



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)**



Unidad de Calidad

INFORME ENCUESTA DE CAFETERÍA 2018/2019



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)



ÍNDICE

1. ENCUESTA Y UNIVERSO	Página 3
1.1. Comparación datos año anterior	Página 4
2. PREGUNTAS	
2.1. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?</i>	Página 5
2.2. <i>¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?</i>	Página 6
2.3. <i>¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?</i>	Página 7
2.4. <i>¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?</i>	Página 8
2.5. <i>En cuanto a la atención que le ofrecieron, ¿cómo valora la</i>	
2.6. <i>atención de sus solicitudes?</i>	Página 9
2.7. <i>Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ¿cómo valora la</i>	
2.8. <i>resolución, rapidez y eficacia?</i>	Página 10
2.8. <i>En cuanto al tiempo de atención, ¿cómo valora la</i>	
2.9. <i>rapidez y agilidad del autoservicio?</i>	Página 11
2.9. <i>¿Cómo valora la rapidez y agilidad de la atención en la barra?</i>	Página 12
2.10. <i>¿Cómo considera la relación calidad-precio de nuestros servicios?</i>	Página 13
2.11. <i>Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿cuál es su</i>	
2.12. <i>valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?</i>	Página 14
2.12. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción general con la empresa</i>	
2.13. <i>ENDERMAR S.L. como concesionaria de la cafetería - restaurante?</i>	Página 15
3. OBSERVACIONES	Página 16
4. DATOS DESCRIPTIVOS	
4.1. Número total de respuestas	Página 22
4.2. Porcentaje de las respuestas	Página 23
5. CONCLUSIONES	Página 24

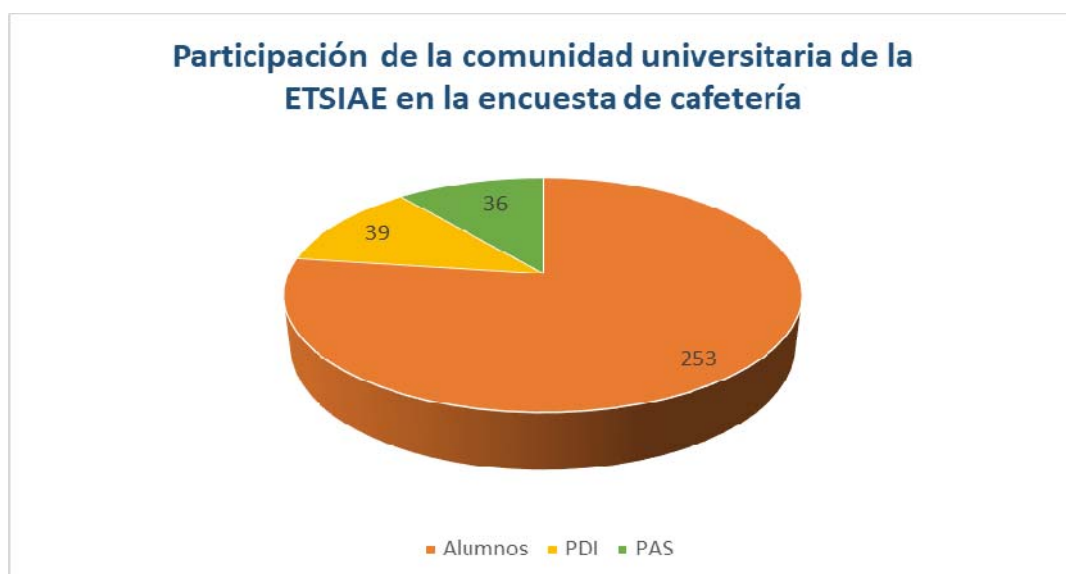
1. ENCUESTA Y UNIVERSO

Por segundo año consecutivo, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio, a través de la Unidad de Calidad y la Administración del centro, ha puesto en marcha una encuesta para evaluar el servicio de cafetería, justo un año después de que el contrato fuese adjudicado a la empresa ENDEMAR, S.L. como concesionaria de la cafetería- restaurante de la Escuela.

Con el objetivo de evaluar y mejorar este servicio, entre los días 7 y 17 de mayo de 2019 se ha realizado una encuesta para identificar el grado de satisfacción de todos los usuarios. La comunidad universitaria (alumnos, PAS y PDI) de la ETSIAE ha podido participar en dicha encuesta a través de un enlace de la página web de la Escuela que se envió a su correo electrónico.

La encuesta, integrada por un total de 11 preguntas, ha preguntado sobre el servicio de cafetería, la calidad de sus productos y la atención de su personal. Además, en la parte final ofrecía la posibilidad de añadir comentarios u observaciones.

En la encuesta sobre el servicio de cafetería han participado **328 personas**. Del total, 253 pertenecen al colectivo de estudiantes de la ETSIAE, 39 forman parte del Personal Docente e Investigar (PDI) y 36 del Personal de Administración y Servicios (PAS). Siendo el universo total de la encuesta de 4.083 personas (3.694 estudiantes; 256 integrantes del PDI y 133 miembros del PAS, esto significa que ha participado en la encuesta un 8,03% del universo total; un 6,84% de los estudiantes; un 27% del PAS y un 15,23% del PDI. Con estos datos, es, por tanto, el PAS el colectivo que, en proporción, más ha participado en esta encuesta.

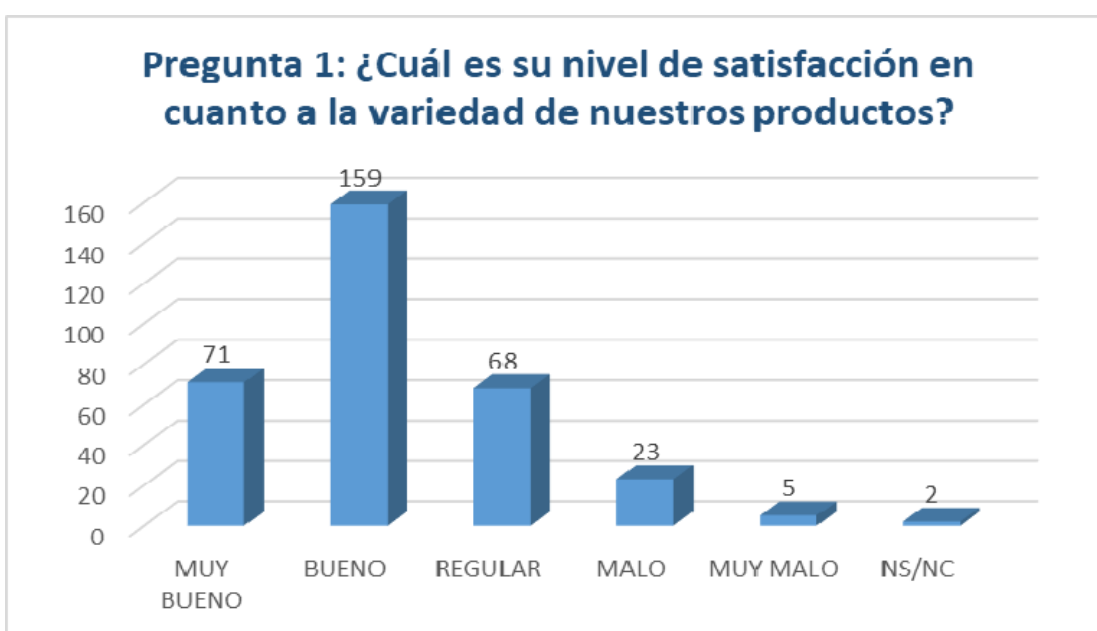


- **Comparación datos año anterior**

En relación al año pasado, el dato ha disminuido muy ligeramente (ha pasado de 340 a 328 encuestas contestadas), si bien, al ser una cifra tan pequeña, se puede afirmar que el número de personas que ha participado en la encuesta prácticamente se ha mantenido. Llama la atención que el colectivo que más ha crecido, en lo que a participación se refiere, es el del PAS que casi ha duplicado su participación (ha pasado de 20 a 36 encuestas contestadas). La participación de los estudiantes es la que más cae (en 2018 contestaron 280 alumnos, y en 2019 lo han hecho 253) mientras que el colectivo más estable es el del PDI que se mantiene (40 respuestas en 2018; 39 en 2019).

2. PREGUNTAS

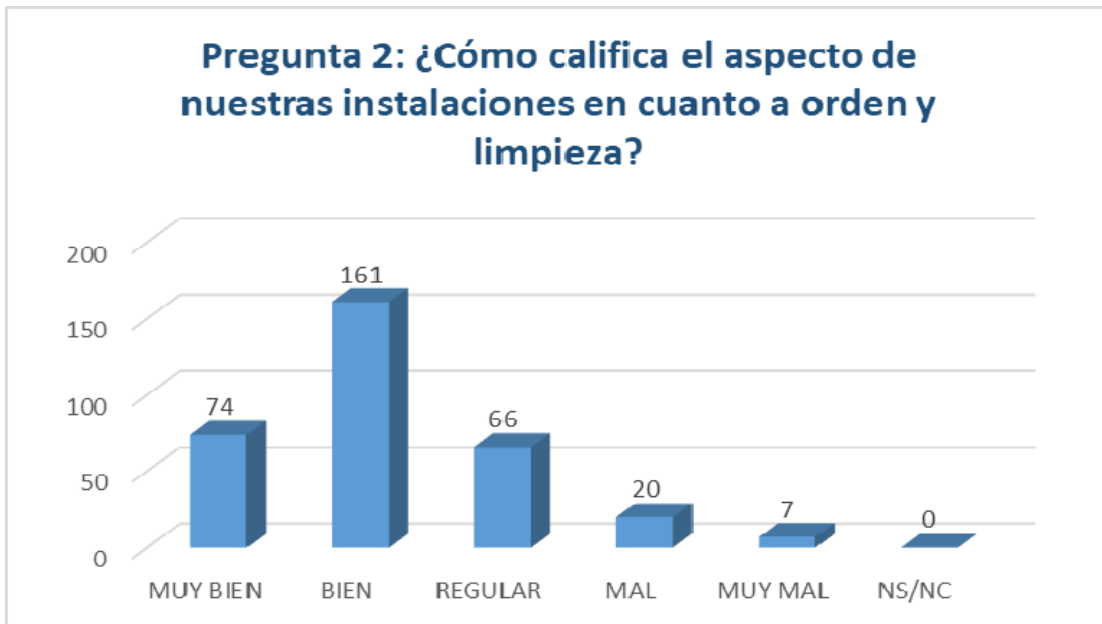
- **Pregunta 1:** La primera pregunta de la encuesta sobre el servicio de cafetería es la siguiente: **“¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?”**; 71 personas han contestado “Muy bueno”; 159, “Bueno”; 68, “Regular”; 23, “Malo”; y 5 “Muy malo”. Además, 2 personas han marcado la opción “NS/NC” (No sabe/ No contesta).



Conclusiones: El mayor número de respuestas a esta pregunta (159 de 328) ha sido “Bueno”. Esto significa que casi la mitad de los usuarios que han realizado la encuesta (48%), valoran positivamente la variedad de los productos que ofrece la cafetería. Le sigue la opción de “Muy bueno” con 71 respuestas, es decir, el 21% de los usuarios. Esto quiere decir que, en total, casi 7 de cada 10 encuestados (69%) tienen un nivel de satisfacción alto o muy alto en cuanto a la variedad de los productos.

Comparación año anterior: En el curso académico 2017/2018 el mayor número de respuestas fue también para la segunda mejor opción: “Bueno”. Sin embargo, el porcentaje se ha incrementado este año, pasando del 40% al 48% actual. Además, el año pasado la opción de “Muy bueno” fue seleccionada por 54 usuarios, mientras que este año lo han hecho 71. Es decir, el porcentaje ha pasado del 16% al 22%.

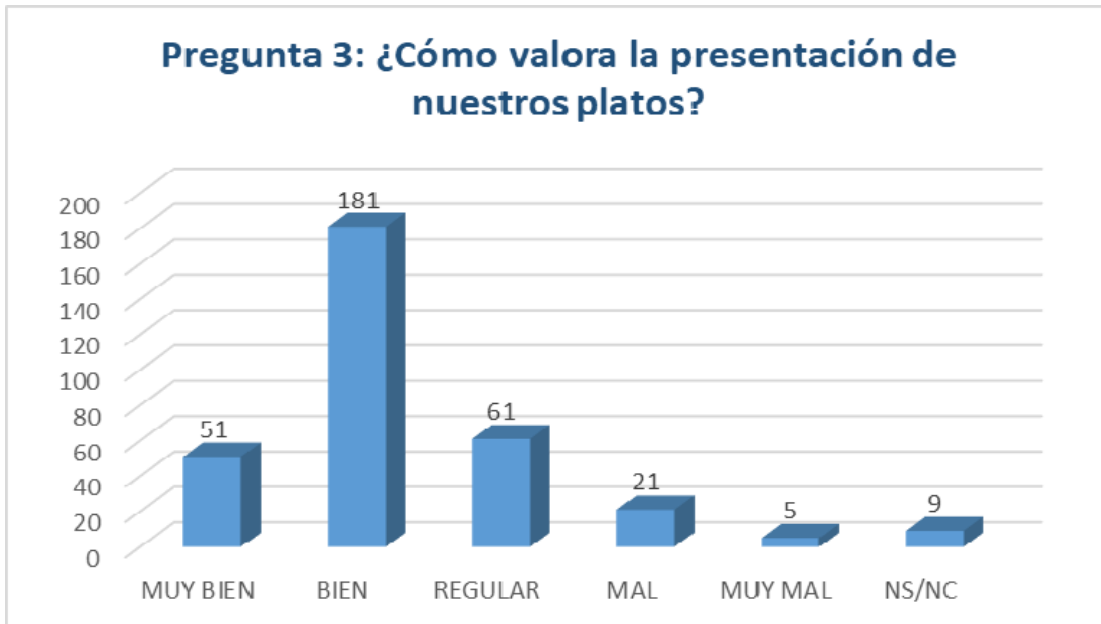
- **Pregunta 2:** La segunda pregunta del cuestionario es “¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?”. 74 usuarios han contestado “Muy bien”; 161, “Bien”; 66, “Regular”; 20, “Mal”; y 7, “Muy mal”.



Conclusiones: De nuevo, el mayor número de respuestas a esta pregunta (161 de 328), superando el 49% de los usuarios, es “Bien”. Le sigue la respuesta de “Muy bien” con 74 respuestas (22%) por lo que puede observarse que, en líneas generales, la satisfacción con el aspecto de las instalaciones es muy positiva. Siete de cada diez usuarios que han realizado esta encuesta (71%) han contestado “Muy bien” o “Bien”, las dos valoraciones más altas. En esta pregunta, nadie ha marcado la opción de NS/NC (No sabe/ No contesta).

Comparación año anterior: Lo más notable respecto al año anterior es el incremento de respuestas en la categoría de “Muy bien”, que ha pasado de las 24 respuestas del año pasado a las 74 del curso actual. Así, el incremento de los usuarios que han seleccionado la mejor de las opciones es del 15% (se ha pasado del 7% del curso 2017/2018 al 22% del curso 2018/2019).

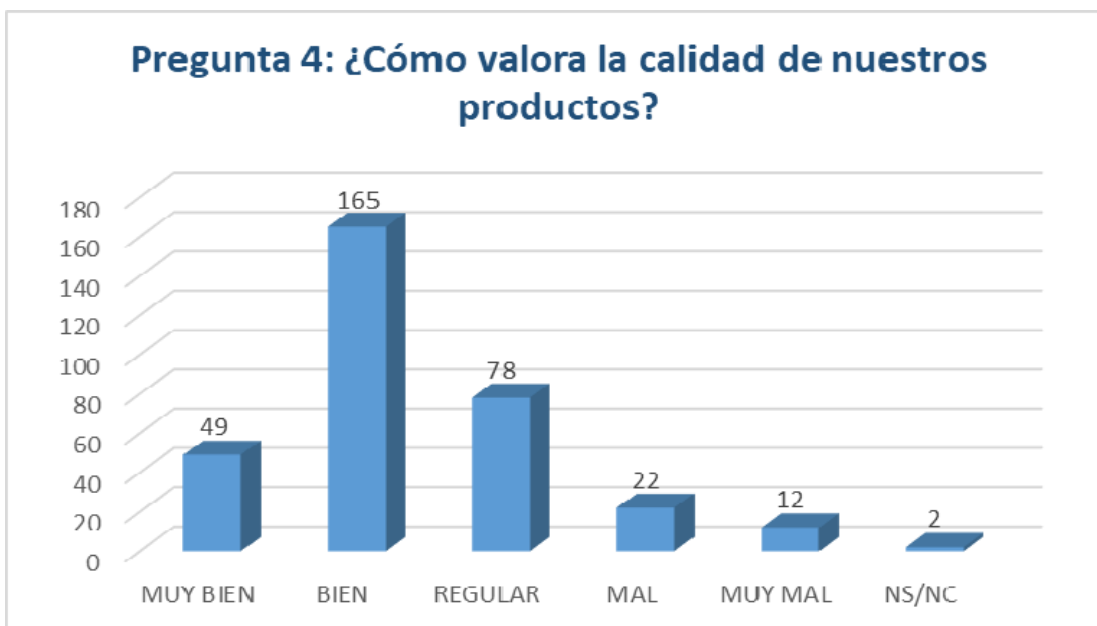
- **Pregunta 3:** “¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?” es la tercera pregunta del cuestionario. 51 personas han contestado “Muy bien”; 181, “Bien”, siendo ésta la opción más contestada; 61 personas han contestado “Regular”; 21, “Mal”; y 5, “Muy Mal”. Un total de 9 personas han marcado la opción de “NS/NC” (No sabe/ No contesta).



Conclusiones: La presentación de los platos que ofrece el servicio de cafetería es valorado por más de la mitad de los entrevistados (55%) con un “Bien”. El 18% de los entrevistados lo valoran con un “Regular”, seguido muy de cerca por el 15% que lo valora como “Muy bien”. Es significativo el número de personas que marcan la opción “NS/NC” (9); por encima incluso de aquellas que lo valoran de forma muy negativa marcando “Muy Mal” (5).

Comparación año anterior: El mayor número de respuestas, tanto del curso académico 2017/2018 como de 2018/2019 es “Bien”. Sin embargo, vuelve a ser destacable el incremento del número de respuestas ofrecidas en la mejor de las categorías: “Muy bien”. El año pasado 21 usuarios eligieron esta opción (6%) mientras que este año lo han hecho 51 personas (15%); por tanto, el incremento de respuestas muy positivas es del 11%.

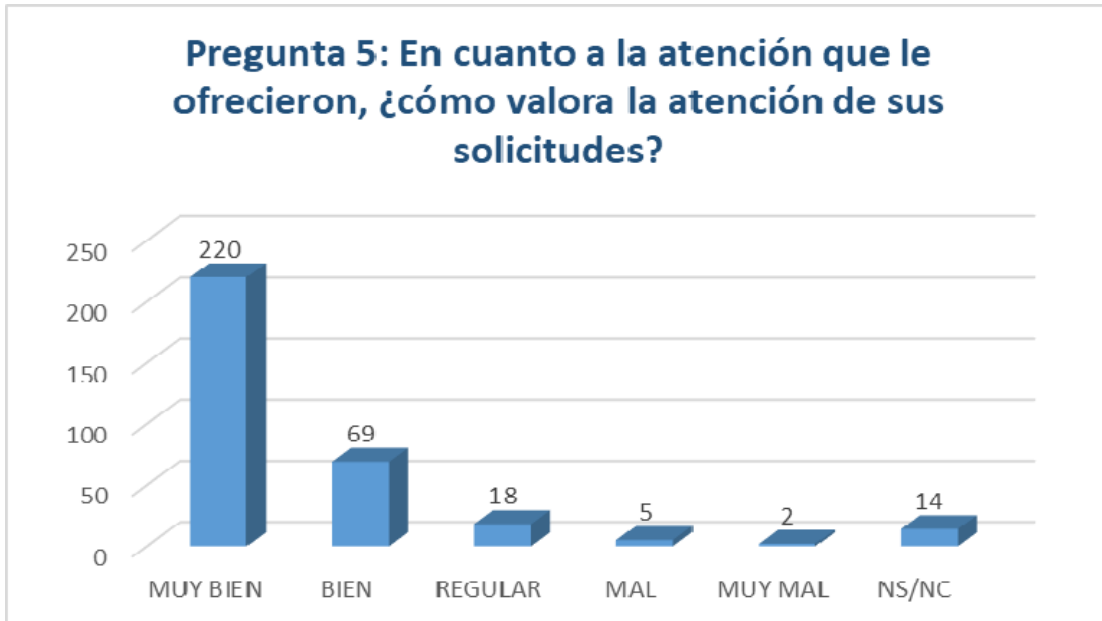
- **Pregunta 4:** A la pregunta de “¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?” 49 personas han contestado “Muy bien”; 165, “Bien”; 78, “Regular”; 22, “Mal”; 12, “Muy mal”; y 2 “NS/NC”.



Conclusiones: Sobre la calidad de los productos, de nuevo, la respuesta más ofrecida es “Bien”, siendo elegida por la mitad (50%) de los usuarios que han contestado la encuesta. La segunda opción más contestada es “Regular” con un 23% de los encuestados y, en tercer lugar, la opción “Muy bien” con el 15% de las respuestas.

Comparación año anterior: En lo que se refiere a la calidad de los productos, la valoración por parte de los usuarios también ha subido este año con respecto al anterior. El número de respuestas de “Muy bien” ha pasado de 26 a 49 y el de respuestas de “Bien” se ha incrementado de 143 a 165. Es decir, en las dos mejores categorías se ha producido un incremento del 8% y el 7%, respectivamente.

- **Pregunta 5:** La atención del personal es lo que más valoran los usuarios. A la pregunta *“En cuanto a la atención que le ofrecieron, ¿cómo valora la atención de sus solicitudes?”* es muy destacable el alto número de usuarios que han elegido la opción de “Muy Bien”: un total de 220 personas; por detrás, la opción de “Bien”, que han marcado 69 personas; 18 han contestado “Regular”; 5, “Mal”; 2, “Muy Mal”; y 14 “NS/NC”.

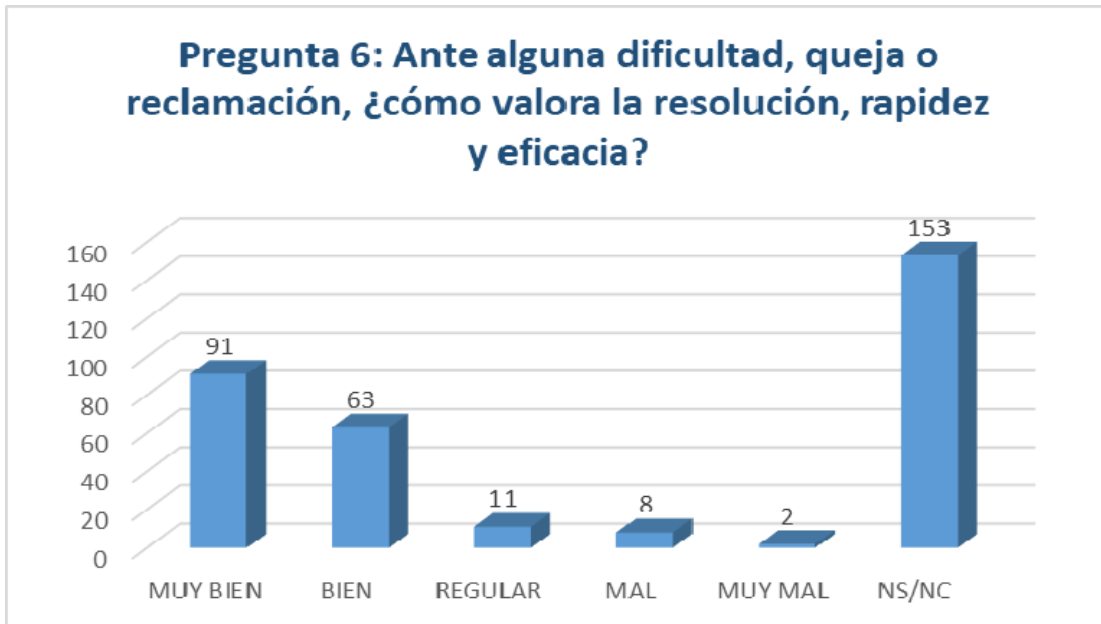


Conclusiones: Ésta es la pregunta con mayor número de respuestas favorables. Es, por tanto, la atención del personal, lo más valorado por los usuarios de la cafetería. Un 67% de los encuestados le han dado la mayor puntuación al contestar “Muy bien”, seguidos del 21% que ha marcado la segunda mejor opción: “Bien”. Por tanto, de estos resultados se extrae que casi 9 de cada 10 encuestados (88%) valora muy positivamente la atención del personal de cafetería.

Es también llamativo, el escaso porcentaje de respuestas dadas a las opciones de “Mal” (5 respuestas) y “Muy mal” (2 respuestas); o lo que es lo mismo, un bajísimo 2% del total de los encuestados.

Comparación año anterior: La atención fue también el punto más valorado por los usuarios en el curso académico 2017/2018. El número de respuestas de “Muy bien” se mantiene respecto al año pasado (221 frente a 220), sin embargo, se reducen las peores respuestas: “Mal” y “Muy Mal” que pasan de las 7 del año pasado a 5 y 2 del curso actual.

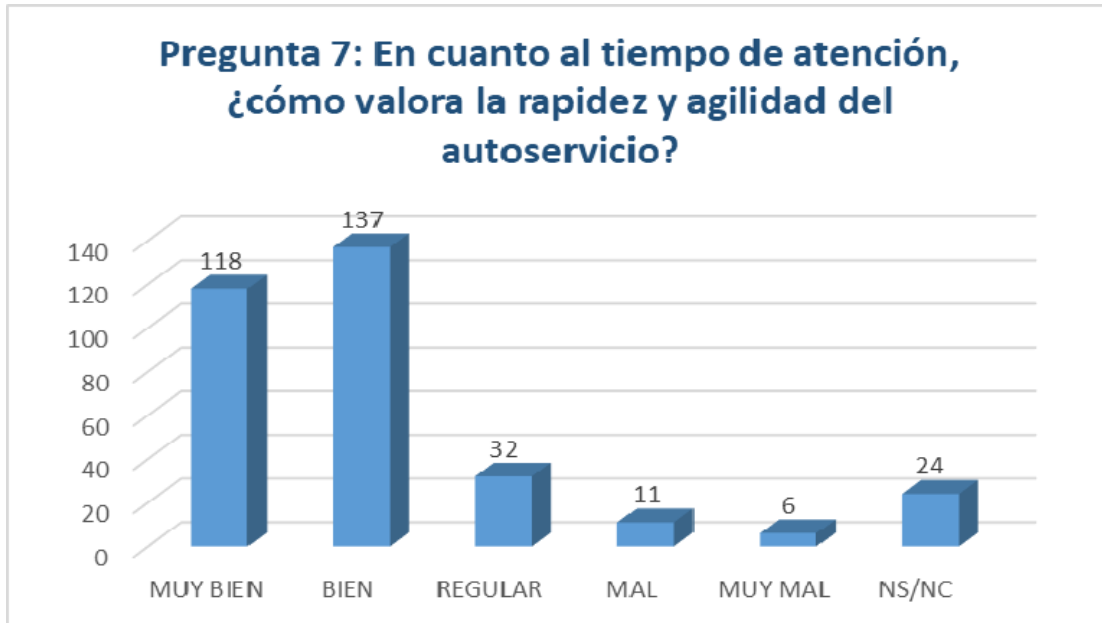
- **Pregunta 6:** La sexta pregunta del cuestionario es: *“Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ¿cómo valora la resolución, rapidez y eficacia?”*. A esta pregunta 91 usuarios de la cafetería han contestado “Muy bien”, 63, “Bien”; 11, “Regular”, 8 “Mal”; y 2 “Muy Mal”. 153 usuarios han marcado la opción “NS/NC”.



Conclusiones: A la pregunta sobre la rapidez ante una queja o reclamación, la mayoría de los usuarios (27%) han marcado la opción de “Muy bien”. Sin embargo, lo más significativo es el elevado número de personas que marcan la opción “NS/NC” (No sabe/ No contesta): un total de 153 o lo que es lo mismo, casi la mitad de los encuestados (46%). 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.

Comparación año anterior: Es significativo que este año el número de respuestas ofrecidas en la categoría de “NS/NS” (No sabe/ No contesta) ha crecido considerablemente. El año pasado no se ofreció ninguna mientras que este año han elegido esta opción 153 usuarios.

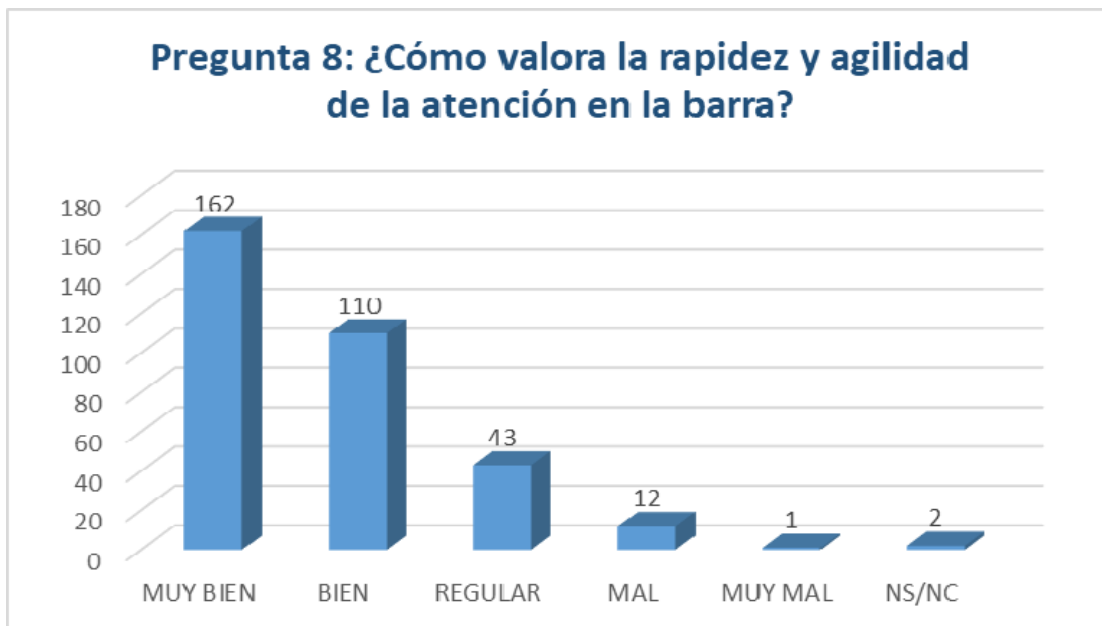
- **Pregunta 7:** A la pregunta *“En cuanto al tiempo de atención, ¿cómo valora la rapidez y agilidad del autoservicio?”*, la respuesta más ofrecida es “Bien”, con un total de 137 respuestas. Le sigue muy de cerca la opción más valorada: “Muy bien”, con 118 respuestas. “Regular” es la opción que han elegido 32 personas; “Mal”, 11; “Muy Mal”, 6. Por último, 24 personas han elegido la opción de “NS/NC”.



Conclusiones: Una vez más, la valoración es muy positiva en lo que a la agilidad del autoservicio se refiere. 4 de cada 10 usuarios (41%) valoran la rapidez y la agilidad del autoservicio con un “Bien”; y un nada desdeñable 35% con un “Muy bien”. En total, ambas opciones suman el 76% de los encuestados.

Comparación año anterior: Este año la valoración del tiempo y la agilidad en la atención se ha dividido en dos preguntas: por un lado, la agilidad del autoservicio y, por otro, la atención en barra. El año pasado se incluía una sola pregunta más genérica sobre la atención en general. Entonces, 96 personas lo valoraron con un “Muy bien”, mientras que 174 lo hicieron con un “Bien”. Este año se incrementa el número de respuestas de “Muy bien” tanto en la agilidad del autoservicio (118) como en la atención en barra (162).

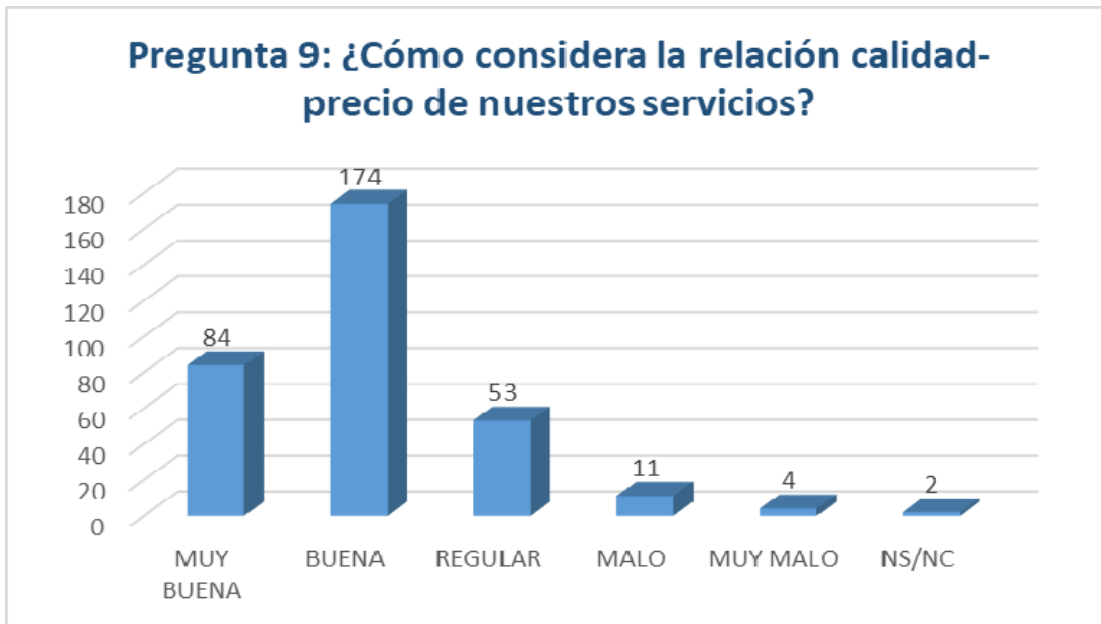
- **Pregunta 8:** La octava pregunta del cuestionario pregunta también por la rapidez y agilidad, pero, en este caso, en la barra. La pregunta es la siguiente: **“¿Cómo valora la rapidez y agilidad de la atención en la barra?”**. A esta pregunta 162 personas han contestado “Muy bien”; siendo ésta la opción más votada; 110 usuarios han contestado, “Bien”; 43 personas han contestado “Regular”; 12, “Mal”; 1, “Muy Mal”; y 2 “NS/NC”.



Conclusiones: Si la rapidez y agilidad del autoservicio se ha valorado positivamente, los usuarios han valorado incluso mejor la agilidad y rapidez de la atención en barra. Cerca de la mitad de los usuarios que han contestado a esta encuesta (49%) han marcado la mejor opción “Muy bien”, seguidos del 33% que han marcado la segunda mejor opción: “Bien”. Con estos datos, 8 de cada 10 usuarios (82%) valora la rapidez y agilidad de la atención en barra con las puntuaciones más elevadas.

Comparación año anterior: Este año la valoración del tiempo y la agilidad en la atención se ha dividido en dos preguntas: la agilidad del autoservicio y la atención en barra. El año pasado se incluía una sola pregunta sobre la atención en general. Entonces, 96 personas lo valoraron con un “Muy bien”, mientras que 174 lo hicieron con un “Bien”. Este año se incrementa el número de respuestas de “Muy bien” tanto en la agilidad del autoservicio (118) como en la atención en barra (162).

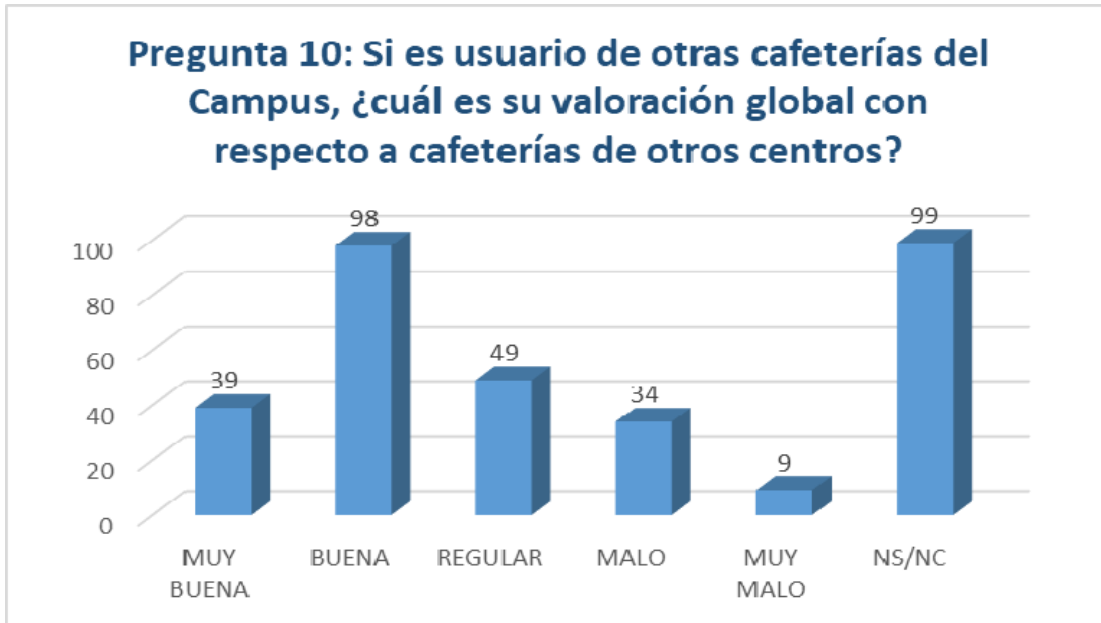
- **Pregunta 9:** La siguiente pregunta hace referencia a la relación calidad-precio: “¿Cómo considera la relación calidad- precio de nuestros servicios?”. 84 personas han elegido la opción de “Muy buena”; 174, “Buena”; 53, “Regular”; 11 “Mala”; 4 “Mala” y 2 “NS/NC”.



Conclusiones: La relación calidad- precio de los servicios de cafetería es valorada como “Buena” o “Muy buena”. El 53% de los usuarios han elegido la segunda mejor opción, mientras que una cuarta parte (25%) consideran que la relación calidad-precio es “Muy buena”. Esto quiere decir que, entre las dos mejores opciones, suman el 78% de las respuestas.

Comparación año anterior: Los usuarios valoran muy positivamente la relación calidad- precio de los servicios de cafetería y lo hacen, incluso mejor que el año pasado. Entonces, 74 personas eligieron la opción de “Muy bien”; este año lo han hecho 84 usuarios, pasando del 22% al 25%. Por otro lado, la opción de “bien” se ha incrementado en 9 puntos, pasando del 44% al 53% (se ha pasado de 149 a 174 respuestas muy positivas).

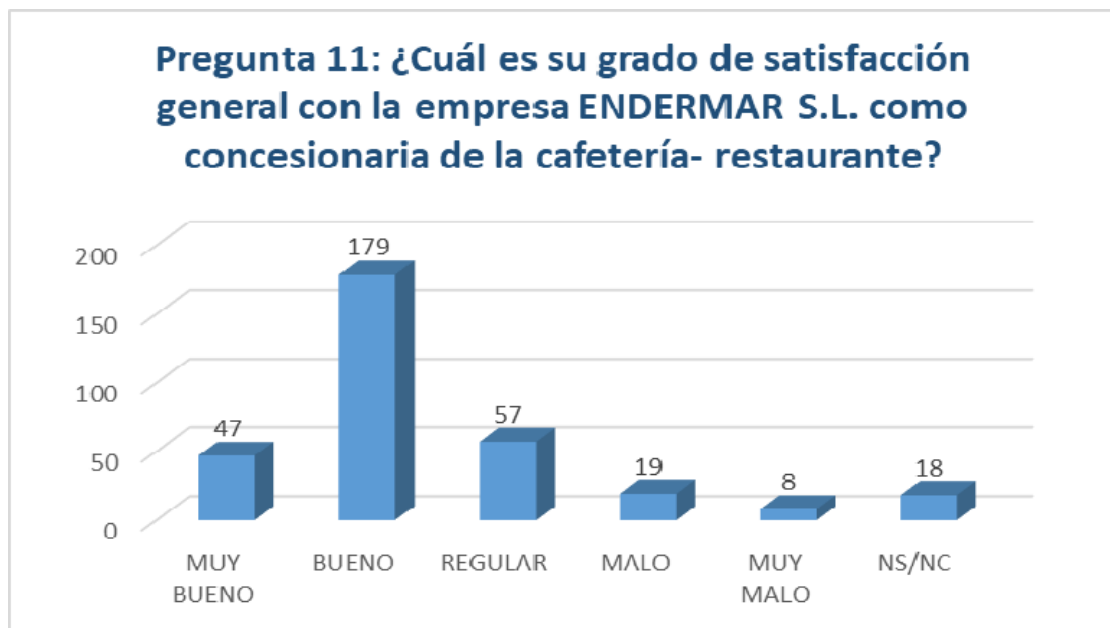
- **Pregunta 10:** El cuestionario pregunta a los usuarios por su valoración global: *“Si es usuario de otras cafeterías del Campus, ¿cuál es su valoración global con respecto a otras cafeterías de otros centros?”*. 39 usuarios han contestado “Muy buena”; 98, “Buena”; 49, “Regular”; 34, “Mala”; 9, “Muy mala” y 99 personas han elegido la opción de “NS/NC”.



Conclusiones: Una vez más, llama la atención el alto número de usuarios que han elegido la opción de “NS/NC” (No sabe/No contesta); un 30% del total. De esto se desprende que los entrevistados son usuarios únicos de la cafetería de la ETSIAE y, por tanto, no pueden compararla con cafeterías de otras facultades. Los que, por el contrario, sí conocen otras cafeterías del Campus de Ciudad Universitaria tienen, en su mayoría, una valoración global de la cafetería de la ETSIAE “Buena” (29%) o “Regular” (14%).

Comparación año anterior: En esta pregunta es destacable el incremento en el número de personas que este año han marcado la opción “NS/NC” (No sabe/ No contesta). El año pasado fueron 7 personas (2% de los usuarios) mientras que este año han marcado esta opción 99 de los entrevistados (un 30% del total). Quizás este hecho sea el que reduzca el número de respuestas en las categorías de “Bien” y “Muy bien”.

- **Pregunta 11:** Este año, la encuesta sobre el servicio de cafetería ha sumado una pregunta más, hasta llegar a 11. Esta última pregunta tiene que ver con la satisfacción global del usuario: **“¿Cuál es su grado de satisfacción general con la empresa ENDERMAR S.L. como concesionaria de la cafetería - restaurante?”**. A esta pregunta 47 personas han contestado “Muy bueno”; 179, “Bueno”; 57, “Regular”; 19, “Malo”; 8, “Muy malo” y 18, “NS/NC”.



Conclusiones: Una vez más, la segunda mejor opción “Bueno” es la opción más elegida por los usuarios (54% del total). Le siguen la opción “Regular” (marcada por el 17% de los usuarios) y, muy de cerca, la opción “Muy bueno” que han elegido el 14% de los encuestados. Por tanto, las dos mejores opciones (“Muy bueno” y “Bueno”) son elegidas por un 65% de los usuarios.

Comparación año anterior: El grado de satisfacción general con la empresa también ha mejorado respecto al año anterior. En 2017/2018 150 personas contestaron “Bien” mientras que este año lo han hecho 179 (se pasa del 54% al 44%). La opción “Regular” disminuye considerablemente, pasando de 82 a 57 respuestas (pasando del 24% al 18%).



3. OBSERVACIONES

Además de las 10 respuestas a las que han contestado los usuarios, la encuesta ofrecía la posibilidad de añadir algún comentario u observación al final del cuestionario. Entre los comentarios más repetidos, la petición de comida más saludable, menos grasienta o la inclusión de menús veganos, vegetarianos o más saludables (varios usuarios proponen sustituir la guarnición de patatas por arroz blanco). 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.

Por otro lado, una de las observaciones más repetidas (hasta en 6 ocasiones) es la petición del pago con tarjeta para todos los importes, horarios y productos. En cuanto al mobiliario se destaca el mal estado de las sillas.

Por último, destacar las numerosas observaciones positivas que los usuarios realizan sobre el personal de cafetería que queda reflejado no solo en sus comentarios sino también en la pregunta 5 de la encuesta: “En cuanto a la atención que le ofrecieron, ¿cómo valora la atención de sus solicitudes?” y que ha sido analizada pormenorizadamente en el epígrafe 2 de este informe. En las observaciones (tal y como se puede leer más abajo) los usuarios destacan la amabilidad, la profesionalidad y el “trato inmejorable” del personal.

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

COMIDA

- Hay poca variedad de fruta en el menú y muchas veces demasiados platos "fritos" y descongelados.
- Para los alérgicos al pescado, en el menú muchas veces nuestras opciones se ven muy reducidas a veces. Hay días que 2/3 primeros llevan pescado y 2/3 segundos también, no dejando opción alguna.
- Muy mala comida y **poca variedad** en el menú.
- Debería contar con un menú sin gluten, incluso a solicitar con antelación, pero no puede ser que según el día puedas tener muchas opciones en el buffet y otro día estés obligado a escoger los únicos dos platos que no contiene gluten.
- La calidad de la comida es pésima.
- Ya no hay **menú saludable**.
- El pollo empanado deberían hacerlo más, a veces está con sangre y eso, en carnes de aves... no es bueno.



- Deberían incluirse en el menú del día **opciones vegetarianas**.
- Si os piden un expreso, no hay que hacer un solo con menos agua. Si vuestras maquinas no hacen el café expreso, mejor decirlo. De todos modos, el sabor del solo es malísimo y al verlo parece barro.
- Los menús diarios y la barra deberían incluir **opciones más saludables** (ensaladas variadas, más opciones de fruta...).
- La comida siempre esta fría.
- Se encontró un insecto en un plato de paella, algo impensable en cualquier cafetería.
- Espero que mejoren los cafés porque saben horriblemente mal, creo que es el peor café servido en un bar que he probado.
- Sería buena idea incorporar **menú vegetariano con proteína variada**, no solo huevos fritos y tortilla.
- Ofrecen yogures CADUCADOS a diario. NO hay nada para vegetarianos/Veganos. Menos productos de bollería en barra, y mayor cantidad de comida sana como fruta de CALIDAD. Todo excesivamente aceitoso, y con productos de calidad baja/Media. Precios excesivos respecto a otras cafeterías del campus.
- **Mayor variedad** de comidas y no todas las semanas lo mismo.
- Algo más de calidad en las comidas.
- Estaría muy bien que rotasen más las comidas que ponen cada día porque los días de la semana que me quedo a comer siempre hay lo mismo o nunca están mis platos favoritos. Casi todos los días debería haber por ejemplo un plato de pasta a mi gusto. ¡Por el resto muy buen servicio, seguid así!
- En general, la **cantidad de comida en los platos es algo escasa**.
- Algunas veces la comida está un poco cruda y/o poco apetecible.
- Ofrecer todos los días una **alternativa vegetariana** tanto para el primer como para el segundo plato del menú.
- Ofrecer como acompañamiento del segundo plato patata cocida, arroz cocido o verdura cocida en sustitución de las patatas fritas dos o tres días por semana.
- Ofrecer con el menú panes/trozos de pan tanto pequeños como grandes o que se reduzca el tamaño de los panes/trozos de pan ofrecidos; la mayoría de los clientes no consume más que la mitad del pan/trozo de pan que incluye el menú, resultando en un desperdicio.
- Reducir la cantidad de azúcar presente en los sobres disponibles para el café; la mayoría de los clientes no consume más que la mitad del sobre, resultando en un desperdicio.
- No reciclen los pinchos de tortilla de un día para otro, porque se nota, tortilla dura. En más de una ocasión me he comido las hamburguesas del menú de almuerzo crudas por dentro. Han cambiado la marca de los yogures (antes danone) y los



POLITÉCNICA



actuales están malísimos. En otras cafeterías las patatas no son congeladas. Calidad regular, muy mejorable.

- Estaría muy bien si en el menú diario hubiera al menos una **opción vegetariana/vegana** en el primer y también en el segundo plato.

- Demasiados platos fritos.

- **Menú vegetariano.**

- En mi opinión, faltan variedad de platos vegetarianos (en el menú no hay y de barra solo podemos coger el bocadillo de patata).

- Se agradecería la implantación de **comidas para veganos y celíacos**, así como la venta de más variedad de **fruta**.

- Estaría bien que hubiera **opciones saludables** que no requirieran comer de menú (ensaladas y así).

- Debería haber más variedad de comida y bajar un poco el precio del menú.

- Los platos del menú diario no están mal (en relación calidad-precio de hecho considero que son bastante buenos) pero echo en falta más variedad. Al final, los que nos quedamos a comer más de 2 veces por semana acabamos repitiendo plato casi siempre. Por ejemplo, se podrían poner otros tipos de verduras, de ensalada, ensaladas de pasta (que alguna vez la he comido y estaba muy buena, pero por algún motivo no la han vuelto a poner), etc.

- ¡¡NO HAY OPCIONES VEGETARIANAS!! La calidad y elaboración de la comida deja mucho que desear.

- Es necesario un **menú vegetariano y uno vegano**.

- En las comidas no hay suficiente **verdura**.

- Podrían ofrecer arroz blanco como acompañamiento del segundo plato en vez de patatas o ensalada. Creo que es una opción más saludable que las patatas fritas pero apetecible y que tendría buena aceptación entre los usuarios.

- Como sugerencia podrían traer más cantidad de triángulos de chocolate, que gustan mucho y se acaban muy rápido. Siempre hay muchas más napolitanas, pero no es lo mismo. ¡Muchas gracias!

- El menú del día es poco digestivo.

- Me gustaría que hubiera **opciones veganas/vegetarianas** o más opciones para intolerancias al gluten o lactosa.

- Un menú vegetariano no estaría mal.

- Mejorar la calidad del pincho de tortilla por favor. Por las tardes es como comerse una teja.

- Podrían añadir más variedad de frutas fuera del horario de comida, sea sé, en los descansos de horario escolar.

- **Poca variedad de comida**. Siempre arroz a la cubana, pollo empanado especialmente crudo (demasiado rosa, sin importar si el filete es gordo o fino), y



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)



demasiado frito. **Poca opción saludable.**

- En general estoy contento con el servicio. Echo en falta opciones realmente vegetarianas dentro de la oferta. Por ejemplo, el sándwich vegetal o la ensalada llevan atún, y en ocasiones es difícil encontrar opciones en el menú que no contengan carne/pescado. Quizá aumentar la oferta de platos combinados de carácter vegetariano (mediante el uso de legumbres, por ejemplo) u ofrecer ciertos platos del menú sin la carne añadida (que se pueda solicitar primeros platos sin el añadido de carne, por ejemplo). Por otro lado, se echa en falta la lista de alérgenos (no vale con tachar todos, eso es muy excluyente). En mi caso soy intolerante a la lactosa y alguna vez me he llevado una sorpresa.
- Combo chupi disponible más días por favor, no sólo los viernes.
- Los platos están bajando en lo que a calidad se refiere.

LIMPIEZA

- La suciedad de los vasos/copas en el comedor de personal es totalmente inaceptable. Llevan años con ese problema y se han presentado múltiples quejas a los camareros.
- En horario de comida deberían limpiarse con más frecuencia las mesas.

MOBILIARIO/ INSTALACIONES

- Las **sillas** están más de la mitad rotas.
- Necesitaría una remodelación del mobiliario y decoración.
- Cafetería muy pequeña.
- Las instalaciones son penosas, no hay luz ni espacio suficiente, pero eso para variar es problema de la Politécnica.
- Es necesaria una **ampliación** de la cafetería.
- Creo que las instalaciones pueden mejorar su **limpieza en general** y en particular (puertas, interruptores, rodapiés, etc.). Estaría bien, si es posible, una modernización del mobiliario.
- Hay que renovar las **sillas**.

PERSONAL

- Los camareros de la cafetería son de lo mejor que tiene esta escuela. Eficientes y simpáticos :)
- De los que están de cara al público, excepto las chicas y uno de los camareros, que son encantadores, el resto dan una atención pésima, tanto por los modales cuando les pides algo como por la atención que te prestan.
- Es la profesionalidad de las personas que atienden la que marca la diferencia, casi independientemente de la empresa concesionaria, aunque no hay nada que objetar a



la actual.

- **Trato inmejorable.**

- Los trabajadores son grandes profesionales.
- La actitud, modales y rapidez de toda la gente que trabaja en la cafetería son sublimes, destacando por su resolución y amabilidad, así como de estar generalmente sonriendo, lo cual crea un clima distendido y despreocupado, muy necesario para escapar del estrés del día.
- Hacen falta dos personas sirviendo en el autoservicio, una para los primeros y otra para los segundos, así como agilizar el pago a fin de evitar las grandes colas de este servicio.
- Sus trabajadores son despedidos y recontratados todos los años para ahorrarse pagarles los meses de verano.
- ¡Con respecto al personal son unos **profesionales**, además de simpáticos!
- Personal en la barra y sirviendo la comida es muy majo.
- La atención por todos los camareros es muy buena. Atención muy buena, tanto en barra como en ruta de almuerzo.
- El personal de la cafetería es muy **eficiente y amable**, son ejemplo de un trabajo bien hecho y aportan una calidad humana muy grande.
- El trato con el personal de la cafetería es muy **agradable**.
- El personal es la clave. Que no los cambien nunca.
- La **atención** del personal es **excelente**.
- La atención en comedor de personal es muy mala, la peor desde el año 1995.
- El servicio en la barra podría mejorarse ampliamente (rapidez...)

OTROS

- No se puede **pagar con tarjeta**. En 2019. Es lamentable esto.
- Es increíble que en el siglo XXI no se acepten pagos con tarjeta de crédito. El otro día me dijeron que la máquina estaba rota. Además, que un pago mínimo de 5 euros... Teniendo máquinas de *vending* en la escuela que aceptan pagos de 30 cents. Entiendo que será por temas de Hacienda, pero me parece un punto a mejorar y progresar.
- He de decir que la cafetería y el comedor de la ETSIAE es de las mejores de todas las que he probado de ciudad universitaria, tanto por la calidad, la cantidad y la variedad de su comida como por la atención, los camareros y los cocineros son muy majos y agradables... ¡Así da gusto!
- ¡¡Mucho mejor que el año pasado!!
- No entiendo el **mínimo para pagar con tarjeta** dependiendo de qué productos compres. Para un refresco y un bocadillo no me aceptan tarjeta, pero si compro una hamburguesa solo sí, que ninguno llega al mínimo de ustedes. Quitad el mínimo por



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)



favor.

- En general está bien, pero empezó mucho mejor.
- No me parece lógico que hoy en día no se pueda **pagar con tarjeta fuera del horario de autoservicio** y que además exijan un importe mínimo. Hoy en día ya se puede pagar con tarjeta en todos lados con cualquier importe.
- En odontología existe mucha mayor variedad de productos, mayor espacio, mayor atención por parte del personal, mejor calidad...
- No aparece entre las preguntas, pero quiero remarcar que la cocina es excelente.
- **Precio aumentado del café** tras reducir el tamaño. 90 céntimos es excesivo.
- El **precio del café** se ha incrementado escandalosamente estos últimos años. Casi cuesta lo mismo que en una cafetería normal. No debería ser así.
- Poder **pagar con tarjeta** cualquier cosa, sin mínimo y a cualquier hora.
- Creo que se debería dejar claro el **importe de cobro mínimo con tarjeta**, ya que varía según el día y camarero. Además, hay días que te dicen que a partir de las 4 de la tarde ya no cobran con tarjeta... Suena raro y estaría bien que lo dejaran claro.

4. DATOS DESCRIPTIVOS

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

VALORACIÓN	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL	N/C
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?	71	159	68	23	5	2
2.- ¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?	74	161	66	20	7	0
3.- ¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?	51	181	61	21	5	9
4.- ¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?	49	165	78	22	12	2
5.- En cuanto a la atención que le ofrecieron, ¿cómo valora la atención de sus solicitudes?	220	69	18	5	2	14
6.- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ¿cómo valora la resolución, rapidez y eficacia?	91	63	11	8	2	153
7.- En cuanto al tiempo de atención, ¿cómo valora la rapidez y agilidad del autoservicio?	118	137	32	11	6	24
8.- ¿Cómo valora la rapidez y agilidad de la atención en la barra?	162	110	43	12	1	2
9.- ¿Cómo considera la relación calidad-precio de nuestros servicios?	84	174	53	11	4	2
10.- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?	39	98	49	34	9	99
11.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la empresa ENDERMAR S.L. como concesionaria de la cafetería - restaurante?	47	179	57	19	8	18

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

VALORACIÓN	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL	N/C
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la variedad de nuestros productos?	22%	48%	21%	7%	1%	0,60%
2.- ¿Cómo califica el aspecto de nuestras instalaciones en cuanto a orden y limpieza?	22%	49%	20%	6%	2%	0%
3.- ¿Cómo valora la presentación de nuestros platos?	16%	55%	18%	6%	1%	3%
4.- ¿Cómo valora la calidad de nuestros productos?	15%	50%	24%	7%	3%	0,60%
5.- En cuanto a la atención que le ofrecieron, ¿cómo valora la atención de sus solicitudes?	67%	22%	5%	1%	0,60%	4%
6.- Ante alguna dificultad, queja o reclamación, ¿cómo valora la resolución, rapidez y eficacia?	28%	19%	3%	2%	0,60%	47%
7.- En cuanto al tiempo de atención, ¿cómo valora la rapidez y agilidad del autoservicio?	36%	42%	10%	3%	2%	7%
8.- ¿Cómo valora la rapidez y agilidad de la atención en la barra?	49%	34%	13%	4%	0,30%	0,60%
9.- ¿Cómo considera la relación calidad-precio de nuestros servicios?	26%	53%	16%	3%	1%	0,60%
10.- Si es usuario de otras cafeterías del Campus ¿cuál es su valoración global con respecto a cafeterías de otros Centros?	12%	30%	15%	10%	3%	30%
11.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la empresa ENDERMAR S.L. como concesionaria de la cafetería - restaurante?	14%	55%	17%	6%	3%	5%



5. CONCLUSIONES

Una vez analizadas las 328 respuestas de cada una de las 11 preguntas que integran la encuesta de cafetería 2018/2019, se extraen las siguientes conclusiones:

- El número de personas que ha contestado a la encuesta es todavía bajo: tan solo representa un 8% del universo. Sin embargo, es importante destacar el incremento del PAS que ha participado en la encuesta, doblando su participación y pasando de 20 a 36 encuestas contestadas. La encuesta se ha enviado por correo electrónico y se ha publicitado en los diferentes perfiles con los que cuenta la escuela en redes sociales. Sin embargo, al tratarse de la segunda vez que se realiza, el porcentaje de encuestas contestadas sigue siendo bajo. Si bien, se estima una mayor participación en el futuro a raíz de las distintas iniciativas que llevaremos a cabo para impulsar su uso.
- En general, el grado de satisfacción de los usuarios de cafetería ha aumentado respecto al curso 2017/2018. El incremento de las respuestas dadas en las dos mejores categorías “Muy bien”/”Muy bueno” o “Bien”/”Bueno” es de un 8% de media.
- Lo que más valoran los usuarios, un año más, es la atención del personal de cafetería.
- Lo que menos valoran los usuarios es, como ocurrió el año pasado, la calidad de los productos. Sin embargo, es importante destacar que, en este sentido, el incremento de las valoraciones más positivas (respuestas de “Muy bien”) se ha duplicado, pasando del 7% al 15%.
- Las observaciones más repetidas son la posibilidad del pago con tarjeta sin importe mínimo y la inclusión de menús veganos y vegetarianos, y opciones más saludables. En este sentido, si se tienen, quizás sería interesante una mayor publicidad de los mismos para su conocimiento por parte de los usuarios de cafetería.
- Los usuarios piden, un año más, una mejora y ampliación de las instalaciones.