



Reporte del Servicio al Cliente de la Cafetería Escolar

**Resultados Preliminares de una Encuesta entre
Estudiantes sobre la Comida de las Cafeterías del
Distrito de Educación de Los Angeles**

Diciembre del 2005

**Patrocinado por la
Coalición Para Alimentos Saludables en las Escuelas**

Origenes e Introducción

La Coalición Para Alimentos Saludables en las Escuelas (CASE), fundada en el año 2001, es una organización de base conformada de padres, maestros, estudiantes, empleados de cafetería y miembros comunitarios quienes buscan movilizar a la comunidad escolar para mejorar el acceso a alimentos saludables y a buen precio para niños y jóvenes en las escuelas. En un periodo de tres años, la Coalición Para Alimentos Saludables en las Escuelas ha crecido en membresía de unos cuantos a llegar a ser una organización amplia y multi-étnica con docenas de miembros activos quienes representan a unos 23 planteles dentro del Distrito de Educación de Los Angeles. Estas escuelas están ubicadas en zonas de bajos --a moderados-- recursos predominantemente y dependen en los programas federales que ofrecen alimentos gratis y a bajo costo para estudiantes. La CASE jugó un papel importante en la aprobación de las Mociones de la Bebida Saludable (2002) y Prevención de Obesidad (2003), y continúa siendo el vehículo por medio del cual miembros de la comunidad pueden trabajar de manera efectiva con sus representantes de la mesa directiva escolar y otros oficiales del distrito.

Desde sus orígenes, la prioridad principal de los miembros de la CASE ha sido el valor nutricional, la calidad y apariencia de los alimentos que se ofrecen en las cafeterías. Por medio de la CASE, estudiantes y padres han compartido con miembros de la directiva y representantes del servicio de alimentos los problemas recurrentes con la comida en sus escuelas: problemas tales como carne cruda, pan con moho, leche vencida, cabello en la comida y hasta han habido casos en los que se acaba la comida en las cafeterías. En el presente no existe un sistema para que miembros de la comunidad, especialmente estudiantes, reporten o registren incidentes de esta naturaleza en sus escuelas. Frecuentemente se les dice a los estudiantes que deben reportar sus preocupaciones al director/a del plantel o al encargado/a de la cafetería. La realidad es que la mayoría de los estudiantes se sienten intimidados y temen hablar con algún oficial de la escuela sobre los problemas con la comida; y aunque se sintieran agusto, los estudiantes se desaniman porque creen que no se hará nada para resolver el problema. Es por esto que a principios del 2005, la CASE se dedicó a hacer un registro y documentar los problemas relacionados con la comida en sus escuelas para así tener una mejor idea de la situación. También, creemos que este proyecto es una forma en que se puede comenzar a validar los incidentes que a diario confrontan los estudiantes y una forma en que se pueden desarrollar soluciones positivas para mejorar el servicio de la cafetería. La Moción para el Mejoramiento de la Cafetería es un paso importante hacia esta dirección.

En agosto del 2005, la CASE lanzó formalmente su Proyecto de Encuestas de Servicio al Cliente de la Cafetería Escolar. La encuesta utilizada fue diseñada por 12 estudiantes de la escuela Preparatoria Belmont. El propósito de la encuesta es que los estudiantes documenten incidentes específicos o problemas que ocurren con la comida que se sirve durante el almuerzo. Los estudiantes completaron las encuestas de manera anónima al proveer sólo el grado escolar y el nombre del plantel. Durante un periodo de cuatro meses, se completaron 189 encuestas en 21 escuelas. Este reporte contiene nuestros resultados preliminares.

Estamos recibiendo encuestas diariamente y planeamos continuar con este proyecto durante el 2006 y expandirlo entre unas 20 escuelas adicionales. Un reporte completo será expedido durante la primavera del 2006.

Las Encuestas Fueron Completadas en las Siguietes Escuelas:

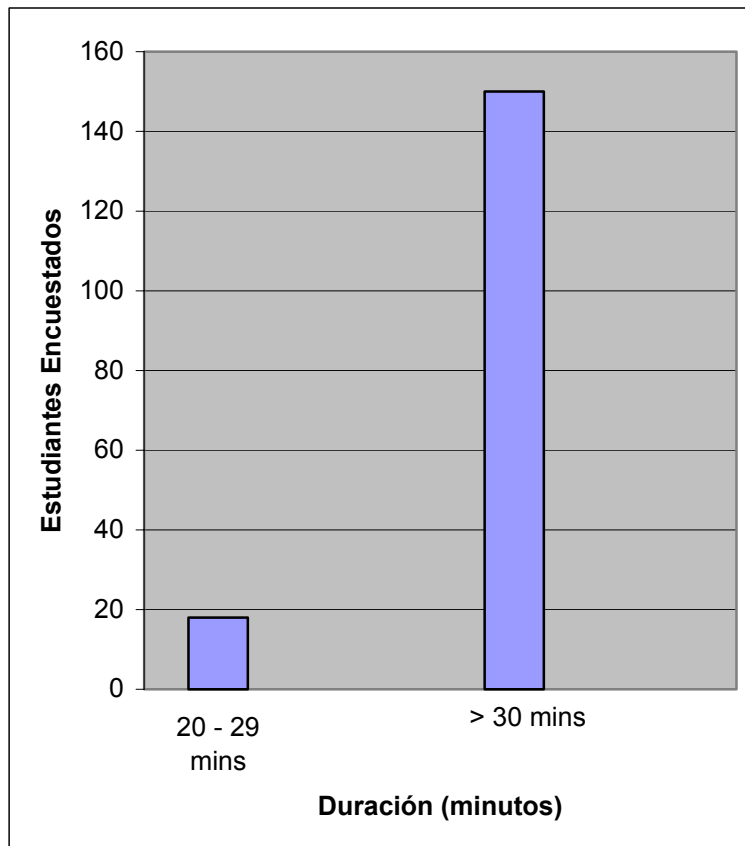
Preparatoria Belmont
Preparatoria Central
Preparatoria Fairfax
Preparatoria Jefferson
Preparatoria John Marshall
Preparatoria Manual Arts
Preparatoria South Central

Secundaria Berendo
Secundaria Virgil
Secundaria Carver
Secundaria Griffith
Secundaria LA Academy
Secundaria Horace Mann

Primaria Commonwealth
Primaria Hoover Street
Primaria Grant
Primaria Western Avenue
Primaria Magnolia
Primaria Norwood
Primaria Union Avenue
Primaria 49th Street

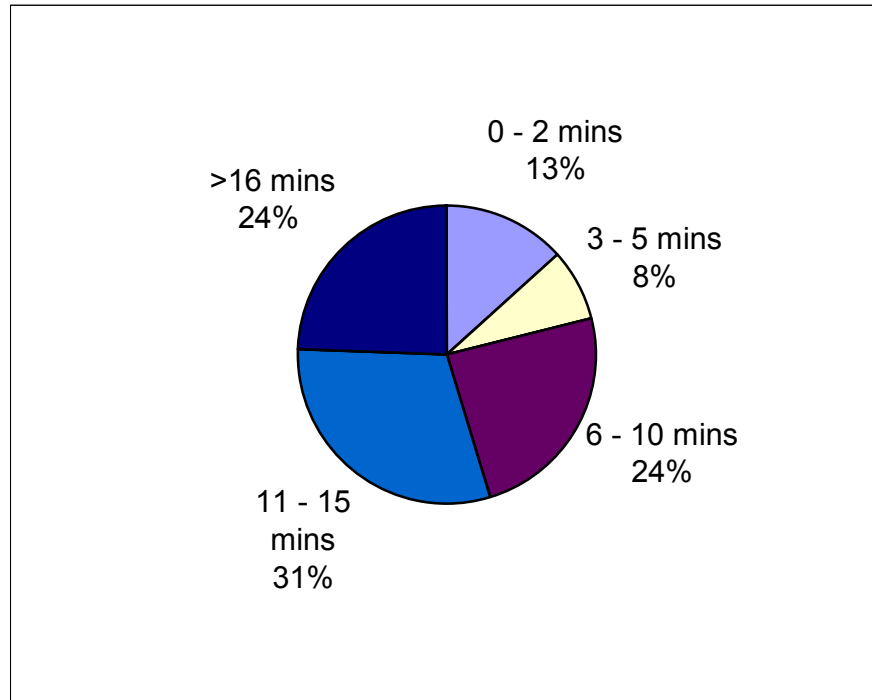
189 estudiantes de los grados 3o. al 12o. completaron las encuestas.

¿Cuánto dura tu almuerzo?



The 168 estudiantes que contestaron esta pregunta, 90% reportaron que el periodo de almuerzo es de 30 o más minutos, y 10% reportó que el almuerzo dura entre 20-29 minutos.

¿Por cuánto tiempo estuviste esperando en la línea?



La mayoría de los estudiantes que contestaron esta pregunta reportaron que esperan, parados en la cola, por una gran parte del periodo de almuerzo. De 181 estudiantes, casi un cuarto de los estudiantes que contestaron reportaron esperas de 16 a más minutos; esto es más de la mitad de su periodo de almuerzo. 13% reportaron esperar en la línea de 0-2 minutos; 8% reportaron esperas de 3-5 minutos, 24% reportaron esperas de entre 6-10 minutos, y 31% reportaron esperas de 11-15 minutos.

“Me la pasé todo el tiempo en la línea y cometí el error de dar el boleto con la fecha equivocada. No comí.”

Estudiante del 10o. grado, Preparatoria Jefferson

Problemas con la manera en que sirvió el almuerzo hoy- Por favor marcar todos los que aplican:

Problema	Número de estudiantes y porcentajes registrados
Pan con moho, pan de hamburguesa	47 (24%)
Carne demasiado cocida	44 (23%)
Leche tibia	45 (23%)
Carne cruda	43 (22%)
Carne fría, congelada	37 (19%)
Jugo de manzana/naranja tibio	29 (15%)
Leche vencida	27 (14%)

Un gran número de estudiantes reportaron problemas con la comida o bebidas que recibieron el día en que llenaron las encuestas. Entre los problemas se incluían pan con moho, leche tibia, carne demasiado cocida, carne cruda, carne fría o congelada, jugo de fruta tibio y leche vencida: 24% de los estudiantes experimentaron problemas de carne demasiado cocida, 22% de los estudiantes recibieron carne cruda, 19% carne fría o cruda, 15% recibieron jugo de manzana o naranja que estaba tibio y 14% leche vencida.

“Hoy encontré un cabello en la comida. Y no lo puedes cambiar. Tienes que comprar comida otra vez.”

Estudiante del 12o. grado, Preparatoria Manual Arts

“La leche estaba como para chongos.”

Estudiante del 9o. grado, Preparatoria Belmont

Hoy Ocurrió lo Siguiente:

Problema	Número de estudiantes y porcentajes registrados
La campana sonó antes de que terminaras tu almuerzo	104 (55%)
No hubo ensaladas/verduras disponibles	46 (24%)
Se acabó la comida de a cafetería	45 (24%)
La campana sonó antes de que recogieras tu comida	39 (21%)
Los empleados no tenían guantes y/o red para pelo	17 (9%)

Muchos estudiantes reportaron problemas con la duración del almuerzo, la disponibilidad de ensaladas o verduras y el cumplimiento con los requerimientos de salubridad de la comida: 21% de los estudiantes contestaron que la campana sonó antes de que pudieran recoger su comida, 55% contestó que la campana sonó antes de que pudieran haber terminado de comer, 24% registraron la ausencia de ensaladas y verduras, 9% reportaron que el personal de la cafetería no tenían guantes y/o una red para el pelo y 24% dijeron que la comida se acabó en la cafetería.

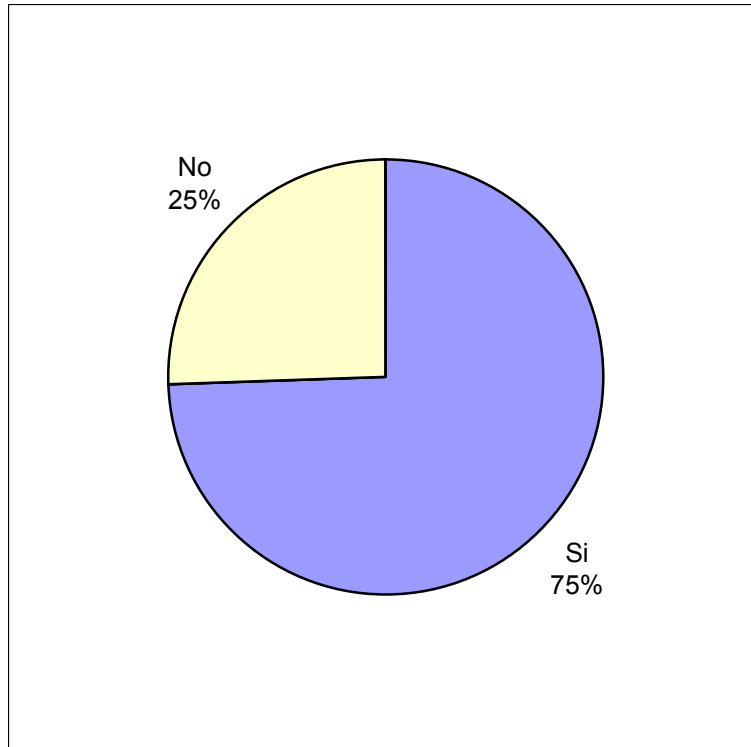
“Si suena la campana estas forzado a tirar tu comida.”

Estudiante del 7o. grado, Secundaria Carver

“Ya se habían acabado los ‘teriyaki bowls’ y las ensaladas cuando llegué a la ventana.”

Estudiante de 10o. grado, Preparatoria Marshall

¿Tiraste la comida hoy?



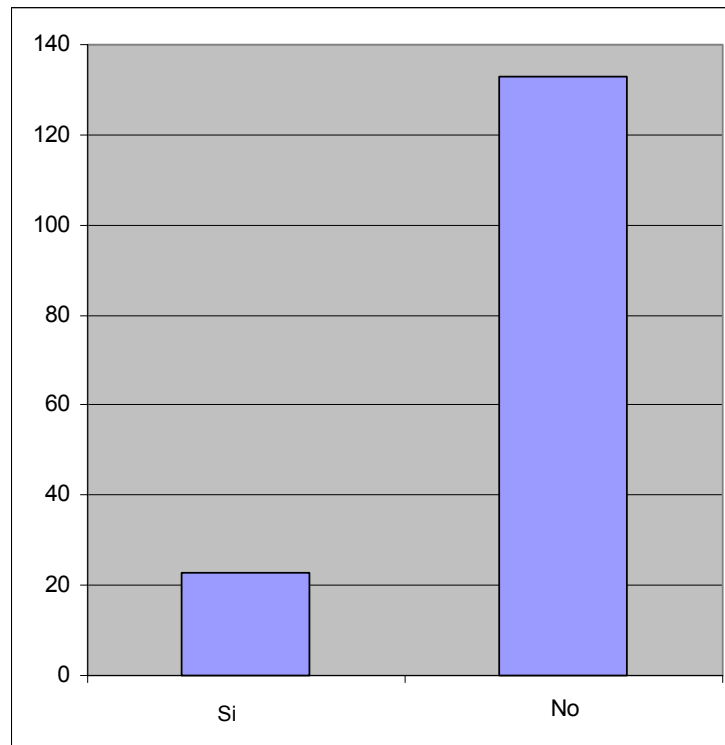
Durante los días en que se llenaron las encuestas, la mayoría de los estudiantes reportaron que tiraron, si no toda, alguna parte de su comida. De los 173 que contestaron esta pregunta, 75% estudiantes reportaron haber tirado comida, mientras que sólo 25% reportó que no tiraron su comida.



Esta estudiante va a tirar toda su comida. Cuando se le preguntó por qué, dijo “El queso me hace mal al estómago y no puedo abrir la naranja.”

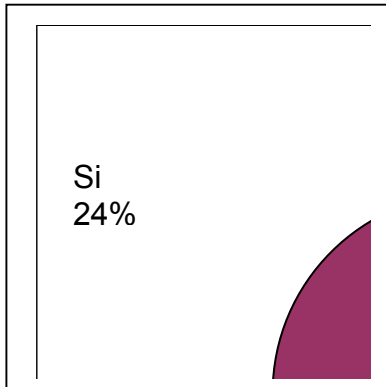
Estudiante de 1er. Grado, Primaria Hoover St.

¿Haz hablado con alguien sobre la comida?



La mayoría de estudiantes que llenaron las encuestas nunca han hablado con nadie en sus escuelas sobre sus problemas o preocupaciones sobre la comida. 85% reportó que no han hablado con nadie, mientras que sólo 15% dijeron que han reportado sus quejas.

¿Sabes a donde dirigirte para reportar estas quejas?



Cuando se les preguntó si sabían a quien dirigirse para reportar quejas, 76% de los estudiantes contestaron ‘no’, mientras que 24% contestaron que si sabían.*

*Se debe anotar que cuando se preguntó si sabían a quien dirigirse para reportar quejas, muchos de los estudiantes que contestaron ‘si’ dijeron que habían hablado con sus padres, amigos o la organizadora de la Coalición Para Alimentos Saludables en las Escuelas –no con ningún representante del plantel o el distrito.

¿Cuáles de los siguientes alimentos saludables se ofrecieron hoy?

El Distrito de Educación de Los Angeles ha dado pasos importantes hacia el aumento en la disponibilidad de frutas y verduras frescas y otras comidas vegetarianas en sus programas de comida. Es por esta razón que nuestros estudiantes creyeron importante incluir esta pregunta en la nuestra encuesta: “¿Cuáles de los siguientes alimentos saludables se ofrecieron hoy?” Queremos ayudar a mantener registro del progreso que están haciendo las cafeterías al proveer opciones saludables.

Después de revisar las respuestas y comentarios de los estudiantes, notamos que habían respuestas contradictorias. Por ejemplo, muchos estudiantes marcaron que hay un buffet de ensaladas en sus escuelas

durante el almuerzo, pero sabemos que en el presente tales escuelas no cuentan con estos buffets. Además, los estudiantes que marcaron que se ofrecen verduras y frutas, anotaron en la sección de comentarios que la fruta estaba “vieja” o “podrida.”

La terminología y opciones de palabras que se usaron en esta pregunta pueden haber confundido a los estudiantes. Notamos que muchos estudiantes tienen diversas ideas sobre lo que significa “fresco” o que es un “buffet de ensaladas.” Vemos que definiciones o ejemplos debieron ser usados en esta pregunta. Planeamos revisar la encuesta para hacer esta pregunta de una manera diferente durante el 2006. Queremos tener respuestas precisas y consistentes a esta pregunta en nuestro reporte final para la primavera del próximo año.

Cafeterías Aglomeradas



+ Largas Líneas



= Menos Tiempo Para Comer y Menor Participación

Según los estudiantes entrevistados en las Preparatorias Belmont, Fairfax y Marshall, la PIZZA es la comida más popular porque:

1. La pizza es la primera y más visible comida que se sirve en la ventana.
2. Las ventanas en donde se sirve pizza son generalmente las más rápidas y las más eficientes.
3. La pizza es la comida más fácil y rápida para comer antes de que suene la campana.
4. Comparado con otras comidas, la pizza es la que menos probabilidad tiene de estar cruda, rancia o fría.
5. Los estudiantes piensan que la pizza no les hará daño o que no sabe tan mal.
6. En la cafetería nunca se acaba la pizza. Frecuentemente la pizza es la única opción disponible después de que la demás comida se ha terminado.

“Yo no escojo la pizza porque me gusta. La agarro y trato de comerla porque es la única comida que no sabe tan mal. Es la comida menos peor.”

Estudiante del 12o. grado, Preparatoria Belmont

“Mis amigos y yo nos vamos por la pizza, pero terminamos dándole 1 ó 2 mordidas y después la tiramos. Nadie que yo conozco se llena con la pizza y se come toda la comida.”

Estudiante del 9o. grado, Preparatoria Fairfax



“Prohibieron los *hot cheetos* para que no engordemos. Pero nos dan pizza a diario. Esto sólo sirve para que los estudiantes que no tienen la información correcta tomen malas decisiones.”

Estudiante del 11o. grado, Preparatoria Marshall



“El problema de hoy fue que la pizza tenía mucho aceite y grasa. Esto no puede ser bueno para tí.”

Estudiante del 10o. grado, Preparatoria Jefferson



“Le dije a mi mamá que la comida en la escuela era como la del McDonald’s. Nos dan hamburguesas y papas. Pero no saben tan buenas.”

Estudiante de 5o. Primaria Union Avenue

Los Estudiantes de la CASE Apoyan la Moción para el Mejoramiento de la Cafetería Escolar

Los jóvenes y estudiantes con quienes trabajamos y nos reunimos en las aulas y programas de jóvenes en todo el distrito tienen una cosa en claro: ellos quieren comer en la cafetería regularmente y depender en la comida de la escuela para poder llevar a cabo su día. Sin embargo, existen muchas razones por las cuales optan por no comer en la cafetería—largas líneas, tiempo insuficiente para comer, baja calidad de la comida y en general insatisfacción con el sabor de la comida. Esto se manifiesta claramente en los testimonios personales y palabras de los estudiantes que completaron nuestras encuestas.

Los estudiantes no pueden comprender el hecho de que mientras que los *hot cheetos* y refrescos ya no están disponibles, la pizza y nachos se sirven diariamente. Como dijo una estudiante en su encuesta, “Los nachos y la pizza no son comida. Son comida chatarra. Que, ¿creen que no conocemos cual es la diferencia?”

El propósito del Proyecto de Encuestas de Servicio al Cliente de la Cafetería Escolar de la CASE es el de darle a los estudiantes la oportunidad de compartir que es lo que realmente pasa en las escuelas. Los estudiantes saben que tienen derecho a tener comida de calidad. Ellos quieren entrar a clases con el estómago satisfecho. Ellos quieren aprovechar los programas de comida gratis o a bajo costo para los cuales ellos y sus amigos son elegibles.

La Coalición Para Alimentos Saludables en las Escuelas cree firmemente que la Moción para el Mejoramiento de la Cafetería Escolar es una oportunidad para atraer a nuevos clientes al programa de alimentos del distrito, y continuará construyendo las bases para crear y promover entornos para la alimentación saludable en todos los planteles escolares. Estamos muy emocionados por nuestra continua colaboración con los Miembros de la Mesa Directiva y de los Servicios de Alimentos y esperamos trabajar en conjunto hacia la participación total de los estudiantes.

Estudiantes de la CASE y del Consejo de Nutrición de la Escuela Fairfax sometieron peticiones firmadas por 446 personas de 32 escuelas exhortando a los miembros de la Mesa Directiva del Distrito de Educación de Los Angeles a apoyar la Moción para el Mejoramiento de la Cafetería. Las firmas fueron colectadas en las siguientes escuelas:

Primaria 10th Street
Primaria 28th Street
Primaria 9th Street
Primaria Arroyo Seco
Preparatoria Belmont
Primaria Belvedere
Secundaria Berendo
Booker T. Washington
Secundaria Carver
Primaria Charles White
Preparatoria Dorsey
Preparatoria Fairfax
Secundaria Foshay
Preparatoria Gardena
Primaria Gratts
Preparatoria Hamilton

Primaria Hobart Blvd.
Preparatoria Hollywood
Primaria Hoover Street
Preparatoria Inglewood
Preparatoria Jefferson
Secundaria John Adams
Preparatoria John Marshall
Preparatoria Jordan
Primaria Logan Street
Secundaria Mulholland
Primaria Norwood
Preparatoria Palisades
Primaria Rosemont
Primaria Union Avenue
Preparatoria University
Preparatoria Venice

La distribución personal de cientos de encuestas, entrevistas individuales, fotografías, además de la recolección de peticiones y redacción de este reporte fueron posibles gracias a las siguientes personas:

Carolina Cesareo – 9o. grado
Elvira Marquez – 11o. grado
Esmeralda Abarca – 6o. grado
Guadalupe Abarca – 8o. grado
Jacky Moz – 12o. grado
Jafet Rodríguez – 12o. grado
Javier Mondragón – Clase del 2005
Jaycee Melendez – 10o. grado
Jazmin Orellana – 6o. grado
Joselin Saucedo – 5o. grado
Josie Morales – 12o. grado
Loren Ormeo – 11o. grado
Mayra González – Clase del 2005
Nancy Castillejos – 9o. grado
Susan Hernández – 10o. grado

Si tiene alguna pregunta o le gustaría obtener más información sobre el Proyecto de Encuestas de Servicio al Cliente de la Cafetería Escolar, por favor llamar a Francesca de la Rosa 323-341-5097.