



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA  
RESTAURANTE UNIVERSITARIO**

**INSTRUCCIONES PARA EL ENCUESTADOR/A**

- Explique brevemente el propósito: “Esta encuesta hace parte de una prueba piloto para mejorar la atención en el restaurante universitario. Su participación es voluntaria y sus respuestas serán confidenciales. No tendrá ninguna consecuencia académica ni administrativa. La encuesta dura aproximadamente 5–7 minutos.”
- Solicite consentimiento verbal antes de iniciar.
- Aplique la encuesta antes del inicio de la prueba (pre-test) y al finalizar (post-test).
- Use el mismo cuestionario en ambas mediciones para garantizar comparabilidad.

**Sección A. Datos generales**

A1. Código de estudiante: \_\_\_\_\_

**Sección B. Experiencia de servicio**

**(Escala Likert de 1 a 5: 1 = Muy insatisfecho / 5 = Muy satisfecho)**

**B1. Rapidez en el proceso de compra de tickets.**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

**B2. Tiempo de espera en la fila del restaurante.**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

**B3. Claridad en la información sobre la compra y redención de tickets.**

1. Muy insatisfecho

**B4. Facilidad para acceder al servicio (puntos de compra, horarios).**

1. Muy insatisfecho



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA  
RESTAURANTE UNIVERSITARIO

	2. Insatisfecho		2. Insatisfecho
	3. Ni satisfecho ni insatisfecho		3. Ni satisfecho ni insatisfecho
	4. Satisfecho		4. Satisfecho
	5. Muy satisfecho		5. Muy satisfecho
<b>B5. Amabilidad del personal en el punto de compra y atención.</b>		<b>B6. Organización y fluidez en la entrega de alimentos.</b>	
	1. Muy insatisfecho		1. Muy insatisfecho
	2. Insatisfecho		2. Insatisfecho
	3. Ni satisfecho ni insatisfecho		3. Ni satisfecho ni insatisfecho
	4. Satisfecho		4. Satisfecho
	5. Muy satisfecho		5. Muy satisfecho
<b>B7. Calidad percibida de los alimentos (sabor, temperatura, presentación).</b>		<b>B8. Variedad de las opciones ofrecidas.</b>	
	1. Muy insatisfecho		1. Muy insatisfecho
	2. Insatisfecho		2. Insatisfecho
	3. Ni satisfecho ni insatisfecho		3. Ni satisfecho ni insatisfecho
	4. Satisfecho		4. Satisfecho
	5. Muy satisfecho		5. Muy satisfecho
<b>B9. Relación costo–beneficio del servicio.</b>		<b>B10. Experiencia general en el restaurante universitario.</b>	
	1. Muy insatisfecho		1. Muy insatisfecho
	2. Insatisfecho		2. Insatisfecho
	3. Ni satisfecho ni insatisfecho		3. Ni satisfecho ni insatisfecho
	4. Satisfecho		4. Satisfecho
	5. Muy satisfecho		5. Muy satisfecho
<b>Sección C. Percepción sobre la modalidad semanal (solo post-test)</b>			
<b>C1. ¿Considera que la modalidad de compra semanal de tiquetes redujo su tiempo de espera?</b>		<b>C2. ¿Qué tan útil considera esta modalidad para organizar su tiempo académico?</b>	
	Si mucho		Muy útil
	Si un poco		Útil
	No generó cambios		Poco útil
	Empeoró		Nada útil
<b>C3. ¿Continuaría utilizando la modalidad de compra semanal si se implementara de manera permanente?</b>			
	Si, con seguridad		
	Probablemente si		
	Probablemente no		
	No		
<b>Sección D. Comentarios abiertos</b>			



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO  
PROMOCIÓN SOCIECONÓMICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA  
RESTAURANTE UNIVERSITARIO

CÓDIGO AP MBU ASE FO-02 VERSIÓN 1 VIGENCIA 2025 Página 1 de 1

D1. ¿Qué aspectos positivos destacaría de la modalidad de compra semanal?

D2. ¿Qué sugerencias de mejora propone para el servicio del restaurante?

**Codificación para análisis:** Escalas Likert: valores 1–5 (Muy insatisfecho = 1, Muy satisfecho = 5) /Preguntas dicotómicas (Sí/No): Sí = 1, No = 0/Preguntas múltiples: codificación nominal (ej. género: F=1, M=2, Otro=3)/Preguntas abiertas: análisis cualitativo por categorías emergentes.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.