

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Vicerrectoría de Administración**

**Investigación sobre la percepción del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de seguridad y vigilancia, limpieza y alimentación ofrecidos de manera presencial durante la pandemia por COVID-19, período 2020**

**Ing. Gonzalo Varela Sojo**  
**Lic. Marisol Ramírez Vega**  
**MAE. Marianela Navarro Valverde**  
**Vicerrectoría de Administración**

**Cartago, febrero 2021**

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>4</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>4</b>
<b>JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>8</b>
<b>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>ALCANCE Y LIMITACIONES</b> .....	<b>9</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>9</b>
<b>LIMITACIONES</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	<b>12</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	<b>17</b>
<b>ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>20</b>
<b>POR TIPO DE SERVICIO</b> .....	<b>20</b>
<b>A. UNIDAD SEGURIDAD Y VIGILANCIA INSTITUCIONAL</b> .....	<b>20</b>
<b>B. SERVICIOS DE LIMPIEZA</b> .....	<b>23</b>
<b>C. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>53</b>
<b>APÉNDICES</b> .....	<b>58</b>

## Introducción

Bajo el contexto de la pandemia mundial por el Covid-19, la Institución se acogió a la modalidad de teletrabajo colectivo según lo indicado en la Resolución de Rectoría RR-076-2020, la cual fue emitida para atender lo aprobado por el Consejo Institucional en Sesión Extraordinaria N° 3162, Artículo 1 del 19 de marzo de 2020: *Solicitud a la Rectoría para ampliar las medidas preventivas ante la declaración de estado de emergencia nacional, por la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, con el propósito de reducir al mínimo la presencia de funcionarios y Sociedad Civil, en los Campus Tecnológicos y Centros Académicos del ITCR.*

A pesar de la aplicación de dicha modalidad de trabajo, los funcionarios quienes no aplicaban para este tipo de trabajo continuaron en modo presencial, de manera que ningún servicio fue suspendido.

Por lo anterior, se evaluó la satisfacción de los servicios ofrecidos de manera presencial en materia de seguridad y vigilancia, limpieza y alimentación de manera tal que se cuente con información pertinente para el análisis y establecimiento de mejoras en cada uno de los servicios ofrecidos con el fin de contribuir a la gestión administrativa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

# Capítulo I Planteamiento del problema.

## Marco referencial.

El Tecnológico de Costa Rica (TEC) es una Universidad costarricense perteneciente al sistema estatal y fundada el 10 de junio de 1971, mediante la ley No. 4777 bajo la administración del presidente José Figueres Ferrer.

Inició bajo el nombre oficial de Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR). Es a partir del 2010 que, a nivel de comunicación, se realizó un cambio en la imagen y pasó a llamarse Tecnológico de Costa Rica (TEC), como nombre promocional.

Su Campus Tecnológico Central se ubica en la provincia de Cartago. Además, se cuenta otros recintos: Campus Tecnológico Local de San José, Campus Tecnológico Local de San Carlos, Centro Académico de Alajuela y Centro Académico de Limón.

### Misión

"Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional."

Es importante rescatar que dicha misión tiene armonía con los artículo 1 y 3 de la Ley Orgánica por lo que "este lineamiento está basado en la definición sin sobrepasarla, sino que la aclara, enriquece y la actualiza".

### Visión

"El Instituto Tecnológico de Costa Rica seguirá contribuyendo mediante la sólida formación del talento humano, el desarrollo de la investigación, la extensión, la acción social y la innovación científico-tecnológica pertinente, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los diferentes actores

sociales a la edificación de una sociedad más solidaria e inclusiva; comprometida con la búsqueda de la justicia social, el respeto de los derechos humanos y del ambiente”.

## **Fines y Principios**

### **Fines del TEC**

- Formar profesionales en el campo tecnológico que aúnen al dominio de su disciplina, una clara conciencia del contexto socioeconómico, cultural y ambiental en que la tecnología se genera, transfiere y aplica; lo cual les permite participar en forma crítica y creativa en las actividades productivas nacionales.

- Generar, adaptar e incorporar en forma sistemática y continua, la tecnología necesaria para utilizar y transformar provechosamente para el país los recursos y fuerzas productivas.

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del pueblo costarricense mediante la proyección de sus actividades a la atención y solución de los problemas prioritarios del país, a fin de editar una sociedad más justa.

- Estimular la superación de la comunidad costarricense mediante el patrocinio y el desarrollo de programas culturales.

### **Principios del TEC**

- La búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades.

- La vinculación permanente con la realidad costarricense como medio de orientar sus políticas y acciones a las necesidades del país.

- El derecho exclusivo de la comunidad institucional, constituida por profesores y profesoras, el estudiantado y colaboradores administrativos, de darse su propio gobierno y de ejercerlo democráticamente, tanto para el establecimiento de sus órganos de deliberación y dirección, como para la determinación de sus políticas.

- La plena capacidad jurídica del Instituto para adquirir derechos y contraer obligaciones, de conformidad con la Constitución Política y las leyes de Costa Rica.

- La libertad de cátedra, entendida como el derecho del profesorado de proponer los programas académicos y desarrollar los ya establecidos, de conformidad con sus propias convicciones filosóficas, científicas, políticas y religiosas.

- La libertad de expresión de las ideas filosóficas, científicas, políticas y religiosas de los miembros de la comunidad del Instituto, dentro de un marco de respeto por las personas.

- La igualdad de oportunidades para el ingreso y permanencia del estudiantado en la institución.

- La evaluación permanente de los resultados de las labores de la institución y de cada uno de sus integrantes.

- La responsabilidad de los individuos y órganos del Tecnológico por las consecuencias de sus acciones y decisiones.

## **Valores**

El III Congreso Institucional aprobó, como parte del modelo académico institucional, que el Tecnológico de Costa Rica considera como valores institucionales e individuales todos aquellos que surgen de la identidad institucional, del compromiso social y de las personas que la conforman. Se definieron los siguientes:

### **Ámbito Institucional**

- Compromiso con la democracia
- Libertad de expresión
- Igualdad de oportunidades
- Autonomía institucional

- Libertad de cátedra
- Búsqueda de la excelencia
- Planificación participativa
- Cultura de trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Evaluación permanente
- Vinculación permanente con la sociedad
- Compromiso con la protección del ambiente y la seguridad de las personas
- Compromiso con el desarrollo humano
- Rendición de cuentas

### **Ámbito Individual**

- Respeto por la vida
- Libertad
- Ética
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Sinceridad
- Transparencia
- Respeto por todas las personas
- Cooperación
- Integridad
- Excelencia

## **Justificación del estudio.**

A partir del mes de febrero del año 2020, dadas las restricciones sanitarias producto de la pandemia mundial por el Covid-19 las autoridades se vieron en la necesidad de aplicar la modalidad de teletrabajo colectivo, para aquellos puestos cuyas funciones pudieran desarrollarse fuera de las oficinas de la Institución, lo cual implicó que el resto de los puestos se mantuvieran realizando las labores de manera presencial.

Con base en lo anterior y como parte del Plan Operativo 2020 del Departamento de Servicios Generales, en búsqueda de la mejora de los servicios brindados, se aplica la presente encuesta y se realizan los análisis correspondientes con el fin de propiciar mejoras en los procesos.

Cabe destacar, que en esta ocasión la población de encuestados se redujo a aproximadamente 621, quienes fueron los funcionarios que realizaron funciones presenciales.

## **Objetivos de investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la percepción de los usuarios respecto al nivel de satisfacción por el uso de los servicios ofrecidos de manera presencial por el Departamento de Servicios Generales, durante el período de pandemia del 2020 en el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### **Objetivos específicos**

1. Conocer la percepción de los usuarios del servicio de seguridad y vigilancia, en aspectos como presentación personal, atención brindada, orientación brindada, nivel de seguridad percibido.

2. Identificar la percepción de los usuarios de servicios de limpieza ofrecidos,



bajo ambas modalidades: servicios internos o externos, valorando aspectos como: calidad de limpieza en baños, aulas o áreas de trabajo, pasillos, comedores, vestíbulos, equipos de trabajo y/o laboratorio, atención oportuna, respeto, cantidad de recursos para el mantenimiento, traslados de mobiliario y equipo.

3. Determinar la percepción de los usuarios de los servicios de alimentación ofrecidos en la Institución, en aspectos como: cumplimiento de horario, rapidez del servicio, actitud y apariencia del personal, higiene de las instalaciones físicas, mobiliario, vajilla, sanitarios, protocolos sanitarios, variedad de alimentos, valor nutricional, cantidad, temperatura, presentación y presentación de alimentos, relación calidad/precio.

## **Pregunta de investigación.**

¿Cuál es la percepción de los usuarios de los servicios de seguridad y vigilancia, limpieza y alimentación, ofrecidos durante el período de pandemia 2020 de manera presencial, en el Campus Tecnológico Central del ITCR?

## **Alcance y limitaciones.**

### **Alcance.**

En este estudio se evaluaron los servicios de Seguridad y Vigilancia, Conserjería y Alimentación ofrecidos en el Campus Tecnológico Central del ITCR.

El mismo se enfocó en conocer los aspectos más relevantes de cada uno de los servicios: presentación personal, atención y orientación, calidad del servicio ofrecido, entre otros de interés.

## **Limitaciones**

Una de las limitaciones identificadas incluso antes de la aplicación del instrumento, fue la población con la que se contaba. Ya que la misma se conformó únicamente por las personas que realizaron funciones presenciales, cuyo volumen está muy por debajo de la cantidad de usuarios regulares de los servicios incluidos en el estudio.

Ahora bien, de las aproximadas 621 personas contactadas para completar la encuesta, dieron respuesta 90 de ellas, es decir un 15%. Debe de considerarse que el sector docente en su mayoría y estudiantil quedaron excluidos de este estudio, dado que se encontraban bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.

## **Capítulo II Metodología de la investigación.**

En el presente capítulo, se muestra la metodología utilizada para la elaboración del proyecto. Se detalla el tipo de investigación utilizada, las fuentes de información consultadas, la unidad de análisis, población, muestra, los medios por los cuales se recolectó la información, las herramientas de análisis y las variables estudiadas.

### **Tipo de investigación**

Hernández y Fernández (2017), indican que el enfoque cuantitativo se caracteriza por reflejar la necesidad de medir magnitudes de los problemas de investigación. En este tipo de investigación se pasa de la revisión de la literatura a la recolección de datos, para finalmente concluir con el análisis mediante el uso de la estadística.

Con base en lo indicado, el tipo de investigación utilizada en este estudio es de tipo cuantitativo, fundamentado en la recolección de datos y análisis estadístico para determinar el nivel de percepción de los usuarios de los servicios de Seguridad y Vigilancia, Conserjería y Alimentación ofrecidos en el Campus Tecnológico Central del ITCR.

### **Alcance de la investigación.**

En cuanto al alcance de la investigación se determina que el presente estudio es de carácter exploratorio y descriptivo.

Según Hernández y Fernández, los estudios exploratorios *se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.*

En cuanto a los estudios descriptivos, Hernández y Fernández indican que éste *busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos).*

## **Diseño de Investigación.**

### **Unidad de análisis, población y muestra.**

#### *Unidad de análisis.*

La unidad de análisis corresponde a un funcionario del Campus Tecnológico Central del ITCR, quien laboró de manera presencial durante el período de pandemia en el 2020.

#### *Población.*

Para este estudio, la población considerada fueron todos los funcionarios del Campus Central del ITCR quienes laboraron de manera presencial durante el periodo de pandemia en el 2020.

Según los registros suministrados para el ingreso a las Instalaciones del Campus Central en tiempos de pandemia 2020, se contaba con 621 funcionarios quienes realizaban en ese momento actividades de manera presencial.

### **Fuentes de información.**

Para la realización de este estudio, la fuente de información primaria fueron los funcionarios usuarios quienes realizaban labores de manera presencial.

### **Variables de la investigación.**

A continuación, se presentan las variables del estudio que se tomaron en cuenta para efectos de la presente investigación.

#### **Tabla 1**

**Variables para determinar el nivel de percepción de los usuarios de los servicios de alimentación, conserjería y seguridad de vigilancia ofrecidos de manera presencial, durante el 2020.**

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>Atención del personal</b>	Servicio que ofrece un funcionario a cada uno de los usuarios enfocado en la cortesía y educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de presentación personal de los oficiales de seguridad</li> <li>• Nivel de atención ante un hecho en el cuál el encuestado hubiera sido víctima, nivel de gestión del requerimiento</li> <li>• Nivel atención oportuna brindado en el momento de requerir los servicios</li> <li>• Nivel de respeto con el que el funcionario ofrece el servicio: seguridad, conserjería o alimentación</li> </ul>
<b>Seguridad</b>	Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de seguridad percibido dentro del campus gracias al trabajo de los Oficiales de Seguridad y Vigilancia</li> </ul>

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>Valoración del servicio</b>	Importancia que se le concede a una cosa o persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción global con el servicio brindado</li> </ul>
<b>Calidad</b>	Es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de limpieza brindado en los baños, aulas, áreas de trabajo, pasillos, comedores, vestíbulos, equipos de trabajo y laboratorios</li> <li>• Calificación dada a la labor de traslado de mobiliario y equipo que realiza la unidad de conserjería</li> <li>• Relación calidad/precio de los alimentos recibidos por un precio determinado</li> </ul>
<b>Recursos para el mantenimiento</b>	Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: basureros, jabón para la limpieza de manos, papel higiénico y toalla,</li> </ul>

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>Cumplimiento</b>	Refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de horario durante el servicio de alimentación brindado</li> </ul>
<b>Rapidez</b>	Período de espera durante el que se desarrolla una acción o proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción en cuanto a la rapidez del servicio en la barra para servir alimentos y en cuanto al servicio para cancelar el servicio</li> </ul>
<b>Valor nutricional</b>	Se refiere a su valor energético y determinados nutrientes: grasas, grasas saturadas, hidratos de carbono, azúcares, proteínas y sal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción con la variedad de alimentos, con la cantidad de grasa, azúcar y condimentos en la preparación de los alimentos</li> </ul>
<b>Presentación de los alimentos</b>	Parámetros que garantizan una apariencia atractiva y significativa que fomenta los deseos de probar la comida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción en cuanto a la cantidad de alimentos servidos, temperatura, variedad</li> </ul>



### **Método de recolección de información.**

Para la recolección de la información se elaboró una encuesta con preguntas cerradas y abiertas, organizadas por tipo de servicio ofrecido para que el encuestado emitiera su opinión.

Para las preguntas cerradas se utilizaron escalas Liker con el fin de conocer el grado de conformidad con cualquier afirmación expuesta, según el siguiente detalle:

1. Muy deficiente
2. Deficiente
3. Aceptable
4. Bueno
5. Muy Bueno
6. NA - No aplica

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo
6. NS/NR

Adicional se habilitaron preguntas abiertas para que los encuestados manifestaran sus comentarios o sugerencias. **(Ver Apéndice A)**

### **Herramientas de recolección de datos.**

Cada funcionario sujeto de estudio fue notificado por medio del correo

electrónico institucional, donde se les indicó el objetivo del estudio y se brindaron las instrucciones del proceso.

La encuesta elaborada fue incluida en el Sistema de Encuestas del DATIC, de manera tal que el proceso de recolección de información se realizó por medios virtuales.

En este instrumento se consultó sobre la percepción del encuestado en temas como: presentación personal de quien ofrece el servicio, atención y orientación brindada, nivel de seguridad percibido, calidad de limpieza en baños, aulas o áreas de trabajo, pasillos, comedores, vestíbulos, equipos de trabajo y/o laboratorio, atención oportuna, respeto, cantidad de recursos para el mantenimiento, traslados de mobiliario y equipo. En el servicio de alimentación se valoraron temas como: cumplimiento de horario, rapidez del servicio, actitud y apariencia del personal, higiene de las instalaciones físicas, mobiliario, vajilla, sanitarios, protocolos sanitarios, variedad de alimentos, valor nutricional, cantidad, temperatura, presentación y presentación de alimentos, relación calidad/precio.

Finalmente, se les habilitó un espacio para que manifestaran sus comentarios o sugerencias.

## **Estrategia de análisis de datos.**

### **La tabulación de la información.**

Una vez cumplido el plazo establecido para recopilar la información, se procedió a descargar en Microsoft Excel las respuestas emitidas por los encuestados, ordenando la misma por Servicio Ofrecido.

Las respuestas dadas a las preguntas abiertas fueron importantes para conocer aspectos que no podían ser considerados en las preguntas cerradas, este insumo sirvió de base para analizar posibles recomendaciones para el estudio.

### **Análisis de la información.**

Una vez tabulada la información, se procedió a organizar la misma por tipo de servicio evaluado, de manera tal que los resultados se presentaran de manera estándar. Se elaboraron los respectivos cuadros que permitieran al lector una mejor interpretación de los resultados.

Para efectos del análisis de datos, se hizo referencia a los niveles de mayor incidencia en cada una de las consultas.

## Capítulo IV Análisis de Resultados

### Por tipo de servicio

#### a. Unidad Seguridad y Vigilancia Institucional

<b>Presentación personal de los Oficiales de Seguridad del ITCR</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	54	60,00%
Bien	29	32,22%
Regular	7	7,78%
Total	90	100,00%

Al ser consultados sobre la presentación personal de los Oficiales de Seguridad y Vigilancia, un 60% la valoraron como muy buena, un 32,32% como bien y un 7,78% como regular.

<b>Atención respetuosa del personal de Seguridad y Vigilancia ante alguna situación</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	51	56,67%
De acuerdo	29	32,22%
Neutral	8	8,89%
En desacuerdo	1	1,11%
NS/NR	1	1,11%
Total	90	100,00%

Del total de respuestas recibidas, un 56,67% manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación de que la atención del personal de la USEVI es respetuosa, un 32,22% manifestó estar de acuerdo, y un 8,89% manifestó una posición neutral ante la pregunta.

<b>Atención y orientación brindada en un hecho en el cuál haya sido usted víctima</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	35,56%
De acuerdo	28	31,11%
NS/NR	21	23,33%
Neutral	8	8,89%
En desacuerdo	1	1,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

A la consulta sobre la atención y orientación brindada por los Oficiales de Seguridad ante un hecho en el cual el entrevistado fue víctima, un 35,56% manifestó estar totalmente de acuerdo con la atención y orientación recibida, seguido de un 31,11% quienes manifestaron de estar de acuerdo.

<b>Nivel de seguridad percibido dentro del campus gracias al trabajo de los Oficiales de Seguridad y Vigilancia</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy seguro	45	50,00%
Seguro	41	45,56%
Neutral	3	3,33%
Poco seguro	1	1,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre el nivel de seguridad percibido dentro del Campus Central, un 50% manifestó sentirse muy seguro, seguido de un 45,56% quienes manifestaron sentirse seguros.

Ante la posibilidad brindada a los encuestados de referirse a recomendaciones para el servicio de Seguridad y Vigilancia en el Campus Central los siguientes fueron los comentarios dados:

¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño de los oficiales de seguridad y vigilancia-
Por el momentos todo a mi juicio es excelente el servicio todos son muy amables.
Mejor comunicación con el usuario
Que sean más amables
Siempre el compromiso de los oficiales por realizar su trabajo es muy bueno y admirable se ven comprometidos con sus funciones
Paz y Armonía
Ellos necesitan una buena lista en orden alfabético de los personas que pueden ingresar mientras dure la pandemia.
Mejorar la actitud de algunos funcionarios cuando se debe atender al cliente ante consultas
Que al entrar y salir de la institución siempre saluden o se despidan.
Que tengan una actitud positiva.
Que mantengan una sonrisa para atender.
Que se interesen por orientar bien al funcionario o usuario externo.
Que den su mejor esfuerzo para mejorar en algunos puntos de la unidad y ser mas unidos
Que se pongan mas al corriente de las normativas que rigen a todos los/las funcionarios y estudiantes que estan dentro de la institución, y de esta manera evitar conflictos, los cuales ya
Mejorar el trato con las personas, además que tengan la información actualizada para evitar malos entendidos
Más humanista
Que hagan cumplir las reglas por igual sin importar si son estudiantes, funcionarios o externos.
Más servicio al cliente a lo externo, saludar, sonreír, que no estén con los carros encendidos por amplio tiempo.
El oficial de Tránsito que esté más disponible, más accesible y no esté con el celular en la mano viendo mensajes a la entrada en la mañana, que se ponga mascarilla como los oficiales de Seguridad.
Mas personal y capacitación en general
Que los supervisores no tengan que andar en las patrullas con un oficial como acompañante, el cual se convierte en su chofer también, pudiendo este oficial invertir ese tiempo en vigilancia en otros sectores del campus.
Los encargados de la seguridad y vigilancia deberían de prestar más atención a los funcionarios que entran a la institución y ver que cumplan con las reglas como lavado de manos y distanciamiento
Mantener abiertas las otras entradas al TEC. en especial en forestal.
Que mantengan el mismo nivel y profesionalismo como lo han hecho durante todo este tiempo
Dar mayor protección al área de Residencias ya que he visto como residente, que en la acera de la transversal 13 camino a Walmart Cartago; varias personas hacen intentos por ingresar o comienzan a consumir drogas en la acera y gritan cosas obscenas o amenazan a los residentes que están en las cocinas del primer piso del edificio j7
Algunos deben mejorar el saludo! algunos muy serios.
Mas rondas
Tratar mejor a las personas.
A algunos oficiales les falta un curso de atención del cliente, yo se que es más un asunto de personalidad porque son apenas dos o tres que realmente requieren intervención inmediata o no estar en la caseta principal
Mejorar el funcionamiento del 100% de las cámaras, pues algunas de no "graban" y no se pueden revisar de ser necesario.
Capacitaciones integrales como equipo de trabajo
Hace falta mayor control
Que continúen con esa gran función que tienen dentro de la institución.
Mejorar su equipo de protección personal
Estar más atentos al entorno del campus
Más vigilantes
Me parece que desempeñan su trabajo adecuadamente
Excelente servicio, nada que agregar
Me parece que su trabajo es de muy buena calidad.
Continuar con su labor actual en mejorar cada día la vigilancia institucional brindarles capacitación en materia de seguridad para un mejor desempeño de sus funciones.
He escuchado que a veces hay cámaras de seguridad que no funcionan y estas son parte
Mayor comunicación.

<b>Calificación global al servicio de Seguridad y Vigilancia del Campus</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
1 Malo	0	0,00%
2 Regular	0	0,00%
3 Bueno	6	6,67%
4 Muy bueno	37	41,11%
5 Excelente	47	52,22%

Del total de los encuestados un 52,22% calificó el servicio global de seguridad y vigilancia como excelente, un 41,11% como muy bueno y un 6,67% como bueno.

## **b. Servicios de Limpieza**

<b>Tipo de servicio de conserjería recibido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Institucional	76	84,44%
Externo	12	13,33%
NS/NR	2	2,22%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Del total de encuestados, un 84,44% recibe el servicio directamente ofrecido de la Unidad de Conserjería Institucional, mientras que el 13,33% lo recibe de parte de la empresa externa subcontratada. A continuación se presentan los resultados obtenidos para cada proveedor del servicio.

### **Servicio de limpieza otorgado por la Unidad de Conserjería Institucional:**

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de los baños</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	47	61.84%
Bien	20	26.32%
Neutral	4	5.26%
Mal	3	3.95%
Muy mal	2	2.63%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

Al ser consultados sobre el servicio ofrecido para la limpieza de los baños, un 61,84% lo calificó como muy bien y un 26,32% lo consideró como bien.

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de las aulas o áreas de trabajo (oficina, cubículo, salas de reuniones)</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	44	57.89%
Bien	18	23.68%
Neutral	10	13.16%
Mal	2	2.63%
Muy mal	2	2.63%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

A la pregunta realizada sobre el servicio ofrecido en la limpieza de las aulas o áreas de trabajo (oficina, cubículo, salas de reuniones), un 57,89% lo calificó como muy bien y un 23,68% lo consideró como bien.

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	47	61.84%
Bien	19	25.00%
Neutral	6	7.89%
Mal	2	2.63%
Muy mal	2	2.63%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre el servicio ofrecido en la limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo, un 61,84% lo calificó como muy bien y un 25% lo consideró como bien.



**Calificación dada al servicio de limpieza de los equipos de trabajo y/o de laboratorio (equipo de cómputo, impresoras, etc)**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	37	48.68%
Bien	21	27.63%
Neutral	12	15.79%
Mal	4	5.26%
Muy mal	2	2.63%
Muy bien	37	48.68%

Al ser consultados sobre el servicio ofrecido para la limpieza de los equipos de trabajo y/o laboratorios (equipo de cómputo, impresoras), un 48,68% lo calificó como muy bien y un 27,63% lo consideró como bien, mientras que el 15,79% lo consideró neutral.

**Calificación a la atención oportuna brindada por el conserje en el área de trabajo o estudio**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	46	60.53%
Bien	22	28.95%
Regular	5	6.58%
Mal	1	1.32%
Muy mal	2	2.63%
Total	76	100.00%

Sobre la atención brindada por el conserje en el área de trabajo o estudio, un 60,53% la valoró como muy bien y un 28,95% como bien.

**Calificación sobre el respeto demostrado por parte del conserje**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	51	67.11%
Bien	19	25.00%
Regular	2	2.63%
Mal	3	3.95%
Muy mal	1	1.32%
Total	76	100.00%

A la pregunta realizada sobre el respeto demostrado por el personal de conserjería, el 67,11% lo catalogó de muy bien, y un 25% como bien.

<b>Calificación dada a la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: basureros</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Suficiente	65	85.53%
Poco suficiente	8	10.53%
Insuficiente	3	3.95%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

Consultados sobre la cantidad de basureros ubicados en su área de trabajo, un 85,53% de los encuestados indicaron que son suficientes, un 10,53% indicaron que son poco suficientes y un 3,95% manifestó que son insuficientes.

<b>Calificación dada a la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: jabón para limpieza de manos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Suficiente	67	88.16%
Poco suficiente	7	9.21%
Insuficiente	2	2.63%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

Sobre la cantidad de jabón para la limpieza de manos en su área de trabajo, un 88,16% de los encuestados manifestaron que es suficiente, un 9.21% que es poco suficiente y un 2,63% que es insuficiente.

<b>Calificación dada a la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: papel higiénico y papel toalla</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Suficiente	65	85.53%
Poco suficiente	10	13.16%
Insuficiente	1	1.32%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

Al ser consultados, sobre la cantidad de papel higiénico y papel toalla colocados en su área de trabajo, un 85,53% manifestó que es suficiente, un 13,16% manifestó que es poco suficiente y un 1,32% que es insuficiente.

<b>Calificación dada a la labor de traslado de mobiliario y equipo que realiza la Unidad de Conserjería</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
1	1	1.52%
2	1	1.52%
3	1	1.52%
4	19	28.79%
5	44	66.67%
Total	66	100.00%

Del total de los encuestados un 66.67% calificó la labor de traslado de mobiliario y equipo que realiza la Unidad de Conserjería como excelente, el 28,79% como muy bueno y un 1,52% como regular.

Ante la posibilidad brindada a los encuestados de referirse a recomendaciones para el servicio de limpieza por parte de la Unidad de Conserjería en el Campus Tecnológico Central los siguientes fueron los comentarios dados:

¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño de los conserjes-
Ninguna hasta el momento es muy satisfactoria su servicio.
En realidad el servicio que brinda la colaboradora de conserjería es inmejorable.
Excelente servicio
Ninguna
Más compromiso.
Mas compromiso
Que las labores sean supervisadas ya que el área donde trabajo el conserje se ve muy poco y la calidad de la limpieza practicamente es un despiste como ellos mismos lo indican.
Durante el tiempo que he tenido en el tec, hemos tenido todo tipo de conserjes, pero actualmente los conserjes asignados en mi área son excelente en el servicio que brindan.
Tener paz en las criticas.
Un mejor control de funciones por parte de la coordinacion en donde haya una evaluacion permanente de la calidad y de la responsabilidad del trabajo.
Se realiza muy buena labor tomando en cuenta la diferencia entre un servicio TEC y otro privado, respecto a los m2 sin embargo para mejorar habría sido bueno un supervisor
Muy buen servicio
momento.
Seguir mejorando
No comentar en otros lugares situaciones que pasan en el lugar que corresponde hacer la limpieza.
En mi caso el conserje actual es muy accesible y eficiente.
Más personal de limpieza hay unidades en donde se requiere por lo menos dos conserjes para poder brindar un servicio de excelencia
Que dentro del area que nosotros trabajamos debemos mantener este servicio de manera constante y frecuente.
Mayor desempeño, compromiso y dedicación en las labores.
Nada que agregar
Los felizito un ecelente trabajo
Mejorar controles o supervisión
Mas continuo
Ubicarlos de manera que no tengan distintas tareas tan separadas y que se les dificulte realizar sus funciones por la distancia que éstas tienen.
N/A
Ninguna
trabajan muy independientes , necesitan un supervisor de verdad, que haga rondas y trabaje en equipo con ellos
Mantener mayor control de limpieza, ya que áreas de trabajo (oficina, cubículo, salas de reuniones)no se encuentran bien limpios o del todo sin limpiar.
Limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo no está del todo limpio
Que sigan esforzandose, dando el gran apoyo a la institución.
Nada que agregar
trabajar mas en grupo
ninguna
Limpiar con más frecuencia las áreas de mayor afluencia de gente
redicir areas
No tengo ninguna sugerencia la laboral brindada por los compañeros conserjes de la Escuela de Materiales es excelente.
Dejarlos trabajar con tranquilidad(estabilidad),su trabajo siempre ha sido de calidad... salvo algunas exepciones.
Reacomodo de sus áreas de limpieza con equidad en metros cuadrados con equidad de funciones y por seguridad de quienes realizan traslados los compañeros no deben viajar en el cajón del pickup se pueden volcar y sufrir un accidente.
mas plazas

<b>Calificación global al servicio de limpieza</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
1	2	2.63%
2	1	1.32%
3	6	7.89%
4	20	26.32%
5	47	61.84%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

Al ser consultados sobre la calificación global para el servicio de limpieza por parte de la Unidad de Conserjería, un 61,84% lo catalogó como excelente, un 26,32% como muy bueno y un 7,89% como bueno.

#### **Servicio de limpieza otorgado por la empresa externa:**

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de los baños</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	8	66.67%
Bien	2	16.67%
Neutral	2	16.67%
Mal	0	0.00%
Muy mal	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Al ser consultados sobre el servicio ofrecido para la limpieza de los baños, un 66,67% lo calificó como muy bien y un 16,67% lo consideró como bien.

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de las aulas o áreas de trabajo (oficina, cubículo, salas de reuniones)</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	10	83.33%
Bien	1	8.33%
Neutral	1	8.33%
Mal	0	0.00%
Muy mal	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

A la pregunta realizada sobre el servicio ofrecido en la limpieza de las aulas o áreas de trabajo (oficina, cubículo, salas de reuniones), un 83,33% lo calificó como muy bien y un 8,33% lo consideró como bien.

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	10	83.33%
Bien	1	8.33%
Neutral	1	8.33%
Mal	0	0.00%
Muy mal	0	0.00%
Total	12	100.00%

Sobre el servicio ofrecido en la limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo, un 83,33% lo calificó como muy bien y un 8,33% lo consideró como bien.

<b>Calificación dada al servicio de limpieza de los equipos de trabajo y/o de laboratorio (equipo de cómputo, impresoras, etc)</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	8	66.67%
Bien	2	16.67%
Neutral	1	8.33%
Mal	1	8.33%
Muy mal	0	0.00%
Total	12	100.00%

Al ser consultados sobre el servicio ofrecido para la limpieza de los equipos de trabajo y/o laboratorios (equipo de cómputo, impresoras), un 66,67% lo calificó como muy bien y un 16,67% lo consideró como bien, mientras que el 8,33% lo consideró neutral.

<b>Calificación a la atención oportuna brindada por el conserje en el área de trabajo o estudio</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	10	83.33%
Bien	2	16.67%
Regular	0	0.00%
Mal	0	0.00%
Muy mal	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Sobre la atención brindada por el conserje en el área de trabajo o estudio, un 83,33% la valoró como muy bien y un 16,67% como bien.

<b>Calificación sobre el respeto demostrado por parte del conserje</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy bien	12	100.00%
Bien	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Mal	0	0.00%
Muy mal	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

A la pregunta realizada sobre el respeto demostrado por el personal de conserjería, el 100% lo catalogó de muy bien.

<b>Calificación dada a la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: basureros</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Suficiente	11	91.67%
Poco suficiente	0	0.00%
Insuficiente	1	8.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Consultados sobre la cantidad de basureros ubicados en su área de trabajo, un 91,67% de los encuestados indicaron que son suficientes y un 8,33% manifestó que son insuficientes.

<b>Calificación dada a la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: jabón para limpieza de manos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Suficiente	8	66.67%
Poco suficiente	2	16.67%
Insuficiente	2	16.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Sobre la cantidad de jabón para la limpieza de manos en su área de trabajo, un 66,67% de los encuestados manifestaron que es suficiente, un 16,67% que es poco suficiente y un 16,67% que es insuficiente.

<b>Calificación dada a la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo: papel higiénico y papel toalla</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Suficiente	7	58.33%
Poco suficiente	3	25.00%
Insuficiente	2	16.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Al ser consultados, sobre la cantidad de papel higiénico y papel toalla colocados en su área de trabajo, un 58,33% manifestó que es suficiente, un 25% manifestó que es poco suficiente y un 16,67% que es insuficiente.

<b>Calificación dada a la labor de traslado de mobiliario y equipo que realiza la Unidad de Conserjería</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
1	0	0.00%
2	1	12.50%
3	0	0.00%
4	3	37.50%
5	4	50.00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00%</b>

Del total de los encuestados un 50% calificó la labor de traslado de mobiliario y equipo que realiza la empresa externa como excelente, el 37,50% como muy bueno y un 12,5% como regular.



Ante la posibilidad brindada a los encuestados de referirse a recomendaciones para el servicio de limpieza por parte de la empresa externa en el Campus Tecnológico Central los siguientes fueron los comentarios dados:

¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño de los conserjes-
Mantener papel toalla en los laboratorios, cocinas y baños (ya tenemos más de un mes de no tener papel toalla en el baño del edificio L1 en Forestal).
Excelente. las colaboradoras que han brindado el servicio en la oficina en donde laboro, siempre han sido muy dedicadas y respetuosas
Variación en los horarios para atender las necesidades de la institución, además de ver las necesidades que ellos tienen a nivel laboral ya que algunos se quejan de recibir acoso por parte de la empresa a la que pertenecen.
En residencias el servicio y desempeño de los conserjes es simplemente excelente
Excelente servicio
No estan poniendo toallas para secarse las manos en el baño de mi edificio. El conserje dijo que la empresa les pidio no poner más para reducir gastos

Calificación global al servicio de limpieza		
Opción	Cantidad	Porcentaje
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	1	8.33%
4	3	25.00%
5	8	66.67%
Total	12	100.00%

Al ser consultados sobre la calificación global para el servicio de limpieza por parte de la empresa externa, un 66,67% lo catalogó como excelente, un 25% como muy bueno y un 8,33% como bueno.

### c. Servicio de alimentación

Uso frecuente de los servicios de alimentación del Campus Tecnológico Central Cartago		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	63	70,00%
No	27	30,00%
Total	90	100,00%

Del total de encuestados, un 70% hace uso de los servicios de alimentación brindados en la Institución, mientras que el restante 30% no utiliza este servicio.

<b>Proveedores de alimentos con mayor frecuencia de uso</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Restaurante Institucional	61	67,78%
Soda del Lago (ASETEC)	2	2,22%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

De los encuestados, el 67,78% hizo uso del Restaurante Institucional durante el período de pandemia, un 2% hizo uso de la Soda del Lago y un 30% no dieron respuesta a la consulta realizada.

<b>Horarios más frecuentados para el servicio de alimentación</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Desayuno	48	53,33%
Almuerzo	45	50,00%
Café de la Tarde	18	20,00%
No mostrada	27	30,00%

Al ser consultados sobre los horarios más frecuentados para hacer uso del servicio de alimentación, un 53,33% indicó que lo utiliza durante las horas del desayuno, un 50% durante el almuerzo, y un 20% durante el café de la tarde.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto al cumplimiento del horario</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	50	55,56%
Bueno	10	11,11%
Regular	3	3,33%
Malo	0	0,00%
Pésimo	0	0,00%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la satisfacción por el cumplimiento de los horarios establecidos para el servicio de alimentación, un 55,56% lo calificó como excelente, un 11,11% como bueno y un 3,33% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto a la rapidez del servicio en la barra</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	39	43,33%
Bueno	19	21,11%
Regular	5	5,56%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados, sobre la satisfacción por la rapidez del servicio en la barra de alimentos, un 43,33% lo catalogó como excelente, un 21,11% como bueno y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto a la rapidez del servicio para cancelar en la caja</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	40	44,44%
Bueno	14	15,56%
Regular	8	8,89%
Malo	1	1,11%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre la satisfacción en cuanto a la rapidez del servicio para cancelar el servicio de alimentación en la caja, un 44,44% de los encuestados que hacen uso del servicio institucional, lo catalogaron como excelente, un 15,56% como bueno y un 8,89% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto a la actitud del personal</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	45	50,00%
Bueno	14	15,56%
Regular	4	4,44%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la satisfacción del encuestado ante la actitud del personal, un 50% la consideró como excelente, un 15,56% bueno y un 4,44% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto a la apariencia del personal</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	49	54,44%
Bueno	11	12,22%
Regular	3	3,33%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre la satisfacción en cuanto la apariencia del personal, un 54,44% la catalogaron como excelente, un 12,22% como bueno y un 3,33% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto al estado de higiene de las instalaciones físicas</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	47	52,22%
Bueno	13	14,44%
Regular	3	3,33%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre el estado de higiene de las instalaciones físicas, el 52,22% lo consideró como excelente, un 14,44% como bueno y un 3,33% lo catalogó regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto al estado de higiene del mobiliario</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	42	46,67%
Bueno	18	20,00%
Regular	3	3,33%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto al estado de higiene del mobiliario, el 46,67% de los encuestados opinó que es excelente, un 20% indicó que es bueno y un 3,33% que es regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto al estado de higiene de la vajilla</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	35	38,89%
Bueno	18	20,00%
Regular	9	10,00%
No mostrada	28	31,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre el estado de higiene de la vajilla, un 38,89% lo catalogó como excelente, un 20% como bueno y un 10% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto al estado de los servicios sanitarios</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	37	41,11%
Bueno	16	17,78%
Regular	4	4,44%
Malo	1	1,11%
No mostrada	32	35,56%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre el estado de los servicios sanitarios de los lugares donde consumen alimentos, un 41,11% de los encuestados lo catalogaron como excelente, un 17,78% como bueno y un 4,44% como regular.

<b>Grado de satisfacción del servicio de alimentación en cuanto al cumplimiento de los protocolos para la prevención del COVID-19</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	48	53,33%
Bueno	11	12,22%
Regular	3	3,33%
Malo	1	1,11%

No mostrada	27	30,00%
Total	90	100,00%

Al ser consultados, sobre el cumplimiento de los protocolos para la prevención del COVID-19, un 53,33% de los encuestados lo catalogaron como excelente, un 12,22% como bueno y un 3,33% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Variedad de los alimentos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	24	26,67%
Bueno	17	18,89%
Regular	6	6,67%
Pésimo	1	1,11%
No mostrada	42	46,67%
Total	90	100,00%

En cuanto a la variedad de los alimentos, un 26,67% de los encuestados la consideró como excelente, un 18,89% como buena y un 6,67% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Valor nutricional del menú</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	27,78%
Bueno	12	13,33%
Regular	10	11,11%
Malo	1	1,11%
No mostrada	42	46,67%
Total	90	100,00%

Al ser consultados sobre la satisfacción de los productos del desayuno en cuanto a su valor nutricional, un 27,78% lo consideró como excelente, un 13,33%

como bueno y un 11,11% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Cantidad servida de alimento</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	30,00%
Bueno	15	16,67%
Regular	5	5,56%
Malo	1	1,11%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la satisfacción del encuestado por la cantidad servida de alimentos durante el desayuno, un 30% de los consumidores lo consideró como excelente, un 16,67% como bueno y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno Temperatura del alimento servido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	30,00%
Bueno	14	15,56%
Regular	7	7,78%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre la temperatura de los alimentos servidos durante el desayuno, el 30% la catalogaron como excelente, un 15,56% como bueno y un 7,78% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Presentación del platillo servido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	29	32,22%
Bueno	14	15,56%
Regular	5	5,56%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre la presentación del platillo servido durante el desayuno, un 32,22 % de los usuarios la calificaron como excelente, un 15,56% como buena y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Cantidad de condimento (sal, pimienta, etc) de las preparaciones</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	30	33,33%
Bueno	15	16,67%
Regular	2	2,22%
Malo	1	1,11%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Siempre en el tema del desayuno, un 33,33% de los consumidores consideraron que la cantidad de condimentos en estos platillos son excelentes, un 16,67% lo catalogaron como bueno y un 2,22% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Cantidad de grasa de las preparaciones</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	24	26,67%
Bueno	19	21,11%
Regular	3	3,33%
Malo	2	2,22%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto a la satisfacción en la cantidad de grasa de los platillos del desayuno, un 26,67% de los usuarios, la consideraron como excelente, un 21,11% como bueno y un 3,33% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Cantidad de azúcar de las preparaciones (alimentos y bebidas)</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	28,89%
Bueno	15	16,67%



Regular	4	4,44%
Malo	1	1,11%
No mostrada	44	48,89%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre la percepción en la cantidad de azúcar de las preparaciones del desayuno, un 28,89% de los usuarios la consideró como excelente, un 16,67% la consideraron como bueno y un 4,44% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno: Calidad de los alimentos en general</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	29	32,22%
Bueno	14	15,56%
Regular	5	5,56%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre la calificación general dada a los alimentos servidos durante el desayuno, el 32,22% de los usuarios lo catalogaron como excelente, un 15,56% como bueno y un 5,5% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno Relación calidad/precio de los alimentos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	32	35,56%
Bueno	13	14,44%
Regular	3	3,33%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la relación calidad/ precio para los productos servidos durante el desayuno, el 35,56% lo catalogaron como excelente, un 14,44% como bueno y un 3,33% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del desayuno Horario del servicio</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	33	36,67%
Bueno	14	15,56%
Regular	1	1,11%
No mostrada	42	46,67%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados por el horario del servicio ofrecido para el desayuno, un 36,67% lo consideró como excelente, un 15,56% como bueno y un 1,11% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Variedad de los alimentos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	27,78%
Bueno	15	16,67%
Regular	4	4,44%
Malo	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al valorarse la variedad de alimentos ofrecidos durante el almuerzo, un 27,78% de los usuarios la consideraron como excelente, un 16,67% como bueno y un 4,44% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Valor nutricional del menú</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	27,78%
Bueno	14	15,56%
Regular	5	5,56%
Malo	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto al valor nutricional de los alimentos ofrecidos durante el almuerzo, un 27,78% de los usuarios lo consideraron como excelente, un 15,56% como bueno y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Cantidad servida de alimento</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	30	33,33%
Bueno	8	8,89%
Regular	6	6,67%
Malo	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados por la cantidad de alimentos servidos durante el almuerzo, un 33,33% de los usuarios la catalogaron como excelente, un 8,89% como bueno y un 6,67% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Temperatura del alimento servido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	30,00%
Bueno	10	11,11%
Regular	7	7,78%
Malo	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En relación con la temperatura de los productos ofrecidos durante el almuerzo, un 30% de los usuarios la consideraron como excelente, un 11,11% como bueno, seguido de un 7,78% quienes la consideraron como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Presentación del platillo servido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	30,00%
Bueno	12	13,33%
Regular	5	5,56%
Malo	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%

Total	90	100,00%
-------	----	---------

Sobre la presentación de los platillos servidos durante el almuerzo, un 30% de los usuarios la catalogan como excelente, seguido de un 13,33% cuya selección de respuesta fue buena y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo. Cantidad de condimento (sal, pimienta, etc) de las preparaciones</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	28,89%
Bueno	15	16,67%
Regular	2	2,22%
Malo	2	2,22%
No mostrada	45	50,00%
Total	90	100,00%

Al consultarse sobre la cantidad de condimentos en las preparaciones de los productos servidos durante el almuerzo, un 28,89% de los usuarios la catalogó como excelente, un 16,67% como buena y un 2,22% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Cantidad de grasa de las preparaciones</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	28,89%
Bueno	12	13,33%
Regular	5	5,56%
Malo	2	2,22%
No mostrada	45	50,00%
Total	90	100,00%

Sobre la satisfacción por la cantidad de grasa utilizada en los platillos

ofrecidos durante el almuerzo, un 28,89% la consideró como excelente, un 13,33% como buena y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Cantidad de azúcar de las preparaciones (alimentos y bebidas)</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	28,89%
Bueno	8	8,89%
Regular	5	5,56%
Malo	4	4,44%
No mostrada	47	52,22%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre la satisfacción por la cantidad de azúcar en las preparaciones de los platillos ofrecidos durante el almuerzo, un 28,89% la catalogó como excelente, un 8,89% como bueno, un 5,56% como regular y un 4,44% como mala.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Calidad de los alimentos en general</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	28	31,11%
Bueno	11	12,22%
Regular	5	5,56%
Malo	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la calidad en general de los productos ofrecidos durante el almuerzo, un 31,11% de los usuarios la consideraron como excelente, un 12,22% como buena y un 5,56% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Relación calidad/precio de los alimentos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	33	36,67%
Bueno	9	10,00%
Regular	2	2,22%
Malo	1	1,11%

No mostrada	45	50,00%
Total	90	100,00%

La relación precio/ calidad en los platillos o productos ofrecidos durante el almuerzo, fue considerada por un 36,67% de los usuarios como excelente, un 10% como buena y un 2,22% como regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del almuerzo Horario del servicio</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	33	36,67%
Buena	10	11,11%
Regular	1	1,11%
Mala	1	1,11%
No mostrada	45	50,00%
Total	90	100,00%

Al ser consultados sobre el horario establecido para el servicio del almuerzo, un 36,67% lo consideró como excelente y un 11,11% como buena.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Variedad de los alimentos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	11,11%
Buena	3	3,33%
Regular	4	4,44%
No mostrada	73	81,11%
Total	90	100,00%

Sobre la variedad de alimentos ofrecidos durante el café de la tarde, un 11,11% la consideró excelente, mientras que el 3,33% seleccionó la opción buena. Llama la atención que un porcentaje importante, 81,11%, incluyendo a los usuarios del servicio no manifestaron su evaluación. sin que se conozcan las

razones.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Valor nutricional del menú</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	11,11%
Bueno	4	4,44%
Regular	3	3,33%
No mostrada	73	81,11%
Total	90	100,00%

Al consultar sobre el valor nutricional de los productos ofrecidos durante el café de la tarde, un 11,11% lo consideró excelente, un 4,44% bueno y un 3,33% regular.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Cantidad servida de alimento</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	11,11%
Bueno	6	6,67%
Regular	1	1,11%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	73	81,11%
Total	90	100,00%

Sobre la cantidad servida en los productos durante el café de la tarde, un 11,11% la catalogó como excelente y un 6,67% como buena.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Temperatura del alimento servido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	11	12,22%
Bueno	6	6,67%
No mostrada	73	81,11%
Total	90	100,00%

La temperatura de los alimentos ofrecidos durante el café de la tarde fue

considerada en un 12,22% como excelente y en un 6,67% como buena.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Presentación del platillo servido</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	11,11%
Bueno	5	5,56%
Regular	2	2,22%
Sin respuesta	0	0,00%
No mostrada	73	81,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Un 11,11% de los usuarios del café de la tarde, indicaron como excelente la presentación del platillo servido en este tiempo de comida y un 5,56% lo consideraron como buena.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Cantidad de condimento (sal, pimienta, etc) de las preparaciones</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	11,11%
Bueno	7	7,78%
No mostrada	73	81,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la cantidad de condimentos en los productos ofrecidos durante el café de la tarde, un 11,11% la consideró como excelente y un 7,78% como bueno.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Cantidad de grasa de las preparaciones</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	11	12,22%
Bueno	6	6,67%
No mostrada	73	81,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre la cantidad de grasa de las preparaciones de los



productos ofrecidos durante el café de la tarde, un 12,22% la consideró excelente y un 6,67% como buena.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Calidad de los alimentos en general</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	11	12,22%
Bueno	5	5,56%
Regular	1	1,11%
No mostrada	73	81,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la calidad de los alimentos servidos durante el café de la tarde, un 12,22% la valoró como excelente y un 5,56% como bueno.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Relación calidad/precio de los alimentos</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	11	12,22%
Bueno	5	5,56%
Regular	1	1,11%
No mostrada	73	81,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre la relación calidad/precio de los alimentos servidos durante el café de la tarde, un 12,22% la catalogaron como excelente y un 5,56% como bueno.

<b>Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde Horario del servicio</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	11	12,22%
Bueno	6	6,67%
No mostrada	73	81,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Sobre el horario en que se ofrece el servicio del café de la tarde, un 12,22% de los encuestados lo consideraron excelente y un 6,67% lo

consideraron como bueno.

Ante la posibilidad brindada a los encuestados de referirse a recomendaciones para el servicio de alimentación en el Campus Tecnológico Central los siguientes fueron los comentarios dados:

¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño del Restaurante/Soda de su elección-
Al menos en este período de pandemia debería haber toallas y desinfectante para que cada quién limpie su mesa antes y después de comer.
Que sigan así,excelente labor
Exelente trabajo
Disminuir la cantidad de grasa al preparar los alimentos
Sería bueno una limpieza manual periódica de los vasos porque aparentemente la máquina de lavar no los deja siempre bien
En cuando ha mejorar el costo-beneficio de los insumos recomendaria auditar periodicamente la fuga de alimento que no se paga en caja, no se si es un derecho adquirido o es parte de un privilegio pero los funcionarios de la soda no pagan lo que consumen, uno observa que se sirven y no pasan por la caja. También uno se da cuenta de que muchos funcionarios reciben alimentos en complicidad con funcionarios de la soda y estos no pagan.
Más variedad en los platillos a pesar que venimos pocos al Tec
Mejorar la presentación del Huevo frito y revuelto
Todo me parece muy bien pero no veo gusto que a ciertas personas se les regala comida, no pasando por las cajas sino salen por atrás eso todos los días.
Cambiar la cena que no se de lo mismo que a la hora de almuerzo y el refrigerio de la tarde más cantidad para que no se termine temprano.
Que sirvan más comida pues la porción es poca. Que el personal de la barra también conozca el precio de los alimentos.
Ampliar más el espacio de servicio
Darles más recursos para mejorar el servicio
No me parece que se evalúen el restaurante institucional con la soda asetec, son super
Mejor equipo en general capacitación en diferentes aereas expandir el servicio del comedor central en todo el capus...
Que tengan un menú más variado, frutas más variadas y más frescas y se publique por semana el menú con el fin de conocerlo con anterioridad.
Los felicito están haciendo un exelente trabajo
Mayor variedad de Té
Que no guarden los postres solo para funcionarios. Que traten por igual estudiantes y
Una variedad diferente en el desayuno y el café de la tarde, que la vajilla se le de una mejor limpieza ya que en ocasiones esta sucia.
El refresco es un bomba de azucar siempre, y hay una cajera que habla demasiado y no respeta el distancionamiento
Totalmente satisfecho con el gran servicio.
Cambio de la lavamanos ,que estén en una posición que ayude a que el usuario no tenga que dejar la fila para lavarse las manos Y todos se laven las manos
Más menú
No tengo ninguna recomendación su desempeño es muy bueno
Recomiendo habilitar un horario más variado sobre cuando se incorporen de manera presencial todas las personas y un espacio más amplio...
Más variedad en los alimentos que se preparan en la soda y un mejor control por parte de la nutricionista en su valor nutricional

<b>Calificación global dada al Restaurante/Soda de su elección</b>		
Opción	Cantidad	Porcentaje
1 Malo	0	0,00%
2 Regular	0	0,00%
3 Bueno	3	3,33%
4 Muy bueno	21	23,33%
5 Excelente	39	43,33%
No mostrada	27	30,00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la calificación global dada al Restaurante/Soda de su elección, en una escala del 1 al 5, donde 5 es la calificación más alta y 1 la más baja, un 43,33% lo catalogan como excelente, un 23,33% como muy bueno y un 3,33% como bueno.

## Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

1. El nivel de percepción de los encuestados en cuanto a los servicios de seguridad y vigilancia es satisfactorio, dado que el mayor nivel de respuestas se centró en las opciones totalmente de acuerdo, de acuerdo, muy seguro y seguro y en la calificación global sus respuestas se centran en las opciones de excelente y muy bueno.

Con base en las respuestas a las preguntas abiertas dadas por los encuestados, se detectan aspectos sujetos a mejoras como los que se detallan a continuación:

1. Mejorar el servicio al cliente ofrecido: mejorar la comunicación, su actitud frente a los usuarios, mejorar el trato hacia los demás.
2. Aplicación de la normativa para todos por igual.
3. Ser vigilantes en el acatamiento de los protocolos sanitarios.
4. Maximizar el uso de los recursos disponibles en cuanto al personal y distribución en el campus.

2. Los servicios de conserjería analizados se separan en dos modalidades diferentes: servicio interno y servicio externo, siendo que la mayor cantidad de encuestados reciben el servicio de parte de la Unidad de Consejería perteneciente al Departamento de Servicios Generales.

El nivel de percepción de los encuestados en cuanto a los servicios de limpieza de baños áreas de trabajo, pasillos, comedores, pasillos, vestíbulo, equipos de trabajo, laboratorio, ronda entre las opciones de muy bien y bien:

En el tema de respeto y atención oportuna, el nivel de percepción es satisfactorio, dado que las respuestas se centran entre las opciones mayoritariamente de muy bien y bien.

Se considera que la cantidad de recursos ofrecidos para el mantenimiento

de la limpieza del lugar de trabajo, entiéndase basureros, jabón para la limpieza de manos, papel higiénico y papel toalla es suficiente.

La valoración global dada al servicio de limpieza se centra en las opciones de excelente y muy bueno.

Con base en las respuestas dadas a las preguntas abiertas dadas por los encuestados, se detectan aspectos sujetos a mejoras como los que se detallan a continuación:

1. Mayor compromiso de parte del funcionario en la labor que realiza.
2. Diseñar un mecanismo para mejorar la comunicación con los compañeros que brindan apoyo en la función de limpieza ante los casos emergentes.
3. Reforzar la labor de supervisión de parte del Coordinador, dado que según se manifiesta existe un presunto nivel de desatención en la calidad del servicio y el nivel de responsabilidad del conserje.

3. En cuanto a los encuestados, la mayoría hace uso del servicio de alimentación ofrecido por el restaurante institucional, siendo que los tiempos más utilizados son el desayuno y almuerzo.

Dado que no todas las personas consumen en todos los tiempos de servicio, se dio un porcentaje de respuestas no mostradas de aproximadamente el 30%.

El nivel de percepción de los encuestados en cuanto a aspectos como horarios, rapidez en el servicio, rapidez para cancelación, actitud y apariencia del personal, higiene de las instalaciones físicas, mobiliario, vajilla, servicios sanitarios, protocolos para la prevención del COVID-19, resulta ser satisfactorio, dado que la mayor cantidad de respuestas se centran en excelente y bueno.

El nivel general de percepción del servicio de alimentación durante el desayuno, indica que el mismo es a satisfacción de los encuestados, sin

embargo, se perciben mejoras en el tema de valor nutricional.

En cuanto a la percepción del servicio de alimentación ofrecido durante el almuerzo, existe una cantidad de consumidores que indican aspectos de mejora en los temas de variedad y valor nutricional del menú, cantidad servida, temperatura de los alimentos, presentación del platillo, cantidad de condimentos, grasa y azúcar en las preparaciones y en la calidad general de los alimentos servidos durante el almuerzo.

El servicio de alimentación ofrecido durante el tiempo del café de la tarde, fue evaluado por el 18% de los encuestados.

En términos generales, la percepción del usuario del servicio de alimentación del café de la tarde, es satisfactorio, dado que sus respuestas se centran entre las opciones de excelente y bueno en los diferentes aspectos evaluados.

Con base en las respuestas dadas a las preguntas abiertas dadas por los encuestados del servicio de alimentación, se detectan aspectos sujetos a mejoras como los que se detallan a continuación:

1. Analizar el la cantidad de grasa con la que se preparan los alimentos.
2. Revisar de manera manual la limpieza realizada por la máquina lavadora de platos, dado que en ocasiones los vasos en su mayoría no quedan bien lavados.
3. Revisar el procedimiento establecido para el consumo de alimentos, tanto para funcionarios del restaurante institucional como para externos, dado que el usuario identifica presuntas irregularidades en el no pago de parte del funcionario del restaurante al servirse sus propios alimentos, así como la supuesta entrega de alimentos por una puerta secundaria sin ningún tipo de costo para la otra persona.

## **Recomendaciones**

1. Socializar los resultados de este estudio con las Unidades que brindan los servicios evaluados, con el fin de que sean considerados como un insumo para realimentar su función e identificar puntos de mejora.

2. Definir, a nivel de cada unidad evaluada, acciones en el corto, mediano y largo plazo, para mejorar el desempeño, tomando al menos como base las variables contempladas en este estudio.

3. Generar espacios para compartir experiencias o metodologías exitosas identificadas durante el periodo de tiempo evaluado, que ayuden a otras personas funcionarias en su desempeño.

4. Reforzar las áreas en donde se debe mejorar en cada una de las Unidades evaluadas en los comentarios de los encuestados: comunicación, atención al cliente, empatía, compromiso con la función, valor nutricional, procedimientos internos de supervisión, cobro, entrega de alimentos, entre otros aspectos mencionados por el encuestado en las respuestas abiertas de este estudio.

6. Garantizar en cada uno de las unidades evaluadas, la atención del usuario interno, así como del usuario externo, bajo los protocolos de higiene establecidos durante el periodo de pandemia.

7. Cada Coordinador de Unidad debe velar por una atención y orientación satisfactoria de los usuarios, para lo cual se debe garantizar que quien se encuentre atendiéndolo, conozca sobre los procesos internos del Departamento y en especial de su Unidad.

8. Revisar de manera periódica la página web y adecuar su contenido de manera tal que sea considerada una herramienta útil en la atención de dudas o requerimientos de los usuarios.



## Bibliografía

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación (6° ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.

# Apéndices

## Apéndice A: Diseño de encuesta

### **Encuesta de Satisfacción para los servicios de Alimentación, Seguridad, Vigilancia y Limpieza para el Campus Tecnológico Central Cartago**

Diagnóstico del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Alimentación, Seguridad, Vigilancia y Limpieza del Campus Tecnológico Central Cartago, incluyendo los servicios institucionales y los tercerizados.

Actualmente la Vicerrectoría de Administración se encuentra realizando una encuesta de satisfacción para evaluar los servicios de de Alimentación, Seguridad, Vigilancia y Limpieza del Campus Tecnológico Central Cartago.

Al ser usted funcionario(a) o estudiante activo de la Institución, se le solicita responder la encuesta con un aproximado de 10 minutos de duración. Su colaboración es de gran importancia para la mejora de los servicios.

Los datos proporcionados son estrictamente confidenciales y los resultados serán dados a conocer en forma grupal, de manera que no será posible identificar individualmente al informante.

Hay 25 preguntas en esta encuesta

### **Información General**

Información general necesaria para analizar estadísticamente los grupos de interés de la encuesta.

**¿A cuál sector de la Comunidad Universitaria pertenece usted? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Docente
- Apoyo a la academia
- Estudiantil

## Servicio de Vigilancia

Servicio ofrecido por la Unidad de Seguridad y Vigilancia del Campus Tecnológico Central Cartago.

### ¿En términos generales, cómo califica la presentación personal de los Oficiales de Seguridad? \*

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal
- Muy mal
- NS/NR

### ¿La atención del personal de Seguridad y Vigilancia ha sido respetuosa ante alguna situación? \*

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- NS/NR

### ¿Podría indicar las razones de su calificación? \*

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Totalmente en desacuerdo' o 'En desacuerdo' en la pregunta '3 [SEVI02]' (¿La atención del personal de Seguridad y Vigilancia ha sido respetuosa ante alguna situación?)

Por favor, escriba su respuesta aquí:

### ¿Cuando ha necesitado la intervención del personal de Seguridad y Vigilancia en un hecho en el cuál haya sido usted víctima, como califica la atención y orientación brindada por el oficial? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- NS/NR

**Favor indicar, ¿qué sucedió en esa ocasión? \***

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'En desacuerdo' o 'Totalmente en desacuerdo' en la pregunta '5 [SEV104]' (¿Cuándo ha necesitado la intervención del personal de Seguridad y Vigilancia en un hecho en el cual haya sido usted víctima, como califica la atención y orientación brindada por el oficial?)

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**¿Sobre el nivel de seguridad percibido por usted dentro del campus; el trabajo de los oficiales de Seguridad y Vigilancia cómo lo hace sentirse? \***

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- Muy seguro
- Seguro
- Neutral
- Poco seguro
- Inseguro

**¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño de los oficiales de seguridad y vigilancia?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**¿Qué calificación global daría al servicio de Seguridad y Vigilancia del Campus? \***

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Califique siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

## Servicio de Limpieza

Servicio ofrecido por la Unidad de Conserjería Institucional o por medio de empresa externa.

### ¿En su lugar habitual de trabajo o estudios, cuál servicio de limpieza recibe? \*

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Servicio brindado por la Institución
- Servicio brindado por un Tercero
- NS/NR

### ¿Cómo califica el servicio de limpieza? \*

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Muy bien	Bien	Neutral	Mal	Muy mal
Limpieza de los baños	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza de las aulas o áreas de trabajo (oficina, cubículo, salas de reuniones)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza de los equipos de trabajo y/o de laboratorio (equipo de cómputo, impresoras, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ¿Cómo califica la atención de los conserjes? \*

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
Atención oportuna brindada por el conserje en el área de trabajo o estudio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeto demostrado por parte del conserje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ¿Cómo considera la cantidad de recursos para el mantenimiento de la limpieza en su área de trabajo o estudio? \*

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Suficiente	Poco suficiente	Insuficiente
Basureros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jabón para limpieza de manos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papel higiénico y papel toalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ¿Cómo califica la labor de traslado de mobiliario y equipo que realiza la Unidad de Conserjería?

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5

Califique siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

**¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño de los conserjes?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**¿Qué calificación global daría al servicio de limpieza? \***

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Califique siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

## Servicio de Alimentación

Servicio ofrecido por el Restaurante Institucional y la Soda del Lago (ASETEC).

### ¿Utiliza con frecuencia alguno de los servicios de alimentación del Campus Tecnológico Central Cartago? \*

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- Sí  
 No

### ¿Cuál de los proveedores de alimentos utiliza usted con mayor frecuencia? \*

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue "Sí" en la pregunta "17 [A]im1" (¿Utiliza con frecuencia alguno de los servicios de alimentación del Campus Tecnológico Central Cartago?)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- Restaurante Institucional  
 Soda del Lago (ASETEC)

### ¿En cuáles horarios visita usted regularmente el establecimiento? \*

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue "Sí" en la pregunta "17 [A]im1" (¿Utiliza con frecuencia alguno de los servicios de alimentación del Campus Tecnológico Central Cartago?)

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Desayuno  
 Almuerzo  
 Café de la Tarde

### Grado de satisfacción del servicio de alimentación \*

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue "Sí" en la pregunta "17 [A]im1" (¿Utiliza con frecuencia alguno de los servicios de alimentación del Campus Tecnológico Central Cartago?)

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo	NS/NR
Cumplimiento del horario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez del servicio en barra (servir comida)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez del servicio en caja (cobrar comida)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud de servicio del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apariencia del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado e higiene de las instalaciones físicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado e higiene del mobiliario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado e higiene de la vajilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	NS/NR
Estado e higiene de los servicios sanitarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de los protocolos para la prevención del COVID-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Grado de satisfacción de los productos del desayuno \*

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue en la pregunta '19 [A]m3' (¿En cuáles horarios visita usted regularmente el establecimiento?)

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	NS/NR
Variedad de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valor nutricional del menú	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad servida de alimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura del alimento servido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación del platillo servido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de condimento (sal, pimienta, etc) de las preparaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de grasa de las preparaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de azúcar de las preparaciones (alimentos y bebidas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de los alimentos en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad/precio de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Grado de satisfacción de los productos del almuerzo \*

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue en la pregunta '19 [A]m3' (¿En cuáles horarios visita usted regularmente el establecimiento?)

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	NS/NR
Variedad de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valor nutricional del menú	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad servida de alimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura del alimento servido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación del platillo servido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de condimento (sal, pimienta, etc) de las preparaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de grasa de las preparaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de azúcar de las preparaciones (alimentos y bebidas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	NS/NR
Calidad de los alimentos en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad/precio de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Grado de satisfacción de los productos del café de la tarde \***

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue en la pregunta '19 [Alim3]' (¿En cuáles horarios visita usted regularmente el establecimiento?)

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	NS/NR
Variedad de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valor nutricional del menú	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad servida de alimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura del alimento servido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación del platillo servido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de condimento (sal, pimienta, etc) de las preparaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de grasa de las preparaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de azúcar de las preparaciones (alimentos y bebidas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de los alimentos en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad/precio de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**¿Qué recomendaciones daría para mejorar el servicio y desempeño del Restaurante/Soda de su elección?**

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'SI' en la pregunta '17 [Alim1]' (¿Utiliza con frecuencia alguno de los servicios de alimentación del Campus Tecnológico Central Cartago?)

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**¿Qué calificación global le daría al Restaurante/Soda de su elección? \***

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Siendo un 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.