

Resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios de alimentación realizada a  
estudiantes de la PUCP (2011)

1. ¿Cuántas veces a la semana consumes alimentos en los comedores/cafeterías?

	2010		2009	
	N	%	N	%
1 vez por semana	572	18.37	1112	16.07
2 veces por semana	549	17.64	1130	16.33
3 veces por semana	794	25.51	1684	24.33
4 a 5 veces por semana	1198	38.48	2446	35.34
Total	3113	100		

2. ¿Qué es lo que consumes con frecuencia en estos comedores/cafeterías?

	2010		2009	
	N	%	N	%
Plato Económico	340	5.37	4984	35.62
Plato Básico	2120	33.48		
Menú	1156	18.25	2204	15.75
Platos extras	672	10.61	1039	7.43
Productos de snack de precio libre	1268	20.02	3350	23.94
Productos de snack de precio controlado	777	12.27	566	4.05
Total	6333	100		

3. Elige el comedor/cafetería en la que consumes alimentos con mayor frecuencia?

Comedor	2010		2009	
	N	%	N	%
Administrativas	497	16.76	1105	17.3
Arte	882	29.75	1684	26.4
Central	1039	35.04	2169	34
Letras	547	18.45	1416	22.2
Total	2965	100	6374	100

## II. Percepción de desempeño

Para el Comedor que elegiste:

4. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el servicio que brinda?

### CALIFICACION DEL SERVICIO 2010

Opciones	Central		Letras		Administrativas		Arte	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nada satisfecho	73	7.06	37	6,76	32	6.44	23	2.62
Poco satisfecho	365	35.3	210	38.39	193	38.83	199	22.64
Satisfecho	546	52.8	282	51.55	261	52.52	558	63.48
Muy satisfecho	50	4.84	18	3.29	11	2.21	99	11.26
TOTAL	1034	100	547	100	497	100	879	100
Insatisfacción	438	42.36	247	45.15	225	45.27	222	25.26
Satisfacción	596	57.64	300	54.84	272	54.73	657	74.74

### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Opciones	Central		Letras		Administrativas		Arte	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nada satisfecho	347	8.60%	239	9.94%	170	8.24%	155	4.10%
Poco satisfecho	1662	41.19%	1144	47.57%	870	42.15%	936	24.75%
Satisfecho	1863	46.17%	965	40.12%	939	45.49%	2255	59.62%
Muy satisfecho	163	4.04%	57	2.37%	85	4.12%	436	11.53%
TOTAL	4035	100%	2405	100%	2064	100%	3782	100%

Insatisfacción	2009	49.8%	1383	57.5%	1040	50.4%	1091	28.8%
Satisfacción	2026	50.2%	1022	42.5%	1024	49.6%	2691	71.2%

**CALIFICACION POR ATRIBUTO DEL COMEDOR 2010**

ASPECTOS	COM EDOR CENTRAL										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
La calidad del Plato Económ.	4	4.44	52	57.78	24	26.67	10	11.11	90	100	62.22%	37.78%
La calidad del Plato Básico	48	7.11	432	64	155	22.96	40	5.93	675	100	71.11%	28.89%
La calidad del Menú	43	10.12	257	60.47	108	25.41	17	4	425	100	70.59%	29.41%
La calidad de Platos Extras	21	12.35	115	67.65	25	14.71	9	5.29	170	100	80.00%	20.00%
Calidad de los snacks	38	9.16	282	67.95	78	18.8	17	4.1	415	100	77.11%	22.90%
La limpieza general	125	13.16	680	71.58	119	12.53	26	2.74	950	100	84.74%	15.27%
La atención del personal en caja	75	7.91	623	65.72	191	20.15	59	6.22	948	100	73.63%	26.37%
La atención personal en autoservicio	84	9.16	612	66.74	178	19.41	43	4.69	917	100	75.90%	24.10%
La atención que brinda el personal en snack	74	8.22	625	69.44	156	17.33	45	5	900	100	77.66%	22.33%

  

ASPECTOS	COM EDOR LETRAS										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
La calidad del Plato Económ.	6	7.89	40	52.63	22	28.95	8	10.53	76	100	60.52%	39.48%
La calidad del Plato Básico	23	6.01	242	63.19	105	27.42	13	3.39	383	100	69.20%	30.81%
La calidad del Menú	15	10.27	99	67.81	27	18.49	5	3.42	146	100	78.08%	21.91%
La calidad de Platos Extras	5	6.41	51	65.38	22	28.21	0	0	78	100	71.79%	28.21%
Calidad de los snacks	20	10.75	114	61.29	44	23.66	8	4.3	186	100	72.04%	27.96%
La limpieza general	58	11.49	344	68.12	89	17.62	14	2.77	505	100	79.61%	20.39%
La atención del personal en caja	56	10.92	334	65.11	101	19.69	22	4.29	513	100	76.03%	23.98%
La atención personal en autoservicio	43	8.76	305	62.12	122	24.85	21	4.28	491	100	70.88%	29.13%
La atención que brinda el personal en snack	43	8.94	319	66.32	100	20.79	19	3.95	481	100	75.26%	24.74%

  

ASPECTOS	COM EDOR ADMINISTRATIVAS										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
La calidad del Plato Económ	3	4.48	37	55.22	23	34.33	4	5.97	67	100	59.70%	40.30%
La calidad del Plato Básico	11	3.21	216	62.97	94	27.41	22	6.41	343	100	66.18%	33.82%
La calidad del Menú	7	4.55	110	71.43	31	20.13	6	3.9	154	100	75.98%	24.03%
La calidad de Platos Extras	15	16.67	49	54.44	23	25.56	3	3.33	90	100	71.11%	28.89%
Calidad de los snacks	13	7.39	111	63.07	44	25	8	4.55	176	100	70.46%	29.55%
La limpieza general	44	9.71	315	69.54	74	16.34	20	4.42	453	100	79.25%	20.76%
La atención del personal en caja	37	8.11	295	64.69	89	19.52	35	7.68	456	100	72.80%	27.20%
La atención personal en autoservicio	28	6.35	296	67.12	91	20.63	26	5.9	441	100	73.47%	26.53%
La atención que brinda el personal en snack	29	6.76	296	69	86	20.05	18	4.2	429	100	75.76%	24.25%

  

ASPECTOS	COM EDOR ARTE										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
La calidad del Plato Económico	5	5.49	56	61.54	25	27.47	5	5.49	91	100	67.03%	32.96%
La calidad del Plato Básico	72	11.3	457	71.74	99	15.54	9	1.41	637	100	83.04%	16.95%
La calidad del Menú	66	20.18	225	68.81	32	9.79	4	1.22	327	100	88.90%	11.01%
La calidad de Platos Extras	79	27.92	172	60.78	26	9.19	6	2.12	283	100	88.70%	11.30%
Calidad de los snacks	48	15.24	216	68.57	42	13.33	9	2.86	315	100	83.80%	16.19%
La limpieza general	164	19.76	567	68.31	85	10.24	14	1.69	830	100	88.00%	11.93%
La atención del personal en caja	87	10.46	537	64.54	176	21.15	32	3.85	832	100	75.00%	25.00%
La atención personal en autoservicio	93	11.34	554	67.56	141	17.2	32	3.9	820	100	78.90%	21.10%
La atención que brinda el personal en snack	95	11.74	553	68.36	139	17.18	22	2.72	809	100	80.10%	19.90%

## CALIFICACIÓN POR ATRIBUTOS DEL COMEDOR

Aspectos:	Comedor Central									
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del plato basico es	116	2.98%	1839	47.29%	1604	41.24%	330	8.49%	3889	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del menu es	213	5.91%	2260	62.67%	985	27.32%	148	4.10%	3606	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) de los platos extras es	275	8.04%	2340	68.42%	692	20.23%	113	3.30%	3420	100%
La calidad de los snacks (emparedados, postres, entradas) es	352	9.55%	2441	66.26%	752	20.41%	139	3.77%	3684	100%
La limpieza general del servicio es	490	12.70%	2644	68.55%	620	16.07%	103	2.67%	3857	100%
La atencion que brinda el personal es	266	6.89%	2291	59.31%	1043	27.00%	263	6.81%	3863	100%

Satisfacción	Insatisfacción
--------------	----------------

50.27%	49.73%
68.58%	31.42%
76.46%	23.54%
75.81%	24.19%
81.25%	18.75%
66.19%	33.81%

Aspectos:	Comedor Letras									
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del plato basico es	48	2.09%	1094	47.73%	969	42.28%	181	7.90%	2292	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del menu es	98	4.66%	1310	62.32%	612	29.12%	82	3.90%	2102	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) de los platos extras es	138	6.85%	1355	67.21%	457	22.67%	66	3.27%	2016	100%
La calidad de los snacks (emparedados, postres, entradas) es	137	6.31%	1266	58.34%	654	30.14%	113	5.21%	2170	100%
La limpieza general del servicio es	199	8.72%	1514	66.37%	471	20.65%	97	4.25%	2281	100%
La atencion que brinda el personal es	113	4.94%	1189	51.99%	727	31.79%	258	11.28%	2287	100%

Satisfacción	Insatisfacción
--------------	----------------

49.83%	50.17%
66.98%	33.02%
74.06%	25.94%
64.65%	35.35%
75.10%	24.90%
56.93%	43.07%

Aspectos:	Comedor Administrativas									
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del plato basico es	70	3.51%	1042	52.28%	751	37.68%	130	6.52%	1993	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del menu es	87	4.94%	1162	65.95%	456	25.88%	57	3.23%	1762	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) de los platos extras es	153	9.04%	1126	66.51%	356	21.03%	58	3.43%	1693	100%
La calidad de los snacks (emparedados, postres, entradas) es	117	6.46%	1122	61.92%	485	26.77%	88	4.86%	1812	100%
La limpieza general del servicio es	182	9.27%	1315	66.96%	395	20.11%	72	3.67%	1964	100%
La atencion que brinda el personal es	152	7.72%	1222	62.06%	472	23.97%	123	6.25%	1969	100%

Satisfacción	Insatisfacción
--------------	----------------

55.80%	44.20%
70.89%	29.11%
75.55%	24.45%
68.38%	31.62%
76.22%	23.78%
69.78%	30.22%

Aspectos:	Comedor Arte									
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del plato basico es	248	6.83%	2251	62.03%	979	26.98%	151	4.16%	3629	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) del menu es	455	13.37%	2332	68.51%	554	16.27%	63	1.85%	3404	100%
La calidad (ingredientes, presentacion, sabor) de los platos extras es	567	17.21%	2213	67.16%	452	13.72%	63	1.91%	3295	100%
La calidad de los snacks (emparedados, postres, entradas) es	620	17.63%	2273	64.63%	534	15.18%	90	2.56%	3517	100%
La limpieza general del servicio es	695	19.04%	2604	71.32%	313	8.57%	39	1.07%	3651	100%
La atencion que brinda el personal es	387	10.61%	2385	65.40%	677	18.56%	198	5.43%	3647	100%

Satisfacción	Insatisfacción
--------------	----------------

68.86%	31.14%
81.87%	18.13%
84.37%	15.63%
82.26%	17.74%
90.36%	9.64%
76.01%	23.99%

## ATRIBUTO TIEMPO

ASPECTOS	COM EDOR ADM INISTRATIVAS										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy satisfactorio		Satisfactorio		Poco satisfactorio		Nada satisfactorio		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
El tiempo que toma la atención en caja es.	19	3.95	216	44.91	175	36.38	71	14.76	481	100	48.86%	51.14%
El tiempo en la atención en el autoservicio	11	2.39	206	44.78	170	36.96	73	15.87	460	100	47.17%	52.83%
El tiempo en la atención en los snacks es	16	3.61	258	58.24	136	30.7	33	7.45	443	100	61.85%	38.15%

  

ASPECTOS	COM EDOR ARTE										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy satisfactorio		Satisfactorio		Poco satisfactorio		Nada satisfactorio		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
El tiempo que toma la atención en caja es.	22	2.55	331	38.4	388	45.01	121	14.04	862	100	40.95%	59.05%
El tiempo en la atención en el autoservicio	22	2.64	421	50.48	312	37.41	79	9.47	834	100	53.12%	46.88%
El tiempo en la atención en los snacks es	21	2.56	439	53.47	309	37.64	52	6.33	821	100	56.03%	43.97%

  

ASPECTOS	COM EDOR CENTRAL										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy satisfactorio		Satisfactorio		Poco satisfactorio		Nada satisfactorio		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
El tiempo que toma la atención en caja es.	29	2.93	354	35.72	415	41.88	193	19.48	991	100	38.65%	61.36%
El tiempo en la atención en el autoservicio	31	3.24	435	45.41	377	39.35	115	12	958	100	48.65%	51.35%
El tiempo en la atención en los snacks es	30	3.22	493	52.9	320	34.33	89	9.55	932	100	56.12%	43.88%

  

ASPECTOS	COM EDOR LETRAS										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy satisfactorio		Satisfactorio		Poco satisfactorio		Nada satisfactorio		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
El tiempo que toma la atención en caja es.	31	5.89	230	43.73	210	39.92	55	10.46	526	100	49.62%	50.38%
El tiempo en la atención en el autoservicio	21	4.14	235	46.35	208	41.03	43	8.48	507	100	50.49%	49.51%
El tiempo en la atención en los snacks es	25	5.05	275	55.56	163	32.93	32	6.46	495	100	60.61%	39.39%

Sobre la cafetería de Ingeniería, ¿Con qué frecuencia consumes en esta cafetería?

	N	%
Siempre	181	6.46
Algunas veces	1021	36.41
Nunca	1602	57.13
Total	2804	100

ASPECTOS	CAFETERIA DE INGENIERIA										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
La calidad de los productos que brinda es	144	12.58	810	70.74	164	14.32	27	2.36	1145	100	83.32%	16.68%
La atención que brinda el personal es	96	8.38	846	73.89	155	13.54	48	4.19	1145	100	82.27%	17.73%
La variedad de los productos que brinda es	108	9.47	703	61.61	275	24.1	55	4.82	1141	100	71.08%	28.92%

Sobre la cafetería Mc. Gregor, ¿Con qué frecuencia consumes en esta cafetería?

	N	%
Siempre	39	1.44
Algunas veces	651	24.11
Nunca	2010	74.44
Total	2700	100

ASPECTOS	CAFETERIA M c. GREGOR										SATISFACCION	INSATISFACCION
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		TOTAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
La calidad de los productos que brinda es	168	25.04	445	66.32	51	7.6	7	1.04	671	100	91.36%	8.64%
La atención que brinda el personal es	124	18.54	432	64.57	92	13.75	21	3.14	669	100	83.11%	16.89%
La variedad de los productos que brinda es	126	18.92	394	59.16	126	18.92	20	3	666	100	78.08%	21.92%