



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAFETERÍA Y
RESTAURANTE
2023-1**

**TRABAJO SOCIAL
APOYO ESTADÍSTICO**

BIENESTAR UNIVERSITARIO

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
BOGOTÁ, JUNIO 2023**

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO GENERAL	5
2.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3.	METODOLOGÍA	6
4.	RESULTADOS.....	7
4.1	INSTALACIONES	9
4.2	HIGIENE	9
4.3	PRECIOS.....	10
4.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
4.5	PRODUCTOS	11
4.6	ASPECTOS DE MEJORA Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	12
5.	CONCLUSIONES.....	14
	Referencias	15

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Tablas

Tabla 1- Número de participantes por tipo de usuario.....	7
Tabla 2- Participantes estudiantes de programas de educación superior por programa.....	8

Gráficas

Gráfica 1 - Resultados sección instalaciones.....	9
Gráfica 2 - Resultado sección higiene.....	10
Gráfica 3 - Resultado sección productos.....	10
Gráfica 4 - Resultado sección prestación del servicio.....	11
Gráfica 5 - Resultado sección productos.....	12
Gráfica 6 - Aspectos por mejorar.....	12
Gráfica 7 - Análisis superficial de texto de las sugerencias y comentarios	13

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



1. INTRODUCCIÓN

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central busca evaluar el servicio de cafetería y restaurante, el cual está ubicado en las instalaciones de la institución y brinda sus servicios a toda la comunidad. Evaluando la percepción y la satisfacción de los usuarios se busca obtener su opinión sobre diferentes aspectos del servicio, como la calidad de los alimentos, la atención del personal, la percepción de los precios, así como las instalaciones y la higiene del establecimiento. Con base en estos aspectos, desde el área de Bienestar Universitario se busca la mejora de los servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para llevar a cabo la evaluación del servicio, se ha realizado una encuesta en formato digital que ha sido aplicada a una muestra seleccionada por conveniencia. El análisis descriptivo de los resultados de esta encuesta proporcionará información valiosa para comprender la percepción actual e identificar las áreas de mejora.

La estructura del informe es la siguiente: en primer lugar, se presentarán los objetivos de la evaluación y se describirá la metodología utilizada. Luego, se detallarán los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos evaluados. Finalmente, se compartirán las conclusiones extraídas de la encuesta.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC) con el servicio de cafetería y restaurante, con el propósito de identificar aspectos de mejora y adaptar los servicios a las necesidades y preferencias de los usuarios.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de cafetería y restaurante sobre cada uno de los aspectos, tales como la calidad de los alimentos, la atención del personal, la percepción de los precios, las instalaciones y la higiene del establecimiento.
2. Identificar los aspectos señalados por los participantes como áreas de mejora, así como recopilar las sugerencias y comentarios compartidos en la encuesta.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



3. METODOLOGÍA

Población objetivo:

La población objetivo de este estudio está constituida por todos los miembros de la comunidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, incluyendo estudiantes de Instituto de Bachillerato Técnico Industrial y Programas de Educación Superior de la ETITC, así como personal administrativo y docentes de la institución. Estos son los usuarios directos de los servicios ofrecidos en la cafetería y restaurante ubicados en las instalaciones de la institución. Sin embargo, debido a la imposibilidad de identificar y encuestar a todos los individuos de la población, se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia.

Instrumento de recolección de datos:

Para la recolección de información se utilizó una encuesta previamente elaborada y utilizada por el área de Bienestar Universitario en años anteriores. La encuesta se presenta de forma anónima y se indaga sobre el tipo de población a la que pertenece el usuario (estudiante de bachillerato, estudiante de Programas de Educación Superior o personal administrativo). Además, el instrumento contempla la evaluación de 5 componentes o dimensiones, los cuales son evaluados mediante preguntas de tipo Likert en una escala de 5 niveles, que van desde "Pésimo" (1) hasta "Excelente" (5).

Procedimiento de recolección de datos:

El instrumento se implementó en formato de cuestionario utilizando la herramienta *Microsoft Forms*. Durante el periodo de recolección, las encuestas se difundieron en las instalaciones de la cafetería y restaurante por personal del área de Bienestar Universitario. Además, se compartieron vía correo electrónico con los estudiantes de educación superior. Se incentivó la participación y se garantizó la

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



confidencialidad de las respuestas al no requerir identificación para el ingreso y diligenciamiento del instrumento.

Análisis de datos:

Para el análisis de la información recolectada se utilizaron los programas *EXCEL* y *R* (R Core Team, 2023), haciendo uso de los paquetes *tidyverse* (Wickham, 2019) y *ggplot2* (Wickham H. , 2016) para el manejo y visualización de los datos. Se llevó a cabo un análisis descriptivo de la percepción de los participantes en relación a cada componente de la encuesta. Además, para analizar las respuestas abiertas que contenían sugerencias y comentarios, se utilizó el método de matriz de términos de documentos (DTM) con el paquete *tm* (Feinerer I, 2023).

4. RESULTADOS

La recolección de información se llevó a cabo desde el 19 de abril hasta el 10 de junio de 2023. La aplicación de la encuesta se realizó en las instalaciones de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, específicamente en la zona de la cafetería. Además, se difundió la encuesta a través del correo electrónico dirigido a los estudiantes de educación superior. En total, se obtuvo la participación de 912 personas pertenecientes a la comunidad universitaria, entre las cuales se incluyen estudiantes de bachillerato técnico, estudiantes de educación superior, docentes y personal administrativo. Cabe destacar que la mayor participación provino de los estudiantes del bachillerato técnico.

Tabla 1- Número de participantes por tipo de usuario

TIPO DE USUARIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Estudiante bachillerato IBTI	401
Estudiante educación superior	290
Padre de familia	94

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Personal docente	59
Personal administrativo	47

Entre los estudiantes de educación superior que participaron, se observó una mayor representación en los siguientes programas: Técnico Profesional en Computación, Tecnología en Desarrollo de Software y Técnico Profesional en Electrónica Industrial.

Tabla 2- Participantes estudiantes de programas de educación superior por programa

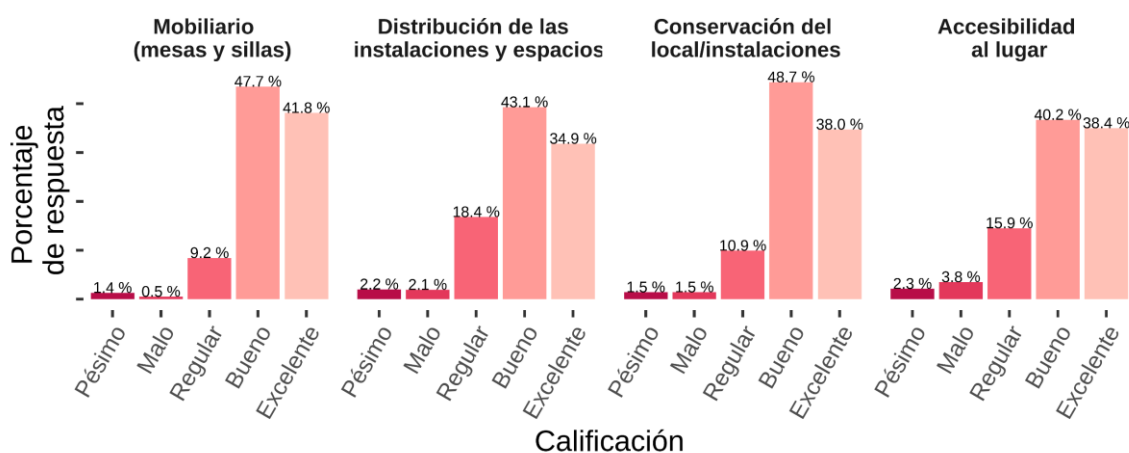
PROGRAMA	NÚMERO DE ESTUDIANTES
Técnico profesional en computación	57
Tecnología en desarrollo de software	39
Técnico profesional en electrónica industrial	36
Técnico profesional en mantenimiento industrial	31
Técnica profesional en procesos de manufactura	16
Técnica Profesional En Dibujo mecánico Y De Herramientas Industriales	15
Ingeniería mecánica	13
Ingeniería de sistemas	12
Tecnología en automatización industrial	12
Ingeniería electromecánica	11
Ingeniería en procesos industriales	11
Ingeniería mecatrónica	10
Tecnología En gestión De fabricación mecánica	8
Tecnología en montajes industriales	8
Especializaciones	7
Tecnología en producción industrial	4

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



4.1 INSTALACIONES

Se evaluó la percepción de los encuestados respecto al mobiliario, la distribución de los espacios, la conservación y la accesibilidad. Como resultado, la mayoría de los participantes consideró que las instalaciones se encuentran en buen o excelente estado. Sin embargo, algunos aspectos como la distribución y la accesibilidad fueron evaluados por al menos el 20% de los participantes como regular, malo o pésimo lo que implica una insatisfacción de los usuarios frente a estos aspectos.

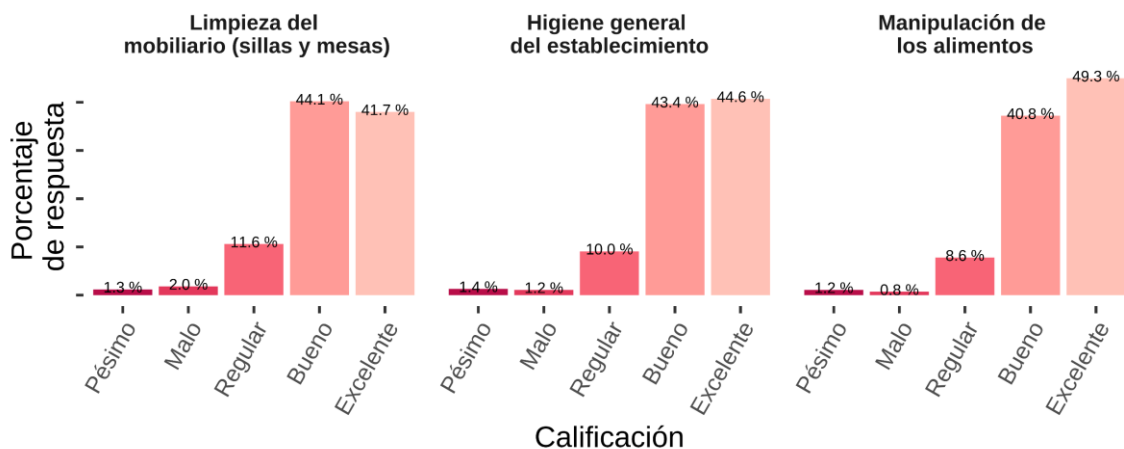


Gráfica 1 - Resultados sección instalaciones

4.2 HIGIENE

La sección relacionada con la higiene evaluó la percepción que los usuarios tienen de la limpieza del mobiliario, como sillas y mesas; así como la limpieza general del espacio, incluyendo pisos y paredes. También se evaluó la percepción que se tiene sobre la adecuada manipulación de los alimentos por parte del personal del establecimiento. En su mayoría, los participantes manifestaron una percepción positiva sobre estas características, considerándolas como Bueno o Excelente. Sin embargo, alrededor de un 10% de los participantes indicaron tener una percepción regular sobre el desarrollo de estos aspectos en el establecimiento.

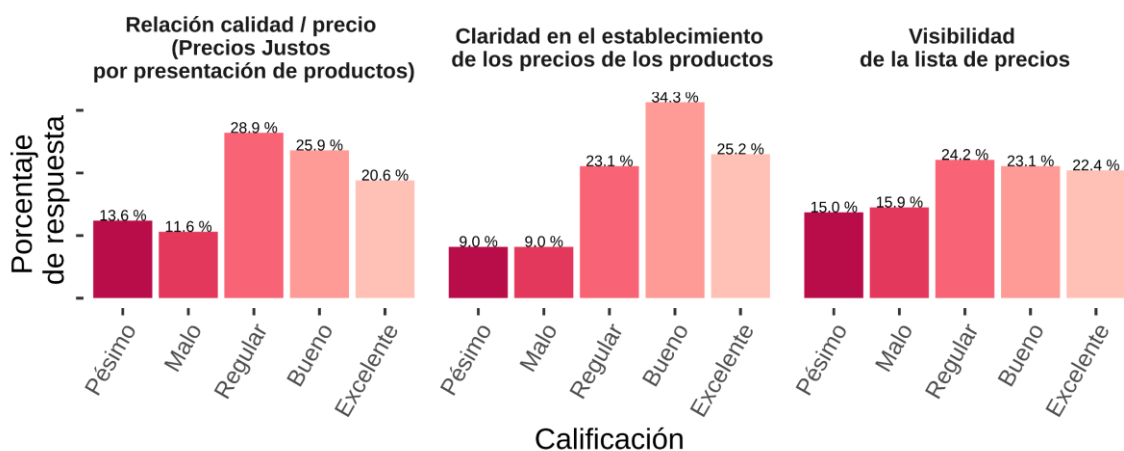
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Gráfica 2 - Resultado sección higiene

4.3 PRECIOS

La evaluación de la componente de precios analiza la percepción de los encuestados sobre la relación calidad-precio, así como la claridad y visibilidad de los precios en el establecimiento. En esta sección, se observa que existe la mayor proporción de percepciones negativas, comparándose con el resto de las secciones. Las calificaciones como "pésimas" o "malas" son más altas en lo relacionado con la calidad/precio y la visibilidad de estos en el establecimiento. Más del 50% de los participantes califico estos aspectos como regular, malo o pésimo, lo que da un indicio de insatisfacción entre la mayoría de los participantes.



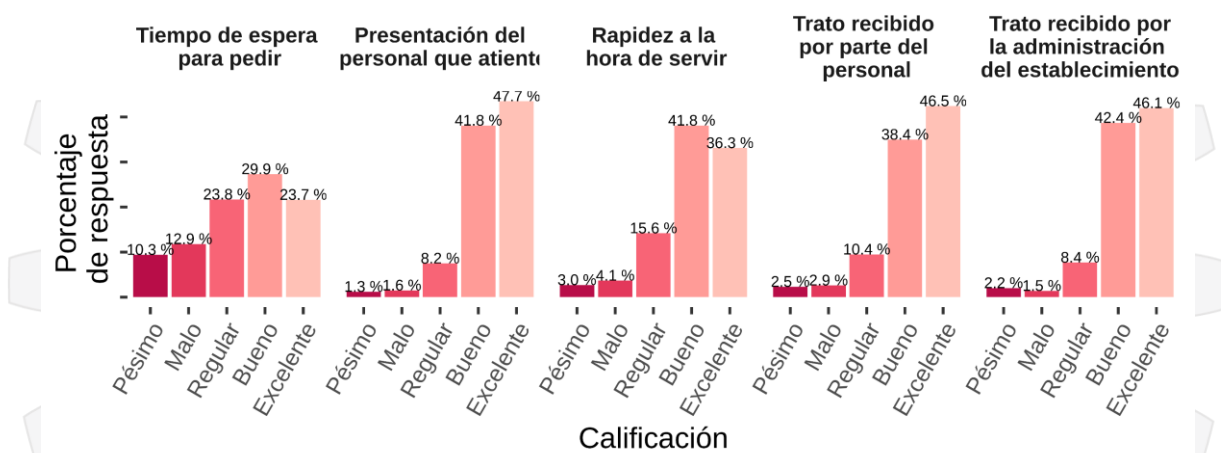
Gráfica 3 - Resultado sección productos

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



4.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Un punto de gran interés en este estudio se refiere a la prestación del servicio en la cafetería. Por lo tanto, se evaluaron aspectos como el tiempo de espera, el trato recibido por el personal de servicio y administrativo del establecimiento, y la rapidez en el servicio. En cuanto al tiempo de espera, aunque la mayoría de los estudiantes considera que estas características son buenas o excelentes, se observan porcentajes más altos de calificaciones pésimas o malas con relación a los tiempos de espera. Asimismo, en cuanto a la rapidez a la hora de servir, se registra un porcentaje más alto de calificaciones "regulares".



Gráfica 4 - Resultado sección prestación del servicio

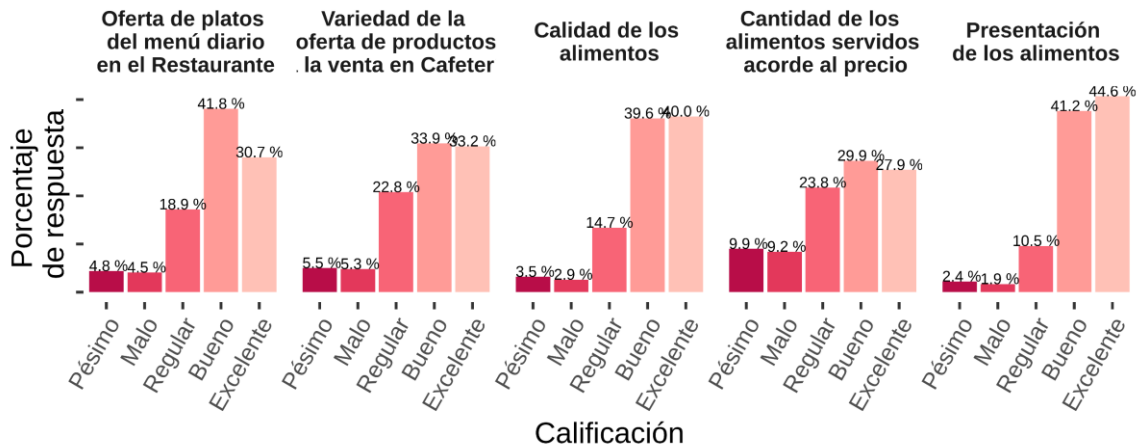
4.5 PRODUCTOS

Con relación a los productos ofrecidos en el establecimiento, se evalúa la oferta, variedad, calidad y cantidad de los platos ofrecidos diariamente. Nuevamente, la mayoría de los participantes percibió estas características como buenas o excelentes. Sin embargo, es importante considerar que hay un porcentaje mayor de participantes que calificaron algunas características como regulares en lo que

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

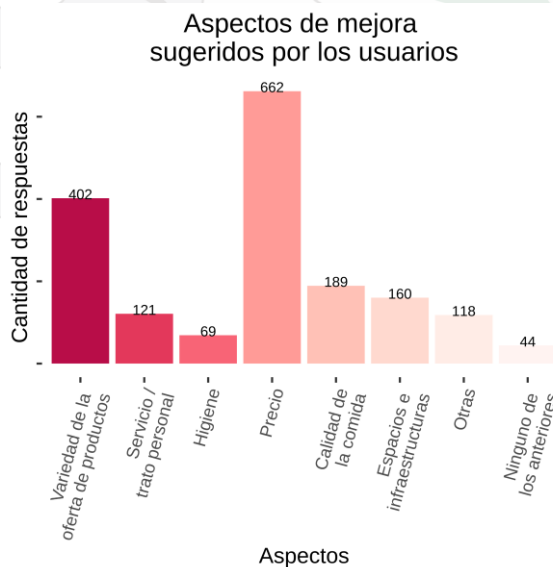


respecta a la oferta de platos, la variedad de productos y la cantidad de alimentos servidos.



Gráfica 5 - Resultado sección productos

4.6 ASPECTOS DE MEJORA Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Gráfica 6 - Aspectos por mejorar

Los aspectos de mejora sugeridos por los usuarios se evaluaron a través de una pregunta de selección múltiple. Se observó que la mayoría de los usuarios seleccionaron los precios como el aspecto principal a mejorar, con un 72% de las respuestas. Le sigue la variedad de la oferta de productos, con un 44% de las respuestas, y la calidad de la comida, con un 20% de las respuestas. Estos resultados indican que los usuarios consideran que ajustar los precios,

ampliar la variedad de productos y mejorar la calidad de la comida son áreas de interés para mejorar el servicio de cafetería y restaurante.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Finalmente, la encuesta incluye la sección de sugerencias y comentarios que permite a los usuarios dejar su opinión en una respuesta abierta sobre los servicios prestados. A través de esta, se recopilaron las respuestas de 260 individuos que diligenciaron este campo. Para su análisis se utilizaron herramientas de tratamiento superficial de textos, para extraer información relevante de los comentarios.

Inicialmente, se realizan métodos de preprocesamientos sobre los textos para estandarizar las salidas y eliminar palabras mudas del contexto. Con estos datos se elabora una nube de palabras. En la Gráfica 7 - Análisis superficial de texto de las sugerencias y comentarios, se muestra que el tema que se menciona con mayor frecuencia por los usuarios es el de los precios. Además, se destacan las sugerencias de ampliar la variedad de productos disponibles.



Gráfica 7 - Análisis superficial de texto de las sugerencias y comentarios

Se realiza un análisis de red semántica utilizando las técnicas DTM para el tratamiento superficial de textos, se observa que los comentarios relacionados con los precios también hacen referencia a la calidad de los productos. Además, se

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



menciona la importancia de contar con un mayor número de personal para agilizar la atención y reducir los tiempos de espera. Algunos usuarios también sugirieron la implementación de dos cajas de atención para agilizar el proceso de pago.

Es importante mencionar que estas conclusiones se basan en el análisis de los comentarios de los usuarios y pueden ser complementadas a partir de las respuestas en la encuesta.

5. CONCLUSIONES

Es importante destacar que la participación y colaboración de la comunidad educativa desempeñan un papel fundamental en este proceso de evaluación y mejora continua. La opinión de los usuarios y su percepción son fundamentales para implementar acciones que fortalezcan el servicio de la cafetería y contribuyan al bienestar de todos los miembros de la comunidad educativa.

Satisfacción general: En general, la mayoría de los participantes de la encuesta se mostraron satisfechos con los servicios de cafetería y restaurante ofrecido en las instalaciones de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central. Los aspectos relacionados con las instalaciones y la higiene obtuvieron calificaciones positivas en su mayoría.

Áreas de mejora identificadas: A pesar de la satisfacción general, se identificaron áreas específicas que requieren mejoras. Estas áreas incluyen el tiempo de espera y la rapidez en el servicio, donde se observaron calificaciones más bajas. También se destacaron aspectos como la relación calidad/precio, la visibilidad de los precios, la variedad de platos y la cantidad de alimentos servidos, los cuales recibieron calificaciones regulares.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Referencias

Feinerer I, H. K. (2023). tm: Text Mining Package. R package. <https://CRAN.R-project.org/package=tm>.

R Core Team. (2023). R: A Language and Environment for Statistical. <https://www.R-project.org>.

Wickham. (2019). Welcome to the tidyverse. <https://doi.org/10.21105/joss.01686>.

Wickham, H. (2016). ggplot2: Elegant Graphics for Data Analysis. New York: Springer-Verlag .

ELABORADO: APOYO ESTADÍSTICO-TRABAJO SOCIAL- BIENESTAR UIVERSITARIO. JUNIO 2023.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---