



INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC FEBRERO 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 al mes de febrero 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 hasta el 28 de febrero de 2018, respondida por 426 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 2018
Unidad de muestreo	Estudiantes IBTI , Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Administrativos, Docentes.
Técnica de recolección	Formulario Digitalizado enviado por Correo Electrónico institucional a administrativos, docentes y estudiantes PES y Gnosoft enviado a padres de familia y estudiantes IBTI
Fecha de recolección de la información	Inicio: 24 de febrero de 2018 Finalización: 28 de febrero de 2018
Tamaño de la muestra	426 usuarios
Fecha de procesamiento de datos	Inicio: 01 de marzo de 2018 Finalización: 08 de marzo de 2018
Dependencia Solicitante del estudio	Rectoría
Director responsable del proceso	Coordinación Bienestar Universitario
Responsable directo del proceso	Trabajo Social - Bienestar Universitario
Fecha Final de entrega	09 de marzo 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 Bachillerato, seguido de los administrativos y padres de Familia, la menor participación corresponde a los estudiantes de educación superior.

Tipo de Usuario	Cantidad
Administrativo	52
Docente	41
Estudiante Bachillerato	253
Estudiante Educación Superior	29
Padre de Familia	51
Total general	426

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 426 usuarios encuestados, el 55% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en los aspectos relacionados con Mobiliario (mesas y sillas), Conservación del local/instalaciones, Accesibilidad al lugar, resaltando la Distribución de las instalaciones y espacios, seguido del 24% que considera “REGULAR” los mismos aspectos evaluados, sobresaliendo negativamente dentro de este criterio, el Mobiliario.

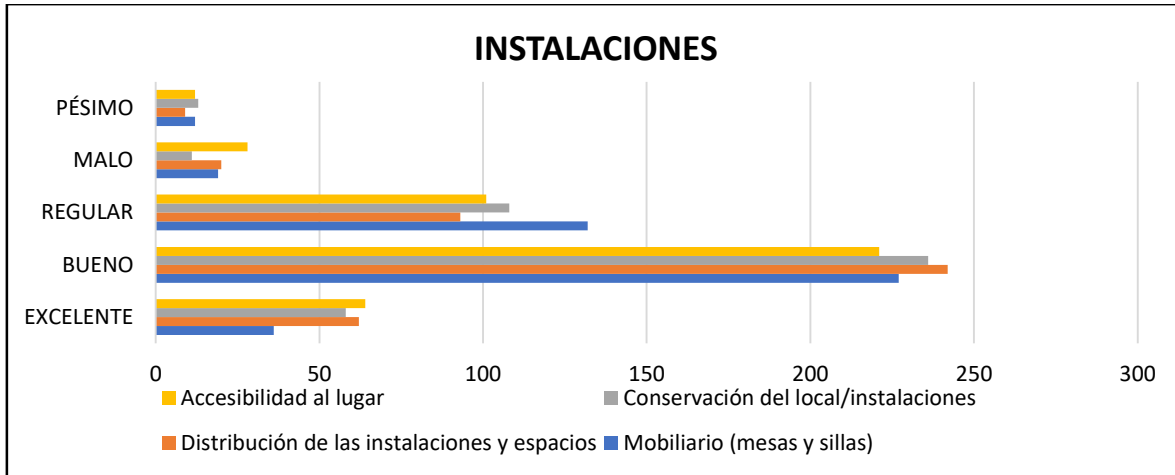


Gráfico 1. Evaluación instalaciones

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 42% 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 26% de personas encuestadas refiere que la calificación es “REGULAR” específicamente en el tiempo de espera para servir.

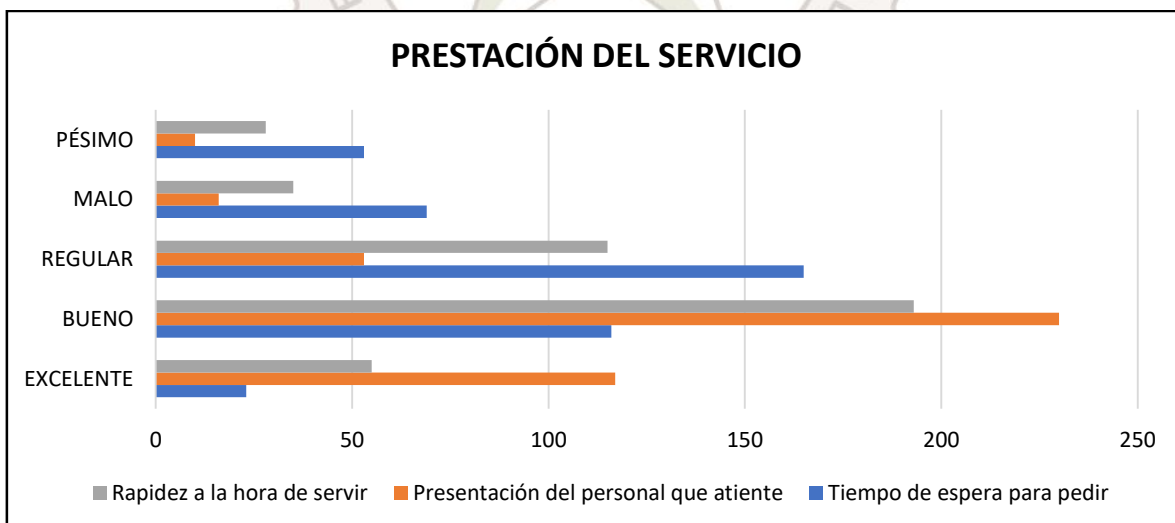


Gráfico 2. Prestación del Servicio



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 426 usuarios encuestados, el 41% considera como “BUENO” Oferta de platos del menú diario en el Restaurante, Calidad de los alimentos (Frescura, Sabor, Olor, condiciones de almacenamiento) y Presentación de los alimentos (Empaque seguro e higiénico, Conservación). El 27% 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.

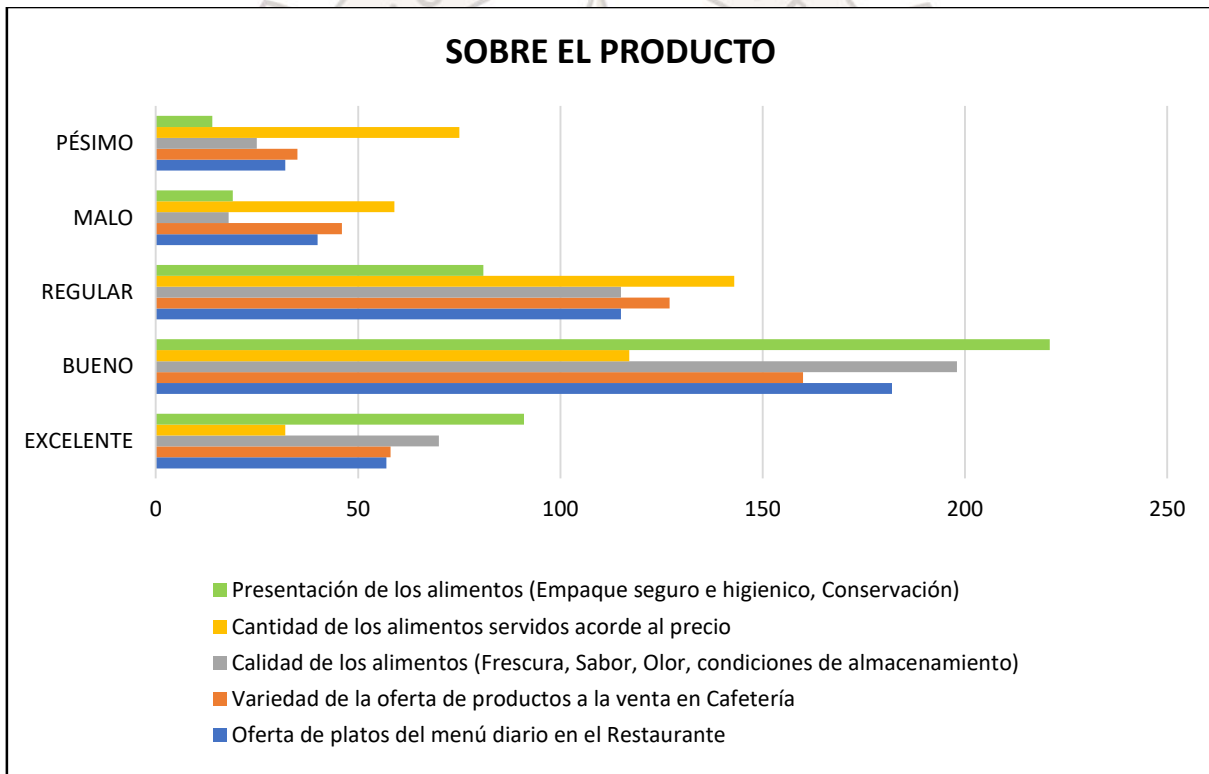


Gráfico 3. evaluación sobre el producto



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 52% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 26% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “EXCELENTE”.

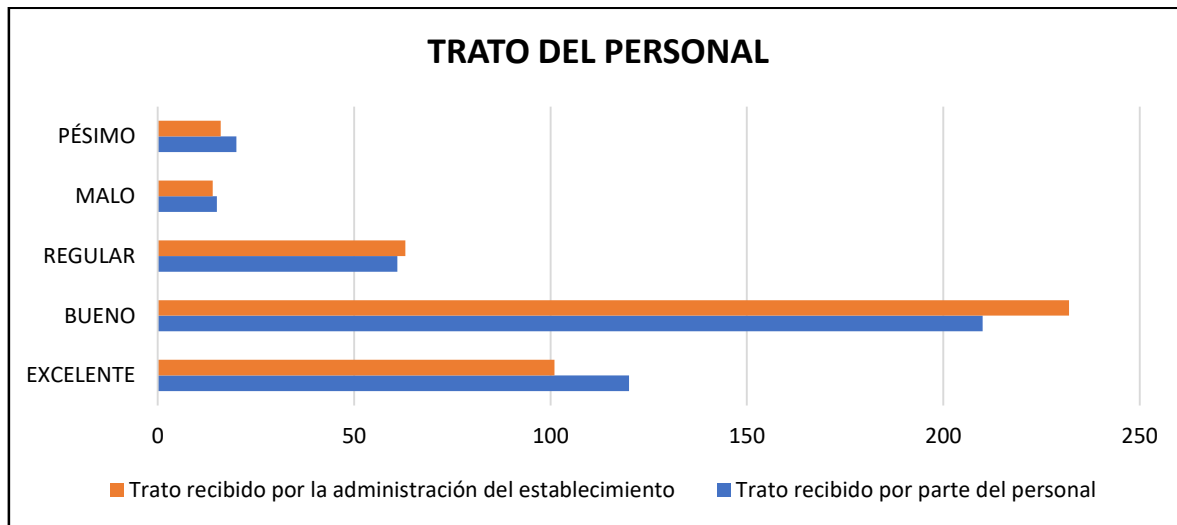


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal

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 53% bajo el criterio de “BUENO”, seguido de un 22% de usuarios encuestados que considera “REGULAR” especialmente la limpieza del mobiliario.

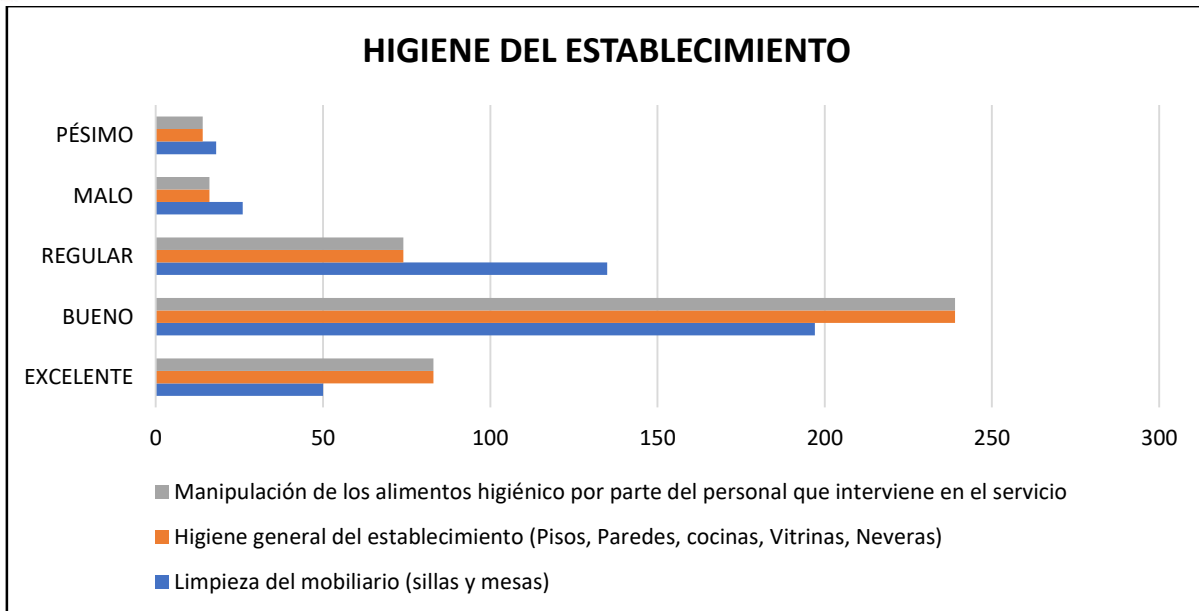


Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento

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 32% considera “REGULAR” la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta, de igual forma la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y la visibilidad de la lista de precios, sin embargo, el 30% 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.

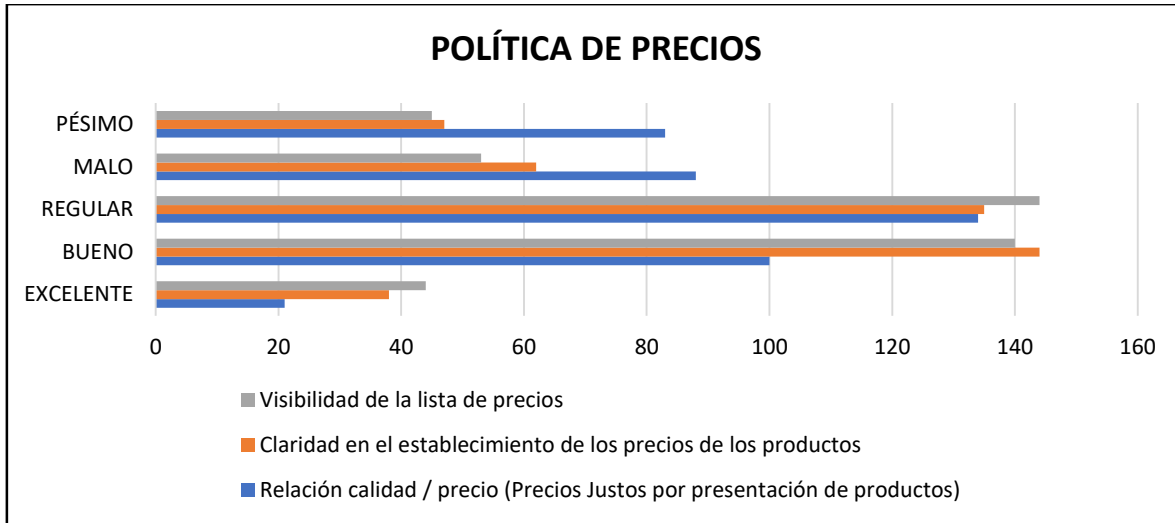


Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios

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	191
Todos los anteriores	66
Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante	56
Espacios e infraestructuras	24
Ninguno de los anteriores	23
Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)	22
Higiene	11
Servicio / trato personal	9

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, 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. **Tiempo de espera para pedir:** estableciendo alternativas que permitan disminuir las filas y los tiempos de espera para solicitar productos o alimentos en la cafetería, dentro de los comentarios y sugerencias realizados por los usuarios está el disponer de más personal para la atención en horas pico, agilidad en horas pico, ya que los estudiantes cuentan con tiempos reducidos para el consumo, organizar las filas y los accesos a la cafetería.
6. **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 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 visibilidad de 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.

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 14% con este criterio.

El trato del personal es el único aspecto evaluado sobresaliente que los usuarios consideraron “EXCELENTE” en un 26%, el restante de aspectos evaluados estuvo por debajo de esta calificación.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS GENERALES DE LOS USUARIOS

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

1. Todo está Perfecto. Felicitaciones!
2. "Deben mejorar notablemente la atención cuando sirven el almuerzo no botarle a la persona el plato, sino ser amables.
3. Los días viernes desmejora ciento por ciento la calidad del almuerzo nunca hay principio, y cobran igual."
4. El tema de la cafetería en vez de mejorar ha empeorado, porque en varias ocasiones se ponen a barrer en la hora donde están los estudiantes y funcionarios están consumiendo sus alimentos, otro factor es ver la falta de higiene, puesto que se ha observado a los empleados preparando los perros sin quantes, ni tapabocas por lo



qual contaminan los productos haciendo que se desconfié de su calidad, con el tema de los precios en ningún momento se bajaron por el contrario se mantuvieron los mismo, inclusive hay productos más costosos en la cafetería que los que se adquieren por fuera de ella.

5. En alguna oportunidad cancelé el almuerzo con un billete de 20.000, la verdad no me fijé recibí las vueltas y las guardé... al rato cuando iba a guardar el dinero en el monedero me fijé que solo me dieron 3.000 de vueltas, fui hice el reclamo a la persona encargada de la caja y simplemente me respondió: "mis cuentas son claras" por lo que le di las gracias y me retiré de la cafetería, en total el almuerzo de ese día me costó 17.000 pesos.
6. Sería pertinente realizar un control y vigilancia al servicio permanente, la atención al usuario es pésima, desde el año pasado se ha percibido esta situación y no ha habido mejora alguna.
7. El personal de Cajas NO debe manipular alimentos, los guantes de plástico que usan igual entran en contacto con el dinero y superficies donde pueden contaminar alimentos.
8. Trato personal, precio, espacios e infraestructura y vender solo la bandeja
9. Se debe incluir una lista de Precios visible.
10. Que tomen en cuenta las encuestas y hagan algo por mejorar la calidad de los productos, como van a ofrecer pizza hawaiana cuando en realidad es pizza con calabacín.
11. Dar más agilidad a la atención ya que el tiempo que tienen los estudiantes para acceder a la cafetería es reducido.
12. Los estudiantes tienen que hacer filas muy largas y no alcanzan a comerse los alimentos dentro del horario del descanso.
13. "Colocar cojines a las sillas metálicas y sus espaldares o cambiarlas definitivamente.
14. También sugiero una caja para atención exclusiva de funcionarios (administrativos, docentes, personal de mto, etc)"
15. No hay un menú orientado a una alimentación sana, no hay frutas a cambio de alimentos chatarra. Los vasos para las bebidas son de los más pequeños, sin embargo, el costo de un juco en estos vasos si es relativamente alto.
16. en tema de cafetería no hay productos para las personas que manejan dieta baja en calorías, baja en azúcar, y no hay variedad de frutas.
17. Se debe mejorar el trato a todos tanto estudiantes, docentes, administrativos y padres de familia.
18. Cambiar de proveedor. Los almuerzos son horribles.
19. Cuando el almuerzo se acaba, nos sirven poquito y cobran el mismo valor, deberían cobrar menos
20. Revisar espacios y comodidad de los usuarios.
21. Hay que mejorar Mucha Cola para paqar y espere el servicio



22. Cambiar la administración de la cafetería, es una corrupción que sigan los mismos con tan mal servicio y precios tan altos.
 - 1- el jugo es muy pequeño 2- deberían vender más frutas y verduras, jugos, que hamburguesas perros y gaseosas.
23. Variedad. Alimentos saludables. Frutas, jugos naturales, etc.
24. Que se tomen en cuenta estas encuestas. Siempre nos piden diligenciar esta encuesta y no toman medidas al respecto en la cafetería
25. "Las puertas laterales, en especial la oriental, al permanecer abierta, hace muy frío el ambiente del restaurante.
26. Podría pensarse en colocar una especie de biombo o una contrapuerta para disminuir el efecto de la entrada de frío, que generalmente es molesta para quienes están adelante, hacia el sur, almorzando.
27. Ojalá, luego que los niños del bachillerato salen de almorzar, se haga una limpieza de mesas y piso ya que, como hoy, había desperdicios en piso y mesas
28. También, el colegio debe exigirles a los estudiantes del bachillerato que recojan lo que caiga al piso o riequen en la mesa, Así se van educando y preparándose para cuando se vaya a continuar sus estudios. Les falta mucha formación es este aspecto"
29. Variedad en los almuerzos, ampliar el servicio
30. se debe cambiar de contratista, porque después de más de tres años el contratista sigue siendo el mismo. a qué intereses particulares se está beneficiando?
31. Mejorar los precios ya que algunas cosas son muy costosas
32. bájénle al bonyurt
33. ¡Hagan más pan!, se acaba bastante rápido...y algo de fruta no estaría nada mal
34. Las cajeras se demoran mucho y cuando hay reuniones son muy pocas para atender
35. Poner cajeros automáticos y para pagar con tarjeta débito
36. Es muy importante que las personas demuestren su amabilidad y trato acorde al servicio...
37. mas venta de frutas y de san duches y menos dulces y paquetes
38. "En la cafetería es necesario más puntos de venta cajas - y personas que atiendan.
39. En el restaurante deben estar los precios a la vista del público"
40. Aunque sé que es difícil al haber tantos alumnos el aseo de las mesas no es el mejormás limpieza frecuente ...gracias
41. Deben vender jugos naturales, tengan en cuenta que las bebidas azucaradas son muy dañosas y no hay alternativas en la cafetería, o son jugos envasados, o, gaseosas. Hay que desestimular el consumo de bebidas azucaradas para evitar la diabetes, obesidad y otras enfermedades relacionadas con el tema. Un jugo natural aunque tiene azúcar es mucho menos dañino.
42. Los precios son muy injustos
43. Por favor bajen los precios, ya que los precios en general que maneja la cafetería son muy elevado y la mayoría de los estudiantes somos de clase media o algunos baja
44. que se haga otra de las encuestas



45. Qué precios tan altos, Santos se adueñó de la cafetería, ¿o qué?
46. tener en cuenta que los espacios son muy reducidos para la cantidad de estudiantes que hay
47. Mejorar Atención
48. Muchas gracias por estar atentos en el servicio. me comenta mi hijo que muy costoso todo.
49. me parece que el servicio es bueno pero tiene sus cosas malas como la demora de las filas por la lentitud del personal
50. muchas gracias
51. El precio frente a ciertos productos me parece injusto y más a quienes nos dan poco dinero para las onces.
52. Favor estar pendiente de los niños cuando estén comiendo porque se colocan a jugar y a botar la comida, y no respetan la fila irrespetan los grandes a los pequeños las sillas están deterioradas no hay suficientes para la cantidad de alumnos, gracias
53. Lo más importante calidad precio es muy caro.
54. Me paso que el día 27 de febrero del 2018 la máquina dispensadora se quedó con el dinero restante que sería de 4.000 pesos, luego como en la maquina dice que si el dinero se llega a atorar que se lo pidiera a la cajera y cuando le dije lo que pasó me dijo que hablara con la administradora y además no me dijo donde la podría encontrar.
55. Sugiero que piensen más en la salud de los usuarios con alimentos más balanceados, menos paquetes y frituras y más productos naturales como ensaladas de frutas, salpicón, fresas con crema, gelatinas, yogur con cereal etc. Además, creo que requiere con urgencia una remodelación del espacio.
56. "Qué asco hasta hay moscas en la vitrina y están todas apuradas las señoras que le sirven lo peor y a veces usan el guante con el que cogen la plata y tocan la comida, y los precios muy altos, en conclusión, pésimo servicio.
57. Cambien a la empresa que hace esto."
58. "No entiendo cómo es que les bajaron la administración como 3.000.000 de pesos Colombianos y los precios de los productos en vez de bajar, subieron. Gracias por la atención"
59. Deberían bajarle a los precios de la cafetería ya que han ido subiendo con el paso de los años y pues a la mayoría de los estudiantes no se les da una gran cantidad de dinero para comer nos conviene a todos bajar los precios de la cafetería
60. Me gustó la cafetería de la ITC estudiante de 604 Andrés Felipe Parra Mateus
61. "perdón por molestar pero si estoy muy inconforme respecto al precio ya que diariamente desde nuestros hogares(la mayoría) nos dan 2.000 pesos diarios para el almuerzo y con este dinero no nos alcanza para casi nada. Agradezco su generosa atención "
62. En conclusión, muy buen servicio, una que otra cosa que mejorar y nada más :)
63. bajar precio a algunos productos como las salchipapas



64. La limpieza de las mesas debe ser mas constantes
65. Deben ser más prudentes con el precio de algunas cosas, la salchipapa es muy cara y no trae casi nada.
66. bajen los precios
67. Que el servicio inicie apenas cuando suene el timbre por las largas filas.
68. Algunos combos contengan frutas para ser más "saludables" :)
69. "volver a hacer los dedos o quitarlos de la lista de productos "
70. Reducir el valor de los productos
71. Los precios son un poco altos con respecto a los precios exteriores
72. "Propongo una reorganización en la panadería pues la venta de pan aunque es profente no es el principal servicio aun así es una buena alternativa para descongestionar el servicio ya aparte de esto proponga un cambio tan básico como la venta de productos específicos de tal manera que sea una fila horizontal y así atendiendo a varias personas por ejemplo cuando se piden hamburguesas y deben estar calientes en ese lapso de tiempo atender a la mayor de personas posibles y con eso generar una clasificación y un aumento de velocidad en cosas más comunes como confites aunque presente una complicación para alimento de tipo (hotdog o hamburguesa) y así aumentando la movilidad en los microondas eso implica una posición del personal de tal modo si 3 personas están atendiendo se crea un sistema de producto proceso factura, esto implica pues una nueva forma de las filas en la cafetería lo que además implica que en los momentos más congestionados no estorban a las mesas"
73. yo creo que sería bueno que, con esos precios, el tamaño de la comida sea más grande
74. Mejorar precio (bajarle)
75. Muy buena atención por parte de los empleados, la mayoría son excelentes, pero hay excepciones, como una o dos personas suelen atender de mala gana, reciben a las personas como si no las quisiera ver, y los precios también es algo que asusta.
76. Me gusta la cafetería del ITC por su buena atención
77. Precio muy alto
78. hace falta incluir fruta picada, juagos naturales, ensaladas, esto sería favorable para una mejor alimentación. Tener muy en cuenta gracias
79. Que no fuera tan costoso los productos y de mejor calidad
80. "Muy buen servicio muy amables, Sería bueno que mejoraran el espacio 👍👍👍👍"
81. bajar algunos precios ya que son exuberantes
82. Cambiar la administración, mejores precios para los estudiantes
83. Cambio de administración
84. Realizar más combos en la oferta de comidas especialmente para los estudiantes de la noche
85. Las máquinas expendedoras se comen las moneda, por favor revisarlas.



86. *Que debe hacer una encuesta de cuales alimentos son los mas solicitados, ya que por ejemplo las pizza se agotan muy rápido o sirven muy tarde*
87. *La frescura de los alimentos no es la mejor, y tampoco va acorde con el precio que tienen, mejorar varios aspectos sobre ello.*
88. *Mejorar los precios ya que están muy altos.*
89. *"Se les pide que le bajen a los precios"*
90. *Mejorar la calidad de las empanadas*
91. *Tener venta de fruta y jugo natural*
92. *Ofrecer algunos productos a menores precios para los clientes con menos recursos económicos.*
93. *Para nuestros hijos es muy difícil alcanzar a comprar su refrigerio debido a las largas filas y la atención tan demorada. Así mismo los precios en cafetería son exageradamente altos, teniendo en cuenta el nivel social de los estudiantes, no todos tienen la misma comodidad para consumir alimentos tan costosos.*
94. *Que las empanadas disminuyan su precio ya que al comparar el precio con el producto es mucho el dinero que se pide a invertir, por eso pido que el precio sea de \$ 1.200-1.400, ya que acá se refleja una situación justa en relación de cantidad y valor del producto. Si miramos en otro lado X las empanadas son más grandes y a un precio estimado de \$1.100 pesos y es una buena estrategia ya que se venderían más en poco tiempo, es decir, aumentaría la producción de estas y en un día se podría obtener el doble de lo que se tiene con las ganancias de que cuesten \$1.800, teniendo mejores ganancias tanto para el productor como el cliente.*
95. *"las cajas deben tener recibo y en ellos decir el producto que pidió, para q las otras personas los despachen y no la cajera esperar a que pasen el producto para recibir otro pago. las empanadas y las cosas del microondas ya deberían estar calientes en una vitrina eléctrica al menos en los descansos. a veces los niños no alcanzan a comprar y si compran no alcanzan a comer. por favor porque normalmente se le empaca comida para que el niño no pase por esa penumbra. pero a veces quieren comer en el colegio por que se antojan. Agradezco la colaboración.*
96. *Muchas gracias y bendiciones la cafetería está muy bonita, pero mejoren la rapidez."*
97. *bajar a los precios, pues todo vale el doble y no nos alcanza para mucho.*
98. *La atención por parte de la administración es buena, pero la calidad de los productos va de mal en peor y por eso mismo los estudiantes preferimos los productos de afuera, a pesar de ser de la calle son de mejor calidad y preparados con mejor cuidado que los de la cafetería, las mesas no son cuidadas, el aseo es como por no dejar de hacerlo, y la atención de las personas siempre es de mala gana.*
99. *Los precios son demasiado altos si se tiene en cuenta la calidad de alimentos que en la cafetería se ofrecen. Los niños tienen muy poco tiempo y deben ingerir sus alimentos de afán por la demora en la entrega de los mismos.*
100. *muy malo ese servicio*



101. *"Al finalizar el primer bloque de clases generalmente quedan 15 minutos para que listo estudiantes de la nocturna puedan ingerir alguna bebida o producto en su intervalo de cambio de clase y que la demanda que presenta los estudiantes sea atendida en una sola fila, creo que la cafetería debería hacer un estudio más profundo, porque los estudiantes suelen ir más a la calle que en la misma cafetería."*
102. *El servicio debe estar acorde a las necesidades alimentarias de los estudiantes del bachillerato (niñ@s entre los 10 años a 16 aprox.) tales como: cuidado del cuerpo (calidad alimentaria de los productos ofrecidos), presentación de los productos de cafetería (productos con fecha de vencimiento, ingredientes que lo componen, valor nutricional), higiene y salubridad (respeto por la norma de higiene), diseño de espacios acorde a la ergonomía y antropometría de los usuarios, acceso a los mostradores, mobiliario adecuado, iluminación y ventilación, accesos, movilidad en el lugar, relación de metro cuadrado por usuario.....etc*
103. *El servicio es bueno en general, pero en cuanto a precios a veces son demasiado caros.*
104. *Brinden servilletas al momento de adquirir los alimentos de la cafetería ya que son muy escasas*
105. *vender y ofrecer fruta picada y jugos naturales ya que no hay nada de frutas*
106. *Bájénle a los precios, son muy altos. Menos costosos*
107. *les sugiero que bajen los precios de la comida porque son excesivamente caros para el tipo de alimento*
108. *Casi no hay pizzas, hay muy pocas en ambos descansos, por favor hagan más pizzas para que la gran mayoría siga aprobando el producto y de gran variedad de sabores, las empanadas casi no tienen pollo o carne, cuando se supone que eso es lo que deberían de tener, gracias, no cocinar con TANTA grasa.*
109. *Los precios son muy elevados para los estudiantes de la institución*
110. *Hacer más filas para comprar, que le bajen un poco a los productos que nos venden es que están muy caros*
111. *"mejoren los precios y la calidad de los productos"*
112. *"Considero que los precios deberían ser los justos y no excederse. Además creo que deberían tener más personal para atender"*
113. *los productos de panadería, como panes dulces como roscón, a veces no dan servilleta, más cuidado con productos que no tienen empaque y más amabilidad por parte del personal que atiende*
114. *bájénle a los precios*
115. *"Me gustaría que bajaran los precios a las comidas rápidas como: Hamburguesas, pizzas, etc"*



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

Aprobó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario

