



## 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

<b>Título de la encuesta</b>	ENCUESTA SERVICIO RESTAURANTE Y CAFETERÍA ETITC
<b>Unidad de muestreo</b>	Estudiantes IBTI, Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Administrativos, Docentes.
<b>Técnica de recolección</b>	Formulario Digitalizado enviado por Correo Electrónico institucional a administrativos, docentes y estudiantes PES y Gnosoft enviado a padres de familia y estudiantes IBTI
<b>Fecha de recolección de la información</b>	Inicio: 26 de octubre de 2017 Finalización: 27 de octubre de 2017
<b>Tamaño de la muestra</b>	273 usuarios
<b>Fecha de procesamiento de datos</b>	Inicio: 30 de octubre de 2017 Finalización: 09 de noviembre de 2017
<b>Dependencia Solicitante del estudio</b>	Rectoría
<b>Director responsable del proceso</b>	Vicerrectoría Académica
<b>Responsable directo del proceso</b>	Bienestar Universitario – Trabajo Social
<b>Fecha Final de entrega</b>	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.

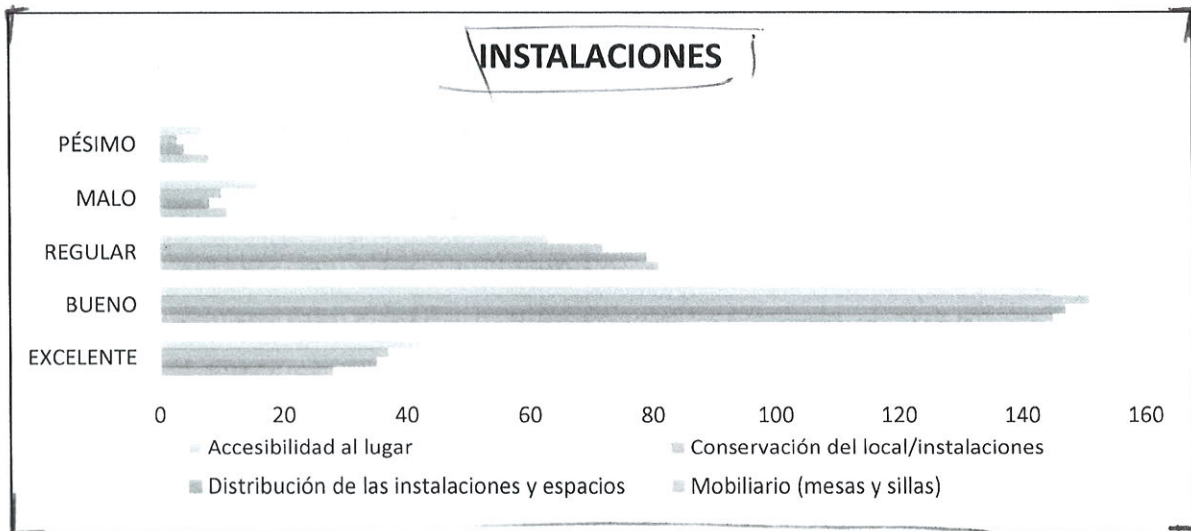


Gráfico 1. Evaluación instalaciones

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