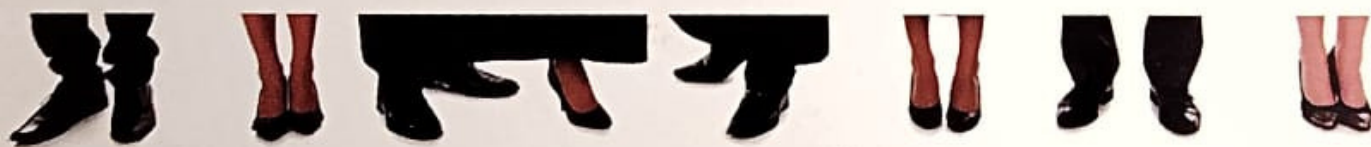




GESTION Y GERENCIAMIENTO EN SERVICIOS DE ALIMENTACION



Ana María Salomón
Graciela del Carmen Alonso



Librería **AKADIA** Editorial

Lineamientos generales

INTRODUCCIÓN

Un Servicio de Alimentación no debe ser considerado una simple área de preparación de alimentos (cocina), y debe pasar a ser entendido por la alta dirección de la empresa o institución que la dirige como una planta de producción de alimentos. La dirección debe implementar un sistema de calidad que se ajuste a las necesidades de su entorno, definir la política de calidad y objetivos que determinará el funcionamiento de la planta elaboradora con la cual se podrá brindar a sus usuarios alimentos seguros saludables e inocuos.

Implementar un Servicio de Alimentación sin importar su tipo, colectivo, asistencial, autoservicio, restaurantes o servicios afines no debe ser tomado a la ligera, el profesional Nutricionista es el que debe asumir el mando, debe dominar las normas sanitarias y bromatológicas que regirán sus actividades de modo que pueda diseñar propuestas de mejora continua en el marco de un Sistema de Calidad.

Los Servicios de Alimentación son hoy uno de los sectores que generan importantes posibilidades laborales. Es un desafío que compromete al licenciado en nutrición en verdaderos profesionales del sector, se debe conocer todo lo que se refiere a esta actividad para brindar un excelente servicio de acuerdo con las normativas vigentes

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Se denomina así a la organización que tiene como finalidad elaborar y distribuir alimentación científicamente planificada de acuerdo a recomendaciones nacionales e internacionales, a través de la transformación de materia prima (alimentos) en raciones alimenticias (preparaciones o productos terminados), de acuerdo a estándares técnicos y sanitarios que satisfagan los gustos, hábitos y necesidades nutricionales destinados a distintos usuarios: enfermos, sanos o clientes en general.

GESTIÓN Y CALIDAD

Son operaciones destinadas a brindar soluciones integrales a sectores públicos o privados que requieran altos volúmenes de comida, mediante un conjunto de procedimientos dedicados a organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades, recursos humanos y procesos con la finalidad de brindar alimentación, garantizando que las necesidades de los comensales que demandan el servicio sean satisfechas. Todo incluido en un Sistema de Calidad.

La gestión de calidad puede también definirse como una filosofía de gestión empresarial que desarrolla un conjunto de normas relacionadas entre sí y permite a la empresa o institución organizarse de forma eficiente orientándose a las necesidades del cliente o usuario y a la mejora interna de los procesos.

Un Sistema de calidad comprende la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para llevar a adelante la gestión de calidad.

La calidad es un camino constante a recorrer, porque siempre se pueden hacer mejoras y ese es nuestro principal desafío.

El Sistema de Calidad se implementa con diferentes sistemas, de acuerdo al servicio a establecer.

Se puede implementar con Normas ISO, HACCP, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA, cada uno se adecuará al tipo, tamaño y población a atender.

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

Por el tipo de administración

Los Servicios de Alimentación según el tipo de administración se dividen en COMERCIALES corresponden a restaurantes y afines, los mismos son establecimientos destinados para el uso exclusivo de la preparación y expendio de alimentos y bebidas, también incluye las cafeterías, restaurantes de comidas rápidas, confiterías, bares y hoteles.

Otros establecimientos comerciales son los autoservicios como supermercados, hipermercados, patios de comida y cadenas de autoservicios de menor escala.

Se caracterizan porque el usuario generalmente abona lo consumido.



← **COMERCIAL**

NO COMERCIAL →



NO COMERCIALES, destinados a asistir alimentación a un número importante de comensales. A su vez estos pueden ser autoadministrables o propios o tercerizados.

Por lo general el servicio no es abonado por el usuario. Según su contrato de trabajo, incluye su ración alimentaria y es otorgada por su empleador, a través de convenios, establecidos con los Gremios que rigen las diferentes actividades.

Por la modalidad de contratación

El Servicio de Alimentación Contratado (tercerizados), se concesiona o contrata a una empresa gastronómica que se hace cargo de toda la operación alimentaria, bajo los criterios y necesidades marcadas por la institución contratante. La empresa contratada, factura por la cantidad de servicios prestados y el contratante no debe preocuparse de ningún otro costo relativo a la alimentación ya que todo está incluido dentro de la cotización.

Los servicios que dependen de un ente público actúan a través de un acto licitatorio mediante un Pliego de Bases y Condiciones, que es el instrumento legal para la contratación, administración, gestión y fiscalización del contrato. Estas contrataciones tienen un tiempo de duración, se llama a licitación por un nuevo contrato, aproximadamente cada dos años.

El Pliego de Bases y Condiciones especifica el tipo de Servicio, la modalidad del mismo, a quienes va dirigido. Detalla las Obligaciones y derechos del contratante y el oferente, indicando qué deben cumplir en la contratación cada uno de los mismos. Indicando los elementos que el contratante debe ofrecer a la empresa contratada para realizar los diferentes procesos y cumplir con el objetivo fundamental, la entrega de una alimentación sana e inocua.

El PBC, posee los instrumentos legales para realizar la contratación, indicando el objetivo del acto licitatorio, enumera los diferentes establecimientos, el número de raciones a servir, las características de la alimentación. También indica la forma de presentar la oferta, los requisitos para poder presentarse como oferente y los pasos a seguir para la adjudicación del servicio.

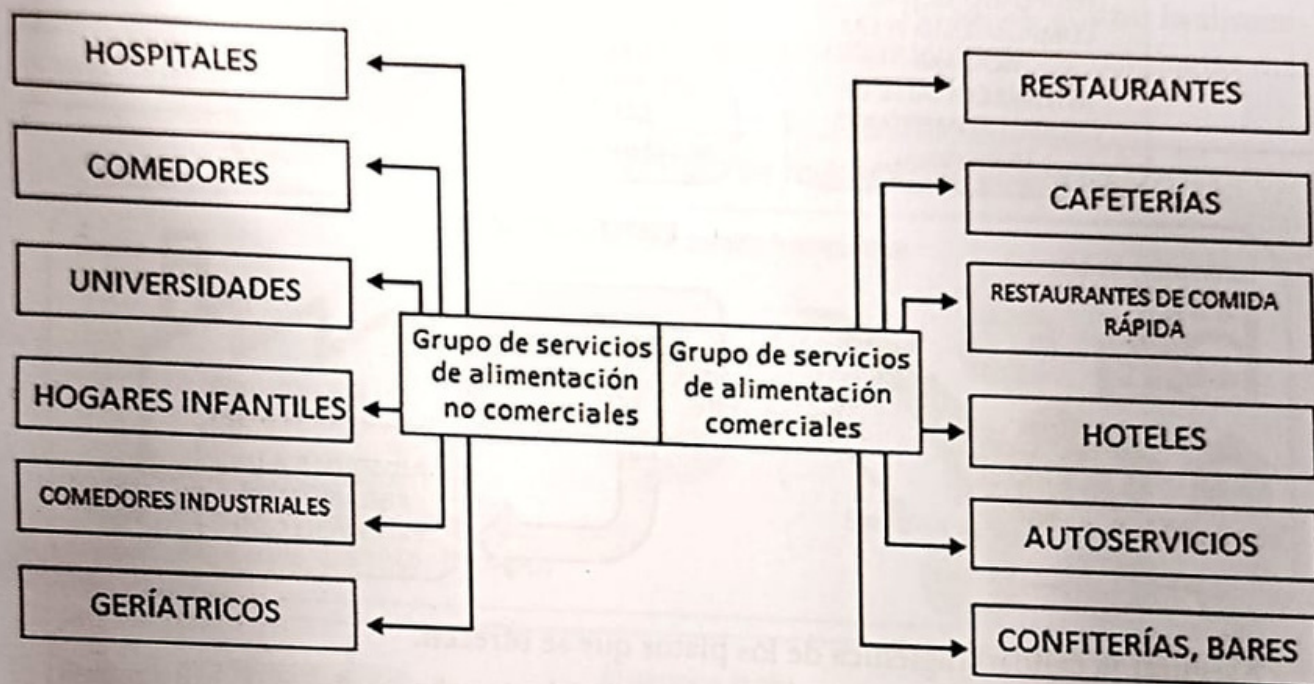
En las Cláusulas particulares se debe destacar, que la fiscalización del cumplimiento de la calidad de la prestación es realizada por el Servicio de Alimentación, el pliego marca la manera de sancionar a la empresa si no cumple con lo solicitado en la contratación. Destaca la obligación de la empresa contratada, a recibir entidades de fiscalización del servicio tanto en su aspecto bromatológico como por ej. Dirección de Bromatología y la parte administrativa y económica es fiscalizada por el Área contable del Ministerio de Salud. Si existiera alguna infracción, se labran actas de incumplimiento, recibiendo sanciones económicas que corresponde a porcentajes de facturación según sea la falta realizada.

Los establecimientos privados realizan un Concurso de Precios, conformando un contrato por el cual se especifican las necesidades y características de la alimentación y las pautas comerciales a cumplir por el contratado y contratante. La empresa contratan-

dades, colegios, refugios, centros de readaptación, jardines maternos, residencias psiquiátricas y en general todas aquellas que atiendan a un grupo determinado de personas.

También se incluyen los servicios de catering a transportes aéreos, navales y/ o terrestres.

Un Servicio de Alimentación puede tener las características de las diferentes calificaciones, por Ej. Un servicio **asistencial** puede manejarse por **autogestión** o ser **tercerizado**.



OBJETIVO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

El objetivo del Servicio de Alimentación es ofrecer al usuario preparaciones de calidad y seguras, cubriendo el requerimiento calórico, apetencias y gustos según necesidades.

Hay características organolépticas de alimentos que no refieren o no aseguran la inocuidad de las preparaciones a servir, por lo tanto debemos implementar mecanismos de verificación para prevenir la contaminación a lo largo de todos los procesos, desde el ingreso del alimento al establecimiento hasta que llega al comensal.

Las instituciones deben tener una política de seguridad alimentaria dentro de su sistema de gestión de calidad, esta política permite que las condiciones en las que el Servicio de Alimentación produce las raciones alimentarias sean seguras e inocuas, estableciendo normativas de acuerdo a un marco referencial oficial (CAA) Código Alimentario Argentino, que defina la metodología de trabajo más adecuada.

Para determinar los objetivos de un SA, debemos realizar un relevamiento del servicio que vamos a implementar, espacio donde se va ubicar, cantidad y características de los clientes o usuarios a atender. Si ya está instalado, se observará las deficiencias para realizar mejoras y optimizar el mismo.

te determinará la manera de fiscalización del servicio y de sancionar si existiera un no cumplimiento de los requerimientos enunciados en el contrato.

Se implementará o definirá una política de calidad y objetivos que regirán la contratación, permitiendo brindar a los usuarios un servicio de excelente calidad. Para cumplir con el objetivo principal: brindar una alimentación inocua.

Otro tipo, son los Servicios de Alimentación que se manejan por AUTOGESTIÓN, el personal, la provisión de materia prima, todas las etapas de la producción depende de la institución para la que realiza el servicio.

En la Autogestión, quien presta los servicios es el propio establecimiento, por lo que en el diseño del sistema, el enfoque debe estar en definir los requisitos internos y con qué operatividad llevarlos a cabo. Será necesario tener claro un mapa de procesos internos y desarrollar cada uno de ellos hasta hacerlos procedimientos, instrucciones, registros y otros documentos de gestión.

Según a la población que esté dirigida el servicio de alimentación puede ser

ASISTENCIAL: brinda alimentación a instituciones como hospitales, clínicas, geriátricos, el mismo tiene la responsabilidad de satisfacer las necesidades nutricionales por la patología del enfermo atendiendo los gustos, hábitos y costumbres.



ASISTENCIAL

COLECTIVO



Servicios de Alimentación COLECTIVOS atienden a establecimientos que proveen alimentación por autogestión o tercerizados a instituciones y dependencias gubernamentales públicas descentralizadas. Así como también a fábricas, empresas, universi-