



**Universidad Tecnológica de Cancún**  
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

# ANÁLISIS DE RESULTADOS DE AUDITORÍA DE SERVICIOS 2021



**Universidad Tecnológica de Cancún**

Carretera Cancún-Aeropuerto

Smza. 299; M 5; L 1

C.P. 77560, Cancún, Quintana Roo

Tel.: (998) 881-1900

Fax: (9) 886-2075



## 1.0 INTRODUCCIÓN.

En la actualidad el servicio al cliente ha tomado un gran auge debido a que hoy en día es tanto o más importante que el mismo producto o servicio que se está ofertando. La auditoría de servicio nos permite profundizar en el conocimiento de las características de nuestros clientes, explorar más a fondo su forma de pensar y conocer cuál es la perspectiva que estamos generando en la atención a los clientes. Las auditorías sirven para reducir incidencias, mejorar la eficacia, en definitiva, ser más productivos y mejorar la Institución. Por ello, no se tiene que ver la auditoría como una simple inspección sino como una revisión profunda para mejorar.

Las estadísticas, fruto de la recolección de datos realizada en la auditoría, permiten a la Dirección tomar las decisiones del caso. Se podría concluir que la auditoría del servicio es un factor vital en las organizaciones que no puede dejar de implementarse debido a que la forma de lograr el éxito es mediante la satisfacción de necesidades a los clientes, y a su vez lograr su fidelización estamos asegurando el posicionamiento en el mercado.

En un mundo globalizado y cada vez más competitivo el mayor de nuestros diferenciadores es la calidad del servicio a nuestros clientes, es por esto que es de vital importancia para la sostenibilidad en el tiempo de la Universidad, hacerle seguimiento continuo a la calidad del servicio como al nivel de satisfacción de nuestros clientes.

La Universidad Tecnológica de Cancún, comprometida con la mejora continua como lo establece su Sistema de Gestión de la Calidad, a través del procedimiento de Auditoría de Servicios CAD-ASV-P07, busca conocer periódicamente el grado de satisfacción de la Comunidad Universitaria (estudiantes, personal docente y administrativo) respecto a los servicios de apoyo proporcionados por la Institución, para su formación académica, en el caso de estudiantes y desempeño de funciones, en el caso del personal docente y administrativo.

## 2.0 OBJETIVO.

Conocer el grado de satisfacción de la comunidad universitaria respecto a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad Tecnológica de Cancún, durante el año 2021.

### 3.0 METODOLÓGIA.

El periodo de aplicación del estudio fue del 03 al 26 de noviembre del 2021, el cual se llevó a cabo mediante el Sistema de Auditoría de Servicios (SAS) de la Universidad Tecnológica de Cancún ingresando al siguiente link [http://201.134.180.248:8093/encuesta\\_servicios](http://201.134.180.248:8093/encuesta_servicios).

Para la realización de este estudio, se consideraron las políticas de operación que contempla el Procedimiento de Auditoría de Servicios CAD-ASV-P07, documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.

La base de datos de la matrícula total vigente al periodo requerido, fue la que proporcionó el Departamento de Servicios Escolares. Así mismo, la base de datos del personal docente y administrativo fue proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos.

Se aplicó un censo, con la finalidad de obtener la opinión del 90% de la comunidad universitaria, logrando un real de encuestas aplicadas del **91.88%** de la población. La distribución se muestra a continuación:

#### REPORTE GENERAL

Encuestas a realizar	3547
Encuestas realizadas	3259
Encuestas por realizar	288

#### REPORTE POR PERFIL DE USUAIO

USUARIO	A REALIZR	REALIZADAS	POR REALIZAR
Estudiantes	3167	2881	286
Docentes	231	229	2
Administrativos	149	149	0

#### REPORTE DE ESTUDIANTES POR CARRERA

CARRERA	A realizar	Realizadas	Por realizar
5A - Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software	90	80	10
5A - Ingeniería en Mantenimiento Industrial	83	68	15
5A - Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad	33	31	2
5A - Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación	2	0	2
5A - Licenciatura en Contaduría	199	198	1
5A - Licenciatura en Gastronomía	68	67	1
5A - Licenciatura en Gestión de Capital Humano	144	135	9
5A - Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	63	59	4
5A - Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia	88	77	11

**REPORTE DE ESTUDIANTES POR CARRERA**

TSU en Administración área Capital Humano	202	176	26
TSU en Contaduría	324	312	12
TSU en Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia	458	395	63
TSU en Gastronomía	460	411	49
TSU en Mantenimiento Industrial	87	69	18
TSU en Mantenimiento, área Naval	40	32	8
TSU en Terapia Física área Turismo Salud y Bienestar	148	146	2
TSU en TICs área Desarrollo de Software Multiplataforma	166	155	11
TSU en TICs, área Infraestructura de Redes Digitales	73	63	10
Total	3167	2881	286

En la encuesta empleada para conocer las opiniones de los estudiantes, se incorporó la evaluación de 29 “servicios”, incluyendo los servicios de los talleres de Gastronomía, Ingeniería Industrial (taller pesado) y Turismo.

Para el caso del personal docente se evaluaron 21 “servicios” y para el personal administrativo, 14 “servicios”; siendo la diferencia el uso de las salas audiovisuales, los tres talleres de las diferentes Divisiones y tres servicios más que solo aplican al área académica.

Cabe mencionar que, en relación al año anterior, aumentó de manera general el número de servicios evaluados, debido a que muchas actividades se llevaron a cabo de forma virtual en el 2020, por lo tanto, algunos servicios no estuvieron disponibles.

En este mismo sentido, por primera ocasión se incluyeron en la evaluación los servicios de Movilidad Internacional, Educación Continua, Fomento al Emprendimiento y la Innovación y Departamento de Recursos Materiales.

Las bases de la información obtenidas del “Sistema de Auditoría de Servicios (SAS)”, fue procesada en Excel y se construyeron gráficos de barras comparativas.

#### 4.0 RESULTADOS.

El apartado de resultados se divide en dos secciones, en primer lugar se presenta el resultado general y posteriormente la percepción comparativa por usuario, en este caso, de estudiantes, personal docente y administrativo.

## 4.1 RESULTADOS GENERALES.

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO</b>						
Al solicitar el servicio de orientación psicológica, el tiempo de respuesta fue:	35%	43%	15%	4%	2%	100%
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	36%	44%	13%	4%	2%	100%
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	33%	44%	17%	4%	2%	100%
Considero que el servicio de apoyo psicológico es:	38%	44%	15%	2%	2%	100%
Las acciones preventivas en materia de salud (pláticas, conferencias) las consideras:	36%	43%	16%	3%	1%	100%
¿Conoces los servicios de orientación y apoyo pedagógico que ofrece la universidad?	28%	42%	22%	6%	3%	100%
Las acciones de apoyo en temas pedagógicos (pláticas, asesorías, extracurriculares) las consideras:	34%	43%	17%	4%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 1</b>	<b>35%</b>	<b>44%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. INTERNA</b>						
La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	35%	45%	15%	4%	2%	100%
El horario de atención del consultorio lo califico como:	31%	48%	17%	2%	2%	100%
La limpieza e higiene del servicio médico me parece:	42%	42%	12%	2%	2%	100%
Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	35%	46%	15%	2%	2%	100%
El tiempo que espero para recibir atención médica es:	34%	45%	17%	2%	2%	100%
La atención que me brindó el personal de la UT, que realiza el trámite del IMSS fue:	34%	44%	18%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 2</b>	<b>36%</b>	<b>45%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. EXTERNA</b>						
La oportunidad con que recibo la información sobre el trámite de inscripción al IMSS:	28%	42%	21%	6%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 3</b>	<b>28%</b>	<b>42%</b>	<b>21%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES (MÚSICA, TEATRO, DANZA, ETC.)</b>						
Las opciones que me ofrece la Universidad en cuanto a talleres artísticos son:	43%	40%	14%	3%	1%	100%
El desempeño del docente asignado/a al taller artístico es:	41%	41%	14%	3%	1%	100%
La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:	34%	43%	17%	4%	1%	100%
El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:	29%	40%	21%	7%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 4</b>	<b>37%</b>	<b>41%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>						
En general, el desempeño de los/as entrenadores/as deportivos me parece:	40%	43%	14%	1%	1%	100%
Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen:	39%	43%	15%	3%	1%	100%
El material deportivo con que cuenta el Departamento lo califico como:	37%	41%	17%	4%	1%	100%
El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la Universidad lo considero:	38%	42%	16%	3%	1%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>SUBTOTAL 5</b>	39%	42%	15%	3%	1%	100%
<b>SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES</b>						
La información proporcionada en las guías publicadas oficialmente, ¿Son necesarias para realizar tu trámite de inscripción y reinscripción?	37%	44%	16%	2%	1%	100%
¿Qué tan satisfecho/a estoy con el tiempo de respuesta a mi solicitud de servicio: Constancia de Estudio, Historial Académico, Carta de Buena Conducta, expedición de Credencial Institucional, Constancia de Registro de Título, Duplicado de Certificado de Estudios?	32%	42%	19%	5%	2%	100%
La actitud del personal de Servicios Escolares fue:	35%	41%	18%	4%	2%	101%
¿Qué tan satisfecho/a estoy con los servicios proporcionados?	36%	44%	16%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 6</b>	34%	43%	17%	3%	2%	100%
<b>ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. TUTORÍA</b>						
¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor/a para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?	46%	35%	14%	3%	2%	100%
¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento que interés muestra el/la tutor/a?	43%	38%	15%	3%	2%	100%
¿La capacidad que tiene el/la tutor/a para orientar en metodología y técnicas de estudio, la considera?	45%	37%	14%	3%	1%	100%
¿La capacidad del/la tutor/a para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?	44%	38%	15%	3%	1%	100%
¿El dominio que tiene el/la tutor/a de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está?	43%	38%	15%	3%	1%	100%
¿Como ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	40%	40%	16%	3%	2%	100%
¿El programa de tutoría, lo considera que está?	43%	37%	14%	3%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 7</b>	43%	37%	14%	3%	2%	100%
<b>ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. ASESORÍA ACADÉMICA</b>						
¿La capacidad que tiene el/la asesor/a para resolver dudas académicas, la consideras?	40%	41%	14%	3%	1%	100%
Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del docente es:	41%	42%	14%	2%	1%	100%
El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:	38%	44%	15%	2%	1%	100%
La asesoría académica aclara mis dudas:	39%	43%	15%	2%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 8</b>	40%	42%	15%	2%	1%	100%
<b>ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVÉS DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS</b>						
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	35%	46%	15%	2%	1%	100%
Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	34%	47%	15%	2%	1%	100%
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	34%	47%	15%	2%	1%	100%
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	33%	46%	18%	2%	1%	100%
El desempeño de los/as conductores/as de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	35%	46%	15%	2%	1%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>SUBTOTAL 9</b>	34%	46%	16%	2%	1%	100%
<b>APOYO BIBLIOGRÁFICO PARA COMPLEMENTO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE</b>						
¿Cómo considera la cordialidad y atención del personal de la biblioteca cuando necesita de su apoyo?	41%	41%	15%	1%	1%	100%
¿Cómo considera la bibliografía, revistas, periódicos y bases de datos electrónicas disponibles para su consulta?	37%	44%	15%	3%	1%	100%
¿Cómo considera la distribución y ordenamiento de los títulos y número de ejemplares de los libros disponibles en la biblioteca?	38%	45%	16%	1%	0%	100%
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera/investigación:	36%	43%	16%	3%	1%	100%
¿La disponibilidad para la consulta de memorias de egresados (as) en formato de CD o impresas, así como los DVD, videos, etc. los considera?	35%	39%	16%	3%	1%	94%
¿Cómo considera el horario de 7 am a 10 pm para hacer uso de los servicios que ofrece la biblioteca?	49%	36%	11%	2%	1%	100%
¿La posibilidad de sacar 3 libros a domicilio y poder renovarlo hasta 2 ocasiones lo considera?	46%	39%	13%	1%	1%	100%
¿El horario de 7 am a 10 pm y el funcionamiento de los equipos dentro del centro de cómputo de la biblioteca lo considera?	48%	38%	13%	1%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 10</b>	42%	41%	14%	1%	1%	100%
<b>ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES TALES COMO: PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES</b>						
Los medios de expresión de la Universidad son adecuados para mi	39%	42%	15%	2%	1%	100%
Considero que los medios de expresión son suficientes:	36%	45%	16%	2%	1%	100%
A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:	34%	43%	18%	3%	1%	100%
Los medios de expresión, contribuyen a mi propia identidad:	34%	43%	19%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 11</b>	36%	44%	16%	2%	1%	100%
<b>ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES</b>						
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	34%	39%	19%	5%	3%	100%
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	31%	39%	20%	6%	3%	100%
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	32%	37%	21%	7%	4%	100%
Las solicitudes son fáciles de llenar:	32%	39%	21%	5%	3%	100%
El horario de atención es:	31%	40%	22%	4%	2%	100%
El trato que he recibido en los trámites de beca es:	33%	41%	19%	5%	2%	100%
La modalidad para solicitar becas internas a través de la plataforma digital de becas de la Universidad, en lugar de la entrega física de formatos es:	35%	39%	19%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 12</b>	33%	39%	20%	5%	3%	100%
<b>SERVICIO DE CAJA</b>						
El horario de atención en la caja de la Universidad lo considero:	33%	45%	18%	3%	1%	100%
El trato que me brindó el personal que atiende caja, lo considero:	34%	44%	18%	3%	1%	100%
Las formas de pago, facilitan el servicio otorgado:	36%	44%	17%	3%	1%	100%
La atención que recibo cuando hago las gestiones para realizar los trámites correspondientes a la comisión de trabajo, la considero:	44%	39%	11%	4%	4%	100%

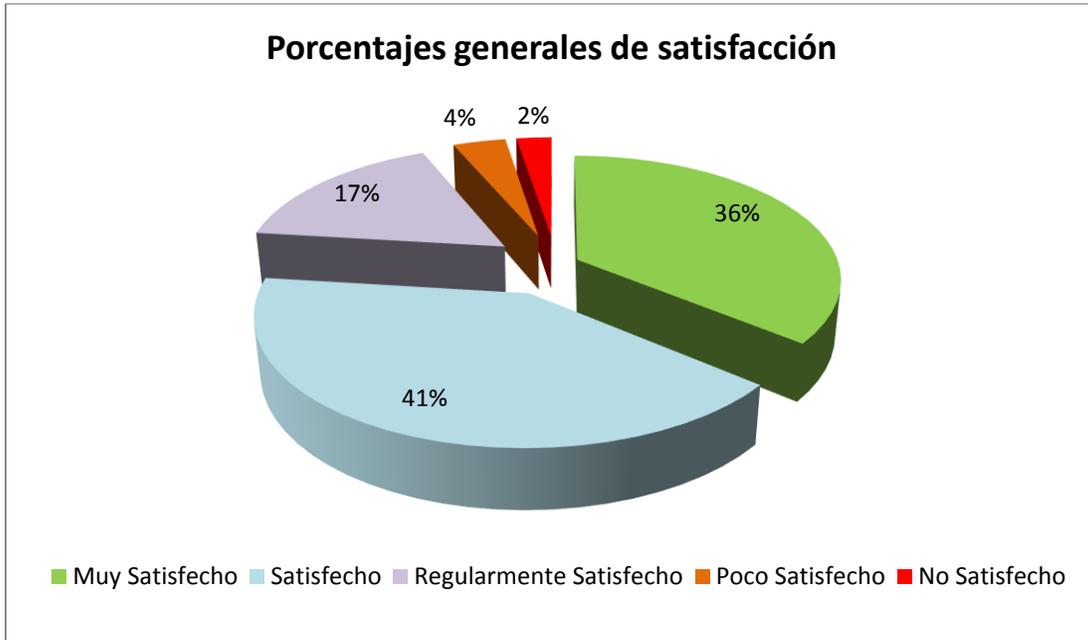
PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>SUBTOTAL 13</b>	34%	44%	18%	3%	1%	100%
<b>INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES</b>						
El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:	38%	42%	14%	3%	3%	100%
El número de aulas y laboratorios existentes en la Universidad lo considero:	38%	42%	14%	3%	2%	100%
Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	37%	42%	15%	3%	2%	100%
Los cubículos destinados al personal docente, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:	37%	42%	14%	4%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 14</b>	37%	42%	14%	4%	2%	100%
<b>SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b>						
El número de computadoras disponibles en los laboratorios de cómputo satisface la demanda de los estudiantes:	35%	41%	17%	5%	2%	100%
El software instalado en los laboratorios satisface mis necesidades:	33%	43%	20%	4%	1%	100%
El servicio que se realiza por parte del Centro de Atención a Redes y Soporte (CARS) lo considero:	35%	43%	17%	4%	1%	100%
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue en tiempo y forma:	32%	43%	19%	4%	1%	100%
La atención de servicio CARS la considero:	33%	43%	19%	3%	1%	100%
El procedimiento que se realiza en el mantenimiento anual de los equipos de cómputo en áreas administrativas lo considero:	45%	38%	11%	4%	2%	100%
El procedimiento que se realiza para la solicitud de prácticas complementarias en los laboratorios de cómputo lo considero:	58%	34%	6%	0%	2%	100%
Considero el servicio en los laboratorios de cómputo como:	35%	44%	18%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 15</b>	34%	43%	18%	4%	1%	100%
<b>SALAS AUDIOVISUALES</b>						
La disponibilidad de las salas audiovisuales para realizar mis exposiciones la considero:	38%	43%	15%	3%	1%	100%
Las salas audiovisuales se encuentran en óptimas condiciones:	36%	43%	15%	4%	1%	100%
Las salas audiovisuales están limpias la mayor parte del tiempo:	42%	42%	14%	1%	1%	100%
Las salas audiovisuales cuentan con el equipo necesario:	38%	43%	15%	3%	1%	100%
Mi nivel de satisfacción con el servicio de las salas audiovisuales es:	37%	43%	16%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 16</b>	38%	42%	15%	3%	1%	100%
<b>SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI)</b>						
El servicio y la actitud del personal que me atiende lo considero:	39%	42%	14%	3%	1%	100%
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	37%	45%	15%	1%	1%	100%
Se me brindó la asistencia necesaria durante mi estancia.	38%	43%	15%	3%	1%	100%
Hubo material o equipo suficiente para realizar mis actividades.	38%	43%	15%	3%	1%	100%
Fue sencilla la navegación en la plataforma y hacer uso del CRI virtual	37%	42%	16%	3%	1%	100%
Cómo calificarías tu experiencia del CRI en la plataforma Ozelot	36%	41%	16%	4%	3%	100%
¿Los recursos (links, videos, canciones, lecturas, juegos, etc.) con los que se cuenta en la plataforma virtual del CRI los consideras?	38%	42%	16%	3%	1%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>SUBTOTAL 17</b>	38%	43%	15%	3%	1%	100%
<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES</b>						
Considero el trato del personal como:	40%	42%	15%	1%	1%	100%
Mi solicitud fue atendida de manera adecuada:	36%	44%	16%	3%	1%	100%
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue tiempo y forma:	36%	42%	18%	3%	1%	100%
La disponibilidad de servicio la considero:	37%	42%	17%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 18</b>	37%	42%	17%	3%	1%	100%
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS EN APOYO AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE</b>						
Considero que el personal encargado del almacén de taller Pesado, presta un servicio amable, eficiente y puntual:	40%	42%	15%	1%	1%	100%
Recibe información de parte de docentes y del personal de almacén sobre el reglamento para ingresar a los Laboratorios:	40%	40%	19%	1%	0%	100%
El equipo de protección personal es el adecuado a las prácticas:	39%	43%	15%	1%	1%	100%
Los equipos y herramientas se encuentran en óptimas condiciones:	38%	41%	16%	4%	0%	100%
Es suficiente el equipamiento para el desarrollo de las prácticas:	38%	42%	14%	6%	1%	100%
Las instalaciones de los laboratorios de prácticas, ¿Cuentan con iluminación, ventilación y espacio suficiente?	40%	41%	16%	3%	0%	100%
<b>SUBTOTAL 19</b>	38%	41%	16%	3%	1%	100%
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA</b>						
Las instalaciones donde realiza sus prácticas de cocina, ¿Cuentan con iluminación, ventilación y espacio suficiente?:	43%	38%	14%	3%	1%	100%
Las instalaciones del taller de cocina, ¿Cuentan con el equipo mayor y menor de cocina suficiente para atender las necesidades de prácticas?:	43%	40%	13%	3%	1%	100%
considero la limpieza y aseo de las instalaciones del taller de cocina como:	46%	39%	10%	3%	1%	100%
Considero que se presenta información clara y precisa como letreros y apoyo visual, sobre los lineamientos de higiene y seguridad para realizar las prácticas en cocinas:	43%	42%	13%	1%	1%	100%
Considero que el personal encargado del almacén de taller de cocinas, presta un servicio amable, eficiente y puntual:	46%	37%	14%	1%	1%	100%
¿Recibe información de parte de docentes y del personal de almacén sobre el reglamento para ingresar a cocinas?	46%	41%	10%	1%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 20</b>	44%	39%	13%	3%	1%	100%
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO</b>						
La atención que recibe del personal responsable de los talleres es la adecuada:	41%	42%	16%	2%	0%	100%
El tiempo de entrega de material y equipos es óptimo:	40%	44%	15%	2%	0%	100%
Los materiales y equipos se encuentran en óptimas condiciones:	40%	41%	16%	2%	2%	100%
Es suficiente el equipamiento para el desarrollo de las prácticas:	38%	40%	17%	3%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 21</b>	40%	42%	16%	2%	0%	100%
<b>BOLSA DE TRABAJO</b>						
Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:	30%	44%	21%	3%	2%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:	28%	45%	22%	3%	2%	100%
El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	30%	43%	22%	3%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 22</b>	<b>30%</b>	<b>44%</b>	<b>21%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN (SERVICIO EXTERNO)</b>						
Considero el servicio de limpieza en los baños como:	46%	36%	13%	3%	1%	100%
La limpieza en los pasillos lo considero:	52%	37%	9%	1%	1%	100%
La limpieza de los jardines la considero:	54%	35%	9%	1%	1%	100%
La limpieza en las oficinas la considero:	51%	35%	9%	3%	2%	100%
La limpieza de los salones de clase lo considero:	52%	35%	10%	2%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 23</b>	<b>51%</b>	<b>36%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCIÓN (SERVICIO EXTERNO)</b>						
Considero el servicio de seguridad y vigilancia de la Institución cómo:	39%	43%	16%	2%	1%	100%
La seguridad y vigilancia en los accesos de la Universidad los considero:	39%	41%	15%	3%	2%	100%
La seguridad y vigilancia en el interior de los edificios de la Universidad los considero:	38%	41%	16%	3%	2%	100%
La seguridad y vigilancia en las áreas de estacionamiento de la Universidad los considero:	39%	40%	16%	3%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 24</b>	<b>39%</b>	<b>41%</b>	<b>16%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTOS RESTAURANTE RAÍCES</b>						
La atención que recibo en el restaurante es:	36%	39%	17%	5%	3%	100%
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece el restaurante es:	28%	36%	21%	9%	7%	100%
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	30%	38%	22%	7%	4%	100%
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	28%	36%	21%	8%	7%	100%
Los precios que se manejan en el restaurante son accesibles para mí:	26%	33%	22%	11%	8%	100%
La higiene con que se manejan los alimentos en el restaurante es:	36%	41%	17%	4%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 25</b>	<b>31%</b>	<b>37%</b>	<b>20%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTOS RESTAURANTE WISE FOODS (SERVICIO EXTERNO)</b>						
La atención que recibo en la cafetería, es:	31%	41%	20%	5%	3%	100%
La higiene con que se manejan los alimentos en la cafetería es:	34%	42%	18%	4%	2%	100%
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	24%	33%	24%	12%	7%	100%
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	25%	36%	24%	9%	6%	100%
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	24%	33%	25%	11%	8%	100%
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	21%	30%	26%	13%	10%	100%
<b>SUBTOTAL 26</b>	<b>27%</b>	<b>36%</b>	<b>22%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>
<b>MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>						
¿Cómo califica los eventos realizados en temas de movilidad internacional e intercultural?	36%	42%	17%	3%	2%	100%
¿Considera suficientes los medios de difusión para conocer las oportunidades para realizar prácticas profesionales remuneradas en el extranjero?	32%	42%	19%	4%	3%	100%

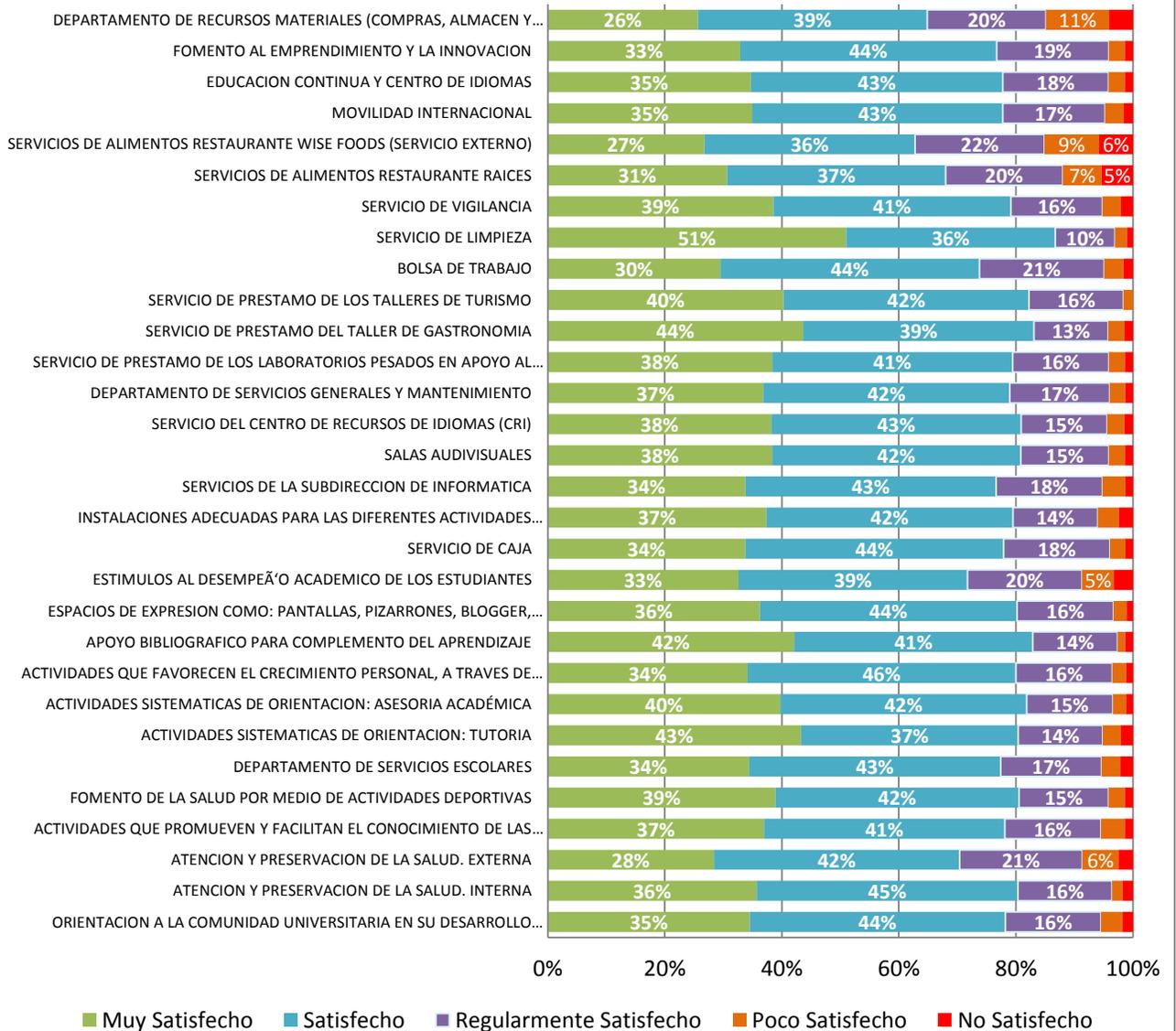
PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
¿Considera suficientes los medios de difusión para conocer las convocatorias de movilidad internacional en tiempo y forma?	32%	41%	19%	4%	3%	100%
¿Las actividades de movilidad internacional le han ayudado a aumentar su nivel de conocimientos en otro idioma?	35%	43%	17%	3%	2%	100%
¿Se le atendió oportunamente en el proceso de aplicación a una beca de movilidad internacional o prácticas profesionales remuneradas?	34%	43%	17%	3%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 27</b>	<b>35%</b>	<b>43%</b>	<b>17%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>EDUCACIÓN CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS</b>						
La manera en que la universidad difunde los cursos, le parece:	36%	42%	17%	4%	1%	100%
El contenido y horario del curso va de acuerdo a sus necesidades de capacitación y actualización?	33%	44%	19%	3%	1%	100%
Los costos de los cursos o talleres le parecieron accesibles?	32%	41%	22%	4%	1%	100%
Los cursos o talleres ofertados son de tu interés?	35%	43%	19%	3%	1%	100%
El servicio y la actitud del personal que me atiende lo considero:	36%	43%	17%	1%	1%	100%
Se me brindó la asistencia necesaria durante mi estancia?	36%	43%	18%	1%	1%	100%
Hubo material o equipo suficiente para realizar mis actividades?	34%	45%	16%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 28</b>	<b>35%</b>	<b>43%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b>						
Se publican de manera constante y oportuna convocatorias de emprendimiento e innovación?	33%	43%	19%	4%	3%	100%
El servicio de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas satisface mis expectativas?	32%	44%	19%	3%	1%	100%
El procedimiento de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas es oportuno?	32%	45%	18%	3%	1%	100%
El horario del servicio de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas corresponde a mis necesidades?	33%	44%	19%	3%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 29</b>	<b>33%</b>	<b>44%</b>	<b>19%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES (COMPRAS, ALMACÉN Y ACTIVOS FIJOS)</b>						
¿Considera que se han dado a conocer procedimientos para solicitar una compra?	16%	38%	30%	11%	5%	100%
¿Considera que los procedimientos para solicitar una compra son claros?	14%	33%	29%	16%	9%	100%
¿Las solicitudes de compra se llevan a cabo en tiempo y forma?	13%	33%	31%	17%	6%	100%
¿La atención brindada por el personal del área de compras la califica cómo?	16%	44%	20%	14%	6%	100%
¿El servicio proporcionado en almacén para la entrega de bienes y/o suministros es?	42%	45%	8%	4%	1%	100%
¿Cómo califica el servicio de asignación y resguardo de bienes?	40%	42%	11%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 30</b>	<b>26%</b>	<b>39%</b>	<b>20%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJES TOTALES</b>	<b>36%</b>	<b>41%</b>	<b>17%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a la tabla anterior, se representa el porcentaje total de las diferentes opiniones de la comunidad universitaria con respecto a la conformidad de los servicios que se obtuvo al aplicar la encuesta:

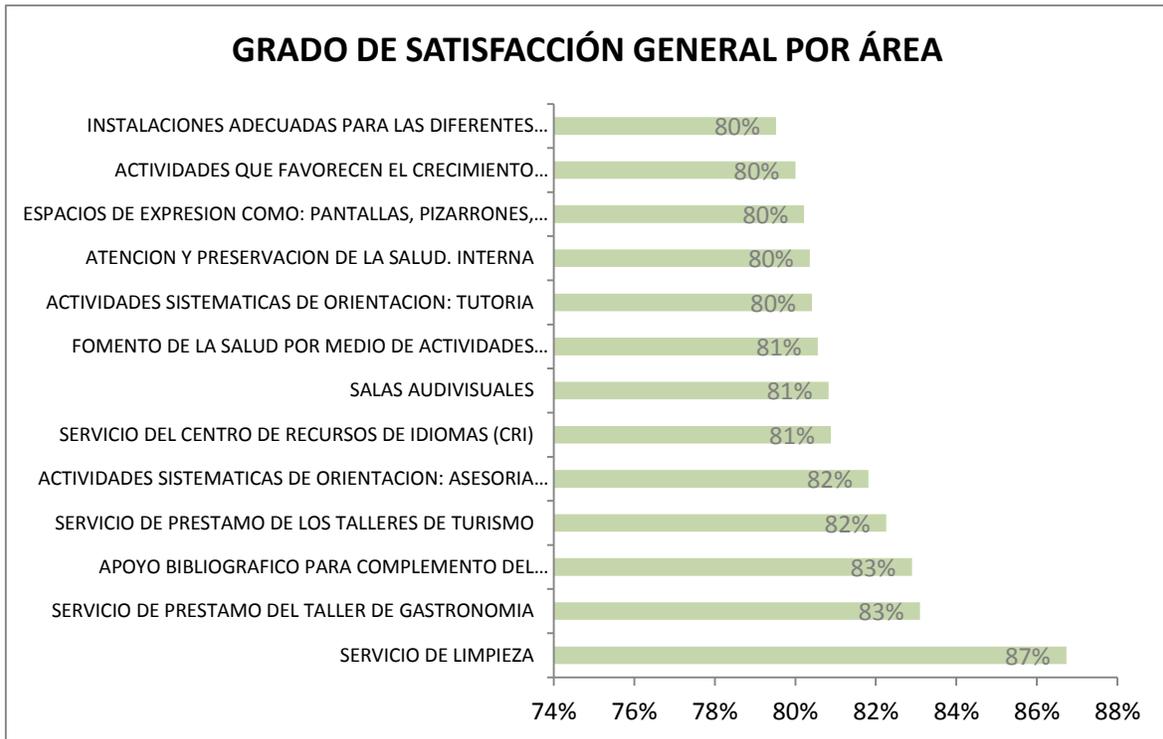


A continuación, se presentan los porcentajes de satisfacción por servicio de acuerdo a las opiniones de la comunidad universitaria:

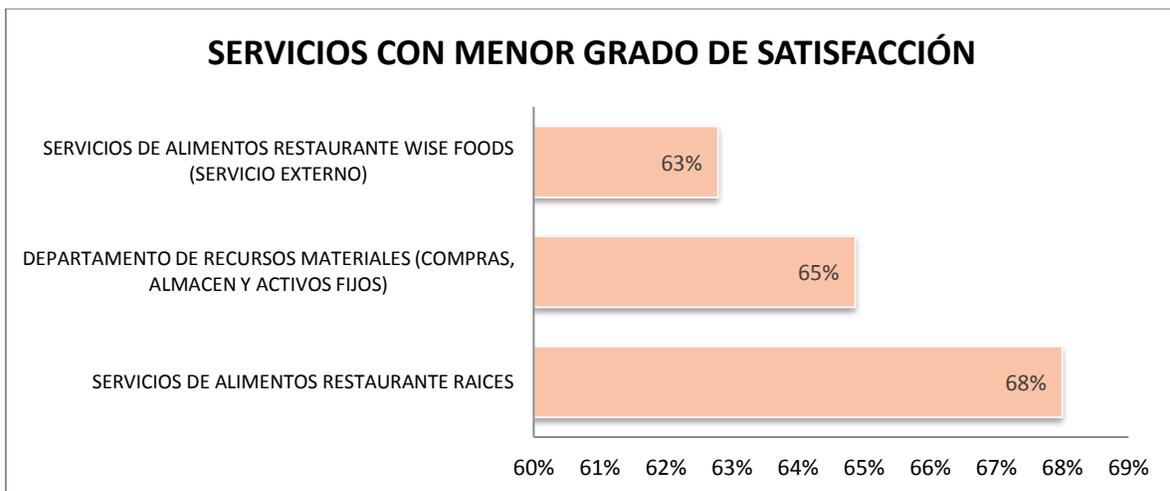
## NIVEL DE SATISFACCIÓN 2021



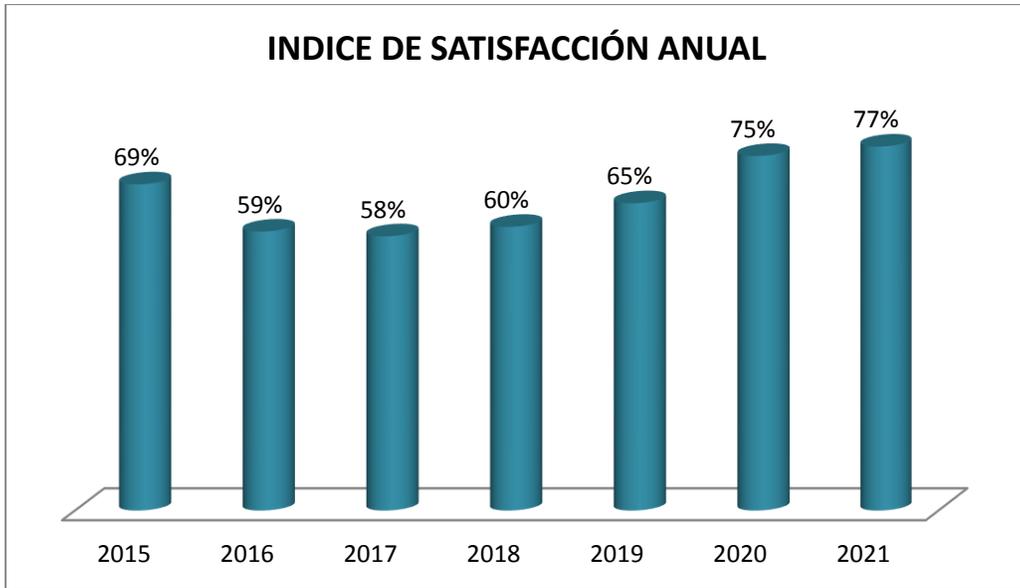
Tomando en consideración el porcentaje de encuestados/as que indicaron estar Muy satisfechos/as y satisfechos/as, se obtienen los servicios cuyo grado de satisfacción estuvo para arriba del **80%**:



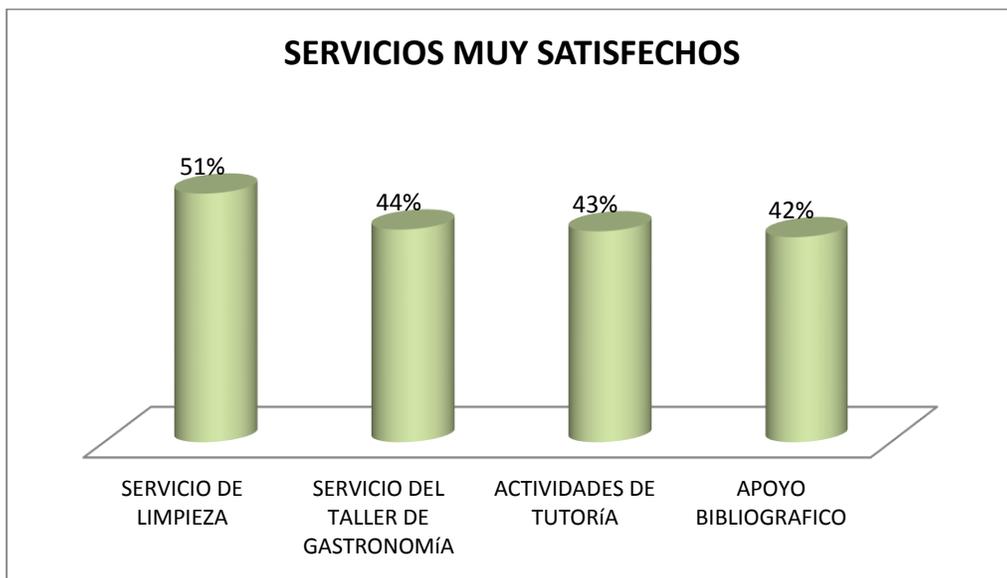
Así mismo, se observa que el menor grado de satisfacción, de acuerdo con las opiniones de la comunidad universitaria, se encontró en los servicios de:



Se observa cumplimiento con el objetivo institucional sobre Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes (comunidad universitaria) en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad, a continuación, se presenta el índice de satisfacción por año, observándose una tendencia positiva a partir del 2016 como se muestra en la siguiente gráfica:



Así mismo, se presentan los servicios con mayor porcentaje de satisfacción tomando en cuenta a encuestados/as que manifestaron estar **Muy satisfechos** con los servicios:



Siendo el servicio de **Limpieza** (servicio externo), el que presentó mayor porcentaje de encuestados/as que indicaron estar **Muy satisfechos/as**.

Por otro lado, el servicio con mayor porcentaje de encuestados/as que indicaron estar **NO satisfechos/as**, fue el servicio de alimentos del Restaurante Wise Foods (servicio externo) con un total de 6%.

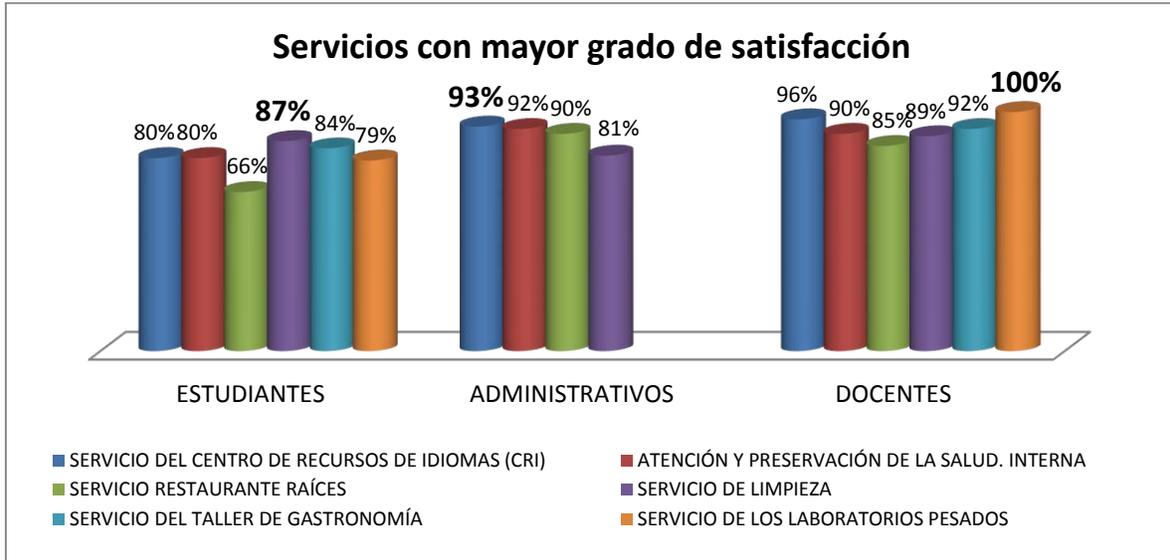


## 4.2 RESULTADOS COMPARATIVOS POR USUARIO.

En la gráfica que se presenta a continuación se observa que los servicios de **Limpieza (servicio externo)**, y el servicio del **Taller de Gastronomía**, fueron los servicios mejor calificados por **estudiantes** con un grado de satisfacción del 87% y 84% respectivamente.

Mientras que para el personal **administrativo** los mejores servicios fueron el que brinda el Centro de Recursos de Idiomas (**CRI**), **Atención de la salud** (interna) y el **Servicio del Restaurante Raíces**, con un grado de satisfacción que oscila entre 90 y 93%.

Para el caso del personal **docente**, con un grado de satisfacción del 100%, el **Servicio del Taller Pesado** fue el mejor calificado por la División de Ingeniería y Tecnología, y de manera general, el servicio del Centro de Recursos de Idiomas (**CRI**), también obtuvo alto grado de satisfacción con un 96%, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

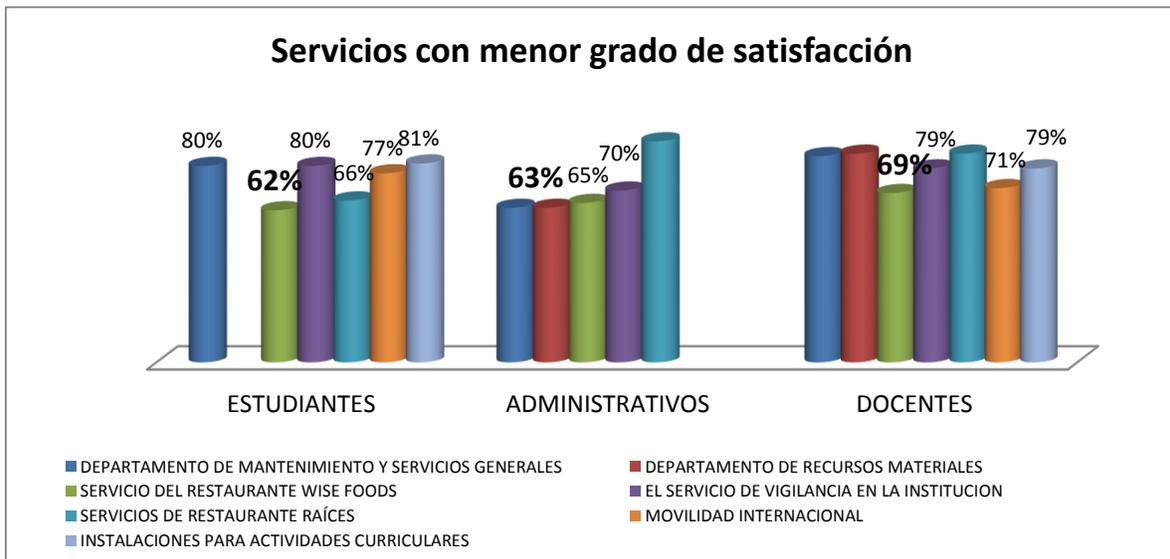


Así mismo, los/las **estudiantes** encuestados/as indicaron estar menos satisfechos/as con el Servicio **de alimentos del Restaurante Wise Foods** (proveedor externo) con un grado de satisfacción del 62%.

Mientras que, para el personal **administrativo**, los servicios de los Departamentos de **Mantenimiento y Recursos Materiales** resultaron ser los de menor grado de satisfacción con un 63% en ambos casos.

El personal **docente** también indicó un grado de satisfacción menor con los servicios del **Restaurante Wise Foods** y **Movilidad Internacional** con un 69 y 71% respectivamente.

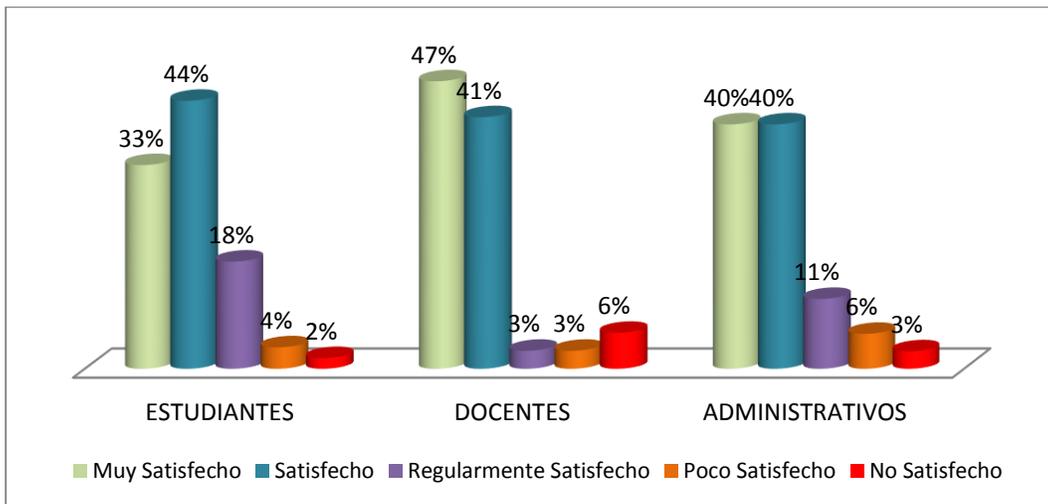
Dichos resultados se presentan en la siguiente gráfica:



A continuación, se muestra el grado de satisfacción por servicio:

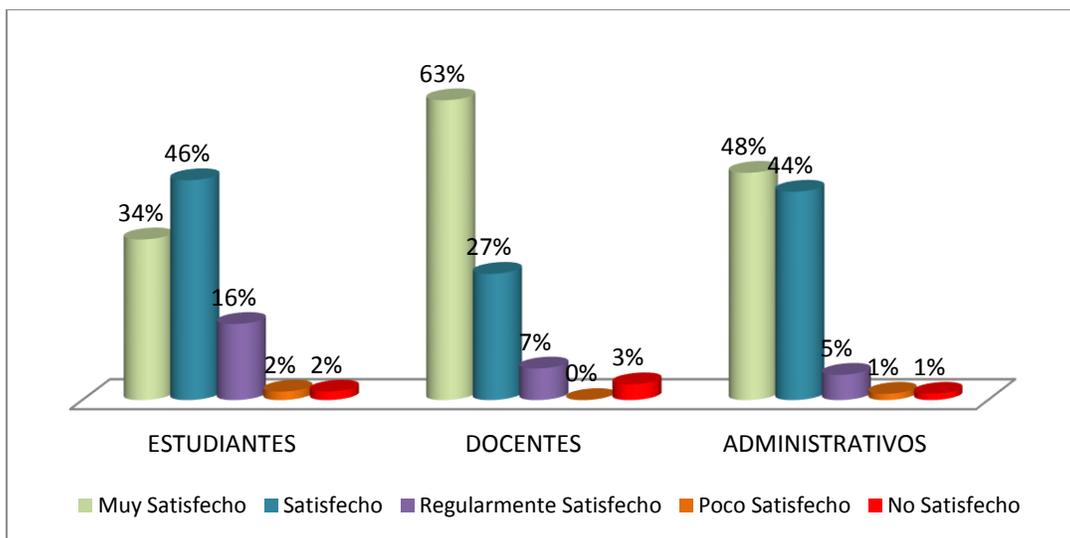
**ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO.**

El grado de satisfacción de estudiantes para este servicio fue del 77%, es decir, los que indicaron estar muy satisfechos/as y satisfechos/as con el servicio; mientras que la percepción para el personal administrativo y docente fue del 80% y 88% respectivamente.



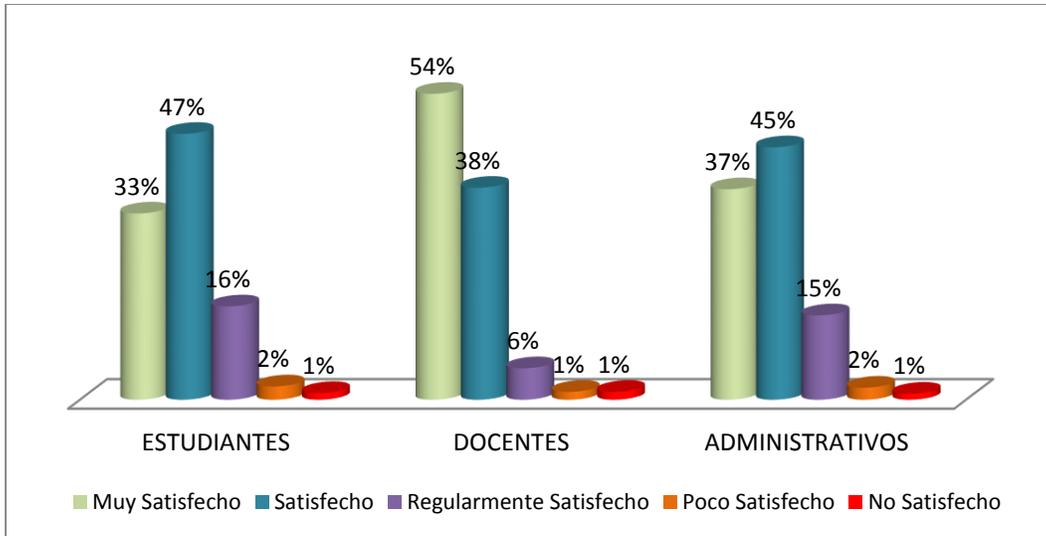
**ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD INTERNA.**

Este servicio fue considerado por estudiantes con un grado de satisfacción del 80%, mientras que para el personal administrativo resultó con un 92% y el personal docente indico estar muy satisfecho con un 63% de los/as encuestados/as.



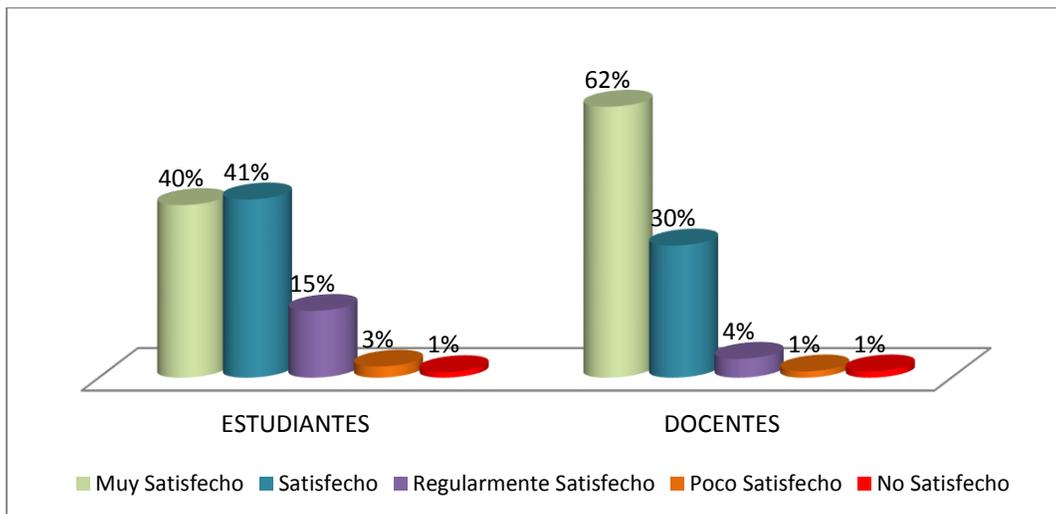
**ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVÉS DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS.**

Este servicio fue mejor calificado por el personal docente con un grado de satisfacción del 92%, mientras que para el personal administrativo representó un 82% ligeramente más alto que la percepción de estudiantes, la cual fue del 80%.



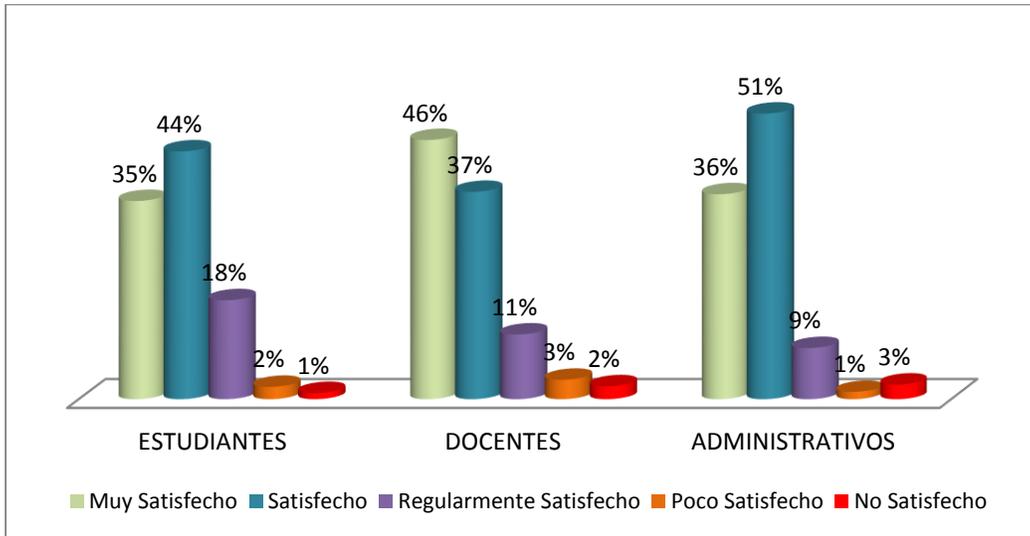
**APOYO BIBLIGRÁFICO PARA COMPLETO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE**

Los estudiantes consideran este servicio con un grado de satisfacción del 81%, mientras que el personal docente lo calificó más alto, con 92%.



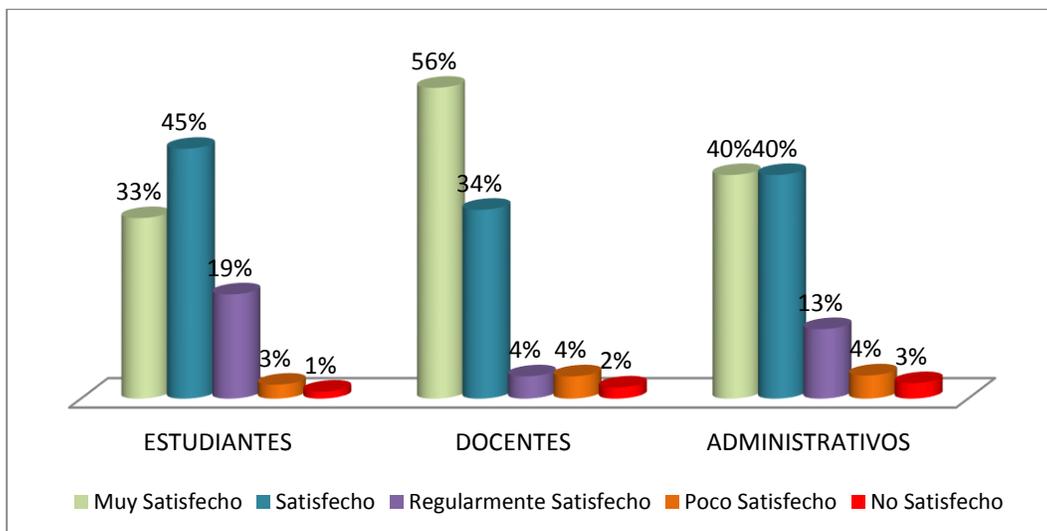
**ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES TALES COMO: PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES.**

Para este servicio, los/las estudiantes indicaron un grado de satisfacción del 79%, sin embargo, el personal administrativo y docente lo califica con 87% y 83% respectivamente.



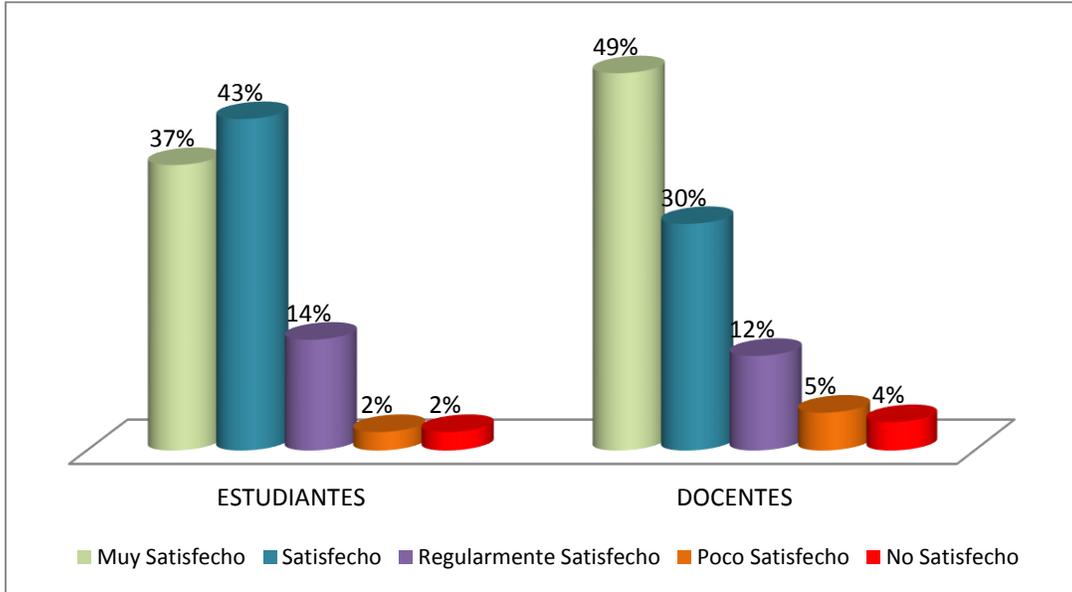
**SERVICIO DE CAJA.**

El 56% de los docentes indican estar muy satisfechos con este servicio, mientras que estudiantes y el personal administrativo consideran el servicio de caja con un grado de satisfacción de 78 y 80% respectivamente.



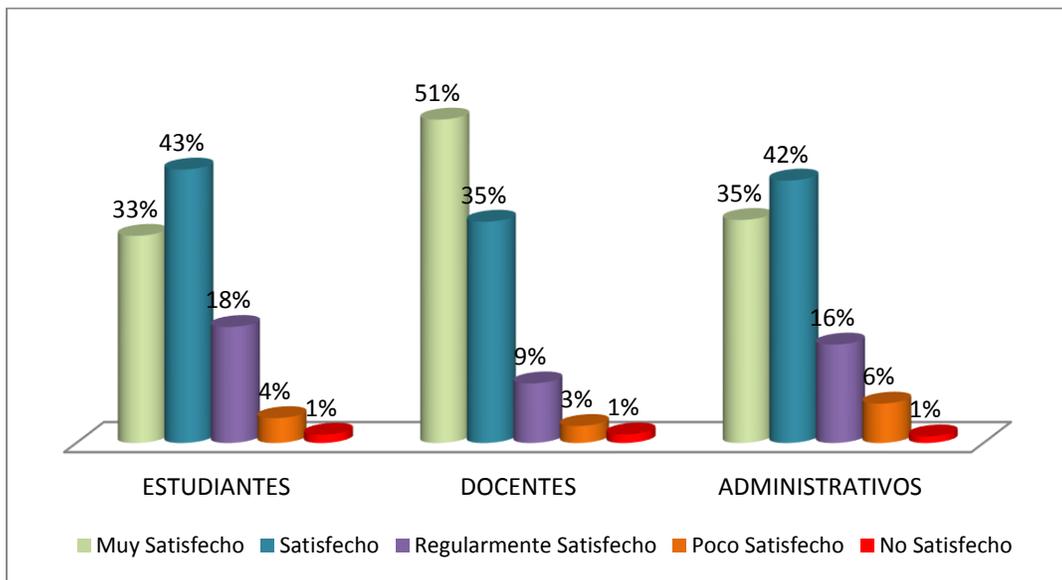
**INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES**

Los/las estudiantes consideran este servicio con un grado de satisfacción del 80%, mientras que el personal docente lo calificó con una percepción muy similar con un 79%.



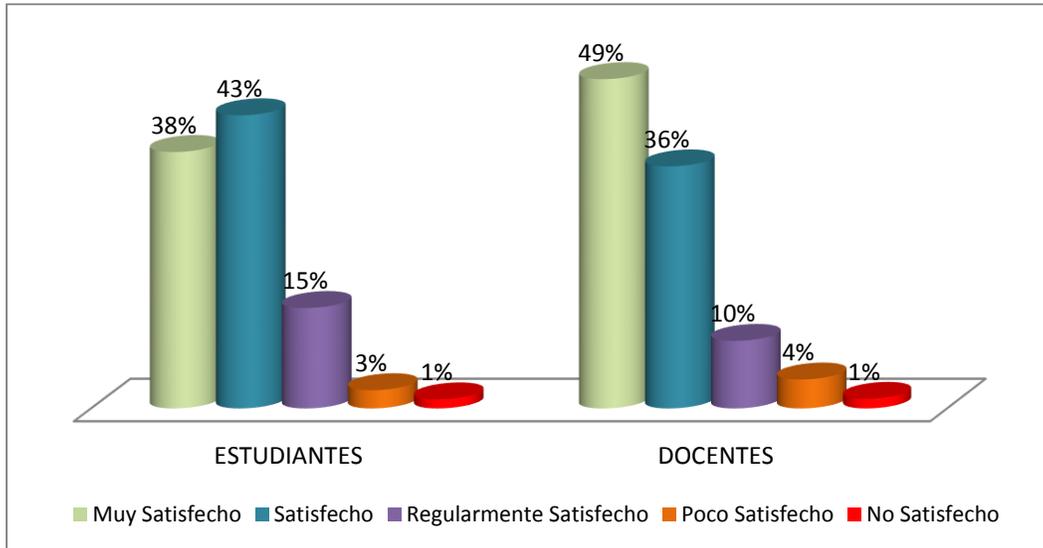
**SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.**

El personal docente fue el que mejor calificó este servicio con un grado de satisfacción del 86%, mientras que la percepción del personal administrativo fue del 77%, similar a la opinión de estudiantes.



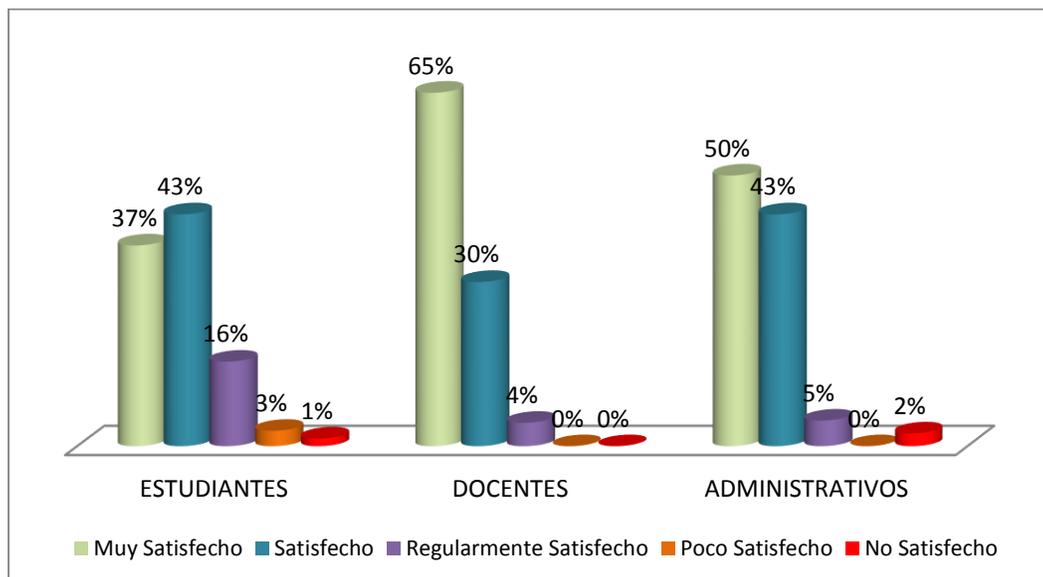
**SALAS AUDIOVISUALES**

Tanto estudiantes como el personal docente califican este servicio con un grado de satisfacción que oscila entre 81 y 85%.



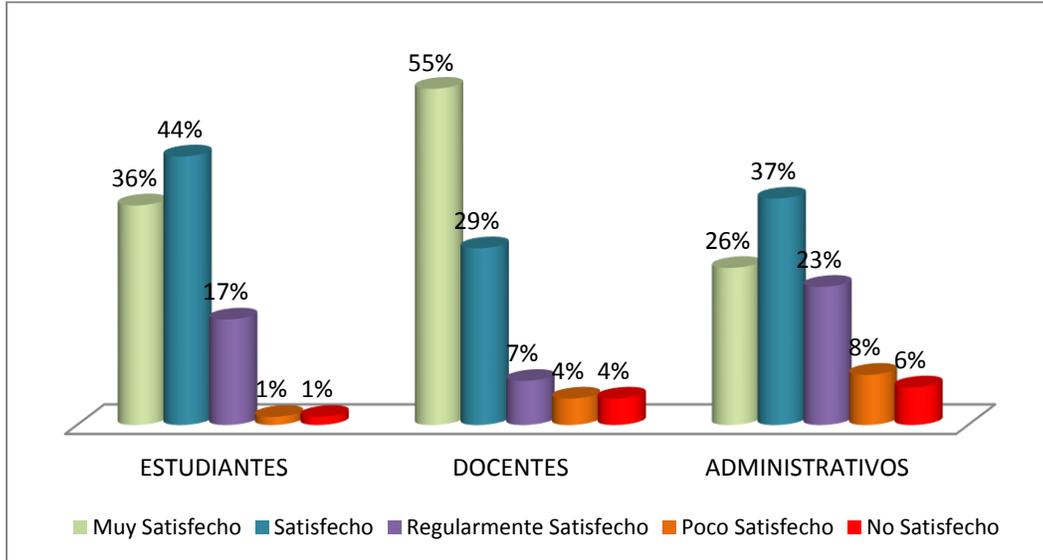
**SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI).**

Los/las estudiantes califican el servicio con un 80% de grado de satisfacción, mientras que el personal docente y administrativo indica un mayor grado de satisfacción con un 95% y 93% respectivamente.



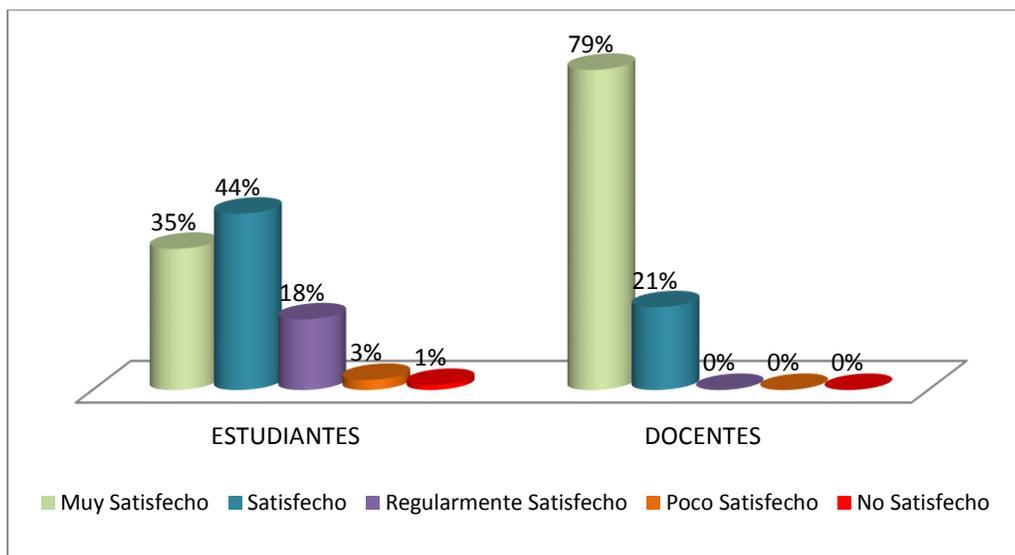
**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES.**

En comparación con estudiantes y personal docente, el personal administrativo indica un grado de satisfacción menor para este servicio con el 63%.



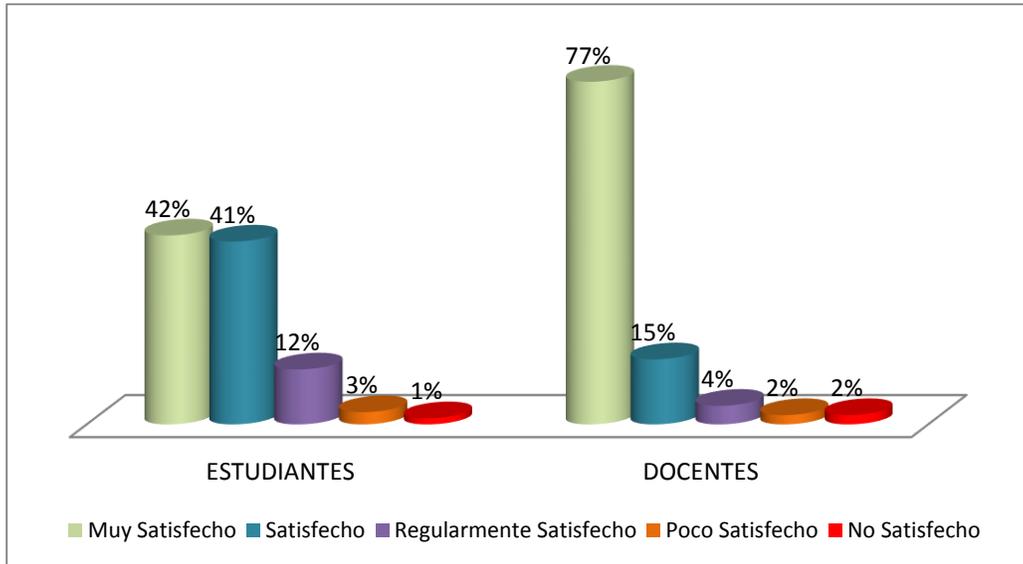
**SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS EN APOYO AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE**

Este servicio solo es evaluado por estudiantes y personal docentes de la División de Ingeniería y Tecnología, sin embargo, el personal docente indica estar muy satisfecho con el servicio con un total del 79%.



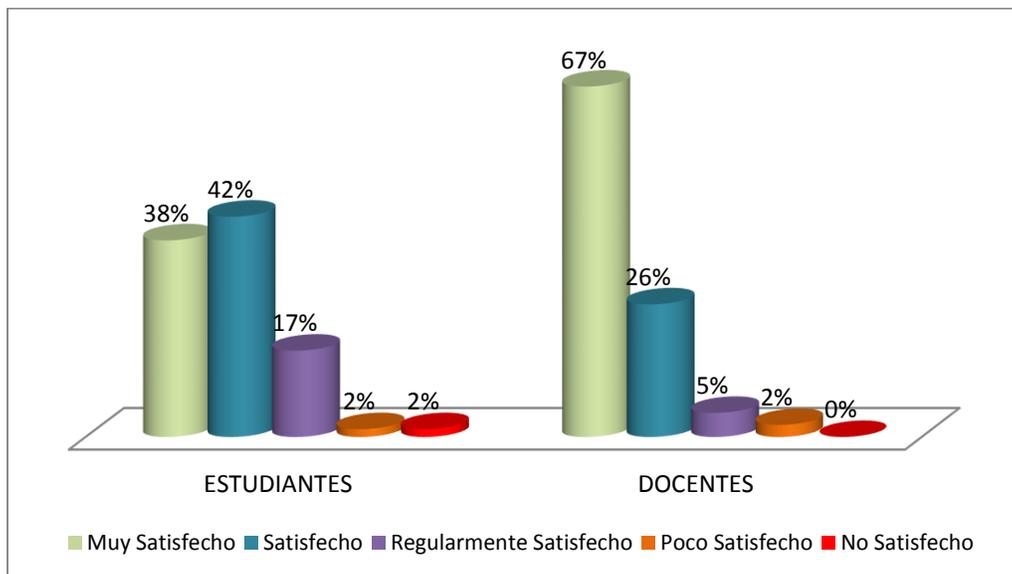
**SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA**

El personal docente de la División de Gastronomía indica un grado de satisfacción mayor para este servicio que estudiantes, con un 92%.



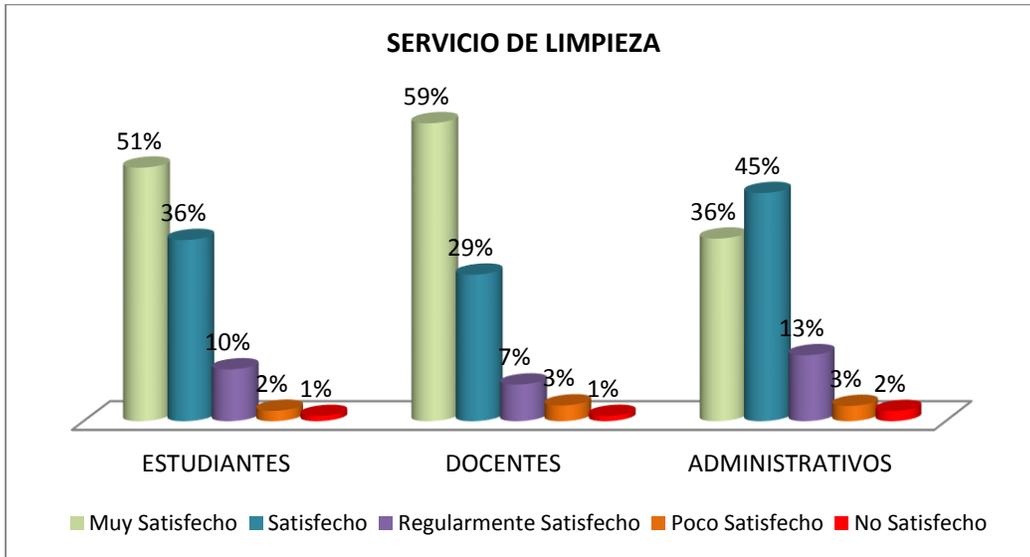
**SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO**

Estudiantes de la División de Turismo indican un grado de satisfacción para este servicio del 80%, mientras que el personal docente de la misma división muestra un grado de satisfacción mayor.



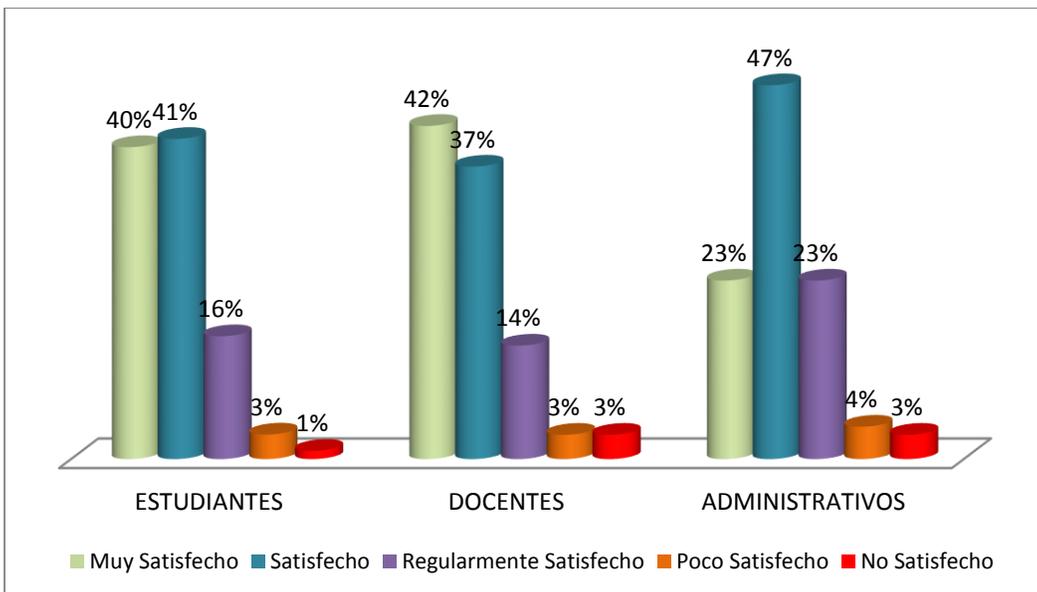
### EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN

Este servicio fue uno de los mejores evaluados por el personal docente con un grado de satisfacción del 88%. Cabe señalar que el servicio de limpieza es proporcionado por un proveedor externo.



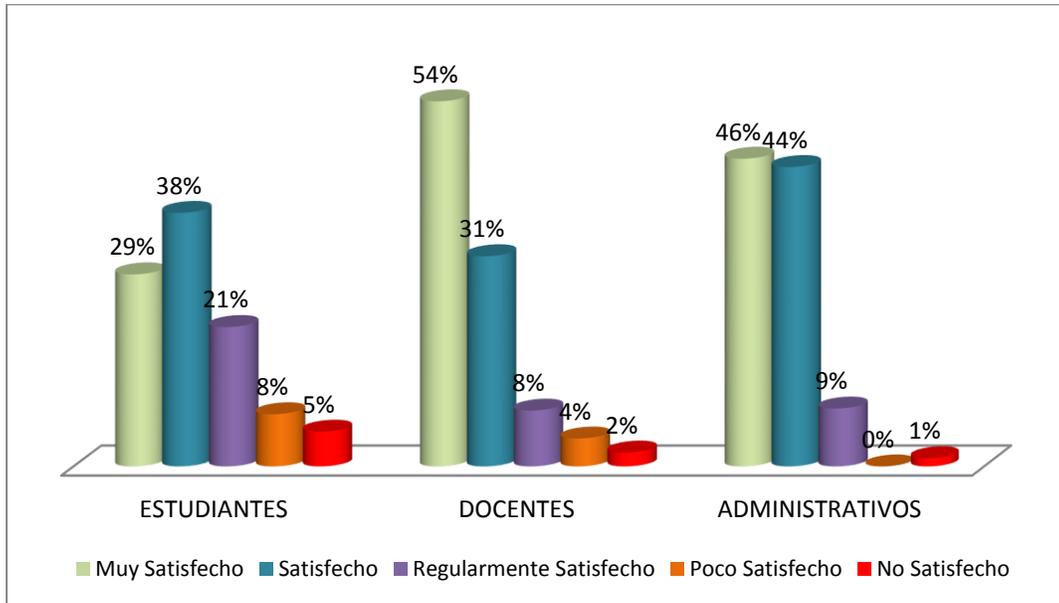
### EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCIÓN

De igual forma, este servicio proporcionado por un proveedor externo fue mejor calificado por estudiantes con un grado de satisfacción del 81%. Mientras que, para el personal docente, el 42% indica estar muy satisfecho con el servicio.



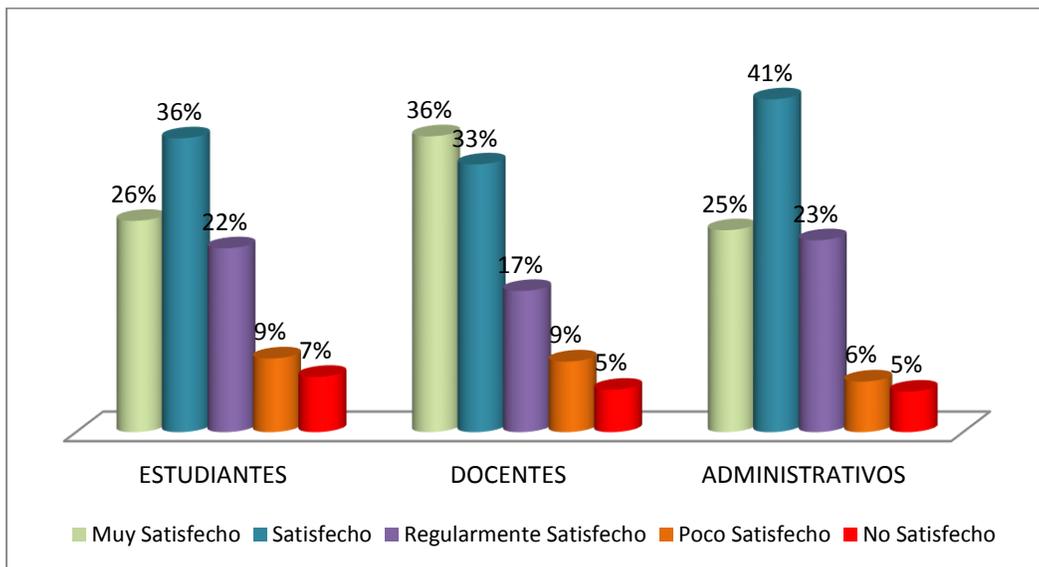
**SERVICIOS DE ALIMENTOS RESTAURANTE RAÍCES**

Los/las estudiantes califican el servicio con un 67% de grado de satisfacción, mientras que el personal docente y administrativo indica un mayor grado de satisfacción con un 85% y 90% respectivamente.



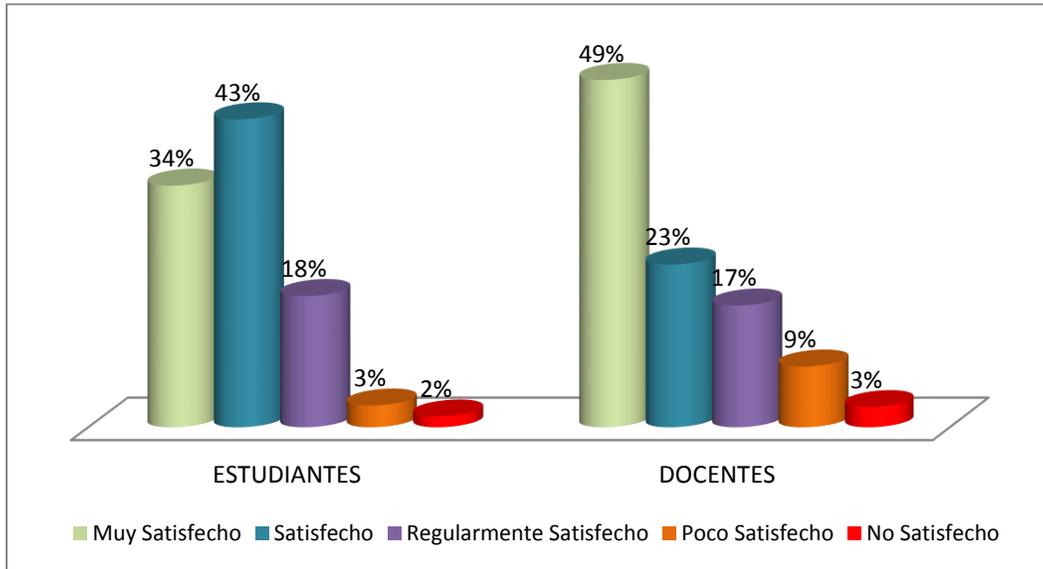
**SERVICIOS DE ALIMENTOS RESTAURANTE WISE FOODS (SERVICIO EXTERNO)**

En cuanto al servicio externo de alimentos proporcionado por el Restaurante Wise Foods, la comunidad universitaria muestra grados de satisfacción similares que oscilan entre 62 y 69%.



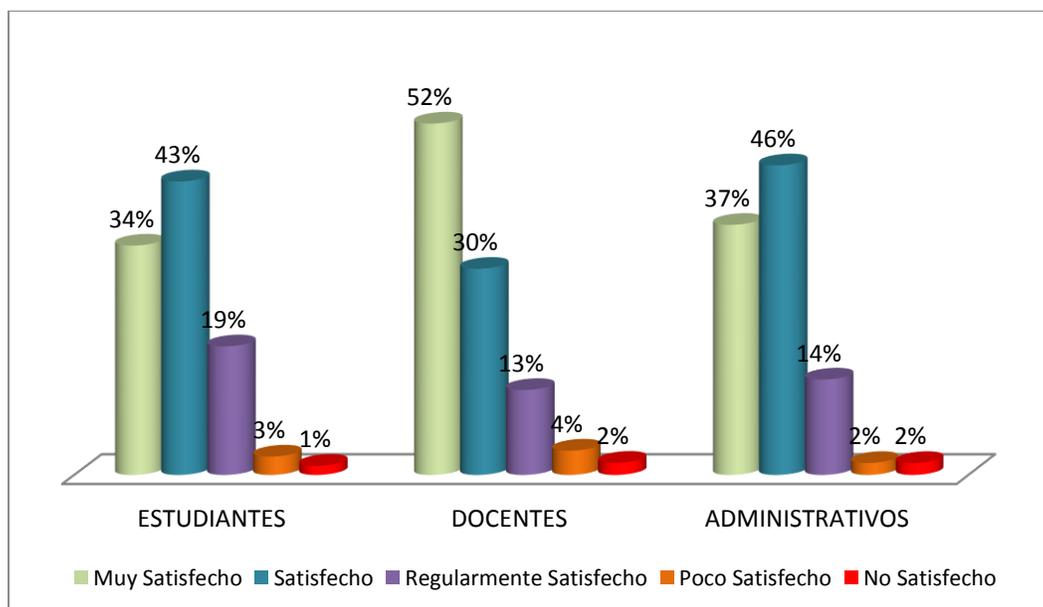
### MOVILIDAD INTERNACIONAL

Por primera ocasión se evalúa este servicio, donde se observa grados de satisfacción similares tanto para estudiantes como el personal docente, que oscilan entre 72 y 77%.



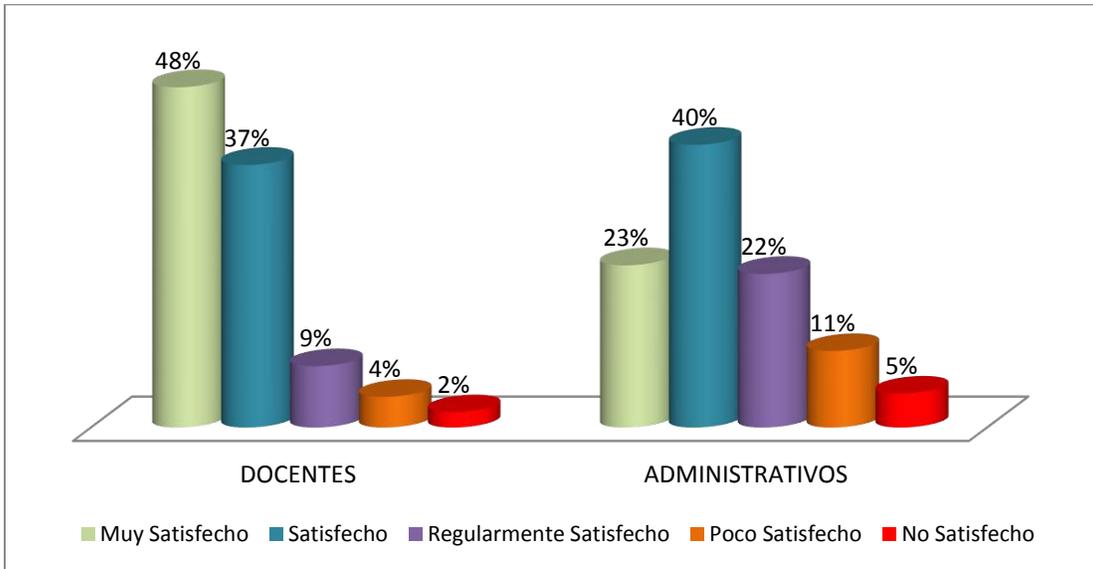
### EDUCACION CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS

En comparación con estudiantes, el personal docente y administrativo muestra un mayor grado de satisfacción con 82 y 83% respectivamente.

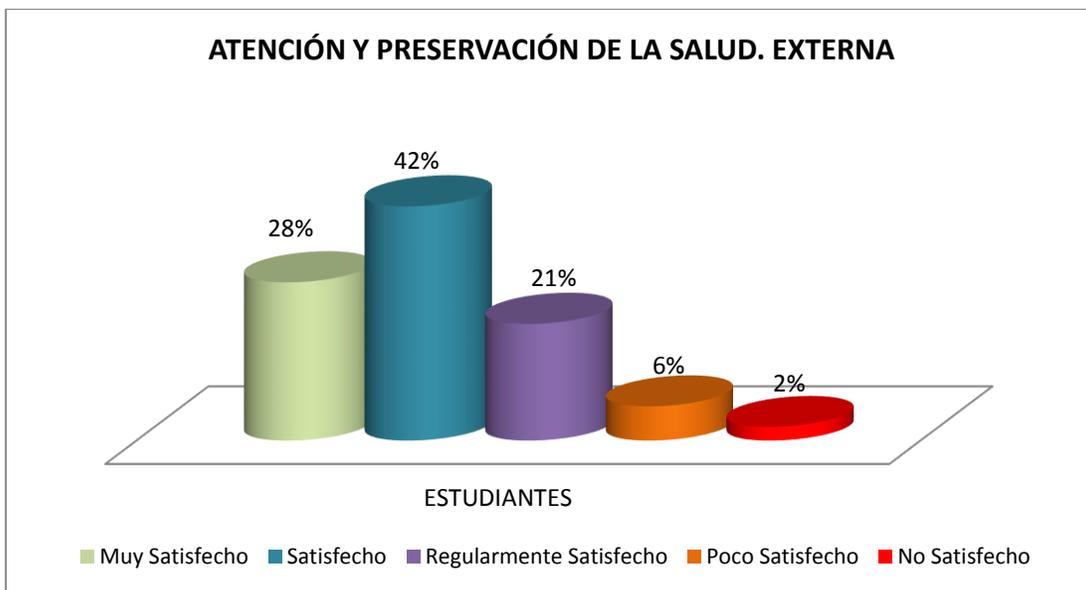


**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES (COMPRAS, ALMACÉN Y ACTIVOS FIJOS)**

De igual forma, este servicio es evaluado por primera ocasión tanto por el personal docente como administrativo, y se muestra un menor grado de satisfacción de éstos últimos con un 63%.



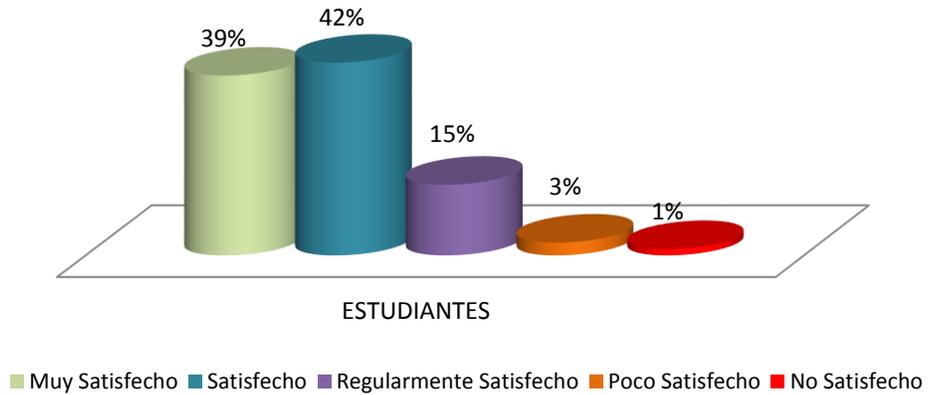
A continuación, se muestran las gráficas de los servicios que fueron evaluados solo por los y las estudiantes de la Universidad Tecnológica de Cancún:



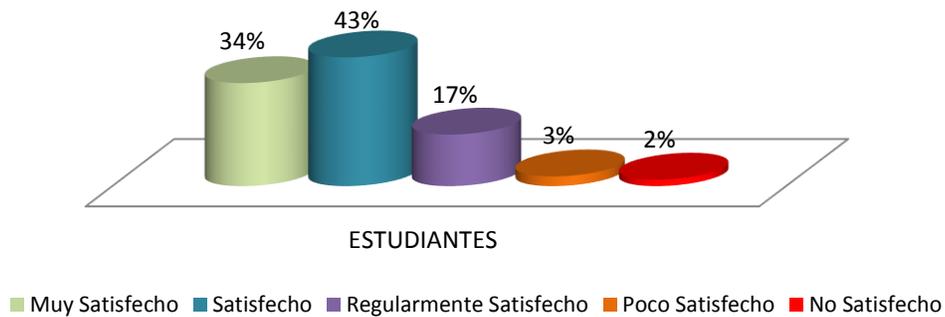
**ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES (MÚSICA, TEATRO, DANZA, ETC)**



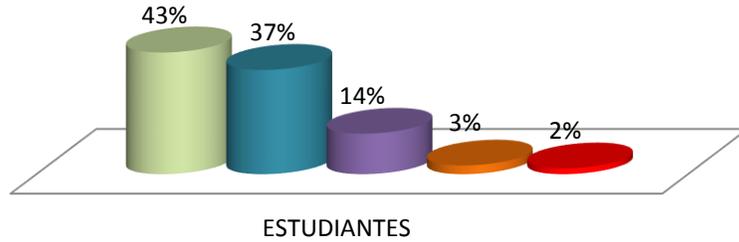
**FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS**



**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES**

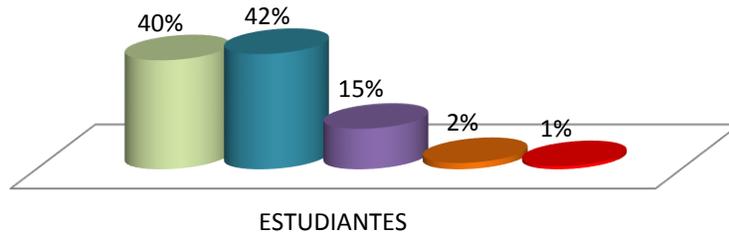


**ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN: TUTORÍA**



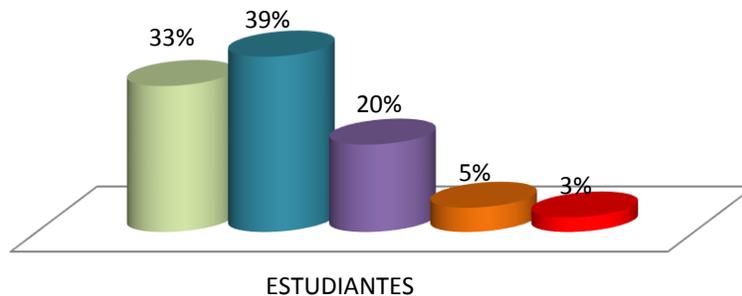
Muy Satisfecho Satisfecho Regularmente Satisfecho Poco Satisfecho No Satisfecho

**ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN: ASESORÍA ACADÉMICA**

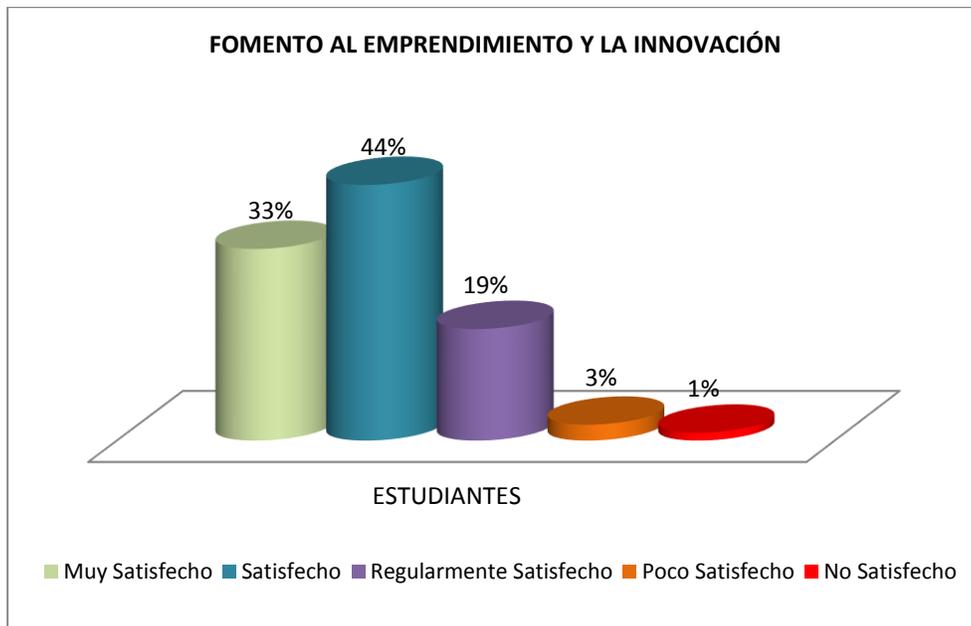
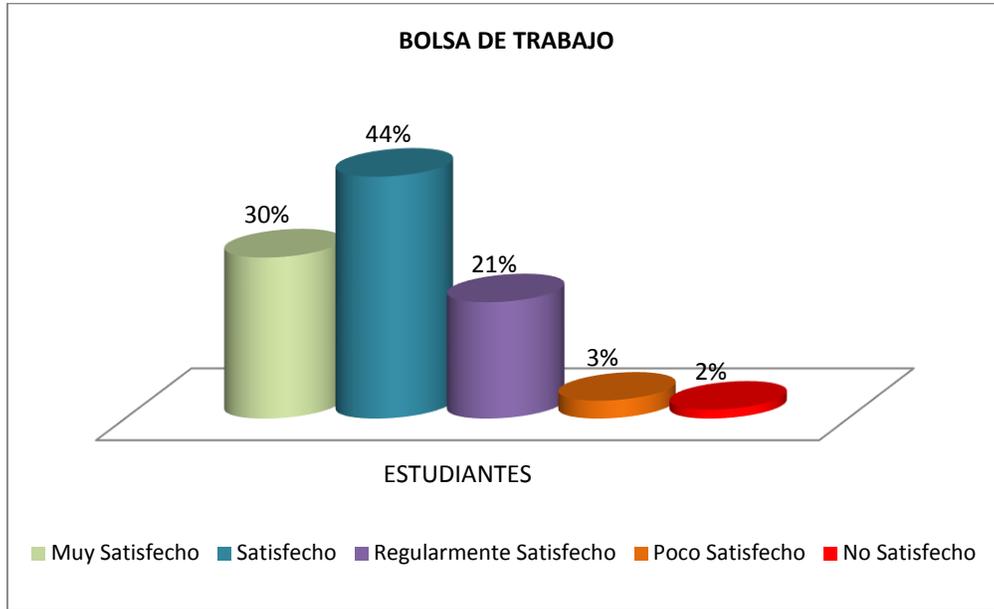


Muy Satisfecho Satisfecho Regularmente Satisfecho Poco Satisfecho No Satisfecho

**ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES**



Muy Satisfecho Satisfecho Regularmente Satisfecho Poco Satisfecho No Satisfecho



## 5.0 CONCLUSIÓN.

Para el presente análisis, cuando se hace referencia al “**grado de satisfacción**” se está resaltando la opinión en conjunto de las personas que dijeron estar “muy satisfechos/as” y “satisfechos/as” con el servicio.

**De Comunidad Universitaria** (estudiantes, personal administrativo y docente).

Los servicios de Limpieza (servicio externo), Taller de Gastronomía, Apoyo Bibliográfico, Talleres de Turismo y el Servicio de Asesoría Académica fueron los cinco servicios con **mayor** grado de satisfacción los cuales oscilan entre 82 al 87%.

Mientras que los servicios de alimentos del Restaurante Wise Foods (servicio externo), Restaurante Raíces y el servicio del Departamento de Recursos Materiales fueron los de **menor** grado de satisfacción con porcentajes de 63 al 68%.

### De Estudiantes.

Con un grado de satisfacción que oscila entre 80 y 87% se encontraron los siguientes servicios:

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
SERVICIO DE LIMPIEZA	87%
SERVICIO DE PRESTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA	84%
ACTIVIDADES SISTEMATICAS DE ORIENTACION: ASESORIA ACADÉMICA	82%
SALAS AUDIOVISUALES	81%
APOYO BIBLIOGRAFICO PARA COMPLEMENTO DEL APRENDIZAJE	81%
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES	81%
FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	81%
ACTIVIDADES SISTEMATICAS DE ORIENTACION: TUTORIA	80%
ATENCION Y PRESERVACION DE LA SALUD. INTERNA	80%
SERVICIO DE VIGILANCIA	80%
ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVES DE PLATICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS	80%
SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI)	80%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	80%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO	80%

Con un grado de satisfacción que oscila entre 70 y 79% se observaron los servicios de:

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
ESPACIOS DE EXPRESION COMO: PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES	79%

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS EN APOYO AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE	79%
ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES (MUSICA, TEATRO, DANZA, ETC)	78%
SERVICIO DE CAJA	78%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	77%
ORIENTACION A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGOGICO.	77%
EDUCACION CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS	77%
MOVILIDAD INTERNACIONAL	77%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	77%
SERVICIOS DE LA SUBDIRECCION DE INFORMATICA	76%
BOLSA DE TRABAJO	74%
ESTIMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES	72%
ATENCION Y PRESERVACION DE LA SALUD. EXTERNA	70%

El servicio con mayor grado de satisfacción para estudiantes fue el Servicio de Limpieza (servicio externo) con un 87%.

Mientras que el servicio de alimentos del Restaurante Wise Foods (también servicio externo) fue el servicio evaluado con menor grado de satisfacción por los/las estudiantes, con un total del 62%.

#### **Del personal administrativo y docente.**

El servicio mejor evaluado por el personal docente y administrativo fue el Centro de Recursos de Idiomas **(CRI)** de la Institución, con un grado de satisfacción del 96% y 93% respectivamente, sin embargo, el servicio del **Taller Pesado** fue el mejor evaluado por los docentes de la División de Ingeniería y Tecnología con un grado de satisfacción del 100%.

Para el caso del personal administrativo, con un grado de satisfacción que va del 90 al 92%, se calificaron los servicios de Atención y Preservación de la Salud Interna y de Alimentos del Restaurante Raíces, mientras que estudiantes indicaron un grado de satisfacción del 80 y 66% respectivamente.

Con un grado de satisfacción del 63% fueron evaluados los servicios de los Departamento de Recursos Materiales, Mantenimiento y Servicios Generales según las opiniones del personal administrativo, mientras que, para el personal docente, el servicio de alimentos del Restaurante Wise Foods fue el de menor grado de satisfacción con 69% seguido por el servicio de Movilidad Nacional con 71%.

## COMENTARIOS.

En la misma evaluación, se brindó un espacio para que los/las encuestados/as añadan algún comentario o den su opinión abierta sobre los servicios.

A continuación, se mencionan algunos puntos de vista relevantes por tipo de cliente:

### Del personal administrativo

“En cuanto al **servicio de limpieza**, el servicio es bueno y cumple, lo que no cumple es el material que utilizan, por ejemplo: después de que trapean, queda olor a trapo sucio, lo que indica que no se enjuaga o seca bien el trapeador”.

“En el punto 8 **Depto. Mantenimiento**, considero importante que contesten los correos que se envían, solicitando algún servicio o reportando alguna anomalía, ya que en varias ocasiones no tenemos respuesta. He tenido que reportar alguna anomalía a través del WhatsApp (medio NO oficial) pero de esta manera es seguro que respondan.

“En la **limpieza** de las áreas del edificio F el servicio deja mucho que desear pues el personal de limpieza es inconstante, así como el servicio que ofrece **mantenimiento** en la reparación de los pendientes que se generan día a día”.

“Más personal de **mantenimiento** para que se puedan atender los tickets de TODA la universidad”.

“Las solicitudes de **mantenimiento** no son atendidas con prontitud aquí en las áreas de cocinas y de hecho, hay muchas que no se realizan. Con respecto a la limpieza, no contamos con el personal completo y por consiguiente no se mantiene una limpieza adecuada en las áreas y la falta de suministros siempre es constante”.

En el punto **10 Personal de vigilancia**, en algo tan elemental e importante como el registro de entrada-salida de nuestra jornada laboral, que más de una vez han registrado de manera equivocada mi número, y me ha tocado igual ver que de algunos compañeros también. A veces damos por hecho que con tan solo decir el número, ya lo anotan y nos vamos, pero no verificamos que realmente este bien escrito, me he dado cuenta que a varios del personal de seguridad se les dificulta la escritura. Vigilancia en el edificio G planta alta, no he visto que hagan recorrido ni por aulas ni oficinas.

En el punto **14 Depto. de Recursos Materiales**, considero que todos somos un equipo de trabajo y en la forma de pedir está el dar, todos tenemos considerables cargas de trabajo, sin embargo damos nuestra mejor cara o nos apoyamos de ser necesario, sin embargo hemos llegado al punto de terminar haciendo lo que al departamento en mención le corresponde hacer, caso contrario, sería si en el procedimiento de ellos fueran más específicos, ya que cada vez que realizas un trámite solicitan cosas nuevas o que la información la requieren de tal o cual forma, situación que no está estipulada en ningún lado. Y aunado a esto, y a lo mejor lo consideran como percepción mía, pero he o hemos tenido que aguantarnos malas caras de nuestra compañera que nos atiende nuestras solicitudes. Y punto que considero importante es que nadie está exento de cometer errores o a veces por no tener o enviar la información necesaria, envía correos para toda la dirección a la que pertenece, evidenciando que uno se está equivocando, considero que son situaciones que se pueden tratar en corto, si a lo mejor con un correo, pero no involucrar a más personas que no corresponden.

IMPORTANTE, este último punto es hacia la manera o trato de una persona laboralmente hablando, no es nada personal."

"Considero que en el caso de **compras** son muchos documentos los que solicitan, siendo que si se carece de presupuesto la solicitud es rechazada, no habría necesidad de entregar memorándum con la confirmación de suficiencia presupuestal, considero que la plataforma SUII, misma que sirve para subir las solicitudes es bastante claro y no se requiere de trámites extraordinarios con documentos que están de más".

"El edificio J, el área de **baños** de 3 solo funciona 1. el dispensador de papel higiénico y papel toalla no sirven. casi nunca hay jabón. además de que los baños no hay acceso por dentro del edificio poniendo esto en peligro a los alumnos en tiempo de lluvia ya que interactúan con el equipo de cómputo y pueden electrificarse. la oficina J 101, lleva dos semanas con el clima descompuesto".

"Mejorar el servicio **de baños** en el edificio J, ya que está dividido y del lado de laboratorios no hay acceso al baño; además de que solo hay un cubículo disponible en el baño de mujeres".

"Sería genial disponer nuevamente con el estacionamiento del **acceso 2**".

"La atención y servicio al cliente (interno y externo) siempre hará una gran diferencia en el sentimiento de pertenencia es institucionalidad; es muy importante el buen trato con dignidad y sobre todo, respetuoso y amable".

#### Del personal docente

"Los equipos de cómputo son lentos al igual que el **internet**. Las pantallas tienen poca nitidez".

"No cuento con un equipo de cómputo óptimo para realizar adecuadamente todas mis funciones. tengo la percepción que se retira el servicio de **internet** inalámbrico de la biblioteca y los edificios cuando hay eventos en el domo. Considero que lo esencial son las clases de los estudiantes y no eventos políticos".

"Habilitar a la brevedad el primer **estacionamiento**; se pierde mucho tiempo en dar toda la vuelta para ocupar el estacionamiento 3. Aprovechando que se harán mejoras a toda la Colosio por el ayuntamiento, sería conveniente que se gestionara un acceso más rápido a la UT (un puente o un semáforo)".

"Como docente, requerimos que la Universidad invierta en **cursos de capacitación** de buen nivel en temas de investigación, y didáctica o bien de la especialidad de finanzas. (Desarrollo académico)".

"Los **salones** no están limpios, y la computadora del aula tiene virus (limpieza e informática)".

"Es bueno que evaluemos los servicios que ofrece la Universidad, pero también con apego a una estructura de calidad, considero se debe incorporar una **evaluación a nuestros superiores**; es decir, que los docentes evaluemos el desempeño de la Dirección y la Secretaría Académica en lo que se refiere al Sistema de Gestión de Calidad".

"Falta agregar a su evaluación la atención de **recursos humanos**, la cual tardan en responder o atenderte, diría que con su atención estoy poco satisfecho, por ejemplo envié un correo para solicitar información de la cena navideña ya que intenté registrarme el 5 de noviembre y el registro cerró el 4, escribí por correo el mismo 5 y hace dos días reenvié el correo y aún no tengo respuesta".

"Faltan muchos detalles de **mantenimiento** en las cocinas del edificio F, cuando lavamos trastes siempre hay fugas en las llaves o en las tuberías del desagüe o de las trampas. También hay coladeras rotas y es un peligro porque nos tropezamos a cada rato".

"Se sugiere mejorar el proceso de solicitud de apoyo a **mantenimiento**, la información no está llegando de forma correcta y las solicitudes se pierden, sin recibir el apoyo".

"Creo que hace falta un poco más de **iluminación** en los pasillos en la noche o seguridad, ya que por las dimensiones de la escuela queda muy solitario y oscuro sobre todo el estacionamiento.

"La limpieza de mi oficina es buena, pero poco frecuente. Un **reconocimiento** para el taller pesado, especialmente para el compañero Ulises, quien apoya sin tener la obligación ya que otros departamentos que le corresponden no lo hacen, como fue el caso de la reparación de mi silla de trabajo".

"**Agradezco** el equipo brindado en los salones de clases, me alegra saber que la razón de ser (estudiantes) tienen este gran beneficio. De igual manera agradezco la organización de los subgrupos y roles de asistencia de la división de ingeniería sin ningún contrat tiempo durante estos meses."

"La universidad es ejemplo de mejora continua. **¡Felicidades!**".

#### De Estudiantes Nivel Licenciatura e Ingenierías

"La universidad muy bonita, pero se enfocaron mucho en construir nuevas cosas y los antiguos edificios están abandonados y eso se puede ver a siempre vista. Otra cosa es que por el archivo que subieron de los costos de construcción hay varias cosas que se puede ver que no dice, por qué vale cada uno o por qué costó todo eso, y se nota igual en el edificio A, dice que gastaron tanto dinero, pero el edificio se ve que le falta mucho".

"Muy buenos servicios, pero sinceramente me gustaría que dejen un poco más el **descuento** por pandemia".

"Deberían invertir en mejorar todos los **talleres**, en vez de gastarlos en que la Universidad se vea linda".

"Gracias por la universidad que nos ofrecen, nos hace falta una alberca semi olímpica para las épocas de calor que son brutales y más deportes como box, artes marciales mixtas, darle uso a los camiones que tienen, ya que en otras UT brindan el **servicio de transporte** y es más cómodo para nosotros los estudiantes".

"Que hagan la posibilidad de que haya más **transporte público**, en el turno de la tarde. Gracias".

"Pienso que sería bueno agregar **transporte** para los alumnos que están en la tarde puesto que corren peligro por la hora de salida".

“La universidad debe invertir en áreas de mantenimiento ya que no tenemos el material necesario para poder hacer **prácticas**, y en los **baños** de los edificios”.

“Siento que deberían de crear un catálogo de todos los utensilios con los que se cuentan en el **almacén de gastronomía**, y que a su vez este sea proporcionado de manera digital a los estudiantes, para que sepan con el equipo que cuentan para las prácticas, ya que muchas veces tienen el equipo en el almacén, pero uno como estudiante no lo sabe, un ejemplo de ello son los ahumadores para la materia de Mixología, nosotros no sabíamos hasta que la profesora nos dijo”.

“No da tiempo de comprar **alimentos** en el Restaurante Wise ya que solo hay una chica en turno, por lo tanto la comida sale fría o definitivamente no se puede comprar nada”.

“Mejorar el servicio de la **cafetería Wise Foods** para los alumnos de licenciatura, en cuestión de tiempo, calidad, precio y productos a ofrecer”.

“Mejorar las **plataformas digitales** que usamos los estudiantes, sería una gran medida para mejorar”.

“Me gustaría que haya otros horarios para acudir a los **cursos de idiomas**, porque como ahora curso la licenciatura, chocan con mis horarios de clases. Hasta el momento el área de **servicios escolares** me ha atendido muy bien”.

“Me gustaría que se invitara y fomentara más la **movilidad internacional** para la carrera de contaduría”.

“Más atención a **las instalaciones del edificio de la carrera de Ingeniería**, mejor internet, una mejor sala audiovisual, mejorar en el mantenimiento de los baños, invertir más en los talleres de mantenimiento para tener la facilidad de construir proyectos y practicar con equipos modernos.

“En una excelente escuela, me gusta su forma de enseñanza en el tiempo que he estado en clases a distancia me ha servido mucho ya que he aprendido demasiado”.

“Considero que la universidad desde que ingresé a la carrera que decidí estudiar ha ido mejorando continua y notoriamente, cuenta con muy buena atención, sus instalaciones son muy buenas y nos proporcionan las herramientas necesarias para nuestro óptimo aprendizaje”.

#### De Estudiantes Nivel TSU

“No deberían de **cancelar las clases por sus eventos** independientemente que los eventos son importantes las clases también son importantes para nosotros y no me parece justo que acorten el tiempo que de por sí ya es un chiste para que los eventos nos hagan a un lado a un lado a eso el Internet es un chiste los días que son presenciales los que toman las clases en línea no aprenden nada ya que no se escucha y no se puede conectar bien”.

“Deberían poner **otro restaurante** o centro de comida, regularmente la cantidad de alumnos son demasiados para un solo centro de comida.

“Me gustaría que mejoren los **alimentos** y precios de la cafetería”.

“La **comida** del restaurante Wise Foods no es nada buena y los precios son muy elevados. Es una institución pública y sus precios no deberían ser tan elevados. El tiempo de espera también es largo para los minutos que nos dan de receso”.

“La **comida** es asquerosa, y los precios son demasiado elevados para la calidad de la comida que se vende”.

“Se debe mejorar los precios en los **restaurantes**, es muy caro para la economía de un estudiante”.

“Mi única queja es sobre el **inglés** no es lo que esperaba sorbe las clases brindadas y más a partir de las clases en línea no lo considere adecuado, además la exigencia para un nivel de inglés que piden no estoy de acuerdo cuando no hubo atención adecuada y no todos del mismo grupo tiene el nivel de inglés solo los que ya sabían inglés desde hace tiempo, no porque la escuela lo brindó”.

“Al ser estudiante virtual por estar haciendo estadías y mi medio de comunicación es el correo solo considero que los profesores/trabajadores (cuando fue los pagos de Tofel y los cursos de inglés según de refuerzo) deben de responder con más exactitud y no distorsionar **la información** que comparten con las estudiantes y el tiempo de respuesta que una vez servicios escolares tardo semanas, eso no me gusto. Por otra parte, la biblioteca y el CRI virtual y presencial fue muy bueno en proporcionar información, ayuda y material y debo de **felicitar su actitud** muy buena y positiva :)”.

“En general considero que les hace falta mucho en que trabajar y tener más consideración por las personas que trabajan...ya que es complicado hacer ambas cosas...en lo personal a mi casi no me han dado el apoyo necesario o la **asesoría** necesaria ahora en la estadías que estoy realizando... sé que hay fechas y todo, pero creo que en eso deberían ser más flexibles ya que considero que no soy el único en esta situación... además si quieren que hagan horas de servicio deben de considerar primero que una está laborando o está en este caso en estadías...lamento si realmente comento todo esto pero este es mi punto de vista acerca de la universidad en general...te brinda apoyo pero de manera tardía...y si es que la dan porque a veces o la mayoría de veces no ocurre...”

“Algo que me disgusta es la conexión de **internet** ya que falla bastante y no podemos tomar las clases a gusto, ni avanzar mucho en el aprendizaje de nuestra carrera ya que falla con mucha frecuencia el internet”.

“Con lo único que no estoy de acuerdo es con la calidad **del Internet** actualmente en la clase de contabilidad son muy contadas las veces en que podemos tener una buena clase y esto debido a la falta de capacidad en la conexión, la verdad es que, aunque la escuela no lo considera primordial el que acudamos a presenciales a nosotros no nos parece pues creemos que no podemos tener el nivel que se requiere o al que deberíamos estar”.

“Debido a la pandemia sería bueno hacer útil el **transporte** de la escuela y habilitar el número telefónico de la escuela”

“Las de personal de limpieza me han negado el **papel de baño**”.

“En el tema de deportes (Volleyball) no se nos proporciona unos **balones de buena calidad** por lo que debimos poner dinero de nuestros bolsillos”.

“Los **baños** para podernos cambiar para las prácticas son muy insuficientes ya que no hay gran espacio y la gente va entrando, estaría mejor tener unos vestidores”.



## Universidad Tecnológica de Cancún

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

“Lo único que se debería difundir un poco más son **las becas** para poder estudiar en el extranjero o publicar información relacionada, al igual que el **fomento al emprendimiento**”.

“Los puntos más importantes a mejorar son la **cafetería** y los anuncios de **movilidad**”.

“La universidad Tecnológica de Cancún se preocupa por el crecimiento educativo de sus estudiantes. considero que es una de las **mejores instituciones** públicas educativas”.



**Elaboró: QBB. Leidy Rossina Madera Moreno.  
COORDINADORA DE CALIDAD.**

**Diciembre 2021**