



ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



Unidad de Calidad

INFORME ENCUESTA DE CAFETERÍA



1. ENCUESTA Y UNIVERSO

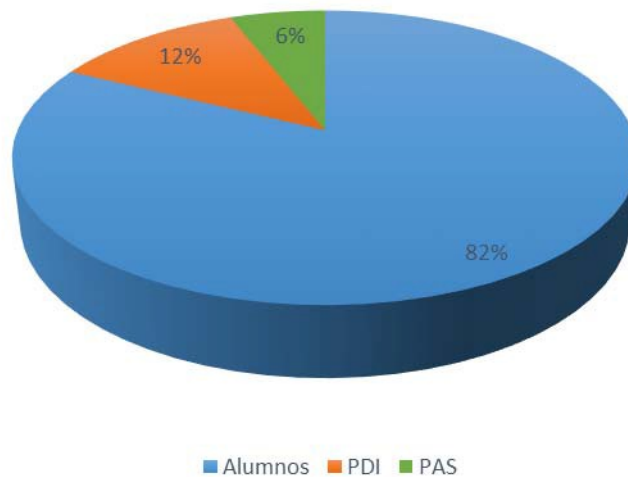
Con motivo de la renovación del contrato del servicio de Cafetería – Restaurante a la empresa Colectividades Ramiro S.L. con el fin de realizar un seguimiento del servicio, se ha constituido un grupo de trabajo a través del cual se ha invitado a los representantes de la empresa adjudicataria para transmitirles las opiniones sobre el servicio que están ofreciendo.

Con la intención de evaluar este servicio, entre los días 12 y 20 de febrero se ha realizado una encuesta para analizar el grado de satisfacción de todos los usuarios. La comunidad universitaria de la ETSIAE ha podido participar en dicha encuesta con su correo electrónico a través del enlace de la página web de la Escuela: http://www.etsiae.upm.es/formularios/encuesta_cafeteria/formulario_encuesta.php.

La encuesta estaba formada por un total de 10 preguntas sobre el servicio de la cafetería y la calidad de sus productos y ofrecía la posibilidad de realizar un comentario al final del formulario.

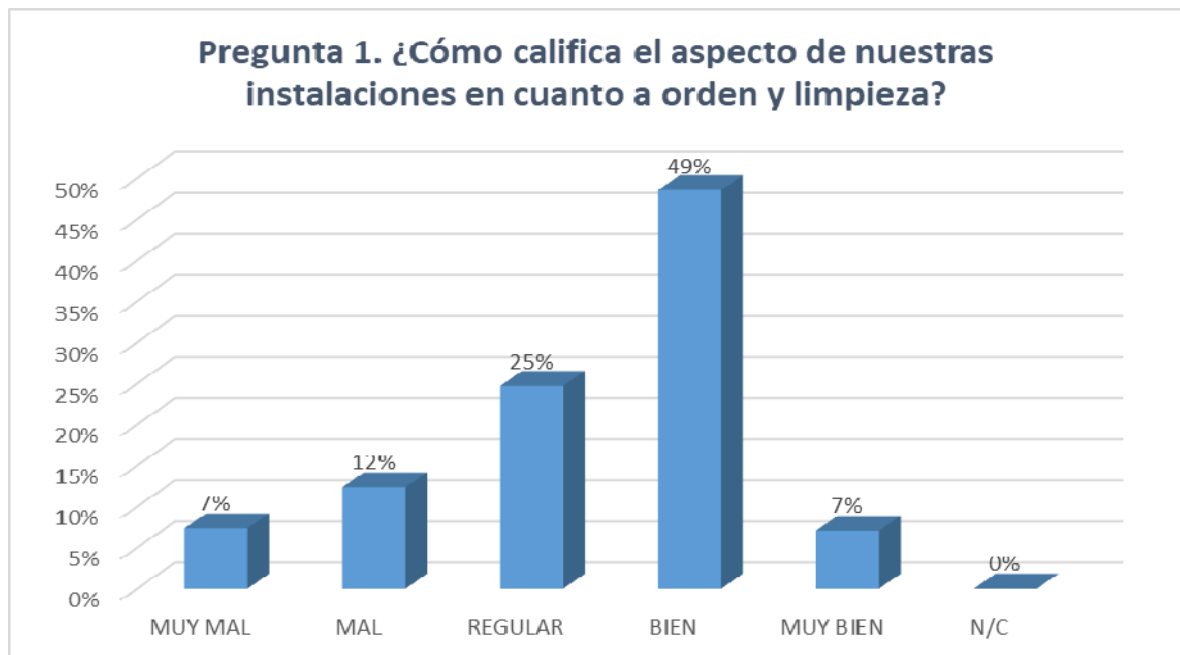
En la encuesta han participado **340 personas**. Del total, 280 han sido alumnos de la ETSIAE, 40 forman parte del PDI y 20 del PAS.

Participación de la Comunidad Universitaria de la ETSIAE en la Encuesta de Cafetería



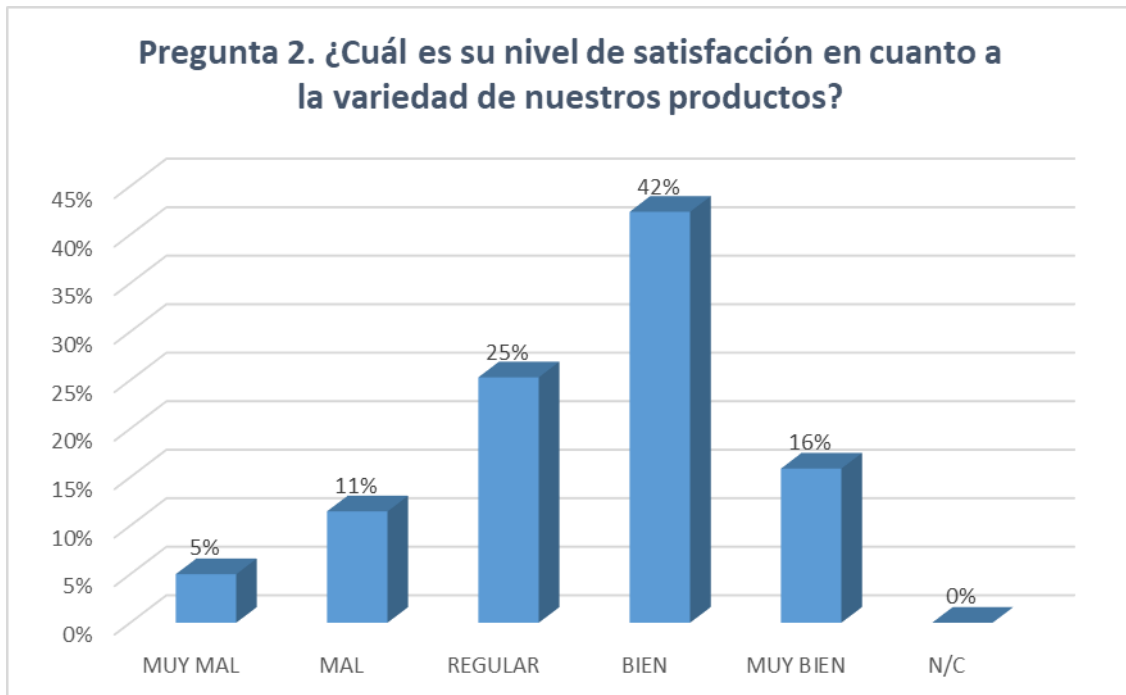
2. GRÁFICOS

A la pregunta “¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?” 24 personas han contestado “Muy bien”; 165, “Bien”; 84, “Regular”; 42, “Mal”; y 25 “Muy mal”.



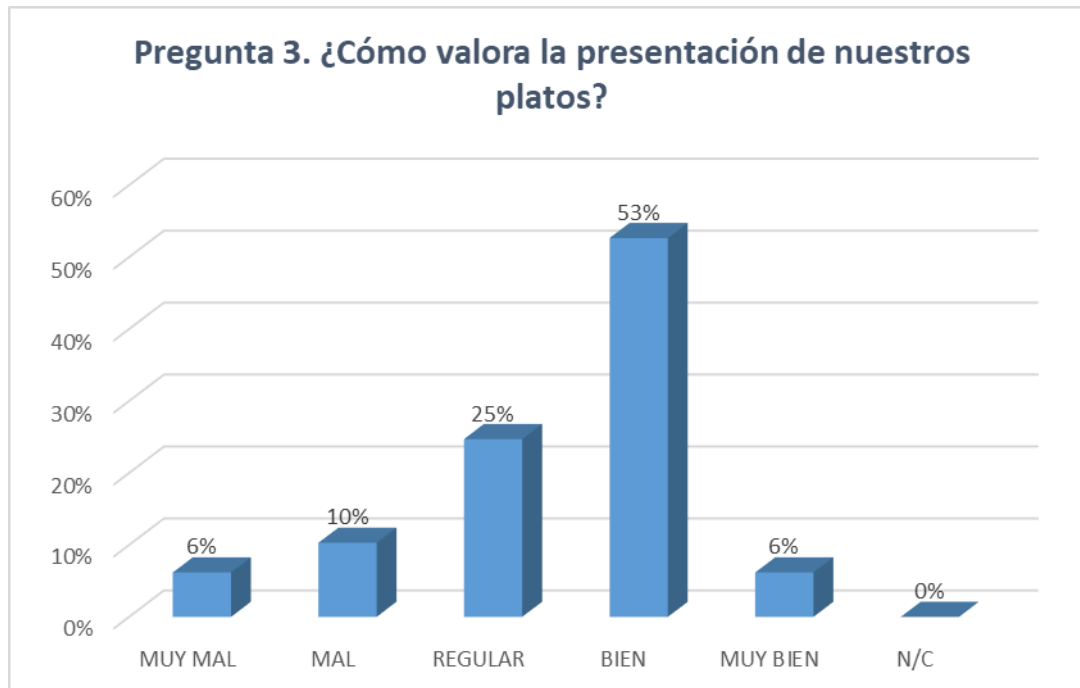
Conclusiones: El mayor número de respuestas a esta pregunta, casi la mitad de los usuarios que han realizado la encuesta (49%), valoran el aspecto de las instalaciones con un “Bien”.

La siguiente pregunta de esta encuesta es “¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?”, 54 usuarios han contestado “Muy bien”; 144, “Bien”; 86, “Regular”; 39, “Mal”; y 17, “Muy mal”.



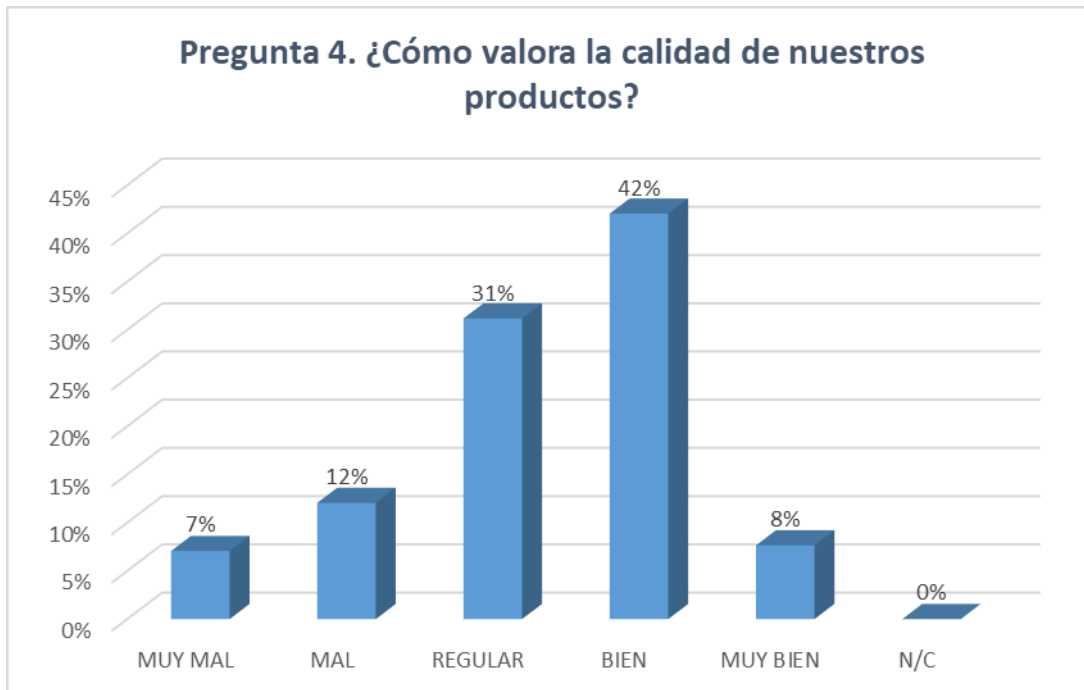
Conclusiones: De nuevo, el mayor número de respuestas a esta pregunta, superando el 40% de los usuarios, es “Bien”. Le sigue la respuesta intermedia de “Regular”. En este caso, la mayor parte de los usuarios se muestran bastante satisfechos: el mayor número de respuestas corresponde a la segunda mayor puntuación.

“¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?” es la tercera pregunta del cuestionario. 21 personas han contestado “Muy bien”; 179, “Bien”, siendo ésta la opción más contestada; 84 personas han contestado “Regular”; 35, “Mal”; y 21, “Muy Mal”.



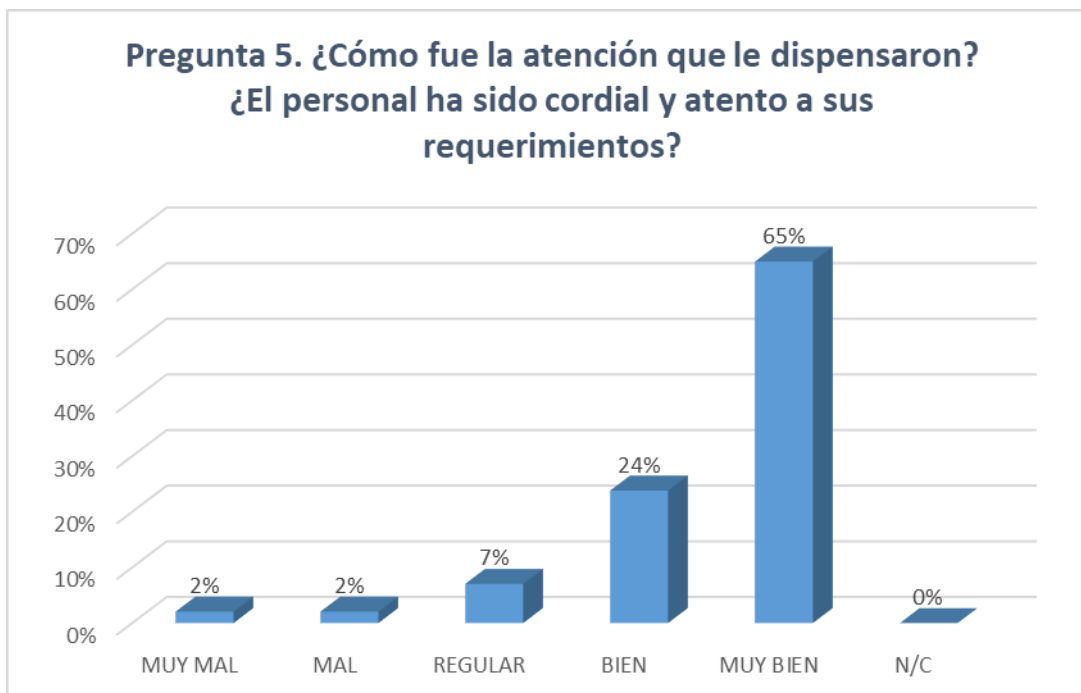
Conclusiones: La presentación de los platos que ofrece el servicio de cafetería es valorado por más de la mitad de los entrevistados con un “Bien”.

A la pregunta de “¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?” 26 han contestado “Muy bien”; 143, “Bien”; 106, “Regular”; 41, “Mal”; y 24, “Muy mal”.



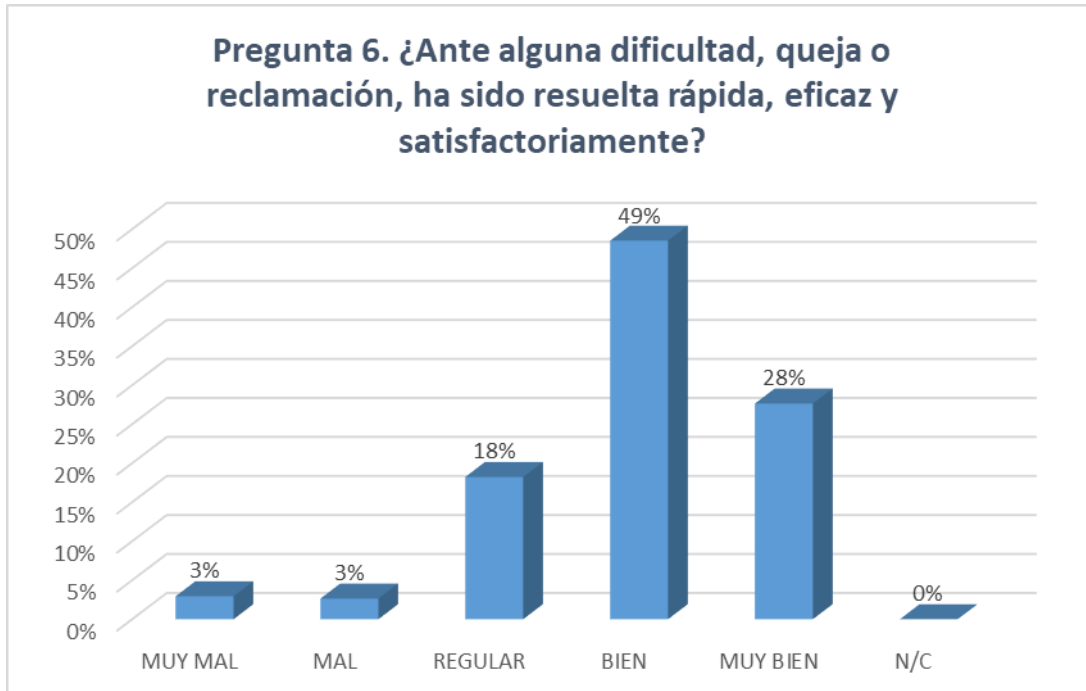
Conclusiones: Sobre la calidad de los productos, de nuevo, la respuesta más ofrecida es “Bien”, aunque le sigue muy de cerca la opción “Regular”.

La atención del personal es lo que más valoran los usuarios. A la pregunta **“¿Cómo fue la atención que le dispensaron? ¿El personal ha sido cordial y atento a sus requerimientos?”**, la respuesta más ofrecida fue “Muy bien” con 221 personas. Además, 81 personas contestaron “Bien”, 24 “Regular”, 7 “Mal” y otras 7 “Muy Mal”.



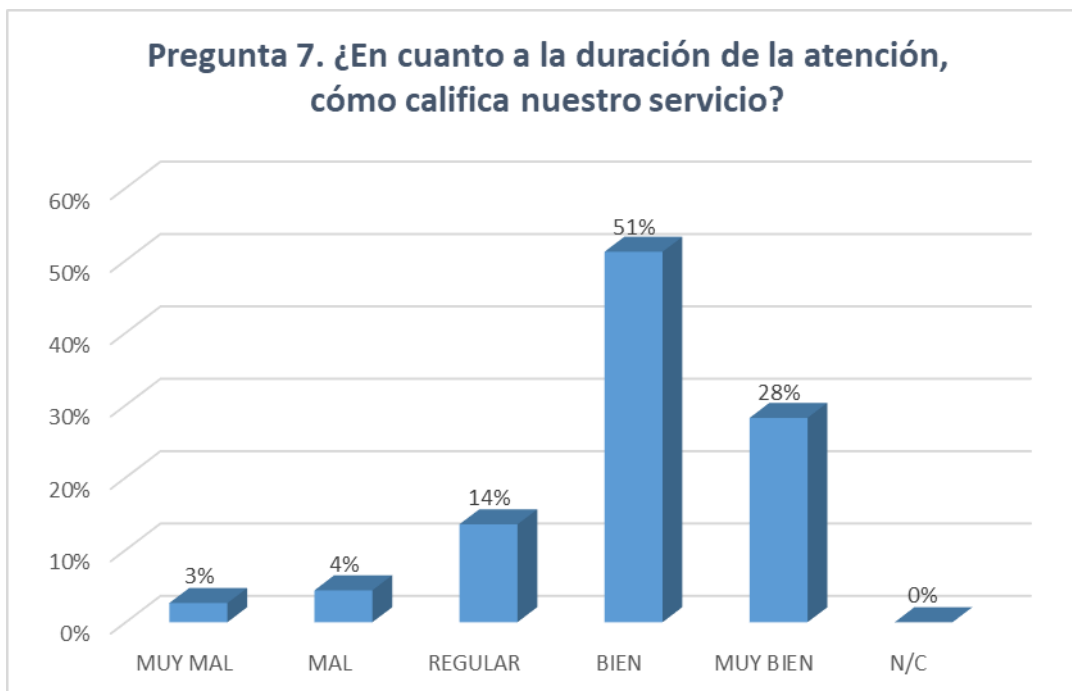
Conclusiones: Ésta es la pregunta con mayor número de respuestas favorables. Es, por tanto, la atención del personal, lo más valorado por los usuarios de la cafetería, un 65% de los encuestados le han dado la mayor puntuación al contestar “Muy bien”. Es también llamativo, el escaso porcentaje de respuestas dadas a las opciones de “Mal” y “Muy mal”.

A la pregunta “¿Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ha sido resuelta rápida, eficaz y satisfactoriamente?” 94 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bien”, 165, “Bien”; 62, “Regular”, 9 “Mal”; y 10 “Muy Mal”.



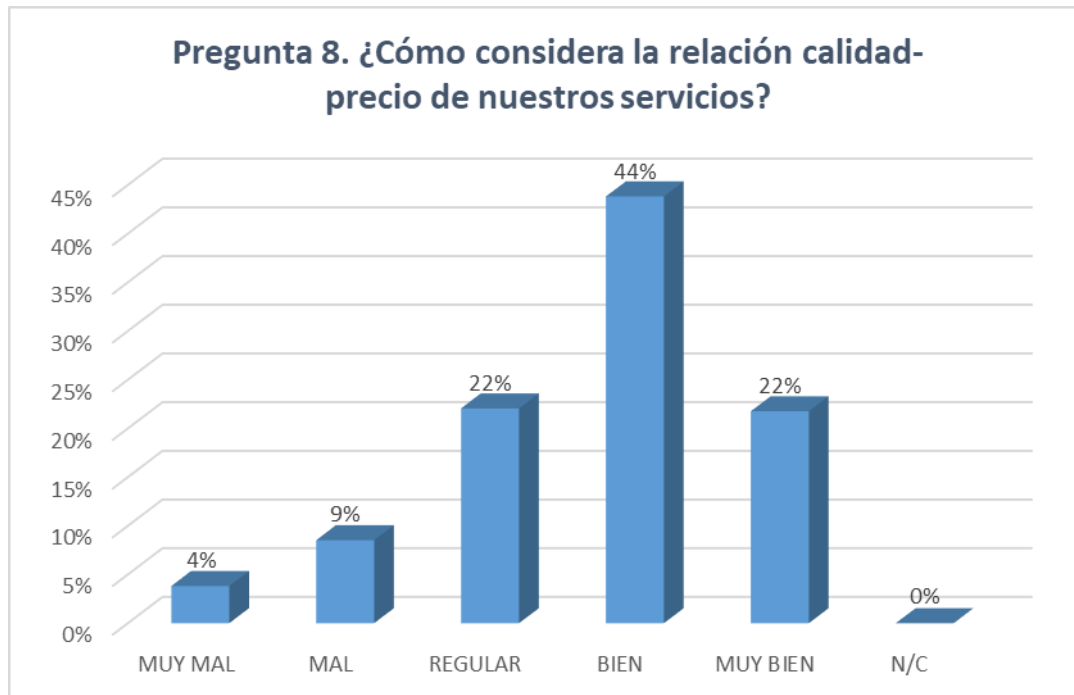
Conclusiones: Una vez más, el mayor número de respuestas se encuentra en la opción “Bien”, en este caso ante la pregunta sobre la rapidez de respuesta ante una queja o reclamación.

A la pregunta “¿En cuanto a la duración de la atención, cómo califica nuestro servicio?”, la respuesta más ofrecida es “Bien”, con un total de 174 respuestas y “Muy Bien”, con 96. Además, 46 personas han contestado “Regular”; 15, “Mal” y 9, “Muy Mal”.



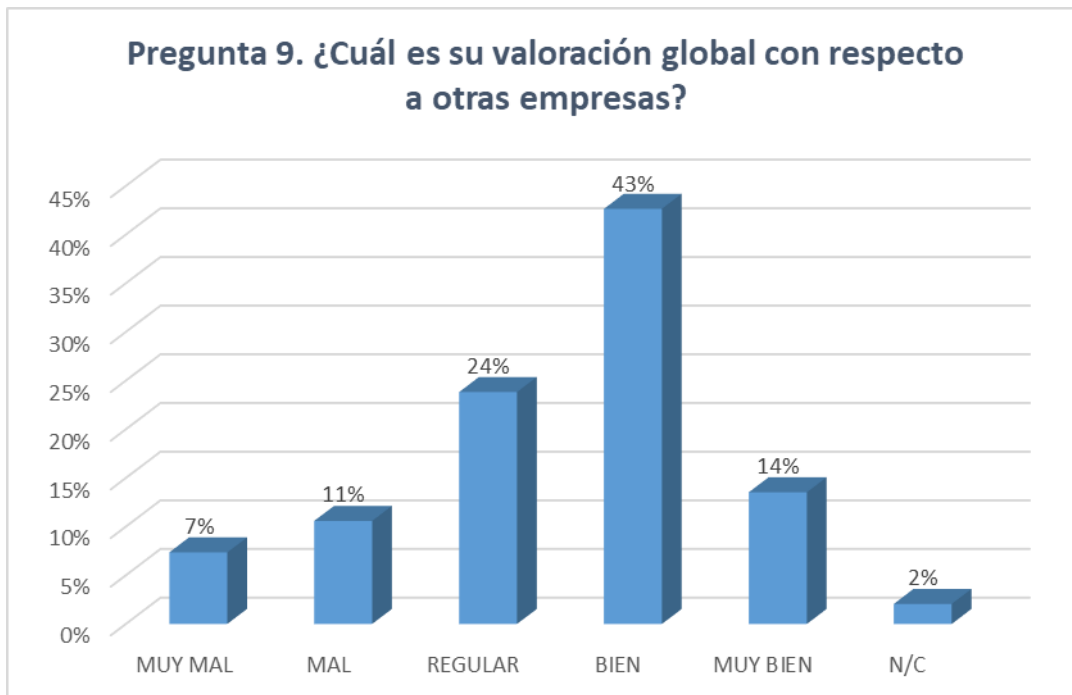
Conclusiones: La valoración positiva o muy positiva también es muy clara en los que a la duración de la atención se refiere. Más de la mitad de los usuarios entrevistados (51%) lo califican con un “Bien” y un nada desdeñable casi 30% con un “Muy bien”.

“¿Cómo considera la relación calidad-precio de nuestros servicios?”. A esta pregunta 74 personas han contestado “Muy bien”; 149, “Bien”, siendo ésta la opción más votada; 75 personas han contestado “Regular”; 29, “Mal”; y 13, “Muy Mal”.



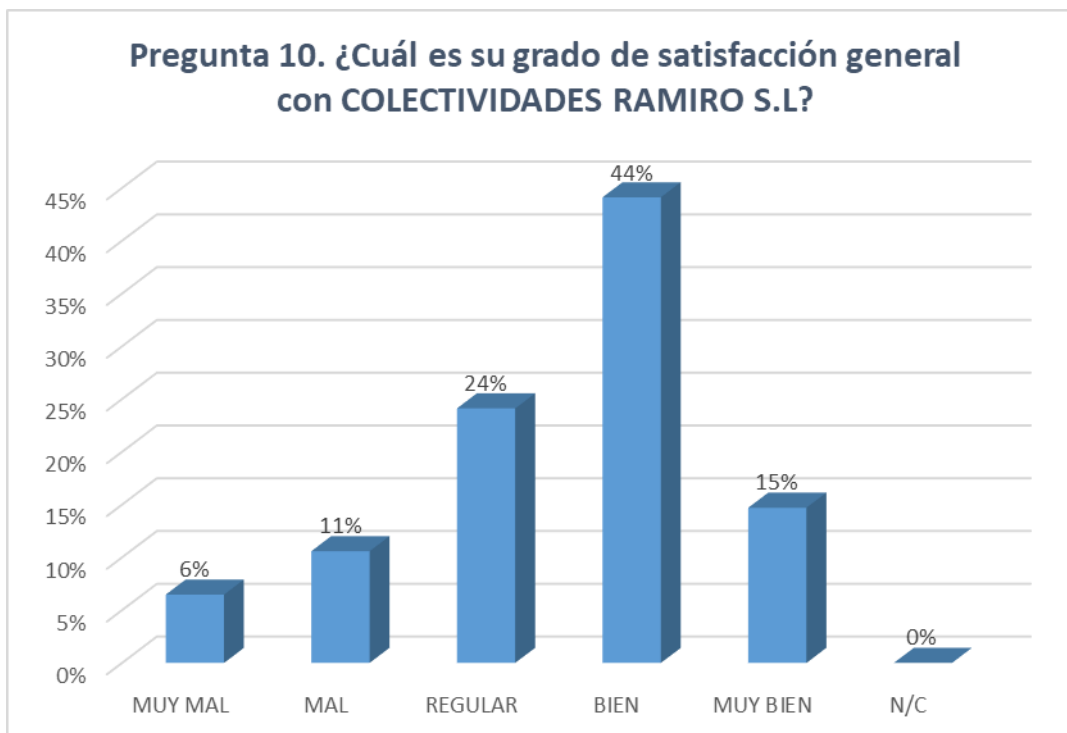
Conclusiones: La calidad- precio de los servicios de cafetería es valorada por casi la mitad de los entrevistados con un “bien”, las opciones “Muy Bien” y “Regular” empatan con 74 y 75 respuestas, respectivamente, es decir, un 22% de las mismas.

La siguiente pregunta hace referencia a la valoración global: “**¿Cuál es su valoración global con respecto a otras empresas?**”. Ésta es la única pregunta que algunos usuarios han dejado sin contestar, en concreto 7. Además, 46 personas han contestado “Muy bien”; 145, “Regular”; 81, “Regular”; 36, “Mal”; y 25, “Muy Mal”.



Conclusiones: La valoración global de la cafetería es buena: un 43% de los usuarios así lo considera. Las opciones de “Regular” y “Muy bien” le siguen con un 24% y un 14% de las respuestas, respectivamente. Llama también la atención que es la única pregunta que algunos usuarios han dejado sin contestar, concretamente 7 de los entrevistados.

Por último, el cuestionario pregunta a los usuarios “¿Cuál es su grado de satisfacción general con **COLECTIVIDADES RAMIRO S.L?**”. La opción con mayor número de respuestas es “Bien”, con un total de 150. Además, 50 personas han contestado “Muy Bien”, 82, “Regular”; 36 “Mal”; y 22, “Muy Mal”.



Conclusiones: El grado de satisfacción general con Colectividades Ramiro S.L. es bueno (respuesta “Bien”) para un 44% de los encuestados. La siguiente respuesta más contestada es “Regular”, con 24 de cada 100 respuestas y “Muy Bien” con 15 de cada 100. Los más bajos son los porcentajes de respuestas de “Mal” (11%) y “Muy Mal” (6%).

3. OBSERVACIONES

Además de las 10 respuestas a las que han contestado los usuarios, se ofrecía la posibilidad de añadir algún comentario u observación al final del cuestionario. Destacamos los más reseñables y/o numerosos:

Comida

- En cuanto al menú del día, algunos usuarios indican que ha bajado la calidad de los productos y la variedad de los platos.
- También se habla de productos de mala calidad y en mal estado, incluso un usuario asegura haber encontrado en alguna ocasión postres caducados.
- El nuevo pan que se ha introducido se señala como un aspecto positivo.
- Se han recibido muchos comentarios sobre el alto contenido calórico de los menús. Por ello, algunos usuarios solicitan que los alimentos sean sanos, ricos en nutrientes y con menos aporte de sal, calorías y grasas.
- También se habla de la manera de cocinar los alimentos. Un usuario asegura que muchas veces se sirve poco hecha y llega fría al plato.
- Algunos usuarios también solicitan menús vegetarianos/veganos.
- También se incide en la necesidad de incluir en la dieta pan para celíacos, bollería integral y leche sin lactosa.
- En cuanto a la fruta, algunos usuarios aseguran que la oferta es escasa y piden mayor variedad, además de manzana, plátano y naranja. También se pide mayor variedad de zumos. Otro usuario incide en que la fruta es cara y de muy mala calidad ya que, además, en muchas ocasiones, se encuentra verde.
- También se hace referencia a la cantidad de comida que se ofrece en el menú. Se apunta la necesidad de preguntar por la cantidad deseada al servir, para evitar que se desperdicie la comida. Muchos, asegura este usuario, se dejan la comida en el plato y, en otras ocasiones, la cantidad es muy escasa.
- El café se señala como mejorable. También la tortilla de patata.
- En cuanto a los bocadillos, también se señala la opción vegana o vegetariana. Un usuario propone un bocadillo de salmón, con queso de untar para aumentar la variedad.
- Un usuario pide más variedad en las ensaladas, además de la ensalada mixta.

Personal

- El personal es lo mejor valorado de la encuesta. Se describe como agradable y educado.
- Algunos usuarios inciden, sin embargo, en la falta de personal, sobre todo en las horas punta ya que, en muchas ocasiones, se ve “desbordado”.

Limpieza

- Varios usuarios hablan de falta de limpieza en los comedores. Se incide en la suciedad en manteles, barra o interruptores y utensilios como platos, vasos o cubiertos.
- Tres usuarios apuntan a la existencia de cucarachas.

Servicios

- Lo más repetido es la falta de microondas y de mesas y sillas. Se apunta también a la necesidad de renovar las instalaciones por ser muy anticuadas.
- También se incide en la necesidad de poner más jarras, y algunas de ellas con hielo.
- Dos usuarios comparan el servicio con el ofrecido en la facultad de Odontología donde, aseguran, hay más variedad de platos y de mayor calidad.

5. DATOS DESCRIPTIVOS

Número total de respuestas ofrecidas por los usuarios, para cada una de las preguntas de la encuesta:

VALORACIÓN	MUY MAL	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN	N/C
1. ¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?	25	42	84	165	24	0
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?	17	39	86	144	54	0
3. ¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?	21	35	84	179	21	0
4. ¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?	24	41	106	143	26	0
5. ¿Cómo fue la atención que le dispensaron? ¿El personal ha sido cordial y atento a sus requerimientos?	7	7	24	81	221	0
6. ¿Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ha sido resuelta rápida, eficaz y satisfactoriamente?	10	9	62	165	94	0
7. ¿En cuanto a la duración de la atención, cómo califica nuestro servicio?	9	15	46	174	96	0
8. ¿Cómo considera la relación calidad-precio de nuestros servicios?	13	29	75	149	74	0
9. ¿Cuál es su valoración global con respecto a otras empresas?	25	36	81	145	46	7
10. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con COLECTIVIDADES RAMIRO S.L?	22	36	82	150	50	0

Porcentajes de las respuestas ofrecidas por los usuarios:

VALORACIÓN	MUY MAL	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN	N/C
1. ¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?	7%	12%	25%	49%	7%	0%
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?	5%	11%	25%	42%	16%	0%
3. ¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?	6%	10%	25%	53%	6%	0%
4. ¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?	7%	12%	31%	42%	8%	0%
5. ¿Cómo fue la atención que le dispensaron? ¿El personal ha sido cordial y atento a sus requerimientos?	2%	2%	7%	24%	65%	0%
6. ¿Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ha sido resuelta rápida, eficaz y satisfactoriamente?	3%	3%	18%	49%	28%	0%
7. ¿En cuanto a la duración de la atención, cómo califica nuestro servicio?	3%	4%	14%	51%	28%	0%
8. ¿Cómo considera la relación calidad-precio de nuestros servicios?	4%	9%	22%	44%	22%	0%
9. ¿Cuál es su valoración global con respecto a otras empresas?	7%	11%	24%	43%	14%	2%
10. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con COLECTIVIDADES RAMIRO S.L.?	6%	11%	24%	44%	15%	0%