



INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC FEBRERO – MARZO 2019

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 febrero y marzo de 2019.

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: 22 al 29 de marzo de 2019, respondida por 264 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 – FEBRERO MARZO 2019
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 e IBTI
Fecha de recolección de la información	Inicio: 22 de marzo de 2019 Finalización: 22 de marzo de 2019
Tamaño de la muestra	264 usuarios
Fecha de procesamiento de datos	Inicio: 01 de abril de 2019 Finalización: 12 de abril de 2019
Dependencia Solicitante del estudio	Rectoría
Director responsable del proceso	Coordinación Bienestar Universitario
Responsable directo del proceso	Trabajo Social - Bienestar Universitario
Fecha Final de entrega	23 de abril de 2019

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, y para esta evaluación se evidencia la disminución notable en participación del resto de población (administrativos, docentes, estudiantes IBTI, padres de familia).

Tipo de Usuario	Cantidad
Administrativo	23
Docente	13
Estudiante Bachillerato	3
Estudiante Educación Superior	219
Padre de Familia	6
Total general	264

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 264 usuarios encuestados, el 54% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en todos los aspectos relacionados con las Instalaciones, la percepción desfavorable que se tiene sobre la conservación del local es baja con un porcentaje del 25% bajo el criterio de calificación “REGULAR”.

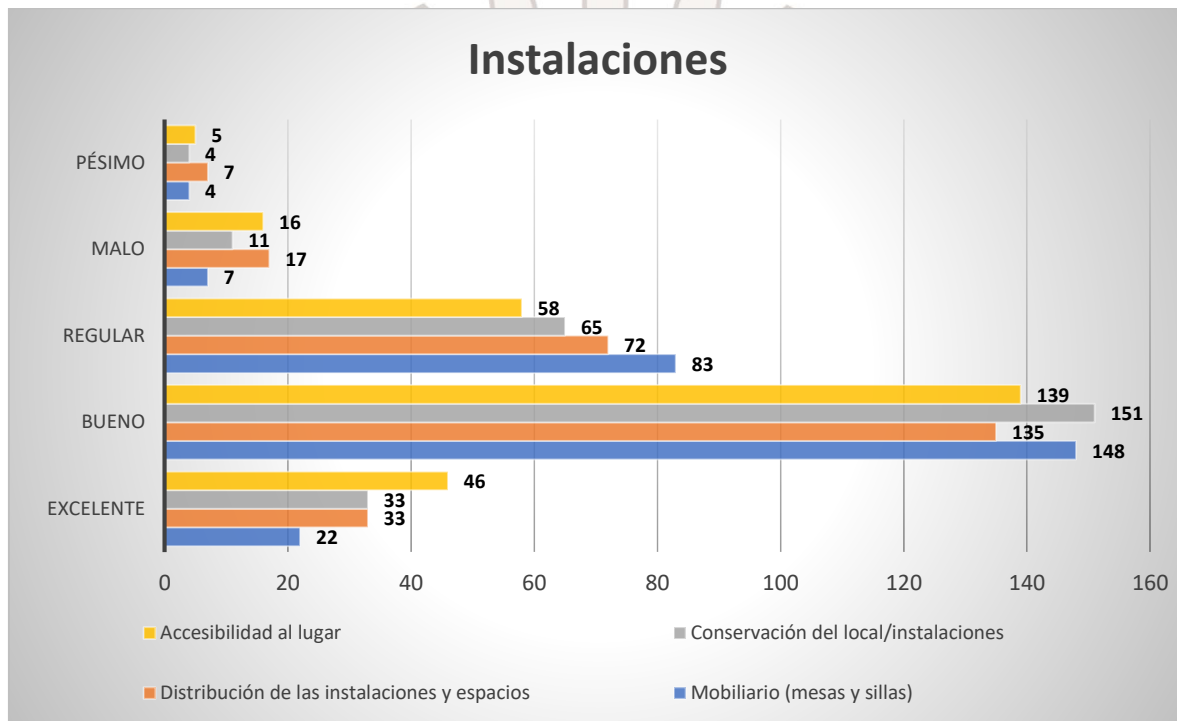


Gráfico 1. Evaluación instalaciones



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 46% de usuarios encuestados opina que la prestación del servicio es “BUENA” en todos los aspectos consultados, sin embargo, el 23% de personas encuestadas refiere que la calificación es “REGULAR” específicamente en el tiempo de espera para servir.

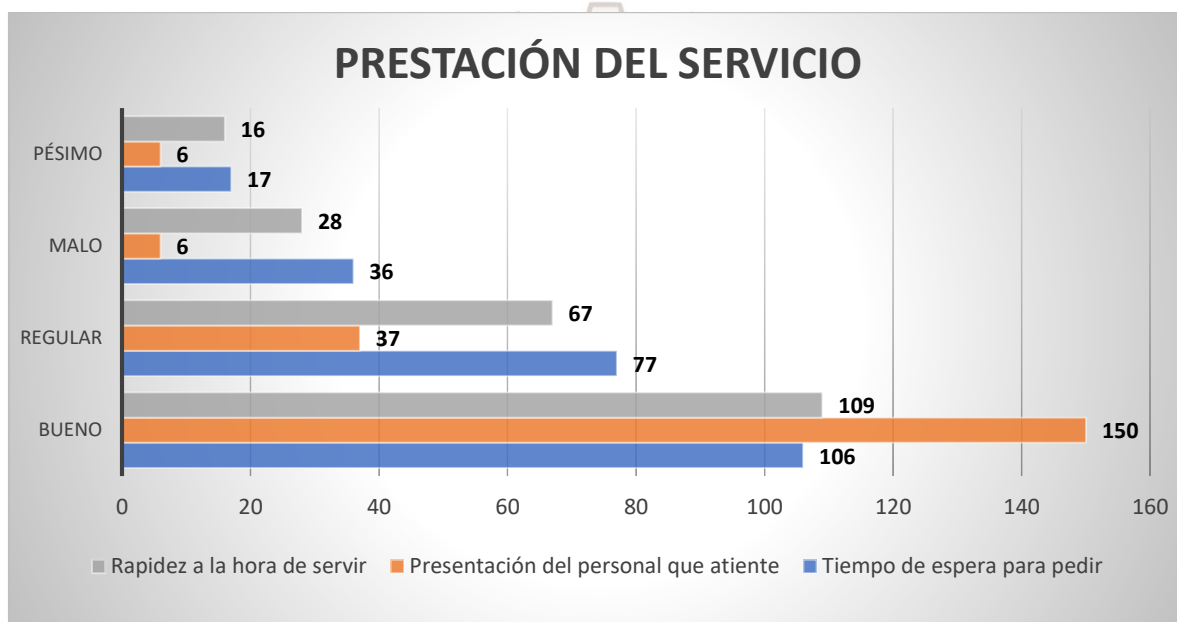


Gráfico 2. Prestación del Servicio



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 264 usuarios encuestados, el 48% considera como “BUENO” todos los aspectos calificados. Por otra parte, el 25% considera “REGULAR” la Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio y la variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería.

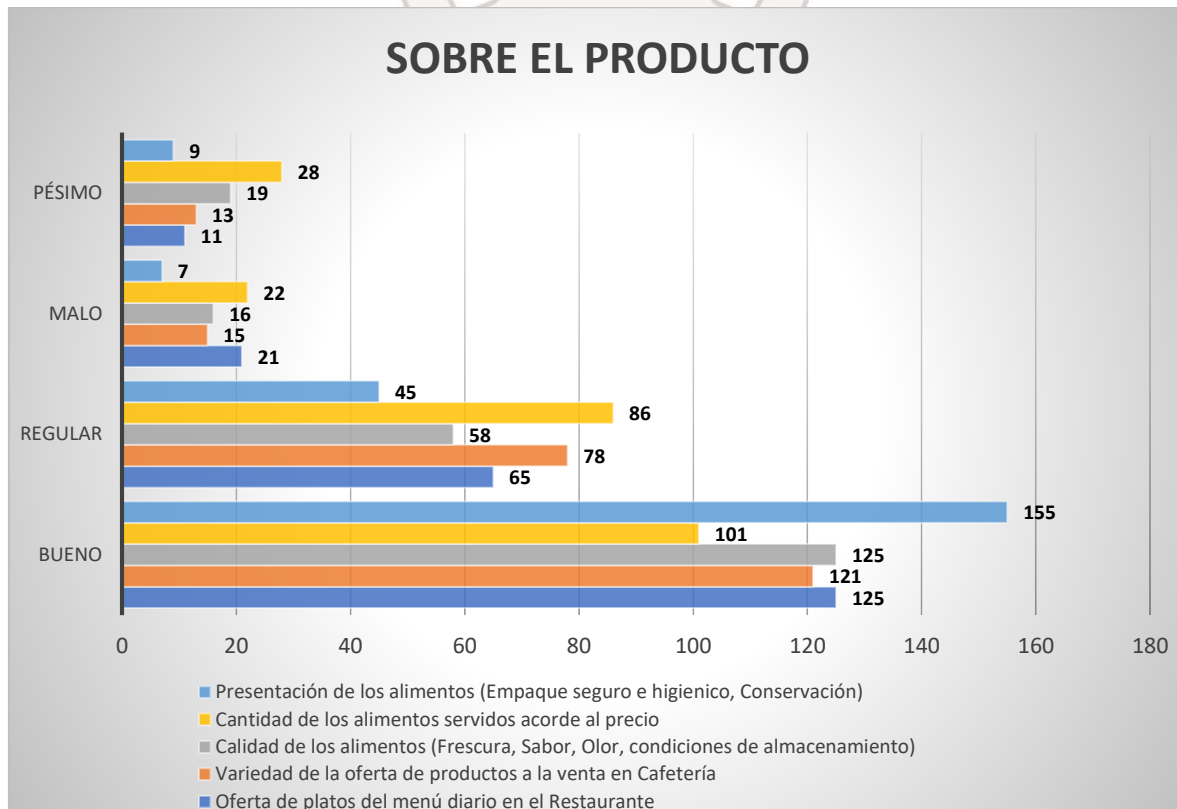


Gráfico 3. evaluación sobre el producto



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 61% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 25% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “EXCELENTE”.

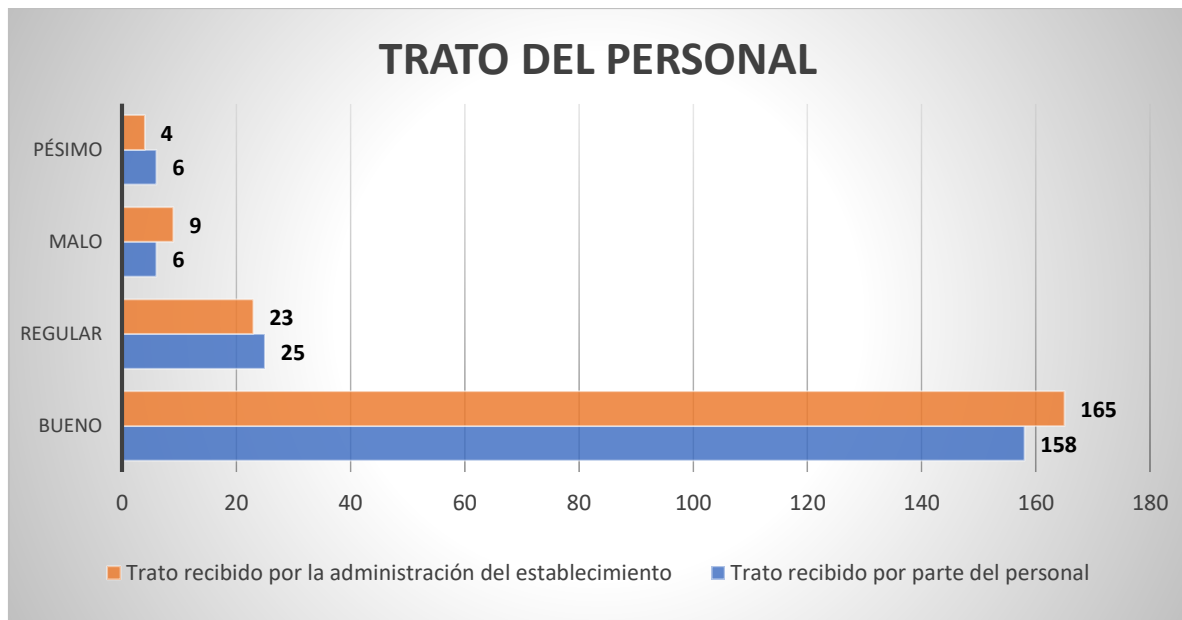


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal



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 60% bajo el criterio de “BUENO”, seguido de un 20% de usuarios encuestados que considera “REGULAR” especialmente Limpieza del Mobiliario (sillas y mesas).

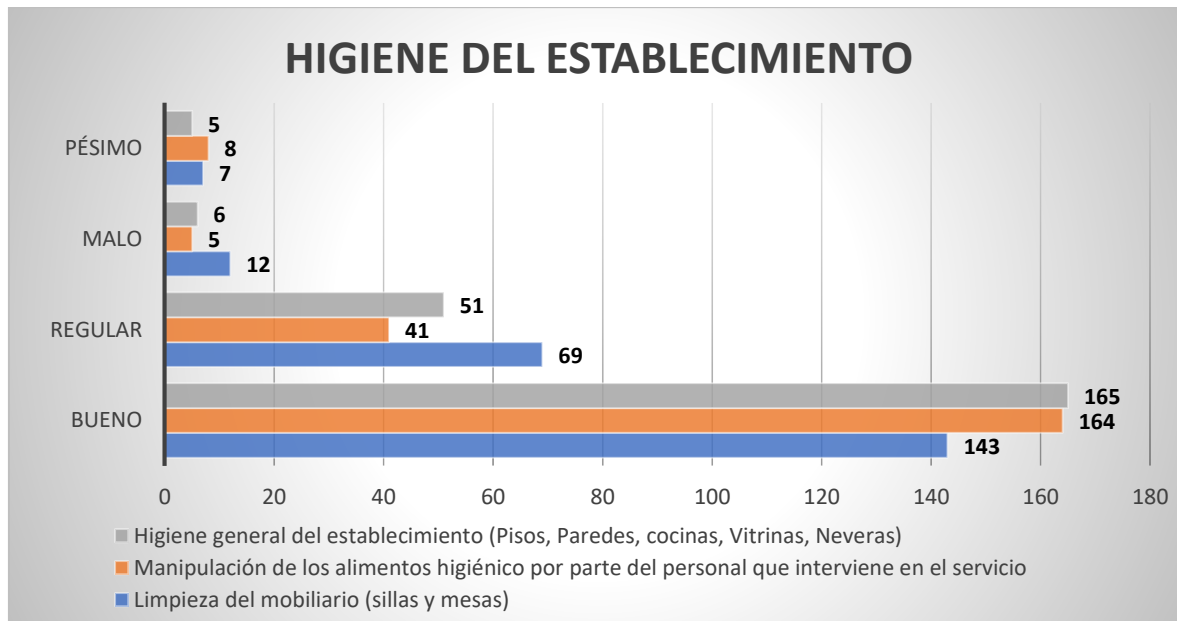


Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento



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 34% considera “REGULAR” los aspectos relacionados con la Visibilidad de la lista de precios y la relación calidad/precio (Precios justos por presentación de productos), sin embargo, el 30% de usuarios encuestados opinan que la calificación es “BUENA” especialmente en la Claridad en el establecimiento de los precios de los productos y la Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos).

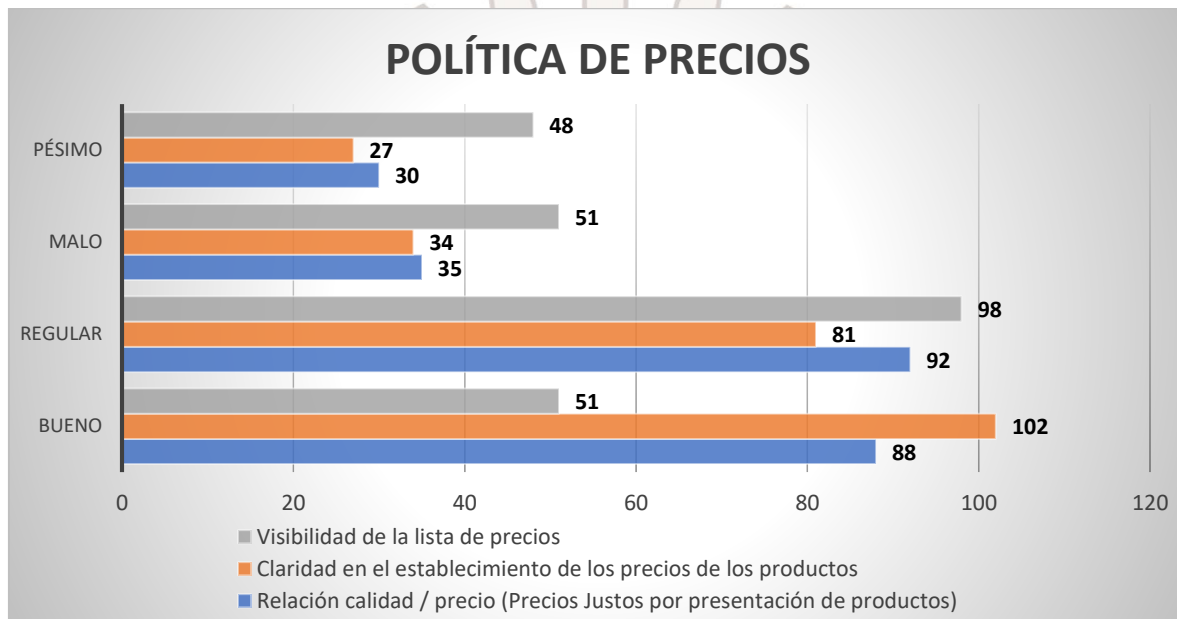


Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios



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;

- Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante
- Servicio / trato personal
- Higiene
- Precio
- Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)
- Espacios e infraestructuras
- Ninguno de los anteriores
- Todos los anteriores
- Otro / ¿Cuál?

Con relación a esta pregunta las mayores respuestas fueron:

Aspecto por mejorar	# de Respuestas
Precio	64
Todos los anteriores	44
Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante	44
Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)	31
Espacios e infraestructuras	29
Ninguno de los anteriores	22
Servicio / trato personal	11
Higiene	7

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:

- 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, los usuarios consideran que fuera de la institución es posible encontrar menús variados, de mejor a calidad y con precios más favorables, acordes a las necesidades de la comunidad. Adicional a esto, los usuarios encuestados sugieren que sea más visible la lista de precios de los productos que se ofrecen.
- Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería:** Los usuarios reconocen que actualmente existe mayor variedad de productos a la venta, sin embargo,



opinan que es necesario incluir productos que se encuentran disponibles fuera de la institución y en la cafetería no están a la venta.

3. **Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación):** Mejorar el sabor y la conservación de los alimentos que contienen ingredientes como pollo y/o frutas y mejorar la manipulación de los alimentos con el fin de evitar intoxicaciones y problemas de salud en los usuarios.
4. **Espacios e infraestructuras:** Habilitar más cajas en horas pico para evitar las congestiones a la hora de comprar y que el servicio fluya con mayor rapidez. Se debe mejorar el mobiliario, los usuarios consideran que el que existe no es suficiente para la demanda de usuarios y adicional a esto, se encuentra deteriorado por su uso y en algunas ocasiones sucio. Fumigación y control de roedores en los espacios dentro y fuera de la cafetería, ya que esto amenaza la calidad del servicio que se presta.

CONCLUSIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que el servicio de cafetería y restaurante de la ETITC para el año 2019 cambió su administración, los usuarios que participaron en la encuesta para evaluar dicho servicio consideran que los dos criterios de evaluación de mayor prevalencia con relación al nivel de satisfacción del servicio son; “BUENO” y “REGULAR” en su respectivo orden, lo que indica que el servicio que se presta no es excelente, tampoco es pésimo y tiene aspectos que deben mejorar.

En la generalidad, la mayor parte de usuarios encuestados opina que el servicio es “BUENO”, especialmente en los criterios evaluados sobre Instalaciones, Trato del personal e Higiene del Establecimiento, cuyos porcentajes de calificación están por encima del 50% de satisfacción.

En cuanto a la política de precios, los usuarios consideran “REGULAR” la visibilidad en la lista de precios y la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta, adicional a esto, existe un porcentaje significativo que considera regular tanto los productos (Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio) como el Mobiliario (mesas y sillas).

El mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” tiene relación con la Visibilidad de la lista de precios (19%) y los tiempos de espera para pedir (14%).

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 13% con este criterio, siendo el mayor aspecto valorado bajo este criterio; la Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos).



Tanto el Trato recibido por parte del personal como el Trato recibido por la administración del establecimiento, son los únicos aspectos evaluados sobresaliente con criterio de calificación “EXCELENTE” en un 26 % y 24% respectivamente, 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:

- Que se amplíe la atención a tres cajas, las filas de estudiantes es casi que interminable, teniendo en cuenta que tienen un primer descanso de 20 minutos y a pesar de que el segundo es de 35 minutos ya es la hora del almuerzo y todo se complica.... mejor surtido en las máquinas.
- Una muy buena gestión!!.
- El aseo en las mesas es muy regular y no hay variedad, todos los días ofrecen lo mismo. en cuanto al precio es más económico fuera de la institución.
- Los precios son muy altos y el espacio es pequeño.
- Deberían bajarle a los precios.
- El tiempo de espera es muy largo.
- "Los precios de los productos son altos (frutas, chocolate entre otros) indispensable la publicación de los precios.
- Quitar del piso el papel contac color azul o morado, da mala presentación y es menos acogedor."
- Mejorar en la calidad de los alimentos, mejorar los precios.
- Comida en pésimo estado, sabor y presentación con precios muy elevados.
- Mejora en calidad de la comida.
- Mejorar el servicio de atención y calidad de los productos.
- Cambiar el mobiliario o colocar cojines a las sillas metálicas.
- Mejorar relación calidad / precio.
- En cuanto a los precios vs la calidad de los productos, se ve un desmejoramiento en relación a periodos pasados.
- Se debe mejorar la calidad de los productos, el costo es alto para lo que ofrecen
- "Pienso que la relación precio/producto, no corresponde muy bien y la calidad de algunos alimentos no son las mejores, pero si son variados "
- Deben mejorar los precios considerablemente.
- Es muy costoso comprar en la cafetería de la ETITC.
- Son un gran servicio.
- Mucha fila para comprar.



- Un espacio más bonito, *cambiar mesas y sillas.* *El precio de los alimentos... Más acorde a la cantidad.*
- *Mejor la anterior.*
- *Poner la tabla de precios más visible, la verdad no sabía que había una.*
- *En el servicio de venta de productos en la cafetería es muy alto, por esto en todas las ocasiones uno busca la economía y prefiere salir y buscar a los vendedores de la calle que la cafetería, también algunos productos no están en la cafetería y uno los encuentra mejor afuera en la calle, para ser un establecimiento público de educación superior debe ser mucho mejor el servicio. Gracias.*
- *Mucha demora al atender, nos estamos demorando y perdiendo el tiempo del descanso por hacer una fila súper demorada.*
- *Falta fumigación, se evidencio roedores al lado de la cafetería.*
- *La parte de los precios que uno va a comprar algo y es muy caro sabiendo que eso debería ser más barato y en el almuerzo que uno paga \$7.000 y le dan muy poquito almuerzo a uno sabiendo que deberían de darle más porque cobran mucho y es muy poco lo que dan gracias.*
- *El precio de los productos se elevó demasiado con respecto al semestre anterior, y no hay un listado de precios para el comprador.*
- *El servicio en general es muy malo comparado con el año pasado, las filas son interminables, solo se presta servicio por una sola caja, las mesas en la noche son demasiado sucias. ¡Muchas cosas por mejorar!*
- *Se ha hecho un trabajo bastante bueno respecto a la variedad de los productos, sin embargo, cabría la posibilidad de considerar un ajuste positivo al bolsillo de los usuarios, a pesar que ha mejorado en comparación de administraciones anteriores.*
- *Variedad, precios.*
- *Publicar una lista de precios grande, como un pendón.*
- *Un sandwich de pollo y champiñón en pan árabe me provocó gastroenteritis, estuve mal durante 2 días. Por favor tenqan más cuidado con la manipulación de los alimentos, que sean frescos y no afecten la salud de los usuarios.*
- *Una respuesta más rápida.*
- *Que las mesas y sillas permanezcan limpias porque muchas veces están llenas de residuos de comida.*
- *Se debe mejorar la calidad de los productos, el costo es alto para lo que ofrecen.*
- *Era más rápido y mejor el servicio el semestre anterior.*
- *El servicio necesita de claridad y calidad de los productos que ofrecen. Trabajan excelente pero no es claro los precios que ofrecen.*
- *El cambio que se hizo en la cafetería fue para mal los productos ofrecidos bajaron significativamente la calidad y sabor muy mal servicio para lo que se paga y se espera de la cafetería de una Universidad.*
- *Que los productos ofrecidos cuenten con lo que dice. Si es una empanada de carne que por lo menos tenqa carne.*



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



- Mejorar el mobiliario.
- Para mí los productos son muy costosos yo prefiero comprar en otro lugar.
- Es necesario mejorar en la calidad de los alimentos y en una atención más ágil, dado que en ocasiones se encuentran charlando entre los funcionarios de la cafetería y no prestan atención a los clientes.
- En términos generales me parece bueno el servicio.
- Habilitar dos puntos de pago para que no sea tan demorada la fila.
- Muy demorada la atención.
- Los precios no son acordes con los productos, ni son productos frescos.
- Muy costoso todo y el servicio no es bueno.
- Excelente trabajo.
- Que los productos sean más acordes a su precio o con el mismo servicio del año anterior.
- Los espacios son muy remotos para la demanda de estudiantes.
- Deberían ofrecer más productos y revisar precios. Siempre se ve lo mismo en la cafetería y además de que se llena demasiado se demora uno mucho intentando comprar algo.

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