

# Encuesta Comedor 2021.-

## Introducción.-

La ciencia cada vez tiene menos dudas sobre que la verdadera función de nuestro sistema digestivo va mucho más allá de procesar la comida que ingerimos, hasta tal punto que se están abriendo vías de investigación para usarlo en el tratamiento de afecciones como las enfermedades mentales (tu intestino está ligado a tus niveles de estrés y a tu estado de ánimo, la mayoría de la serotonina del cuerpo -se estima que en torno al 80% - 90%- se encuentra en el tracto gastrointestinal) o del sistema inmunológico (el 70% de las células de nuestro sistema inmune vive en el intestino). Muchos especialistas lo denominan "el segundo cerebro". Deberíamos permitir que la ciencia nos indique el camino.

Los empleados del grupo Bankinter que trabajamos en Tres Cantos contamos con un comedor de empresa que forma parte de nuestra retribución. Desde el comité de BKGS quisimos saber qué opinión tenemos los trabajadores y trabajadoras de esta parte de nuestro salario. Para ello diseñamos una encuesta con el objetivo de tener una visión completa que alcanzara desde los desayunos al modelo mismo en el que se presta el servicio de comedor. No somos especialistas en nutrición, evidente, pero sí podemos extraer algunas conclusiones interesantes que permitan a la Dirección de BKGS salir del inmovilismo permanente, abandonar la zona de confort en la que viven desde hace décadas y progresar en el bienestar y salud de los empleados y empleadas. La ciencia nos respalda.

Dadas las respuestas directas (el volumen de respuestas) e indirectas (cantidad de comentarios recibidos de los compañeros y compañeras) hemos decidido que realizaremos esta encuesta de forma periódica para intentar colaborar en mejorar la alimentación que "cobramos" para ayudar al cuidado de nuestro segundo cerebro.

Satisfacción.-

Antes de comer: cantidad y variedad.

La **cantidad de comida** no parece ser un problema ya que es la pregunta con mayor número de respuesta positivas en este bloque: el 66,34% (siendo la opción muy satisfecho el 22,33% del total).

Tan solo 35 personas afirman estar muy insatisfechos con la cantidad de comida ofrecida (representean el 11,29%).



Sin embargo, **la variedad de comida** servida no obtiene una respuesta tan positiva. El 57,41% ha seleccionado alguna de las respuesta del arco negativo. Siendo mayoritario el grupo que ha elegido la respuesta "insatisfecho" (112 personas). El 42% de las personas que eligen opciones negativas con respecto a la variedad de la comida nos dijeron que estaban satisfecho con la cantidad de comida recibida.



Las condiciones del comedor (luz, temperatura, etc.) son consideradas como buenas por el 88% de los compañeros que han contestado a la encuesta. Un 28% nos dicen que son muy buenas.

Tan solo el 2% califica como "muy insatisfactorias" las condiciones que encuentra en la sala destinada a comedor.



Durante la comida: calidad, sabor y temperatura.

Uniendo las variables: sabor, temperatura y calidad, tenemos como resultado que casi el 60% de las personas no se muestran conformes con la calidad de comedor. Situándose en el 19,6% el porcentaje de personas que podemos considerar que se encuentran muy insatisfecho. En el extremo opuesto, solo el 8,7% se muestra muy satisfecho con la calidad de la comida.

La **calidad de la comida** arroja datos preocupantes. 192 personas han elegido una respuesta del entorno negativo (61,94% del total). El 32,26% de las personas seleccionan la respuesta negativo moderada ("insatisfecho") mientras que la respuesta negativo extrema lo hace el 29,68%.

Dentro de las respuesta positivas, la más seleccionada ha sido "satisfecho" con 87 elecciones (28,06% del total) situándose en tercer lugar de preferencias.



El **sabor de la comida** sigue el patrón anterior. Las respuesta negativas son mayoritarias: 187 personas las considera mejorable (60,32%). La opción más seleccionada ha sido "insatisfecho" con 121 elecciones (39,03%).

Es probable que ambas variables se retroalimenten: ¿el sabor podría marcar la calidad percibida? De las 31 personas que nos dijeron estar muy satisfechas con la calidad de la comida, 25 han seleccionado la opción "muy satisfecho" con el sabor de la comida (las 6 restantes han elegido "satisfecho").



¿Llega caliente la comida hasta los comensales? La **temperatura** tampoco está bien valorada. Solo el 44% de las respuesta pertenecen al marco positivo. "Muy satisfecho" es una respuesta muy menor, solo el 7% de las personas la eligen. La respuesta mayoritaria es "insatisfecha" (40% de elecciones).

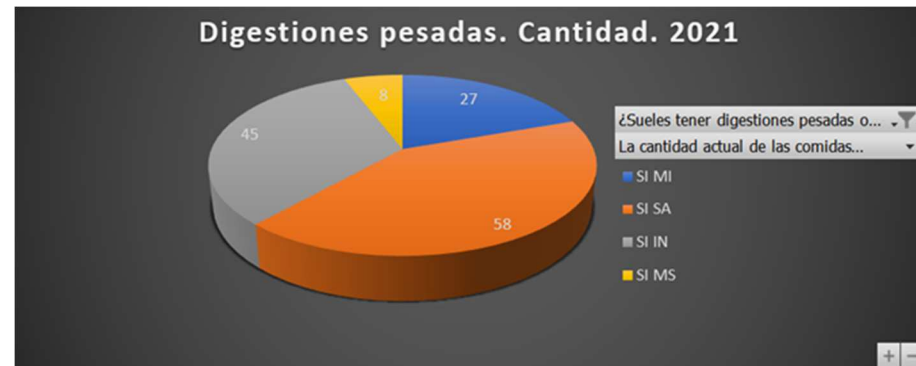


### Tras la comida: digestiones.

Llama mucho la atención que el 44,66% de las personas que han contestado la encuesta digan que tienen "*digestiones pesadas o la sensación de que la comida ofrecida en el comedor le resulta difícil de digerir*". En nuestra opinión, es un porcentaje muy alto.

¿Qué motiva estas "digestiones pesadas"? ¿Hasta qué punto esta respuesta está relacionada con la calidad de la comida? Recordemos que el 62,13% de las respuestas referidas a la calidad de la comida son negativas. Además, esta pregunta es la de mayor porcentaje de respuestas "muy insatisfecho" tuvo en ese bloque (29,77%). En nuestra opinión existe un relación entre ambas variables ya que 74 de las 92 (80,43%) personas que seleccionaron la peor opción en la calidad de la comida declaran que tienen digestiones de "mala calidad".

¿Podría tener relación con la cantidad de comida? Si analizamos a las personas que nos dicen que sí tienen digestiones pesadas vemos que la mayoría se encuentran "satisfechos" con la cantidad de comida referida pero, si observamos el computo total, es superior el porcentaje de personas que eligen opciones negativas en sus respuestas (52,17%).



### Servicio camareros.

Las respuestas a la pregunta: "*La atención, amabilidad y servicio que prestan los camareros*" no dejan muchas dudas. Los empleados y empleadas de Tres Cantos están "muy satisfechos" con el trabajo del personal del servicio (casi el 75%). Si sumamos la opción "satisfecho", son 299 personas las que eligen opciones positivas (96,45%).

Cuando esta pregunta se dirige exclusivamente sobre el **servicio de desayuno** las respuestas son parecidas. El 95,80% eligen opciones positivas. Solo dos personas han cambiado su elección si analizamos bloques aunque si revisamos el transvase de respuesta en el bloque positivo vemos que la opción extremo positiva ha perdido a 14 personas.



### Intolerancias o alimentación "alternativa".

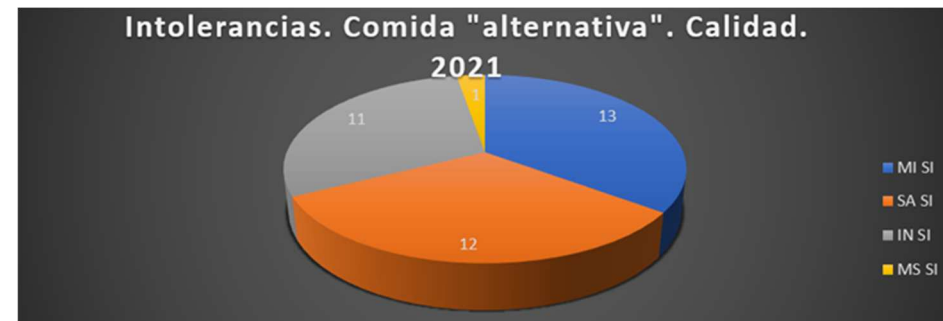
Tan solo el 12% de personas que usan el servicio de comedor declaran encontrarse en una situación como las descritas en la pregunta, es decir, tener (o ser conocedores de ello) algún tipo de Intolerancia o alergia alimentaria o practican algún tipo de alimentación alternativa (vegetariana, vegana, religiosa...).

Todos los compañeros/as que contestaron sí a esta pregunta también habían afirmado tener digestiones pesadas.

Si vinculamos las respuesta afirmativas con las obtenidas con la calidad de las comidas, vemos que solo una persona manifiesta estar muy satisfecha. El 65%, aproximadamente, se decantó por indicar que la calidad era mala (30% "insatisfecho" más 35,16% "muy insatisfecho").

Estas 37 personas contestaron a una pregunta exclusiva que permitía identificar su situación lo más individualizada posible.

- ✓ 12 personas nos dijeron que "El comedor no ofrece respuesta a mi dieta especial".
- ✓ 9 afirman que: "Tengo un menú adaptado y me ofrece la suficiente seguridad como para disfrutarlo sin problemas".
- ✓ 5 eligen la opción: "Me traigo la comida de mi casa".
- ✓ 3, "Tengo un menú adaptado pero preferiría una compensación económica y poder traer mi propia comida por seguridad".
- ✓ 3 compañeros combinaron respuestas y sostienen que el comedor no ofrece una respuesta a su situación y se traen la comida de casa.
- ✓ 2 personas eligen: "Tengo un menú adaptado a mis necesidades pero no tengo la seguridad suficiente".



- ✓ Las restantes respuestas mezcla opciones para decirnos que no creen tener una opción para su alimentación en el comedor por lo que tienen que traer la comida de casa y quisieran que se les abonara el importe de la comida (una de ellas nos dice que se le abona).

Solo el 25% de las personas encuentran una respuesta apropiada a su situación en el servicio de comedor. El 89% de estas personas eligieron opciones positivas sobre la calidad de la comida (78% se muestra satisfecho y el 11% muy satisfecho con la calidad de la comida). Ninguno de ellos se mostró "muy insatisfecho".

El 75% restante de este grupo de personas que presentan intolerancias, alergias o practican algún tipo de alimentación "alternativa" tienen dudas o, directamente, preferiría tener una opción diferente para su alimentación que usar el comedor de empresa.

### Servicio de desayuno.

Antes de analizar los resultados a esta sección de la encuesta debemos reconocer un error en su elaboración. Aunque el tiempo dedicado al desayuno tiene respaldo en la normativa (art. 26.3 del Convenio de Banca) existen personas que no hacen uso. No hemos reflejado este hecho en respuestas ofrecidas por lo que, en principio, podría existir una desviación con la realidad aunque no creemos que sea grande.

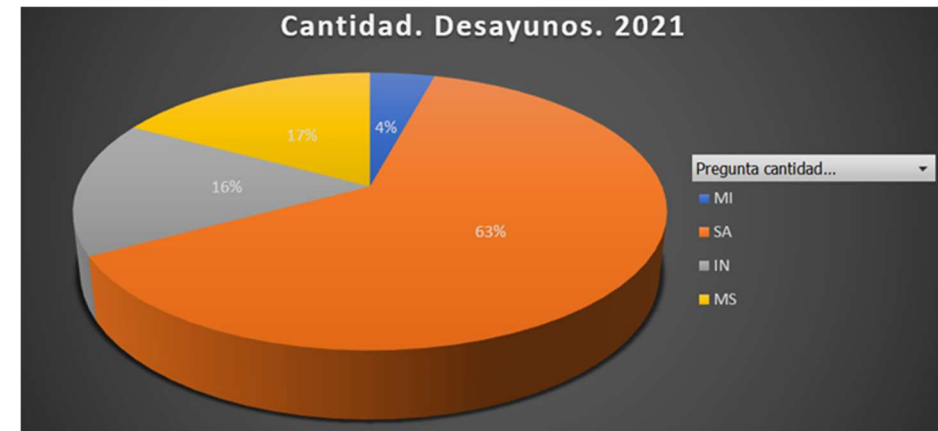
Tan solo el 22% de las respuestas sobre **la calidad de los desayunos** muestran algún tipo de insatisfacción. El 5% del total nos dice que está "muy insatisfecho" con la calidad del desayuno.

El 78% de respuestas del arco positivo nos dicen que la calidad de los desayunos servidos es suficientemente buena como para no constituir un problema.

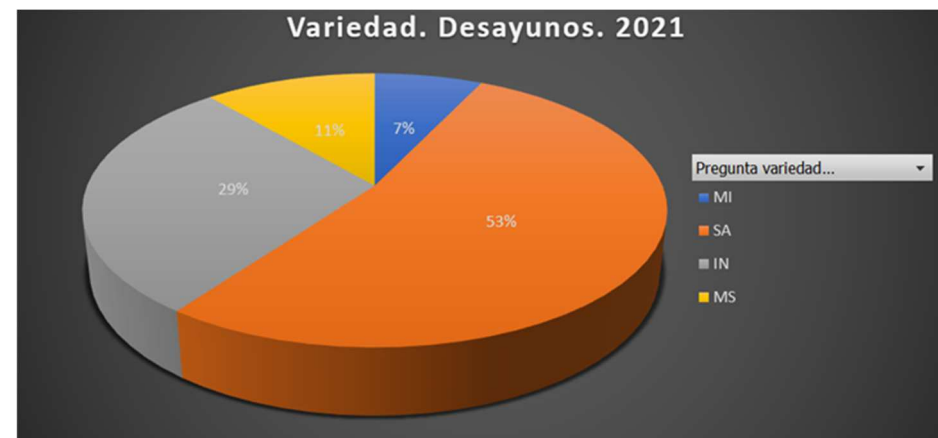


Igualmente, la mayoría de las respuestas se decantan por afirmar que **la cantidad de comida en el desayuno** es suficiente (63%) y un 17% manifiesta que está "muy satisfecho".

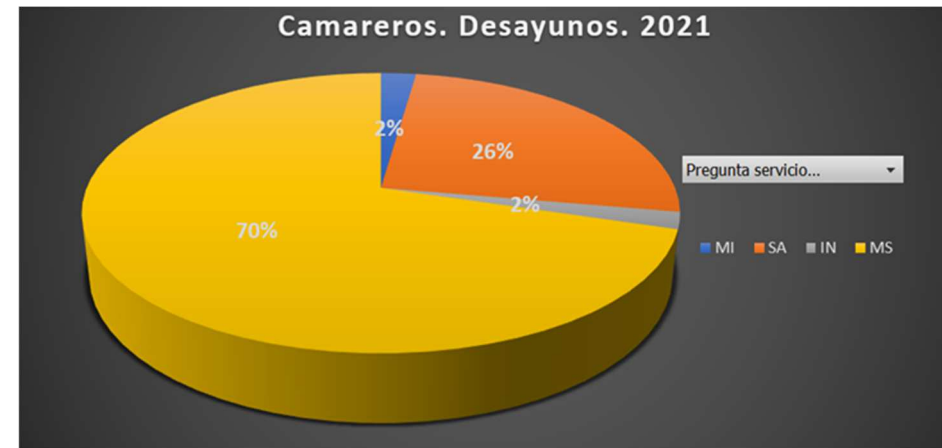
Solo el 20% de las personas han elegido opciones del abanico negativo. El 4% total indica que está "muy insatisfecho" con la cantidad de comida.



**La variedad de desayuno** tiene un resultado algo menos positivo. Las respuestas del entorno positivo siguen siendo mayoritarias pero bajan hasta el 64% (con un 11% indicando que están "muy satisfecho" con la variedad).



Aunque el **servicio de camareros** ya ha sido comentado en un apartado previo queremos traer la respuesta específica a esta sección. Los camareros que prestan servicio en el desayuno tienen un desempeño "muy satisfactorio" para el 70%. El 26% lo considera "satisfactorio". 94% de respuestas del abanico positivo no deja mucho espacio para el análisis.



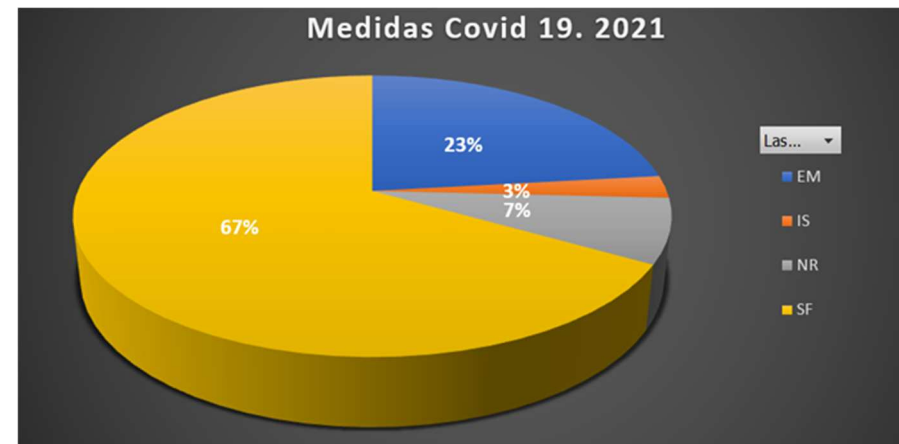
### Medidas Covid.

La COVID 19 han tenido una influencia indiscutible en el servicio de comedor. ¿Qué opinan los empleados de las medidas adoptadas en el servicio de comedor?

El 67% de las respuestas indican que las **medidas COVID 19 (limpieza de manos, limpieza de mesas y su rapidez)** son suficientes para afrontar estas crisis con garantías. A esto debemos añadir que el 23% ha seleccionado la opción extremo positiva que se definía como "Están por encima de la media del sector restauración". La suma total nos indica que los trabajadores y trabajadoras de Tres Cantos creen que están seguros en el comedor.

Además, un 7% de las personas tienen la percepción de que las medidas implementadas son suficientes pero que los "clientes", es decir, el resto de compañeros no las respetan.

Si atendemos solo a la responsabilidad del proveedor del servicio podemos afirmar que el 97% de las respuesta aprueba su labor.

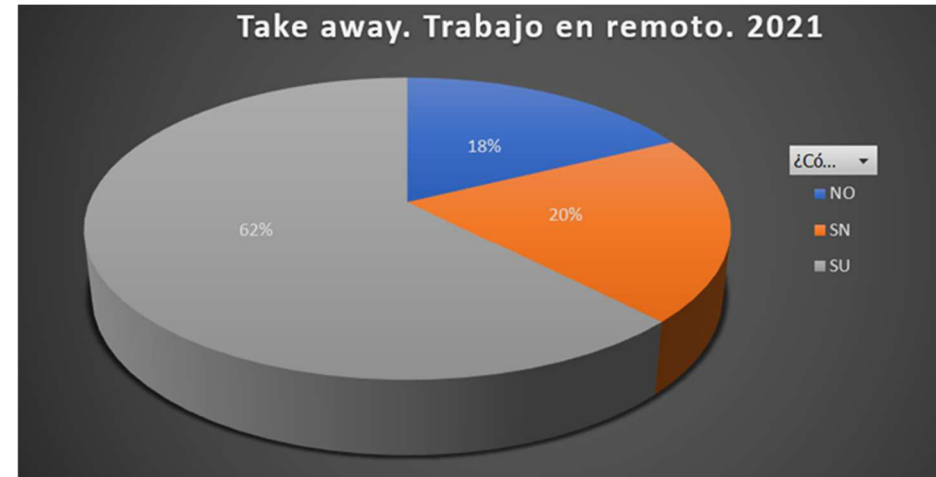


La segunda pregunta se refería a la **“nueva forma” de usar el comedor que permite recoger la comida y poder consumirla en casa, finalizando el resto de la jornada laboral en remoto**. La mayoría de las respuestas han ido a la opción: **“Me gusta, hago uso de la medida, y me gustaría que siguiera vigente una vez superada la pandemia” (62%)**.

Sin lugar a dudas, la respuesta que más nos ha sorprendido es el 20% que recibe la opción :**“Me gusta pero no me permiten hacer uso de ella”** porque pone de manifiesto que existen responsables, sean mandos intermedios o infrintermedios, que han limitado las posibilidades que sí existen en la empresa. No es defendible que un 20% de empleados deban realizar toda su jornada en Tres Cantos porque cuando desde el Comité de BKGS hemos preguntado por ello la Dirección ha marcado un número muy inferior (por ejemplo, con las personas que tienen que prolongar jornada en el mes de agosto – jornada intensiva para el Convenio de Consultoría-).

Podemos afirmar que un 82% de empleados y empleadas de Tres Cantos están a favor de esta medida. Parece que la Covid 19 ha anclado el teletrabajo en la mente de los trabajadores como una posibilidad real, posible y eficiente.

Solo el 18% nos dice que no hace uso de esta medida y que no le gusta. Todos ellos eligieron una opción positiva con respecto a las medidas COVID (17% nos dicen que están por encima del sector; 67% las describe que son suficientes; y, 16% creen que son suficientes pero que no se respetan).



La última pregunta de este bloque decía: "Si optas por consumir los alimentos en el comedor del edificio, ¿Preferirías que el **menaje volviera a ser el normal con platos de cerámica**, y cubertería metálica, en lugar de los actuales tupperes y cubertería de plástico?"

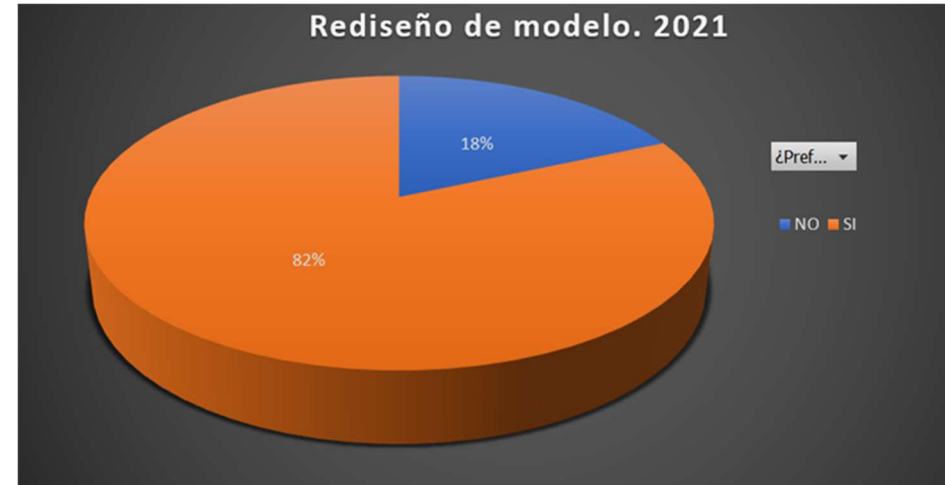
El 73% volvería al menaje clásico (platos de cerámica y cubertería metálica). Dentro de este porcentaje solo el 22% pertenece al grupo que nos dijo que no le gustaba el modelo "take away".



### Rediseño del modelo.

La última pregunta directa que realizamos ponía en cuestión el modelo actual comparándolo con el que disfrutaban otros empleados de la compañía: "¿Preferirías (como así ocurre en el resto de SSCC), recibir una tarjeta-monedero, con la cantidad asignada mensualmente a tu menú diario, y poder así hacer uso de la misma, bien en el comedor de empresa, o bien en un restaurante externo a tu elección?".

La respuesta no deja mucho margen al error: el 82% quisiera un modelo diferente semejante al que tienes otros compañeros. Han elegido esta opción aun cuando la localización del edificio de Tres Cantos no tiene muchas alternativas de restauración próximas.



## Conclusiones.

<b>Ni tocarlo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Condiciones de la sala comedor.</li><li>✓ Camareros.</li><li>✓ Medidas anti-Covid.</li><li>✓ Calidad y cantidad de desayunos.</li><li>✓ Modelo "take away" con teletrabajo.</li><li>✓ Cantidad de comida.</li></ul>	<p>Nos parece muy interesante que los compañeros y compañeras hayan elegido el <b>modelo take away</b> entre las opciones que no se deben tocar porque implica no solo un modo de comer sino un modo de entender cómo se debe trabajar. El teletrabajo que permitió a la empresa seguir ofreciendo servicios a los clientes (con mucho esfuerzo de los empleados/as) es ahora una herramienta consolidada, eficiente y que tiene el potencial de mejorar la vida de los empleados y empleadas. La Dirección de BKGS debería abandonar su zona de confort y escuchar, tanto al mundo empresarial en general como a sus trabajadores en particular, para implementar el teletrabajo de forma masiva.</p> <p>El presentismo ha muerto, la eficiencia y plasticidad del teletrabajo se imponen. ¿Llegará la Dirección de BK tarde a esto también?</p>
<b>Mejorable</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Variedad comida.</li><li>○ Variedad desayunos.</li><li>○ Temperatura de comida.</li></ul>	<p>Aunque todas ellas nos parecen un problema que debe ser valorado creemos que la <b>calidad de la comida, la atención a las intolerancias y la alimentación "alternativa" y el rediseño de modelo</b> son prioritarias.</p>
<b>Problemas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Calidad de la comida.</li><li>2. Sabor de la comida.</li><li>3. Digestiones pesadas.</li><li>4. Atención a las intolerancias y alimentación "alternativa".</li><li>5. Menaje de plástico.</li><li>6. Modelo actual – rediseño de modelo.</li></ol>	<p>Las dos últimas son competencia directa de la Dirección de BKGS. El Comité de BKGS ya ha elevado estos resultados esperando medidas para paliar estos problemas (por ejemplo, firmando un acuerdo por el que las personas con intolerancias/alergias puedan cobrar en nómina el importe de la comida).</p>