

**Unidad de Calidad**

**INFORME ENCUESTA DE CAFETERÍA 2022/2023**

# TABLA DE CONTENIDO

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

## 1. ENCUESTA Y UNIVERSO

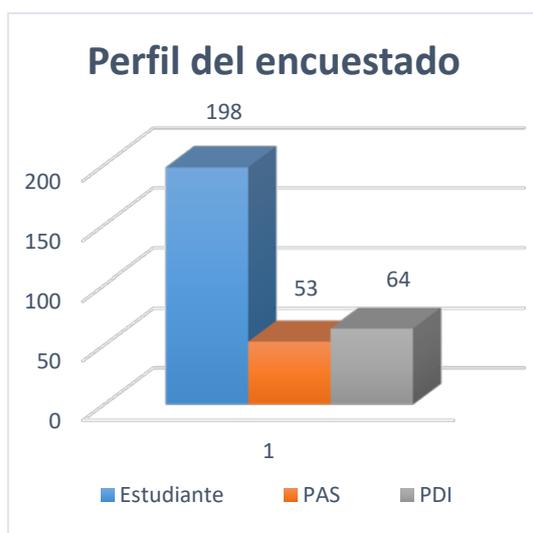
Por primera vez desde la finalización de la pandemia COVID-19, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio, a través de la Unidad de Calidad, ha puesto en marcha una encuesta para evaluar el servicio de cafetería, siendo 2022/23 el último curso de adjudicación a la empresa ENDEMAR S.L., como concesionaria de la cafetería de la Escuela. Durante los años de vigencia de la pandemia COVID-19, no se realizó encuesta debido al cierre obligado del servicio de cafetería impuesto por la Comunidad de Madrid.

Con el objetivo de evaluar y mejorar este servicio, entre los días 11 de mayo y 28 de mayo de 2023 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 de Administración y Servicios (PAS) 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 **315 personas**. Del total, 198 pertenecen al colectivo de estudiantes de la ETSIAE (253 en 2019), 64 forman parte del PDI (39 en 2019) y 53 del PAS (36 en 2019). **Los estudiantes representan 63 % del total de encuestados, el PDI 20% y el PAS 17%.**

El universo total de la encuesta es de 3.987 personas (3.603 estudiantes; 255 integrantes del PDI y 129 miembros del PAS). Esto significa que ha participado en la encuesta un **7,9%** del universo total: un **5%** del total de los estudiantes; un **1,3%** del PAS y un **1,6%** del PDI. Con estos datos, es por tanto el PAS el colectivo que, en proporción, menos ha participado en esta encuesta.

En relación con la última encuesta, realizada en el año 2019, la participación ha disminuido muy ligeramente pasando de 328 respuestas a 315 (-3,9%).

El **colectivo cuya participación ha aumentado de manera más notable es el PDI**, con una subida del 64% respecto a 2019. Se trata de una tendencia nueva ya que en la encuesta de 2019 la participación del PDI fue estable respecto al año anterior.

El **PAS presenta igualmente un aumento en la participación**, de 47% respecto a 2019, con 53 respuestas contestadas en vez de 36 y continua la tendencia al alza que ya presentó en 2019 respecto a 2018. A pesar de esta subida, sigue siendo el colectivo que en proporción menos participa, como hemos indicado anteriormente.

**La tendencia a la baja de la participación de estudiantes se afianza en 2023**, con un 22% menos de respuestas respecto a 2019. Por primera vez no supera las 200 respuestas.



## 2. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la encuesta correspondiente al curso 2022-2023 no se realizará desde una perspectiva comparativa respecto a los resultados de la última encuesta, llevada a cabo antes de la pandemia COVID-19. El cambio de horarios tras la reapertura de la cafetería y el impacto del contexto inflacionista producido, entre otros, por la guerra de Ucrania, en el último año de la licitación con la empresa ENDEMAR, hacen que los resultados no sean representativos ni comparables con los del contexto del curso 2018-2019.

Una vez analizadas las respuestas de cada una de las 14 preguntas que integran la encuesta de cafetería 2022/23, se extraen las siguientes conclusiones:

- El número de personas que ha contestado a la encuesta es todavía bajo: tan solo representa un 7,9% del universo. Es importante destacar el incremento de la participación del PAS y del PDI, y la tendencia a la baja de la participación de los estudiantes.
- En general, la valoración de los servicios de cafetería es muy positiva ya que más de la mitad de las respuestas (56%) es: “Muy Bueno” (29%) 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. 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. El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.
- 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. 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.

- 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, el PAS es 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 un menor uso de aceite y fritos.
- 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 las sillas y el número de microondas.

### 3. DATOS DESCRIPTIVOS

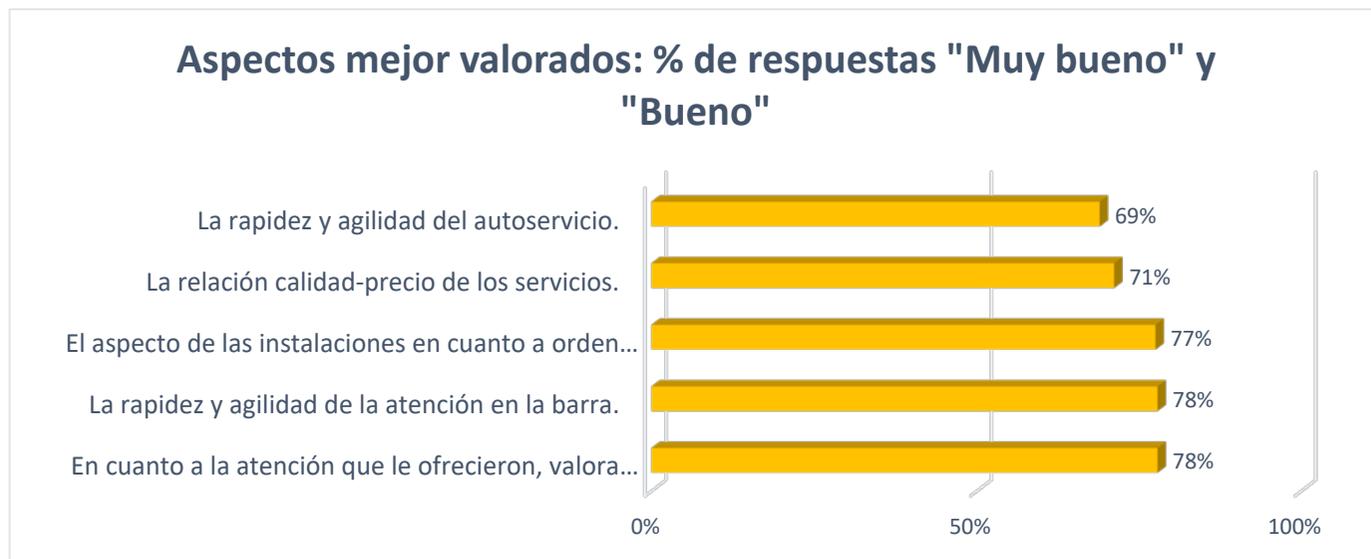
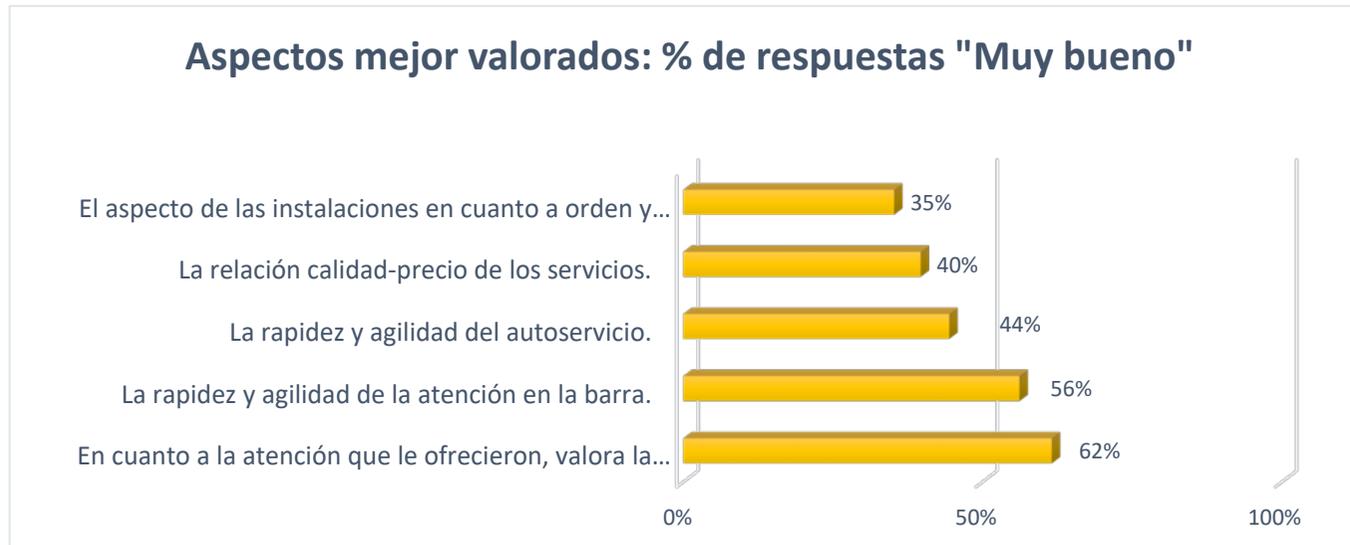
- **Número total de respuestas ofrecidas por los usuarios, para cada una de las preguntas de la encuesta:**

VALORACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	N/C	TOTAL RESPUESTAS
1.- La calidad de los productos	15	21	77	138	61	3	
2.- La variedad de los productos.	9	24	78	123	70	11	
3.- La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)	15	33	71	82	50	64	
4.- La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.	50	24	18	16	19	188	
5.- La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos	23	45	77	75	46	49	
6.- La relación calidad/precio del café en la cafetería.	10	32	51	82	99	41	
7.- La rapidez y agilidad de la atención en la barra.	8	19	30	68	177	13	
8.- La rapidez y agilidad del autoservicio.	11	10	26	77	140	51	
9.- La relación calidad-precio de los servicios.	11	19	50	99	125	11	
10.- En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.	12	4	12	51	194	42	
11.- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución.	18	4	11	21	96	165	
12.- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.	10	24	32	133	111	5	
13.- El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.	27	26	73	113	60	16	
14.- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?	18	29	39	75	52	102	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	<b>237</b>	<b>314</b>	<b>645</b>	<b>1153</b>	<b>1300</b>	<b>761</b>	<b>4410</b>

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

VALORACIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	N/C
1.- La calidad de los productos	5%	7%	24%	44%	19%	1%
2.- La variedad de los productos.	3%	8%	25%	39%	22%	3%
3.- La variedad de los menús semanales (de una semana a otra)	5%	10%	23%	26%	16%	20%
4.- La variedad de los productos veganos, vegetarianos y menús para intolerancias y/o alergias.	16%	8%	6%	5%	6%	60%
5.- La variedad de opciones de guarnición de los segundos platos	7%	14%	24%	24%	15%	16%
6.- La relación calidad/precio del café en la cafetería.	3%	10%	16%	26%	31%	13%
7.- La rapidez y agilidad de la atención en la barra.	3%	6%	10%	22%	56%	4%
8.- La rapidez y agilidad del autoservicio.	3%	3%	8%	24%	44%	16%
9.- La relación calidad-precio de los servicios.	3%	6%	16%	31%	40%	3%
10.- En cuanto a la atención que le ofrecieron, valora la atención de sus solicitudes.	4%	1%	4%	16%	62%	13%
11.- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, la rapidez y eficacia de su resolución.	6%	1%	3%	7%	30%	52%
12.- El aspecto de las instalaciones en cuanto a orden y limpieza.	3%	8%	10%	42%	35%	2%
13.- El mobiliario y electrodomésticos de la cafetería.	9%	8%	23%	36%	19%	5%
14.- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿Cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?	6%	9%	12%	24%	17%	32%
<b>PROPORCIÓN DE RESPUESTAS RESPECTO AL TOTAL</b>	5%	7%	15%	26%	29%	17%

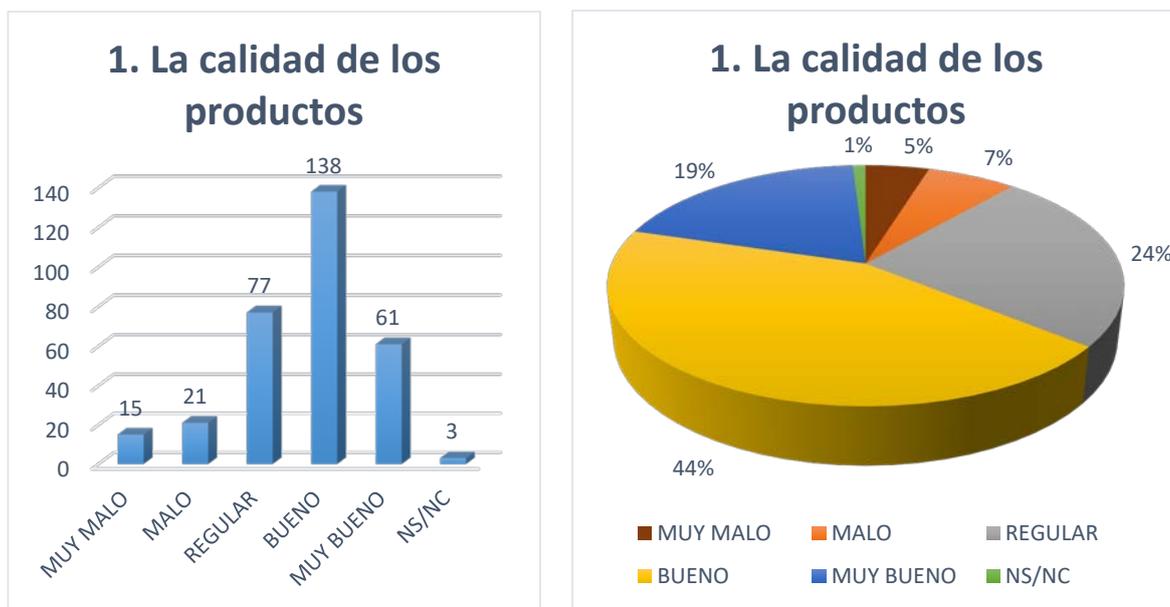
- Aspectos mejor valorados por los usuarios:



## 4. PREGUNTAS

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

61 personas han contestado “Muy bueno”; 138, “Bueno”; 77, “Regular”; 21, “Malo”; 15 “Muy malo” y 3 “No sabe/No contesta”.

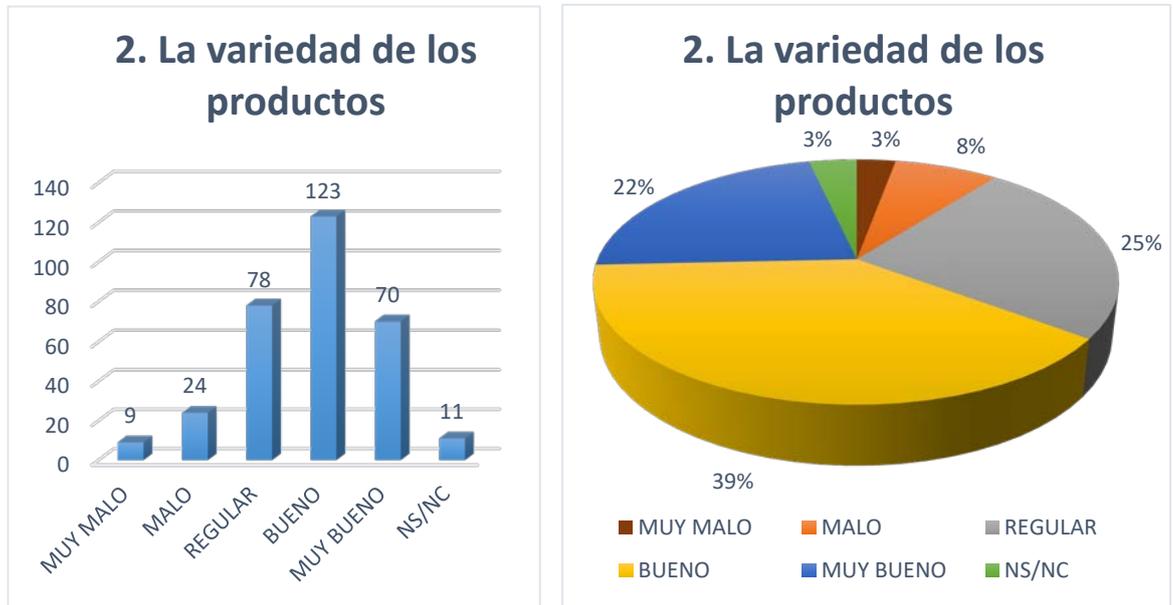


**Conclusiones:** Más de la mitad de los encuestados (63%) considera que la calidad de los productos es “Buena” o “Muy Buena”. Al contrario, 12% considera que es “Muy mala” o “Mala”. Casi un cuarto de los encuestados considera que la calidad es “Regular”.

El colectivo que valora más positivamente la calidad de los productos es el de los estudiantes ya que el 72% de los mismos considera que la calidad es “Buena” y “Muy buena”, frente al 55% del PDI y 42% del PAS.

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

70 personas han contestado “Muy bueno”; 123, “Bueno”; 78, “Regular”; 24, “Malo”; y 9, “Muy malo” y 11 “No sabe/No contesta”.



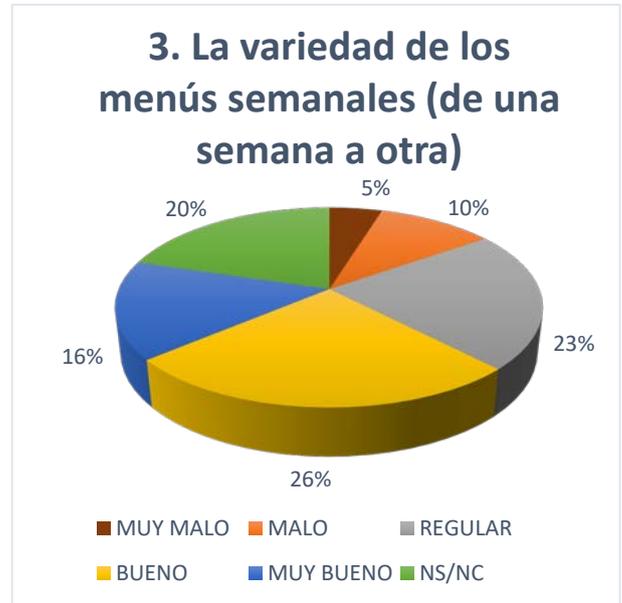
**Conclusiones:** El mayor número de respuestas a esta pregunta (123 de 315, 39% del total), es “Bueno”. Le sigue la respuesta de “Muy bueno” con 70 respuestas (22% del total). Puede observarse que, en líneas generales, la satisfacción con la variedad de los productos es alta ya que supera el 60%.

33 personas consideran que la variedad de productos es “Mala” o “Muy mala”, y representan únicamente 11% 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 PAS (40%) valora positivamente este aspecto.

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

50 personas han contestado “Muy bueno”; 82 personas, “Bueno”; 71 personas han contestado “Regular”; 33, “Malo”; 15, “Muy malo” y 64 personas “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:**

La variedad entre menús semanales, de una semana a otra, con un 42% 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” (82) seguida de “Regular” (71).

El número de personas que ha contestado “No sabe/No contesta” es elevado (64) y representa 20% de las respuestas. La parte de encuestados que “No sabe o no contesta” tiene, aproximadamente, la misma proporción entre los diferentes colectivos encuestados, siendo ligeramente más elevada (23%) entre el PAS.

Un 15% de los encuestados considera que la variedad de los menús semanales es “Mala” (33 personas) o “Muy mala” (15 personas).

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

19 personas han contestado “Muy bueno”; 16, “Bueno”; 18, “Regular”; 24, “Malo”; 50, “Muy malo”; y 188 “No sabe/No contesta”.



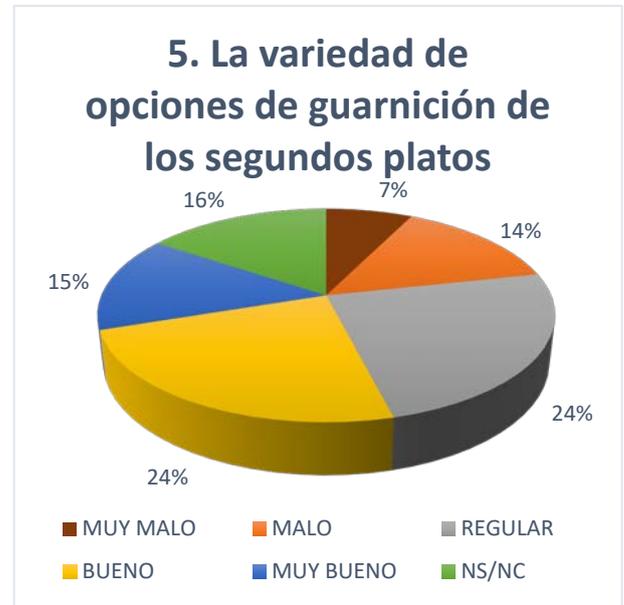
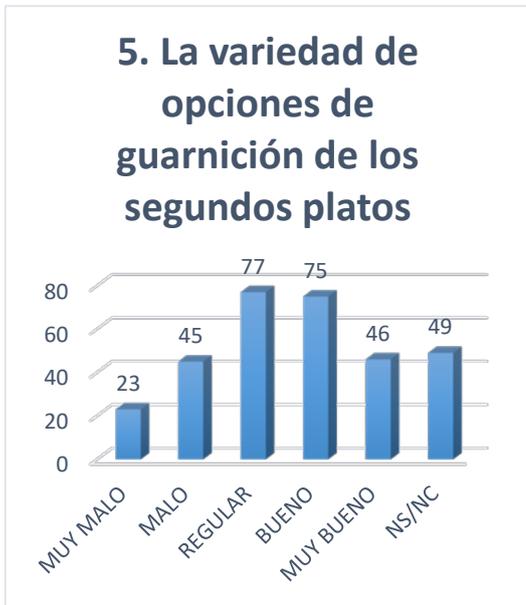
**Conclusiones:** Sobre la variedad de los productos veganos, vegetarianos y menú para las intolerancias y/o alergias destaca la importancia de la respuesta “No sabe/No contesta”, muy superior a las demás (188 respuestas), representando 60% del total.

Más de la mitad de los estudiantes, del PDI y el PAS han contestado “No sabe/No contesta”: 61%, 63% y 51% respectivamente.

De aquellos que han dado una respuesta concreta, 24% considera que la variedad de estos productos es “Muy mala” o “Mala”, con 50 y 24 respuestas respectivamente. Únicamente 11% 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”.**

46 personas han respondido “Muy bueno”; 75 personas han contestado “Bueno”; 77, “Regular”; 45, “Malo”; 23, “Muy malo”; y 49 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:**

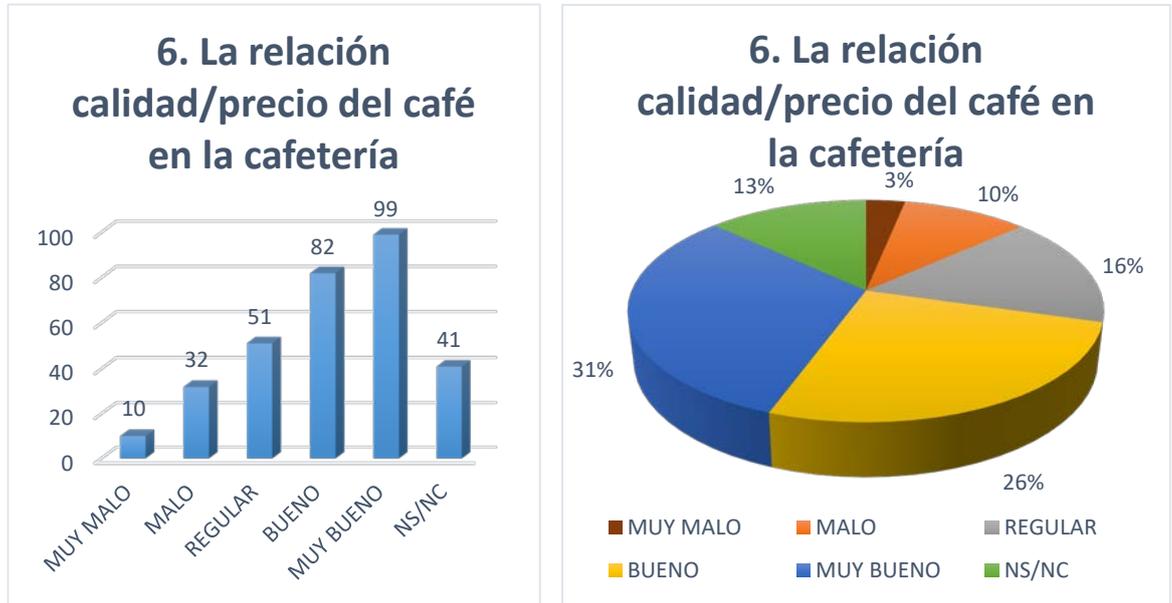
Sobre la variedad de opciones de garnición de los segundos platos, las respuestas son más equilibradas que en otros aspectos valorados en la encuesta: 24% de los encuestados considera que la variedad es “Regular” o “Buena”, con 77 y 75 respuestas respectivamente; 15% de los encuestados considera que la variedad es “Muy buena” y 14% “Mala. Una proporción menor considera que este aspecto es “Muy malo” (7%).

El colectivo que mejor opinión tiene de las opciones de garnición de los segundos platos es el de los estudiantes ya que 42% considera que son “Muy buenas” o “Buenas”.

16% de los encuestados “No sabe/No contesta”.

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

99 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 82, “Bueno”; 51, “Regular”; 32 “Malo”; 10 “Muy malo” y 41 “No sabe/No contesta”.



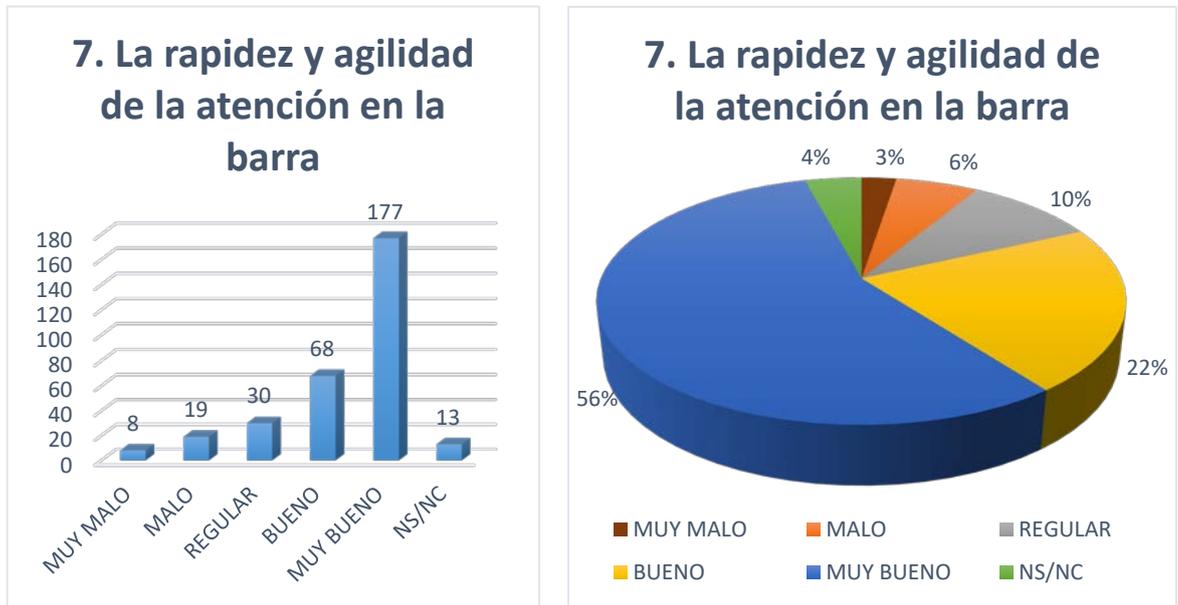
**Conclusiones:** A la pregunta sobre La relación calidad/precio del café en la cafetería, 31% de los usuarios han marcado la opción de “Muy bueno” seguido de “Bueno” (26%). La mayoría de los encuestados (57%) otorga una valoración positiva a la relación calidad/precio del café.

Tanto el PAS como los estudiantes, consideran que la relación calidad precio es “Buena” o “Muy buena”, en casi la misma proporción, alrededor de 57%. El PDI valora positivamente este aspecto en una proporción mayor, con 63% de los encuestados del colectivo.

Un 13% de los usuarios considera que la relación calidad precio es “Muy mala” (10) o “Mala” (32). Es la misma proporción de encuestados (13%) que “No sabe/No contesta” (41 respuestas).

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

177 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bueno”; 68, “Bueno”; 30, “Regular”; 19 “Malo”; 8 “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 (78% de los encuestados) ya que más de la mitad de los usuarios (56%) le dan una valoración “Muy buena” y 22% “Buena”.

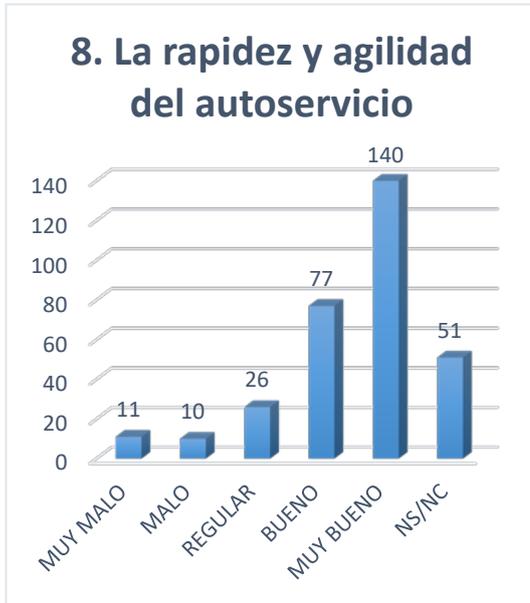
Menos del 10% considera que la atención en barra es poco ágil y rápida: 3% considera que es “Muy mala”, y 6% “Mala”.

Este aspecto, es uno de los mejor valorados con el segundo más alto número de respuestas “Muy bueno” (177), 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 86% de respuestas “Muy Buena” y “Buena”, de las cuales el 90% son “Muy buena”. Le siguen los estudiantes con una proporción de 77% y el PAS con 70%.

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

140 personas han contestado “Muy bueno”; 77 usuarios han contestado, “Bueno”; 26 personas han contestado “Regular”; 10, “Malo”; 11, “Muy malo”; y 51 “No sabe/No contesta”.



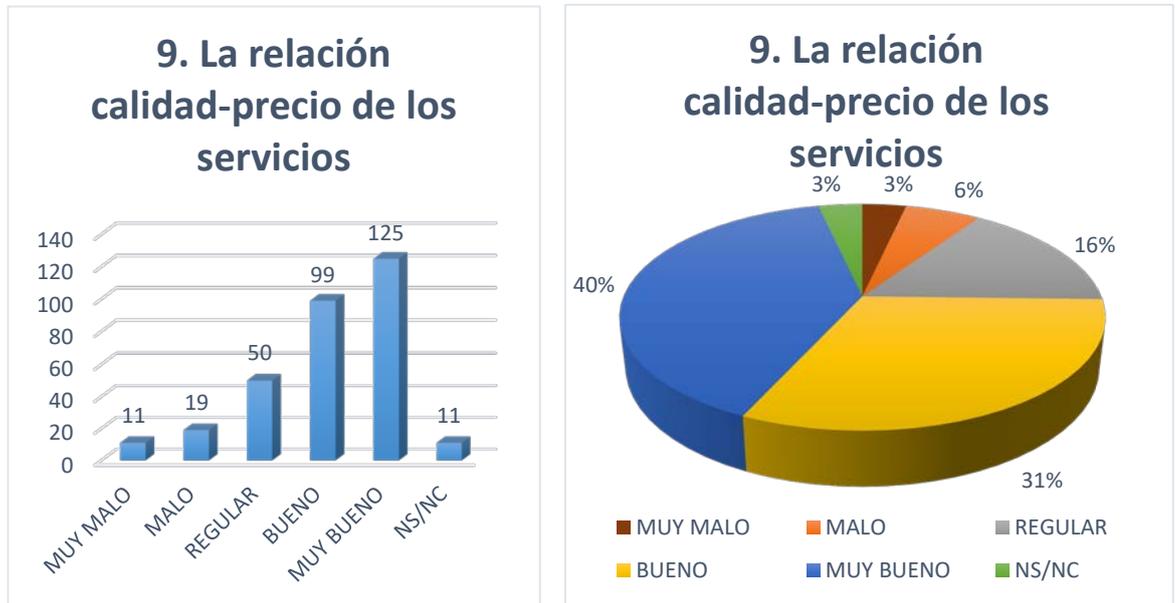
**Conclusiones:** La valoración de la rapidez y agilidad del autoservicio difiere de la valoración de los mismos factores en la atención en barra. La parte de usuarios que considera que es “Muy Buena” es inferior, representando 44% del total de encuestados (56% en barra). Un 24 % de los encuestados considera que es “Buena”, y únicamente 3% de los encuestados considera que es “Mala” o “Muy mala”.

El colectivo que valora más positivamente la rapidez del autoservicio es el PDI, ya que 75% considera que es “Muy buena” o “Buena”. Le sigue el colectivo estudiante con 69% de respuestas positivas y, por último, el PAS con 62% de respuestas positivas.

En esta pregunta, es superior el número de personas (51) que “No sabe o no contesta” respecto a la pregunta que versa sobre la atención en barra (13), posiblemente por el menor uso que se hace del autoservicio respecto al de la barra.

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

125 personas han elegido la opción de “Muy bueno”; 99, “Bueno”; 50, “Regular”; 19 “Malo”; 11 “Muy malo” y 11 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:** De manera general, la relación calidad- precio de los servicios de cafetería se ha valorado de manera muy positiva ya que 40% de los encuestados la considera “Muy buena” y 31% la considera “Buena”, es decir en total casi tres cuartas partes de los encuestados.

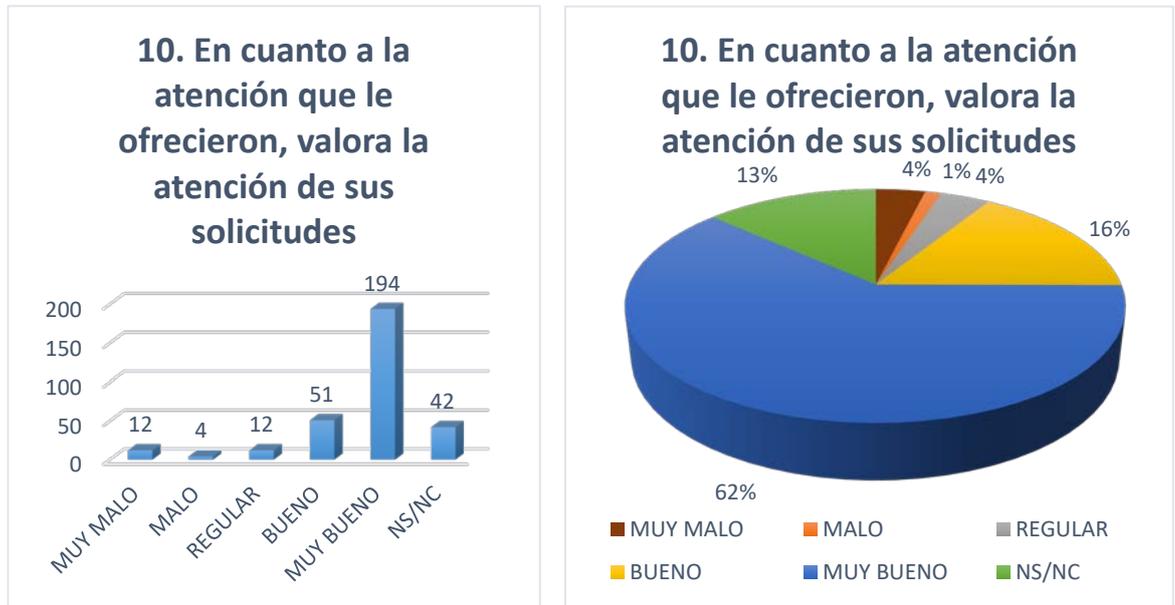
Es el cuarto aspecto mejor valorado, teniendo en cuenta el total de respuestas “Muy bueno” y “Bueno”.

77% del PDI considera que la relación calidad-precio de los servicios es “Muy buena” o “Buena”; seguido del 75% de los estudiantes. Únicamente 51% del PAS considera “Muy buena” o “Buena” este aspecto del servicio de cafetería.

El 9% 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”**

194 usuarios han contestado “Muy bueno”; 51, “Bueno”; 12, “Regular”; 4, “Malo”; 12, “Muy malo” y 42 “No sabe/No contesta”.



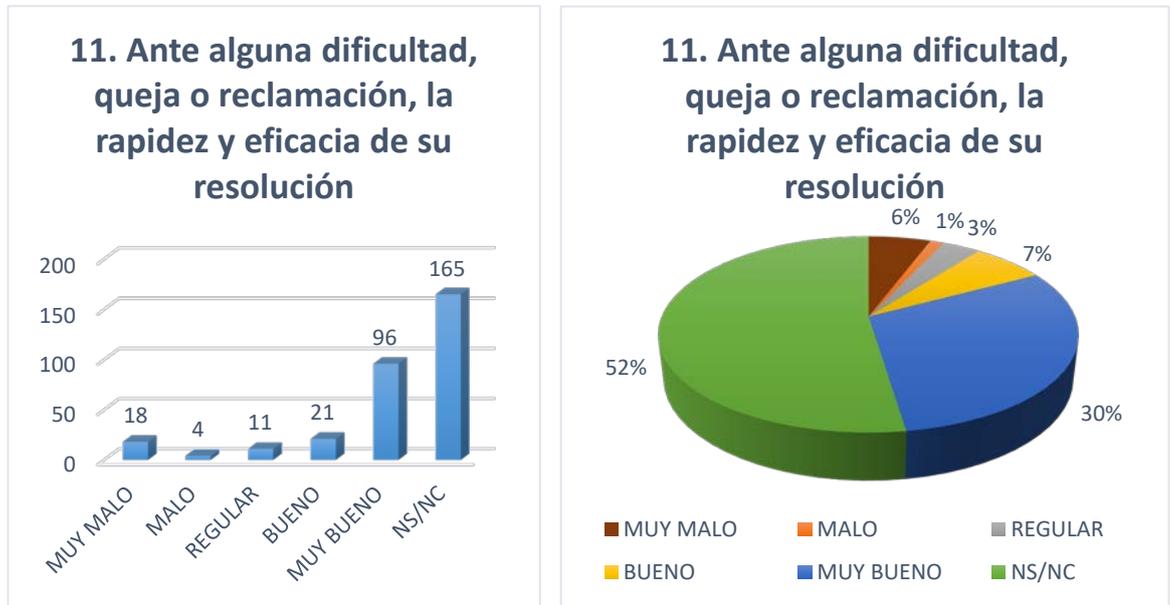
**Conclusiones:** La atención ofrecida es la pregunta que obtiene la valoración con el mayor número de respuestas “Muy buena”, con 194 usuarios (62% del total encuestado).

El 75% del PDI considera que la atención a sus solicitudes fue “Muy buena”; le siguen el 60% de los estudiantes. El PAS valora como “Muy bueno” este aspecto, en una proporción inferior, con el 51% del colectivo.

La atención brindada se considera “Mala” o “Muy mala” de manera residual, únicamente un 5% de los encuestados, con 13 respuestas.

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

96 personas han contestado “Muy bueno”; 21, “Bueno”; 11, “Regular”; 4, “Malo”; 18 “Muy malo” y 165 “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 165 representa más de la mitad de los encuestados (52%).

Más de la mitad del colectivo estudianto y del PDI han contestado que “No sabe/No contesta” (54% de los estudiantes, 58% del PDI). El 40% del PAS ha dado también esta respuesta.

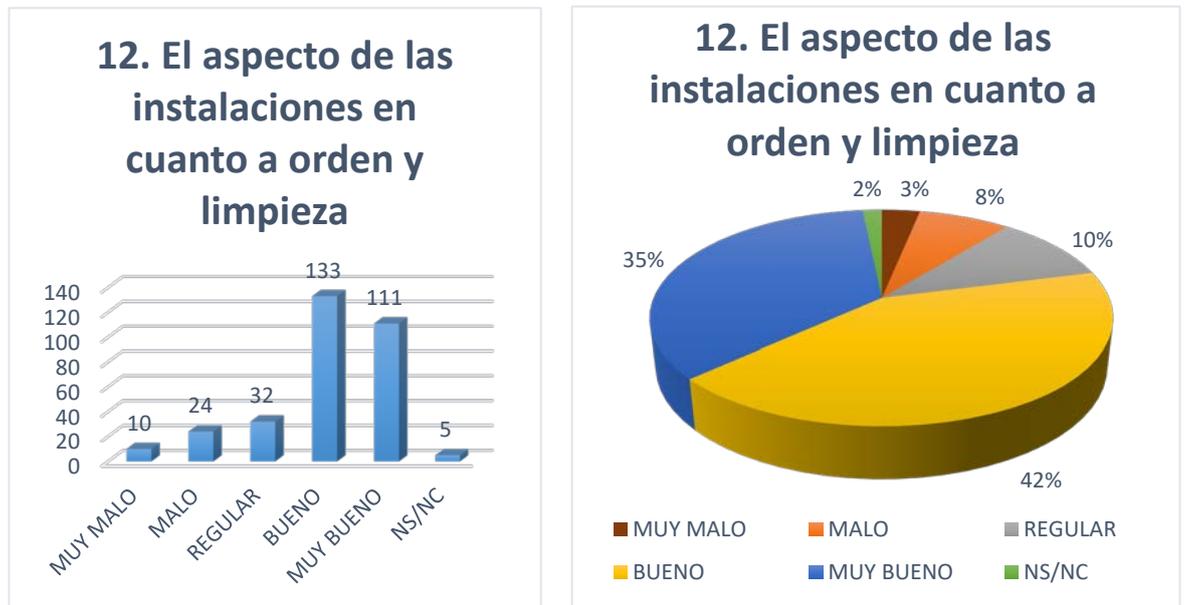
Consideran rápida y eficaz la resolución de quejas el 37% de los encuestados, con una valoración “Muy buena” el 30% y “Buena” el 7%.

Únicamente el 7% 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”.**

111 personas han contestado “Muy bueno”; 133, “Bueno”; 32, “Regular”; 24, “Malo”; 10 Malo” y 5 “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” (111) y 42% de respuestas “Bueno” (133). Se trata del tercer aspecto mejor valorado (respuestas “Muy bueno” y “Bueno”) por los usuarios.

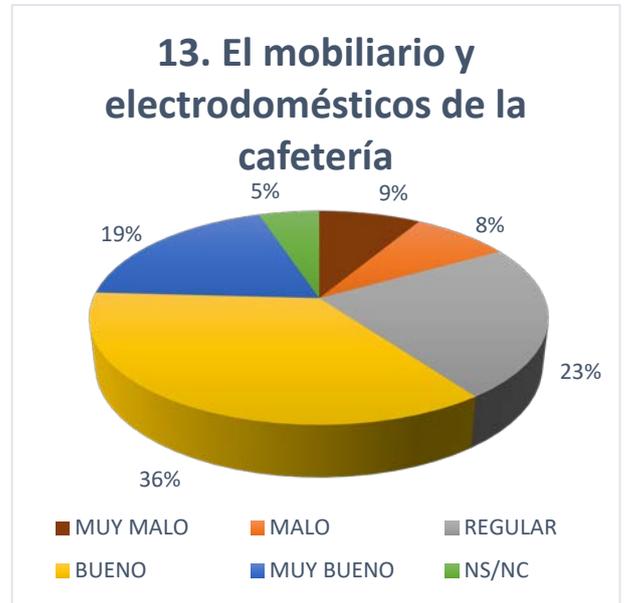
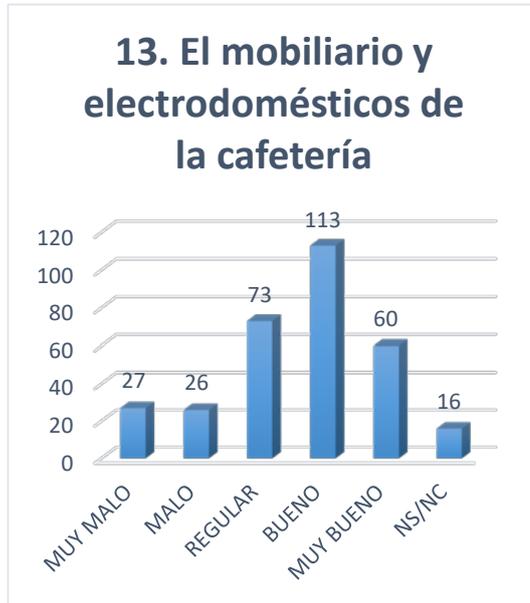
Los estudiantes y el PDI valoran muy positivamente este aspecto: 82% de los estudiantes y 81% del PDI. El PAS presenta una buena valoración, pero inferior a la de otros colectivos, con 57% respuestas positivas del total de sus respuestas.

Un 8% considera el orden y limpieza de las instalaciones “Malo” y un 3% “Muy malo”.

Un 2% de los encuestados, con 5 respuestas, “No sabe y No contesta”.

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

60 personas han contestado “Muy bueno”; 113, “Bueno”; 73, “Regular”; 26, “Malo”; 27, “Malo” y 16 “No sabe/No contesta”.



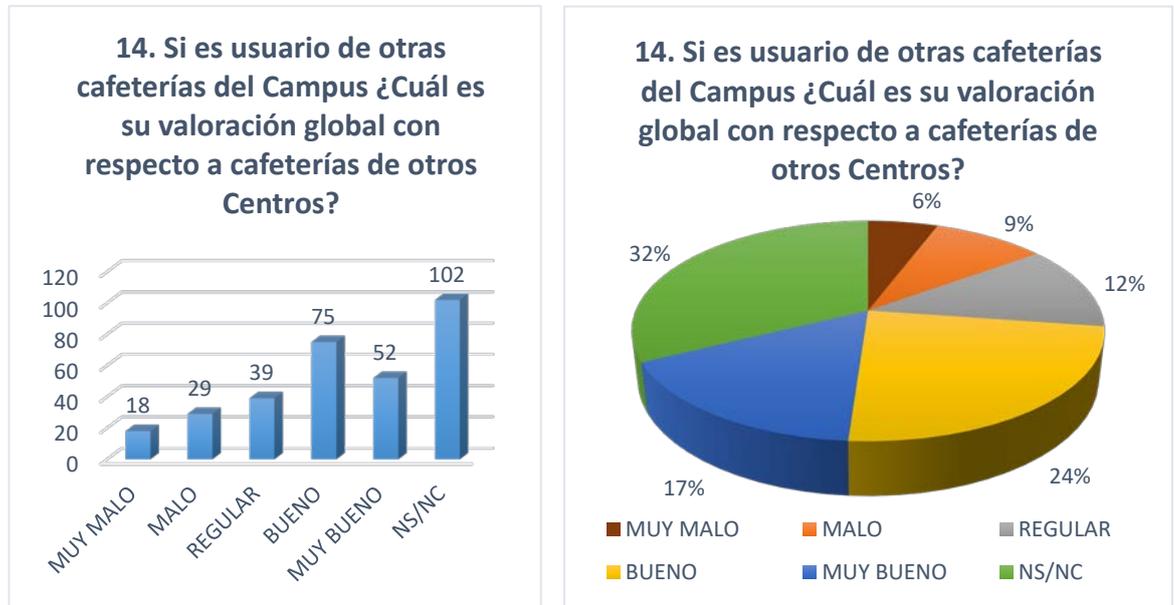
**Conclusiones:** 36% de los encuestados (113) considera que el mobiliario y electrodomésticos de la cafetería son “Buenos”, seguido de 19% de los encuestados que los considera “Muy buenos” (60).

Observamos un mayor número de respuestas negativas “Muy malo” (27; 9%) y “Malo” (26; 8%), 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 PAS con un 28% 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?”.**

52 personas han contestado “Muy bueno”; 75, “Bueno”; 39, “Regular”; 29, “Malo”; 18 Muy malo” y 102 “No sabe/No contesta”.



**Conclusiones:**

A la comparación con otras cafeterías de la UPM, la mayoría de los encuestados “No sabe / No contesta” (32% de las respuestas). Por detrás, 75 personas (24% de los encuestados) valoran la cafetería de la ETSIAE como “Buena” y 52 personas (17%) como “Muy buena”.

El 45% de los estudiantes, y el 42% del PDI consideran que la cafetería de la ETSIAE es “Muy Buena” o “Buena” en comparación con las de otras escuelas. Al contrario, sólo el 19% del PAS comparte esta opinión, considerando el 26% del mismo 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, 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 o más saludables.

Además, en lo que a la comida se refiere, algunos encuestados inciden en la poca variedad, la escasa cantidad de los platos y la mala calidad del café.

En cuanto al mobiliario se destaca el mal estado de las sillas, la necesidad de más microondas y de una mayor limpieza de los mismos.

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

### PRODUCTOS Y PLATOS

- Muy bueno tanto el menú como las instalaciones.
- En estos últimos años la cantidad y calidad se ha disminuido visiblemente. Muchas veces optamos por comer en otro centro. Los platos cocinados con aceites suelen tener exceso de dicho ingrediente cuando se sirven. El horario de apertura en el turno de tarde se queda escaso.
- Recientemente conocí la cafetería de la ETSIDI y creo que es MALÍSIMA. Deberían quitarle la concesión a esa empresa: el menú es caro y malo.
- El pescado es de muy baja calidad. La comida en general tiene un exceso de aceite.
- Buena oferta de menú, pero no dejéis enfriar la comida, por favor.
- ¡Urge reemplazo ya, estafa continua al cobrar precios, ya no sé ni cuánto me cobran por un café! En los desayunos, puede que te lo cobren como desayuno o te cobran el importe que les dé la gana. Vergonzoso. Y el café para llevar no merece ese precio. Si los estudiantes preferimos el café de máquina que es agua manchada, será por algo...

- La ventaja de esta cafetería era que es más barata que las demás, pero desde la vuelta del COVID han subido los precios y reducido las opciones a pedir en barra, por lo que desde mi punto de vista ha perdido puntos.
- El café sabe a quemado, lo demás todo genial.
- Aunque el precio sea extremadamente bueno, es muy poco aceptable que no dispongan apenas de opciones sin gluten. Por mucho que dispongan de opciones veganas, la gente vegana elige serlo y por ende no comer cualquier cosa, sin embargo, los celíacos no eligen ser celíacos y tienen que comer sin gluten porque si no se mueren. Solo podemos comer la tortilla (muy buena, por cierto), porque no hay nada más, ni siquiera en los menús garantizan algo sin gluten, además de que muchos trabajadores ni siquiera saben de qué productos disponen sin gluten. Se deberían preocupar más por los celíacos que por los veganos, intolerable eso, q ya nos cansamos de poder comer solo tortilla.
- Al servir una barrita de queso, bacon y tomate y te pongan la mitad de una loncha de queso (hay que buscarla con lupa) y la rodaja de tomate sea tan fina que es prácticamente transparente... los pinchos de tortilla están secos, duros, fríos y no dudan en ponerte uno del día anterior (¡aunque sea lunes!) parecen más una tortilla francesa con un poco de patata. A partir de cierta hora no se puede pedir nada para desayunar a la plancha, ni una tostada, porque se van todos a desayunar a la vez
- Los menús diarios son del todo mejorables, sería preferible optar por dos primeros y dos segundos que fueran de mayor calidad que la actual oferta. La calidad del café es también mejorable. Los vasos siempre están sucios, he decidido beber el agua en mi botella. Valoro el servicio total con un suspenso. Gracias por tener en cuenta la opinión de la comunidad de la Escuela, espero que sirva para mejorarlo.
- El café de la barra no me gusta, pero el resto es genial, precios muy competitivos por comidas muy buenas.
- La tortilla de patatas podría estar un poco menos cuajada, con la sal bien distribuida y las patatas más hechas. Las tostadas con tomate deberían tener más tomate que se queda muy corto.
- Por favor, vuelvan a bajar el precio del menú del día a 5,10 no me recupero económicamente ante tal subida masiva del precio que supone mi nutrición.
- Creo que harían falta más opciones de guarnición en los segundos platos y más saludables.

- En cuanto a la comida que se sirve desde barra: La tortilla a veces tiene sal de más Las hamburguesas, lomo y demás alimentos hechos en parrilla me la solían servir poco muy poco hecha, por eso dejé de pedirlos. Es lo único que solicitaría que se tome en cuenta, por lo demás la atención y servicio en cafetería han sido sumamente buenas. Un comentario: yo pido muchas veces café con leche con algo para comer (croissants eventualmente). A veces pienso que, si les ponen un nombre a pedidos típicos como este con varios elementos a servir, agilizaría el trabajo de pedido. Puedo sonar absurdo, pero en las horas punta como los descansos en la mañana o a partir de 13:45, pienso podría ayudar.
- Estaría bien que se pudiera comprar de forma individual un solo plato del menú
- Las raciones son escasas.
- Opción vegana / vegetariana como tal no existe, a veces hay primeros vegetarianos pero rara vez segundos y algunas veces no hay nada más que ensalada.
- Otras cafeterías tienen opciones vegetarianas, la ETSIAE tiene oferta nula en este aspecto. Sobre todo, en el menú diario es imposible para gente que sea vegetariana/vegana/celiaca y a estas alturas es bastante vergonzoso y no cumple con los ideales de sostenibilidad que vende la UPM y EELISA.
- No han puesto arroz a la cubana ni un solo lunes como solían hacer :( con lo rico que estaba el arroz con un huevo frito encima. Poco salmorejo últimamente, y eso que les sale genial (mejor que el gazpacho). Y lo peor, no hay apenas cocido los miércoles, primero miércoles sí miércoles no y ahora nunca. DESASTRE, con lo rico que les sale, le ponen hasta relleno y el tocino en el segundo... ("pero hace mucho calor para cocido" frases proferidas por gente sin gusto y con poca tolerancia al calor, la comida caliente en el estómago quita sangre de las extremidades y refresca) Por lo demás esta todo genial, pero si me cambian eso me vengo a comer todos los días aquí.
- Antes de la subida de precios, la aerocafetería era una de las mejores de ciudad universitaria. Después sigue siendo bastante buena, en especial el personal, si bien, ya no destaca con respecto al resto y a veces pierde clientes por eso.
- La calidad de los productos deja mucho que desear. La relación calidad precio es muy mala.
- Las opciones veganas del menú no son nutricionalmente completas.
- Buen precio del menú y muy buen servicio.
- A parte de que los bocadillos son muy malos, no se puede dar patatas frita cada día a gente de nuestra edad es muy mala comida.

- La calidad de la comida es algo baja, aunque entiendo el esfuerzo que hacen desde cocina para ofrecer buenos menús con los productos que tienen.
- Insistir en la falta de opciones vegetarianas y veganas a parte de la ensalada.
- La calidad y variedad del menú diario es nefasta. Comida poco o mal cocinada, poca cantidad, bichos en la lechuga de guarnición, platos bañados en aceite, exceso de rebozados y fritos, pocas opciones saludables.
- La atención del personal es excelente. Faltan opciones vegetarianas/veganas (para vegetarianos con intolerancia a lácteos) en el menú, principalmente en los segundos platos (que a veces se restringen a una ensalada de tomate y lechuga). Dentro de las opciones posibles, disponer de una fuente de proteína vegetal cada día (legumbre de distinto tipo) podría ser una idea, aunque fuese un número limitado de raciones refrigeradas para aquellas personas que quisiesen hacer uso de ellas. Pongo como ejemplo la distribución de menú vegetariano que ofrece la cafetería de la Facultad de Odontología.
- Sobre el autoservicio no hay mucha variedad de una semana a otra, así que te puedes cansar un poco.
- Podría haber más opciones vegetarianas/veganas.
- En cuanto a la comida de la cafetería añadir que lo hacen muy bien todo.
- Los productos de notan a veces que no son frescos (el pan sobre todo en los pinchos puede estar de días anteriores, o los propios pinchos no estar buenos algunos de los días).
- En cuanto a la comida, la forma de cocinar los alimentos hace que la mayoría de los platos del menú sean muy pesados y difíciles de digerir. Abusan de los fritos y de los alimentos congelados. Si bajas a comer a última hora, la comida suele estar fría. En resumen: prefiero comer en otras facultades.

## **SERVICIO**

- El servicio ofrecido por los camareros y cocineros muy buena. Problemas con el autoservicio por tener solo una caja en horarios punta. Creo que se debe abrir la cafetería y comedor de personal. Limpiar las claraboyas para mejorar la iluminación. Mejorar la decoración y el mobiliario.
- Deja bastante que desear que no haya cafetería de personal, hay poco personal y a las horas punta no dan abasto.

- El personal de cafetería es atento y cercano. En cuanto llego a la barra me ponen el café sin pedirlo.
- Los trabajadores hacen un gran trabajo. Ángel está siempre muy atento y da un servicio perfecto.
- Ángel y Raúl son dos profesionales excelentes que siempre te tratan bien y te solucionan las cosas con una sonrisa en la cara.
- El personal muy amable.
- Si ya faltaban camareros antes de la pandemia.... Los usuarios de la tarde están más que olvidados, un solo camarero, sin plancha, horario ridículo, etc... Espero que esta vez sepan elegir una contrata responsable.
- El personal de cafetería es muy bueno, eficiente y agradable en su trabajo, aunque la comida no sea la mejor. Podría haber más opciones vegetarianas/veganas.
- El camarero súper alegre y agradable.
- Excelente trato por parte del personal.
- Ángel es el mejor, da un servicio estupendo, por favor cuídenle bien.
- Ángel es un crack.
- El servicio del personal es amable y excelente.
- El equipo de camareros es una maravilla, atentos, amables, siempre con una sonrisa y cercanos. Sin duda todo lo que se les pague es poco.
- Son majísimos, el trato al cliente es excelente.
- El personal se esmera y cumple razonablemente, dadas las condiciones e infraestructuras. Nada que añadir.
- No tiene relación con el personal de la cafetería, el cual es excelente.
- La atención por parte de los camareros es excelente. Sin embargo, las empresas que la gestionan no aportan la calidad suficiente.
- Ángel es el mejor.
- El señor de gafas, el único empleado de esta escuela que me da ganas de venir.
- Manolo es un grande.

- El personal de la cafetería es estupendo, te alegran el día.
- Los camareros siempre son muy agradables y simpáticos, el trato siempre es bueno, los productos de notan a veces que no son frescos (el pan sobre todo en los pinchos puede estar de días anteriores, o los propios pinchos no estar buenos algunos de los días).
- Los camareros son gente muy agradable y profesional.
- El personal lo mejor.
- Los camareros son muy amables.
- La eficiencia y la dedicación del personal es inmejorable, pero no dan abasto. Para mejorar el servicio hace falta más personal.
- Los camareros son amables y te atienden de inmediato.
- En cuanto al personal de la cafetería añadir que lo hacen muy bien todo.
- La atención y servicio en cafetería han sido sumamente buenas.
- Sigue siendo bastante buena, en especial el personal.
- Muy buen servicio.
- La atención del personal es excelente.

### **INSTALACIONES/MOBILIARIO/EQUIPAMIENTO**

- Los microondas del comedor de personal están muy sucios, no se pueden utilizar. Deben limpiarse diariamente los manillares de la puerta del comedor de personal están también muy sucios. Falta limpieza en las instalaciones del comedor de alumnos y de personal.
- En el comedor de personal deberían poner mesas de 4 personas y quitar las mesas tan largas ya que no hay espacio para comer bien y debe haber distancia. Las puertas están sucias y no se limpian. Debería haber más limpieza en la cafetería tanto en la de alumnos como en la de personal.
- La cafetería de alumnos debería tener una tostadora de pan.
- Respecto al inmobiliario, hay algunas sillas que han vivido tiempos mejores y ahora los microondas funcionan y hay 4, pero este tiempo atrás estuvimos de 4 microondas con 3 rotos y era horrible. Por el resto todo bien, los camareros son amables y te atienden de

inmediato. Sobre el autoservicio no hay mucha variedad de una semana a otra, así que te puedes cansar un poco.

- Hay sillas en muy mal estado y se deberían limpiar los microondas, en cuanto al personal y la comida de la cafetería añadir que lo hacen muy bien todo.
- Un aspecto a mejorar sería la implementación de una zona de terrazas.
- Se podría aumentar el número de microondas de la cafetería y aumentar el espacio del comedor que actualmente está cerrado con unas mesas.
- Falta de microondas muy notable. Colas de más de 20 minutos para calentar la comida en días muy concurridos.
- Vendría bien un poco de aire fresco, no veo la necesidad de hacer la cafetería bajo tierra.
- Hay poco espacio de separación entre las mesas, y cuando las sillas están ocupadas resulta complicado llegar hasta la barra. La acústica es bastante mejorable, siempre hay muchísimo ruido, aunque haya poca gente. La ausencia de luz natural tampoco hace de la cafetería un lugar agradable para estar. En cuanto a la comida, la forma de cocinar los alimentos hace que la mayoría de los platos del menú sean muy pesados y difíciles de digerir. Abusan de los fritos y de los alimentos congelados. Si bajas a comer a última hora, la comida suele estar fría. En resumen: prefiero comer en otras facultades.
- Los vasos siempre están sucios, he decidido beber el agua en mi botella.
- Las sillas dejan un poco que desear. No hace falta tanto como las sillas rojas de terraza, pero hay algunas que son excesivamente viejas y se mueven demasiado, y puede que un día se rompan y pase algo que no queremos que pase.
- Cubiertos y vajillas casi siempre sucias.
- Muy bueno tanto el menú como las instalaciones.

## OTROS

- Realmente no puedo dar una opinión más concreta sobre las cuestiones planteadas, ya que, desde su reapertura, en septiembre de 2022, he estado muy pocas veces en la cafetería o en sus dependencias.
- Tras varias reclamaciones, aún no han dado respuesta al uso de bonos de comedor de 2020. El horario de tarde es corto. Cierra a las 19h.
- Lo que se espera de una cafetería de universidad pública.

- Hay otras mejores y que no están en un sótano.
- Fijaos en la de navales, mejor producto en general.
- Es una vergüenza que a nivel institucional se ponga en duda la profesionalidad del personal de la cafetería y sin embargo no se cuestione en absoluto la profesionalidad del equipo gestor por parte de la escuela, las condiciones laborales de los trabajadores de la cafetería o la gestión de los diversos problemas que se han generado en esta legislatura referentes a la cafetería. Bastante hace esta gente por sacar adelante con lo que pueden la cafetería después de haber estado 2 años en ERTE por culpa de la mala gestión y la falta de profesionalidad de la dirección de la escuela.
- No estoy de acuerdo con la subida de precios.
- No se puede permitir una subida de precios como la que ha habido a lo largo del curso. El menú no debería exceder de los 5€. Es un servicio que muchos alumnos necesitamos y no nos podemos permitir por esa subida de los precios. La cafetería no debería ser un servicio externo de la universidad.
- Han sido frecuentes los cobros de cantidades superiores a los precios oficiales. Además, no dan ticket aun pidiéndolo y los precios están colgados en un corcho al otro lado de la barra, no sabiendo el importe a pagar hasta que te lo dice el camarero.
- Los precios no tienen comparación con lo que encontramos fuera del campus. La relación calidad-precio del servicio es también muy buena en comparación con otras cafeterías de Ciudad Universitaria, incluyendo las de la UCM.
- Tengo un bono con comidas sin gastar de antes de la pandemia y la empresa Endermar se ha desentendido, negándose a pagarlas o a cambiarlas por tickets para comidas.
- De precios es bastante bueno sabiendo que somos estudiantes, apesar de que han subido con respecto a principios de curso. En general estoy satisfecha y espero que podáis seguir mejorando. Disfruto mucho del tiempo que pasó en la cafetería con amigos y es muy agradable el lugar dentro de lo que cabe. ¡Muchas gracias por todo!!
- Faltan más carteles con los productos y precios disponibles. No han solucionado el tema de los abonos comprados antes del covid, deberían haber dejado gastarlos a quien lo tuviese... a estas alturas de curso, devolverían devolver el dinero a los afectados. La escuela debería presionar más a la empresa en este aspecto. Más microondas (industriales tiene unos 8).