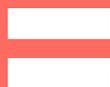


CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA SOBRE COMEDORES ESCOLARES DE LOS CENTROS PÚBLICOS DE LA CAV



ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN / CONTEXTO

2 DATOS GENERALES

3 SATISFACCIÓN CON EL TIPO DE COMEDOR

5 CANTIDAD, VARIEDAD DE LA COMIDA, MENU

7 HÁBITOS SALUDABLES

8 COMUNICACIÓN

10 TIEMPO, HORARIO, INSTALACIONES, PERSONAL

15 PROCEDENCIA DE LOS ALIMENTOS

18 DIETAS ESPECIALES

19 PARTICIPACIÓN

20 ALGUNAS CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN/ CONTEXTO

Cada día comen 91.000 alumnos y alumnas en los comedores de los centros escolares públicos de la CAV. Desde el año 2000, cuando entró en vigor la normativa actualmente vigente (Orden de 1 de marzo de 2000), la cifra de comensales diarios ha pasado de los 10.000 iniciales a los 90.000 actuales, con un **presupuesto anual de más de 90 millones de euros** (aportación de las familias y del Gobierno vasco).

Pese al volumen del servicio, hasta el momento no se ha realizado ninguna encuesta de satisfacción a las familias. La valoración que realiza el Gobierno vasco se limita a una auditoría anual y a una encuesta al personal responsable (un/a profesor/a del centro).

No obstante, las quejas por la calidad servicio son constantes, fiel reflejo de que el actual modelo no satisface a las comunidades escolares.

Por ello, EHIGE ha realizado una encuesta de satisfacción dirigida a las familias de los centros educativos públicos de la CAV.



DATOS GENERALES

Esta encuesta ha estado disponible en las webs de la confederación EHIGE y de las federaciones BIGE, Baikara y Denon Eskola durante dos semanas de noviembre de 2017.

Hemos recibido un total de 4.519 respuestas de las que, una vez comprobadas, se han tomado como válidas **4.472**. Con ello, disponemos de la opinión de familias de al menos **251 comedores** escolares públicos de la CAV (de un total de 506):

- El **73,9%** (3.306 respuestas) se refieren al servicio de **cáterin**. En este modelo de gestión los menús vienen preparados desde la empresa en sus cocinas centrales, bien en caliente o en frío, y en el centro únicamente se sirve al alumnado.
- El **23,3%** (1.042 respuestas) se refieren a los centros con cocina in situ. En este caso los menús se cocinan en el centro pero la materia prima procede de una empresa de cáterin.
- El **2,77%** (124 respuestas) son de centros con gestión propia o proyectos piloto. En este caso, el comedor está gestionado por la AMPA y los menús se cocinan en el centro, con productos locales y ecológicos en muchos casos.

La mayoría de respuestas son del **sistema de cáterin**, ya que es el **más extendido**.

Además:

- El **17,3%** de las encuestas se han realizado en **euskera**, y el **82,56%** en **castellano**.
- El **85,9%** de las encuestas han sido contestadas por **mujeres** mientras que el **14,1 %** han sido contestadas por **hombres**.

El objetivo de esta encuesta ha sido conocer la opinión de las familias sobre el comedor escolar, su organización, alimentos y espacios, ya que el comedor escolar no solo debería cumplir con la función de dar de comer al alumnado, sino también con una **función pedagógica**.

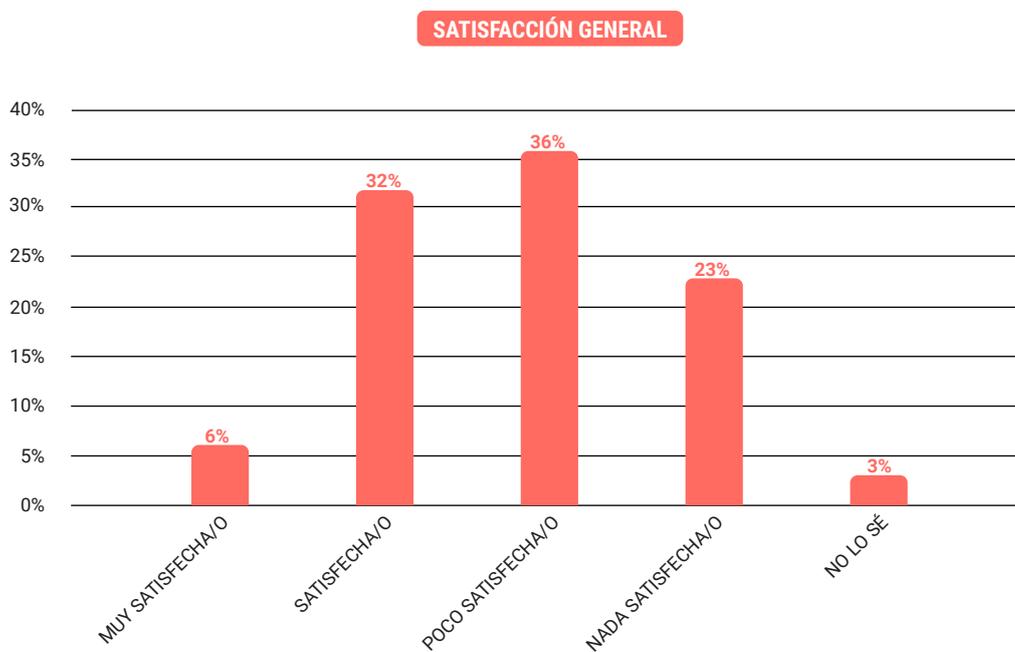
La encuesta se compone de 21 preguntas agrupadas en 8 bloques:

1. Satisfacción general.
2. Cantidad y variedad: legumbres, fruta y verdura, menú en general.
3. Hábitos saludables.
4. Comunicación.
5. Tiempos / horario /espacios / personal / actividades posteriores.
6. Procedencia de los productos.
7. Dietas especiales.
8. Participación.

1/ SATISFACCIÓN CON EL TIPO DE COMEDOR

Pregunta: ¿Estás satisfecha/o con este tipo de comedor?

En líneas generales y sin diferenciar los diferentes modelos de gestión podemos afirmar que **las familias no están satisfechas con el servicio de comedor**, ya que el grado de insatisfacción es de un 59% frente a un 38 % de familias que se encuentran satisfechas.

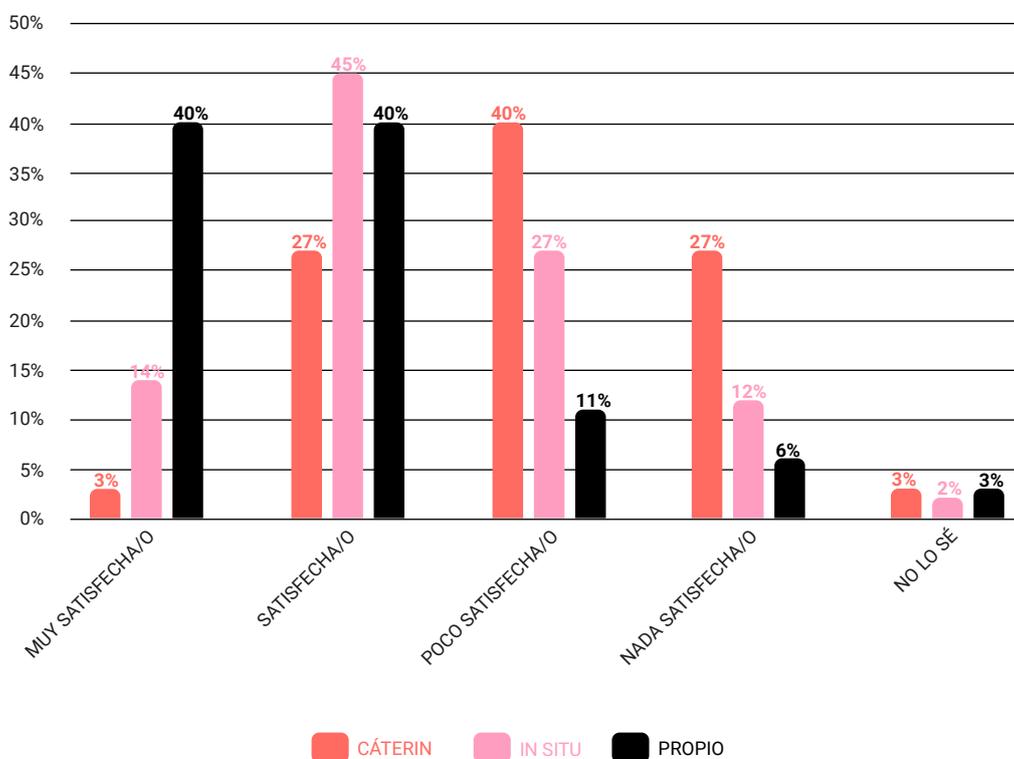


1/ SATISFACCIÓN CON EL TIPO DE COMEDOR

Si tenemos en cuenta los tres modelos de comedor podemos afirmar que:

- **Sólo el 30% de las familias con servicio de cáterin está satisfecha.** Esta cifra aumenta hasta el 59% en los centros con cocina.
- En el caso de las familias con comedor **de gestión propia / proyecto piloto el 80% de las familias está satisfecha** con el servicio.
- El modelo de gestión mejor valorado por las familias es el de gestión propia / proyecto piloto, seguido por el modelo de cocina in situ.

SATISFACCIÓN GENERAL

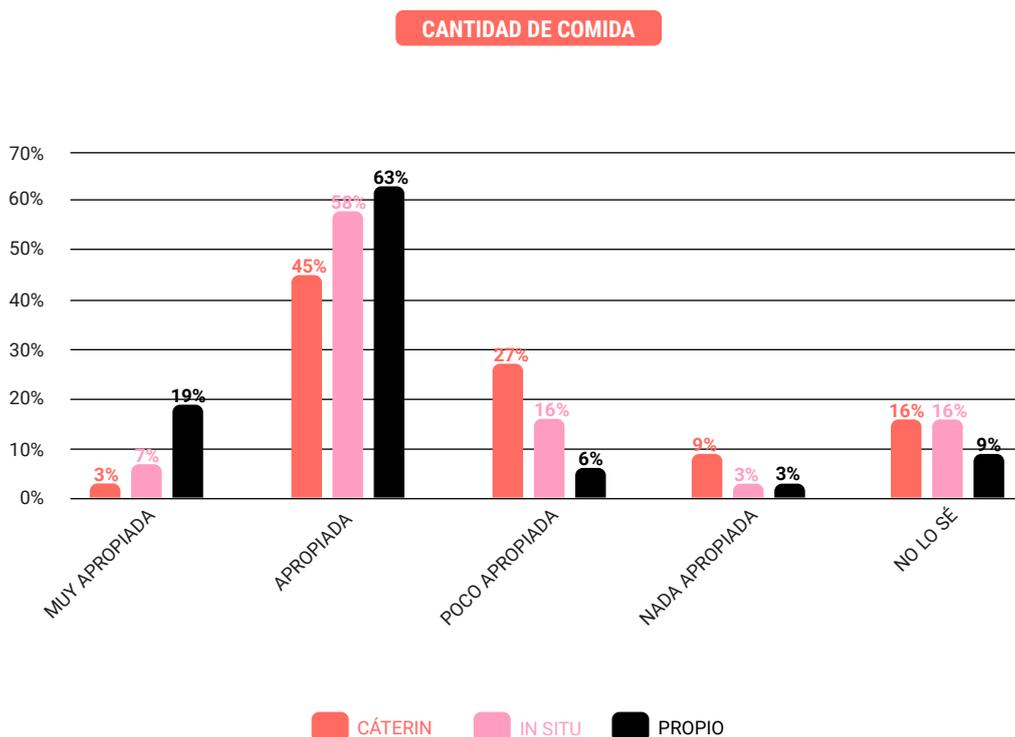


**“LAS FAMILIAS NO ESTAN SATISFECHAS CON EL ACTUAL
MODELO DE COMEDOR, MOSTRANDO UNA MAYOR PREFERENCIA POR
LA GESTIÓN PROPIA Y POR LA COCINA IN SITU”**

2/ CANTIDAD, VARIEDAD DE LA COMIDA, MENU

En este bloque se han analizado la cantidad, variedad y satisfacción con el menú con estas preguntas: ¿La cantidad de comida es apropiada a la edad de tu hijo o hija?, ¿Es apropiada la cantidad de verdura en el menú?, ¿Y la de fruta?, ¿Y la de legumbres?, ¿Estás satisfecha/o con el menú que comen tus hijos e hijas en el comedor?

• Con respecto a la **cantidad**, el servicio de cáterin es el que menor grado de satisfacción consigue (un 48%), seguido por el servicio in situ con un 65%. En el modelo gestión propia/ proyecto piloto el grado de satisfacción es de un 82%.



“LAS FAMILIAS DE CENTROS CON COCINA SON LAS MÁS SATISFECHAS”

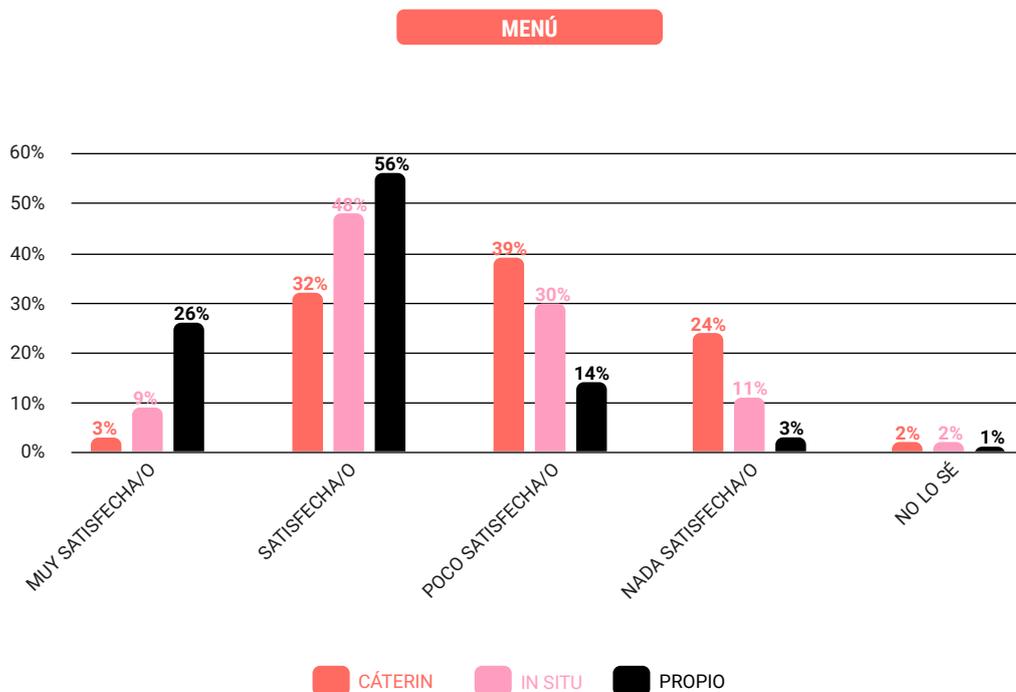
“ÚNICAMENTE LAS FAMILIAS QUE CUENTAN CON COMEDOR DE GESTIÓN PROPIA / PROYECTO PILOTO ESTÁN SATISFECHAS (82%)”

2/ CANTIDAD, VARIEDAD DE LA COMIDA, MENU

- En relación a la **variedad** de productos, las familias de los tres modelos se muestran satisfechas, pero hay claras diferencias. En las legumbres, por ejemplo, el modelo de cáterin cuenta con un 72% de satisfacción, mientras en el modelo de gestión propia/proyecto piloto la satisfacción llega al 93%.

“LAS FAMILIAS CON MODELO DE GESTIÓN PROPIA/PROYECTO PILOTO SON LAS MÁS SATISFECHAS CON LA VARIEDAD DE LA COMIDA (93%).”

- En cuanto al grado de satisfacción del **menú** en general, se repite prácticamente la proporción: el modelo de cáterin suspende (únicamente el 35% de las familias está satisfecho) frente al 57% del comedor in situ y por supuesto frente al modelo de gestión propia/proyecto piloto, que alcanza un 82% de satisfacción.

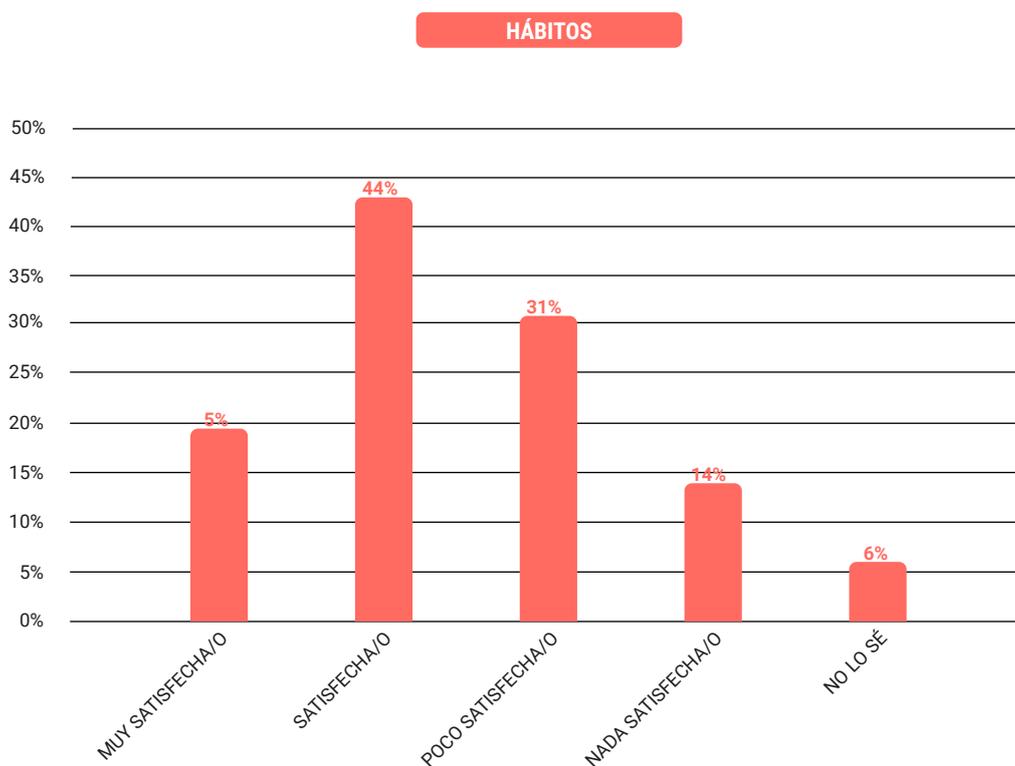


“LAS FAMILIAS CON UN MODELO DE GESTIÓN PROPIA/PROYECTO PILOTO SON LAS MAS SATISFECHAS CON EL MENU (82%), EN EL CASO DE LAS FAMILIAS CON MODELO DE CÁTERIN LA SATISFACCION SOLO LLEGA AL 35%”

3/ HÁBITOS SALUDABLES:

Pregunta: ¿Crees que en el comedor de tus hijos e hijas se adquieren hábitos alimenticios saludables, de higiene, de convivencia?

- Al igual que en las preguntas anteriores, existen diferencias entre los tres modelos, aunque en este caso son menos representativas.
- Prácticamente la mitad de las familias, independientemente del modelo, considera que se adquieren hábitos alimenticios, de higiene, etc. en los comedores escolares.

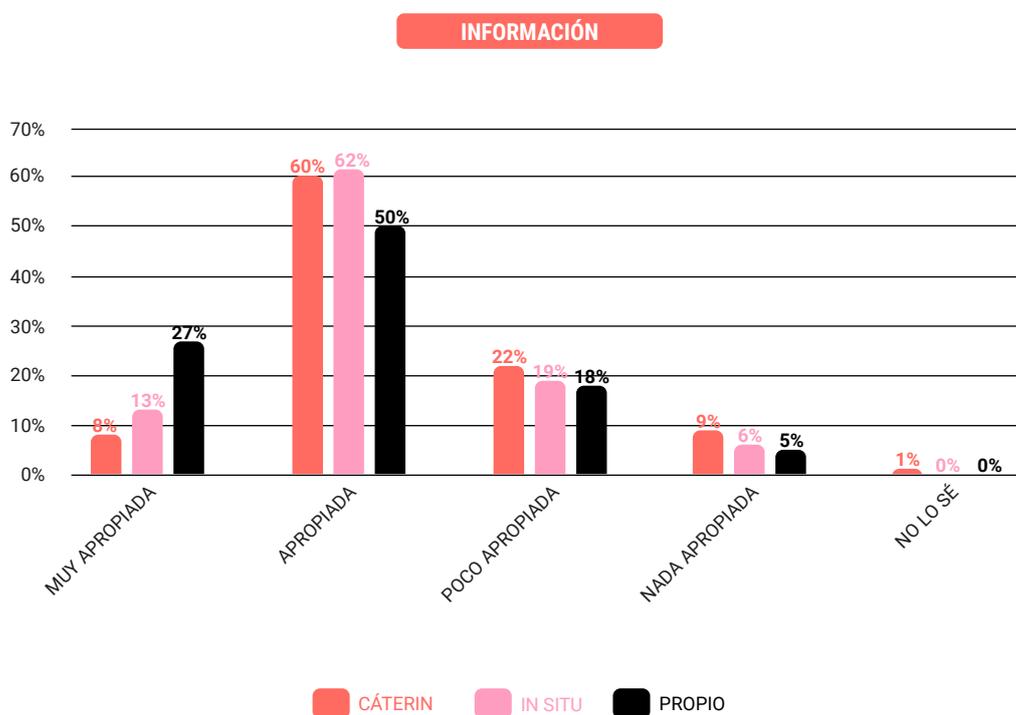


4/ COMUNICACIÓN

Preguntas: ¿Está satisfecho/a de la información del menú escolar?, ¿Te gustaría recibir un informe sobre como come su hijo e hija en el comedor?

Con respecto a la **información del menú escolar**, hay que tener en cuenta que en los modelos de cáterin y de cocina in situ, son las empresas de cáterin quienes se encargan de facilitar dicha información, mientras que en la gestión propia/proyecto piloto quienes la ofrecen son las AMPAS; por tanto, podemos establecer diferencias entre estos dos modelos únicamente: información dentro del modelo de gestión directa e información de gestión propia/proyecto piloto.

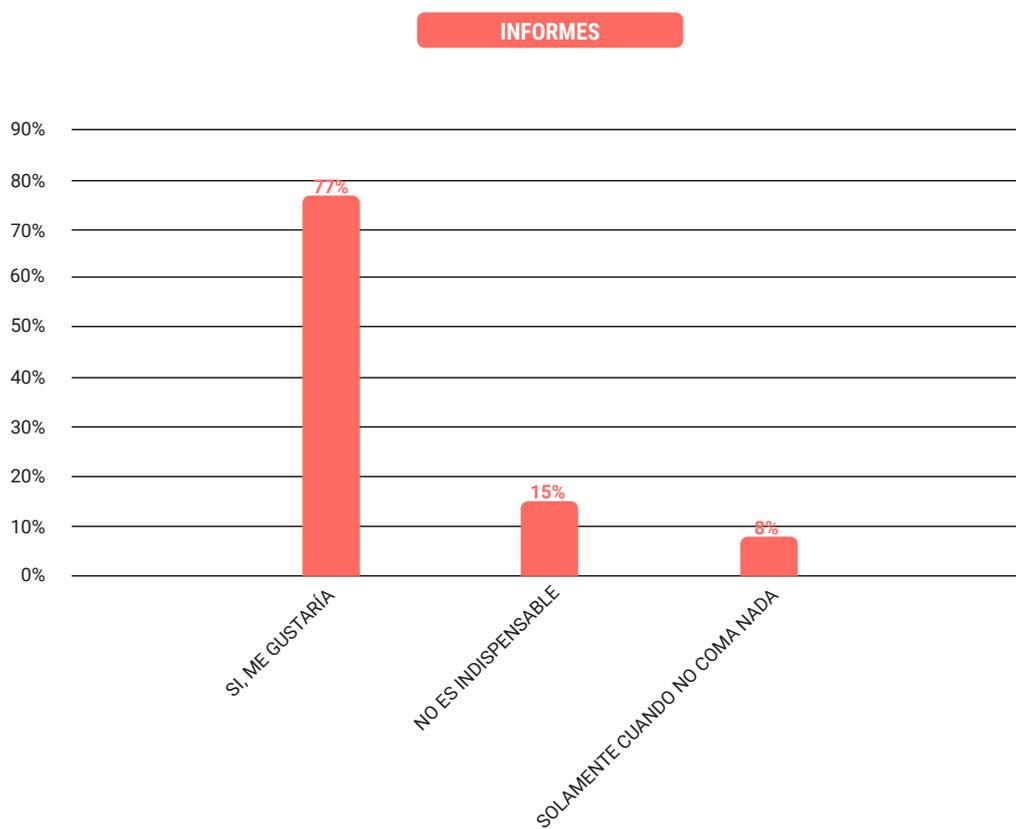
- El 77% de las familias de gestión propia/proyecto piloto está satisfecha con la información del menú, frente al 69,6% del modelo de gestión actual mayoritario.



“LAS FAMILIAS DEL MODELO PROPIO/PROYECTO PILOTO ESTÁN MAS SATISFECHAS CON LA INFORMACION QUE RECIBEN SOBRE EL MENÚ ESCOLAR”

4/ COMUNICACIÓN

- En relación a la posibilidad de recibir un **informe** sobre cómo comen sus hijos e hijas, es unánime el deseo de todas las familias, independientemente del modelo.



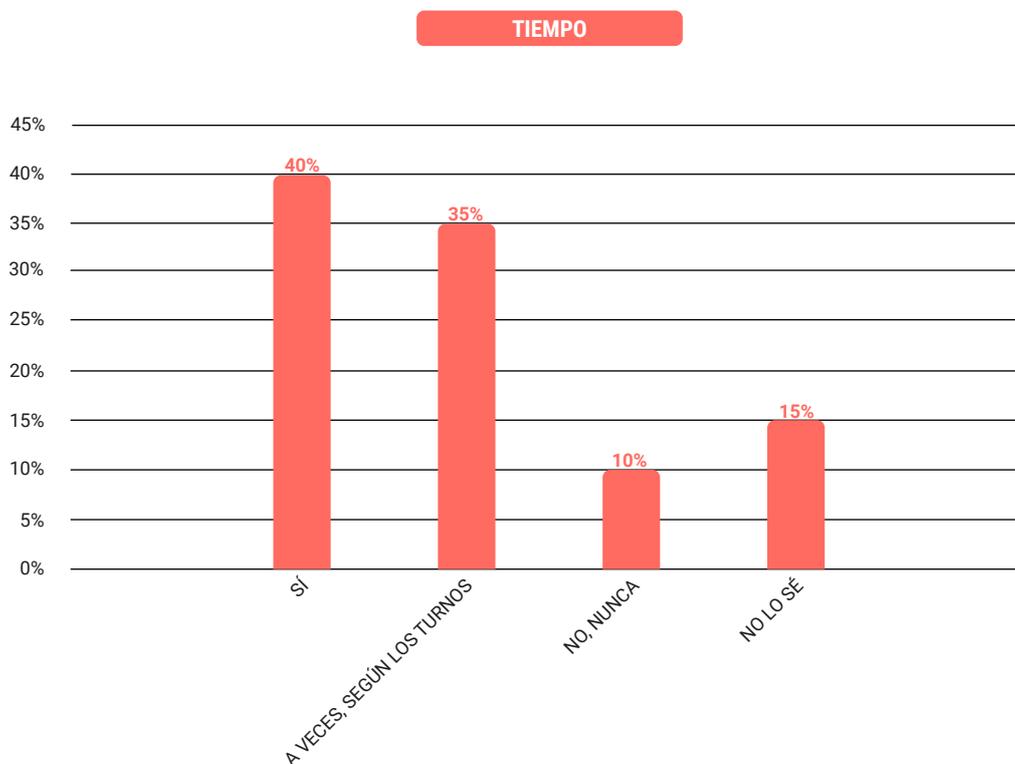
“A LAS FAMILIAS LES GUSTARÍA RECIBIR UN INFORME SOBRE CÓMO COME SU HIJO E HIJA EN EL COMEDOR”

5/ TIEMPO, HORARIO, INSTALACIONES, PERSONAL

Preguntas: ¿Cuenta el alumnado con suficiente tiempo para comer?, ¿Hay alumnado en tu centro que se queda sin comedor?, Las actividades que se realizan después de comer, ¿qué te parecen?, ¿Crees que las y los monitores reciben una formación adecuada en salud, higiene, tiempo libre, etc...?

Al igual que en otros casos, no vamos a hacer diferencias entre los diferentes modelos y tendremos en cuenta los datos globales.

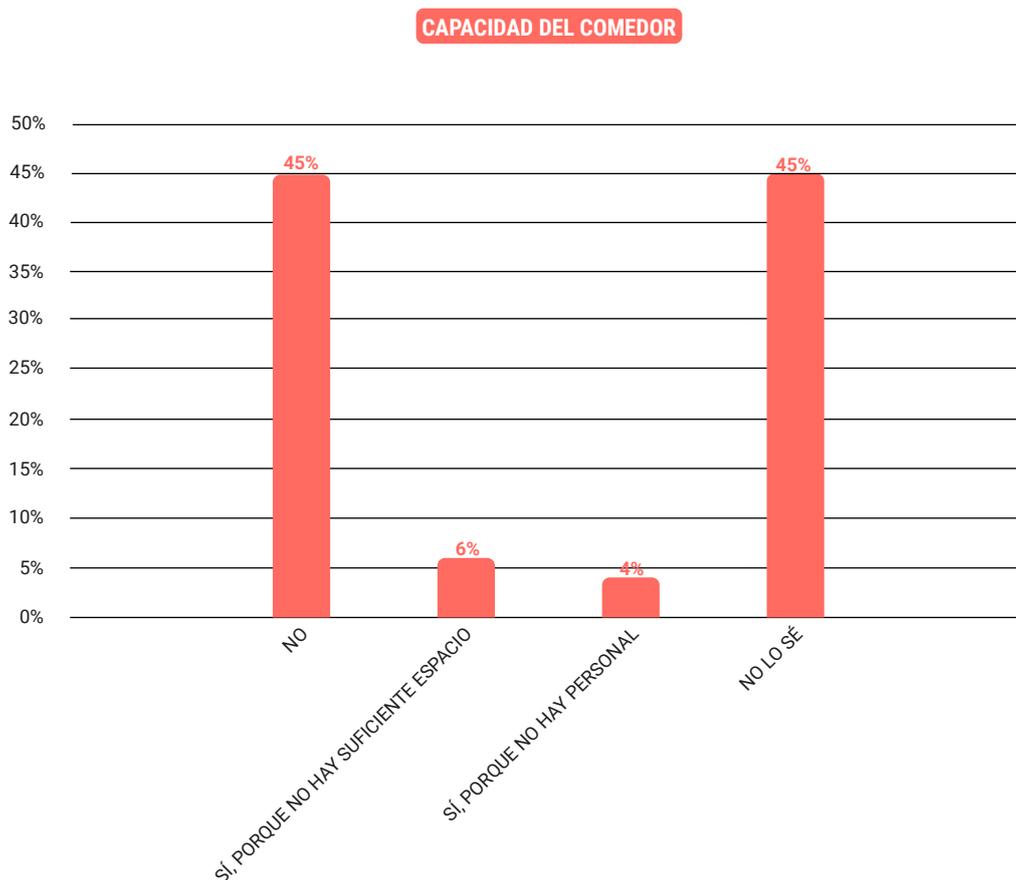
- En relación al tiempo que se dispone para comer, el 40% de las familias considera que sí se tiene **tiempo** suficiente.
- Destaca que el 35% de las familias opina que el tiempo depende de la capacidad de comedor ya que a veces se realizan turnos.



**“DEPENDE DE LOS TURNOS DE COMEDOR EL
TIEMPO QUE SE DISPONE PARA COMER”**

5/ TIEMPO, HORARIO, INSTALACIONES, PERSONAL

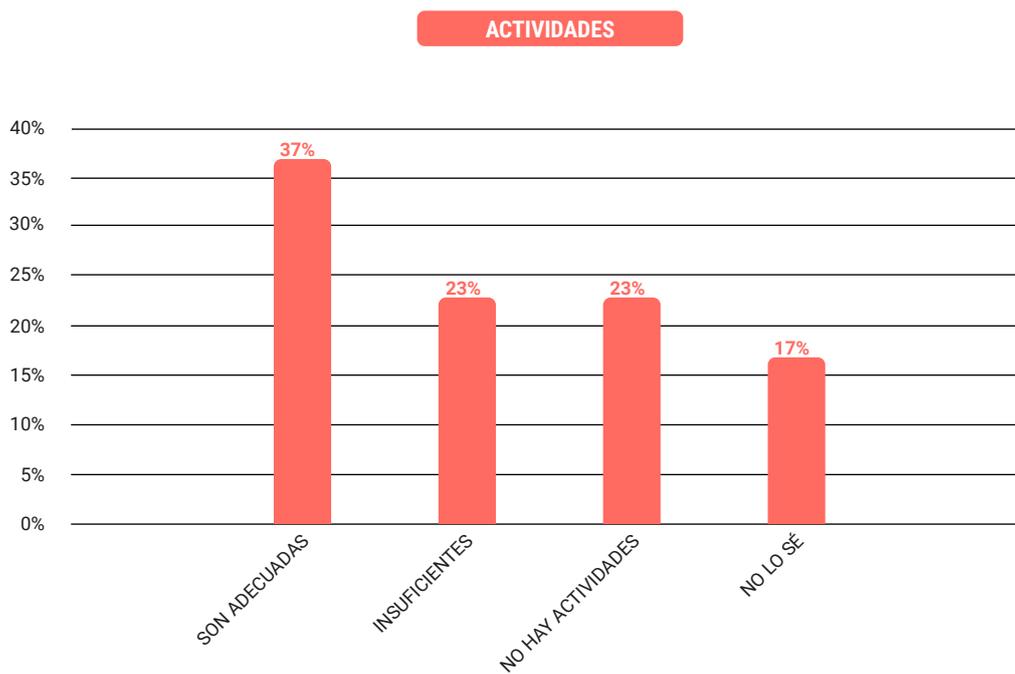
- Con respecto a la **capacidad** del comedor, el 45% de las familias no tiene información sobre la capacidad de éste.
- El 45% considera que no hay problemas de plazas.



“LAS FAMILIAS TIENEN POCA INFORMACIÓN SOBRE LA CAPACIDAD DEL COMEDOR DE SU CENTRO Y OPINAN QUE NO FALTAN PLAZAS”

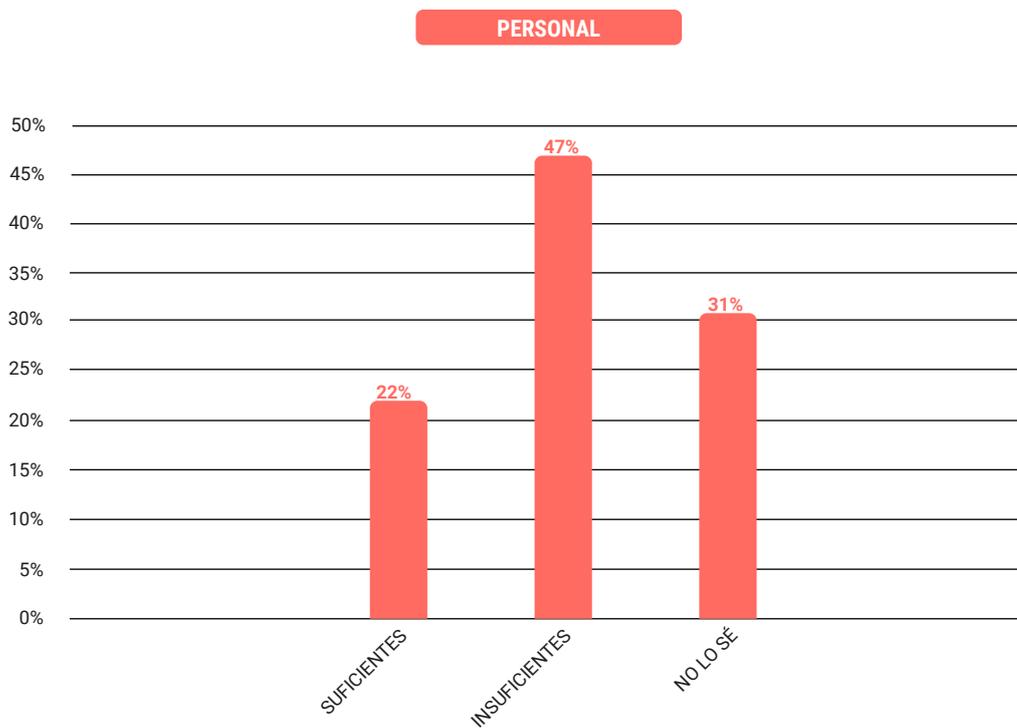
5/ TIEMPO, HORARIO, INSTALACIONES, PERSONAL

- En relación a las **actividades** que se programan en el horario de comedor, hay que tener en cuenta que mayoritariamente se organizan por las asociaciones de padres y madres y no por el centro escolar.
- El 37% considera que son suficientes mientras que el 23 % consideran que son insuficientes.
- En el 23% no hay actividades.



5/ TIEMPO, HORARIO, INSTALACIONES, PERSONAL

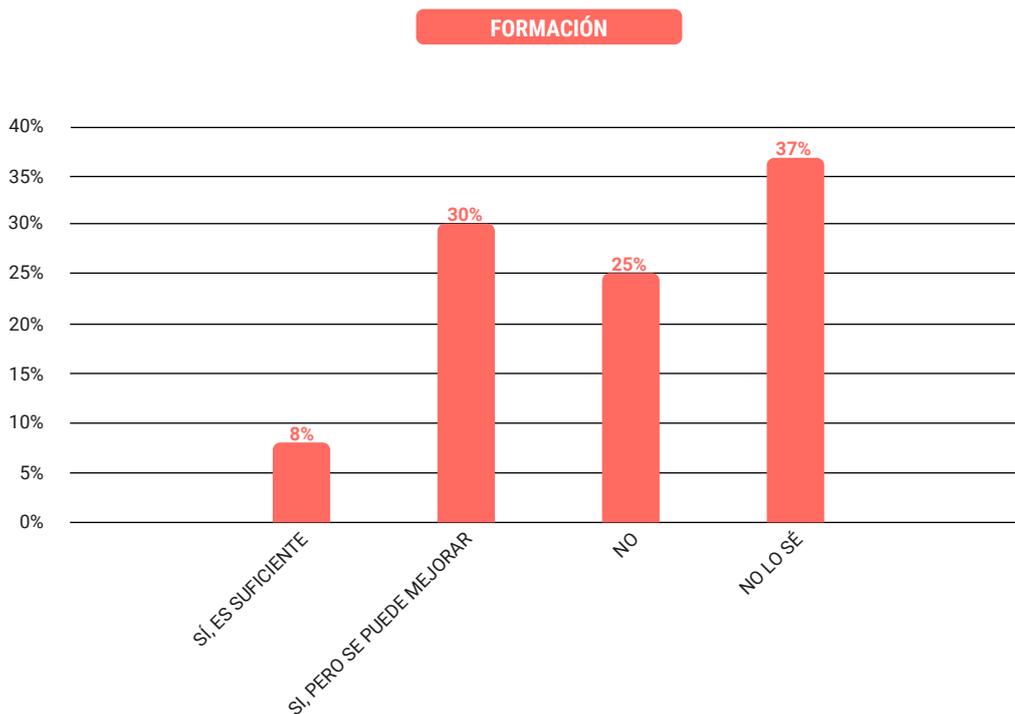
- Con respecto a **los y las monitoras** de cada comedor (responsabilidad del Gobierno vasco ya que es el que marca los ratios), el 47 % de las familias considera que son insuficientes. Hay que destacar que el 31% desconoce si son suficientes o no.



**“UN NUMERO IMPORTANTE DE LAS FAMILIAS
CONSIDERA QUE HAY QUE AUMENTAR EL PERSONAL”**

5/ TIEMPO, HORARIO, INSTALACIONES, PERSONAL

- En cuanto a la **formación** del monitorado que atiende los comedores y que es responsabilidad del Gobierno vasco y de las empresas de catering, el 55% de las familias o bien cree que se puede mejorar o considera que no se recibe la adecuada. Concretamente el 30 % considera que se debe mejorar y el 25% considera que no se recibe la formación adecuada.
- El 37% de las familias desconoce si la formación es adecuada o no.

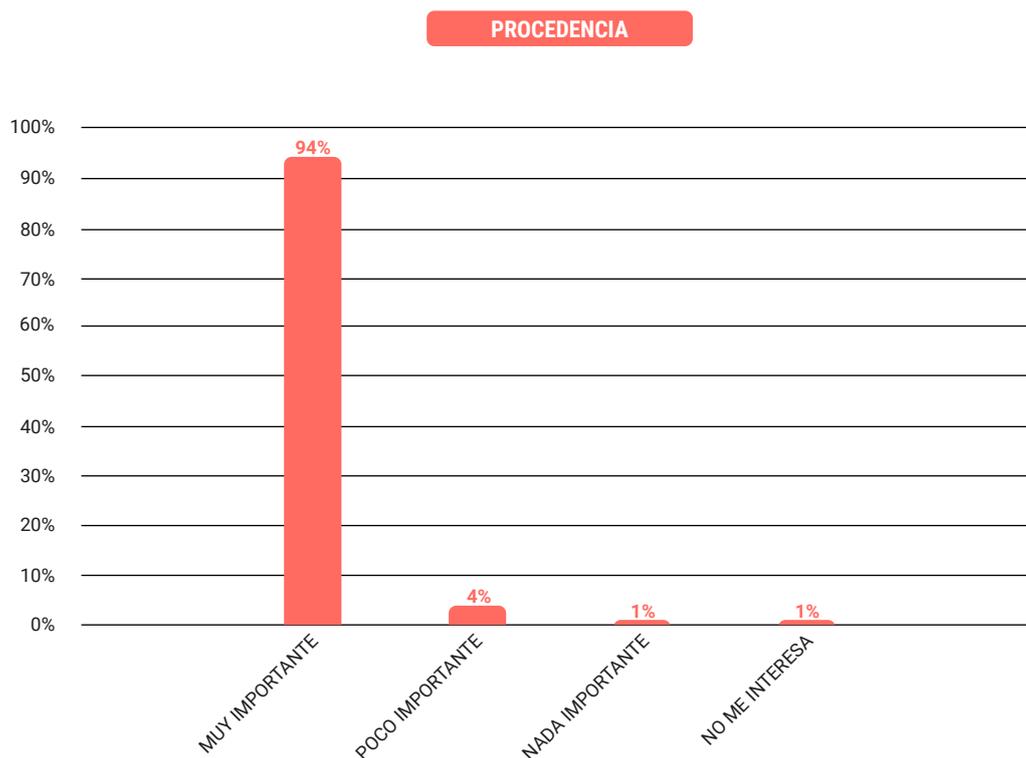


“LA MITAD DE LAS FAMILIAS CONSIDERA QUE LA FORMACION QUE LAS Y LOS MONITORES RECIBEN ES INSUFICIENTE”

6/ PROCEDENCIA DE LOS ALIMENTOS

Preguntas: ¿Crees importante saber de dónde proceden los productos que comen tus hijos e hijas?, ¿Qué te parece la introducción de alimentos ecológicos en el comedor escolar?, ¿Qué importancia tiene para ti que los productos sean locales y que se elaboren en el centro?

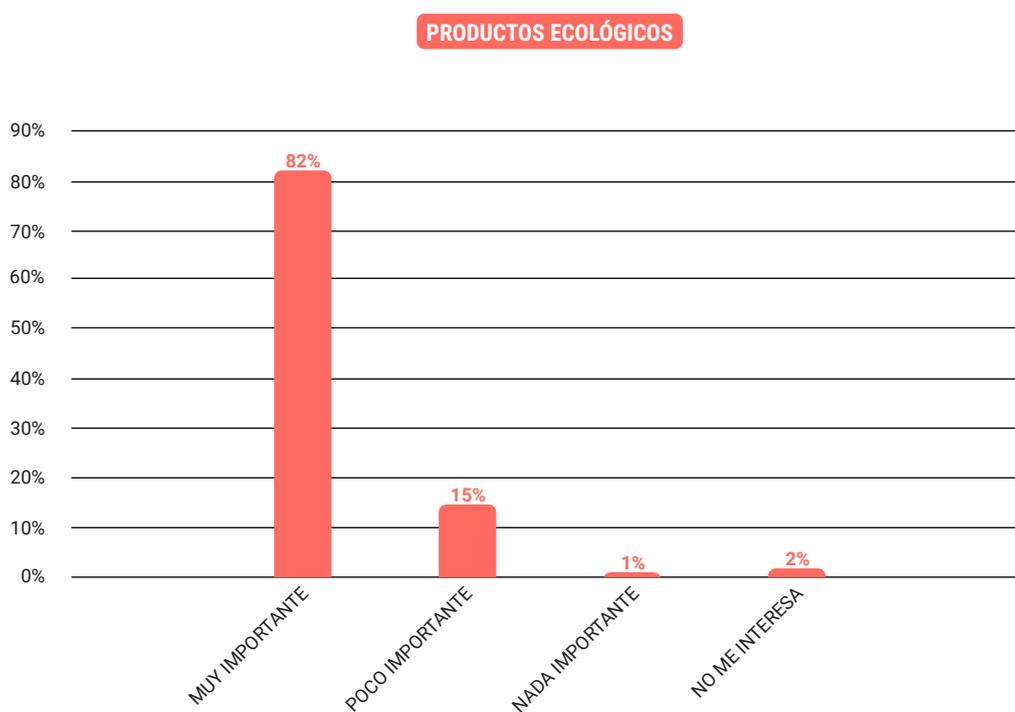
- Con respecto a la importancia que dan las familias a la procedencia de los alimentos, la opinión es unánime: un 94% considera que es muy importante.



“EL 94% DE LAS FAMILIAS CONSIDERA QUE ES MUY IMPORTANTE CONOCER DE DONDE PROCEDEN LOS ALIMENTOS QUE SE CONSUMEN EN EL COMEDOR ESCOLAR”

6/ PROCEDENCIA DE LOS ALIMENTOS

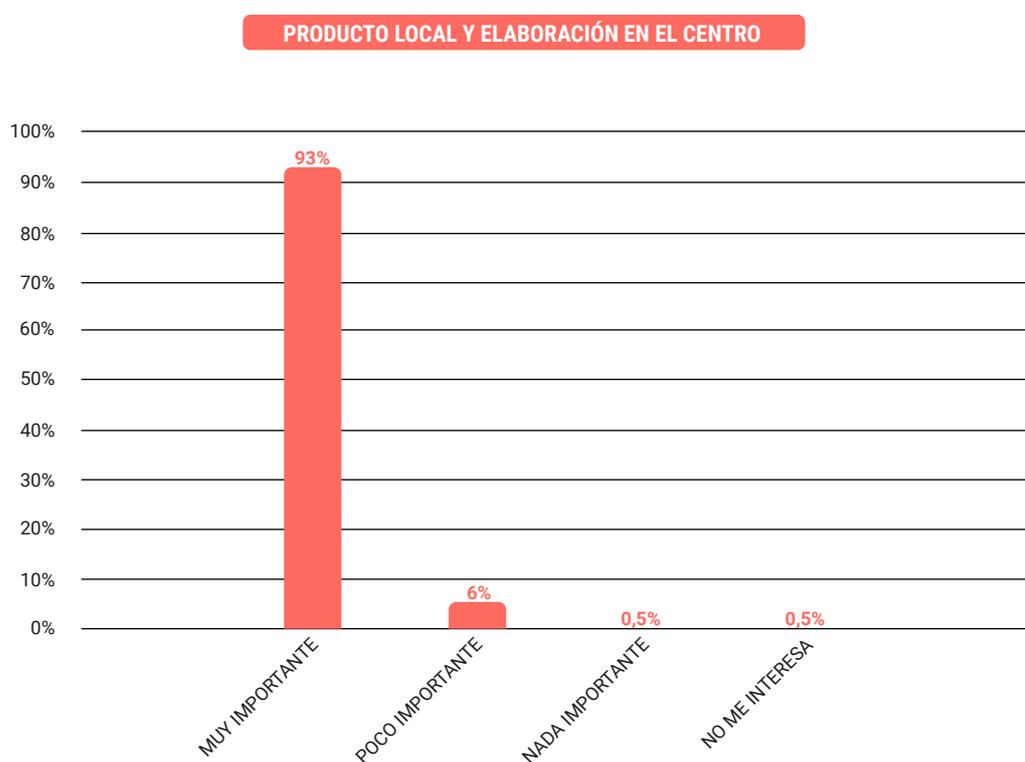
- En relación a la **introducción del producto ecológico**, el 82% de las familias está a favor .



“EL 82% DE LAS FAMILIAS CONSIDERA QUE SE DEBEN DE INTRODUCIR PRODUCTOS ECOLOGICOS EN EL MENÚ DEL COMEDOR ESCOLAR”

6/ PROCEDENCIA DE LOS ALIMENTOS

- En cuanto al **producto local y elaboración en el centro**, el 93% de las familias está a favor.

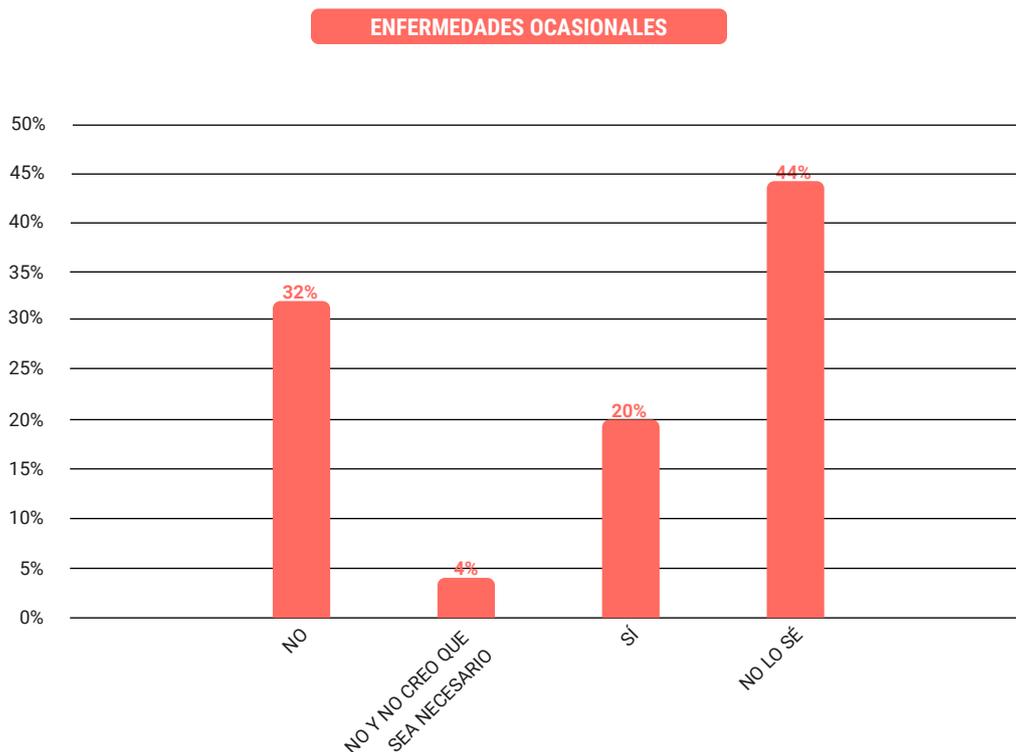


“EL 93% DE LAS FAMILIAS ESTÁ FAVOR DE LA ELABORACION DE LA COMIDA IN SITU Y DEL PRODUCTO LOCAL”

7/ DIETAS ESPECIALES

Preguntas: ¿Existe un menú para las enfermedades ocasionales: gastroenteritis...?, En caso de que tu hija /o tenga alguna intolerancia alimentaria: ¿se tienen en cuenta las dietas especiales?

- Con respecto a las **enfermedades ocasionales**, el 44 % de las familias desconoce si existe un menú para enfermedades ocasionales.
- Sí existen diferencias entre los comedores con cáterin y los que tienen cocina in situ o gestión propia / proyecto piloto. En los comedores con cáterin es donde menos se ofrece esta posibilidad, suponemos que por las características del propio servicio, ya que la elaboración se realiza fuera del centro.



“EXISTE BASTANTE DESCONOCIMIENTO ENTRE LAS FAMILIAS SOBRE LA EXISTENCIA DE MENÚ PARA ENFERMEDADES OCASIONALES”

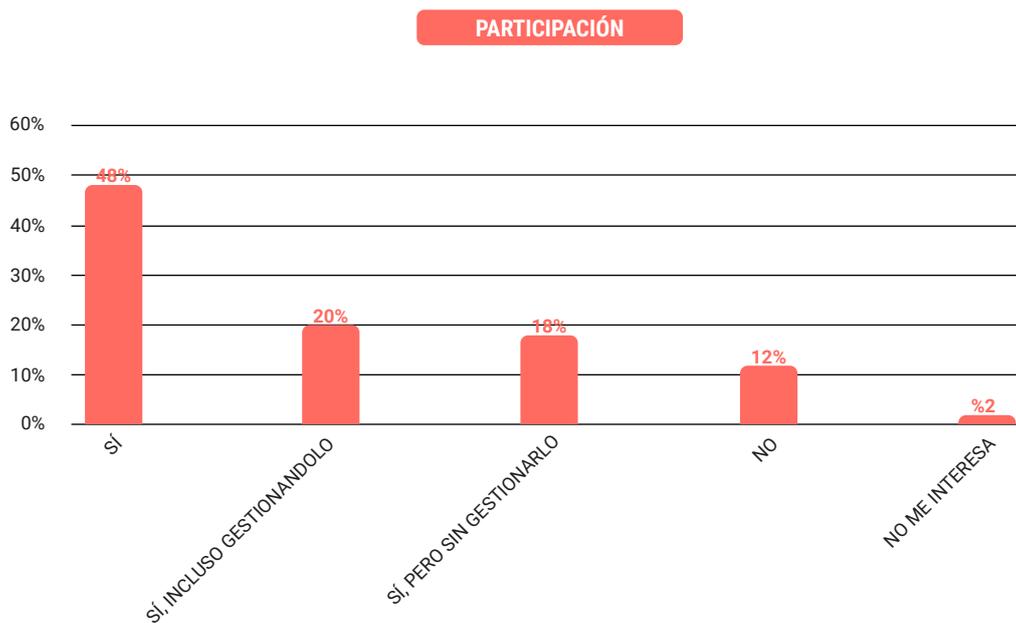
- En cuanto a las dietas especiales, el 44% de las familias cree que siempre se tienen en cuenta las **dietas especiales**.
- El 37,6% desconoce si existe esa posibilidad.

“EXISTE DESCONOCIMIENTO ENTRE LAS FAMILIAS SOBRE LOS MENÚ PARA ENFERMEDADES OCASIONALES”

8/ PARTICIPACIÓN

Pregunta: ¿Crees que las familias debemos participar en el funcionamiento del comedor?

- El 86% de las familias cree que las familias deben de participar en el funcionamiento del comedor. El 20% de las familias además considera que deben participar en la gestión mientras que el 18% cree que se debe participar pero sin gestionarlo.



“UNA AMPLIA MAYORÍA DE LAS FAMILIAS CONSIDERA QUE DEBEN PARTICIPAR EN EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR INCLUSO GESTIONÁNDOLO”

ALGUNAS CONCLUSIONES

Con la opinión de las familias de más de la mitad de centros que disponen de comedor podemos concluir que:

- El modelo actual no satisface a las familias. La mayoría muestra su preferencia por tener cocinas en el centro (solo un 37% de los centros públicos cuenta actualmente con cocina).
- Solo un 35% de las familias con servicio de cáterin está satisfecha con el menú que comen sus hijas e hijos.
- Aunque a día de hoy es una opción muy residual (de ahí el reducido número de respuestas), las familias que cuentan con gestión propia valoran de forma muy positiva todos los aspectos.
- Las familias quieren recibir información sobre cómo comen sus hijas e hijos.
- Las familias quieren alimentos locales y ecológicos.
- Destaca el interés de las familias por conocer la procedencia de los alimentos (92%).
- Las familias consideran que hay pocos recursos humanos y que su formación es mejorable.
- Una gran mayoría cree que las familias deben participar en el comedor (86%).
- Los centros con cocina son los que mejor se adaptan a las necesidades puntuales de las familias (dietas para enfermedades ocasionales).

