



INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC OCTUBRE- NOVIEMBRE 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 octubre y noviembre 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: 26 de noviembre de 2018 hasta el 04 de diciembre de 2018, respondida por 95 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: 26 de noviembre de 2018 Finalización: 04 de diciembre de 2018
Tamaño de la muestra	95 usuarios
Fecha de procesamiento de datos	Inicio: 05 de diciembre de 2018 Finalización: 10 de diciembre 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	10 de diciembre 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, 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	3
Docente	2
Estudiante Bachillerato	4
Estudiante Educación Superior	83
Padre de Familia	3
Total general	95

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 95 usuarios encuestados, el 63% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en todos los aspectos relacionados con Mobiliario (mesas y sillas), Distribución de las instalaciones y espacios, Conservación del local/instalaciones, Accesibilidad al lugar, es de relatar la percepción desfavorable que se tiene sobre la conservación del local que alcanzó un porcentaje del 31% bajo el criterio de calificación “REGULAR”

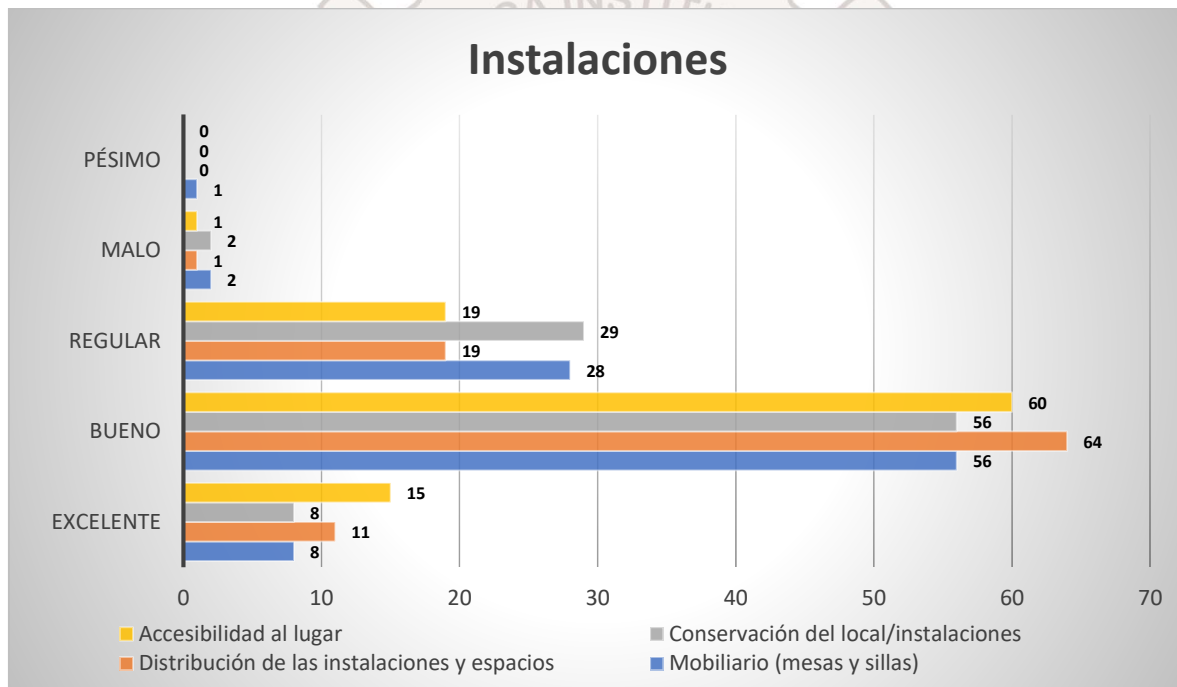


Gráfico 1. Evaluación instalaciones



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 45% de usuarios encuestados opina que la prestación del servicio es “BUENA” en todos los aspectos consultados, sin embargo, el 22% de personas encuestadas refiere que la calificación es “REGULAR” específicamente en el tiempo de espera para servir.

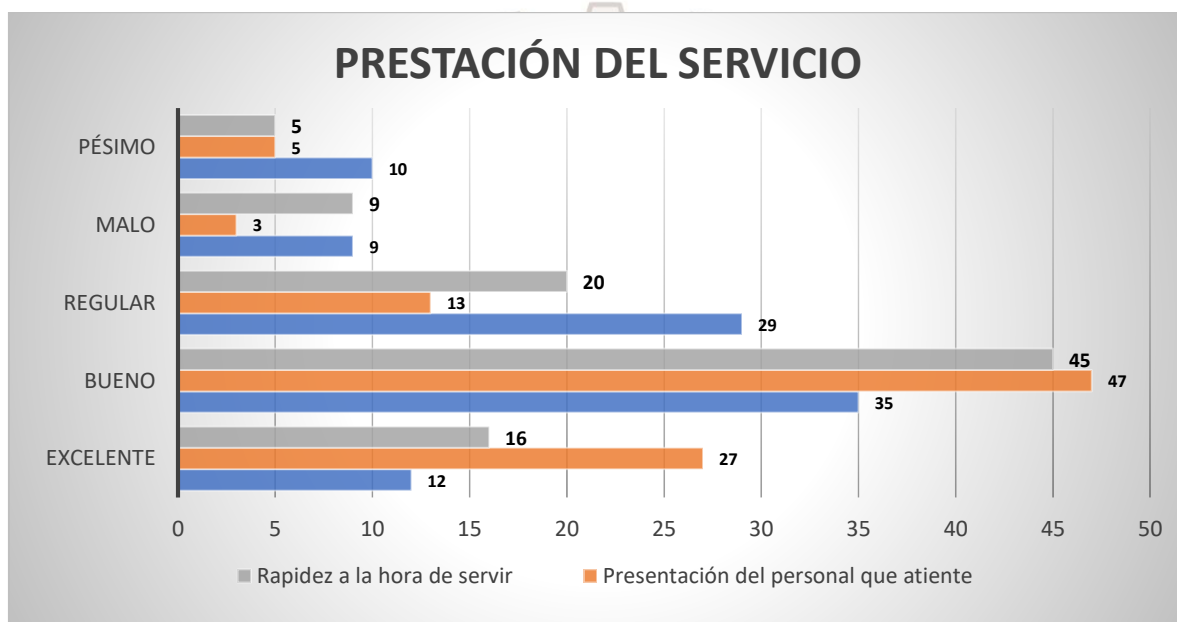


Gráfico 2. Prestación del Servicio



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 95 usuarios encuestados, el 40% considera como “BUENO” la Oferta de platos del menú diario en el Restaurante, la presentación de los alimentos y la cantidad de alimentos servidos acordes al precio. Por otra parte, el 28% considera “REGULAR” la variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería y la Presentación de los alimentos (Empaque seguro e higiénico, Conservación).

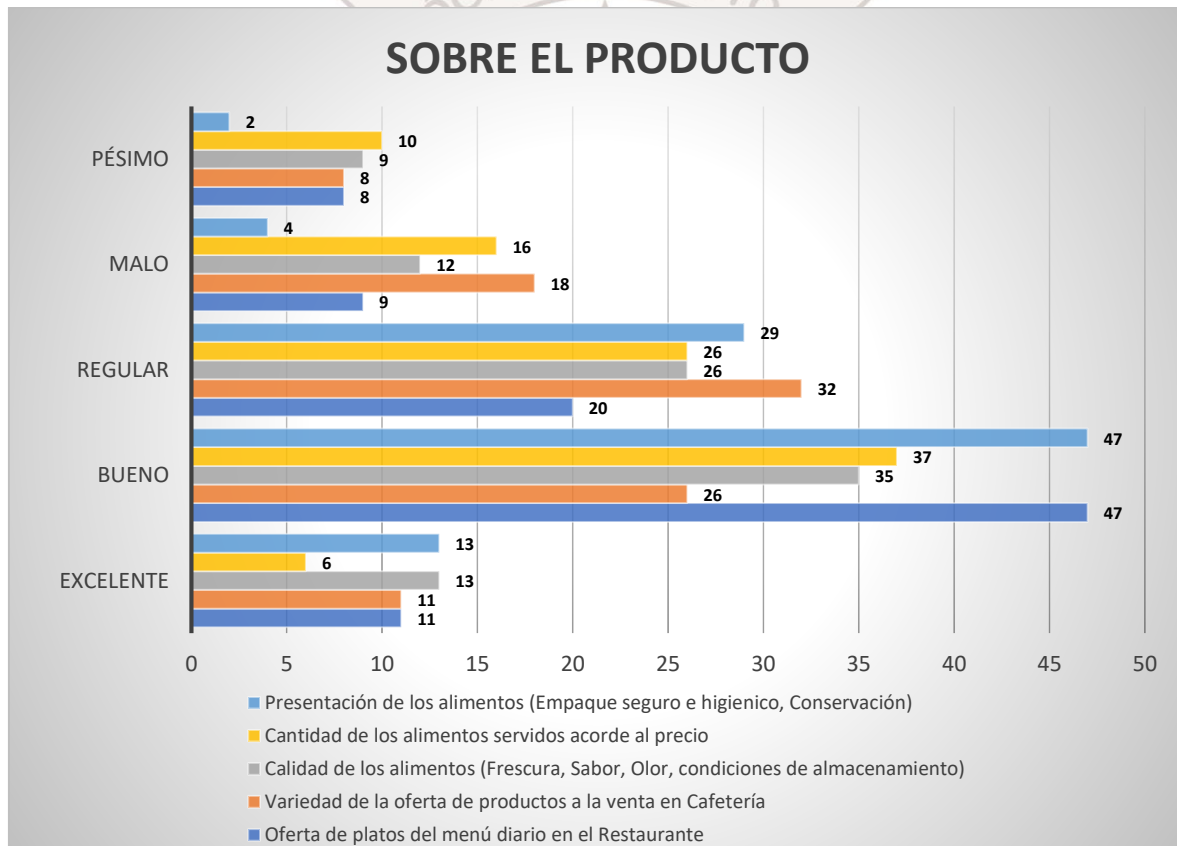


Gráfico 3. evaluación sobre el producto



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 54% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 20% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “EXCELENTE”.

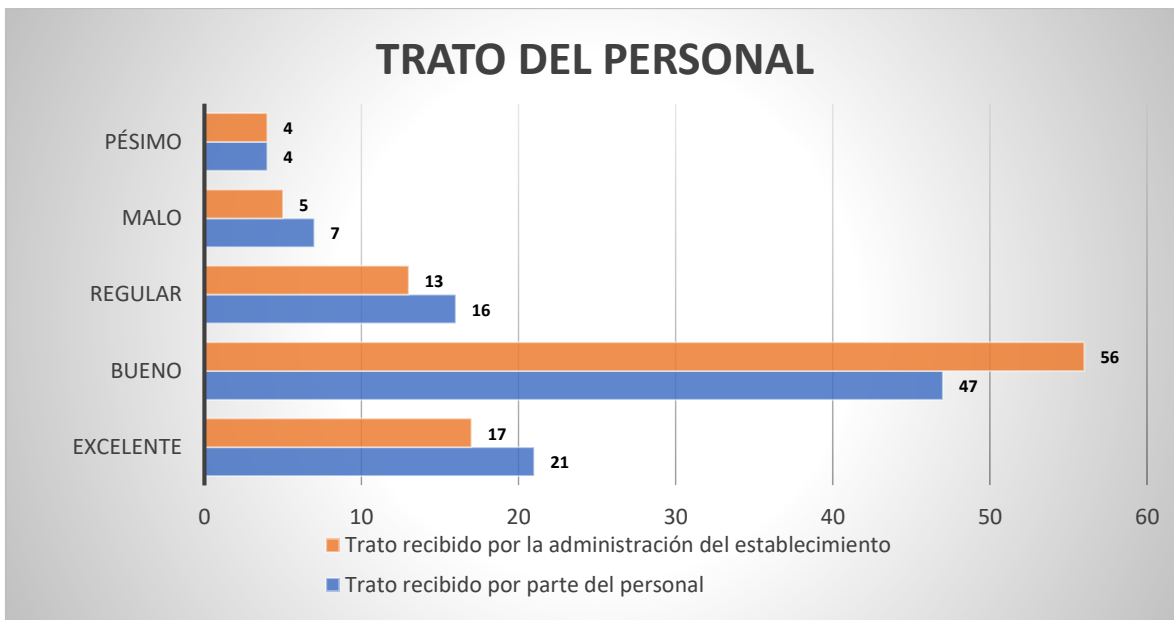


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal



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, Vitriñas, 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 28% de usuarios encuestados que considera “REGULAR” especialmente Higiene general del establecimiento (Pisos, Paredes, cocinas, Vitriñas, Neveras).

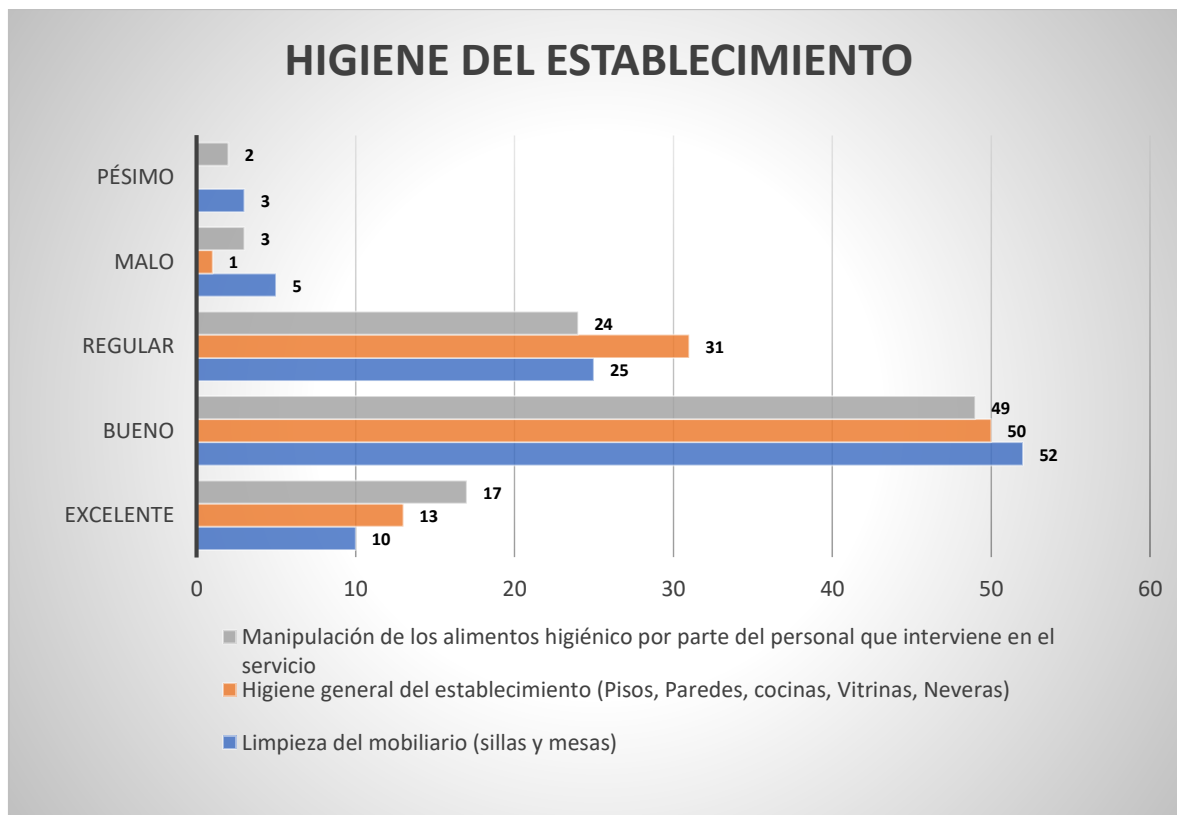


Gráfico 5. evaluación sobre la higiene del establecimiento



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 “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 mismo porcentaje 34% de usuarios encuestados opinan que la calificación es “REGULAR” especialmente en la Visibilidad de la lista de precios y la Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos).

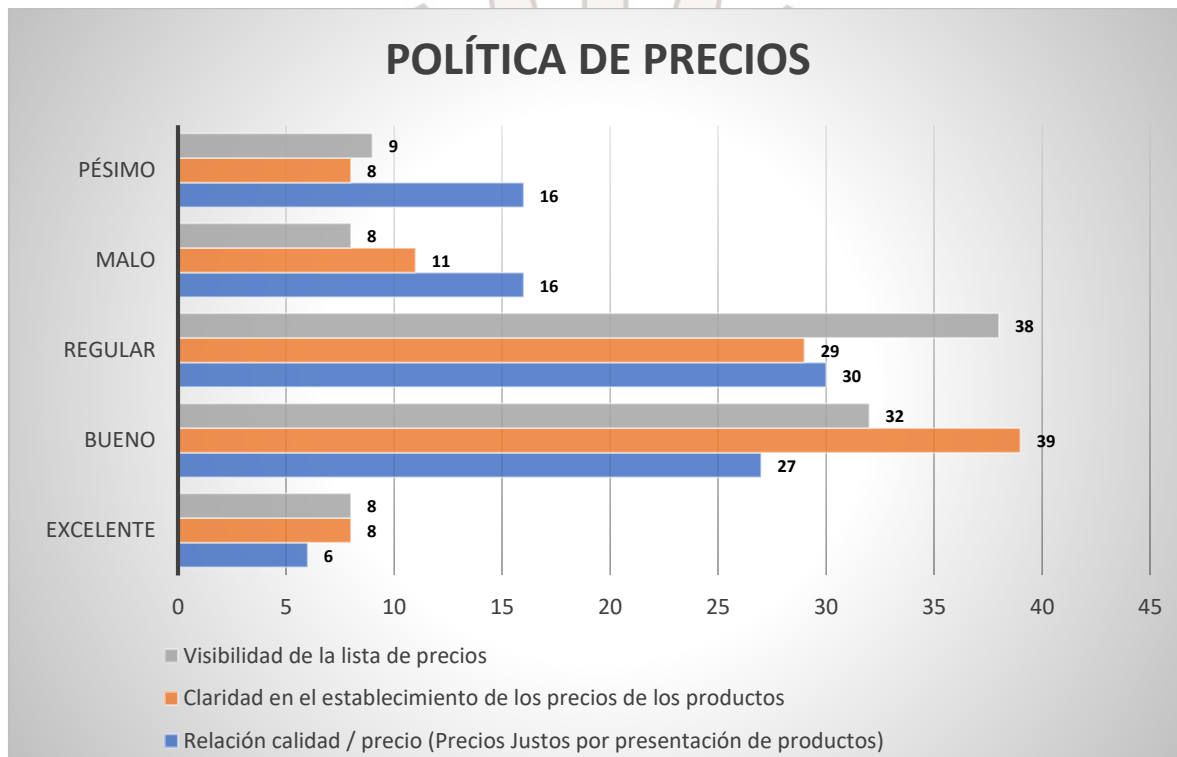


Gráfico 6. evaluación sobre la Política de Precios



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; 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
Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante	21
Precio	20
Todos los anteriores	15
Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)	14
Espacios e infraestructuras	9
Ninguno de los anteriores	7
Servicio / trato personal	7
En la cafetería, calidad y sabor de los alimentos. Además de más opciones saludables. No tanto frito y comida chatarra.	1
Precios más competitivos, en la variedad de los productos tengan diferentes tipos	1

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. **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, los usuarios siguen sugiriendo que es necesario tener en cuenta los productos como frutas y cosas saludables para aquellos que no consumen comidas rápidas. (Ej. Frutas, verduras, jugos naturales, etc.).
2. **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.
3. **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.

4. **Espacios e infraestructuras:** Mejorar las adecuaciones y la limpieza general del lugar, 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.

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 se siguen manteniendo en la evaluación del servicio de cafetería durante el año 2018, estos 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 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.

El mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” tiene relación con la Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería y la Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio.

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 17% con este criterio, siendo el mayor aspecto valorado bajo este criterio; la Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos).

La Presentación del personal que atiente es el único aspecto evaluado sobresaliente que los usuarios consideraron “EXCELENTE” en un 28%, 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 veces las mesas no son suficientes y más cuando hay servicio de cena.*
- *Disponer de más tarros con ají o salsas.*
- *El restaurante muy bueno, los precios de la cafetería malos en comparación a otras instituciones, son caros.*
- *EL SERVICIO DE GRECA ES MUY REGULAR, POR EJEMPLO, EL CAFE EXPRES EN MUY MALO.*
- *Hora pico demasiado lleno.*
- *La administradora contesta de manera grosera.*
- *Los alimentos, las filas, los precios son pésimos.*
- *Los precios en algunos productos son elevados.*
- *me parece mala la atención, para ser miembro de la institución.*
- *mejorar las porciones de los alimentos referente a los precios.*
- *Ojalá y se tenga en cuenta la encuesta porque siempre se hace y sigue todo igual.*
- *Que los productos vendidos sean consistentes ya que las empanadas de carne no tienen carne y las de pollo no tienen nada de pollo es un robo.*
- *Que se vendan frutas más frutas, manzanas, bananos, peras. Opciones que sean económicas y no estoy hablando de ensaladas de frutas a las que le agregan dulce. Sino vender la fruta como tal. Ojalá y lo tomen en cuenta.*
- *Todo ok*

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