



INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAPELERÍA DE LA ETITC I- 2019

OBJETIVO: Realizar el proceso de evaluación del servicio de Papelería que se presta en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central y evaluar la satisfacción del usuario tanto de IBTI como de los programas de educación superior correspondiente al primer periodo académico de 2019.

INTRODUCCIÓN

Para la realización de la presente evaluación se diseñó un instrumento tipo encuesta / formulario enviado a todos los correos institucionales y redes sociales de la institución, involucrando a toda la comunidad educativa (estudiantes PES, estudiantes IBTI, docentes, administrativos y padres de familia IBTI) quienes son la población objeto y los usuarios directos de los servicios que se ofrecen en la papelería de la institución.

Dentro del formulario / encuesta elaborada para dicha evaluación, se contemplaron los siguientes aspectos; Instalaciones, prestación del servicio, servicio, trato del personal, política de precios y valoración general.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el 25 de junio hasta el 04 de julio de 2019, respondida por 408 usuarios del servicio los cuales calificaron el servicio a partir de cinco criterios de calificación; “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo”, “Pésimo”.

FICHA TÉCNICA

Título de la encuesta	ENCUESTA SERVICIO PAPELERÍA ETITC – I-2019
Unidad de muestreo	Estudiantes IBTI, Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Docentes, otros.
Técnica de recolección	Formulario Digitalizado enviado por Correo Electrónico institucional a docentes y estudiantes PES y link de encuesta publicado en redes sociales para toda la comunidad incluyendo estudiantes IBTI
Fecha de recolección de la información	Inicio: 25 de junio de 2019 Finalización: 04 de julio de 2019
Tamaño de la muestra	408 usuarios
Fecha de procesamiento de datos	Inicio: 04 de julio de 2019 Finalización: 05 de julio de 2019
Dependencia Solicitante del estudio	Rectoría
Director responsable del proceso	Coordinación Bienestar Universitario
Responsable directo del proceso	Trabajo Social - Bienestar Universitario
Fecha Final de entrega	05 de julio de 2019

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con relación a la encuesta aplicada se evidencian los siguientes resultados:

TIPO DE USUARIO

Para identificar el grupo de la comunidad educativa que encuentra mayor o menor percepción de satisfacción en el servicio ofrecido, se incluyó en la encuesta de evaluación del servicio de papelería el “**TIPO DE USUARIO**”, la mayor participación se obtuvo de los estudiantes de Educación de Bachillerato, seguido de los estudiantes de Educación Superior, Padres de Familia y docentes respectivamente, dentro de esta encuesta se evidencia una muy baja participación del personal Administrativo, considerando que este tipo de población no hace uso del servicio con relación a los demás integrantes de la Institución.

Tipo de Usuario	Cantidad
Administrativo	4
Docente	33
Estudiante Bachillerato	241
Estudiante Educación Superior	92
Padre de Familia	38
Total general	408

Tabla 2. Tipo de usuario

SOBRE LAS INSTALACIONES

Referente a las instalaciones, se evaluó puntualmente; los equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado), Internet alta velocidad, Conservación del local/instalaciones y finalmente la accesibilidad al lugar.

De los 408 usuarios encuestados, el 40% considera que es “BUENO” en especial en los aspectos relacionados con la Conservación del local/instalaciones, los Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado), y la Accesibilidad al lugar. Por otra parte, el 27% considera que es “REGULAR” con relación al Internet de Alta Velocidad y todos los demás aspectos evaluados con relación a las Instalaciones.

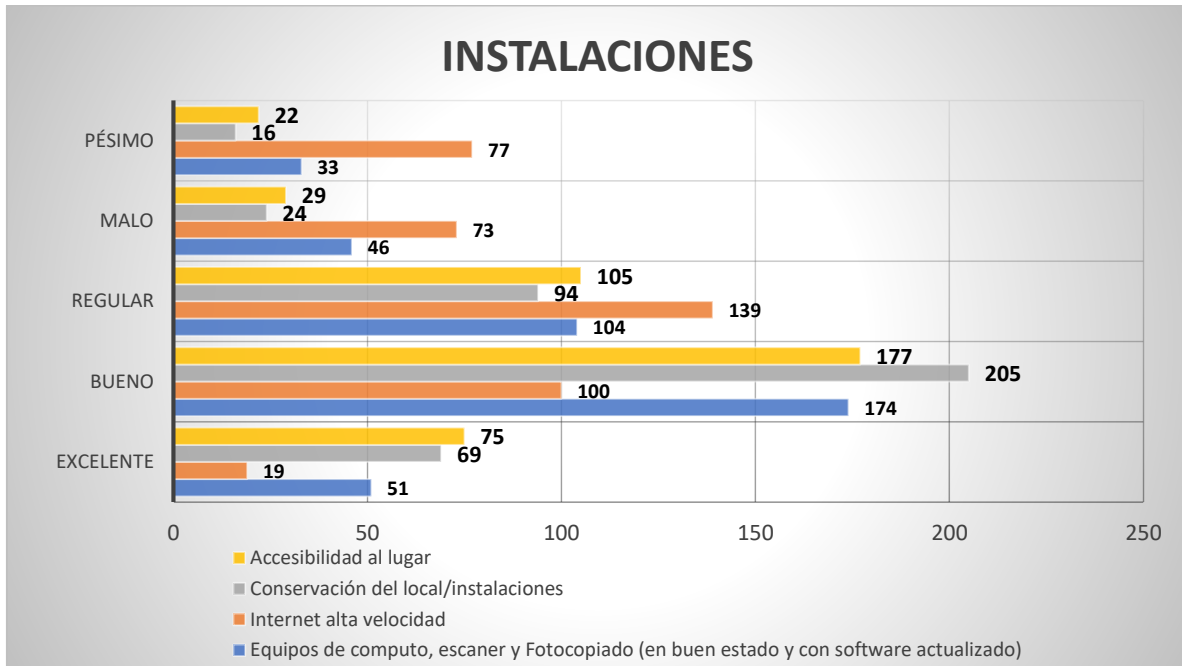


Gráfico 1. Evaluación Instalaciones

SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con relación a la Prestación del Servicio, se evaluó la rapidez en el servicio y presentación del personal que atiende, encontrando que el 33% de usuarios encuestados opina que es “BUENO” específicamente la Presentación del personal que atiende, seguido del 27% de personas encuestadas que considera “REGULAR” especialmente la rapidez en el servicio.

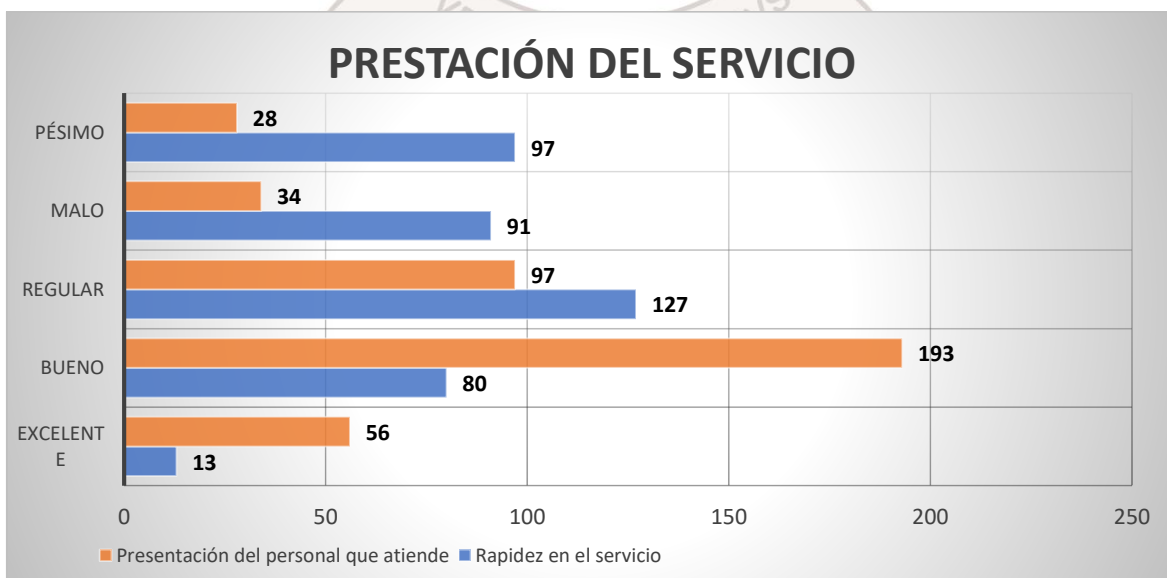


Gráfico 2. Prestación del Servicio



SOBRE EL SERVICIO

Para evaluar el servicio en la Papelería de la Institución, se tuvo en cuenta aspectos como; Oferta de servicios de papelería, impresión, escáner y fotocopiado, Variedad en la oferta de elementos de papelería necesarios y Calidad de los elementos y servicios ofrecidos para la venta y el Servicio de impresión (color/tinta/tamaño) acorde a lo requerido.

De los 408 usuarios encuestados, el 39% considera como “BUENO” la Calidad de los elementos y servicios ofrecidos para la venta, el Servicio de impresión (color/tinta/tamaño) acorde a lo requerido y la Oferta de servicios de papelería, impresión, escáner y fotocopiado. Sin embargo, el 27% opina que el servicio es “REGULAR” específicamente en la Variedad en la oferta de elementos de papelería necesarios.

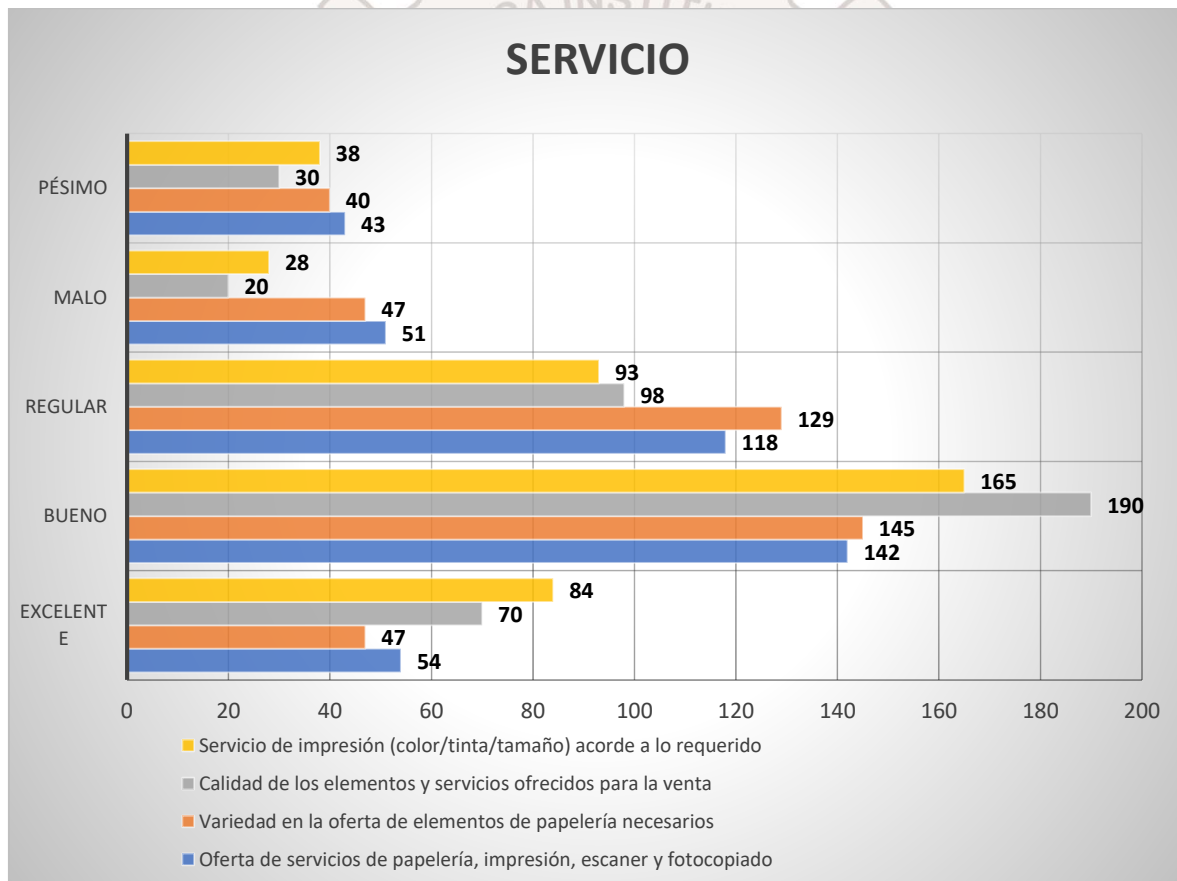


Gráfico 3. Evaluación sobre el Servicio



SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL

En la evaluación realizada sobre el trato del personal, se valoraron los aspectos relacionados con el “Trato recibido por parte del personal” y “Trato recibido por la administración del establecimiento”, encontrando que el 44% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 24% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “REGULAR”.

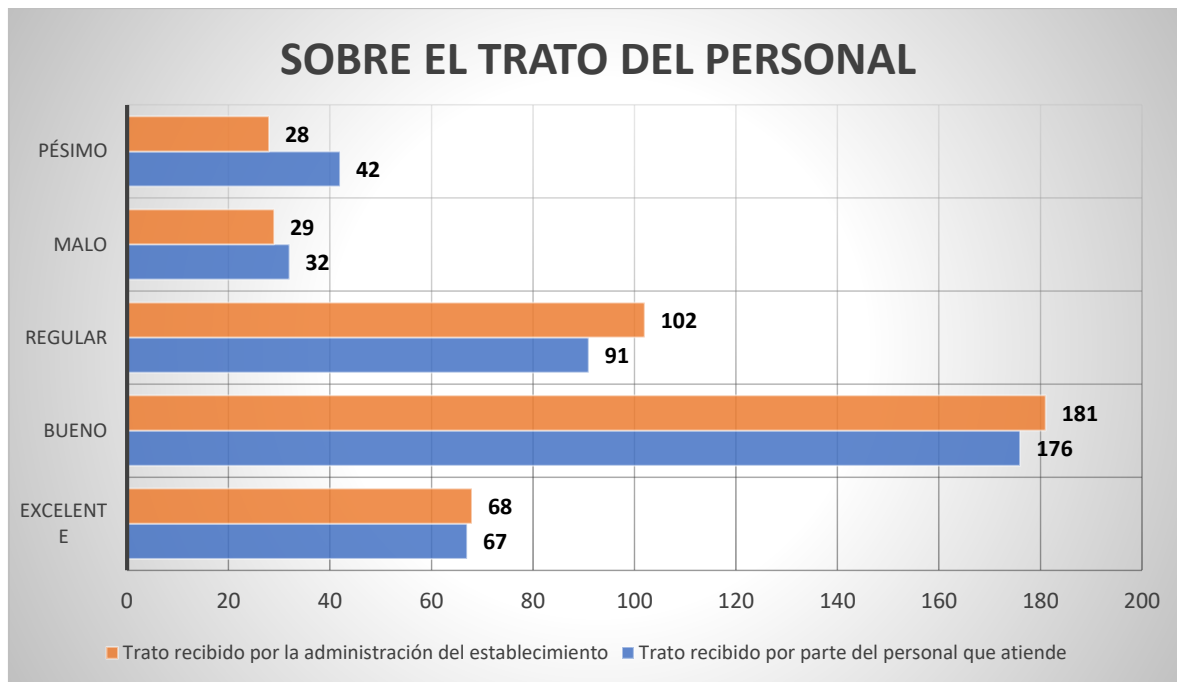


Gráfico 4. Evaluación sobre el Trato del Personal

SOBRE LA POLÍTICA DE PRECIOS

Sobre la política de precios se evaluó puntualmente, la relación calidad / precio (Precios Justos por servicio o elemento de papelería ofrecido), la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y servicios ofrecidos y la visibilidad de la lista de precios.

El 31% considera “BUENO” la Claridad en el establecimiento de los precios en los productos y servicios ofrecidos y la relación que existe entre Calidad vs Precio. Por otra parte, el 30% de los usuarios encuestados consideran “REGULAR” específicamente la Visibilidad de la lista de precios.

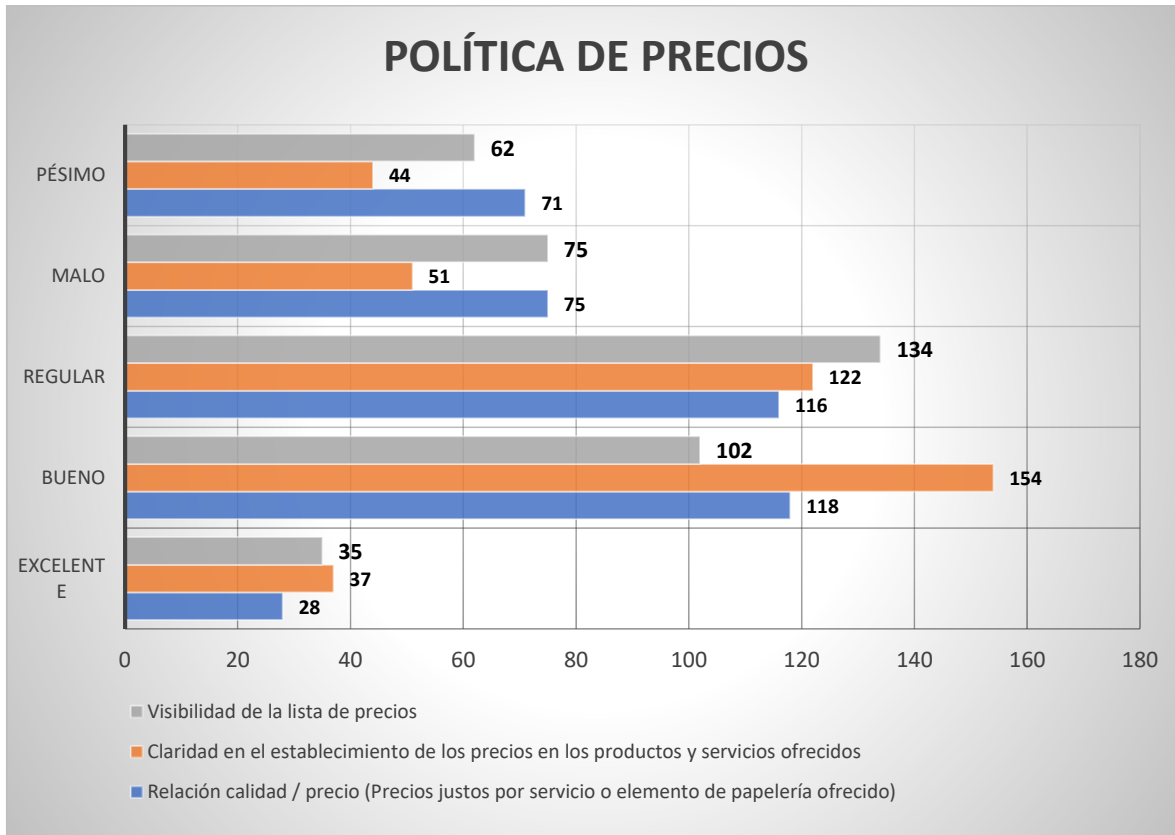


Gráfico 5. Evaluación sobre la Política de Precios

VALORACIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS

A la pregunta realizada a los usuarios; ¿En general qué aspecto o aspectos cree que es necesario mejorar en la papelería de la ETITC?, los criterios establecidos fueron; a). Variedad de la oferta de productos y servicios ofrecidos en la papelería, b). Servicio / trato personal, c). Precio, d). Espacios e infraestructuras, e). Equipos, f). Ninguno de los anteriores, g). Todos los anteriores, h). Otro / ¿Cuál?

Las mayores respuestas fueron:

Aspecto por mejorar	# de Respuestas
Todos los anteriores	123
Precio	84
Servicio / trato personal	52
Ninguno de los anteriores	35
Equipos	33
Variedad en la oferta de productos y servicios ofrecidos en la Papelería	33
Espacios e infraestructuras	18

Tabla No. 3. Valoración general de los Usuarios. (aspectos por mejorar)



ASPECTOS POR MEJORAR

Luego de la evaluación del servicio de papelería de la ETITC, se evidencia que se debe mejorar en aspectos como:

1. **Precios:** Los usuarios consideran que los precios de las copias por tratarse de una Institución Pública son muy costosos tanto en impresiones, copias y elementos de papelería, que algunas veces resultan ser más costosos de lo que se pueden conseguir fuera de la Institución. En la administración anterior, el valor de las impresiones era más bajo.
2. **Servicio / Trato Personal:** Son reiteradas las sugerencias de mejora en el trato a los usuarios de la papelería por parte de los empleados de ésta, ya que los usuarios manifiestan que el servicio puede ser más ágil y cordial por parte de la/s persona/s que prestan el servicio.
3. **Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado):** Mejorar el estado de los equipos de cómputo existentes actualizando el software y antivirus que se encuentran desactualizados y lentos para descargar archivos y de la impresora que existe puesto que se atasca cuando hay mucho volumen de impresiones o copias. De igual manera, es necesario aumentar la disponibilidad de equipos tanto de cómputo como de impresión y fotocopias ya que estos no son suficientes con relación a la demanda y esto dificulta el acceso y la prestación de un buen servicio.
4. **Internet Alta Velocidad:** de acuerdo a lo manifestado por los usuarios encuestados, refieren que es necesario mejorar el acceso a internet, para lograr agilizar el servicio y evitar que los usuarios puedan realizar impresiones sin acceder a los equipos por medio de dispositivos de almacenamiento USB que en ocasiones hace que los computadores se almacenen virus. Actualmente no se brinda este servicio para los usuarios y éste es necesario para su funcionamiento.
5. **Rapidez en el servicio:** Debido a la falta de puntos adicionales para fotocopiado y falta de equipos es necesario contar con más puntos para fotocopiado, mayor número de equipos, un espacio más amplio y más personal para atender. Las filas para acceder a un computador o una impresión son muy largas y demoradas, por la cantidad tan reducida de equipos y personal disponible para atender en horas pico, el servicio se hace lento.



CONCLUSIONES GENERALES

Para el primer semestre de 2019, **Ningún** aspecto evaluado obtuvo satisfacción superior al 50% bajo el criterio “BUENO” y/o “EXCELENTE”, lo que significa que la percepción de satisfacción del servicio prestado en la papelería es baja.

Los usuarios encuestados evaluaron el servicio de papelería en su mayoría considerando el nivel de satisfacción del servicio dentro de los criterios; “BUENO” y “REGULAR” en su respectivo orden, lo que indica que, el servicio que se presta no es Excelente, tampoco es pésimo y tiene cosas por mejorar.

En la generalidad la mayor parte de usuarios encuestados opina que el servicio es “BUENO” sin embargo, la percepción de este criterio se encuentra por debajo de 50% de aceptación, evidenciando que los porcentajes más altos de aceptación se encuentran en la Conservación del local/instalaciones, Presentación del personal que atiende (47%), Calidad de los elementos y servicios ofrecidos para la venta (47%) y el Trato recibido por la administración del establecimiento (44%).

En cuanto a la percepción del servicio bajo el criterio “REGULAR”, ésta se encuentra entre el 22% y el 34% de aceptación. Los usuarios consideran que es necesario mejorar el Internet de Alta velocidad (34%), la Rapidez en el servicio (31%), la Variedad en la oferta de elementos de papelería necesarios (32%), la Claridad en el establecimiento de los precios en los productos y servicios ofrecidos (30%) y la Visibilidad de la lista de precios (33%).

Los mayores aspectos calificados por los usuarios con el criterio “MALO” tiene relación con el Internet alta velocidad, la Relación calidad / precio (Precios justos por servicio o elemento de papelería ofrecido) y la Visibilidad de la lista de precios.

La percepción bajo el criterio de evaluación “PÉSIMO” está por debajo del 24% especialmente en el aspecto relacionado con la Rapidez en el servicio y el internet de alta velocidad, ya que los usuarios consideran que la agilidad en la prestación del servicio, la conectividad y el acceso a este servicio dentro de la papelería es pésimo y debe mejorar.

La Accesibilidad al lugar es el mayor aspecto evaluado bajo el criterio de calificación “EXCELENTE” en un 18%, el restante de aspectos evaluados estuvo por debajo de esta calificación.



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS GENERALES DE LOS USUARIOS

Para mejorar el servicio y que la evaluación del próximo año tenga un porcentaje de satisfacción mayor, los usuarios realizaron las siguientes sugerencias puntuales:

1. Agilizar la atención.
2. Bajar precios y más elementos.
3. Bájenle a los precios, no es por ofender, pero con los \$1.500 que cuesta un esfero de puta fina yo en mi papelería de la esquina me compro dos a \$800 y un solo señor atendiendo no es muy bueno ya que a veces hay mucha gente y el señor dice ¡SI SIGUEN AFANANDO NO LOS VOY A ATENDER! y no me parece justo así que en mi opinión personal deberían mejorar en muchos aspectos.
4. Bájenle el precio.
5. Buen servicio.
6. Buena atención, variedad de productos y servicio excelente 👍
7. Cambien de empleado, vulgar, indecente y tonto.
8. Cambien el muchacho de gafas de la papelería.
9. Cambio total de Administración.
10. Comparado con el anterior servicio, que no era excelente, este es demasiado malo, sobre todo las personas que atienden son desorganizadas y en hora pico es muy demorado hacer algo.
11. Conectar y mejorar el internet en los equipos ya que en algunos no está conectado el internet y en otros es muy lento.
12. Considero que el servicio de papelería anterior prestaba mejor servicio, más ágil porque ahora teniendo 3 impresoras cómo es posible que solo tengan conexión a una sola impresora, eso es absurdo, y siempre me ha parecido que los precios son altos para ser universidad, usualmente en otras universidades por el flujo de venta que es grande, dejan a \$50 pesos la fotocopia y a \$100 pesos la impresión a blanco y negro. Normalmente he visto mejores precios que este descrito previamente.
13. Considero que a la papelería le hace falta una gran cantidad de surtido, además considero que los precios no son justos.
14. Creo que el que administra la papelería nos trate mejor y que los precios sean más bajos.
15. Deben tener más trabajadores porque hay varios estudiantes que necesitan este servicio.
16. Debería tener Internet los computadores y si se puede actualizar los equipos.
17. Deberían estandarizar el precio de las impresiones a color porque un día cobrar un valor y al otro día otro valor y siendo la misma imagen.
18. Deberían vender formatos para que los niños hagan sus planchas de dibujo técnico, así como materiales para sus especialidades y más artículos de miscelánea como lo había en años anteriores en donde incluso se vendían hasta uniformes.



19. Diría que, si en años anteriores era tedioso, este semestre fue peor, y la culpa no la tenían del todo los operadores de la papelería sino por tramites demorados ante la Universidad para que los implementos fueran instalados de manera oportuna.
20. Dos personas en atención.
21. Dos personas que atiendan y bajar los precios
22. El caballero sea más ágil porque es muy lento, eran mejor las dos señoras del año pasado
23. "El personal es muy mal educado y además es muy lento"
24. El precio de las copias para docentes igual al de los estudiantes no es justo, ya que somos quienes llevamos a los estudiantes a hacer uso de estos servicios. considero que debe ser inferior ya que los costos que han asumido desde el presente año ha hecho que hoy no estemos haciendo uso de este servicio.
25. El precio de las fotocopias e impresiones es muy costoso.
26. El servicio de fotocopias es muy caro y pésimo el servicio. No hay orden, los documentos originales no son entregados en su totalidad porque se atascan en la impresora. Les falta más personal y coordinación a la hora de imprimir o sacar copias.
27. El servicio es muy demorado y costoso, sacan mal las copias, el servicio no es ágil. Los estudiantes van a imprimir trabajos y no hay hojas.
28. El servicio es muy lento, además es de baja calidad, el joven que atiende saca las copias, escáner e impresiones con baja eficacia. No es un servicio bueno.
29. El servicio no es malo, es perverso.
30. El servicio prestado en general es pésimo pues no hay variedad en los elementos que venden o muy pocos o las dos y costosos. Las impresiones y las copias son muy caras, tienen poco personal en hora pico de estudiantes. Pésimo servicio.
31. En lo personal me puedo tardar hasta un descanso tratando de sacar una sola fotocopia y debido a que hay mucho desorden por parte de los que requieren el servicio de la papelería, mientras que el personal que atiende es insuficiente (1 persona para el área de impresión y/o fotocopiado y de igual manera para el área de venta de materiales escolares).
32. En mi opinión, los costos de los productos de la papelería deberían mejorar.
33. Equipos de cómputo.
34. Es demasiado lento el servicio y atienden mal.
35. Es el peor servicio que he visto en mis 20 años en la escuela.
36. Es necesario tener de nuevo la impresión por internet.
37. Es terrible que no contemos con un área de papelería decente. Precios por las nubes, nunca hay nada, el trato no siempre es el mejor, los computadores parecen de Windows 95. Conclusión PÉSIMO.
38. Es una papelería muy pobre en los productos que ofrece. Poco surtido, no se encuentran los elementos necesarios que exige una papelería a nivel universitario.



- Pésimo, vamos de regular a pésimo. Con la anterior al menos se conseguían los elementos básicos, era mejor la atención.
39. Está bien
 40. Está en decadencia el servicio, hojas de examen nunca hay, servicio de internet para el servicio tampoco, una papelería de muy baja calidad.
 41. Gracias por la encuesta.
 42. Hay que invertir en la papelería ya que es un servicio para toda la universidad, donde fuera un servicio de calidad y de buen precio se verían mejor los resultados, en horas pico los funcionarios no pueden suplir la demanda del servicio y se requiere comprar algo y pocas veces encuentra lo básico y tiene que salir uno de la institución para ir a otros sectores y la seguridad del sector no es la mejor.
 43. Hay que mejorar en muchos aspectos.
 44. La atención es pésima
 45. La atención es pésima, no hay personal suficiente para la cantidad de estudiantes, las máquinas trabajan muy lentas.
 46. la papelería esta aseada y sus equipos son muy buenos.
 47. La papelería necesita más espacio ya que en los descansos se llena mucho y no hay tiempo para imprimir.
 48. Las únicas fotocopias de universidad donde cobran \$100.
 49. Las impresiones deberían ser un poco más económicas, ya que se imprimen bastante hoja y no hay diferencia entre imprimir allí o en un local fuera de la Escuela.
 50. Lo más importante que deben mejorar es la velocidad a la que atienden.
 51. Los computadores tienen virus, hay que realizarles mantenimiento continuamente
 52. Los precios no son claros en las fotocopias a color.
 53. Mal servicio al cliente.
 54. Más equipos.
 55. Más personal en las horas pico (entrada, descansos y salida).
 56. Que los precios de los productos sean visibles.
 57. Mejorar la calidad del internet y los computadores, normalmente solo sirve uno o dos.
 58. Hay cuatro impresoras y solo funciona o utilizan una.
 59. Más personas atendiendo.
 60. Más rapidez para atender a los estudiantes.
 61. Me gustaría que mejorarán un poco la atención con más personal ya que a veces es necesario que haya más velocidad ya que los estudiantes necesitamos entrar a clases o algo por el estilo.
 62. Me parece que el cobro de hoja blanca a \$100 pesos es muy costoso considerando que somos estudiantes y que además en los semestres anteriores después de 10 copias el costo era de \$70 pesos tras hojas blancas eran a \$50.
 63. No me gustó para nada el servicio durante este semestre.
 64. Mejorar el trato del servidor ante nosotros los estudiantes.



65. Mejorar los precios, que sean más accesibles al bolsillo de los estudiantes.
66. Rapidez en el trabajo.
67. Igualdad con todos los estudiantes de bachillerato, puesto que los estudiantes de 3a y 2a división los atienden con más eficiencia y rapidez que a los estudiantes de grado sexto y séptimo.
68. Respeto de parte del asistente de papelería, puesto que se le dice cualquier cosa y siempre está a la defensiva, sea lo que se le haya dicho.
69. Mejorar el trato y actitud que el trabajador tiene con los estudiantes
70. Mejorar espacios.
71. Mejorar la agilidad en el servicio, a veces se acaba el descanso y no se logra sacar una copia, muchas veces los docentes dejan copias y es muy complicado comprarlas
72. Mejorar la atención con personas que sean más ágiles, tener equipo de cómputo para hacer impresión de documentos.
73. Mejorar la calidad del servicio.
74. Mejorar la eficiencia y velocidad con la que se realizan los pedidos.
75. Mejorar, los equipos tanto de computadores como de fotocopiadoras casi siempre están dañadas, el servicio de internet muy regular y definitivamente el servicio brilla por su ausencia.
76. Mejoren el tiempo en el que sacan copias.
77. Mejores precios, más productos, mayor rapidez de atención.
78. Muy buena.
79. Muy caras las fotocopias.
80. Muy poco personal para satisfacer la cantidad de personas que requieren del servicio.
81. No saben atender y muy lentos.
82. No tienen todas las cosas necesarias, los precios son altos para algunos productos, la persona que atiende no se da a entender, algunas veces las impresiones no son las solicitadas, me parece que las infraestructuras son pequeñas para todas las personas que usan la papelería y los equipos a veces son muy lentos.
83. Parece demasiado costoso los precios en general para un lugar que es tan ineficiente, al menos la administración anterior tenía más disponible y ejecución veloz en las tareas y solicitudes de los usuarios.
84. Pésima disposición del personal.
85. Pésimo
86. Pésimo todo.
87. Pésimo.
88. Por favor tener en cuenta que, la cantidad de productos debe ser acorde a la demanda de estudiantes de la ETITC.
89. Que haya más personas disponibles para la atención de los estudiantes y que sean más ágiles.
90. Que les bajen a los precios de todo.



91. Que no solo atienda una persona, esto se evidencia en las reuniones de padres.
92. Resulta más económico salir a la calle a buscar copias que ir directo a la papelería de la universidad, al ser un servicio para el estudiantado debería ser más cómodo en precios, pero en lugar de eso resulta demasiado costoso todos los utensilios y servicios que se venden allí.
93. Se espera que haya una buena disposición por parte de todos los empleados, ya que, en lo personal, he tenido que soportar una mala actitud por parte de los empleados al momento de ser atendido.
94. Son demasiado demorados para prestar el servicio de fotocopiado.
95. Son muy demorados en la atención y no son organizados al momento de atender la papelería y la parte de las impresoras.
96. sugiero bajar los precios ya que el papel cuesta \$200 y normalmente cuesta \$100.
97. Sugiero que el servicio debería mejorar, muchas veces hay una sola persona atendiendo y el flujo de estudiantes es bastante, esto hace que el servicio sea bastante demorado. Además, pienso que las personas que atienden deben tener algo de conocimiento por si algún estudiante se le presenta algún inconveniente en el momento de "cuadrar" una impresión.
98. Sugiero que es necesario mejorar el sistema de Internet para así tener un servicio más efectivo y rápido.
99. Sugiero que la nueva administración de la papelería tenga experiencia en ésta.
100. Tener diferentes filas en cafetería y papelería porque a nosotros los cursos más pequeños del colegio siempre en los dos servicios los mayores se nos cuelan.
101. Mejorar el servicio en papelería por la lentitud de los funcionarios, o poner más funcionarios.
102. Calidad de productos, porque hace unos días compré un pliego de cartulina y salió manchado y doblado.
103. Precios excesivamente costosos.
104. Tener presente el tema de Responsabilidad Social, no es justo que la persona encargada no pregunte si se puede imprimir por el otro lado de la hoja, no ofrecen o por lo menos no informan el servicio de imprimir en hojas recicladas. Gracias.
105. Tiene una mala dinámica de servicio.
106. Todo está muy bien, pero a veces algunos computadores no se encuentran con Internet.
107. Virus en equipos

Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social

Revisó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario

Aprobó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario