



Te encuentras en Inicio / A fondo / Opinión /



FÉLIX MARTÍN es licenciado en veterinaria y experto en gestión de la calidad e innovación, aplicadas al aprendizaje permanente de las organizaciones. Hace unos años creó **Formainnova Bio**, una plataforma para desarrollar propuestas formativas de interés para el sector de la restauración colectiva. @: felmargar@gmail.com

La pirámide de Maxlow, la seguridad alimentaria y la orientación al cliente en restauración

20-10-2016

Félix Martín

En el ámbito de la restauración podemos preguntar... ¿prefieres que el lugar donde se quedan a comer tus hijos, tus familiares, tus enfermos o tú mismo sea seguro (desde el punto de vista sanitario) o que sea un lugar bonito, confortable y donde se sirva una rica comida? Obviamente, diríamos que mejor las dos cosas, pero si tuviéramos que elegir sólo una opción ¿cuál elegirías?

En general, las personas priorizamos las circunstancias que nos garantizan una seguridad (salud, frío, calor, accidentes, enfermedades, etc), frente aquellas otras que nos proporcionan bienestar, placer, entretenimiento, relaciones sociales, etc. Al fin y al cabo, es la conocida pirámide Maxlow. Y por las encuestas y estudios sabemos que lo que más preocupa a los comensales es la garantía de la inocuidad alimentaria, por encima de otras consideraciones relacionadas con la calidad o el confort.

El problema es que, en la sociedad del bienestar, muchas veces damos por sentadas las condiciones que salvaguardan nuestra integridad física o nuestra salud.

Generalmente, presuponemos que en el mismo lugar en donde acudimos a comer se conocen y se respetan los principios de seguridad e higiene alimentarias. Pero seguro que nos quedaríamos más tranquilos si alguien nos pudiera garantizar que realmente es así; es decir que en el 'motor' del establecimiento, en la zona 'no visible', todo funciona correctamente y que la comida que se prepara es, además de exquisita, segura.

Si un centro tiene implantado un sistema eficaz de control de los requisitos higiénico sanitarios (y lo puede demostrar) y además cuenta con personal perfectamente formado y sensibilizado respecto a las prácticas correctas de higiene en cocina y el control de todos los procesos de elaboración (y lo puede demostrar)... ¿Por qué no comunicarlo a los clientes, sabiendo que es un tema que les preocupa por encima de otros? ¿Por qué no ganarse su confianza, no sólo por el trato, el ambiente, la calidad de la comida, el precio, etc, sino también por la seguridad alimentaria ofrecida? ¿Por qué no transmitimos a los usuarios 'nos preocupamos por la calidad de lo que va a comer, pero también por salvaguardar su salud'?

Porque, ojo, calidad alimentaria no es sinónimo de seguridad. Como tampoco es sinónimo de seguridad poseer una estupendas instalaciones y equipos e incluso de pasar todas las inspecciones o controles oficiales. ¿o es que el tener un estupendo coche, con todas las revisiones al día, garantiza que no podamos provocar un accidente?

Y es que al final el factor humano es la clave y un personal correctamente preparado y entrenado es la mejor garantía para proteger la salud de los consumidores. La seguridad está en sus manos.