

# Reflexiones sobre el perfil del dietista en procesos de calidad

## Reflections on the profile of the dietitian in quality processes

**JULIÁN GONZÁLEZ GARCÍA**

Director de Calidad e Higiene Alimentaria de Grup Soteras

### RESUMEN

Nuestra sociedad está experimentando una serie de transformaciones que, en el ámbito que nos ocupa, se están traduciendo en una preocupación por la seguridad y la calidad de los productos alimenticios que consumimos.

Tanto la industria alimentaria como la Restauración están dedicando grandes esfuerzos de adaptación a los nuevos deseos de los consumidores / clientes.

Este esfuerzo de las empresas se ha unido a un considerable aumento de la demanda. Actualmente comemos más veces fuera de casa y las veces que no lo hacemos, consumimos productos semielaborados.

Desde el punto de vista de la industria alimentaria los ajustes han sido progresivamente asumidos, mientras que en la restauración no se han abordado hasta que la situación ha sido insostenible (déficit de mano de obra, de profesionalidad, etc.).

Es por ello que el dietista debe afrontar nuevos retos con una amplia formación que cubra todos estos cambios que se están produciendo. Conocimientos de diseños de espacios, de legislación, idiomáticos, etc., se hacen indispensables para desarrollar las funciones de dietista.

*Palabras clave:* Industria alimentaria, Restauración, dietista, cambios, formación.

### SUMMARY

Our society is experiencing a series of transformations that, in the field we are dealing with, are becoming a concern for the safety and quality of the food products we consume.

Both the food industry and the food services are making big efforts to adapt to the consumers/clients' new tastes.

These efforts made by the companies have combined with a considerable increase in the demand. Currently, we eat more often out of the house and, when we do not, we consume semi-prepared products.

From the food industry's point of view, the changes have been progressively accepted, while in food services they were not dealt with until the situation became unsustainable (lack of labour, professionalism, etc.).

This is why the dietitian has to face up to new challenges with full training that covers all these changes that are being produced. Knowledge of designs of spaces, legislation, idiomatics, etc. is becoming essential to carry out the functions of the dietitian.

*Key Words:* Food industry, Food Services, dietician, changes, training.



## RESTAURACIÓN COLECTIVA

En los últimos años estamos viviendo grandes cambios en nuestra sociedad. Cambios económicos, sociales, políticos e incluso culturales que afectan de uno u otro modo a nuestro desarrollo biológico. Etapa que podríamos pasar a denominar como de fragilidad existencial, caracterizada principalmente por la debilidad de los materiales constructivos con los que se están elaborando los cimientos de nuestro desarrollo.

Fruto de esa debilidad, el ser humano se siente inseguro y ha sacrificado la variedad por la seguridad y calidad de los productos alimenticios que consume, tanto de la industria alimentaria como de la restauración. Ambos sectores dedican grandes esfuerzos económicos para solventar el capítulo de la seguridad alimentaria, siendo, en numerosos casos, en detrimento de las cualidades organolépticas del producto resultante, ya sea por el intensivo tratamiento térmico como por el uso de otras tecnologías (atmósferas modificadas, , por ejemplo) a que debe someterse el alimento. Aunque el consumidor comienza a preguntarse cuándo fue la última vez que consumió un tomate con sabor, ya no digo a tomate, solamente con sabor.

En este sentido, los organismos productores se han tenido que adaptar a las tendencias sociales y, en ese sentido, el consumidor estaba solicitando productos con un aspecto maravilloso durante un prolongado período de vida útil. En el fondo de la cuestión, un producto seguro durante más tiempo. Ahora el consumidor parece añadir a la ecuación un nuevo ingrediente como es el gusto, siendo todavía una asignatura pendiente.

Otro factor a tener en consideración es el incremento del número de referencias de productos semielaborados que la industria está sacando al mercado. Este incremento viene relacionado con varios factores como son la incorporación al mercado laboral de forma efectiva de la mujer, el escaso desarrollo de la conciliación familiar por parte de las empresas, mayoritariamente de capital privado y el cambio en el rol familiar, donde hace unos años, la mujer era la reina de la cocina ahora parece estar dispuesta a ceder o compartir ese espacio de terreno al hombre.

En ese terreno la industria está desarrollando un amplio camino en pro de la investigación para elaborar nuevos productos con texturas que anteriormente no se podían ofrecer de una manera segura y con una más que aceptable calidad organoléptica. Solamente tendríamos que mirar el volumen de facturación de las grandes empresas alimentarias en base a estos productos y descubriríamos lo que supone esta línea de mercado.

Debido a ese escaso desarrollo de la conciliación familiar en las empresas nos encontramos con jornadas laborales donde el trabajador debe realizar turnos partidos que le obligan a comer fuera del hogar. Actualmente también hemos de tener en consideración que el factor distancia juega un papel destacado ya que las familias no compran la vivienda cerca del lugar de trabajo sino allí donde sus recursos se lo permiten. Es gracias a estas

circunstancias donde la restauración está sufriendo un mayor auge.

Aunque la restauración está resolviendo este aumento de la demanda de una forma ingeniosa, no podemos olvidar que el camino no está exento de hendiduras. La principal hendidura de la que estamos hablando es la falta de personal y en el mejor de los casos, la falta de profesionalidad. Digo en el mejor de los casos ya que por lo menos dispondríamos del personal y, si manifestara interés podría aprender. Para hacerse una idea del problema debemos conocer cuáles son las características del puesto de trabajo a cubrir. Pues bien, en restauración las jornadas laborales suelen ser bastante extensivas, es decir, unas 12 horas/día de media, incluyendo los fines de semana con descanso de un día entre semana. Quizás ahora podamos entender mejor el alcance del problema.

Actualmente, España es uno de los países europeos con mayor crecimiento económico, disfrutando de unas tasas de paro envidiables por el resto de socios comunitarios. En estas condiciones y teniendo en cuenta las condiciones del puesto a ofertar ya descritas anteriormente, es realmente difícil conseguir personal. De ahí que las grandes empresas de restauración se planteen cambios en sus condiciones laborales, tales como dos días de descanso semanal, formación remunerada o bien incrementos salariales. De momento y de forma mayoritaria, la inmigración está jugando un papel muy importante ya que buena parte de la oferta laboral en restauración está siendo absorbida por el personal extranjero, tal y como ya sucedió en otros países del entorno comunitario en épocas pasadas.

Hace unos años la partida de gastos de personal representaba un porcentaje insignificante sobre la cuenta de explotación de un establecimiento. En la actualidad ha pasado a ser la partida más importante de la cuenta de explotación. De ahí que el empresario preste mucho interés en el diseño de nuevas instalaciones. Las empresas de restauración diseñan los nuevos establecimientos teniendo muy presente todos los factores anteriormente reseñados y en base a tres conceptos muy importantes: por un lado se busca que el diseño favorezca una manipulación segura de los alimentos, por otro lado, se diseñan las cocinas en función del número de trabajadores que estarán en ellas y por último, teniendo en cuenta el sistema de elaboración y distribución de los alimentos (línea fría, caliente). Y en los últimos cinco años en restauración se habla de otro tipo de elaboración de alimentos denominada cocina de ensamblaje. Ésta surge como respuesta de las empresas de restauración ante la falta de profesionalidad y la falta de personal. Se basa en el ensamblaje culinario de diferentes ingredientes (generalmente productos de IV<sup>a</sup> y V<sup>a</sup> gama) que componen un plato (fichas técnicas de todas las preparaciones).

La empresa paternalista de antaño ha dado paso a una empresa de cambios constantes, donde el dietista



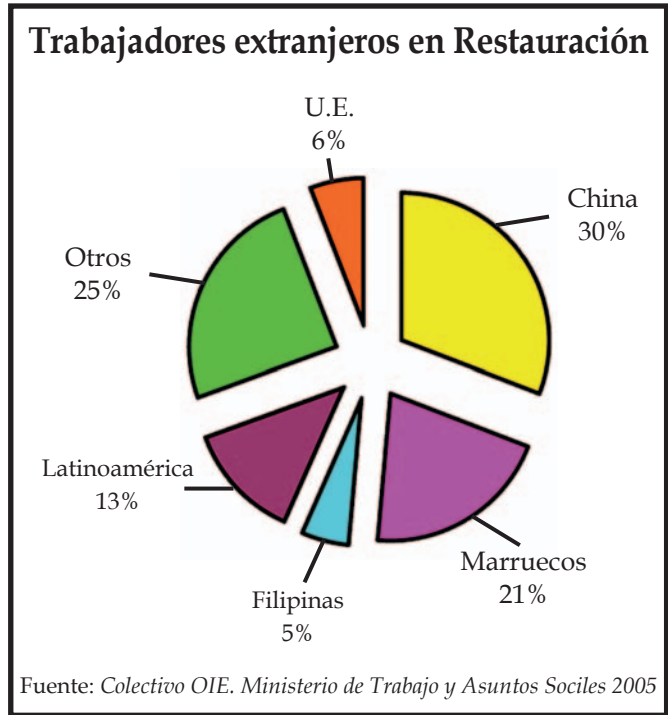
deberá adecuar sus objetivos a esos cambios. El dietista deberá adaptar sus conocimientos a un entorno multiétnico donde la capacidad comunicativa será un factor decisivo en la consecución de los objetivos. Pensemos que en este entorno nos encontraremos a trabajadores que el mero hecho de disponer de ropa de trabajo es un lujo en sus países de origen. Con lo cual, pretender ciertos objetivos un tanto ambiciosos (la frecuencia de limpieza de la máquina cortadora, por ejemplo) pueden acabar siendo surrealistas.

Otro problema que los dietistas se suelen encontrar en restauración son los derivados de algunos espacios mal diseñados (para tirar la basura se ha de pasar por medio del cuarto frío, por ejemplo). Es entonces cuando se hace complicado nuestra labor formativa para con los trabajadores. Afortunadamente las empresas de restauración cuentan, cada vez más, con dietistas en sus plantillas que gracias a su formación, el empresario goza de su confianza a la hora de realizar el diseño de nuevos espacios. Ya no es sólo un trabajo de arquitectos y/o ingenieros.

Eso nos obliga a ampliar nuestros conocimientos legislativos no solamente a la higiene alimentaria sino que se amplían a lucha de plagas, aguas de consumo público, instalaciones industriales, productos químicos, etc.

Otra parte importante de nuestra labor como dietistas se desarrolla en el control periódico que establece la Administración en nuestros establecimientos a través de los denominados inspectores sanitarios. Se dedican a visitar nuestra instalación y en base a una legislación detectan las desviaciones que se están produciendo. Esto que parece sencillo de entender se complica bastante cuando aparecen normas propias de cada inspector, es decir, no reflejadas en ninguna legislación o que si aparecen carecen de sentido común (como ejemplo, determinar la cantidad de Cloro en agua de red pública. Piensen qué le dirán a sus trabajadores si algún día le da un valor de Cloro por debajo de lo estipulado, es decir, qué menú alternativo tienen que realizar en un Hospital, eso sí, sin agua).

En restauración, y siguiendo la filosofía empresarial de forma generalizada, el dietista que desarrolla funciones de calidad, en ocasiones, dedica parte de su tiempo al diseño de menús. Como dietistas buscamos la variedad de alimentos, el reparto energético y el perfil del cliente principalmente. La cantidad energética es un factor que nos preocupa a la hora de elaborar estos menús, más si tenemos presente las recientes cifras de sobrepeso y obesidad en España. La estrategia NAOS (Estrategia



para la nutrición, actividad física y prevención de la obesidad) diseñó como ámbitos de intervención, entre otros, la restauración. Esta estrategia solicita la ayuda de la restauración de diversas formas, incrementando el consumo de frutas, verduras, ensaladas, reduciendo las grasas saturadas, ofreciendo información nutricional y no incentivando raciones gigantes. Los dietistas han realizado su labor fomentando estas medidas pero el resultado no ha sido muy alentador. El cliente tiene dos premisas muy arraigadas en su interior: la fruta la come por la noche y el coste del lácteo es superior a la fruta. Por tanto, el lácteo lo consumirá junto con el menú. Otro aspecto que se ha fomentado para reducir la ingesta energética son los medios menús a base de un primero o segundo plato con un coste inferior, a lo que el resultado ha sido nefasto ya que en buffets los clientes llenaban los platos hasta el extremo de hacer malabarismos para solamente pagar un medio menú pero con una ración supergigante.

Son factores a tener en cuenta a la hora de establecer objetivos ya que su consecución dependerá de ello. Del mismo modo sucederá con nuestra profesión, debemos establecer objetivos ambiciosos pero adecuados a nuestro perfil profesional. Es una profesión relativamente joven donde existen muchos caminos por andar pero si llevamos unas buenas botas no sufriremos las piedras ▴