



Informe de Resultados

2da. Evaluación de Servicios Complementarios
Ciclo escolar 2017/ 2018

Presentado por:
Ing. Carolina Retana Castro
Responsable del Seguimiento

Marzo 2018

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, con la finalidad de garantizar la calidad de los Servicios Complementarios que ofrece a sus clientes, ha implementado a través del Sistema de Gestión de Calidad, la evaluación de la satisfacción de estos servicios.

La Evaluación de Servicios Complementarios es una actividad que se realiza con la finalidad de que los estudiantes evalúen de manera objetiva los servicios que reciben dentro de la Universidad; los resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen en dicha evaluación, permite a los responsables de cada una de las áreas de los servicios complementarios evaluados, dar el seguimiento correspondiente, y establecer las estrategias que garanticen la mejora continua de los servicios a su cargo. De acuerdo a la Norma ISO-9001:2015 en el apartado 10. Mejora, nos dice que: *La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.*

En cumplimiento al **Plan de Evaluación de Servicios Complementarios del Ciclo 2017-2018**, la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones, fue el área responsable de organizar y dar seguimiento al proceso de la **segunda evaluación**, durante el cuatrimestre enero-abril 2018.

La evaluación tuvo lugar del **05 al 09 de marzo de 2018**, estableciendo una **muestra de 317 estudiantes** a evaluar, considerando una matrícula de **1806 estudiantes activos**, que incluye los niveles de TSU e Ingeniería, excluyendo estudiantes en estadía, tal como se indica en el método de cálculo.

Los servicios evaluados fueron: Servicios Bibliotecarios, Actividades Culturales Y Deportivas, Becas y Atención Psicopedagógica, Programa de Emprendedores Universitarios, Servicios Médicos, Caja Universitaria, Vigilancia y Transporte, Servicios Escolares y Laboratorios de Cómputo.

La escala de calificación utilizada en éste proceso de evaluación: 10 –Excelente, 9- Muy bueno, 8- Bueno, 7 –Regular, 6- Malo.

1. Índice de satisfacción por servicio.



Ilustración 1. Índice de satisfacción.

El índice de satisfacción general fue de **9.07**, superando la meta de **8.49**. Se observa que todos los servicios complementarios evaluados alcanzaron la meta general. Con respecto a la meta individual por servicio complementario todos la alcanzaron por lo que no ha sido necesario atender para ningún servicio complementario alguna acción correctiva.

2. Resultados y acciones de mejora por servicio.

Servicios escolares.

Recibió 11 observaciones específicas, 3 menos que la evaluación anterior: 6, No he tenido la necesidad de usarlo; 3, Referente a la atención recibida por parte del personal (Todas de nivel TSU y específicamente del 8° A de Desarrollo empresarial); 1, Menciona que no se respeta el horario de servicio; 1 viene en blanco.

Referente a las encuestas en papel, el 58% de los encuestados refiere que el departamento cumple con sus expectativas, resultado excelente; el 84% considera que la actitud es excelente; el 89% que se tiene el conocimiento de las actividades solicitadas, resultado excelente

En general el servicio que ofrece es bueno, por lo que no hay necesidad de atender alguna acción correctiva, sin embargo, la responsable comenta que se pondrá especial atención en las observaciones de los estudiantes para mejora del servicio.

Actividades culturales y deportivas.

Resultados de observaciones:

8%, Instalaciones deficientes/faltan áreas deportivas
5%, Material deportivo insuficiente y en mal estado
22%, No hay /no he recibido ningún taller/Desconocen el servicio
15%, No tengo interés de usar el servicio
51%, No he tenido la necesidad de usarlo
4%, Mejoren la cancha de futbol y un buen entrenador.
52%, Que haya más instructores de cada disciplina, por ejemplo de ajedrez

Encuestas en papel: de 17 encuestas aplicadas: 4 personas calificaron el taller como bueno, y 13 como excelente.

Acciones de mejora:

- Se realizará una mayor difusión de los servicios que brinda este departamento, a través de los tutores de los grupos, página oficial de Facebook, así como en los kioscos informativos de la UTM, y se difundirá la actividad a través de los horarios de tutorías grupales, siempre y cuando coincidan con los horarios establecidos para los talleres culturales y deportivos.
- Se gestionará el compromiso con los directores de los programas educativos de que incrementen la participación de los estudiantes.
- Se realizarán las gestiones para acondicionar en infraestructura los espacios deportivos principalmente con la cancha de fútbol soccer.
- Se gestionará la compra de material al menos dos veces por año, para ofrecer un mejor servicio de préstamo de balones.
- Se realizará un acercamiento con el entrenador de fútbol soccer para mejorar el taller que se imparte.
- El taller de música ha tenido respuesta y participación de los alumnos, lo mismo que el taller de dibujo.
- Se realizará una supervisión más precisa de los talleres de voleibol y fútbol soccer, asegurando que se impartan los talleres en los horarios establecidos.
- Se dará seguimiento con el Departamento de Personal, en cuanto a la apertura del taller de danza folclórica, que es un compromiso por parte de Rectoría para con los estudiantes

Servicios estudiantiles.

Becas, obtuvo 7 observaciones por pregunta y 41 observaciones generales en donde los estudiantes refieren que no conocen el servicio, mencionan que el proceso es muy largo, las paginas se saturan, las solicitudes son muy complicadas.



Para psicopedagogía hubo 4 observaciones por pregunta y 153 observaciones generales, dentro de las observaciones están encaminadas a que no conocen el servicio y a que no hacen uso del servicio.

Las encuestas en papel arrojan en psicopedagogía, 15 el servicio como excelente y 3 bueno. Para becas, 9 el servicio como excelente y 1 bueno.

Acciones de mejora. Asignar laptop y cañón para la impartición de talleres y tener un curso de atención al cliente para la mejora continua del servicio.

Programa de Emprendedores Universitarios.

Se atendieron las observaciones emitidas informando el objetivo y la importancia de emprender, así como el impacto que esta decisión puede tener en su vida, se les invita a asistir a las conferencias y talleres grupales que se desarrollan durante el cuatrimestre mismas que llevan una secuencia de formación al emprendimiento e individualmente, en caso de requerir asesoría, acuden a la oficina del programa de emprendedores universitarios, ya que esta iniciativa al emprendimiento es aplicable y de suma importancia en diversas profesiones y ámbitos de trabajo.

Acciones de mejora. Se realizará más difusión de las conferencias y talleres que se lleven a cabo.

Servicio Médico.

De nivel TSU. Se obtuvieron 55 observaciones de las cuales 14 son observaciones específicas por pregunta y 41 observaciones generales, de estas observaciones generales 22 refieren no haber hecho uso del servicio o no tener interés en hacer uso del mismo.

De las 35 observaciones generadas en el nivel de Ingeniería / Licenciatura, 9 de ellas son específicas por pregunta, de las 26 observaciones generales 17 refieren no haber hecho uso del servicio o no tener interés en hacer uso del mismo.

Recibió 35 observaciones en papel, 33 califican el servicio como excelente y 2 como bueno.

Acciones de mejora:

- Se llevó a cabo una reunión de conciliación con los alumnos de 2-C de Turismo como parte del ejercicio de seguimiento y mejora continua.
- Se pretende mejorar la actitud y calidad del servicio agilizando los trámites y brindando atención a los usuarios con la mayor calidez posible.
- Se gestionarán con suficiente tiempo de anticipación los recursos para que no quedemos en desabasto con la aplicación de las nuevas políticas para la compra de los insumos por área.
- Se pretende asegurar que al menos una persona se encuentre en el servicio para poder solventar la demanda del mismo, desde la evaluación anterior se envió por escrito a la Secretaría Académica y al Departamento de Personal el documento en donde se solicita que no se asigne el personal adscrito al Servicio Médico a otras áreas con la finalidad de mantener funcionando adecuadamente el servicio.

Servicios Bibliotecarios.

Observaciones recibidas. Felicitaciones al personal por el trabajo que desarrollan: 6; Alumnos que no han utilizado el servicio y no es de su interés: 9; las observaciones a Biblioteca fueron 5, todas atendidas de forma puntual.

En general los estudiantes opinaron que reciben un trato amable y de calidad por parte del personal de biblioteca por lo que lo felicitan y reconocen la labor que desempeñan.

Continuar ofreciendo recorridos, capacitaciones de la biblioteca digital, cultura de la información e INEGI, compra de acervo bibliográfico, redes para computadoras en sala. En general los estudiantes opinan que reciben un trato amable y de calidad por parte del personal de biblioteca por lo que lo felicitan y reconocen la labor que desempeñan. Dentro

de las necesidades solicitan: Compra de acervo bibliográfico, internet inalámbrico en toda la periferia de la biblioteca incluyendo los días sábado, conectores en la sala de lectura y redes para computadoras personales.

Vigilancia y transporte.

Observaciones recibidas 14 de TSU, 18 de Ingeniería.

Resultados de encuestas en papel. El 87.05 %, percibe el servicio como aceptable, y el 12.95 % como no aceptable.

Como acciones de mejora se planea seguir esforzándose en mejorar el servicio de limpieza de los sanitarios y poner más papel y jabón suficiente para los clientes.

Caja Universitaria.

Caja obtuvo un total de 23 observaciones 14 de TSU y 9 de Ingeniería, de las cuales 20 alumnos comentan que no han tenido la necesidad de utilizar el servicio o desconocen la existencia del mismo, 1 estudiante dice que el personal siempre se tarda en atender y nunca tienen cambio, 1 alumno señala que en ocasiones el horario no es accesible y por último 1 estudiante sugiere que el personal se prepare con cambio y se habilite una segunda caja.

En las encuestas en papel: 15 alumnos dicen que acuden a caja una vez al cuatrimestre, 17 comentan que una vez al mes y 2 hacen uso del servicio frecuentemente. 24 alumnos califican la calidad en la atención como excelente, 9 dicen que es muy buena y 1 considera que es buena. 31 alumnos consideran que el horario de caja es suficiente, 2 comentan que es insuficiente porque caja opera en el horario de clases y no les da tiempo de ir a pagar, aparte de que hay trámites que se llevan hasta 2 días para resolverlos y 1 más no emite comentario al respecto porque rara vez utiliza el servicio.

No se mencionan en el informe acciones de mejora.

Laboratorios de cómputo.

Recibió un total de 77 observaciones en el sistema, y 32 al momento de recibir el servicio de los cuales 18 dicen que es excelente, 10 bueno y 4 regular, generando las siguientes acciones:

- Se dará seguimiento con el Dpto. de Mantenimiento a las solicitudes de reparación de aires acondicionados, así como de mesas y sillas.
- Se revisarán las versiones de software instaladas en cada laboratorio con la finalidad de homologar las versiones.
- Se verificará la correcta instalación y configuración del software Android Studio.
- Se buscará una estrategia para que los estudiantes conozcan el servicio de impresiones y escaneo.
- En este momento dado el ancho de banda de internet con el que se cuenta, no es posible el servicio sin restricciones, se dará seguimiento a las gestiones que realiza la Dirección de TIC referente a su incremento.
- Se dará seguimiento al equipamiento de laboratorios obsoletos.

3. Observaciones durante la evaluación.

Actividades culturales y deportivas.

Comenta que le fue asignada una comisión el martes 06 de marzo de 2018, a la Universidad Tecnológica de Guadalajara, para dar seguimiento a las inscripciones del XXII Encuentro Nacional Deportivo y Cultural de Universidades Tecnológicas "Jalisco 2018". Aunado a que no cuenta con personal a su cargo. En esta ocasión la enfermera Norma Liliana Lugo Labra, adscrita a Servicio Médico, se ofreció a apoyarle en la reservación de los laboratorios de informática, no generando descuido en su área de trabajo.

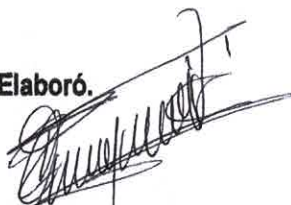


Servicio Médico

La responsable comenta que nuevamente volvió a girar documento en donde solicita que se respeten las funciones asignadas a cada persona de acuerdo a lo establecido en el manual organizacional vigente y publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, ya que sin haberle informado y sin su consentimiento la Lic. Laura Martínez Martín solicitó a la Enfermera Norma Liliana Lugo Labra que llevara a evaluar a sus grupos asignados, realizando esta acción sin haberle puesto sobre aviso, solicita que en las próximas evaluaciones no se susciten este tipo de acciones.

La responsable de esta evaluación Ing. Carolina Retana, solicitó a la encargada de los laboratorios del edificio G, Ing. María Magdalena Ibarra apoyará técnicamente durante la evaluación a los alumnos de los grupos 5C y 8A de Administración y Evaluación de proyectos, asignados al Servicio de Actividades Culturales y Deportivas, ya que la Enfermera Norma Liliana Lugo le informo que no podría apoyar con el seguimiento, la Ing. Retana pidió le confirmara si los grupos ya estaban avisados para proceder a solicitar el apoyo con la encargada de laboratorio.

Elaboró.



Ing. Carolina Retana Castro
Coordinadora de Sistemas y Telecomunicaciones y
Responsable de la Evaluación de Servicios Complementarios 02/2017-2018