



INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC OCTUBRE 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 tomaron en 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 el día 26 y 27 de octubre, respondida por 273 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: 26 de octubre de 2017 Finalización: 27 de octubre de 2017
Tamaño de la muestra	273 usuarios
Fecha de procesamiento de datos	Inicio: 30 de octubre de 2017 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	10 de noviembre de 2017

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social

Revisó: Olga Lucia Méndez T Profesional esp.

Aprobó: Carlos Pinzón, Vicerrector Administrativo



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

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

1

SOBRE LAS INSTALACIONES

54% Bueno
27% Regular

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 273 usuarios encuestados, el 54% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación "BUENO" en los aspectos relacionados con la accesibilidad al lugar, la conservación del local / instalaciones, distribución de las instalaciones y espacios y mobiliario (mesas y sillas), seguido del 27% que considera "REGULAR" el Mobiliario (mesas y sillas) y la distribución de las instalaciones y espacios.

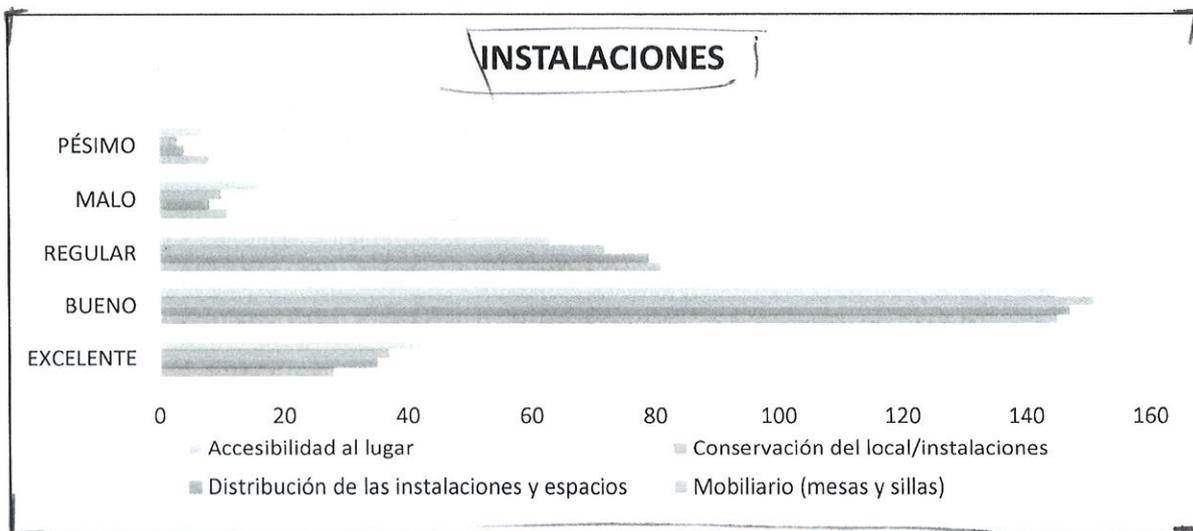


Gráfico 1. Evaluación instalaciones

2

SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

43% Buena
28% Regular

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 43% 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 28% de personas encuestadas refiere que la calificación es "REGULAR" específicamente en el tiempo de espera para servir.

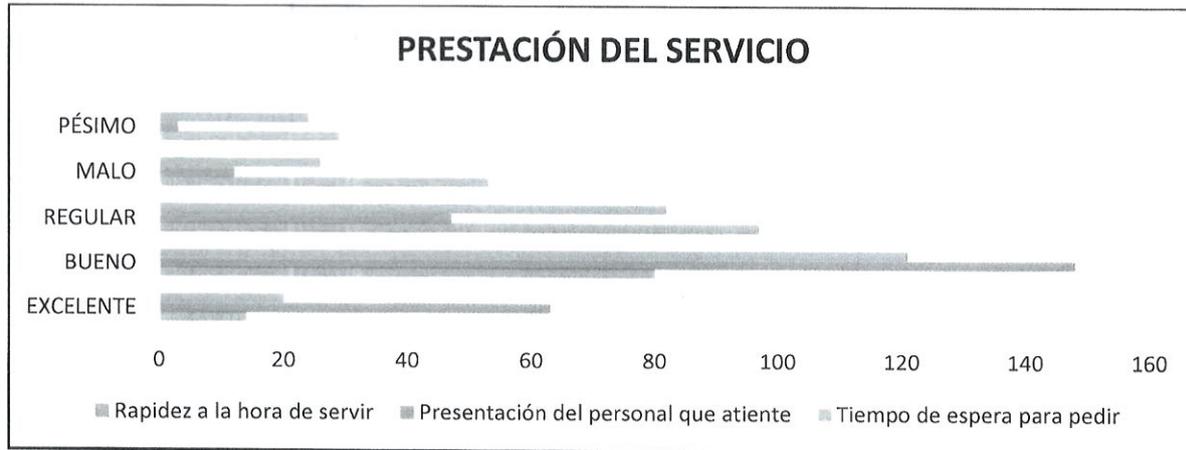


Gráfico 2. Prestación del Servicio

3

SOBRE EL PRODUCTO

40% Bueno
28% Regular

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 273 usuarios encuestados, el 40% 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 28% considera "REGULAR" la variedad de productos a la venta en cafetería y la cantidad de alimentos servidos acorde al precio de venta.



SOBRE EL PRODUCTO

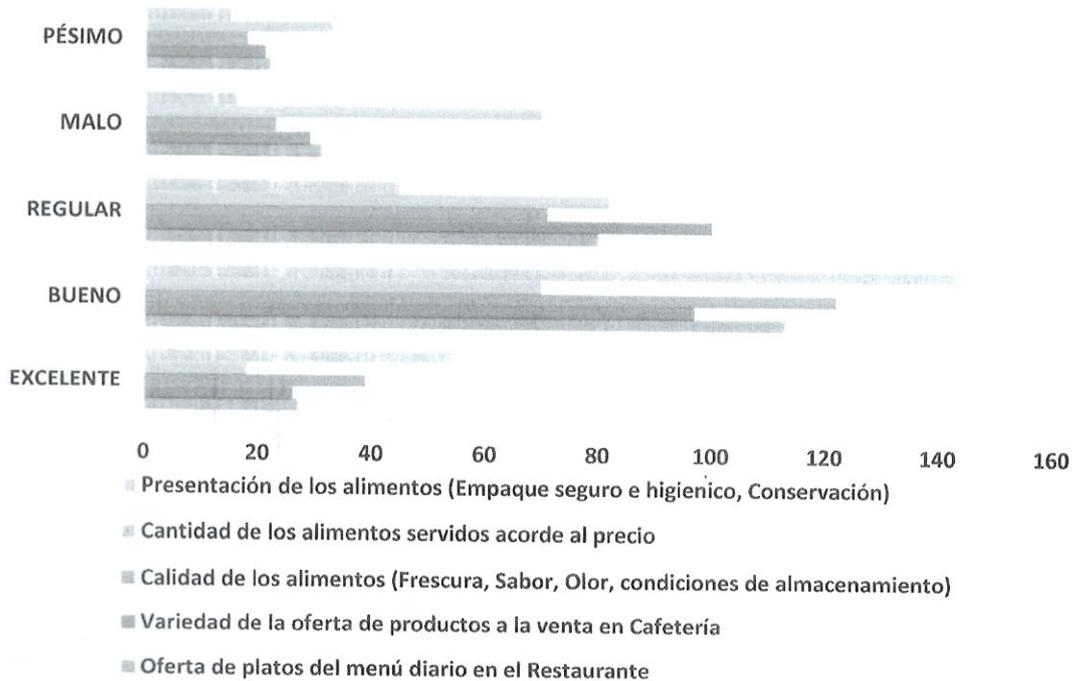


Gráfico 3. evaluación sobre el producto

A

SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL

49% Bueno
24% Excelente

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 49% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son "BUENOS" seguido del 24% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración son "EXCELENTES".



TRATO DEL PERSONAL

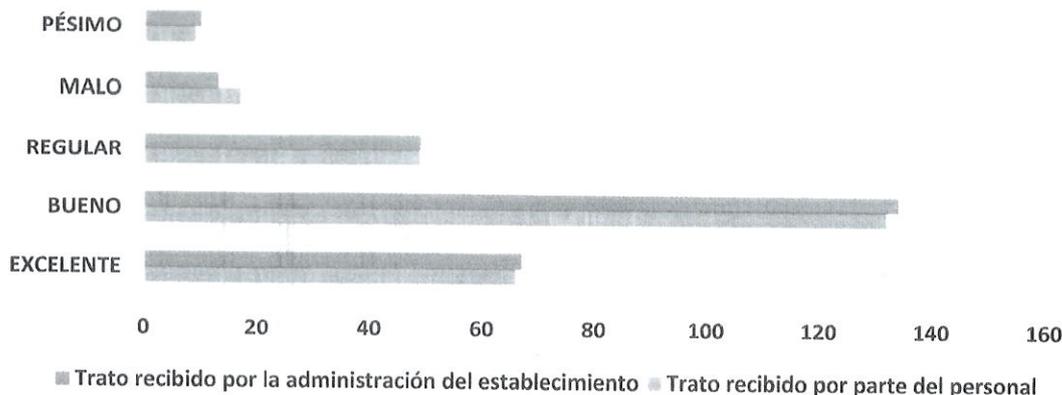


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal

5

SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO

52% Bueno
22% Regular

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, Vitricas, Neveras) y la Manipulación de los alimentos higiénico por parte del personal que interviene en el servicio. Estos aspectos fueron calificados en un 52% bajo el criterio de "BUENO", seguido de un 22% de usuarios encuestados que considera "REGULAR" la limpieza del mobiliario y la higiene general del establecimiento.

HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO

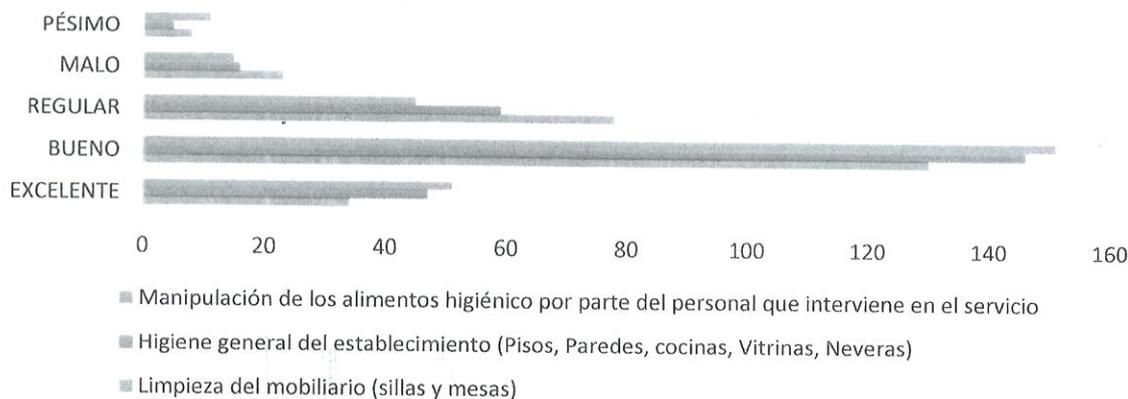


Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social
Revisó: Olga Lucia Méndez T Profesional esp.
Aprobó: Carlos Pinzón, Vicerrector Administrativo



6

SOBRE LA POLÍTICA DE PRECIOS

31% Buena
31% Regular

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 31% 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 31% 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.

POLÍTICA DE PRECIOS

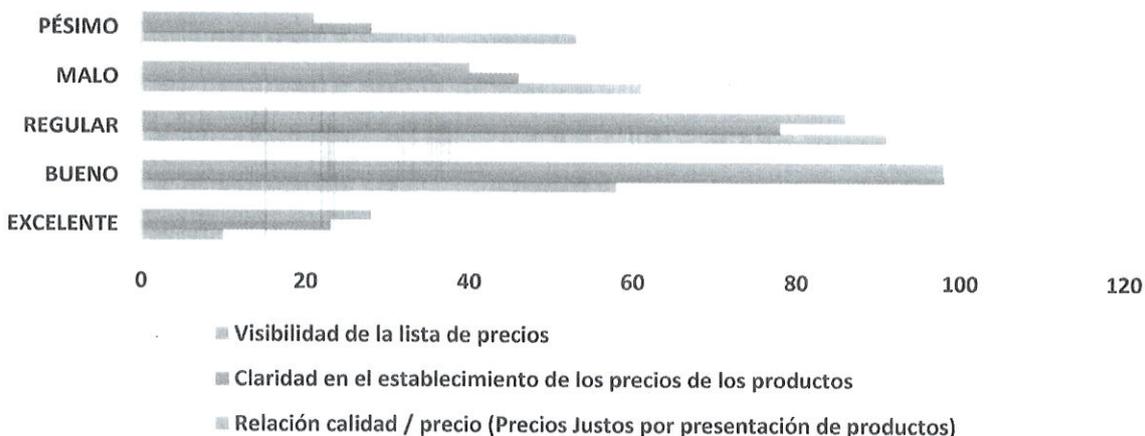


Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios

7

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:

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social
Revisó: Olga Lucía Méndez T Profesional esp.
Aprobó: Carlos Pinzón, Vicerrector Administrativo



Aspecto por mejorar	# de Respuestas
Precio	47
Variedad en la oferta de productos, Precio	29
Variedad en la oferta de productos, Precio, Calidad de la comida	27
Todos los anteriores	19
Variedad en la oferta de productos	14
Espacio e infraestructuras	12
Ninguno	10

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

29.7%
18.13%

158

CONCLUSIONES GENERALES

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. De igual forma el mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO”, tiene 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 15% con este criterio.

El trato del personal es el único aspecto evaluado que los usuarios consideraron “EXELENTE” en un 24%, el restante de aspectos evaluados no obtuvo esta calificación.



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. **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 de IBTI no haya riesgo de accidentes por las filas y los colados. (dentro de los comentarios y sugerencias realizados por los usuarios está el disponer de más personal para la atención en horas pico)
2. **Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería:** acordes a las necesidades y gustos de los usuarios, 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. Precios excesivos, están en desventaja con
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. Pésimos tiempos de atención, no es posible que, y en especial los sábados se formen unas filas imposibles, conociendo que la hora de descanso es crítica, la administración no tiene un plan para disponer de varias cajas al tiempo, y lo que se ve es que la misma persona que recibe el pedido, recibe la plata y entrega lo que se pide
2. Tener en cuenta en el menú menos harinas y más verduras, frutas y variedad. Los precios son mucho más costosos que en los supermercados. En las horas pico más personal para evitar las filas.
3. En las horas de mayor afluencia deberían contar con más personal para atender a la población, en ese horario de la noche solo hay dos personas atendiendo
4. Que los precios sean competitivos con el mercado en general
5. Tener en cuenta alimentos que sean saludables, menos golosinas, que se ofrezcan productos saludables como frutas, y que los precios sean justos.
6. Las pocas veces que he almorzado en la cafetería, me ha sentado mal la comida y no es de mi agrado consumirla
7. "más cajas y más cafeterías, atención más rápida o más personal"



8. "opciones de pedir jugos de frutas o ensaladas de frutas. O venta a precio razonable de frutas.
9. Además, la opción tajante y radical que para el almuerzo todo vale \$ 7000, sin contar que uno no tome sopa (por los tiempos del 2 descanso). Es una imposición y pues no es agradable. "
10. Ser competitivos en precios y satisfacer las necesidades del cliente, púes dado que esto no se cumple, los usuarios debemos recurrir a los vendedores ambulantes quienes venden a buenos precios alimentos y productos y son muy eficientes en la atención al cliente.
11. Mejorar variedad, calidad y precio de alimentos, especialmente de snacks preparados (empanadas, arepas, hamburguesas, perros)
12. Buenos días, los precios que manejan deben ser evaluados ya que son muy altos.
13. Que haya cajero electrónico y medios para pagar con tarjetas
14. "estoy muy agradecida con el servicio de almuerzo que le prestan a mi hija, pero el acceso a él es desastroso, los niños grandes se colan, es muy demorado el tiempo de entrega, a veces se demoran tanto que mi hija no alcanza a almorzar, considero que las filas deberían ser por grados para así evitar las montoneras.
15. Son pequeños ajustes que si se realizan los niños estarían más felices el resto de tarde y aprenderían mas ya que su cerebro estaría lleno de energía;
16. Cambiar la empresa de la cafetería
17. Mejorar el personal de hombres
18. La verdad que bajen los precios
19. Deberían evaluar atentamente, tanto la institución como los administradores de la cafetería el servicio que presta, ya que los vendedores ambulantes prestan mejor servicio, mejores productos, mejor precio y atención. Por algo será que en la jornada nocturna ni se pude mover fácilmente frente de la institución por la cantidad de estudiantes realizando la compra de alimentos fuera de la institución. La cafetería tiene un objetivo netamente comercial y nada social, permitiendo que el flujo del dinero sea para terceros y no se beneficie la institución por una administración deficiente.
20. Servicio los días sábados y en vacaciones de mitad de año
21. Que desde el personal de la cafetería se imparta orden porque atienden primero a le dan prioridad a los profesores o a los más grandes o simplemente al que más grita... No es justo con las personas que hacen ordenadamente la fila.... o La persona encargada de la caja no debería ayudar a servir o alistar los alimentos pedidos ya que así se pierde tiempo.
22. Bajar los precios de todo
23. Los precios son demasiado altos para la calidad de la comida, también hace falta tener opciones de comida saludable.



24. Los precios son altos y las condiciones en las que reciben y manipulan algunos alimentos son poco higiénicos y convencionales.
25. Bajen los precios: v
26. Los precios deben ser más económicos y más surtido para los estudiantes. Es más caro que en la calle. Gracias
27. Bajen los precios
28. Cambiar de cafetería
29. Bajar el precio a los alimentos.
30. Es necesario verificar los procesos de cocción para las comidas rápidas.
31. "tener una mayor oferta en cuanto al menú.
32. Revisar la tabla nutricional de los mismos e indicarla en la oferta diaria.
33. Revisar los precios de la cafetería teniendo en cuenta que es un establecimiento público y la población que se maneja aquí.
34. En necesario revisar el trato de los encargados de la cocina con los estudiantes. Ello implicaría tener más empleados que faciliten el servicio.
35. A nivel institucional para el bachillerato, ampliar el tiempo del descanso para el almuerzo, a efectos de poder consumir los alimentos de una mejor forma. Esto en razón al tiempo para hacer fila, y la digestión adecuada de los alimentos. "
36. Que el personal reciba capacitación de atención y servicio.
37. Aplicar los cursos de manejo de alimentos y las buenas prácticas de manufactura. Por ejemplo, el uso de delantales y cofias en la zona de baños.
38. Bájenle a los precios
39. "todo está muy caro y no es la mejor calidad por su gran precio."
40. La comida debería ser más rica y fresca
41. Deberían bajar más los precios
42. Mejorar algo la higiene pues una vez en un sándwich especial se encontró un pelo, por ello no he vuelto a comprar comida allí solo paquetes
43. Los alimentos deberían ser frescos y a la hora de entregarlos tienen que estar en una temperatura adecuada ya que algunas veces entregan los alimentos fríos.
44. Personas que se cuelan en la fila para pedir, pero además de eso todo bien y buena higiene, precio, visibilidad y limpieza.
45. Que las filas sean más ordenadas, no les vendan a los que se colan por que se forma un desorden y se demoran mucho en servir
46. Los productos son muy costosos.
47. ¡No sirvan tanta comida grasosa!!! Eso hace más pereza para nosotros los estudiantes y caliéntenlos bien, hagan variedad ¡por favor! Gracias :v
48. Los precios de los alimentos son muy elevados en general, ya que a paquetes les suben mínimo \$500
49. Precios muy altos en un colegio público
50. El tiempo de espera es muy extenso



51. El precio es cada vez más elevado y los productos que se venden están fríos y viejos, las filas son demasiado largas y la relación oferta/demanda no está siendo tomada en cuenta e productos como las arepas
52. Aunque es bueno el precio en comparación de la zona sería bueno, en lo posible, vender los preparados de comida rápidas más económicos o de mejor calidad en la preparación de las carnes
53. La forma de atender en el momento de los descansos debería ser con tiquete donde diga el producto por que van cobrando y despachando al mismo tiempo. Entonces la fila no avanza porque esperan hasta de despachen el producto. En cambio, con recibo donde diga el producto, se paga luego se le entrega a la persona q despacha los productos, la q cobra acelera la fila y antes le queda tiempo para q también despache. Porqué así están demorando y perdiendo tiempo porque a veces la que cobra tiene que esperar a que le despachen lo que pago. Y después la que da el producto tiene que esperar a ver q va a pedir el otro y así sucesivamente. Creo que es lo más caótico de la cafetería porque para no correr el riesgo de que los niños se queden sin onces toca empacarles, aunque a ellos les gusta mejor comprar. Si mejoran eso van a aumentar las ventas.
54. Extraño las arepas boyacenses, y debería haber más fruta
55. Los precios deben ser más asequibles para los estudiantes y debe tener mayor agilidad en la atención teniendo en cuenta el volumen de estudiantes que va a la cafetería versus el tiempo de descanso que tienen.
56. Los precios son muy altos por ejemplo la empanada debería valer como máximo 1200
57. "lo más importante para un negocio es el buen trato a sus clientes, trato que no se ve evidenciado en la mayoría del personal de la cafetería. Personalmente cambiaría al personal ya que se han hecho varias sugerencias sobre el mismo tema, pero no hay mejoría. "
58. Bajar el precio a los productos, y mejorar el trato del personal.
59. "los precios de paquete en la institución son más costosos que otras entidades privadas ej. Un. De rosario, cambian los valores al antojo de la administración.
 - Deben revisar ofertas más cómodas en cuanto a valor y productos que beneficien a los estudiantes, para que no tengan que comprar en la calle.
 - Contratar una empresa dedicada a la prestación de servicios de alimentos."
60. Que sea más barato):
61. Bajarle a los precios, porque ya todo está por encima de 2000
62. "me parece necesario que le bajen a el precio de algunos productos, porque no me es justo que vendan una empanada de \$1200 a \$1600 cuando no es necesario. Los paquetes también valen cerca de \$1500 un paquete de súper ricos, pero si salgo del colegio voy a conseguir uno que valga hasta \$400 menos. Eso me parece lo más necesario, también que un almuerzo es excesivamente caro como voy yo a poder



comprar un almuerzo de \$7000 o \$10000, otra mejora es en cuanto al tiempo de atención, porque cuando estoy en la fila me demoro cerca de 7 u 8 min hasta que se les dé la gana de atender, también es necesario que utilicen todas las máquinas registradoras o las cajas, pues si hay 3 todas se deben utilizar así se mejora el tiempo en que se atiende, otra cosa es que si yo estoy esperando mi turno hace mucho y llegan unos muchachos más grandes y se colan, me tocara esperar más tiempo aun, a pesar que uno les diga ""oye no te coles por favor"", nunca pondrán atención o harán el favor, veo necesario que creen filas por división (1ra caja 1ra división, 2da caja 2da división, 3ra caja 3ra división), eso es lo más urgente en cuanto la cafetería. Gracias"

63. Que los empleados sean más cordiales a la hora de atender
64. Verificación de los precios
65. Los precios son muy elevados y al ser la única opción dentro de la institución, uno se ve obligado a pagar esos precios para poder comer algo que en el mercado común tiene un precio mucho menor
66. Dejen de dejar las salsas de la comida rápida en ellas, así se contaminan más rápido y pueden llevar a los estudiantes a una enfermedad o infección, ya que las salsas se pueden contaminar más rápido, sugiero tener las salsas aparte y al momento de servir, agregarlas a la comida
67. Deben mejorar el trato de la cafetería porque me parece que es muy feo
68. Mi sugerencia es que bajen los precios en general y ofrezcan más productos sanos.
69. El personal debería estar más atento de que en la fila para comprar productos no se colen, lo digo porque soy de sexto, fácilmente se pueden colar estudiantes de grados más altos.
70. "a veces, las maquinas no tienen nada, entonces que si por favor las llenen más seguido por favor. Gracias"
71. Mas rápido la atención si es posible
72. La limpieza e higiene es fundamental ya que me enferme una vez por comer una hamburguesa de la cafetería de la ETITC.
73. No tener el cobro en excesivo ante un producto mínimo
74. Algunos días cobran el mismo producto más económico o más costoso, también hay productos que son muy costosos para la cantidad o que generalmente en otros lugares cuesta la mitad del precio en la institución.
75. Que bajen el precio
76. Mi sugerencia es, que tienen que bajar un poco los precios, algunas cosas son extremadamente caras y también mejorar el servicio, algunos trabajadores lo atienden a uno de una forma descortés o con mucha pereza.
77. Las salsas deben ponerse en los alimentos después de calentarse en el microondas. Si se calientan con el alimento, este adquiere un sabor desagradable



78. El personal de atención de la cafetería, a veces es muy apurado, y en algunas ocasiones extremas, no entregan producto ya pagado, o son irrespetuosos.
79. Que los niños de once no se colen en las filas
80. Los precios deben ser más bajos ya que son jóvenes quienes adquieren los productos y el dinero que se les da no les alcanza, deben de ofrecer alimentos que aporten nutrición y no tanto alimento chatarra gracias.
81. Mejorar el tiempo de espera
82. Que los precios sean de acuerdo a los productos, ya q no son equivalentes y no es justo =)
83. Si no mejoran no volverán a tener dinero por mi parte. Fin.
84. Que las cosas sean más baratas
85. Deberían implementar más alimentos, como fruta fresca
86. Variación del menú, como alimentos sanos
87. El servicio de la cafetería en general es bueno, pero tienen una mala organización y eso genera toque hacer largas filas para poder comprar algo.
88. Los precios no nos sirven a los estudiantes, la comida a veces sabe horrible, que día compre un buñuelo y sabía a pintura, no hacen cambios por la comida fea y hay veces que se demoran demasiado en atender o atienden muy afanados y con mal trato.
89. Mejorar la movilidad en la fila.
90. Cambiar el prestador de servicio y reestructuración de la cafetería.
91. Mejor atención por parte del personal
92. El punto de atención del costado sur de la cafetería principal tiene mala atención, no entregan platos, ni bandejas, el dinero prácticamente lo entregan junto con la comida, productos envejecidos son comunes pues venden aun lo que lleva varios días en vitrina, Los empleados van al baño aun vistiendo los utensilios de cocina como delantales, cofias y manteles, lo cual resulta anti higiénico. Mal aplicados los protocolos de manejo de alimentos.
93. La atención es muy lenta, el espacio es muy pequeño para la cantidad de alumnos, pienso que el colegio pierde porque los alumnos prefieren llevar su lonchera, el descanso no les alcanza por la atención exageradamente lenta.
94. Que mejoren la calidad de los productos ya que a veces son viejos y de mal sabor, también la rapidez con la que atiende hay veces que he demorado todo el descanso pidiendo algo
95. "considero que al ser un servicio que no hace parte de la misión institucional, debe contratarse una empresa experta que ofrezca las condiciones de calidad y precio que requiere la institución y debe actualizarse la infraestructura del sitio.
96. Así mismo, creo que se ha llegado a una evaluación negativa del servicio por falta de interventoría en el servicio brindado en la actualidad, este elemento es clave para



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



mantener la calidad tanto en atención como el producto, por lo que invito a los responsables de la misma a realizarla de manera constante.