

# **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL COMEDOR UNIVERSITARIO CENTRAL**

---

**Informe de resultados  
noviembre 2024**



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

SECRETARÍA DE  
BIENESTAR  
UNIVERSITARIO

COORDINACIÓN  
GENERAL DE  
GABINETE

**comedor**  
UNCUYO

# **Universidad Nacional de Cuyo**

## **Rectora**

*Cdora. Esther Lucía Sánchez*

## **Vicerrector**

*Mgter. Gabriel Alejandro Fidel*

## **Secretario de Bienestar Universitario**

*Abog. Juan Pablo Cebrelli Riveros*

## **Coordinadora General de Gabinete**

*Constanza Fosch Rodón*

## **Coordinador de Comedores Universitarios**

*Darío Grandó*

## **Equipo de la Coordinación de Planificación Estratégica y Mejora Continua**

*Alejandro Cabral Páez*

*Fernanda De Carolis*

*Agustín Miranda Puliafito*

*Ramiro Moreno*

*Carla Passera*

**Mendoza, Argentina  
noviembre de 2024**

## Introducción

En el presente informe se detallan los resultados de la encuesta de satisfacción sobre los servicios del Comedor Universitario, realizada por la Coordinación de Planificación Estratégica y Mejora Continua en conjunto con la Coordinación de Comedores Universitarios. El objetivo de la encuesta era evaluar la opinión de los usuarios de los servicios de almuerzos y ventas del Comedor Universitario Central, con el propósito de identificar posibles puntos de mejora.

En el documento se analizan aspectos como el perfil de comensales, la frecuencia de asistencia, las preferencias de menú y las calificaciones otorgadas a distintos elementos del servicio, incluyendo la atención del personal, la limpieza y la comodidad del espacio. Estos datos recopilados aportan información clave que se utilizara en el futuro para optimizar la calidad del servicio brindado y ajustarlo a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

Es importante tener en cuenta que la encuesta fue un ensayo/prueba piloto para entender el funcionamiento del Comedor Universitario Central.

## Ficha técnica de la encuesta

**Nombre:** Encuesta de Satisfacción de Servicios del Comedor Universitario.

**Objetivo de la encuesta:** evaluar la opinión de las personas que acceden a los servicios de almuerzos y ventas del Comedor Universitario Central, con el propósito de identificar posibles puntos de mejora.

**Diseño de la encuesta:** la encuesta se realizó de manera oral y presencial en el Comedor Universitario, siendo los participantes seleccionados aleatoriamente.

**Métodos de recolección de datos:** se realizó una encuesta semiestructurada realizada de manera presencial.

**Análisis de resultados:** los resultados fueron obtenidos mediante un análisis estadístico descriptivo para identificar patrones y posibles aspectos de mejora. Las opiniones se segmentaron por categorías (atención, calidad del menú, ambiente, etc.) para facilitar la interpretación y la toma de decisiones.

**Muestra:** la muestra estuvo compuesta por 352 personas.

**Instrumento de medición:** se utilizó un cuestionario de 71 preguntas para evaluar la opinión de las personas que acceden al servicio de almuerzos y ventas del Comedor Universitario Central.

**Unidad de análisis:** la unidad de análisis fueron las personas que acceden a los servicios que ofrece el Comedor Universitario Central.

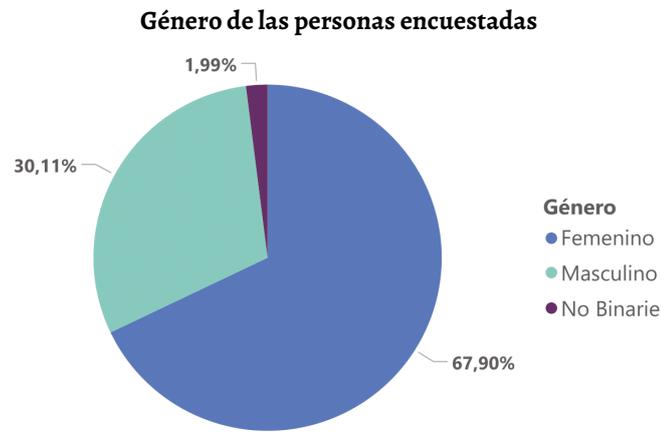
**Fechas de aplicación:** la encuesta fue realizada entre el 29 de octubre y el 6 de noviembre de 2024.

**Responsables de la encuesta:** la encuesta fue realizada por el equipo de Coordinación de Planificación Estratégica y Mejora Continua de la Coordinación General de Gabinete de la Secretaría de Bienestar Universitario, bajo la supervisión de Alejandro Cabral Páez. El equipo de trabajo estuvo formado por Agustín Miranda, Carla Passera, Fernanda De Carolis y Ramiro Moreno.

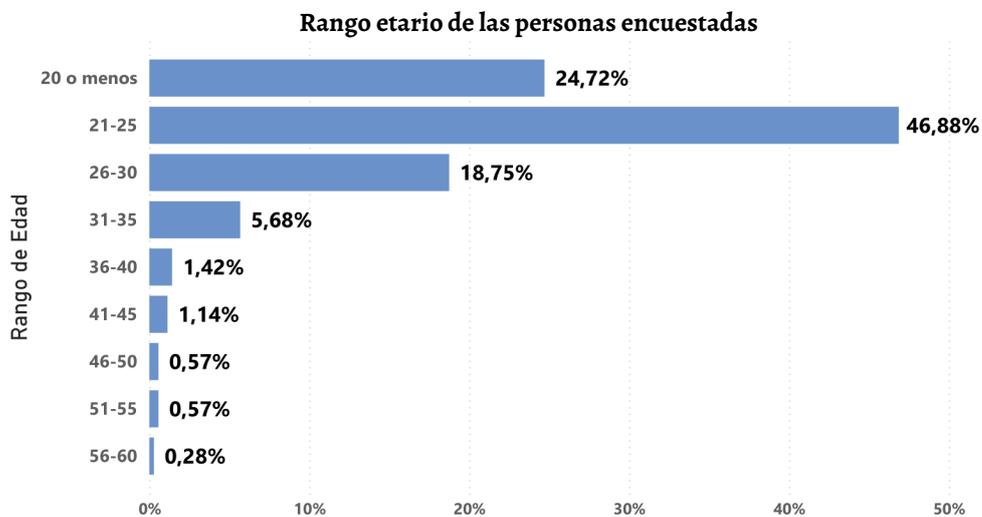
## Resultados generales de la encuesta

### BLOQUE N°1: DATOS GENERALES

En cuanto al género de las personas que participaron podemos decir que hubo un 67,90% de participantes *femeninos*, un 30,11% participantes *masculinos* y un 1,99% de participantes de género *no binario*.

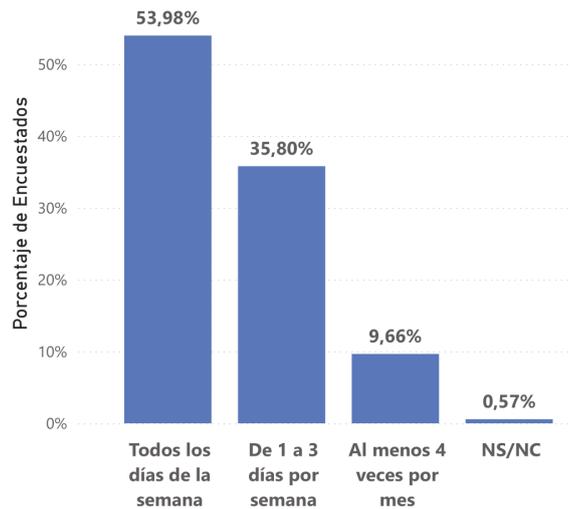


En relación la edad de las personas, observamos que hay un 24,72% que se encuentran en un rango con menos de 20; entre 21-25 un 46,88%; entre 26-30 un 18,75%; entre 31-35 un 5,68%; entre 36-40 un 1,42%; entre 41-45 un 1,14%; entre 46-50 un 0,57%; entre 51-55 un 0,57%; entre 56-60 un 0,28%; y finalmente entre 61 o más un 0%.



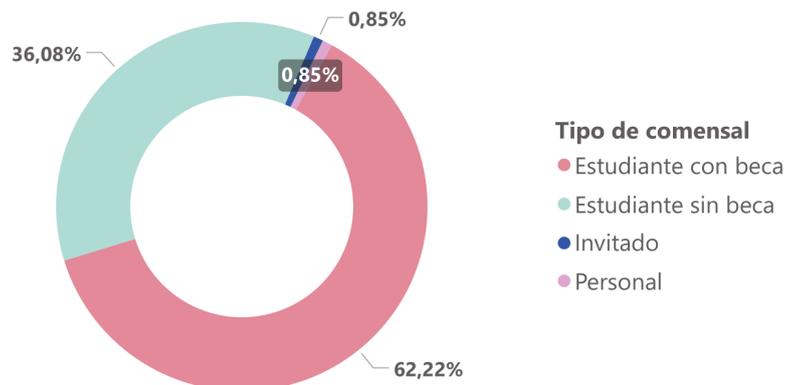
Por otro lado, sobre la frecuencia de asistencia a almorzar en el Comedor observamos que las personas asisten en un 53,98% *todos los días de la semana*, a su vez un 35,80% asiste de *1 a 3 días por semana*, mientras que *al menos 4 veces por mes* solo un 9,66% y un 0,57% *no respondió/no contesta*.

**Frecuencia de asistencia a almorzar en el Comedor**



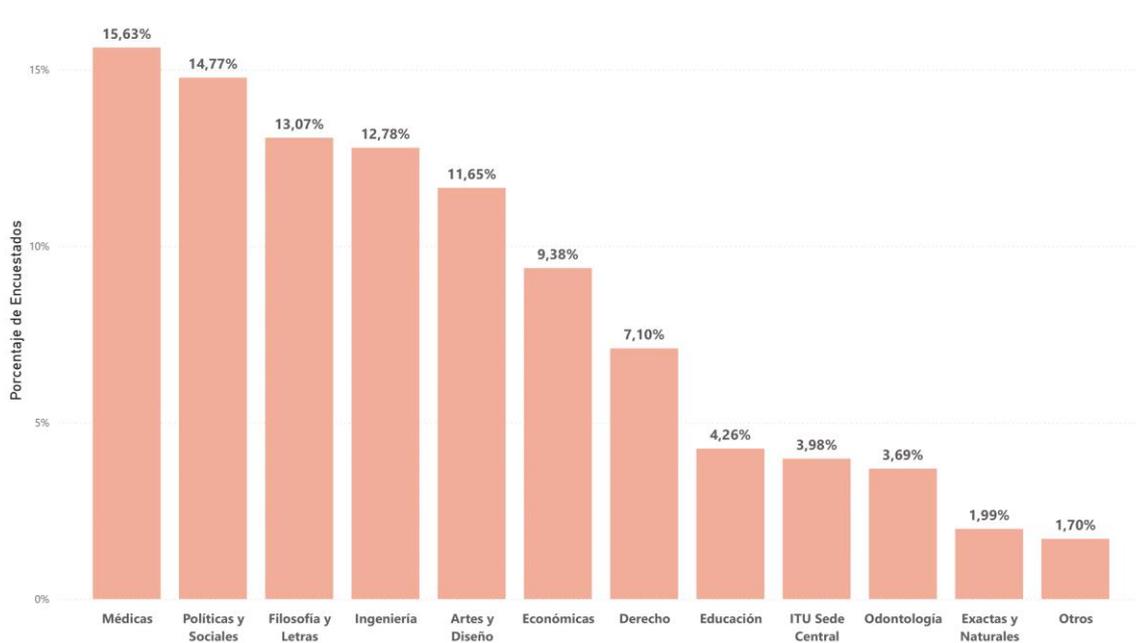
Sobre el tipo de comensal observamos que en un 62,22% son *Estudiantes con beca*, un 36,08% son *Estudiantes sin beca*, un 0,85% son *Invitados* y un 0,85% *Personal*.

**Tipo de comensales que almuerzan en el Comedor**



A su vez, particularmente para identificar la procedencia de los estudiantes se preguntó sobre la Unidad Académica y se identificó lo siguiente: un 15,63% son de *Médicas*; un 14,77% de *Políticas y Sociales*; un 13,07% de *Filosofía y Letras*; un 12,78% de *Ingeniería*; un 11,65% de *Artes y Diseño*; un 9,38% de *Económicas*; un 7,10% de *Derecho*; un 4,26% de *Educación*; un 3,98% de *ITU Sede Central*; un 3,69% de *Odontología*; un 1,99% *Exactas y Naturales*; y un 1,70% de otros lugares.

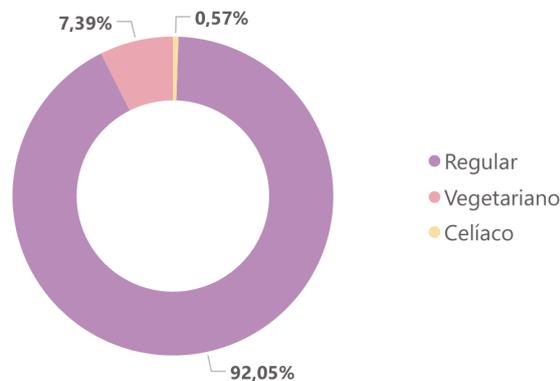
### Unidades Académicas de procedencia



## BLOQUE N°2: OFERTA DEL MENÚ DEL COMEDOR UNIVERSITARIO CENTRAL

Sobre el tipo de menú que se consume, se observó que un 92,05% de las personas encuestadas eligen el *menú regular*, un 7,38% elige el *menú vegetariano* y un 0,57% elige el *menú celíaco*.

**Tipo de menú elegido para almorzar**

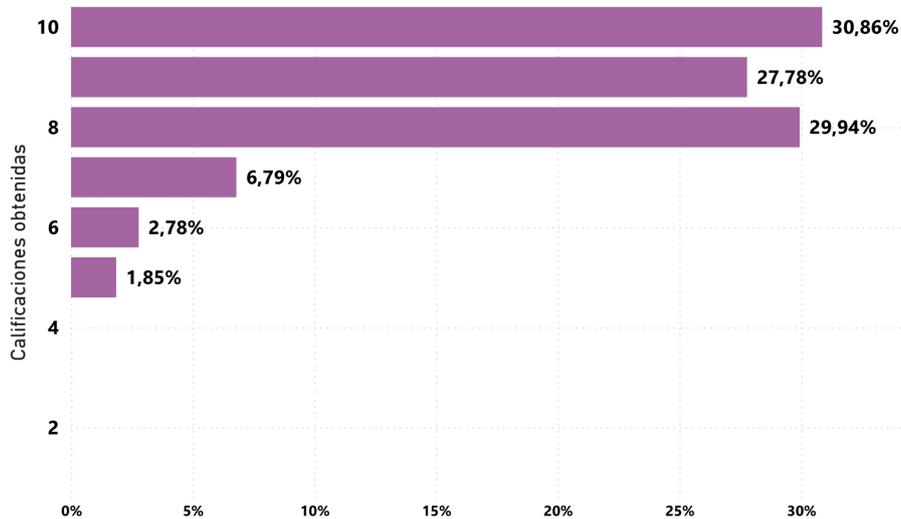


Respecto a la calificación general de los servicios de almuerzo que ofrece el Comedor, las personas que consumen *menú regular* manifestaron una calificación de 8,72/10 (ocho coma setenta y dos sobre diez). Este número se obtiene luego de promediar las respuestas dadas por los participantes de la encuesta sobre una escala del 1 (uno) al 10 (diez), donde el primero se consideraba *pésimo* y el último como *excelente*. De esta manera, se presentan los siguientes resultados: de la opción 10 (diez) hubo un 30,86% de personas que lo calificaron como tal, de la opción 9 (nueve) un 27,78%, de la opción 8 (ocho) un 29,94%, de la opción 7 (siete) un 6,79%, de la opción 6 (seis) un 2,78%, de la opción 5 (cinco) un 1,85% y finalmente de las opciones del 4 (cuatro) al 1 (uno) no hubo calificación.

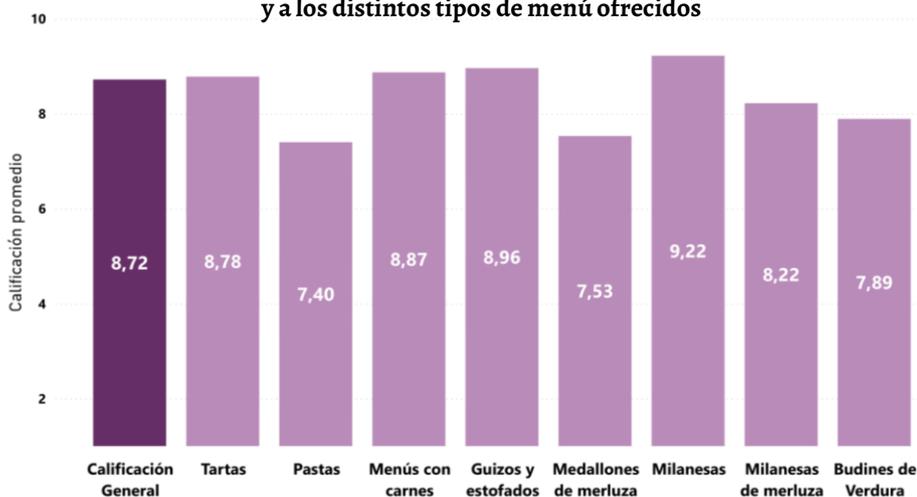
Así mismo, la opinión de esta parte de la muestra respecto de cada menú específico se dispuso de la siguiente manera:

- *Tartas*: 8,78/10 (ocho coma setenta y ocho sobre diez). Se manifestó inconformidad con respecto al sabor de la masa y las cantidades de sal.
- *Pastas*: 7,40/10 (siete coma cuarenta sobre diez). Este es el menú con más disconformidades relevadas, algunas de ellas se relacionan con la poca cantidad de las porciones, así como la falta de queso y la acuosidad de la salsa.
- *Menú con carnes*: 8,87/10 (ocho coma ochenta y siete sobre diez). Este plato registro un alto nivel de satisfacción, los comentarios respecto de este se relacionaron a la variabilidad de los tamaños entre las distintas porciones.
- *Guisos y estofados*: 8,96/10 (ocho coma noventa y seis sobre diez). Presentó un alto nivel de satisfacción.
- *Medallones de merluza*: 7,53/10 (siete coma cincuenta y tres sobre diez). Este menú posee un bajo nivel de satisfacción. Esto, en parte se dio, debido a la sequedad, la cantidad y la falta de acompañamiento, pero mayormente debido al gusto personal de varios de los encuestados.
- *Milanesas*: 9,22/10 (nueve coma veintidós sobre diez). Se relevó un alto grado de satisfacción. Aun así, varios encuestados comentaron sobre la sequedad y el tamaño de las porciones.
- *Milanesas de merluza*: 8,22/10 (ocho coma veintidós sobre diez). Posee un buen nivel de satisfacción. Varios encuestados obviaron este menú debido a sus gustos personales.
- *Budines de verdura*: 7,89/10 (siete coma ochenta y nueve sobre diez). Posee un bajo nivel de satisfacción y el menor nivel de participación, esto último debido a preferencias personales de los encuestados. La muestra sugirió revisar la cocción de las verduras.

**Porcentaje de calificaciones generales realizadas  
por personas que consumen el menú regular**



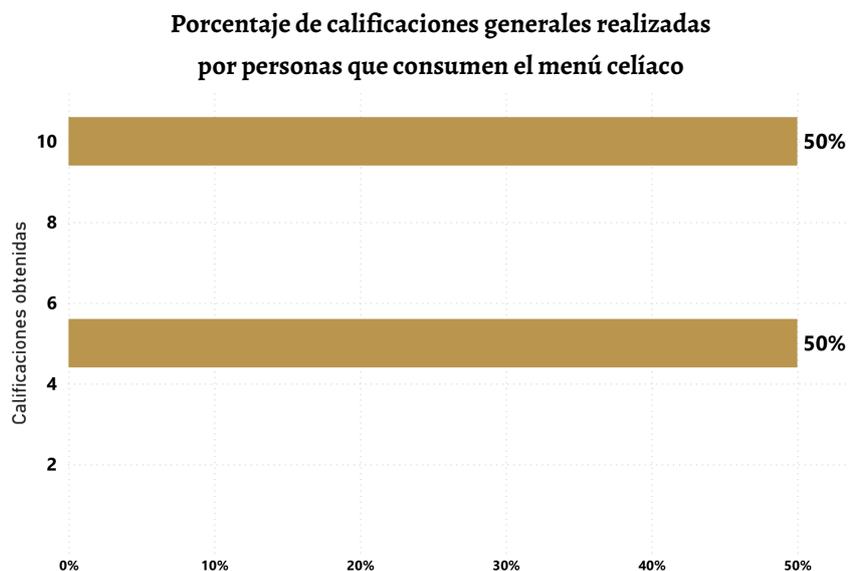
**Promedio de calificaciones realizadas sobre el menú regular en general  
y a los distintos tipos de menú ofrecidos**



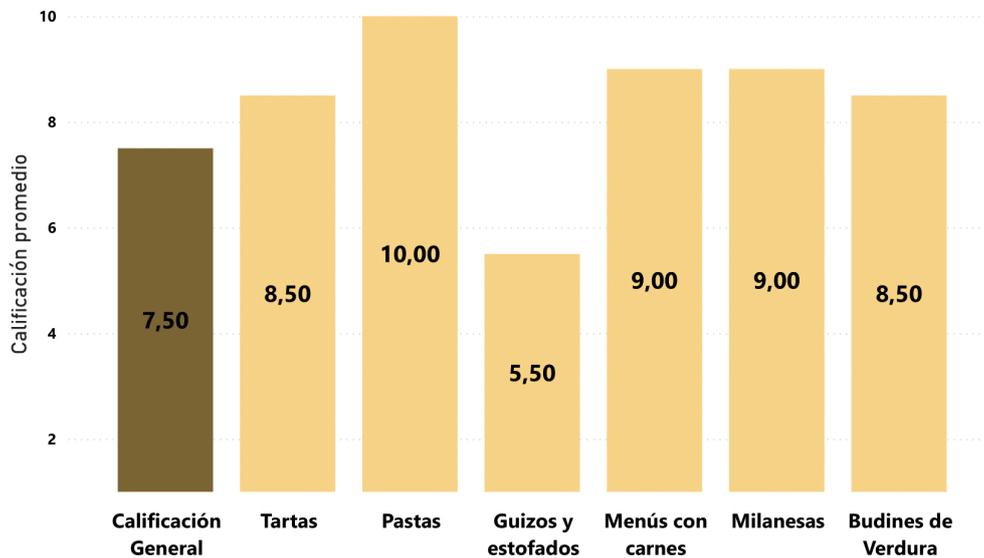
En cuanto a las personas que consumen *menú celiaco*, la calificación general de los servicios de almuerzo que ofrece el Comedor obtuvo una calificación promedio de 7,50/10 (ocho coma setenta y dos sobre diez). Este número se obtiene luego de promediar las respuestas dadas por los participantes de la encuesta sobre una escala del 1 (uno) al 10 (diez), donde el primer número se consideraba *pésimo* y el último como *excelente*. De esta manera, se presentan los siguientes resultados: de la opción 10 (diez) y 5 (cinco) hubo un 50% de personas que lo calificaron como tal, mientras que de las demás opciones no hubo calificación.

Así mismo, la opinión de esta parte de la muestra respecto de cada menú específico se dispuso de la siguiente manera:

- *Tartas*: 8,50/10 (ocho coma cincuenta sobre diez).
- *Pastas*: 10/10 (diez sobre diez).
- *Guisos y estofados*: 5,50/10 (cinco coma cincuenta sobre diez).
- *Menú con carnes*: 9,00/10 (nueve sobre diez).
- *Medallones de merluza*: No está disponible para los celíacos.
- *Milanesas*: 9,00/10 (nueve sobre diez).
- *Milanesas de merluza*: No está disponible para los celíacos.
- *Budines de verdura*: 8,50/10 (ocho coma cincuenta sobre diez).



**Promedio de calificaciones realizadas sobre el menú celíaco en general  
y a los distintos tipos de menú ofrecidos**



Por último, las personas que consumen *menú vegetariano* manifestaron una calificación promedio de 8,50/10 (ocho coma cincuenta de diez). Este número se obtiene luego de promediar las respuestas dadas por los participantes de la encuesta sobre una escala del 1 (uno) al 10 (diez), donde el primer número se consideraba *pésimo* y al último como *excelente*. De esta manera, se presentan los siguientes resultados: de la opción 10 (diez) hubo un 30,77% de personas que lo calificaron como tal, de la opción 9 (nueve) un 15,38%, de la opción 8 (ocho) un 26,92%, de la opción 7 (siete) un 26,92% y finalmente de las opciones del 6 (seis) al 1 (uno) no hubo calificación.

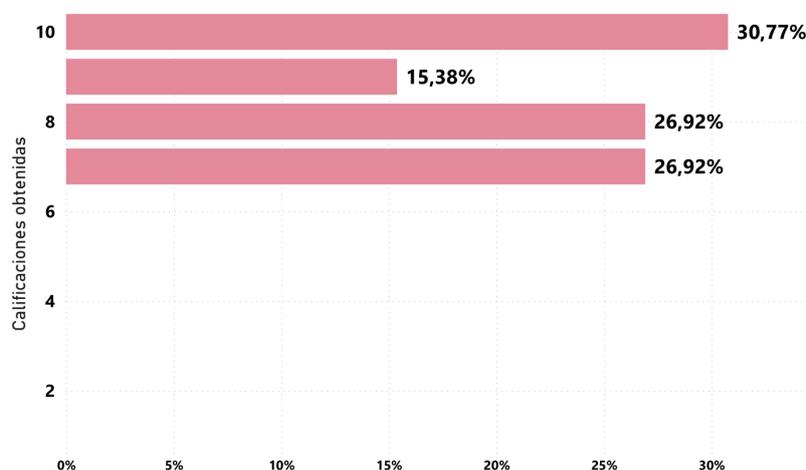
Así mismo, la opinión de esta parte de la muestra respecto a las comidas en particular fue la siguiente:

- *Budines de verduras*: 7,88/10 (siete coma ochenta y ocho sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son chicas y/o escuetas.

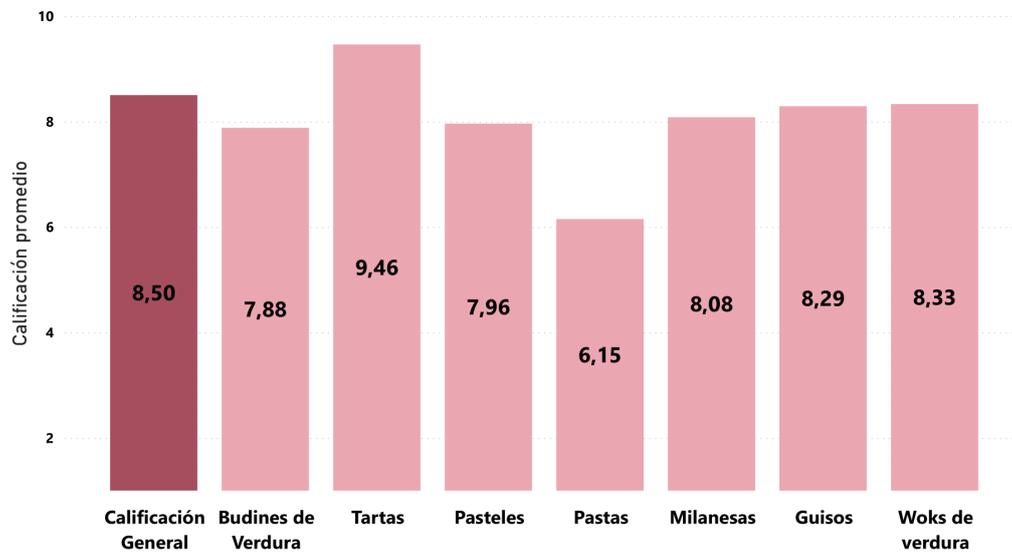
- *Tartas*: 9,46/10 (nueve coma cuarenta y seis sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son chicas y/o escuetas.
- *Pasteles*: 7,96/10 (siete coma noventa y seis sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son chicas y no quieren pasas de uvas en el pastel de papa.
- *Pastas*: 6,15/10 (seis coma quince sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son chicas, no tienen buen sabor, son aguadas, no tienen sal y están amargas.
- *Milanesas*: 8,08/10 (ocho coma ocho sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son chicas y/o escuetas.
- *Guisos*: 8,29/10 (ocho coma veinte y nueve sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son un poco secas.
- *Woks vegetarianos*: 8,33/10 (ocho coma treinta y tres sobre diez). Las personas encuestadas comentaron que las porciones son muy saladas.

En este sentido, a la hora de preguntar sobre qué otras comidas incorporarían a los menús las personas encuestadas respondieron les gustaría que se agregue lo siguiente: ñoquis; mayor variedad de ensaladas (aceitunas, huevos duros, etc.); lasaña; hamburguesas comunes y de garbanzos; panchos vegetarianos; canelones; tortillas; más legumbres y proteínas; empanadas; pastel de papa y camote; más variedad de tartas; papas fritas y tacos.

**Porcentaje de calificaciones generales realizadas por personas que consumen el menú vegetariano**

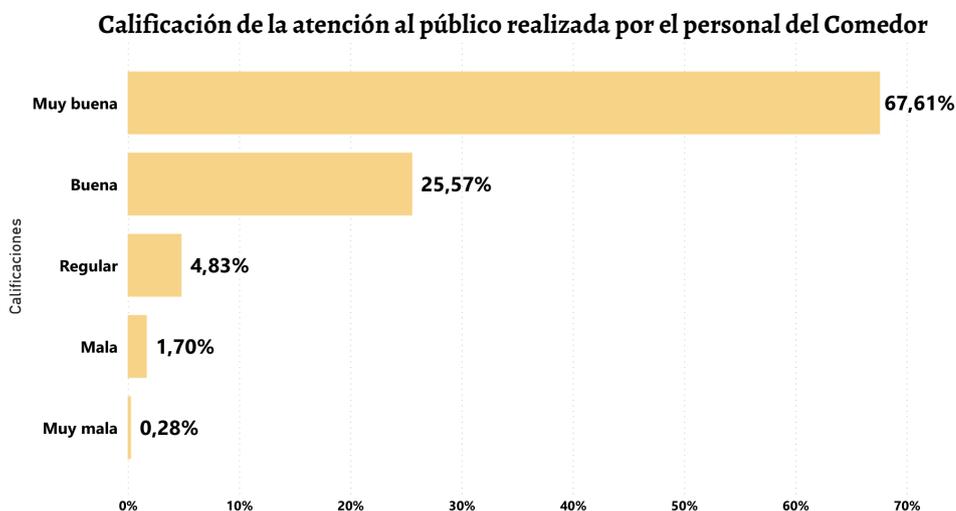


### Promedio de calificaciones realizadas sobre el menú vegetariano en general y a los distintos tipos de menú ofrecidos



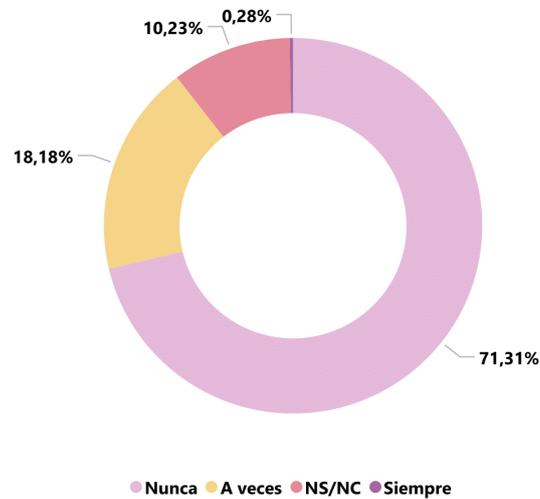
## BLOQUE N°3: ATENCIÓN AL PÚBLICO, LIMPIEZA E HIGIENE DEL COMEDOR UNIVERSITARIO CENTRAL.

Respecto a la calificación sobre la atención en el Comedor, las personas encuestadas respondieron que la atención del personal es *muy buena* en un 68%, *buena* en un 26%, *regular* en un 5%, *mala* en un 1% y *muy mala* en un 0%.

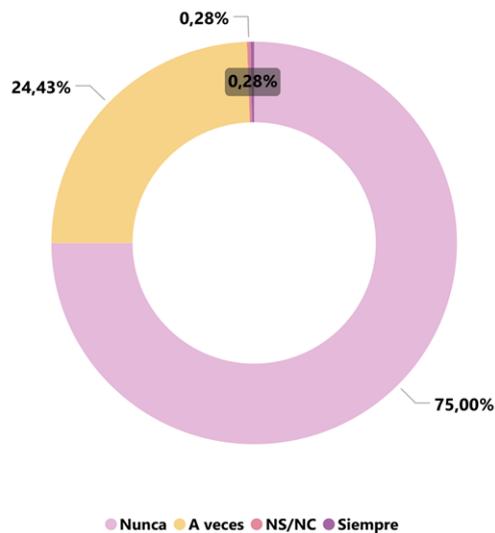


A su vez, sobre la frecuencia que se experimenta tiempos de espera mayores a 20 minutos al momento de comprar/retirar el ticket se observó que un 71% respondió *nunca*, un 18% *a veces*, un 1% *siempre* y un 10% no respondió/no sabe. También, sobre la frecuencia que se experimenta tiempos de espera mayores a 20 minutos al momento de retirar la bandeja se observó que un 75% respondió *nunca*, un 24% *a veces*, un 0.5% *siempre* y un 0,5% no respondió/no sabe.

**¿Con qué frecuencia experimentás tiempos de espera mayores a 20 minutos al momento de comprar el ticket?**



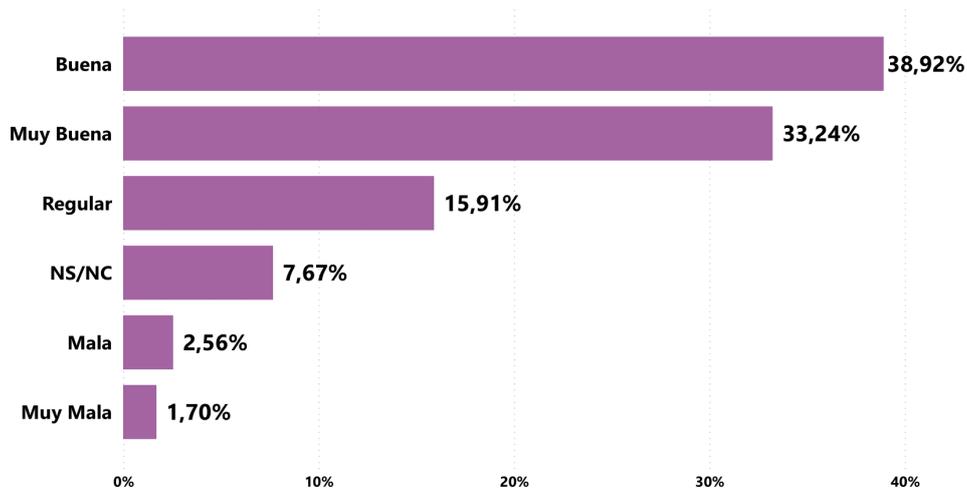
**¿Con qué frecuencia experimentás tiempos de espera mayores a 20 minutos al momento de recibir la bandeja?**



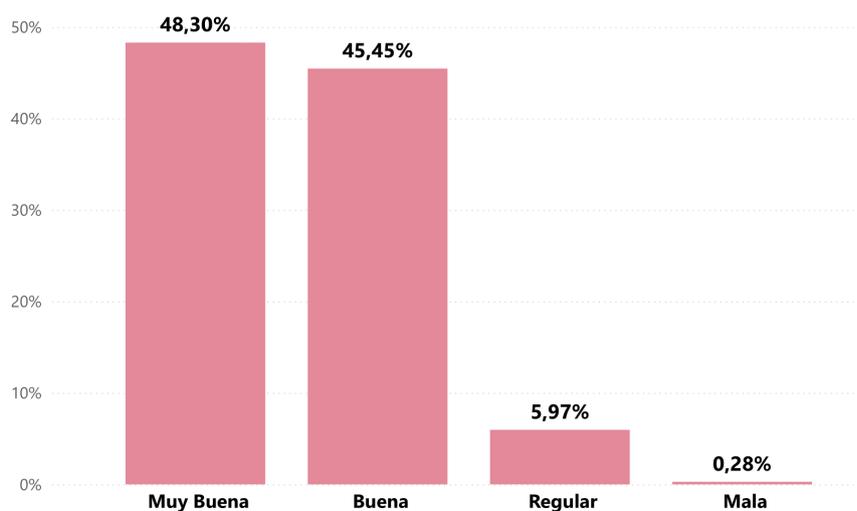
Respecto a la calificación sobre la limpieza e higiene, los resultados arrojan que la limpieza e higiene de los baños es *muy buena* en un 33,3%, *buena* en un 38,9%, *regular* en un 15,9%, *mala* en un 2,6%, *muy mala* en un 1,7% y un 7,7% no respondió/no sabe. En cuanto a la de los salones y el mobiliario, se respondió que es *muy buena* en un 48,30%, *buena* en un 45,45%,

regular en un 5,97%, mala en un 0,28%, muy mala en un 0%. Finalmente, en cuanto a la calificación/opiniones sobre el ambiente general del Comedor (luminosidad, ventilación, distribución del espacio, etc.) se respondió en una mayoría importante que es muy buena y/o buena, pero sin embargo también se comentó que falta ventilación, falta luz/iluminación, falta sombras en las mesas de afuera, faltan enchufes para cargar los dispositivos móviles, faltan microondas para calentar la comida y que falta papel en los baños.

**Calificación de la limpieza e higiene de los baños del Comedor**

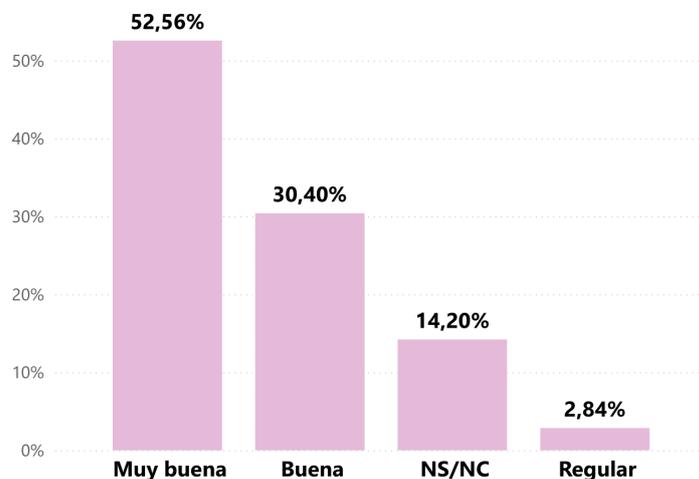


**Calificación de la limpieza e higiene de los salones y mobiliario del Comedor**



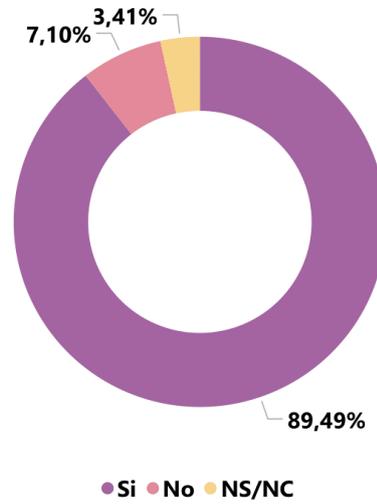
Respecto a la calificación sobre las formas de pago con las que cuenta actualmente el Comedor, las personas encuestadas respondieron en un 53% que es *muy buena*, *buena* en un 30%, *regular* en un 3%, *mala* en un 0%, *muy mala* en un 0% y *no sabe/no contesta* un 14%. Sobre la pregunta a que *otras formas de pago le gustaría que se incluyera*, una gran mayoría sugirió que se incorpore el pago mediante tarjeta de débito.

Calificación de las formas de pago con las que cuenta actualmente el Comedor



Finalmente, respecto a las sugerencias que se podrían hacer sobre el Comedor, las personas encuestadas, a la pregunta de *qué servicios adicionales que te gustaría que el comedor ofreciera* se comentaron que se incluyeran desayunos, mediatardes, una fotocopiadora, un espacio de librería y estudio, un siestario, postres y más tipos de frutas. Por otro lado, sobre la pregunta de *si se estaba de acuerdo con que el Comedor realice actividades culturales en los horarios de almuerzo* un 89,5% respondió que sí, un 7,1% que no y un 3,4% no sabe/no responde. Sobre qué tipos de actividades culturales deberían realizarse se comentó que música, bailes, exposiciones artísticas, fiestas patrias, eventos interculturales, charlas de cine, etc.

¿Estás de acuerdo con que el Comedor realice actividades culturales en los horarios de almuerzo?



## Conclusiones y propuestas de mejora

En términos generales, observamos que los servicios de almuerzo que ofrece el Comedor han obtenidos **calificaciones positivas** dado que los resultados obtenidos por cada tipo de menú son igual o han superado el número 8, teniendo en cuenta que se ha utilizado una escala del uno al diez, donde, el primer número se consideraba *pésimo* y el último como *excelente*. Esto se evidencia en que el **88,58% de las personas encuestadas que optaban por el menú regular lo han calificado con un 8 en adelante**. Un porcentaje similar ha obtenido el menú vegetariano, dado que **el 73,10% de las personas encuestadas calificó con un 8, 9 y/o 10** al mismo. Los resultados indican que los servicios de almuerzo **tienen un nivel de satisfacción considerablemente alta**, dando la posibilidad que se realicen mejoras en cuanto a la calidad de los menús ofrecidos.

En esta misma línea, podemos afirmar que la atención al público ha recibido muy buena evaluación dado que el **93,18% de las personas encuestadas la ha considerado positiva**. Lo mismo sucede con respecto a la limpieza e higiene de los baños y de los salones del Comedor Universitario, que gozan con **valoraciones positivas del 72,16% y 93,75% de los resultados** respectivamente. Esto no implica que no se deban seguir realizando mejoras en el mobiliario y una higienización constante de los baños.

Otros de los puntos a destacar es que la incorporación de actividades culturales en el horario de almuerzo cuenta con un aval del **89,5%** por lo que consideramos necesario avanzar con la implementación de las mismas.

Este primer acercamiento nos permite ofrecerles las siguientes propuestas con el fin de mejorar la prestación de los servicios del Comedor:

- Se debería tener en cuenta a las personas con restricciones alimentarias y/o alérgicas, debido a que se observa que algunas personas que comen menú regular muchas veces piden que se les de otro menú en la cocina debido a sus alergias, lo

que no se tiene en cuenta formalmente en ningún lado. En este sentido, sería interesante **agregar un sistema que informe cuales son los ingredientes específicos de cada comida** para que las personas con restricciones alimentarias y/o alérgicas sepan si pueden comer o no el menú del día.

- Un dato interesante para tener en cuenta es que un grupo de madres solteras comentaron que les gustaría que volviera la posibilidad que sus hijos/as sean incluidos/as en la beca como sucedía en años anteriores. Consideramos que se podría avanzar en **otorgarle un beneficio de disminución del valor en el precio de la bandeja** para aquellas personas que tienen hijos/as a cargo y que comen junto a ellas.
- Se debería considerar **aumentar el tamaño de porciones**, particularmente en los menús vegetarianos y en algunos menús sin gluten.
- Si bien la mayoría de los usuarios valoran positivamente la limpieza y el ambiente del comedor, se mencionaron algunas áreas de mejora relacionadas con la ventilación, la iluminación y la distribución del espacio. En particular, la **falta de sombra en las mesas exteriores** y la **insuficiencia de enchufes eléctricos** en los salones del Comedor son puntos que deben ser considerados para mejorar la experiencia general de las personas que asisten.

En síntesis, contemplar estas observaciones no solo mejoraría la calidad y satisfacción general del Comedor Universitario Central, sino que también contribuiría a crear un ambiente más inclusivo, saludable y eficiente para todas las personas que hacen uso de este espacio. Es menester, monitorear de forma continua la experiencia de los usuarios y adaptarse a sus necesidades fluctuantes.