



## INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAPELERÍA DE LA ETITC II- 2018

**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 segundo periodo académico de 2018.

### 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 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, trato del personal, política de precios y valoración general.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el 03 hasta el 09 de diciembre de 2018, respondida por 42 usuarios del servicio, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así: “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo”, “Pésimo”.

### FICHA TÉCNICA

<b>Título de la encuesta</b>	ENCUESTA SERVICIO PAPELERÍA ETITC – I-2018
<b>Unidad de muestreo</b>	Estudiantes IBTI, Padres de familia IBTI, estudiantes PES, Docentes, otros.
<b>Técnica de recolección</b>	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
<b>Fecha de recolección de la información</b>	Inicio: 03 de diciembre de 2018 Finalización: 09 de diciembre de 2018
<b>Tamaño de la muestra</b>	42 usuarios
<b>Fecha de procesamiento de datos</b>	Inicio: 10 de diciembre de 2018 Finalización: 12 de diciembre de 2018
<b>Dependencia Solicitante del estudio</b>	Rectoría
<b>Director responsable del proceso</b>	Coordinación Bienestar Universitario
<b>Responsable directo del proceso</b>	Trabajo Social - Bienestar Universitario
<b>Fecha Final de entrega</b>	13 de diciembre de 2018

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 Superior, seguido de una muy baja participación de los docentes, padres de familia y estudiantes de bachillerato.

Tipo de Usuario	Cantidad
Docente	2
Estudiante Bachillerato	6
<b>Estudiante Educación Superior</b>	<b>32</b>
Otro	1
Padre de Familia	1
<b>Total general</b>	<b>42</b>

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 42 usuarios encuestados, el 32% considera que es “PÉSIMO” en especial en el aspecto relacionado con el Internet alta velocidad y los Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado), por otra parte, el 26% considera que es “BUENO” con relación a la Conservación del local/instalaciones y la Accesibilidad al lugar.

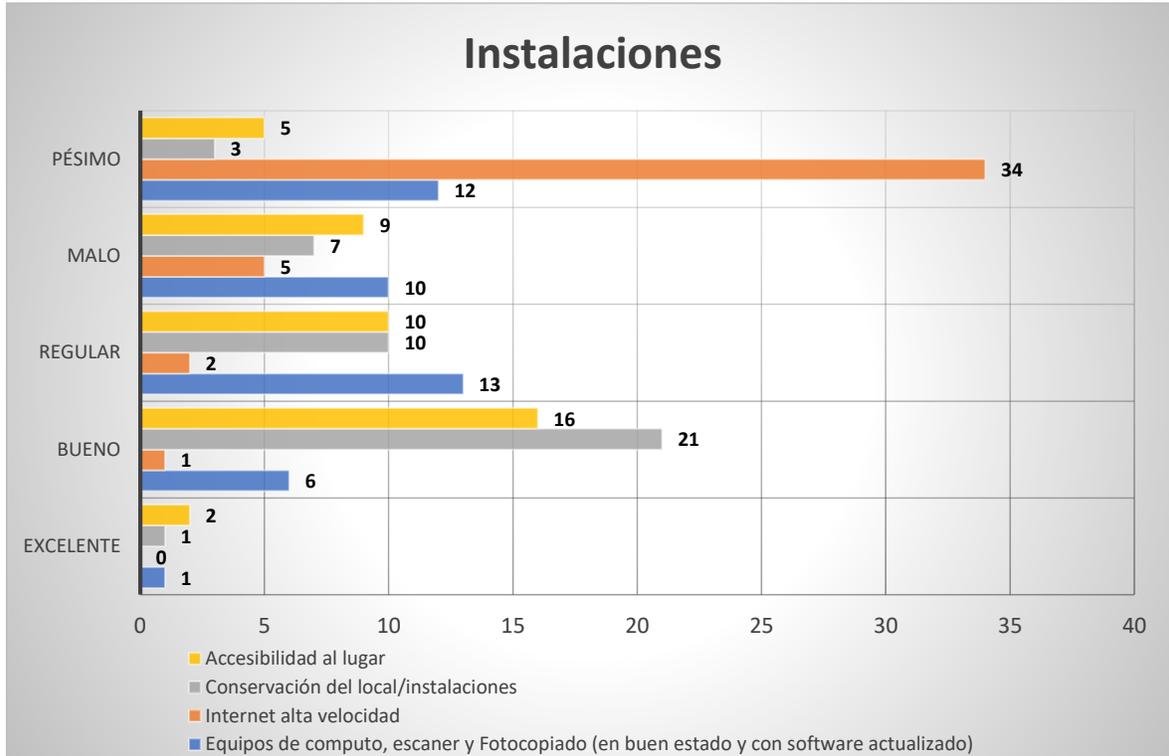


Gráfico 1. Evaluación instalaciones

### ***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 37% de usuarios encuestados opina que los dos aspectos de servicio son “BUENOS”, seguido del 24% de personas encuestadas que considera “REGULAR” especialmente la rapidez en el servicio.

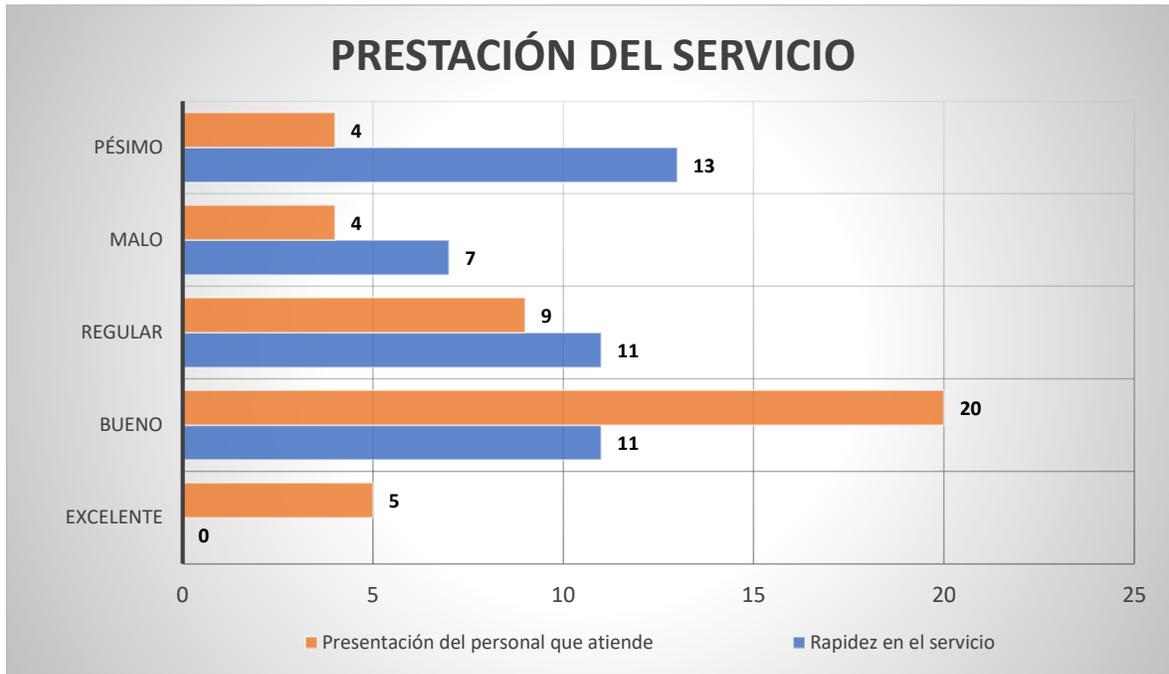


Gráfico 2. Prestación del Servicio

#### **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 42 usuarios encuestados, el 34% considera como “BUENO” Variedad en la oferta de elementos de papelería necesarios, Calidad de los elementos y servicios ofrecidos para la venta y Servicio de impresión (color/tinta/tamaño) acorde a lo requerido, sin embargo, el 27% opina que el servicio es “REGULAR” específicamente con relación a la Oferta de servicios de papelería, impresión, escáner y fotocopiado.

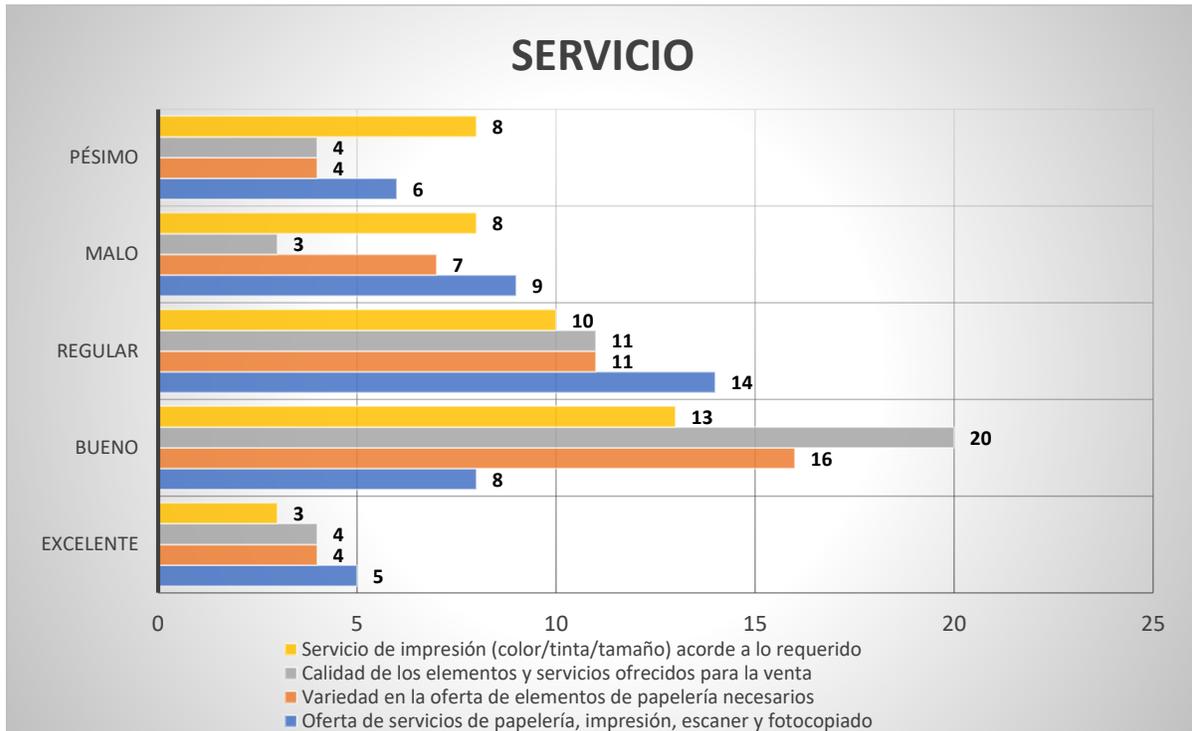


Gráfico 3. evaluación sobre el servicio

### ***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 37% de los usuarios encuestados considera que ambos aspectos evaluados son “BUENOS” seguido del 23% que manifiesta que tanto el trato recibido por parte del personal como de la administración es “REGULAR”.

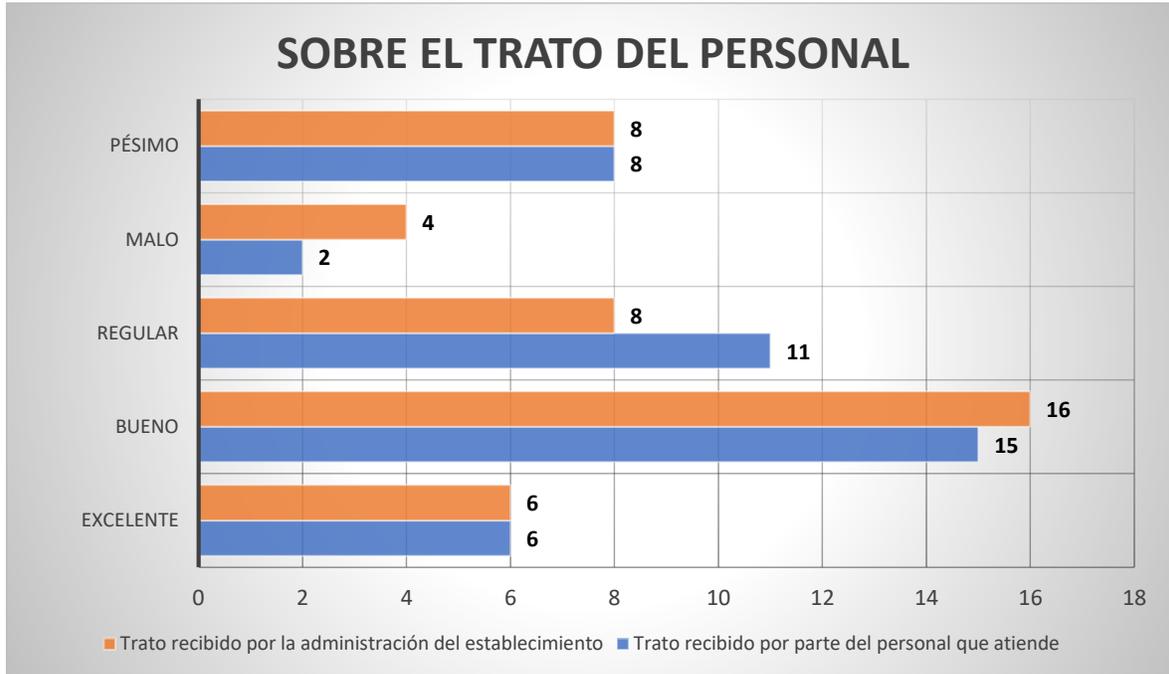


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal

#### **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 38% considera “BUENO” la relación que existe entre calidad vs precio, de igual forma, la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y servicios ofrecidos, sin embargo, el 29% de los usuarios encuestados opinan que la calificación es “REGULAR” con relación a la visibilidad de la lista de precios y también a la relación que existe entre calidad vs precio.

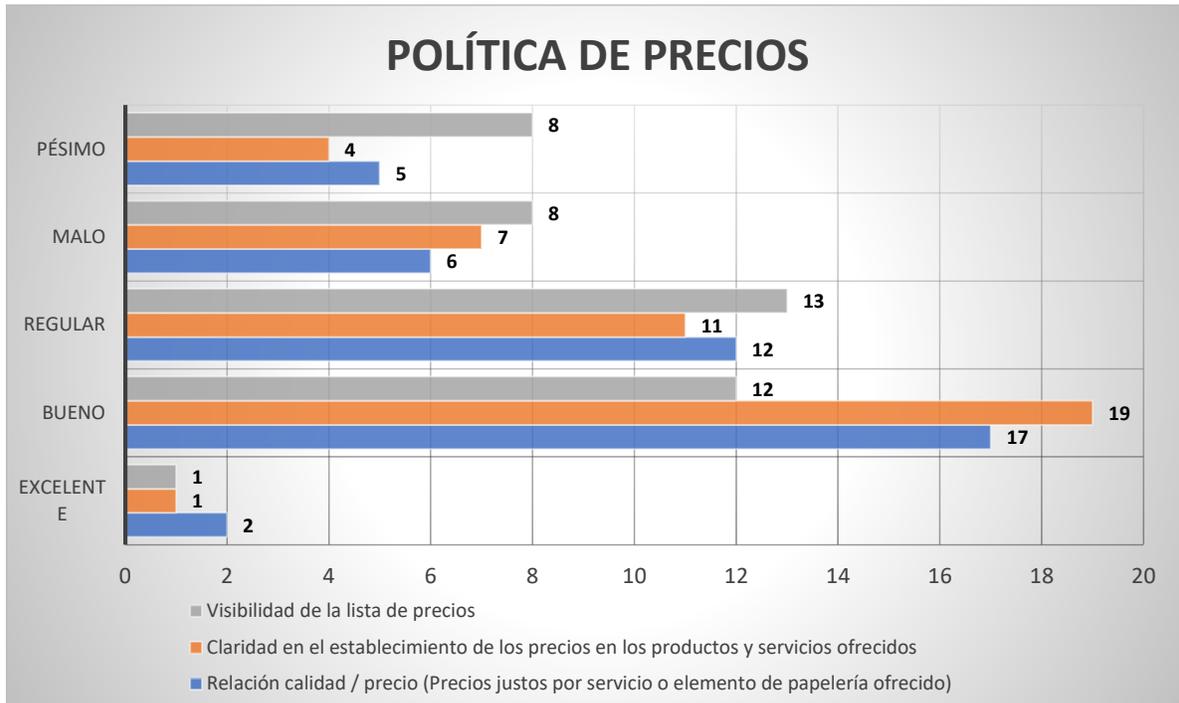


Gráfico 5. evaluación sobre la Política de Precios

## 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?

Con relación a esta pregunta las mayores respuestas fueron:

Aspecto por mejorar	# de Respuestas
<b>Todos los anteriores</b>	<b>21</b>
Equipos	6
Servicio / trato personal	4
Precio	3
Otro / Equipos de computo, antivirus, Internet para realizar impresiones, mejor atención al cliente, Internet en los computadores, Los computadores son muy lentos y en ocasiones no reconoce las usb y el internet no funcionó el semestre	3
Espacios e infraestructuras	2
Variedad de la oferta de productos y servicios ofrecidos en la papelería	2

Tabla 2. 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. **Internet Alta Velocidad:** En orden de importancia para los usuarios, estos 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.
2. **Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado):** Mejorar el estado de los equipos existentes actualizando el software y antivirus que se encuentran desactualizados y lentos para descargar archivos específicos, es necesario aumentar la disponibilidad de equipos ya que estos no son suficientes con relación a la demanda. y esto dificulta el acceso y la prestación de un buen servicio.
3. **Espacios e Infraestructuras:** Teniendo en cuenta que en horas pico, el espacio existente para la prestación del servicio de papelería es insuficiente, los usuarios sugieren adecuar un espacio más amplio y con mayor número de equipos para que el servicio responda a la alta demanda de estudiantes que lo requieren a diario. Los usuarios sugieren que es necesario reubicar la papelería en un lugar donde no interfiera el paso de los estudiantes hacia otras áreas (parqueadero, Cafetería, Banco de Alimentos, salones, baños, etc.) y descongestione la cantidad de filas que se registra en horas pico.
4. **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.



## 5. CONCLUSIONES GENERALES

Para el segundo semestre de 2018, 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, los usuarios consideran 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”, especialmente en los aspectos evaluados sobre el servicio (37%), el trato del personal (37%) y la política de precios (38%), sin embargo, es de resaltar que los porcentajes alcanzados no superan el 38% de aceptación, lo que significa que la percepción de satisfacción del servicio prestado en la papelería es baja.

En cuanto al servicio, la prestación del servicio y la política de precios, los usuarios consideran “REGULAR” en un porcentaje de 24%, 27% y 29% respectivamente, manifestando que es necesario mejorar en aspectos relacionados con la rapidez en el servicio, la oferta de servicios de papelería, impresión, escáner y fotocopiado y la visibilidad en la lista de precios de los servicios y elementos que se ofrecen. Adicionalmente los usuarios consideran que es “REGULAR” en un 31% los Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado)

; no se visualiza lista de precios claros con relación a los servicios y elementos que se ofrecen y finalmente es necesario mejorar la accesibilidad al lugar ya que el espacio reducido y la cantidad de filas dificultan el acceso al servicio.

De igual forma el mayor aspecto calificado por los usuarios con el criterio “MALO” tiene relación con los equipos de cómputo y fotocopiado ya que estos no son suficientes y tampoco cuentan con software, antivirus y programas necesarios para la prestación del servicio.

Existe una alta percepción bajo el criterio de evaluación “PÉSIMO”, especialmente en el aspecto relacionado con el internet de alta velocidad, ya que los usuarios consideran en un 81% que la conectividad y el acceso a este servicio dentro de la papelería es pésimo y debe mejorar.

El trato del personal es el mayor aspecto evaluado bajo el criterio de calificación “EXCELENTE” en un 14%, 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. "Contar con más equipos y que funcione el Internet".
2. Deben mejorar mucho, pues no tienen Internet, el servicio de los computadores es muy malo, muy demorados, a toda hora hacen mala cara cuando uno solicita algún servicio.
3. Debería tener acceso a internet, mayor cantidad de computadores. Calidad en equipos de impresión a color.
4. Deberían conseguir equipos más modernos y el internet en los computadores es de suma importancia.
5. El servicio de papelería debe ser en pro de los estudiantes, no deben aprovecharse de su posición para abusar del usuario y tener equipos en mal estado con virus que dañan las memorias y parece que no interesara a ellos.
6. El trato y atención hacia los estudiantes es muy deficiente, poco amable y el servicio es lento y de mala calidad.
7. Falta internet, mas computadores con mejor rendimiento, más variedad de productos.
8. Internet para imprimir desde el correo.
9. Las impresoras no sirven para nada, al igual que los computadores que están en servicio, tienen virus y a veces ni prenden muy malo el servicio en este aspecto.
10. Los equipos de cómputo son lentos, llenos de virus, con software desactualizado y cuando tienen conexión a internet es muy lento.
11. Los puertos USB por cable de extensión quema las USB y no responde fiel testimonio.
12. Más equipos ayudaría a solucionar la congestión en horas pico, muchas personas trabajamos en el día y no tenemos tiempo para imprimir o fotocopiar, pero el lugar está siempre lleno, hace falta también que cuente con Internet el servicio, ya que la mayoría de personas manejan correo para el cruce de información.
13. "No hay mucha oferta de productos para los de educación superior, es complicado sólo poder imprimir desde una USB no siempre se lleva en ocasiones se debe acceder a un mail para descargar la info".
14. Los equipos (computadores) son obsoletos y la calidad de impresión vs precio está muy descompensada.
15. "La atención de las personas es buena. "
16. Pésimo que una papelería de una universidad no cuente con Internet, además de los computadores tan viejos.
17. Poner Internet a los equipos ya que es necesario y actualizar y vacunar los equipos.



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



18. Que el personal que allí atiende tenga algo de calidad humana; tratan pésimo a los niños... Y al público en general.
19. Que los cumpleaños que se encuentran te ganaste habilitado internet no siempre los trabajos se traen en USB.
20. Sería bueno que hubiera más equipos, y que cuenten con acceso de Internet.
21. Servicio de internet

*Elaboró: Gloria Cruz, Trabajadora Social*  
*Revisó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario*  
*Aprobó: Hno. Fernando Luque Olaya. Coord. Bienestar Universitario*

