



## INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC AGOSTO - SEPTIEMBRE 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 agosto y septiembre 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, trato del personal, higiene del establecimiento, política de precios y valoración general.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el: 24 de septiembre 2018 hasta el 06 de octubre de 2018, respondida por 330 usuarios del servicio, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así: “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo”, “Pésimo”.

### FICHA TÉCNICA

<b>Título de la encuesta</b>	ENCUESTA SERVICIO RESTAURANTE Y CAFETERÍA ETITC - FEBRERO 2018
<b>Unidad de muestreo</b>	Estudiantes IBTI , Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Administrativos, Docentes.
<b>Técnica de recolección</b>	Formulario Digitalizado enviado por Correo Electrónico institucional a administrativos, docentes y estudiantes PES y Gnosoft enviado a padres de familia y estudiantes IBTI
<b>Fecha de recolección de la información</b>	Inicio: 24 de septiembre 2018 Finalización: 06 de octubre de 2018
<b>Tamaño de la muestra</b>	330 usuarios
<b>Fecha de procesamiento de datos</b>	Inicio: 07 de octubre de 2018 Finalización: 12 de octubre de 2018
<b>Dependencia Solicitante del estudio</b>	Rectoría
<b>Director responsable del proceso</b>	Coordinación Bienestar Universitario
<b>Responsable directo del proceso</b>	Trabajo Social - Bienestar Universitario
<b>Fecha Final de entrega</b>	16 de octubre de 2018

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta



## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

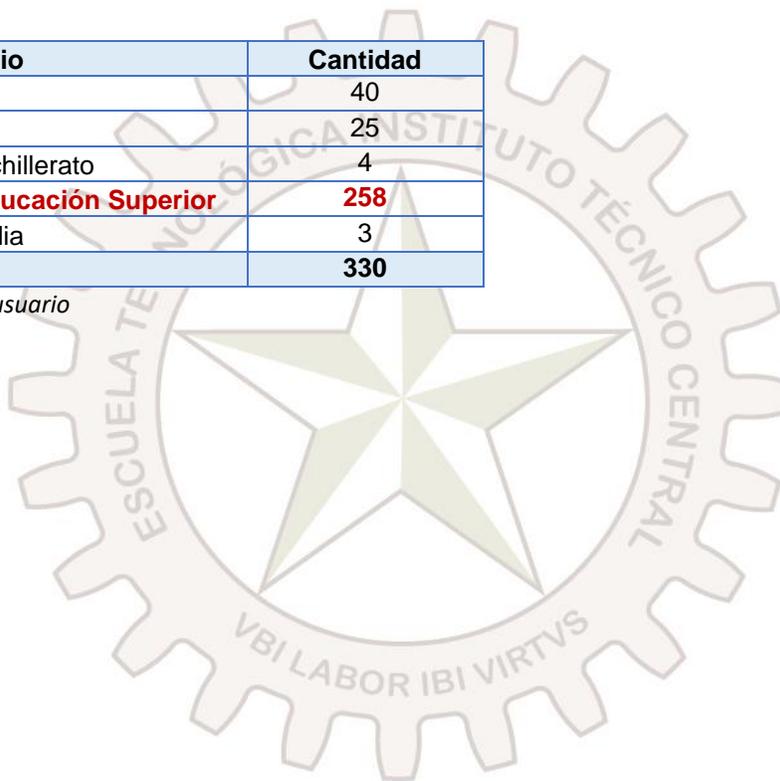
Con relación a la encuesta aplicada se evidencian los siguientes resultados:

### **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 obtuvo de los estudiantes de Educación Superior, seguido de los administrativos y docentes, la menor participación corresponde a los padres de Familia y estudiantes de Bachillerato.

Tipo de Usuario	Cantidad
Administrativo	40
Docente	25
Estudiante Bachillerato	4
<b>Estudiante Educación Superior</b>	<b>258</b>
Padre de Familia	3
<b>Total general</b>	<b>330</b>

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 330 usuarios encuestados, el 61% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en los aspectos relacionados con Mobiliario (mesas y sillas) Y la Distribución de las instalaciones y espacios, resaltando la Conservación del local/instalaciones y la Accesibilidad al lugar, seguido del 22% que considera “REGULAR” los mismos aspectos evaluados, sobresaliendo negativamente dentro de este criterio, el Mobiliario.

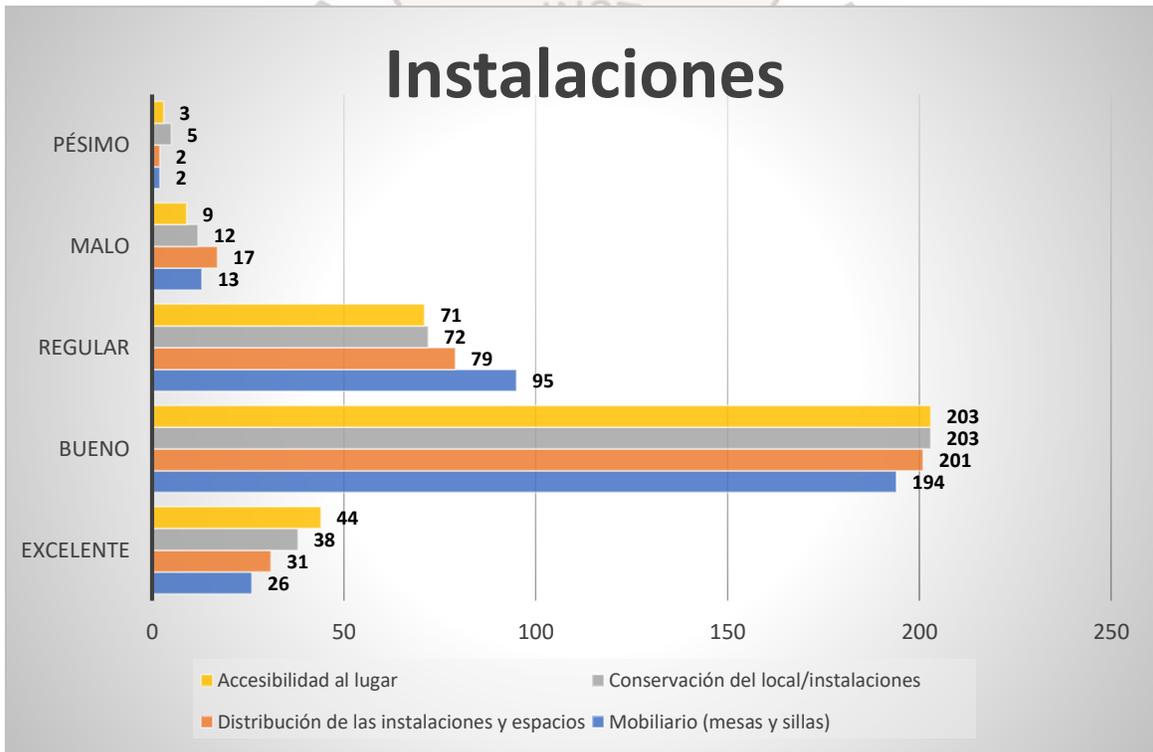


Gráfico 1. Evaluación instalaciones



### ***SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO***

Con relación a la prestación de 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 55% de usuarios encuestados opina que la prestación del servicio es “BUENA” en todos los aspectos consultados, sin embargo, el 21% de personas encuestadas refiere que la calificación es “REGULAR” específicamente en el tiempo de espera para servir.

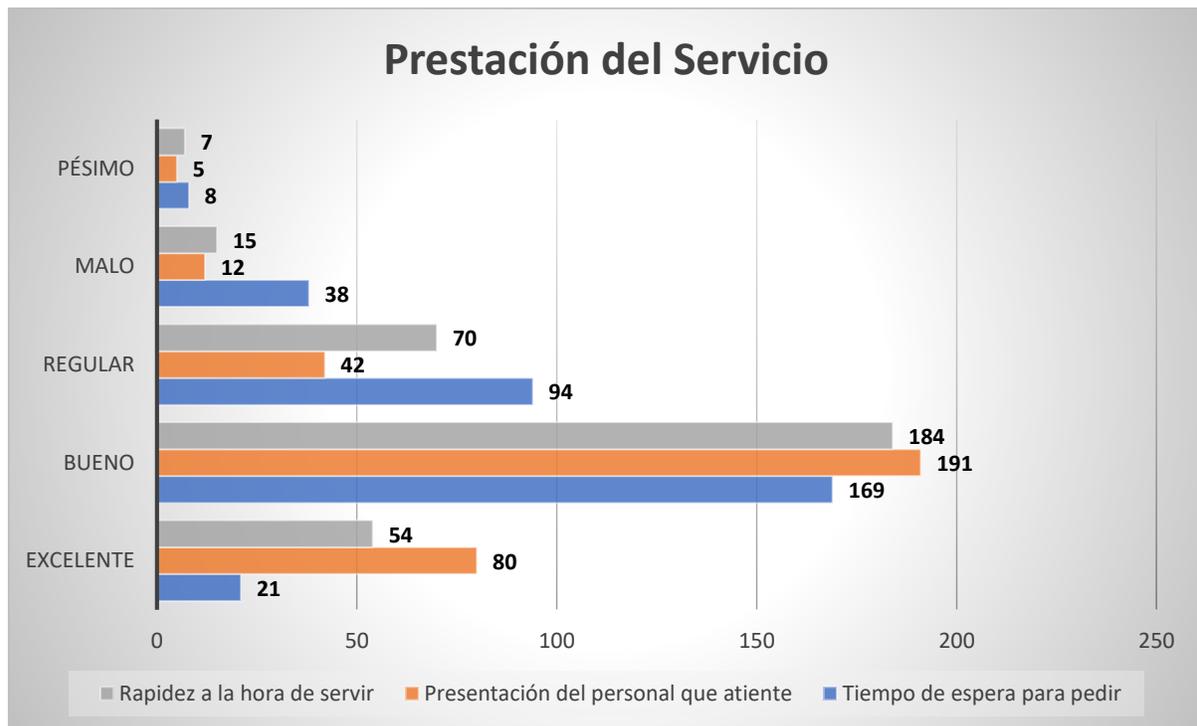
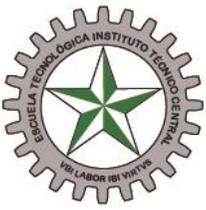


Gráfico 2. Prestación del Servicio



**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 330 usuarios encuestados, el 48% considera como “BUENO” la presentación de los y calidad de los alimentos (Frescura, Sabor, Olor, condiciones de almacenamiento) y la Oferta de platos del menú diario en el Restaurante. El 26% considera “REGULAR” la variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería y la cantidad de alimentos servidos acorde al precio de venta.

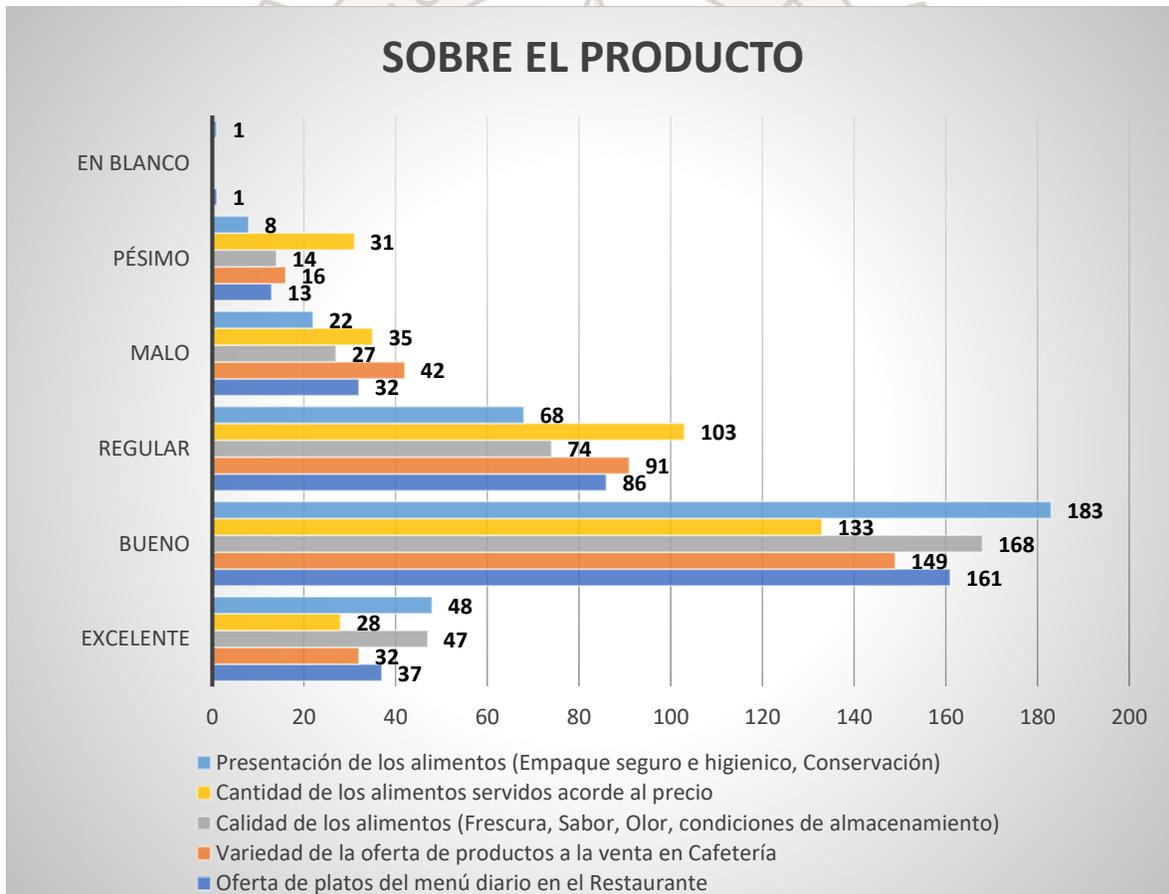


Gráfico 3. evaluación sobre el producto



### ***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 53% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 27% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “EXCELENTE”.

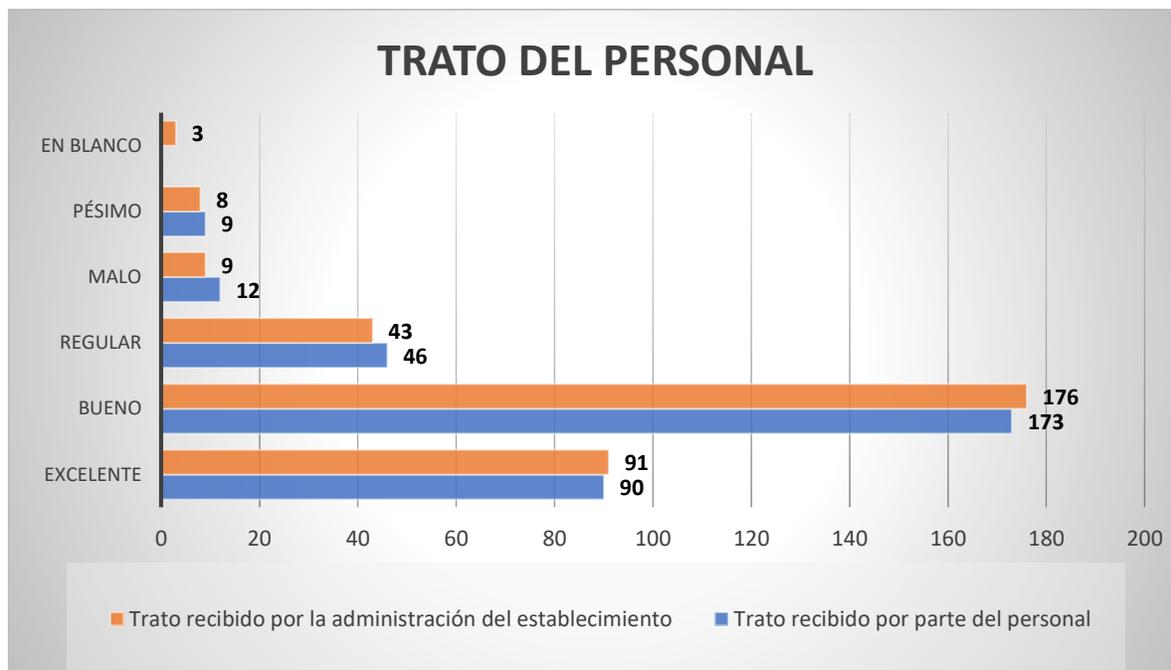


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal



### ***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 59% bajo el criterio de “BUENO”, seguido de un 21% de usuarios encuestados que considera “REGULAR” especialmente la limpieza del mobiliario.

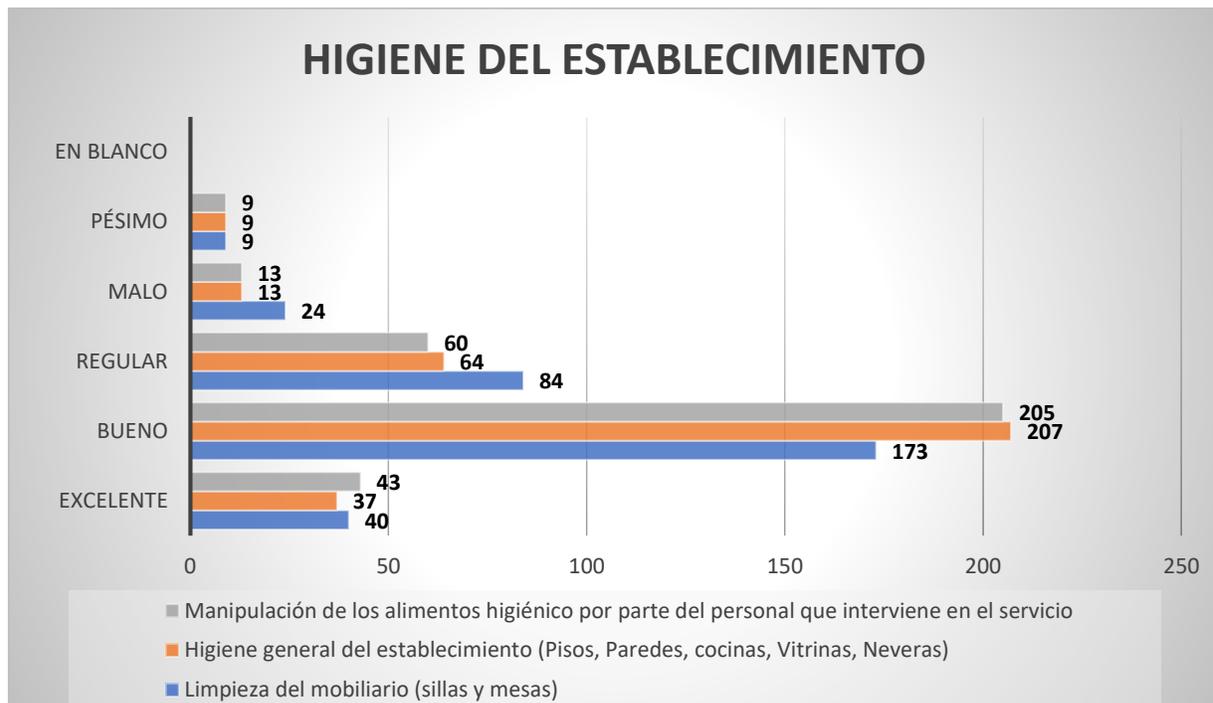


Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento



### **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 44% considera “BUENO” los aspectos relacionados con la Claridad en el establecimiento de los precios de los productos y la Visibilidad de la lista de precios, sin embargo, el 29% de los usuarios encuestados opinan que la calificación es “REGULAR” especialmente en la Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos).

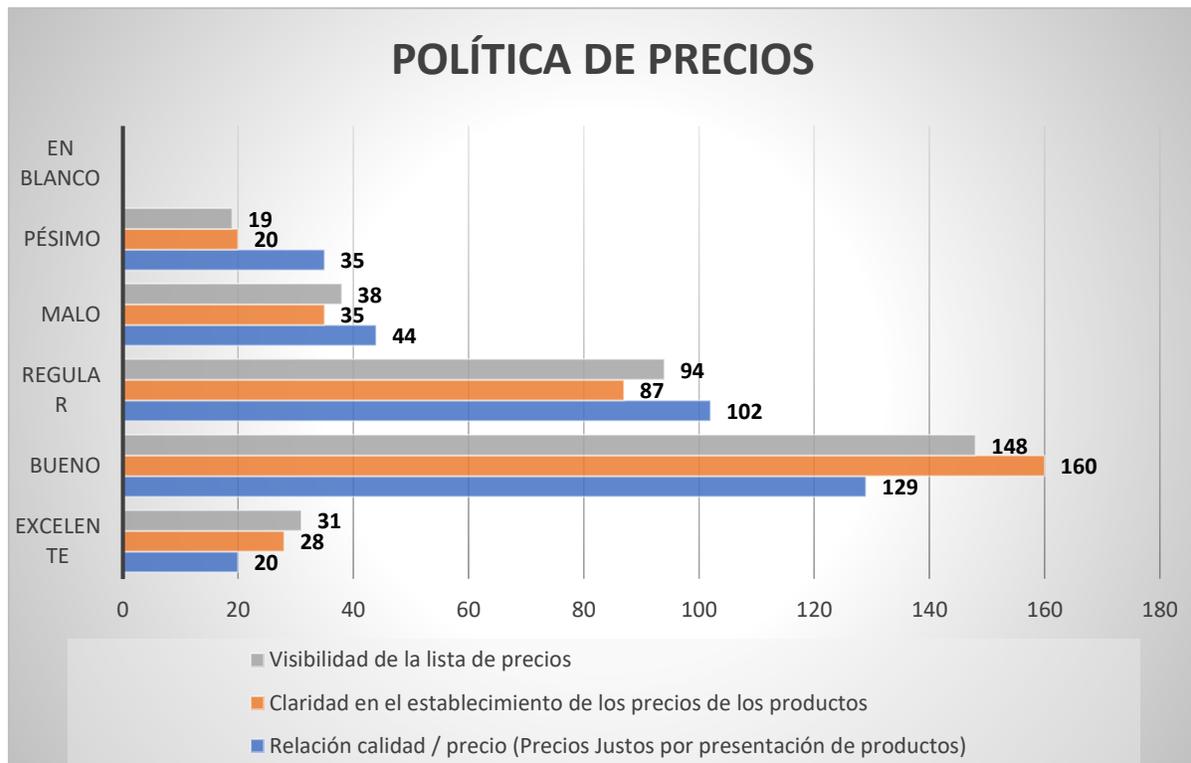


Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios



## 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
<b>Precio</b>	<b>83</b>
<b>Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante</b>	<b>69</b>
Todos los anteriores	43
Espacios e infraestructuras	40
Ninguno de los anteriores	34
Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)	32
Servicio / trato personal	11
Higiene	8

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, de igual forma se debe incluir listas de precios visibles en todos los espacios de la cafetería.
2. **Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería:** acordes a las necesidades y gustos de los usuarios, incluir menús y productos más saludables (Ej. Frutas, verduras, jugos naturales, etc.).
3. **Espacios e infraestructuras:** Mobiliarios viejos y en mal estado, los usuarios solicitan mesas y sillas ergonómicas y acordes al servicio que se presta, adicional a esto solicitan tomas eléctricas para cargar los portátiles y celulares. Finalmente sugieren mejorar 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.
4. **Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación):** No ofrecer alimentos recalentados o trasnochados a la venta, 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, de igual forma suministrar servilletas y manipular los alimentos con guantes diferentes a los que utilizan para recibir el dinero.

5. **Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio:** Mejorar la cantidad de producto que se ofrece de acuerdo al precio de venta. Precios excesivos, están en desventaja con las presentaciones de venta. Ej. Sugerencias y comentarios realizados por los usuarios encuestados: Los vasos de bebida en el almuerzo y en los combos son muy pequeños, las salchipapas son pequeñas para el precio de venta, las empanadas no tienen mucha proteína.

### CONCLUSIONES GENERALES

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 todos los criterios evaluados sobre Instalaciones, Prestación del Servicio, sobre el producto, el trato del Personal 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.

De igual forma el mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” tiene relación con la política de precios justos y la Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería.

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 7% con este criterio.

El trato del personal es el único aspecto evaluado sobresaliente que los usuarios consideraron “EXCELENTE” en un 27%, el restante de aspectos evaluados estuvo por debajo de esta calificación.



## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS GENERALES DE LOS USUARIOS

Aunque en la generalidad del servicio la calificación de los usuarios es “BUENA”, éstos opinan que se deben mejorar los siguientes aspectos:

- *"A la hora del almuerzo dejan los platos con sobras especialmente en el acuario y ahí se suben los gatos y las palomas a comer. Dejan muchos desperdicios en los pisos."*
- *Mejorar los precios, ¿o siguen prefiriendo que el estudiante salga a comprar a la calle? dentro hay productos que cuestan el doble!!*
- *Los precios que en general son más elevados que afuera, por lo que sería conveniente revisarlos. Adicional, sería pertinente revisar las canecas con mayor frecuencia, pues hay ocasiones en las que no hay espacio para botar los residuos y verificar la variedad de la oferta de la cafetería, sobre todo en las fechas en que no hay actividades en bachillerato.*
- *Sería excelente que la o las personas encargadas de cocinar tuvieran mejor sazón o mejor disposición para preparar los alimentos. Es por ello que la mayoría de los funcionarios de la institución preferimos almorzar o comprar alimentos por fuera; a pesar de tener que exponernos a temas de inseguridad por el sector.*
- *Mejorar el aseo y eliminar las ratas sobre todo en la panadería. Hay ratones*
- *variedad, higiene y calidad de los alimentos*
- *Quitar del piso de la cafetería el papel contac color azul morado, hace ver la cafetería abandonada y sucia.*
- *"La cafetería empezó en un buen nivel de servicio y trato por parte de los que lo administran. Esos servicios que los caracterizaba por su amable atención y servicio han caído y desmejorado en un nivel grande. Además de que en muchas oportunidades se ponen bravos porque se les dice algo con respecto a la comida o al servicio. Favor mejorar .!!!"*
- *Que por favor en la cafetería no sirvan los vasos de gaseosa con antelación a la venta porque a esta se le va el gas y es poco agradable*
- *El sabor del líquido que suelen dar en los refrigerios no es de mi agrado y por lo que eh preguntado a muchos estudiantes tampoco. Es mi sugerencia dar un poco más con el sabor de estos productos en especial los que van con leche ☑. ¡Por lo demás muy buen servicio!*
- *Si hacemos más agradable el lugar mejoramos temas de iluminación y adecuaciones muchos estudiantes comerían en nuestra cafetería en vez de comer en la calle o no comer nada.*
- *Las personas que atienden la cafetería no prestan el microondas aun cuando el microondas destinado para calentar almuerzos estuviese dañado, aun cuando la cafetería está sola y no hay fila, también se rehúsan.*
- *"Que se tenga opción de costos si no se almuerza completo, es decir porque pagar por un almuerzo completo si no se compra completo.*



- Alimentos más saludables con respecto a las personas que tenemos especial cuidado, como frutas que son escasas, jugos sin azúcar, otras opciones naturales para los que no consumen jugo como limonada o agua y que se incluya en el almuerzo que no se tenga que comprar sobremesa si no se puede consumir la que ellos ofrecen con el almuerzo."
- no deja seleccionar sino solo un aspecto a mejorar y son varios como el trato del personal, precio, infraestructura, limpieza, etc y eso sin hablar de la fotocopiadora servicio súper pésimo.
- Mejorar en una oferta de alimentos más saludable, hay mucha comida "chatarra", mucha harina, el aseo en las mesas debe ser más continuo.
- Integrar al menú alimentos saludables, no solo paquete y comida rápida.
- En muchas ocasiones las máquinas de snacks se encuentran sin surtido
- Tener más disponibilidad a las horas pico, ejemplo 8pm algunas veces es tanta la congestión que no se puede tomar ni un tinto, las filas muy largas a esa hora.
- "Los estudiantes que tenemos jornada hasta las 10 pm, no encontramos nada de comer a esta hora, por ende, sería la sugerencia de permanecer abierta la cafetería hasta dicha jornada. Gracias"
- Es muy costoso
- Malas prácticas de manufactura.
- De pronto el espacio en el restaurante es a veces insuficiente para la cantidad de personas que llegan.
- Tener en cuenta los animales que se entran en la cafetería ya que estos pueden traer bacterias y el pelaje puede caer en la comida, tener en cuenta la relación en los precios con el tipo de estudiantes, no todos tienen el presupuesto para comer y transportarse.
- "Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante Servicio / trato personal/Higiene"
- Mejor atención.
- La finalidad de la encuesta es mostrarnos estrategias o un plan de acción, por ende, nos gustaría que tan pronto tenga los resultados, nos puedan presentar qué aspectos se estarán implementando para mejorar el servicio, y hacer el seguimiento correspondiente.
- Tener mas mesas para poder comer
- Mejorar en el sabor y variedad de la comida, mejorar la porción de ensalada, Para la cantidad de Clientes las mesas y espacio es muy limitado, el tiempo de espera es muy alto teniendo en cuenta que algunos docentes dejan salir muy sobre el tiempo de intercambio.
- los precios son muy altos y mala calidad
- Los alimentos preparados son de mala calidad, muchas veces trasnochados, las filas son muy largas, los precios altos por eso muchas personas optan por ir a la calle a consumir alimentos y bebidas.



- Las mesas deberían ser limpiadas constantemente. Las empanadas de pollo no saben a nada, mejorar su relleno, más sabor. Hay precios que son muy altos, como los dulces y galletas.
- Cambio de la administración, ya llevan bastante tiempo las mismas personas.
- Es más caro las cosas que afuera y la atención no es muy buena a veces
- "Hay pocas sillas para los estudiantes, trabajar un poco más en esa parte para que haya más espacio y más comodidad a la hora de recibir el servicio. Gracias."
- cambiar de administración.
- La calidad de la cafetería se ha visto desmejorada en los 2 últimos años, se tiene mejor atención y calidad en el producto en la cocina de la universidad donde brindan la cena y los refrigerios que la misma cafetería.
- variedad de productos, frutas. cosas más saludables.
- Qué objetivo tienen estas encuestas, cuando no hay precios justos, frente al volumen de clientela que le ofrece la institución al contratista, NO ES UN SERVICIO SOCIAL, ES UN NEGOCIO
- La atención es excelente.
- Se recomienda que se ofrezcan más productos con frutas y verduras, la oferta actual tiene mucha harina, las comidas rápidas y la panadería han abarcado casi la totalidad de los productos que venden. También, que se mejoren los tiempos de atención, sobre todo cuando sirven los desayunos y almuerzos.
- juagos, ensaladas de frutas y verduras. no se ven.
- Encontramos solo comidas rápidas y la verdad en muchas ocasiones no cuenta con el mejor sabor, además de esto nunca varían siempre es lo mismo
- Ya es hora de cambia de contratista. Los contratistas perpetuos desmejoran la calidad de todos los servicios de la cafetería. O presuntamente existen intereses particulares para que elijan siempre al mismo contratista.
- Los precios que maneja la cafetería son excesivamente costosos.
- Mal trato al cliente por parte de la administración y precios sobre inflados de los productos que se ofrecen, además de la mala calidad de los mismos.
- Los precios muy caros.
- Utilizar los implementos de manipulación de alimentos.
- Los precios son costosos por eso toca salir a tomar aromática de 500.:(.
- "Ofrecer productos pensados en su valoración calórica y nutricional. También pensar en menús alternativos donde se vea un balance. Aunque yo no soy usuario del restaurante, si tengo compañeros que lo son y he visto la mayoría de las veces que la comida está muy cargada de carbohidratos. Pensaría yo que se debería buscar un mayor balance nutricional como se recomienda en la actualidad, para impulsar la vida sana y la generación de enfermedades como la diabetes y otras."
- Que la accesibilidad a la biblioteca sea mejor para q no cojan la cafetería como mesas de estudio



- Me he intoxicado dos veces con los perros calientes que venden en la cafetería. y además el trato hacia las personas no es el más óptimo.
- Es de saber que así los alumnos puedan disponer del banco de alimentos, los alumnos pueden almorzar mejor en la cafetería, al igual tomar onces, pero al costo tan exagerado no es posible, igualmente he visto que al Mediodía uno desea almorzar allí y el servicio es malo a la 12 y 45 ya no hay nada de. Almuerzo, el servicio de rutas tengo entendido que necesita de almuerzo y tampoco tienen que salir del colegio. Que les Bajen el costo a los productos un buen almuerzo corriente a bajo costo venderían más verdad Gracias
- Que vendan frutas en su estado natural manzanas, bananos y demás.
- Siempre he conocido las diferentes administraciones de las cafeterías por años y nunca hay frutas, ensalada de frutas, algo DIFERENTE a lo hecho con hojaldre y las mismas malas calidades de harinas para panes o cafés. Siempre lo más barato, en mala presentación, siempre la calidad más baja. Merecemos calidad, en productos, en sillas, en espacios para hacer la tertulia y ser más privado. NO SOMOS GENTE BARATA.
- Por favor arreglar los microondas para que estos calienten, debido a que muchos llegamos almorzar o a cenar en la institución y nunca sirve, ya lleva más de 2 meses dañado y no lo han arreglado y lo comento debido a que hacemos uso a estos espacios o compramos comida para acompañar.
- En la mañana cobran un precio en la tarde otro, se han visto ratas en donde hacen el pan, el pan sabe a cebolla no son contantes en los productos cuando calientan los alimentos los botan de mala gana al microondas ya es hora de cambiar y pensar un poco más en los estudiantes.
- He visto varias veces que entran y salen los gatos que se encuentran en la institución del restaurante, eso da muy mal aspecto en cuanto a la higiene del restaurante.
- Mejorar esos productos, nunca hay nada "apetecible". es muy costoso.
- Se debe tener una cafetería de altura, acorde con un establecimiento de educación superior, no una que en algunas ocasiones pareciera una entidad de beneficencia.
- Mejorar calidad de la comida y los espacios e infraestructuras
- "Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante"
- precio/ bajar un poco los precios
- precio/calidad de la comida(frescura,sabor,olor,empaque,presentacion)
- faltan tomas eléctricas.
- los precios no son los adecuados y es dada que tienen que pagar una administración.
- precios altos.
- mejorar todos los procesos de buenas prácticas de manufactura para elaboración de productos alimenticios
- precio/espacios e infraestructuras.
- hacen mucha falta tomas eléctricas para cargar los portátiles y celulares
- servicio/trato personal/ higiene/ calidad de comida
- organización en el punto de venta y de entrega



- servicio/trato personal
- mejorar los precios para la universidad
- espacios e infraestructuras
- aunque se nota que se esfuerzan por tener alimentos frescos algunas veces se evidencia que por ejemplo los productos de panadería y algunos fritos como empanadas están de un día para otro
- precio
- espacios e infraestructuras
- precio
- espacios e infraestructuras/mejorar el precio y la agilidad al atender.
- el espacio en la cafetería se ve reducido por la cantidad de estudiantes que utilizan el servicio

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

