

## Servicios para comedores de empresas

**Autor:** Jorge M. Ramallo **Fecha:** 23-07-2009

**Temática:** Operaciones

**Nivel:** N1- Gestores / Directores de Unidad de Negocio

**Focus:** General

**Resumen:** Si algo tiene de fascinante nuestra actividad es la multiplicidad de opciones que se presentan para desarrollarla. En los últimos años me ha tocado intervenir en un par de proyectos de reconversión y desde hace un par de meses en el desarrollo de un nuevo comedor.

Si algo tiene de fascinante nuestra actividad es la multiplicidad de opciones que se presentan para desarrollarla. En los últimos años me ha tocado intervenir en un par de proyectos de reconversión y desde hace un par de meses en el desarrollo de un nuevo comedor.

El desafío es por sí mismo interesante ya que lograr brindar un servicio acorde a las necesidades es grande. Un comedor empresario representa más que un servicio de comidas, es un servicio adicional que la empresa brinda a sus empleados como parte de un plan general de beneficios a su personal y forma parte importante dentro de la política y estrategias.

La mala alimentación afecta no sólo a la salud de los trabajadores, sino también la productividad de la empresa.

Promocionar buenos hábitos alimentarios en el entorno laboral debe ser considerado como una inversión, con beneficios tanto para la compañía como para la calidad de vida de los empleados. Una dieta saludable en el lugar de trabajo no sólo reduce costos al disminuir las causas del ausentismo por enfermedades, sino que aumenta la productividad, revaloriza la imagen de la compañía y ayuda a conservar los recursos humanos.

Desde luego no es lo mismo un servicio montado para atender al personal administrativo que para operarios que en su trabajo requieren de gran esfuerzo físico. Las dietas deben preverse para satisfacer las necesidades de alimentación de acuerdo a las características de los comensales, teniendo en cuenta los aportes nutricionales.

Naturalmente uno de los aspectos a cuidar es la higiene en la manipulación de los alimentos. El personal deberá ser capacitado en esta área a efectos de evitar situaciones de riesgo. Comer en el trabajo debe ser algo seguro porque si hay una intoxicación y una gran cantidad de empleados enferma, la empresa tendrá problemas directos de productividad y cuestionamientos del resto de los empleados.

Para que sea balanceado, el plan alimentario institucional debe estar diseñado por profesionales que prevean una adecuada distribución de hidratos de carbono, proteínas y tipos de grasas. La mayoría de las empresas que ofrecen el servicio de alimentación institucional contemplan este aspecto y sus menús son planificados por un especialista.

Nuestra consultora fue recientemente contratada por una gran empresa argentina para el desarrollo del comedor para una población de aproximadamente 500 personas, para lo cual hemos tenido en cuenta los aspectos mencionados. A continuación, a modo de ejemplo, transcribo parte del proyecto desarrollado:

### Objetivos:

- Ofrecer al personal de la planta un beneficio adicional para la hora del almuerzo, favoreciendo la motivación para el trabajo.
- Aumentar el rendimiento y valorizar la imagen de la compañía.
- Favorecer los buenos hábitos alimentarios del personal beneficiando su calidad de vida.
- Satisfacer las necesidades de todas las jerarquías de la empresa ofreciendo un ámbito agradable que favorezca la distensión y la integración del personal.

De acuerdo a lo solicitado hemos realizado una evaluación de la instalación del comedor de personal con capacidad total de 400 personas sentadas.

El desarrollo del mismo se basó en los datos y necesidades proporcionadas por la empresa. Como datos para evaluarlo, la empresa se dedica a la fabricación de artefactos de cerámica para el baño, los trabajadores cumplen jornadas de 8 hs. Y tienen media hora para el almuerzo, actualmente cada uno procura su almuerzo y no tienen un lugar delimitado para ello. Como un viejo anhelo, la empresa quiere en esta instancia ofrecer el servicio de comedor como una forma de cumplir con

sus empleados y generar mayor motivación.

Se ha contemplado el desarrollo del espacio asignado teniendo en cuenta la operación en cuanto a la población actual y crecimiento futuro de la misma. En una superficie de aproximadamente 800 m<sup>2</sup> se ha generado el área de elaboración y el sector de salón comedor, que a su vez podrá ser usado como un SUM, para otras actividades.

En este sentido se ha desarrollado un área de elaboración con capacidad de atender al personal actual de forma ágil y contemplando las normas de manejo higiénico de los alimentos, donde hemos previsto el control operativo total, evitando todo cruce antihigiénico y conservando la circulación de los productos alimenticios.

Se han previsto los circuitos funcionales internos para generar una producción de alimentos con baja cantidad de mano de obra, los espacios en el área de elaboración fueron previstos para ser operados por una dotación de doce personas.

A tal efecto se ha previsto dotar a la cocina con moderno equipamiento que permitirá un gran volumen de producción, agilizando el servicio y que por su calidad contemplan su uso intensivo garantizando su durabilidad.

Al mismo tiempo, se generaron tres líneas de servicio para reducir el tiempo que el personal tomará para servirse los alimentos, teniendo en cuenta los horarios asignados para tal fin.

Para el control de acceso hemos tenido en cuenta la instalación de molinetes en el sector de entrada al comedor, con posibilidad de lectura de tarjetas magnéticas.

El flujo circulatorio está contemplado para realizar un ágil servicio y evitar demoras innecesarias, previendo que el personal ingrese, registre su consumo a partir de los molinetes, retire la bandeja, plato, cubiertos y pan, para pasar luego a las líneas donde se servirá, primero los alimentos fríos y luego los calientes. De ahí pasará a ubicarse en un sector del comedor, retirándose luego por otro sector, previo dejar los residuos, bandejas, platos y cubiertos.

En cuanto a la operación del comedor consideramos la alternativa de generar un sistema de autogestión interna con responsables de cada área y teniendo en cuenta un plan alimentario diseñado por un profesional que prevea una adecuada distribución de los nutrientes.

En otro aspecto se ha tenido en cuenta la generación de un espacio confortable para el personal y que permita otros usos eventuales para la empresa.

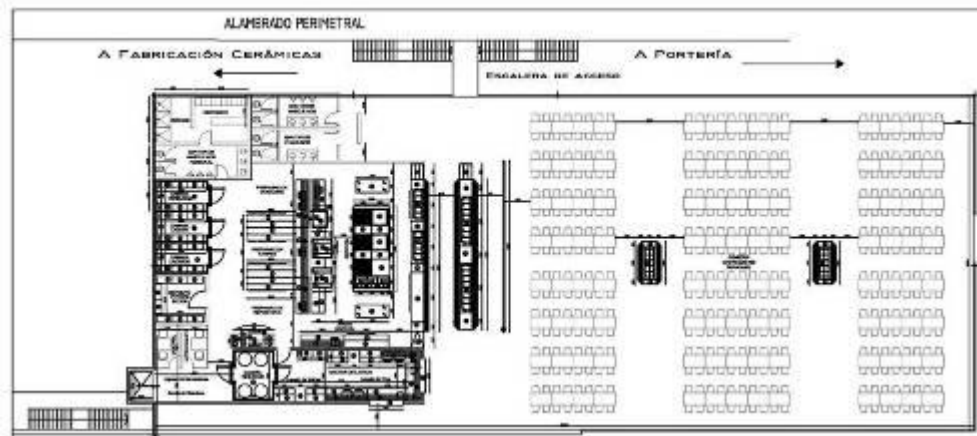
El comedor de personal proyectado, está en condiciones de brindar un servicio altamente eficiente analizado desde su infraestructura, la planificación de las instalaciones y su previsión de funcionamiento.

La empresa en cuestión valora fundamentalmente el servicio que va a poder brindar a sus empleados y el beneficio a la motivación general que dará como resultado.

En cuanto al equipamiento debe tenerse en cuenta la capacidad de producción para el volumen asignado y su posible aumento en el futuro.

Debe verificarse que la maquinaria elegida cumpla con las normas de calidad más altas para asegurar su durabilidad y confiabilidad. Además debe preverse la posibilidad de que en alguna oportunidad uno de los equipos no funcione y por lo mismo tener en cuenta la capacidad instalada para no detener la producción.

En la imagen siguiente puede verse la distribución propuesta:



Al tratarse de un desarrollo nuevo hemos sugerido una distribución funcional para el funcionamiento del comedor que permite un rápido servicio, estimando que 150 personas puedan servirse en un lapso de 10 minutos.

En cuanto al menú, se ha previsto un servicio de entrada, plato principal y postre con bebidas, con una variación semanal y un costo reducido que le permita a la empresa optar entre otorgarlo sin cargo a su personal o de subvencionar parte del mismo.

Para la operación diaria se han previsto depósitos fríos y secos con una capacidad adecuada para mantener un stock de seguridad no mayor a una semana, la idea es trabajar lo más posible con materia prima fresca y de la más alta calidad.

El desarrollo de comedores comunitarios requiere de una planificación muy detallada en función de los objetivos propuestos por la dirección de la empresa, la productividad de la planta depende de poder cumplir con las expectativas de los operarios y empleados para evitar conflictos no deseados.

Debe tener previstas las operaciones diarias de forma fluida permitiendo un servicio ágil y acorde a las características de la actividad, cuidando al mismo tiempo la estructura del menú a ofrecer, de tal forma de no alterar los costos presupuestados a tal efecto.

En la operación diaria debe trabajarse con mucho cuidado con respecto al área de compras ya que no deberemos sobrecargar los stocks con el objetivo de trabajar siempre con productos frescos y evitar los desperdicios, generando al mismo tiempo un reaprovechamiento de los excedentes de producción.

Al tratarse de producción programada con anticipación, tanto el personal destinado a la elaboración como la materia prima necesaria podrán ser establecidos con la debida anticipación, evitando al mismo tiempo costos innecesarios asegurando el resultado.

Jorge Ramallo

Consultor de Restauración en Argentina