



## INFORME EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAPELERÍA DE LA ETITC I- 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 primer 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, servicio, trato del personal, política de precios y valoración general.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada desde el 12 hasta el 21 de Junio de 2018, respondida por 175 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: 12 de junio de 2018 Finalización: 21 de junio de 2018
<b>Tamaño de la muestra</b>	175 usuarios
<b>Fecha de procesamiento de datos</b>	Inicio: 22 de junio de 2018 Finalización: 26 de junio 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>	26 de junio 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 los docentes y estudiantes de bachillerato, la menor participación corresponde a los padres de familia.

Tipo de Usuario	Cantidad
Docente	13
Estudiante Bachillerato	5
<b>Estudiante Educación Superior</b>	<b>153</b>
Otro	2
Padre de Familia	2
<b>Total general</b>	<b>175</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 175 usuarios encuestados, el 33% encuentra aceptación bajo el criterio de calificación “BUENO” en los aspectos relacionados con Conservación del local /instalaciones y la accesibilidad al lugar, seguido del 28% que considera “REGULAR” los Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado), sobresaliendo negativamente bajo el criterio “PÉSIMO” el internet de alta velocidad.

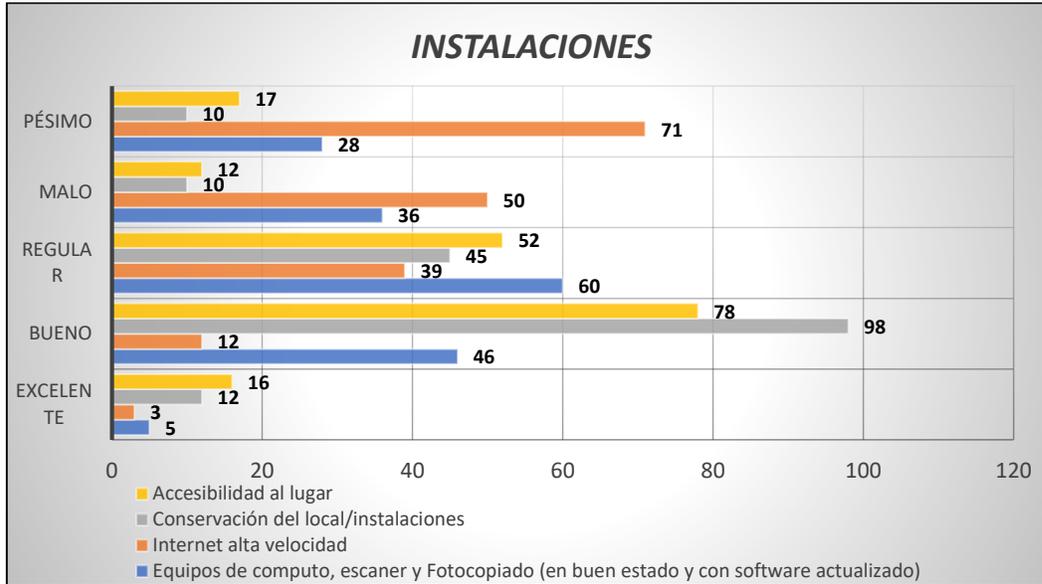


Gráfico 1. Evaluación instalaciones

### ***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 46% 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.

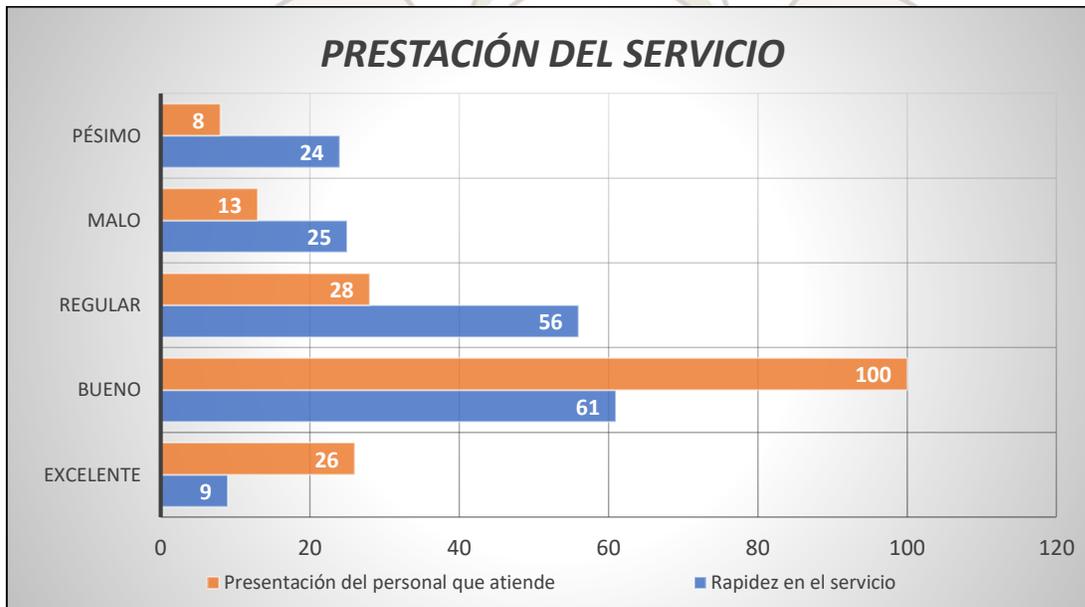


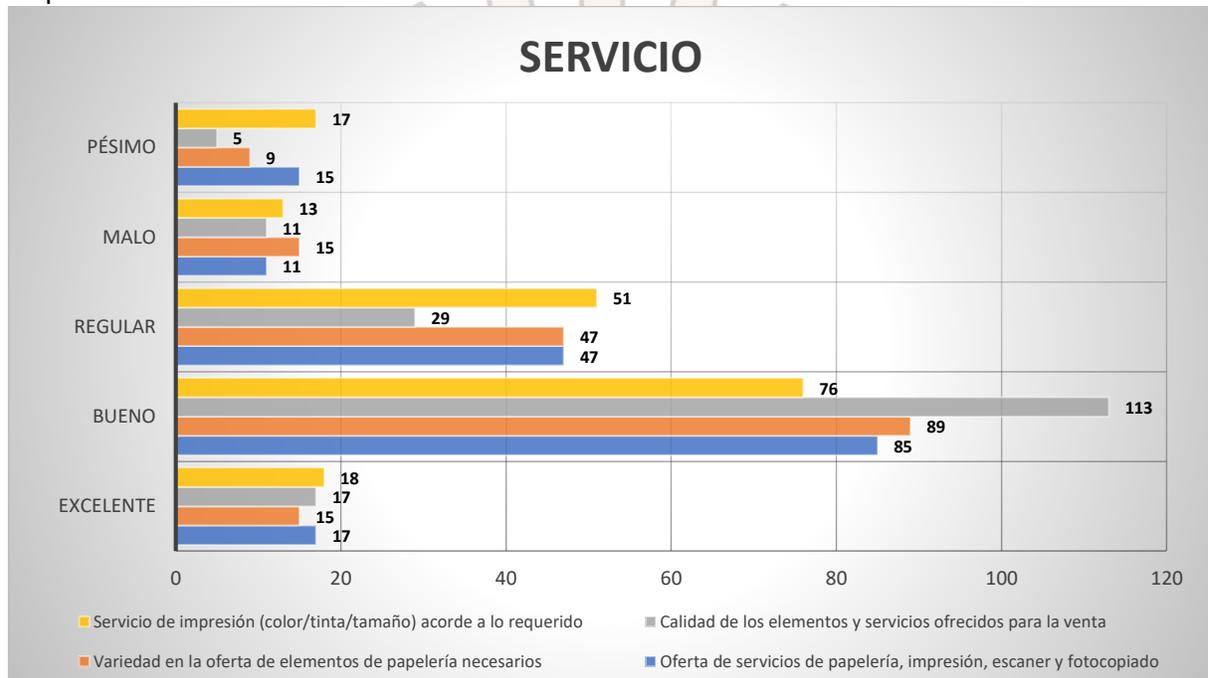
Gráfico 2. Prestación del Servicio



### ***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 175 usuarios encuestados, el 52% considera como “BUENO” en la generalidad todos los aspectos evaluados, sin embargo, el 25% opina que el servicio es “REGULAR” específicamente con relación al servicio de impresión (color/tinta/tamaño) acorde a lo requerido.



*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 52% 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”.

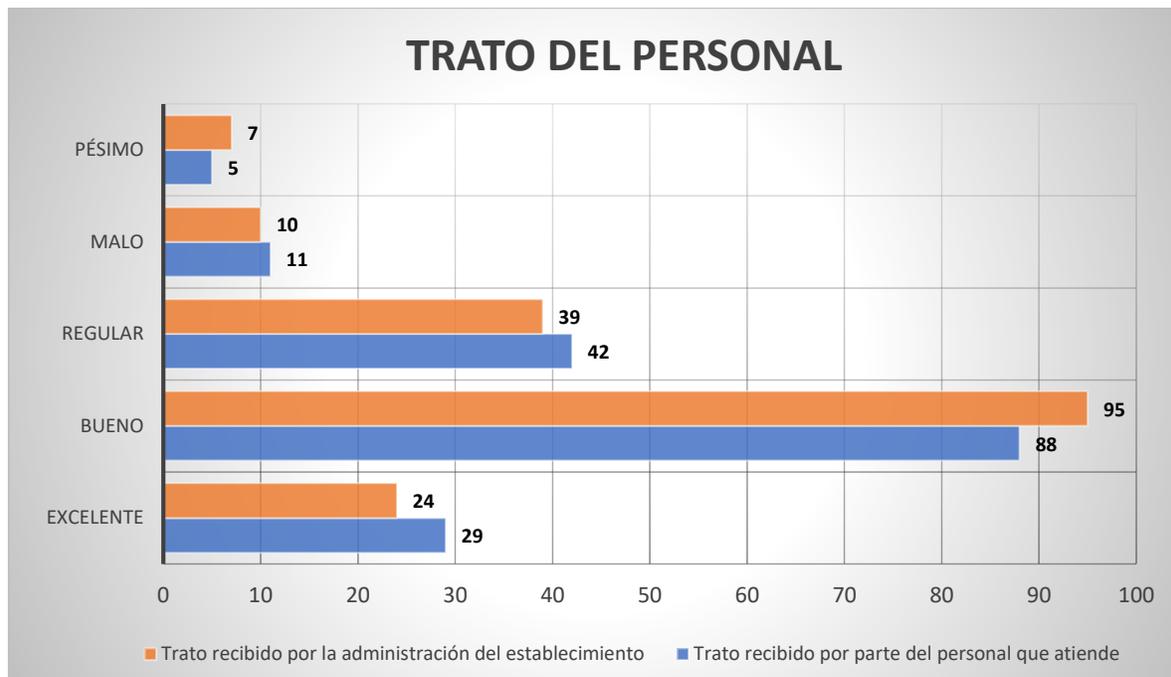


Gráfico 4. evaluación sobre el trato del personal

## ***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 34% 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 33% de los usuarios encuestados opinan que la calificación es “REGULAR” con relación a la visibilidad de la lista de precios y también a la claridad en el establecimiento de los precios de los productos y servicios ofrecidos.

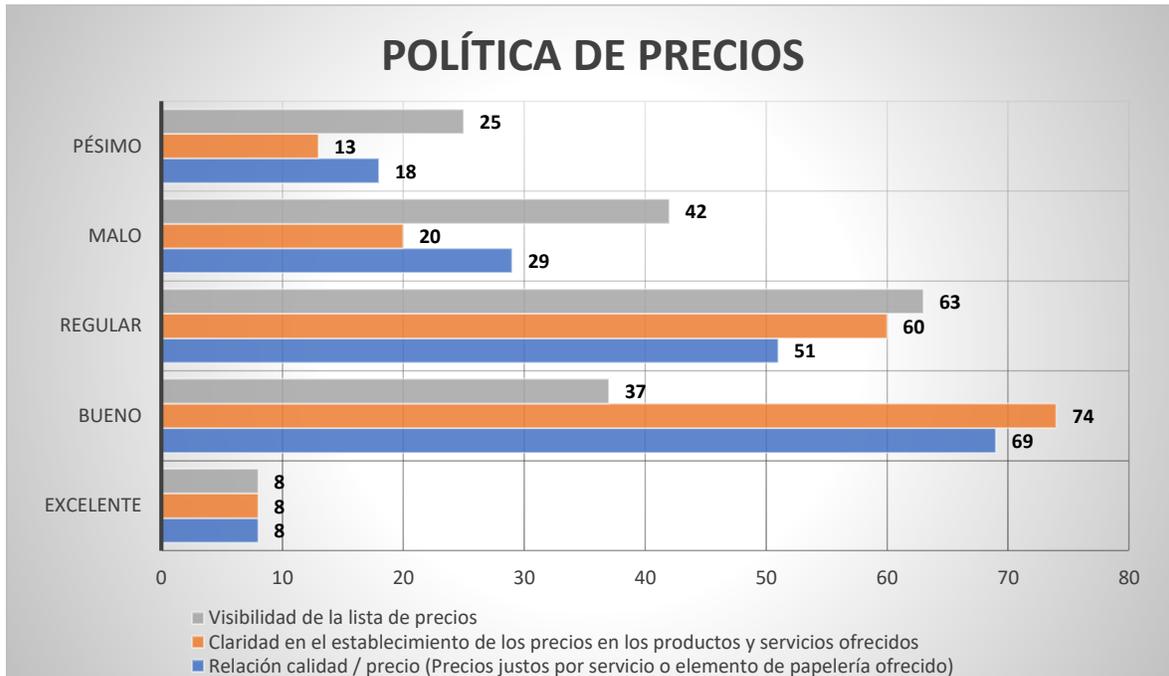


Gráfico 5. evaluación sobre la Política de Precios

## 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>52</b>
<b>Equipos</b>	<b>43</b>
<b>Espacios e infraestructuras</b>	<b>22</b>
Variedad de la oferta de productos y servicios ofrecidos en la papelería	20
Precio	19
Servicio / trato personal	7
Ninguno de los anteriores	4

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. **Equipos de cómputo, escáner y Fotocopiado (en buen estado y con software actualizado):** aumentar el número de equipos ya que actualmente los que existen para el servicio no son suficientes con relación a la demanda. De igual forma es necesario actualizar software y antivirus para los equipos existentes que actualmente tienen software desactualizado, virus y procesadores lentos y éstos dificultan el acceso y la prestación de un buen servicio.
2. **Espacios e Infraestructuras:** 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.
3. **Internet Alta Velocidad:** Mejorar el acceso a internet, necesario para agilizar el servicio y para la descarga y consulta que realizan los usuarios que requieren impresiones de trabajos. Los usuarios sugieren que el internet de la papelería sea diferente al de la institución ya que el servicio ha presentado dificultades con la conexión y rapidez.
4. **Rapidez en el servicio:** 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. **Relación calidad/precio (precios justos por servicio o elemento de papelería):** De acuerdo a lo manifestado por los usuarios, los precios son demasiado altos teniendo en cuenta que el servicio de impresión no es de buena calidad, los equipos son obsoletos e insuficientes para la demanda, la agilidad en el servicio en horas y días pico no es buena, los precios de algunos elementos de papelería que son costosos



## CONCLUSIONES GENERALES

Los dos criterios de evaluación de mayor prevalencia con relación al nivel de satisfacción del servicio para los usuarios del servicio de Papelería de la institución son; “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 (52%), la prestación de éste (46%) y trato del personal (52%).

En cuanto a los equipos de cómputo, la accesibilidad al lugar y la visibilidad de la lista de precios, los usuarios consideran “REGULAR” en un porcentaje de 34%, 30% y 36% respectivamente, manifestando que los equipos de cómputo y fotocopiado no son suficientes y tampoco cuentan con software, antivirus y programas necesarios para la prestación del servicio; 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 la visibilidad en la lista de precios, ya que no se visualiza ninguna lista de precios dentro de la papelería que incluya todos los servicios y elementos que se ofrecen.

Existe una mínima percepción bajo el criterio de evaluación “PÉSIMO”, sin embargo, es de resaltar que la calificación del Internet de Alta velocidad tuvo un porcentaje sobresaliente dentro de éste criterio, ya que los usuarios consideran en un 41% que el acceso a este servicio es pésimo y debe mejorar.

El trato del personal es el mayor aspecto evaluado bajo el criterio de calificación “EXCELENTE” en un 17%, 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 de los meses futuros sea excelente, los usuarios realizaron las siguientes sugerencias puntuales:

1. pienso que sería muy bueno si cambiaran los equipos por de mejor calidad; y que adecuen un espacio mejor ubicado para el uso de estos, el cual no entorpezca con las personas que están haciendo uso de la papelería y la fotocopiadora.
2. Anteriormente se podía descargar los archivos desde el correo para imprimir, pero en dos ocasiones me acerque a la papelería y no había internet para poder descargar y en ningún lado de la papelería hay aviso de que si no se tiene los archivos en la usb no se puede imprimir
3. augmentar el número de computadores y que sean rápidos, que no se traben e igualmente el internet, por esas cosas se hace mucha fila.
4. Cambiar equipos de cómputo, están en mal estado lentos, con virus y des-actualizados
5. Cambiar los equipos de acceso a Internet para las copias o impresiones que se necesite.
6. Habilitar otro punto de papelería o copias.
7. Cambiar todo el personal de la papelería.
8. Como es posible que no tengan servicio de Internet, los precios son caros de las impresiones y de las hojas de examen y larqas filas
9. Deben por favor tener más cuidado al sacar las copias de los libros debido a que a veces se saltan las hojas y cuando uno está en clase observa que faltan hojas intermedias en los paquetes de copias. También es muy importante que brinden el servicio de internet pues la mayoría de la población estudiantil obtiene sus trabajos de impresión por medio de correo o páginas web y al no tener internet uno queda imposibilitado para imprimir sus trabajos, pienso también que la papelería debería adquirir su propio internet pues finalmente es para su bien propio, pues luego de que se presentó el problema del internet en la escuela los estudiantes quedamos bloqueados para poder imprimir nuestros trabajos existentes por medio de la web.
10. Deberían mejorar los computadores de ese lugar, la verdad son una vergüenza.
11. definitivamente malo el servicio al realizar una impresión uno debe esperar mucho tiempo, y los equipos solo son para impresiones y los usan para hacer tareas y no se les dice nada.
12. El personal siempre se encuentra atento a ayudar, pero los equipos no ayudan ni sirven para nada.!! Hay que actualizarlos
13. Él precio de las impresiones a color muy elevado los sábados, pensando que salía más barato es lo contrario, imprimir a color un sábado en la papelería sale muy costoso.



14. "El tema del orden es importante en este tema, a veces solo hay dos o tres personas atendiendo a más de 200 estudiantes, los picos son en los días de parciales y de trabajos, es de aclarar, que el personal trata de ayudar, pero no da abasto; sin embargo, también hay un tema con los equipos que están disponibles, a veces duro más de 40 minutos tratando de tomar un equipo.
15. A veces le dan más prioridad a un profesor que debe traer su clase lista, que aun estudiante. "
16. En horas pico tipo 6 de la tarde es muy complicado comprar, imprimir, sacar copias o cualquier tipo de necesidad ya que se encuentra saturado el espacio
17. es de suma importancia contar con un buen antivirus en los equipos.
18. Es muy necesario el cambio de los computadores ya que en mi opinión son obsoletos para el volumen de trabajo al que están sometidos
19. Es necesario tener más puntos de fotocopiado y mayor cantidad de impresoras. Evitar el monopolio, a fin de mejorar en servicio, calidad y precios
20. Estamos en una institución técnica, por tal razón deberían estar informado de los materiales necesarios para el desarrollo de los trabajos de cada una de las especialidades más de una vez no tienen para la venta formatos A1, A3 reglas rápido grafos etc
21. "Hay preguntas que no concuerda, ya que por ejemplo la administradora nunca he sabido quien es."
22. La papelería no cuenta con servicio a internet, los puertos USB de los computadores no funcionan, los computadores son demasiado lentos, las impresiones salen con muy poca tinta, el trato del personal es muy malo y grosero, hay precios demasiados elevados, el espacio es muy reducido y por ende el servicio es demasiado lento.
23. "Los computadores no están actualizados, son muy lentos y el internet también es lento. Están infectados de virus y afectan a las usb cuando se conectan. Esto hace que el servicio de impresión sea tedioso y demorado."
24. Los costos son muy elevados, además la calidad de la impresión o fotocopiado es defectuosa, por otro lado, el internet tiende a ser lento demorando los procesos.
25. Los equipos de cómputo deberían ser más nuevos y tener sistemas operativos más actuales
26. Los equipos disponibles son obsoletos y no cuentan con internet
27. Los equipos son muy lentos y utilizan software ilegal
28. Los precios son muy caros para ofrecer tanto a educación superior como bachillerato ya que el volumen es demasiado
29. Los precios de impresión y fotocopiado son altos, la calidad de los equipos y el Internet es pésimo, mejorar precios, mejorar equipos, mejorar Internet, mejorar servicio al cliente.
30. más agilidad
31. Más personal, los días identificados que son constantes el uso de los servicios.
32. Más personas para atender y así agilizar la atención a los usuarios.



33. Me gustaría que implementaran internet en los equipos al igual el trató con los estudiantes algunas veces los administradores del local responden feo
34. Mejor organización en horas demasiado transitadas por los estudiantes, se llena demasiado y el espacio no abarca tanta gente; para solucionarlo una sugerencia sería hacer la entrega de fotocopias por turnos.
35. Mejorar el sistema de internet
36. Mejorar en cuanto a equipos de cómputo e Internet de alta velocidad
37. Mejorar los precios, y la atención que sea más ágil.
38. Mejorar los equipos de cómputo sobre los cuales se realiza la impresión de trabajo, además de mejorar el acceso a Internet en la zona "Con todo respeto, Funciona mejor el internet de la estación sabana de Transmilenio que el de la institución.
39. Mejorar los equipos y el internet
40. Muy lentos los equipos y no tienen Internet
41. NO SE PREOCUPAN POR EL AFÁN DE LOS ESTUDIANTES Y MAS EN ÉPOCA DE PARCIALES
42. Pésimos computadores, muy lentos y la internet es terrible, en las últimas semanas no han tenido internet...
43. Por favor realizar actualización de los equipos, los pocos que hay están llenos de virus y no cuentan con los programas que se requieren para visualizar algunos archivos. ¡Gracias!
44. Por ser una Universidad pública los precios deben ser más acordes a las necesidades de los estudiantes.
45. precios de papelería asequibles para los estudiantes.
46. que abran 10 minutos antes de las 8 el sábado
47. Que el internet de la papelería sea independiente al de la ETITC
48. Que sea más amplio el lugar no da abasto por la cantidad de personas ...Y cambiar los computadores. Muy regulares.
49. Contar con servicio de Recargas a celular
50. Se debe adecuar un mejor lugar más amplio con más equipos para que no se represen los estudiantes todo el tiempo
51. Se debería ampliar la papelería ya que son muchos los estudiantes que en ocasiones requieren el servicio.
52. Se deberían cambiar los equipos de cómputo, ya que muchas veces, ningún PC reconocía las USBs, también eran muy lentas y últimamente no hubo servicio de internet, lo cual en semana de entrega de proyectos fue más que desastroso el que estos equipos no tuvieran acceso a internet.
53. Se requiere un local más grande de mayor acceso y la reubicación, ya que interfiere con el paso de los estudiantes.
54. sigan así
55. Software increíblemente obsoleto, la semana pasada no habían qanchos de cosedora y equipos muy lentos



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



56. Tener dos personas atendiendo siempre. no sólo una. También mejorar la conexión de internet. Ya que, si bien depende de la institución, no se puede confiar en que haya en la papelería para acceder a algún archivo. Esto debe mejorarse. Así mismo, vale la pena aumentar uno o dos computadores para acceder a la impresión. En los descansos del bachillerato se puede acumular muchos clientes.
57. Una universidad y papelería sin internet es el colmo con equipos tan malos y muy lentos, son totalmente obsoletos, para esa gracia quiten ese servicio y en la calle son mejores, en conclusión, muy malo en general el servicio

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

