

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

OBJETIVO: Realizar el proceso de evaluación del servicio de Cafetería que se presta en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central y evaluar la satisfacción del usuario tanto de IBTI como de los Programas de Educación Superior.

INTRODUCCIÓN

Para la realización de la presente evaluación se diseñó un instrumento tipo encuesta / formulario enviado a todos los correos institucionales a toda la comunidad educativa (estudiantes PES, estudiantes IBTI, docentes, administrativos y padres de familia IBTI) de la institución quienes son la población objeto y los usuarios directos de los servicios que se ofrecen en la cafetería y restaurante de la institución.

Dentro del formulario / encuesta elaborada para dicha evaluación, se contemplaron los siguientes aspectos; Instalaciones, prestación del servicio, productos, trato del personal, higiene del establecimiento, política de precios y valoración general.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el día 23 al 30 de noviembre, respondida por 223 usuarios del servicio, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así: "Excelente", "Bueno", "Regular", "Malo", "Pésimo".

FICHA TÉCNICA

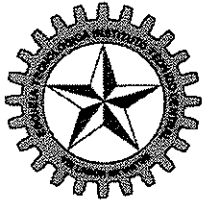
Título de la encuesta	ENCUESTA SERVICIO RESTAURANTE Y CAFETERÍA ETITC
Unidad de muestreo	Estudiantes IBTI, Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Administrativos, Docentes.
Técnica de recolección	Formulario Digitalizado enviado por Correo Electrónico institucional a administrativos, docentes y estudiantes PES y Gnosoft enviado a padres de familia y estudiantes IBTI
Fecha de recolección de la información	Inicio: 23 de noviembre de 2017 Finalización: 30 de noviembre de 2017
Tamaño de la muestra	223 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	11 de diciembre de 2017

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social

Revisó: Olga Lucio Méndez T Profesional esp.

Aprobó: Carlos Pinzón, Vicerrector Administrativo



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS MES DE NOVIEMBRE

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

TIPO DE USUARIO

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

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

Tabla 2. Tipo de usuario

SOBRE LAS INSTALACIONES

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

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

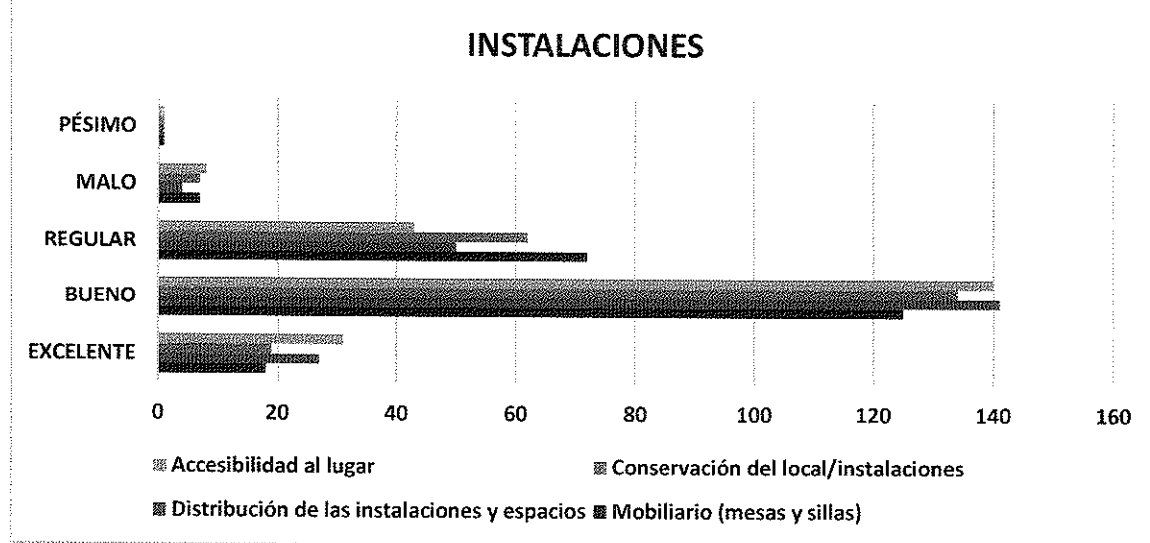
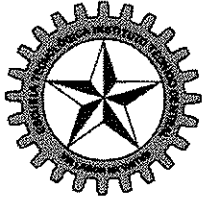
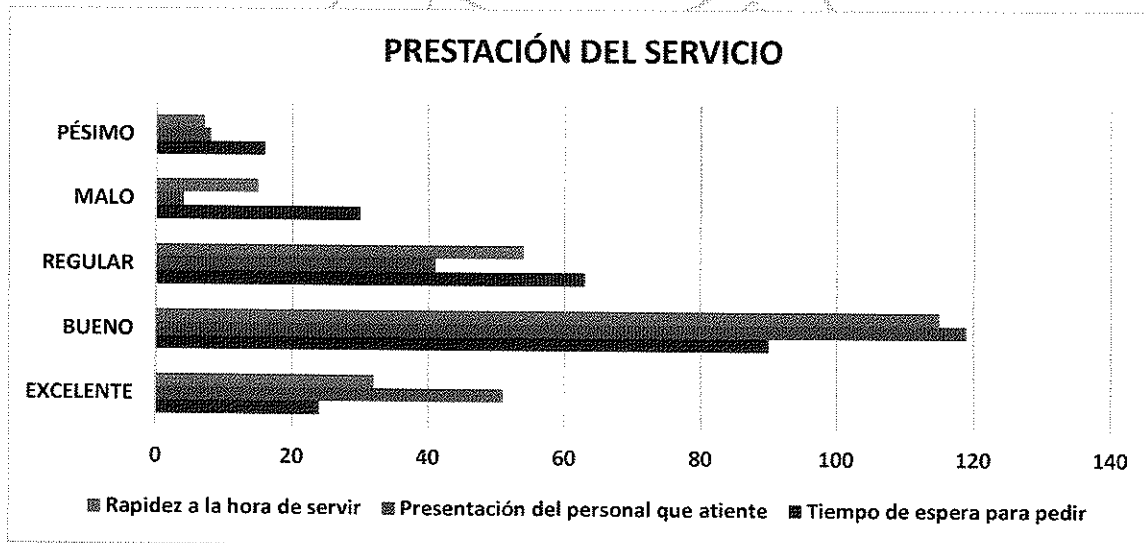


Gráfico 1. Evaluación instalaciones

SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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



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

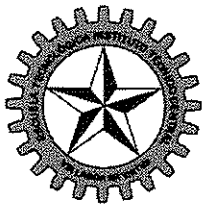


Gráfico 2. Prestación del Servicio

SOBRE EL PRODUCTO

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

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

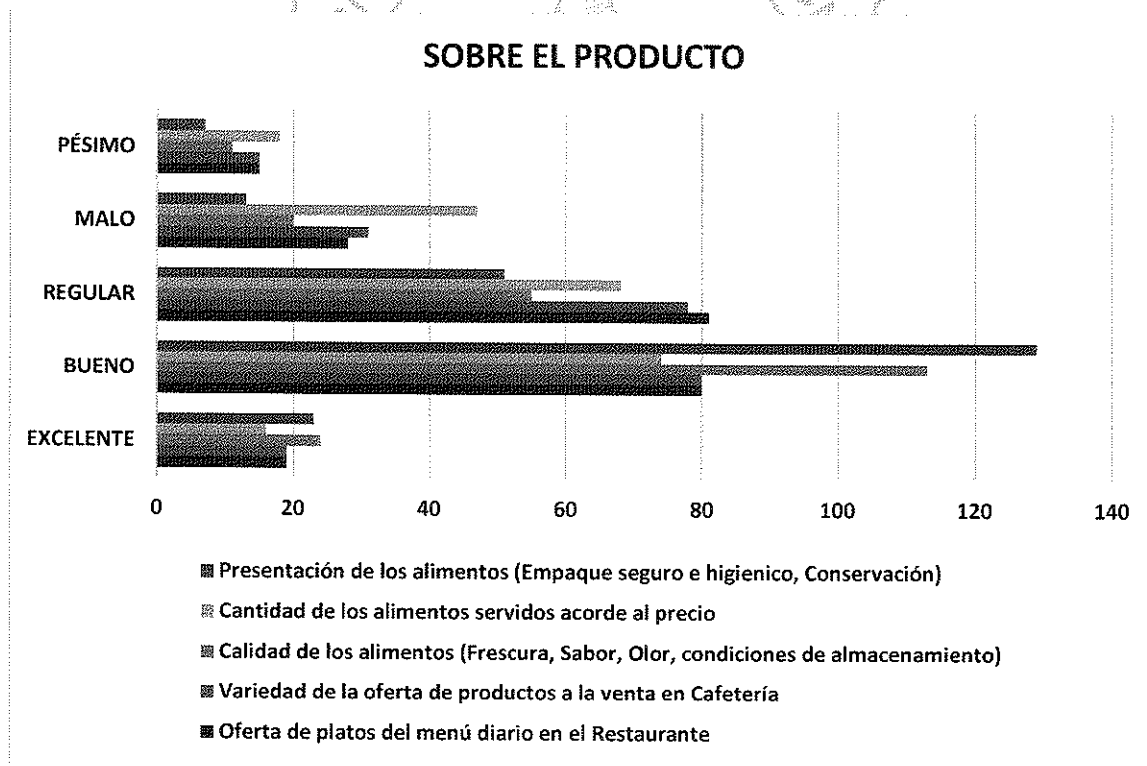
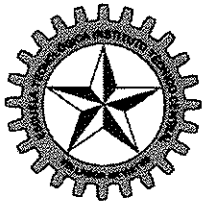


Gráfico 3. evaluación sobre el producto



SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL

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

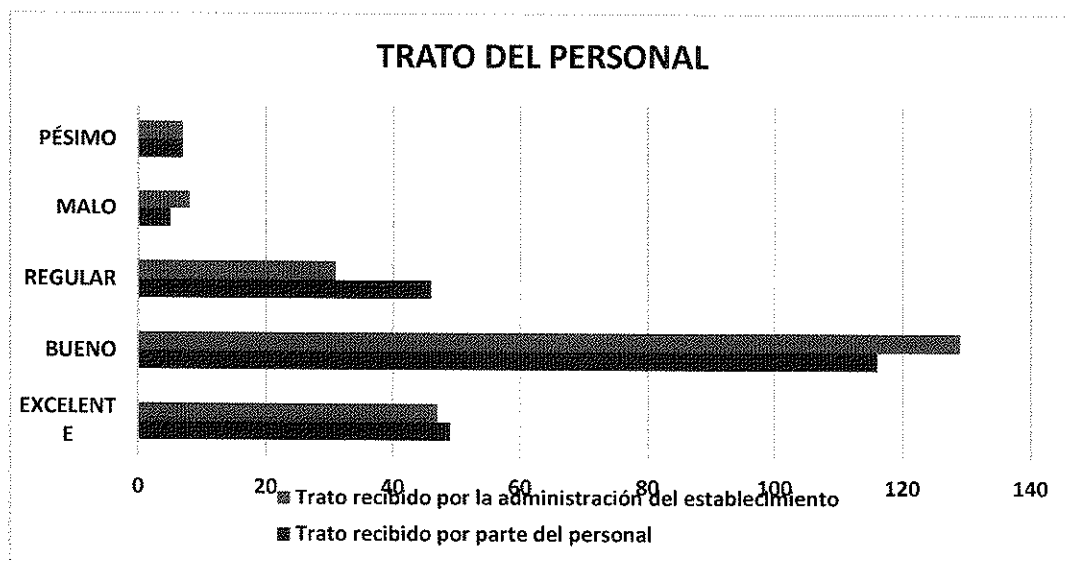
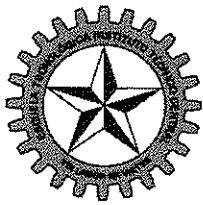


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal

SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO

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



HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO

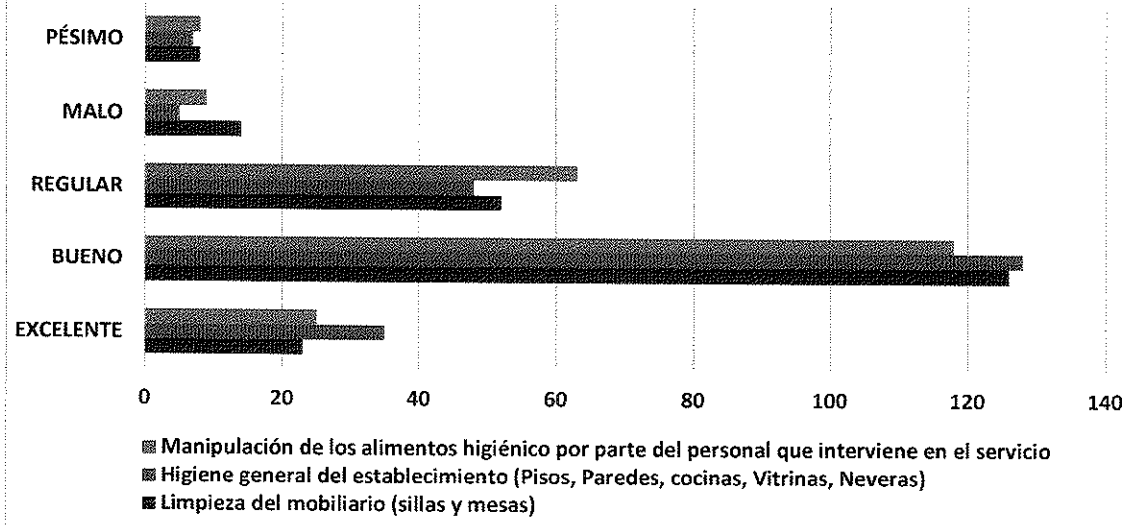


Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento

SOBRE LA POLÍTICA DE PRECIOS

Sobre la política de precios se evaluó puntualmente, la relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos), la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y la visibilidad de la lista de precios.

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

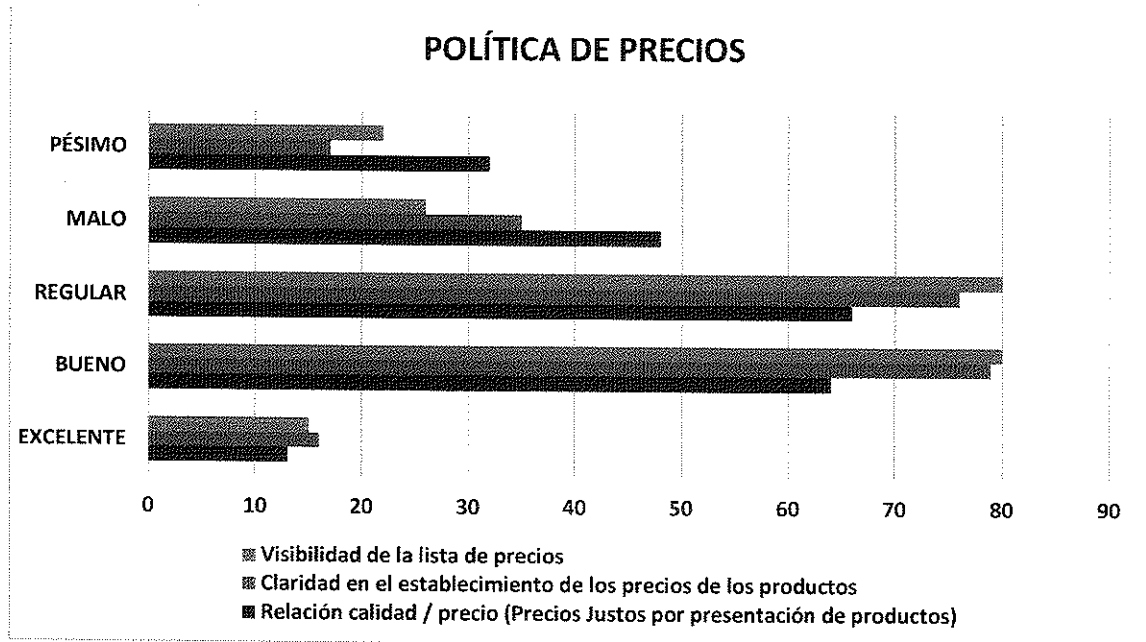
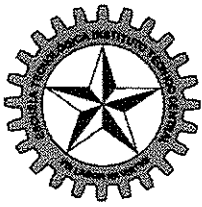


Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios

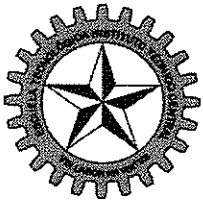
VALORACIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS

A la pregunta realizada a los usuarios; ¿en general qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en la cafetería / restaurante de la ETITC?, los criterios establecidos fueron; a). Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante, b). Servicio / trato personal, c). Higiene, d). Precio, e). Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación), f). Espacios e infraestructuras, g). Ninguno de los anteriores, h). Todos los anteriores, i). Otro / ¿Cuál?

Con relación a esta pregunta las mayores respuestas fueron:

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

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



CONCLUSIONES GENERALES

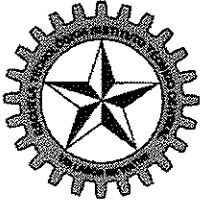
Para la evaluación del mes de noviembre se mantienen las tendencias evidenciadas durante el mes de octubre.

En la generalidad la mayor parte de usuarios encuestados opina que el servicio es “BUENO”, en los criterios evaluados sobre Instalaciones, Prestación del Servicio, Trato del Personal e Higiene del Establecimiento.

En cuanto a la política de precios los usuarios consideran “REGULAR” la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta y la visibilidad de la lista de precios y la variedad de productos ofrecidos para la venta en la cafetería. De igual forma el mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” sigue teniendo relación con la política de precios justos.

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

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



COMPARATIVO OCTUBRE – NOVIEMBRE 2017

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

