

CONFERENCIA

Servicios de alimentación en Argentina

PERSPECTIVA EN NUTRICIÓN HUMANA
ISSN 0124 - 4108
Separata 40 años. Agosto 2005
Universidad de Antioquia Medellín, Colombia

Lic. Marcela LEAL Director Carrera Licenciatura en Nutrición
Universidad Maimonides

INTRODUCCIÓN

El segmento más importante de la gastronomía, en cuanto al volumen de las raciones comercializadas es el de CATERING, un rubro cada vez más alejado de lo artesanal y más próximo a una verdadera industrialización en la elaboración de comidas.

Se entiende por Catering a la provisión de comidas para grandes grupos humanos y puede ser terrestre, aéreo o marítimo.

Existen servicios de Catering institucional, escolar, hospitalario y comercial, y en todos los casos, la elaboración tanto puede realizarse en una cocina ubicada en el mismo lugar de consumo como en una cocina centralizada y alejada del lugar de consumo.

A su vez las raciones pueden distribuirse calientes, frías, congeladas, deshidratadas, esterilizadas o irradiadas.

El CATERING comercial abastece a restaurantes, comedores de empresas diversas, hoteles, banquetes, eventos especiales y empresas del transporte. El CATERING aéreo se encuadra dentro del Comercial; donde a los menús tradicionales se suman los especiales como musulmanes, kosher, vegetarianos, aptos para diabéticos, para cardíacos, para distintos grupos biológicos (lactantes por ejemplo), y cocinas típicas de diversos países.

Los primeros servicios de Catering en Argentina se realizaron hace medio siglo y los destinatarios fueron chicos en edad escolar que asistían a colonias de

vacaciones. En esa época, empresas que daban de comer a su personal o instituciones hospitalarias que alimentaban a sus pacientes lo hacían a través de su propia gestión. Este sistema se conocía como autogestión. Con el tiempo y cada vez más se fue recurriendo a Concesionarios, empresas que se fueron especializando en la alimentación de grandes grupos humanos, quienes elevaron la calidad nutricional, organoléptica y microbiológica de las raciones, ofreciendo además una sensible reducción de los costos.

En la actualidad, los concesionarios de comedores, que están al frente de importantes empresas de Catering, elaboran anualmente millones de raciones destinadas a:

- Catering Institucional. Empresas, fábricas, bancos, reparticiones públicas nacionales, provinciales y municipales.
- Catering Escolar. Guarderías, jardines maternos, colegios, escuelas, universidades.
- Catering Hospitalario. Cínicas, sanatorios, hospitales, psiquiátricos, geriátricos.
- Catering Comercial. Hoteles, restaurantes, banquetes, clubes, countries, empresas de transporte, etc.

Los cambios en las costumbres alimentarias de las zonas urbanas, están ampliando los territorios de las empresas de Catering.

Procedimiento por el cual una Institución (tanto pública como privada) contrata a una Empresa Concesionaria: LICITACIÓN.

Modelo de la Licitación de los Hospitales y Centros de Salud Autorizados dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Capital Federal):

Rubro que Licita. Contratación de un servicio de elaboración y distribución de Comidas destinado a la población hospitalaria y personal autorizado.

Características de la Prestación:

- Lugar de preparación de las comidas.
- Duración del servicio: inicio y finalización.
- Días y horarios de la prestación.
- Tipos de menús a ofrecer. Cantidades estimativas y gramaje neto mínimo para cada una de las preparaciones.
- Conformación de las raciones: desayunos, almuerzos, meriendas, cenas, refuerzos de sobrealimentación, colaciones, regímenes individuales, dietas líquidas y alimentación por vía de excepción.
- Fórmulas lácteas estériles.
- Provisión de material descartable. Material descartable no reciclable para pacientes con características especiales: inmunosuprimidos, infectocontagiosos.
- Set de alimentación enteral descartable.

Cantidades estimadas de raciones completas diarias. La facturación se realiza conforme a las raciones servidas a pacientes y personal autorizado: Servicio Real Prestado.

Calidad de las preparaciones. Los alimentos a suministrar serán de primera calidad, elaboración diaria y características organolépticas satisfactorias. Todas las preparaciones deberán realizarse el día del consumo a excepción de postres y entradas que requieren un enfriamiento (18 horas). La referencia es el Código Alimentario Argentino en vigencia.

Balanzas. En cada establecimiento asistencial funcionarán dos (2) balanzas que deberá proveer el Adjudicatario. Será de hasta 1 Kg. de capacidad, con sensibilidad de hasta diez (10) gramos y deben encontrarse en perfecto estado de

funcionamiento y exactamente calibradas y habilitadas por el Organismo de Pesos y Medidas dependiente del G.C.B.A.

Forma de Entrega. El adjudicatario entregará a cada paciente el servicio completo, quedando a su cargo el retiro de la vajilla y su posterior lavado.

Si el establecimiento hospitalario contara con Carros Térmicos Portabanderas, la comida será servida en la planta Cocina.

Si contara con Carros Térmicos a Granel, la comida será transportada y distribuida en bandejas individuales en los Offices de la Unidad de Internación.

Cantidad Mínima y Necesaria de Personal según el Número de Raciones:

Área Cocina.

Número de Raciones	Total	Cocineros	Ayudantes	Peones
Hasta 100	3	1	1	1
Hasta 200	5	1	2	2
Hasta 400	6	2	2	2
Hasta 600	8	2	3	3
Hasta 800	11	3	4	4
Hasta 1800	14	4	6	4

Otras Especificaciones mencionadas en el Pliego de Licitación son:

- Designación de Representantes.
Integración de acopio de víveres en depósito.
- Higienización de los locales.
Conservación de los bienes cedidos en uso.
- Características del sector destinado

para la preparación de fórmulas líquidas y/o especiales.

- Comportamiento y lugares de circulación del personal.
- Habilitación de un Libro de Observaciones.
- Elementos y mercadería de propiedad del adjudicatario.
- Desinsectización y desratización.
- Elementos contra incendios.

- Continuidad de los servicios.
- Seguros. Accidentes de trabajo, responsabilidad civil y seguro contra incendios.

Son obligaciones del GCBA:

- Cesión de Bienes. Instalaciones y equipamiento existente en cocina y sector de preparaciones líquidas.
- Son instalaciones propias del sector: redes de gas, redes de agua, desagües y electricidad.
- Planta edilicia de todos los sectores que hacen al servicio integral de la prestación.
- Locales para depósito de víveres.
- Comedor para personal autorizado.
- Carros térmicos transportadores de comidas.
- Vajilla.
- Autoclaves. Esterilizadores terminales. Piletas de pasteurización. Marmitas. Máquina de lavado de biberones. Licuadoras. Batidores. Balanzas de alta precisión. Reloj. Heladeras.

Perfil del Nutricionista en una Empresa Privada (Concesionaria o Elaboradora de Comidas Preparadas):

ÁREA GERENCIAL

Requisitos para el cargo.

- Título de Licenciado en Nutrición o Nutricionista Dietista expedido por Universidades públicas o privadas.
- Antecedente: Experiencia en conducción de Servicios y manejo de personal, no menor de 10 años.
- Ingreso. Evaluación de antecedentes. Entrevista personal. Prueba de competencia. Aval de ética expedido pro la Asociación profesional de su jurisdicción.

Descripción de Funciones: el nutricionista

Gerente deberá resolver la problemática referida a:

- Interpretar, elaborar y reformular los pliegos de bases y condiciones.
- Estimar las necesidades de recursos humanos y equipo para cada prestación.
- Actuar de intermediario entre el nivel de conducción y los niveles de supervisión y operativos.
- Participar en la selección de personal.
- Capacitar formal e informalmente sobre diferentes temas inherentes a la empresa.
- Evaluar los resultados de cada emprendimiento.
- Representar a la empresa en eventos Científicos, Comerciales y Sociales.
- Realizar intercambio con gerentes de otras empresas o instituciones.
- Generar mecanismos de información a nivel superior y operativo y realizar intercambio de experiencias.

ÁREA DE SUPERVISIÓN

Requisitos para el cargo:

- Título: igual.
- Antecedentes. Acreditar no menos de 5 años de experiencia en tareas de supervisión de personal asignado a áreas de elaboración y manejo de personal.
- Ingreso. Igual.

Descripción de funciones (para plantas de elaboración de alimentos y efectores):

- Supervisar las tareas de los nutricionistas y encargados asignados a las plantas de elaboración y enviar semanalmente un Informe al gerente Técnico.
- Elaborar las normas y procedimientos para los diferentes sectores del área de acuerdo al pliego de bases y condiciones.

- c) Diseñar instrumentos para evaluar la satisfacción de los usuarios.
- d) Evaluar los resultados, raciones servidas, consumos, desperdicios.
- e) Capacitar a los nutricionistas y encargados del nivel operativo.
- f) Participar en reuniones con el Gerente Operativo y reemplazarlo en caso de ausencia.
- g) Recepcionar los alimentos que llegan al depósito de la planta elaboradora de alimentos.
- h) Controlar la entrada y salida de víveres.
- i) Supervisar el registro correcto de la documentación antes de ser elevado al nivel superior.

ÁREA OPERATIVA

Requisitos para el cargo:

- a) Título. Igual
- b) Antecedentes. Acreditar una pasantía o trabajos anteriores similares.
- c) Ingreso. Igual.

Descripción de tareas:

- a) Distribuir y controlar las tareas de los cocineros, ayudantes y peones para lograr un producto excelente en calidad y cantidad.
- b) Supervisar el manejo correcto del personal en cuanto a su higiene personal, la higiene del lugar y los procedimientos adecuados.
- c) Articular con los Nutricionistas de los efectores los procedimientos a llevar a cabo para obtener el producto determinado en los pliegos de bases y condiciones.
- d) Confeccionar los registros administrativos que le sean requeridos.
- e) Monitorear el cumplimiento de las Normas de Calidad, Normas de Procedimientos y Normas de funciones asignadas al personal.

Formas de elaboración, distribución y

consumo de las comidas preparadas en los servicios de alimentación:

I. Racionamiento en crudo. Es el sistema por el cual una Empresa Concesionaria envía los víveres secos, frescos, refrigerados y/o congelados a un establecimiento. La elaboración de los mismos se realiza con personal de la institución contratista.

II. Servicio privatizado o concesionado. Por este sistema la empresa ha sido contratada para realizar la operatoria total (compra, elaboración y distribución) de la comida preparada.

III. Distribución refrigerada. Se puede servir en los propios envases o bien envasar en otros a una temperatura mayor o igual a 85°C para pasteurizar el envase. Los recipientes pueden ser bandejas de aluminio semirígido, bandejas de plástico, bandejas de cartón revestido en plástico, bandejas de acero inoxidable. Bolsas de laminados plásticos termosoldables. Se aconseja el enfriamiento rápido luego de la cocción, en cámaras o túneles de enfriamiento con convección forzada de aire y se prolonga hasta llegar a los 3°C en el núcleo del producto. A mayor velocidad de enfriamiento, mayor calidad global del plato y por esto es interesante el equipo criogénico. La temperatura de almacenamiento es de 0 a 3°C y la humedad relativa del 95% para evitar desecación superficial de la comida. Algunas modificaciones de sabor comienzan a los 6-7 días de almacenamiento, pero por razones de seguridad se establece un máximo de 3 días en la elaboración y el consumo. La regeneración se suele verificar en hornos de convección forzada o natural y también en infrarrojos y microondas. En envases herméticos (bolsas) puede ser por inmersión en agua de ebullición

con temperatura mayor o igual a 65°C (80/85°C en algunos casos).

IV. Comidas Refrigeradas Pasteurizadas. Las comidas recién preparadas se envasan a temperatura superior a los 80°C mínimo en bolsas de 3 a 6 raciones. Se pasteuriza a 80°C mínimo el núcleo durante 3 minutos. Luego se enfrían y almacenan en refrigeración. Tienen una vida útil de 8 días.

V. Comidas Deshidratadas. Estas comidas son servidas en empresas, industrias, hospitales, escuelas por ejemplo. Las raciones, con carne vacuna y de pollo, precocidas y esterilizadas que no requieren cadena de frío para su conservación, se mantienen óptimas con garantía de 6 meses en sus envases originales. Estos platos se caracterizan por la simplicidad de la preparación, dado que sólo requieren agregar agua en su debida proporción y cocina durante 20 o 30 minutos, economizando combustible, mano de obra, utensilios, variedad de recipientes, condimentos, etc. Se simplifica la diversidad de compras de materias primas, la preparación, la calidad. Se entregan en cajas que contienen 10 paquetes de 26 raciones cada uno.

Algunas de las comidas son:

- Arroz a la española.
- Arroz a la portuguesa.
- Arroz primavera.
- Mondongo a la portuguesa o a la española.
- Guiso de trigo, guiso campero, guiso de lentejas, guiso de arvejas.
- Polenta tipo argentino.
- Fideos con salsa de tomate. Fideos a la parmesana.
- Locro norteño.
- Arvejas primavera.

- Risotto con hongos.
- Puré de papas instantáneo.

La LIOFILIZACIÓN es una opción en el secado de platos precocidos obteniéndose mejor calidad a la convencional de secado. Este sistema congela los alimentos y sublima el hielo formado. La ausencia de la fase líquida y el tratamiento térmico suave disminuye las alteraciones de los nutrientes y de los principios aromáticos de los alimentos.

VI. Verduras Congeladas. Los vegetales precocidos supercongelados proveen las siguientes características:

- Verduras sin agregados químicos.
- Menor costo por porción.
- Rendimiento total, no tienen desperdicios.
- No requieren mano de obra para su limpieza.
- Mayor calidad que la verdura de verdulería o de lata.
- Disponible todo el año.
- Calidad uniforme durante todo el año.
- Higiene total.
- Mejor sabor.
- Mejor presentación el plato cuando se sirve.
- Dura 18 meses en el freezer.

VII. Sistema On Pack. Este sistema toma los principios básicos del sistema COOK CHILL desarrollado para Cocinas Centralizadas y lo traslada a un equipo de elevada capacidad de producción que lo hace especialmente apto para grandes proveedores del mercado institucional. El sistema Cook Chill es un sistema de producción anticipada donde los alimentos se cocinan hasta su punto justo seguido de un rápido enfriamiento y almacenaje bajo estrictos controles de temperatura. El sistema se utiliza para alimentos tales como salsas, sopas, pulpas de

frutas, huevo líquido, mayonesa, ketchup, mostaza. Es posible trabajar productos líquidos con sólidos en suspensión (salsa con trozos de carne por ejemplo).

Es apto para operar con tanto con producto frío (huevo líquido) como con producto caliente a temperaturas del orden de los 95 °C (salsa de tomate).

En cuanto a los materiales de envase, se trata de películas coextruidas, con barrera al paso de oxígeno, lo que previene de oxidaciones en los alimentos envasados (que se traducen en cambios de color, sabor, enranciamiento, etc.) y permite prolongar la vida útil del producto envasado. Los envases deben poseer alta resistencia mecánica, tanto del material de envase como de las áreas termoselladas.

VIII. Sistema de Retermización en Bandejas Térmicas. El sistema es adecuado para ser usado con producción anticipada de alimentos. Luego que la comida fue preparada, y rápidamente enfriada es almacenada en cámaras refrigeradoras. Las comidas son racionadas en frío y porcionadas en bandejas seccionadas, especialmente diseñadas, y cubiertas con una tapa térmica. Las bandejas completas son cargadas luego en un "Carro de Retermización", cada una sobre un estante, y almacenadas en "Refrigeradores de Retermización" ubicados en el lugar de destino (unidades individuales) en la cocina central (grandes unidades con capacidad para varios carros). El ciclo de Retermización programado computarizado se inicia 36 minutos antes del servicio. Durante este ciclo, cada estante del carro de Retermización retermiza cada plato de comida caliente por conducción de

calor. Las comidas permanecen frías, ya que este proceso de Retermización se realiza dentro del refrigerador de Retermización, además se mantienen los ítems calientes de los fríos gracias a la tapa térmica individual de cada bandeja.

Conceptos básicos que debe conocer un nutricionista para instalar y desarrollar su propia empresa de Catering:

- Planteamiento de objetivos.
- Conocimientos y estudios del mercado.
- Definición de los productos a ofrecer.

Definición del ANTEPROYECTO:

- a) formación de equipos de trabajo.
- b) Tipos de productos a elaborar.
- c) Planta física y equipamiento. Fines productivos.
- d) Balance de masas.
- e) Inversiones.
- f) Amortizaciones.
- g) Cronograma de obras de inversiones.
- h) Estudio de factibilidad.

Definición del PROYECTO:

- a) Ingeniería de detalle.
- b) Sistema constructivo a aplicar.
- c) Normas higiénico sanitarias.
- d) Líneas de producción, máquinas, equipos.
- e) Procesos productivos.
- f) Sistema de conservación de los productos.

Condiciones y control de las materias primas a procesar:

- a) selección.
- b) Calidad.
- c) Manipuleo.
- d) Conservación.
- e) Vida útil.
- f) Parámetros de control y conservación a aplicar.

Procesos de elaboración, sistemas de elaboración en función de las diferentes materias primas que la componen:

- a) comidas enfriadas.
- b) Comidas congeladas.
- c) Comidas cocidas.
- d) Comidas termoestabilizadas.
- e) Catering escolar, institucional, hospitalario, comercial y para transporte aéreo.

Control de calidad. Aplicación del sistema HACCP desde la materia prima hasta el consumidor.

- a) Calidad sensorial.
- b) Calidad nutricional.
- c) Calidad microbiológica.

Materiales de envase.

Sistemas de transporte y distribución.

Ejemplos de proyectos de participación en servicios de alimentos:

- Estudio de Investigación "Carnes Rojas y Lípidos" de la Sociedad Argentina de Cardiología.
- Gerenciamiento del Catering del Dr. Cormillot: Viandas Hipocalóricas distribuidas a pacientes en tratamiento de descenso de peso.
- Desarrollo de nuevos productos: Repostería saludable.
- Sistema de Distribución de Comidas Congeladas en Hospitales de la provincia de Buenos Aires.
- Programa de Capacitación y entrenamiento del Recurso Humano involucrado. Libretas Sanitarias.

Tendencias en el consumo de alimentos: NUESTRO DESAFÍO COMO PROFESIONALES EN NUTRICIÓN:

UN NUEVO CONSUMIDOR

Dispuesto a hacer valer sus derechos.

Reclama información y especificaciones claras, valora la honestidad y las responsabilidades comerciales.

EI ENCAPSULAMIENTO

Se profundiza el refugio social, familiar o edilicio frente a un mundo que se percibe cada vez más inseguro y agresivo. Se tiende a la facilidad, la sencillez, el ahorro de tiempo.

PEQUEÑAS GRATIFICACIONES. Se tiende a un estilo de consumo regido por la calidad y el valor reemplazará la imagen. El consumo estará relacionado a la gratificación personal.

BÚSQUEDA DE LA INDIVIDUACIÓN. Se revalorizarán las etnias y las identidades particulares, y las marcas tendrán en cuenta esta tendencia.

REDEFINICIÓN DE LA IDEA DE EDAD. El aumento de la esperanza de vida amplía cada vez más los períodos de adolescencia y juventud.

ESFUERZO SALUDABLE. La salud se percibe como un bien apreciado y la base de su cuidado no se delega en médicos ni autoridades.

El panorama expuesto exige y obliga a realizar una Capacitación actualizada en estos temas a fin de insertarnos en un mercado capaz de incorporar a los profesionales en nutrición idóneos en ello.

Lic. Marcela Leal

Director Carrera Licenciatura en Nutrición
Universidad Maimonides.

nutricion@maimonides.edu
mleal@sinectis.com.ar