



I CICLO DE CONFERENCIAS SOBRE
RESTAURACIÓN COLECTIVA
MÁLAGA, DEL 16 DE ABRIL AL 17 DE DICIEMBRE DE 2002

RECONOCIMIENTO DE TÍTULO CIENTÍFICO Y SANITARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Organizan:
Real Academia de Ciencias Veterinarias de Andalucía Oriental
Complejo Hospitalario Carlos Haya
Colegio de Veterinarios de Málaga

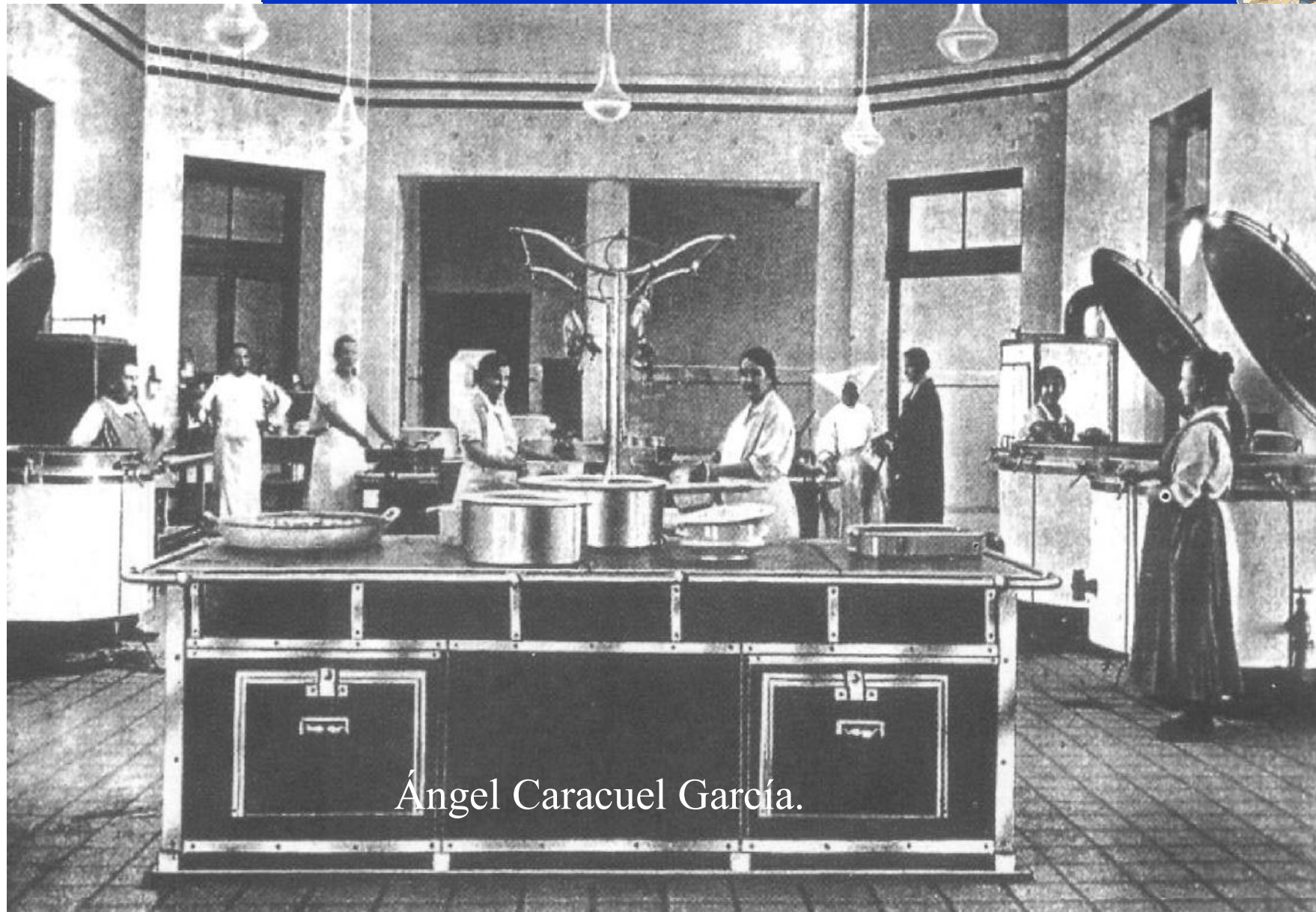
Coordinador Científico:
Ángel Caranías Carola

Colaboran:
Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol
Sociedad Andaluza de Nutrición Clínica y Dietética
Foro de Servicios Hospitalarios
Escuela de Hostelería La Consuela (Málaga)
y La Fonda (Benalmádena)

Patrocinan:
Vegenat, Novartis, Pfizer, Sanofi y
Excmo. Diputación Provincial de Málaga

Dirigido a:
Directores y estudiantes en Ciencias
y Tecnología de los Alimentos,
Farmacia,
Medicina Veterinaria,
Diplomados en Enfermería,
Técnicos Especialistas
o Superiores en Dietética y Nutrición,
Turismo y Turismo
y a todos los profesionales
del área de la restauración

Lugar y hora de celebración de las conferencias:
El Gran Salón de Actos del Hospital Carlos Haya
del Complejo Hospitalario Carlos Haya
Horario de 17,00 a 19 horas



Ángel Caracuel García.



RESTAURACIÓN COLECTIVA

- Número superior de comensales al grupo familiar.
- Carácter comercial o institucional.
- Gran heterogeneidad
- Gran desarrollo en la última década del siglo XX.
- El gasto está entre el 20% al 25% del gasto en alimentación (4 billones de pesetas/año).





CUADRO I. RESTAURACIÓN		
RESTAURACIÓN COMERCIAL	RESTAURACIÓN CONVENCIONAL	Restaurantes
		Mesones
		Cafeterías
		Tascas
		Cantinas
		Bares
		Casas de Comidas
		Tabernas
		Chiringuitos (Restaurantes de Temporada)
	RESTAURACIÓN COMPLEMENTARIA	Comedores de Hoteles
		Salones de Banquetes
		Discotecas
		Servicio Aéreo, Marítimo o Ferroviario
		Restaurantes de Carretera
		Centros de Ocio y Ferias
		Centros Comerciales
	NEORESTAURACIÓN	Aeropuertos y Estaciones de Autobuses
		Restaurantes Temáticos
		Autoservicios (Self-Service)
		Buffets
		Hamburgueserías
Pizzerías		
Croasanterías		
Bocadillerías		
Drug-Stores		
Cervecería		
Automática (Vending)		
RESTAURACIÓN SOCIAL (INSTITUCIONAL)	Comedores de Empresas	
	Ejército	
	Hospitales	
	Prisiones	
	Colegios	
	Comunidades Religiosas	
	Palacios de Congresos	
	Acontecimientos Deportivos	

Martín Cerdeño y elaboración propia



RESTAURACIÓN CONVENCIONAL

- Aumento considerable en las dos últimas décadas.
- Crecimiento irregular: mayor en los de menor categoría.
- Actualmente en restaurantes:
3.657.015 plazas
- En las cafeterías hay una evolución paralela.
- Actualmente en cafeterías: 767.220 plazas





CUADRO 2. MÁLAGA EN CIFRAS 1.996-1.997

TIPO DE NEGOCIO	CATEGORÍA	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS		NÚMERO DE PLAZAS
		MÁLAGA	ESPAÑA	MÁLAGA
RESTAURANTES	5 Tenedores	1	17	133
	4 Tenedores	155	300	11.221
	3 Tenedores	200	1200	12.905
	2 Tenedores	913	26.553	62.925
	1 Tenedores	1.083	32.512	64.359
CAFETERÍAS	3 Tazas	4	295	416
	2 Tazas	40	980	2.223
	1 Taza	440	11.512	19.090

Cámara de Comercio de Málaga y Martín Cerdeño



CUADRO 3. MÁLAGA EN CIFRAS 1.999-2.000

TIPO DE NEGOCIO	LUGAR	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS	NÚMERO DE PLAZAS
RESTAURANTES	ANDALUCÍA	6.748	461.244
	MÁLAGA	2.461	164.019
CAFETERÍAS	ANDALUCÍA	1.125	60.338
	MÁLAGA	509	23.512

Cámara de Comercio de Málaga





RESTAURACIÓN SOCIAL

- Clientela CAUTIVA.
 - Empresas privadas:
 - . Actividad varía a lo largo del año
 - . Sus ingresos no se afectan por el nivel de precios
 - . En torno a 800 empresas
 - . Sirven en torno a 1.000 millones de comidas/anuales: 434 millones en sanidad
 - Aparece el fenómeno del branding
- Gasto total 146.424 millones pts. (880 euros).





RESTAURACIÓN SOCIAL

- Estructura del gasto:

- . Se asemeja a los Hogares por la importancia de los comestibles
- . Pequeño gasto en bebidas alcohólicas y no alcohólicas
- . Se caracteriza por la austeridad y comodidad en la elaboración





RESTAURACIÓN SOCIAL

- Estructura del gasto en comestibles:

- . Mayor gasto en carne, mayoritariamente de pollo (36%).



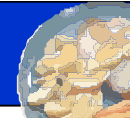


RESTAURACIÓN SOCIAL

- Estructura del gasto en comestibles:



Las compras de pescado congelado son mayores que las de fresco.



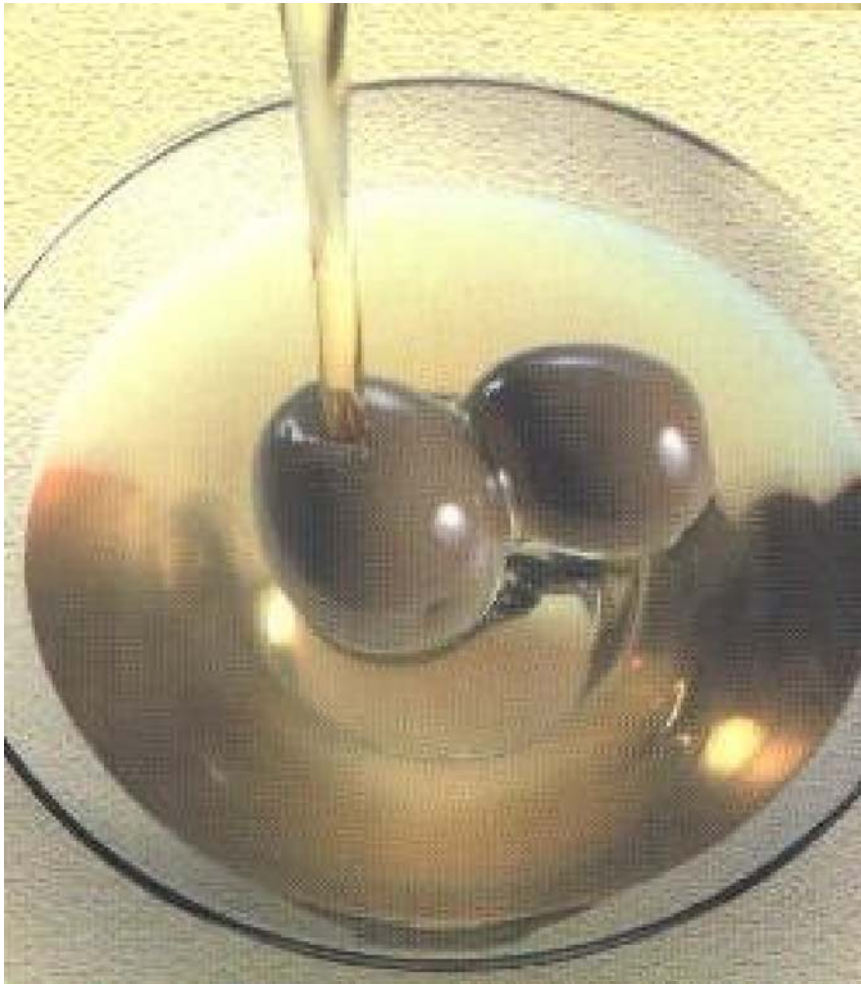
RESTAURACIÓN SOCIAL

- Estructura del gasto

en comestibles:

- . Dentro de los derivados lácteos destaca el yogur.





RESTAURACIÓN SOCIAL

Estructura del gasto en comestibles:

- . El aceite de oliva sigue creciendo, igualando al de girasol.



RESTAURACIÓN SOCIAL

- Estructura del gasto en comestibles:

. El consumo de frutas y hortalizas frescas es discreto aunque se ha incrementado.



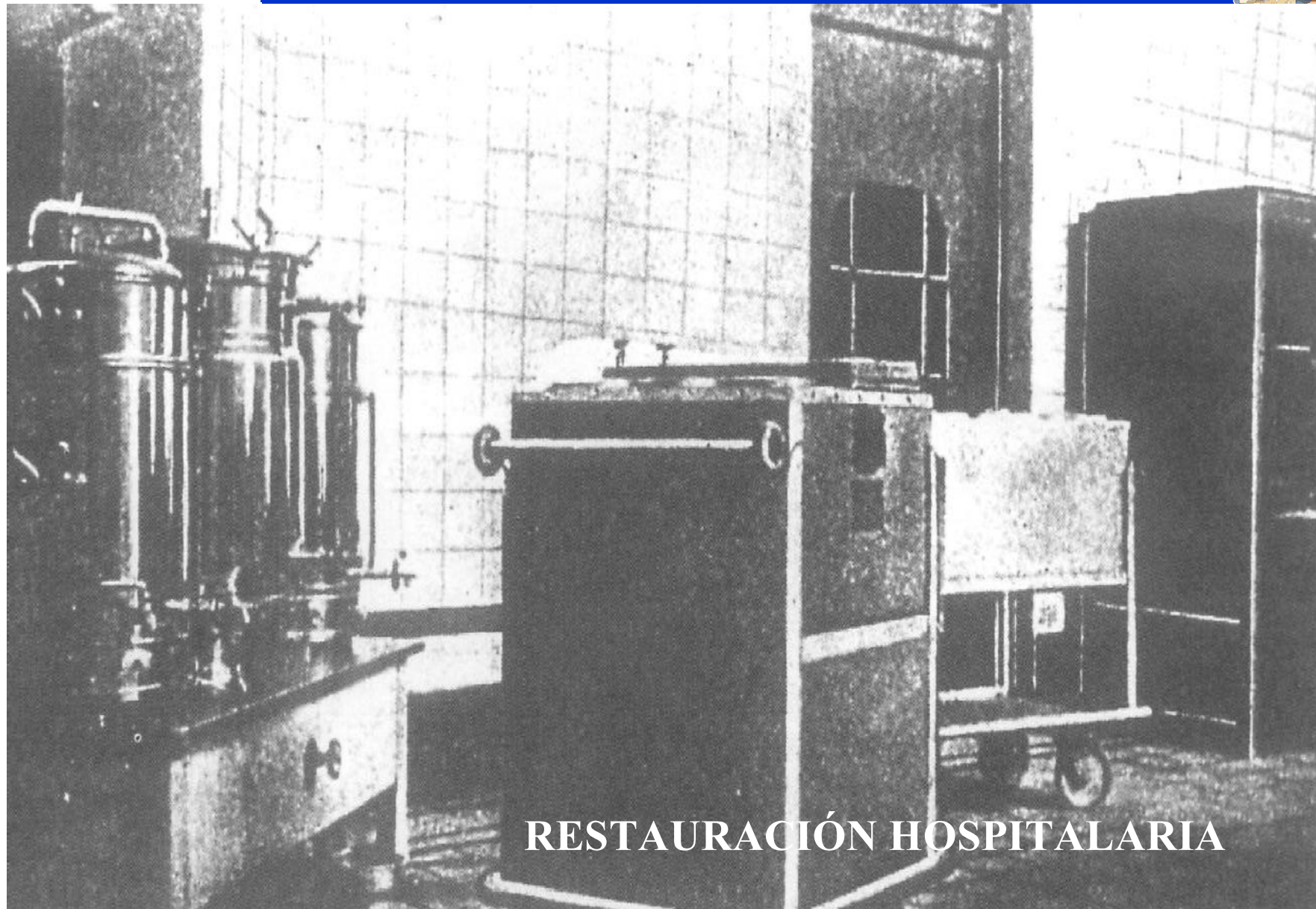


RESTAURACIÓN SOCIAL

- Estructura del gasto en comestibles:

. Son relevantes las compras de arroz, legumbres secas, pastas alimenticias, patatas (especialmente congeladas) y frutas y hortalizas transformadas.





RESTAURACIÓN HOSPITALARIA



- ➔ La restauración hospitalaria **afecta directamente** a la salud de los pacientes
- ➔ Es el segundo factor en importancia a la hora de valorar la calidad asistencial
- ➔ El presupuesto del servicio de alimentación está entre el 6% y el 10% del global del centro.

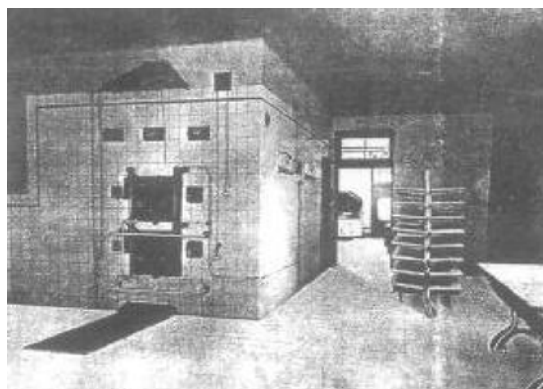




CUADRO 8. NÚMERO DE CENTROS HOSPITALARIOS DEL SAS: AÑO 2.000

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Hospitales Regionales	-	-	1	1	-	-	1	2	5
Hospitales de Especialidades	1	3	-	1	1	1	1	1	9
Hospitales Comarcales	1	2	1	2	2	3	3	-	14
Empresas Públicas	1	-	-	-	-	1	1	-	3

SAS – Consejería de Salud. (Memoria estadística de la Consejería de Salud: 2.000)





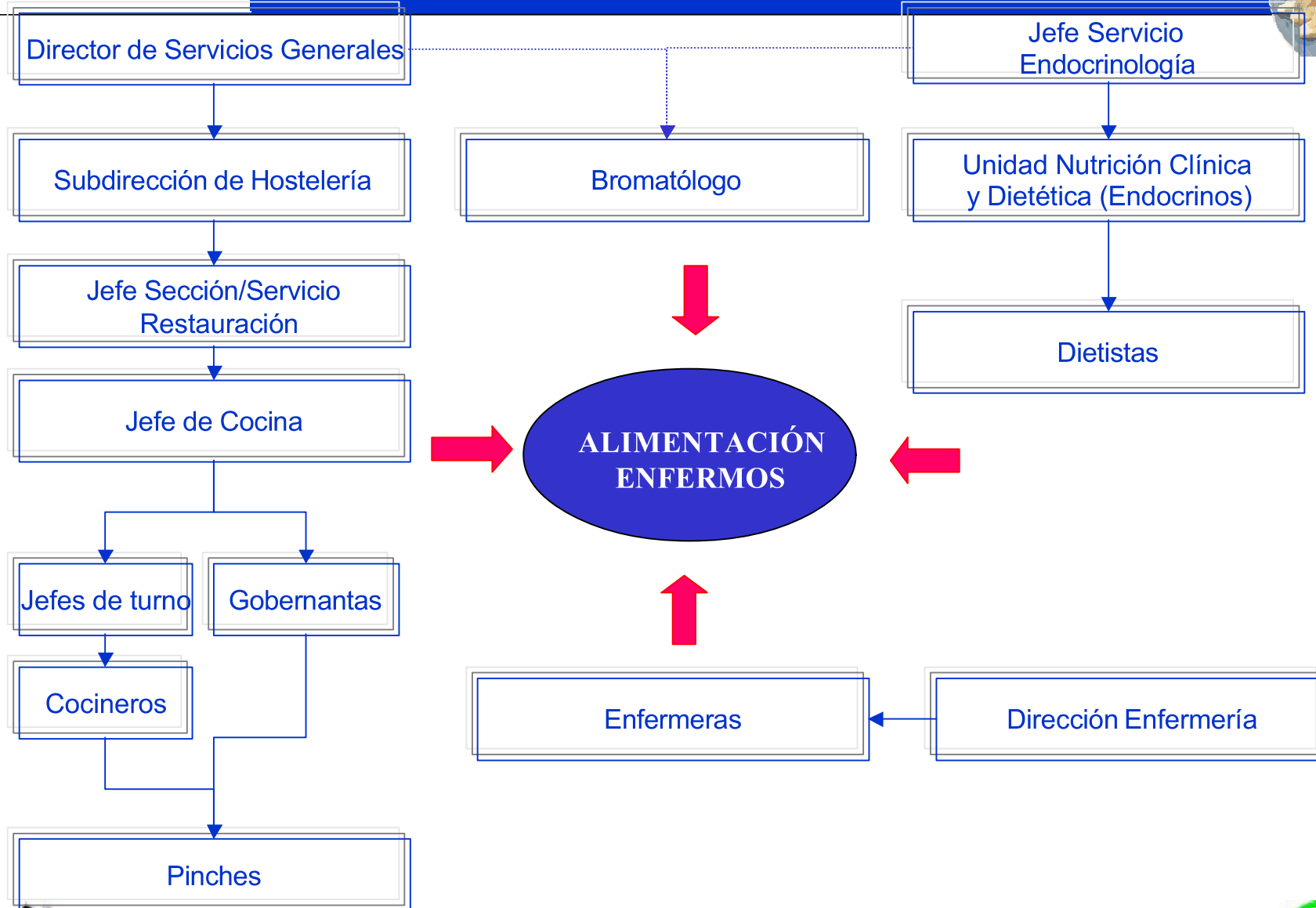
CUADRO 9. NÚMERO DE HOSPITALES Y CAMAS: AÑO 2.000

TIPO	Nº DE HOSPITALES		Nº DE CAMAS		% CAMAS	
	ANDALUCÍA	MÁLAGA	ANDALUCÍA	MÁLAGA	ANDALUCÍA	MÁLAGA
PÚBLICOS	38	6	17.821	2.699	76	57,5
PRIVADOS	55	10	5.630	1.996	24	42,5
TOTAL	93	16	23.451	4.695	100	100

Complejo Hospitalario Carlos Haya: 1.216 camas

Catálogo de Hospitales Andalucía: 2.001 (Datos a 31/12/2.000)









LOGÍSTICA: - Totalmente Pública

- Alimentación y Transporte Externalizado
- Totalmente Externalizada

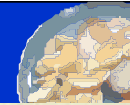


LOGÍSTICA

- Cocina Central

- . Proveedor Único/Cocina Central
- . Legislación Alimentaria
- . NRS





ENFERMO/CLIENTE/ CONSUMIDOR

- Cambio en las preferencias:
 - . Preocupación por la salud
y por la delgadez

TE RENUEVA POR DENTRO

Y ESO SE NOTA POR FUERA



ENFERMO/CLIENTE/

CONSUMIDOR: Preocupación por el deterioro del
medioambiente: **Sensibilidad ecológica**





ENFERMO/CLIENTE/ CONSUMIDOR

- Preocupación por la calidad y por la seguridad alimentaria

publi-reportaje

Seguridad alimentaria

Alcampo, el pescado más fresco

La seguridad comienza en el conocimiento por ello, el equipo de compradores de Alcampo, con una amplia experiencia profesional, dispone de los más modernos sistemas de información que le permite conocer con detalle la situación de cada puerto, de sus productos y precios. Así controla en todo momento cómo se trata el pescado desde su origen hasta que llega a la tienda.

Alcampo compra estos productos diariamente, seleccionando los mejores proveedores de cada zona, auditados por nuestro departamento de calidad, para que cumplan sus exigencias en cuanto a calidad del producto, trazabilidad, calibre, envases, acondicionamiento, transporte, etc. •



■ **LA DISTRIBUCIÓN: LA AGILIDAD**

La única manera de asegurar un producto fresco en el punto de venta, es contar con un sistema de distribución ágil y profesional.

■ Alcampo exige que el producto sea seleccionado una vez que es descargado en el puerto, siguiendo los requisitos de calidad exigidos. Acondiciona el producto en envases adecuados para su óptimo transporte en camiones frigoríficos hasta sus plataformas de distribución, donde los operarios verifican, de forma rigurosa, el

cumplimiento de sus requisitos por parte del proveedor y del transportista.

■ **EL CONTROL DE CALIDAD**

Desde la definición de un producto óptimo (por medio de fichas técnicas) hasta los controles periódicos de frescura en los propios establecimientos de venta, los productos del mar pasarán una serie de exhaustivos controles por parte de los especialistas en calidad de Alcampo.

■ De una forma continuada y rigurosa, Alcampo controla las

condiciones y temperaturas del transporte, la frescura, evita la presencia de parásitos, garantiza la correcta manipulación del producto en origen, el envasado, la calidad bacteriológica del producto, etc.

■ **EL SURTIDO**

Este sistema de compras permite a Alcampo ofrecer a sus clientes un amplio surtido que incluye todas las variedades existentes en nuestras costas litorales, así como gran cantidad de especies de otros países gracias a su equipo de compras internacional.

■ En todos los hipermercados Alcampo trabajan grandes profesionales que asesoran sobre sus productos y los preparan conforme a las necesidades de cada cliente.

■ Además, para ahorrar tiempo, Alcampo ofrece bandejas de rodajas,

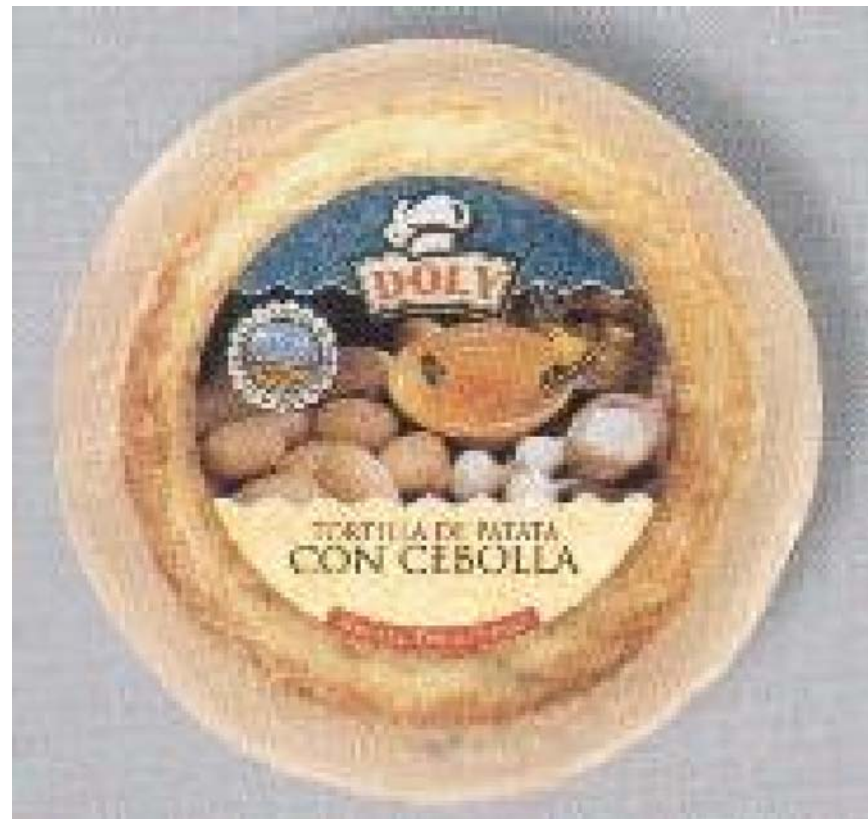
pescados enteros, filetes y mariscos surtidos. Esta es la ventaja que ofrece su avanzado sistema de empaquetados, elaborados diariamente en modernas instalaciones para garantizar su frescura, con el único objetivo de facilitar la compra y ofrecer los productos más saludables.



ENFERMO/CLIENTE/

CONSUMIDOR

- Productos de fácil consumo

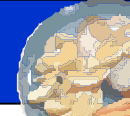




ENFERMO/CLIENTE/ CONSUMIDOR



- Mejora en la distribución alimentaria



ENCUESTA AEOC/UCE

- Más saludables (40%)
- Con ingredientes beneficiosos para la salud 34%





ENCUESTA AEOC/UCE



- Más duraderos (39%)
- Vida más cómoda (37%)



ENCUESTA AEOC/UCE

- Información clara sobre su contenido (35%)

The diagram shows a yellow packet of 'Sop Crema de Champiñones' with the following labeled fields:

- Nombre del producto:** Sop Crema de Champiñones
- Cantidad neta:** 70 Grs. e
- Contenido efectivo:** 70 Grs. e
- Condiciones especiales de conservación y de utilización:** CONSERVE SE EN SITIO FRESCO Y SE OO
- Fecha de consumo preferente:** JUN 99
- Lote de fabricación:** L 03 1 02
- Código de barras:** 8465465 6788
- Modo de empleo:** PREPARACIÓN: Deseír el contenido de esta bolsa en 1l4 de litro de agua fría. Verter la papilla obtenida en 3l4 de litro de agua hirviendo. Aguardar a nueva ebullición y mantener a fuego lento 10 m. Remover de vez en cuando.
- Lista de ingredientes:** INGREDIENTES: Este producto deshidratado se compone de los siguientes ingredientes: Harina (trigo), Fécula, Sal, Hortalizas, Grasas Hidrogenada animal, Suero de Leche, Potenciador del sabor (E-621), Extracto de Carne, Champiñones, Extracto de proteínas vegetales, Colorante natural (lactoflavina), Antioxidante (E-300).
- Aditivos:** (E-621), (E-300)
- Nombre, razón social o denominación del fabricante o envasador:** Apartado 105 - 08000 Barcelona FABRICADO POR S.O.P. S.A. Josep Llacortells, 36 08023 Barcelona



Vinos y licores.

Todas las Denominaciones de Origen nacionales. Vinos de importación. Cavas y champagnes, whisky, coñac...

Lo más natural.

Más de 400 variedades de frutas y verduras. Cultivos biológicos. Verduras limpias y cortadas. Plantas aromáticas. Frutos secos...

Con garantía de procedencia.

Aves y carnes tiernas y jugosas, seleccionadas pieza a pieza. Ternera gallega, cerdo, buey, cordero...

Lo más fresco.

Pescados y mariscos recién capturados, traídos directamente desde nuestras costas.

Lo mejor del mundo.

Miles de productos ingleses, franceses, americanos... Lo mejor de cada país, sin salir de su ciudad.

Nuevos sabores.

Más de mil tipos diferentes de quesos y embutidos.

Especialistas en nutrición.

Productos infantiles, alimentos dietéticos, obrador con más de 20 tipos de pan...

Calidad y precio.

Más de 900 productos marca El Corte Inglés. Recomendados por su calidad y precio inmejorables.

Cocinar es fácil.

Platos preparados, pastelería, congelados...



ENFERMO/CLIENTE/

CONSUMIDOR

- Grupos de Alimentos

- . Frescos
- . Conservas y Semiconservas
- . Congelados
- . Conservados en Atmósferas Modificadas
- . Esterilizados y Pasteurizados
- . Texturizados
- . Deshidratados y Liofilizados
- . Cómodos, Saludables y Para la Salud





CLIENTE/CONSUMIDOR/ ENFERMO

Puré
Listo para consumir



- Suplementos Nutricionales

Puré Instant
Con 7 a 10 raciones a reconstituir

- Enriquecedores Dieta





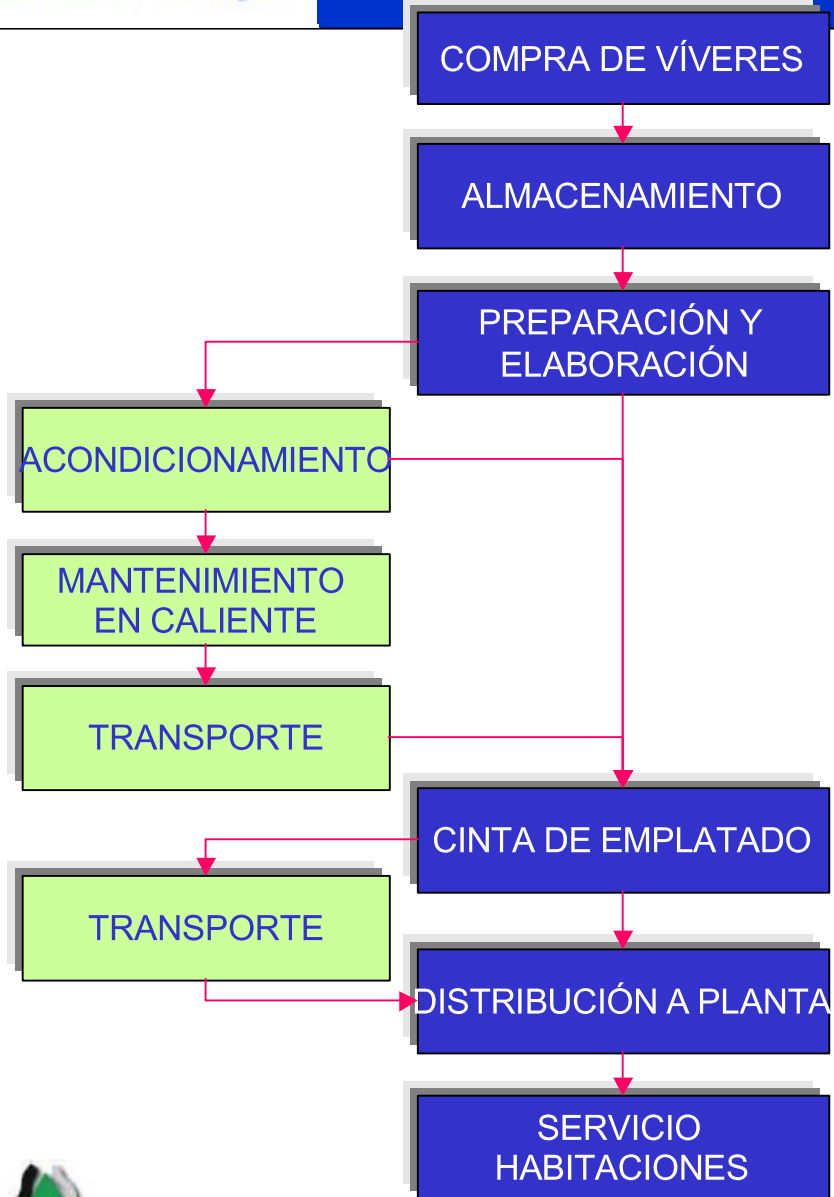
CLIENTE/CONSUMIDOR/ENFERMO

- Modificadores de la Textura
- Sin Gluten
- Sin Sal
- Sin Lactosa
- Para Diabéticos
- Hipocalóricos





CADENA CALIENTE





CADENA CALIENTE



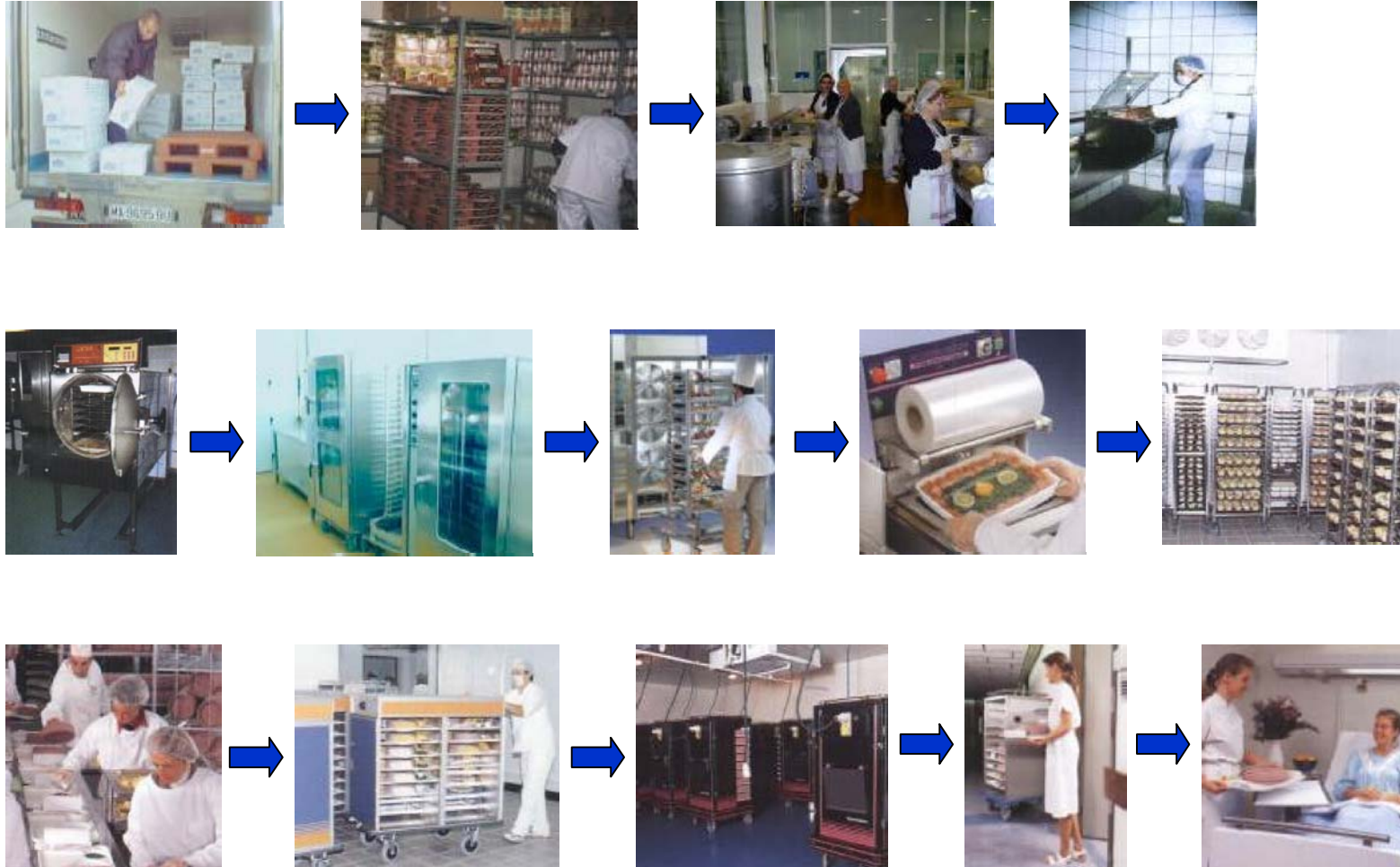


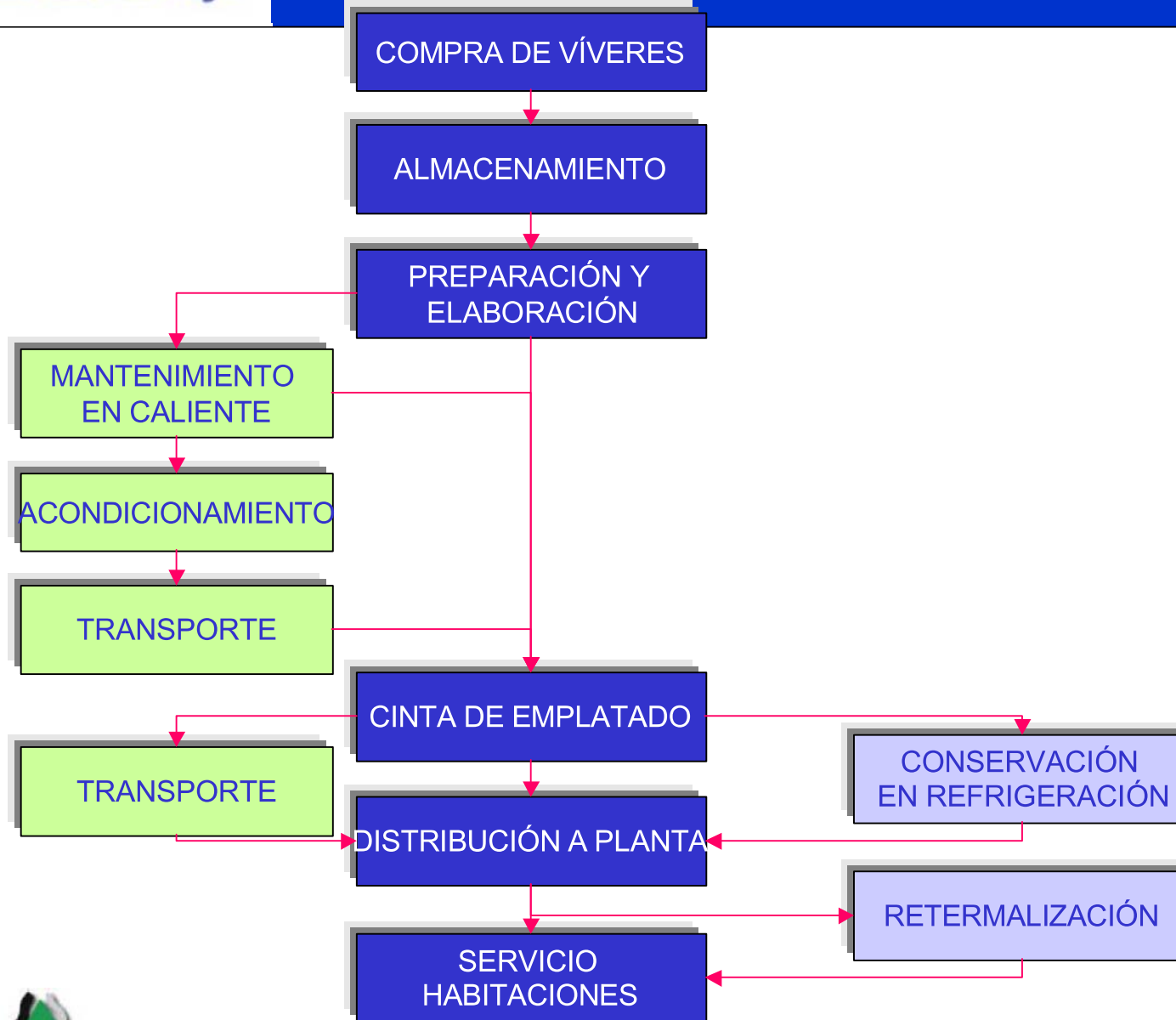
CADENA FRÍA

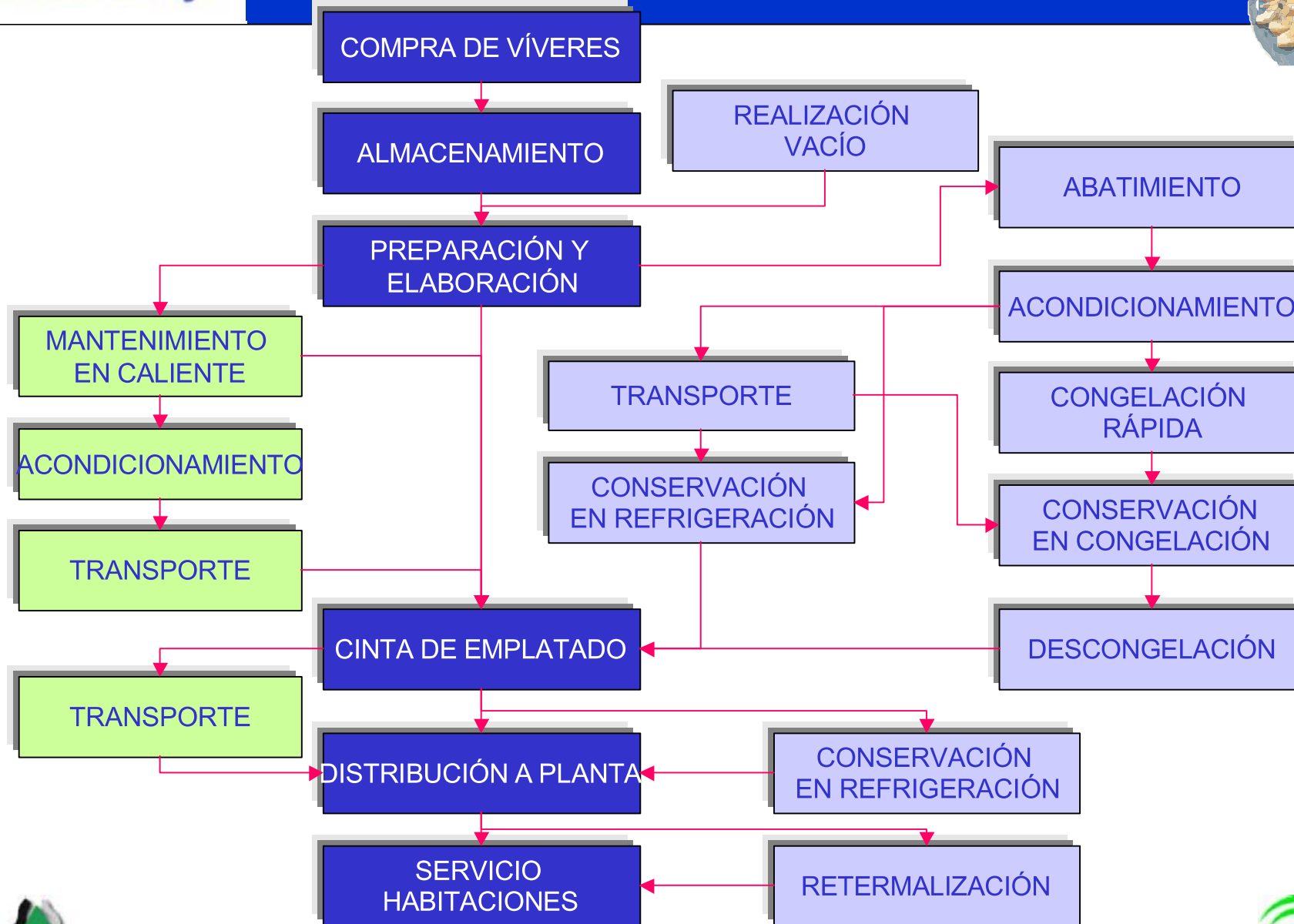




CADENA FRÍA









CUADRO 12. COMPARACIÓN CADENA FRÍA - CADENA CALIENTE

Limitaciones de la cadena caliente	Ventajas de la cadena fría
No permite transportar la comida fuera del centro de producción.	Centraliza la producción, pudiéndose cocinar para varios centros alejados de la cocina central.
El mantenimiento en caliente aumenta la destrucción de las vitaminas.	Mejora la calidad nutricional, organoléptica e higiénica y estandariza la calidad de la comida.
Los alimentos se resecan y se modifican los aromas y el gusto.	Se mantienen las cualidades organolépticas de las comidas.
La comida se sirve a temperatura inferior a la establecida por la normativa	La comida caliente se sirve caliente y la fría se sirve fría.
La manipulación en caliente aumenta el riesgo de una toxiinfección alimentaria	Se cumplen los principios del sistema HACCP
Sólo se puede cocinar lo que se va a consumir en el momento, no se puede trabajar con anticipación.	Se centraliza la gestión de compras, se reducen los costes al trabajar con mayores cantidades y previsión, además de disminuir la cantidad de productos desechados por caducidad.
Las condiciones de trabajo se traducen en turnos duros y falta de organización	Se pueden hacer turnos “sensatos” de producción y emplatado. Se reduce la cantidad de trabajo al utilizar productos de cuarta gama.

Mersatel. Cocina Futuro nº 6



BROMATÓLOGO

El papel del bromatólogo es el de controlar que cada producto que se consume tenga la calidad que la legislación exige y debemos tener en cuenta que la alimentación oral en los hospitales representa entre un 90 y hasta un 95% del total de las dietas hospitalarias. (Arévalo Calzadilla, A.)





BROMATÓLOGO

La primera aproximación al control de la calidad alimentaria en la restauración colectiva hospitalaria en España se produjo en 1.930, cuando se comenzaron a realizar análisis (microbiológico y nutricional) de los alimentos consumidos en la Casa de Salud de Valdecilla (Santander)



En Andalucía no es hasta 1.988 cuando, con el objetivo de cumplir los requisitos recomendados por las Normas Internacionales de Acreditación de Hospitales, la Consejería de Salud, crea las Unidades de Dietética en los hospitales andaluces



BROMATÓLOGO

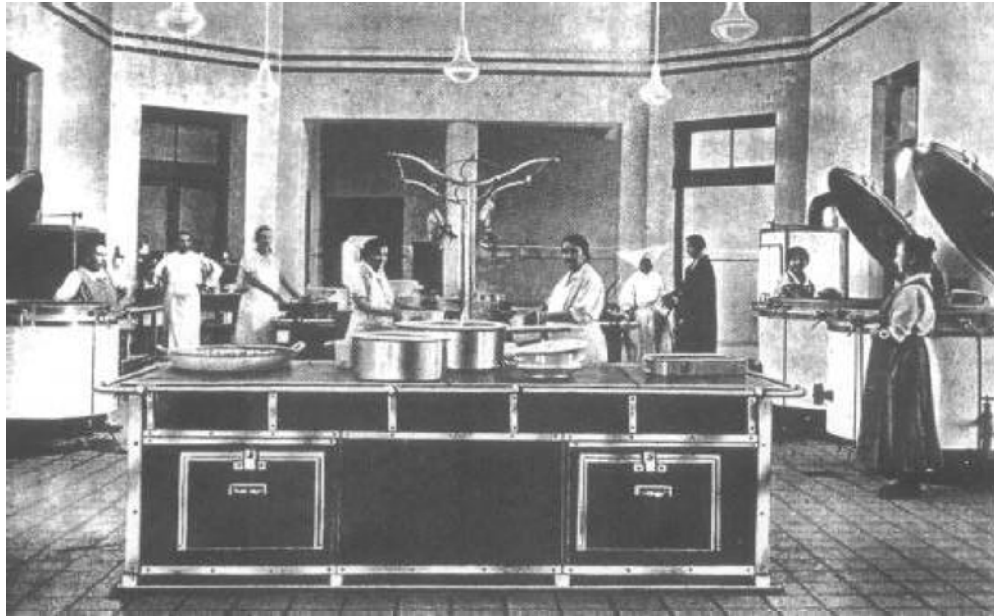
- Inspección de alimentos y control de calidad de los mismos.
- Estudio de los análisis microbiológicos y físicos y químicos de alimentos y agua, y del control microbiológico de las superficies de trabajo y de la contaminación ambiental de las instalaciones de la cocina.





BROMATÓLOGO

- Diseño, desarrollo e implantación del sistema de autocontrol basado por un lado en los Planes Generales de Higiene (PGH) y por otro en el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).





BROMATÓLOGO

- Asesoramiento técnico y en materia de legislación alimentaria a los Servicios y Departamentos relacionados con la alimentación.
- Coordinación del reciclado de manipuladores de alimentos.
- Docencia e investigación.





BROMATÓLOGO

- Inspección periódica, auditorías y verificación de los sistemas APPCC y PGH de las cafeterías y de los proveedores.
- Responsable de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9.000/2.000 e ISO 14.000 en los Servicios de Restauración.





CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- El “marco hospitalario”: en un ambiente inusual, normalmente en habitación compartida.
- La “enfermedad en sí”: el enfermo pierde la ilusión y las ganas de comer.





CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La “elaboración masiva”.

- La “distancia”: tanto en el tiempo como en el espacio que hay entre el momento del acabado del producto y el momento del emplatado, y entre éste y el momento del consumo.
- El “horario”: En la mayoría de ellos no ingiere alimento alguno desde las 20 horas hasta las 8 horas.





CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DEL PACIENTE

El “tipo de dietas”: que normalmente no son respetadas en sus hogares.

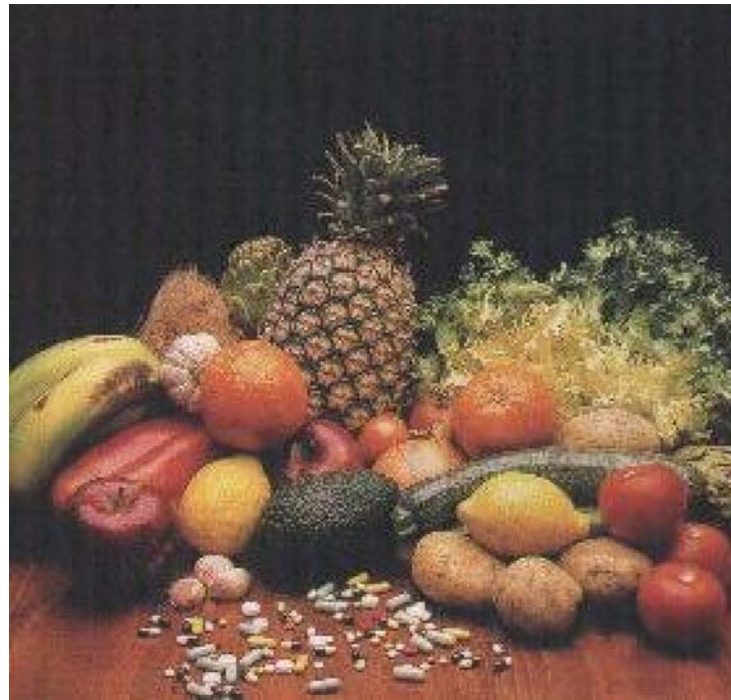


La “elección de menú”: se imponen unos menús estudiados sin tener en cuenta las costumbres, las capacidades de las instalaciones y las habilidades del personal de cocina, y las dificultades de la distribución a las habitaciones.



CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La “enfermería”: que se preocupa de cada toma de medicamentos de cada enfermo, así como de seguir con precisión sus constantes vitales, considera la alimentación de sus enfermos como un trabajo menor.





CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Los gestores consideran el Servicio de Alimentación como una actividad complementaria o accesorio.





¿LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE/CLIENTE/CONSUMIDOR?





NUESTRA MEJOR INVERSIÓN



EL PERSONAL



NUESTRA MEJOR HERRAMIENTA



LA FORMACIÓN