

Uno de cada tres menús del día suspende en calidad dietética

EL SERVICIO PRESTADO FUE SATISFACTORIO, PERO SE ANOTARON NUMEROSOS INCUMPLIMIENTOS DE LA NORMATIVA

Aunque todavía lo más frecuente (ocurre en casi seis de cada diez familias) es que en los hogares españoles padres e hijos coman al mediodía juntos y en su propio hogar, la tendencia es justo la contraria: cada vez se come más fuera de casa. El Barómetro de Consumo 2004 de Fundación Eroski indicaba que en el 20% de las familias el padre come fuera de casa habitualmente entre semana, que en el 7% lo hace la madre y en el 16%, uno o varios hijos. Cada día que pasa, restaurantes y comedores, ya sean de empresa ya escolares, atienden a millones de ciudadanos que no pueden ir a su hogar a comer.

CONSUMER EROSKI, con la finalidad de conocer la calidad del servicio que prestan los restaurantes de nuestro país y, fundamentalmente, las características dietético-nutricionales de los platos que componen su menú del día (formato elegido por la mayoría de las personas que comen habitualmente fuera de casa), envió a sus técnicos a **318 restaurantes ubicados en zonas céntricas de 18 ciudades**: A Coruña, Alicante, Almería, Barcelona, Bilbao, Córdoba, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza.

Los técnicos de esta revista pidieron mesa en cada uno de estos restaurantes y eligieron una de las posibilidades de menú del día, consumieron los platos que les

fueron servidos, pagaron y, por último, solicitaron las hojas de reclamaciones (sólo para comprobar si las tenían a disposición del público). Con la información proporcionada por estos ficticios clientes, **expertos en nutrición evaluaron la composición de cada menú del día** (entrantes, cuando los había, y primeros y segundos platos, guarniciones incluidas, además de los postres) valorando su diversidad y mérito dietético. Por otro lado, **se analizó la calidad del servicio de cada establecimiento** mediante observación *in situ* de 70 ítems sobre: variedad del menú, presentación de la mesa, rapidez al servir la comida, ambiente y servicio del comedor, y estado de los baños.

Doble y principal conclusión

El 30% de los menús del día suspenden en calidad dietética mientras que la calidad del servicio hostelero es satisfactoria a pesar de que se hayan detectado **incumplimientos de la normativa vigente**, referidos a la obligatoriedad de que existan hojas de reclamaciones a disposición del público (casi el 10% de los restaurantes no las tenían) y de que se exhiban visiblemente los precios de los menús del día (el 14% no lo hacían).

Por otra parte, se ha comprobado que el precio de los menús varía mucho de unos restaurantes a otros, concretamente de 5 a 17 euros, siendo el precio medio de 8,9 euros, casi un

15% más que en 2001, año en que CONSUMER EROSKI realizó un informe similar y en el que la proporción de menús que no aprobaron el examen (un 43%) fue superior a este efectuado cinco años después.

Los menús que suspendieron el examen dietético lo hicieron porque **no ofrecían la posibilidad de elegir verdura o ensalada, legumbres y pescado, convenientes en un menú que se atenga a los principios de la dieta equilibrada y saludable. También penalizó a los menús incluir alimentos proteicos y muy calóricos como primer plato y la ausencia de guarniciones variadas en los segundos platos y de fruta en el postre.**

Los resultados por ciudades difieren mucho: las mejores calificaciones, tomadas por ciudades, correspondieron a los menús del día de San Sebastián y Vitoria, (sólo suspenden el 7% de los estudiados), Granada y Madrid (14%) y Bilbao (16%). Y las peores notas las obtuvieron los menús de Almería (suspendieron el 64%), Valencia y A Coruña (en torno al 50%), y Alicante y Córdoba, con el 44% de los menús con suspenso en calidad dietética.

En cuanto a **calidad de servicio y atención al cliente**, aun siendo aceptable en lo que se refiere a la media de los restaurantes analizados, sólo la variedad de los platos, o diversidad de alternativas distintas para el primer y ▶



segundo plato, para la bebida y para el postre es manifiestamente mejorable. Todo ello, sin olvidar que debe corregirse el **incumplimiento, minoritario pero relevante de la normativa vigente**, más en concreto, de la obligatoriedad de contar con hojas de reclamaciones y de exhibir bien visiblemente tanto el precio de los menús del día como la información sobre los diversos platos que los componen (el 17% de los restaurantes incumplen esta última norma).

Calidad dietética muy mejorable

A quien come fuera de casa con frecuencia le resulta difícil conseguir que su dieta sea equilibrada y saludable. Tal y como se ha adelantado, a pesar de que la oferta de platos en los menús del día fue variada, el 30% de los menús del día estudiados no aprobaron el examen de calidad dietética e incluso la mitad de los suspendidos fueron considerados malos o muy malos desde una perspectiva nutricional y dietética. Y también fueron muchos (uno de cada cuatro) los que obtuvieron un mediocre “aceptable”. Así, más de la mitad de los menús del día podrían ser mucho mejores dietéticamente. La principal razón de que tantos menús

fueran mal valorados fue la imposibilidad de elegir verdura o ensalada y legumbres como primer plato, pescado como segundo plato y fruta del tiempo como postre. **Las ensaladas**, cuando figuran en estos menús, se ofrecen normalmente como primer plato, lo que propicia que algunos habituales descarten esta saludable opción por temor a quedarse con hambre. Lo más conveniente sería que se ofrecieran como entrante o como guarnición del segundo plato. De todos modos, un 12% de los restaurantes no ofrecen ensaladas en sus menús del día (en Almería la proporción llegó hasta el 43% de los establecimientos, mientras que todos los estudiados en Madrid, Vitoria, San Sebastián y Pamplona ofrecen ensalada). Y lo que es peor, casi la mitad de los hosteleros (el 46%) no incluía **legumbres** en su menú del día (en Almería, Alicante, Murcia, Barcelona y Valencia fueron más del 60%, mientras que en Vitoria y Pamplona se quedaron en el 14%). Y uno de cada cuatro restaurantes (en los de Granada, Sevilla y Almería la proporción se doblaba) ofrece **menús con demasiada proteína**: sirven primeros platos como entremeses, croquetas, calmares, revueltos o potajes con abundante carne o pescado, lo que

hace que si se elige de segundo un plato proteico (carne, pescado o huevos), el conjunto del menú resulte excesivamente proteico, además de demasiado graso y calórico.

Se constató que **la oferta de carnes es muy superior a la de pescados** cuando, al menos, deberían equipararse. El 10% de los restaurantes (en Murcia, 38%, en Valencia el 25% y en Oviedo y Córdoba, el 20%) carecían de pescado en sus menús.

Respecto a los postres, la situación no fue mejor: el 35% de los establecimientos no ofrecían **fruta fresca o del tiempo**, la opción más recomendable. Al menos, uno de cada tres de estos menús sin fruta ofrecían lácteos sencillos (yogur, cuajada, queso o arroz con leche), una alternativa también saludable, ya que no resultan demasiado energéticos y son fáciles de digerir. El 75% de los menús estudiados contenía uno de estos lácteos sencillos.

Tampoco sorprendió comprobar que la inmensa mayoría de los alimentos procesados son refinados (pasta, arroz, galletas, pan,...), cuando es conveniente incluir alimentos ricos en fibra en la dieta diaria. El 98% de los menús comparados no ofrecen la posibilidad de elegir **pan integral**, que tiene mayor

Calidad nutritiva de los 318 menús del día estudiados

CIUDAD	Nº restaurantes visitados	CALIDAD DEFICIENTE			CALIDAD ACEPTABLE-SATISFACTORIA		
		Muy mal	Mal	Regular	Aceptable	Bien	Muy bien
S. Sebastián	14	0%	7%	0%	57%	29%	7%
Vitoria	14	0%	7%	0%	21%	72%	0%
Granada	14	0%	0%	14%	29%	43%	14%
Madrid	30	0%	7%	7%	20%	60%	6%
Bilbao	18	0%	0%	16%	28%	56%	0%
Valladolid	16	0%	13%	6%	44%	25%	12%
Pamplona	14	0%	7%	14%	7%	43%	29%
Barcelona	30	0%	7%	20%	30%	43%	0%
Zaragoza	20	0%	15%	15%	40%	25%	5%
Málaga	18	6%	16%	11%	22%	39%	6%
Sevilla	20	0%	20%	15%	10%	50%	5%
Oviedo	14	7%	14%	14%	29%	36%	0%
Murcia	16	6%	25%	6%	19%	38%	6%
Alicante	16	0%	13%	31%	31%	25%	0%
Córdoba	16	0%	19%	25%	19%	37%	0%
A Coruña	14	0%	36%	14%	14%	29%	7%
Valencia	20	0%	15%	35%	10%	40%	0%
Almería	14	7%	36%	21%	14%	22%	0%
TOTAL/MEDIA	318	1%	14%	15%	25%	41%	5%

ERRORES DIETÉTICOS A EVITAR CUANDO SE COME FUERA DE CASA

- **Saltarse comidas.** Es necesario realizar como mínimo tres comidas principales y alguna pequeña ingesta a media mañana o por la tarde, ya que de no ser así, transcurren demasiadas horas entre una comida y la siguiente.
- **Prescindir de hortalizas y verduras.** Proporcionan agua, hidratos de carbono, vitaminas y minerales, y su aporte de fibra y antioxidantes potencia la salud. Debemos consumirlas todos los días, y como mínimo dos raciones al día.
- **Consumir legumbre sólo en días fríos.** Las legumbres contienen proteínas, hidratos de carbono, fibra, vitaminas, minerales y antioxidantes, y tienen la ventaja de que aportan poca grasa. Dos a cuatro raciones de legumbre por semana; dos como primer plato y el resto como guarnición o acompañamiento de segundos platos.
- **Elegir primeros platos con mucha proteína animal.** Verdura, arroz, pasta y legumbres, junto con ensaladas y sopas, son los alimentos más adecuados para los primeros platos. Evitemos frituras de carne o pesado, croquetas, embutidos y otros entremeses proteicos, y los derivados cárnicos que se añaden a legumbres y arroces.
- **Omitir el pescado.** Es conveniente aumentar su consumo y disminuir el de carne. Los pescados son ricos en proteínas de alta calidad, grasa, vitaminas y minerales. Y los más grasos son ricos en ácidos grasos omega 3, cuyo consumo contribuye a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Comamos pescado al menos tres o cuatro veces por semana.
- **Abusar de guisos y estofados con mucha grasa.** La cantidad de grasa y calorías que contiene un guiso o estofado depende de la cantidad de aceite que se emplee y de los ingredientes que los compongan. Un cordero al chilindrón va a tener más grasa que por ejemplo un estofado de ternera con verduras o un guiso de pollo a la hortalana.
- **Preferir guarniciones “tipo patatas fritas”.** Cualquier alimento frito retiene aceite, se hace más indigesto y es muy calórico. Las patatas pueden prepararse al horno, en puré... y no son la única opción: pueden alternarse con otras guarniciones como pimientos, champiñones, guisantes, verduras salteadas, ensaladas, etc.
- **Elegir siempre fritos y rebozados.** Una pechuga de pollo a la plancha apenas aumenta su valor calórico con el cocinado; sin embargo, si se fríe tal cual absorbe parte del aceite y de su carga calórica, y si la rebozamos se enriquece con los nutrientes y calorías del rebozado, y si además si la tomamos con abundante salsa, sigamos sumando calorías.
- **Preferir refrescos al agua.** Los refrescos contienen agua carbonatada o con gas, azúcares y abundantes aditivos. Las calorías que aportan son “vacías”, no nutren al organismo. El agua es más saludable y aporta cero calorías.
- **Optar casi siempre por postres dulces o muy elaborados** (natillas, flan con nata, pastel, tarta...), rechazando la fruta fresca o los lácteos sencillos, que son menos calóricos, más fáciles de digerir y más nutritivos.



Lo que tiene que tener un magnífico MENÚ DEL DÍA

- 1** Ensalada como entrante
Posibilidad de tomar ensalada como entrante, ya que si se ofrece como primer plato algunas personas no la eligen, aunque les apetezca, porque temen quedarse con hambre.
- 2** Que se puedan escoger varios primeros platos, y que uno de ellos sea verdura, arroz, pasta o legumbre.
- 3** Posibilidad de elegir un plato cambiando el sistema de cocinado. Poder sustituir el rebozado por la plancha o el asado beneficiaría a quienes padecen de digestiones pesadas o de otras alteraciones digestivas, además de a quienes controlan la cantidad de grasas o calorías por motivos de salud o estéticos.
- 4** La guarnición, más variadita. No sólo patatas fritas o lechuga; que haya champiñones, pimientos, verduras salteadas ensalada, etc.
- 5** El agua, mineral o de manantial, pero embotellada
Por su sabor neutro, por su más homogénea calidad higiénico-sanitaria, es preferible a la de grifo.
- 6** Pan, no sólo blanco, también integral.
El integral tiene más fibra que el blanco, y por ello se considera más saludable.
- 7** Y ya para nota:
educación dietética en el comedor (orientar al cliente sobre la combinación más adecuada y equilibrada de platos, directamente o mediante cartas o pizarras especiales de menús) y menús adaptados a situaciones especiales, como obesidad, alergias e intolerancias alimentarias, así como la posibilidad de que personas con otras culturas o filosofía de vida, tuvieran la opción de comer en ellos, tal es el caso de las personas vegetarianas.



Principales deficiencias de los restaurantes

CIUDAD	No hay ensalada	No hay pescado	No hay guarniciones variadas	No hay fruta fresca
A Coruña	29%	7%	57%	57%
Alicante	13%	13%	100%	0%
Almería	43%	7%	86%	36%
Barcelona	3%	0%	53%	20%
Bilbao	6%	11%	83%	17%
Córdoba	6%	19%	69%	38%
Granada	7%	7%	29%	7%
Madrid	0%	0%	50%	30%
Málaga	28%	6%	89%	33%
Murcia	19%	38%	44%	31%
Oviedo	14%	21%	79%	50%
Pamplona	0%	0%	43%	43%
S. Sebastián	0%	0%	43%	64%
Sevilla	10%	0%	45%	45%
Valencia	20%	25%	70%	25%
Valladolid	6%	6%	50%	56%
Vitoria	0%	7%	71%	29%
Zaragoza	5%	15%	55%	40%
TOTAL/MEDIA	12%	10%	62%	35%

EN LOS MENÚS FALTAN VERDURAS, LEGUMBRES, PESCADOS Y FRUTA

contenido en fibra que el pan blanco. En realidad, de los 318 estudiados, sólo dos restaurantes de Málaga, otros tantos de Valencia y uno de Córdoba, de Granada y de Valladolid incluían pan integral en sus menús del día.

Cambiando de apartado del menú, seis de cada diez restaurantes ofrecían **poca variedad en sus guarniciones y salsas**, de forma que utilizan la misma para los diferentes platos, mayoritariamente lechuga y patatas fritas. En este caso, los mejores restaurantes fueron los de Granada: siete de cada diez de los estudiados podían presumir de una variada oferta de guarniciones y salsas en sus platos.

De todos modos, no hay que olvidar que si bien quienes comen fuera de casa deben poder elegir en los menús del día entre platos que se ajusten a sus necesidades nutritivas y dietéticas (y aquí la responsabilidad es de los hosteleros, confeccionando menús variados, equilibrados y saludables),

también los y las cliente, los consumidores, han de elegir los platos teniendo en cuenta criterios dietéticos.

Precios y menús del día

Los 318 restaurantes visitados cobran una media de 8,9 euros por sus menús del día, si bien se registraron importantes diferencias en la media de los precios de unas ciudades y otras. La más barata para comer de menú fue Málaga: la media en los 18 restaurantes visitados fue de 6,9 euros, mientras que en la más cara, Valladolid, la media ascendió a 11,4 euros, un 65% más que en Málaga. También por debajo del precio medio se sitúan los menús de Alicante (7,7 euros), Valencia, Sevilla, A Coruña y Barcelona (alrededor de 8,2 euros). Cerca de la media estuvieron los de Córdoba y Madrid (8,8 euros) y Bilbao (8,9 euros). Tras Valladolid, las ciudades más caras para comer de menú del día, siempre atendiendo a la muestra estudiada, son Granada,

Pamplona, San Sebastián y Zaragoza (alrededor de 10 euros) y Vitoria, Oviedo, Almería y Murcia, con un precio medio de entre 9 y 9,5 euros.

Incluso **dentro de una misma ciudad se anotaron diferencias** significativas de precio: en Sevilla, el restaurante más caro cobraba 15 euros por este menú y el más barato sólo 5 euros (el más económico de los 318 estudiados); en San Sebastián se apuntó una diferencia de 9,3 euros entre el más caro y el más barato, en Valladolid fueron 8,5 euros y en Granada, Madrid y Bilbao, en torno a 7 euros. Y los precios más homogéneos se encontraron en la capital alicantina (1,5 euros de diferencia entre los 16 restaurantes visitados) y en A Coruña, donde la diferencia máxima fueron de sólo 2 euros.

Cabe preguntarse si el coste de un menú del día tiene relación directa con la calidad dietética y nutricional de los platos que lo componen. Pues alguna sí que tiene: los mejores menús del día en calidad dietética (más de 9 puntos sobre 10 posibles) costaban una media de 9,4 euros, mientras que los peores, los que suspendieron el examen dietético, cobraban 8,6 euros.

Calidad de servicio y atención al cliente: buenos resultados

Los restaurantes obtienen una calificación media positiva en calidad del servicio y atención al cliente pero se anotaron aspectos con evidente margen de mejora. Así, casi uno de cada diez no tenía **hojas de reclamaciones** a disposición de los clientes (en Madrid, tres de cada diez); la **exhibición bien visible del precio del menú** es obligatoria, pero en el 14% de los restaurantes (la mitad de los visitados en A Coruña, Granada y Sevilla) no se cumplía este requisito; y en el 17% de los establecimientos **los platos que conforman el menú no estaban expuestos al público**, a pesar de que lo exige expresamente la legislación. Además, tan sólo la mitad de los restaurantes ofrecen al cliente la carta por escrito con los platos que componen el menú del día. Y el grado de limpieza en el comedor fue mediocre o deficiente en el 15% de los esta-

blecimientos. Ya en lo más positivo, tanto el estado de conservación y la limpieza de **cubiertos, vasos y platos** como la **agilidad y rapidez del servicio** fueron satisfactorios. La media de espera para conseguir mesa fue de sólo dos minutos, y la necesaria entre plato y plato fue de cinco minutos.

Una prestación mejorable fue la del modo de pago, ya que en uno de cada cuatro restaurantes no fue posible **pagar con tarjeta**; y en el 16% de ellos el **nivel de ruido** era excesivo debido a la gran afluencia de público, a que la barra del bar estaba cerca del comedor o al inadecuado volumen del televisor o de la música. Además, en casi tres de cada diez establecimientos visitados las mesas del comedor estaban demasiado cercanas unas de otras.

Para terminar, procede indicar que tan sólo en uno de cada cuatro restaurantes visitados se hacía **distinción entre zona de fumadores y de no fumadores** dentro del comedor (en Valladolid, Barcelona y A Coruña lo hacen la mitad de los establecimientos visitados, pero en Valencia y en Vitoria fueron menos del 10%). ◀

Calidad de servicio en los menús del día

- > **La normativa está para cumplirla.** Uno de cada siete restaurantes no exponen de modo visible el precio de su menú del día. Las excusas: imposibilidad de encontrarlas, “están en la gestoría” o “no está el jefe y él es el que sabe”.
- > **El agua ¿de grifo?** En el 7% de los restaurantes el agua del menú era del grifo.
- > **Mucho papel.** El 75% de las servilletas a emplear en el consumo de menús del día son de papel (en 2001 eran menos, el 56%). Sin embargo, ninguno de los restaurantes visitados en A Coruña, Granada y Málaga las utilizan. Además, el 8% de los restaurantes no colocan mantel alguno y en los que utilizan este elemento para “vestir” la mesa, en casi un 70% de los casos es de papel.
- > **Mesas inestables.** En casi uno de cada diez establecimientos las mesas cojeaban de alguna pata.
- > **Esos cubiertos y esos vasos...** El 6% de los restaurantes ofrecía cuchillos desafilados. En el 5% de ellos, los vasos o copas mostraban deterioro pero sólo en un 1% (en 2001 fueron un 5%) no lucen suficientemente limpios.
- > **Deprisa, deprisa.** Tras terminar el postre, en un 4% de los restaurantes el cliente percibe que los empleados, con su comportamiento, le animan a desalojar rápidamente la mesa para que la utilice otro usuario.
- > **¿Puedo pagar con tarjeta?** No siempre. En uno de cada cuatro casos no se pudo pagar el menú del día con tarjeta, y no mejora la situación: en 2001, ocurría sólo en uno de cada cinco.
- > **¿Ruido? Mejor no...** En uno de cada tres restaurantes había demasiado ruido en el comedor, procedente ya de la música ambiente, del televisor, de las voces de los empleados o de clientes en el mostrador del bar.
- > **Las mesas, separadas mejor.** En un 28% de los locales, las mesas estaban demasiado cerca unas de otras, causando una relativa sensación de agobio a los comensales.
- > **Comer sin ser vistos.** En seis de cada diez establecimientos algunos comensales quedaba a la vista de los clientes de la cafetería y en un 24% de ellos había mesas demasiado cercanas a la cocina.
- > **Ante todo, limpieza.** En un 15% de los restaurantes, la limpieza del local se reveló mejorable y en un 13% los olores de la cocina llegaban nítidamente al comedor molestando a los clientes.
- > **Los baños tienen su importancia.** Un 2% de los restaurantes visitados carecían de baños diferenciados para señoras y caballeros. En el 17%, la limpieza de los baños era mejorable y en un 6%, insuficiente. Además, un 7% carecían de papel higiénico y un 6% de jabón.

Más información, en:
www.consumer.es/menus

