



## INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURANTE DE LA ETITC SEPT -OCT 2019

**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 agosto, septiembre y octubre de 2019.

### 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: 25 de septiembre al 07 de octubre de 2019, respondida por 328 usuarios del servicio, evaluado 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 – SEPT - OCT 2019
<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 e IBTI
<b>Fecha de recolección de la información</b>	Inicio: 25 de septiembre de 2019 Finalización: 07 de octubre de 2019
<b>Tamaño de la muestra</b>	328 usuarios
<b>Fecha de procesamiento de datos</b>	Inicio: 08 de octubre de 2019 Finalización: 15 octubre de 2019
<b>Dependencia Solicitante del estudio</b>	Rectoría
<b>Director responsable del proceso</b>	Coordinación Bienestar Universitario
<b>Responsable directo del proceso</b>	Trabajo Social - Bienestar Universitario
<b>Fecha Final de entrega</b>	16 octubre de 2019

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

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

### TIPO DE USUARIO

La mayor participación presentada en la encuesta de evaluación del servicio de Cafetería y Restaurante se obtuvo de los estudiantes de Bachillerato, seguido de los Padres de Familia. Se evidencia una baja participación en la evaluación del servicio por parte de los Estudiantes de Educación Superior, el personal Administrativo y Docentes.

Tipo de Usuario	Cantidad
Administrativo	23
Docente	14
<b>Estudiante Bachillerato</b>	<b>211</b>
Estudiante Educación Superior	27
Padre de Familia	53
<b>Total general</b>	<b>328</b>

Tabla 2. Tipo de usuario

### PERCEPCIÓN USO DEL SERVICIO

Para conocer si los participantes encuestados son usuarios del servicio de Cafetería y Restaurante se planteó la siguiente pregunta: “¿Utiliza el servicio de Cafetería?” y los resultados arrojados fueron los siguientes:

Usuario del Servicio	Cantidad
No	33
<b>Sí</b>	<b>295</b>
<b>Total general</b>	<b>328</b>

Tabla 3. Percepción Uso del Servicio

De acuerdo a la anterior tabla, se observa una percepción de uso del servicio de Cafetería y Restaurante correspondiente al 90% que es alta con relación a la cantidad de usuarios encuestados, sin embargo, se realizó la consulta de las principales causas por las que los usuarios no hacen uso del servicio y estas fueron las razones:

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



Causas	Cantidad
Mala manipulación de alimentos	4
<b>Precios Excesivos</b>	<b>31</b>
Mala atención al cliente	2
Mala calidad de los alimentos	4
Poca variedad en la oferta de productos	8
<b>Todas las Anteriores</b>	<b>20</b>
Otra	6
<b>Total general</b>	<b>75</b>

Tabla 4. Causas No Uso del Servicio

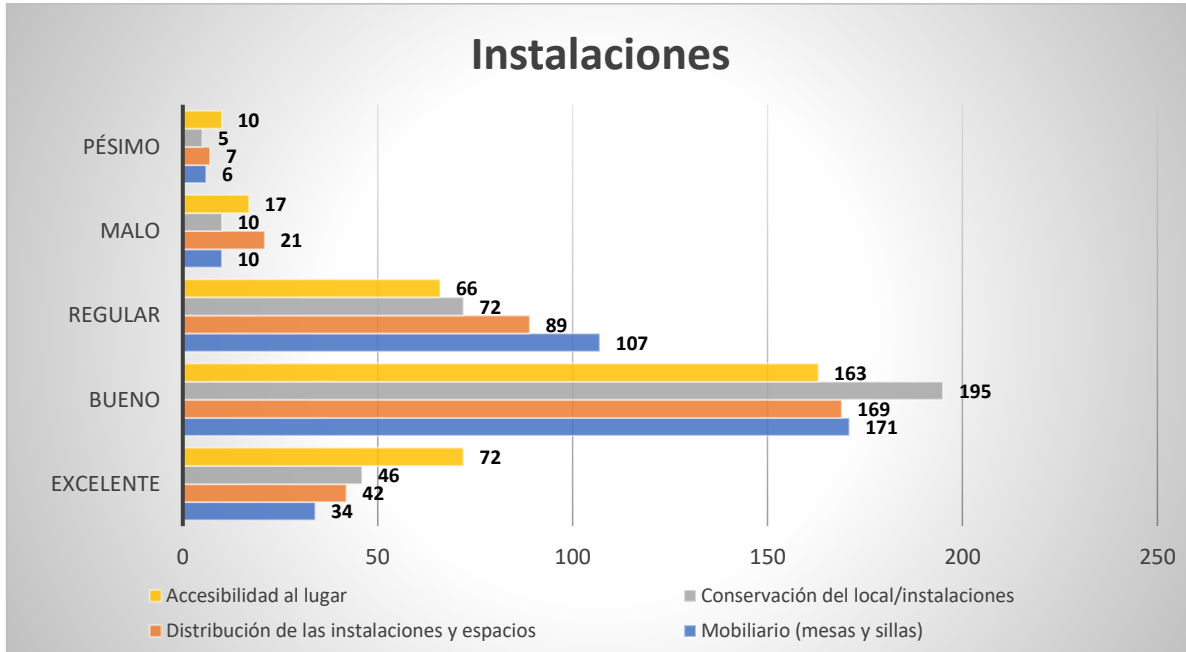
Teniendo en cuenta lo anterior, la mayor parte de usuarios encuestados no hacen uso de este servicio porque consideran que los precios son excesivos, seguido de los usuarios que consideran que no hacen uso del servicio por todas las razones descritas (mala manipulación de alimentos, mala atención al cliente, mala calidad de los alimentos, poca variedad en la oferta de productos y precios excesivos).

### ***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 328 usuarios encuestados, el 54% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en todos los aspectos relacionados con las Instalaciones, la percepción desfavorable que se tiene sobre la conservación del local es baja con un porcentaje del 23% bajo el criterio de calificación “REGULAR” puntualmente en el Mobiliario (mesas y sillas).

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



*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 40% de usuarios encuestados opina que la prestación del servicio es “BUENA” en todos los aspectos consultados. Por otra parte, es de resaltar, que el 22% de usuarios encuestados considera “EXCELENTE” este aspecto, principalmente en la presentación del personal que atiende y el 21% considera “REGULAR” la prestación del servicio principalmente en los Tiempos de espera para pedir y la Rapidez a la hora de servir.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---

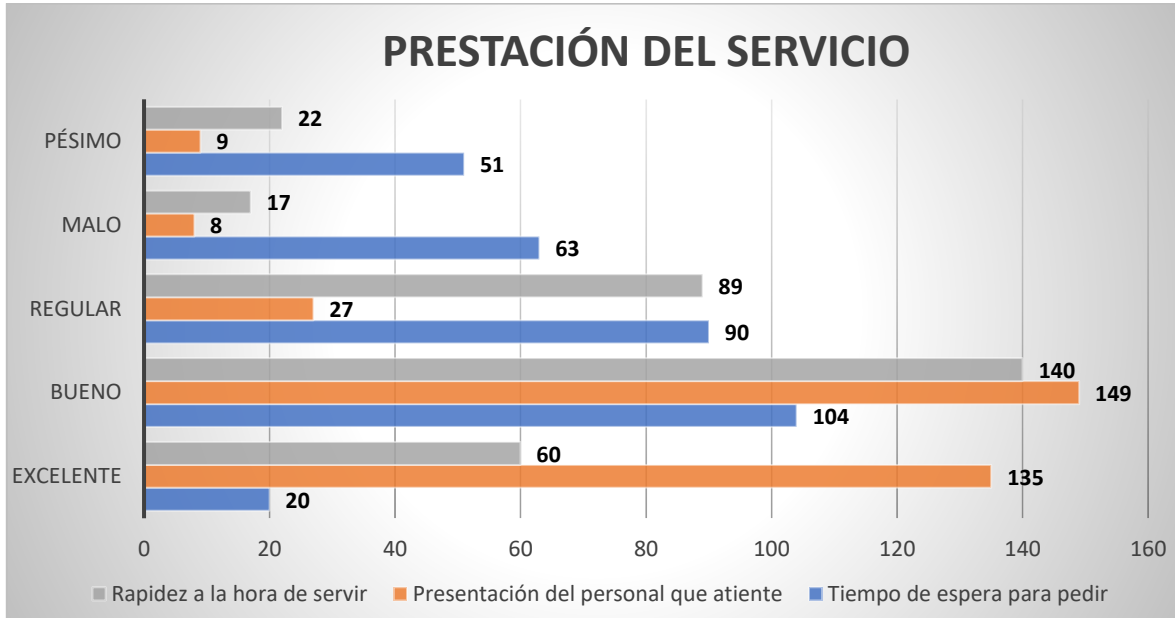


Gráfico 2. Prestación del Servicio

### ***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 328 usuarios encuestados, el 49% considera como “BUENO” todos los aspectos calificados. Por otra parte, el 23% considera “REGULAR” la Cantidad de los alimentos servidos acorde al precio y la Oferta de platos del menú diario en el Restaurante.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---

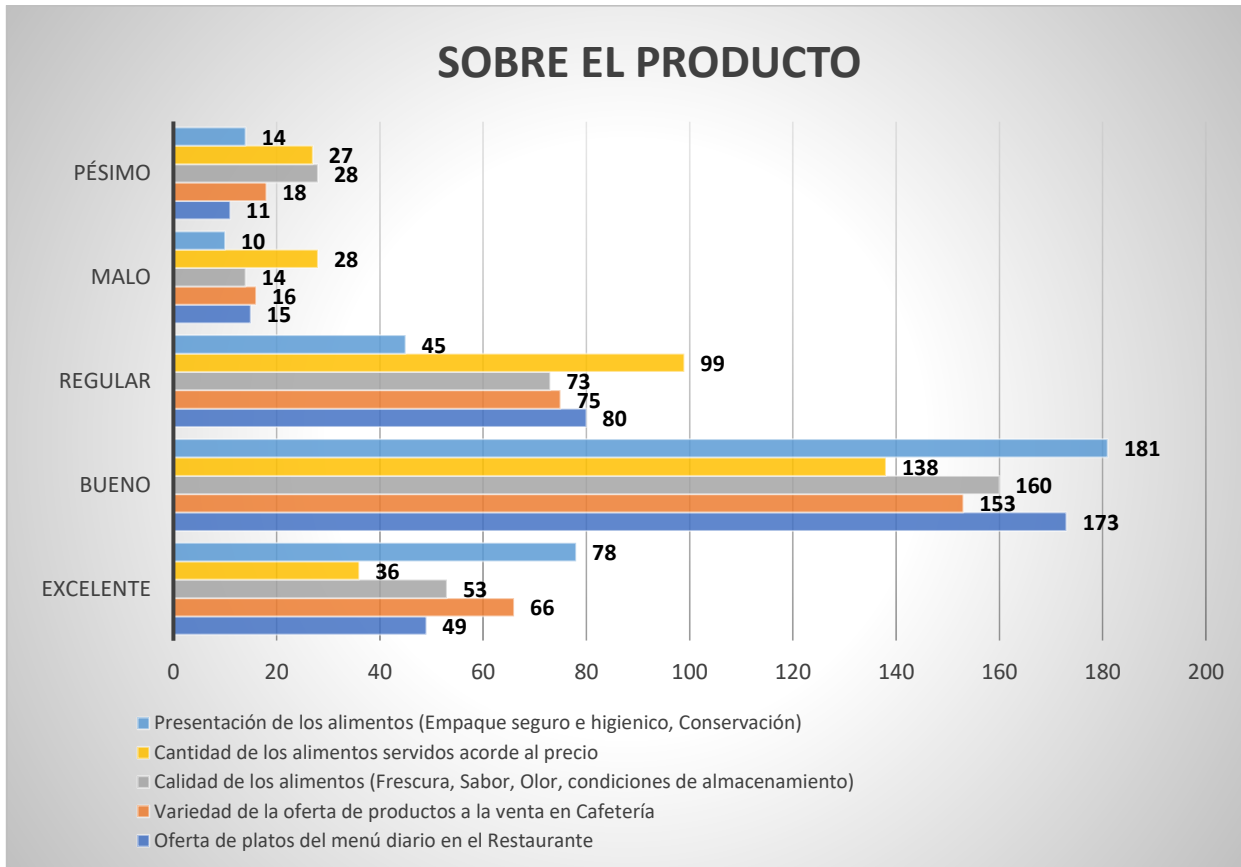


Gráfico 3. Evaluación Sobre el Producto

### **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 48% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 35% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “EXCELENTE”.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---

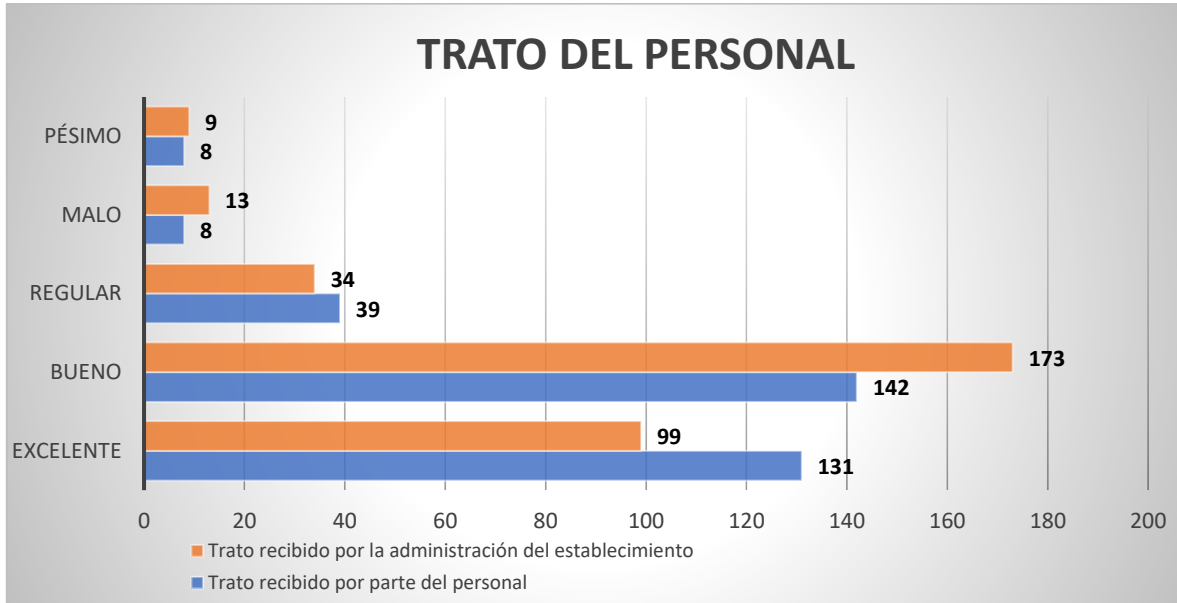


Gráfico 4. Evaluación Sobre el Trato del Personal

#### ***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 “BUENO”, seguido de un 20% de usuarios encuestados que considera “REGULAR” especialmente Limpieza del Mobiliario (sillas y mesas). Finalmente se evidencia que el 23% de usuarios encuestados considera “EXCELENTE” la Manipulación de los alimentos higiénico por parte del personal que interviene en el servicio.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---

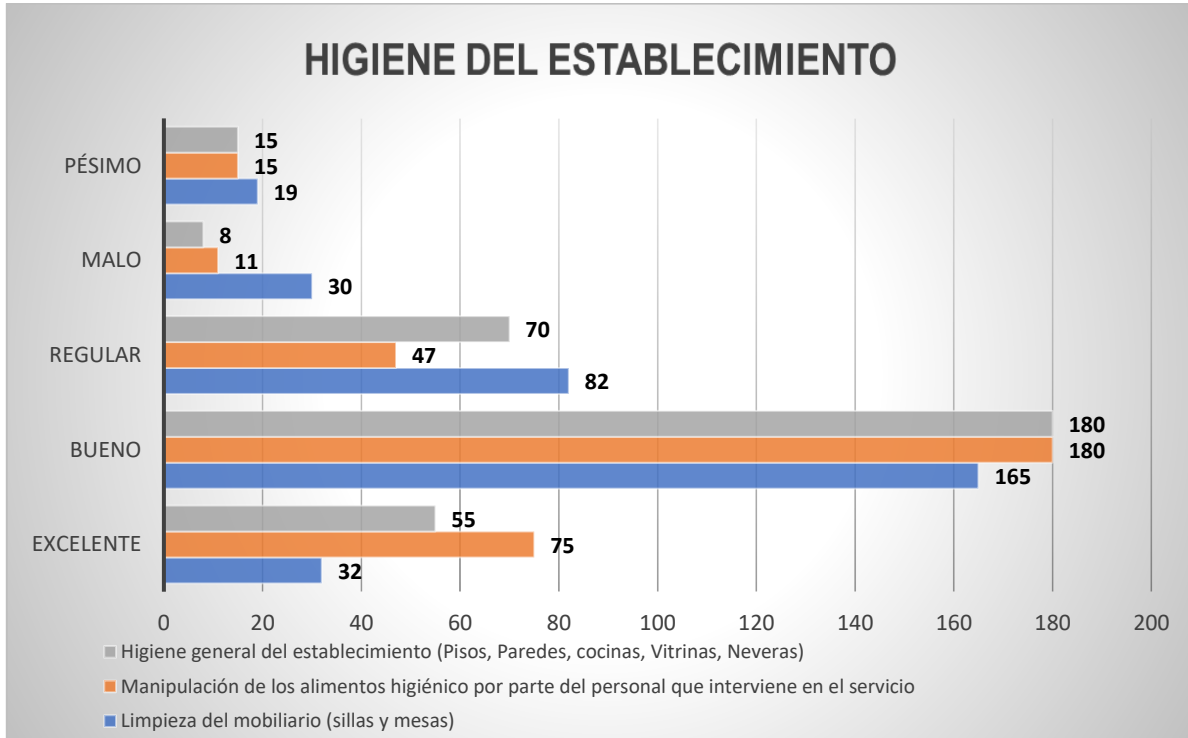


Gráfico 5. Evaluación sobre la Higiene del Establecimiento

### ***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 45% 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; el 28% considera “REGULAR” la Relación calidad / precio (Precios Justos por presentación de productos) y la Visibilidad de la lista de precios.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



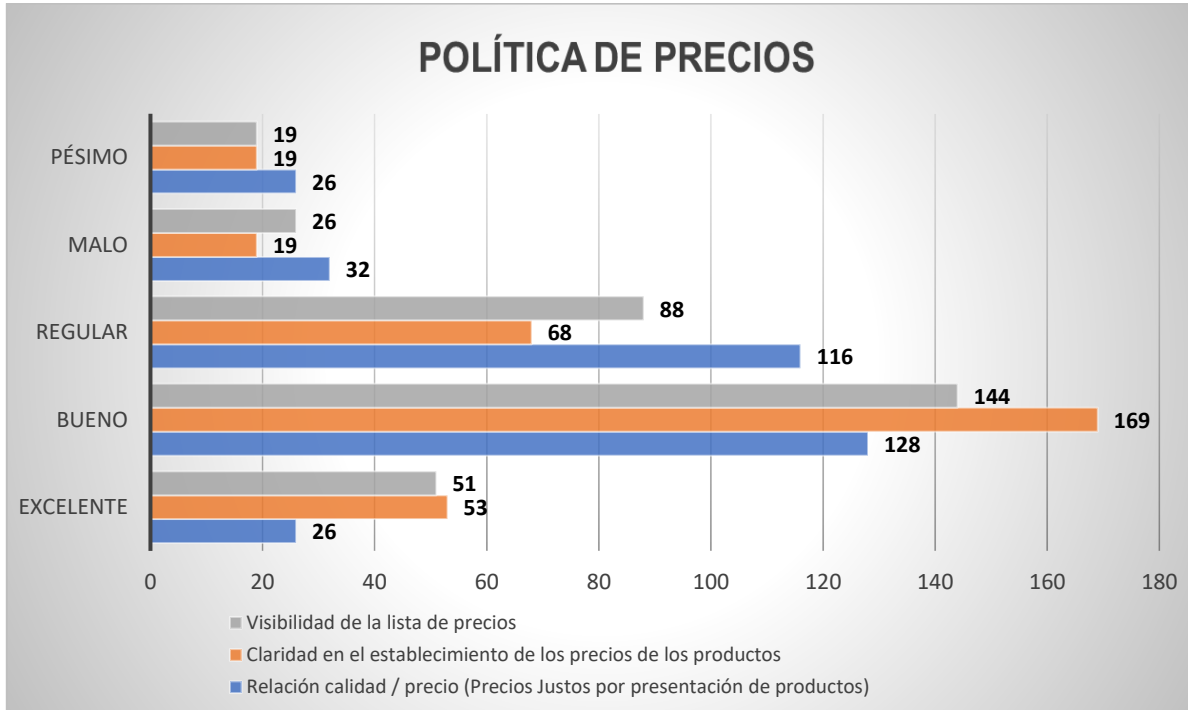


Gráfico 6. Evaluación sobre la Política de Precios



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



## 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
<b>Precio</b>	<b>99</b>
Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación)	49
Todos los anteriores	43
Ninguno de los anteriores	38
Espacios e infraestructuras	33
Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería / Restaurante	25
Higiene	16
Servicio / trato personal	7
Otros	18

Tabla 5. 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. **Precios Justos por presentación de productos:** Es una constante en la evaluación del servicio, para los usuarios es necesario que el servicio de Cafetería y Restaurante mejore en el establecimiento de los precios de los productos, ofreciendo a los usuarios precios accesibles y justos que puedan competir con los productos que se ofrecen en los establecimientos que se ubican fuera de la Institución, ya que los

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



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. Adicional a esto, los usuarios encuestados sugieren que sea más visible la lista de precios de los productos que se ofrecen.

2. **Calidad de la comida (Frescura, Sabor, Olor, Empaque, Presentación):** Los usuarios sugieren que los alimentos que son comidas rápidas sean preparados frescos y no recalentados y verificar fechas de vencimiento para evitar intoxicaciones con los productos que se ofrecen.
3. **Espacios e infraestructuras:** Son reiteradas las sugerencias que los usuarios realizan con relación al estado de deterioro del mobiliario y la falta de higiene de las mesas y sillas del lugar, en horas pico sugieren estar atentos con la limpieza y el orden del lugar. Adicional a esto, los usuarios manifiestan que la presencia de animales (gatos) encima de las mesas, hacen que el servicio sea de riesgo para la salud de los que consumen los alimentos de la Cafetería representando una amenaza en la calidad del servicio que se presta.
4. **Variedad de la oferta de productos a la venta en Cafetería:** Los usuarios reconocen que actualmente existe mayor variedad de productos a la venta, sin embargo, opinan que es necesario incluir alternativas más saludables, incluyendo menús para personas vegetarianas o veganos y otros en los que ofrecen reducir grasas, harinas y azucares.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



## CONCLUSIONES GENERALES

La percepción de satisfacción de los usuarios que participaron en la encuesta para evaluar el servicio de cafetería y restaurante de la ETITC es positiva, considerando que la calificación del servicio prestado en un alto porcentaje es “BUENO”, a su vez presenta aspectos por mejorar bajo el criterio “REGULAR” y finalmente resalta aspectos considerados como “EXCELENTES”.

En la generalidad, la mayor parte de usuarios encuestados opina que el servicio es “BUENO”, especialmente en los criterios evaluados sobre Instalaciones, Higiene del Establecimiento, los productos y Trato del personal, cuyos porcentajes de calificación están por encima del 48% de satisfacción.

En cuanto a la política de precios, los usuarios consideran “REGULAR” el Mobiliario (mesas y sillas) que se encuentran en deterioro y algunas veces sucias y la relación que existe entre calidad vs precio ya que no consideran justos los precios establecidos por la presentación a la venta.

El Trato recibido por parte del personal y la Presentación del personal que atiente son de los aspectos mejor evaluados por los usuarios, que consideran “EXCELENTE” en un 40% y 41% respectivamente, el restante de aspectos evaluados estuvo por debajo de esta calificación.

El mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” tiene relación con los tiempos de espera para pedir (19%), ya que éstos consideran que en horas pico las filas son muy largas y con falta de orden.

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 16% con este criterio. Los usuarios identifican que los tiempos de espera para pedir son los que menor aceptación tienen dentro del servicio.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



## 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:

- Atender con más agilidad, a veces se va medio descanso en la fila para comprar.
- Bajar los precios ya que los productos con calidad baja tienen precio muy alto buena atención.
- Buena cafetería, aunque a veces la gente evade la fila y la atención es de más espera, me gustaría que estuviesen más pendientes.
- Buscar mejorar el ambiente de restaurante y cafetería.
- Dado que atienden a estudiantes, los precios deberían ser más bajos.
- Debería haber variedad para personas vegetarianas o veganos, ponerle más carisma rapidez al servicio, tener en cuenta que los estudiantes no tenemos suficiente tiempo para consumos de los alimentos.
- Deberían presentarnos alternativas más saludables, aparte de eso me parece importante que implementen comida vegana o vegetariana puesto que somos varios los consumidores que pertenecemos a este tipo de estilo de vida.
- El desayuno es rico, variado, pero las filas son terribles para el resto de productos, se cuelean, los grandes pasan por encima de los más pequeños, falta agilidad para atender, los productos a veces no son frescos, en esta época llegando vacaciones no había variedad de productos en la cafetería.
- El tiempo de espera es extendido y el inmobiliario es pésimo, además de esto la higiene y la manipulación de los alimentos es inapropiada, yo fui víctima de una intoxicación estomacal con la cual duré tres días en incapacidad gracias a uno de sus alimentos. Recomiendo que cambien de empresa ya que el servicio no ha sido bueno en ningún sentido de la palabra, sin escatimar los precios elevados que no cubren las expectativas del producto.
- El trato y la atención en el restaurante debe mejorar en el momento del desayuno y el almuerzo.
- En este espacio no se presentan muchas dificultades, sin embargo, en las ocasiones que compro en la cafetería me he dado cuenta que los costos son muy altos para el producto a comercializar.
- En general el personal de la cafetería es amable, pero debe haber mayor oferta de productos saludables y en los que ofrecen reducir grasas, harinas y azúcares.
- En socialización de notas, cuenten con más personal.
- En varias ocasiones que he tenido la oportunidad de consumir alimentos ahí me di cuenta de la mala manipulación de alimentos, la no utilización de guantes de manipulación y la preparación de comidas rápidas con antelación a los pedidos

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



cuando eso debe ser al instante por el manejo del frio de las carnes y quesos además que los ajiceros, mesas y sillas están en deterioro y desaseo y los platos mal lavados me han salido mugres y pelos.

- Es importante bajar los precios teniendo en cuenta que la mayoría de los estudiantes son de bajos recursos económicos, comparando precios están muy altos en el colegio. Así mismo es importante estar más atentos en las fechas de vencimiento de los alimentos.
- Es muy cara la comida en la cafetería.
- Espero que esto sirva para mejorar la calidad de la cafetería, felicitaciones por servicio prestado.
- Sillas y mesas en mal estado.
- Hacer más filas porque a los cursos menores se nos cuelan.
- Hay cosas muy caras (la mayoría)
- Esto es re malo, la higiene es re mala yo con amigos fui después del descanso a la cafetería y nos dimos cuenta de lo asqueroso que estaba.
- Limpiar Los Hornos Microondas.
- Limpiar mejor las mesas y arreglar paredes.
- Los alimentos suministrados deben ser balanceados y en la mayoría de las veces carecen de verduras o ensaladas.
- Los gatos lamben los platos y mesas, las empanadas no son frescas saben a pasado.
- Los precios en algunas comidas son muy elevados, por ejemplo, la pizza de carnes vale \$3.500 y las otras \$2.000 no entiendo porque, pero son muy ricas.
- Los precios son exagerados teniendo en cuenta la condición económica de los estudiantes de la institución en bachillerato.
- Los productos no son muy buenos y tienen un alto costo, y aparte deben mejorar el servicio ya que se genera largas filas.
- Mantener limpias las sillas.
- Más ventilación, se encierra el olor a comida de ambos restaurantes y a veces no es tan sano.
- Mayor eficiencia en la atención, para evitar largas filas.
- Me parece que el precio está bien, el personal es muy amable, los alimentos son muy ricos e higiénicos, pero pueden mejorar la limpieza de las mesas siempre están sucias y no es tan agradable sentarse a comer de esta manera.
- Me parece que en cuanto a la cafetería todo está muy bien, aunque quisiera que hubiera más visibilidad de los precios y un poco más de rapidez en la fila, pero lo demás está excelente.
- Mejorar dos cosas: Higiene en la manipulación de los alimentos / Presencia de animales en las instalaciones.
- Mejorar la distribución de las mesas.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---



- Mejorar los espacios y haber más personal a la hora de atender a los estudiantes y maestros porque las filas son muy largas y demoradas a la hora de pedir nuestros alimentos.
- Mi hijo en dos oportunidades le ha dado alergia e intoxicación los alimentos de restaurante.
- Mi sugerencia es que haya comida más fresca
- No dejar dañar o rayar las mesas.
- No he visto un buzón de sugerencias en sitio, para medir la satisfacción de los usuarios al momento.
- Orden en las filas a la hora de pagar.
- Pésimo el trato al cliente, ya que algunas de las chicas que trabajan en la cafetería son irrespetuosas y es muy molesto e incómodo el trato que se lleva con ellas, siento que es una personal de trabajo poco capacitado, obviamente es entendible que haya momentos de presión para ellas en los cuales estén muy ajetreadas, pero eso no tiene que llevar a ser grosera con los estudiantes. Pésimo servicio en especial de las mujeres mayores.
- "Precios de los alimentos para estudiantes de bachillerato, es bastante costoso".
- "Que atiendan a cualquier hora, Algunas veces dicen que no hay servicio".
- Que sean más aseados a la hora de servir.
- El señor que recoge los platos de las mesas manipula dinero en la papelería y luego recoge la losa donde trabaja en el restaurante o en la papelería. el señor da mala imagen a la cafetería."
- Revisar porque siguen subiéndose los gatos a los sitios de comida, en el acuario. Dejan sobras y los gatos se suben sobre las mesas. Es necesario hacer una campaña de sensibilización para que los usuarios recojan los platos. En las noches dejan todas las sobras sobre las mesas y no se recoge. Los alimentos este año son más frescos y ricos y las señoras atienden bien.
- Sería bueno mejorar la comida y sus precios, la verdad sale más rico y más barato comer afuera de la escuela.
- Un poco costoso para que accedan los alumnos a comprar.
- variedad en los productos, mejorar costos y que sean visibles.

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social

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

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

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	----------------------	---	---------------------------	---