



Te encuentras en Inicio /

Hablando sobre la restauración social y colectiva... ¡esa gran desconocida!

Hablando sobre la restauración social y colectiva... ¡esa gran desconocida!

Miércoles, 20 de febrero 2019

A pesar de formar parte de casi todas las etapas de la vida de una persona, la restauración social y colectiva sigue siendo una gran desconocida; y lo es dentro del propio sector de la hostelería y, por supuesto, entre los ciudadanos. En la recién clausurada feria de HIP, estuvimos charlando con Óscar Carrión sobre el por qué de la falta de empoderamiento de los profesionales de este sector, del 'complejo' ante la restauración comercial, y de la falta de proyección pública con la que convive.

El pasado lunes, 19 de febrero, participé en la feria HIP de Madrid, en el espacio *Perfect restaurant project*, coordinado por **Óscar Carrión**, director de Programas de Gastrouni. Antes de nada y desde estas líneas, gracias a Óscar y a HIP por invitarme e incluir en la programación, espacios que tengan en cuenta a las colectividades.

Fue una charla informal, desarrollada bajo el título 'La restauración social y colectiva... ¡esa gran desconocida!' en la que insistí una vez más en la necesidad de dar visibilidad a las colectividades, y reconocimiento a todos los profesionales que trabajan en ellas.

Por enésima vez intenté hacer hincapié en que las colectividades no son 'el patito feo' de la restauración y la hostelería, aunque así se las considere habitualmente.

Hablamos de algunos puntos fuertes de este segmento como las tecnologías aplicadas a los sistemas de producción, garantías en la seguridad alimentaria, estabilidad del mercado, aumento de la profesionalización, control nutricional de los menús, adaptación a las nuevas tendencias alimentarias y hábitos de vida, inclusión de la digitalización y, en general, de la gran evolución que han vivido todos los servicios en los últimos años que es mucha y muy visible a poco que se quiera ver.

Pero una vez más tuvimos que hablar también del gran lastre que arrastra el sector en lo que se refiere a la percepción del ciudadano. Estamos de acuerdo que cuando éramos pequeños los servicios de colectividades dejaban mucho que desear; el 'rancho' era lo habitual en cualquiera de ellos y la mentalidad de los responsables de esos servicios no pretendían nada más que cumplir con unos mínimos. En un hospital, un colegio o un avión, teníamos todos asumido que se comía mal, y nadie pretendía nada más.

Hoy en día la situación es radicalmente diferente. Como en todos los sectores habrá servicios y empresas mejorables, pero tras cinco años de trabajar estrechamente con este segmento, puedo afirmar categóricamente que las cosas en la mayoría de los casos se están haciendo bien y, sobre todo, que dentro de las colectividades trabajan profesionales excelentes que dan todo y más por ofrecer servicios de calidad... no debemos olvidar tampoco el control riguroso al que están sometidos (cosa que no pasa en la restauración comercial) y que en la mayoría de casos su trabajo se ve totalmente condicionado por unos precios que no ofrecen mucho margen, a pesar de lo cual, a mi me parece que se logran verdaderos 'milagros'.

¿Por qué entonces sigue teniendo mucho más prestigio ser cocinero de cualquier restaurante a pie de calle, que ser cocinero en un hospital o un comedor escolar, por ejemplo?

Más allá de los focos y *flashes* que acompañan y aúpan a la restauración comercial y a la gastronomía en general, personalmente diría que los problemas de la restauración social son dos. En primer lugar hablaría de la falta de empoderamiento del propio sector y sus trabajadores.

Como me comentó una persona del sector que acudió a la charla *"tenemos cocineros buenísimos que, viniendo de la restauración comercial, reconocen una mejora en su calidad de vida al llegar a las colectividades; se dan cuenta de la responsabilidad que supone alimentar a colectivos cuya salud, ánimo y experiencia vital depende de que se les ofrezca un menú satisfactorio (caso de los mayores residentes o de los enfermos hospitalizados), con lo que ello supone para el profesional cuando se logra; y, sin embargo, siguen teniendo la sensación de que han descendido en el escalafón profesional de la hostelería"*.

Este es uno de mil ejemplos... y está claro que para transmitir algo hay que creérselo. ¡Es vital! El trabajo de la restauración colectiva tiene, si cabe, más mérito que el de la comercial. ¿Por qué entonces sentirse inferior? ¿Por qué ese complejo de inferioridad?

A esa falta de empoderamiento de los propios profesionales se le suma la falta de cohesión del sector. Quien conoce la restauración

social y colectiva tendrá claro que conviven en ella intereses muy contrapuestos. Hay servicios autogestionados, servicios externalizados, empresas multinacionales, pequeños caterings familiares... cada uno con su lucha particular y su día a día. Pero todos, absolutamente todos tienen en común una necesidad y es la que tiene que ver con la dignificación pública del sector y su reconocimiento. Hay que actuar proactivamente para que la sociedad sepa como se trabaja en las colectividades... hay que ser corporativistas en el mejor sentido de la palabra para acabar con todas las ideas equivocadas que manejan los medios y la gente de la calle (la más recurrente, por ejemplo, la de pensar que cualquier servicio *in situ* es bueno, el transportado en caliente malo y la línea fría, una bestia a combatir).

En esta línea, la mayoría de empresas y responsables de servicios, han entendido que hay que comunicarse con el usuario final (no sólo con el cliente, la gerencia de SSGG del hospital o la dirección del colegio... como se ha hecho durante muchos años). Es un primer paso importante, pero adolece de la repercusión pública que necesita el sector. Hay que ir más allá y convertir a la restauración social y colectiva, de una vez por todas, en una 'gran conocida'.

Ana Turón **Ana Turón** es una periodista especializada en el sector de la restauración social y colectiva. Impulsora y responsable de www.restauracioncolectiva.com, único medio de comunicación dedicado al 100% al sector de las colectividades en España; y también del evento **Restauración colectiva: meeting point** y el '**Congreso de Restauración Colectiva**' (CRC). @: aturon@restauracioncolectiva.com / [Linkedin](#).