

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS CAFETERÍAS DE LA UA

Estadísticos generales

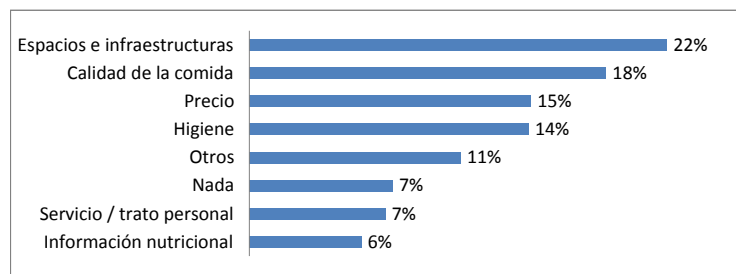
	Club Social 2: Cafetería / Autoservicio (n=133)	Club Social 2: Rte. Arrayanes / reservados / Buffet libre (n=69)	Club Social 3 (n=101)	Politécnica (n=80)	Don Jamón (n=82)	Colegio Mayor (n=40)	Ciencias (n=51)
<b>SOBRE LAS INSTALACIONES</b>	<i>Media*</i>						
Mobiliario (mesas y sillas)	6,4	6,8	6,9	6,9	6,1	7,5	5,8
Distribución de las instalaciones y espacios	6,8	6,7	6,8	7,1	5,6	7,9	6,0
Conservación del local/instalaciones	6,3	6,5	7,0	7,2	6,5	7,3	6,2
Nivel de ruido del local	4,3	4,7	5,4	5,9	4,5	7,4	5,4
Accesibilidad del edificio	7,8	8,0	7,8	8,1	7,2	8,1	7,1
<b>SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	6,0	6,5	6,5	6,5	6,4	8,5	4,5
Rapidez a la hora de servir	6,4	6,7	6,7	7,2	7,0	8,5	5,0
<b>SOBRE EL PRODUCTO</b>							
Oferta de platos del menú diario	6,0	6,3	6,1	7,1	6,7	7,9	4,5
Variedad de la oferta en general	6,0	6,3	6,4	7,4	6,8	7,9	5,0
Calidad de los alimentos	5,8	6,2	6,4	7,7	7,4	8,7	5,3
Cantidad de los alimentos servidos	6,1	6,7	6,4	7,7	6,6	8,8	5,2
Presentación de los alimentos	5,9	6,5	6,2	7,4	6,6	8,5	5,4
<b>SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL</b>							
Trato recibido por parte del personal	6,9	8,3	8,1	8,4	7,6	9,3	7,1
Atención en valenciano	1,6	5,4	3,2	3,8	5,2	7,8	1,5
<b>SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO</b>							
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	6,0	6,6	6,6	6,4	6,8	8,6	6,3
Limpieza de los aseos	5,2	4,8	6,3	7,1	5,3	8,5	6,4
Higiene general del establecimiento	6,1	6,1	6,9	7,3	7,0	8,6	6,5
Manipulación de los alimentos	6,3	6,7	7,0	7,3	7,0	8,6	6,7
<b>POLÍTICA DE PRECIOS</b>							
Relación calidad / precio	6,4	6,5	6,9	7,8	7,1	8,6	5,9
Indicación de los precios de los productos	6,3	4,5	7,6	7,9	7,2	8,6	7,0
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	2,9	7,3	2,5	6,3	3,2	7,0	1,8
Visibilidad de la lista de precios	5,7	3,8	7,3	7,8	7,1	8,6	7,0
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>							
Valoración general del servicio	6,5	6,3	6,9	7,8	7,2	8,6	6,0
<i>Promedio general</i>	5,8	6,3	6,4	7,1	6,4	8,2	5,5

\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

**En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en la cafetería / restaurante?**

Resultados generales para todas las cafeterías/restaurantes

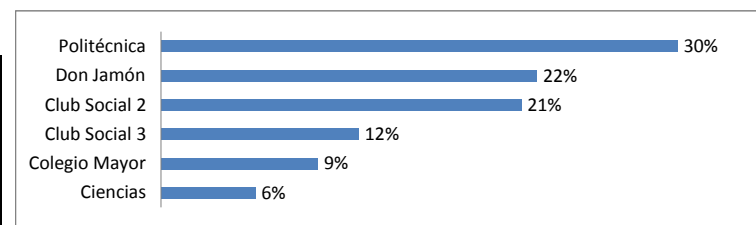
	%
Información nutricional	6%
Servicio / trato personal	7%
Nada	7%
Otros	11%
Higiene	14%
Precio	15%
Calidad de la comida	18%
Espacios e infraestructuras	22%



**Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia**

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en la UA

	%	Frecuencia
Ciencias	6%	30
Colegio Mayor	9%	50
Club Social 3	12%	63
Club Social 2	21%	115
Don Jamón	22%	120
Politécnica	30%	165



¿Conoce la posibilidad de realizar reclamaciones a través de la web de incidencias/hoja de reclamaciones que tiene el Servicio de Infraestructuras y Servicios?

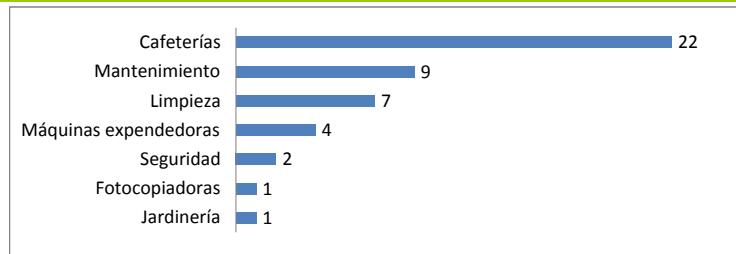
Sí	31%
No	69%

¿Lo ha utilizado alguna vez?

Sí	20%
No	80%

¿A qué servicio o servicios ha dirigido su incidencia/reclamación?

	Frecuencia
Jardinería	1
Fotocopiadoras	1
Seguridad	2
Máquinas expendedoras	4
Limpieza	7
Mantenimiento	9
Cafeterías	22



**CLUB SOCIAL 2**

**1. Estadísticos generales\*\***

	Club Social 2: Cafetería / Autoservicio				Club Social 2: Rte. Arrayanes / reservados / Buffet libre			
	n	Mediana	Desviación típica	Media*	n	Mediana	Desviación típica	Media*
<b>SOBRE LAS INSTALACIONES</b>								
Mobiliario (mesas y sillas)	133	6	1,3	6,4	69	7	1,5	6,8
Distribución de las instalaciones y espacios	133	7	1,4	6,8	69	7	1,6	6,7
Conservación del local/instalaciones	133	6	1,5	6,3	69	7	1,5	6,5
Nivel de ruido del local	133	4	2,5	4,3	69	5	2,6	4,7
Accesibilidad del edificio	132	8	1,3	7,8	69	8	1,2	8,0
<b>SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>								
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	132	6	1,9	6,0	68	7	1,9	6,5
Rapidez a la hora de servir	127	7	1,7	6,4	69	7	1,9	6,7
<b>SOBRE EL PRODUCTO</b>								
Oferta de platos del menú diario	107	6	1,8	6,0	43	6	1,6	6,3
Variedad de la oferta en general	122	6	1,7	6,0	60	7	1,7	6,3
Calidad de los alimentos	128	6	1,9	5,8	68	7	1,8	6,2
Cantidad de los alimentos servidos	123	7	1,9	6,1	62	7	1,6	6,7
Presentación de los alimentos	128	6	1,6	5,9	68	7	1,5	6,5
<b>SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL</b>								
Trato recibido por parte del personal	132	7	1,7	6,9	69	9	1,4	8,3
Atención en Valenciano	40	0	2,6	1,6	16	6	3,7	5,4
<b>SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO</b>								
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	133	6	1,9	6,0	69	7	1,7	6,6
Limpieza de los aseos	105	5	2,3	5,2	56	5	2,2	4,8
Higiene general del establecimiento	132	6	1,7	6,1	69	6	1,6	6,1
Manipulación de los alimentos	106	6,5	1,8	6,3	58	7	1,9	6,7
<b>POLÍTICA DE PRECIOS</b>								
Relación calidad / precio	133	6	2,0	6,4	69	7	1,7	6,5
Indicación de los precios de los productos	126	7	2,2	6,3	63	5	3,0	4,5
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	32	0	3,8	2,9	22	7,5	2,7	7,3
Visibilidad de la lista de precios	125	6	2,5	5,7	56	4	3,0	3,8
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>								
Valoración general del servicio	124	7	1,5	6,5	61	7	1,4	6,3

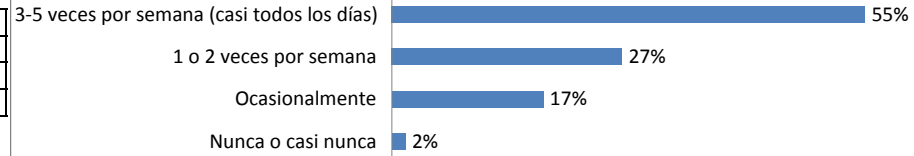
\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

\*\*Véase el final del informe para la descripción de los estadísticos calculados

## 2. ¿Con qué frecuencia viene al Club Social 2?

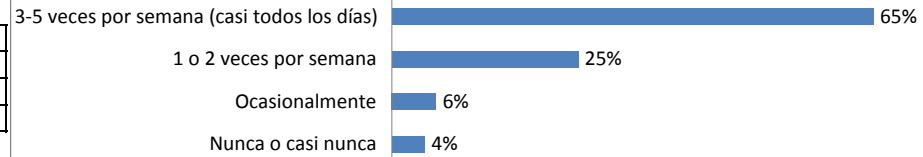
### Club Social 2: Cafetería / Autoservicio

Nunca o casi nunca	2%
Ocasionalmente	17%
1 o 2 veces por semana	27%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	55%



### Club Social 2: Rte. Arrayanes / reservados / Buffet

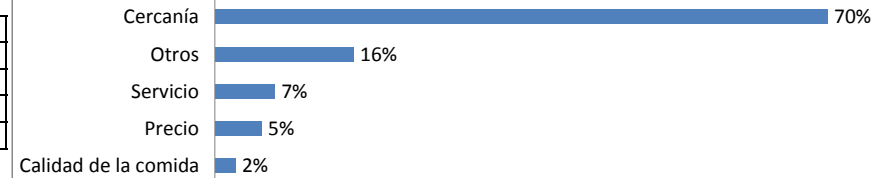
Nunca o casi nunca	4%
Ocasionalmente	6%
1 o 2 veces por semana	25%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	65%



## 3. ¿Cuál es el motivo principal por el que viene a este Club Social?

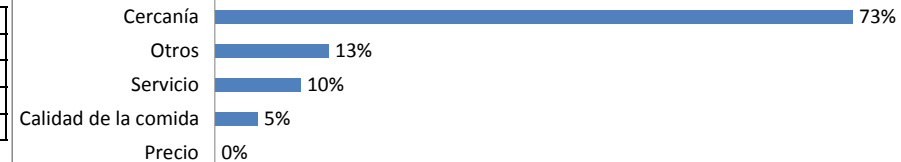
### Club Social 2: Cafetería / Autoservicio

Calidad de la comida	2%
Precio	5%
Servicio	7%
Otros	16%
Cercanía	70%



### Club Social 2: Rte. Arrayanes / reservados / Buffet

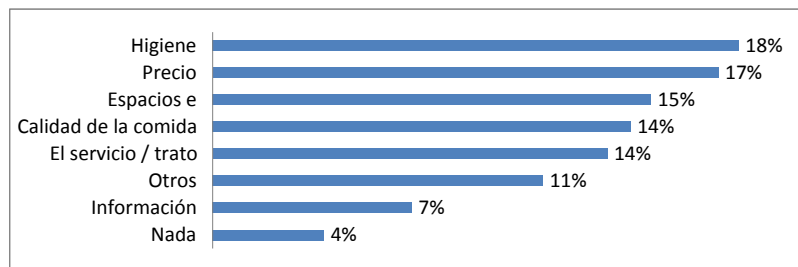
Precio	0%
Calidad de la comida	5%
Servicio	10%
Otros	13%
Cercanía	73%



#### 4. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en el Club Social 2?

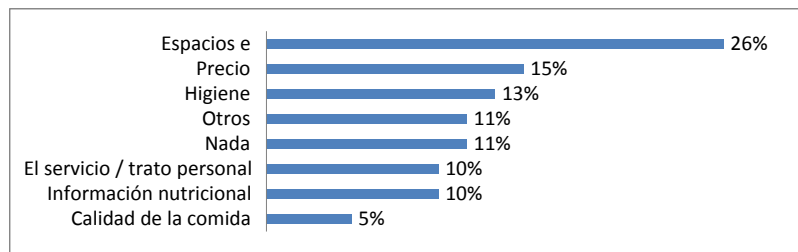
##### Club Social 2: Cafetería / Autoservicio

Nada	4%
Información nutricional	7%
Otros	11%
El servicio / trato personal	14%
Calidad de la comida	14%
Espacios e infraestructuras	15%
Precio	17%
Higiene	18%



##### Club Social 2: Rte. Arrayanes / reservados / Buffet

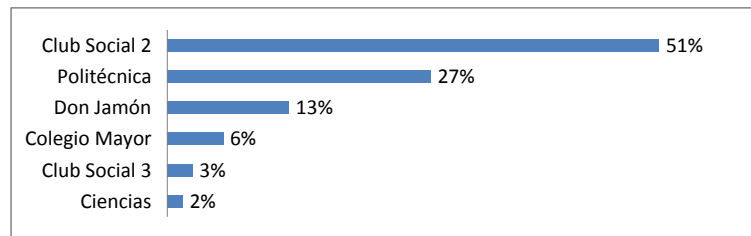
Calidad de la comida	5%
Información nutricional	10%
El servicio / trato personal	10%
Nada	11%
Otros	11%
Higiene	13%
Precio	15%
Espacios e infraestructuras	26%



#### 5. Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en el Club Social 2

	%	Frecuencia
Ciencias	2%	3
Club Social 3	3%	5
Colegio Mayor	6%	11
Don Jamón	13%	24
Politécnica	27%	52
Club Social 2	51%	97



**CLUB SOCIAL 3**

**1. Estadísticos generales\*\***

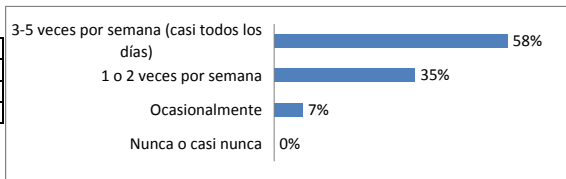
Club Social 3				
	n	Mediana	Desviación típica	Media*
<b>SOBRE LAS INSTALACIONES</b>				
Mobiliario (mesas y sillas)	101	7	1,4	6,9
Distribución de las instalaciones y espacios	101	7	1,4	6,8
Conservación del local/instalaciones	101	7	1,7	7,0
Nivel de ruido del local	99	6	2,3	5,4
Accesibilidad del edificio	101	8	1,4	7,8
<b>SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	101	7	2,0	6,5
Rapidez a la hora de servir	101	7	1,9	6,7
<b>SOBRE EL PRODUCTO</b>				
Oferta de platos del menú diario	81	6	1,9	6,1
Variedad de la oferta en general	98	7	1,9	6,4
Calidad de los alimentos	96	7	1,8	6,4
Cantidad de los alimentos servidos	92	7	1,7	6,4
Presentación de los alimentos	96	7	1,8	6,2
<b>SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL</b>				
Trato recibido por parte del personal	101	8	1,4	8,1
Atención en Valenciano	24	0	3,8	3,2
<b>SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO</b>				
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	101	7	2,1	6,6
Limpieza de los aseos	89	7	2,3	6,3
Higiene general del establecimiento	100	7	1,9	6,9
Manipulación de los alimentos	94	7	1,5	7,0
<b>POLÍTICA DE PRECIOS</b>				
Relación calidad / precio	101	7	1,7	6,9
Indicación de los precios de los productos	100	8	1,5	7,6
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	30	0	3,5	2,5
Visibilidad de la lista de precios	99	8	2,0	7,3
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>				
Valoración general del servicio	101	7	1,5	6,9

\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

\*\*Véase el final del informe para la descripción de los estadísticos calculados

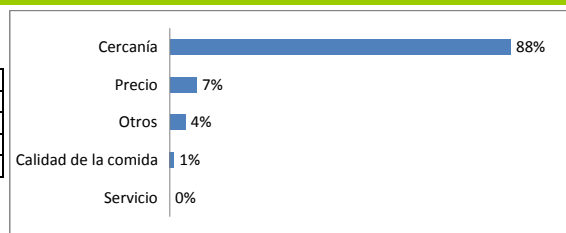
**2. ¿Con qué frecuencia viene al Club Social 3?**

Nunca o casi nunca	0%
Ocasionalmente	7%
1 o 2 veces por semana	35%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	58%



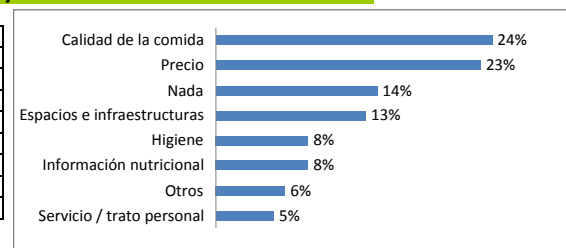
**3. ¿Cuál es el motivo principal por el que viene a este Club Social?**

Servicio	0%
Calidad de la comida	1%
Otros	4%
Precio	7%
Cercanía	88%



**4. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en el Club Social 3?**

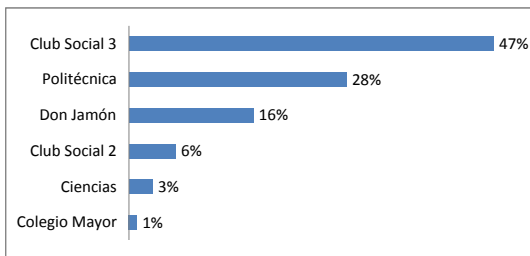
	%
Servicio / trato personal	5%
Otros	6%
Información nutricional	8%
Higiene	8%
Espacios e infraestructuras	13%
Nada	14%
Precio	23%
Calidad de la comida	24%



**5. Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia**

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en el Club Social 3

	%	Frecuencia
Colegio Mayor	1%	1
Ciencias	3%	3
Club Social 2	6%	6
Don Jamón	16%	16
Politécnica	28%	28
Club Social 3	47%	47





**Cafetería/Restaurante Politécnica**

**1. Estadísticos generales\*\***

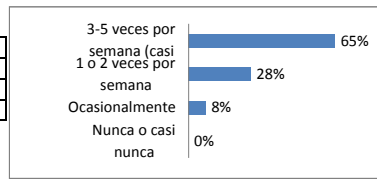
Cafetería/Restaurante Politécnica				
	n	Mediana	Desviación típica	Media*
<b>SOBRE LAS INSTALACIONES</b>				
Mobiliario (mesas y sillas)	80	7	1,8	6,9
Distribución de las instalaciones y espacios	80	7	1,6	7,1
Conservación del local/instalaciones	80	7	1,7	7,2
Nivel de ruido del local	78	6	2,2	5,9
Accesibilidad del edificio	80	8	1,8	8,1
<b>SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	80	7	2,0	6,5
Rapidez a la hora de servir	80	7	1,7	7,2
<b>SOBRE EL PRODUCTO</b>				
Oferta de platos del menú diario	65	7	1,9	7,1
Variedad de la oferta en general	80	7,5	1,6	7,4
Calidad de los alimentos	80	8	1,5	7,7
Cantidad de los alimentos servidos	78	8	1,4	7,7
Presentación de los alimentos	80	8	1,6	7,4
<b>SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL</b>				
Trato recibido por parte del personal	80	9	1,7	8,4
Atención en Valenciano	15	3	3,5	3,8
<b>SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO</b>				
Limpeza del mobiliario (sillas y mesas)	80	7	2,1	6,4
Limpeza de los aseos	67	7	1,7	7,1
Higiene general del establecimiento	80	7	1,6	7,3
Manipulación de los alimentos	75	7	1,4	7,3
<b>POLÍTICA DE PRECIOS</b>				
Relación calidad / precio	80	8	1,5	7,8
Indicación de los precios de los productos	78	8	1,8	7,9
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	21	7	3,3	6,3
Visibilidad de la lista de precios	76	8	1,8	7,8
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>				
Valoración general del servicio	80	8	1,3	7,8

\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

\*\*Véase el final del informe para la descripción de los estadísticos calculados

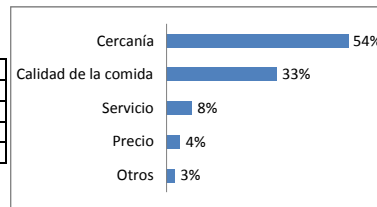
**2. ¿Con qué frecuencia viene a la cafetería/restaurante de la Politécnica?**

Nunca o casi nunca	0%
Ocasionalmente	8%
1 o 2 veces por semana	28%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	65%



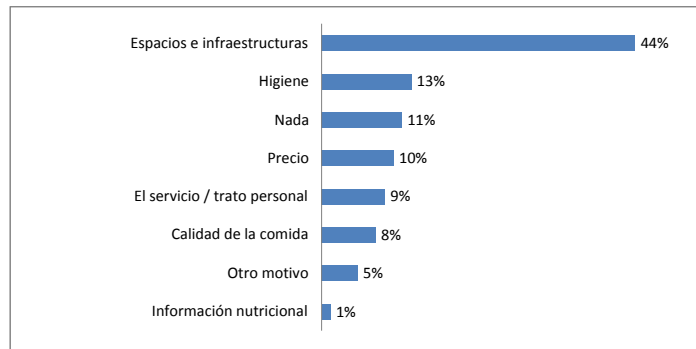
**3. ¿Cuál es el motivo principal por el que viene a esta cafetería/restaurante?**

Otros	3%
Precio	4%
Servicio	8%
Calidad de la comida	33%
Cercanía	54%



**4. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en la cafetería/restaurante de la Politécnica?**

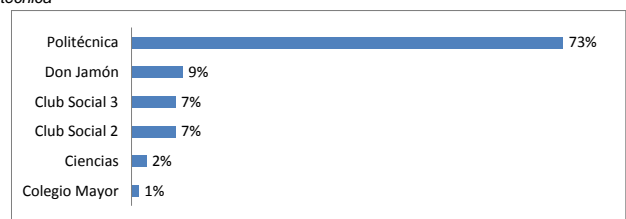
	%
Información nutricional	1%
Otro motivo	5%
Calidad de la comida	8%
El servicio / trato personal	9%
Precio	10%
Nada	11%
Higiene	13%
Espacios e infraestructuras	44%



**5. Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia**

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en la Politécnica

	%	Frecuencia
Colegio Mayor	1%	1
Ciencias	2%	2
Club Social 2	7%	6
Club Social 3	7%	6
Don Jamón	9%	7
Politécnica	73%	59



**DON JAMÓN**

**1. Estadísticos generales\*\***

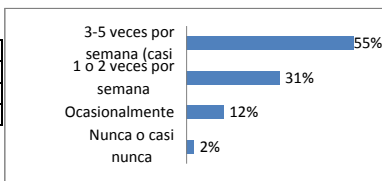
DON JAMÓN				
	n	Mediana	Desviación típica	Media*
<b>SOBRE LAS INSTALACIONES</b>				
Mobiliario (mesas y sillas)	82	6	1,7	6,1
Distribución de las instalaciones y espacios	82	6	1,7	5,6
Conservación del local/instalaciones	82	7	1,6	6,5
Nivel de ruido del local	81	5	2,5	4,5
Accesibilidad del edificio	82	7	1,4	7,2
<b>SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	82	7	1,8	6,4
Rapidez a la hora de servir	82	7	1,6	7,0
<b>SOBRE EL PRODUCTO</b>				
Oferta de platos del menú diario	71	7	1,7	6,7
Variedad de la oferta en general	81	7	1,7	6,8
Calidad de los alimentos	80	8	1,6	7,4
Cantidad de los alimentos servidos	79	7	1,8	6,6
Presentación de los alimentos	82	7	1,8	6,6
<b>SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL</b>				
Trato recibido por parte del personal	82	8	2,1	7,6
Atención en Valenciano	29	5	3,4	5,2
<b>SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO</b>				
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	82	7	1,9	6,8
Limpieza de los aseos	15	6	3,1	5,3
Higiene general del establecimiento	82	7	1,7	7,0
Manipulación de los alimentos	73	7	1,7	7,0
<b>POLÍTICA DE PRECIOS</b>				
Relación calidad / precio	82	7	1,8	7,1
Indicación de los precios de los productos	81	8	1,8	7,2
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	16	2	3,4	3,2
Visibilidad de la lista de precios	82	7	2,0	7,1
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>				
Valoración general del servicio	82	7	1,6	7,2

\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

\*\*Véase el final del informe para la descripción de los estadísticos calculados

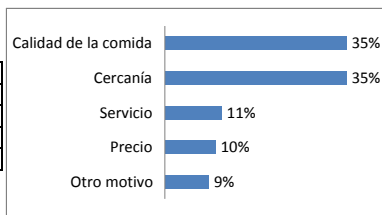
**2. ¿Con qué frecuencia viene a Don Jamón?**

Nunca o casi nunca	2%
Ocasionalmente	12%
1 o 2 veces por semana	31%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	55%



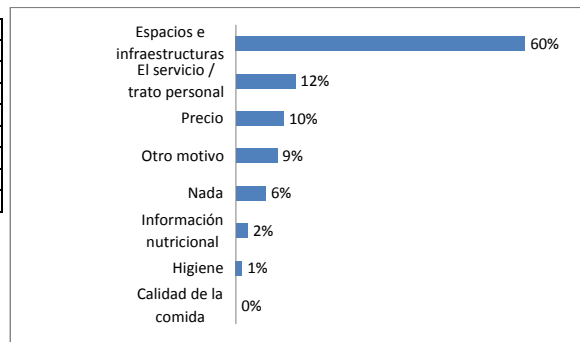
**a3. ¿Cuál es el motivo principal por el que viene a esta cafetería / restaurante?**

Otro motivo	9%
Precio	10%
Servicio	11%
Cercanía	35%
Calidad de la comida	35%



**4. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en Don Jamón?**

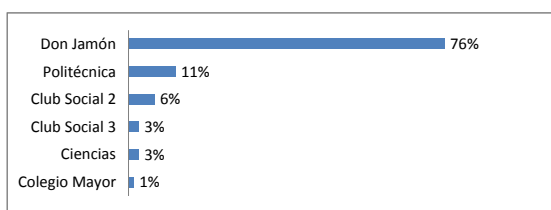
	%
Calidad de la comida	0%
Higiene	1%
Información nutricional	2%
Nada	6%
Otro motivo	9%
Precio	10%
El servicio / trato personal	12%
Espacios e infraestructuras	60%



**5. Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia**

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en Don Jamón

	%	Frecuencia
Colegio Mayor	1%	1
Ciencias	3%	2
Club Social 3	3%	2
Club Social 2	6%	5
Politécnica	11%	9
Don Jamón	76%	61



**COLEGIO MAYOR**

**1. Estadísticos generales\*\***

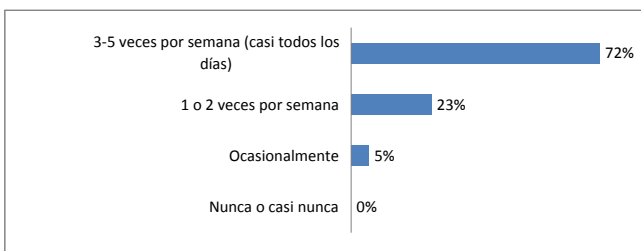
COLEGIO MAYOR				
	n	Mediana	Desviación típica	Media*
<b>SOBRE LAS INSTALACIONES</b>				
Mobiliario (mesas y sillas)	40	7	1,4	7,5
Distribución de las instalaciones y espacios	40	8	1,3	7,9
Conservación del local/instalaciones	39	7	1,6	7,3
Nivel de ruido del local	40	8	1,7	7,4
Accesibilidad del edificio	40	8	1,3	8,1
<b>SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	40	8,5	1,2	8,5
Rapidez a la hora de servir	40	9	1,3	8,5
<b>SOBRE EL PRODUCTO</b>				
Oferta de platos del menú diario	36	8	1,4	7,9
Variedad de la oferta en general	39	8	1,4	7,9
Calidad de los alimentos	40	9	1,1	8,7
Cantidad de los alimentos servidos	36	9	1,2	8,8
Presentación de los alimentos	40	9	1,1	8,5
<b>SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL</b>				
Trato recibido por parte del personal	40	10	0,9	9,3
Atención en Valenciano	4	8	1,3	7,8
<b>SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO</b>				
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	40	8	1,1	8,6
Limpieza de los aseos	33	8	1,1	8,5
Higiene general del establecimiento	40	8	1,1	8,6
Manipulación de los alimentos	40	8,5	1,1	8,6
<b>POLÍTICA DE PRECIOS</b>				
Relación calidad / precio	40	9	1,3	8,6
Indicación de los precios de los productos	39	8	1,0	8,6
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	4	6,5	2,2	7,0
Visibilidad de la lista de precios	39	9	1,2	8,6
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>				
Valoración general de:	40	8,5	1,0	8,6

\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

\*\*Véase el final del informe para la descripción de los estadísticos calculados

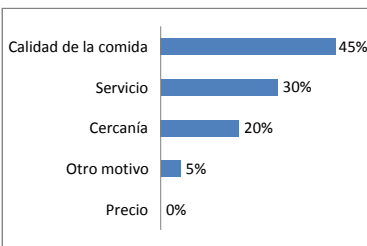
## 2. ¿Con qué frecuencia viene al Colegio Mayor?

Nunca o casi nunca	0%
Ocasionalmente	5%
1 o 2 veces por semana	23%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	72%



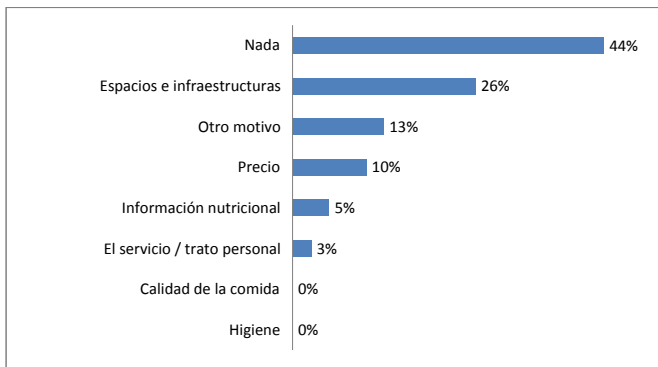
## 3. ¿Cuál es el motivo principal por el que viene a este Colegio Mayor?

Precio	0%
Otro motivo	5%
Cercanía	20%
Servicio	30%
Calidad de la comida	45%



## 4. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en el Colegio Mayor?

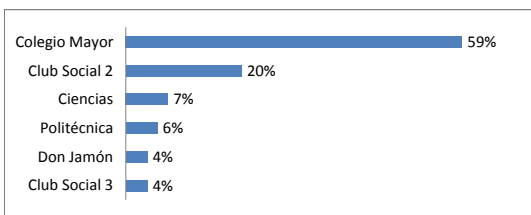
	%
Higiene	0%
Calidad de la comida	0%
El servicio / trato personal	3%
Información nutricional	5%
Precio	10%
Otro motivo	13%
Espacios e infraestructuras	26%
Nada	44%



## 5. Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en el Colegio Mayor

	%	Frecuencia
Club Social 3	4%	2
Don Jamón	4%	2
Politécnica	6%	3
Ciencias	7%	4
Club Social 2	20%	11
Colegio Mayor	59%	32



**Cafetería de Ciencias**

**1. Estadísticos generales\*\***

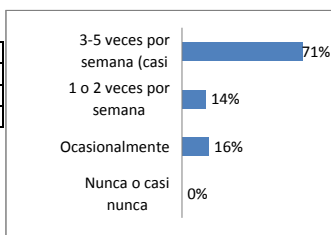
Cafetería de Ciencias				
SOBRE LAS INSTALACIONES	n	Mediana	Desviación típica	Media*
Mobiliario (mesas y sillas)	51	6	1,5	5,8
Distribución de las instalaciones y espacios	51	6	1,4	6,0
Conservación del local/instalaciones	51	7	1,4	6,2
Nivel de ruido del local	49	5	2,0	5,4
Accesibilidad del edificio	51	7	1,5	7,1
SOBRE PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	51	4	2,5	4,5
Rapidez a la hora de servir	51	5	2,3	5,0
SOBRE EL PRODUCTO				
Oferta de platos del menú diario	43	5	2,5	4,5
Variedad de la oferta en general	47	5	2,6	5,0
Calidad de los alimentos	46	6	2,5	5,3
Cantidad de los alimentos servidos	46	6	2,4	5,2
Presentación de los alimentos	46	6	2,1	5,4
SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL				
Trato recibido por parte del personal	51	7	2,1	7,1
Atención en Valenciano	8	0	2,8	1,5
SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO				
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	51	7	2,0	6,3
Limpieza de los aseos	39	7	1,8	6,4
Higiene general del establecimiento	51	7	1,5	6,5
Manipulación de los alimentos	46	7	1,6	6,7
POLÍTICA DE PRECIOS				
Relación calidad / precio	51	6	2,3	5,9
Indicación de los precios de los productos	51	7	1,7	7,0
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	22	0	3,0	1,8
Visibilidad de la lista de precios	50	7	1,9	7,0
VALORACIÓN GENERAL				
Valoración general de:	51	6	1,8	6,0

\*Media de la valoración en la escala de 0 (mínima satisfacción) a 10 (máxima)

\*\*Véase el final del informe para la descripción de los estadísticos calculados

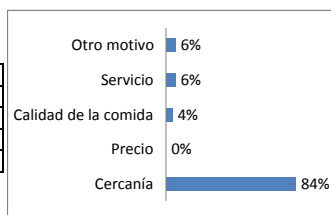
**2. ¿Con qué frecuencia viene a la cafetería de Ciencias?**

Nunca o casi nunca	0%
Ocasionalmente	16%
1 o 2 veces por semana	14%
3-5 veces por semana (casi todos los días)	71%



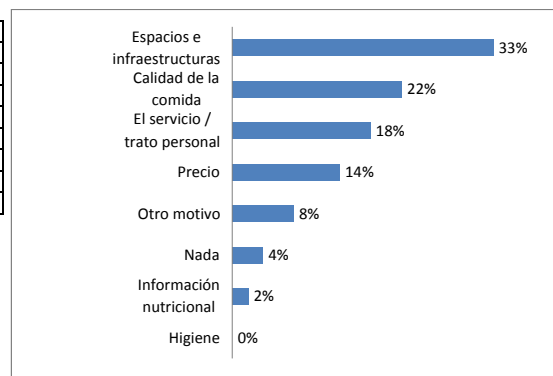
**3. ¿Cuál es el motivo principal por el que viene a esta cafetería?**

Cercanía	84%
Precio	0%
Calidad de la comida	4%
Servicio	6%
Otro motivo	6%



**4. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en la cafetería de Ciencias?**

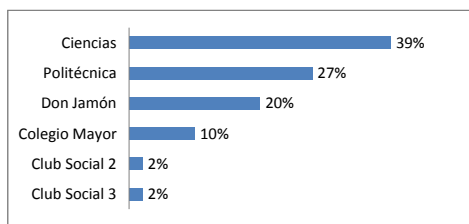
	%
Higiene	0%
Información nutricional	2%
Nada	4%
Otro motivo	8%
Precio	14%
El servicio / trato personal	18%
Calidad de la comida	22%
Espacios e infraestructuras	33%



**5. Numere las cafeterías de la UA por orden de preferencia**

Resultados de las señaladas como primera opción entre el total de encuestados/as en la cafetería de Ciencias

	%	Frecuencia
Club Social 3	2%	1
Club Social 2	2%	1
Colegio Mayor	10%	5
Don Jamón	20%	10
Politécnica	27%	14
Ciencias	39%	20





## FICHA TÉCNICA

<b>Objetivo:</b>	Conocer el grado de satisfacción con las cafeterías y restaurantes de la UA
<b>Universo:</b>	Los/as usuarios/as de las cafeterías y restaurantes de la UA
<b>Tipo de muestreo</b>	Probabilístico estratificado mediante afijación simple por cafetería y colectivo La elección última de individuos se ha realizado a través del muestreo aleatorio simple sobre el total de usuarios/as.
<b>Muestra realizada:</b>	<p>En total se han realizado 556 encuestas, distribuidas del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Club Social 2 (cafetería, autoservicio): 133</li><li>-Club Social 2 (Rte.Arrayanes, buffet, reservados): 69</li><li>-Club Social 3: 101</li><li>-Politécnica: 80</li><li>-Don Jamón: 82</li><li>-Colegio Mayor: 40</li><li>-Ciencias: 51</li></ul> <p>Por colectivos universitarios, la distribución ha sido la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Alumnado: 294</li><li>-PAS: 146</li><li>-PDI: 110</li></ul> <p>Por último, por sexo la distribución queda como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Hombre: 263</li><li>-Mujer: 261</li></ul>
<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), y $P=Q$ , el error muestral es de $\pm 0,10$ para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta personal en las mismas cafeterías y restaurantes
<b>Fecha de realización:</b>	Del 14 al 25 de marzo de 2011

### (\* Descripción de los estadísticos de la encuesta:

**n** representa el número de respuestas en cada ítem.

La **MEDIANA** representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en dos grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores).

La **DESVIACIÓN TÍPICA** es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media.

La **MEDIA** (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "Total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción)

## **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS CAFETERÍAS DE LA UA 2011**

### **Resultados preguntas generales:**

En general la valoración de las cafeterías es positiva, si bien existen diferencias muy claras según la empresa. Atendiendo al promedio general de todos los ítems, la cafetería mejor valorada de la Universidad de Alicante es la del Colegio Mayor (8,2 en una escala de 0 a 10), seguida de la de la Politécnica (7,1), mientras que las que obtienen una valoración menor son la cafetería y autoservicio del Club Social 2 (5,8) y la de Ciencias (5,5). En el conjunto, hay 3 aspectos con los que el nivel de satisfacción es menor: el nivel de ruido de los locales (especialmente en el Club Social 2 y Don Jamón), la atención en valenciano (en Ciencias, la cafetería del Club Social 2, el Club Social 3 y la Politécnica) y la facilidad para pagar con tarjetas de crédito/débito (en Ciencias, la cafetería del Club Social 2, el Club Social 3 y Don Jamón).

En relación a los aspectos que es necesario mejorar en el conjunto de cafeterías y restaurantes de la UA, un 22% hacen referencia a los espacios e infraestructuras, un 18% a la calidad de la comida, un 15% a los precios y un 14% a la higiene, entre otros aspectos.

Un 69% de los/as encuestados/as no conocía la posibilidad de realizar reclamaciones a través de la web del Servicio de Infraestructuras y Servicios. De las personas que lo habían hecho en alguna ocasión, la gran mayoría habían dirigido su reclamación al servicio de Cafeterías, y en menor medida a Mantenimiento, Limpieza y Máquinas expendedoras.

### **Ficha técnica:**

La encuesta se realizó entre el 14 y el 25 de marzo de 2011. En total se han realizado 556 encuestas con un error muestral de +/-0,10 para un nivel de confianza del 95%, lo que le confiere una alta fiabilidad a los datos.