



INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC MARZO -ABRIL 2018

OBJETIVO: Realizar el proceso de evaluación del servicio de Cafetería que se presta en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central y evaluar la satisfacción del usuario tanto de IBTI como de los programas de educación superior correspondiente a los meses de marzo y abril de 2018.

INTRODUCCIÓN

Para la realización de la presente evaluación se diseñó un instrumento tipo encuesta / formulario enviado a todos los correos institucionales y redes sociales de la institución, involucrando a toda la comunidad educativa (estudiantes PES, estudiantes IBTI, docentes, administrativos y padres de familia IBTI) quienes son la población objeto y los usuarios directos de los servicios que se ofrecen en la cafetería y restaurante de la institución.

Dentro del formulario / encuesta elaborada para dicha evaluación, se contemplaron los siguientes aspectos; Instalaciones, prestación del servicio, productos, higiene del establecimiento, política de precios y valoración general.

Cabe resaltar que, con relación a la evaluación realizada en el mes de febrero, por los buenos resultados obtenidos en el aspecto relacionado con “trato del personal”, este no fue tenido en cuenta para la evaluación del mes de marzo/abril 2018.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el 08 hasta el 19 de mayo de 2018, respondida por 253 usuarios del servicio, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así: “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo”, “Pésimo”.

FICHA TÉCNICA

Título de la encuesta	ENCUESTA SERVICIO RESTAURANTE Y CAFETERÍA ETITC – MARZO -ABRIL 2018
Unidad de muestreo	Estudiantes IBTI , Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Administrativos, Docentes.
Técnica de recolección	Formulario Digitalizado enviado por Correo Electrónico institucional a administrativos, docentes y estudiantes PES y Gnosoft enviado a padres de familia y estudiantes IBTI
Fecha de recolección de la información	Inicio: 05 de mayo de 2018 Finalización: 19 de mayo de 2018
Tamaño de la muestra	253 usuarios
Fecha de procesamiento de datos	Inicio: 20 de mayo de 2018



	Finalización: 21 de mayo de 2018
Dependencia Solicitante del estudio	Rectoría - Calidad
Director responsable del proceso	Coordinación Bienestar Universitario
Responsable directo del proceso	Trabajo Social - Bienestar Universitario
Fecha Final de entrega	22 de mayo de 2018

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con relación a la encuesta aplicada se evidencian los siguientes resultados:

TIPO DE USUARIO

Para identificar el grupo de la comunidad educativa que encuentra mayor o menor percepción de satisfacción en el servicio ofrecido, se incluyó en la encuesta de evaluación del servicio de cafetería el “TIPO DE USUARIO”, la mayor participación se mantuvo con los estudiantes de Bachillerato, seguido de los administrativos y docentes, la menor participación corresponde a los padres de familia (en este mes aumentó la participación de los estudiantes de educación superior en la evaluación del servicio de cafetería).

Tipo de Usuario	Cantidad
Administrativo	49
Docente	28
Estudiante Bachillerato	143
Estudiante Educación Superior	26
Padre de Familia	7
Total general	253

Tabla 2. Tipo de usuario

SOBRE LAS INSTALACIONES

Referente a las instalaciones, únicamente se evaluó el mobiliario ya que la distribución de las instalaciones y espacios, la conservación del local / instalaciones y la accesibilidad al lugar fueron evaluados positivamente en el mes anterior, sin aspectos por mejorar.

De los 253 usuarios encuestados, el 52% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en el Mobiliario (mesas y sillas), seguido del 27% que encuentra regular dicho aspecto.

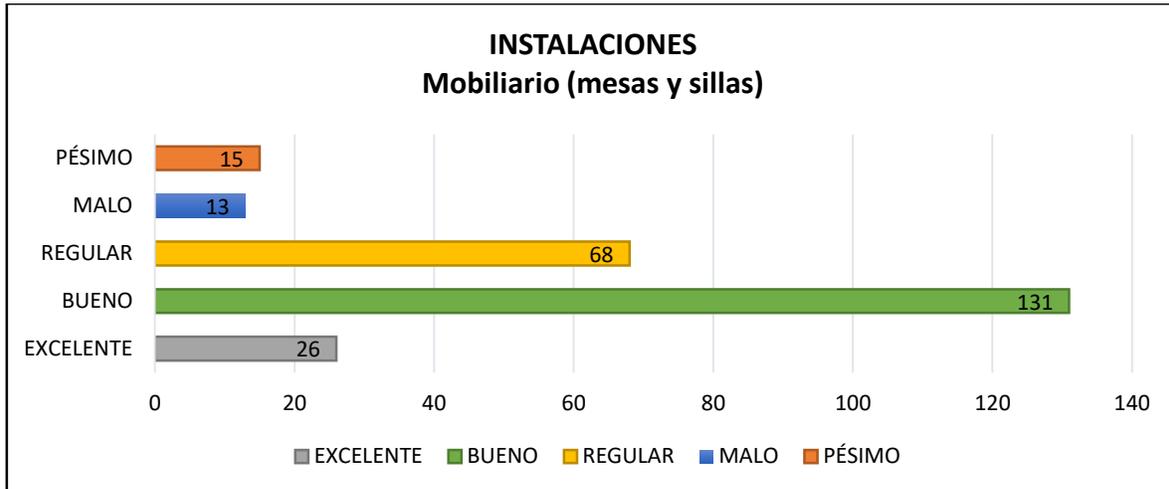


Gráfico 1. Evaluación instalaciones (Mobiliario)

SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con relación a la prestación del servicio, también se tuvo en cuenta solamente un aspecto “Tiempo de espera para pedir”, los demás (la rapidez a la hora de servir, presentación del personal que atiende), fueron evaluados satisfactoriamente por los usuarios durante el mes de febrero.

Con relación a los tiempos de espera para pedir los alimentos o productos, el 38% de usuarios encuestados opina que son “BUENOS”, sin embargo, EL 32% considera que son regulares, lo que indica que sigue existiendo aspectos por mejorar puntualmente en este criterio.

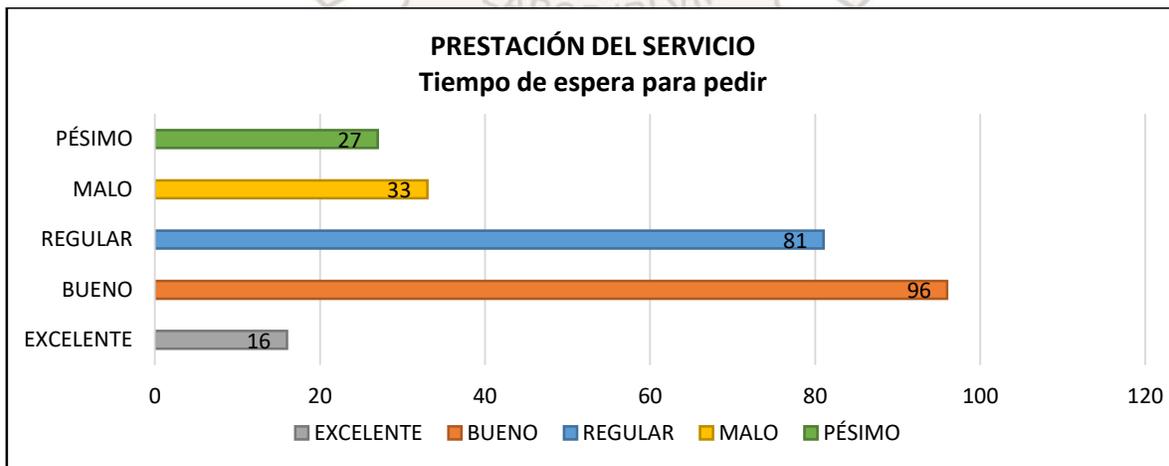


Gráfico 2. Prestación del Servicio



SOBRE EL PRODUCTO

Para evaluar los productos en la cafetería y restaurante de la institución, se tuvieron en cuenta dos aspectos únicamente; la variedad de la oferta de productos a la venta y la cantidad de los alimentos servidos acorde al precio, esto a razón de que durante el mes de febrero /2018, las personas encuestadas opinaron satisfactoriamente en su mayoría sobre la presentación de los alimentos (Empaque seguro e higiénico, conservación), la calidad de los alimentos (Frescura, Sabor, Olor y condiciones de almacenamiento), y la oferta de platos del menú diario en el restaurante.

Con relación a la variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería, los 253 usuarios encuestados, el 37% considera que es “BUENO”, seguido del 30% que considera “REGULAR” este mismo aspecto, es decir, aún existen inconformidades y/o aspectos por mejorar.

Por otra parte, en la evaluación realizada sobre la cantidad de los alimentos servidos acorde al precio, la mayor apreciación que se obtuvo es “REGULAR” con el 33% y el 29% opina que es “BUENO”

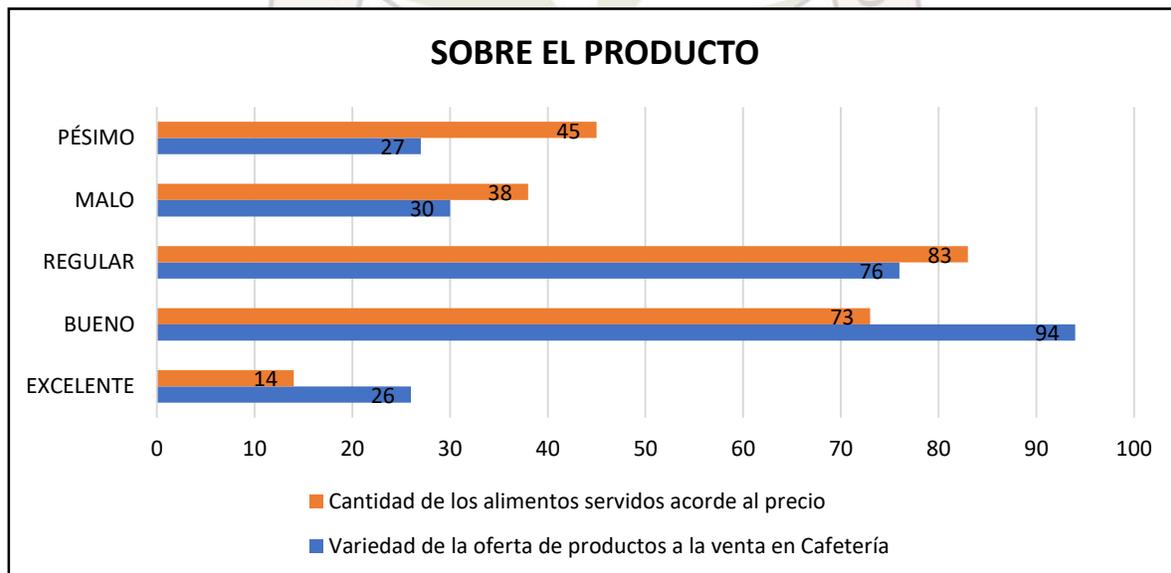


Gráfico 3. evaluación sobre el producto



SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL

Siendo este, el aspecto mejor evaluado durante el mes de febrero, para el mes de marzo y abril no fue tenido en cuenta, ya que la evaluación superó el 52% bajo el criterio de “BUENO” seguido del 26% “EXCELENTE” tanto en el trato recibido por parte del personal como de la administración.

SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO

Para evaluar la higiene del establecimiento se tuvo en cuenta únicamente la Limpieza del mobiliario (sillas y mesas) ya que la Higiene general del establecimiento (Pisos, Paredes, cocinas, Vitrinas, Neveras) y la Manipulación de los alimentos higiénico por parte del personal que interviene en el servicio fueron evaluados en su mayoría de manera satisfactoria.

Dicho esto, en la limpieza del mobiliario, el 45% opina que es “BUENA”, seguido de un 29% de usuarios encuestados que aún considera “REGULAR” este aspecto.

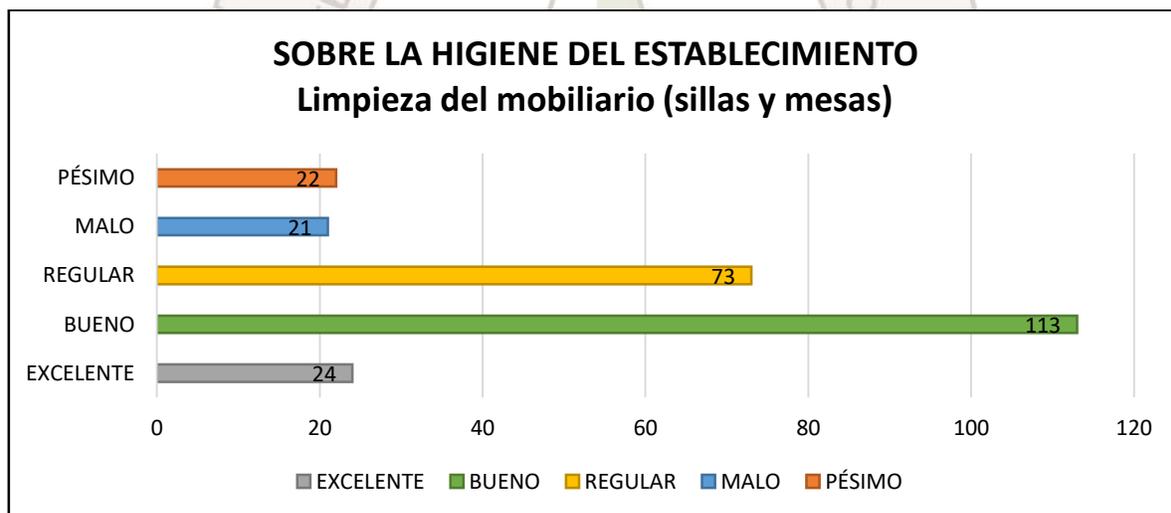


Gráfico 4. evaluación sobre la higiene del establecimiento

SOBRE LA POLÍTICA DE PRECIOS

Sobre la política de precios se evaluó puntualmente, la relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos), la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y la visibilidad de la lista de precios. ninguno de estos aspectos fue excluido, ya que, durante el mes de febrero, presentaron las más bajas apreciaciones de satisfacción.



El 34% considera “REGULAR” la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta, de igual forma la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y la visibilidad de la lista de precios, sin embargo, el 35% de los usuarios encuestados opinan que la calificación es “BUENA” con relación a la visibilidad de la lista de precios y finalmente la Claridad en el establecimiento de los precios de los productos, también tiene una “BUENA” calificación. .

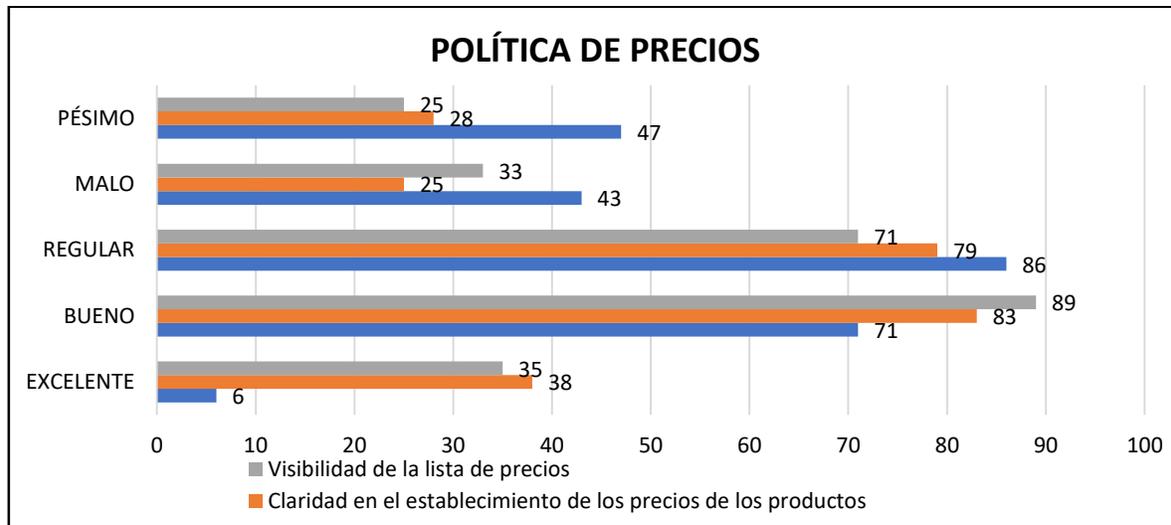


Gráfico 5. evaluación sobre la Política de Precios

VALORACIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS

A la pregunta realizada a los usuarios; ¿en general qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en la cafetería / restaurante de la ETITC?, los criterios establecidos se mantuvieron para tener en cuenta TODOS los aspectos evaluados durante el mes de febrero de manera generalizada, aunque en el detalle de la evaluación hayan sido excluidos, esto de manera preventiva, por si es necesario nuevamente incluirlos en las evaluaciones posteriores. Estos fueron; a). Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante, b). Servicio / trato personal, c). Higiene, d). Precio, e). Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación), f). Espacios e infraestructuras, g). Ninguno de los anteriores, h). Todos los anteriores, i). Otro / ¿Cuál?

Con relación a esta pregunta las mayores respuestas arrojaron que es necesario incluir para la próxima evaluación del servicio de cafetería, el aspecto relacionado con la *Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)*, ya que nuevamente presenta una alta demanda de mejora en los usuarios encuestados:



Aspecto por mejorar	# de Respuestas
Precio	75
Todos los anteriores	51
Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)	35
Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante	30
Espacios e infraestructuras	12
Higiene	12
Servicio / trato personal	12
Ninguno de los anteriores	10

Tabla 2. Valoración general de los Usuarios. (aspectos por mejorar)

ASPECTOS POR MEJORAR

Luego de la evaluación de los servicios de cafetería y restaurante de la ETITC, se evidencia que se debe mejorar el servicio en aspectos como:

- 1. Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos):** Ofrecer a los usuarios precios accesibles y justos con relación a la oferta de productos tanto de la cafetería como del restaurante ya que, en otros lugares cercanos a la institución, los mismos productos que se ofrecen, se encuentran a mejores precios.
- 2. Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación):** Este aspecto no fue evaluado puntualmente en este mes, sin embargo, en las observaciones y sugerencias de los usuarios encuestados con relación a los aspectos por mejorar, los usuarios consideran que este aspecto debe nuevamente mejorar, a razón de que algunas veces los alimentos no se encuentran bien cocidos, o no cuentan con buena presentación, sabor y olor.
No ofrecer alimentos recalentados o trasnochados a la venta
- 3. Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería:** acordes a las necesidades y gustos de los usuarios, NO vender bebidas energizantes a los menores de edad, rotar menú, realizar minutas que no repitan preparaciones, incluir menús y productos más saludables (Ej. Frutas, verduras, jugos naturales, etc.). Ofrecer alimentos frescos y en todos los horarios, ya que en el horario de la noche y los días sábados, la variedad de productos a la venta es menor
- 4. Espacios e infraestructuras:** Mobiliarios viejos y en mal estado, los usuarios solicitan mesas y sillas ergonómicas y acordes al servicio que se presta, la conservación del lugar que se encuentra deteriorado y la accesibilidad a éste, a veces se dificulta por las filas y congestiones de los usuarios.



5. **Higiene:** Con relación al mobiliario y en especial a los microondas donde calientan los alimentos, ya que no se observan con buena higiene, usar tapabocas, mejor manipulación de alimentos, suministrar servilletas y manipular los alimentos con guantes diferentes a los que utilizan para recibir el dinero.
6. **Servicio / Trato del personal:** Para la evaluación del mes de marzo y abril, los usuarios encuestados en las sugerencias y comentarios, opinan que el trato del personal que atiende debe mejorar.
7. **Tiempo de espera para pedir:** estableciendo alternativas que permitan disminuir las filas y los tiempos de espera para solicitar productos o alimentos en la cafetería, dentro de los comentarios y sugerencias realizados por los usuarios está el disponer de más personal para la atención en horas pico, agilidad en horas pico, ya que los estudiantes cuentan con tiempos reducidos para el consumo, organizar las filas y los accesos a la cafetería.

CONCLUSIONES GENERALES

Nuevamente, los dos criterios de evaluación de mayor prevalencia con relación al nivel de satisfacción del servicio para los usuarios de la cafetería y restaurante de la institución son; “BUENO” y “REGULAR” en su respectivo orden, lo que indica que, los usuarios consideran que el servicio que se presta no es excelente, tampoco es pésimo y tiene cosas por mejorar.

En la generalidad la mayor parte de usuarios encuestados opina que el servicio es “BUENO”, en los criterios evaluados sobre Instalaciones, Prestación del Servicio, sobre el producto, y la Higiene del Establecimiento.

En cuanto a la política de precios los usuarios consideran “REGULAR” la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta, son precios muy costosos con relación a la oferta que existe en otros lugares cercanos a la institución.

De igual forma el mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” continúa siendo la política de precios justos.

Aunque el criterio de evaluación “PÉSIMO”, tiene una baja representación, para esta evaluación, aumentó esta percepción en dos aspectos: Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio 18% y Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos) con 19%



Para esta evaluación, el criterio de evaluación “EXCELENTE” disminuyó su representación y los únicos aspectos calificados con éste criterio por los usuarios encuestados fue la Claridad en el establecimiento de los precios de los productos con un 15% de representación, el restante de aspectos evaluados estuvo por debajo de esta calificación.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS GENERALES DE LOS USUARIOS

Para mejorar el servicio y que la evaluación de los meses futuros sea excelente, los usuarios realizaron las siguientes sugerencias puntuales:

1. " Recomiendo *revisar las indicaciones del Programa Mundial de Alimentos (PMA) en torno a los establecimientos educativos y las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas sobre alimentación escolar.* <http://www.fao.org/school-food/es/>
2. El principal problema de la cafetería es que *la alimentación no es equilibrada. Las bebidas azucaradas están prohibidas en los establecimientos educativos que se preocupan por la salud de sus niños.*
3. Por favor *revisar el daño que produce el pan, las harinas en los cerebros de niños y adolescentes en crecimiento.*
4. *Los alimentos de paquete tienen conservantes - Entre muchas cosas producen desarrollo temprano en las niñas.*
5. *Los productos que venden no crean hábitos saludables en los niños y niñas.*
6. *La calidad de la comida influye de manera directa en el aprendizaje. Por favor tener la asesoría constante de alguien experto en nutrición. además de la calidad de la comida, porque en ocasiones algunos de los productos no se encuentran bien preparados o se encuentran crudos.*
7. *Aunque se cuenta con variedad de productos, considero que algunos de ellos no son apropiados para estudiantes de bachillerato, tales como speed max y vendiendo de manera indiscriminada a un estudiante varios de estos productos.*
8. *Bajar los precios, son ridículamente altos. Mejorar el sistema de pedido para bajar el tiempo de espera.*
9. *Como sugerencia la comida del restaurante debería ser más fresca pero la preparan a las 9 am y es perceptible lo recalentado*
10. *Creo que deben variar en los productos ya que siempre venden los mismos por ejemplo solo venden arepas empanadas y pasteles de yuca.*
11. *dan poco juugo*
12. *Deben mejorar al calentar la comida ya que la sacan muy rápido del horno y a veces cuando nos la dan esta fría.*
13. *Deben mejorar enormemente la atención las personas que allí trabajan además de la calidad de la comida e higiene de la misma, el servicio al cliente es pésimo*



14. *Deberían ofrecer frutas ya que no a todos nos gusta la comida rápida y los paquetes, es una de las sugerencias que vengo haciendo desde hace mucho tiempo, pues en la noche ese tipo de alimentos ya son pesados*
15. *Mejorar la calidad de los alimentos frescos, saludables y calientes*
16. *"El dinero lo debe manejar una sola persona, me explico: La persona que recibe el dinero no debe manipular los alimentos.*
17. *El menú debe ser con minuta día a día y no repetir los mismos productos todos los días en especial los jugos*
18. *el precio del almuerzo, sin la sopa es igual, el precio no es correcto, la bandeja en todos los restaurantes baja su precio, mala atención a las personas de edad*
19. *El restaurante debería ofrecer mayor variedad de alimentos, sobre todo al desayuno. Deberían hacer batidos de frutas, jugos naturales saludables combinados con algunas verduras. A la hora del almuerzo también ofrecer más de una opción de proteína.*
20. *el servicio a veces es lento gracias*
21. *El servicio requiere de una verificación de precios, además de que el mobiliario este limpio (Aunque esto depende de todas las personas que hacemos uso del mismo)*
22. *"En cuanto al trato del personal del restaurante, a la hora de pedir el almuerzo falta más amabilidad, ya que en varias ocasiones se torna su lenguaje verbal y no verbal un poco agresivo. Hay que tener en cuenta que, de acuerdo al servicio al cliente, este decide si volver o no."*
23. *Enchapar con cerámica lavable el espacio entre la cafetería y el edificio blanco. Allí se encuentra los tanques de gas, la trampa de grasa y el gasificador.*
24. *Es muy importante que a los estudiantes del bachillerato se les de prelación a los más pequeños cuando van a almorzar, es decir, a la hora del descanso, otro es el mejoramiento a la atención de los profesores en el desayuno, no se puede tener que se les venda el desayuno hasta las 10:30 a.m. cuando el profesor tiene todas las horas seguidas - llega, y tiene que recurrir al sólo pan (muy buena decisión) o acudir a otro establecimiento fuera de la Escuela, por último la prestación del servicio del restaurante es pésimo en cuanto a la atención, al servir las comidas, la variedad de las comidas el obligar a pagar la sopa, entre otros...esto ya se ha indicado a la señora Johanna encargada de la mañana...muchas gracias, feliz día...*
25. *ES muy RICA la comida*
26. *Falta mucha atención*
27. *favor vender ensaladas de frutas y jugos.*
28. *La atención para los maestros a la hora del almuerzo debería hacerse en fila preferencial, ya que somos los últimos en llegar al restaurante y los primeros que debemos estar en los salones.*
29. *La cafetería debe ser un sitio agradable, con variedad de productos saludables*



30. la calidad de la comida es muy regular y no es acorde al costo, la variedad de productos para las personas que tenemos control de la alimentación es pobre, no vende frutas ni productos saludables para quienes tenemos dietas especiales.
31. La muchacha que atiende es muy bonita no la dejen ir
32. La organización de las cajas y la logística en las filas es pésima
33. Las personas encargadas de registrar en las cajas no conocen el respeto, son muy agresivas y la actitud no es la más favorable para estar en ese lugar.
34. Las señoras ponen mala cara al pedirles un producto que recién, pero ellas le ofrecen el frío el viejo entonces uno le dice que el que está allá e insisten que esa, esa hasta que por fin va pero llega con una cara casi de gritarle, si uno es el que pide el servicio, y se debe atender las peticiones del consumidor. Además la higiene pésima, el que hace las empanadas chatea con su celular con los mismos guantes que hace la, hace además habla en la cocina sin tapabocas salpicando babas a la comida, en conclusión, cambiar la empresa porque nunca cambiara.
35. limpieza en las mesas y sillas
36. Los precios de los productos son muy altos
37. Los precios no son muy acordes para los estudiantes ya que se hacen muy caros
38. los precios son muy altos para el producto acorde
39. "Los precios son muy altos para lo que la comida es, también deberían vender un poco más de cosas. Recuerden que solo es mi opinión. Gracias"
40. me parece que es muy bonita la cafetería de la itc
41. Con los precios de la cafetería estoy muy inconforme
42. MEJORAR LA CALIDAD DE TODOS LOS PROCESOS PARA QUE SEA UNA EXCELENTE CAFETERIA Y BRINDAR UN MEJOR SERVICIO.
43. Mejorar la calidad en la comida, también mejorar la rapidez del servicio junto con sus precios altísimos
44. Mejorar los precios en los productos, y la calidad de los productos que no son empacados
45. Mejorar TODO !!
46. Mejorar un poco los precios
47. "Muy buen servicio ofrecido gracias a las servidoras de la cafetería/restaurante por su amabilidad."
48. Pienso que deberían mejorar el trato personal, ya que una de las encargadas de la cafetería le pedí unas mentas, pero me pasó las otras que no me gustan y le pedí el favor de que me las cambiara y antes gritándome me dijo que primero la plata para cambiarlas, desde mi punto de vista, esta persona debería cambiar su actitud y manera de ser con sus clientes sabiendo que ella se sentirá bien y sus clientes recibirán un trato amable y servicial.
49. Pónganse cofia. Sonrían y háganlo sin morir
50. "Por favor pongan una máquina de Espresso, para Capuccino y Cafes Especiales, es máquina de Nescafe no es un buen producto.



51. La oferta de panadería, le faltan cosas como almojabanas, Pan de Bonos, etc.."
52. Precio y calidad de la comida.
53. "Principalmente los precios, por lo general son costos demasiados caros, un ejemplo es que a veces uno compra unas galletas en el empaque dice que cuestan 500 y en la cafetería lo cobran a 1.000 y pues tienen que pensar que no todos tenemos tanta plata. Por otro lado el servicio es pésimo."
54. Publicar los resultados, con su respectivo análisis y medidas de mejora. Es lamentable q después de 5 meses no haya pasado nada con el servicio.. Por favor revisar los gramajes en los alimentos, ya que no cumplen con la normativa. Los sábados la atención es peor.
55. Pues creo que deberían incluir alimentos mas sanos en la cafetería.
56. que casi todo es excelente pero no significa que todo está perfecto, hay cosas por mejorar pero igual me parece muy bueno el servicio
57. Que coloquen más personal para atender a un mayor ritmo
58. Que den la comida caliente, necesitan más microondas, pues solo tienen dos y amontonan la comida de todos allí, se ve sucio. También ajustar los precios de la comida, en un lugar afuera del colegio, limpio, aseado casi por el mismo precio y mucha mejor calidad de producto mientras que en allí una hamburguesa 3000 pesos, fría, con una carne súper delgadita, perro caliente también y con una salchichita que ni se nota...
59. Que hayan más personas atendiendo porque solo hay tres personas prestando este servicio para muchos niños, eso hace un poco demorado el servicio.
60. Que los precios sean acorde al producto, ya que podemos conseguir productos con mejores cantidades a un precio menor en las tiendas cercanas a la universidad
61. Recordar que es una institución de carácter oficial, debería tener precios asequibles. Asimismo, múltiples espacios para alimentación los cuales deberían ser agradables (televisión, música), oferta variada de menú, con una dieta precisa. Revisar el sistema de contratación que permita una libre y sana competencia, evitando así el monopolio.
62. Revisar otras propuestas más acorde a nuestras necesidades. Gracias.
63. Salpican saliva a los alimentos
64. "Se debe mejorar la variedad y la calidad en la comida, han desmejorado algunos productos por ejemplo me comí un pastel de yuca que el año pasado eran buenos y ahora estaba salado y por dentro lleno de harina.
65. He estado en otras cafeterías de colegios distritales y la atención para los maestros es buena aquí siempre la atención a los maestros ha sido regular y por ende la comida."
66. Se sugiere mantener limpias las mesas, una vez sean usadas por el personal. Así mismo, se sugiere variar el postre que se suministra con el almuerzo (cambiar la crema chantillí que siempre dan)



67. si una comida es pequeña o no tiene mucha comida que el precio sea razonable.
Siempre hay una oportunidad para mejorar
68. Sugeriría si se pueden colocar unos torniquetes como para organizar por filas y así la atención será más ágil tanto para los padres cuando hay reuniones y para que los niños compren con tranquilidad y coman con tranquilidad y no con el estrés de no alcanzar a comer sus onces Gracias.
69. Tener fruta y alimentos menos grasosos. Leche deslactosada
70. "Tener precaución con las palomas, ya que es frecuente verlas sobre las mesas donde los estudiantes consumen los alimentos.
71. Por favor no les vendan bebidas energizantes a nuestros hijos, promuevan una alimentación sana, vendan fruta. Cómo es posible que sea más barato tomar gaseosa, que un jugo natural, es el colmo que un vaso de jugo cueste \$1000. "
72. todo es muy caro y más encima feo
73. Un excelente lugar! Comida muy apetitosa
74. Un notorio desagrado en la atención al público, antipatía en las respuestas y actitud grosera y desafiante del personal, de haber más opciones nunca elegiría sus servicios.
75. Vendan en toda la jornada, No solo en los descansos, Muchos llegamos sin desayunar y queremos comer algo en el colegio.
76. Ya está suficiente esta administración de la cafetería, que le den la oportunidad a otros

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social
Revisó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario
Aprobó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario