

# Servicios de alimentos: a la búsqueda de profesionales

Ana Ma. Pérez Fierros

## RESUMEN

El servicio de alimentos toma como fundamento la alimentación como un proceso biológico, psicológico y social. Al asistir a un servicio de alimentos, el ser humano puede cubrir todos o alguno de estos aspectos. La persona encargada de este servicio debe saber integrar, en el menú y en el servicio, el factor biopsicosocial.

En este escrito se mencionan los tipos de servicios de alimentos con objetivos y alcances, describiendo los conocimientos dentro de las áreas de producción, servicio y administración que un Director de Servicio de Alimentos debe conocer para realizar su labor profesional con calidad. El factor humano representa el elemento más importante para el desarrollo de virtudes que contribuyan, significativamente, a desempeñar un trabajo de calidad.

En el área de servicios de alimentos, un programa académico pertinente y la consideración de género son elementos determinantes en el ejercicio profesional.

## ABSTRACT

### FOOD SERVICE IN SEARCH OF PROFESSIONALS

Food service is considered as a biological, psychological and social process. The person in charge of food service must know how to integrate the biopsychosocial factor in everything from the menu to the service.

The types of food service are mentioned as objectives related to type of customer, describing the knowledge, within the areas of production, service and administration. A director of food service must know them to be able to carry out the professional work of quality. The human factor represents the most important factor for the development of integrity which contributes significantly to a task with quality.

The article concludes that a pertinent, academic program and the consideration of the kind of service are determining elements in the professional function in the area of food service.

## ALIMENTACIÓN: ALGO MÁS QUE SÓLO ALIMENTOS

**L**a alimentación es un proceso biológico, psicológico y social; en síntesis se trata de un proceso biopsicosocial. Se considera un proceso ya que, a lo largo de la vida,

el ser humano puede enriquecer o desmerecer su alimentación en estos tres aspectos. El *proceso biológico* de la alimentación responde a la *necesidad fisiológica* del hombre para subsistir como ser vivo. El *proceso psicológico* responde a la *necesidad afectiva* del ser humano para cubrir la parte emocional de su existir. El *proceso social* responde a la *necesidad comunitaria* de la persona para dar sentido de pertenencia a su vida.

Al asistir a un servicio de alimentos, el ser humano está cubriendo cualquiera o todos de los tres aspectos. Para ser más claros, pongamos un ejemplo: en una guardería, la comida cubre el aspecto biológico de los niños, al planearse los menús nutrimentalmente. Si éstos tienen una presentación atractiva para el niño, se cubrirá la parte psicológica porque el sentimiento que pueden proporcionar es de alegría. Si, además, los alimentos se ofrecen en un ambiente de cordialidad, rodeado con sus compañeros de juego, el niño se sentirá acogido y tendrá la sensación de pertenencia a un grupo. He podido comprobar que el niño, inclusive, es capaz de aventurarse a probar nuevos alimentos cuando come en la guardería junto con sus «amiguitos de juego» que si lo hiciera en su casa. También que come mejor (esto es, todos sus alimentos y sin reproche) en la guardería que en su casa. Se puede decir que el factor psicosocial está en su apogeo y representa un gran elemento en lo referente a la alimentación del niño en la guardería.

Por ello, la persona encargada de un servicio de alimentos debe saber integrar, tanto en el menú como en

el servicio, el factor biosicosocial. La parte biológica se resuelve en una planeación de menús que contemplan el factor nutrimental. La psicológica puede satisfacerse llegando al detalle en la presentación de los alimentos. Y el enfoque social se cubre al momento de contar con un comedor donde se propicie la convivencia y la comunicación entre los comensales.

## TIPOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS

Es importante conocer los diferentes tipos de servicios de alimentos. Cada uno tiene un objetivo específico que determinará y controlará la operación.

Los servicios de alimentos pueden clasificarse, principalmente, en tres tipos:

- *Institucionales*: lucrativos o no lucrativos. Se centran en el aspecto nutrimental y económico (escuelas, residencias universitarias, hospitales, guarderías, bancos, asilos, prisiones...).

- *Industriales*: se trata, generalmente, de prestaciones para los trabajadores de la industria (el ejemplo más claro es el comedor industrial de las fábricas).

- *Comerciales*: tendrán siempre un fin lucrativo, y se centran en el aspecto económico y gastronómico (restaurantes, cafeterías, cantinas, bares...).

Esta clasificación deja entrever un propósito y unas responsabilidades concretas del encargado del servicio de alimentos.

## OBJETIVO DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS

El objetivo es proporcionar alimentos preparados bajo estándares de calidad mediante un servicio también de calidad en un ambiente digno y confortable.

Alimentos «preparados bajo estándares de calidad» significa que durante todo el proceso que siguen —desde su planeación hasta su consumo— deben contemplarse aspectos como el sanitario, gastronómico, económico y, si hay comensales cautivos, el nutrimental.

«Servicio de calidad» se interpreta como un proceso de competencia técnica aunado a un quehacer puramente humano, que refleja el verdadero espíritu de servicio. Se recordará que el espíritu de servicio es la fuerza que mueve al hombre a obrar a favor de otros. El servicio, no hay que olvidarlo, es una relación interpersonal. En él, la persona alcanza su perfección porque pone en juego sus potencias y capacidades, libremente, para satisfacer las necesidades del otro.

Ofrecer un servicio con calidad humana requiere, entre otras cosas, trabajar con tesón (laboriosidad), entrega a los demás (generosidad), esfuerzo constante (fortaleza),

pulcritud en el vestir... En pocas palabras, se habla de un trabajo impregnado de *virtudes*.

Un ambiente digno y confortable se manifiesta en un comedor donde se ha cuidado, al detalle, el concepto de dignidad humana. Sin caer en reduccionismos, se podría pensar en la dignidad humana como el respeto a uno mismo y a los demás. Aspectos fundamentales como la limpieza y el orden son la base de ambientes confortables para el ser humano.

### **AMPLITUD DE CONOCIMIENTOS DEL ENCARGADO DE UN SERVICIO DE ALIMENTOS**

El encargado de un servicio de alimentos tiene bajo su responsabilidad principalmente tres áreas:

- Producción
- Servicio
- Administración

En ellas, se hacen imprescindibles y prioritarios los conocimientos de sanidad y seguridad. Éstas deben prevalecer en cualquier tipo de servicio de alimentos, para ello puede consultarse la Norma Oficial Mexicana sobre la Manipulación Higiénica de los Alimentos, incluso hasta solicitar el distintivo «H» ante la Secretaría de Turismo para una institución. La higiene personal, condiciones de recepción, almacenamiento, preparación y el mismo servicio de alimentos son temas obligados y que el encargado

debe dominar. El mantenimiento del equipo y las reglas de seguridad son tópicos igualmente esenciales para un buen desempeño del trabajo.

La nutrición es de suma importancia si el servicio de alimentos se ofrece a una población cautiva —comedores industriales, guarderías, residencias...—, porque la responsabilidad de una adecuada alimentación en estos grupos es vital. La planeación de menús contemplará las recomendaciones kilocalóricas de proteínas, hidratos de carbono y lípidos según la población de que se trate. Por política, la institución fijará la proporción de las recomendaciones que ofrecerá en su servicio. ¿Cubrirá el 25, 50 ó 75% de las recomendaciones diarias? Cabe mencionar que el área de nutrición posee mayor relevancia si se trata de un servicio de alimentos para pacientes de un hospital. Deberá conocer la importancia de las dietas especiales (postoperatorias, blandas, hiposódicas, bajas en lípidos, para diabéticos o de cálculo especial, entre algunas) y las técnicas culinarias más apropiadas.

En los servicios de alimentos comerciales —en los cuales el objetivo principal tiene un fin de lucro—, la gastronomía adquiere un aspecto relevante; ello hace necesaria una amplia cultura gastronómica nacional e internacional. Los puestos directamente responsables de la producción son: *chef*, mayora o cocinero. El encargado del servicio de alimentos tendrá conocimientos de técnicas culinarias básicas y avanzadas para mantener una buena comunicación con su personal. Inclusive, debe contar con estudios

de química de alimentos para saber los cambios producidos en los alimentos durante su preparación y conservación, de modo que no haya pérdida de nutrimentos, específicamente de vitaminas durante la preparación de alimentos.

La gastronomía también contempla conocimientos de enología (vinos). En algunas instituciones, el *chef* queda directamente involucrado en la selección y compra de los vinos según los platillos. Sin embargo, si el encargado del servicio de alimentos sabe del tema, ofrecerá sin duda un mejor servicio al comensal.

En el área de servicio, los conocimientos básicos con que se debe contar son:

- Equipo, mobiliario y utensilios del área de servicio; todo lo relacionado con la mantelería, vajilla, cristalería, cubiertos y plaqué, entre otros.

- Estilo y tipos de servicio; temas como el montaje de buffete, cóctel, *brunch*, servicio del té y del café. Montaje de mesas: formal o informal, desayuno, comida, cena, banquetes. Etiqueta en la mesa, conocimiento de las reglas básicas de protocolo.

Si, además, el servicio de alimentos es con fines de lucro o especializado, se deberán conocer las bases de:

- El servicio del vino tinto, blanco, rosado y espumoso. Maridaje o combinación de los diferentes vinos con los alimentos, así como las tendencias contemporáneas. Condiciones de almacenamiento o creación de una cava.

- El servicio de bar. Bebidas alcohólicas y no alcohólicas, bases de coctelería con bebidas fermentadas (cerve-

zas y vinos), bebidas destiladas (tequila, vodka, whisky...), licores o cordiales.

- El servicio a la mesa (deberá conocerse el proceso de este servicio tan especialmente importante, sobre todo en los restaurantes franceses formales o de lujo).

En el área de administración, éstos son los conocimientos básicos:

- Administración de personal, tanto en producción como en servicio y el personal administrativo: importancia de una contratación adecuada, motivación en el personal, trabajo en equipo, capacitación, liderazgo, don de mando, entre algunos temas.

- Contabilidad de la operación: todo lo relacionado con las hojas de balance, presupuestos, flujos de dinero, inventarios por mencionar ciertos tópicos.

- Sistemas de control de costos de alimentos y bebidas. Costeo de recetas (para ello se necesita que el método utilizado sea confiable, empezando por una correcta estandarización de recetas). Se cuenta en el mercado con *software* especializado, pero si no se conocen los fundamentos del proceso, puede haber errores que repercutan en el presupuesto o en la ganancia de la institución, si ésta es de lucro.

- Importancia de la comanda como sistema de control en el servicio y en la producción.

- Proceso de compra de alimentos e insumos (nuevamente, conocer la NOM-093 para los alimentos pere-

cederos, ya que pueden presentar descomposición rápida y ser fuente de contaminación).

Si es un servicio de alimentos con fines de lucro es recomendable: el estudio de las áreas de mercadotecnia en el servicio; elaboración de la carta; ingeniería del menú entre otras.

Como puede apreciarse, la gama de conocimientos es muy amplia pero teniendo buenas bases es más fácil la profundización en estudios complementarios.

### **PROFESIÓN DE AMPLIO ESPECTRO: EL PROFESIONAL IDÓNEO**

La riqueza de la profesión de Director de Servicio de Alimentos es la diversidad de áreas que abarca. Ello requiere de una persona con muchos intereses en el área de alimentos. ¿Quién puede administrar un servicio de alimentos: un licenciado en Administración, en Nutrición, en Administración Hotelera, en Administración de Instituciones, un administrador de restaurantes o un técnico en servicios de alimentos? Esto por mencionar algunas licenciaturas y carreras técnicas.

La respuesta, posiblemente, se encuentre al analizar los diseños curriculares o programas de cada casa de estudios y ver cuál cubre, al menos, los conocimientos básicos necesarios.

Necesitamos licenciaturas o carreras técnicas con pertinencia: que lo impartido en las aulas responda a las necesidades de la industria o de las instituciones de servicio, y que la pertinencia sea evaluada periódicamente para tener programas dinámicos y acordes a los tiempos.

La gran ventaja en la pertinencia de los programas es que repercute directamente, y por partida doble, en el egresado y en la institución de servicio que lo emplea. En el egresado, porque tiene mayor probabilidad de posicionarse en el mercado laboral rápidamente; y en el empresario o la institución de servicio, porque ésta contará con personal calificado para llevar a cabo el servicio de calidad tan buscado.

Si los programas de estudio no abarcaran los conocimientos necesarios, se tendría que recurrir a especializaciones o cursos complementarios. Estos cursos representan un enriquecimiento específico por áreas y algunas universidades los ofrecen en una amplia variedad. En mi experiencia profesional, el poseer como plataforma la licenciatura en Nutrición resultó de gran ayuda, sin embargo, posteriormente, requerí una especialización en el área de servicios de alimentos y la complementación con diplomados (como el de *Chef Cordon D'Or* de enología y el de *Maitre D'Hotel*, sin contar con los numerosos cursos sueltos de administración, gastronomía y cocina).

Por lo anterior, es deseable que todo programa académico, relacionado con el área de servicio de alimentos, contenga las temáticas descritas anteriormente.

## **DIRECTORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS: CABALES E ÍNTEGROS**

Hasta aquí se ha hecho referencia al aspecto técnico de un Director de Servicios de Alimentos, pero hay otro factor importante para un servicio de calidad total: la formación humana del encargado del servicio de alimentos. El factor humano hará que resalte la parte técnica o de conocimientos.

La Dirección requiere de una persona en lucha constante por adquirir y desarrollar las virtudes humanas —afabilidad, pulcritud, responsabilidad, laboriosidad, fortaleza, paciencia...— en ella y en las personas con quienes trabaja; una persona con actitud de liderazgo y autoridad de servicio, que conozca la naturaleza humana para poder comprender la problemática de quienes trabajan bajo presión, a veces con salarios no tan justos, en condiciones frecuentemente extremas y en ambientes laborales no tan propicios para su desempeño personal.

### **LA MUJER, EN SU MEJOR PAPEL**

La mujer posee cualidades propias que le otorgan un perfil idóneo para el servicio. Su condición natural le ayuda, y de hecho es una gran plataforma, pero debe contar con la iniciativa y tenacidad para desarrollar al máximo esas cualidades propias.

Como características especialmente distintivas se pueden mencionar: capacidad de captar las necesidades ajenas; atención a los detalles; capacidad de escucha; valoración de la opinión contraria; delicadeza; capacidad para descubrir la individualidad de la persona; relaciones interpersonales; motivación en su equipo de trabajo; importancia del trabajo en conjunto, por mencionar algunas características.

Por tradición, a la mujer se le ha dejado la labor de preparar los alimentos, ¿por qué no llevarla hasta el último grado?: la profesionalización del servicio de alimentos. Esta profesionalización debe abarcar no sólo a las instituciones externas al hogar, sino pensar en el mismo seno de la familia. Un servicio de alimentos en el ámbito familiar podrá verse enriquecido por la experiencia del trabajo en la industria. No debe temerse al liderazgo en los servicios de alimentos. Después de todo, se tiene el viento a favor. Y con buen viento, se llega lejos.

## BIBLIOGRAFÍA

- McVety, J.P. & Ware, J. B. (1989). *Fundamentals of menu planning*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Norma Oficial Mexicana NOM-093-SSA 1-1994. Bienes y servicios. *Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.*

- Pérez de Gallo, A.B. y Marvá,, L. L. (1999). *Dietas normales y terapéuticas*. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Pérez F., A. (2001). *La química en el arte de cocinar*. México: ESDAI.
- De Flores, M.G. (1999). *Arte Culinario*. México: Limusa.
- De Sada, M. P. (2000). *Introducción a la gastronomía*. México: Limusa.
- Larousse de los Vinos* (1998). España: Larousse.
- School of Hotel Administration. Cornell University, Ithaca (1975). *The essentials of good table service*.
- Collel, M.R. (1996). *Guía de la etiqueta social y empresarial*. Barcelona: Gestión.
- William, M. (1991). *Servicio de calidad al cliente*. México: Trillas.
- Dahmer, S. (1992). *Manual de capacitación para meseros y meseras*. México: Iberoamericana.

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.