

**Unidad de Calidad**

**INFORME ENCUESTA DE CAFETERÍA 2024/2025**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. ENCUESTA Y UNIVERSO</b> .....	<b>3</b>
PARTICIPACIÓN: COMPARACIÓN DATOS AÑO ANTERIOR .....	3
<b>2. CONCLUSIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>3. DATOS DESCRIPTIVOS</b> .....	<b>7</b>
• <i>Número total de respuestas ofrecidas por los usuarios, para cada una de las preguntas de la encuesta:</i> .....	7
• <i>Porcentajes de las respuestas ofrecidas por los usuarios:</i> .....	8
• <i>Aspectos mejor valorados por los usuarios:</i> .....	9
<b>4. PREGUNTAS</b> .....	<b>10</b>
Pregunta 1: “La calidad de los productos” .....	10
Pregunta 2: “La variedad de los productos” .....	11
Pregunta 3: “La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)” .....	12
Pregunta 4: “La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.” ..	13
Pregunta 5: “La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos” .....	14
Pregunta 6: “La cantidad de comida en el menú” .....	15
Pregunta 7: “La relación calidad/precio del café en la cafetería” .....	16
Pregunta 8: “La relación calidad/precio de los productos de la cafetería” .....	17
Pregunta 9: “La rapidez y agilidad de la atención en la barra” .....	18
Pregunta 10: “La rapidez y agilidad del autoservicio” .....	19
Pregunta 11: “La relación calidad-precio de los servicios” .....	20
Pregunta 12: “En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes” .....	21
Pregunta 13: “Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución” .....	22
Pregunta 14: “El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza” .....	23
Pregunta 15: “El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería” .....	24
Pregunta 16: “Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global en comparación con las cafeterías de otros Centros?” .....	25
<b>5. OBSERVACIONES</b> .....	<b>26</b>

## 1. ENCUESTA Y UNIVERSO

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio, a través de la Unidad de Calidad, ha puesto en marcha una encuesta para evaluar el servicio de cafetería. La nueva empresa adjudicataria Axial Multiservicios S. L relevó a la empresa anterior ENDEMAR S.L desde finales de mayo de 2023.

Con el objetivo de evaluar y mejorar este servicio, entre los días 12 de mayo y 26 de mayo de 2025, se ha realizado una encuesta dirigida a toda la comunidad universitaria para identificar el grado de satisfacción de los usuarios.

Los Estudiantes, el Personal Docente e Investigador (PDI), y el Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) de la ETSIAE han podido participar en dicha encuesta a través de un enlace de la página web de la Escuela, que se envió a su correo electrónico y a través de difusión en Twitter e Instagram.

La encuesta, integrada por un total de 16 preguntas, ha versado sobre el servicio de cafetería, la calidad y variedad de sus productos, el mobiliario de las instalaciones y la atención de su personal. Además, en la parte final, se ofrecía la posibilidad de añadir comentarios sobre aspectos a mejorar y observaciones adicionales.

### Participación: comparación datos año anterior



En la encuesta sobre el servicio de cafetería han participado **314 personas**. Del total, 192 pertenecen al colectivo de estudiantes de la ETSIAE (242 en 2024), 70 forman parte del PDI (43 en 2024) y 52 del PTGAS (76 en 2024). **Los estudiantes representan 61,15 % del total de encuestados, el PDI 22,29% y el PTGAS 16,56%.**

El universo total de la encuesta es de **3.872 personas** (3.501 estudiantes; 253 integrantes del PDI y 118 miembros del PTGAS). Esto significa que ha participado en la encuesta un **8,10%** del universo total: un **5,48%** del total de los estudiantes; un **44,06%** del PTGAS y un **27,66%** del PDI. Con estos datos, es por tanto el PTGAS el colectivo que, en proporción, más ha participado en esta encuesta.

En relación con la última encuesta, realizada en el año 2024, la participación ha disminuido pasando de 361 respuestas a 314 **(-13,02%)**.

El **colectivo cuya participación ha aumentado de manera más notable es el PDI**, con una subida del 63% respecto a 2024.

El **PTGAS presenta una disminución en la participación**, de -32% respecto a 2024, con 52 respuestas contestadas en vez de 76. Se trata de una tendencia nueva, ya que en la encuesta de 2024 la participación del PTGAS fue mayor respecto al año anterior.

**La tendencia a la baja de la participación de estudiantes** se refleja en 2025, con un 21% menos de respuestas respecto a 2024.



## 2. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la encuesta correspondiente al curso 2024-2025 se realizará desde una perspectiva comparativa respecto a los resultados de la última encuesta. El cambio de la licitación de la empresa ENDEMAR a la nueva empresa adjudicataria Axial Multiservicios S. L, hace que los resultados puedan ser comparables entre los cursos anteriores.

Una vez analizadas las respuestas de cada una de las 16 preguntas que integran la encuesta de cafetería 2024/25, se extraen las siguientes conclusiones:

- El número de personas que ha contestado a la encuesta es todavía bajo: tan solo representa un 8,10% del universo. Es importante destacar el incremento de la participación del PDI y la tendencia a la baja de la participación del PTGAS y de los estudiantes.
- En general, la valoración positiva de los servicios de cafetería se ha reducido en comparación con años anteriores, ya que menos de la mitad de las respuestas (42,71%) es: “Muy Bueno” (con un 20,42%) o “Bueno” (con un 22,29%).
- El total de respuestas “Muy malo” y “Malo” representa únicamente el 23,33% del total de respuestas.
- Las 3 preguntas con mejor valoración global (mayor número de respuestas “Muy bueno” y “Bueno”) serían aquellos relacionados con el personal de la cafetería, que son:
  1. La rapidez y agilidad de la atención en la barra.
  2. La rapidez y agilidad del autoservicio.
  3. En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.
- Si tenemos en cuenta el número de respuestas “Muy bueno” los tres aspectos mejor valorados, coincidiendo con los anteriores, pero con distinto orden son:
  1. En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.
  2. La rapidez y agilidad de la atención en la barra.
  3. La rapidez y agilidad del autoservicio.
- La atención brindada por el personal de la cafetería es por tanto el aspecto más valorado.

- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza, la cantidad de comida en el menú y la relación calidad / precio de los productos de la cafetería, tienen también una valoración buena, con un alto número de respuestas “Bueno”.
- Los aspectos peor valorados son (mayor número de respuestas “Muy malo” y “Malo”):
  1. La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos.
  2. La variedad de los menús semanales (de una semana a otra).
  3. La calidad de los productos.
- Si tenemos en cuenta el número de respuestas “Muy malo”, los tres aspectos peor valorados son los siguientes:
  1. La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.
  2. El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.
  3. La calidad de los productos.
- De manera general, tal como se deduce del análisis de las respuestas de la encuesta, los estudiantes son el colectivo más exigente respecto al servicio de cafetería.
- Las observaciones más repetidas son: la necesidad de mejorar la calidad de los productos, mejorar la limpieza (microondas, jarras, mesas, cubertería) y la inclusión de menús veganos y vegetarianos con opciones más saludables.
- En concordancia con la subida generalizada de precios de la energía y de las materias primas en Europa, los usuarios se quejan de la subida de los precios en la cafetería en el último curso.
- Otro de los aspectos menos valorados en los comentarios son las instalaciones, y en particular, la ubicación de la cafetería para mejorar la iluminación y ventilación, el número de microondas y la petición de aumentar la variedad de los desayunos y bocadillos y de los menús según la temporada.

### 3. DATOS DESCRIPTIVOS

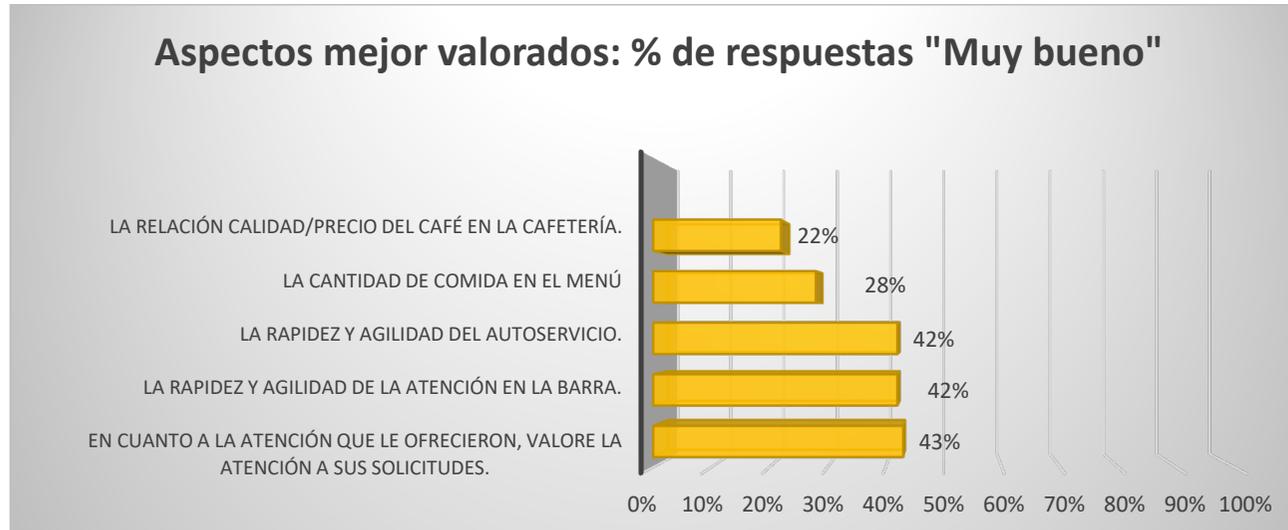
- **Número total de respuestas ofrecidas por los usuarios, para cada una de las preguntas de la encuesta:**

VALORACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	NS/NC	TOTAL RESPUESTAS
1.- La calidad de los productos	54	63	93	78	22	4	
2.- La variedad de los productos.	44	50	90	80	40	10	
3.- La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)	44	60	85	55	27	43	
4.- La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.	70	22	23	11	17	171	
5.- La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos	58	73	71	53	26	33	
6.- La cantidad de comida en el menú	36	31	39	94	89	25	
7.- La relación calidad/precio del café en la cafetería.	32	28	65	70	72	47	
8.- La relación calidad/precio de los productos de la cafetería.	31	41	74	94	67	7	
9- La rapidez y agilidad de la atención en la barra.	10	24	44	99	134	3	
10- La rapidez y agilidad del autoservicio.	11	12	31	78	133	49	
11- La relación calidad-precio de los servicios.	25	38	67	90	71	23	
12- En cuanto a la atención que le ofrecieron, valore la atención a sus solicitudes.	14	8	24	73	136	59	
13- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia en su resolución.	15	12	15	30	68	174	
14- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.	39	32	70	105	65	3	
15- El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.	60	46	74	75	41	18	
16- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global en comparación con las cafeterías de otros Centros?	47	42	55	35	18	117	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	<b>590</b>	<b>582</b>	<b>920</b>	<b>1120</b>	<b>1026</b>	<b>786</b>	<b>5024</b>

- **Porcentajes de las respuestas ofrecidas por los usuarios:**

VALORACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	NS/NC
1.- La calidad de los productos	9,15%	10,82%	10,11%	6,96%	2,14%	0,51%
2.- La variedad de los productos.	7,46%	8,59%	9,78%	7,14%	3,90%	1,27%
3.- La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)	7,46%	10,31%	9,24%	4,91%	2,63%	5,47%
4.- La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.	11,86%	3,78%	2,50%	0,98%	1,66%	21,76%
5.- La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos	9,83%	12,54%	7,72%	4,73%	2,53%	4,20%
6.- La cantidad de comida en el menú	6,10%	5,33%	4,24%	8,39%	8,67%	3,18%
7.- La relación calidad/precio del café en la cafetería.	5,42%	4,81%	7,07%	6,25%	7,02%	5,98%
8.- La relación calidad/precio de los productos de la cafetería.	5,25%	7,04%	8,04%	8,39%	6,53%	0,89%
9- La rapidez y agilidad de la atención en la barra.	1,69%	4,12%	4,78%	8,84%	13,06%	0,38%
10- La rapidez y agilidad del autoservicio.	1,86%	2,06%	3,37%	6,96%	12,96%	6,23%
11- La relación calidad-precio de los servicios.	4,24%	6,53%	7,28%	8,04%	6,92%	2,93%
12- En cuanto a la atención que le ofrecieron, valore la atención a sus solicitudes.	2,37%	1,37%	2,61%	6,52%	13,26%	7,51%
13- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia en su resolución.	2,54%	2,06%	1,63%	2,68%	6,63%	22,14%
14- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.	6,61%	5,50%	7,61%	9,38%	6,34%	0,38%
15- El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.	10,17%	7,90%	8,04%	6,70%	4,00%	2,29%
16- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global en comparación con las cafeterías de otros Centros?	7,97%	7,22%	5,98%	3,13%	1,75%	14,89%
<b>PROPORCIÓN DE RESPUESTAS RESPECTO AL TOTAL</b>	<b>11,74%</b>	<b>11,58%</b>	<b>18,31%</b>	<b>22,29%</b>	<b>20,42%</b>	<b>15,64%</b>

- Aspectos mejor valorados por los usuarios:



## 4. PREGUNTAS

### Pregunta 1: “La calidad de los productos”.

22 personas han contestado “Muy bueno”; 78, “Bueno”; 93, “Regular”; 63, “Malo”; 54 “Muy malo” y 4 “No sabe/No contesta”.

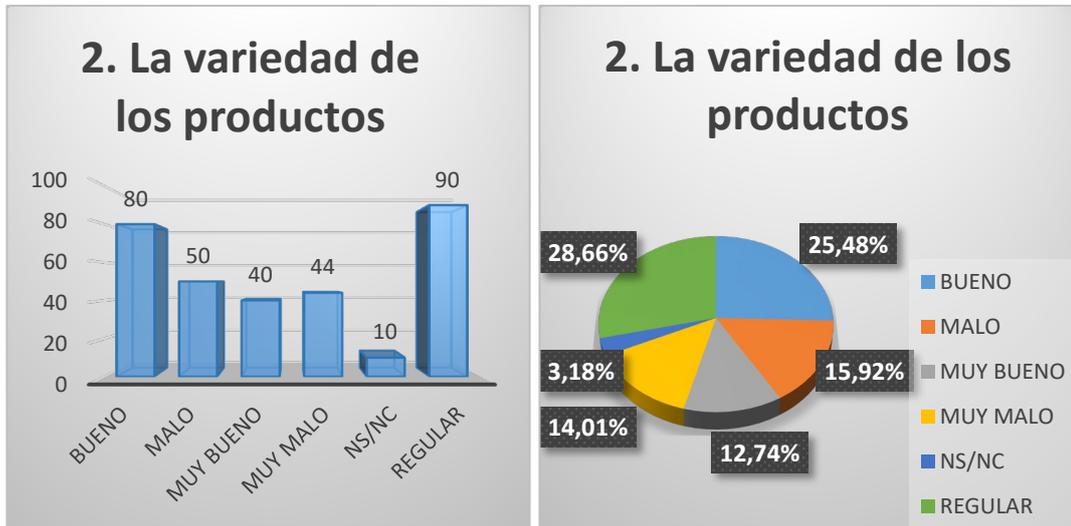


**Conclusiones:** El 31,85% de los encuestados considera que la calidad de los productos es “Buena” o “Muy Buena”. Al contrario, 37,26% considera que es “Muy mala” o “Mala”. Más de un cuarto de los encuestados considera que la calidad es “Regular”.

El colectivo que valora más positivamente la calidad de los productos es el de los estudiantes ya que el 46,36% de los mismos considera que la calidad es “Buena” y “Muy buena”, frente al 15,71% del PDI y 0% del PTGAS.

## Pregunta 2: “La variedad de los productos”.

40 personas han contestado “Muy bueno”; 80, “Bueno”; 90, “Regular”; 50, “Malo”; y 44, “Muy malo” y 10 “No sabe/No contesta”.



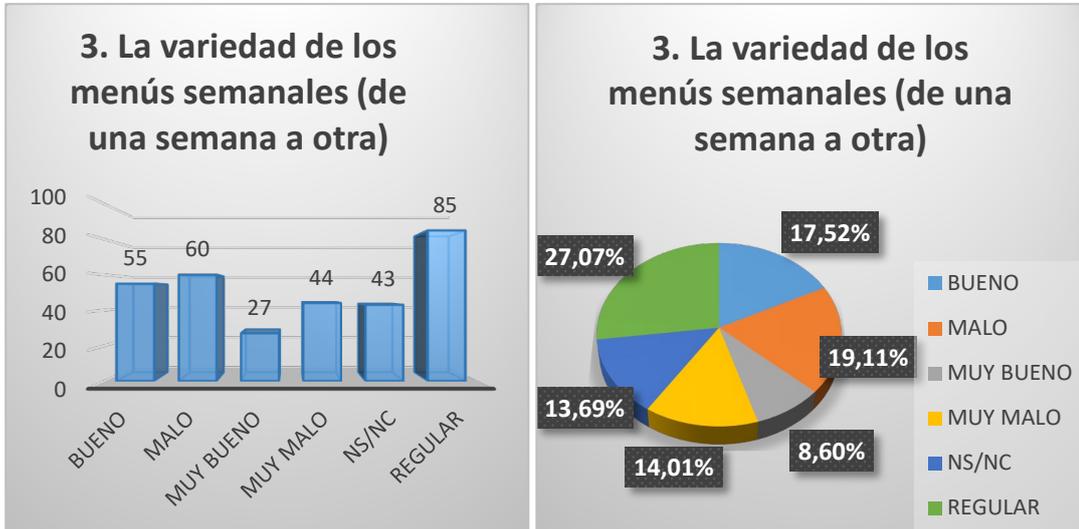
**Conclusiones:** El mayor número de respuestas a esta pregunta (90 de 28,66% del total), es “Regular”. Le sigue la respuesta de “Bueno” con 80 respuestas (25,48% del total). Puede observarse que, en líneas generales, la satisfacción con la variedad de los productos no es muy alta ya que no supera el 25,48%.

94 personas consideran que la variedad de productos es “Mala” o “Muy mala”, y representan el 29,93% de las personas que han respondido a la encuesta.

52,60% de los estudiantes y solo un 24,29% del PDI consideran que la variedad de los productos es “Muy buena” o “Buena”. Una proporción aún menor del PTGAS (3,85%) valora positivamente este aspecto.

**Pregunta 3: “La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)”.**

27 personas han contestado “Muy bueno”; 55 personas, “Bueno”; 85 personas han contestado “Regular”; 60, “Malo”; 44, “Muy malo” y 43 personas “No sabe/No contesta”.



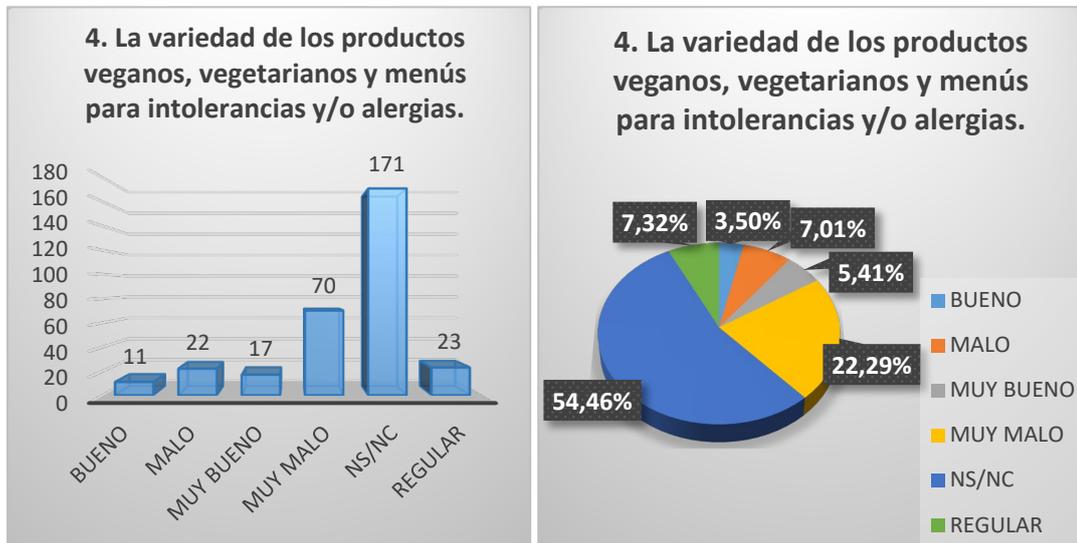
**Conclusiones:** La variedad entre menús semanales, de una semana a otra, con un 26,12% de respuestas con valoración “Buena” y “Muy Buena”, se ha valorado menos positivamente que otros aspectos como la rapidez y agilidad en la barra y el autoservicio y la calidad y variedad de los productos. El mayor número de respuestas es “Regular” (85) seguida de “Malo” (60).

El número de personas que ha contestado “No sabe/No contesta” es elevado (43) y representa 13,69% de las respuestas. La parte de encuestados que “No sabe o no contesta” tiene, aproximadamente, la misma proporción entre los colectivos PDI y estudiantes, siendo más elevada (21,15%) entre el PTGAS.

Un 33,12% de los encuestados considera que la variedad de los menús semanales es “Mala” (60 personas) o “Muy mala” (44 personas).

**Pregunta 4: “La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.”**

17 personas han contestado “Muy bueno”; 11, “Bueno”; 23, “Regular”; 22, “Malo”; 70, “Muy malo”; y 171 “No sabe/No contesta”.



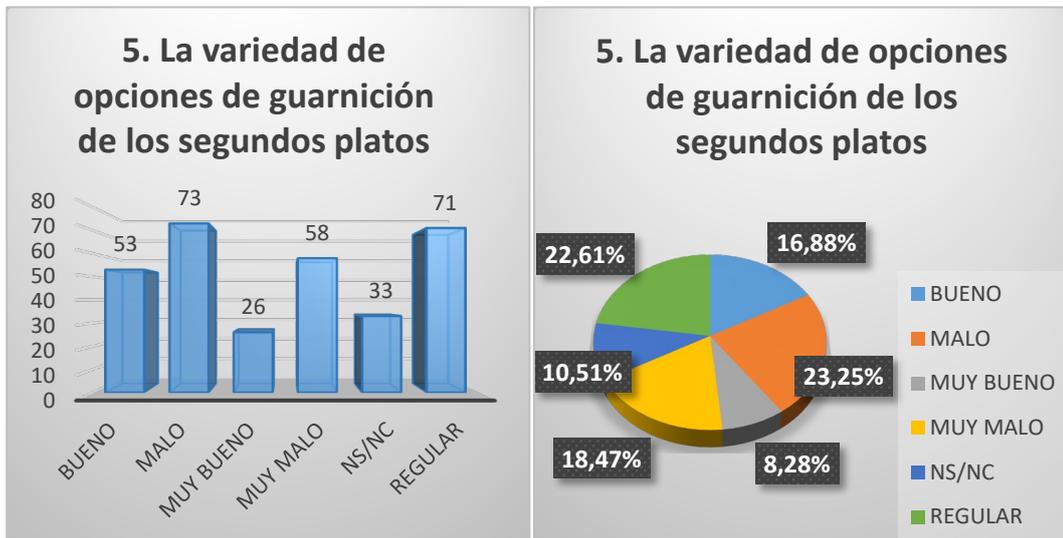
**Conclusiones:** Sobre la variedad de los productos veganos, vegetarianos y menú para las intolerancias y/o alergias destaca la importancia de la respuesta “No sabe/No contesta”, muy superior a las demás (171 respuestas), representando el 54,46% del total.

Más de la mitad de los estudiantes y del PDI han contestado “No sabe/No contesta”: 61,46%, 50% respectivamente y con respecto al PTGAS lo han hecho el 34,62%

De aquellos que han dado una respuesta concreta, 29,30% considera que la variedad de estos productos es “Muy mala” o “Mala”, con 22 y 70 respuestas respectivamente. Únicamente 8,91% de los encuestados considera que la variedad de estos productos es buena o muy buena.

**Pregunta 5: “La variedad de opciones de garnición de los segundos platos”.**

26 personas han respondido “Muy bueno”; 53 personas han contestado “Bueno”; 71, “Regular”; 73, “Malo”; 58, “Muy malo”; y 33 “No sabe/No contesta”.



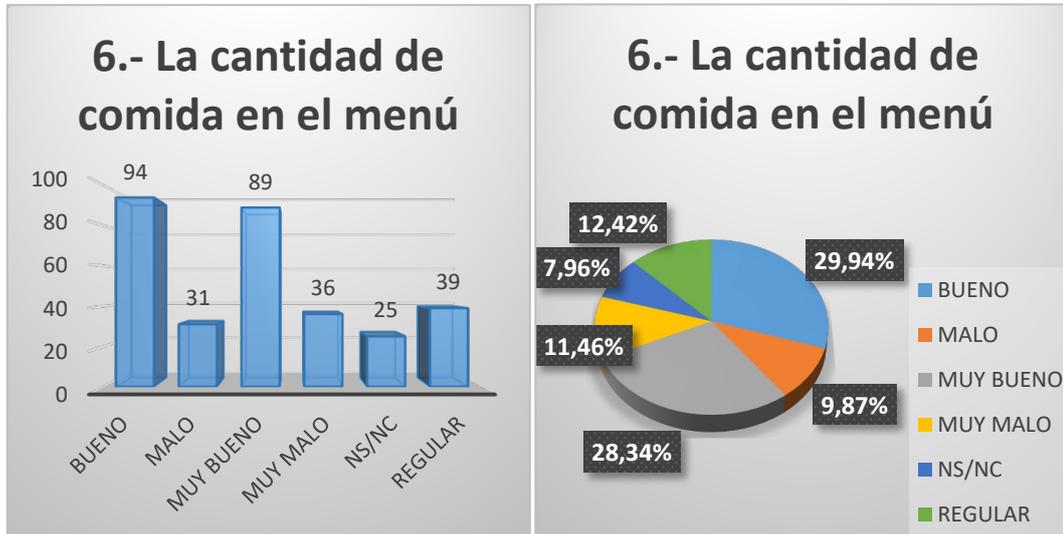
**Conclusiones:** Sobre la variedad de opciones de garnición de los segundos platos, las respuestas son menos equilibradas que en otros aspectos valorados en la encuesta: 22,61% y 16,88% de los encuestados considera que la variedad es “Regular” o “Buena”, con 71 y 53 respuestas respectivamente; 8,28% de los encuestados considera que la variedad es “Muy buena” y 23,25% “Mala. Este año, una proporción mayor considera que este aspecto es “Muy malo” (18,47%).

El colectivo que mejor opinión tiene de las opciones de garnición de los segundos platos es el de los estudiantes ya que 66% considera que son “Muy buenas” o “Buenas”.

10,51% de los encuestados “No sabe/No contesta”.

**Pregunta 6: “La cantidad de comida en el menú”.**

89 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 94, “Bueno”; 39, “Regular”; 31 “Malo”; 36 “Muy malo” y 25 “No sabe/No contesta”.



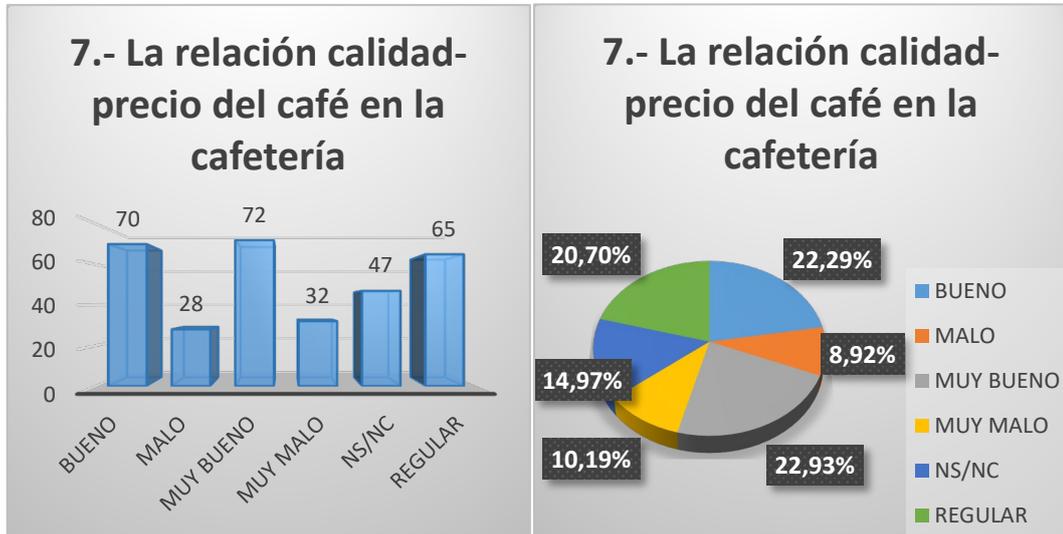
**Conclusiones:** A la pregunta sobre la cantidad de comida en el menú, 29,94% de los usuarios han marcado la opción de “Bueno” seguido de “Muy bueno” (28,34%). La mayoría de los encuestados (58,28%) otorga una valoración positiva a esta pregunta.

El PDI considera que la cantidad de comida en el menú es “Buena” o “Muy buena” con un porcentaje de 54,29%, mientras que el PTGAS baja a un 28,85%. Los Estudiantes valoran positivamente este aspecto en una proporción mayor, con 67,71% de los encuestados del colectivo.

Un 21,33% de los usuarios considera que la relación calidad precio es “Muy mala” (36) o “Mala” (31). Es menor la proporción de encuestados (7,96%) que “No sabe/No contesta” (25 respuestas).

**Pregunta 7: “La relación calidad/precio del café en la cafetería”.**

72 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 70, “Bueno”; 65, “Regular”; 28 “Malo”; 32 “Muy malo” y 47 “No sabe/No contesta”.



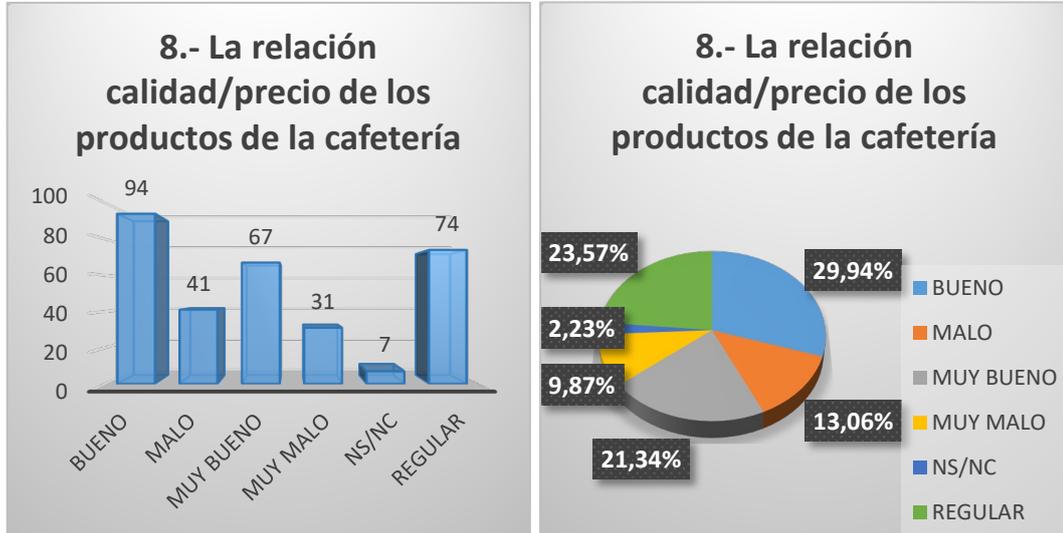
**Conclusiones:** A la pregunta sobre la relación calidad/precio del café en la cafetería, 22,93% de los usuarios han marcado la opción “Muy bueno” seguido de “Bueno” (22,29%) casi en la misma proporción. La valoración positiva a la relación calidad/precio del café no llega a la mitad de los encuestados, quedándose en un 45,22%

Un 37,14% del PDI considera que la relación calidad precio es “Buena” o “Muy buena”, siendo menor la proporción del PTGAS, con un 28,85% Los Estudiantes valoran positivamente este aspecto en una proporción mayor, con 52,61% de los encuestados del colectivo.

Un 19,11% de los usuarios considera que la relación calidad precio es “Muy mala” (32) o “Mala” (28). Es menor la proporción de encuestados (14,97%) que “No sabe/No contesta” (47 respuestas).

**Pregunta 8: “La relación calidad/precio de los productos de la cafetería”.**

67 personas han elegido la opción de “Muy bueno”; 94, “Bueno”; 74, “Regular”; 41 “Malo”; 31 “Muy malo” y 7 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** De manera general, la valoración positiva de los productos de la cafetería se ha visto reducida con respecto al año anterior, ya que 21,34% de los encuestados la considera “Muy buena” y 29,94% la considera “Buena”, es decir algo más de la mitad de los encuestados (51,28%)

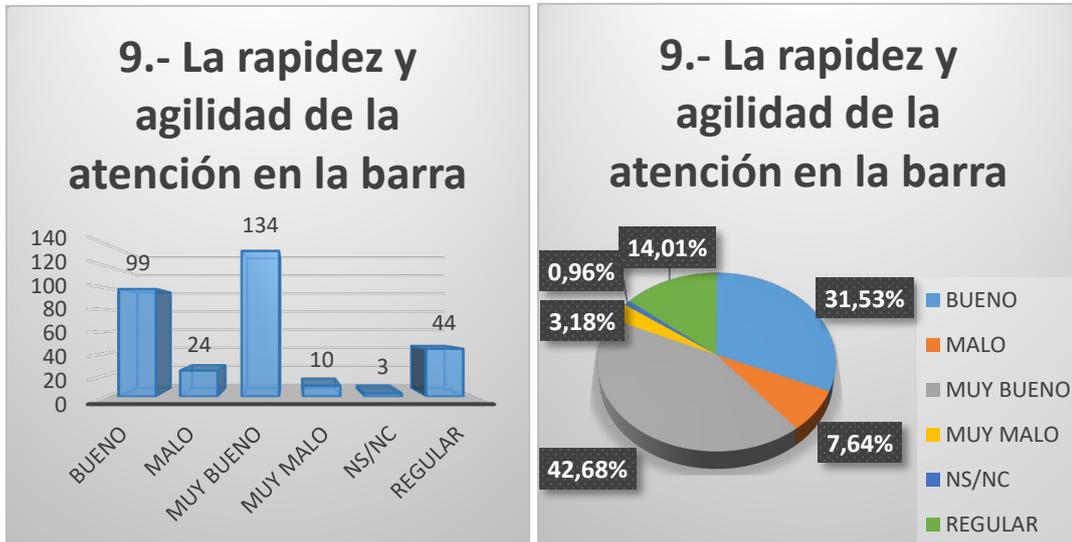
Es el sexto aspecto mejor valorado, teniendo en cuenta el total de respuestas “Muy bueno” y “Bueno”.

63% de los Estudiantes considera que la relación calidad/precio de los productos de la cafetería es “Muy buena” o “Buena”; seguido del 45,71% del PDI. Únicamente 15,38% del PTGAS considera “Muy buena” o “Buena” este aspecto del servicio de cafetería.

El 22,93% de los encuestados considera que es “Muy mala” o “Mala”.

### Pregunta 9: “La rapidez y agilidad de la atención en la barra”.

134 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 99, “Bueno”; 44, “Regular”; 24 “Malo”; 10 “Muy malo” y 3 usuarios “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** La valoración de la rapidez y agilidad en la barra tiene una valoración positiva (74,21% de los encuestados) ya que un 42,68% de los usuarios le dan una valoración “Muy buena” y 31,53% “Buena”.

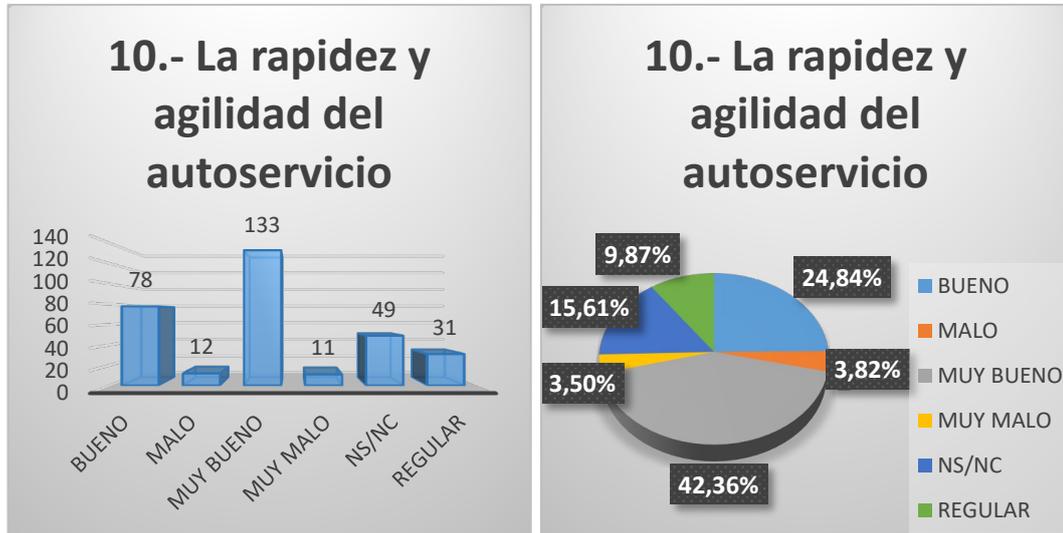
Un 10,82% considera que la atención en barra es poco ágil y rápida: 3,18% considera que es “Muy mala”, y 7,64% “Mala”.

Este aspecto, es uno de los mejor valorados con el segundo más alto número de respuestas “Muy bueno” (134), entre todas las preguntas.

El colectivo de estudiantes es el que en mayor proporción valora positivamente la rapidez y agilidad de la atención en la barra, con un 76,04% de respuestas “Muy Buena” y “Buena”, de las cuales el 42,19% es “Muy buena”. Le sigue el PDI con una proporción de 75,72% y el PTGAS con 65,39%.

**Pregunta 10: “La rapidez y agilidad del autoservicio”.**

133 personas han contestado “Muy bueno”; 78 usuarios han contestado, “Bueno”; 31 personas han contestado “Regular”; 12, “Malo”; 11, “Muy malo”; y 49 “No sabe/No contesta”.



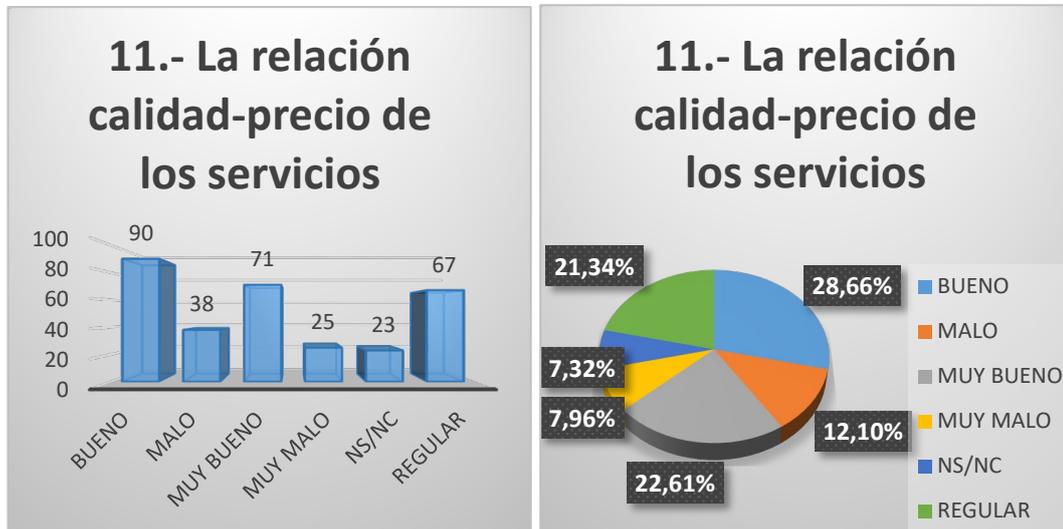
**Conclusiones:** La valoración de la rapidez y agilidad del autoservicio se asemeja a la valoración de los mismos factores en la atención en barra. La parte de usuarios que considera que es “Muy Buena” es algo inferior, representando 42,36% del total de encuestados (42,68% en barra). Un 24,84 % de los encuestados considera que es “Buena”, y únicamente 7,32% de los encuestados considera que es “Mala” o “Muy mala”.

El colectivo que valora más positivamente la rapidez del autoservicio son los Estudiantes, ya que 73,44% considera que es “Muy buena” o “Buena”. Le siguen los colectivos PDI con 65,71% y PTGAS con 46,16% de respuestas positivas.

En esta pregunta, es superior el número de personas (49) que “No sabe o no contesta” respecto a la pregunta que versa sobre la atención en barra (3), posiblemente por el menor uso que se hace del autoservicio respecto al de la barra.

**Pregunta 11: “La relación calidad-precio de los servicios”.**

71 personas han elegido la opción de “Muy bueno”; 90, “Bueno”; 67, “Regular”; 38 “Malo”; 25 “Muy malo” y 23 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** De manera general, la relación calidad-precio de los servicios de cafetería se ha valorado de manera positiva ya que 22,61% de los encuestados la considera “Muy buena” y 28,66% la considera “Buena”, es decir, al menos la mitad de los encuestados.

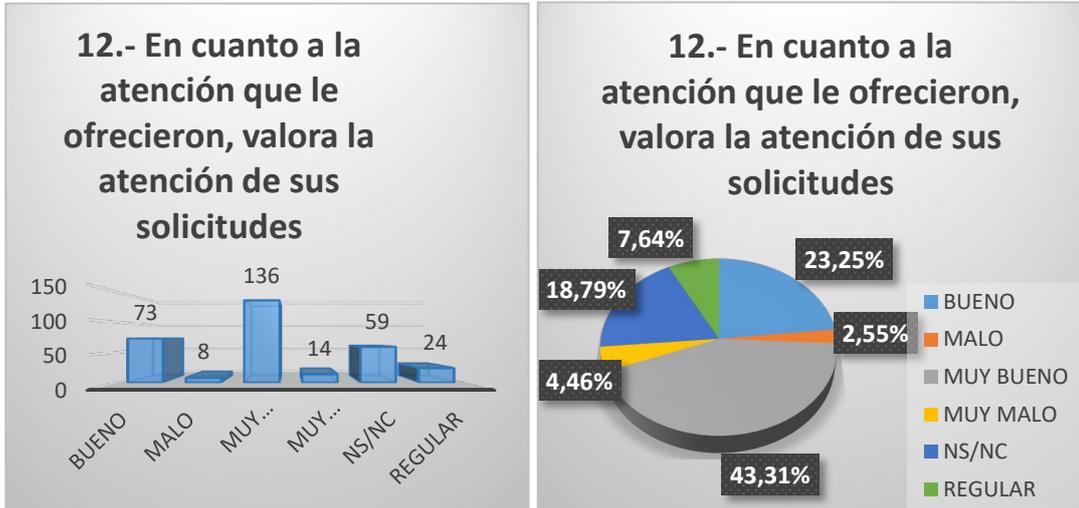
Es el quinto aspecto mejor valorado, teniendo en cuenta el total de respuestas “Muy bueno” y “Bueno”.

66,50% de los Estudiantes considera que la relación calidad-precio de los servicios es “Muy buena” o “Buena”; seguido del 38,57% del PDI. Únicamente 13,46% del PTGAS considera “Muy buena” o “Buena” este aspecto del servicio de cafetería.

Aumenta considerablemente el porcentaje de encuestados que la considera “Muy mala” o “Mala” (20,06%) .

**Pregunta 12: “En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes”**

136 personas han contestado “Muy bueno”; 73, “Bueno”; 24, “Regular”; 8, “Malo”; 14 Muy malo” y 59 “No sabe/No contesta”.



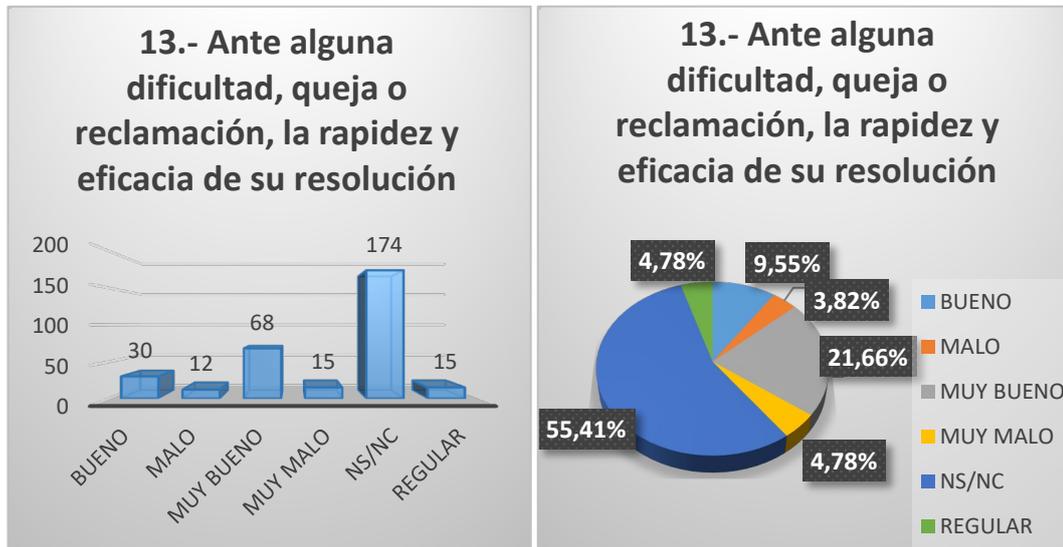
**Conclusiones:** La atención ofrecida es la pregunta que obtiene la valoración con el mayor número de respuestas “Muy buena”, con 136 usuarios (43,31% del total encuestado).

El 47,92% de los Estudiantes considera que la atención a sus solicitudes fue “Muy buena”; le siguen el 47,14% del PDI. El PTGAS valora como “Muy bueno” este aspecto, en una proporción inferior, con el 21,15% del colectivo.

La atención brindada se considera “Mala” o “Muy mala” de manera residual, únicamente un 7,01% de los encuestados, con 22 respuestas.

**Pregunta 13: “Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución”.**

68 personas han contestado “Muy bueno”; 30, “Bueno”; 15, “Regular”; 12, “Malo”; 15, “Muy malo” y 174 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** La valoración de esta pregunta se caracteriza por la importancia de las respuestas “No sabe/No contesta”, que con un número de 174 representa más de la mitad de los encuestados (55,41%).

Más de la mitad del colectivo de estudiantes y del PDI han contestado que “No sabe/No contesta” (54,17% de los estudiantes, 65,71% del PDI). El 46,15% del PTGAS ha dado también esta respuesta.

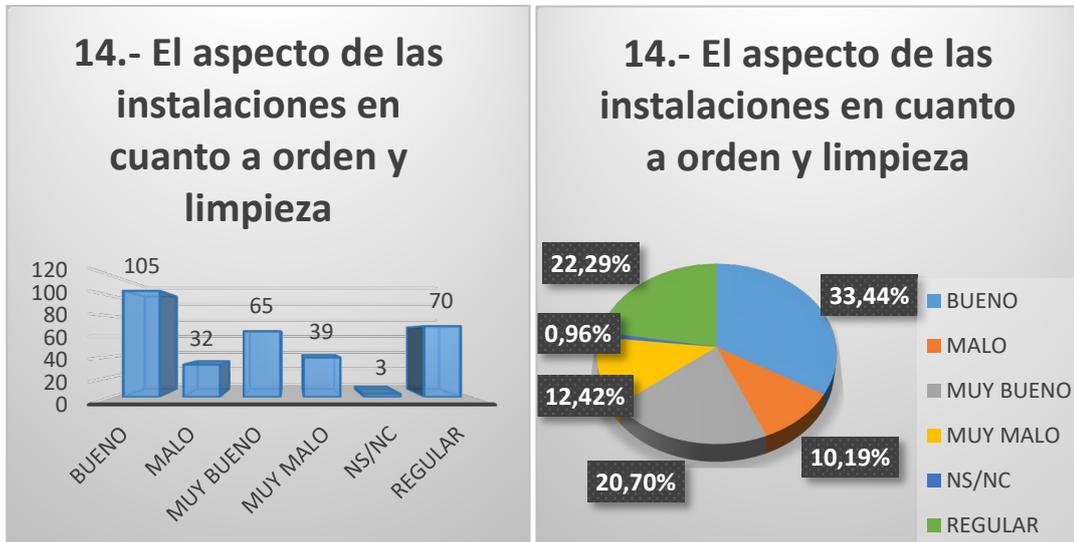
Consideran rápida y eficaz la resolución de quejas el 31,21% de los encuestados, con una valoración “Muy buena” el 21,66% y “Buena” el 9,55%.

Únicamente el 8,60% considera “Mala” o “Muy mala” la rapidez y eficacia ante una dificultad, queja o reclamación.

De estos datos se desprende que la mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de cafetería, y que han contestado a esta encuesta, no se han enfrentado a una dificultad, queja o reclamación. Para los otros usuarios la valoración en la resolución es mayoritariamente positiva.

**Pregunta 14:** “El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza”.

65 personas han contestado “Muy bueno”; 105, “Bueno”; 70, “Regular”; 32, “Malo”; 39 Muy malo” y 3 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** La mayoría de los encuestados no valora positivamente el aspecto de las instalaciones, en cuanto a orden y limpieza, con 20,70% de respuestas “Muy bueno” (65) y 33,44% de respuestas “Bueno” (105). Se trata del quinto aspecto mejor valorado (respuestas “Muy bueno” y “Bueno”) por los usuarios.

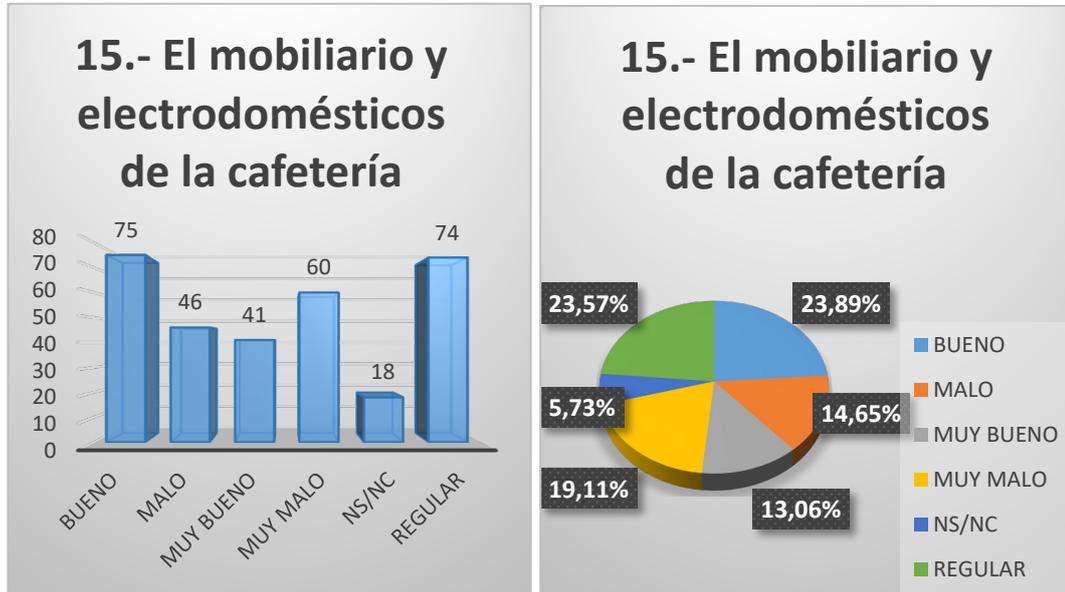
Los estudiantes y el PDI valoran positivamente este aspecto: 66,15% de los estudiantes y 47,15% del PDI. El PTGAS presenta la peor valoración en comparación con los otros colectivos, con 19,23% de respuestas positivas del total de sus respuestas.

Un 10,19% considera el orden y limpieza de las instalaciones “Malo” y un 12,42% “Muy malo”.

Solo un 0,96% de los encuestados, con 3 respuestas, “No sabe y No contesta”.

**Pregunta 15: “El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería”.**

41 personas han contestado “Muy bueno”; 75 “Bueno”; 74 “Regular”; 46 “Malo”; 60 Muy malo” y 18 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería, no ha sido valorado positivamente, con 13,06% de respuestas “Muy bueno” (41) y 23,89% de respuestas “Bueno” (75). Se trata del décimo aspecto mejor valorado (respuestas “Muy bueno” y “Bueno”) por los usuarios.

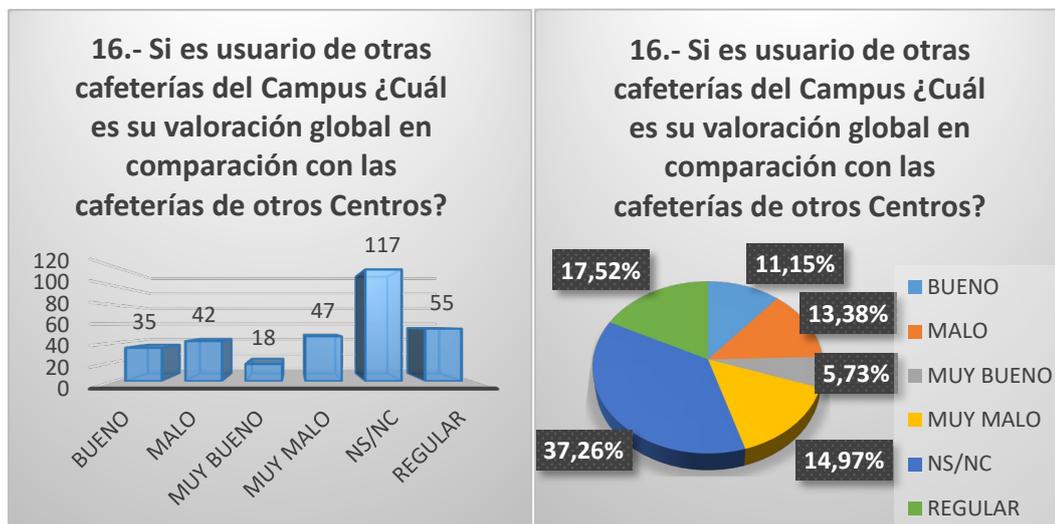
En torno a la mitad de los encuestados, dentro de los colectivos de estudiantes y PDI, valoran positivamente este aspecto: 46,35% y 28,57% respectivamente. De nuevo, el PTGAS presenta la peor valoración, con 13,46% de respuestas positivas del total de sus respuestas.

Un 14,65% considera que el mobiliario y electrodomésticos de la cafetería es “Malo” y un 19,11% “Muy malo”.

Solo un 5,73% de los encuestados, con 18 respuestas, “No sabe y No contesta”.

**Pregunta 16: “Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global en comparación con las cafeterías de otros Centros?”.**

18 personas han contestado “Muy bueno”; 35 “Bueno”; 55 “Regular”; 42 “Malo”; 47 Muy malo” y 117 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** A comparación con otras cafeterías de la UPM, la mayoría de los encuestados “No sabe / No contesta” (37,26% de las respuestas).

Por detrás, 35 personas (11,15% de los encuestados), valoran la cafetería de la ETSIAE como “Buena” y 18 personas (5,73%) como “Muy buena”.

Solo el 22,91% de los estudiantes, y el 11,43% del PDI consideran que la cafetería de la ETSIAE es “Muy Buena” o “Buena” en comparación con las de otras escuelas.

Y destaca el PTGAS con un 53,84%, que considera que la cafetería es “Muy mala” o “Mala” si se compara con las de otras escuelas.

De estos datos se desprende que la mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de cafetería, y que han contestado a esta encuesta, no han visitado las cafeterías de otras escuelas. El colectivo que más visita otras cafeterías es el PTGAS y los resultados de la comparación arrojan una valoración claramente inferior.

## 5. OBSERVACIONES

Además de las 16 respuestas a las que han contestado los usuarios, la encuesta ofrecía la posibilidad de añadir comentarios sobre aspectos a mejorar y observaciones adicionales.

Este año el número de comentarios con respecto a años anteriores aumentó considerablemente. Esto se debe a que los usuarios desean que el servicio de cafetería de la Escuela mejore en varios aspectos que han sufrido un deterioro con el cambio de empresa y con la subida económica del precio de los productos.



En primer lugar, hay que destacar las numerosas peticiones sobre la necesidad de mejorar la calidad de los productos. Seguido por la petición de mejorar la limpieza tanto de las instalaciones, como de los microondas, cubertería, bandejas y jarras. En misma proporción está la petición de comida más saludable, menos grasienta o la inclusión de menús veganos, vegetarianos.

En menor proporción, está la petición de mejorar la variedad de los de los desayunos, bocadillos y de los menús según la temporada. Y de nuevo, la petición de aumentar el número de microondas que se repite cada año.

Y terminando con una misma proporción de peticiones, están la necesidad de reformar la cafetería para tener mejor ventilación, iluminación y la posibilidad de poner mesas al aire libre, aumentar la cantidad de comida en los platos, bajar los precios y la necesidad de aumentar el personal de cafetería.

En las observaciones adicionales de la encuesta hay que destacar las numerosas observaciones positivas que los usuarios realizan sobre el personal de cafetería, que queda reflejado tanto en los comentarios como en los resultados de la encuesta. En las observaciones (tal y como se puede leer más abajo) los usuarios destacan la amabilidad, la profesionalidad y el “trato inmejorable” del personal.

Las demás observaciones adicionales que los usuarios han reseñado coinciden con los comentarios sobre el apartado anterior “Que cosas mejorarías en la cafetería”.



A continuación, enumeramos todas las observaciones aportadas en esta encuesta, resaltando las más destacables o numerosas:

### PRODUCTOS Y PLATOS

- Subid precios y mejorar los productos.
- De las opciones que tienen en la carta cuando fui me dijeron q no tenían de casi nada y solo había tres opciones de bocata.
- Pondría algo de comida salada ya que todo lo que hay es bollería o bocadillos.
- La comida, aunque tiene buen sabor, es muy indigesta.
- La calidad de los productos.
- Bajad el precio de las palmeras.
- Añadir la opción de poner complementos a los bocadillos (bacón, huevo, queso, lechuga...) por un precio extra (sin que dicho precio sea desproporcionado).
- Que haya callos o morro más a menudo.
- Poner tercios de Mahou de botellín.
- Un poco más que patatas fritas o ensalada de guarnición para el segundo plato.
- La introducción de tercios de Mahou en botellín se agradecería mucho.
- En los menús no hay mucha variedad, sobre todo en los primeros. En ocasiones no parece de mucha calidad la comida y muchas veces cosas como el pescado, el pollo o el cerdo se quedan demasiado poco hechas, algo peligroso para la salud.
- Antes había más opciones como platos combinados.
- Las ofertas de los viernes donde están!!!!

- Las opciones sin carne existen y se agradecen, pero son algo escasas.
- Los productos no son de cercanía, tenemos fruta y verdura española buenísima. No hace falta importarla.
- Mayor variedad de ofertas saludables, y/o vegetarianas.
- La calidad de la comida en el menú.
- Alternativas en la guarnición del segundo plato (otro tipo de ensalada, o arroz, por ejemplo). Alternativas vegetarianas para el segundo plato, más legumbre (sin carne añadida...). Yogures sin lactosa dentro de la colección de postres.
- El menú, su variedad y que no cobren el postre si no se consume. El café debe ser considerado postre.
- Pondría más variedad en los menús ofreciendo alternativas más saludables porque hay varios días a la semana que se repiten mucho, sobre todo las guarniciones (patatas fritas en el 90%). Por lo demás perfecto, atentos, educados y un precio más que aceptable.
- Calidad de los menús bastante baja.
- Cambiad el menú, no sé quién pretendéis que se lo coma con gusto. Ni los platos que suelen gustar a todo el mundo son decentes, ni siquiera la pasta. Por ejemplo, la pasta está blanda por estar sumergida en litros de una salsa que nadie sabe qué es exactamente, esa salsa no está dentro ni del repertorio de cocina español ni italiano por un motivo. Literalmente una salsa de tomate, sin nada más, porque parece que es un concepto difícil no innovar con platos raros, no daría asco y sería más fácil. El comedor es lo que se espera de un comedor de hace más de una década, promueve todo lo no saludable: bollería de todas variedades por las mañanas, un menú con salsas grasosas, absurdas y abundantes, frituras congeladas y pescado blando no apetecible y sin preparación, con patatas fritas. Y, cómo no, que la Coca-Cola esté incluida con la comida, para promoverla, al igual que la variedad de postres azucarados baratos, que no para en las natillas y llega hasta la macedonia de frutas bien azucarada. Lo único que se salva es la opción de coger fruta y yogur. Que te den un café quemado en la cafetería no es tan relevante como tener el comedor así de malo. Es tan malo que ya he renunciado a él, prefiero pensar que no existe a tener que aceptar que es así de horrible. Dos de mis compañeros han dejado de ir porque les sentó mal, creen que fue el pescado. Si quiero comer saludable, sin riesgos y rico es obvio que la cafetería no es el lugar para ninguna de las tres cosas. Por favor, llevad a un nutricionista y que os diga si es buena idea alimentar durante 4 años a los estudiantes así, o a los profesores durante su carrera laboral, o la impresión que da a los invitados internacionales cuando los llevas al sótano a comer así de triste. O al invitado musulmán que tiene que hacer malabares para lograr pedir sin que sea cerdo.
- Un menú un poco más visible cerca de la barra.
- Que vuelvan los Viernes Locos!!!!
- Pondría más variedad de platos en el menú y más variedad de opciones en los desayunos. Además recuperaría las ofertas de los viernes.
- Más cantidad de comida en los platos, aunque últimamente ponen más comida. Pondría mayor variedad de tipos de platos.

- Café muy malo.
- La calidad de la comida es bastante deficiente.
- La calidad de la comida es bastante baja. La fruta suele estar golpeada y pasada. La variedad de comida es insuficiente, muchas grasas, fritos y pocas opciones saludables. Los segundos platos, carne y pescado suelen estar mal cocinados. La ensalada de guarnición suele estar pasada y las patatas a veces saben a pescado, lo que hace intuir que el uso de la cocina es deficiente.
- Las opciones para celíacos (sin gluten) son casi nulas, hay veces que no hay ningún segundo sin gluten o sin trazas, la mayoría de las veces no tienen pan sin gluten ni bollería sin gluten, y la bollería sin gluten es muy poco variada, solo suele haber una opción y es siempre la misma.
- Que se ofrezcan opciones vegetarianas/veganas siempre en el menú y que no sea ensalada con ensalada.
- las porciones son demasiado pequeñas, además los micronutrientes en los menús suelen no estar bien balanceados, ya que siempre hay una deficiencia clara de proteína y cantidades insanas de carbohidratos. Se debería promover comida más saludable y balanceada. La comida suele estar fría o con suerte templada, en especial las patatas fritas. Las que además está muy a menudo crudas, parece que se fríen en aceite demasiado frío, ya que solo saben a aceite.
- Mejorar la calidad de la comida, muchas veces sirven la comida con exceso de sal o sin estar del todo cocidas.
- La calidad de los productos.
- La variedad de comidas, todos los días es prácticamente la misma, especialmente los segundos. La variedad de guarniciones es inexistente: ensalada o patatas. La calidad depende mucho del día. La calidad deja bastante que desear, sobre todo, en pescados y verduras.
- Lo principal, la calidad de la comida, y el estado y olor del recinto. La comida (y los cafés) que pueden ser el momento de desconexión y salida del despacho, se han convertido en un momento que apetece aún menos que salir fuera del recinto. Me produce rechazo los días que por obligación tengo que comer en la escuela. No entiendo porque no se ha intentado cambiar la contrata o recuperar al cocinero anterior. La parte positiva es que me ha mostrado que es positivo pasar el menor tiempo posible en la escuela, disfrutar de comida casera (en casa obviamente) y mi vida personal, y dedicar a la escuela el mismo trato y prioridad que da a mis condiciones de trabajo
- Introduciría platos combinados variados y más variedad de bocadillos y montados.
- El café.
- La calidad de la cafetería, sobre todo, la calidad de la comida en el comedor ha tenido un descenso radical desde hace algo menos de un año. El servicio se ha degradado claramente.
- El café suele estar malísimo pero justo hoy se podía tomar. Ojalá se mantenga así. Hay poca variedad de productos plancha y de comer en general.

- Más verduritas en los menús.
- La comida en general, pero sobre todo la fruta, es de una calidad extremadamente mala. Sobre la comida he tenido alguna vez que pedir que me cambiaran algún plato (primeros y/o segundos). Pero en el caso de la fruta, el camarero me ha recomendado ya varias veces evitar las mandarinas que he tenido que directamente tirar en muchas ocasiones, la piña está seca por lo general y los plátanos verdes.
- La carne y pescado en muchas ocasiones necesitan más tiempo de cocción (en ocasiones salen completamente crudas).
- La calidad de la comida es mala, no hay opciones de platos "premium" para paliarlo, siempre los mismos platos a medio cocinar, aprovechando el género tres y cuatro días seguidos. No hay menú saludable, siempre pescado crudo rebozado, o cerdo rebozado, o pollo rebozado, o rebozado de rebozado...
- La calidad del café.
- La calidad del café, que suele estar quemado.
- También la calidad y estado de conservación de los productos rozan el límite que un día salga la escuela en las noticias por colapsar el hospital clínico...
- Por favor volved a incluir la ensalada mixta como oferta de primer plato. Y como guarnición, ensalada sin aliñar, donde podamos decidir cuánta sal, aceite y vinagre incorporar, además de conocer el tipo de aceite en concreto.
- La calidad de la comida y algunos precios.
- La calidad de la comida.
- Más opciones 100% vegetales, veganas, en el menú diario que sean de calidad, variadas, saludables y cumplan con los requerimientos nutricionales. Que contenga proteína vegetal (legumbres, tofu, seitán, tempé...), semillas y frutos secos para el omega 3, carbohidratos y cereales y vegetales de todos los tipos. Un salmorejo de primero y una ensalada mixta sin atún y huevo no son opciones veganas saludables porque no tienen los nutrientes que un estudiante o cualquier persona necesita a diario para funcionar. Sería una opción más sana, sostenible e inclusiva para los estudiantes que siguen un estilo de vida vegano u vegetariano. Seguro que habría mucha demanda.
- Calidad de la comida, opciones para intolerantes / vegetarianos en el menú, guarnición del segundo plato.
- La tortilla de los bocadillos está como aguada, como si la hubiesen descongelado o algo así. No sucede lo mismo con los pinchos de tortilla. Tal vez sea el envoltorio lo que lo ocasiona.
- Que vuelva el Viernes Loco, por favor.
- Querría que los menús fuesen más sanos. Estaría bien que de primero hubiese más cremas.
- Que vuelva el Viernes Loco con el mixto + huevo + jarra a 3 euros.
- Las opciones veganas no existen. Hay poca variedad en el desayuno. La pasta está muy hecha.
- Volvería a poner la oferta del Viernes Loco.

- Principalmente la calidad de la materia prima. Evidentemente tiene un coste, pero es preferible pagar algo más y que sea de mejor calidad.
- La calidad de los alimentos, si bien hay que ser conscientes de la subida que han tenido los alimentos en el mercado. La guarnición siempre es la misma: patatas fritas o ensalada. Se podría intentar introducir variaciones. Algunas comidas dejan que desear en su elaboración, me refiero a la paella (muchas veces pésima), guisantes (en ocasiones muy duros) y algunas más. Algunos de mis compañeros han dejado de comer en la escuela y buscan sitios alternativos.
- Mejoraría la calidad de la comida, así como las cosas para personas intolerantes al gluten. En cuanto a los cócteles ofrecidos por la cafetería son pésimos y encima con un coste demasiado elevado. Bajo mi punto de vista nuestra cafetería en comparación con las de otras escuelas es pésima.
- La calidad de los productos.
- Acerca del menú de cafetería: Por favor, que las carnes y pescados se cocinen bien. Muchas veces están crudos, con marcar la superficie no es suficiente. Además, la calidad de las carnes muchas veces deja que desear.
- Mejorar de la calidad frente a la cantidad y al precio.
- Las comidas ofrecidas tienen baja calidad. Sería mejor aumentar algo el precio pero ofrecer una mejor calidad tanto en los productos como en su cocinado.
- La calidad de la comida ha bajado en el último año una barbaridad, hasta el punto de llegar a ser incomibles algunos platos.
- Calidad de los productos, variedad de los menús.
- En los platos pondría más cantidad.
- La cafetería ha experimentado una bajada de calidad de la comida increíble a lo largo de los años que llevo en la escuela. Cuando entré, la comida era buena y los precios eran justos. Ahora, la comida es de calidad pésima y el precio no ha hecho más que subir. La calidad de la comida comparada con la de otras cafeterías del campus es 0 competitiva, la única razón por la que comerías en la cafetería es porque no te queda otra. Por otro lado, el tamaño de los bocadillos ha ido bajando y el precio subiendo así como la cantidad de contenido de los mismos, a veces solo comes pan con un poco de aceite que recuerda al sabor de un lomo-queso. Además, el café sabe a quemado y el precio es excesivo tanto que no tiene nada que hacer con el que puedes comprar en las máquinas de café de vending. En resumen, la calidad de los productos ofrecidos en la cafetería va cuesta abajo y sin frenos.
- La calidad y variedad de productos.
- Los menús son horribles en cuanto a calidad, la escasa variedad, la poquísima comida que sirven y lo malo que sabe prácticamente todo.
- Calidad de la comida, muchas veces la comida cuando se sirve está sin cocinar o fría directamente.
- Variedad, higiene y calidad de los productos de Autoservicio.
- Mejor calidad de la comida y mayor variedad de platos.

- Algunos de los segundos platos, en concreto las carnes, quedan algo crudas (hamburguesas y pavo), a mi parecer podrían mejorar un poco la cocción de estos platos.
- Llevo tiempo trabajando en esta escuela y nunca había visto la calidad de la cafetería tan baja.
- La calidad de la comida.
- Hace tiempo el menú de la cafetería estaba muy bueno y de buena calidad, pero desde el año pasado ha cambiado para mal, la comida a veces no está bien cocinada como filetes crudos o pasta crocante. La variedad de platos es escasa y en general ha dejado de estar bueno.
- La calidad de la comida. Fundamentalmente, mejorar la preparación de los alimentos, ya que muchas veces parece que el interior de ciertos alimentos está frío (cuando se supone que se comen caliente).
- Opciones vegetarianas/veganas reales, no cuatro cachos de lechuga y de tomate. Opción de comida completa. Deberían conocer los alérgenos de todo lo que ofrecen, incluida la bollería, cuando he preguntado no me han sabido decir.
- Mejorar la calidad de los productos del menú.
- La calidad de la comida es bastante mala salvo los platos de cuchara. Los segundos platos dejan mucho que desear.
- Mejoraría los precios. En comparación con otras cafeterías de otras facultades, los precios son bastante más elevados. Sobre todo en el ámbito de las bebidas.
- Opción vegana (idealmente nutricionalmente completa) en el menú.
- El café tiene muy buen precio pero no está bueno. Hay poca variedad de productos de plancha. Hay poca variedad de acompañamientos tipo tapa (patatas fritas, aceitunas, etc.).
- La calidad y sabor de la comida. No hay variedad ni posibilidad de elegir distintas guarniciones. Las tostadas y la plancha no son adecuadas y hay suciedad.
- Variedad de platos, variedad de guarniciones.
- Aumentar la calidad y variedad de los menús, siempre se suelen ofertar los mismos platos. Añadir más cantidad en ciertas elecciones de segundos platos. Añadir más opciones de guarniciones de manera continua, no solamente durante las semanas antes de las encuestas.
- La disposición de opciones saludables más frecuentes y variadas. En general, existe un exceso de grasas en la mayoría de las opciones.
- La calidad y cantidad de la comida, así como la presentación. A veces, los botes de refresco están bastante "sucios". Por higiene no estaría de más que se lavaran antes de servirlos.
- La calidad de los productos y preparación/sabor de los platos.
- Respecto a la fruta, quisiera remarcar que muchas veces no son productos locales y eso repercute mucho en la calidad. Los plátanos, por ejemplo. No se pueden aumentar los márgenes de beneficio restringiendo la calidad de los productos, sobre todo los productos frescos.
- Calidad y variedad de las infusiones y de la comida en general.

- Más cantidad de comida en el menú. Más variedad de bocadillos con precios asequibles. Los bocadillos nuevos son muy caros.
- Todo. El menú es siempre el mismo y la calidad es muy cuestionable. Comer la comida el menú todos los días es condicionante a tener una vida muy poco saludable. Los filetes siempre están crudos (hasta sangran todavía), los huevos fritos todavía les queda clara por hacerse, el pan es un trozo de corcho comestible, vuestra única variedad es mezclar diferentes formas de pasta con tomate frito nuevo para que parezca que es un plato diferente y encima le cambiáis el nombre como si eso cambiase algo, al final el acabado es pasta de diferentes formas y días mezclado con tomate frito varias veces de varios días, eso acaba sabiendo raro. Ni las lentejas sabéis hacer, desde cuanto las lentejas tienen trozos grandes de tomate ahí flotando, todo para ahorrar en lentejas, las lentejas tienen más condimentos que tipos de pasta, eso acaba sabiendo a algo metálico y no es porque las lentejas tengan hierro. Vuestro menú de siempre se acaba resumiendo en lo siguiente: de primero; pasta, la verdura más fea posible, cuenco de puchero con 1000 condimentos diferentes, de segundo; fritanga en diferentes formas, filetes crudos y pescado de a saber cuándo y de dudosa procedencia, de postre; lo único razonable, hombre claro los yogures los compráis y la fruta también el mérito no es vuestro. Por último las bandejas están pegajosas, da asco tocarlas y encima comer en ellas.
- La calidad de los alimentos es horrorosa, como ejemplos están el bacón (no es bacón es un procesado inmundo) y el queso, en general todos los embutidos.
- Consideraría ampliar la variedad de productos, antes solía haber opciones como pulgas de jamón o atún, que venían muy bien para desayunar o picar algo a media mañana o a media tarde. Ahora, hay un exceso de bollería industrial. Por las mañanas siempre se puede pedir una tostada con tomate y aceite, pero eso suele tardar y si vas con prisa al final tiras de los cruasanes, porras... que no suelen ser muy saludables. También se podría ofrecer fruta como alternativa más saludable, tarrinas de quesos blancos, o yogures,... No sé, algo de eso. En cuanto a la comida, en general, resulta bastante grasienta. Trataría de ofrecer más legumbres y/o verduras cocidas.
- Precio del queso en bocadillos 50cts.
- Globalmente necesita con urgencia recuperar, como mínimo, la calidad de los menús y otras comidas años anteriores (bocadillos sándwiches también han bajado mucho en calidad) , este año después de varios intentos ya no uso el comedor.
- Todo es mejorable en la cafetería pero los productos de cafetería, sobre todo. Quitando las tostadas de pan, el resto ( bollería, tortilla de patatas, etc.) es de pésima calidad. No opino sobre los menús porque no suelo comer en la escuela.
- La calidad de la comida ha disminuido mucho en el último año y ahora es muy mala.

- La calidad de la comida es muy baja y, en muchas ocasiones (al menos dos o tres veces por semana), los platos resultan absolutamente incomedibles: carnes completamente crudas, pescados con aspecto y olor de haber estado sin refrigeración durante días, pasta servida fría como si acabara de salir del congelador, y verduras congeladas y duras, sin cocinar. Más allá de lo desagradable que puede resultar comer en estas condiciones, creo que estamos llegando a un punto muy serio en el que la salud de quienes utilizamos este servicio está en riesgo. No son pocos los compañeros que han comentado haber sufrido molestias digestivas tras comer aquí, lo cual me parece un motivo de suficiente gravedad como para tomar medidas urgentes.
- Mejorar calidad general de la comida servida así como más alternativa de bocadillos y sándwiches cuya calidad también es muy mejorable.
- La calidad del menú.
- Vengo observando un deterioro continuado de la calidad de los productos y de la forma de prepararlos. Ya no es posible pedir una ensalada mixta, la opción es una ensalada ya aderezada, vete tú a saber con qué tipo de aceites, no es algo normal. La fruta en muchas ocasiones es difícil de comer por su estado, los productos se cocinan mal, o se queman, o están crudos o tienen exceso de sal. La calidad de la comida debe cuidarse mucho más ya que afecta directamente al bienestar y al humor de los empleados y los alumnos. Es algo básico, ya que un momento de distensión con los compañeros en medio del día se convierte en un momento difícil.
- Más cantidad de comida en los platos si fuese posible.
- Producto de calidad ínfima y cocinado de manera deficiente, falta de variedad....
- Los elevados precios para los productos que casi nunca son frescos y la falta de opciones de postre y demás dejan mucho que desear.
- La calidad de los productos.
- Mayor variedad de las opciones disponibles, evitando el uso continuo de fritos como el grueso de la variedad de opciones, y más opciones de guarniciones en los segundos, que no sea otra vez fritos o lechuga cortada.
- Sobre todo, la calidad de la comida que es pésima, así como su ejecución (comida grasienta y mal cocinada). El café es de mala calidad. He dejado de comer allí hace tiempo.
- La calidad de los platos, el uso de ingredientes de mejor calidad que no haga que estes con ardor de estómago toda la tarde es de agradecer.
- El café es pésimo y la calidad de los productos en general ha bajado bastante, pero no el precio, por lo que se puede deducir que han encarecido los precios de forma elevada.
- No quitéis el bocadillo de lomo con queso, por favor.
- Quisiera comentar que, a veces, el arroz con leche sabe a quemado y no se cambia. Creo que estaría bien tener cuidado con ello y, si sabe a quemado, desecharlo. Con el arroz con leche sucede relativamente a menudo, pero con otros platos a veces también, concretamente con la pasta o el arroz.

- El pescado siempre crudo, un exceso tremendo de fritos y el café es muy mejorable (el de la máquina tiene el mismo precio y sabe mejor).
- El gazpacho en verano, una gran idea, no lo quitéis!!!
- La calidad del menú ha bajado muchísimo y ya no incluyen el café en el postre pero te cobran el postre aunque no lo hayas consumido.
- Recomendaría poner arroz blanco como opción de guarnición saludable para el segundo.
- Casi 40 años en la Escuela y jamás he visto nada igual... de malo. Lo peor desde siempre. Menú incomible, oferta de bocadillos, sándwiches, etc. ridícula, no hay ni servilletas, aceite... en días.
- La variedad que a veces dais entre temporadas (rollitos de canela, bizcocho etc.) se agradece mucho.
- La cerveza fresquita.
- He dejado de comer aquí por la mala calidad de la comida.
- Ningún problema con el personal, pero sí con la calidad de los productos.
- Desde que entro esta contrata los menús son muy repetitivos y cada vez menos cantidad. Te quedas con hambre.
- Desde que se cambió el cocinero la calidad de la comida a bajado muchísimo.
- Los menús dejan mucho que desear a pesar de que el precio que se abona es muy bajo. Tanto en variedad como en preparación.
- Personalmente frecuento las cafeterías de la universidad ya que necesito comer la mayoría de los días en el campus pero siempre evito comer en la ETSIAE, siempre es una mala experiencia.
- la comida no siempre está en buen estado.
- Es un verdadero desastre. Almorzaba a diario y hace meses que dejé de hacerlo para proteger mi salud.
- La comida ha mejorado en calidad y cantidad los últimos meses.
- Me ha sentado mal algunas comidas.
- La variedad de los menús ha empeorado con los años.
- El precio está muy bien no así la calidad.
- La oferta vegana sigue siendo muy limitada y mucho más cara que su contrapartida.
- La cantidad servida en las natillas creo que ha disminuido. Del año pasado a este han subido mucho de precio las palmeras y otros productos.
- Desde hace más de tres meses traigo la comida de casa o voy a otra Escuela/Facultad a comer porque el menú es malísimo, los bocadillos tienen muy poca variedad y han desaparecido muchas opciones que antes se ofertaban.
- En mi experiencia, la calidad de las comidas ha ido decreciendo, llegando a pedir dos semanas consecutivas las mismas opciones y empeorar drásticamente la comida.
- Mejorar la calidad de los productos, al fin y al cabo es comida y de ello depende nuestra salud.

## SERVICIO

- Mejorar la atención a los alumnos y el trato que nos dan.
- Falta de Personal, mala gestión.
- En muchos momentos falta personal, sobre todo desde comienzos del 2025.
- Que a partir de las 15:15 aproximadamente muchos días nos echan de la sala comedor pese a seguir comiendo y que aún es una hora prudente de comida. Agradeceríamos que por favor se pudiese extender hasta las 16:00 el uso de esta sala.
- Hemos observado discutir en varias ocasiones y tratar de manera inapropiada a la responsable de cafetería a algunos de los miembros del personal de cafetería.
- Aumentaría por lo menos media hora el horario de menú y parrilla ya que durante este curso me ha pasado que por incompatibilidad de horarios entre clases de varios cursos no estoy libre hasta las 15:30 y me he quedado sin comer algunos días.
- Poner de alguna forma orden de atención. En las horas punta pueden dar la comida a alguien que pidió después.
- También, insistir en que el personal que sirve comida en el autoservicio no trabaje cuando esté malo, tosiendo o resfriado, y manipule los alimentos y los platos en condiciones higiénicas.
- Aumentaría el número de personas, están bajo mínimos y el volumen de trabajo es muy grande.
- Ampliar los horarios de tarde.
- La contrata. Necesario una contrata profesional que sepa tratar a sus empleados y más humana. Con conocimientos de hostelería, un buen servicio de limpieza y productos de calidad acode con el centro. Antes era en placer disfrutar de la cafetería por el trato y gestión de la misma, espero que esto se revierta y se pueda solucionar en breve. Gracias.
- Más personal.
- Lo único bueno que hay actualmente en la cafetería son sus trabajadores que te alegran el día.
- Aumentar el personal.
- Pondría más dependientes.
- Falta personal o está desmotivado.
- Incrementar el número de personas que atiende la cafetería (sobre todo en el turno de tarde), así como el horario en el turno de tarde. Se producen picos de afluencia en los que las personas que lo atienden no dan abasto (tanto en la mañana como en la tarde).
- Cierre más tarde.

- Si bien el personal es muy amable y, en general, hace lo que puede, el servicio de cafetería ha empeorado de manera muy alarmante en el último año. Por otro lado, el horario de apertura es cada vez más reducido, probablemente por la falta de personal, y no se corresponde con el que aparece en las puertas de acceso. Quienes tenemos clases por la tarde hemos acudido en numerosas ocasiones alrededor de las cinco o cinco y media, y hemos encontrado la cafetería cerrada sin explicación aparente. Además, a partir de las cuatro de la tarde, prácticamente no queda nada disponible para comer ningún día.
- Falta de personal.
- La rotación constante del personal hace que se pierda el confort y cercanía.
- El personal es encantador! Muy majo todo el mundo.
- El personal es encantador y atento pero no se da estabilidad a la plantilla y hace falta más personal.
- Muy majos todos los camareros, especial amor hacia Raúl en la plancha!! Nos salva las mañanas con sus croissants mixtos. Norma y Fernando excelentes también! Siempre con sonrisas y dispuestos a servir. Unos amores.
- El personal y su atención son excepcionales.
- Lo mejor de todo son los camareros, es una pena que no se les valore lo suficiente y que muchas veces sean tratados de malas formas por parte de una señora que creo que es la jefa. Un día estaba en el autoservicio y pude ver que una señora que vestía de traje se comportaba de muy malas maneras con una de las camareras.
- El personal es (casi) siempre muy amable.
- Esta contrata despide personal continuamente impidiendo que se establezca una relación de confianza. El personal que llevaba años trabajando y que conocían los gustos de los clientes ha desaparecido prácticamente.
- He de felicitar al personal de la cafetería pero en especial a Raúl y Norma porque son dos personas maravillosas y siempre tienen una buena cara y una sonrisa para todo el mundo. Son lo mejor de la cafetería.
- Lo mejor del servicio que ofrecéis es la calidad humana de la gran mayoría de vuestros trabajadores. Especialmente camareros y el trabajador en la plancha.
- Falta de personal.
- Los trabajadores de la cafetería son excelentes, atentos y agradables.
- El personal es muy agradable.
- La atención y amabilidad de todo el personal es inmejorable.
- Me alegran la mañana cada vez que voy a tomar café. Son muy rápidos y amables. Fernando y Raúl son grandes trabajadores y los desayunos con ellos son una maravilla.
- Los trabajadores son encantadores y hacen todo lo posible por dar un buen servicio.
- Lo mejor, el personal. Nombrar algunos es siempre injusto pero también lo sería no destacar la amabilidad de Norma y el cariño del Chupi después de tantos años con nosotros. El cocinero es bueno y hace milagros con el poco presupuesto que debe de tener.

- El personal de la cafetería de profesores en general tiene serios problemas para usar el servicio de pago con la tarjeta-cafetería. Hasta hace poco tenían que llamar a algún encargado para realizar la recarga de la tarjeta, y en más de una ocasión me lo hicieron directamente mal. Igual el problema está también en la complejidad del programa informático, que parece ser más complejo de lo que debería. También hay que mencionar que el año pasado se despidió a una camarera que sí que sabía usar este sistema sin problema ninguno, muy agradable, por motivos que desconozco.
- El personal de la cafetería es un encanto :)
- El personal de cafetería hace lo que pueden (quitando el nuevo cocinero y la "jefa"...). Mis felicitaciones a los camareros por hacer lo que buenamente pueden dadas sus circunstancias.
- El de la plancha es el mejor.
- Raúl es un amor, espero que siga muchos años.
- El personal en cafetería es muy atento, pero son pocos y hacen lo que pueden.
- El personal de cafetería tendría una buena valoración si se hubiese incluido en la encuesta.
- Lo mejor es la gente que nos atiende, sobre todo Norma <3.
- Los camareros son majos.
- El servicio y los camareros son espectaculares, profesionales y a la vez muy agradables y coloquiales. Un 10/10, lo mejor de la cafetería sin duda.
- Lo mejor de la cafetería, como siempre, su personal. Se echa de menos a Jesús, Ángel y Manolo. Sé que los dos primeros están de baja pero Manolo está trasladado a otro centro y es una pena que no esté aquí.
- Primar la atención al personal de la Escuela frente a eventos organizados para gente de fuera de la Escuela.
- En general la atención y amabilidad del personal es magnífica.
- El servicio realmente excepcional, muy agradables y cercanos todos.
- La atención es muy buena.
- En general el personal que atiende la cafetería realiza bien su trabajo.
- El servicio por parte de los camareros es maravilloso. Todos son encantadores y muy serviciales. Quisiera hacer una mención especial a: Alfonso, Fernando, Norma y Raúl. El servicio en barra de los camareros es increíble y todas las elaboraciones de Raúl están muy ricas y se nota que las hace con mucho cariño.
- El personal de la cafetería es increíblemente amable, servicial, profesional y merecen la mayor de las enhorabuenas por el servicio que prestan tanto profesional como humano.
- Por otro lado, da la sensación de que últimamente hay menos personal, lo cual se nota en ciertos momentos. Aunque los camareros suelen responder con prontitud y agilidad, en algunas ocasiones se les ve claramente desbordados.

- El personal en barra y comedor siempre es muy amable, atento y servicial, y respecto del personal de cocina da la impresión de que hacen lo que pueden con los productos que les dan desde la contrata para elaborar las comida, bocadillos, café etc.
- La señora responsable de la cafetería podría usar un gorro de cocina mientras sirve la comida, es antihigiénico que no lo haga.
- El personal es muy atento y amable y simpático. Son lo mejor de la cafetería.

## INSTALACIONES/MOBILIARIO/EQUIPAMIENTO

- Añadiría más espacio para acomodación.
- Mucha suciedad de platos y cucharas. Vajilla expuesta en la barra a merced de gérmenes y bacterias de personas pasando y posándose en su inmediatez.
- No subir más los precios y tener una terraza o mesas al aire libre.
- Limpiar los microondas.
- Más microondas.
- Microondas nuevos, los de la zona interior no calientan apenas y tardan demasiado en calentar. En hora punta se forman colas larguísimas y puedes estar hasta 20 min esperando solo para calentarte la comida. Es necesario.
- Lavar mejor vasos y jarras.
- Los microondas se sobrecalientan del uso y dejan de funcionar y la zona de comedor es un horno en cuanto sale el sol.
- Los vasos muchas veces están sucios o con mal olor.
- La limpieza y estado de los microondas.
- Ventilación, olores, temperatura, estética, limpieza...
- Higiene, limpieza, y pulcritud absolutamente necesarias e inexistentes en la actualidad.
- El espacio dedicado a los estudiantes, muchas veces en la comida no hay sitio para sentarse.
- El estado de las sillas es lamentable.
- La limpieza de cubiertos, jarras de agua y vasos en particular es pésima, con evidentes señas de suciedad. Las instalaciones son muy reducidas para la cantidad de personal y alumnado, además de tener un aspecto bastante deprimente.
- Añadiría más microondas ya que solo con dos que además, se rompen con frecuencia, hace que haya colas demasiado largas todos los días.
- Aumentar el número de microondas y aumentar la frecuencia en la que los limpian.
- La limpieza del menaje, sobre todo de bandejas, podría ser mejor.
- Las sillas no son muy estables.
- La ubicación y añadiría una zona de terraza con mesas al aire libre.
- La limpieza.

- Hay poco espacio en la sala de profesores para personas que traen túper.
- La limpieza de los microondas a disposición de los alumnos.
- Pondría un microondas más que a veces con dos no es suficiente.
- Pondría más microondas y si pudiera ser una sección de la cafetería que no fuera subterránea sería increíble también.
- Limpiar los microondas y las mesas en general, y dejar de subir los precios.
- La limpieza es bastante deficiente. Las mesas están siempre sucias y los platitos y cucharas que se usan para el café también.
- Las sillas están rotas la mitad.
- Ampliación de la misma.
- Sin duda, las instalaciones, aunque soy consciente de que está condicionado al presupuesto de la escuela y que este es muy ajustado.
- Respecto a la imagen de la cafetería, deja mucho que desear.
- Limpiaría más los microondas.
- Mejora y modernización del mobiliario. Mejoras en la decoración.
- La limpieza de la vajilla deja mucho que desear.
- La limpieza de cuberterías y vasos.
- Mayor limpieza.
- En muchas ocasiones hay falta de productos, sacarina, servilletas, etc.
- Limpieza e higiene.
- Los platos del café no se lavan y se reutilizan todo el rato, por lo tanto están sucios. Las bandejas del menú están sucias y pegajosas.
- Limpieza de los cubiertos.
- Higiene y limpieza de la cubertería la barra y las mesas.
- La decoración y la falta de luz, comparado con otras cafeterías.
- Limpieza en los microondas, entiendo que es difícil y tiene que haber colaboración por parte de los usuarios de no ensuciarlos pero la mayoría del tiempo están que da repelús verlos.
- Los microondas.
- Limpieza más minuciosa de los cubiertos y bandejas.
- Microondas.
- Que se modernice un poco. La estructura se ve demasiado cerrada y compacta.
- El mobiliario y los utensilios de cocina y barra están sucios y descuidados. No hay suficiente abastecimiento.
- La distribución de las mesas podría ser diferente de tal forma que quepa más gente ya que muchas veces por falta de sillas y/o mesas hay gente que se tiene que ir a otro sitio a comer.
- Pondría más microondas.
- Fundamentalmente, la mejora de la limpieza de cubertería y vajilla. ¡Da asco!
- Los microondas son viejos y retienen un olor malísimo.
- Poner más microondas.

- Hombre, pues mejoraría que no estuviera en un bunker, que a la hora de comer se crea una atmósfera que no es agradable de respirar, al menos que se airee bien porque el oxígeno falta a ciertas horas.
- A veces falta espacio y algunos microondas están en desuso.
- Poner más microondas. Nadie los limpia y están llenos de suciedad, de ahí que no funcionen. Poner servilletas en los servilleteros, están vacíos y nadie se molesta en rellenarlos de nuevo.
- Hace falta una ampliación urgente y más microondas. La limpieza de vasos y jarras es nula, por lo tanto haría hincapié en mejorar ese aspecto.
- La limpieza en general es imprescindible, pero principalmente de los microondas y las mesas. La organización del comedor de personal que unas veces tiene filas de sillas amontonadas, otras una mesa redonda en medio.
- La ventilación de la sala. Sales con un olor en la ropa de la comida que no te la quitas de encima.
- Los vasos están siempre sucios.
- Se ha agradecido mucho la reparación de la fuente de agua. La ventilación de la cocina es buena, y no hay olor fuerte a comida o aceite en la cafetería, como sucede en otros centros.
- La suciedad.
- La limpieza en la cafetería es un punto clave, en esta cafetería al parecer es algo que no tienen mucho en cuenta.
- Seguramente no sea posible, pero en la obra anunciada estaría bien tener un espacio a modo terraza/solárium, que sea algo menos deprimente y permita mejor ventilación.
- Hubiera estado bien que durante el tiempo que estuvo rota la máquina de agua se hubiera ofrecido alguna alternativa como haber traído una fuente como la de los pasillos o algo similar.
- A veces faltan vasos o jarras (o no funciona el surtidor de agua).
- No se limpia correctamente ni con la frecuencia necesaria. Barra sucia y mesas muy sucias. El interior de las tazas de café está sucio en el momento de servirse el café. Se ven sucias antes de echar la leche... Cucharillas sucias. Sillas y mesas en mal estado.
- El aspecto de las instalaciones es un poco pobre y se ve como la calidad.

## OTROS

- Que se hable con la dirección de la escuela para que se permita jugar a las cartas en la cafetería siempre que no se moleste (ruido, etc.) y no se ocupen mesas que impidan comer a otras personas.
- Paneles más claros con los precios de los productos, por lo normal toca buscar la hoja de precios escondida en un marco en la otra punta de la cafetería opuesta a la barra con una letra minúscula.
- Falta lista de precios. Antes ponían tapa con la bebida, ya no.

- Para acelerar el tránsito y evitar colas enormes en hora punta, los cubiertos deberían de cogerse al lado de las bandejas (también antes o en medio de los puestos del primer y segundo platos serviría), no en la zona previa al pago.
- Hay tantas que iré a las que considero críticas: La principal, la contrata actual. Me parece ridículo que desde dirección no se hayan tomado medidas para cambiar la contrata después de un año al mando. Puedo entender que hubiera que cumplir el contrato, pero no que se alargue ahora de forma innecesaria por no haber cumplido las responsabilidades desde dirección.
- La zona de bandejas dentro del comedor de profesores me parece un absurdo. Tendría más sentido que permitieran a los túperes compartir mesa con los compañeros (pagando un cubierto simbólico), pero quien coma de cafetería que no racanee el euro de servicio por estar en la zona silenciosa.
- Por último y me parece de lo más importante, poner claramente encima de la barra que productos ofrece la cafetería porque muchas veces no está claro que cosas se tiene y el precio, sobre todo para la gente que no es de la escuela que viene a comer un día y no conoce la variedad de productos es algo imprescindible.
- La contrata. No tiene sentido que se mantenga viendo el servicio que ofertan. Se ha notado mucho el cambio del cocinero.
- La acústica, hay mucho ruido.
- Sus clientes, pero es difícil.
- Bajar el ruido, si fuera posible.
- Dejad a las personas con túper compartir mesa con la zona de profesores. Incluso poner una opción que nos cobrasen pan y postre.
- Ninguna, todo muy correcto.
- Sería de agradecer que permitiesen jugar a juegos como cartas si no hay apuestas ni torneos organizados lucrativos de por medio. Cuando simplemente son actividades lúdicas resguardados del frío en invierno en las mesas de fuera.
- No creo que sea necesario cobrar 15 céntimos por los cubiertos.
- Otras cafeterías tienen un descuento si compras un café y un bollo. Podría haberlo.
- Cambio de contrata.
- Que vuelva nuestro cocinero, por favor.
- Subir el menú a redes sociales ( hay personas que vivimos bastante lejos y para organizarse vendría bastante bien).
- Poco más puedo decir, solo espero que cambie pronto de rumbo.
- Si viniese Chicote a nuestra cafetería la cerraba de por vida.
- Precios cada vez más altos, más caro que otras cafeterías del campus con mejores servicios.