

## 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.

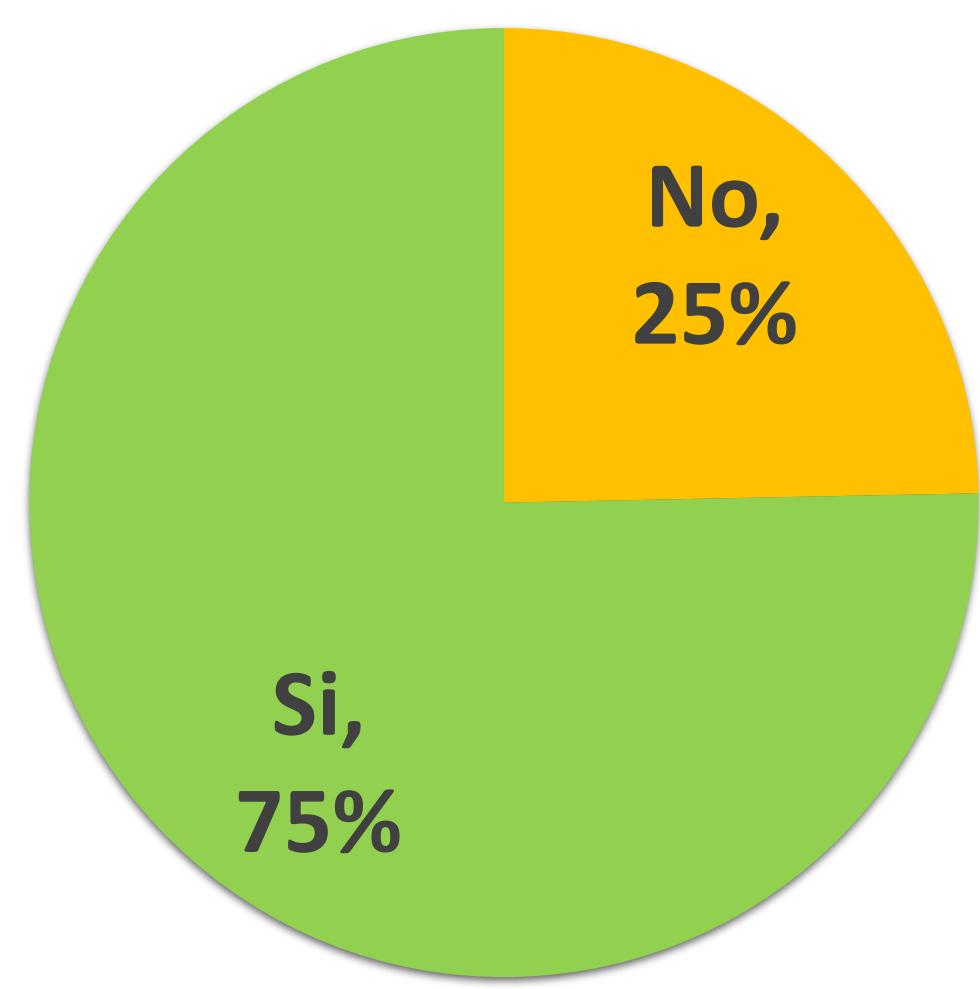
#### Objetivo

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%



¿Has consumido alimentos del comedor "Komalli"? ¿Por qué no consumen en el comedor "Komalli"?

¿En donde suelen comer?

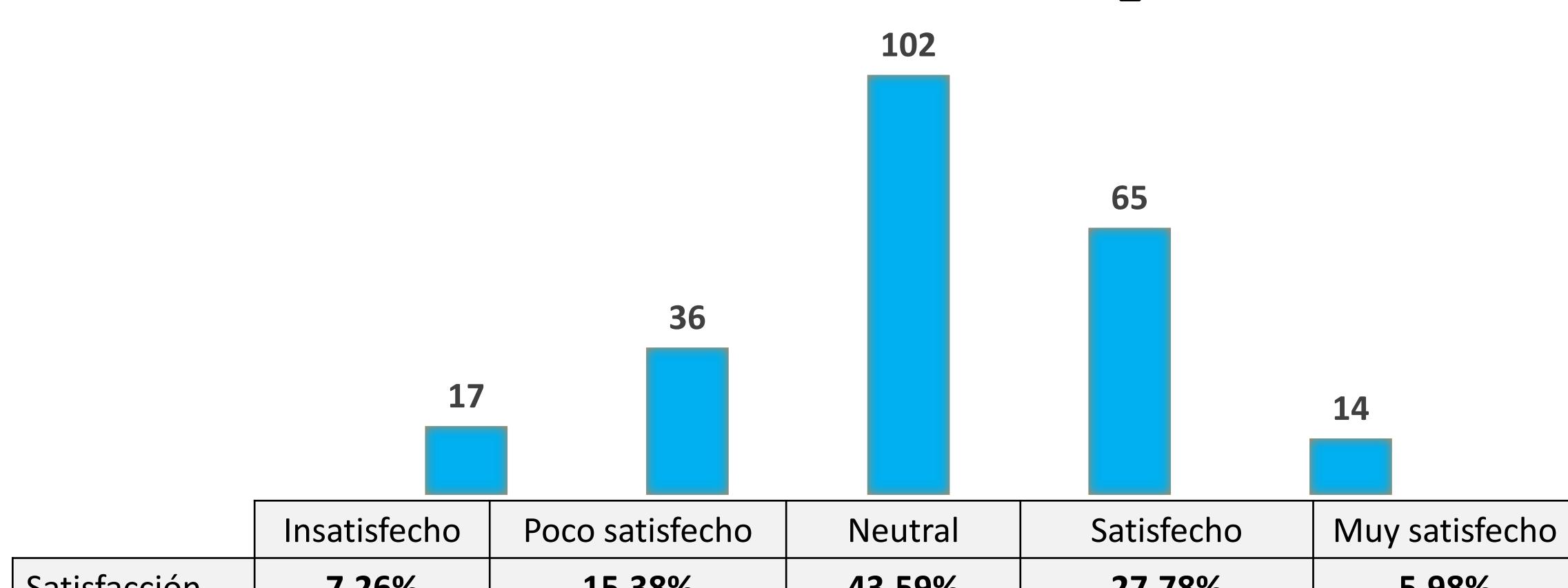
donde:  
 p = 0.7 proporción de clientes satisfechos estimada a partir de una muestra piloto  
 q = 0.3 proporción de clientes no satisfechos  
 Z = 1.96 valor al 95% de confiabilidad  
 e = 0.05 precisión en la estimación

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

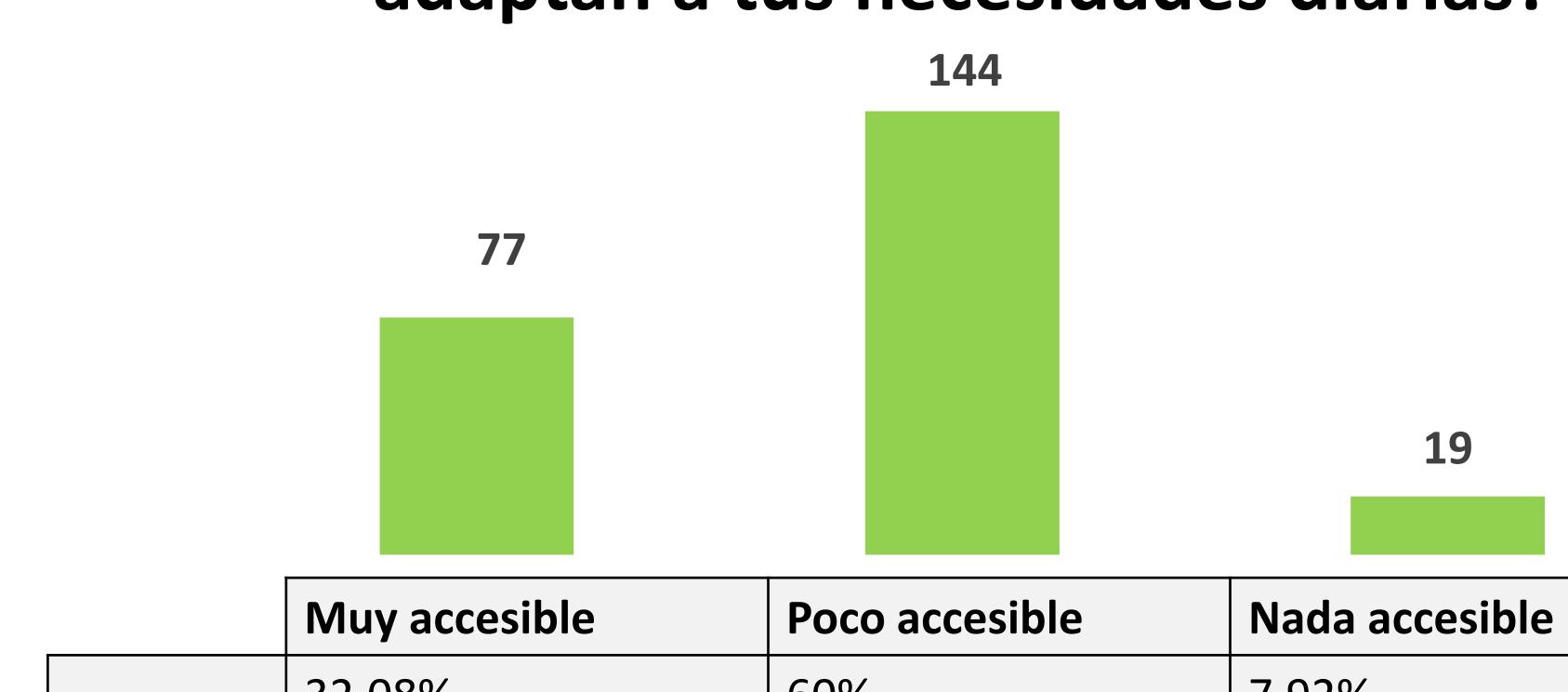
Satisfacción de los alimentos del comedor "Komalli"					
Aspectos generales del comedor "Komalli"	Insatisfecho 1 ★	Poco satisfecho 2 ★	Neutral 3 ★	Satisfecho 4 ★	Muy satisfecho 5 ★
Atención recibida	8.33%	13.75%	32.08%	29.58%	16.25%
Menú	5.44%	18.41%	39.75%	28.03%	8.37%
Precio	5.86%	15.90%	33.47%	26.36%	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 los 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 adapta 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.