

Encuesta del servicio de comedor del curso 2020-21 en el CEIP Manuel González Martí.

CURSO	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Nº Encuestas	27	21	10	19	20	3	7	17	11	135

Del total de las familias del CEIP Manuel González Martí, han participado en la encuesta 135 personas. El mayor número de respuestas se han dado en los ciclos de infantil y en el primer ciclo de primaria, seguido de tercer ciclo de primaria y, por último, donde menos respuestas se han recabado ha sido en segundo ciclo de primaria.

Q1.- Indique el grado de satisfacción con el servicio de comedor escolar. (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q1	3,7	4,1	3,9	3,7	3,1	3,3	3,1	2,6	3,4	3,5

En general, las familias muestran un grado de satisfacción intermedio con el Servicio de comedor, con una valoración de 3,5. Donde menos satisfacción hay es en 5º de primaria, con una valoración de 2,6 puntos sobre 5, un aprobado justo. Sin embargo, en 4INF el grado de satisfacción es mucho más elevado, con una valoración media de 4,1. Se observa que las mayores puntuaciones se dan en infantil, con un índice de satisfacción del 3,9, frente a primaria, donde se valora el servicio con un 3,2.

Q2.- ¿Considera que los alimentos procesados son adecuados? (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q2	1,7	2,7	2,4	2,5	2,1	0,0	3,0	2,4	3,0	2,3

Con relación a la pregunta sobre si es adecuada la presencia de alimentación procesada en el comedor escolar, las familias lo tienen claro y no valoran positivamente su existencia, obteniéndose un 2,3 como media de todos los cursos. Esta opinión generalizada apoyaría la propuesta realizada por la comisión de comedor del AMPA de reducir al máximo la presencia de alimentación procesada. En concreto, en un documento de propuestas de mejora que la comisión presentó a la empresa después de analizar exhaustivamente el menú escolar durante varios meses, se decía: que se debía reducir la frecuencia de carnes procesadas (longanizas, hamburguesas, embutidos...) a como mucho 1 vez al mes (porque se estaban utilizando 1 vez a la semana) y también se pedía más claridad en la elaboración de algunos platos como la lasaña o las salsas, porque se desconoce si son industriales o no. según la información que se detalla en el menú.

Q3.- ¿Considera que el consumo de proteínas vegetales es suficiente? (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q3	3,4	4,4	3,9	3,3	3,5	3,7	3,4	3,6	3,7	3,7

Las familias piensan que en el menú se hace un buen uso de la proteína vegetal, con una valoración promedio del 3,7. Donde más discordancia hay es en primero de primaria, pues lo valoran con una puntuación algo más baja, un 3,3, y en 4 de infantil, donde la opinión es muy buena, alcanzándose hasta un 4,4 de puntuación.

Q4.- ¿Cree que a su hija/o come y dispone de suficiente cantidad? (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q4	3,6	3,8	4,5	3,7	3,6	3,3	4,0	2,6	2,8	3,5

Las familias están medianamente satisfechas sobre las cantidades que sus hijos/as comen en el comedor, alcanzándose una valoración promedio de 3,5. Donde más descontento hay es en los cursos más avanzados (segundo ciclo de primaria), con un promedio de 2,7. Sin embargo en infantil la valoración es bastante más elevada, con un promedio de 4.

Q5.- ¿Cree que a su hija/o le gusta la comida que se le ofrece? (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q5	3,1	4,0	3,5	3,4	3,6	3,0	2,7	1,6	2,0	3,1

De nuevo se observa mucha diferencia entre ciclos. Mientras que en infantil la valoración general es que al alumnado le gusta medianamente la comida que se ofrece en el comedor, con un valor promedio de 3,5, esta apreciación va reduciéndose conforme avanzamos en los diferentes niveles educativos. Resaltar que en 5º y 6º de primaria hay un claro descontento con la aceptación de la comida del comedor, pues las puntuaciones son muy bajas, de 1,6 y 2,0 respectivamente.

Q6.- ¿Está usted satisfecho con la comunicación e información que recibe del servicio de comedor escolar? (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q6	3,1	3,6	2,9	3,4	2,3	0,7	2,9	3,7	2,8	3,1

Hay bastantes diferencias en el grado de satisfacción de las familias con respecto a la información que se recibe del comedor, aunque la percepción general es intermedia, con un valor de 3,1. Es de destacar que las familias de uno de los cursos están claramente descontentas y piensan que la información que se recibe es insuficiente, debida a la baja puntuación que han anotado, un 0,7.

Q7.- ¿Cree que su hija/o está contento con las monitoras/ los monitores del comedor?(obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
Promedio de Q7	4,4	4,6	4,5	4,6	4,6	2,7	4,7	4,1	3,2	4,3

En general, la valoración del equipo de monitoraje es una de las más altas de todas las preguntas realizadas, con un promedio de 4,3. En los primeros ciclos se tiene una percepción muy buena de las monitoras de comedor, mientras que en 3º de primaria hay más descontento. Pero la valoración general es de mucha sintonía con el trabajo del equipo de monitor@s que se encarga del comedor.

Q8.- ¿Cree que el tiempo dedicado a comer en el centro es suficiente?(obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
SI	26	20	8	15	19	2	5	15	10	120
NO	1	1	2	4	1	1	2	2	1	15

La percepción mayoritaria es que el tiempo de comedor es suficiente, pues el 89% de las familias participantes así lo piensa.

Q9.- Indique si en el servicio de comedor ha detectado alguno de estos posibles errores/fallos: (obligatorio)

Etiquetas de fila	3INF	4INF	5INF	1 PRIM	2 PRIM	3 PRIM	4 PRIM	5 PRIM	6 PRIM	Total general
La comida no se corresponde con la que aparece en el menú.	19	15	4	8	6	3	3	9	4	71
No se ha servido ensalada.		1			5			1		7
No se ha servido postre.									1	1
Ninguno	8	3	6	9	4		4	3	5	42
Otros:_____		2		2	5			4	1	14

Otros:_____

El mayor fallo que las familias han observado en relación con el comedor es que no hay correspondencia entre la comida que se ofrece ese día y lo que aparece en el menú planificado. Es un problema que resaltan más de la mitad de las familias participantes. El resto de las apreciaciones son mucho más minoritarias, 7 personas aprecian que no se ha servido ensalada y 1 que no se ha servido postre alguno de los días. En el apartado de otros:

Hay que destacar ya que vuelve a salir varias veces la falta de correspondencia entre el menú ofertado y el que finalmente han tenido. Que en ocasiones se sirve la comida fría, que no se sirve la ensalada todos los días y parece que es opcional, que las raciones son insuficientes...son algunos de los comentarios que se han destacado en el apartado de otras incidencias.

Q10.- SI QUIERE AÑADIR ALGUNA INCIDENCIA O SUGERENCIA DE MEJORA DEL SERVICIO, PUEDE HACERLO EN EL SIGUIENTE ESPACIO:

3INF

A modo de resumen, en 3 infantil se destaca varias veces los cambios en el menú, que hay poca información sobre la cantidad que comen sus hij@s, que se podría solucionar con un mayor uso de la App (foto del día del menú) y mayor comunicación con la monitora del comedor, que se debería reducir la presencia de alimentos procesados y azucarados y de la proteína animal, y que se podrían explorar nuevas ideas para que las verduras sean más aceptadas por el alumnado.

4INF

Se repiten las mismas propuestas: cambios de menú hay que notificarlas, fotos del menú diario a través de la app, más conocimiento de lo que han comido los niñ@s cada día, etc.

5INF

Propuestas de mejora: falta de información sobre lo que han comido el alumnado, mejor uso de la app porque no se entiende la información o se podría ampliar, eliminar los postres azucarados industriales del menú y la carne procesada porque no es saludable.

1 PRIM

Propuestas de mejora: que se utilice la aplicación para señalar los cambios en el menú, falta de información sobre la cantidad que se sirve y se come, el segundo turno no come ensalada, emitir recibos detallados de lo que se cobra por el Servicio.

2 PRIM

Propuestas de mejora: de nuevo que se comunique los cambios de menú con antelación y que éstos son muy frecuentes, más valoraciones individuales diarias y más completas (en noviembre apenas ha habido), falta de algunos platos/ingredientes a los segundos turnos (posible fallo en el cálculo de las raciones), escasa presencia de ensalada sobre todo a principio de curso.

3 PRIM

Se repite la falta de información a través de la App y los constantes cambios de menú.

4 PRIM

Propuestas de mejora: comidas frías a principio de año, tiempo insuficiente para comer, menús poco equilibrados, app incompleta y preparación de las comidas inadecuada que hace que coman poco.

5 PRIM

Propuestas de mejora: mala gestión de los conflictos y pocas habilidades del monitor, poco tiempo para comer, se oferta demasiada verdura en unas preparaciones poco frecuentes, que se apueste más por el pescado (desespinado correctamente) que por la verdura, tener más en cuenta la opinión de los usuari@s del comedor.

6 PRIM

Propuestas de mejora: cambio de la fruta por lácteo, cambio de empresa de comedor, poca atención y alternativas adecuadas a las intolerancias, empeoramiento de la comida (menos buena que antes), mala gestión de los conflictos y de las penalizaciones.

En general, las propuestas de mejora que más se repiten después de analizar todos los comentarios son:

- Que no se produzcan tantos cambios entre el menú ofertado y el planificado mensualmente y que se informe previamente a las familias.
- Que se haga un mayor uso de la App: tratamiento más personalizado, con información más detallada sobre lo que han comido e incluso fotos del menú para que las familias tengan más información de las cuestiones que más les preocupan.
- Se servían frías las comidas a principio de año.
- A los segundos turnos no les llega la misma comida que al primer turno, sobre todo en el caso de las ensaladas. Y que la ensalada no se sirve a diario y parece que es opcional.
- Reducción de alimentos procesados y azucarados en el menú.
- Preparación de las verduras en formas más aceptadas por el alumnado: purés, salsa, etc.
- Mejoras para la resolución de conflictos en el periodo de comedor.