# INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC NOVIEMBRE 2017

**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.

## INTRODUCCIÓN

Para la realización de la presente evaluación se diseñó un instrumento tipo encuesta / formulario enviado a todos los correos institucionales a toda la comunidad educativa (estudiantes PES, estudiantes IBTI, docentes, administrativos y padres de familia IBTI) de la institución 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, trato del personal, higiene del establecimiento, política de precios y valoración general.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el día 23 al 30 de noviembre, respondida por 223 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 |
| **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: 23 de noviembre de 2017<br>Finalización: 30 de noviembre de 2017 |
| **Tamaño de la muestra** | 223 usuarios |
| **Fecha de procesamiento de datos** | Inicio: 30 de octubre de 2017<br>Finalización: 09 de noviembre de 2017 |
| **Dependencia Solicitante del estudio** | Rectoría |
| **Director responsable del proceso** | Vicerrectoría Académica |
| **Responsable directo del proceso** | Bienestar Universitario – Trabajo Social |
| **Fecha Final de entrega** | 11 de diciembre de 2017 |

*Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta*



Cll 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS MES DE NOVIEMBRE

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

***TIPO DE USUARIO***

Para el mes de noviembre se incluyó en la encuesta de evaluación del servicio de cafetería el *"TIPO DE USUARIO"* para identificar el grupo de la comunidad educativa que encuentra mayor o menor percepción de satisfacción en el servicio ofrecido, para esta evaluación, la mayor participación se obtuvo de la comunidad docente, seguido de los administrativos y estudiantes de educación superior.

| Tipo de Usuario | Cantidad |
|---|---|
| Docente | 82 |
| Administrativo | 54 |
| Estudiante Educación Superior | 51 |
| (en blanco) | 22 |
| Padre de Familia | 12 |
| Estudiante Bachillerato | 2 |
| **Total general** | **223** |

*Tabla 2. Tipo de usuario*

***SOBRE LAS INSTALACIONES***

Referente a las instalaciones se evaluó puntualmente; el mobiliario, la distribución de las instalaciones y espacios, la conservación del local / instalaciones y finalmente la accesibilidad al lugar.

De los 223 usuarios encuestados, el 62% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación "BUENO" en los aspectos relacionados con la accesibilidad al lugar, distribución de las instalaciones y espacios y mobiliario (mesas y sillas), seguido del 23% que considera "REGULAR" el Mobiliario (mesas y sillas), la distribución de las instalaciones y espacios y la conservación del local/instalaciones.



Cll 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia

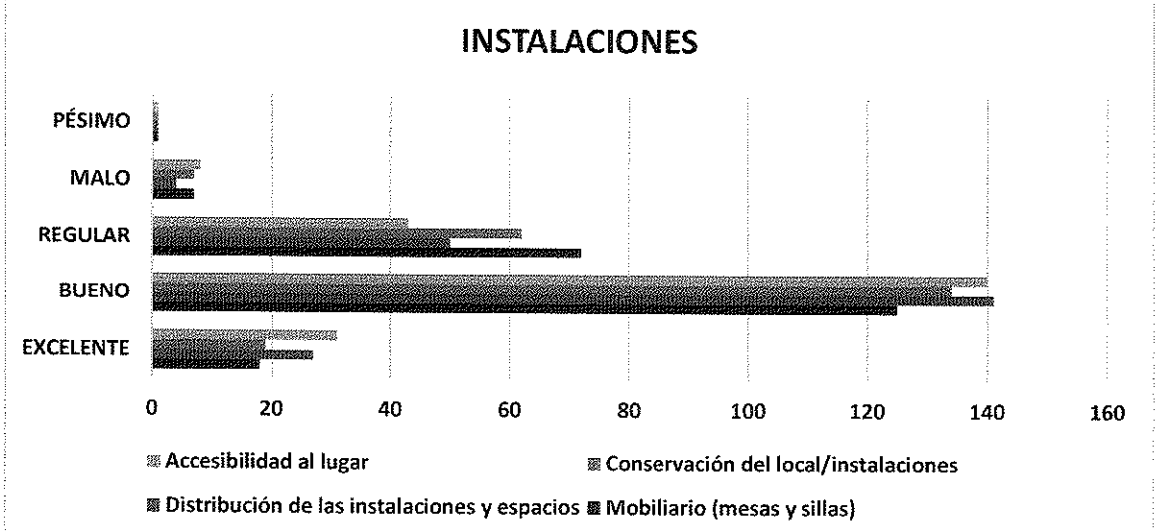



*Gráfico 1. Evaluación instalaciones*

***SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO***

Con relación a la prestación del servicio, se evaluaron aspectos como; la rapidez a la hora de servir, presentación del personal que atiende y tiempo de espera para pedir los alimentos o productos, encontrando que el 48% de usuarios encuestados opina que la prestación del servicio es "BUENA" en cuanto a la presentación del personal que atiende y la rapidez a la hora de servir, sin embargo, el 24% de personas encuestadas refiere que la calificación es "REGULAR" específicamente en el tiempo de espera para servir.

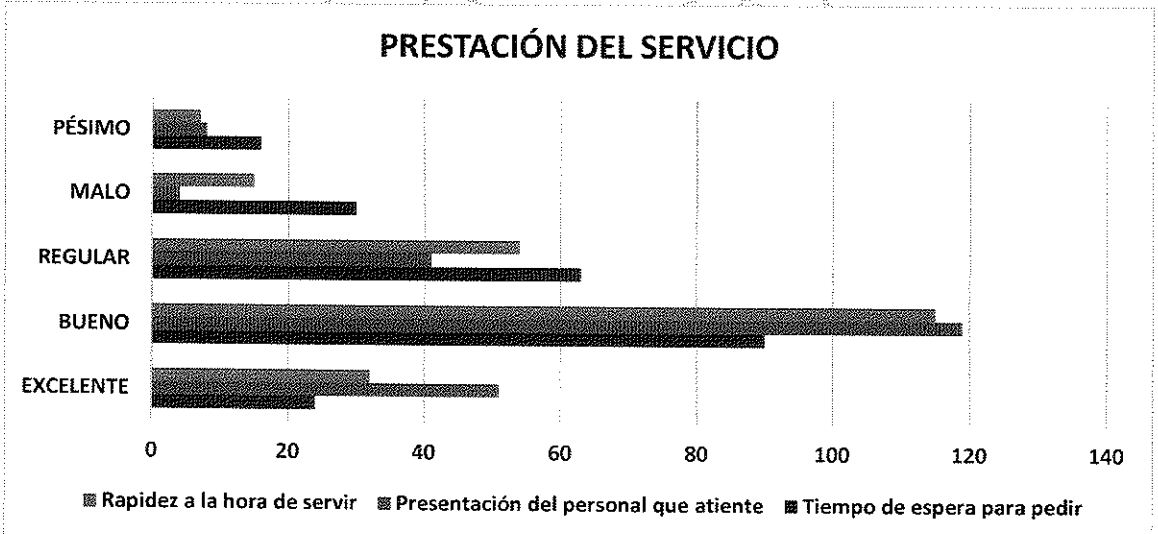


*Gráfico 2. Prestación del Servicio*

***SOBRE EL PRODUCTO***

Para evaluar los productos en la cafetería y restaurante de la institución, se tuvieron en cuenta aspectos como; la presentación de los alimentos (Empaque seguro e higiénico, conservación), la cantidad de los alimentos servidos acorde al precio, la calidad de los alimentos (Frescura, Sabor, Olor y condiciones de almacenamiento), la variedad de la oferta de productos a la venta y la oferta de platos del menú diario en el restaurante.

De los 223 usuarios encuestados, el 43% considera como "BUENO" la calidad de los alimentos, la oferta de platos del menú diario en el restaurante y la presentación de los alimentos. El 30% considera "REGULAR" la variedad de productos a la venta en cafetería y la cantidad de alimentos servidos acorde al precio de venta.

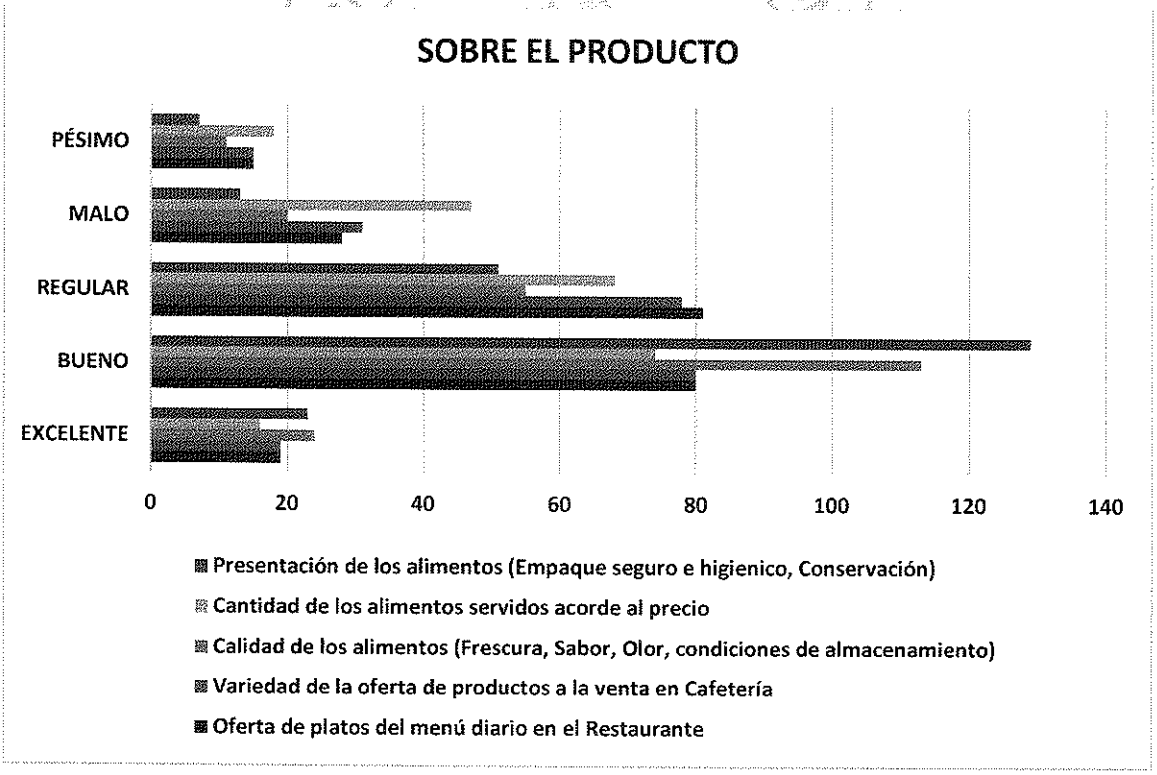



*Gráfico 3. evaluación sobre el producto*

***SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL***

En la evaluación realizada sobre el trato del personal se valoraron los aspectos relacionados con el "Trato recibido por parte del personal" y "Trato recibido por la administración del establecimiento", encontrando que el 55% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son "BUENOS" seguido del 22% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración son "EXCELENTES".

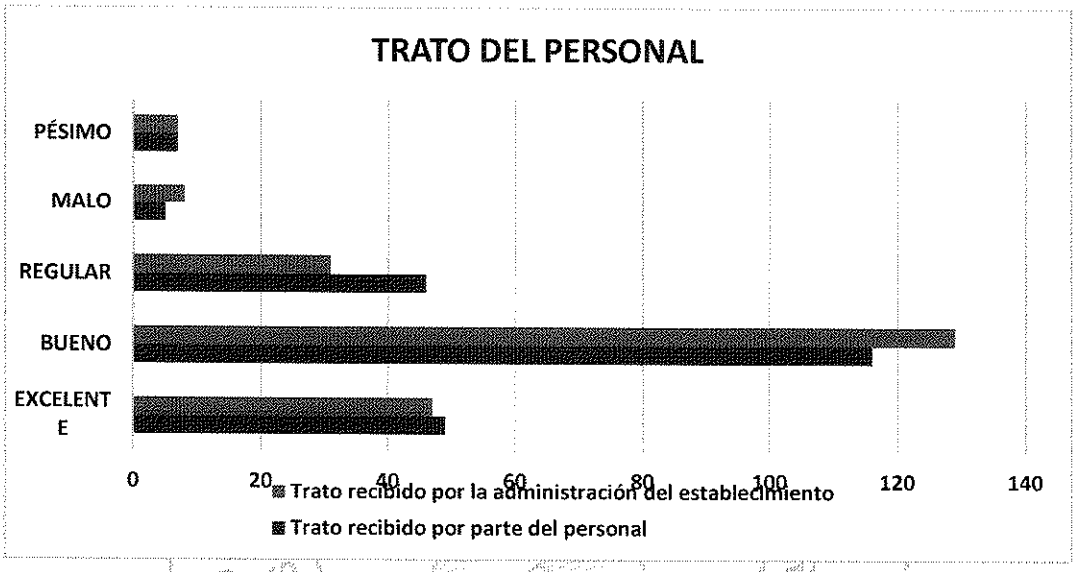



*Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal*

***SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO***

Para evaluar la higiene del establecimiento se tuvo en cuenta la Limpieza del mobiliario (sillas y mesas), 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. Estos aspectos fueron calificados en un 56% bajo el criterio de "BUENO", seguido de un 24% de usuarios encuestados que considera "REGULAR" la limpieza del mobiliario y la manipulación de los alimentos higiénico por parte del personal que interviene en el servicio.

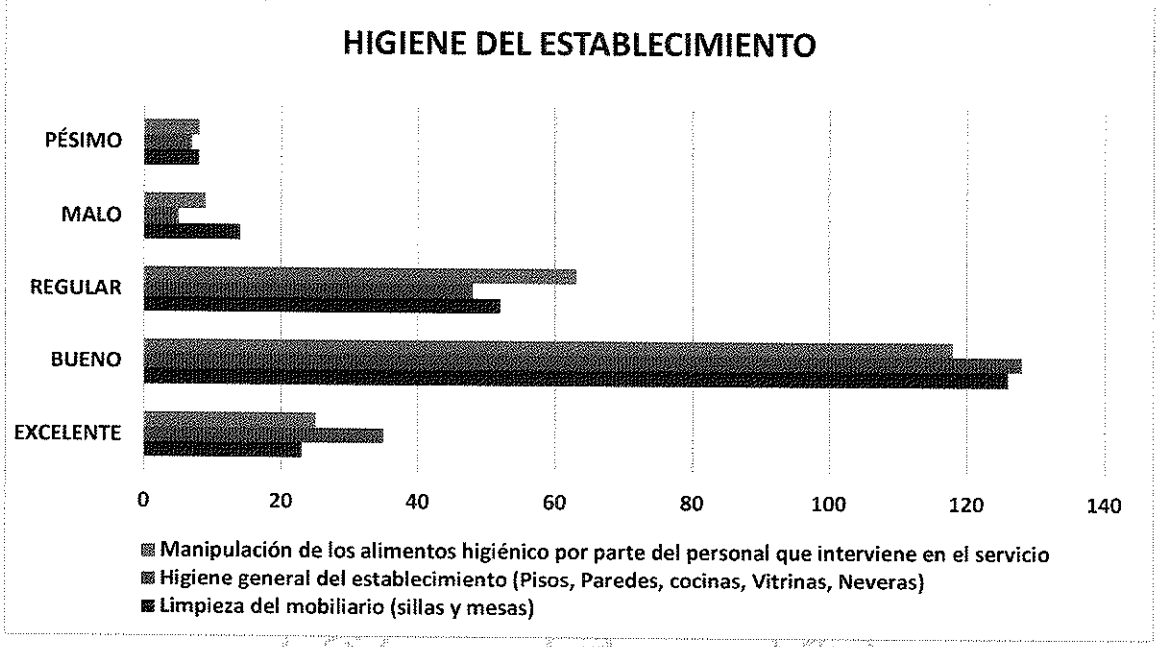



*Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento*

***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.

El 33% de los usuarios encuestados opinan que la calificación es "BUENA" con relación a la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y en la visibilidad de la lista de precios, sin embargo, es de resaltar que el mismo porcentaje que usuarios, es decir el 33% considera "REGULAR" la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta y la visibilidad de la lista de precios.

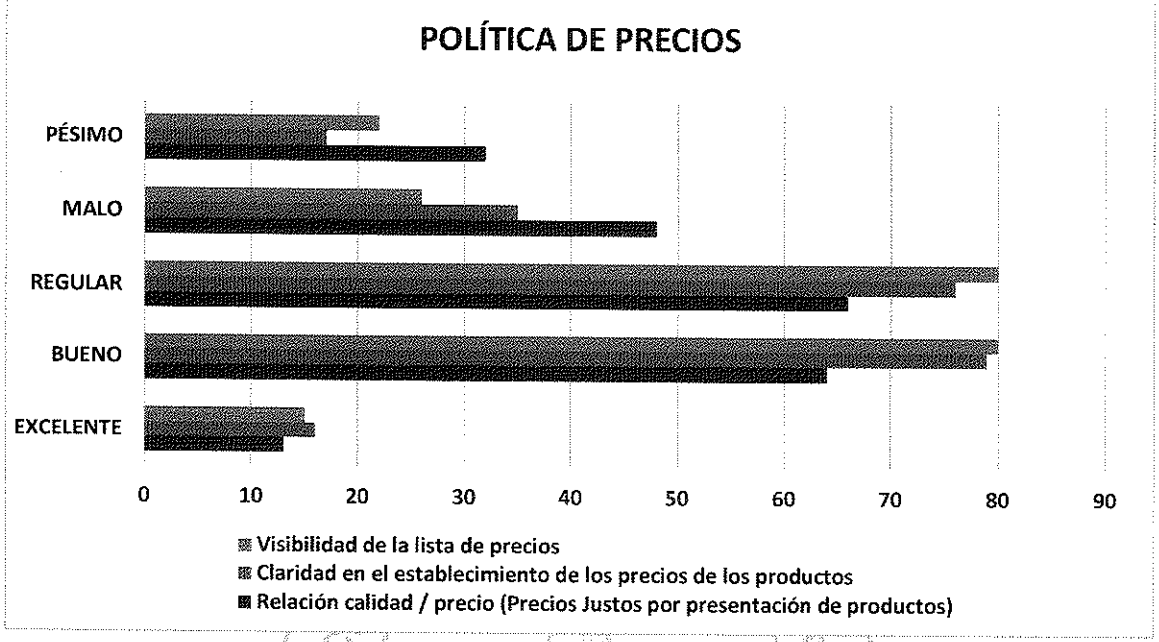



*Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios*

## 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 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 fueron:

| Aspecto por mejorar | # de Respuestas |
|---|---|
| Precio | 31 |
| Todos los anteriores | 21 |
| Variedad en la oferta de productos, Precio | 21 |
| Variedad en la oferta de productos | 17 |
| Variedad en la oferta de productos, Precio, Calidad de la comida | 16 |

Tabla 3. Valoración general de los Usuarios. (aspectos por mejorar)

## CONCLUSIONES GENERALES

Para la evaluación del mes de noviembre se mantienen las tendencias evidenciadas durante el mes de octubre.

En la generalidad la mayor parte de usuarios encuestados opina que el servicio es "BUENO", en los criterios evaluados sobre Instalaciones, Prestación del Servicio, Trato del Personal e 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 y la visibilidad de la lista de precios y la variedad de productos ofrecidos para la venta en la cafetería. De igual forma el mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio "MALO" sigue teniendo relación con la política de precios justos.

Existe una baja percepción bajo el criterio de evaluación "PÉSIMO" sobre el servicio, ya que ninguno de los aspectos evaluados obtuvo una calificación por encima de 11% con este criterio.

El trato del personal y la presentación del personal que atiende son los que mayormente los usuarios consideran "EXCELENTE" en un 22 y 23% respectivamente, el restante de aspectos evaluados no obtuvo esta calificación.

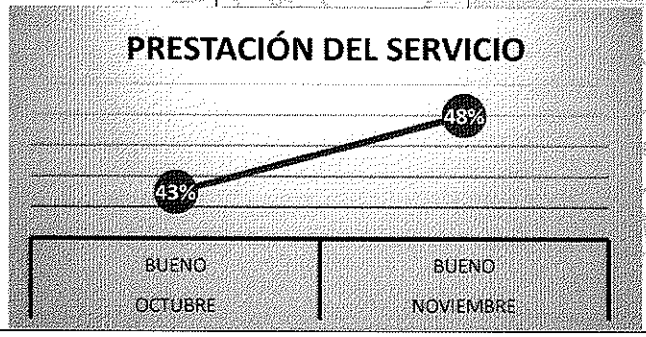
## COMPARATIVO OCTUBRE – NOVIEMBRE 2017

Analizando las mayores calificaciones de la evaluación realizada durante los meses de octubre y noviembre, se evidencian los siguientes resultados:

| INSTALACIONES | | |
|---|---|---|
| OCTUBRE | **BUENO** | **54%** |
| NOVIEMBRE | **BUENO** | **62%** |

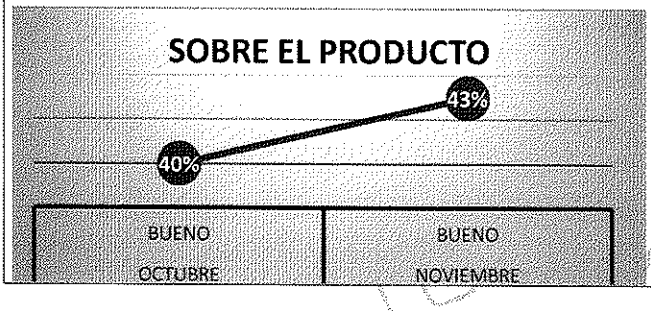
De acuerdo a lo evaluado durante el mes de noviembre, **se evidencia el incremento de la percepción de satisfacción bajo el criterio de evaluación "BUENO"** en comparación al mes de octubre, en aspectos relacionados con; mobiliario (mesas y sillas), distribución de las instalaciones y espacios, conservación del local/instalaciones y accesibilidad al lugar.

| SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | |
|---|---|---|
| OCTUBRE | **BUENO** | **43%** |
| NOVIEMBRE | **BUENO** | **48%** |



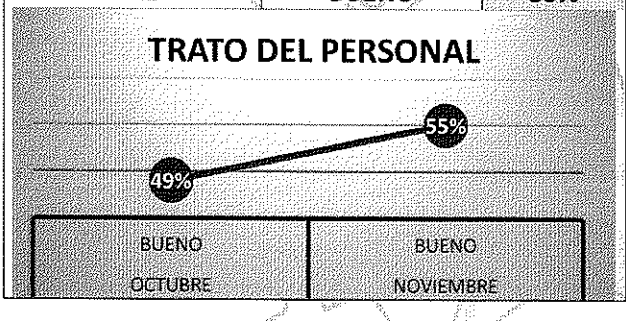

Sobre la prestación el servicio, el **criterio de evaluación de mayor elección es "BUENO"** y para el mes de noviembre **aumentó en 5 puntos** esta percepción con relación al mes de noviembre en aspectos tales como; los tiempos de espera para pedir, la presentación del personal que atiente y la rapidez a la hora de servir

| SOBRE EL PRODUCTO | | |
|---|---|---|
| OCTUBRE | **BUENO** | **40%** |
| NOVIEMBRE | **BUENO** | **43%** |



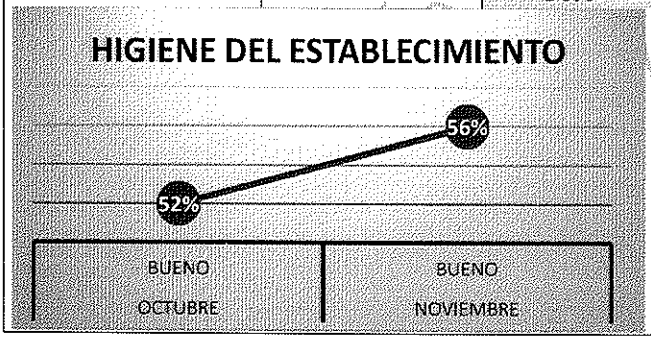

**Sobre el producto se evidenció un aumento de 3 puntos bajo el criterio de calificación "BUENO"** en aspectos relacionados con la oferta de platos del menú diario en el Restaurante, la Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería, la Calidad de los alimentos (Frescura, Sabor, Olor, condiciones de almacenamiento), la Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio y la presentación de los alimentos (Empaque seguro e higiénico, Conservación)

| SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL | | |
|---|---|---|
| OCTUBRE | **BUENO** | **49%** |
| NOVIEMBRE | **BUENO** | **55%** |



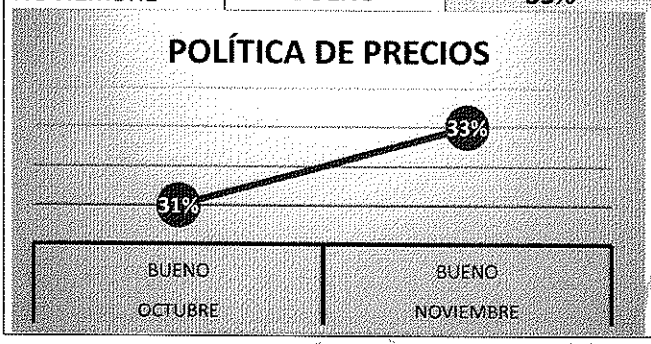

Evaluando el trato recibido por parte del personal y el trato recibido por la administración del establecimiento, los usuarios encuestados en la evaluación del mes de noviembre registraron **un aumento en la percepción de satisfacción de 6 puntos bajo el criterio de calificación "BUENO".**

| SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO | | |
|---|---|---|
| OCTUBRE | **BUENO** | **52%** |
| NOVIEMBRE | **BUENO** | **56%** |




**Sobre la Higiene del establecimiento, se registró un incremento de 4 puntos en la calificación "BUENA"** en aspectos relacionados con la limpieza del mobiliario (sillas y mesas), Higiene general del establecimiento (Pisos, Paredes, cocinas, Vitrinas, Neveras) y manipulación de los alimentos higiénico por parte del personal que interviene en el servicio.

| POLÍTICA DE PRECIOS | | |
|---|---|---|
| OCTUBRE | BUENO | 31% |
| NOVIEMBRE | BUENO | 33% |




Con relación a la Claridad en el establecimiento de los precios de los productos y Visibilidad de la lista de precios, la evaluación registró **un incremento de 2 puntos considerando "BUENO" estos dos aspectos.** Sin embargo, en la relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos) sigue existiendo inconformidad por parte de los usuarios encuestados.

## ASPECTOS POR MEJORAR

Para el mes de noviembre de 2017, luego de la evaluación de los servicios de cafetería y restaurante de la ETITC, se mantienen los aspectos que se debe mejorar el servicio en aspectos:

1. ***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, organizar las filas y los accesos a la cafetería de tal manera que para el servicio no haya riesgo de accidentes por las filas y los colados, aumentar tiempo de servicio para el almuerzo, que todos los puntos habilitados para la cafetería sean de horario continuo (sin interrupciones). (dentro de los comentarios y sugerencias realizados por los usuarios está el disponer de más personal para la atención en horas pico y establecer filas preferenciales para docentes y/o administrativos)
2. ***Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería:*** acordes a las necesidades y gustos de los usuarios, se mantienen las sugerencias de No ofrecer alimentos recalentados o trasnochados a la venta, incluir menús y productos más saludables (Ej. Frutas, verduras, jugos naturales, etc.)
3. ***Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio:*** Mejorar la cantidad de producto que se ofrece de acuerdo al precio de venta, si la presentación incial es . Precios excesivos, están en desventaja con los que se ofrecen en la calle
4. ***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.

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS GENERALES DE LOS USUARIOS

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

1. *Agilidad en la atención más personal cuando hay reuniones*
2. *Agregar productos dietéticos como por ejemplo gaseosas Light*
3. *Algunas de las personas a la hora de atender lo hacen de una manera grosera no generalizo a todo el personal*
4. *alimentación más equilibrada. muchas harinas. deben cocinar bajo en sal.*
5. *Bajar el precio de los productos*
6. *Bajar los costos de cada uno de los productos.*
7. *bájenle al chocorramo*
8. *cambiar de administradores*
9. *Cambiar de proveedor para brindar precios accesibles acorde a la comunidad académica de la Escuela y mejorar la calidad en los productos.*
10. *Cambiar los arrendatarios.*
11. *Cambiar los que manejan la cafetería*
12. *Cierran muy temprano, deben ofrecer frutas o combos sin tantas harinas*
13. *comida o sugerencia para diabéticos*
14. *Considero que el servicio es bueno, hace falta cultura por parte de los estudiantes y profesores.*
15. *Deben incrementar jugos naturales, fruta picada, buenos quesos*
16. *Debería existir una caja o una fila solo para funcionarios de la escuela (preferencial para administrativos y docentes). Así como tratar de mejorar los asientos dado que al ser de metal son muy fríos e incomodos. Sugiero la colocación de un cojín o cambio total del estilo de mesas por unas más cómodas en madera.*
17. *Definitivamente los precios de los productos ofrecidos en la cafetería resultan ser casi que el doble de lo que realmente valen y con relación al valor ofrecido a las afueras del Instituto es mucho más alto. Con estos precios es difícil que nuestros hijos accedan a este servicio.*
18. *disminuir precios de los productos ya que a veces son más caros de lo normal*
19. *EL ASEO DE LA CAFETERIA DEBE MEJORAR Y LA ATENCION DE UNA QUE OTRA PERSONA*
20. *¡El servicio es perfecto!!!!!!*
21. *En las horas pico la fila para ser atendido es muy lenta, lo que hace que en algunas ocasiones el usuario decida salir sin hacer el pedido.*
22. *Es demasiado costoso y pésimo el servicio, en mi opinión personal prefiero salir a la calle a comer algo más acorde a lo que estoy pagando.*
23. *Es una institución donde debería ofrecer alimentación balanceada y mejores precios*
24. *Excelente servicio. Me gustaría que publicaran las minutas semana a semana. Gracias*

25. Hacer los precios menos costosos
26. Hay otros puntos habilitados para el servicio que no funcionan en todo horario. Que el servicio se preste siempre, así no haya niños del bachillerato y estudiantes PES, pues todo el personal requiere el servicio y tenemos que salir a buscar el almuerzo y lo de cafetería a los alrededores que no son muy seguros.
27. "Hay que ambientarla, ya que es bastante fría. Gran parte por que las puertas oriental y occidental permanecen de par en par y hace que el espacio sea frío. En dos oportunidades las he cerrado y el ambiente se torna más agradable.
28. Por formación y educación de los estudiantes principalmente se deben hacer dos campanas: primera que una vez consumido el alimento, los usuarios llevemos la loza a los espacios de recepción, como en muchos restaurantes. Esto en especial enseña a los niños la colaboración y la devolución del servicio.
29. A los niños principalmente se les debe exigir que recojan de la mesa los empaques y demás y lo que hayan regado. También que está prohibido para todos poner los pies sobre las sillas.
30. Gracias.
31. El cocimiento y como condimentan los alimentos es muy bueno para la salud. "
32. Implementar frutas y comida saludable.
33. implementar varios proveedores o vendedores para que la competencia entre ellos brinde un buen servicio y mejorar la calidad de los productos
34. La administración de la cafetería/restaurante debe ser cambiada, no tienen la menor idea de lo que deberían hacer, hasta se ve como la señora que administra grita a sus empleados en la cara delante de otras personas.
35. La atención de la administradora es displicente, se debe fortalecer bastante la atención al cliente y la cordialidad con todo el personal, respecto al resto de personal la atención es muy agradable y oportuna.
36. la atención es pésima y no ofrecen opciones saludables. todo se ve sucio y grasoso
37. La calidad, variedad y precio de los productos debería ser favorable para quienes hacen uso de la cafetería para que no se vean obligados a buscar otras alternativas, más siendo un establecimiento del Estado
38. "La comida es muy costosa y con poca variedad, debido a esto la gente se ve en la necesidad de comer fuera del técnico. además, Las instalaciones parecen viejas y de mal aspecto (pintura, puertas, pisos y comedor entre otros).
39. "La iluminación es muy pobre.
40. Las mismas cosas que ofrecen adentro las consigue una persona afuera a un precio justo. En la Cafetería todo es muy caro al menos un. 25% en todos los productos
41. Los almuerzos se acaban rápido y casi en la tarde no hay servicio
42. Los pisos del espacio mayor, donde están las mesas metálicas, por más que se limpie, permanecen manchados por el tiempo.

43. *Los precios de algunos de sus productos casi duplican su precio en relación con los ofertados en el exterior de la institución, poca flexibilidad frente a a los combos que ofrecen. En ocasiones el tema de cafetería ofrece productos como en el caso de la café recalentado. Recuerden que los usuarios de estas instalaciones son estudiantes de bajos recursos en cuanto al calcular el precio de sus productos, algunos son precios justos, pero otros son elevados.*
44. *Los precios no son acordes para las necesidades económicas de los alumnos e implementar mejoras en el tiempo de espera en las filas.*
45. *los precios son muy altos, y la comida no es de excelente calidad.*
46. *Los precios son muy elevados, es preferible salir de la universidad para comprar algo*
47. *Los productos son costosos*
48. *mas alimentos frescos, como frutas y verduras, helados, productos orgánicos y naturistas*
49. *MEJORA EN SILLAS*
50. *Mejorar los horarios de atención*
51. *Muchas gracias por esta ayuda de alimentación, vale demasiado.*
52. *Muy caro*
53. *muy caro los alimentos sabiendo que tiene harta clientela se me hace un escandalo los precios para los estudiantes de bachiller*
54. *muy costoso*
55. *No hay comidas preparadas, que garanticen una relación coherente entre precio y calidad*
56. *No realizar labores de aseo durante la hora del almuerzo puesto que levantan polvo y las personas están consumiendo sus alimentos al mismo tiempo.*
57. *"Nunca ponen a disposición las salsas para acompañar los alimentos, siempre es necesario pedirlas y no hacen muy buen gesto cuando uno lo hace.*
58. *Algunos alimentos tienen precio muy elevado teniendo en cuenta que quienes más consumen son los estudiantes.*
59. *Además, no hay tomacorrientes para poder conectar algún equipo más que todo de computo).*
60. *En el acuario tampoco hay tomacorrientes y es el lugar que más frecuentan los estudiantes para estudio. (esos tomacorrientes si se necesitan urgente)."*
61. *Opción de alimentos más saludables como frutas, quesos y snacks a precios razonables. Menos fritos y carbohidratos.*
62. *Opción de menú ejecutivo especial por encargo, pero disponible diariamente*
63. *Pésimo servicio, pésima la comida, en el colegio está bien uno de chico no mira más allá de calmar el hambre y ya. Hablo por la población adulta, la comida parece del proveedor y/o los insumos más baratos, y la dan a un precio que no concuerda con la calidad, las mesas permanecen con basuras, untadas de todo.*
64. *Productos muy costosos.*

65. *Que bajen los precios y sean más amables en la prestación del servicio*
66. *Que el horario de almuerzo lo extiendan hasta las 2:30 pm*
67. *QUE EXIJAN LISTA DE PRECIOS VISIBLE A LOS CLIENTES- MÁS SUPERVISIÓN*
68. *Remodelación total*
69. *Se deben mantener oferta de precios establecida desde inicio del año. De igual manera, los productos que se ofertan deben mantener las características dadas desde el comienzo. Por ejemplo, si un vaso de jugo se ofrece en un envase de 10 onzas a $1.000 peso no se debe cambiar a uno de 8 onzas por el mismo precio.*
70. *Se deberían ofertar los productos a costos accesibles al público en general, allí todo es demasiado costoso y la variedad de productos para escoger es mínima, por lo cual muchos de los administrativos, estudiantes y profesores deben salir de la institución a comprar alimentos a vendedores externos a precios favorables y con variedad de productos.*
71. *Se necesita un cambio importante en la manera cómo opera la cafetería; sería bueno consequir algo más profesional*
72. *Se tiene solo 25 minutos para almorzar y ese tiempo para hacer fila y almorzar es muy corto tanto estudiantes como docentes*
73. *Si algunas personas prefieren comprar en el andén, es porque algo de lo que se vende allí no se encuentra en la cafetería.*
74. *Si se hacen encuestas, tengan en cuenta las sugerencias. de lo contrario para qué?*
75. *Sigan mejorando*
76. *Son precios muy elevados y no son justos pagarlos y lo valen*
77. *Sugiero que ofrezcan alimentos más naturales para todo el público.*
78. *Tenemos que salir a la calle a comprar por que los precios de la cafetería son muy altos y se debe hacer fila para comprar*
79. *Tener a más de un solo administrador o proveedor de este servicio*
80. *Tener un precio en los productos acorde a los estudiantes, ya que muchas veces son muy altos los precios e inaccesibles.*
81. *Todo es muy costoso y de poca calidad.*