



INFORME

Evaluación del servicio de cafeterías e identificación de necesidades

Elaborado por:

Francis Jasmín Granada Giraldo

Directora

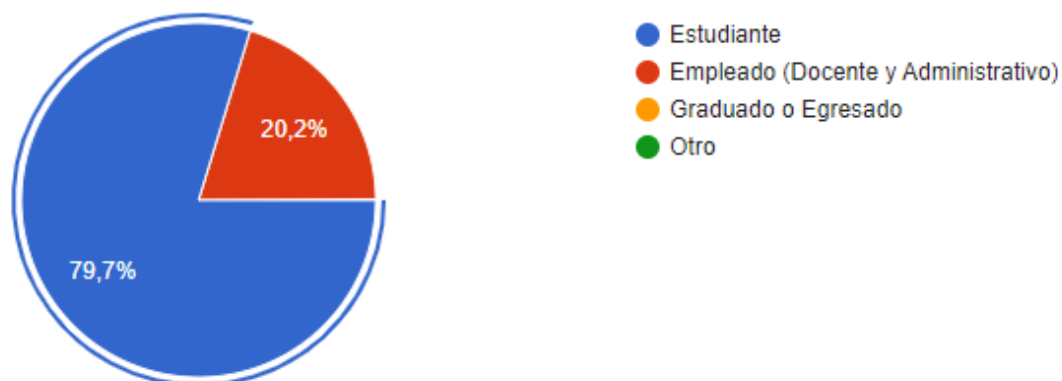
BIENESTAR INSTITUCIONAL



Medellín, abril de 2022

INFORME EVALUACIÓN DE CAFETERÍAS-MEDELLÍN

Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio prestado por las cafeterías de la Universidad Católica Luis Amigó, sede Medellín, y obtener información que contribuya para definir la destinación de los nuevos locales comerciales, desde la Dirección de Bienestar Institucional se aplicó el siguiente instrumento en el cual participaron 1.286 personas de la comunidad universitaria.

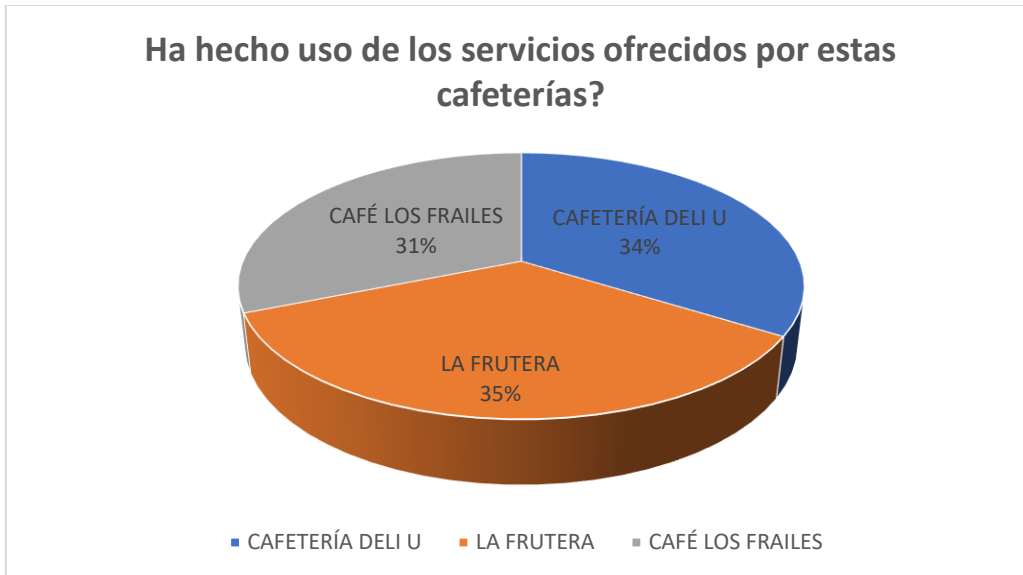


De la población participante el 20,2% son empleados (Administrativos y docentes) equivalente a 261 personas y el 79,7% estudiantes, equivalente a 1.025 personas.

A continuación, se presentan los gráficos con un análisis de cada una de las respuestas:

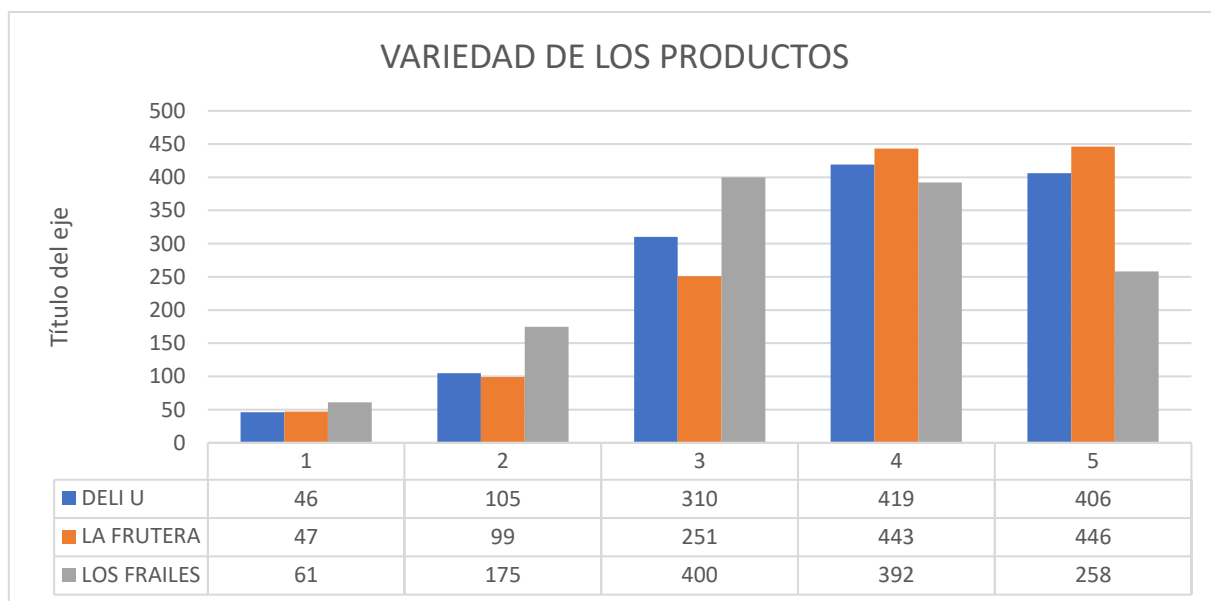
PREGUNTAS:

1. ¿Ha hecho uso de los servicios ofrecidos por estas cafeterías?



Como se puede observar, el porcentaje de uso de las cafeterías es muy similar, lo que quiere decir que no hay una tendencia marcada en la preferencia. De la población encuestada, 1.151 personas han sido usuarios de DELI U, 1.190 de la Frutera y 1058 del Café Los Frailes.

EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LOS SERVICIOS ENTRE LAS CAFETERÍAS



Según los resultados obtenidos las 1.286 personas participantes, califican la variedad de los productos ofrecidos en las cafeterías de la siguiente manera:

Entre 4 y 5, que equivale a bueno y excelente:

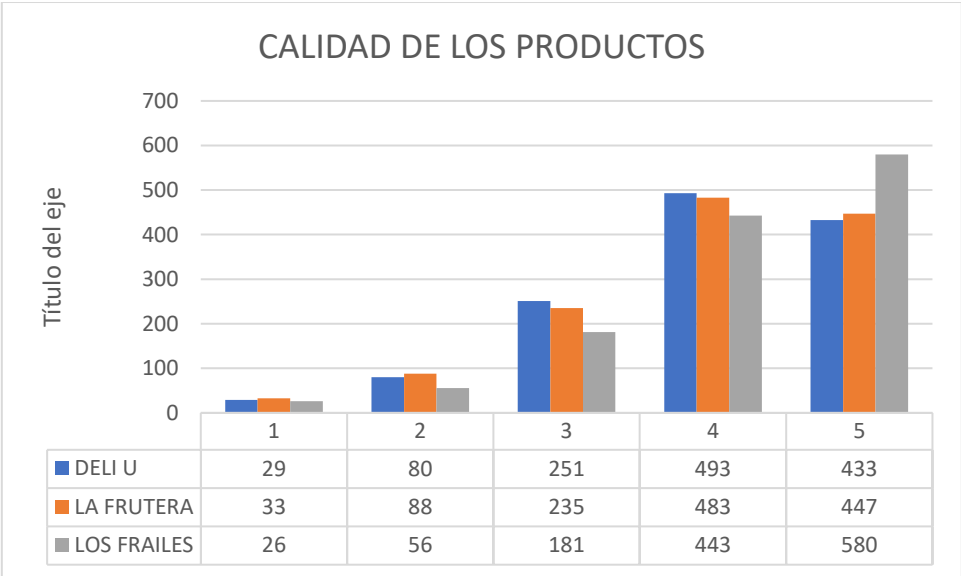
DELI U	64,1%
LA FRUTERA	69,1%
FRAILES	50,5%

Como se puede evidenciar, los porcentajes son muy similares, la diferencia se presenta con la Cafetería Los Frailes, pero es debido a su línea de productos. Es normal que la cafetería Los Frailes, sea la que obtuvo una menor calificación, ya que su especialidad es el café, por consiguiente, los productos se enfocan en esta línea.

Según las respuestas, la cafetería que más variedad tiene es la Frutera y es gracias a que ellos elaboran directamente algunos alimentos. Igualmente,

incluyen fruta y helados en su portafolio, lo que también fue bien valorado por los encuestados.

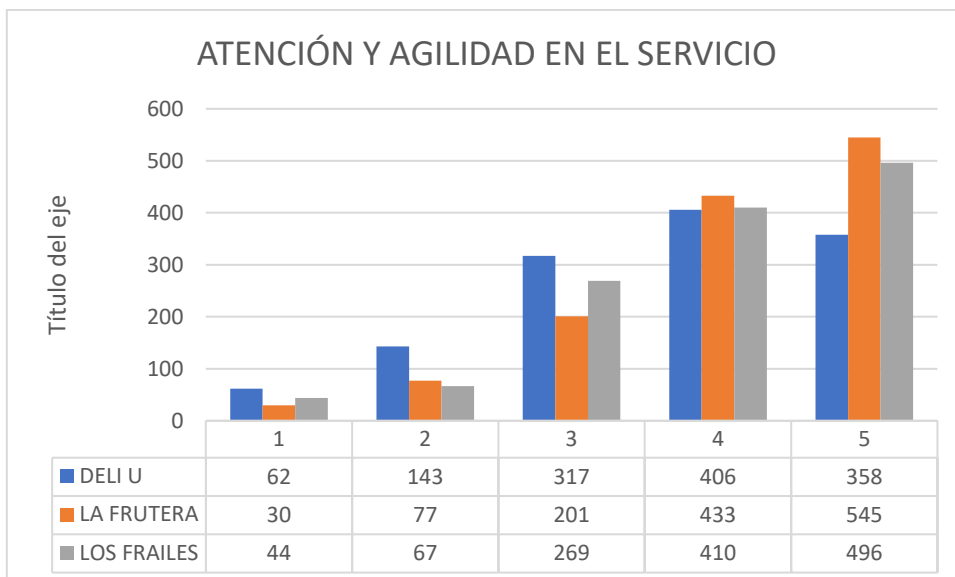
Lo que manifiestan los participantes en las observaciones, es que se debe ofrecer una oferta gastronómica más amplia que incluya restaurantes con comida casera, batidos y comida saludable.



Los participantes calificaron entre 4 y 5, que equivale a bueno y excelente, de la siguiente manera:

DELI U	72%
LA FRUTERA	72,3%
FRAILES	79,54%

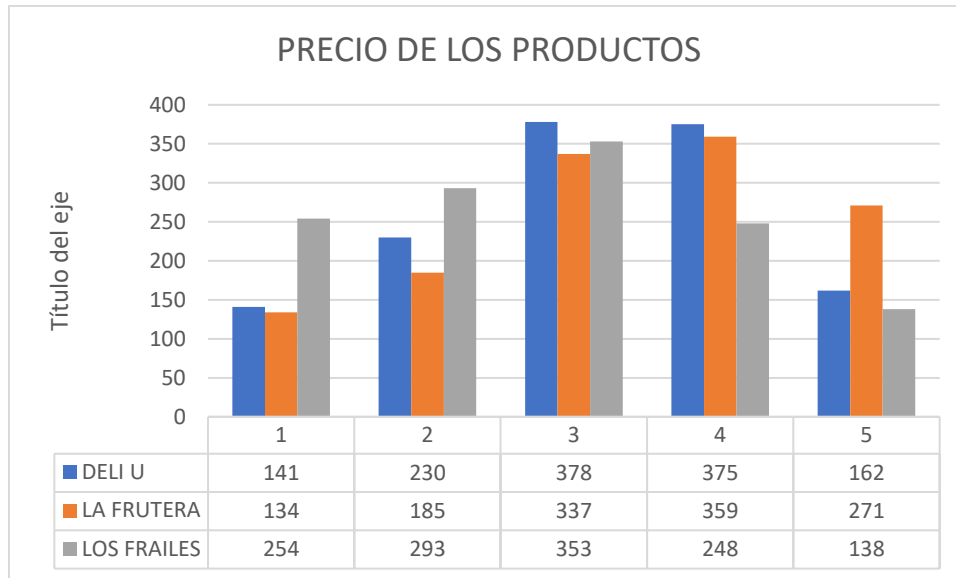
Aunque los porcentajes de calificación no muestran una diferencia importante, sobresale la cafetería Los Frailes en este ítem. En general, se puede concluir que son de buena calidad los productos que se ofrecen en las cafeterías de la Universidad. Sin embargo, en las observaciones se pueden ver las siguientes expresiones: Alimentos poco saludables, mucha harina y grasa en la oferta, no hay posibilidad de escoger



Los participantes calificaron entre 4 y 5, que equivale a bueno y excelente, de la siguiente manera:

DELI U	59,4%
LA FRUTERA	76%
FRAILES	70,4%

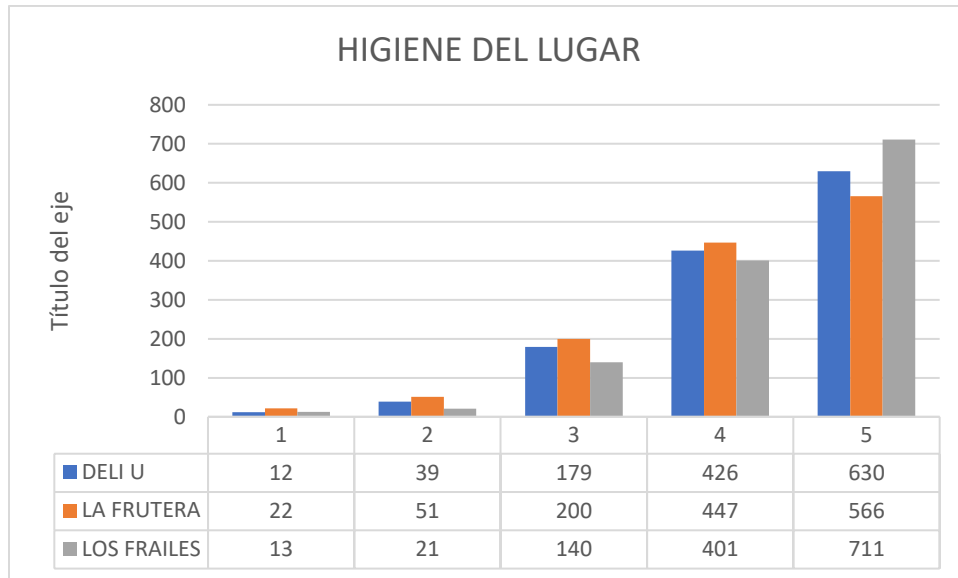
En general fue bien calificada la atención y agilidad en el servicio. Sin embargo, la Cafetería Deli U, obtuvo un porcentaje menor que las demás. Se recomienda, revisar este ítem para mirar la forma de mejorar la agilidad y el servicio al cliente. Entre las observaciones se recolectaron algunas opiniones como: Poca amabilidad y lentitud en el servicio y aunque no fueron muchas, vale la pena, tener en cuenta este punto para la mejora del servicio.



El ítem con la calificación más baja fue el del precio.

CALIFICACIÓN	ENTRE 4 Y 5	ENTRE 2 Y 3	UNO
DELI U	41,7%	47,27%	10,9%
LA FRUTERA	48,98%	40,79%	10,41%
FRAILES	30%	50,2%	19,75%

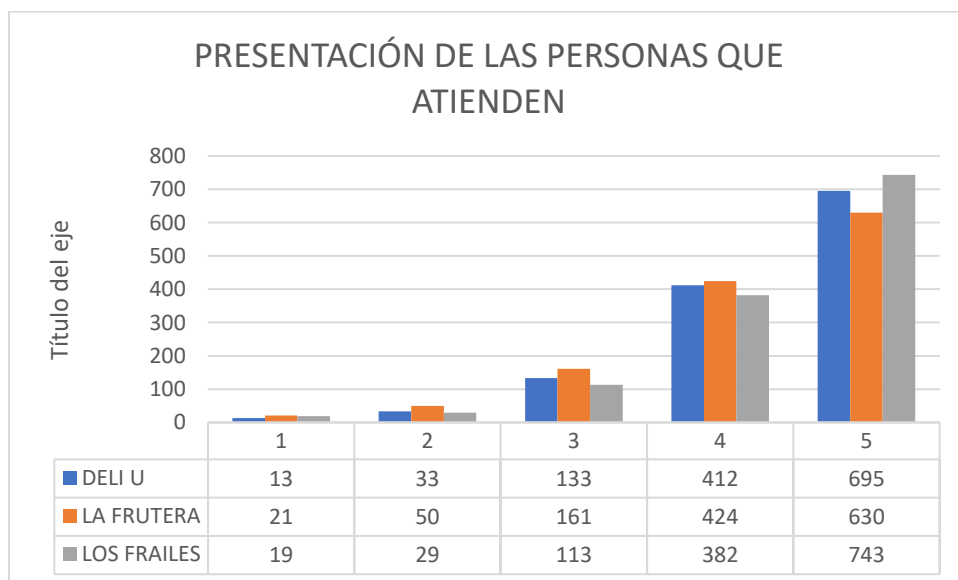
Según la encuesta, la cafetería más costosa es Los Frailes. Sin embargo, las otras también recibieron una baja calificación en este ítem. En las observaciones hubo una gran queja relacionada con los precios. En general, la comunidad participante opina que son costoso con relación a la población que se atiende, la variedad y la calidad de los mismos.



Los participantes calificaron entre 4 y 5, que equivale a bueno y excelente, de la siguiente manera:

DELI U	82,1%
LA FRUTERA	78,7%
FRAILES	86,46%

Es una puntuación muy similar, hay una diferencia en la Cafetería la Frutera, pero en general, se evidencia la satisfacción de los participantes con este ítem.



Las personas participantes, calificaron entre 4 y 5, que equivale a bueno y excelente, de la siguiente manera:

DELI U	59,4%
LA FRUTERA	76%
FRAILES	70,4%

Aunque en general hubo una calificación positiva que muestra satisfacción general con este ítem, la cafetería Deli U, recibió una calificación menor, lo que puede servir como reflexión para revisar este aspecto y mejorarlo.

CONCLUSIONES DE ESTE COMPARATIVO:

La Frutera fue mejor calificada en los siguientes ítems:

- Variedad de oferta
- Atención y agilidad
- Precios
- Presentación de las personas que atienden.

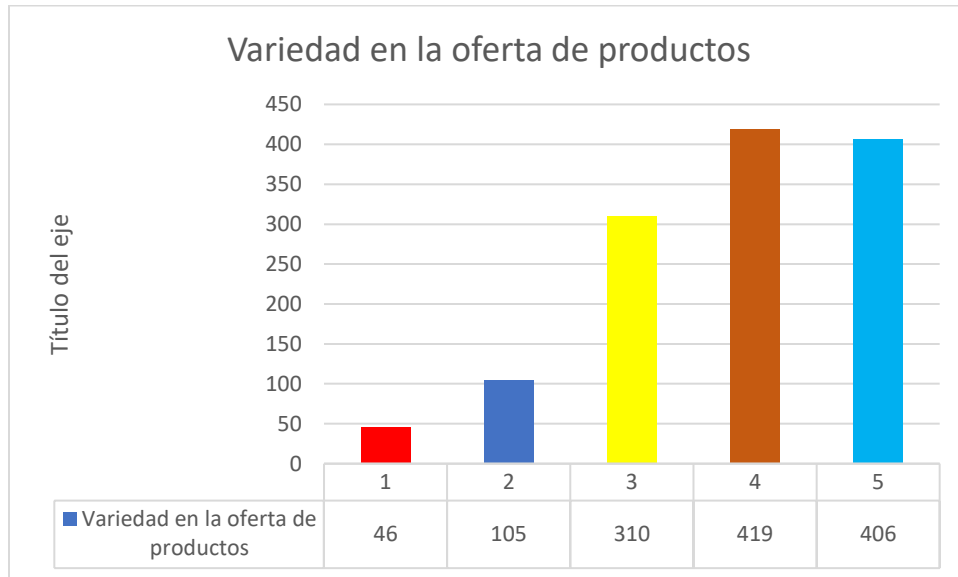
Frailes fue mejor calificada en ítems como:

- Calidad de los productos
- Higiene del lugar

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR CADA UNA DE LAS CAFETERIAS

2. Evaluación de los servicios de la Cafetería DELI U.

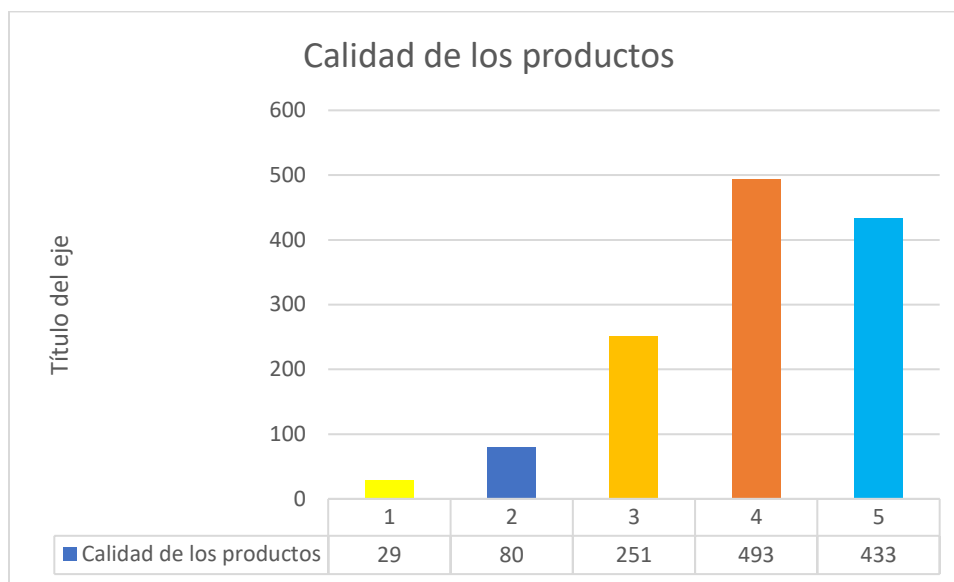
VARIEDAD EN LA OFERTA DE PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA DEL U.



Como se puede evidenciar de 1.286 personas, 825 dan una calificación entre 4 y 5 a la oferta de productos. Lo que quiere decir que el 64% de los encuestados, consideran entre, muy bueno y excelente la variedad de la oferta de productos, el 24% (310) dan una calificación de 3, lo que se considera como regular y el 12% (151) dan una calificación entre 1 y 2. Es decir, consideran que no hay una buena variedad de productos en esta cafetería.

En conclusión, los participantes consideran que hay una buena variedad de productos. Sin embargo, en las observaciones, manifiestan la inconformidad por no encontrar comida saludable, frutas y la posibilidad de almuerzos. Se evidencia una necesidad de ampliar la oferta gastronómica. Específicamente, almuerzos y comida saludable.

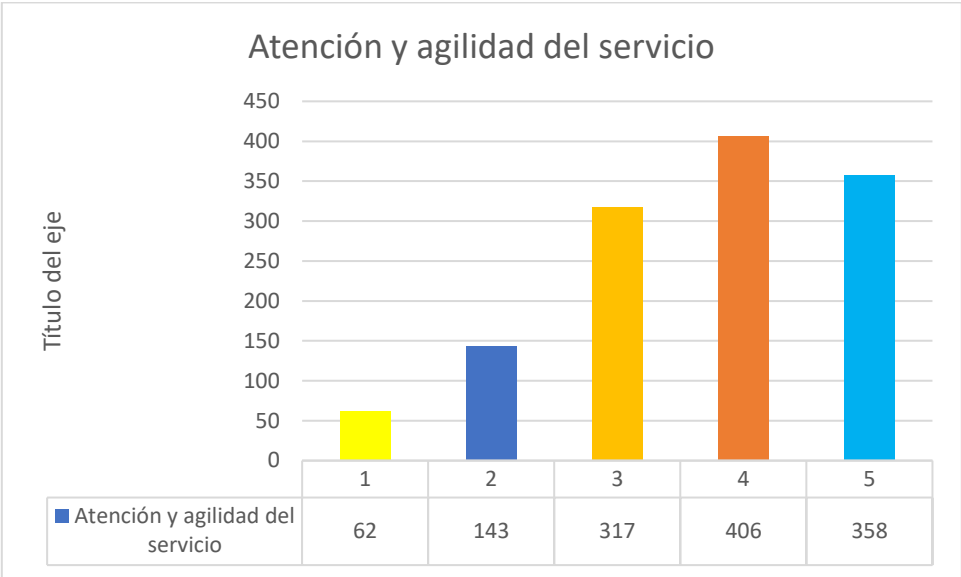
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA DELI U.



De 1.286 personas el 72% (926) considera que es muy buena y excelente la calidad de los productos ofrecidos por la Cafetería Deli U, el 19,5% (251) considera regular la calidad de los productos y el 8,5% (109) consideran que la calidad de los productos no es muy buena.

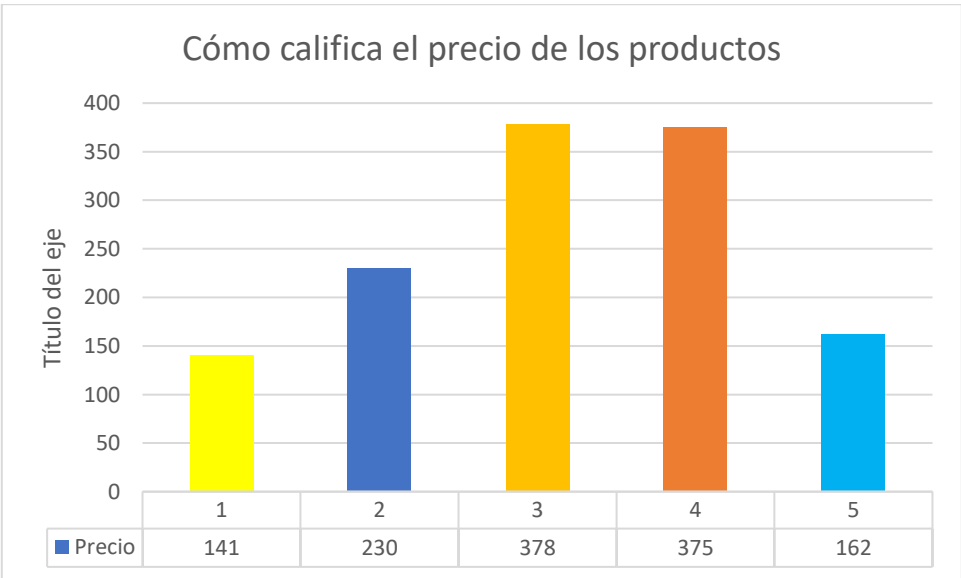
Se puede concluir que la mayoría de la población encuestada, consideran de buena calidad los productos de Deli U. Sin embargo, en las observaciones, se reitera el exceso de oferta de productos basados en harinas que no contribuyen a una alimentación saludable

ATENCIÓN Y AGILIDAD EN EL SERVICIO DE LA CAFETERÍA DELI U.



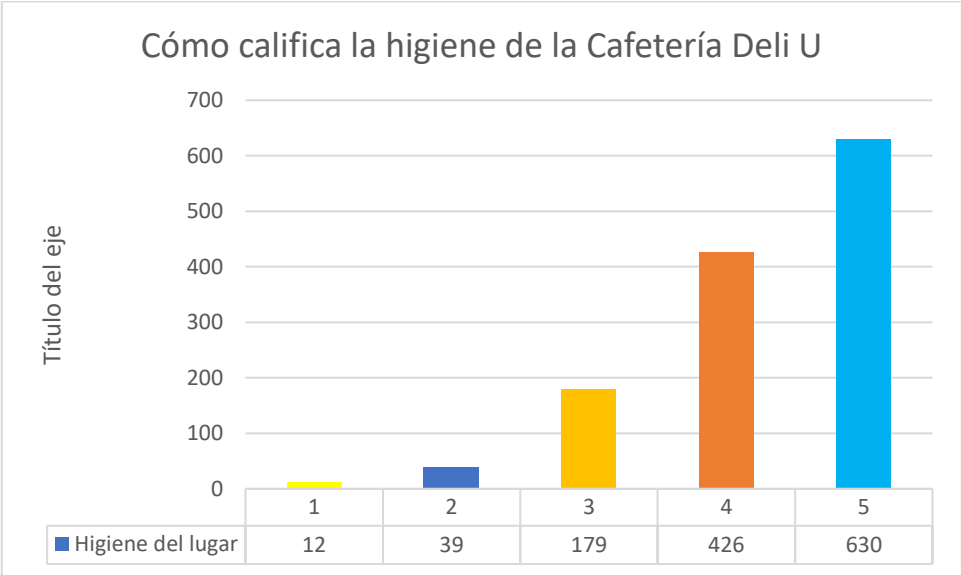
Como puede observarse, 764 personas. Es decir, el 59% de los encuestados califican entre bueno y excelente la atención y agilidad en el servicio. El 24,6% como regular y el 15,94% dan una calificación entre 1 y 2. En general, se puede concluir, que la cafetería Deli U, presta un servicio ágil y de calidad.

¿Cómo califica el precio de los productos de la cafetería Deli U?



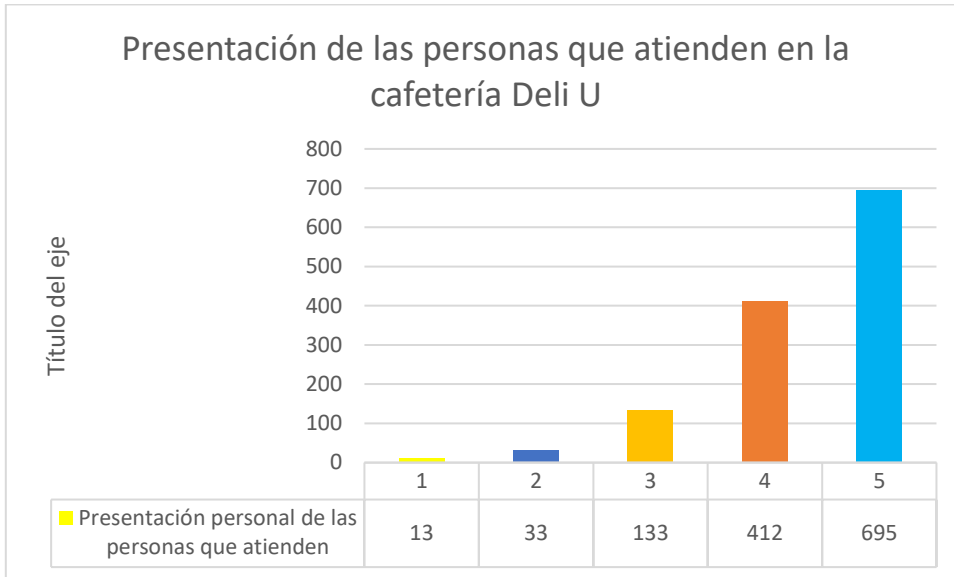
Según la participación el 41,7% califican entre bueno y excelente el precio de los productos, el 29% como regular y el 28,84 dan una baja puntuación a este ítem. Analizando este resultado, la mayoría de los participantes, no consideran bueno el precio de los productos. Según lo expresado en las observaciones, en general los participantes consideran costosos los productos que se ofrecen en la Universidad.

¿Cómo califica la higiene de la cafetería Deli U?



El 82% de los encuestados califican muy bien la higiene de este lugar. El 4% de los participantes dan una puntuación baja a este ítem. En conclusión, se tiene una muy buena calificación de este ítem

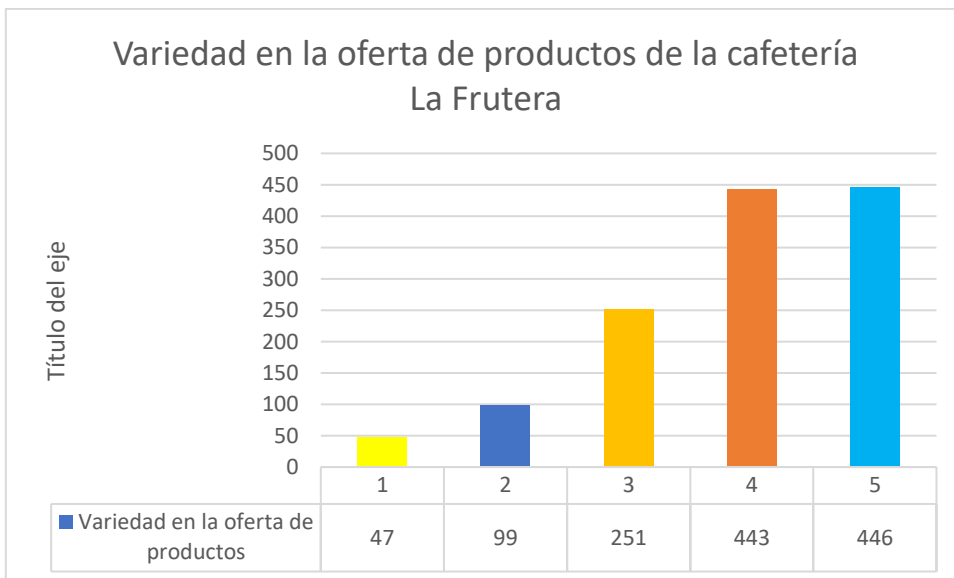
Presentación de las personas que atienden la cafetería Deli U



El 86% de los participantes califican muy bien la presentación personal de los empleados de la cafetería.

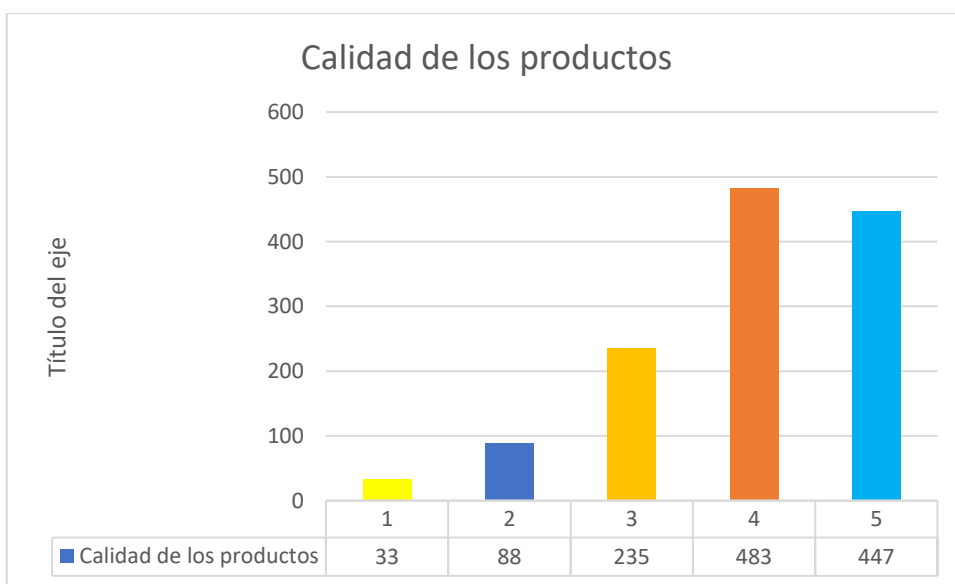
CAFETERÍA LA FRUTERA

Variedad de la oferta de productos de la cafetería La Frutera.



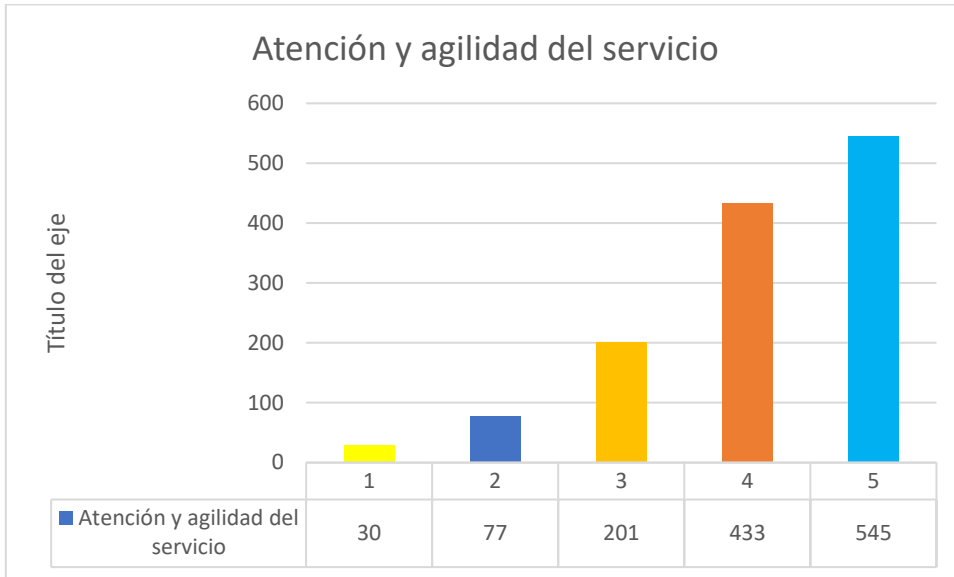
De 1.286 respuestas el 69% consideran muy buena la variedad de productos que se ofrecen. 11,35% dan una puntuación entre 1 y 2. En general y según lo evidenciado en las observaciones, la Frutera es una de las cafeterías con más variedad en los productos al incluir en su oferta helados, frutas y alimentos preparados por ellos mismos.

Calidad de los productos de la cafetería La Frutera.



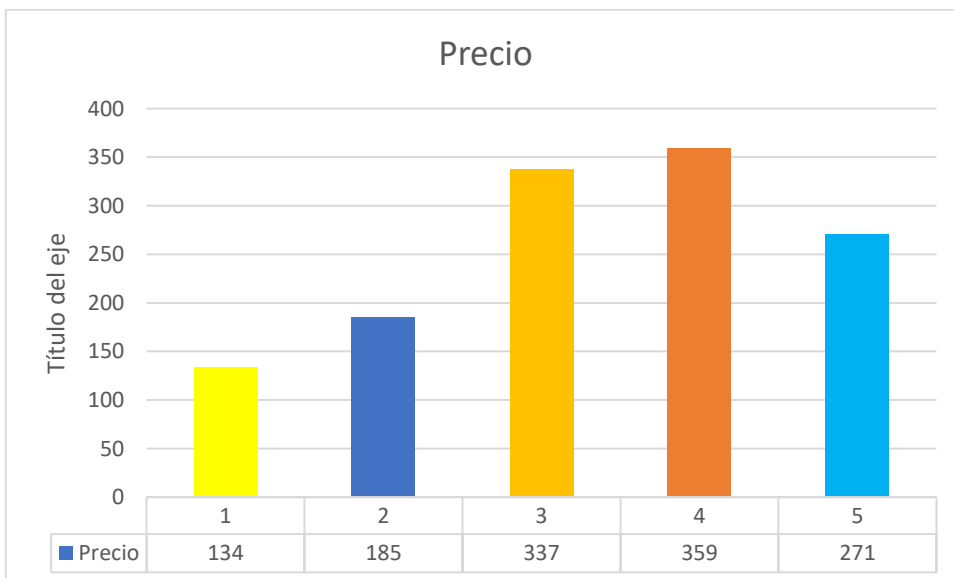
El 72,3% de los encuestados, califican entre 4 y 5 la calidad de los servicios. Y 9,4% califican entre 1 y 2. Se observa una buena calificación en este ítem. Sin embargo, según lo obtenido en las observaciones, se ofrece demasiada grasa que no aporta a una alimentación saludable.

Atención y agilidad del servicio de la cafetería La Frutera



El 76% de los encuestados califican entre muy bueno y excelente la atención y agilidad del servicio. El 15,6% dan una calificación de 3 y el 8,33% dan baja puntuación a este ítem. Estos resultados son la evidencia de que los participantes califican bien la agilidad y calidad del servicio de esta cafetería.

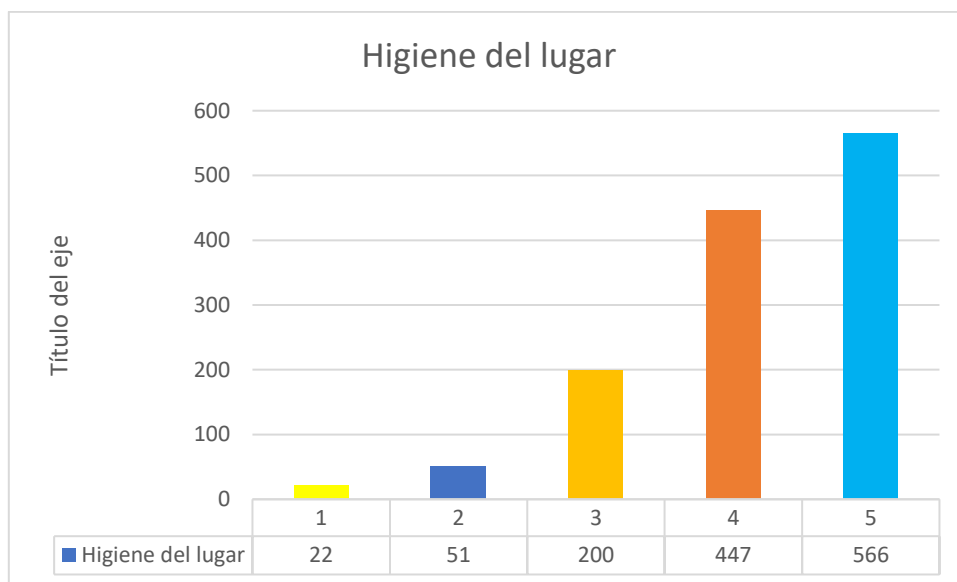
Cómo califica el precio de los productos de la cafetería La Frutera



El 48,9% califican entre 4 y 5 este ítem. El 24,8 entre 1 y 2. el 26,2% dan una calificación de 3. En general, la comunidad se muestra satisfecha con los

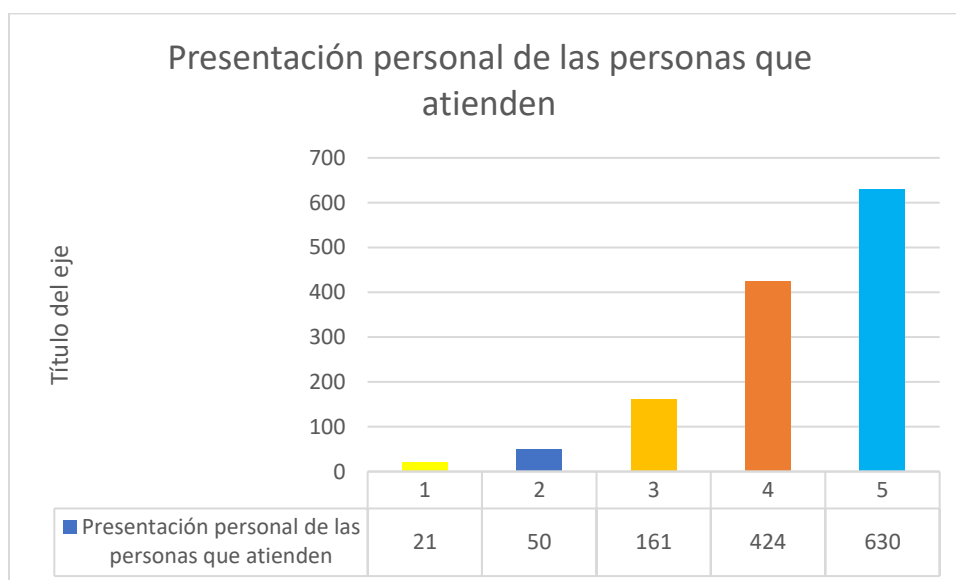
precios de los productos de esta cafetería. Son embargo, en las observaciones manifiestan la necesidad de tener precios más acordes a las características de la población universitaria

Higiene de la cafetería La Frutera



Este ítem fue calificado muy bien. El 78,7% de los participantes, calificaron entre 4 y 5 y el 5,6% entre 1 y 2. Es evidente la satisfacción de la comunidad con la higiene de esta cafetería.

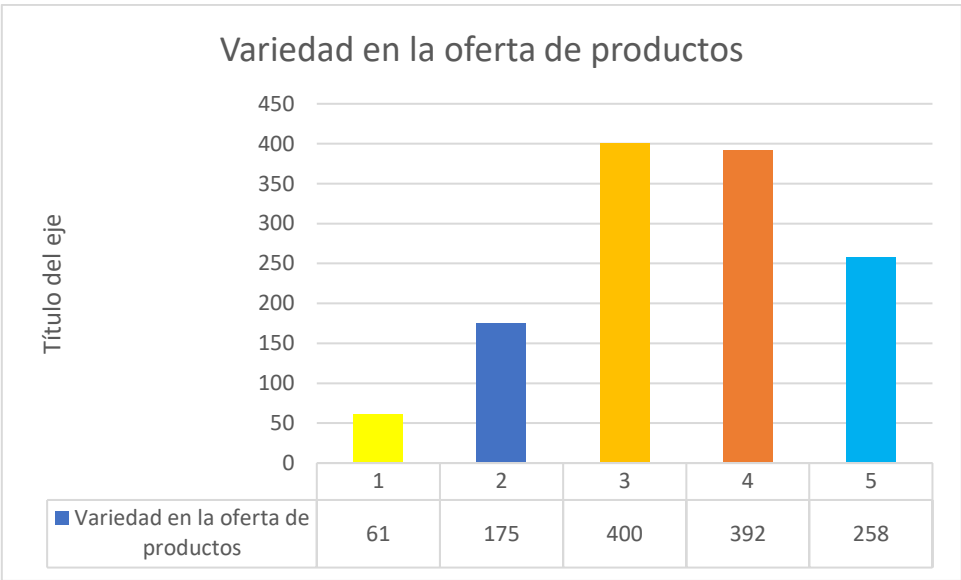
Presentación personal de los empleados que atienden la cafetería La Frutera



La presentación del personal que atiende fue calificado de manera muy positiva, el 81,95% de los encuestados dan una calificación entre 4 y 5, lo que evidencia la satisfacción con este ítem y el 5,5% entre 1 y 2.

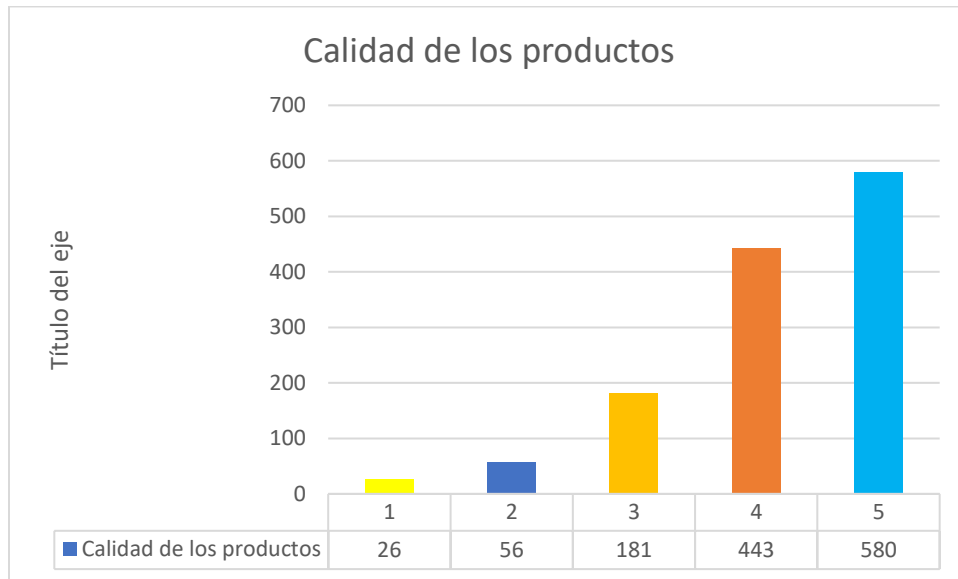
CAFETERÍA LOS FRAILES

¿Cómo califica la variedad de los productos de la Cafetería Los Frailes?



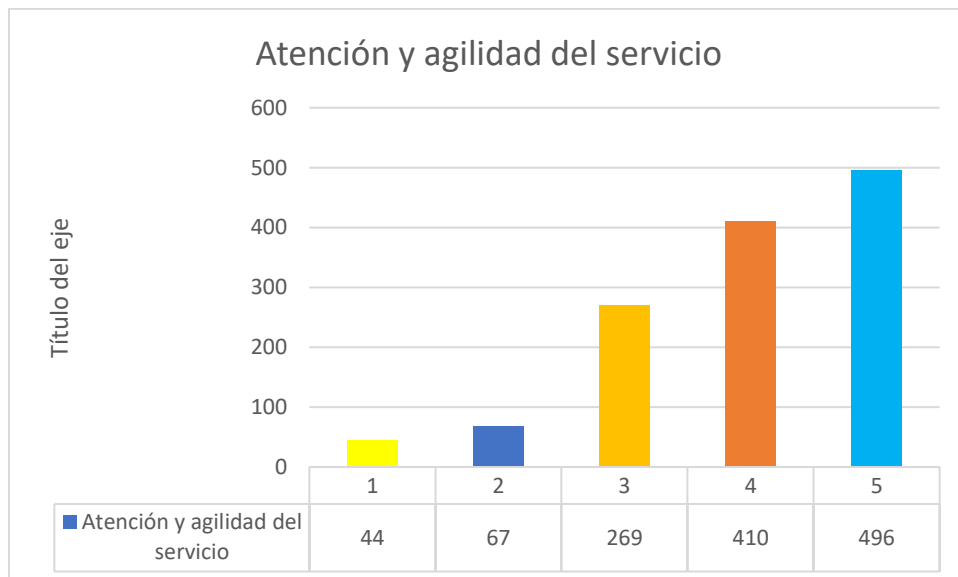
El 50,5% de los participantes, da una calificación entre 4 y 5 a este ítem. Este resultado se debe interpretar teniendo en cuenta que Los Frailes es un CAFÉ, motivo por el cual, la oferta está enfocada en esta línea de productos.

¿Cómo califica la calidad de los productos de la Cafetería Los Frailes?



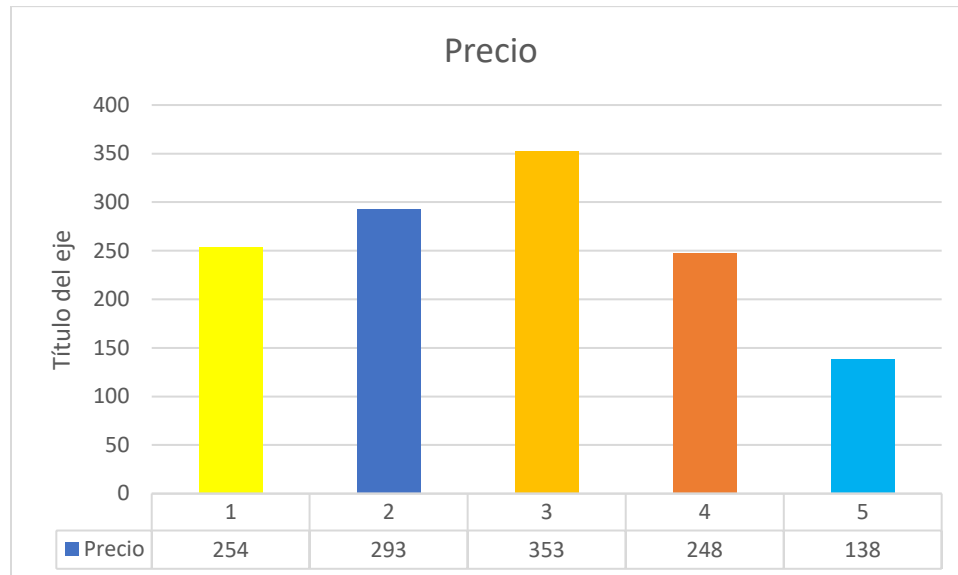
El 79,5% de los participantes, califican entre 4 y 5 la calidad de los productos, lo que evidencia la satisfacción de los participantes con este ítem.

¿Cómo califica la atención y la agilidad del servicio?



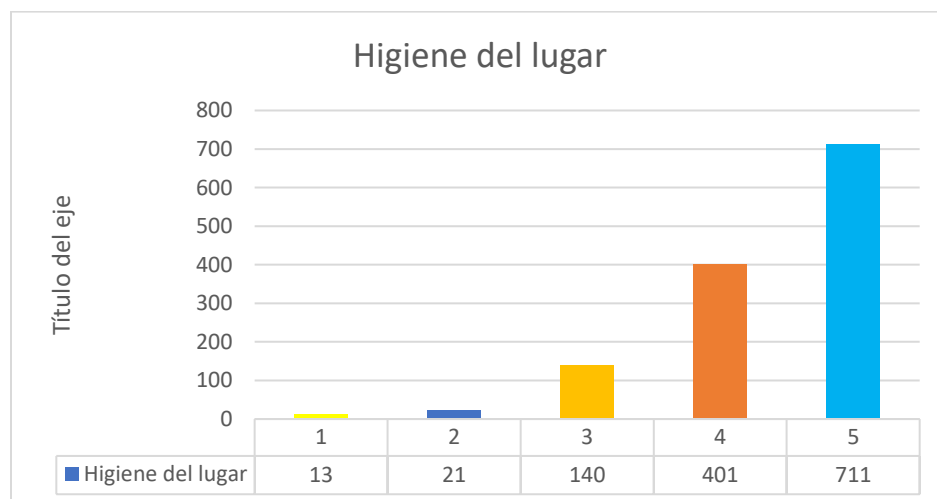
El 70,4% de los encuestados, consideran que la atención y agilidad en el servicio es muy buena.

¿Cómo califica el precio de los productos?



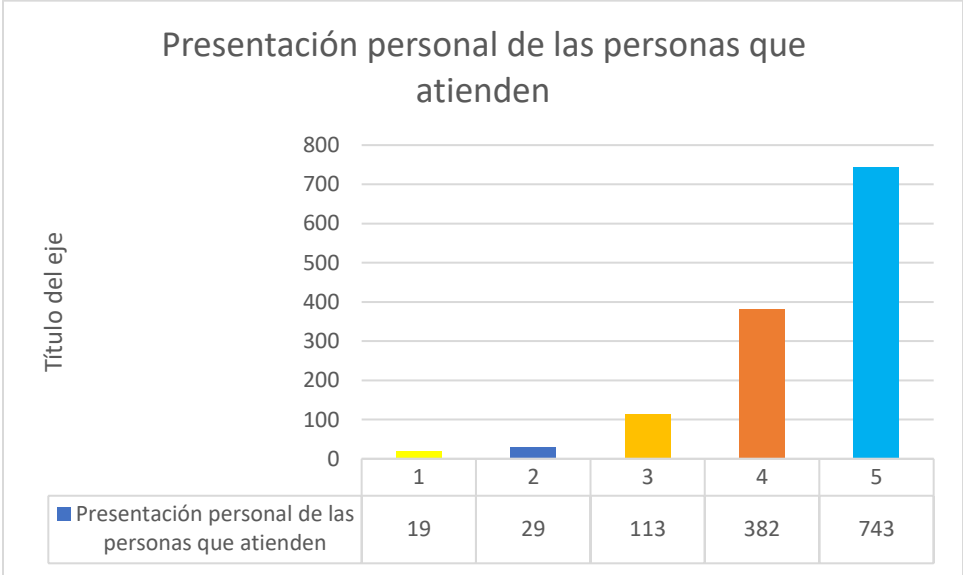
El 30% de los participantes dan una calificación entre 4 y 5 a este ítem, el 27,4% da una calificación de 3 y el 42,5% califican entre 1 y 2. Se puede concluir que el 70% de la población consideran costosos los productos ofrecidos por estcafetería, puede ser por el tipo de productos que se ofrecen, los cuales, en su mayoría, son específicos de su línea de servicio (café)

¿Cómo califica la higiene del lugar?



El 86,5% de la población participante, califica entre 4 y 5 este ítem, lo que evidencia la satisfacción con la higiene de la cafetería Los Frailes.

¿Cómo califica la presentación de las personas que atienden?



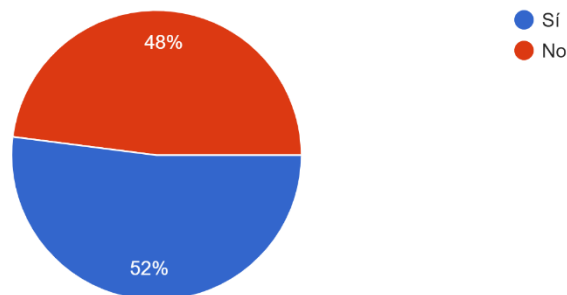
El 87,4% consideran entre 4 y 5 este ítem. Es un porcentaje que demuestra la satisfacción general con la presentación de las personas que atienden la cafetería Los Frailes.

PREGUNTAS DIAGNÓSTICAS PARA DEFINIR NUEVOS SERVICIOS

¿Considera que los productos ofrecidos en las cafeterías aportan a mejorar su salud y su calidad de vida? 1.286 respuestas

¿Considera que los productos ofrecidos en las cafeterías aportan a mejorar su salud y su calidad de vida?

1.286 respuestas

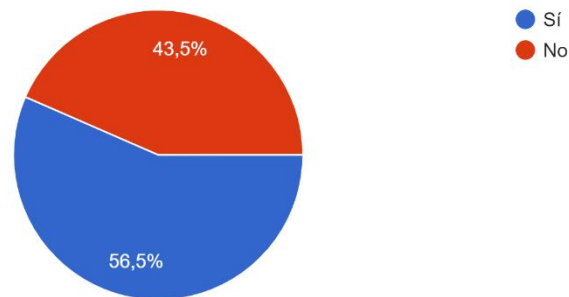


A la pregunta relacionada con la contribución que los productos ofrecidos hace para el mejoramiento de la salud y a la calidad de vida, los participantes respondieron de la siguiente manera: El 48% que equivale a 617 personas dicen que No y el 52% que equivale a 669 opinan que sí. Es una opinión muy equilibrada que no muestra una tendencia marcada. Sin embargo, en las opiniones recolectadas, sí prevalecen aspectos como:

- Los productos son poco saludables
- No aportan a mejorar la calidad de vida
- Hay exceso de grasa y harina en la oferta gastronómica
- No se encuentra comida saludable
- No hay un lugar para almorzar y evitar salir a la calle
- Todos los alimentos son procesados
- Y en general, solicitan comida más fresca y saludable

¿Se encuentra satisfecho con los productos que se ofrecen en las cafeterías de la Universidad?

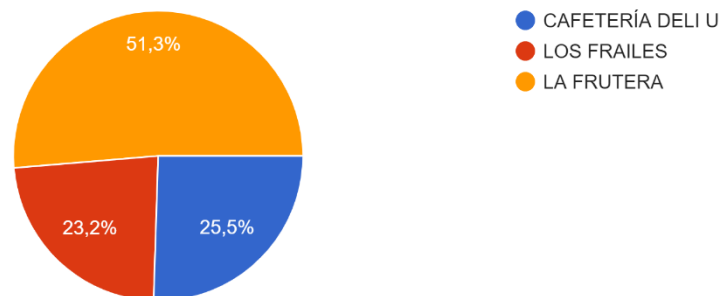
1.286 respuestas



En la pregunta que habla de la satisfacción general con la oferta gastronómica que hay en la Universidad, el 43,5% que equivale a 559 personas, dice que NO y el 56%, que son 727 personas, dicen que SÍ. En general y según las cifras se evidencia satisfacción con los productos. Sin embargo, se debe tener en cuenta lo manifestado en las observaciones en las cuales se evidencia insatisfacción con la variedad de los productos ofrecidos.

Si le tocara decidir sólo uno ¿A cuál de estos lugares asistiría y por qué? (aquí solo señalar uno)

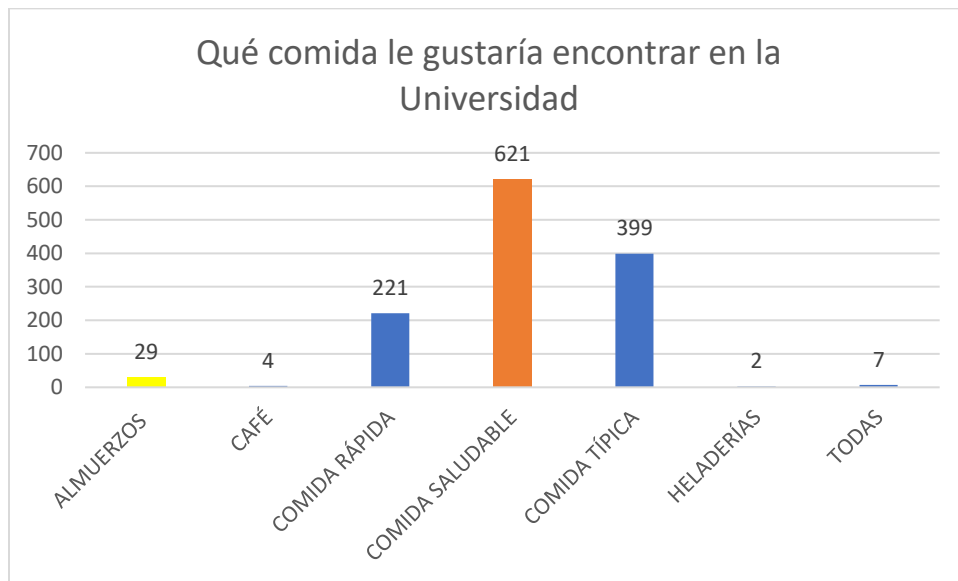
1.286 respuestas



Esta pregunta, busca medir si hay alguna preferencia por alguna de las cafeterías e indagar las razones. Las respuestas evidencian que el 51,3% de los encuestados, prefieren la Cafetería LA FRUTERA. Los motivos que manifiestan para esta decisión son:

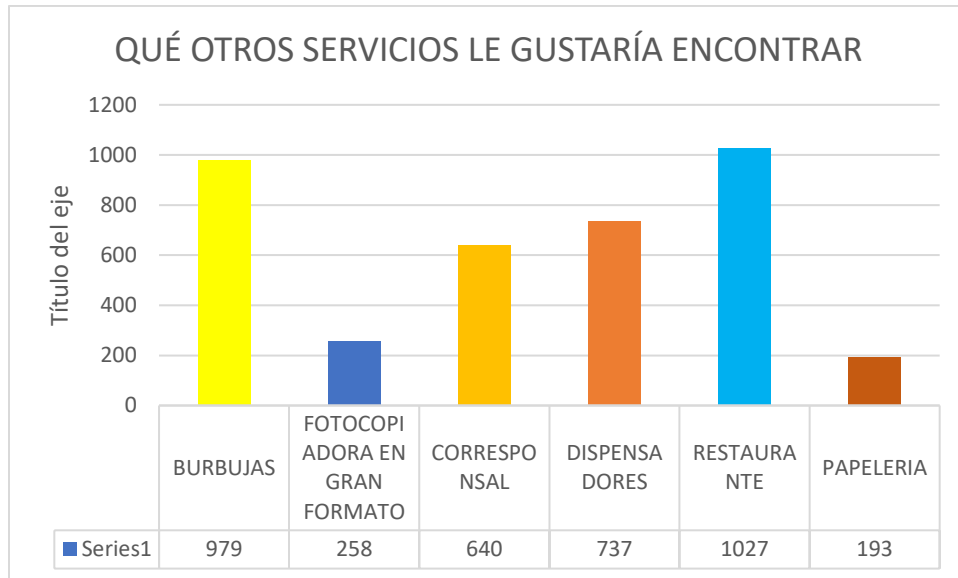
- Mejor calidad

- variedad y sabor
- la comida es más saludable que las demás
- por lo menos venden frutas.
- las personas son muy agradables y atienden muy bien.
- En Frailes es muy rico pero muy costoso.



Al indagar por el tipo de comida que le gustaría encontrar en la Universidad, se agruparon las respuestas, según la tendencia. De esta manera, se evidencia que las necesidades de la comunidad participante se enfocan en:

- Comida saludable como ensaladas, batidos y frutas.
- Comida típica o casera, que se resume en la posibilidad de encontrar almuerzos
- Heladería y café



Entre los servicios más demandados están:

- Restaurantes
- Burbujas de batidos, frutas y ensaladas
- Dispensadores de toallas, condones, protectores, etc.
- Fotocopiadora de gran formato
- Corresponsal bancario

LAS OBSERVACIONES MÁS SOBRESALIENTES:

- Los precios. Se consideran costosos los productos en todas las cafeterías.
- Se solicita que las cafeterías tengan la opción de pago con tarjeta o QR. Es decir, tener otros medios de pago
- Incluir en la oferta no solo productos de Postobón, sino de otras empresas como Coca cola
- Tener más lugares en los que se pueda comer tranquilamente.
- Los almuerzos y la comida saludable tuvieron una gran demanda en esta encuesta.