

Herramientas para generar evidencia en investigación en servicios de alimentación

Tools to generate evidence in food services research

Alba Lucía Castellanos del Cid, Nut.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Contacto: albadelcid@profesor.usac.edu.gt

Capacidades adquiridas: Al finalizar el artículo, los lectores podrán:

- Aplicar herramientas de investigación en servicios de alimentación para el estudio de procedimientos y flujos de trabajo, medición de costos y rentabilidad y análisis de nutrientes y características de los alimentos.
- Utilizar el análisis documental, entrevistas estructuradas, entrevistas abiertas y observación directa para comprender y optimizar los procedimientos de operación.
- Medir el costo del servicio y la rentabilidad, proporcionando información relevante para conocer mejor a los clientes y satisfacer sus necesidades.

Resumen

Las herramientas de investigación son instrumentos, métodos o técnicas que empleados adecuadamente sirven para generar evidencias que permitan mejorar la práctica de la nutrición en cualquier de sus ámbitos de desarrollo. En el área de servicios de alimentación, se puede estudiar los procedimientos que se llevan a cabo en cualquiera de los sistemas que funcionan dentro del servicio. También se puede investigar aspectos relacionadas con el costo y la rentabilidad de los productos y servicios ofertados. Finalmente, es posible investigar los aspectos nutricionales tanto de las materias primas como de los productos terminados. En conclusión, es necesario conocer herramientas y su aplicación en situaciones específicas tales como aquellas que se dan en servicios de alimentación, para generar información científica, técnica y objetiva necesaria para la toma de decisiones fundamentadas.

Palabras clave: servicio de alimentación, investigación, costos, rentabilidad.

Abstract

Research tools are instruments, methods, or techniques that, when properly used, serve to generate evidence that improves the practice of nutrition in any of its areas of development. In the area of food services, you can study the procedures that are carried out in any of the systems that operate within the service. You can also investigate aspects related to the cost and profitability of the products and services offered. Finally, it is possible to investigate the nutritional aspects of both raw materials and finished products. In conclusion, it is necessary to know tools and their application in specific situations such as those that occur in food services, to generate scientific, technical and objective information necessary for making informed decisions.

Keywords: food service, research, costs, profitability.

Introducción

Las herramientas para generar evidencias en investigación son instrumentos, métodos o técnicas utilizadas para recopilar datos y obtener pruebas sólidas que respalden o refuten una afirmación en el ámbito de la investigación. Estas herramientas desempeñan un papel fundamental en el proceso de investigación, ya que permiten obtener información objetiva y confiable que respalde las conclusiones y hallazgos.

El objetivo de esta revisión fue presentar investigaciones que fueron realizadas en el área de servicios de alimentación; además, citar las herramientas usadas para que puedan ser revisadas a profundidad por los interesados.

Estudio de los procedimientos en los servicios de alimentación

Para el estudio de los procedimientos que se llevan a cabo en cualquiera de los sistemas que funcionan en los servicios de alimentación - la compra, el recibo, el almacenamiento, la producción y la distribución - es posible aplicar el análisis documental de toda la información que se genera dentro del proceso; entrevistas estructuradas con preguntas específicas; y, entrevistas abiertas con personas claves, para complementar la información. Además, se puede realizar la observación directa de los procedimientos. Este análisis de los procedimientos de operación es muy útil para reducir tiempos, esfuerzos y costos invertidos (1).

También es necesario analizar el flujo de trabajo dentro del servicio de alimentación porque permite evaluar y optimizar la eficiencia de las operaciones en las instalaciones. Durante este análisis, se estudian los movimientos y procesos de trabajo para identificar posibles cuellos de botella y realizar mejoras en la productividad. Como herramienta es posible utilizar, listas de verificación basadas en el sistema de aseguramiento de la calidad que se esté aplicando. Adicionalmente, se puede emplear la observación directa de los procedimientos para identificar las diferentes tareas y

problemas que se dan en el flujo de trabajo (2).

Estudios relacionados con la medición de costos y rentabilidad

La medición del costo del servicio y su rentabilidad es fundamental tanto en los servicios de alimentación comercial como institucional. Es importante tener en cuenta que esta medición proporciona información relevante, que permite conocer mejor a los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades (3). Para obtener la información se puede llevar a cabo entrevistas con personas clave y un análisis documental de todos los registros que se generan en los procesos de venta de servicios (4).

Estudios relacionados con el análisis de nutrientes y las características de los alimentos

Actualmente existen diferentes softwares que tienen información de datos de composición de alimentos, diferentes bases de datos de composición específica como la CeliacBase, así como, las guías alimentarias de cada país, que pueden servir para establecer el aporte de energía de los menús y compararlo con los requerimientos de la población (5,6).

En cuanto al estudio que se realiza de las características sensoriales de productos alimenticios nuevos, es posible usar grupos de panelistas entrenados que colaboren en la descripción del producto, así como en la elección de las mejores opciones para el desarrollo del producto final. Asimismo, es factible utilizar procesos como la estandarización de recetas que permitan preparar alimentos que mantengan la calidad sensorial (7).

La aplicación de pruebas de aceptabilidad en niños ha sido, siempre, un reto. Por esta razón se han validado diferentes metodologías, tales como, las tarjetas lúdicas, cuya aplicación se comparó con una escala hedónica facial mixta y el análisis de sobrantes dejados en el plato. En estos estudios se encontró que existía concordancia entre los tres métodos (8). Realizar más investigaciones en este campo es vital, así como la identificación de otras

herramientas para obtener información confiable.

En el último tramo de la presentación se abordó la estimación de porciones servidas para obtener el contenido nutricional de un menú completo. El sistema PlateMate es una innovadora herramienta que utiliza la plataforma de Amazon. Las fotografías de los platos servidos se suben a la plataforma, en donde, un grupo de personas identifica cada alimento y estima las porciones servidas, permitiendo calcular el contenido de nutrientes. Con más investigación, este tipo de herramientas puede ser desarrollado y utilizado en servicios de alimentación (9).

Conclusión

Es importante hacer más investigación en el área de servicios de alimentación puesto que existen pocos artículos recientes de temas específicos, como los que se abordaron en esta presentación. En conclusión, es necesario

conocer herramientas y su aplicación en situaciones específicas tales como aquellas que se dan en servicios de alimentación, para generar información científica, técnica y objetiva necesaria para la toma de decisiones fundamentadas.

Recibido el 15 de noviembre de 2023.

Aceptado para publicación el 15 de diciembre de 2023.

Declaración de conflicto de interés, Los autores declaran no tener conflicto de interés para llevar a cabo esta publicación.

Referencias bibliográficas

1. Montañez-Rufino M, Canto-Maldonado J, Concepción González-Herrera K, Balancán-Zapata A, Lamban-Castillo III P. Procedimiento para el abastecimiento de materia prima en la industria restaurantera. *Ingeniería Industrial* [Internet]. 2019;40(2):213–25. Available from: <http://www.rii.cujae.edu.cu>
2. Alarcón M, Sanhueza A. Process optimization of feeding on a collective food service. *Theoria*. 2011;20(2):7–11.
3. Guerreiro R, Rodrigues Bio S, Vazquez E, Merschmann V. Cost-to-serve measurement and customer profitability analysis. *The International Journal of Logistics Management*. 2008 Nov 7;19(3):389–407.
4. Mora PI, Maticurena Quijije R, Torres HW. Costos de producción: control financiero y su influencia en la rentabilidad operacional del hotel Radisson Guayaquil. *Revista Carácter* [Internet]. 2021;9(1). Available from: www.upacifico.edu.ec/revistacaracter
5. Ñunque M, Salazar L, Valenzuela C. Análisis cuali-cuantitativo de menús infantiles ofrecidos en restaurantes familiares y de comida rápida. *Rev Chil Nutr*. 2015 Dec;42(4):362–8.
6. García Soto L, Martín-Masot R, Nestares MT, Maldonado J. Análisis de menús sin gluten de comedores escolares en granada capital y área metropolitana: ¿son equilibrados? *Nutr Hosp*. 2019;36(4):912–8.
7. Alozie YE, Ene- Obong HN. Recipe standardization, nutrient composition and sensory evaluation of waterleaf (*Talinum triangulare*) and wild spinach (*Gnetum africanum*) soup "afang" commonly consumed in South-south Nigeria. *Food Chem*. 2018 Jan 1;238:65–72.
8. Thimoteo Da Cunha D, Braz R, Botelho A, Stedefeldt E. Métodos para aplicar las pruebas de aceptación para la alimentación escolar: validación de la tarjeta lúdica. *Rev Chil Nutr*. 2013;40(4).
9. Noronha J, Hysen E, Zhang H, Gajos KZ. PlateMate: Crowdsourcing nutrition analysis from food photographs. In: *UIST'11 - Proceedings of the 24th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology*. 2011. p. 1–11.