

INFORME DE RESULTADOS

1RA. EVALUACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS CORRESPONDIENTE AL CICLO ESCOLAR 2017-2018

SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2017

L.C. NEREYDA C. ESPINOZA GONZÁLEZ
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LA
ESC 01/2017-2018

El presente informe es un documento que sustenta el cumplimiento del **Plan de Evaluación de Servicios Complementarios del Ciclo Escolar 2017-2018**, la evaluación se llevó a cabo del **6 al 10 de noviembre del año en curso**, y se determinó una muestra de **332 alumnos** que cursan actualmente el cuatrimestre septiembre-diciembre 2017 para realizar la encuesta correspondiente; cabe mencionar que dicha muestra se derivó de una población de **2,434 alumnos activos hasta el día 30 de octubre de 2017**, en esta muestra se incluyeron alumnos de los niveles de TSU e Ingeniería.

Los servicios que se evaluaron son:

- Servicios Escolares
- Servicio de Vigilancia y Transporte Escolar
- Actividades Culturales y Deportivas
- Servicios Estudiantiles: Becas y Apoyo Psicopedagógico
- Programa de Emprendedores
- Servicios Médicos
- Servicios Bibliotecarios
- Laboratorios del área de Informática
- Caja General

Resultados obtenidos durante el proceso de evaluación:

- Se cumplió con la participación de los **332** estudiantes programados (239 alumnos de TSU y 93 alumnos de Ingeniería), según la distribución de grupos que se le asignó a cada responsable de servicio; en este punto cabe señalar que el Departamento de Mantenimiento e Instalaciones tuvo que cambiar el grupo de 10° "B" de Ingeniería en Desarrollo Empresarial de Proyectos Sustentables que inicialmente se le había asignado porque el grupo tenía actividades en el 5° Congreso Regional de Administración y Desarrollo Empresarial, por lo que la evaluación se realizó con el grupo del 4° "B" de TSU del Programa Educativo de Procesos Alimentarios.
- Se superó la meta general establecida que es de **8.49**, logrando en conjunto un índice de satisfacción de **9.0**
- Se cubrió en tiempo y forma el proceso de Evaluación de los Servicios Complementarios sin contratiempos, ya que todos los involucrados alcanzaron su meta individual y superaron la meta general establecida.
- También cabe mencionar el destacado desempeño en el servicio que brindan a los estudiantes de las áreas de: Servicios Bibliotecarios, Caja General y Becas por haber alcanzado la calificación más alta en la presente evaluación logrando **9.2**, lo cual indica que el servicio que se otorga es muy bueno.
- Durante el proceso de evaluación se obtuvieron 30 observaciones generales de estudiantes de TSU y 11 observaciones generales de estudiantes de Ingeniería, de las cuales se comenta lo siguiente:
 - **5** alumnos comentan que el tutor no tiene la capacidad para dirigirse a un grupo, no reciben apoyo, no diagnóstica las dificultades y no realizan actividades;
 - **2** estudiantes se quejan de que las rutas de acceso a las instalaciones de la Universidad son insuficientes;
 - **14** alumnos se quejan de que las rutas de transporte externas ofrecen un pésimo servicio, no hacen descuentos, son vulgares, manejan bruscamente, existen rivalidades entre las diferentes rutas que perjudican al usuario y además se demoran mucho;

- 4 estudiantes desconocen la prestación de los servicios;
- 2 alumnos sugieren que hay que mejorar más aún;
- 1 estudiante dice que hay que capacitar más al personal;
- 3 alumnos opinan que los servicios son buenos en general;
- 9 estudiantes comentan que no han tenido la necesidad de usar los servicios;
- 1 estudiante no emite comentarios al respecto.

Acciones de mejora:

- Se trabajará en la mejora del programa de tutorías.
- Existen 2 accesos de entrada a la Institución que se consideran son suficientes para cubrir las necesidades del usuario, ya que se encuentran abiertas de 7:00 a 9:00 a.m.
- Respecto al problema del transporte público comento que la solución está fuera de nuestro alcance, ya que el servicio es otorgado por personal ajeno a nuestra institución.
- Actualmente se está trabajando en la realización de un video para la difusión de cada uno de los servicios que existen en nuestra institución, para que cada uno de nuestros estudiantes nos conozca y haga uso de ellos cuando así lo requiera.
- También se trabajará en la capacitación del personal que se encuentra a cargo de los servicios, a través de un curso de Atención al Cliente para crear conciencia en el servidor público de la importancia que el cliente (alumno) representa para la existencia de nuestra institución.

Detalle de informe por área de servicio:

A continuación se detalla el informe de cada una de las áreas que participaron en la 1ra. Evaluación de Servicios Complementarios 2017-2018.

Servicios Médicos:

- Obtuvo una calificación de 8.9, logrando cumplir con la meta individual establecida y también con la meta general.
- Se generaron un total de 122 observaciones, de las cuales 100 corresponden a alumnos de TSU y 22 son de alumnos de Ingeniería; dentro de este punto cabe señalar que 56 de estas observaciones se refieren a que el alumno no ha hecho uso del servicio o no tiene interés en hacer uso del mismo.
- Dentro de las acciones de mejora se pretende trabajar en la actitud del personal y otorgar una buena calidad en el servicio agilizando los trámites y brindando calidez en el servicio, así como gestionar con suficiente tiempo de anticipación los recursos correspondientes para evitar el desabasto de insumos.

Servicios Escolares:

- Alcanzó una calificación de 9 lo cual indica que el servicio es satisfactorio para los estudiantes, ya que también se superó la meta individual establecida que es de 8.8
- Se recibieron un total de 14 observaciones, de las cuales 7 refieren que el trato recibido por parte del personal no es el adecuado, ya que cuando han recibido el servicio no se les da la información completa y el personal se muestra enojado.

Actividades Culturales:

- Logró una calificación de 8.70, logrando superar la meta individual establecida que es de 8.
- Se generaron un total de 234 observaciones, de las que 175 corresponden a estudiantes de TSU y 59 son de alumnos de Ingeniería; dentro de este punto cabe destacar que 109 estudiantes manifestaron no tener la necesidad de usar el servicio.
- Dentro de las oportunidades de mejora, se planea realizar lo siguiente:
 - Realizar una mayor difusión de los servicios que brinda el departamento.
 - Gestionar un compromiso con los directores de los diferentes programas educativos, para que al menos 10 estudiantes de primer cuatrimestre participen en los diferentes talleres deportivos y culturales.
 - Se gestionará lo que resta del cuatrimestre para que se autorice la apertura del taller de danza folklórica, danza moderna o baile de salón.
 - Gestionar el acondicionamiento de la infraestructura de los espacios deportivos.
 - Se gestionará el curso de Atención al Cliente, para los profesores adscritos al departamento.
 - Se gestionará la adquisición de material nuevo por lo menos 2 veces al año.

Servicios Bibliotecarios:

- Obtuvo una calificación de 9.2, superando la meta individual establecida para el departamento.
- Se contestaron 9 observaciones, de las cuales 5 alumnos comentan que hacen falta libros y revistas.
- Se proponen las siguientes acciones de mejora:
 - Continuar con la gestión de compra de acervo bibliográfico y hemerográfico 2017.
 - Continuar con el ofrecimiento de la capacitación para el uso de la biblioteca digital.

Programa de Emprendedores:

- Alcanzó una calificación de 8.9, logrando así alcanzar y superar la meta individual propuesta por el área que es de 8.8
- Se atendieron 228 observaciones.
- En las oportunidades de mejora, se considera realizar más difusión en lo referente a las conferencias y talleres que se llevan a cabo.

Becas:

- Logró un promedio de 9.2, superando la meta individual establecida que es de 8.4
- Se generaron 38 observaciones generales en donde los estudiantes refieren que no conocen el servicio, por lo que se les respondió haciéndoles la invitación para hacer uso del servicio en caso de que lo requieran, proporcionándoles datos del horario de atención y ubicación del departamento.

Psicopedagogía:

- Obtuvo una calificación de 9.1, logrando alcanzar y superar la meta individual establecida que es de 8.4
- Se contestaron 200 observaciones generales, las cuales dicen que no conocen el servicio y que no han hecho uso del mismo, en respuesta se les mencionó el horario de atención y lugar donde se ubica el área para que el alumno acuda cuando así lo requiera.

- Dentro de las acciones de mejora, se espera la autorización del curso de Atención al Cliente para ofrecer buena calidad en el servicio.

Servicio de Vigilancia y Transporte Escolar:

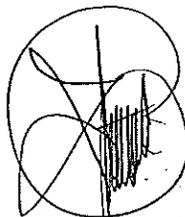
- Alcanzó la calificación de 9.1, superando la meta individual establecida que es de 8.
- Se atendieron 34 observaciones en total, 20 de estudiantes de TSU y 14 de estudiantes de Ingeniería.
- Dentro de las oportunidades de mejora, se trabajará en que los sanitarios siempre estén limpios y que haya suficiente papel y jabón.

Caja General:

- Logró una calificación de 9.2, superando la meta individual de 9.
- Se generaron 12 observaciones en su totalidad de estudiantes de TSU, de los cuales 7 alumnos comentan que no han tenido la necesidad de usar el servicio.
- Se proponen las siguientes acciones de mejora:
 - Trabajar en la sensibilización del personal que atiende el área con respecto a la importancia de la actitud que debe adoptar para con el cliente,
 - Realizar la difusión del servicio.

Laboratorios de Informática:

- Alcanzó una calificación de 8.7, superando la meta individual establecida que es de 8.5
- Se atendieron 74 observaciones y de manera general los alumnos sugieren que debe mejorarse el servicio de internet y tener más máquinas en los laboratorios.
- Dentro de las acciones de mejora se considera lo siguiente:
 - Se dará a conocer la problemática al P.E. de TIC'S para que se realicen las gestiones necesarias para incrementar el ancho de banda.
 - Se revisará el funcionamiento de los equipos de cómputo.
 - Se analizará la posibilidad de que el área de impresiones permanezca abierta hasta las 20:00 hrs.
 - Se platicará con el personal referente a la atención que debe darse a los alumnos.



L.C. Nereyda C. Espinoza González
*Responsable del seguimiento de la 1ra. Evaluación
de Servicios Complementarios 2017-2018*