

Unidad de Calidad

INFORME ENCUESTA DE CAFETERÍA 2023/2024

TABLA DE CONTENIDO

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

1. ENCUESTA Y UNIVERSO

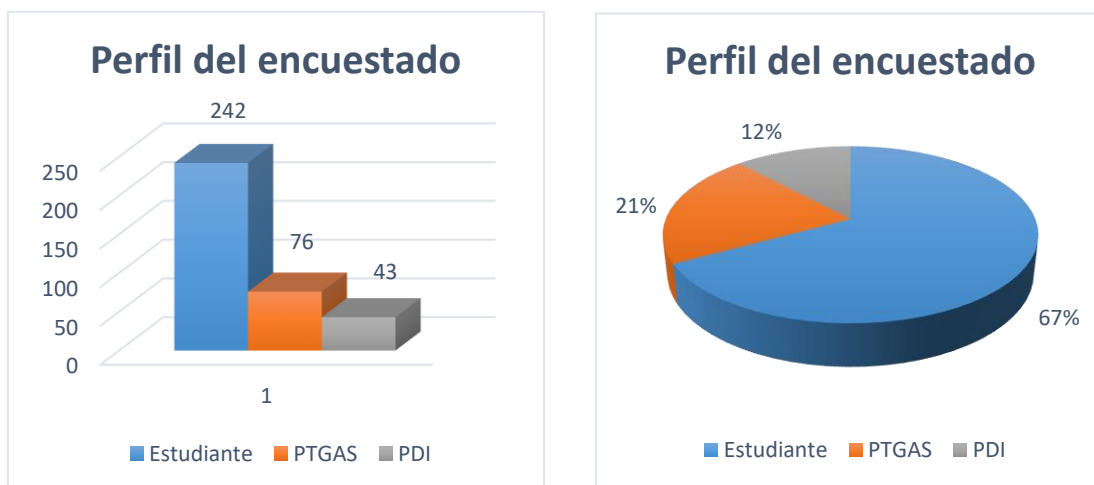
La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio, a través de la Unidad de Calidad, ha puesto en marcha una encuesta para evaluar el servicio de cafetería. La nueva empresa adjudicataria Axial Multiservicios S. L relevó a la empresa anterior ENDEMAR S.L desde finales de mayo de 2023.

Con el objetivo de evaluar y mejorar este servicio, entre los días 13 de mayo y 26 de mayo de 2024, 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.

La encuesta, integrada por un total de 14 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 y observaciones.

Participación: comparación datos año anterior



En la encuesta sobre el servicio de cafetería han participado **361 personas**. Del total, 242 pertenecen al colectivo de estudiantes de la ETSIAE (198 en 2023), 43 forman parte del PDI (64 en 2023) y 76 del PTGAS (53 en 2023). **Los estudiantes representan 67 % del total de encuestados, el PDI 12% y el PTGAS 21%.**

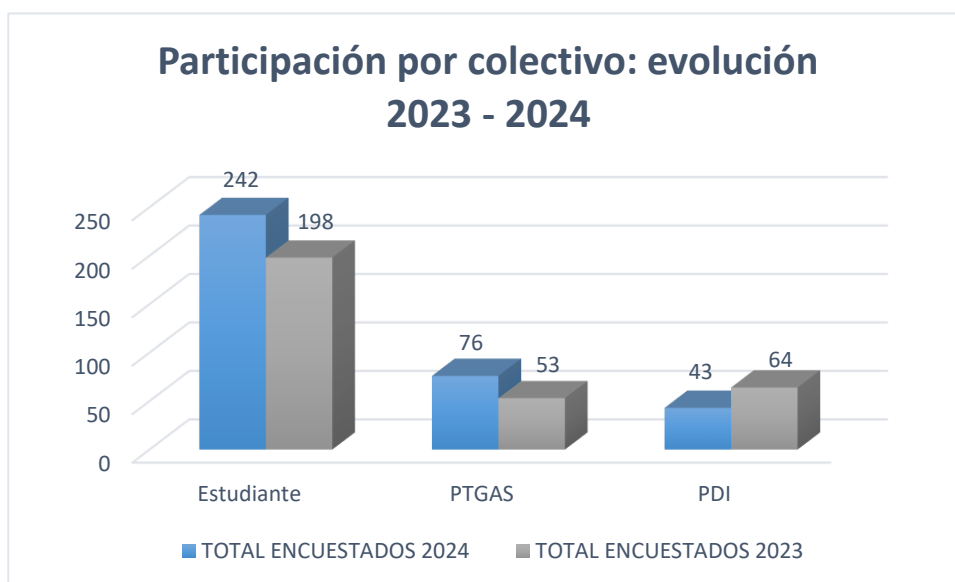
El universo total de la encuesta es de 3.987 personas (3.603 estudiantes; 255 integrantes del PDI y 129 miembros del PTGAS). Esto significa que ha participado en la encuesta un **9%** del universo total: un **6,7%** del total de los estudiantes; un **58,9%** del PTGAS y un **16,9%** del PDI. Con estos datos, es por tanto el PDI el colectivo que, en proporción, menos ha participado en esta encuesta.

En relación con la última encuesta, realizada en el año 2023, la participación ha aumentado pasando de 315 respuestas a 361 (+14,6%).

El **colectivo cuya participación ha aumentado de manera más notable es el PTGAS**, con una subida del 43% respecto a 2023.

El **PDI presenta una disminución en la participación**, de -33% respecto a 2023, con 43 respuestas contestadas en vez de 64. Se trata de una tendencia nueva, ya que en la encuesta de 2023 la participación del PDI fue mayor respecto al año anterior.

La **tendencia al alza de la participación de estudiantes** se afianza en 2024, con un 22% más de respuestas respecto a 2023.



2. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la encuesta correspondiente al curso 2023-2024 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, hacen que los resultados puedan ser comparables entre los dos cursos.

Una vez analizadas las respuestas de cada una de las 14 preguntas que integran la encuesta de cafetería 2023/24, se extraen las siguientes conclusiones:

- El número de personas que ha contestado a la encuesta es todavía bajo: tan solo representa un 9,1% del universo. Es importante destacar el incremento de la participación del PTGAS y de los estudiantes, y la tendencia a la baja de la participación del PDI.
- En general, la valoración de los servicios de cafetería es muy positiva ya que más de la mitad de las respuestas (53%) es: “Muy Bueno” (27%) o “Bueno” (26%).
- El total de respuestas “Muy malo” y “Malo” representa únicamente el 12% del total de respuestas.
- Las 3 preguntas con mejor valoración global (mayor número de respuestas “Muy bueno” y “Bueno”) son:
 1. La rapidez y agilidad de la atención en la barra.
 2. La relación calidad-precio de los servicios.
 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 serían aquellos relacionados con el personal de la cafetería, en el siguiente orden:
 1. La rapidez y agilidad de la atención en la barra.
 2. En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.
 3. La relación calidad-precio de los servicios.
- La atención brindada por el personal de la cafetería es por tanto el aspecto más valorado.

- Aspectos como la variedad y calidad de los productos 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 los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.
 2. La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos.
 3. El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.
- Si tenemos en cuenta el número de respuestas “Muy malo”, los tres aspectos peor valorados son los mismos que los enunciados arriba.
- De manera general, tal como se deduce del análisis de las respuestas de la encuesta, los Alumnos son el colectivo más exigente respecto al servicio de cafetería.
- Las observaciones más repetidas son la inclusión de menús veganos y vegetarianos, de opciones más saludables y aumentar la cantidad en los platos.
- 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, la limpieza de las jarras de agua, mesas y vajilla, el número de microondas y la necesidad de un espacio mayor en horas punta debido a la gran afluencia de personas.

3. DATOS DESCRIPTIVOS

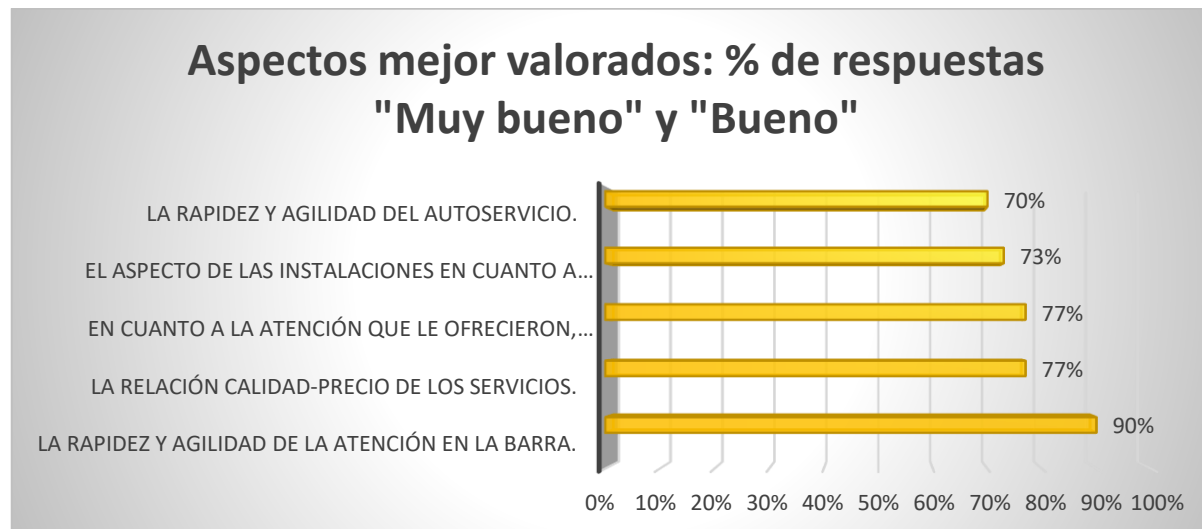
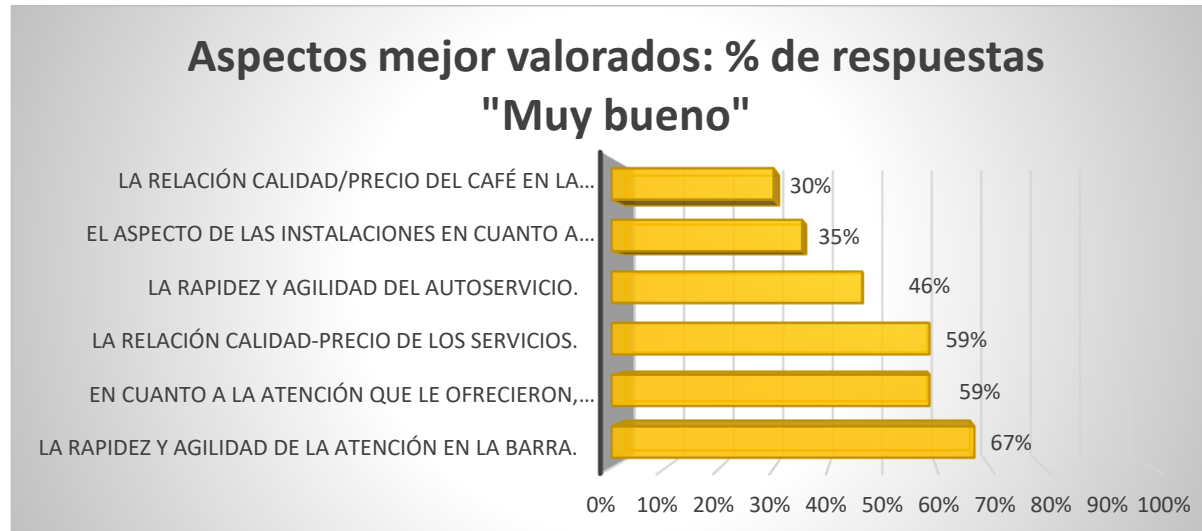
- **Número total de respuestas ofrecidas por los usuarios, para cada una de las preguntas de la encuesta:**

VALORACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	N/C	TOTAL RESPUESTAS
1.- La calidad de los productos	21	29	103	150	48	10	
2.- La variedad de los productos.	13	33	96	135	68	16	
3.- La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)	11	54	93	98	43	62	
4.- La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.	48	31	33	19	9	221	
5.- La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos	32	71	91	80	35	52	
6.- La relación calidad/precio del café en la cafetería.	14	26	66	98	108	49	
7.- La rapidez y agilidad de la atención en la barra.	1	5	15	82	242	16	
8.- La rapidez y agilidad del autoservicio.	4	4	24	87	167	75	
9.- La relación calidad-precio de los servicios.	11	19	47	152	116	16	
10.- En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.	3	5	19	67	212	55	
11.- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución.	5	4	7	25	95	225	
12.- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.	9	27	54	138	127	6	
13.- El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.	31	56	97	104	57	16	
14.- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?	19	29	57	71	47	138	
TOTAL DE RESPUESTAS	222	393	802	1306	1374	957	5054

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

VALORACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	N/C
1.- La calidad de los productos	6%	8%	29%	42%	13%	3%
2.- La variedad de los productos.	4%	9%	27%	37%	19%	4%
3.- La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)	3%	15%	26%	27%	12%	17%
4.- La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.	13%	9%	9%	5%	2%	61%
5.- La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos	9%	20%	25%	22%	10%	14%
6.- La relación calidad/precio del café en la cafetería.	4%	7%	18%	27%	30%	14%
7.- La rapidez y agilidad de la atención en la barra.	0%	1%	4%	23%	67%	4%
8.- La rapidez y agilidad del autoservicio.	1%	1%	7%	24%	46%	21%
9.- La relación calidad-precio de los servicios.	3%	5%	13%	42%	32%	4%
10.- En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.	1%	1%	5%	19%	59%	15%
11.- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución.	1%	1%	2%	7%	26%	62%
12.- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.	2%	7%	15%	38%	35%	2%
13.- El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.	9%	16%	27%	29%	16%	4%
14.- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?	5%	8%	16%	20%	13%	38%
PROPORCIÓN DE RESPUESTAS RESPECTO AL TOTAL	4%	8%	16%	26%	27%	19%

- Aspectos mejor valorados por los usuarios:



4. PREGUNTAS

Pregunta 1: “La calidad de los productos”.

48 personas han contestado “Muy bueno”; 150, “Bueno”; 103, “Regular”; 29, “Malo”; 21 “Muy malo” y 10 “No sabe/No contesta”.

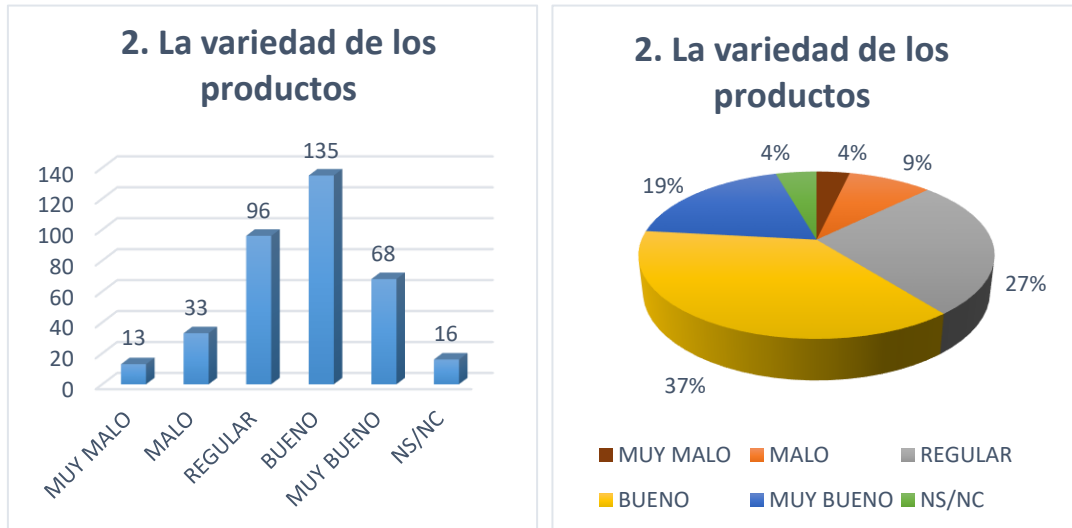


Conclusiones: Más de la mitad de los encuestados (55%) considera que la calidad de los productos es “Buena” o “Muy Buena”. Al contrario, 14% considera que es “Muy mala” o “Mala”. Más de un cuarto de los encuestados considera que la calidad es “Regular”.

El colectivo que valora más positivamente la calidad de los productos es el de los estudiantes ya que el 63% de los mismos considera que la calidad es “Buena” y “Muy buena”, frente al 42% del PDI y 30% del PTGAS.

Pregunta 2: “La variedad de los productos”.

68 personas han contestado “Muy bueno”; 135, “Bueno”; 96, “Regular”; 33, “Malo”; y 13, “Muy malo” y 16 “No sabe/No contesta”.



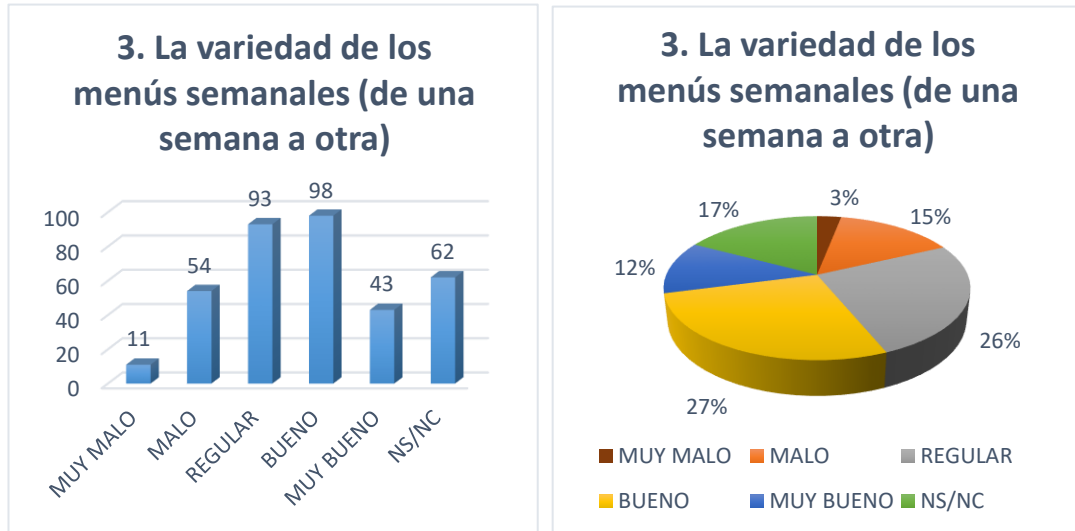
Conclusiones: El mayor número de respuestas a esta pregunta (135 de 361, 37% del total), es “Bueno”. Le sigue la respuesta de “Muy bueno” con 68 respuestas (19% del total). Puede observarse que, en líneas generales, la satisfacción con la variedad de los productos es alta ya que supera el 56%.

46 personas consideran que la variedad de productos es “Mala” o “Muy mala”, y representan únicamente 13% de las personas que han respondido a la encuesta.

Dos tercios de los estudiantes y del PDI consideran que la variedad de los productos es “Muy buena” o “Buena”. Sin embargo, una proporción menor del PTGAS (37%) valora positivamente este aspecto.

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

43 personas han contestado “Muy bueno”; 98 personas, “Bueno”; 93 personas han contestado “Regular”; 54, “Malo”; 11, “Muy malo” y 62 personas “No sabe/No contesta”.



Conclusiones:

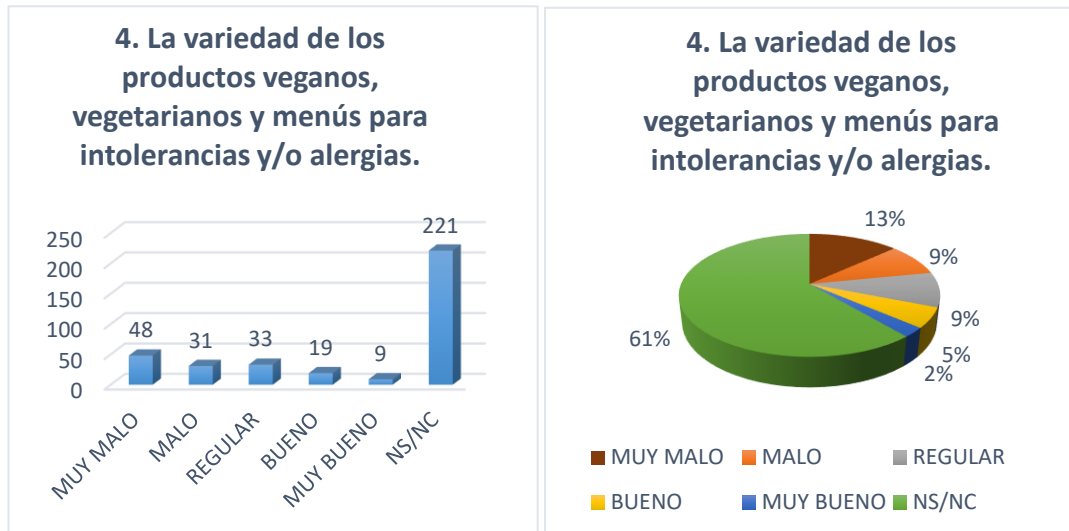
La variedad entre menús semanales, de una semana a otra, con un 39% de respuestas con valoración “Buena” y “Muy Buena”, se ha valorado menos positivamente que otros aspectos como la rapidez y agilidad en la barra y el autoservicio y la calidad y variedad de los productos. El mayor número de respuestas es “Buena” (98) seguida de “Regular” (93).

El número de personas que ha contestado “No sabe/No contesta” es elevado (62) y representa 17% de las respuestas. La parte de encuestados que “No sabe o no contesta” tiene, aproximadamente, la misma proporción entre los colectivos PDI y PTGAS, siendo más elevada (13%) entre los estudiantes.

Un 18% de los encuestados considera que la variedad de los menús semanales es “Mala” (54 personas) o “Muy mala” (11 personas).

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

9 personas han contestado “Muy bueno”; 19, “Bueno”; 33, “Regular”; 31, “Malo”; 48, “Muy malo”; y 221 “No sabe/No contesta”.



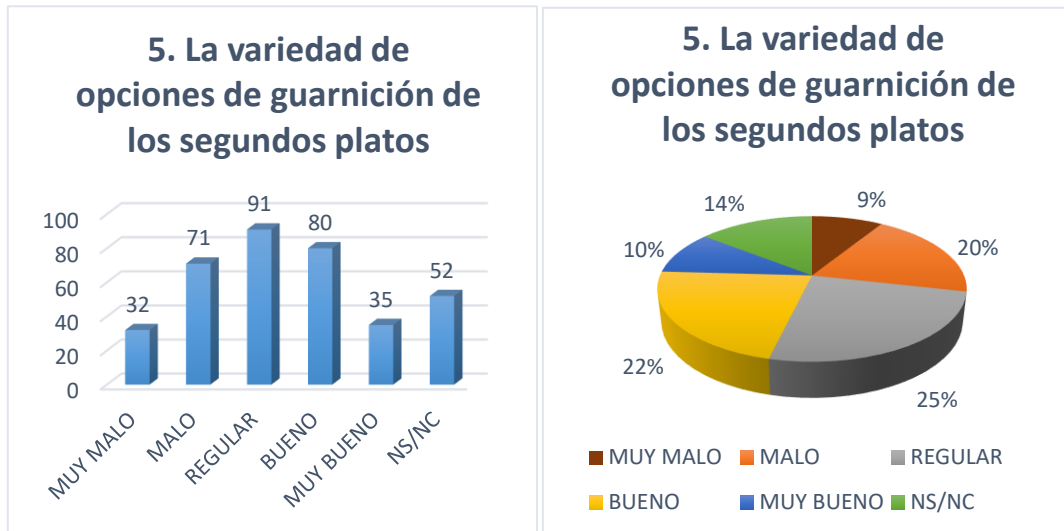
Conclusiones: Sobre la variedad de los productos veganos, vegetarianos y menú para las intolerancias y/o alergias destaca la importancia de la respuesta “No sabe/No contesta”, muy superior a las demás (221 respuestas), representando 61% del total.

Más de la mitad de los estudiantes, del PDI y el PTGAS han contestado “No sabe/No contesta”: 65%, 51% y 58% respectivamente.

De aquellos que han dado una respuesta concreta, 22% considera que la variedad de estos productos es “Muy mala” o “Mala”, con 48 y 31 respuestas respectivamente. Únicamente 8% de los encuestados considera que la variedad de estos productos es buena o muy buena.

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

35 personas han respondido “Muy bueno”; 80 personas han contestado “Bueno”; 91, “Regular”; 71, “Malo”; 32, “Muy malo”; y 52 “No sabe/No contesta”.



Conclusiones:

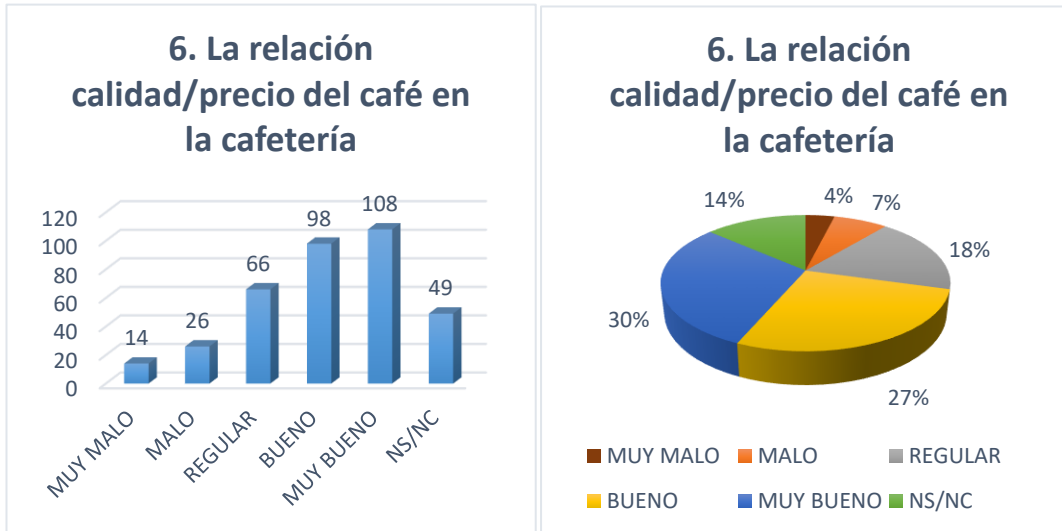
Sobre la variedad de opciones de guarnición de los segundos platos, las respuestas son más equilibradas que en otros aspectos valorados en la encuesta: 47% de los encuestados considera que la variedad es “Regular” o “Buena”, con 91 y 80 respuestas respectivamente; 10% de los encuestados considera que la variedad es “Muy buena” y 20% “Mala. Una proporción menor considera que este aspecto es “Muy malo” (9%).

El colectivo que mejor opinión tiene de las opciones de guarnición de los segundos platos es el de los estudiantes ya que 36% considera que son “Muy buenas” o “Buenas”.

14% de los encuestados “No sabe/No contesta”.

Pregunta 6: “La relación calidad/precio del café en la cafetería”.

108 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 98, “Bueno”; 66, “Regular”; 26 “Malo”; 14 “Muy malo” y 49 “No sabe/No contesta”.



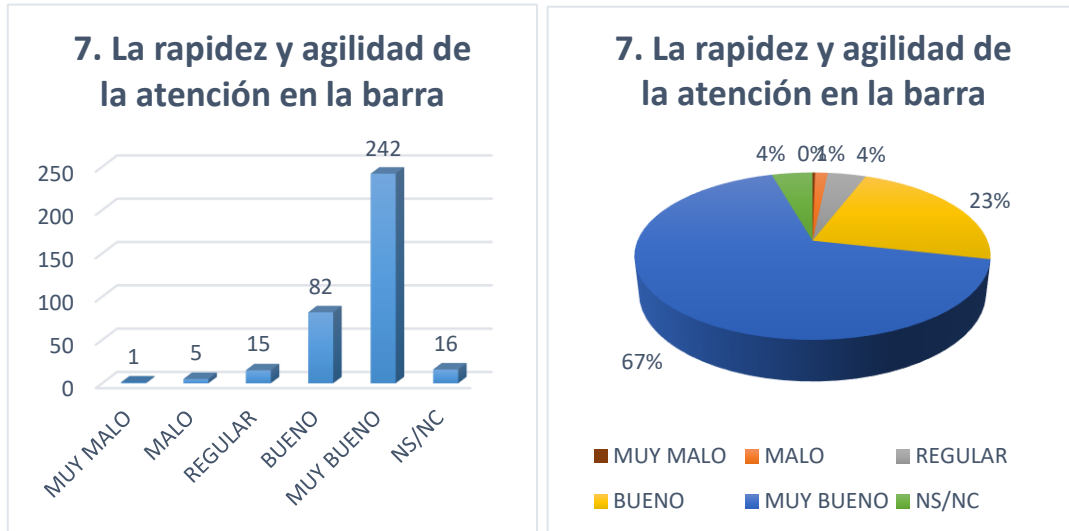
Conclusiones: A la pregunta sobre La relación calidad/precio del café en la cafetería, 30% de los usuarios han marcado la opción de “Muy bueno” seguido de “Bueno” (27%). La mayoría de los encuestados (57%) otorga una valoración positiva a la relación calidad/precio del café.

Tanto el PTGAS como el PDI, consideran que la relación calidad precio es “Buena” o “Muy buena”, en casi la misma proporción, alrededor de 52%. Los Estudiantes valoran positivamente este aspecto en una proporción mayor, con 61% de los encuestados del colectivo.

Un 11% de los usuarios considera que la relación calidad precio es “Muy mala” (14) o “Mala” (26). Es mayora la proporción de encuestados (14%) que “No sabe/No contesta” (49 respuestas).

Pregunta 7: “La rapidez y agilidad de la atención en la barra”.

242 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 82, “Bueno”; 15, “Regular”; 5 “Malo”; 1 “Muy malo “y 13 usuarios “No sabe/No contesta”.



Conclusiones: La valoración de la rapidez y agilidad en la barra tiene una valoración muy positiva (90% de los encuestados) ya que más de la mitad de lo usuarios (67%) le dan una valoración “Muy buena” y 23% “Buena”.

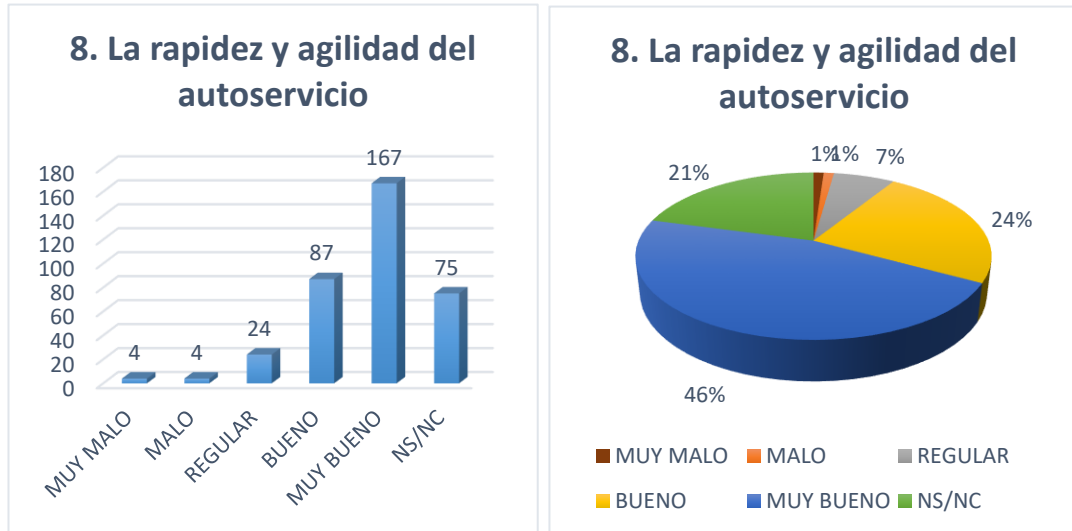
Solo un 1% considera que la atención en barra es poco ágil y rápida: 0% considera que es “Muy mala”, y 1% “Mala”.

Este aspecto, es uno de los mejor valorados con el segundo más alto número de respuestas “Muy bueno” (242), entre todas las preguntas.

El colectivo que en mayor proporción valora positivamente la rapidez y agilidad de la atención en la barra es el PDI, con un 93% de respuestas “Muy Buena” y “Buena”, de las cuales el 78% son “Muy buena”. Le siguen los estudiantes con una proporción de 90% y el PTGAS con 84%.

Pregunta 8: “La rapidez y agilidad del autoservicio”.

167 personas han contestado “Muy bueno”; 87 usuarios han contestado, “Bueno”; 24 personas han contestado “Regular”; 4, “Malo”; 4, “Muy malo”; y 75 “No sabe/No contesta”.



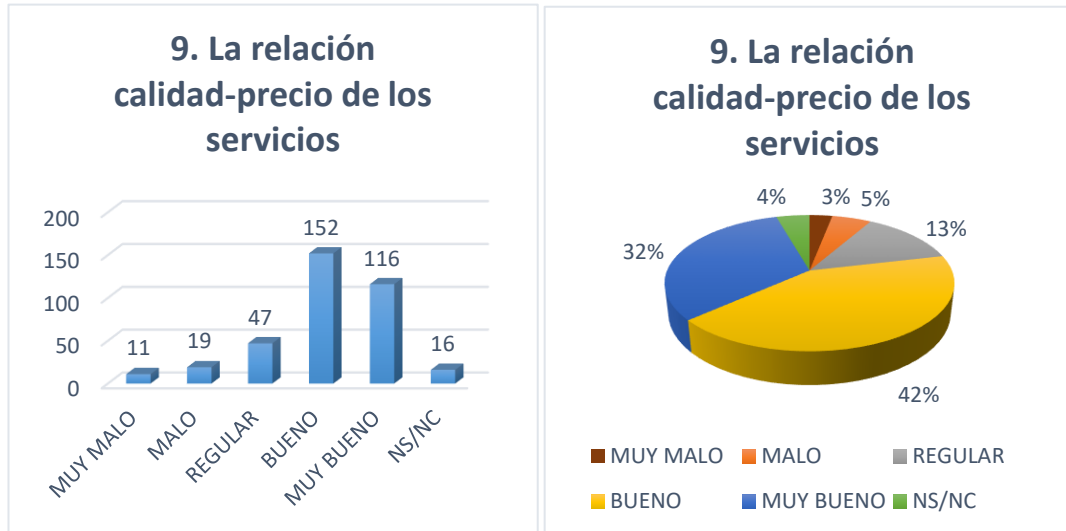
Conclusiones: La valoración de la rapidez y agilidad del autoservicio se asemeja de la valoración de los mismos factores en la atención en barra. La parte de usuarios que considera que es “Muy Buena” es inferior, representando 46% del total de encuestados (67% en barra). Un 24 % de los encuestados considera que es “Buena”, y únicamente 2% 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 74% considera que es “Muy buena” o “Buena”. Le siguen los colectivos PDI y PTGAS con el 62% de respuestas positivas en ambos colectivos.

En esta pregunta, es superior el número de personas (75) que “No sabe o no contesta” respecto a la pregunta que versa sobre la atención en barra (16), posiblemente por el menor uso que se hace del autoservicio respecto al de la barra.

Pregunta 9: “La relación calidad-precio de los servicios”.

116 personas han elegido la opción de “Muy bueno”; 152, “Bueno”; 47, “Regular”; 19 “Malo”; 11 “Muy malo” y 16 “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 32% de los encuestados la considera “Muy buena” y 42% la considera “Buena”, es decir en total casi tres cuartas partes de los encuestados.

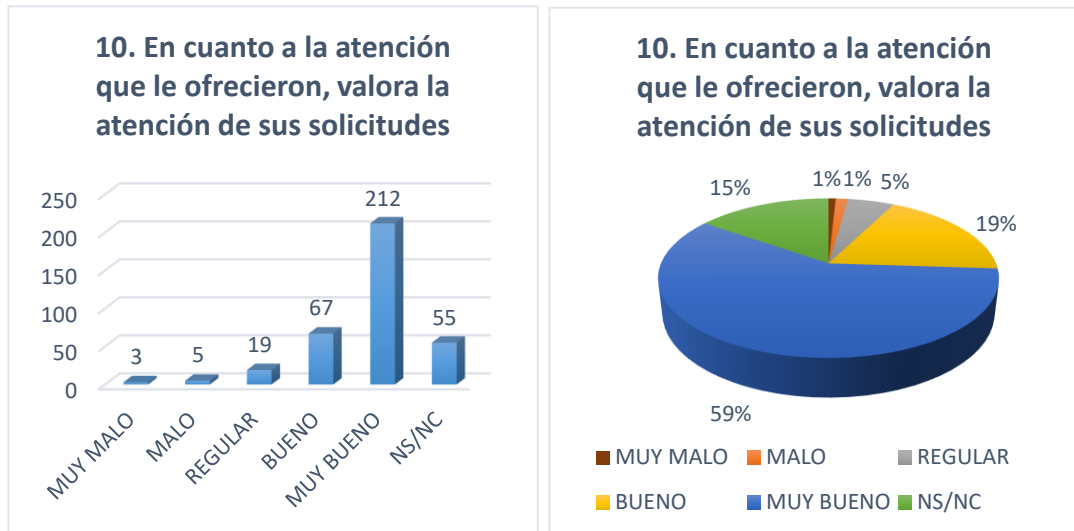
Es el cuarto aspecto mejor valorado, teniendo en cuenta el total de respuestas “Muy bueno” y “Bueno”.

80% de los Estudiantes considera que la relación calidad-precio de los servicios es “Muy buena” o “Buena”; seguido del 66% del PDI. Únicamente 58% del PTGAS considera “Muy buena” o “Buena” este aspecto del servicio de cafetería.

El 3% de los encuestados considera que es “Muy mala” o “Mala”.

Pregunta 10: “En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes”

212 usuarios han contestado “Muy bueno”; 67, “Bueno”; 19, “Regular”; 5, “Malo”; 3, “Muy malo” y 55 “No sabe/No contesta”.



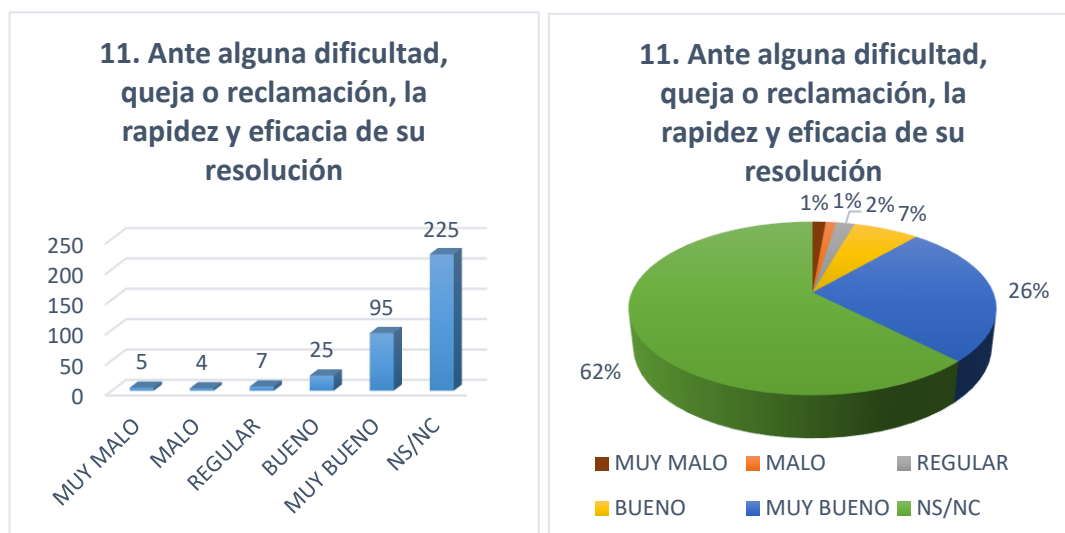
Conclusiones: La atención ofrecida es la pregunta que obtiene la valoración con el mayor número de respuestas “Muy buena”, con 212 usuarios (59% del total encuestado).

El 61% de los Estudiantes considera que la atención a sus solicitudes fue “Muy buena”; le siguen el 58% del PDI. El PTGAS valora como “Muy bueno” este aspecto, en una proporción inferior, con el 49% del colectivo.

La atención brindada se considera “Mala” o “Muy mala” de manera residual, únicamente un 2% de los encuestados, con 8 respuestas.

Pregunta 11: “Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución”.

95 personas han contestado “Muy bueno”; 25, “Bueno”; 7, “Regular”; 4, “Malo”; 5 “Muy malo” y 225 “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 225 representa más de la mitad de los encuestados (62%).

Más de la mitad del colectivo estudianto y del PDI han contestado que “No sabe/No contesta” (67% de los estudiantes, 57% del PDI). El 47% del PAS ha dado también esta respuesta.

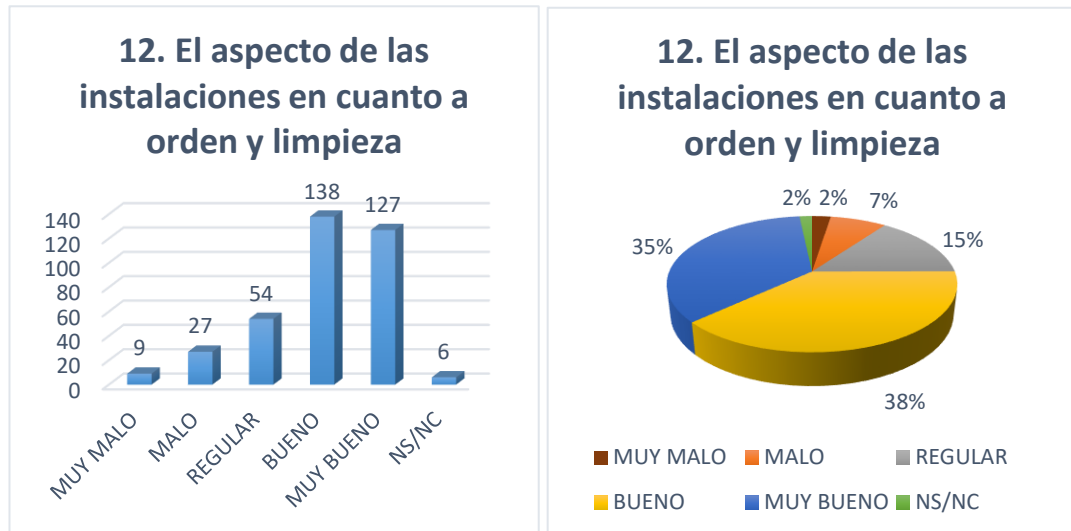
Consideran rápida y eficaz la resolución de quejas el 33% de los encuestados, con una valoración “Muy buena” el 26% y “Buena” el 7%.

Únicamente el 2% 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 12: “El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza”.

127 personas han contestado “Muy bueno”; 138, “Bueno”; 54, “Regular”; 27, “Malo”; 9 Malo” y 6 “No sabe/No contesta”.



Conclusiones:

La mayoría de los encuestados valora positivamente el aspecto de las instalaciones, en cuanto a orden y limpieza, con 35% de respuestas “Muy bueno” (127) y 38% de respuestas “Bueno” (138). Se trata del cuarto aspecto mejor valorado (respuestas “Muy bueno” y “Bueno”) por los usuarios.

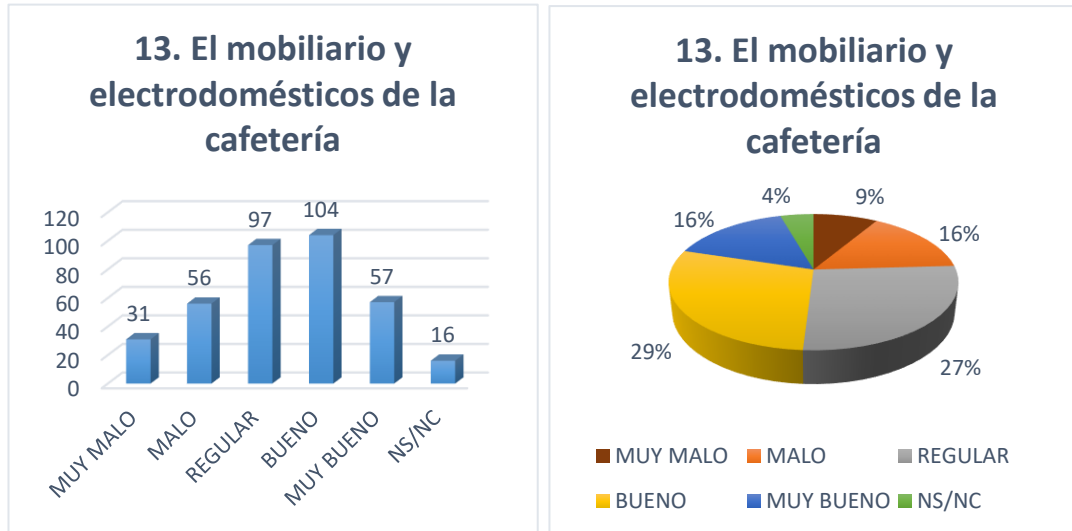
Los estudiantes y el PDI valoran muy positivamente este aspecto: 76% de los estudiantes y 72% del PDI. El PTGAS presenta una buena valoración, pero inferior a la de otros colectivos, con 60% respuestas positivas del total de sus respuestas.

Un 7% considera el orden y limpieza de las instalaciones “Malo” y un 2% “Muy malo”.

Un 2% de los encuestados, con 6 respuestas, “No sabe y No contesta”.

Pregunta 13: “El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería”.

57 personas han contestado “Muy bueno”; 104, “Bueno”; 97, “Regular”; 56, “Malo”; 31, “Muy malo” y 16 “No sabe/No contesta”.



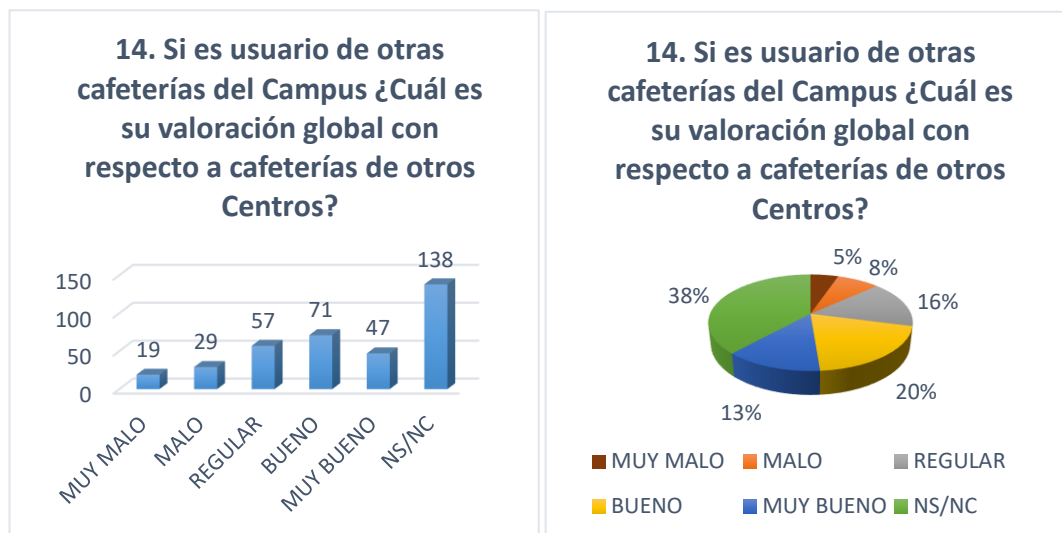
Conclusiones: 29% de los encuestados (104) considera que el mobiliario y electrodomésticos de la cafetería son “Buenos”, seguido de 16% de los encuestados que los considera “Muy buenos” (57).

Observamos un mayor número de respuestas negativas “Muy malo” (31; 9%) y “Malo” (56; 16%), que en otros aspectos valorados del servicio de cafetería. Se trata del aspecto peor valorado del total de respuestas.

El colectivo que peor valora este aspecto es el PTGAS con un 26% de respuestas negativas (“Muy malo” o “Malo”) del total de sus respuestas.

Pregunta 14: “Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?”.

47 personas han contestado “Muy bueno”; 71, “Bueno”; 57, “Regular”; 29, “Malo”; 19 Muy malo” y 138 “No sabe/No contesta”.



Conclusiones:

A la comparación con otras cafeterías de la UPM, la mayoría de los encuestados “No sabe / No contesta” (38% de las respuestas). Por detrás, 71 personas (20% de los encuestados) valoran la cafetería de la ETSIAE como “Buena” y 47 personas (13%) como “Muy buena”.

El 34% de los estudiantes, y el 30% del PDI y PTGAS consideran que la cafetería de la ETSIAE es “Muy Buena” o “Buena” en comparación con las de otras escuelas. Al contrario, sólo el 23% del PTGAS, considera que la cafetería es “Muy mala” o “Mala” si se compara con las de otras escuelas.

5. OBSERVACIONES

Además de las 14 respuestas a las que han contestado los usuarios, la encuesta ofrecía la posibilidad de añadir algún comentario u observación al final del cuestionario.

En primer lugar, 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.

Entre los comentarios destaca la petición de comida más saludable, menos grasienta o la inclusión de menús veganos, vegetarianos.

Además, en lo que a la comida se refiere, algunos encuestados inciden en la baja calidad de los productos, la escasa cantidad de los platos y la poca variedad de los menús.

En cuanto al mobiliario y las instalaciones se destaca el mal estado de las sillas, la necesidad de más microondas y de una mayor limpieza en las jarras del agua y vajilla. Muchos usuarios han expresado que se debería cambiar la ubicación de la cafetería y sacarla del sótano para tener luz natural y posibilidad de poner mesas al aire libre.

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

PRODUCTOS Y PLATOS

- Me parece que para lo que se paga por el menú la calidad y cantidad de la comida es insuficiente. 6 euros por un cazo de pasta en seco prácticamente, un filete como una hoja de papel, 4 patatas fritas y una pieza de fruta me parece carísimo. De no ser por una beca que me dieron comidas de la cafetería no comería ahí ningún día. Pagaría ese precio gustosamente si se ofreciera un menú decente.
- Para los desayunos, la cafetería está bien. Me gusta el combo café+croissant, está muy bien de precio cuando los pides juntos y está bueno, me gustaría que incluyeran en los combos de desayunos la combinación café+caña de chocolate. No obstante, respecto a los menús del autoservicio, se nota que la calidad y la cantidad de comida que se pone en el menú ha bajado significativamente, habiendo subido los precios. Antes, con un primero yo que no como mucho comía bien, ahora la única forma de quedarse lleno es pedirse pasta de primero y comer también un segundo (que no me suelen gustar). No entiendo por qué en los primeros si te pides un plato caliente (alubias, lentejas...) te ponen un bol de desayuno y no un plato hondo que es lo que se hacía antes. No es plan

de alimentarse solo de macarrones (que sí ponen una cantidad decente), por eso ya casi nunca como en la cafetería y prefiero ir a odontología o medicina.

- La calidad y variedad de la comida en el menú deja algo que desear.
- la comida debe mejorarse
- El precio del menú es muy bajo, para que la calidad mejore entiendo y asumo que debiéramos pagar un poco más, hacer una comida de más calidad merecería la pena sin duda alguna
- La comida no es de buena calidad. A raíz de dejar de comer aquí he adelgazado.
- El menú está bien, aunque la carne en ocasiones se ve de no demasiada calidad y en ocasiones no está cocinada lo suficiente.
- Volver a productos reales y no sucedáneos ni pasta de fiambre York. Mejorar el tamaño de las raciones, pinchos y bocadillos, etc...
- La calidad de la comida es realmente mala, muchas veces se han servido filetes medio crudos o ensaladas que a saber cuántos días llevaban ahí. La variedad y calidad del menú vegetariano/vegano es realmente vergonzoso, depende muchísimo del día y desde luego no es un menú equilibrado con proteína, carbohidratos etc., sino simplemente lo que sobra. El precio no se corresponde para nada con la comida y además está muy fuera de las posibilidades reales de los estudiantes. Un menú universitario debería garantizar su acceso a todos los estudiantes de cualquier clase social y no está siendo el caso. Un campus de excelencia internacional sin un menú alternativo para veganos/celíacos etc. de la misma calidad que el menú normal es realmente vergonzoso. Desde luego se nota la privatización del servicio, cuando el objetivo de la cafetería es ganar dinero y no asegurar una buena alimentación para que el estudiantado pueda rendir en sus estudios en condiciones se dan esta serie de situaciones.
- Por lo general la comida está bien, pero si es cierto que siempre hay una gran cantidad de platos con cerdo en sus distintas. Por otra parte, las patatas fritas del menú suelen estar bastante recocinadas.
- La calidad de los productos es muy mejorable. Además, sería recomendable que dispusieran de opciones menos calóricas y mejor equilibradas desde un punto de vista nutricional. Con frecuencia no hay opción de proteína a la plancha como segundo plato. Son frecuentes los segundos platos con salsa y fritos, y la mayor parte de los días no se puede elegir una opción más saludable. También sería muy positivo disponer de más variedad de frutas y de mejor calidad.

- Se debería buscar alguna manera de mejorar la calidad de los productos, aunque suba el precio del servicio.
- El menú es muy rico y barato. A veces hay extras que están muy bien, queso para la pasta, salsas, arroz de acompañante con el segundo. Podría hacerse eso más frecuentemente. Es un poco random los tamaños de las porciones, hay veces que tocan dos filetes grandes y otros que ponen porciones enanas. Sobre todo, con las patatas, muchas veces ponen muy poco.
- Ha bajado la calidad de la comida del menú
- El pan está siempre rancio. La comida el 80% de las veces está muy mala, y encima es más caro que otras cafeterías.
- El fiambre y la carne de los bocadillos es de mala calidad. Se echan de menos opciones de bocadillos más allá de la carne: pescado y plantas.
- El menú es horroroso. Malo y aun encima escaso. Muchísimo frito y mínimas opciones vegetarianas.
- Por desgracia, los muslos de pollo, codillo y las guarniciones de patatas se han reducido en tamaño en el último mes, lo cual es una lástima porque supone el plato principal de la comida e invita a que me quede con hambre a menudo. Sin embargo, la cafetería tiene un aspecto calidad precio estupenda, el trato es agradable por lo general y la variedad en la comida, bollería y bocatas no tiene nada que envidiarle a la de los campus de alrededor.
- Hagan más las patatas
- 3€ por un bocata lomo queso me parece caro, teniendo en cuenta que vienen dos lomos de 1mm de ancho y el queso es prácticamente inexistente.
- Se deberían ofrecer más variedad de menús. La oferta de productos para vegetarianos y celíacos es muy pobre Las guarniciones deberían ampliarse.
- Para mi gusto falta una pregunta también muy importante que sería ya no solo la variedad y calidad de la comida sino también la cantidad de comida en el menú.
- A veces la cantidad de comida, sobre todo del segundo plato, no es suficiente.
- Se agradecería una dieta más saludable con más variedad en las guarniciones.

- Está bien la oferta sin gluten con respecto a los bocatas, pero estaría mejor dar la opción de al menos un plato sin gluten. De este modo yo, como celíaco no me alimentaría solo de bocatas y comería más variado
- Se echan en falta opciones vegetarianas y veganas.
- A veces cuesta encontrar opciones sanas para los segundos platos
- No hay opción vegetariana/vegana con lo cual no como en la cafetería
- Apenas hay opciones veganas/vegetarianas de menú diario, y cuándo las hay suele ser ensalada con otro plato, con apenas proteína.
- Más opciones veganas y vegetarianas de calidad, con todos los nutrientes, proteínas y calorías necesarias. Sería una opción más ética, sostenible y saludable. Muchas gracias por escucharnos :)
- Ever since I have started to eat at the canteen, I have suffered from various stomach problems. Not only me but a few of my colleagues as well. One has even started to eat in the canteen of the adjacent campus. A couple of times I found the meat undercooked. Also, considering it is a student canteen the price of the two course meal is not student friendly. Desde que comencé a comer en el comedor he sufrido varios problemas estomacales. No sólo yo, sino también algunos de mis colegas. Incluso se ha empezado a comer en el comedor del campus contiguo. Un par de veces encontré la carne poco cocida. Además, considerando que es un comedor para estudiantes, el precio de la comida de dos platos no es apto para estudiantes.
- Las opciones vegetarianas son escasas y sobre todo normalmente no suponen una alimentación suficiente. No me puedo alimentar de una ensalada y un pure todo el día.
- Es necesario un menú vegano decente con opciones.
- No hay opciones vegetarianas realistas, hoy por ejemplo de los platos ofrecidos en menú los únicos vegetarianos eran un puré de guisantes y gazpacho, no es una comida equilibrada ni completa. Estaría bien por lo menos un plato sólido y que llene vegetariano.
- Es necesario un menú vegetariano.
- No hay opción decente vegetariana/vegana. Directamente no puedo comer en la cafetería por eso.
- Las guarniciones se podrían mejorar. Menos alimentos fritos y más a la plancha. Los postres son siempre los mismos.

- Estaría bien implementar, igual que se hace en otras cafeterías universitarias de la zona, la posibilidad de elegir un café en vez de postre con el menú. Quitando eso, el servicio de la cafetería es muy satisfactorio, mi enhorabuena a todos los trabajadores.
- Demasiados Fritos. Abuso del mismo aliñado (ajo perejil) para carnes, pescado, marisco... Sin duda, cocido y codillo los mejores platos, deberían ponerlo más a menudo.
- A veces la bollería está muy dura, de muchos días
- Debería haber un menú semanal más variado. Podrían traer helados. Los postres del autoservicio a veces no están bien hechos.
- Es necesario variar los menús de un día a otro entre semanas. Los que nos quedamos a comer el mismo día comemos siempre lo mismo.
- Sería recomendable la rotación de los menús. Normalmente se repiten los platos para cada día de la semana y si siempre te quedas un martes, siempre toca el mismo menú.
- La comida a veces no tiene mucho sabor, debería haber más variedad y volver al precio que era antes o que los bonos sean más baratos.
- La tortilla de patata en ocasiones está muy salada y otras con aspecto regular. En general, el servicio de cafetería está bastante bien.
- El café está muy fuerte, se agradece uno menos torrefactado.
- Que vuelvan los platos combinados

SERVICIO

- El personal es muy amable, muy atento y agradable.
- Muy amables y atentos todos los trabajadores de la cafetería
- La atención de los trabajadores es perfecta.
- El personal es muy agradable.
- Que vuelva Ángel a la cafetería, que se le echa de menos.
- Susana y el autoservicio lo mejor! =D
- Deberían poner el nombre de Raúl a un aula. El mixto huevo pasará a la historia.
- El personal es estupendo y no tengo la menor queja de ellos.

- El cuidado de la gente es maravilloso. La cafetería está funcionando de 10 y los encargados son increíbles.
- El personal es muy amable, atento y servicial. Siempre atienden con una sonrisa y de forma muy agradable. Hacen todo un gran trabajo y son muy queridos entre los estudiantes.
- Los del servicio son muy majos y amables. La cafetería es maravillosa. Viva la cafetería de la ETSIAE. Pd: el mixto huevo es top
- Todos los trabajadores son muy amables
- La atención en la cafetería es muy buena, son trabajadores eficientes y agradables.
- El trato personal es muy bueno.
- Todo el personal de la cafetería es muy profesional, muy amable y atento, desde poner un café, hacerte un bocadillo o un ponerte un menú.
- Son el personal más simpático y rápido de todo CIU.
- El personal de la cafetería es extremadamente profesional.
- Hay que destacar la amabilidad y atención del personal.
- Personal de la cafetería super agradable, sobre todo los señores.
- A destacar la atención del personal, siempre dispuestos a ayudar y con una sonrisa. Atención de 10.
- Las personas que atienden esta cafetería son gente super amable, siempre dispuestos con una sonrisa, que la verdad es que te hacen los días bastante más alegres y con una rapidez y eficacia increíble. Una gran cafetería la verdad, tanto a nivel de precios como de servicio, no tiene competencia.
- Gran personal y atención.
- Felicitaciones a toda la plantilla del personal de la cafetería por sus atenciones, trato y simpatía.
- El personal de cafetería un 10/10
- El trato de los trabajadores es muy bueno.
- El personal muy bien.

- El personal de cocina y la cafetería, muy bien.
- El personal es lo mejor de la cafetería.
- La atención del personal de 10.

INSTALACIONES/MOBILIARIO/EQUIPAMIENTO

- Sinceramente la cafetería se queda pequeña para el número de personas q hay en la escuela. Se debería de buscar alguna alternativa como habilitar salas con micros para no concentrar a todos en ese espacio tan pequeño.
- Los microondas no calientan muy bien
- Las instalaciones en si dejan muchísimo que desear, mucha gente en un sótano, en verano hace muchísimo calor, se llena muy rápido y muchas veces no hay apenas sitio. Siempre hay colas gigantes en los microondas.
- Se necesitan más microondas.
- Los microondas no calientan.
- La cafetería se llena demasiado de gente en horario punta y hay muy pocos microondas.
- Se necesitaría algún microondas adicional.
- Los microondas aparte de resultar escasos, no están limpios. El ambiente en la cafetería siempre es muy pesado ya que no hay ventilación apenas y siempre está llena de gente por lo que no hay suficiente espacio para todo el mundo que quiere ir allí.
- Hubo un periodo de tiempo en el cual coincidíamos varios cursos, y la cafetería llegaba a colapsar, con colas largas para el microondas y el autoservicio, por el resto todo perfecto y muy bien.
- La cafetería es un zulo, siempre hay muchísimo ruido, huele mal y hace mucho calor, y está llenísima de gente. Que sea subterránea es de las peores cosas que tiene, y malo para el alumno.
- EL principal problema es la ubicación de la cafetería y el aspecto de esta, los servicios son buenos.
- En cuanto a la instalación, es un lugar deprimente, cualquier cafetería de otra universidad de la politécnica es mucho más agradable. Por otra parte, con los 15

minutos de descanso que se nos ofrecen para comer a veces no es suficiente para poder ser atendido si coincide en hora punta.

- La localización de la cafetería es un tanto claustrofóbica. Teniendo en cuenta que tanto la biblioteca como la cafetería están soterrados, la sensación es un poco claustrofóbica.
- Ya que está en el sótano podrían poner una parte con terraza o algo.
- Respecto a otras cafeterías, el aspecto es deprimente, por el hecho de ser un sótano (sin ventanas).
- Local en el que no se puede estar. No es agradable una cafetería sin luz natural ni terraza, lo que hace que muchos alumnos prefieran estar en la calle a ahí dentro. En estas condiciones, no la recomendaría a nadie.
- No tiene ningún sentido que la cafetería esté en el sótano. Debería dar a la calle, como la mayoría de las cafeterías de los otros Centros. Tiene que entrar luz solar. Es uno de los motivos por los que la gente prefiere ir a otras cafeterías a comer.
- Las bandejas del autoservicio suelen estar sucias y ya no hay manteles de papel para cubrirlas.
- Las jarras de agua parecen estar sucias muchas veces, quizás hay alguna otra opción para limpiarlas y guardarlas después de su uso.
- Se podría limpiar las jarras de agua de vez en cuando, os agradeceríamos.
- Debería mejorar la limpieza en cubertería (platos, vasos, cucharas, etc.) y limpieza de las mesas entre uso y uso a cualquier hora.
- Estaría bien una reforma de las instalaciones. Está vieja y da sensación de suciedad en ocasiones.
- Hay algunas sillas que cojean y bailan que se deberían cambiar.
- EL principal problema es la ubicación de la cafetería y el aspecto de esta, los servicios son buenos.
- Posibles mejoras: - modificación del mobiliario de la cafetería: modernización de mesas y sillas, decoración y colorido.
- Hay sillas dañadas que rajan los pantalones o hacen heridas.

OTROS

- Podrías crear una cuenta en redes sociales donde anunciéis el menú, un alumno lo estuvo haciendo un tiempo y fue una idea muy popular.
- La cafetería cierra demasiado pronto por las tardes.
- Falta más calefacción, en invierno hace frío.
- Podrían rebajar los precios de los bonos de menús porque no se ahorra mucho.
- Vuelvan a poner el menú a 5 pavos
- El menú ha subido bastante con respecto al año pasado pero las cantidades siguen siendo las mismas.
- Volver al precio que era antes o que los bonos sean más baratos.
- Bajen el precio de la barrita con café, me estoy quedando sin dinero y la barrita es imprescindible.
- La cafetería se queda demasiado pequeña para tantos alumnos como somos en esta Escuela.
- Sinceramente la cafetería se queda pequeña para el número de personas q hay en la escuela. Se debería de buscar alguna alternativa como habilitar salas con micros para no concentrar a todos en ese espacio tan pequeño.
- Es una lata que no podamos comer con túper mezclados con el resto de los profesores en la sala. Sobre todo, teniendo en cuenta que siempre hay mucho espacio libre.
- Si en la zona del menú, los cubiertos estuvieran al principio y no al final se agilizaría enormemente el proceso. Normalmente, al principio de la cola (donde se cogen las bandejas) a uno le toca esperar mientras que a la hora de pagar hay siempre mucha prisa y te toca coger los cubiertos/vasos/servilletas a toda velocidad.
- Ampliar el horario de tarde mínimo hasta después del descanso de la tarde.
- M parece que se podría intentar ampliar el horario.
- Desearía que se respete el horario de cierre ya que no siempre permanece abierta hasta cumplir el horario.
- La cafetería cierra demasiado pronto por las tardes.

- Me gustaría saber el menú de la semana con mayor antelación.
- Publicar en alguna plataforma el menú para los que no nos desplazamos a la cafetería.
- Las máquinas expendedoras tienen un problema de conexión con el cobro con tarjeta. Es necesario mejorar el wifi que les llega o conectarlas vía cable.