

**RESULTADOS EVALUACIÓN CONCESIONARIO SEDE MANIZALES**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ**

**¿El concesionario cumple a cabalidad con los productos y servicios que prometió para que se le asignara el espacio? ¿SI O NO y por qué?**

- Sí cumple.
- NO
- Si porque se vende variedad.
- Si, hay mucha variedad de productos.
- Si, es una excelente cafetería. La variedad y calidad de los productos es óptima y la atención inmejorable.
- Si
- No, porque no ofrece la venta de jugos naturales y variedad en porciones de fruta.
- No se tiene conocimiento al respecto, dado que nunca informan los productos y precios que van a manejar.
- Sin conocimiento del establecimiento.
- Tiene muchos productos chatarra y demasiado dulce, pocas opciones saludables
- No conozco la promesa de servicios.
- Habla solo cafetería
- Sí, venden de todo.
- No sería coherente con mi respuesta, ya que desconozco lo que prometió.
- Sí, son productos frescos y de buena sazón.
- Si cumple con los productos para el espacio asignado.
- No se sabe cuáles fueron los requisitos exigidos por la universidad a la hora de entregar la concesión.
- Si, los productos son de buena calidad y con higiene.

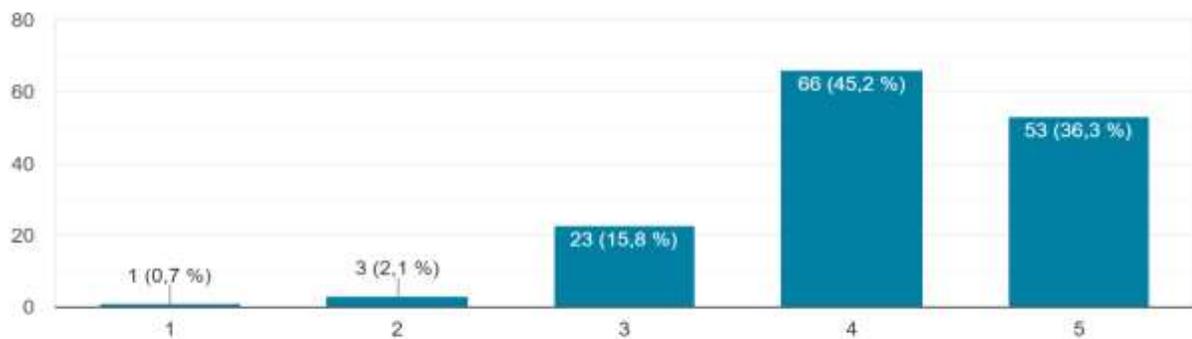
- Si no tengo problema.
- Supongo
- Pocas veces he utilizado el servicio, cuando lo he utilizado bueno el servicio.
- Si, pues he encontrado todos los productos que he necesitado, sin problema alguno.
- No tengo conocimiento del contexto de esta pregunta.
- Si, en cada uno cumplen con lo establecido en el servicio
- NO. Los precios son irregulares, la atención no es buena el 100% de las veces.
- No sabría decir ya que no conozco qué productos y servicios prometió.
- Si cumple, pero la atención no es la más rápida, a veces parece que falta personal. Los precios no son justos en general, los sobrecostos son impresionantes.
- Si
- Si, servicio muy bueno
- SI, vende lo necesario, aunque no hay comida saludable.
- Si
- Si, precios adecuados, buena dotación
- Sí, vende muy variado
- NO, la cafetería lleva mucho tiempo siendo una de las mayores inconformidades para toda la comunidad, no solo estudiantes sino también docentes y directivos
- NO
- Si
- Si, pero podrían mejorar e implementar comidas más saludables, a veces hay personas que no comemos mecato y no hay nada alternativo, como repostería fit o algo así, yo tengo un emprendimiento que le puede ayudar mucho a la u, y así incentivar también a un mundo más saludable, la fruta, a veces se acaba muy rápido
- Buena atención, buenos productos y variedad de los mismos

- sí, cuenta con gran variedad de pronto, incluiría la venta de productos coca-cola:)
- No, porque la calidad de la atención al cliente y la calidad de los productos no va en relación con los precios que manejan.
- A veces ya que su panadería en algunas ocasiones se encuentra vieja.
- no, porque no tienen variedad de productos, deben ampliar a oferta de productos saludables y tener precios más económicos para los estudiantes.
- Si tienen mucha variedad de productos.
- Si, tiene buen surtido
- Si, mantienen buen surtido y en buenas condiciones
- sí, son muy diligentes y atienden muy bien.
- Si, cumplen con el servicio
- No ofertan comida saludable y además, algunas personas han recibido productos viejos.
- No, porque los precios van variando de día al de la noche (un precio en el día, otro precio en la noche)
- NO, porque los productos que vende en muchas ocasiones tienen precios muy elevados y la calidad de los productos no es ideal.
- Si, ofrecen todos los productos mencionados anteriormente.
- Sí, cuenta con una gran variedad de productos
- No conozco este procedimiento interno.
- No, los precios son demasiados altos, en el sector de la universidad se consiguen mucho más económico.
- No se
- Casi no consumo productos de la cafetería, pero si he escuchado por parte de estudiantes y compañeros que cambian los precios, un día cobran un valor y al otro día, otro.
- Si, considero que se ajusta a lo pactado.

- Si.
- Si. Es un espacio adecuado
- SI
- Si porque ofrece los servicios para lo que fueron contratados
- No
- No, las personas que atienden son un poco groseras. Hay una señora que tiene un ojo más chiquito que el otro, y siempre que voy me arrebatan las cosas y me regaña.
- No, las frutas son muy limitadas, comidas rápidas son escasas, servicios de café se limita a capuchino, café y aromática, en general no se presenta variedad de productos.
- Si, se cumple la correcta venta de alimentos
- Si, allá tú encuentras de todo.
- SI, eso es lo que venden
- Si mucha variedad
- Considero que sí en cuanto a que en la cafetería se oferta diversidad de productos y suelen ser frescos y ricos. Sin embargo, el problema que se ha identificado en varias ocasiones es la calidad de la atención, ya que las señoras suelen responder o atender como de "mala gana" y hacen algunos comentarios pasivo agresivos.

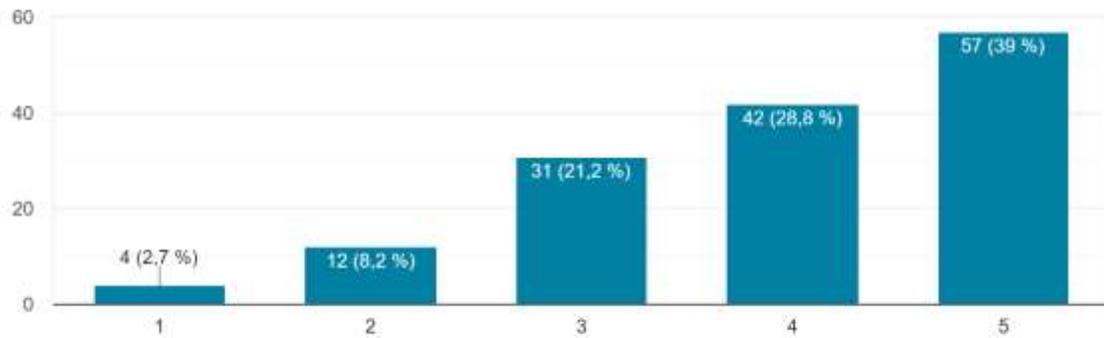
### Presentación del establecimiento

146 respuestas



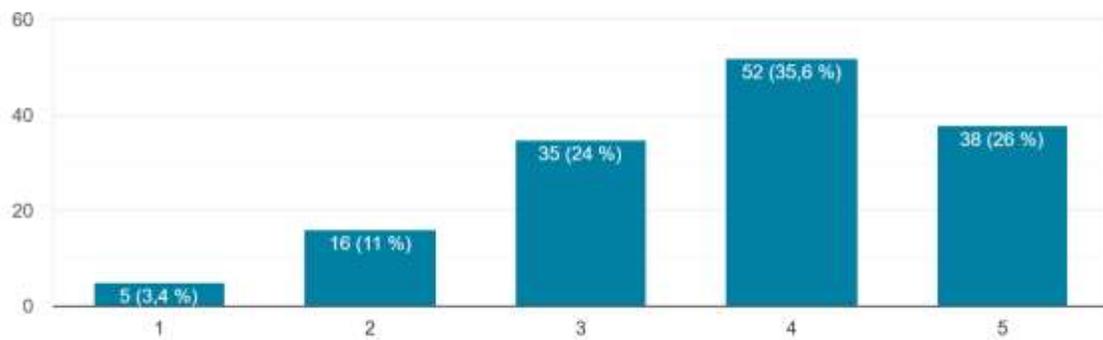
### Variedad de los productos

146 respuestas



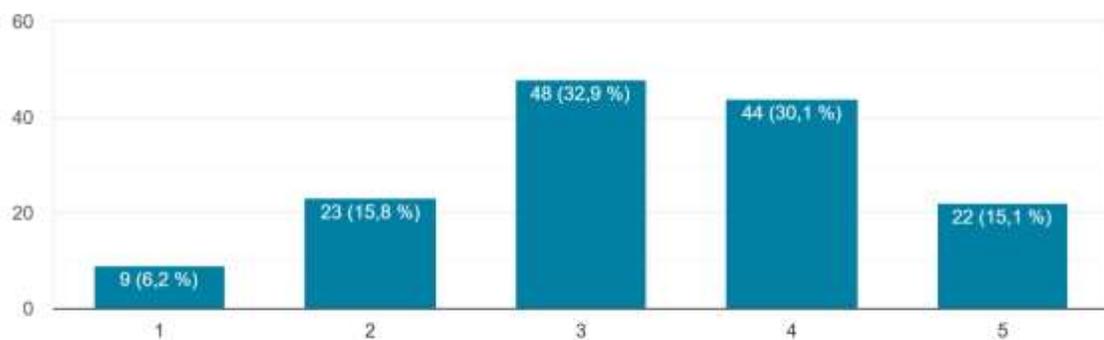
### Calidad de los productos

146 respuestas



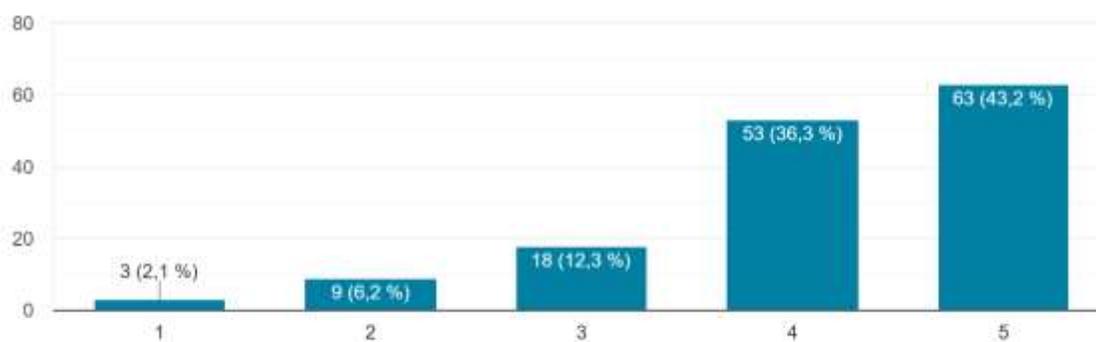
### Agilidad en la atención

146 respuestas



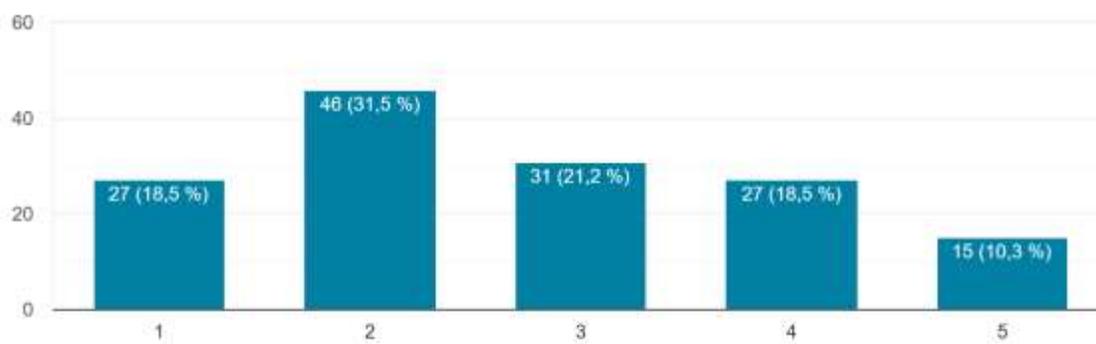
## Presentación personal de los empleados

146 respuestas



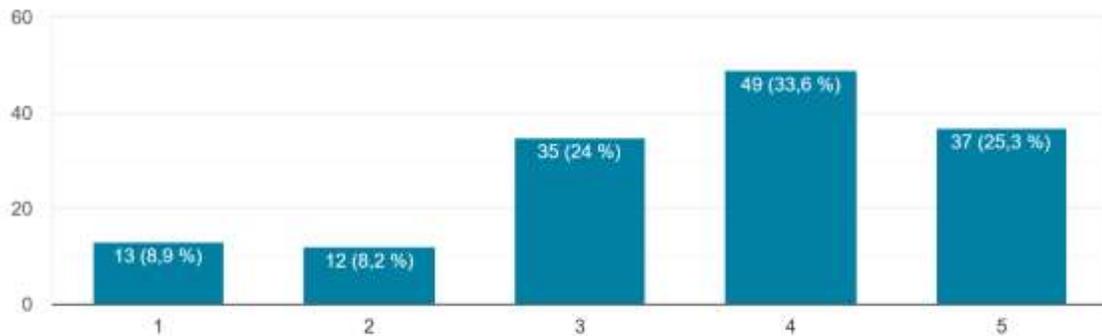
## ¿Considera que los precios son justos?.

146 respuestas



## Condiciones de bioseguridad

146 respuestas



### Observaciones y aspectos por mejorar:

- Es importante que no se cambien los precios de los productos de forma tan constante, mejorar la atención y la prudencia en los comentarios de las personas que atienden. Los precios son elevados para nuestros estudiantes.
- No existe una lista de precios clara
- Me parece importante que revisen proveedores con el fin de tener más variedad y calidad en los productos.
- Ninguna
- Lástima el espacio físico que sea tan pequeño y poco funcional
- Las cuentas y precios no son muy claros. Un día cobran una cosa y al otro diferente por lo mismo.
- Atención al cliente por parte del personal, ofrecer variedad de productos naturales y sanos, manejar un estar de precios estables y accesibles. Este último porque no se tiene una tabla de precios y se puede percibir que en ocasiones se cobra un valor y en otras ocasiones se cobra otro valor por el mismo producto.
- Poner la lista de precios de los productos.
- No conozco el establecimiento
- Aspectos por mejorar, atención al usuario, manejo de métodos de pago y valoración de precios elevados de algunos productos de panadería

- Productos más económicos
- Todo bien
- Los precios
- Todo es muy costoso, no se ve aseado en lugares de contacto directo con la comida y a veces la atención no es buena, atienden a la carrera y les da mal genio si uno pregunta por varios productos
- Que se mejore los precios, y la atención.
- La eficacia y agilidad en la atención debe ser un aspecto a revisar, ya que a veces no se percatan de la presencia del comprador y se congestiona mucho, debido a la falta de agilidad.
- Mejorar el sistema audiovisual
- Los precios de los productos son considerablemente ALTOS
- Mejorar la oferta de productos
- Precios algo elevados para algunos alimentos, y algunos no son tan frescos.
- Hay que mejorar...
- Mas orden a la hora de la atención
- la verdad me parece que los precios de los productos que se venden en la cafetería son exagerados, son dos veces más caros que en un supermercado o en alguna otra tienda.
- Muy costosa la comida
- Precios
- Ni si quiera en la UM, UCM, o UAM manejan precios tan elevados en los productos de la cafetería, lo digo por experiencia.
- Agilidad en la atención
- hay productos muy costosos
- Atención por parte de las personas que prestan el servicio, ofrecer productos de panadería más frescos y bajar el precio ya que en algunos productos es exageradamente costoso

- Es necesario mejorar la atención en horas pico
- Tienen por mejorar la calidad en la atención; en cuanto a tiempos y trato. Además, considero que tienen unos precios algo elevados aun considerando el flujo de ventas que tienen diariamente. Y por último los productos perecederos, como lo de panadería, es difícil encontrarlo fresco y ya he conocido personas (también me ha pasado) que se enferman con estos productos.
- Deberían mejorar la variedad de los productos y los precios, que son muy exagerados para el público objetivo que son estudiantes.
- Los precios son demasiado elevados en comparación con los precios que normalmente se encuentran en el mercado, incrementan exageradamente el valor de los productos en la cafetería
- Deben de mejorar los precios, ya que, es un público objetivo que son estudiantes, no tenemos muchos ingresos, además, beben mejor la calidad de los productos
- A mi parecer los precios no son los indicados, por lo tanto, son injustos. Por lo cual deberían tener mayor consideración al respecto.
- Están bien
- Los precios. Los productos son muuuuuy caros
- Atención y decencia porque si están enojados no les gusta que uno pida lo que decide comer, al igual que no les gusta si uno les comenta que tienen un alimento dañado.
- que el café no sea tan recalentado, que lo puedan cambiar ya que se ha visto mucho estudiante enfermo por eso, gracias
- Muy altos los costos de los productos y a veces se encuentran en mal estado, la atención de la dueña es muy grosera
- Deberían mejorar los precios ya que somos estudiantes los que más hacemos uso de la cafetería.
- Ninguna
- los productos sean frescos
- Venta de almuerzos
- aviso de los precios de los productos que ofrecen.

- La atención debe mejorar, son groseras en ocasiones y los precios muy elevados
- al no tener otro tipo de competencia suelen ser descarados en el cobro de los productos, donde se evidencia que no generan cobros correctos y cambian constantemente los valores de los productos incrementándolos con demasiada frecuencia y exageradamente.
- Los productos de panadería, como empanadas, pasteles etc no son muy ricos
- No
- Todo muy bien
- productos más saludables como frutas
- NINGUNA
- CON EL TEMA DE LOS PRECIOS ALGUNOS PRODUCTOS SON MUY COSTOSOS Y SERIA BUENO MAS VARIEDAD DE PRODUCTOS
- Apertura de la cafetería incluido fines de semana
- La atención es la mayor parte del tiempo mala
- Considero que teniendo en cuenta que, en una de las paredes, tienen el espacio para poner los precios, esta cartelera está en blanco y es importante para mayor transparencia tener los precios para verificación e información de toda la comunidad
- En algunas ocasiones los productos que venden son viejos y se han visto animales dentro de las vitrinas, los alimentos causan daño de estómago
- mejorar precios
- Se requiere un servicio de cafetería que sea justo con los empleados y los estudiantes de la universidad. Así mismo, como un servicio que se ajuste a los cambios de la universidad frente a sus horarios y la oferta académica que se ha mantenido en evolución.
- A veces los productos están vencidos. Cuando son productos horneados, a veces están malos también (vencidos, vinagres). Los precios - considero que son demasiado altos. Entiendo que es una universidad privada, pero no explica que sean tan altos. A veces comprar un algo vale casi como un almuerzo.
- Son excelentes

- Me parece muy costoso todo, registrando precios muy superiores a los del mercado e incluso bastante más que el precio sugerido de venta.
- Implementar otra metodología para el pago del parqueadero. Llegar en motocicleta, emparamado, a recibir un recibo que se moja y se deshace fácilmente y no tener donde guardarlo porque uno está encarpado no es muy empático. Igualmente, a la salida, es un recibo que se puede perder, arrugar, entonces que haya otro tipo de validación más coherente con el entorno.
- Ninguna observación
- Es costoso y son los mismos productos siempre
- Ninguno
- Los precios son caros
- TODO POR MEJORAR, comenzando por cambiar YA el servicio de cafetería y traer alguien mejor, esta cafetería no es de calidad para los estudiantes ni directivos, van de error en error, vendiendo productos dañados, pasteles de pollo vinagres, café recalentado de la greca, sumándole a esto la mala atención y disposición para atender, los precios de la cafetería son elevados, y esto no es tanto el problema, lo malo es que se paga mucho por productos de muy mala calidad que ni siquiera se ven recompensados con una buena atención.
- El personal de la cafetería ofrece una atención muy mala y en ocasiones grosera, en varias ocasiones cobran precios más elevados de lo que está establecido
- Implementar cómo decía más productos saludables, y a veces es un poco lenta la atención
- Algunos precios, si son muy elevados
- Me encuentro conforme con los servicios prestados.
- Tener opciones de alimentación saludable
- venta de productos coca-cola:)
- mejorar Agilidad en la atención
- Precios, atención y calidad de productos
- Los costos de los alimentos son sumamente costosos... a veces es preferible salir de la universidad a comer algo y regresar

- Ampliar la variedad de productos, mejorar la agilidad en el servicio. ofrecer mas productos saludables.
- Todas las chicas que atienden son muy amables todo está muy bien
- Precios
- ¡Deberían vender almuerzos!
- Asear las vitrinas donde va la comida, a veces se ven cucarachas o al finalizar un café, resulta que el vasito estaba sucio
- Variedad
- Calidad de la atención, ajuste de los precios
- Considero que en algunos productos exageran el valor, sería bueno que reconsideraran los precios siendo objetivos, lo ideal es que el negocio gane pero que uno como estudiante también. Muchas veces uno prefiere comprar en otro lugar que ahí.
- Ninguno
- tienen muy buen servicio al cliente
- (Se preguntó solo por la cafetería, y al parking?) los precios de ambas entidades son exorbitantes, por lo tanto, opto por utilizar otros medios.
- Precios super altos
- Mejorar la atención al cliente, y estar disponibles a las sugerencias que se hacen
- Es muy costoso y en ocasiones me han vendido productos vencido o vinagres
- "Tener en cuenta que los precios de algunos productos son muy altos, lo que en mi caso evita la compra.
- Mejorar la calidad en los productos de panadería y pastelería ya que algunas veces se sienten viejos o duros. "
- Las cosas las venden al doble o al triple que en una tienda normal.
- Opino que se deben de mejorar muchos aspectos como los son precios, atención
- Ninguna

- Se puede tener una mejor atención, una reducción en los precios y más comida saludable.
- Los precios del establecimiento son muy por encima del mercado externo a la universidad, y es algo a considerar, teniendo en cuenta el público mayoritario que son los estudiantes, pertenecientes a estratos socioeconómicos bajos. A pesar de que recientemente colocaron un afiche para los precios, estos no se encuentran en el mismo.
- Los precios, la manipulación de alimentos, la presentación personas, mejorar el espacio donde se toman los alimentos
- tener más opciones de alimentos sin azúcar, ensaladas y demás productos que no sean dañinos.
- Precios
- Deberían tener dos cafeterías para tener de donde elegir.
- Ninguno
- Los precios de los productos son muy altos y el manejo de la leche no es el mejor.
- La frescura de la panadería.
- Todo lo subieron demasiado se les olvida que apartar de que trabajamos también somos estudiantes.
- En general la atención es muy buena, la dueña es una señora grosera, no tiene atención al cliente, se nota que es mal jefe le habla de una manera golpeada a sus empleadas.
- La cafetería es un lugar bastante costoso donde incluso le suben 1000 pesos a las cosas. Preferí dejar de comprar allá y mejor comprar por fuera y volver a la universidad.
- He comprado productos vinagres como pastel de pollo, además la venta de frutas que hace parte de los estilos de vida saludable que promulga la universidad no se ve reflejado en lo que desarrollan en la cafetería. Como es de irrisorio que tienen las frutas, pero solo de mostrario pues al decir que venden dicen no se picaron no hay para vender y cuando hay los precios son demasiado elevados. un vaso de papaya 3000 cuando una papaya completa tiene ese mismo costo no tiene sentido
- La señora de la cafetería que tiene un ojo chiquito y el otro no, es muy grosera, le habla muy feo a los estudiantes, a mí me a regañado varias veces y me arrebató la plata.

- Los productos muy buenos pero la atención pésima, lo miran a uno feo, no lo atienden y responden muy mal
- El balance de los costos de algunos productos es en ocasiones excesivo, por ejemplo, H2O debería costar \$3.000 y cobran \$3.500 (cuando el producto en sí sale en \$1.800).
- "Es importante tener variedad de productos y para todo tipo de personas, por ejemplo, la mayoría de los productos son a base de harinas, grasas y carbohidratos, lo que afecta la salud y el aprendizaje, de toda la comunidad universitaria. De igual manera, se sugiere que los productos de panadería estén más frescos.
- Para los momentos de almuerzo y comida que muchas personas se encuentran en la universidad en estos horarios, no hay productos que puedan consumirse realmente, solo mecato y panadería, se sugiere ampliar el menú, de tal manera que suplan estas franjas horarias y que adicionalmente, estén frescos."
- Que sean frescos los alimentos
- Bueno, no sé si es solo a mí, pero ya varias veces una de las que atiende, me ignora y me deja esperando hasta que ya no haya nadie, y si no, en la cara usted nota el disgusto. Entonces sería la actitud y forma de atender.
- Atendernos más rápido
- Precios
- Oferta saludable
- definitivamente los precios son muy altos de los productos.
- Los precios son altos, especialmente para las frutas, lo cual no promueve la alimentación saludable. se deben exhibir los precios.
- Junto con la comunidad estudiantil se haga la organización de los turnos en la atención.
- falta productos frescos, el café sabe recalentado.
- aseo de las mesas durante la jornada puede mejorar un poco
- a veces las niñas son un poco antipáticas.

- Como mencionaba anteriormente, la forma de atender no es la mejor y se suele crear choques entre los estudiantes y las señoras. Esto influye en que a veces uno no quiera comprar nada por no interactuar con ellas.