

**INTERVENTORIA
DE LOS RESTAURANTES
ESCOLARES
DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN
PRIMER SEMESTRE DE 2002**

**EVALUACION DEL SERVICIO DE
RESTAURANTES ESCOLARES**



EVALUACION DEL SERVICIO DE RESTAURANTES ESCOLARES



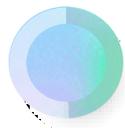
ANDREA TORO BUSTAMANTE



OLGA LUCIA PEREZ ARCILA



MARY PATRICIA PATIÑO V.



MARTHA INES GARCIA G.



JORGE ALEJANDRO RESTREPO



“Al brindarle al niño calidez y cuidados responsables se fortalecen los sistemas biológicos que lo ayudan a manejar las emociones. Investigaciones indican que una fuerte y segura conexión con el niño, lo ayudará a manejar el estrés de la vida diaria no solo de la infancia sino también de la vida futura.”

Amar, Amar José Juan. Marla Alacalá Castro. Políticas Sociales y modelos de atención integral a la infancia Ediciones Uninorte. Santafé de Bogotá. Pagina 43 2001



METODOLOGIA

- **Para realizar la evaluación del Servicio de Restaurantes Escolares, se recogieron opiniones de los niños (as) usuarios (as) , grupo procesador y profesores reponsables del RE (Comité Administrador) .**

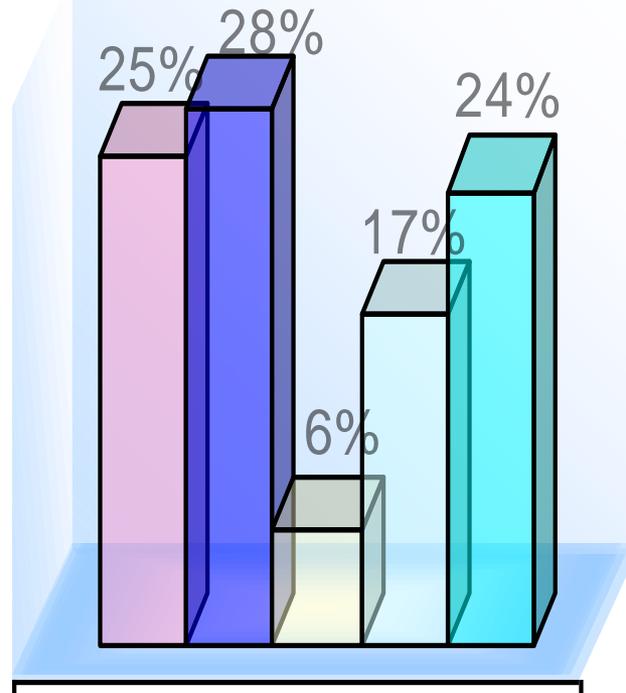


METODOLOGIA

- **Muestra total de niños y niñas 2000**
- **Total niños y niñas de 6 a 9 años 1275**
- **Total niños y niñas de 10 a 14 años 722**
- **Encuestas atipicas 3**
- **Escuelas visitadas 70**



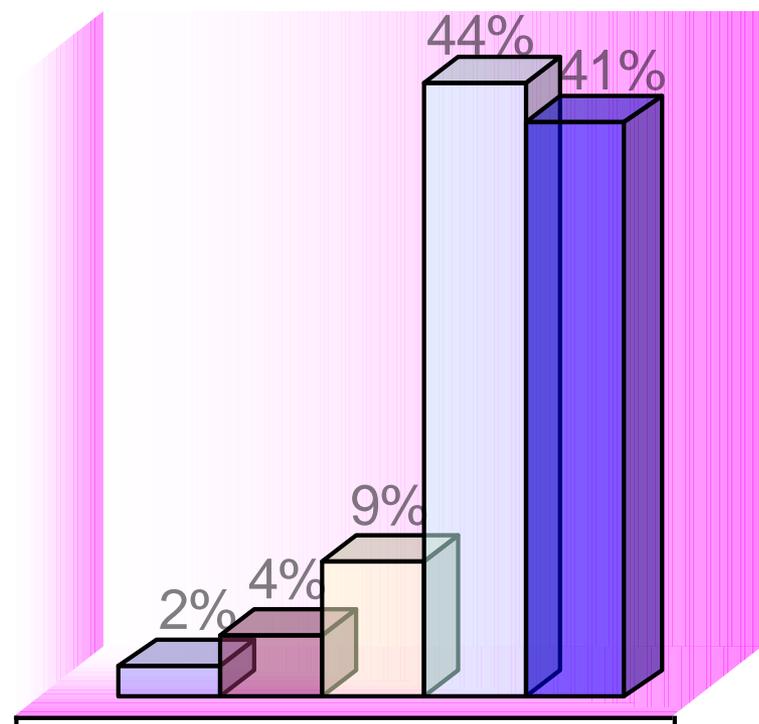
SATISFACCION DEL SERVICIO NIÑOS (AS) DE 6 A 9 ÑOS



- 1 Las personas que te sirven tus alimentos
- 2 Los profesores
- 3 A un compañero
- 4 Al padre/Madre
- 5 A nadie

CUANDO TIENES PROBLEMAS
RELACIONADOS CON EL
RESTAURANTE, A QUIEN SE LO
DICES

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO NIÑOS (AS) DE 6 A 9 AÑOS

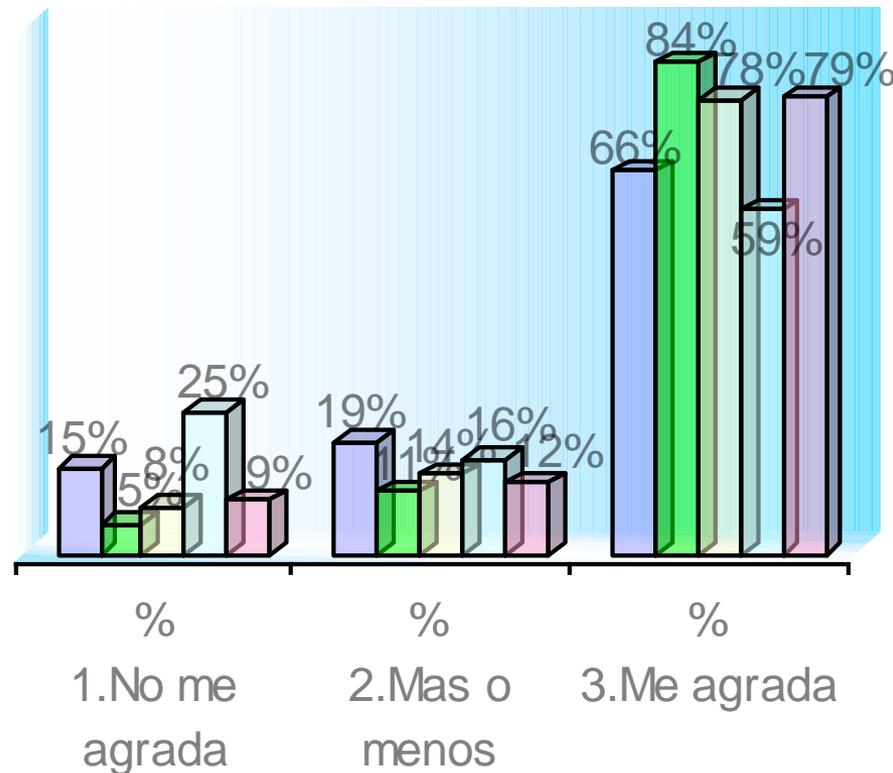


LA CANTIDAD DE ALIMENTO QUE
RECIBES EN EL RESTAURANTE
ES

- 1 Muy insuficiente
- 2 Insuficiente
- 3 Poco suficiente
- 4 Suficiente
- 5 Muy suficiente

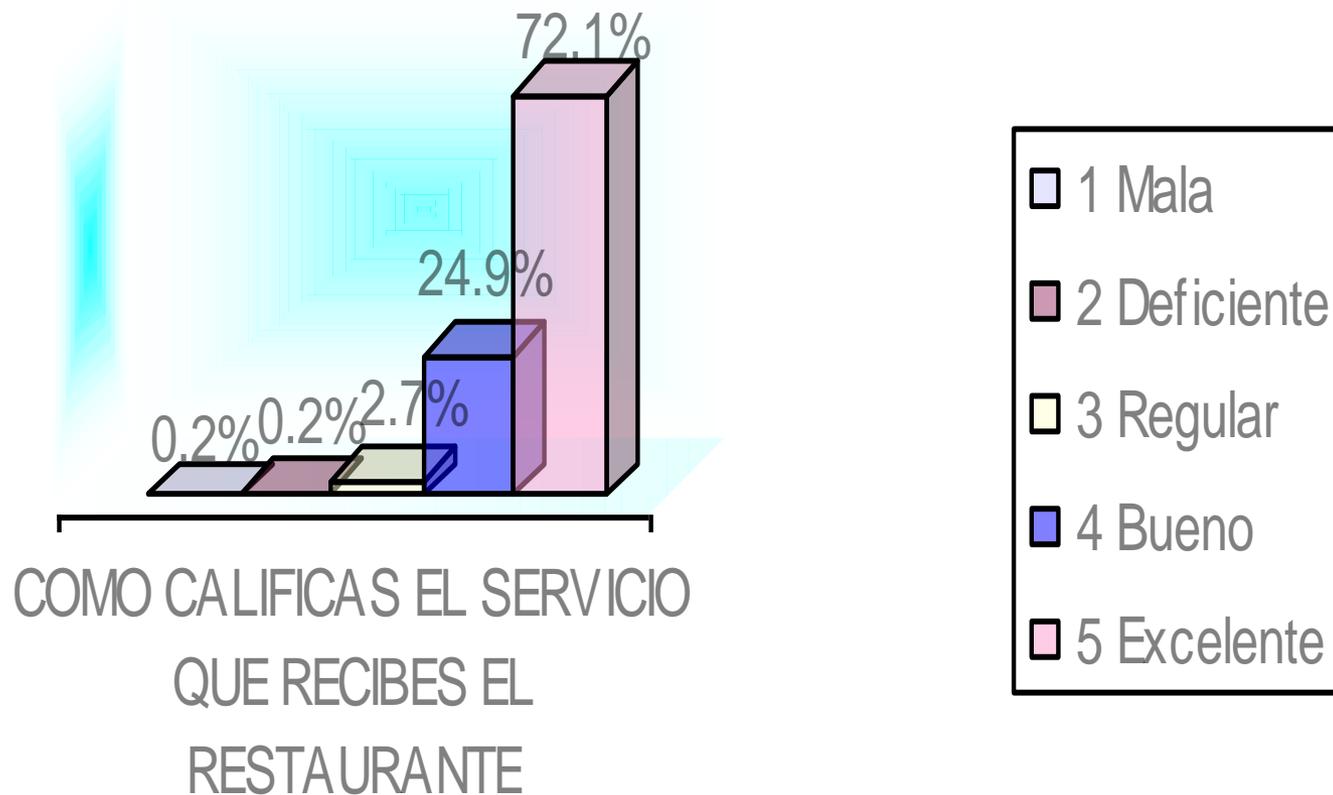
SATISFACCION DEL SERVICIO NIÑOS (AS) DE 6 A 9 AÑOS

QUE ALIMENTOS
PREFIERES



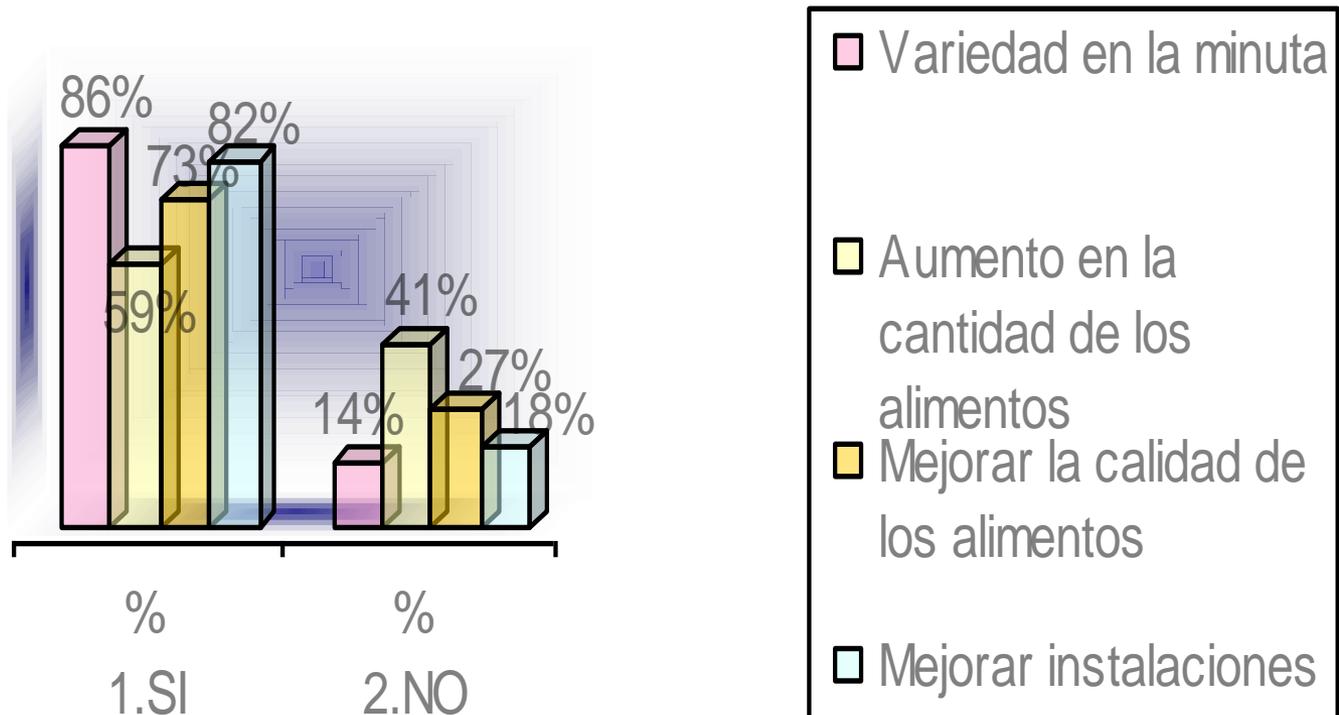
- DULCES
- LECHE, YOGURT Y EL QUESO
- CARNE Y HUEVOS
- VERDURAS Y ENSALADA
- SOPA

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO NIÑOS (AS) DE 6 A 9 AÑOS

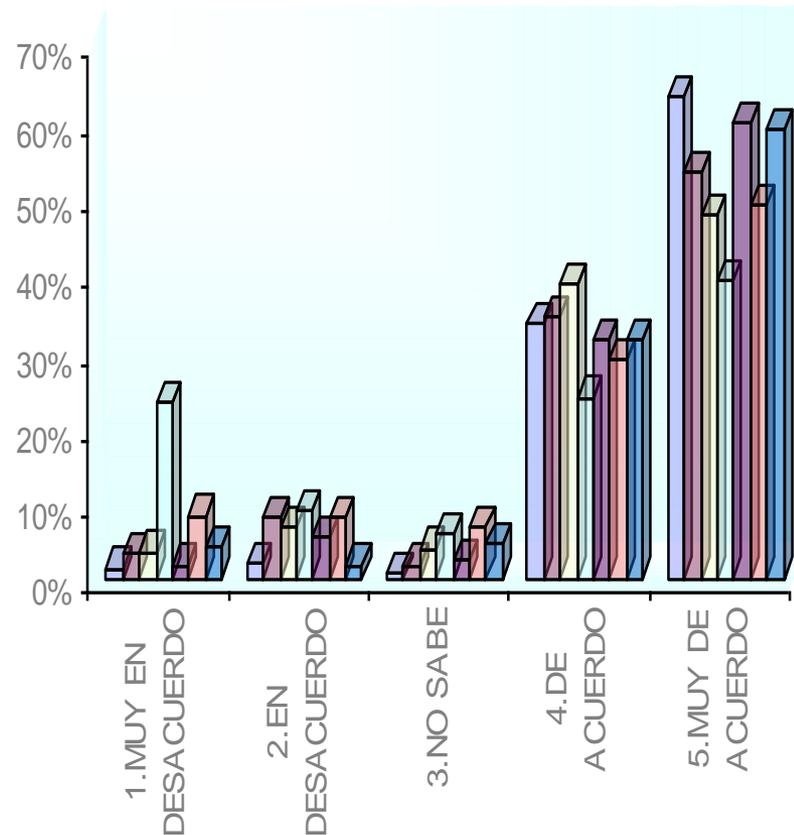
ESPERAS DEL PROGRAMA RE QUE



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

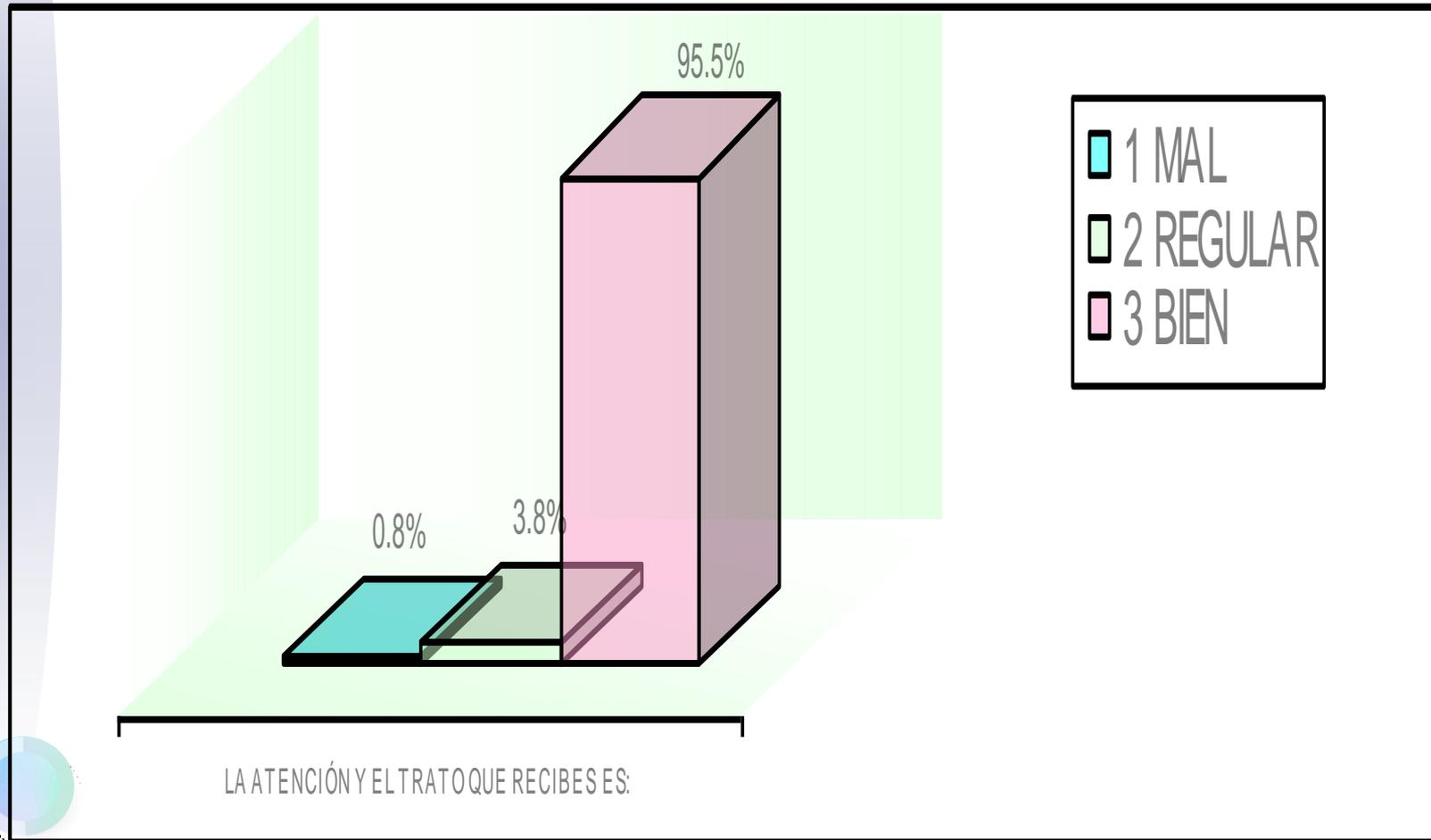
NIÑOS (AS) DE 10 A 14 AÑOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

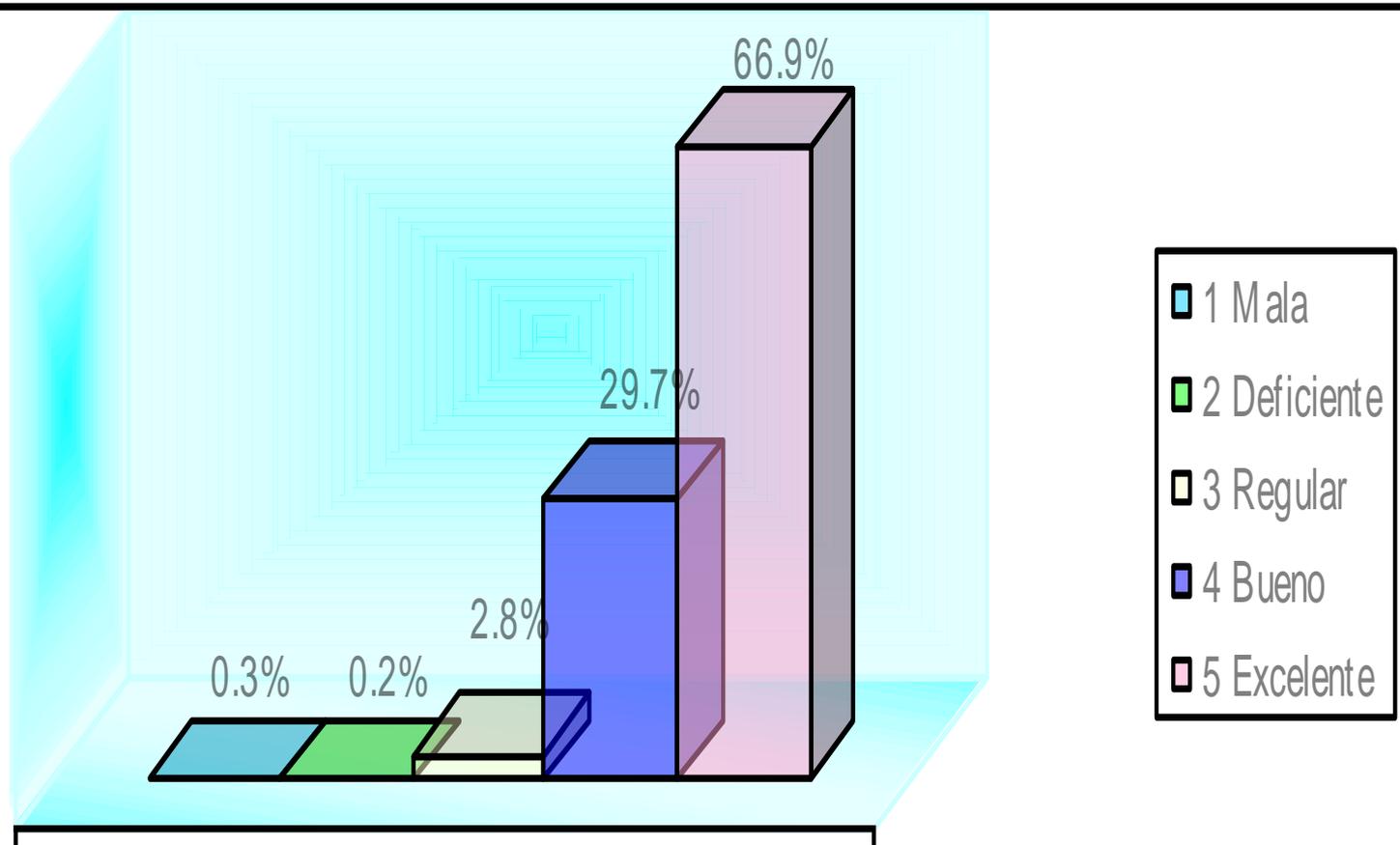


- La atención que se te presta en el restaurante es buena?
- Es adecuada la cantidad de alimentos que te sirven en el R.E.
- Son de tu gusto los alimentos que te sirven
- Te agrada la infraestructura del restaurante
- Es buena la presentación de los alimentos que te entregan en el R.E.
- Son bien atendidas tus inquietudes por las personas encargadas del R.E.
- Es buena la presentación personal del grupo procesador.

CALIDAD EN EL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

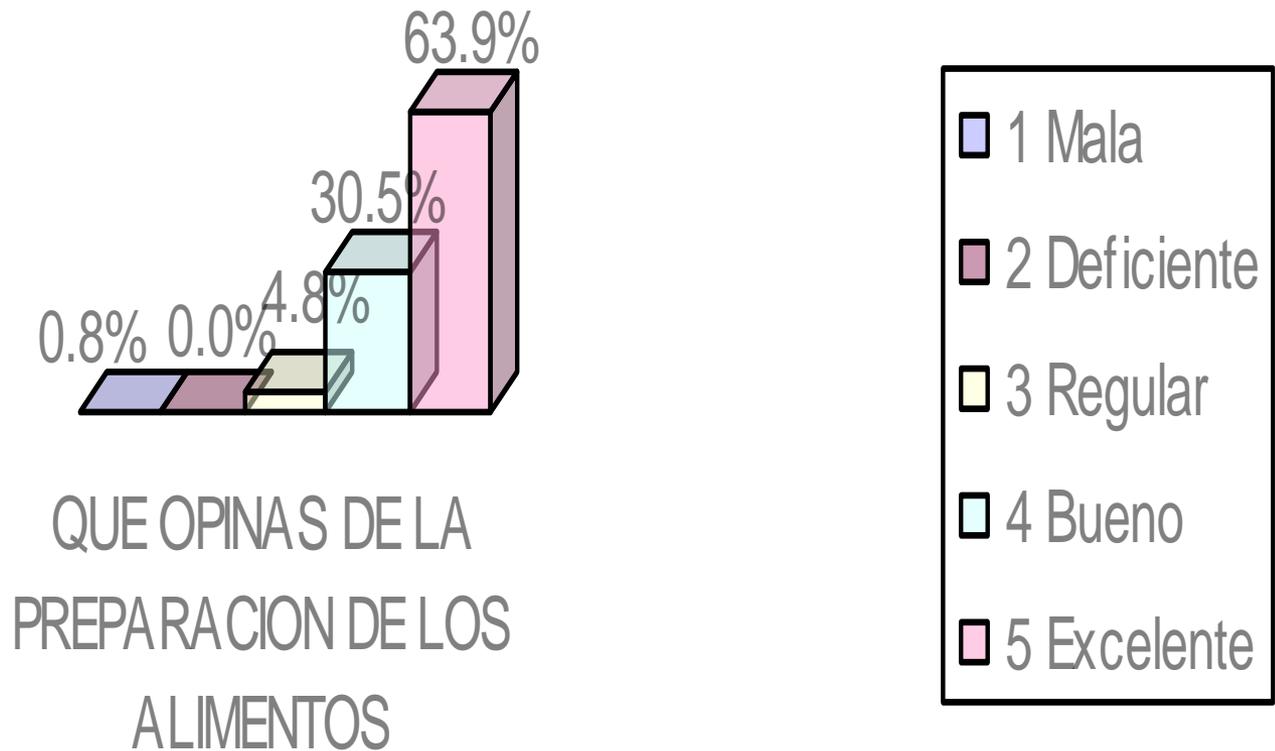


CALIDAD DEL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

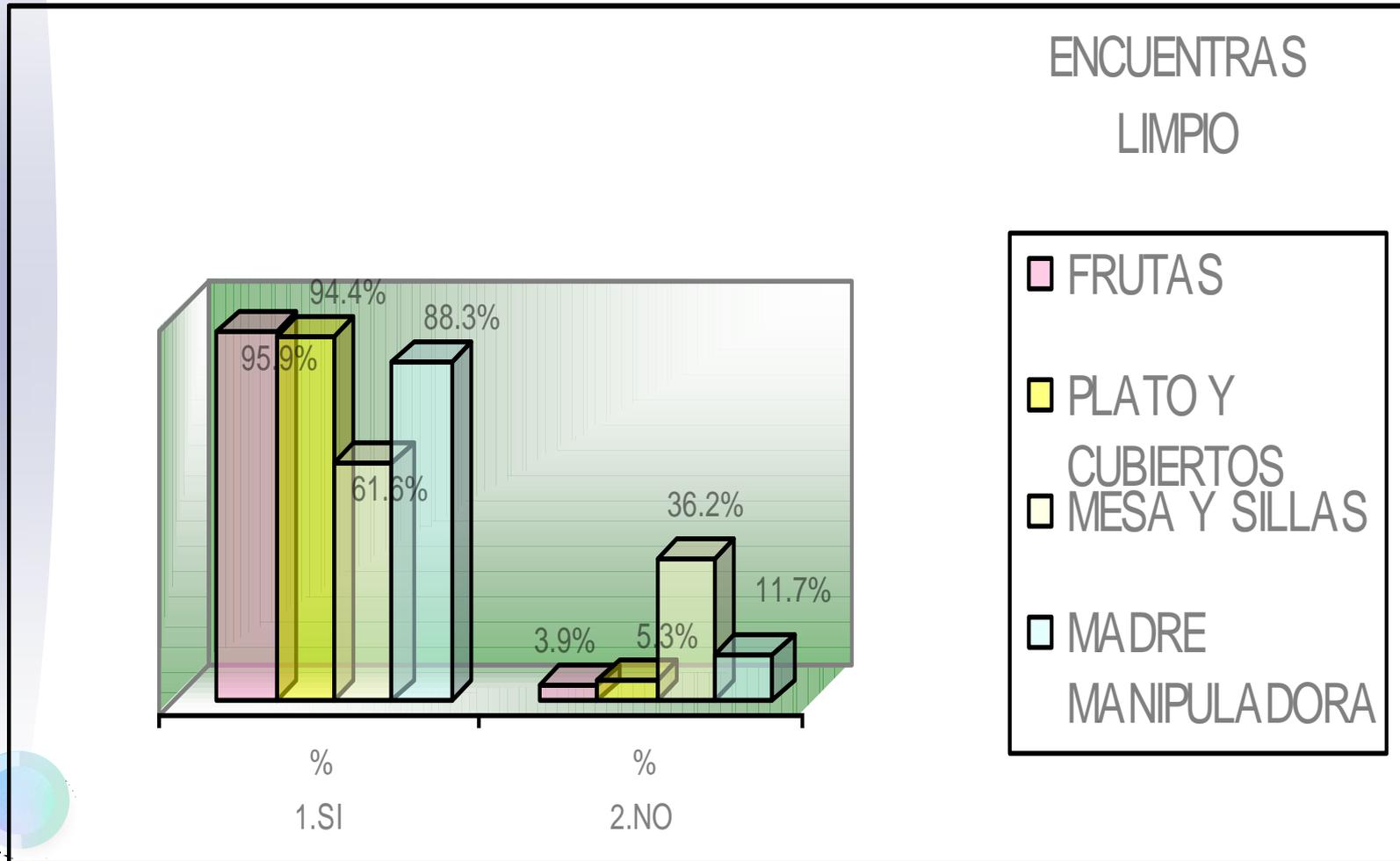


LA FORMA EN QUE TE SIRVEN LOS ALIMENTOS ES

CALIDAD EN EL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

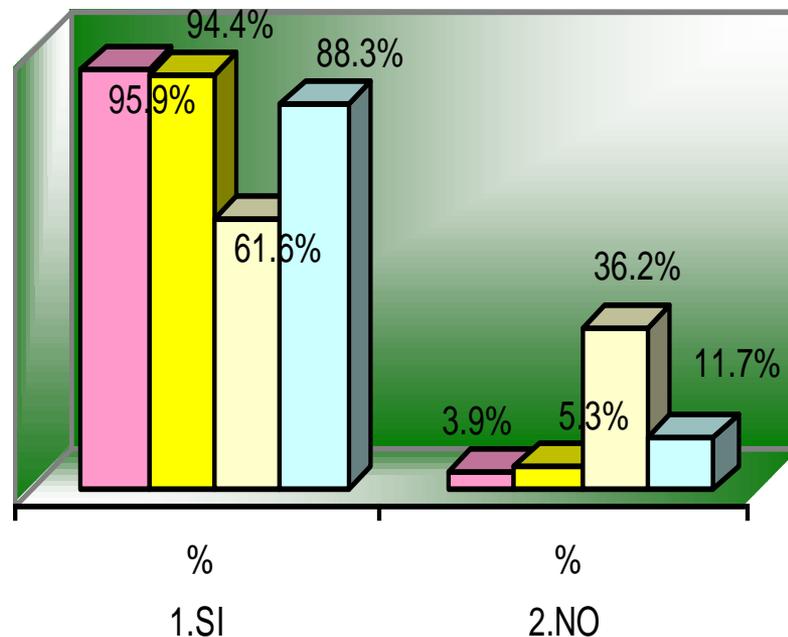


CALIDAD DEL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS



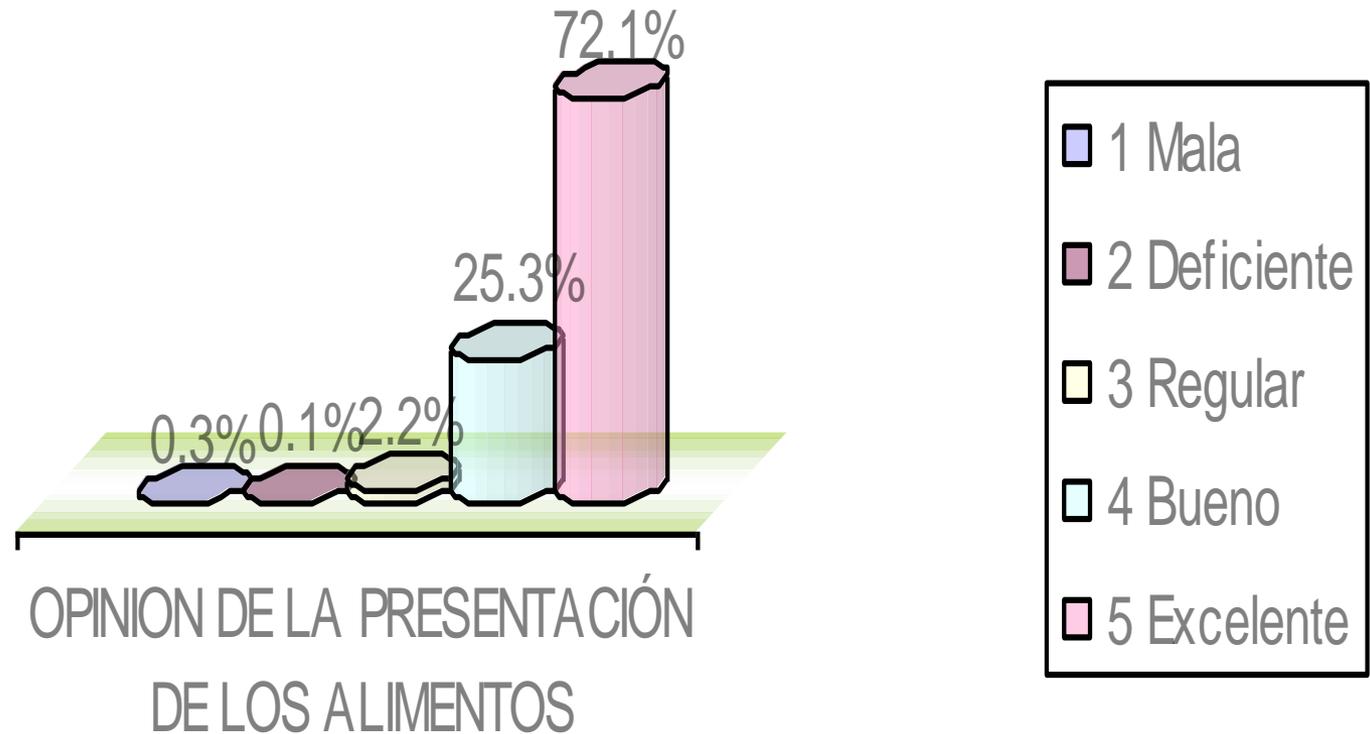
CALIDAD DEL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

ENCUENTRAS
LIMPIO

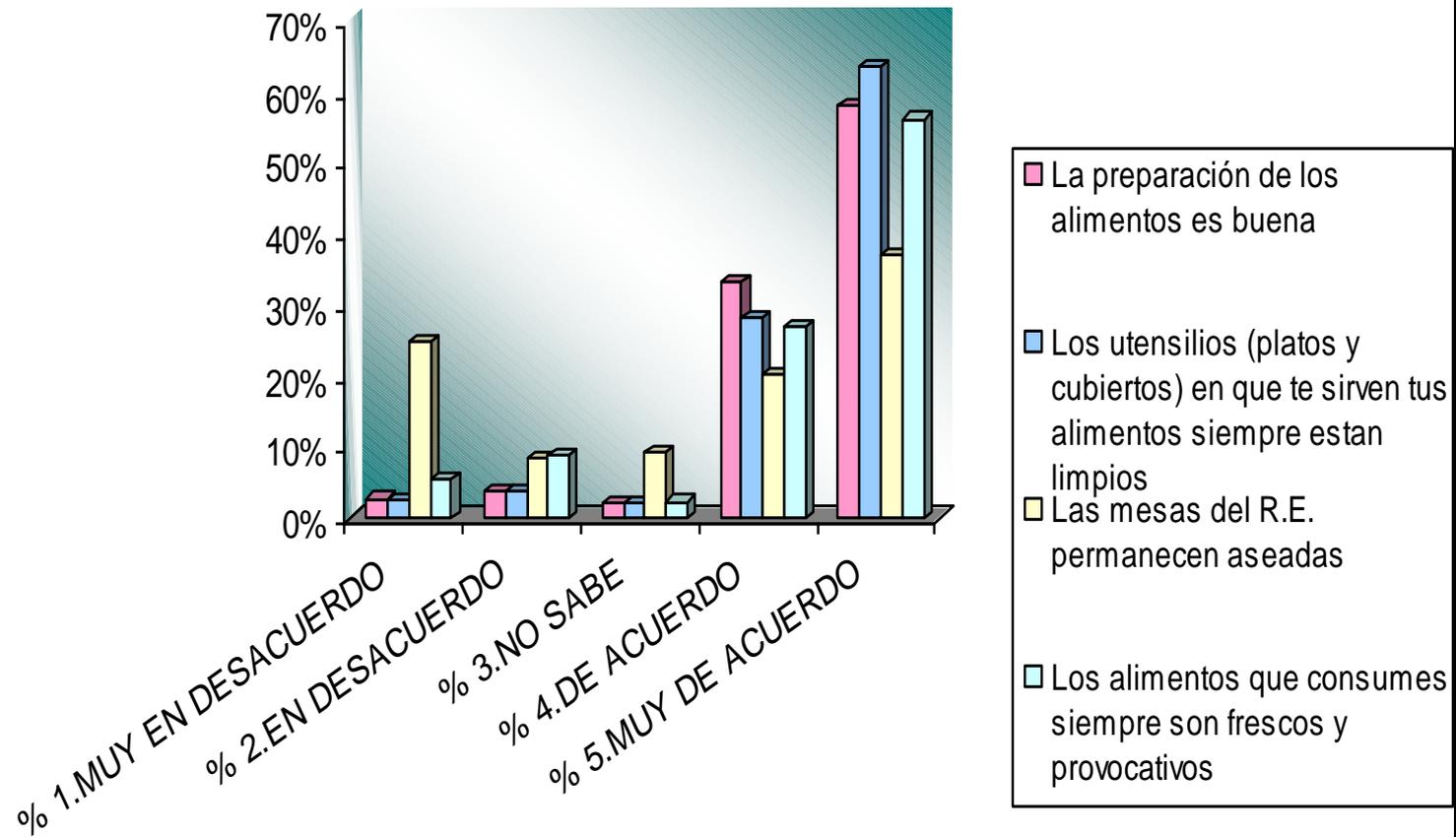


- FRUTAS
- PLATO Y CUBIERTOS
- MESA Y SILLAS
- MADRE
- MANIPULADORA

CALIDAD DEL SERVICIO NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

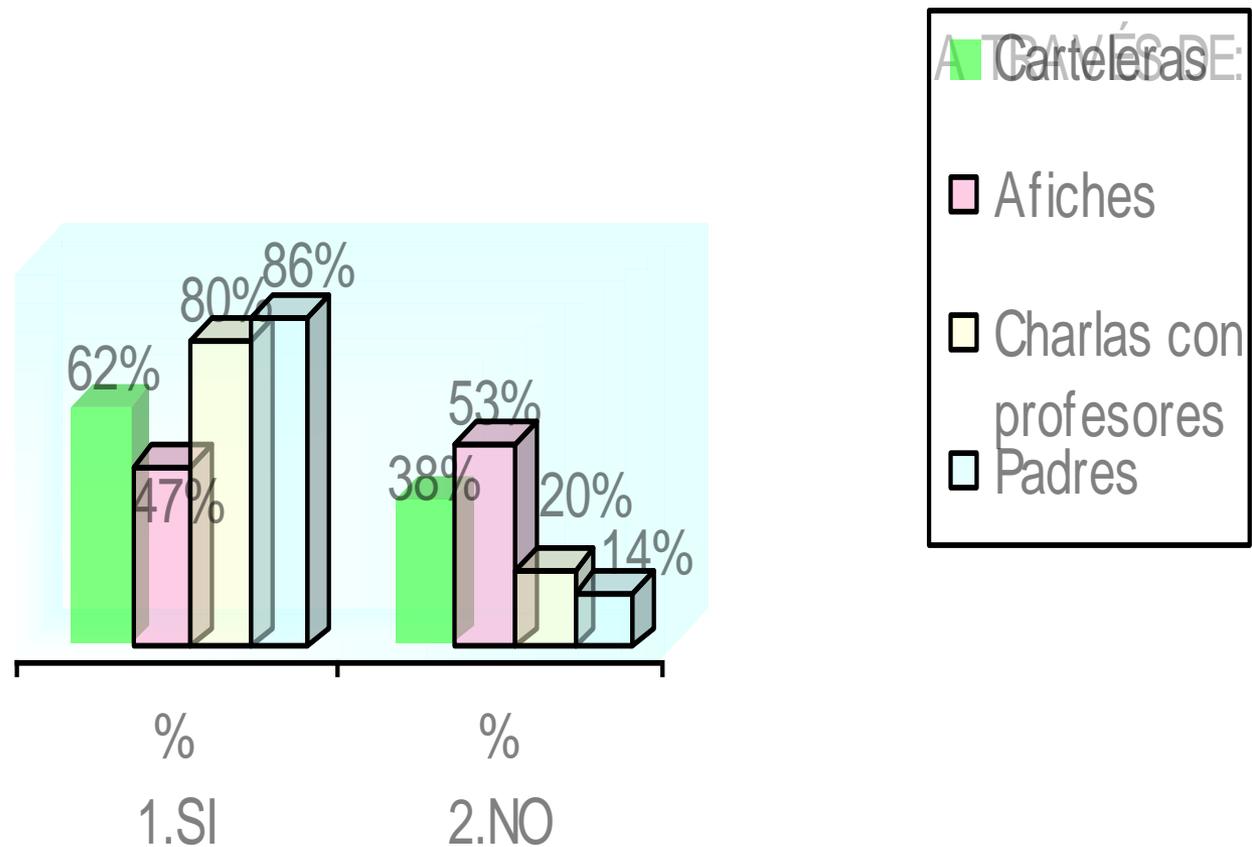


CALIDAD DEL SERVICIO NIÑOS (AS) 10 A 14 AÑOS

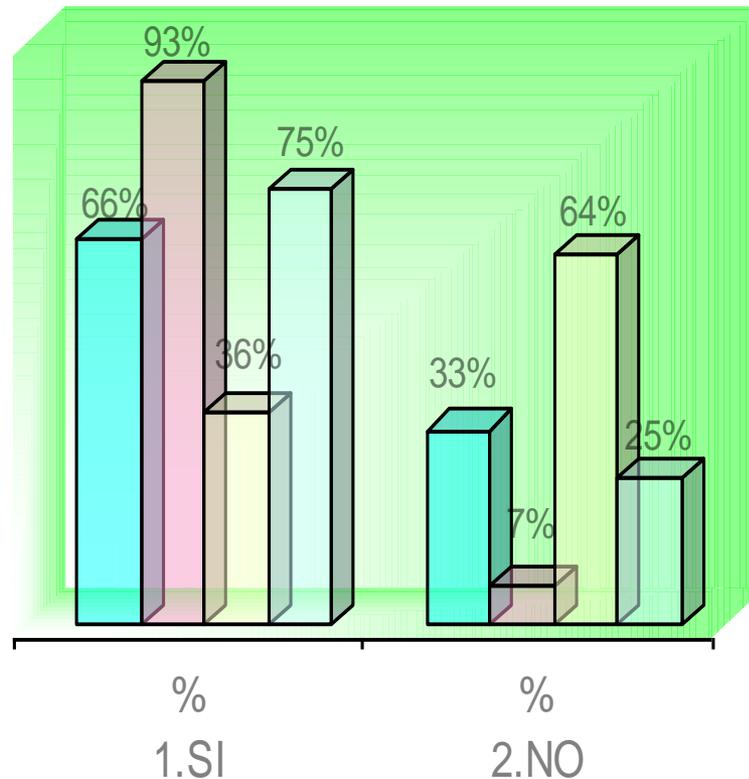


CONOCIMIENTO NUTRICIONAL NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

INFORMACIÓN NUTRICIONAL



CONOCIMIENTO NUTRICIONAL NIÑOS (AS) 10 A 14 AÑOS

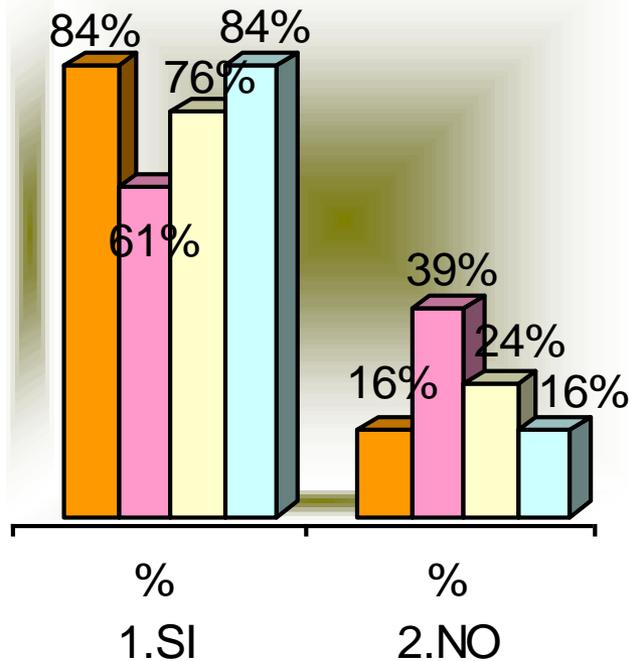


CONOCIMIENTO NUTRICIONAL

- Te han capacitado en nutrición
- Las verduras te dan energía
- Existen carteleras del restaurante que hablen sobre nutrición
- En el curriculum academico se incluyen temas sobre la buena alimentación

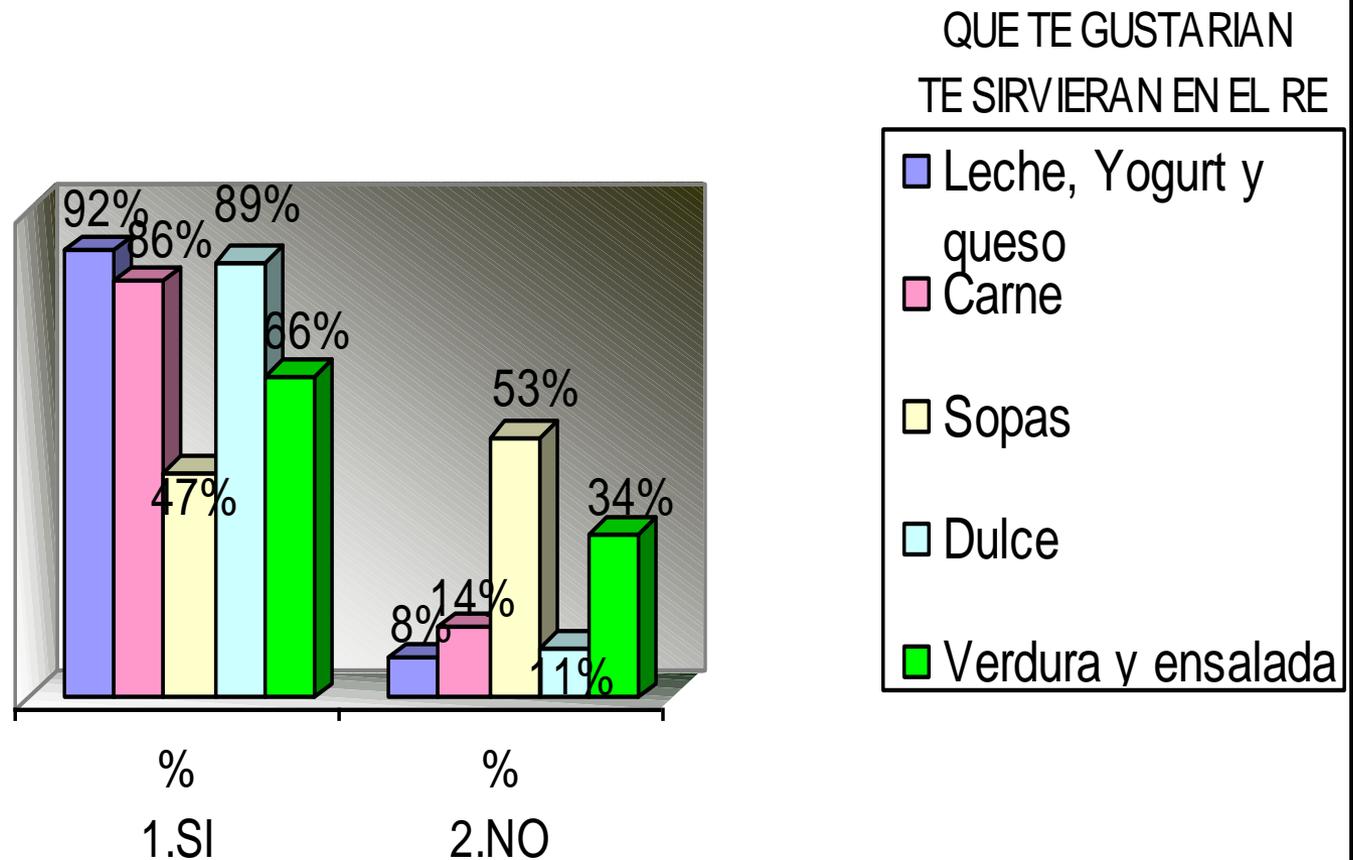
EXPECTATIVAS NIÑOS (AS) 6 A 9 AÑOS

QUE ESPERAS DEL PRE

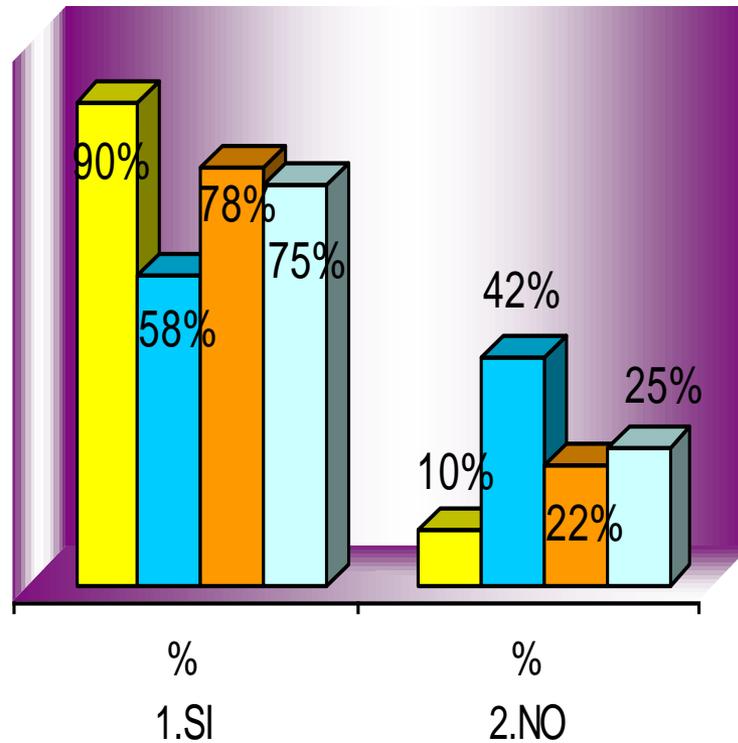


- Variedad en la minuta
- Aumento en la cantidad de los alimentos
- Mejora en la calidad de los alimentos
- Mejora en las instalaciones

EXPECTATIVAS NIÑOS (AS) 10 A 14 AÑOS



EXPECTATIVAS NIÑOS (AS) 10 A 14 AÑOS



QUE LE CAMBIARÍAS AL RE

- Variedad en la minuta
- Aumento en la cantidad de los alimentos
- Mejora en la calidad de los alimentos
- Mejora en las instalaciones

CONCLUSIONES

- En general los niños están satisfechos con el servicio, pero manifiestan algunos aspectos para mejorar entre los cuales se encuentran: más variedad en la minuta que incluya más alimentos de su preferencia; en cuanto a las instalaciones del RE, los niños requieren que estas sean mejoradas en su infraestructura y dotación.

Aquellos establecimientos en donde se entrega refrigerio preparado y no existe restaurante, los niños solicitan su construcción o la adecuación de un espacio donde funcione el RE.

CONCLUSIONES

- La cantidad de alimento para los niños usuarios, en términos generales, es suficiente o muy suficiente. Existen casos puntuales en algunas comunas donde los niños, la única comida que reciben en el día, es la entregada en el RE, por tanto, para ellos la cantidad es muy insuficiente.
- Es realmente alarmante la existencia de una calificación de regular y mala, respecto al trato y atención del grupo procesador a los niños usuarios.

CONCLUSIONES

- Existen deficiencias en cuanto a la higiene y sanidad en los restaurantes escolares; aspecto que debe mejorarse de manera inmediata, ya que está en juego la salud y bienestar de los niños.

Falta reforzar los conocimientos en nutrición para los niños, lo cual puede hacerse mediante una actividad recreativa, ya que es la metodología que ellos prefieren.

CONCLUSIONES

- Tanto la satisfacción como las expectativas de los niños usuarios del PRE, se califican como aceptadas, pero sin olvidar los criterios que se deben mejorar.
- Los niños son la razón de ser del PRE, por tanto es fundamental satisfacerlos brindándoles una excelente calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

- La Secretaría de Solidaridad debe reevaluar las combinaciones de los alimentos que contienen las minutas, teniendo en cuenta la insatisfacción expresada por los niños en alimentos puntuales, además se deben mejorar los controles de calidad y especificaciones de dichos alimentos.
- Con el fin de mejorar la calidad del servicio en cuanto al trato y atención hacia los niños, se requiere capacitar al grupo procesador y profesores en estos aspectos.

RECOMENDACIONES

- Rescatar los programas de UNICEF en relación con los derechos del niño, mediante campañas institucionales promovidas desde la Secretaría de Solidaridad.
- Definir mecanismos de control que apunten a medir la capacidad económica real de los padres, para evitar que al RE pertenezcan niños que no necesiten el servicio y les quiten la oportunidad a otros que por su situación económica lo requieran.



RECOMENDACIONES

- Desde la Subsecretaría de atención a la niñez, quien es la responsable del PRE, se requiere involucrar una metodología que contenga espacios de participación activa para los niños usuarios y crear así en ellos un mayor sentido de pertenencia hacia el programa.
- La Secretaría de solidaridad debe buscar un mecanismo de comunicación con los usuarios del PRE. Una opción es habilitar la línea 01800 para estar enterado de las expectativas, preferencias, tendencias, necesidades y comportamientos de sus usuarios.