

REPORTAJE

SERVICIO DE MESA

UNA EXPERIENCIA COMPLETA

En la actualidad, la experiencia gastronómica va mucho más allá del simple acto de comer. Los restaurantes y hoteles han convertido el servicio de mesa en un arte que combina diseño, funcionalidad y sostenibilidad para ofrecer momentos memorables a sus clientes. Desde la elección de la vajilla y los textiles hasta la iluminación y la interacción con el personal, cada detalle cuenta para crear un ambiente único y diferenciado.

> Foto: Resuinsa





^ Foto: Tork

En los últimos años, la percepción del servicio de mesa en la industria de la hotelería y la restauración ha evolucionado significativamente, impulsada por cambios en las expectativas de los clientes, la digitalización y la búsqueda de experiencias más personalizadas. Lo que antes se centraba en la mera eficiencia y cortesía ahora abarca aspectos como la sostenibilidad, la tecnología y la hiperpersonalización del servicio. Esta transformación ha redefinido el papel de los profesionales del sector, convirtiéndolos en embajadores de marca y creadores de experiencias memorables para los comensales.

En relación a esto, Félix Martí, director general de Resuinsa, comenta que la evolución del servicio de mesa ha ido más allá de su función tradicional para convertirse hoy en día en una parte esencial de la experiencia del cliente. Actualmente, en su opinión, “los comensales no solo buscan calidad gastronómica, sino también una mesa bien vestida y un ambiente que complemente la propuesta del establecimiento”. “La percepción del servicio de mesa ha evolucionado hacia una experiencia más personalizada y centrada en la comodidad del cliente. La sostenibilidad, la higiene y la eficiencia operativa se han convertido en prioridades clave”, añade Manuel Candel Alcahud, Comunnity Manager de Laboratorios Vinfer.

Mientras tanto, Sonia Bergmann Gil, gerente nacional de cuentas de NS Calidad, observa que, en los últimos años, la percepción del servicio de mesa ha evolucionado hacia la búsqueda de soluciones más prácticas, funcionales y sostenibles. “La vajilla de melamina ha ganado popularidad debido a su resistencia, ligereza y variedad de diseños. Los establecimientos han comenzado a valorar la durabilidad y facilidad de mantenimiento de estos productos, que ofrecen un aspecto sofisticado sin comprometer la seguridad y la comodidad de los clientes”.

Por otro lado, Maria Jose Esteve, directora de comunicación y marketing de Vayoil Textil, considera que el principal cambio

es que el cliente se ha convertido en el centro de la mesa, nunca mejor dicho, el objetivo es que viva una experiencia memorable y personalizada cuando entra en un restaurante. Por ello, detalla que se valora cada vez más no solo la calidad sino toda la atmósfera que somos capaces de crear alrededor de la mesa. “Los camareros, el personal de servicio, el chef..., adquieren su protagonismo como embajadores de nuestra marca en el que la experiencia personal lo es todo. La iluminación, la decoración, los textiles, la vajilla todo va sumando en este escenario. La tecnología también ha influido con menús digitales, las aplicaciones han cambiado la dinámica para que todo sea más fluido y rápido pero qué decir tiene que hay una parte negativa que es la pérdida del contacto humano”.

Igualmente, Manuel Candel indica que se ha pasado de un servicio estructurado a uno más flexible y centrado en la experiencia del cliente. “La personalización, los menús adaptados a preferencias dietéticas y la interacción con el chef son tendencias en alza”.

En este sentido, el servicio de mesa ya no es solo una cuestión funcional, sino que forma parte de la experiencia gastronómica, de las sensaciones que el cliente se lleva consigo y que ayudan a que vuelva al restaurante. “Si bien la digitalización ha llevado a la incorporación de elementos interactivos, desde cartas digitales hasta mesas con tecnología integrada, los textiles también han evolucionado en este contexto. Lo que llamamos ‘ultrapersonalización’ ha cobrado protagonismo con mantelerías totalmente a medida, que aportan exclusividad e identidad de marca. Así pues, la innovación se plasma tanto en el diseño como en los materiales que se emplean, cuya calidad se logra a lo largo de un proceso de fabricación exigente”, añaden desde Resuinsa.

“Los comensales no solo buscan calidad gastronómica, sino también una mesa bien vestida y un ambiente que complemente la propuesta del establecimiento”

Asimismo, desde NS Calidad determinan que el servicio de mesa ha evolucionado hacia una experiencia más personalizada e interactiva, y la vajilla de melamina ha jugado un papel importante en esta transformación. “Su versatilidad y variedad de diseños permiten adaptarse a las nuevas tendencias de servicio interactivo, donde la presentación del plato se convierte en un elemento de interacción con el cliente. Además, la vajilla de melamina es más segura en entornos con clientes activos y niños, ya que es más resistente a caídas”.

Claves de un servicio impecable

Salir a comer o cenar fuera es uno de los momentos más esperados de la sociedad de hoy en día. Disfrutar de los place-



RESUINSA VISTE LA EXPERIENCIA PARADISIACA DE THANDA ISLAND

Esta isla tropical privada se encuentra frente a las costas de Tanzania e integra una serie de alojamientos caracterizados por el confort y la exclusividad



En pleno océano Índico, donde el cielo se funde con el mar en un azul ininterrumpido, se encuentra Thanda Island, un santuario de descanso y exclusividad. Aquí, los huéspedes disfrutan de un entorno natural impresionante al ubicarse en una isla tropical rodeada de la reserva marina de la Isla de Shungimbili, frente a la costa de Tanzania.

Thanda Island ha sido votada en numerosas ocasiones por los World Travel Awards como la isla privada líder en el mundo. Los huéspedes viven la máxima comodidad en este lugar histórico que ofrece desconexión a la par que aventura gracias al entorno en el que se encuentra. Por ello, cada detalle está pensado para ofrecer una estancia inolvidable y los textiles de Resuinsa se han convertido en una parte esencial. La compañía ha elaborado una línea de artículos textiles para las habitaciones del establecimiento en la que se aúnan la calidad, el confort y el diseño.

Thanda Island: un sueño hecho realidad

En el idioma zulú, Thanda significa amor; amor por un lugar que se fraguó a través de la visión que tuvieron sus fundadores y propietarios Christin y Dan Olofsson, quienes soñaron con una aventura africana que pudieran compartir con familiares y amigos. Este viaje fascinante desembocó en Thanda Island, un destino que se ha convertido en una vivencia en sí mismo.

Sus cinco villas y dos bandas tanzanas (alojamiento tradicional del país) reflejan el cuidado en cada detalle, aspecto que Resuinsa ha tenido en cuenta a la hora de vestir las habitaciones. Uno de los productos que la compañía ha realizado para garan-



tizar la calidad y el descanso de los huéspedes son las sábanas de 500 hilos. De esta manera, cada noche se convierte en una experiencia única gracias a su suavidad y frescura.

Entre otras cosas, Resuinsa también ha dotado a Thanda Island de una extensa carta de almohadas. Así, cada huésped puede elegir la almohada que mejor se adapte a sus preferencias. Este elemento personalizado asegura que cada visitante disfrute de noches de sueño reparador, despertando renovado y listo para disfrutar de todas las maravillas que la zona tiene para ofrecer.

Además, los textiles de Resuinsa cuentan con certificaciones que garantizan procesos de fabricación respetuosos con el medio ambiente. Por ello, el alojamiento ofrece un valor añadido en materia de sostenibilidad para que los huéspedes tengan una garantía más que distingue a Thanda Island como un destino consciente y comprometido con el planeta.

www.resuinsa.com
resuinsa@resuinsa.com
963916805



^ Foto: Vayoil Textil



^ Foto: Vayoil Textil

res de la comida se ha convertido en una de las principales elecciones para socializar con familia, amigos e incluso compañeros de trabajo. Es evidente que, a la hora de elegir un restaurante al que ir, lo más importante debe ser la comida. Pero, tal y como explica María Jose Esteve, igual que la comida entra por los ojos, también lo hace el sitio. “El ambiente del restaurante, su diseño y decoración de interiores pueden decantar la balanza de un lado u otro. Al final, se busca la experiencia completa en la que disfrutar con los cinco sentidos de todo lo que hay alrededor. Para que esto ocurra, a la buena experiencia culinaria hay que sumar un excelente servicio (rapidez, amabilidad y limpieza principalmente) y un entorno confortable agradable en el que todos los elementos que configuran esa puesta en escena tienen un papel”.

En este sentido, Sonia Bergmann Gil concreta que los elementos clave para un servicio de mesa impecable incluyen la presentación adecuada de los platos, la calidad de los utensilios y la vajilla. “La vajilla de melamina no solo ofrece un aspecto estéticamente atractivo, sino que también es práctica para los camareros, debido a su ligereza y resistencia. Además, se puede personalizar con diferentes colores y diseños, lo que permite adaptarse al estilo de cada restaurante u hotel”.

Mientras tanto, Félix Martí añade que un servicio de mesa impecable comienza con la calidad de los textiles. La mantelería cumple una función estética, aporta confort al comensal y refuerza la identidad del establecimiento. “Los clientes valoran una mesa bien vestida, con tejidos agradables al tacto, perfectamente limpios y con acabados elegantes”.

Además, continúa explicando que la coherencia del diseño con la decoración del establecimiento, la combinación de colores y la elección de materiales adecuados para cada tipo de servicio marcan la diferencia en un mercado con elevada competencia. Asimismo, el uso de la mantelería es sinónimo de higiene, otro factor que se ha convertido en fundamental en los últimos años.

Como se observa, la importancia de los textiles es innegable su papel decorativo y funcional se incrementa, sin olvidar que deben cumplir unas normativas técnicas muy específicas que sólo son capaces de ofrecer empresas en las que la calidad sea el punto de partida prioritario, tanto de producto, como del proceso productivo. “Una de las demandas que priorizan los clientes de Vayoil es que la prenda sea duradera, es decir, que tenga una alta resistencia al uso y al proceso de lavado. Para conseguir esta duración, el tejido con el que se confeccionan las prendas, debe ser estudiado desde su composición, su construcción en los telares, y su acabado y confección. Otro elemento clave es la sostenibilidad es decir apostar por materiales respetuosos con el medio ambiente, en conseguir artículos que con materia procedente de reciclado (o cultivo orgánico) y/o que necesiten menos consumo de agua y químicos en el lavado, no pierdan sus características fundamentales de confort y duración y calidad, pero sí que colaboren a mejorar el medio ambiente y reducción de costes”, analiza María Jose Esteve.

“UNA EXPERIENCIA MÁS PERSONALIZADA Y CENTRADA EN LA COMODIDAD DEL CLIENTE”

Diseño y presentación de mesas

El diseño de mesas en restaurantes y hoteles está evolucionando constantemente, y hay varias tendencias actuales que están influyendo tanto en la estética como en la funcionalidad. No podemos hablar de un único tipo de cliente ni un único tipo de restaurante. “Las mesas pueden estar vestidas con mantel completo (mantel, servilleta, cubremantel, mantel individual...) (servicio de mesa de desayuno) o un camino de mesa. El uso de textiles dependerá de la propuesta gastronómica del establecimiento, del ambiente que se quiera diseñar y de las tendencias estéticas del momento”, describen desde Vayoil Textil.

Además, añade que en los manteles y servilletas hay un componente importante para el comensal que es la confortabilidad. “Es muy importante también que estos productos tengan capacidad de absorción para que sequen y absorban líquidos y otras sustancias y la suavidad de los mismos para

que, al limpiarse con una servilleta, arrastre restos de comida, pero sin molestar la piel del huésped”.

Por otro lado, desde NS Calidad añaden que, actualmente, las tendencias en diseño de mesas favorecen la simplicidad y la funcionalidad, con un énfasis en la sostenibilidad. Además, “se están utilizando paletas de colores más audaces y texturas variadas para crear ambientes únicos. Los tonos cálidos y terrosos, así como los acabados mate, están en tendencia, aportando calidez y confort”, añade María Jose Esteve.

En este sentido, si bien los colores neutros y los tejidos de estilo más natural siguen predominando, “las tendencias siguen la senda de la personalización. Los diseños que reflejan la línea temática del restaurante están a la orden del día. Por tanto, mantelerías para cada tipo de restaurante y cada servicio están auge, ya que porque transmiten autenticidad y diferenciación. Completan esa experiencia que el comensal busca a la hora de disfrutar de la gastronomía”, explican desde Resuinsa. Así,





^ Foto: Ns Calidad

ESTÉTICA Y FUNCIONALIDAD

observan que hay una fuerte apuesta por los acabados personalizados en forma de bordados y otros detalles que marcan la identidad del establecimiento. Además, destaca que las mantelerías también están apostando fuerte por el Color Pantone del Año 2025, el Mocha Mousse, cuya tonalidad envuelve en un halo de bienestar y calma a los clientes. “Este color puede introducirse bien en estampados a medida o en caminos y en servilletas”.

Por otro lado, el director general de Resuinsa observa que, en una sociedad totalmente visual, los textiles son clave en la primera impresión que recibe cliente. “Un mantel bien planchado que denote calidad y un diseño elegante transmiten una sensación de sumo cuidado e higiene. Además, la coherencia en colores y texturas ayuda a crear un ambiente armonioso y acogedor. Más allá de la estética, los textiles influyen en el confort del cliente, cuando entra en contacto con ellos. Un tejido agradable y materiales de calidad mejoran sobremanera esta experiencia sensorial”.

En este punto, el gerente nacional de cuentas de NS Calidad confirma que los textiles como manteles, servilletas y cubre-

sillas son elementos fundamentales para crear una atmósfera de calidad y confort en un restaurante o hotel. “No solo aportan estética, sino que también mejoran la comodidad del cliente, contribuyendo a una experiencia más agradable. Un mantel bien elegido y una servilleta de calidad transmiten elegancia y sofisticación, mientras que los cubresillas añaden confort físico. Además, los textiles son esenciales para mantener la higiene y reflejan la identidad del establecimiento, creando una atmósfera acogedora que influye positivamente en la percepción y el estado de ánimo de los clientes”.

En cuanto a los materiales, desde Resuinsa destacan que los establecimientos buscan textiles que combinen elegancia y funcionalidad, por lo que el lino y el algodón se convierten en primeras opciones según el tipo de restaurante. Además, “se priorizan tejidos que resistan lavados industriales sin perder calidad, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce la necesidad de reposición”.

A lo que desde NS Calidad añaden que los materiales que están ganando popularidad en los textiles de mesa incluyen lino por su elegancia natural, algodón orgánico por su sostenibilidad, y mezclas de lino y algodón por su durabilidad y facilidad de cuidado. También se destaca la microfibra por su resistencia a manchas y arrugas, el poliéster reciclado como opción



^ Foto: Tork

“Las tendencias en diseño de mesas favorecen la simplicidad y la funcionalidad... se están utilizando paletas de colores más audaces y texturas variadas para crear ambientes únicos”

ecológica y duradera, y el Tencel (Lyocell) por su suavidad y proceso de producción sostenible. “Estos materiales son populares por su combinación de estética, durabilidad y respeto por el medio ambiente”. En relación a esto, desde Vayoil Textil explican que en ocasiones este lino se fabrica combinado con poliéster. Esta composición aporta un mayor brillo y facilita el planchado. Además, este poliéster puede ser reciclado. En el caso de llevar mezcla de poliéster, este no debe superar el 50% de la composición para que el tejido y la prenda tengan una combinación óptima y equilibrada de los beneficios que proporciona cada una de las fibras. También el algodón, materia natural como el lino, es la fibra elegida por muchos establecimientos por su suavidad y capacidad de secado. Sobre todo, en el caso de las servilletas ya que son las prendas que están en contacto directo con la piel del comensal. Como en el caso del lino, los tejidos para confeccionar los manteles y servilletas, pueden fabricarse en combinación con poliés-



^ Foto: Resuinsa

ter que hace que se incorporen las ventajas del poliéster a la prenda confeccionada. Pero, para no perder ninguna de las cualidades del algodón, el poliéster debe estar presente en un porcentaje que no supere al del algodón.

Por último, Samy Ben Jazia, Regional Brand Activation Manager, Brand Activation Europe & MEIA de Tork, indica que el papel, para la fabricación de servilletas, manteles y caminos de mesa, sigue siendo una tendencia al alza, debido a múltiples factores: la sostenibilidad (muchas opciones son biodegradables, compostables o reciclables), la practicidad (se usa y se desecha), la versatilidad (está disponible en múltiples colores, texturas y acabados e, incluso, se puede personalizar) y la relación coste-eficiencia.

Utensilios, vajilla y cristalería

Los utensilios de mesa no son solo herramientas funcionales, sino elementos clave en la experiencia gastronómica. Su diseño, material y disposición pueden influir en la percepción del plato servido, realzando su presentación y mejorando la sensación de calidad y sofisticación. Desde cubiertos ergonómicos hasta vajillas innovadoras, cada detalle contribuye a potenciar los sabores, la estética y la comodidad del comensal, convirtiéndose en un factor determinante en la valoración de la experiencia culinaria.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES

“Los restaurantes y hoteles seleccionan los cristales y vajillas considerando varios factores clave, como el tipo de comida o bebida que se sirve, la estética del lugar, la durabilidad, y la comodidad para el cliente”, describe Sonia Bergmann Gil. En cuanto a los cristales, explica que se eligen según el tipo de bebida: copas más delicadas para vinos y champán, vasos más robustos para cócteles o refrescos, y tazas elegantes para cafés. Además, los cristales deben ofrecer una experiencia sensorial, ya que la forma de la copa o vaso puede influir en cómo se perciben los aromas y sabores.

Respecto a la vajilla, “se elige en función de la cocina que se ofrece, buscando platos que complementen la presentación del alimento y resalten sus colores y texturas. Los materiales también son importantes; la porcelana, por ejemplo, es popular por su elegancia y durabilidad, mientras que el vidrio o cerámica puede aportar un toque rústico o moderno, según el estilo del restaurante”, expone.

Así pues, el impacto de la cristalería y la vajilla en la presentación del plato y la bebida es considerable. “Una vajilla adecuada resalta los colores y texturas de los alimentos, haciendo que la comida se vea más atractiva, mientras que una cristalería bien elegida puede mejorar la experiencia sensorial de una bebida, ya sea potenciando los aromas o manteniendo la temperatura. Además, los platos y vasos son una extensión de la identidad del restaurante o hotel, ayudando a crear una atmósfera coherente con el estilo y la marca del establecimiento”.

Higiene y desinfección

La forma en que los establecimientos gestionan la limpieza y desinfección de utensilios y textiles ha experimentado grandes cambios en los últimos años, con un enfoque en la eficiencia, la sostenibilidad y la seguridad. “Se han implementado tecnologías avanzadas, como sistemas de lavado a alta presión y lavadoras industriales con ciclos de desinfección que garantizan una limpieza más profunda y rápida, reduciendo el consumo de agua y energía. Además, se están utilizando productos de limpieza ecológicos que son menos dañinos para el medio ambiente pero igualmente efectivos para eliminar bacterias y virus”, expone la Gerente nacional de cuentas de NS Calidad. Asimismo, el Comunnity Manager de Laboratorios Vinfer añade que la tecnología ha permitido mejorar la eficiencia con productos desinfectantes biodegradables y procesos automatizados de limpieza.

Más concretamente, en cuanto a los textiles, “los restaurantes y hoteles ahora optan por sistemas de lavado profesional que incorporan detergentes específicos para preservar la calidad de los materiales, al mismo tiempo que aseguran un alto nivel de



^ Foto: Resuinsa

desinfección. La tecnología de ozono también ha ganado popularidad en algunos establecimientos, ya que este gas desinfecta sin necesidad de productos químicos agresivos, siendo una opción más ecológica y efectiva”, analizan desde NS Calidad.

Por otro lado, para asegurar la desinfección efectiva de los utensilios sin comprometer la seguridad del cliente desde Laboratorios Vinfer recomiendan el uso de productos certificados que eliminen bacterias y virus sin residuos tóxicos. Mientras que Sonia Bergmann Gil añade que se deben usar detergentes específicos para vajillas y desinfectantes aprobados, siguiendo siempre las indicaciones del fabricante. Es importante utilizar lavadoras industriales a alta temperatura para eliminar gérmenes y desinfectantes de acción rápida en superficies de mesa, asegurándose de enjuagar bien para evitar residuos químicos. Además, “se recomienda el uso de productos ecológicos y biodegradables, que sean efectivos y seguros. El personal debe estar bien capacitado para seguir protocolos estrictos de limpieza y desinfección entre cada uso”.

Asimismo, será de vital importancia la implementación de protocolos de limpieza más estrictos y la formación continua del personal, algo fundamental para mantener altos estándares de higiene, especialmente en tiempos recientes, donde la preocupación por la salud y seguridad de los clientes es primordial. “Todo esto ha llevado a una mejora en la eficiencia operativa y a una experiencia más segura para los comensales”.

Mientras tanto, en cuanto a los avances tecnológicos en la limpieza y desinfección en restaurantes y hoteles se están

centrando en la automatización y la sostenibilidad. “Se están implementando sistemas de lavado automatizados que optimizan el uso de agua, detergentes y energía, reduciendo el desperdicio y mejorando la eficiencia operativa. Lavavajillas industriales inteligentes que ajustan automáticamente los ciclos de limpieza según la carga y el tipo de utensilios son cada vez más comunes, lo que permite una desinfección más rápida y con menor consumo de recursos. Además, la tecnología de ozono se está utilizando para desinfectar sin químicos, ya que este gas elimina bacterias y virus de forma eficiente, siendo una opción ecológica.”, concluye Sonia Bergmann Gil.

¿Qué veremos próximamente?

El interiorismo en la hostelería se encuentra siempre en constante evolución, la creatividad y la innovación son las fuerzas motrices que permiten a los establecimientos destacar y mantenerse competitivos. “Las nuevas tendencias no se enfocan solo en la pura estética, sino que funcionalidad y la experiencia que se ofrece a los clientes son dos factores clave”, indica Maria Jose Esteve. Mientras, Félix Martí añade que el futuro del servicio de mesa estará definido por la combinación de sostenibilidad, tecnología y experiencias personalizadas. “El uso de la Inteligencia Artificial y el Big Data permitirán a los restaurantes y hoteles adaptar la presentación de la mesa a las preferencias del cliente, desde la elección de textiles hasta la disposición de los elementos en función del tipo de servicio y la ocasión”.

Por otro lado, la sostenibilidad ha sido una preocupación creciente en la industria del interiorismo en los últimos años y en



^ Foto: Ns Calidad

el 2024 es una tendencia fundamental. “Los restaurantes y hoteles están adoptando materiales sostenibles, como madera certificada, muebles reciclados y textiles ecológicos. Además, la iluminación LED de bajo consumo y los sistemas de climatización eficientes se están convirtiendo en estándar”, continúan desde Vayoil Textil. De igual manera, Sonia Bergmann Gil explica que el futuro del servicio de mesa apunta hacia una mayor sostenibilidad y personalización. “A medida que más establecimientos adopten materiales duraderos y fáciles de mantener, la experiencia del cliente mejorará, enfocándose en la calidad, la eficiencia y la estética de los servicios”.

Igualmente, otro punto que destaca Maria Jose Esteve son los espacios flexibles y multifuncionales, tecnología inmersiva y personalización, propuestas al aire libre o nuevos colores y texturas audaces son algunas de esas otras líneas. Los espacios se están volviendo más atrevidos y expresivos. Esto genera una atmósfera visualmente impactante que atrae la atención de los clientes y los hace sentir que están viviendo una experiencia única.

Por último, desde Resuinsa observan que los textiles inteligentes son una realidad a través de la tecnología RFID, pero, el avance en la nanotecnología permitirá desarrollar mantelería con tratamientos avanzados que puedan repeler líquidos y suciedad sin perder suavidad ni elegancia.

“Una vajilla adecuada resalta los colores y texturas de los alimentos, haciendo que la comida se vea más atractiva”