

LEST
Licenciatura en Estadística



III Expo: Estadística en el Entorno

Encuesta de satisfacción del comedor universitario “Komalli”

Participantes:

Abimael Cortes Hernández y Lorena López Lozada

Introducción

EL comedor universitario “Komalli” ubicado en la Unidad de Economía, Estadística e Informática fue inaugurado el martes 13 de febrero de 2024. Este pertenece a un programa sin fines de lucro que tiene como propósito dar a los estudiantes alimentos nutricionalmente balanceados, preparados higiénicamente, a un precio accesible y con un impacto ambiental reducido.

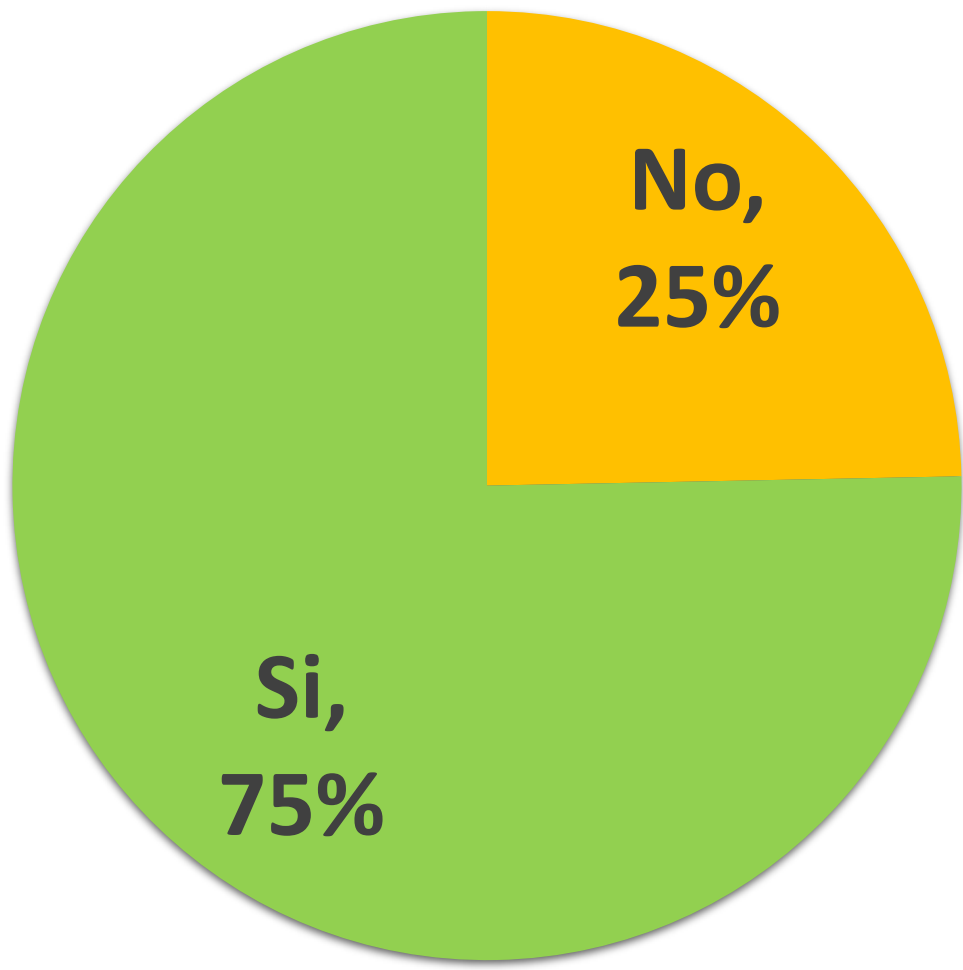
Objetivo

Evaluar el nivel de satisfacción de los comensales del “Komalli” para la identificación de áreas de oportunidad mediante una encuesta por muestreo

Resultados

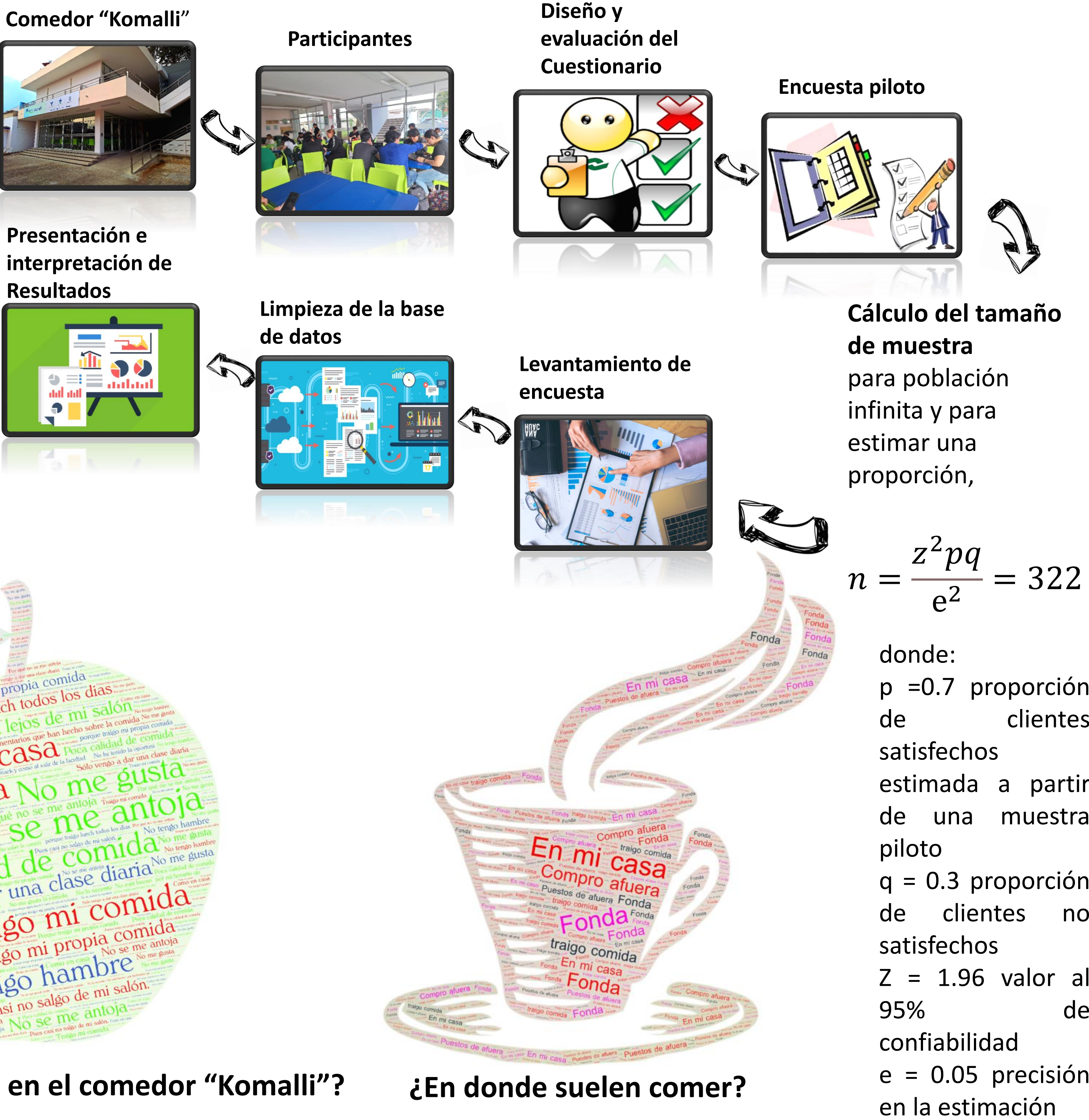
Características de los clientes

- ✓ Varones 52.25% y Mujeres 47.75%
- ✓ Estudiantes 88.33%, Profesores 7.50% y Otros 4.17%



Metodología

Aplicación del Muestreo Aleatorio Simple



$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} = 322$$

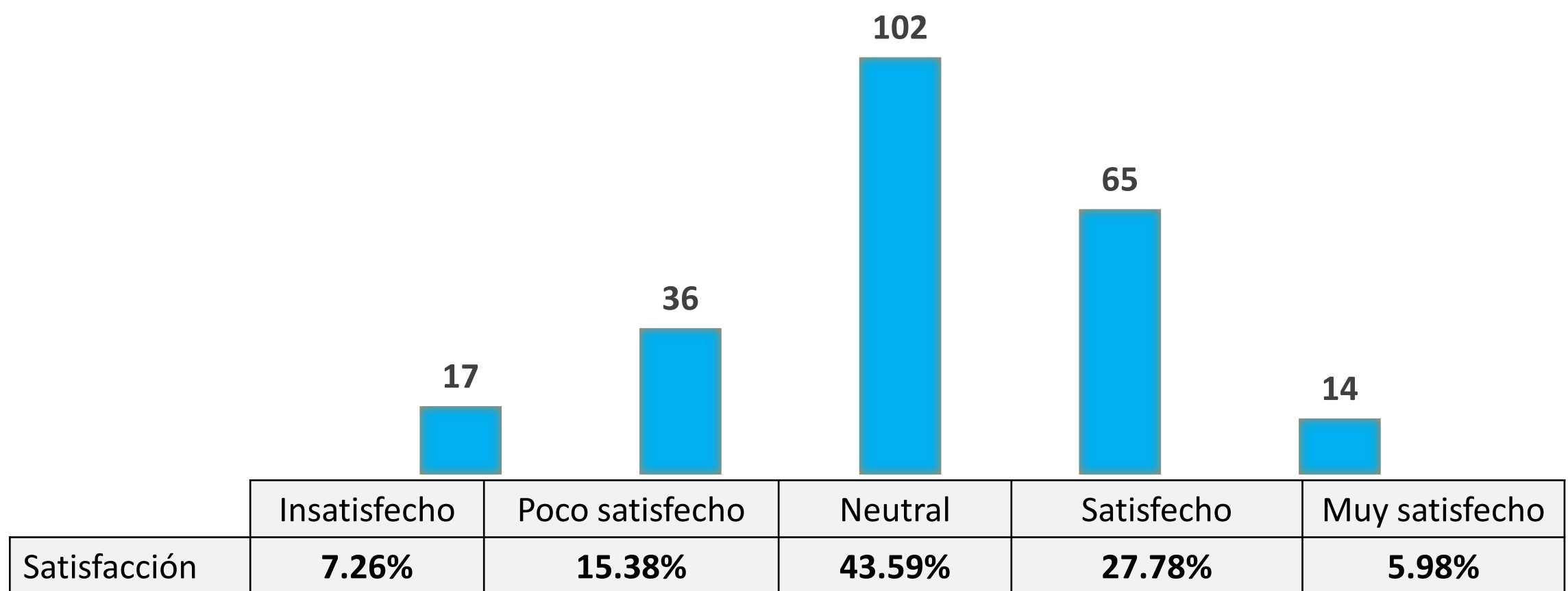
donde:
p = 0.7 proporción de clientes satisfechos
q = 0.3 proporción de clientes no satisfechos
Z = 1.96 valor al 95% de confiabilidad
e = 0.05 precisión en la estimación

¿Has consumido alimentos del comedor "Komalli"? ¿Por qué no consumen en el comedor “Komalli”? ¿En donde suelen comer?

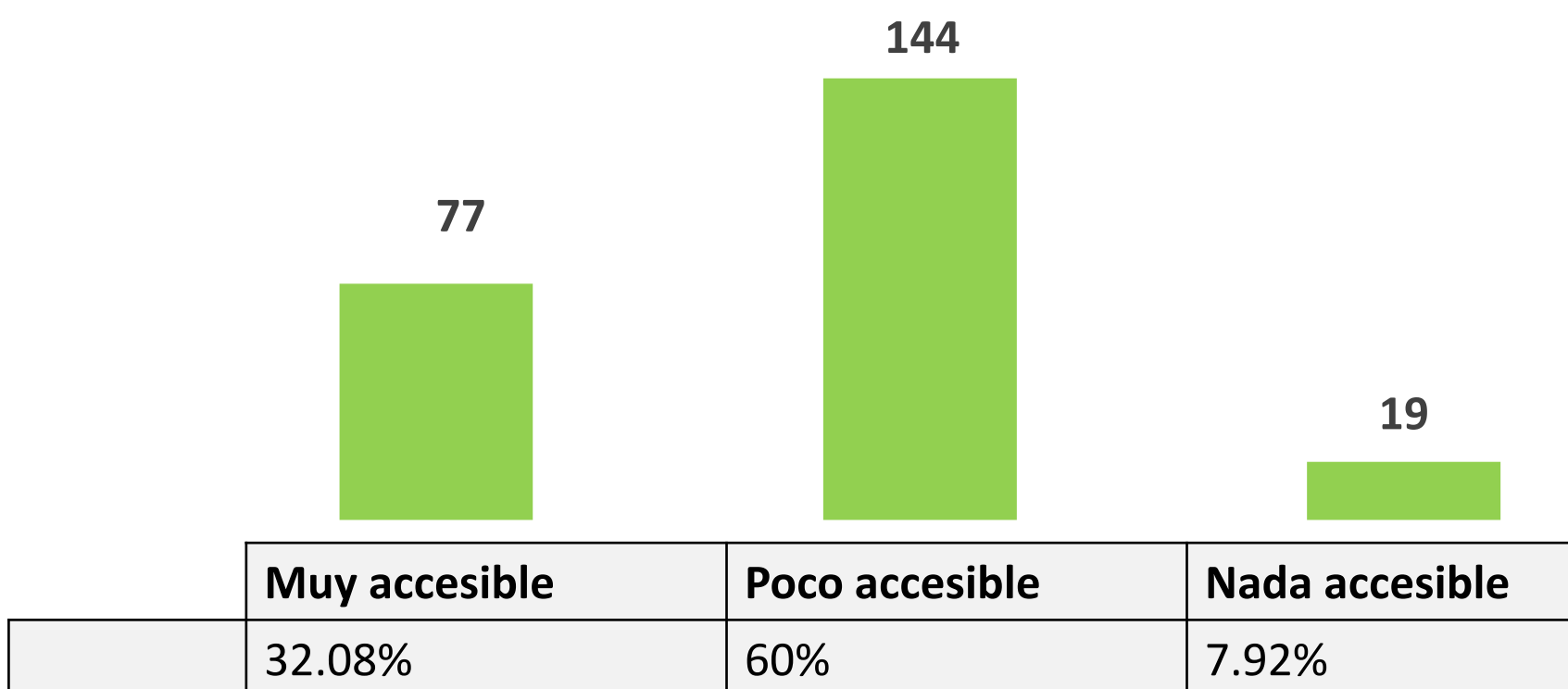
Satisfacción de los alimentos del comedor “Komalli”					
Aspectos generales del comedor “Komalli”	Insatisfecho 1 ★	Poco satisfecho 2 ★	Neutral 3 ★	Satisfecho 4 ★	Muy satisfecho 5 ★
Atención recibida	8.33%	13.75%	32.08%	29.58%	16.25%
Menú	5.44%	18.41%	39.75%	28.03%	8.37%
Precio	5.86%	15.90%	33.47%	26.36%	18.41%
Ambiente del lugar	5.86%	12.13%	30.13%	33.05%	18.83%
Limpieza e higiene	5%	11.25%	28.33%	36.25%	19.17%
Amabilidad	9.58%	17.92%	22.50%	33.75%	16.25%
Horario de atención	11.67%	19.58%	35%	22.50%	11.25%

Satisfacción de lo aspectos generales del comedor “Komalli”					
Aspectos de los alimentos del comedor “Komalli”	Insatisfecho 1 ★	Poco Satisfecho 2 ★	Neutral 3 ★	Satisfecho 4 ★	Muy satisfecho 5 ★
Porción de los alimentos	9.58%	23.33%	37.08%	19.58%	10.42%
Sabor	7.50%	25.00%	38.75%	23.75%	5.00%
Variedad de platillos	7.08%	21.25%	30.83%	28.75%	12.08%
Calidad de salsa	9.62%	23.85%	35.15%	23.85%	7.53%
Calidad de totopos	13.03%	22.27%	37.39%	21.43%	5.88%
Cantidad de Tortillas	20.89%	28.00%	28.89%	16.89%	5.33%
Calidad de tortillas	20.50%	25.94%	28.45%	17.57%	7.53%
Variedad de bebidas	13.14%	17.80%	25.42%	27.54%	16.10%
Porción de bebidas	8.82%	13.45%	30.67%	31.09%	15.97%

Calidad del café ☕



¿El Horario del comedor se adaptan a tus necesidades diarias?



Sugerencias para mejorar el comedor “Komalli”



Conclusiones

La evaluación de la satisfacción comedor “Komalli” fue un proceso muy valioso por que permitió saber algunas cosas posibles de mejorar y como comensales tener mayor satisfacción y una mejor experiencia. A través de la encuesta es posible identificar la calidad de los productos y el servicio que proporciona. Sin embargo, se identificaron algunos aspectos que se requieren mejorar, como la calidad de los alimentos y ampliar el horario de atención.

Referencias

- Gutiérrez Rojas, A. (2020). *Estrategias de muestreo y diseño*. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Estrategias-de-muestreo-diseno-Andres-Gutierrez-Rojas.pdf>
- Tavira, Enrique & Estrada, Elsa (2015), Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. Ciencia y sociedad, 40 (2), 307-340.