



Restauración Colectiva

*El portal de referencia para los profesionales del sector*

Te encuentras en Inicio / A fondo / Opinión /

Restauración colectiva y comedores escolares: cómo mejorar la calidad del servicio

©Depositphotos.

# Restauración colectiva y comedores escolares: cómo mejorar la calidad del servicio

Martes, 30 de abril 2024

NUESTROS LECTORES OPINAN

**Aurelia Boix es monitora de comedor con más de 20 años de experiencia. Nos manda esta carta en la que responde a un artículo publicado en esta revista, sobre un manifiesto publicado por Food Service Europa. En su respuesta plantea un duro e interesante contrapunto a las demandas del sector de comedores escolares, confrontándolas con las exigencias diarias del trabajo de las monitoras de comedor. Un punto de vista directo y realista.**

Después de [leer una noticia](#) publicada el pasado 4 de octubre sobre un manifiesto de Food Service Europa, comparto la idea de mejorar, para poder dar un servicio de calidad, pero no solo los tres puntos que se mencionan son clave para obtener una calidad óptima.

Se habla de las empresas de colectividades, de las contrataciones, de la materia prima, de los precios de los alimentos, del transporte, de la sostenibilidad, de la función social... pero no se habla de las limitaciones con que se encuentran quienes tienen que hacer el trabajo.

Lo que conozco son los comedores escolares. Soy monitora de comedor desde hace más de 20 años. Y pasamos subrogados de una empresa a otra, con direcciones del centro cambiantes también y cambios de protocolos continuos.

Partimos de las normativas de las diferentes CCAA donde se especifican, entre otras cosas, las ratios. Éstas nos indican a cuántos comensales puede atender un monitor. Normalmente se cumplen siempre. Pero hay muchas otras cosas que no se tienen en cuenta y que actúan de forma negativa en la prestación del servicio y por tanto en la calidad final del mismo, perjudicando a los niños y niñas usuarios; cosas que no tienen que ver directamente con los menús que se ofrecen, ni con los colegios, ni con las empresas, pero que hacen que el servicio sea de una calidad pésima. Todo esto porque la administración dispone unos horarios, unos espacios, unos turnos y unas ratios que son los que impiden dar un servicio de calidad, ya que es imposible que un monitor se implique con todos para intentar que prueben de todo, que aprendan a utilizar los cubiertos, etc... Cosas básicas, que 'no da tiempo' a hacer.

## Cuando un trabajo bonito se vuelve contra ti

Porque no tienes los recursos suficientes y no puedes atender bien a los niños.

Cuando pasa todo esto, estar en el comedor escolar, no es enseñar hábitos, ni conocer texturas y sabores, tampoco es disfrutar con los niños en un espacio que debería ser educativo, relajado, saludable... Se convierte en estrés para la monitora, porque no llega a todo, porque le faltan manos, tiempo, dedicación personal a cada niño, y ese estrés es lo que se transmite a los niños. Una monitora que no puede escucharlos ni atenderles como a ella y a los niños les gustaría. Un ambiente caótico, donde se va con prisas, porque el otro turno espera, donde no se escucha lo suficiente, donde en definitiva se come, pero solo eso, se come.

No se enseñan hábitos, no se enseña respeto, no se mantienen condiciones higiénicas adecuadas. Porque no hay tiempo ni recursos.

Es muy duro lo que estoy explicando y me pongo en lo peor. Las ratios que marcan las CCAA servirían si los niños fuesen autómatas que todos se comportaran igual, pero los niños, son niños. Se mueven, se levantan, tienen pipí, se les cae el agua del vaso, vomitan, se encuentran mal, tienen sueño, no les gusta la comida, tienen un brazo escayolado, etc., etc.

Todas estas situaciones, y otras muchas, se dan a diario en nuestros comedores. Son situaciones puntuales de algunos niños que hay que atender y, atenderlas significa 'tiempo'; tiempo de la monitora, tiempo y atención que se está dedicando a una situación concreta y específica, pero mientras tanto las agujas del reloj avanzan y queda tarea por hacer.

Estas son las situaciones 'normales' del día a día, pero a esto se suma a veces, algún niño con necesidades educativas especiales, hablamos de TEA, TDAH, por poner solo un par de ejemplos. Son un niño más para las cuentas de la ratio, no hay nadie más

(auxiliar, educador...) para poder atender el servicio de comedor en condiciones óptimas. Podemos señalar también lo que supone estar alerta a las diferentes alergias alimentarias, porque no creo que exista un comedor escolar sin alergias.

¿Cómo se va una monitora a su casa? Se va destrozada físicamente y lo que es peor, psíquicamente. Porque deja su trabajo a medias, porque sabe que no está atendiendo a los niños como debería si las condiciones de trabajo fuesen otras. Porque sabe que su trabajo es único de cada día. Una monitora no puede dejar a un niño sin comer, como si metiese un expediente en una carpeta para mañana. Y los niños, son la materia prima con la que trabajan las monitoras, no trabajan con tornillos o con cajas. Estas monitoras llevan a cuestas una carga emocional negativa muy grande.

Con todo esto quiero visibilizar que el trabajo de monitora de comedor es muy digno y no está suficientemente reconocido. Y hablo de monitoras, en femenino, porque mayoritariamente son mujeres quienes lo realizan. Una jornada laboral muy reducida e intensa, que de estar bien organizada sería un trabajo bonito y gratificante, que proporcionaría satisfacción laboral y personal y en muchos, muchos casos, produce malestar emocional intenso, ansiedad, estrés...

Los niños son el futuro de nuestra sociedad y lo que están viviendo en muchos comedores escolares, no les ayuda en un crecimiento y desarrollo saludable.

El comedor escolar es un servicio necesario en nuestra sociedad, ayuda a conciliar a muchas familias, muchos niños tienen un plato de comida caliente asegurado al día, pero ¿a qué precio?

Después de explicar todo lo negativo que hay en muchos comedores escolares, comentar que el pasado 8 de noviembre se publicó [esta noticia](#), a la que aplaudo principalmente los puntos 8 y 9, ya que viene a destacar la importancia que tiene todo lo que acabo de explicar. Priorizar la función educativa del comedor escolar, la calidad que se da en el servicio, coordinar al centro y a las familias y sobre todo calcular bien las ratios, para que los monitores sean los necesarios para poder optimizar el servicio.

**Aurelia Boix**, monitora de comedores escolares.

Si nos queréis hacer llegar vuestras cartas u opinión sobre algún tema, podéis mandarnos un mail a: [info@restauracioncolectiva.com](mailto:info@restauracioncolectiva.com).

### Noticias Relacionadas

- [La restauración colectiva europea pide cambios para poder mantener unos servicios de calidad](#)
- [Acellec reclama criterios de calidad en la contratación del servicio de comedor escolar](#)
- [Acellec reclama reconocimiento para el sector de cara a las elecciones del 12M en Catalunya](#)
- [Acellec reivindica en A & H la importancia de la educación en el ámbito de las colectividades](#)