esta lista, enligará en paquetes de 10 el plaqué. Respecto a la cristalería, deberá tenerla en contenedores de 25 piezas, tanto en copa de agua como vaso high bool, con la finalidad de que el mesero-garrotero lo recoja. Les dará un recibo firmado, para llevar el control total del equipo que entrega.

Al final del evento, el equipo se recibe tal y como se entregó (en algunos lugares obligan al mesero a que lave su plaqué, pero no la cristalería), enligado y contado. El mesero debe esperar a que el ayudante de steward verifique que efectivamente están completos los equipos individuales. Los platos se recogen y se mandan directamente al lavado. Todo el equipo debe estar limpio, entregado y empaquetado antes de que termine el evento.

Escamоче

Al terminar su platillo el comensal, es retirado el servicio por el garrotero-mesero y pasa al escamоче, que consiste en eliminar los residuos de comida, para su mejor lavado. Cabe hacer notar, que el término esta mal empleado, ya que la palabra escamоче significa quitar las hojas no comestibles a una legumbre y escamочо significa residuos de comida.

Vajilla

La vajilla es un elemento imprescindible en la mesa, tanto a diario, como en ocasiones especiales. Aunque existen diversidad de materiales, los más habituales son: porcelana y loza. Igual ocurre con los diseños y tamaños. Las modas y los fabricantes, han dado lugar a una libertad (dentro de ciertos límites) en cuanto a tamaños y diseños. Lo mejor será escoger, algún diseño clásico, válido para cualquier ocasión, pues pasan menos de moda, y son más fáciles de combinar. Para diario o reuniones informales puede contar con una vajilla de diseño más moderno y atrevido.

Composición.

Una vajilla debe contener, al menos en su formato más básico: platos hondos, platos llanos y platos de postre. Las vajillas más completas pueden llegar a tener un número de piezas elevado, aunque muchas de ellas no se suelen utilizar, más que en contadas ocasiones.

Podemos encontrarnos vajillas con: platos y tazas de consomé, soperas, salseras, bandejas de los más diversos tamaños y formas, platos especiales para espárragos, caracoles, cuencos diversos, etc. Cuidado con utilizar elementos extraños de la vajilla que puedan poner en un compromiso a nuestros invitados.

Algunos elementos que inicialmente no componen la vajilla, son los bajo-platos o platos de presentación, cada vez más utilizados y muy elegantes. Se colocan como elemento decorativo, y como base de la vajilla tradicional. En comidas formales procuremos utilizar vajillas de calidad (tipo Sevre, Limoges, Rosenthal ...). Cuando coloque los platos en la mesa, recuerde que nunca se colocan dos platos iguales juntos (dos llanos o dos hondos juntos, por ejemplo). Tampoco se coloca directamente sobre el mantel (o el plato-base) un plato hondo.

Los platos se colocan separados entre sí, 45 cms. y a unos 3 cms. del borde de la mesa (para no medirlo, unos 3 dedos, más o menos). Los platos deben colocarse limpios, libres de saltones o rayados. Se puede colocar un plato de "relleno" que se retira cuando se va a servir la comida. Si utiliza un platillo para el pan, éste se coloca en la parte superior izquierda, justo en la parte superior de los cubiertos de la izquierda. Puede ir acompañado de un pequeño cuchillo (tipo postre) para untar la mantequilla, junto al bollo de pan.



Plato llano



Plato de sopa



Plato de postre



Tazón para cereal



Plato para pan



Tazón para consomé



Platón redondo



Platón ovalado



Ensaladera



Sopera



Salsera



Taza de café



Taza de té



Cafetera



Tetera



Azucarera



Cremera

Cristalería



Brandy



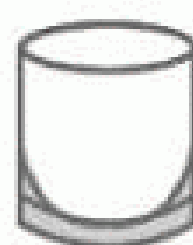
**Champagne
(flauta)**



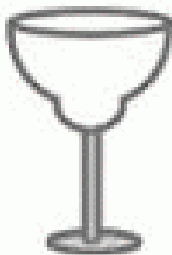
Vino



Irish Coffe



**Old fashioned
(vaso bajo)**



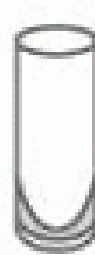
Margarita



Martini



Pilsner



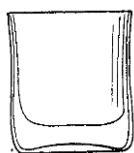
**Tumbler
(vaso tubo)**



Chupito



Cognac o brandy



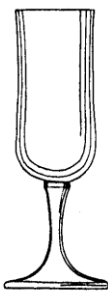
Old Fashioned



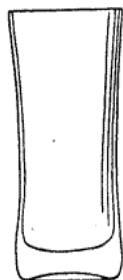
Copa de vino blanco



Copa de Jerez



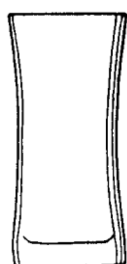
Tulipán champán



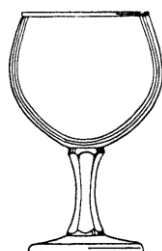
Collins



Copa de champán

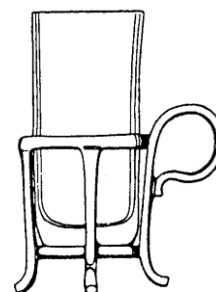


Highball



Globo

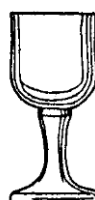
Copa de vermouth



Toddy



Cocteles champán
(pequeña)



Licor o cremas

Son casi tan numerosos y variados como sus contenidos habituales. El entendido siempre insistirá en el vaso «correcto» para una bebida en particular, pero a nosotros lo

que nos importa de momento, es la bebida. Hay cinco tipos clásicos de vasos o copas con los que comenzar:

1. La copa de cóctel, pequeña y en forma de "V", porque cuanto más grande sea la copa, se calentará más rápido la bebida.
 2. El vaso para whisky.
 3. El vaso alto y recto para las bebidas «largas».
 4. El vaso o copa normal de vino, para una amplia variedad de bebidas.
 5. La copa ancha de champán tradicional, lo suficientemente amplia como para aceptar los adornos del cóctel de champán, y nuestros labios al mismo tiempo.
- Añádase a todo esto una media docena de jarras para cerveza, y tendremos los elementos básicos de un buen bar.

Plaqué

Al igual que la vajilla, es un elemento imprescindible en cualquier mesa, ya sea formal o informal. En cuanto a sus diseños y tamaños, podemos decir que hay tantos como fabricantes. Aunque la mayoría sigue una línea básica, nos podemos encontrar verdaderas "rarezas" o maravillas. El material más utilizado es, generalmente, el acero inoxidable, aunque existen otros materiales, que aunque menos utilizados, son también de gran calidad, como la plata y la alpaca. Estos últimos suelen ser solo utilizados en ocasiones puntuales.

Sí solo tiene una cubertería, elija una de diseño sobrio y elegante, la cual le puede valer para cualquier ocasión. Evite elegir formas raras o diseños incómodos. La gran variedad de cubiertos existentes, podemos decir que es, casi ilimitada. Cada plato tiene un cubierto especial. Podemos encontrarnos cubiertos para marisco, caracoles, para cortar tartas, para servir legumbres, etc. Aunque raramente se utilicen, algunos pueden ser verdaderamente útiles. Está totalmente prohibido utilizar, bajo ningún concepto, cubiertos de plástico o madera. Ni en comidas



con amigos o familiares; salvedad, alguna comida en el campo o finca, y, aún así, si podemos evítarlo, mucho mejor. En nuestra cubertería deberíamos contar al menos con: cucharas, tenedores, cuchillos y cucharillas de postre. Algún cucharón y cazillo para servir. Si queremos adquirir algo más sofisticado o necesitamos tenerlo por los compromisos que acuden a nuestra casa, sería

bueno contar con: cubiertos para pescado, cucharillas para helado o sorbete, cuchara salsera (para acompañar a la salsera) y alguna otra pieza. Si su grado de sofisticación es muy alto, puede completar su cubertería con los más diversos "artilugios" que harán las delicias del más "snob", pero seguramente no, la de algunos de sus invitados.



El cuchillo se coloca a la derecha del plato, con el filo hacia adentro. La cuchara se sitúa a la derecha del cuchillo con la concavidad hacia arriba. Y el tenedor se ubica a la izquierda del plato, con las puntas hacia arriba. La utilización es muy sencilla: se empieza con los cubiertos más alejados del plato (de fuera hacia adentro). Los cubiertos de postre se colocan en la parte superior del plato, y en otras ocasiones solo se ponen en el momento de servir los postres. Los cubiertos se colocan a 3 ó 4 cms. de distancia a cada lado del plato. Procure no utilizar los mismos cubiertos durante toda la comida. Cámbielos, siempre que sea posible, para cada plato



Cocina



La **Cocina de México** se caracteriza por ser a veces muy condimentada y reunir diversas tradiciones gastronómicas. Si aquí se propusiera el rastreo de todas las influencias que recibió la cocina mexicana, esta introducción se convertiría en una lista de gastronomías nacionales. Baste con señalar que la cocina mexicana no es ajena a las de Asia, el Medio Oriente, el resto de América Latina e incluso, de las cocinas africanas.

No existe un concepto único de *cocina mexicana* ya que, aunque se mantienen ciertos ingredientes y tendencias comunes, entre la diversidad se establecen diferencias de región en región, y cada [estado mexicano](#) posee sus propias recetas y tradiciones culinarias. Existen ciertas obras de la gastronomía local que se han extendido por regiones más extensas o incluso a nivel nacional. Este es el caso de platillos como la [cochinita pibil](#) (yucateca), el [mole poblano](#), el [pozole](#) (identificado con [Jalisco](#) y [Guerrero](#)), el [cabrito](#) (coahuilense de origen y erróneamente atribuido a orígenes nuevoleonenses) y así por el estilo, en una lista inacabable.

Por todo lo anterior, siempre es mejor definir a la gastronomía mexicana en plural, como las *gastronomías de México*. De entre ellas, sobresalen algunas por su riqueza y difusión, pero la relación de las *principales* tradiciones gastronómicas del país depende de cada gusto. Este conjunto inmenso de cocinas regionales bien diferenciadas, se

caracterizan todas ellas por un componente indígena básico en sus ingredientes y formas de preparación.

Pero la gastronomía mexicana no sólo está constituida por sus platillos tradicionales. En las últimas décadas ha florecido un movimiento que se ha dado en llamar Nueva cocina mexicana, que retoma las recetas, técnicas e ingredientes nacionales y las combina con los propios de la alta cocina internacional.

Recientemente, la gastronomía mexicana fue candidata a convertirse en Patrimonio Cultural de la Humanidad, ¹sin embargo, la UNESCO rechazó la candidatura al no encontrarla suficientemente sustentada.¹

Típos de Menús

Existen principalmente 3 tipos de menú: **A la carta:** Es un menú arreglado según el análisis de mercado, apreciando una variedad de ítems. Cada uno de ellos tiene un precio y es vendido por separado. A su vez, los platos están agrupados según sus funciones gastronómicas y características, los cuales se preparan a petición del cliente y se necesita un tiempo prudencial para que estén listos.

* **Plato del día (Menú Ejecutivo):** Al igual que el menú “Plato del Día” este tipo de menú por lo general tiene un solo precio y es preparado específicamente para un período de tiempo y una cantidad de invitados determinada.

Dentro de sus características más importantes se encuentran: Menú con pocas opciones, consta con entrada + Plato principal + Postre y bebida ya estipulados, y no se cobra servicio de mesa.

* **Menú Cíclico:** Para los comedores se utiliza un menú cíclico que es un listado de menús fijos para un ciclo de tiempo determinado. Los menús son planificados por días de la semana, comidas o en períodos preestablecidos. Una vez que el ciclo está completo, comienza nuevamente por el primer ítem.

Este tipo de menú se aplica principalmente en comedores de fábricas, colegios y afines.

Cocina Internacional y Nacional

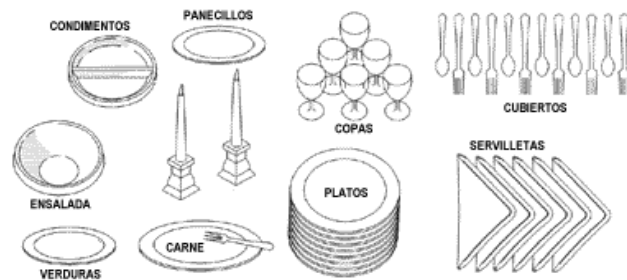
La cocina mexicana al igual que la internacional, es muy rica en sus diferentes presentaciones. El alimento es una de las necesidades básicas que el hombre busca solucionar. Una vez que éste lo descubrió para sobrevivir, trató de darle un sabor grato, para que el sustento no fuera solo un medio de subsistir, sino también, que se convirtiera en un placer diario.

Día con día, los diversos pueblos del mundo fueron dándose a conocer a través de sus comidas, unas muy elaboradas y otras mas sencillas, pero cada una de ellas con identidad propia. Actualmente, no es necesario viajar a diversos destinos del mundo para disfrutar un plato en especial, ya que **MÉXICO** ofrece gran diversidad de centros gastronómicos, donde se pueden degustar las famosas comidas internacionales.

Buffete

Un gran desconocido en nuestro país, hace relativamente poco tiempo que, ha sido muy popularizado por muchos hoteles y restaurantes. Podemos describirlo como un "intermedio" entre la comida y el cóctel. Es una comida con autoservicio, "Self-service". El propio comensal es quien debe servirse. A diferencia de otro tipo de comidas (como el lunch o el cóctel que se toman de pie) el "buffet" se toma sentado. Una de las ventajas, es que les permite una gran libertad para moverse y sentarse donde lo deseen. En muchos restaurantes, existe un "buffet" para cada tipo de comida. Especifican desayuno "buffet", comida "buffet" o cena "buffet".

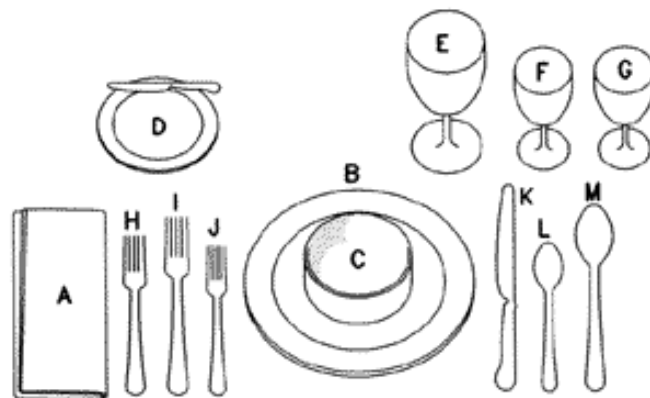
El "buffet" cuenta habitualmente con dos módulos principales: uno donde generalmente se dispone la comida y los cubiertos, y otro donde se colocan las bebidas, la cristalería, la vajilla y las servilletas. Muchos hoteles y restaurantes cuentan con una "isleta" central donde se dispone todo en un solo bloque, y debemos tomar todo (comida, cubiertos, vajilla, etc.) "circulando" alrededor de la misma, eligiendo los platos de nuestro agrado. Nunca se deben llenar los platos demasiado, es preferible levantarse para repetir.



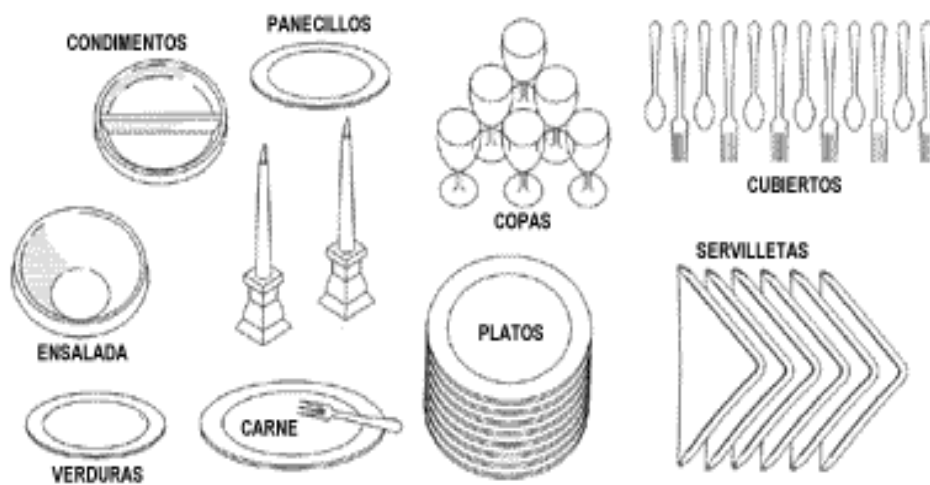
El "buffet" puede ser frío, caliente o mixto (platos fríos y calientes). Los alimentos presentados deben ser sencillos de servir y de comer. Seguramente no encontrará en "buffets" caracoles, sopas y platos un poco engorrosos de servir o de transportar. Como característica principal, podemos indicar que, aquí se permite servir varios alimentos en un mismo plato. A la hora de servirse, utilice los cubiertos que hay en las bandejas, no utilice sus propios cubiertos.

Uno de los principales "problemas" que nos solemos encontrar cuando nos vemos en un "buffet" es como movernos. Si las mesas se encuentran pegadas a la pared debemos empezar por la parte izquierda e irnos desplazando hacia la derecha. Por el contrario, si la mesa se encuentra en el centro (la "isleta" comentada anteriormente), debemos empezar por la derecha e irnos desplazando hacia la izquierda, hasta completar toda la vuelta. Una pista de donde empezar, nos la pueden dar las servilletas y los cubiertos, que suele indicar el punto de comienzo del "buffet".

Emplatado



Ambigú



Distintivo H

¿Qué es el Programa "H"?

Con el propósito fundamental de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros, y mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria, desde 1990, se implementó en nuestro país, un programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, **Distintivo "H"**, para todos los establecimientos fijos de alimentos y bebidas

El **Distintivo "H"** es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.

El programa "H" es 100% PREVENTIVO, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; este programa contempla un programa de capacitación al 80% del personal operativo y al 100% del personal de mandos medios y altos, esta capacitación es orientada por un instructor registrado con perfil en el área químico-médico-biológica, y los conocimientos que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia.

En que consiste la capacitación:

La asesoría del instructor consiste en ofrecer al personal que labora en los establecimientos fijos de alimentos y bebidas que así lo soliciten, una serie de recomendaciones y técnicas para el lavado, desinfección, limpieza, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación, higiene personal, etc.

Esta información está regida por una lista de verificación que se deberá cumplir en un 90% de satisfacción y que contempla los siguientes puntos:

- ▣ Recepción de alimentos
- ▣ Almacenamiento
- ▣ Manejo de sustancias químicas
- ▣ Refrigeración y congelación
- ▣ Área de cocina
- ▣ Preparación de alimentos
- ▣ Área de servicio
- ▣ Agua y Hielo
- ▣ Servicios sanitarios para empleados
- ▣ Manejo de Basura
- ▣ Control de plagas
- ▣ Personal
- ▣ Bar

Cuando el establecimiento se sujeta a estos estándares y los cumple, la Secretaría de Turismo entrega el reconocimiento **Distintivo "H"**, mismo que tiene vigencia de un año.

Vip's

Los eventos Vip's como su nombre lo dice, los contratan determinadas personas que desean agasajar a otras, con un servicio y alimentos muy sofisticados. Generalmente no pasan de 10 comensales y el equipo es de lo mejor. Se realizan en salones especiales con personal sofisticado y bien preparado para satisfacer en todo a los comensales.

Operaciones

Departamento encargado de maniobrar todo lo relacionado a un evento o banquete específico para producir los efectos deseados por el departamento de ventas.

Director de Operaciones

Maitre

Cocina

Steward

Meseros

Chef

Lavalozas

Garroteros

Subchef

Cochambreros

Intendencia

Ayudante 1

Almacenista 1

Seguridad

Ayudante 2

Almacenista 2

Galopinas

Ayudante 1

Ayudante 2

Maitre -Jefe de Salón Comedor

Mesero- Que asiste las mesas

Garrotero- Ayudante del mesero

Intendencia-Departamento Encargado de atender las funciones elementales del piso
(aseo y limpieza)

Chef- Jefe de Cocina

Galopínes-Pinche de cocina-Mozo de Cocina

Evaluaciones

Una evaluación tiene la finalidad de conocer la opinión de nuestros clientes en general. Ventas se encarga de enviar el formulario a operaciones, y éste a su vez lo entrega al final del evento al cliente, para conocer los comentarios tanto positivos como negativos de todo lo que aconteció durante el mismo, lo que nos permite llevar a cabo mejoras internas.

Abarca desde la atención inicial del ejecutivo, pasando por servicio del personal, alimentos (temperatura, textura, sabor, presentación), ambientación (iluminación, shows, música viva o grabada, tiempos, etc.), así como instalaciones en general, sanitarios, seguridad, estacionamiento, etc.

Escamоче

Al terminar su platillo el comensal, es retirado el servicio por el garrotero-mesero y pasa al escamоче, que consiste en eliminar los residuos de comida, para su mejor lavado.

Cabe hacer notar, que el término está mal empleado, ya que la palabra escamоче significa quitar las hojas no comestibles a una fruta, legumbre o vegetal.

SERVICIO

¿Qué es Servicio?

La mayoría de las personas en todos los ámbitos, requieren de llenar y satisfacer las diversas necesidades que se les presentan. Para cubrirlas, deben de servirse de ciertos sectores o personas.

Alguien que por su trabajo deba de estar demasiado tiempo en la calle y necesite transportarse de un lugar a otro, no le basta el transporte público, ya que este es deficiente y muy tardado. Por lo que, buscará satisfacer la necesidad de llegar a tiempo y cómodamente a sus diversas labores, adquiriendo un automóvil. La empresa que vende autos, le proveerá ése **SERVICIO**, con la venta de un automóvil. Otra persona que desee contraer matrimonio y quiera celebrar ése acontecimiento, buscará quien le satisfaga esa necesidad de acuerdo a lo que requiera específicamente.

Entonces **SERVICIO** simplemente es la satisfacción de necesidades públicas o privadas. Ahora bien, ¿qué es satisfacción? Es tener un gusto, un placer, estar contento de algo o por algo. Por lo tanto, satisfacción de servicio es: estar gustoso porque se cumplió una necesidad específica.

El Servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto es la esencia en los casos d empresas de servicios.

Las empresas deben de caracterizarse por el alto nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes (sean internos o externos), que nos compran o contratan. La **CALIDAD** de los servicios depende de la **ACTITUD** de **TODO** el personal que labora en el negocio.

El servicio es en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y

áreas debe de ser conciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes (externo o interno), dependen de la conducta que se observe en la atención de las demandas de las personas que son o que representan al cliente.

Las motivaciones en el trabajo constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia nuestros clientes. Las acciones de los integrantes de la empresa son realizadas por ciertos motivos que son complejos y en ocasiones, contradictorios. Lo que es una realidad es que cuando actuamos a favor de otro, sea compañero de trabajo, sea cliente, lo hacemos esperando ser útiles para él o ellos. El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

Tipos de Servicio

Para satisfacer ese conjunto de necesidades y expectativas tenemos que considerar en su diseño los siguientes tipos:

a) Mínimo exigible

El que es directamente relacionado con la satisfacción de la necesidad.

Ejemplo:

- Ser educado en el trato
- Cumplir con los compromisos adquiridos
- Solucionar los problemas
- Proporcionar la información solicitada
- Escuchar con atención
- Mostrar interés
- Atender un solo cliente a la vez

b) Los que están relacionadas con la satisfacción

Son las orientadas a la satisfacción simultánea de otros sentidos no relacionados directamente con la necesidad.

Ejemplo:

- Mostrar interés y amabilidad
- Ofrecer información y alternativas adicionales
- Empatizar. Ponerse en lugar del cliente
- Dar seguimiento a los problemas e informar de los avances
- Tener detalles con el cliente
- Agradecer la llamada o visita y la oportunidad de servirle

c) Tipo óptimo

Son los directamente relacionados con la necesidad y deseos del consumidor, atienden a la satisfacción directa de la necesidad como a las aspiraciones de mantener un nivel de vida más alto.

Un viaje a un lugar donde nos dé descanso, placer y estatus

¿Por qué dar Servicio?

Simplemente, porque todos estamos para servir. Necesitamos de todas las personas y ellas a nosotros para poder manejarnos en nuestras vidas. Un chofer de taxi irá a un restaurante donde lo atenderá un supervisor o un jefe de piso. Le llevará los alimentos una vendedora que a su vez se los dará un cocinero que sirvió los alimentos en un plato donde un lavaloza trabajó arduamente para que estuviera limpio. Y al salir cualquiera de los empleados del restaurante tomará un taxi que quizá sea del chofer que ingreso al restaurante desde un principio.

Todos necesitamos de todos. El que vende las películas fuera del metro, la taquillera del mismo sistema, el operador del tren, los que se encargan de llevar la energía eléctrica al stc para que no se detenga desde alguna hidroeléctrica, y todo para que podamos transportarnos.

Servir es simplemente ser útil para algo o para alguien.

Servicio es:

- Un estado mental para realizar bien nuestro trabajo
- Una actitud o forma de ser y hacer nuestro trabajo
- Es un sistema de trabajo diseñado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Proceso del Servicio

El proceso de servicio es una serie de pasos que necesitamos realizar para lograr la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes

¿Quiénes lo hacen?

Todos, el personal administrativo que se encarga de abastecer, administrar los recursos de la empresa, el personal de contacto directo con el cliente, los que están frente al cliente, como son los jardineros, el personal de seguridad, los vendedores, unos hacen el contacto previo a la llegada de nuestro invitado, otros lo reciben y lo atienden durante su estancia y otros más se encargan de la despedida.

Como podemos ver la responsabilidad es de todos; si uno falla por un pequeño detalle la cadena se rompe y podemos provocar una mala experiencia a nuestro invitado.

ANTES (Reservación)

Cuando se hace el contacto con el cliente, es la oportunidad de conocer sus necesidades y expectativas y tenemos la obligación de detectar sus necesidades no implícitas para saber cuáles son sus expectativas. El contacto puede ser vía telefónica o personalmente dentro de sus instalaciones o de las nuestras. ¿Quién realiza el contacto?

Puede ser el de reservaciones, el de ventas, él o la telefonista.

ESTANCIA

Cuando nuestro asociado ya se encuentra disfrutando de sus vacaciones, aún entonces nosotros tenemos la obligación de asegurarle que todo esté como se le prometió y velar por su seguridad. En este momento nuestro asociado tiene la oportunidad de comprobar nuestras promesas y hay riesgo de que no le satisfagan.

SALIDA (despedida)

Nuestro invitado está por dejar nuestras instalaciones, es el momento de la liquidación, de la despedida del personal de contacto directo, de evaluar si le satisfizo o no nuestros servicios, de ofrecerle disculpas, de agradecerle su visita y de brindarle nuevamente nuestra casa.

Posterior a la salida podemos realizar el servicio post venta, el asociado regresa a su lugar de residencia habitual y para conservar y asegurarlo como cliente y fuente de promoción nuestra obligación es ponernos en contacto con él para preguntarle cómo le fue en su viaje y aprovechar la oportunidad de ofrecerle disculpas si hubo algún inconveniente.

NECESIDADES

Implícitas:

Son las evidentes como:

- comida
- bebida
- descanso
- vestido
- casa
- salud
- descanso, etc.

No implícitas:

Aquellas que no se ven o demuestran a simple vista, por ejemplo:

- Seguridad
- Status
- Moda
- Soledad
- Conveniencia
- vanidad
- necesidad de reconocimiento
- celebrar
- simple deseo de conocer otros lugares

Nuestro invitado está por dejar nuestras instalaciones, es el momento de la liquidación, de la despedida del personal de contacto directo, de evaluar si le satisfizo o no nuestros servicios, de ofrecerle disculpas, de agradecerle su visita y de brindarle nuevamente nuestra casa.

Posterior a la salida podemos realizar el servicio post venta, el asociado regresa a su lugar de residencia habitual y para conservar y asegurarlo como cliente y fuente de promoción nuestra obligación es ponernos en contacto con él para preguntarle cómo le fue en su viaje y aprovechar la oportunidad de ofrecerle disculpas si hubo algún inconveniente.

ACTITUD

Qué es una Actitud

Pero lograr esto, no es tan sencillo. Se requiere de varias aplicaciones, tanto personales como de equipo para llegar a un fin común: que el cliente esté satisfecho íntegramente. ¿Cómo lograrlo?

Existen diferentes tipos de actitudes. Actitud desafiante, actitud agresiva, actitud tolerante, actitud negativa, etc. Si ponemos atención, actitud es un simple y llano estado de ánimo.

Nosotros nos abocaremos a tener una manifestación de ánimo positivo, ciento por ciento o sea, una **ACTITUD POSITIVA**.

Entonces, si queremos tener a nuestro cliente con una satisfacción de servicio al ciento por ciento, necesitamos tener actitud positiva para servir.

Y servir, como ya vimos, es ser útil en algo, hacer algo a favor de otra persona (nuestro cliente) obteniendo un beneficio (no económico en este caso).

Por lo tanto, necesitaremos tener una **ACTITUD de SERVICIO** para poder satisfacer las necesidades de nuestro cliente y así conseguir su satisfacción plena, garantizando que nuestro trabajo sea el mejor.

No es fácil tener Actitud de Servicio. Depende mucho del estado de ánimo de las personas. Si algún trabajador, un vendedor de piso por ejemplo, tiene problemas en su casa el día que va a laborar, estos los llevará en su pensamiento, lo que no le permitirá concentrarse totalmente y por lo tanto, su desempeño se verá afectado, y su trabajo no alcanzará el 100 %, ya que se distraerá en sus funciones y realizará de mala gana sus labores. Entonces se hace un efecto dominó ya que al estar molesto, los clientes lo notarán y por ende se quejarán.

Por lo que se requiere, tener conciencia total del trabajo que realizamos. En este rubro es muy importante siempre estar con actitud positiva, así estén las cosas como estén. Los clientes esperan una sonrisa y trato amable durante todo el tiempo. Si bien es cierto, que existen varios tipos de clientes; desde los que hacemos amigos por siempre, hasta los difíciles que deseamos que nunca regresen. Ante todo, una sonrisa cortés.

Importancia de la Actitud de Servicio

Es aquí donde entra un concepto muy interesante. La seguridad en uno mismo. ¿Se ha puesto a pensar porqué los clientes están a gusto o no, con nosotros, sus proveedores de servicio? ¿Será porque les "caemos bien"? Varios factores intervienen en este concepto.

Se realizó un experimento en el cual, a un sujeto que llamaremos Pedro, actor de profesión, se le pidió que representara el papel, en una primera ocasión, de ser un sujeto seguro y en una segunda ocasión de ser inseguro, ante otro sujeto "X". El objetivo era ver la respuesta de la otra persona ante las diferentes actitudes, y como a su vez, se puede influir en la percepción, el concepto y por ende en la conducta.

El experimento consistía en que Pedro espera en un cuarto la llegada de "X" para iniciar un juego de apuesta, ninguno sabe la cantidad de apuesta del otro, pues una barrera lo impide. Cada uno tiene la misma cantidad de paquetes de monedas, y deben de apostar a una carta, sobre la probabilidad de que sea la siguiente en aparecer. Antes de iniciar con la apuesta deben de llenar un formulario. La situación se desarrolla de la siguiente manera: en la primera ocasión, cuando entra "X" a la habitación, Pedro esta sentado con las piernas cruzadas, las manos sobre las rodillas y recargando su espalda sobre el respaldo en actitud de estar cómodo, saluda a "X". Al llenar el formulario, lo hace de manera rápida y muestra impaciencia paseándose por la habitación y presiona a "X", preguntándole si ya termino más de una vez y mirando su reloj. Pedro viste de ropa formal, limpia y de calidad.

En la segunda ocasión, él está sentado con los brazos cruzados y el cuerpo encorvado, cuando intenta saludar a “X” casi tira la silla al levantarse. Durante el llenado del formulario, pasa las páginas y se mece el cabello, mira de reojo las respuestas de “X”, como queriendo copiar, tira en dos ocasiones su pluma y es el último en terminar, se muestra preocupado y ansioso por no saber las respuestas. Viste de manera informal y desaliñado. Los resultados de las apuestas en la primera situación son muy bajas ante Pedro y en la segunda son del máximo permitido.

La conclusión es que, al percibir una actitud de inseguridad, tendemos a tomar ventaja del otro. Este ejemplo nos muestra la importancia de tener y transmitir la seguridad en nosotros mismos en el diario acontecer. Es por eso que, si estamos seguros de lo que somos, de lo que vendemos y lo reflejamos en la actitud que PROYECTAMOS hacia los demás, los resultados serán positivos y con gran beneficio laboral y personal.

CALIDAD

Todo sobre la Calidad.

“La calidad es sólo un camino hacia la excelencia”

La calidad la podemos definir como el conjunto de requisitos que el cliente solicita y que se le cumpla siempre; cuando ha adquirido un producto y/o servicio, por tal razón en este tema estableceremos los requisitos que debemos cumplir para realizar nuestro trabajo y lograr la excelencia y por supuesto la satisfacción de nuestros clientes. Dar servicio significa, satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en nuestro caso la información veraz y oportuna satisfecerá las dudas que tienen nuestros clientes de los servicios que ofrecemos, y si lo hacemos a tiempo, con un tono amigable, cortés y educado nuestro invitado tendrá una experiencia agradable y nosotros estaremos cumpliendo con las dimensiones que implica el servicio.

Para dar un servicio superior necesitamos trabajar en equipo, la dirección, los mandos medios y el personal de contacto, cada uno de nosotros tenemos una responsabilidad directa con nuestro cliente que es satisfacer su necesidad excediendo sus expectativas.

Aquí definimos el proceso del servicio en tres pasos, antes, es el contacto previo a la llegada de nuestro invitado, durante cuando ya está en nuestra casa y final, o la despedida es exactamente como su nombre lo indica al final de su estancia, de tal forma vemos que todos somos responsables de nuestro invitado en el momento que nos toca atenderlo.

Nuestra obligación es que disfrute de momentos mágicos de un servicio superior, si la experiencia es desagradable, corremos el riesgo de perder nuestro empleo, el cliente ya no llegará con nosotros y lo peor es que perderemos clientes potenciales por la mala recomendación de un cliente insatisfecho.

La calidad en el servicio implica definir nuestras necesidades por área de trabajo para establecer mecanismos de satisfacción de clientes internos para que estos a su vez proporcionen un servicio superior a nuestros invitados fáciles o difíciles el beneficio es que

nos reducirá tensión, retrabajos, costos, tiempo y esfuerzo de cada uno de nosotros; te invitamos a participar en este proyecto de mejora que nos asegurará más clientes y por supuesto nuestro empleo.

Esperamos que te sea útil y lo apliques no sólo en tu trabajo sino también en tu vida privada.

Calidad es un conjunto de cualidades de personas, productos o servicios.

La calidad somos todos, decía un slogan veremos que tan cierto y como se aplica a nuestras actividades. Un servicio de calidad es satisfacer y exceder las expectativas de nuestros invitados, siempre.

Estándar de Calidad

El estándar de calidad es el modelo de trabajo que nos sirve de guía para proporcionar siempre un servicio de calidad que cumpla con los requisitos de nuestros clientes por la cual fuimos elegidos.

¿Cómo se logra la calidad?

Haciendo las cosas bien desde la primera vez para evitar pérdida de tiempo, duplicar el mismo, y no perder el esfuerzo y recursos materiales que encarecen el producto y servicio, además nos hacen quedar mal con nuestro invitado porque solamente tenemos una sola oportunidad para dejarlo contento, hacerlo esperar, ofrecerle otro producto o repetir el mismo, causa descontento y por supuesto insatisfacción.

Entonces la Calidad se logra realizando el servicio que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, dándole un beneficio que supere sus expectativas.

¿Qué es un estándar de calidad?

La empresa investiga las necesidades de sus clientes potenciales y diseña los satisfactores que requiere ese nicho de mercado para hacerlos suyos. Una vez que determina las características, las convierte en un estándar de calidad.

A partir de ese momento es nuestra guía de operación, se dice que una actividad que se repite con frecuencia se convierte en un estándar.

Ejemplo de un estándar de calidad:

Los requisitos para un platillo son:

- buen sazón
- buena presentación
- caliente por arriba de 60°C
- suficiente (la misma cantidad siempre)
- higiénico

Servicio del vendedor:

- sea rápido
- amable
- limpio
- oportuno
- que conozca muy bien su producto
- cortés y educado

¿Cada cuándo tenemos que hacer nuestro trabajo bien?

¡SIEMPRE!

SE DEBEN CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE
SERVICIO Y HACERLO BIEN DESDE LA PRIMERA VEZ

LO QUE COMPRAN REALMENTE LOS CLIENTES.

La compra de bienes y servicios se encuentra en la función final de los beneficios que puede darnos un producto o servicio podemos citar los siguientes ejemplos:

- Cuando voy de vacaciones a un hotel, en realidad no estoy alquilando un cuarto, estoy comprando un descanso.
- Cuando se adquiere un viaje no se está comprando un boleto sino un sueño.

El cliente realmente compra productos o servicios que le den un beneficio básico que consiste en la benevolencia de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes o consumidores.

El beneficio básico de los ejemplos antes mencionados es el mismo, satisfacer una necesidad un deseo, cumplir con un sueño.

CLIENTE

Es aquella persona que establece contacto con la empresa en busca de un producto o servicio y que paga por él.

MODELO de CALIDAD

En los Servicios.

Nosotros ofrecemos un producto tangible con servicio es decir, le damos a nuestros clientes externos productos que pueden ver, tocar y sentir como un platillo, una bebida, una habitación, un viaje (el boleto) un paseo, etc.

¿Cómo lo ofrecemos? con rapidez, amablemente, con una disposición de ayudarlo, como si fuera nuestro invitado personal. Para lograr un servicio de excelencia necesitamos todo un equipo, un sistema de trabajo orientado hacia la calidad y con enfoque al cliente.

1. Dimensiones de la calidad del servicio
(atributos)

5. Calidad del servicio prestado

2. Servicio esperado

6. Nivel de satisfacción

3. Factores de influencia

7. Nuevas actitudes

4. Servicio percibido

8. Nuevo comportamiento

1. **El primer elemento** son las dimensiones y/o atributos de la calidad. La calidad en el servicio es un compuesto de varios atributos o dimensiones tanto objetivas como subjetivas. La composición de todas las posibles dimensiones describe el servicio por entero. Es importante entender las dimensiones de la calidad para que podamos saber cómo nuestros clientes la definen

- Disponibilidad: El grado con que un servicio está disponible, siempre que los clientes necesitan (por ejemplo, 24 horas por día, 365 días al año).
- Accesibilidad: El grado con que los clientes consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible (por ejemplo, nº de tentativas para obtener una conexión con éxito).
- Cortesía: El grado con que el proveedor demuestra un comportamiento cortés y profesional (por ejemplo, cuándo llamo por teléfono al Servicio de Atención al Cliente, los que atienden son siempre corteses y profesionales?).
- Agilidad: El grado con que una Unidad de Atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes (por ejemplo, porcentual de casos resueltos en la línea por el que atiende).
- Confianza: El grado con que el proveedor demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable (por ejemplo, después de solicitar un servicio por teléfono, yo tengo confianza de que mi caso será tratado de manera precisa en el plazo combinado).

- Competencia: El grado con que el proveedor demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio (por ejemplo, la persona que me está atendiendo es capaz de responder a mis preguntas?).
- Comunicabilidad: El grado con que el proveedor se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento.

2. **El segundo elemento** es el servicio esperado. Conocer lo que los clientes esperan en relación a los varios atributos del servicio es posiblemente la etapa más crítica para la prestación de servicios de alta calidad.

3. **El tercer elemento** es el factor de influencia. Varios factores están constantemente influenciando y moldeando las expectativas de los clientes en relación al servicio.

Son ellos: las comunicaciones "boca a boca"; las necesidades personales (por ejemplo, en un hotel prolongar la estancia a una hora después del check out sin cargo adicional, en un agencia de viajes pagar antes del viaje respetando su reservación), las experiencias vividas con un mismo proveedor y/o con otros proveedores (concurrentes), y las comunicaciones externas (que incluyen una variedad de mensajes, directas e indirectas, emitidas por las empresas a sus clientes actuales o futuros compradores).

4. **El cuarto elemento** es el servicio percibido.

Este elemento es resultante del contacto del cliente con el proveedor del servicio. Estas percepciones contribuyen para la evaluación de la calidad del servicio prestado (el quinto elemento).

5. **El quinto elemento** es la calidad del servicio prestado. La percepción general que los clientes tienen sobre la calidad de una determinada empresa de servicios está basada en diversos atributos que los clientes consideran importantes.

Para cada atributo, ellos notan la diferencia entre la clasificación que dieron para la calidad recibida y la calidad que esperaban recibir. Esa diferencia es entonces ponderada por el grado de importancia que los clientes establecieron para cada atributo.

6. **El nivel de satisfacción**, derivado de la calidad del servicio nos define la calificación que el cliente nos da por su experiencia vivida con nuestros servicios.

7. **Nuevas actitudes** son el resultado de las experiencias vividas que nos garantizará el regreso o no del cliente, su buena o mala recomendación será su nuevo comportamiento.

8. **Nuevo comportamiento** generado por el nivel de experiencia que se demuestra con la buena o mala recomendación lo cual daña o beneficia nuestra reputación de servidores. Entonces, aunque una insatisfacción de los clientes no siempre resulta en un cambio de comportamiento no deseado.

En resumen, el conocimiento sobre el cliente y el mercado, derivados de la calidad del servicio recibido, y la medición del impacto de esas acciones, favorables o desfavorables, aumentará significativamente la oportunidad de una empresa de tomar mejores decisiones de negocios, de elevar la lealtad de sus clientes y de fortalecer su posición competitiva.

TIPOS DE EXPERIENCIA QUE VIVE UN INVITADO CUANDO ADQUIERE NUESTROS SERVICIOS

- Momento de Verdad

El cliente recibe solamente lo que solicitó y pagó por ello.

- Momento mágico **SERVICIO SUPERIOR**

Cuando las expectativas del cliente son superadas por un excelente servicio en calidad y atención personalizada, nuestro invitado se lleva sorpresas gratas de nuestro servicio extraordinario.

- Momento de miseria **ANTISERVICIO**

Es cuando el cliente recibe menos de lo pagado y contratado, mal servicio, mala atención, información insuficiente o errónea.

SATISFACCIÓN

Qué es Satisfacción

Es tener un gusto, un placer, estar contento de algo o por algo. Por lo tanto, satisfacción de servicio es: estar gustoso porque se cumplió una necesidad específica.

¿Qué es la Satisfacción del Cliente?

Se puede definir la satisfacción del cliente como la proporción o gratificación de todos los deseos, que colma todos los anhelos o como un sentimiento o estado de ánimo placentero. Estar contento con lo que recibe o logra.

¡Escúchame!

Escúchame soy tu cliente

- Tengo mucho dinero y necesito gastarlo
- Si usted me trata bien y me complace, con mucho gusto gastaré mi dinero en su negocio.
- Si me considera un cliente seguro sin hacer nada por ganarme o me trata indebidamente, me iré con mi dinero.
- Como dije, tengo mucho dinero, pero cada vez me fijo más donde lo gasto.
- He descubierto que tengo muchas opciones para elegir donde comprar, son muchas las personas que quieren que gaste mi dinero con ellas.
- Ya bastantes no parece interesarles si quedo complacido o no.
- No tengo por que aguantar su brusquedad ni sus bostezos.
- ¿Piensa que soy injusto y que pido demasiado?

LO QUE BUSCA ES QUE:

- Me reciban bien y me hagan sentir cómodo.
- Me valoren y me hagan sentir que soy importante.
- Me pregunten en qué pueden servirme.
- Que escuchen y comprendan mis necesidades.
- Me ayuden a obtener lo que quiero o a resolver mi problema.
- Me inviten a volver y me hagan saber que siempre seré bienvenido. Es todo lo que pido
- Mire, si usted me cuida yo lo cuidaré a usted. Le ayudaré a ganar más dinero, a tener más éxito y más satisfacción en su carrera.
- Y lo único que tiene que hacer es Complacerme! Atenderme como me lo merezco y además pago por ello.

LO QUE ESPERA:

De:

Consejo Profesional:

- Sus amplios conocimientos veraces, oportunos y suficientes.

De:

El producto adecuado a sus necesidades:

- Sus productos adecuados, evite prometer el sol y las estrellas

De:

Servicios completos:

- Su atención oportuna

De:

Rapidez:

- Resuelva las necesidades de información lo más pronto posible, avise si se va a tardar.

De:

Seguridad:

- Confianza y garantía

De:

Sentirse importantes:

- Hacerlos sentir únicos e importantes; mencionar su nombre y/o apellido

De:

Satisfacer un capricho:

- Estar atentos a sus señales

Técnicas de Servicio

Algunos puntos que nos ayudarán a mejorar el Servicio Personal que realizamos son los siguientes:

1. Competencia.

Estar apto para realizar la función que se desempeña de la mejor manera posible, evitando equivocaciones y pérdida de tiempo para el cliente.

2. Conocimientos.

Esto nos permite ofrecer un buen servicio ya que mostramos la seguridad de un personal capacitado.

3.-Apariencia Personal.

Es uno de los aspectos importantes que proyectamos y genera confianza o desconfianza. Cuida tu aspecto personal que habla también del nivel de autoestima que tienes de tí mismo.

4. Orgullo.

Significa sentirse importante de la empresa en que se labora y defenderla como si fuera propia.

5. Cortesía.

La amabilidad que mostremos trae muchas satisfacciones para el cliente. Hablar y escuchar con atención mirando de frente al cliente sin interrupciones, mostrar interés por nuestro invitado.

6. Esfuerzo extra.

Mejorar y dar el máximo esfuerzo de nuestra persona nos permite una mayor satisfacción en nuestra profesión. Sonreír, atender al cliente como si fuera el único y el más importante.

Se recomienda hacer los siguientes tipos de preguntas:

Preguntas de Historial.

Nos servirán para entender las necesidades y deseos primarios de los clientes. En ocasiones los clientes se resisten a este tipo de preguntas; para ello podemos apoyarnos en preguntas como:

“Entiendo su inquietud Sr..., lo puedo ayudar con mayor facilidad si Usted me responde lo siguiente.....”

Preguntas de Sondeo.

Nos ayudarán a “esclarecer” la queja o problema del cliente para identificar el problema real y la mejor solución. Como parte de un buen inicio podemos usar “quién, cómo, cuándo, dónde y evitar usar el qué y por qué”, esto invitará al cliente a ofrecer respuestas más explícitas que un simple SI o NO.

Preguntas de Confirmación.

Proporcionan una estabilidad y equilibrio por verificación.

Nos ayuda a confirmar que entendimos la inquietud de nuestro cliente. El tono de voz es muy importante ya que en ocasiones los clientes consideran que los tratamos de “tontos”. “Entiendo que su oficina comenzará a funcionar el día 20, y usted necesita los boletos para llegar antes del día 10, ¿es correcto?”

LAS REGLAS DE SERVICIO AL CLIENTE

- _ Demuestre a los clientes que usted los escucha con interés.
- _ Demuestre a los clientes que usted los comprende.
- _ Demuestre a los clientes que ellos le agradan a usted.
- _ Demuestre a los clientes que a usted los respeta.
- _ Demuestre a los clientes que usted le interesa que se sientan complacidos.
- _ Demuestre a los clientes que usted los aprecia

Técnicas de Venta

Clientes Externos

Un cliente externo es toda persona que desee satisfacer alguna necesidad de cualquier índole.

Cientes Internos

Un cliente interno es todo compañero de trabajo, así como proveedores y personal de servicio que colabore en la operación de la empresa donde laboramos

¿Por qué llamarlo cliente interno? Debido a que tenemos que tener con él, a pesar de ser un compañero de trabajo, la misma calidad y actitud de servicio que se maneja con los clientes externos. Esto fortalecerá la confianza en nuestro producto y al mismo tiempo fomenta un ambiente agradable de equipo.

Comunicación No Verbal

Al abordar un cliente y manejar la salutación de rigor y cortesía respectiva, se procede a la indagación de sus necesidades, pero de manera no verbal.

Es decir, que al sondearlo podremos saber que es lo que realmente requiere sin necesidad de que nos lo diga. Esto no es de manera regular ni fácil de hacer, pero con la práctica y perseverancia es posible. Al darse cuenta el cliente, que el ejecutivo conoce las necesidades que tiene, logra su confianza y la negociación es más probable.

Calidad y Calidez

Un servicio de calidad es, conocer los requisitos que el cliente demanda y satisfacerlos con los recursos que se nos proporciona para ello.

En tanto que la calidez, es hacer sentir bien al cliente mediante un trato amable, natural, empático y alegre durante la presentación del servicio.

Los clientes compran “funciones” no productos; no compra un automóvil sin todo aquello que pueda hacer con el automóvil, no compra una televisión, sino el espectáculo; no compra un caballo sino todo el tiempo que puede disfrutar montándolo; no compra un boleto para viajar en un medio de transporte, sino todas las comodidades, ventajas y, servicios para cumplirle el sueño que esté proporciona.

Palabras claves en el trato.

Nombre de la persona. Es poca la gente que no responde positivamente cuando es saludado por su nombre; a la gente le agrada oírlo. El nombre de una persona es especial para ellos, por lo tanto los hace sentir que ellos son especiales, particularmente cuando se antepone el Sr., Sra., Lic., etc.

Por favor. Sin el frecuente uso de esta palabra, la cortesía no será distintiva de nuestro servicio. Por favor, es cortesía. Úsela cuando sea necesario y correctamente.

¿Cuándo dar Gracias? Es otra variable de cortesía. ¿Sabía que existen 7 momentos apropiados para dar las gracias?

1. Cada vez que el cliente pise nuestras instalaciones
2. Cuando se queja
3. Cuando te dan sugerencias.
4. Cuando te recomiendan.
5. Cuando ellos esperan pacientemente.
6. Cuando ellos te ayudan a servirles mejor.
7. Cuando te regala una sonrisa

“Gracias”, muestra respeto y sinceridad. Úsela cuando sea necesario y se presente cualquiera de estos siete momentos.

Disculpe.

El disculparse siempre será una cortesía en nuestro servicio cuando no tengamos la capacidad de satisfacer una demanda por la falta de productos en nuestra empresa.

Típs en el Servicio

Atiende y satisface a tu cliente ya que es el número uno en ese momento (interrumpe lo que estás haciendo).

Trata al cliente como si estuviera en casa y fuera tu invitado.

- Excede sus expectativas. Realiza algo que el no espere.
- Trata a cada cliente como persona, no como una molestia.
- Siempre saluda y agradece al cliente.
- Asegúrate que el puede oír tu sonrisa a través del teléfono.
- Si existe una larga línea en el mostrador de atención, asegúrate de disculparte por la inconveniencia.
- Sé educado con tus compañeros de trabajo, esto crea una atmósfera de cordialidad y amistad.
- Abre la puerta a los clientes siempre que sea posible.
- Como empleado, tus esfuerzos deben llegar todavía más lejos, recuerda que tú como representante de la empresa le sirves a toda Sociedad

¿Qué significa esto?

La respuesta es muy sencilla,

TU ACTITUD EN ESCENA LA DEBES MANTENER SIEMPRE.

COMPETENCIA PROFESIONAL

Capacidad necesaria de las personas para proporcionar un servicio de calidad que se mide en términos de conocimientos habilidades y actitudes requeridos para las distintas funciones que exige un puesto de trabajo para satisfacer las expectativas de nuestros invitados.

Algunas de las cualidades o características que debe tener cualquier persona prestadora de un servicio comprometido con la calidad son las siguientes:

- Iniciativa
- Flexibilidad
- Disponibilidad
- Abierto al aprendizaje
- Actitud positiva
- Valores

Existen también actitudes que favorecen la calidad en la prestación de un servicio:

- Actitud de servicio
- Orgullo por su trabajo y por la organización donde labora
- Actitud de apoyo
- Actuar para beneficiar a otros

CLIENTES DIFÍCILES

¿Cómo seguir siendo Hospitalario con gente difícil?

Ser hospitalario con gente educada y amable es muy fácil, pero con personas déspotas, ofensivas, prepotentes, etc., es un reto que hay que enfrentar con mucho profesionalismo, para lo cual es conveniente:

- Evitar situaciones que generen conflicto.
- Saber cómo manejar conflictos.

La mejor manera de manejar un conflicto, es “evitarlo”. Existen ciertas acciones que de antemano generan reacciones negativas en cualquier cliente, incluso en nosotros mismos.

Acciones que generan reacciones negativas:

- Recibir a la gente sin interés o atenciones.
- Dar la impresión de estar cansado, malhumorado, apático, etc.
- Mantenerse alejado del cliente o demasiado cerca. Discutir con clientes o compañeros de trabajo.
- Quejarse de la institución, de compañeros, o problemas personales.
- Comunicarse por medio de gritos, silbidos, apodos, señas, etc.
- Estar inactivos porque “no le toca”
- Tratar a la gente con demasiada familiaridad.
- Falta de puntualidad, honradez, confianza, higiene, etc.
- Manchar a la gente al servir alimentos o bebidas.
- Apresurarlos con mal modo.
- Dar respuestas sarcásticas, cortantes o descorteses.
- Hacer bromas o dirigirse a ellos de manera irrespetuosa.
- Desatender a personas con necesidades especiales.
- Reaccionar ante una exigencia injustificada o una agresión.

Tratar con las quejas de clientes difíciles, no tiene que ser una experiencia negativa, y si se maneja en forma apropiada, estas situaciones además de ser un reto para el empleado, son una oportunidad para tornar a un cliente potencialmente perdido en uno leal.

A este respecto, no debe perderse de vista que tanto el cliente como el empleado persiguen el mismo objetivo: resolver el problema saber cómo manejar estas situaciones, facilitará el trabajo y ayudará a encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes.

Los casos más frecuentes son:

- | | |
|--------------|---------------|
| → Prepotente | → Callado |
| → Exigente | → Indeciso |
| → Inconforme | → Conversador |
| → Impaciente | → Ofensivo |
| → Temeroso | → Sabelotodo |

A continuación se encuentran algunas ideas para mantener la calma al enfrentarse con un cliente muy enojado:

1.- Mantenga la calma: Si usted siente que se empieza a poner tenso y a enojarse, respire profundamente y cálmese antes de actuar.

2.- Póngase en el lugar del cliente: Le ayudará recordar las veces que usted mismo recibió un servicio deficiente o una mercancía defectuosa.

3.- Tome el tiempo para escuchar: Las personas enojadas usualmente se empiezan a calmar después de que han tenido la oportunidad de "explotar". Escuchar mientras el cliente "explota" no es fácil, pero le dará tiempo para pensar cual será su mejor respuesta.

4.- Investigue lo que el cliente realmente quiere: En una situación donde usted tiene una queja, ¿qué es lo que usted espera del cajero o del gerente con quién habla? ¿No es ésta una oportunidad para expresar sus sentimientos?, ¿No espera usted que comprendan sus sentimientos, una disculpa, y un deseo de arreglar las cosas? Sus clientes no son diferentes.

Tan pronto como usted se disculpa y convence al cliente que usted sinceramente quiere arreglar las cosas, el cliente empezará a calmarse. Cuando el cliente se tranquilice, será mucho más fácil para usted mantenerse calmado y contestar adecuadamente.

Otros tipos de clientes:

- El discutiador: Discutirá por todo; debemos mantener firme nuestra posición; no contestar de la misma manera, mantener la calma, escuchar con cortesía, no titubear, mostrarse firme.
- El que pospone: No resuelve situaciones, duda de todo; señalarle las soluciones, guiarlo.

- El comparador de precios: señalarle que él conoce los costos, que no regale sus ganancias.
- El mezquino: necesita prueba para pagar lo que es. Hay que hacerle ver la calidad del producto.
- La almeja: Nos hace pensar que hablamos de gusto, pero en realidad nos escucha; hay que plantearle preguntas para conocer su opinión.
- El comprador: Siempre está mirando a su alrededor; no dejarlo escapar porque comprará en otro lado.
- El que se las sabe todas: Es el que no se le puede decir nada que él no sepa; hay que dejar que nuestro producto se venda solo y cuando mencione una buena característica de nuestro producto elogiarlo por descubrirlo.
- El deliberado: Quiere considerar todas las opciones; hay que darle su tiempo.
- El impulsivo: Tiene dificultad para concentrarse en lo que le decimos; hay que hacerlo participar mediante preguntas.
- El tipo duro: Es confiable, positivo, decisivo, generalmente egoísta y altanero; hay que hacerlo hablar, no mostrarnos NUNCA superiores a él, no probarle que está equivocado, buscar algo para elogiarlo, guiarlo.
- El amigable: Divertido para hablar con él; se debe igualar a su sonrisa y optimismo, pero no significa que acepte lo que sugerimos.
- El fiel: Puede ser cualquiera de los anteriores, el problema es que es difícil de reconocer. Si logramos esto desde el principio lo tendremos con nosotros siempre.

INSTITUTO GEORGETTE ROA

Para lograr un trabajo eficaz y de calidad con cualquiera de los tipos de clientes anteriores podemos:

- Ser Acogedor Crear un clima de simpatía, sonreír.
- Ser Eficaz Captar el objetivo del cliente al momento.
- Ser Cortés Aún cuando exista un problema
- Ser Positivo En cualquier situación.
- Saber Concluir Despedirse gentilmente después de llegar a un acuerdo.

También nos reforzaremos al hablar ya que hay que hacerlo:

- Sin gritar
- No hablar bajo
- No hablar rápido
- Pronunciar correctamente cada palabra
- Hablar siempre con un mismo tono de voz. Si nos dan su nombre recordarlo para usarlo cuando nos dirigimos a él.

Necesidades del Ser Humano

Existen 5 Niveles de Necesidades

Necesidad de Autorrealización

Sentirse Pleno, Satisfecho con nuestra vida

Necesidad de Autoestima

Lograr ser reconocido, sentirse útil

Necesidad Social

Sentirse acompañado

Necesidad de Seguridad

Casa propia, estabilidad laboral

Necesidades Fisiológicas

Alimentos, vestido

La auto estima la podemos manejar como el conjunto de sentimientos y emociones entregadas y recibidas; quien tiene autoestima, tiene fe; es su propia fuente creadora.

- Valorar nuestra persona como tal
- Respetarnos
- Creer en uno mismo
- No dañarnos
- Conocer nuestras virtudes
- Ser creativo
- Confiar en uno mismo
- Ser positivo
- Reconocer errores
- Saber respetar
- Ser solidario
- Tener esperanza

CONCLUSIÓN

El nivel de calidad del servicio es percibida de manera diferente por cada uno de nuestros invitados que han vivido experiencias de servicio en nuestras instalaciones con la cual nos evalúan la capacidad de respuesta, la calidad de nuestras instalaciones, la forma de cómo los recibimos, los tratamos, les resolvemos sus problemas y son a la vez información con la que ellos actúan y se comportarán después de consumir nuestros servicios.

La empresa después de definir sus necesidades nos establece un patrón de conducta, una serie de procedimientos de trabajo, un estándar de calidad para los productos con la cual nosotros trabajamos para que nuestros invitados nos sigan eligiendo dentro de varios prestadores de servicios. El servicio es un satisfactor formado por dos componentes, un bien tangible y otro intangible resultado de un comportamiento y serie de actividades realizadas en un sistema de trabajo cuyo enfoque es satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes.

Podemos resumir que los ingredientes principales para ofrecer lo mejor de nosotros es producto de nuestra propia filosofía de calidad “DAMOS LO MEJOR QUE TENEMOS”; ¿cómo se logra? Con actitudes de cortesía, buena disposición, valores y principios basados en la honestidad, responsabilidad y hospitalidad. Solamente necesitamos querer hacer un servicio, saber como hacerlo y decidírnos a proporcionarlo.

“La calidad es un camino hacia la excelencia”

“Éxito es lograr lo que deseamos y la felicidad es disfrutar lo que tenemos”

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EVENTOS SOCIALES DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE _____, QUE CELEBRAN: POR UNA PARTE: _____, S.A DE C.V. REPRESENTADO POR _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA EL PRESTADOR DEL SERVICIO, Y POR LA OTRA PARTE _____ A QUIEN SE LE DENOMINARA EL CONSUMIDOR AL TENOR DE LAS SIGUIENTES

DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I.-Declara EL PRESTADOR DEL SERVICIO.

PRIMERA.-Ser una sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas, como consta en la escritura pública número 61,122 de fecha 11 de octubre de 1984, pasada ante la fé del Notario Público número 42 del distrito Federal, Lic. Salvador Godínez Viera, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 75726, el día 28 de marzo de 1985

SEGUNDA.- Que su representante está facultado para la celebración de este acto, lo que acredita con el testimonio de la escritura pública número 74,565 de fecha 16 de julio de 1987 pasada ante la fe del Notario Público número 42 del Distrito Federal, Lic. Salvador Godínez Viera, inscrita en el Registro Público de Comercio en el folio número 75726, el día 25 de septiembre de 1987

TERCERA.- Que cuenta con el registro federal de contribuyentes número HFP-841017-8N7, y tener su domicilio en Av. Revolución 333, Colonia Tacubaya, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11870, en esta Ciudad de México, Distrito Federal .

CUARTA.-Que el presente **contrato** está debidamente inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal de Consumidor bajo el No.29129 libro 1, Volumen 10, a fojas 23 de fecha 14 de Abril de 1998. en cumplimiento a lo que establece la NORMA OFICIAL MEXICANA 111-SCFI-1995, Prácticas Comerciales Elementos Informativos y Requisitos para la Contratación de Servicios para Eventos Sociales.

QUINTA.- Se autoriza a Gerente de **Banquetes** y/o Ejecutiva de **Banquetes** a firmar en representación de mi poderdante el presente **contrato** en términos del Artículo 2554 del Código civil.

II.-Declara EL CONSUMIDOR

PRIMERA.- Que es su deseo obligarse en los términos y condiciones del presente **contrato**, manifestando que cuenta con la capacidad legal para la celebración de este acto.

SEGUNDA.-Que su domicilio es en _____ y su teléfono es el _____.

III.-Declaran ambas partes

UNICA.-Que con fundamento en las declaraciones que anteceden, convienen en otorgar las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.-El objeto del presente **contrato** es la prestación de servicios para la organización de un evento social con las características detalladas en la orden de servicio, que forman parte del presente **contrato** como anexo 1.

SEGUNDA.-Considerando los servicios contratados en la cláusula Primera (orden de servicio anexo No. 1), ambas partes han acordado que el precio del servicio será de _____ por persona y que la asistencia será de _____ personas, por lo tanto el precio total del evento o sesión será de _____ iva desglosado _____ total a Pagar

TERCERA.-EL CONSUMIDOR acepta que el precio señalado en la cláusula Segunda como Total a Pagar es el precio de garantía para la celebración del evento o la sesión, por lo que en el caso de ser menor la asistencia de personas, no se hará deducción alguna por parte de EL PRESTADOR a ésta garantía.

CUARTA.- EL CONSUMIDOR acepta pagar una cantidad igual a la del precio del servicio por persona señalado en la cláusula Segunda. por cada persona extra que asista al evento bajo su autorización. (sobre-demanda).

QUINTA.-EL PRESTADOR se obliga a contar con un margen de excedente de cuando menos un 10% sobre el total contratado, para estar en posibilidades de atender la sobre-demanda autorizada por EL CONSUMIDOR. En el caso de que la asistencia adicional exceda del 10% del total de personas garantizadas, EL PRESTADOR se reserva al

derecho de hacer cambios en el menú, o de servir diferentes platillos a los contratados. Igualmente si la sobre-demanda excede el 10% mencionado y en consecuencia se excede el aforo del salón contratado, EL PRESTADOR se reserva el derecho de cambiarlo y adicionar al costo por persona convenido, la diferencia en el costo del nuevo salón, aceptando EL CONSUMIDOR que cubrirá dicha diferencia al finalizar el evento.

SEXTA.-Para conocer el número de personas que asistan al evento o sesión, EL CONSUMIDOR deberá manifestar la cantidad de boletos o invitaciones que elaboró, la cual no podrá exceder a la cantidad de personas garantizadas al hotel y estipuladas en la cláusula segunda, y que deberán ser entregadas a la entrada al salón por los asistentes al evento. A la mitad del evento se solicitará la presencia de EL CONSUMIDOR para que conjuntamente con el personal de EL PRESTADOR realicen el conteo de personas asistentes, y se confrontará con la cantidad de menús servidos y de sillas ocupadas para obtener el número total de asistentes.

SÉPTIMA.- EL CONSUMIDOR se obliga a dejar totalmente desocupado el salón a las _____ horas de lo contrario acepta cubrir la cantidad de _____ por persona por concepto de renta de salón, por cada hora que exceda de la hora señalada anteriormente.

OCTAVA.- EL CONSUMIDOR acepta pagar todo consumo o servicio adicional que se haga servir durante la celebración de su evento, y que no esté contemplado en este **contrato**, al finalizar el evento.

NOVENA.-EL CONSUMIDOR se obliga a liquidar su evento en el domicilio de EL PRESTADOR de la siguiente manera:

- 1.-El ____ % del precio total a la firma de este **contrato** con el objeto de reservar la fecha y el espacio en que se realizará el evento.
- 2.-El ____ % _____ días antes de la fecha del evento o sesión.
- 3.-El ____ % restante _____ días antes de la fecha del evento o sesión.
- 4.-EL CONSUMIDOR se obliga a depositar una cantidad equivalente al 10% del costo estipulado para garantizar el pago de servicios excedentes, imprevistos o daños o perjuicios en su caso. Dicho depósito será devuelto a EL CONSUMIDOR si al finalizar el evento no sucedió ninguno de estos supuestos
- 5.-La empresa no acepta cheques personales. Todo cheque deberá ser certificado
- 6.-Los pagos en efectivo deberán hacerse en moneda nacional y en caso de ser en dólares se aceptarán éstos al tipo de cambio que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día en que se realice el pago.
- 7.-Por todo anticipo o depósito que realice EL CONSUMIDOR, EL PRESTADOR deberá expedir el recibo o comprobante respectivo, mismo que contendrán por lo menos la información siguiente: Razón social, Fecha, importe, concepto, nombre y firma del cajero, sello del establecimiento, nombre de EL CONSUMIDOR, la fecha, hora y tipo de evento.
- 8.-Al pagar EL CONSUMIDOR el evento, EL PRESTADOR deberá expedir la factura correspondiente, misma que deberá cumplir con todos los requisitos fiscales aplicables y en la que se harán constar detalladamente el nombre y precio de los servicios, para su debida verificación por EL CONSUMIDOR.
- DÉCIMA.-EL CONSUMIDOR cuenta con un plazo de cinco días hábiles posteriores a la firma del presente **contrato**, para cancelar la operación sin responsabilidad alguna de su parte, en este caso EL PRESTADOR se compromete a reintegrar todas las cantidades que EL CONSUMIDOR, le haya entregado. Lo anterior no será aplicable si la fecha de la prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la celebración del evento.
- DÉCIMA PRIMERA.-En el caso de incumplimiento del presente **contrato** por cualquiera de las dos partes, el que incumpla se hará acreedor a las siguientes penas:
 - A).-Si se da por terminado cuando haya transcurrido sólo una tercera parte del tiempo faltante para la fecha de celebración del evento, contado desde la fecha de firma de este **contrato**, se aplicará una pena correspondiente a una cantidad igual al 20% del precio total a pagar
 - B).-Si se da por terminado cuando haya transcurrido la mitad del tiempo faltante para la fecha de celebración del evento, contado desde la fecha de firma de este **contrato**, se aplicará una pena correspondiente a una cantidad igual al 35% del precio total a pagar.
 - C).-Si se da la terminación cuando hayan transcurrido dos terceras partes del tiempo faltante para la fecha de celebración del evento, contado desde la fecha de firma de este **contrato**, se aplicará una pena correspondiente a una cantidad igual al 70% del precio total a pagar.
 - D).-Si se da la terminación cuando falten solamente 48 horas para la fecha de celebración del evento, se aplicará una pena correspondiente a una cantidad igual al 100% del precio total a pagar.
 - E).-Los incisos A,B,C Y D de esta cláusula no serán aplicables en caso de que sólo existan diez días hábiles entre la fecha de firma del presente **contrato** y la fecha del evento, para este supuesto, la parte que incumpla deberá pagar una pena convencional del 10% del costo total del servicio.
- DÉCIMA SEGUNDA.- EL PRESTADOR sólo se hará responsable de los objetos de valor que sean depositados para su resguardo en las cajas de seguridad que para tal efecto tiene el hotel en el área de cajas de la recepción, cuyo uso tendrá el mismo costo que se cobra a los huéspedes del hotel y el cual asciende a la cantidad de \$ _____

En el caso del guardarropa, EL PRESTADOR se hace responsable por la ropa depositada en ella hasta por un 50% del costo total de la prenda que pueda ser comprobado por EL CONSUMIDOR en caso de daño parcial, y hasta por un 100% del costo total de la prenda que pueda ser comprobado por EL CONSUMIDOR en caso de daño total o desaparición de la prenda. Lo anterior siempre y cuando EL CONSUMIDOR exhiba su contraseña, que se le entregará por el personal de EL PRESTADOR encargado del guardarropa al recibir su prenda. En caso de pérdida de la contraseña, EL CONSUMIDOR afectado deberá proporcionar copias de una identificación y un

INSTITUTO GEORGETTE ROA

comprobante de domicilio para que se le pueda entregar la prenda, además de ser necesario que la describa por escrito.

DÉCIMA TERCERA.- EL CONSUMIDOR acepta cumplir con lo establecido en el reglamento interior del establecimiento de EL PRESTADOR, del cual se entregará una copia a la firma del presente **contrato**, y forma parte del mismo como anexo 2.

DÉCIMA CUARTA.- EL CONSUMIDOR se responsabiliza y se obliga a cubrir totalmente los gastos derivados de cualquier daño o perjuicio debidamente comprobado, que los asistentes al evento contratado, ocasionen al salón o a las áreas públicas del establecimiento o al equipo empleado en la prestación del servicio. Asimismo exime a EL PRESTADOR de cualquier responsabilidad por:

- 1.-El manejo de los boletos o invitaciones por parte de EL CONSUMIDOR
- 2.-El cobro a los asistentes del evento por parte de EL CONSUMIDOR
- 3.-Por accidentes que pueda llegar a tener EL CONSUMIDOR o los asistentes al evento, por causa de exceso en el consumo de bebidas alcohólicas, o por riñas que sucedieran entre los asistentes
- 4.-Cualquier responsabilidad adquirida por EL CONSUMIDOR con algún tercero respecto del evento **contratado**.

DÉCIMA QUINTA.-El presente **contrato** podrá ser rescindido por las siguientes causas:

- 1.-Por incumplimiento de cualquiera de las dos partes a lo previsto en este **contrato**.
- 2.-SI EL PRESTADOR llega a tener conocimiento de que el evento no se efectuará conforme a lo convenido en este **contrato** y se cause por consiguiente escándalo, o transgresión de la ley, o se atente contra la moral y las buenas costumbres.

DÉCIMA SEXTA.-EL CONSUMIDOR acepta que si el evento contratado no pudiera celebrarse por disposiciones gubernamentales o por circunstancias fuera de control de la empresa, tales como: casos fortuitos o causa de fuerza mayor, se cambiará la fecha de celebración del evento, a la más cercana posible y, de no poderse celebrar en el lugar contratado, se proporcionará el servicio en otro similar y dentro de las características pactadas.

DÉCIMA SEPTIMA.-Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento o ejecución de este **contrato** las partes se someten a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Conociendo ambas partes los alcances del presente **contrato**, lo aceptan y firman de conformidad en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día __ del mes ____ del ____.

Por el Prestador del Servicio
Empresa SA DE CV

El Consumidor

Nombre y Firma

Nombre y Firma

ANEXO 2

REGLAMENTO INTERIOR PARA EL SERVICIO DE **BANQUETES**

De acuerdo a la cláusula décimo tercera del **contrato** de prestación de servicios de eventos sociales, dentro de las instalaciones de fulano de tal, "el Consumidor" se obliga a cumplir con lo aquí establecido:

- 1.- Avisar con 3 horas de anticipación como mínimo los aumentos de garantía, siempre y cuando no excedan del 10% o cualquier cambio de horario.
- 2.- Entregar sus bebidas para el servicio de descorche ó souvenirs 72 horas antes de la fecha del evento.
- 3.- Registrar su equipo o material en la caseta de seguridad, guardando el comprobante para mostrarlo a su salida.
- 4.- Entregar toda la información para su evento con 7 días de anticipación, por escrito.
- 5.- No podrá introducir a las instalaciones ningún tipo de alimento o bebida, salvo por la que haya contratado el servicio de descorche.
- 6.- Mantener la o las puertas de su salón cerradas.
- 7.- Realizar las actividades de su evento exclusivamente en el salón que contrató, no utilizando áreas públicas.

Por el Prestador del Servicio

El Consumidor

SA DE CV

Nombre y Firma

Nombre y Firma

http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen:State_Banquet_Serving_the_Peacock_Fac_simile_of_a_Woodcut_in_an_edition_of_Virgil_folio_published_at_Lyons_in_1517.png
http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen:State_Banquet_Serving_the_Peacock_Fac_simile_of_a_Woodcut_in_an_edition_of_Virgil_folio_published_at_Lyons_in_1517.png