



**Universidad Tecnológica de Cancún**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

# ANÁLISIS DE RESULTADOS DE AUDITORÍA DE SERVICIOS

## 2022



**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, los servicios se han convertido en uno de los principales renglones de las economías a escala global, esto incluye educación, salud, turismo, comercio, servicios personales, entre otros.

La calidad se ha convertido en una estrategia eficaz para el incremento de la satisfacción de los clientes, el logro de la eficacia, eficiencia y competitividad en un entorno cada vez más cambiante y compulsivo; por ello, las empresas deben enfocar sus acciones en la determinación de las necesidades de los clientes, para superarlas y garantizar la lealtad de estos. Las condiciones actuales del mercado y los constantes cambios a los que se encuentran sometidos las organizaciones imponen nuevas formas de gestionar los procesos, de manera dinámica y flexible, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes con elevados estándares de calidad y excelencia.

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 2022.

## **3.0 METODOLÓGIA.**

El periodo de aplicación del estudio fue del 04 de noviembre del 2022 al 25 de enero del 2023, el cual se llevó a cabo mediante el Sistema de Auditoría de Servicios (SAS) de la Universidad Tecnológica de Cancún por medio del ingreso 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 **90.67%** de la población. La distribución se muestra a continuación:

#### REPORTE GENERAL

Encuestas a realizar	3592
Encuestas realizadas	3257
Encuestas por realizar	335

#### REPORTE POR PERFIL DE USUARIO

USUARIO	A REALIZAR	REALIZADAS	POR REALIZAR
Estudiantes	3245	2915	330
Docentes	210	206	4
Administrativos	137	136	1

#### REPORTE DE ESTUDIANTES POR CARRERA

CARRERA	A realizar	Realizadas	Por realizar
5A - Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software	68	68	0
5A - Ingeniería en Mantenimiento Industrial	40	39	1
5A - Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad	28	26	2
5A - Licenciatura en Contaduría	214	200	14
5A - Licenciatura en Gastronomía	69	62	7
5A - Licenciatura en Gestión de Capital Humano	175	165	10
5A - Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	68	65	3
5A - Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia	68	64	4
TSU en Administración Área Capital Humano	167	136	31
TSU en Contaduría	304	271	33
TSU en Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia	461	398	63
TSU en Gastronomía	540	463	77
TSU en Mantenimiento, Área Instalaciones	120	95	25
TSU en Mantenimiento, Área Naval	57	43	14

**REPORTE DE ESTUDIANTES POR CARRERA**

TSU en Terapia Física Área Turismo Salud y Bienestar	138	136	2
TSU en TICs Área Desarrollo de Software Multiplataforma	243	230	13
TSU en TICs, Área Infraestructura de Redes Digitales	100	91	9
TSU en Turismo Área Desarrollo de Productos Alternativos	94	89	5
TSU en Turismo Área Hotelería	291	274	17
<b>Total</b>	<b>3245</b>	<b>2915</b>	<b>330</b>

En la encuesta empleada para conocer las opiniones de los estudiantes, se incorporó la evaluación de 32 "servicios", incluyendo los servicios de los talleres de Gastronomía, Ingeniería Industrial (taller pesado) y Turismo.

Para el caso del personal docente se evaluaron 23 "servicios" y para el personal administrativo, 15 "servicios"; siendo la diferencia los talleres de las diferentes Divisiones y cinco servicios más que solo aplican al área académica.

Cabe mencionar que, en relación al año anterior, aumentó el número de servicios evaluados, sobre todo los prestados por proveedores externos.

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:	31%	42%	19%	4%	4%	100%
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	35%	46%	15%	4%	2%	100%
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	30%	42%	20%	4%	4%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
Considero que el servicio de apoyo psicológico es:	35%	43%	16%	4%	2%	100%
Las acciones preventivas en materia de salud (pláticas, conferencias) las consideras:	30%	42%	20%	5%	3%	100%
¿Conoces los servicios de orientación y apoyo pedagógico que ofrece la universidad?	27%	39%	23%	8%	3%	100%
Las acciones de apoyo en temas pedagógicos (pláticas, asesorías) las consideras:	26%	44%	21%	6%	3%	100%
¿Conoces la oferta de actividades extracurriculares individuales?	30%	40%	21%	6%	3%	100%
Las actividades extracurriculares individuales las consideras:	31%	41%	21%	5%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 1</b>	<b>30%</b>	<b>42%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<b>ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. INTERNA</b>						
La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	29%	37%	19%	8%	6%	100%
El horario de atención del consultorio lo califico como:	26%	36%	21%	9%	8%	100%
La limpieza e higiene del servicio médico me parece:	34%	42%	17%	5%	3%	100%
Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	30%	38%	20%	7%	7%	100%
El tiempo que espero para recibir atención médica es:	29%	38%	21%	6%	6%	100%
La atención que me brindó el personal de la UT, que realiza el trámite del IMSS fue:	29%	37%	23%	7%	4%	100%
<b>SUBTOTAL 2</b>	<b>30%</b>	<b>39%</b>	<b>20%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</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:	25%	37%	25%	9%	5%	100%
<b>SUBTOTAL 3</b>	<b>25%</b>	<b>37%</b>	<b>25%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</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:	35%	40%	19%	4%	3%	100%
El desempeño del docente asignado/a al taller artístico es:	35%	39%	18%	4%	3%	100%
La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:	28%	39%	23%	6%	4%	100%
El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:	25%	35%	24%	10%	6%	100%
<b>SUBTOTAL 4</b>	<b>32%</b>	<b>38%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</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:	33%	42%	19%	4%	1%	100%
Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen:	29%	42%	21%	5%	3%	100%
El material deportivo con que cuenta el Departamento lo califico como:	28%	41%	22%	7%	3%	100%
El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la Universidad lo considero:	30%	41%	21%	5%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 5</b>	<b>31%</b>	<b>41%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<b>SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES</b>						
¿Consideras que el personal de Servicios Escolares respondió con prontitud el trámite solicitado?	27%	40%	24%	5%	3%	100%
¿Crees que los servicios (Constancia de estudios, Historial académico, Expedición de credencial institucional, entre otros) se ofrecen tomando en cuenta los valores de nuestra universidad?	27%	41%	23%	5%	3%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
¿Son suficientes los medios de pago al realizar trámites de inscripción, re inscripción, titulación y expedición de documentos? Anota tu sugerencia en la sección de comentarios al final de esta encuesta.	28%	41%	24%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 6</b>	27%	41%	24%	5%	3%	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?	39%	36%	18%	4%	3%	100%
¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento que interés muestra el/la tutor/a?	38%	37%	19%	4%	2%	100%
¿La capacidad que tiene el/la tutor/a para orientar en metodología y técnicas de estudio, la considera?	39%	37%	18%	4%	2%	100%
¿La capacidad del/la tutor/a para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?	38%	38%	18%	4%	2%	100%
¿El dominio que tiene el/la tutor/a de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está?	38%	37%	19%	4%	2%	100%
¿Como ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	35%	39%	19%	4%	3%	100%
¿El programa de tutoría, lo considera que está?	36%	36%	19%	5%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 7</b>	38%	37%	18%	4%	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?	34%	41%	19%	3%	2%	100%
Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del docente es:	34%	41%	20%	4%	1%	100%
El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:	33%	42%	20%	4%	1%	100%
La asesoría académica aclara mis dudas:	34%	41%	20%	3%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 8</b>	34%	42%	20%	3%	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:	31%	44%	20%	4%	1%	100%
Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	31%	44%	21%	4%	1%	100%
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	31%	44%	21%	4%	1%	100%
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	30%	43%	23%	4%	1%	100%
El desempeño de los/as conductores/as de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	31%	44%	21%	4%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 9</b>	31%	44%	21%	4%	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?	36%	39%	19%	4%	2%	100%
¿Cómo considera la bibliografía, revistas, periódicos y bases de datos electrónicas disponibles para su consulta?	34%	43%	19%	3%	1%	100%
¿Cómo considera la distribución y ordenamiento de los títulos y número de ejemplares de los libros disponibles en la biblioteca?	34%	42%	19%	4%	1%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
El material de consulta disponible como: periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, memorias de egresados(as), etc., responde a las necesidades de mi carrera/investigación:	34%	41%	20%	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. lo considera?	33%	41%	20%	4%	3%	100%
¿Cómo considera el horario de 7 am a 10 pm para hacer uso de los servicios que ofrece la biblioteca?	42%	38%	15%	3%	2%	100%
¿La posibilidad de sacar 3 libros a domicilio y poder renovarlo hasta 2 ocasiones lo considera?	41%	39%	16%	3%	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?	41%	37%	16%	3%	2%	100%
El material electromagnético (CD-R, Videos, DVDs, etc.) responde a mis necesidades:	33%	41%	21%	4%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 10</b>	<b>37%</b>	<b>40%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<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 mí:	33%	41%	20%	4%	2%	100%
Considero que los medios de expresión son suficientes:	31%	42%	21%	4%	2%	100%
A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:	30%	41%	22%	5%	2%	100%
Los medios de expresión, contribuyen a mi propia identidad:	30%	41%	23%	4%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 11</b>	<b>30%</b>	<b>41%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES</b>						
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	27%	34%	24%	9%	6%	100%
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	25%	37%	24%	9%	6%	100%
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	25%	35%	24%	9%	7%	100%
Las solicitudes son fáciles de llenar:	26%	37%	25%	7%	6%	100%
El horario de atención es:	25%	39%	25%	7%	5%	100%
El trato que he recibido en los trámites de beca es:	28%	37%	24%	6%	5%	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:	29%	37%	23%	6%	6%	100%
<b>SUBTOTAL 12</b>	<b>26%</b>	<b>37%</b>	<b>24%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIO DE CAJA</b>						
El horario de atención en la caja de la Universidad lo considero:	28%	42%	23%	5%	2%	100%
El trato que me brindó el personal que atiende caja, lo considero:	29%	42%	21%	5%	4%	100%
Las formas de pago, facilitan el servicio otorgado:	29%	41%	22%	5%	2%	100%
La atención que recibo cuando hago las gestiones para realizar los trámites correspondientes a la comisión de trabajo, la considero:	41%	42%	10%	3%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 13</b>	<b>29%</b>	<b>42%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES</b>						
El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:	29%	42%	21%	4%	3%	100%
El número de aulas y laboratorios existentes en la Universidad lo considero:	27%	40%	23%	7%	3%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	27%	40%	23%	7%	3%	100%
Los cubículos destinados al personal docente, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:	29%	41%	23%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 14</b>	<b>28%</b>	<b>40%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b>						
El número de computadoras disponibles en los laboratorios de cómputo satisface la demanda de los estudiantes:	27%	40%	23%	7%	3%	100%
El software instalado en los laboratorios satisface mis necesidades:	26%	41%	24%	6%	3%	100%
El servicio que se realiza por parte del Centro de Atención a Redes y Soporte (CARS) lo considero:	28%	41%	23%	5%	2%	100%
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue en tiempo y forma:	28%	41%	23%	5%	2%	100%
La atención de servicio CARS la considero:	29%	41%	24%	4%	3%	100%
El procedimiento que se realiza en el mantenimiento anual de los equipos de cómputo en áreas administrativas lo considero:	45%	36%	12%	5%	2%	100%
El procedimiento que se realiza para la solicitud de prácticas complementarias en los laboratorios de cómputo lo considero:	45%	37%	12%	1%	4%	100%
Considero el servicio en los laboratorios de cómputo como:	29%	41%	23%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 15</b>	<b>29%</b>	<b>40%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>
<b>SALAS AUDIOVISUALES</b>						
La disponibilidad para realizar mis exposiciones la considero:	31%	41%	21%	5%	2%	100%
Se encuentran en óptimas condiciones:	31%	43%	21%	3%	2%	100%
Están limpias la mayor parte del tiempo:	35%	42%	17%	3%	2%	100%
Cuentan con el equipo necesario:	32%	41%	21%	3%	2%	100%
Mi nivel de satisfacción con el servicio es:	32%	41%	20%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 16</b>	<b>32%</b>	<b>41%</b>	<b>21%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI)</b>						
El servicio y la actitud del personal que me atiende lo considero:	35%	38%	21%	4%	3%	100%
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	36%	41%	19%	3%	1%	100%
Se me brinda la asistencia necesaria durante mi estancia.	35%	42%	18%	4%	1%	100%
Hubo material o equipo suficiente para realizar mis actividades.	35%	40%	19%	4%	1%	100%
Fue sencilla la navegación en la plataforma y hacer uso del CRI virtual	35%	40%	19%	4%	1%	100%
Cómo calificarías tu experiencia del CRI en la plataforma Ozelot	33%	40%	21%	5%	1%	100%
¿Los recursos (links, videos, canciones, lecturas, juegos, etc.) con los que se cuenta en la plataforma virtual del CRI los consideras?	35%	41%	19%	4%	1%	100%
¿Cómo calificarías el horario que te brinda el CRI en la Universidad?	35%	40%	19%	4%	1%	100%
¿Cómo calificarías tu experiencia en las instalaciones del CRI en la Universidad?	34%	41%	20%	4%	1%	100%
<b>SUBTOTAL 17</b>	<b>34%</b>	<b>41%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>



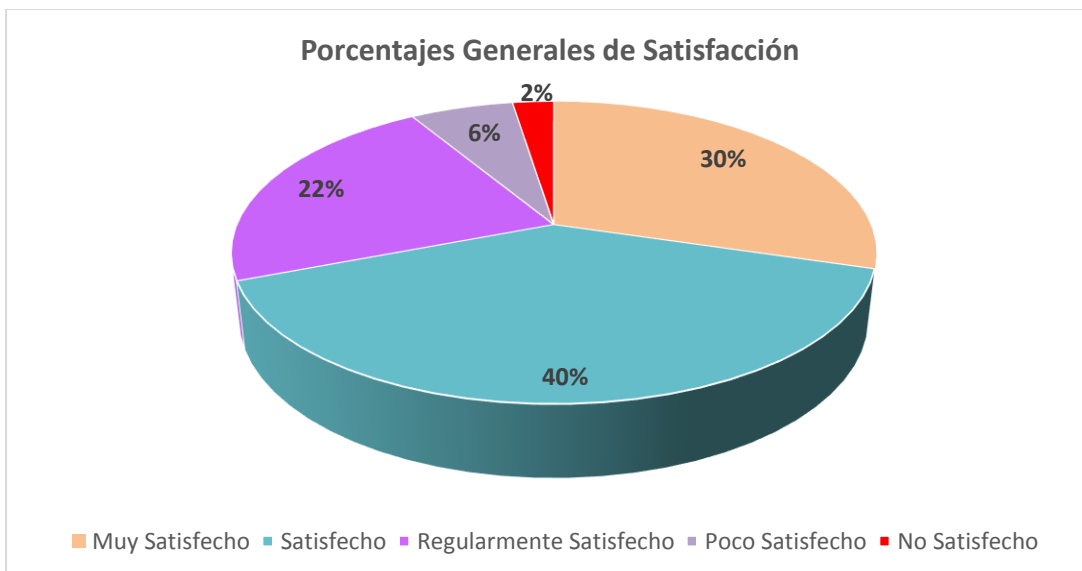
PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>SOBRE EL CENTRO DE COPIADO (SERVICIO EXTERNO)</b>						
La rapidez con que te dan el servicio:	32%	40%	21%	5%	3%	100%
Los precios son justos:	30%	39%	22%	5%	4%	100%
El horario es adecuado a mis necesidades:	32%	39%	22%	5%	3%	100%
La amabilidad de quien lo atiende:	34%	39%	20%	4%	3%	100%
La limpieza del lugar:	35%	43%	18%	3%	1%	100%
El servicio de impresión para los alumnos es:	35%	38%	20%	5%	2%	100%
El servicio de escáner para los alumnos es:	32%	40%	21%	4%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 18</b>	<b>33%</b>	<b>40%</b>	<b>21%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO</b>						
Considero el trato del personal como:	31%	43%	20%	4%	2%	100%
Mi solicitud fue atendida de manera adecuada:	29%	42%	22%	5%	3%	100%
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue tiempo y forma:	28%	41%	23%	5%	4%	100%
La disponibilidad de servicio la considero:	29%	42%	22%	5%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 19</b>	<b>29%</b>	<b>42%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<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:	38%	35%	16%	4%	6%	100%
Recibe información de parte de docentes y del personal de almacén sobre el reglamento para ingresar a los Laboratorios:	36%	41%	17%	3%	4%	100%
El equipo de protección personal es el adecuado a las prácticas:	35%	36%	21%	3%	5%	100%
Los equipos y herramientas se encuentran en óptimas condiciones:	33%	38%	19%	4%	5%	100%
Es suficiente el equipamiento para el desarrollo de las prácticas:	34%	35%	19%	4%	8%	100%
Las instalaciones de los laboratorios de prácticas, ¿Cuentan con iluminación, ventilación y espacio suficiente?	35%	39%	16%	5%	4%	100%
<b>SUBTOTAL 20</b>	<b>36%</b>	<b>37%</b>	<b>18%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA</b>						
Las instalaciones donde realiza sus prácticas de cocina, ¿Cuentan con iluminación, ventilación y espacio suficiente?:	32%	34%	24%	6%	4%	100%
Las instalaciones del taller de cocina, ¿Cuentan con el equipo mayor y menor de cocina suficiente para atender las necesidades de prácticas?:	29%	38%	22%	6%	5%	100%
Considero la limpieza y aseo de las instalaciones del taller de cocina como:	31%	38%	23%	5%	4%	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:	33%	38%	24%	3%	4%	100%
Considero que el personal encargado del almacén de taller de cocinas, presta un servicio amable, eficiente y puntual:	37%	39%	19%	3%	3%	100%
¿Recibe información de parte de docentes y del personal de almacén sobre el reglamento para ingresar a cocinas?	35%	44%	18%	1%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 21</b>	<b>33%</b>	<b>38%</b>	<b>22%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO</b>						
La atención que recibe del personal responsable de los talleres es la adecuada:	31%	46%	17%	3%	3%	100%
El tiempo de entrega de material y equipos es óptimo:	28%	48%	18%	3%	3%	100%
Los materiales y equipos se encuentran en óptimas condiciones:	28%	46%	18%	4%	3%	100%
Es suficiente el equipamiento para el desarrollo de las prácticas:	27%	48%	18%	4%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 22</b>	<b>28%</b>	<b>46%</b>	<b>18%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<b>BOLSA DE TRABAJO</b>						
Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:	27%	40%	24%	5%	3%	100%
El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:	26%	42%	24%	5%	3%	100%
El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	27%	40%	24%	5%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 23</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>	<b>24%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>
<b>EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN</b>						
Considero el servicio de limpieza en los baños como:	27%	30%	24%	10%	9%	100%
La limpieza en los pasillos lo considero:	34%	40%	19%	4%	3%	100%
La limpieza de los jardines la considero:	41%	39%	15%	3%	2%	100%
La limpieza en las oficinas la considero:	42%	35%	13%	6%	4%	100%
La limpieza de los salones de clase lo considero:	33%	36%	20%	6%	5%	100%
<b>SUBTOTAL 24</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>
<b>EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCION</b>						
Considero el servicio de seguridad y vigilancia de la Institución cómo:	28%	38%	24%	6%	4%	100%
La seguridad y vigilancia en los accesos de la Universidad los considero:	27%	39%	23%	7%	4%	100%
La seguridad y vigilancia en el interior de los edificios de la Universidad los considero:	27%	38%	24%	7%	4%	100%
La seguridad y vigilancia en las áreas de estacionamiento de la Universidad los considero:	28%	39%	22%	6%	4%	100%
<b>SUBTOTAL 25</b>	<b>27%</b>	<b>39%</b>	<b>23%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA UTBIS (SERVICIO EXTERNO)</b>						
La atención que recibo en la cafetería, es:	26%	35%	25%	8%	6%	100%
La higiene con que se manejan los alimentos en la cafetería es:	25%	39%	24%	8%	4%	100%
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	22%	34%	25%	11%	8%	100%
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	19%	28%	26%	14%	13%	100%
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	20%	33%	26%	12%	10%	100%
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	19%	30%	26%	13%	13%	100%
La limpieza del lugar es:	25%	40%	24%	8%	4%	100%
<b>SUBTOTAL 26</b>	<b>22%</b>	<b>34%</b>	<b>25%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA DELFESTÍN (SERVICIO EXTERNO)</b>						
La atención que recibo en la cafetería, es:	20%	32%	26%	11%	11%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
La higiene con que se manejan los alimentos en la cafetería es:	21%	36%	26%	9%	9%	100%
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	18%	30%	27%	13%	12%	100%
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	16%	26%	26%	15%	17%	100%
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	16%	27%	28%	14%	14%	100%
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	15%	26%	26%	15%	17%	100%
La limpieza del lugar es:	22%	38%	25%	8%	8%	99%
<b>SUBTOTAL 27</b>	19%	31%	26%	12%	12%	100%
<b>SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA HONG KONG (SERVICIO EXTERNO)</b>						
La atención que recibo en la cafetería, es:	27%	37%	24%	7%	6%	100%
La higiene con que se manejan los alimentos en la cafetería es:	26%	39%	24%	6%	6%	100%
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	24%	33%	27%	9%	7%	100%
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	23%	34%	27%	8%	8%	100%
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	23%	33%	26%	9%	10%	100%
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	21%	31%	27%	10%	11%	100%
La limpieza del lugar es:	26%	39%	24%	6%	6%	100%
<b>SUBTOTAL 28</b>	24%	34%	26%	9%	7%	100%
<b>MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>						
¿Cómo califica los eventos realizados en temas de movilidad internacional e intercultural?	31%	41%	20%	5%	3%	100%
¿Considera suficientes los medios de difusión para conocer las oportunidades para realizar prácticas profesionales en el extranjero?	27%	40%	22%	6%	4%	100%
¿Considera suficientes los medios de difusión para conocer las convocatorias de movilidad internacional en tiempo y forma?	28%	39%	22%	6%	4%	100%
¿El nivel de dominio de otro idioma, le ha ayudado a tener más oportunidades para hacer movilidad internacional?	29%	41%	22%	5%	3%	100%
¿Se le atendió oportunamente en el proceso de aplicación a una beca de movilidad internacional o prácticas profesionales remuneradas?	30%	40%	22%	5%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 29</b>	28%	41%	22%	5%	5%	100%
<b>EDUCACIÓN CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS</b>						
La manera en que la universidad difunde los cursos, le parece:	28%	41%	23%	5%	3%	100%
El contenido y horario del curso va de acuerdo a sus necesidades de capacitación y actualización?	27%	41%	24%	5%	3%	100%
Los costos de los cursos o talleres le parecieron accesibles?	26%	40%	26%	5%	3%	100%
Los cursos o talleres ofertados son de tu interés?	28%	41%	23%	5%	3%	100%
El servicio y la actitud del personal que me atiende lo considero:	30%	41%	23%	3%	3%	100%
Se me brindó la asistencia necesaria durante mi estancia?	29%	41%	23%	4%	3%	100%
Hubo material o equipo suficiente para realizar mis actividades?	29%	42%	22%	4%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 30</b>	28%	42%	24%	4%	3%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
<b>FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b>						
Se publican de manera constante y oportuna convocatorias de emprendimiento e innovación?	28%	39%	24%	5%	4%	100%
El servicio de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas satisface mis expectativas?	26%	42%	24%	6%	3%	100%
El procedimiento de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas es oportuno?	28%	41%	24%	4%	3%	100%
El horario del servicio de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas corresponde a mis necesidades?	28%	41%	24%	4%	3%	100%
<b>SUBTOTAL 31</b>	<b>27%</b>	<b>41%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</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?	22%	49%	19%	8%	1%	100%
¿Considera que los procedimientos para solicitar una compra son claros?	22%	37%	28%	9%	5%	100%
¿Las solicitudes de compra se llevan a cabo en tiempo y forma?	23%	40%	22%	10%	5%	100%
¿La atención brindada por el personal del área de compras la califica cómo?	23%	51%	15%	6%	5%	100%
¿El servicio proporcionado en almacén para la entrega de bienes y/o suministros es?	45%	45%	8%	1%	1%	100%
¿Cómo califica el servicio de asignación y resguardo de bienes?	32%	46%	15%	5%	2%	100%
<b>SUBTOTAL 32</b>	<b>29%</b>	<b>45%</b>	<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>22%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</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:



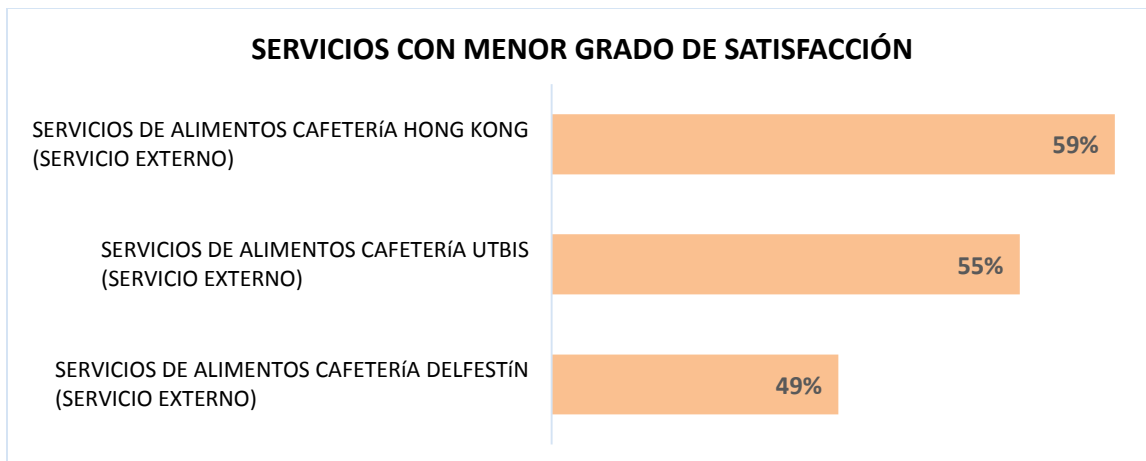
A continuación, se presentan los porcentajes de satisfacción por servicio de acuerdo a las opiniones de la comunidad universitaria:



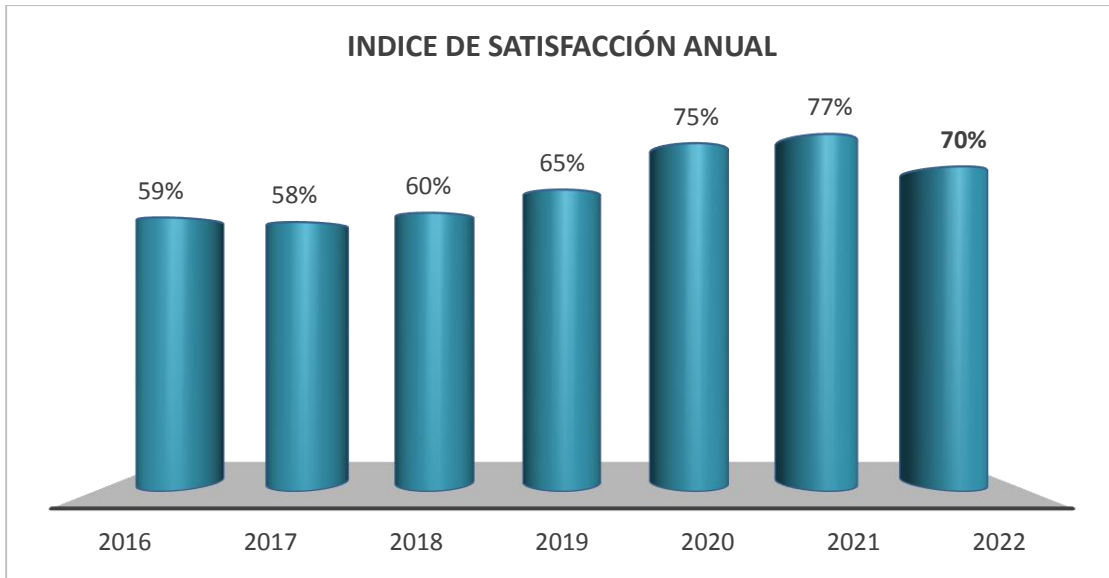
Tomando en consideración el porcentaje de encuestados/as que indicaron estar Muy satisfechos/as y satisfechos/as, se obtienen los servicios cuyo grado de satisfacción estuvo para arriba del **70%**:



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:



En cumplimiento con el objetivo institucional sobre Incrementar el grado de satisfacción de la comunidad universitaria, en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad, se observa que en comparación con el 2019 donde se tenían las mismas condiciones (sin pandemia), hubo aumento del indicador como se muestra en la siguiente gráfica:

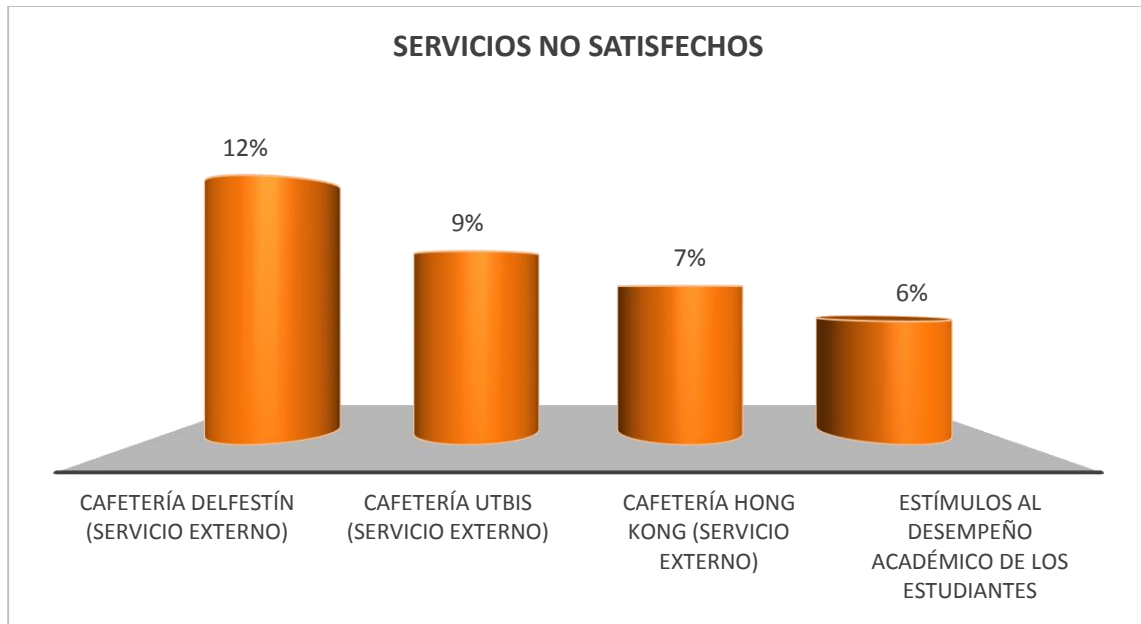


Así mismo, se presentan los servicios con mayor porcentaje de satisfacción tomando en cuenta a encuestados/as que manifestaron estar **Muy satisfechos** con los servicios:



Siendo el servicio de **Tutoría**, 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 de la Cafetería Delfestín (servicio externo) con un total de 12%.



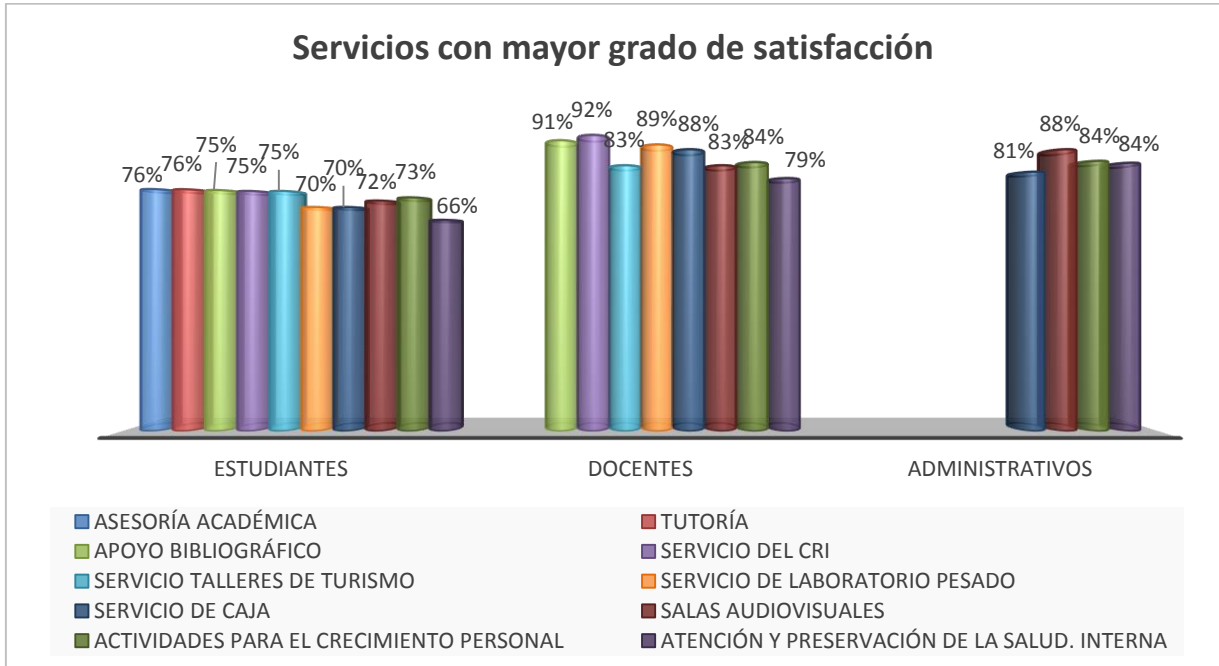
#### 4.2 RESULTADOS COMPARATIVOS POR USUARIO.

En la gráfica que se presenta a continuación se observa que los servicios de **Tutoría, Asesoría Académica, Apoyo Bibliográfico**, el servicio del Centro de Recursos de Idiomas (**CRI**) y Talleres de **Turismo**, fueron los servicios mejor calificados por **estudiantes** con un grado de satisfacción del 76% y 75% respectivamente.

Para el caso del personal **docente**, con un grado de satisfacción del 92%, el **Servicio del CRI** fue el mejor calificado, así mismo, el servicio **Apoyo Bibliográfico**, también obtuvo alto grado de satisfacción con un 91%.

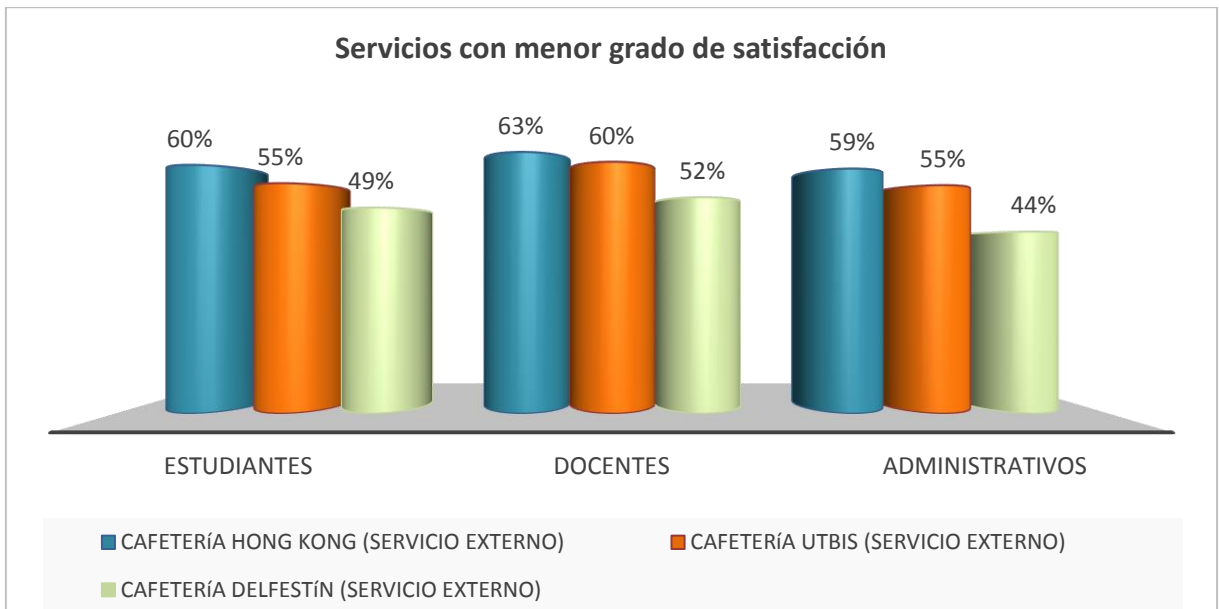
Mientras que para el personal **administrativo** los mejores servicios fueron el que brinda el las **Salas Audiovisuales**, las **Actividades para el Crecimiento Personal** y la **Atención de la salud** (interna), con un grado de satisfacción que oscila entre 84 y 88%, tal como se muestra en la siguiente gráfica:





Por otro lado, la Comunidad Universitaria coincide en que los **Servicios de Alimentos** de las diferentes Cafeterías (servicios externos), son las de menor grado de satisfacción con valores que va de 44 a 63%, siendo la Cafetería Delfestín la más baja.

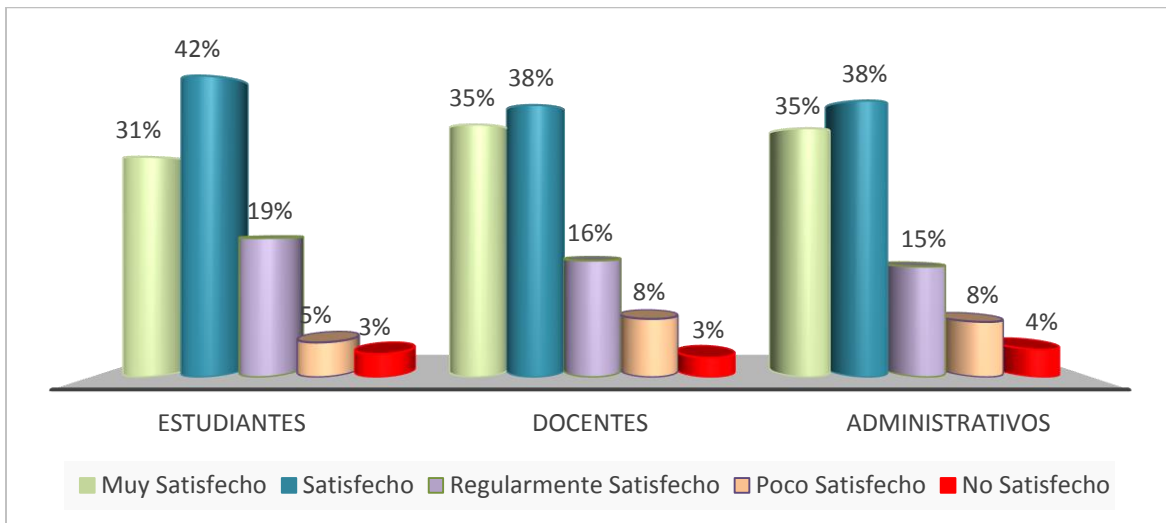
Dichos resultados se presentan en la siguiente gráfica:



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

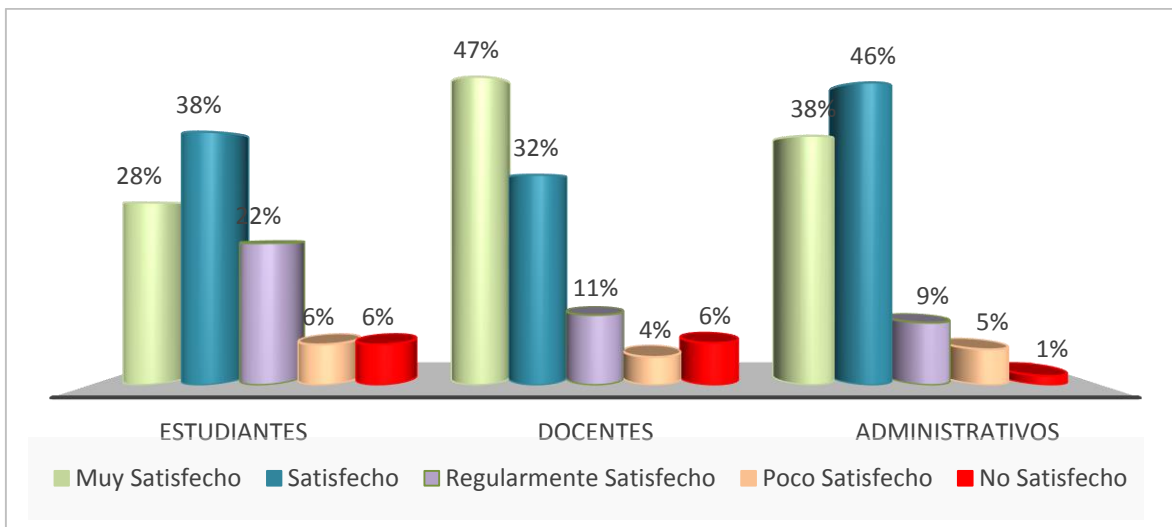
**ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO.**

El grado de satisfacción de estudiantes para este servicio fue del 73%, es decir, los que indicaron estar muy satisfechos/as y satisfechos/as con el servicio; mientras que la percepción para el personal docente y administrativo fue del 73%.



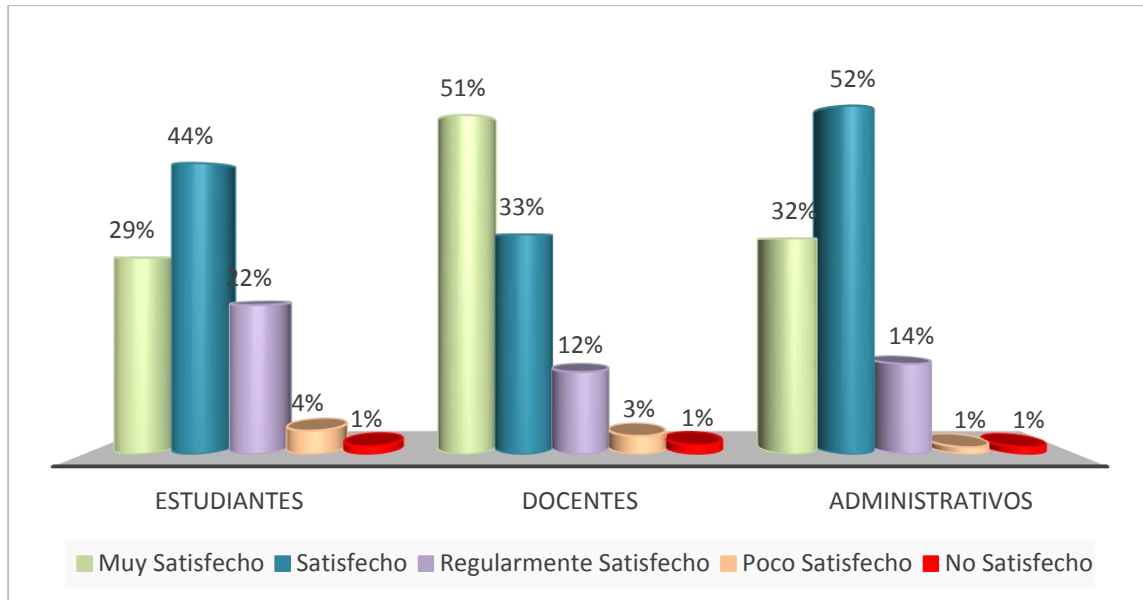
**ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD INTERNA.**

Este servicio fue considerado por estudiantes con un grado de satisfacción del 66%, mientras que para el personal administrativo resultó con un 84% y el personal docente indicó estar muy satisfecho con un 47% de los/as encuestados/as.



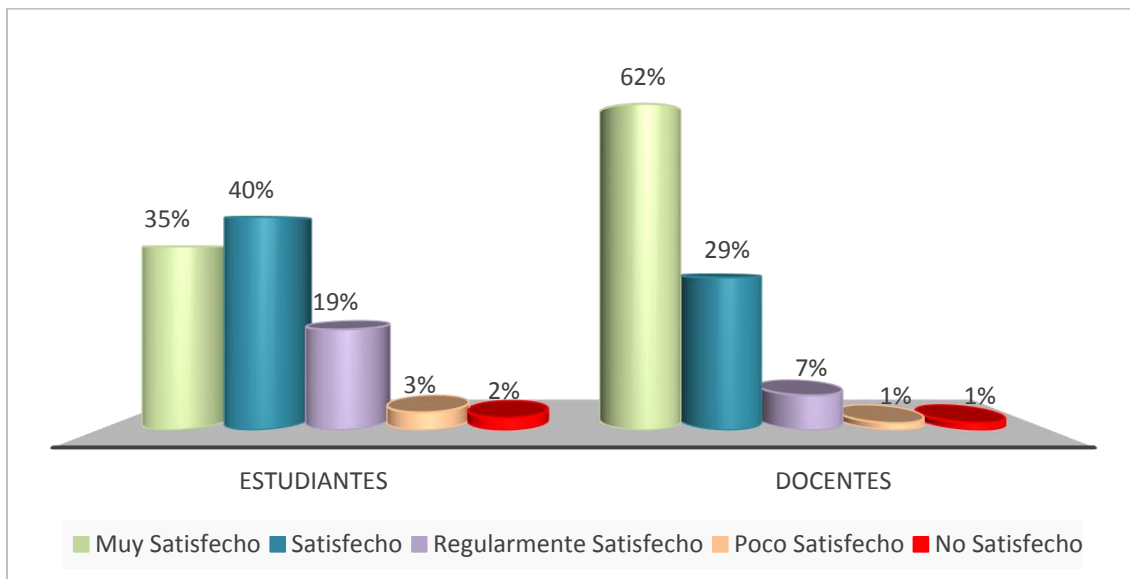
**ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVÉS DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS.**

El servicio fue calificado por el personal docente y administrativo con un grado de satisfacción del 84%, más alto que la percepción de estudiantes, la cual fue del 73%.



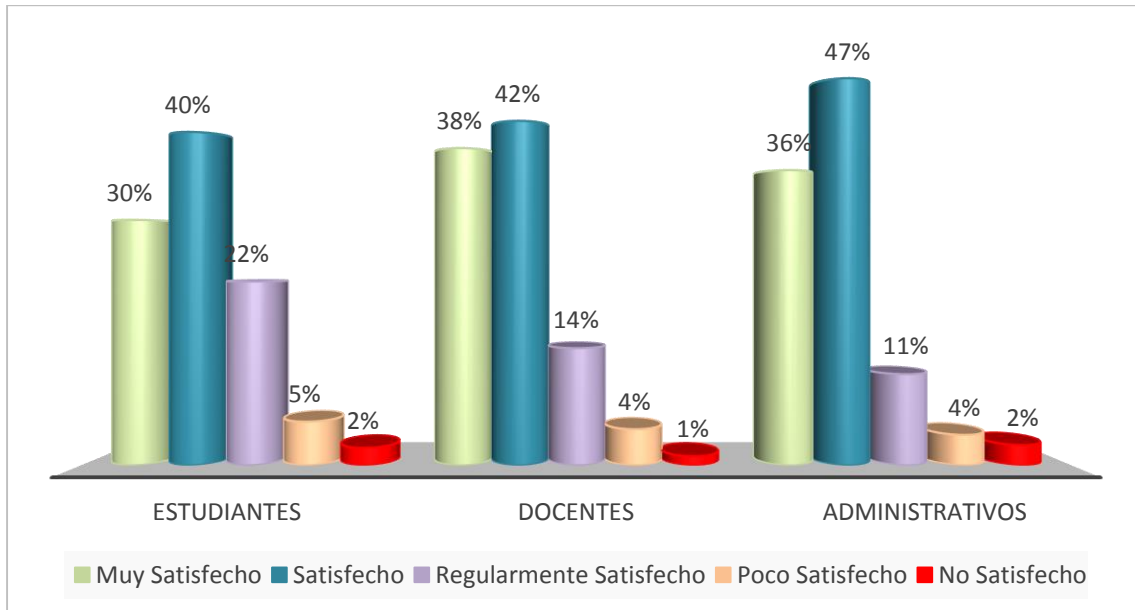
**APOYO BIBLIGRÁFICO PARA COMPLETO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE**

Los estudiantes consideran este servicio con un grado de satisfacción del 75%, mientras que el personal docente lo calificó más alto, con 91%.



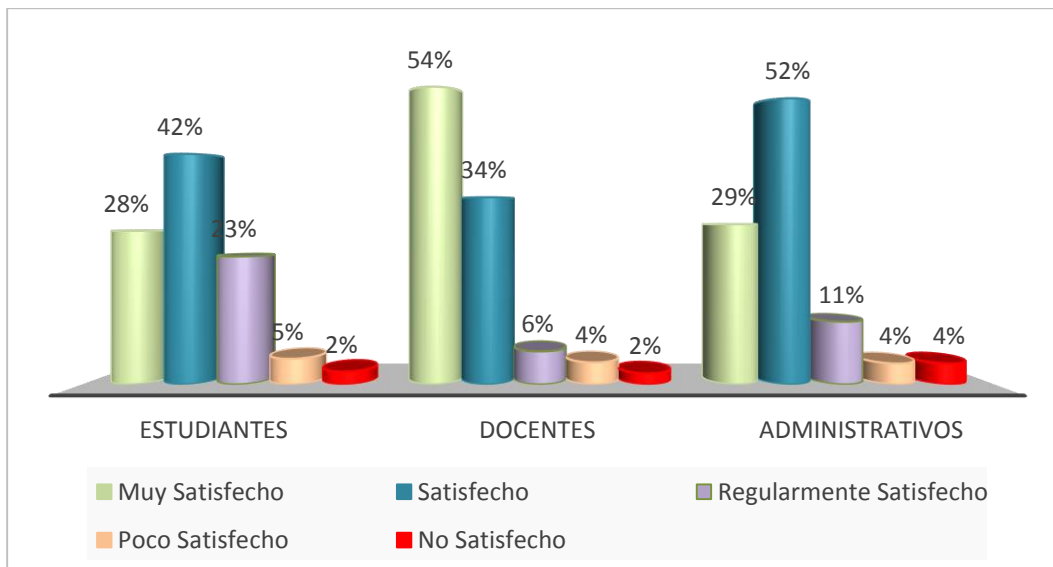
## ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES TALES COMO: PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES.

Para este servicio, los/las estudiantes indicaron un grado de satisfacción del 70%, sin embargo, el personal administrativo y docente lo califica con 83% y 80% respectivamente.



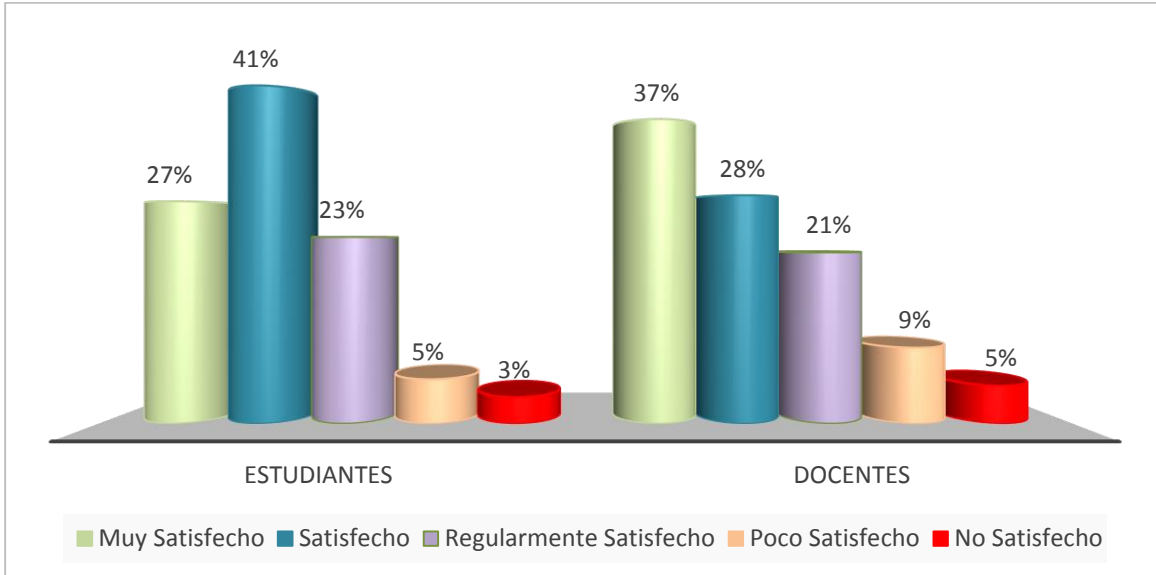
## SERVICIO DE CAJA.

El 54% de los/las 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 70 y 81% respectivamente.



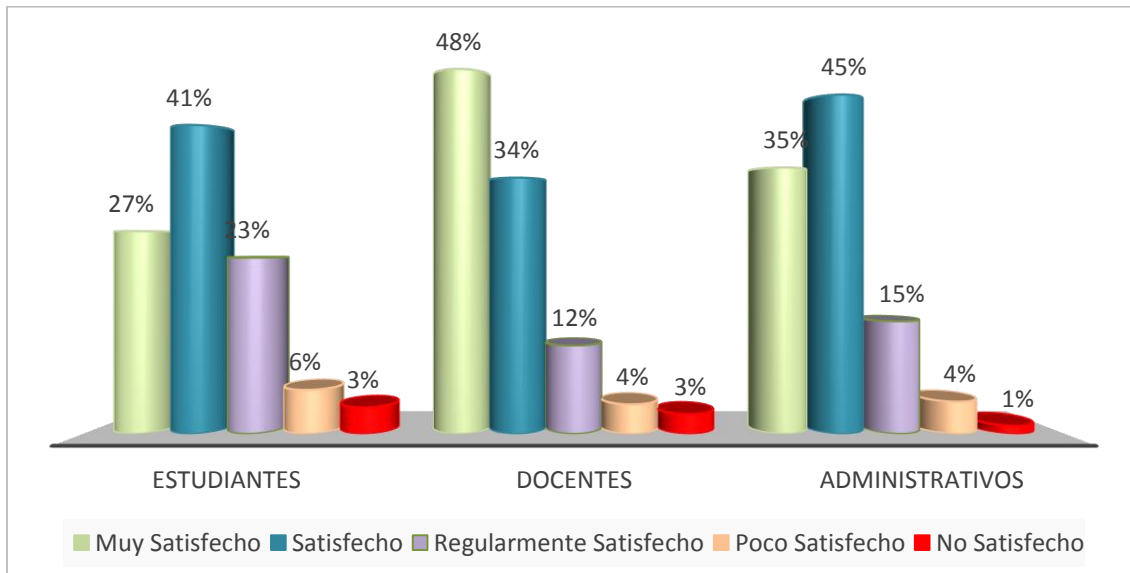
**INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES**

Los/las estudiantes consideran este servicio con un grado de satisfacción del 68%, mientras que el personal docente lo calificó con una percepción muy similar con un 65%.



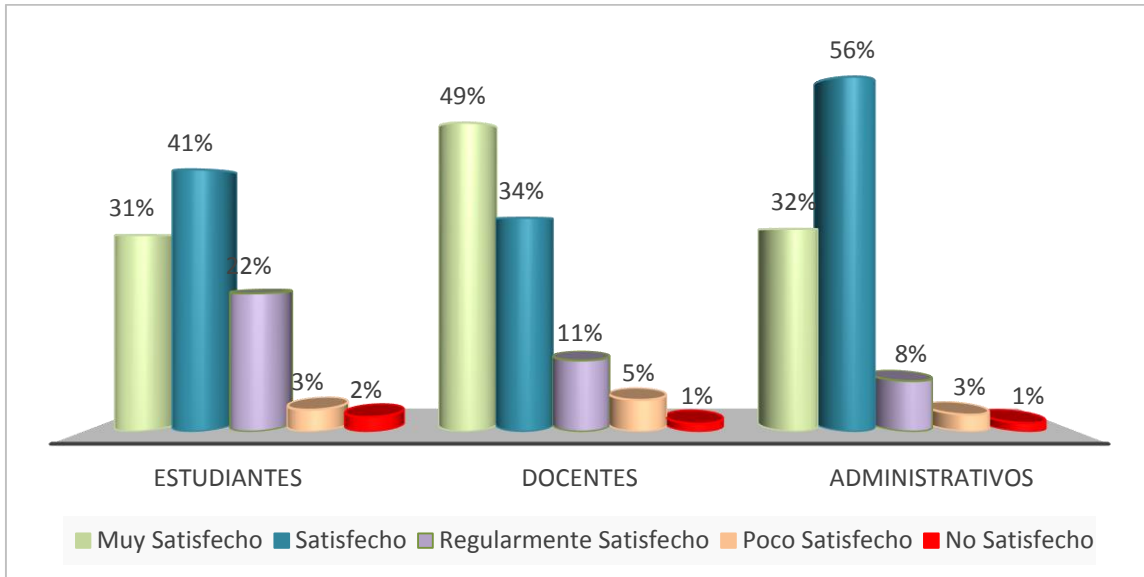
**SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.**

El personal docente fue el que mejor calificó este servicio con un grado de satisfacción del 82%, similar a la opinión del personal administrativo, mientras que para los/las estudiantes la percepción fue de 68% como grado de satisfacción.



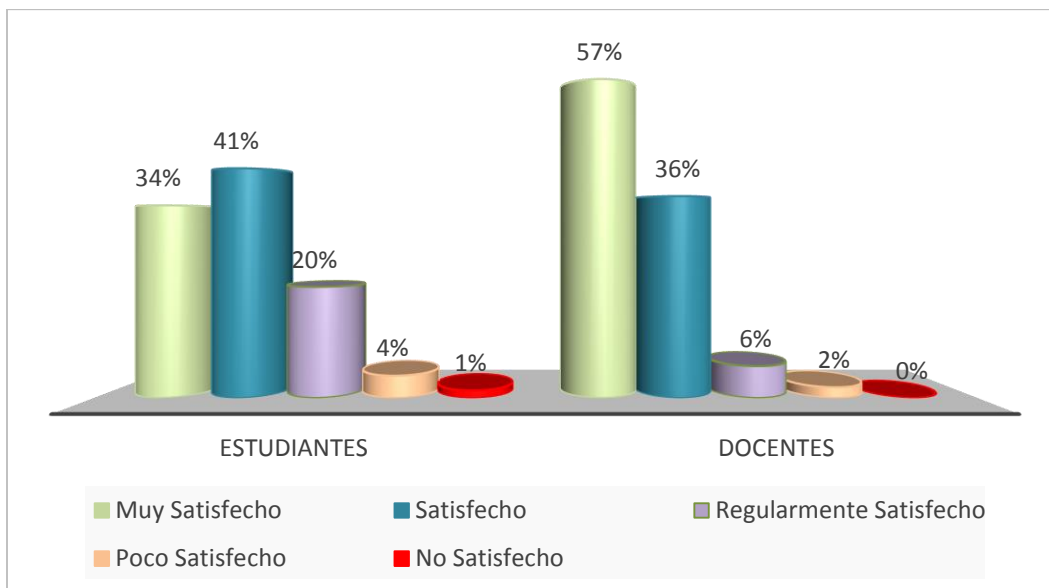
**SALAS AUDIOVISUALES**

Tanto el personal docente como administrativo, califican este servicio con un grado de satisfacción que oscila entre 88 y 83%.



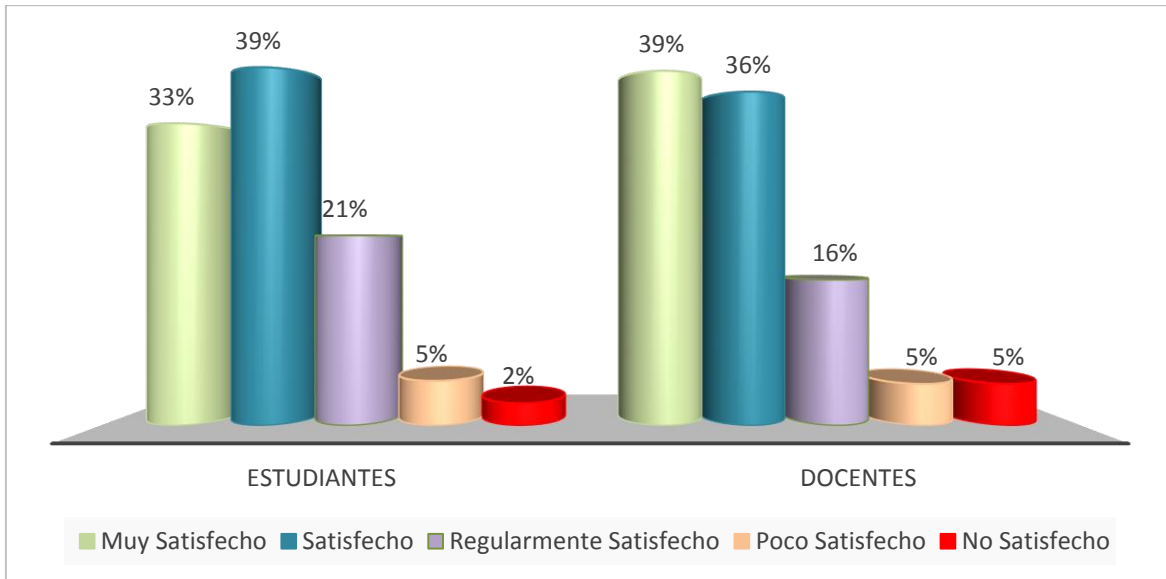
**SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI).**

Los/las estudiantes califican el servicio con un 75% de grado de satisfacción, mientras que el personal docente indica un mayor grado de satisfacción con un 93%.



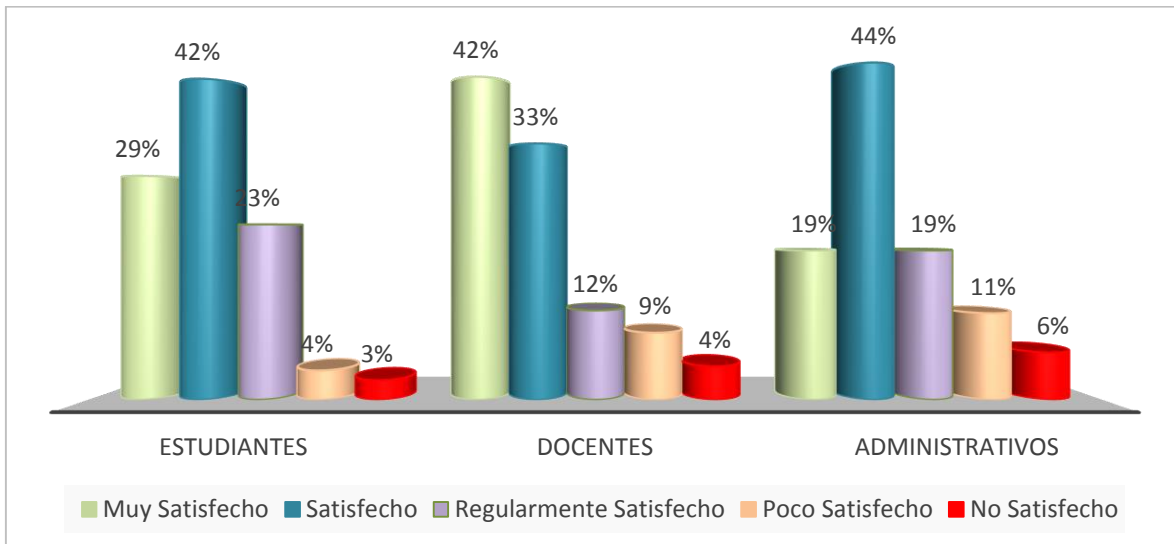
**CENTRO DE COPIADO (SERVICIO EXTERNO)**

Tanto los/las estudiantes como el personal docente indican un grado de satisfacción que oscila entre 72 y 75%. Cabe mencionar que con respecto a años anteriores se obtiene un mejor indicador debido al cambio de proveedor externo.



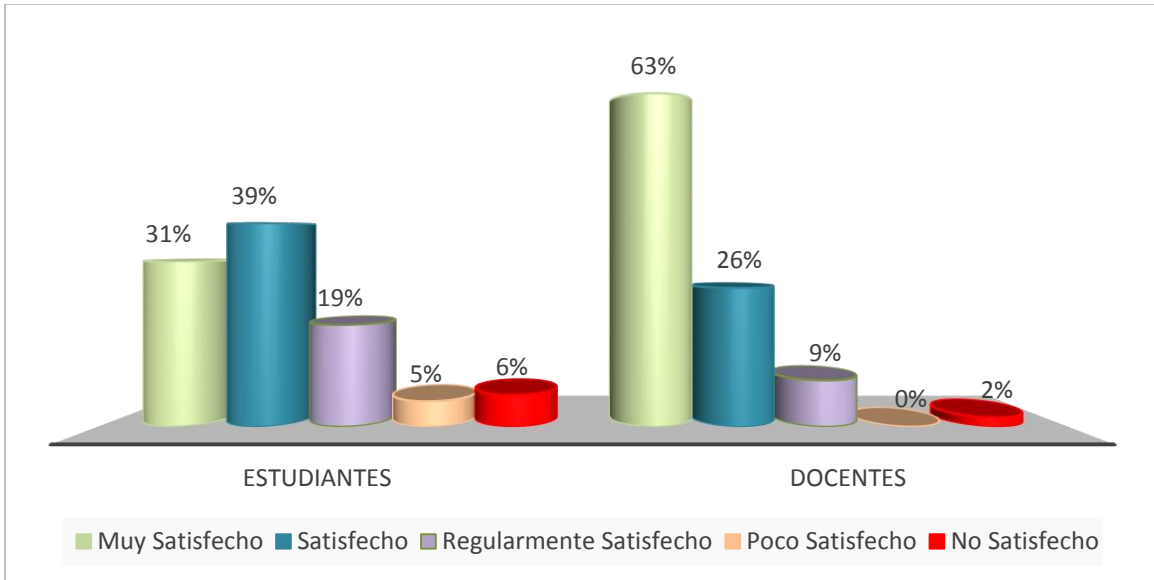
**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES.**

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



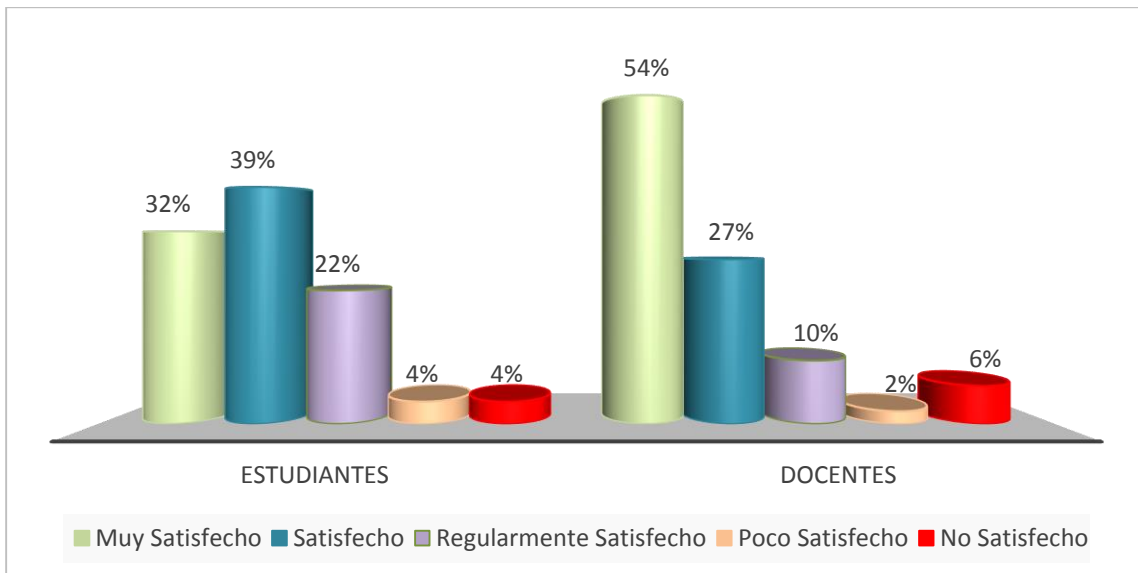
**SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS EN APOYO AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE**

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 63%.



**SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA**

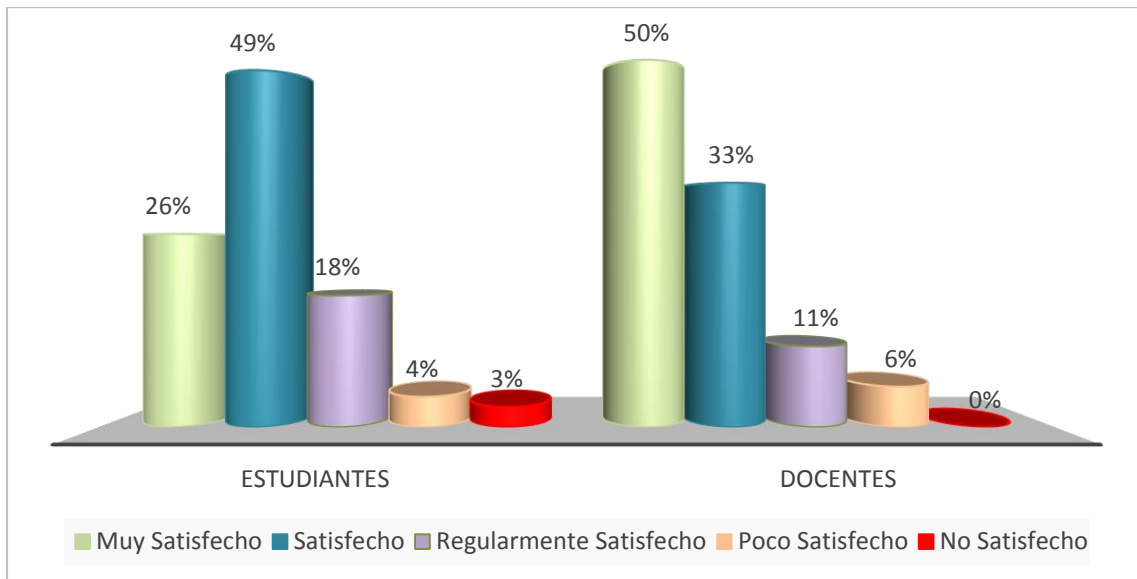
El personal docente de la División de Gastronomía indica un grado de satisfacción mayor para este servicio (del 81%) que los/las estudiantes.





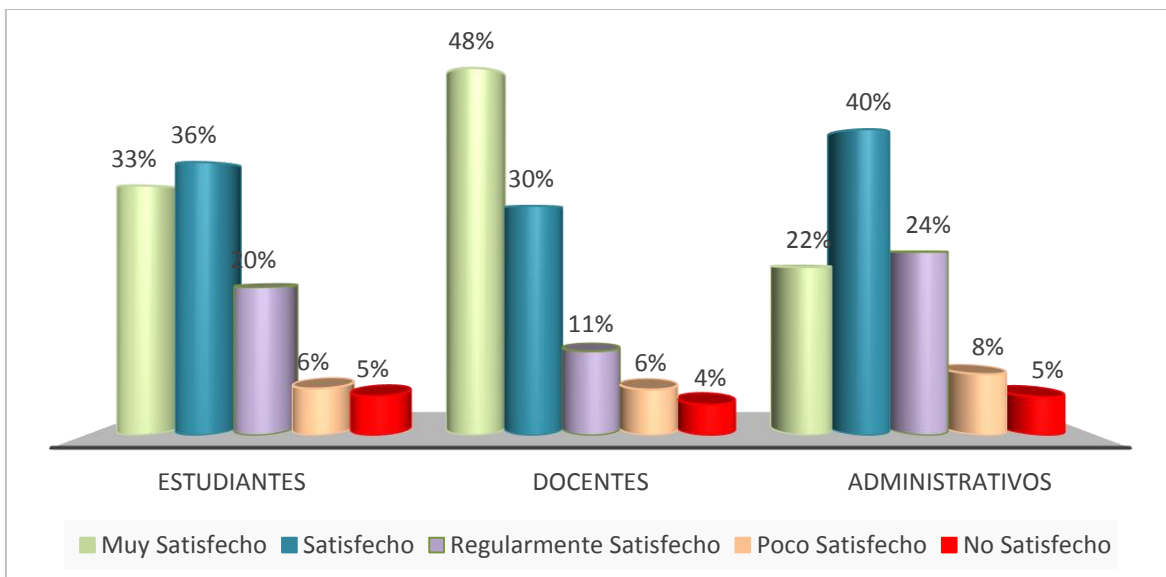
### SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO

Estudiantes de la División de Turismo indican un grado de satisfacción para este servicio del 75%, mientras que el personal docente de la misma división muestra un grado de satisfacción mayor.



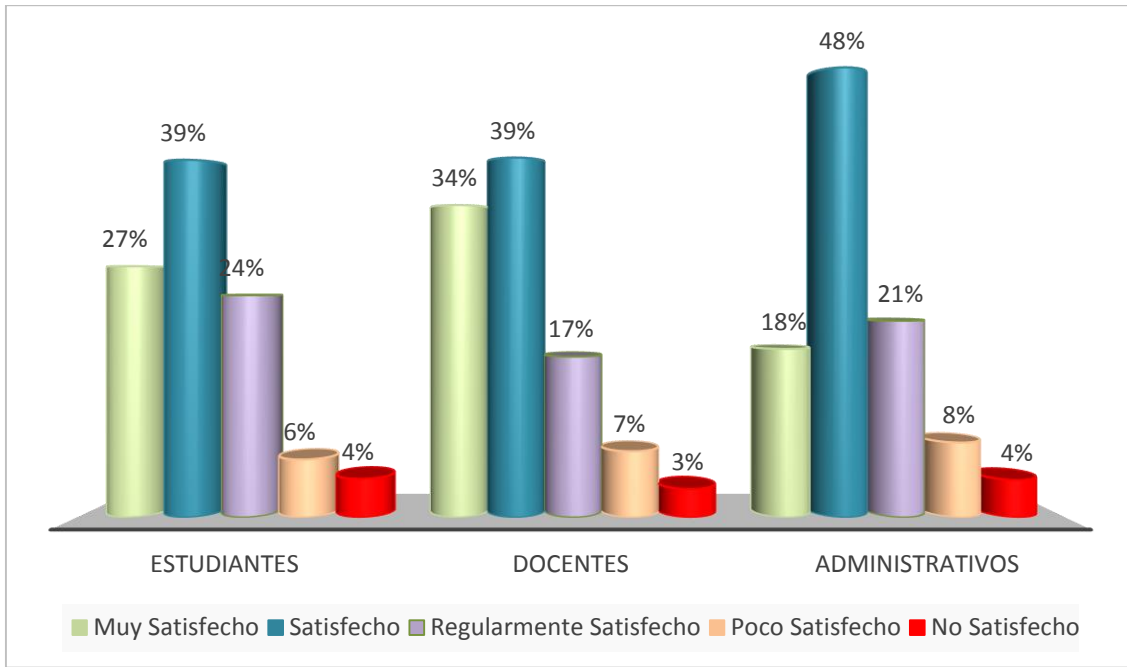
### EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN

Este servicio fue uno de los mejores evaluados por el personal docente con un grado de satisfacción del 78%. Cabe señalar que el servicio de limpieza es proporcionado por un proveedor externo.



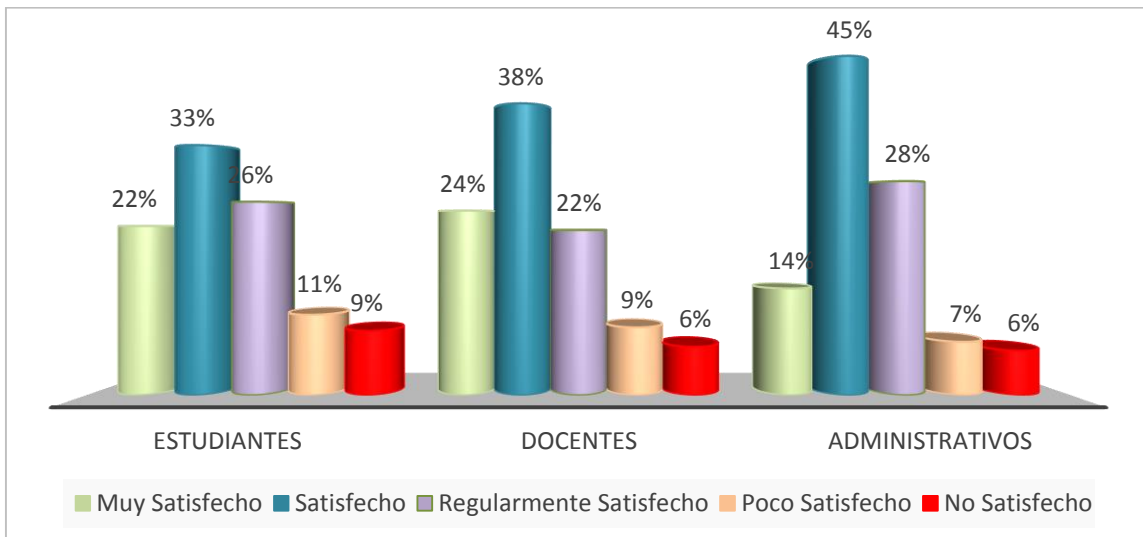
### EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCIÓN

De igual forma, este servicio proporcionado por un proveedor externo fue mejor calificado por el personal docente con un grado de satisfacción del 73%. Mientras que, para los/las estudiantes y el personal administrativo coinciden con un grado de satisfacción del 66%.



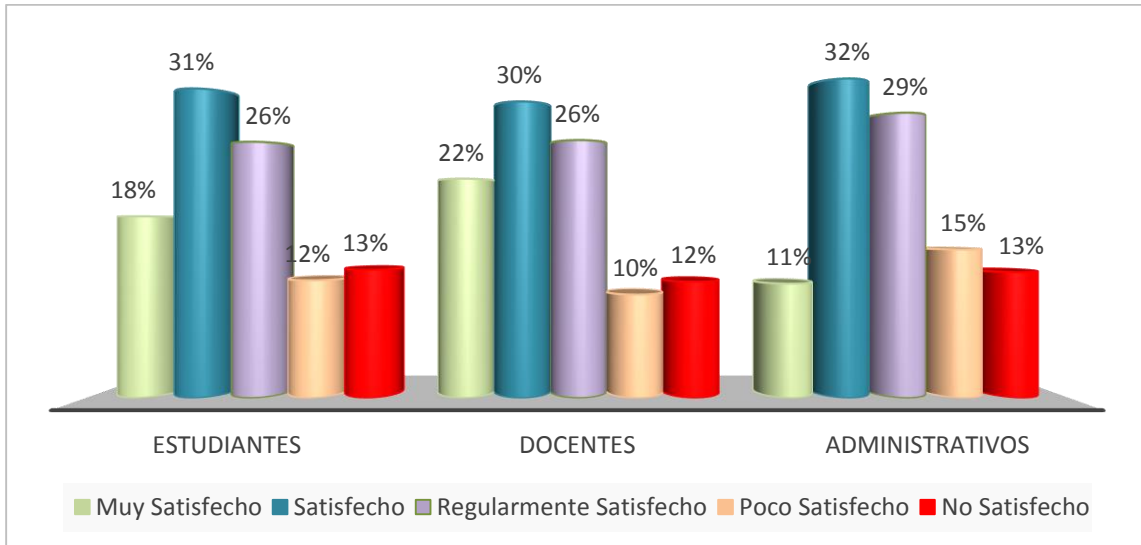
### SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA UTBIS (SERVICIO EXTERNO)

Tanto estudiantes como personal administrativo y docente califican el servicio con un grado de satisfacción que oscila entre 55 y 62%.



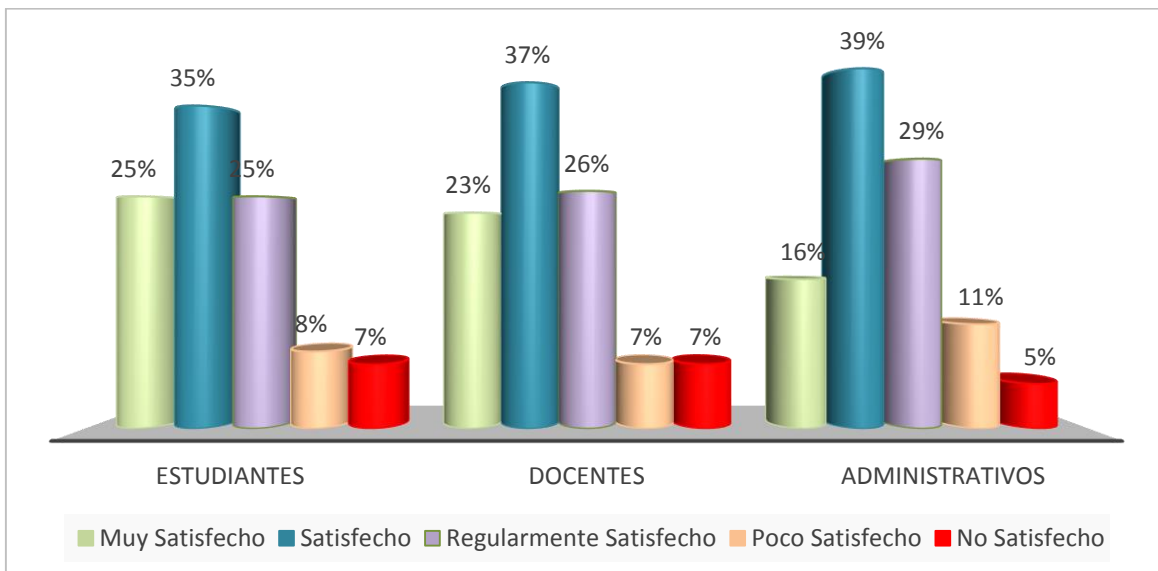
**SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA DELFESTÍN (SERVICIO EXTERNO)**

En cuanto al servicio externo de alimentos proporcionado por la Cafetería Delfestín, la comunidad universitaria muestra grados de satisfacción similares que oscilan entre 43 y 52%.



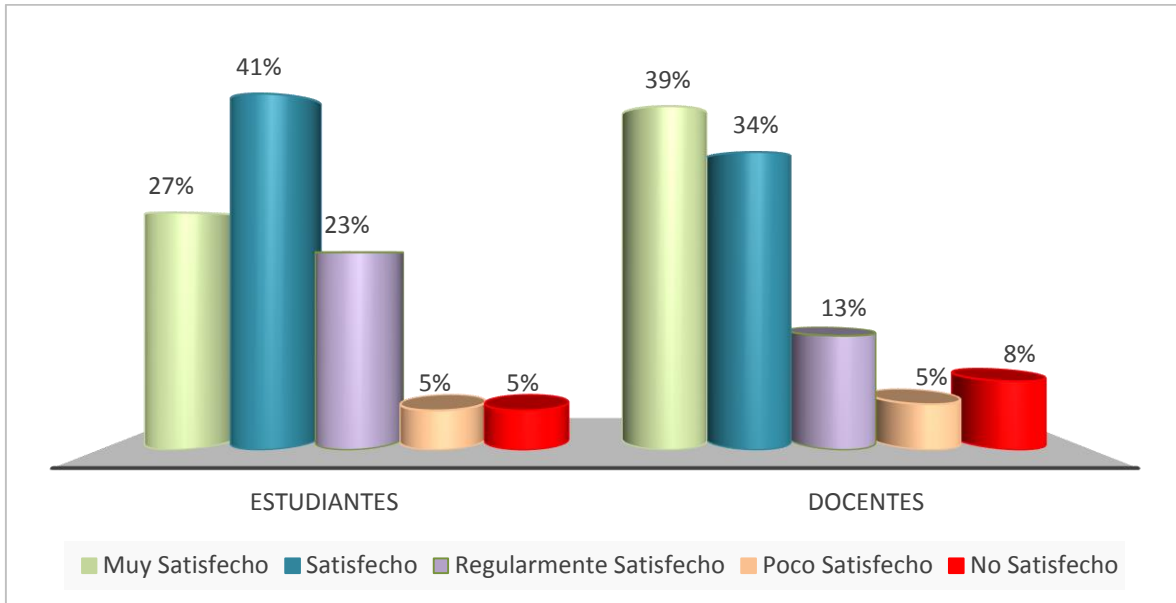
**SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA HONG KONG (SERVICIO EXTERNO)**

Tanto los/las estudiantes como el personal docente califican el servicio con un 60% de grado de satisfacción, mientras que el personal administrativo indica un menor grado de satisfacción con un 55%.



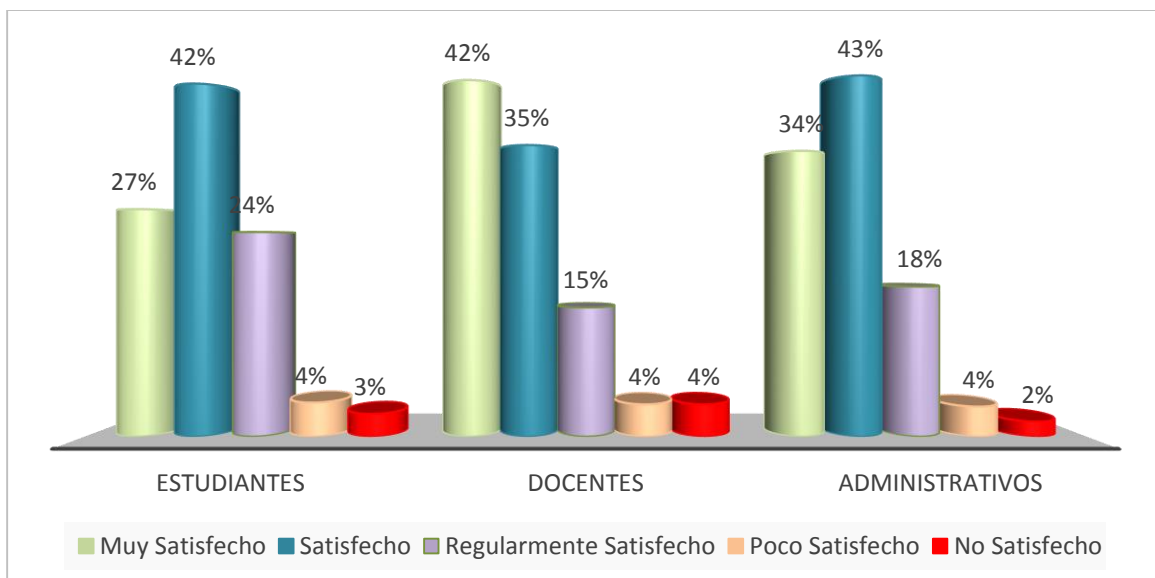
**MOVILIDAD INTERNACIONAL**

Se observa que el personal docente está más satisfecho con este servicio que los/las estudiantes que indican un grado de satisfacción del 68%.



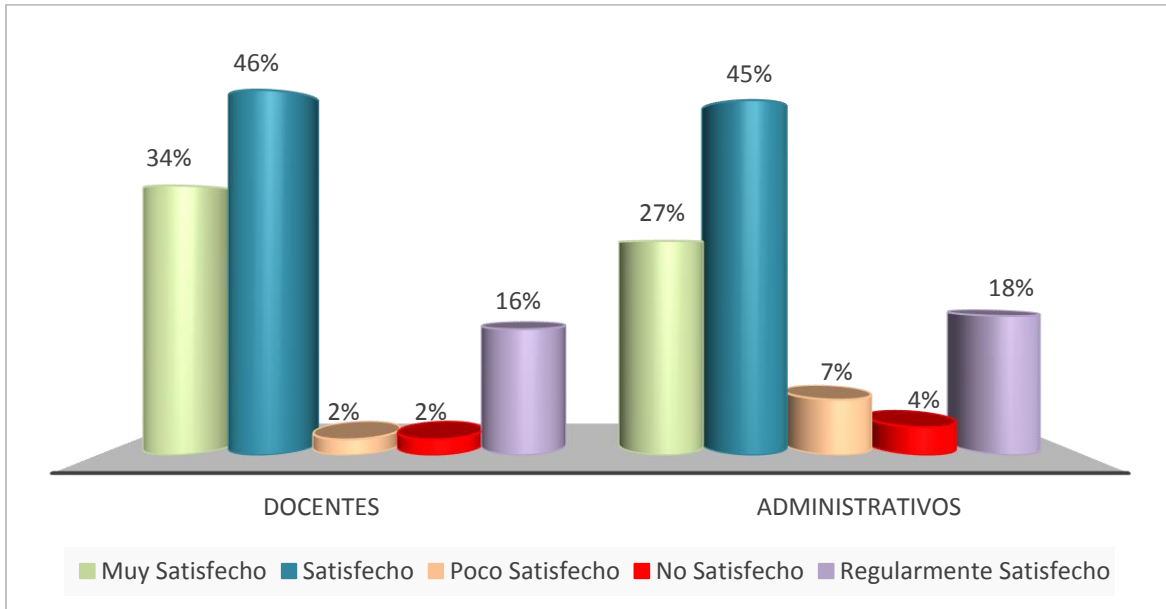
**EDUCACIÓN CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS**

En comparación con los/las estudiantes, el personal docente y administrativo muestra un mayor grado de satisfacción de este servicio con 77%.



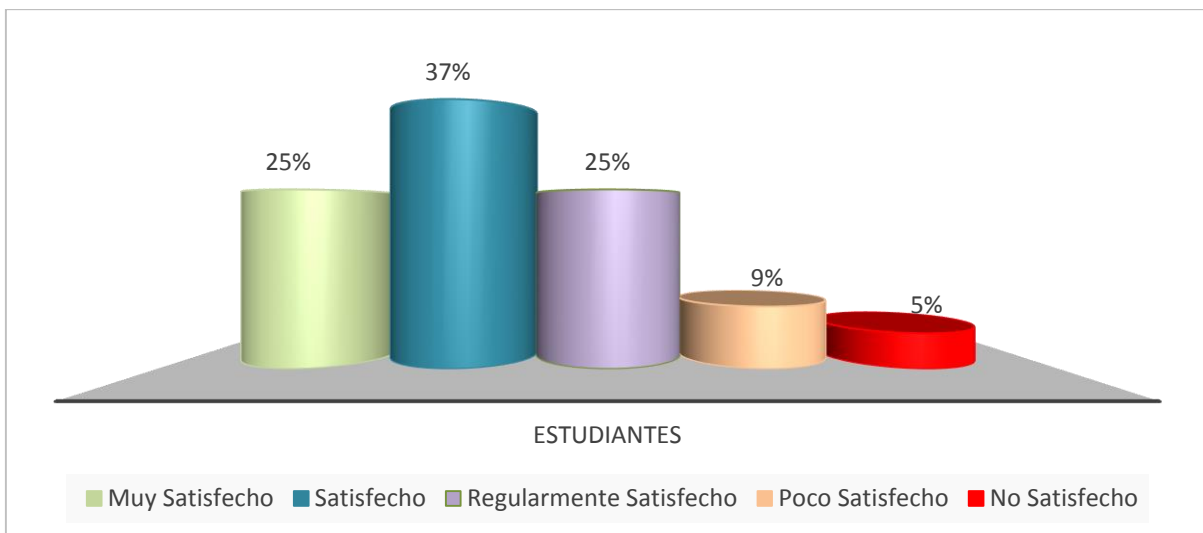
**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES (COMPRAS, ALMACÉN Y ACTIVOS FIJOS)**

El personal docente indica un mayor grado de satisfacción con este servicio, que el personal administrativo que señaló una satisfacción del 72%.

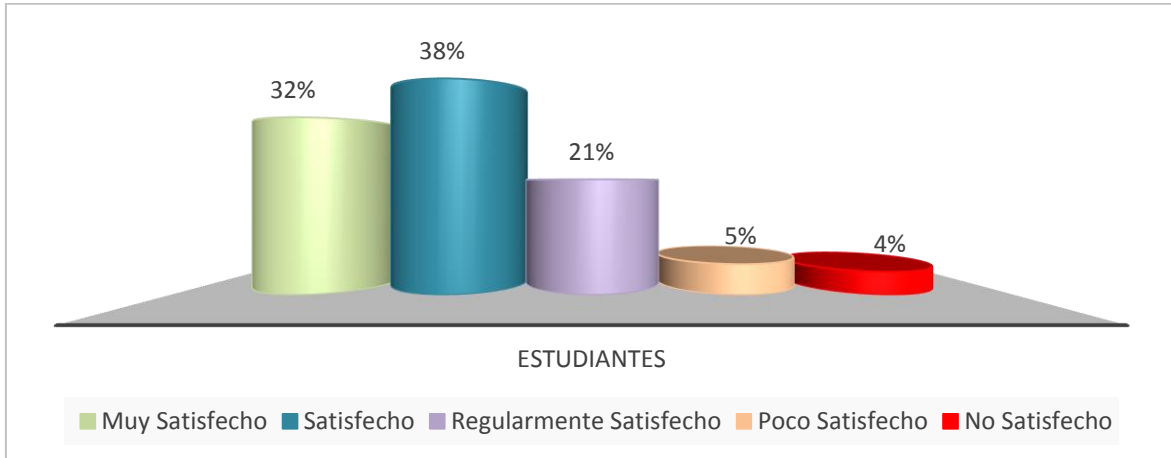


A continuación, se muestran las gráficas de los servicios que fueron evaluados solo por los y las estudiantes de la Universidad Tecnológica de Cancún:

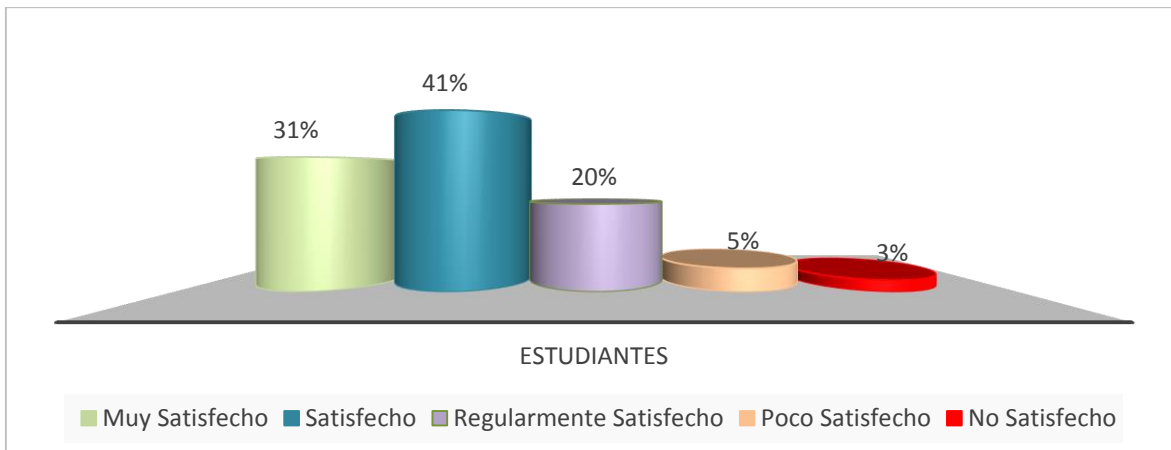
**ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD EXTERNA.**



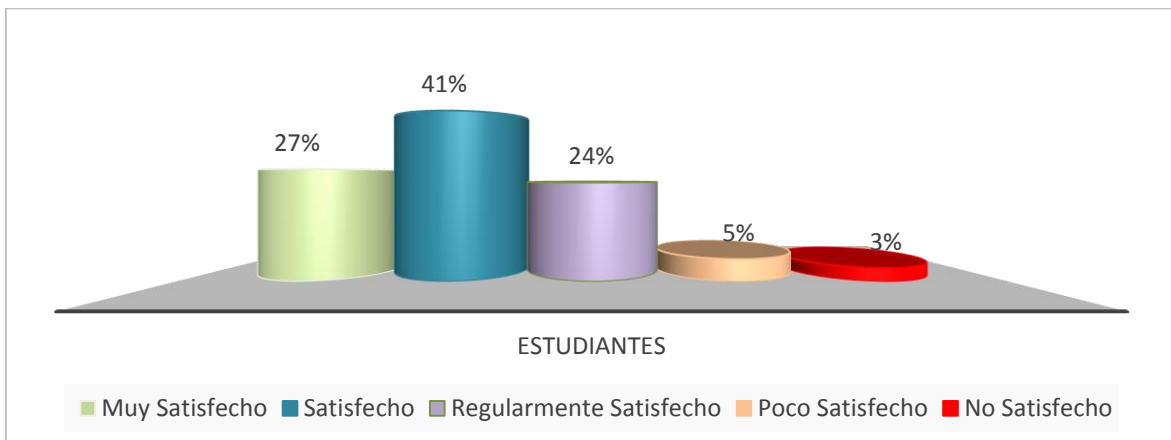
**ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES**



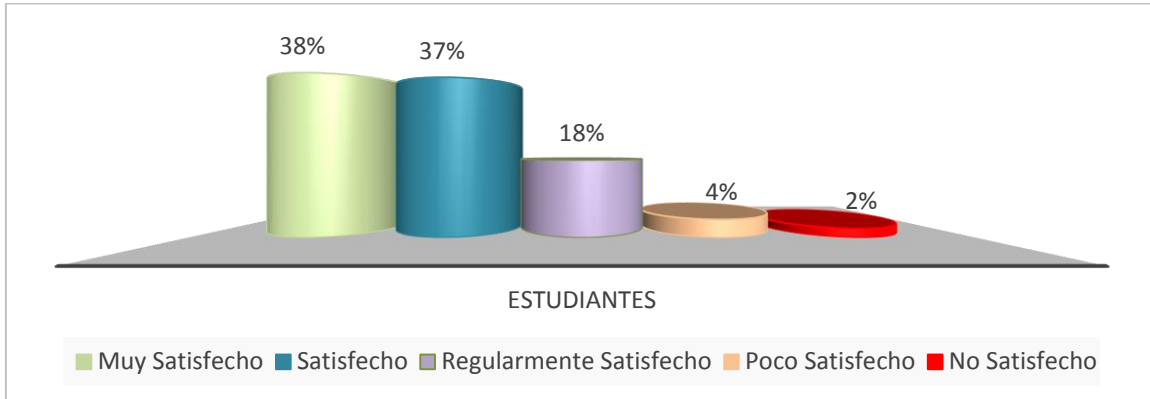
**FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS**



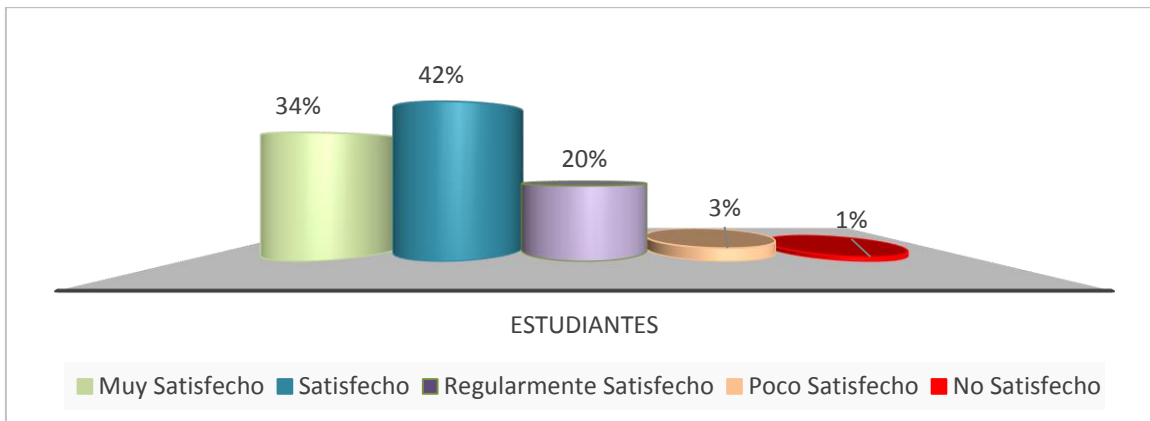
**SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES**



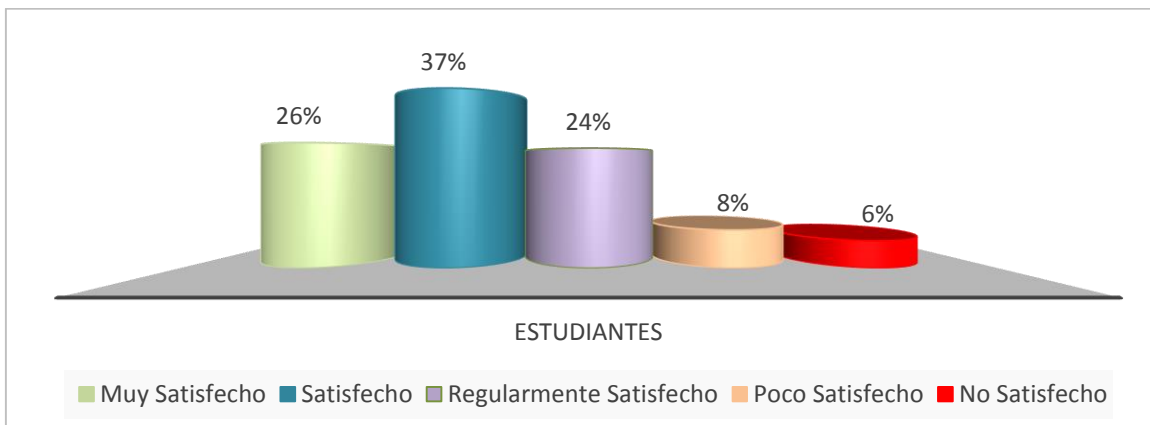
**ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. TUTORÍA**



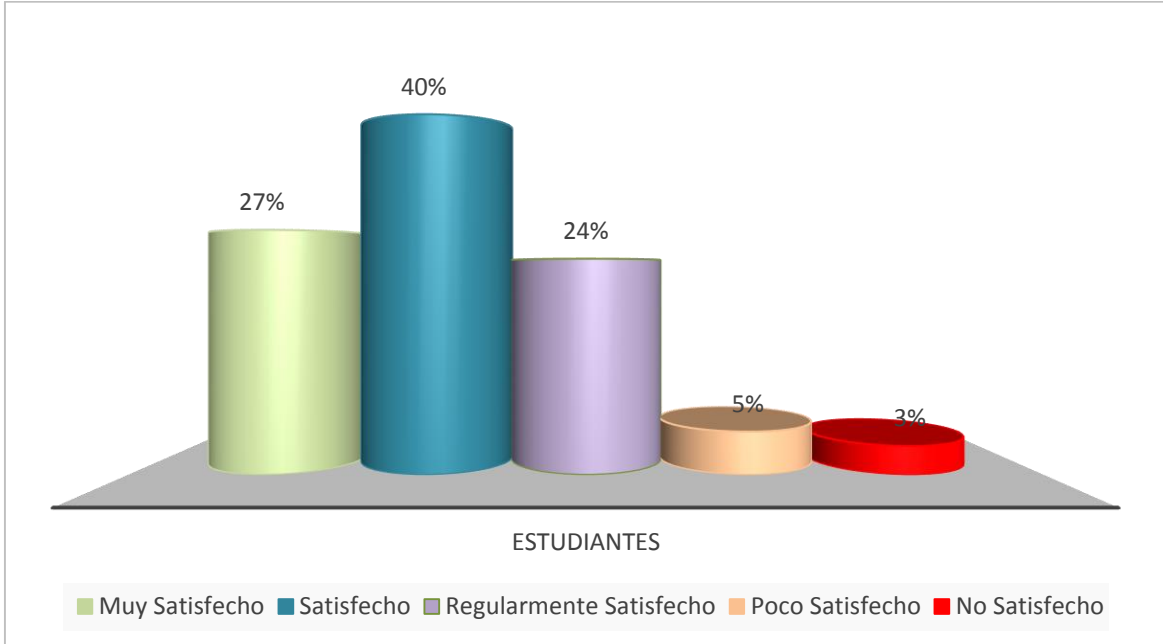
**ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. ASESORÍA ACADÉMICA**



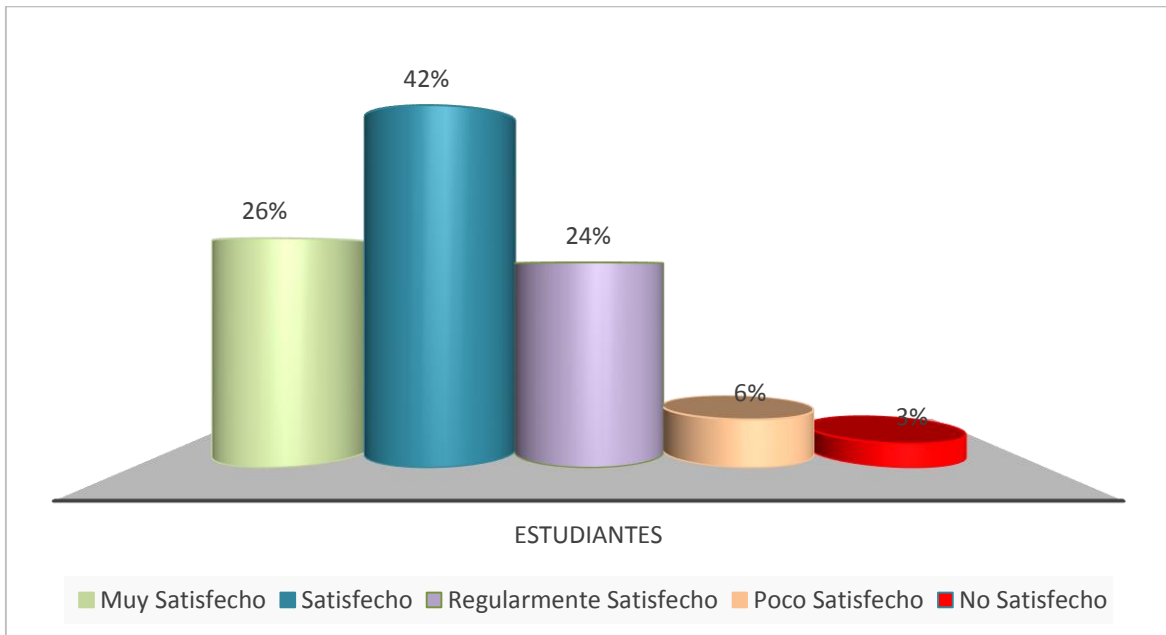
**ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES**



**BOLSA DE TRABAJO**



**FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**





## 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).

El servicio de **Apoyo Bibliográfico** para complemento o refuerzo del aprendizaje resultó ser el de **mayor grado** de satisfacción con un 77%.

Además de éste, los cuatro servicios con **mayor** grado de satisfacción fueron Tutoría, Asesoría Académica, servicio del CRI y Talleres de Turismo con índices que oscilan entre 75 y 76%.

Mientras que los servicios de alimentos de las tres Cafeterías de la Universidad (servicios externos), fueron los de **menor** grado de satisfacción con porcentajes del 49 al 59%.

Los servicios con **mejora significativa** con respecto a años anteriores fueron el que ofrece el Departamento de **Recursos Materiales** (compras, almacén y activos fijos) y el **Centro de Copiado** (servicio externo), corroborando la efectividad de las acciones correctivas implantadas en su momento.

Así mismo, se recomienda especial atención a los servicios de Estímulos al Desempeño Académico de los/las estudiantes y Atención y Preservación de la Salud-Externa ya que se observa alta diferencia del grado de satisfacción con respecto a años anteriores.

### De Estudiantes.

Con un grado de satisfacción que oscila entre 70 y 76% se encontraron los siguientes servicios:

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
ASESORÍA ACADÉMICA	76%
TUTORÍA	76%
APOYO BIBLIOGRÁFICO PARA COMPLEMENTO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE	75%
SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI)	75%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO	75%
ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL (PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS)	73%
ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO	73%
SALAS AUDIOVISUALES	72%
FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	72%
CENTRO DE COPIADO (SERVICIO EXTERNO)	72%

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	71%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA	71%
ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES (PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES)	70%

Los servicios con un grado de satisfacción entre 60 y 69% fueron:

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN	69%
EDUCACIÓN CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS	69%
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES	68%
MOVILIDAD INTERNACIONAL	68%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	68%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	68%
BOLSA DE TRABAJO	68%
SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	67%
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. INTERNA	66%
EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCIÓN	66%
ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES	62%
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. EXTERNA	62%

Los servicios con **mayor grado de satisfacción** para estudiantes fueron **Tutoría y Asesoría Académica** con un 76%.

Mientras que los servicios de alimentos de las tres Cafeterías (servicios externos) fueron evaluados con menor grado de satisfacción por los/las estudiantes, por debajo del 60%.

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

Los servicios **mejor evaluados** por el personal docente y administrativo fueron el Centro de Recursos de Idiomas (**CRI**) de la Institución y **Salas Audiovisuales**, con un grado de satisfacción del 92% y 88% respectivamente.

Para el caso del personal administrativo, con un grado de satisfacción que oscila entre **80 y 84%**, se calificaron los servicios de Actividades que Favorecen el Crecimiento Personal (a través de **pláticas**, talleres y conferencias), Atención y Preservación de la **Salud-Interna**, Espacios de Expresión (pantallas, pizarrones, blogger, redes sociales), Servicio de Caja y Servicios de la Subdirección de Informática.

En relación a los servicios proporcionados por proveedores externos, se observa que el personal docente tiene mejores opiniones del Servicio de Vigilancia y Limpieza, que el personal administrativo quienes los consideran con mayor oportunidad de mejora con grados de satisfacción del 67 y 63% respectivamente.

El personal docente opina que el servicio de las Instalaciones Adecuadas para las Diferentes Actividades Curriculares es un área de oportunidad para mejorar con un grado de satisfacción del 65%.

### 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

“Considero que faltan algunas áreas que también brindan un servicio y/o atención como lo es Recursos Humanos, de igual forma, se puede ampliar el cuestionario para que no se enfoque directamente a la persona que atiende ya que en ocasiones la mala atención, actitud y la poca tolerancia no viene de las personas que están en ventanilla, si no de algunas personas que están dentro del Departamento como ejemplo es el caso del **Departamento de Contabilidad y Finanzas**”.

EL SERVICIO DE **LIMPIEZA** EN LA INSTITUCION: Hay ocasiones en que el personal pasa solo una vez a la semana a limpiar las oficinas y el pretexto siempre es FALTA DE PERSONAL. También la limpieza y suministros en los sanitarios es un tema que puede pasar más de un día sin papel sanitario sobretodo. SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA **DELFESTÍN**: La atención es muy lenta tanto en el cobro como en la entrega de alimentos, porque no tienen suficiente personal para atender. No tienen suficiente producto en los anaqueles. La limpieza se debe de atender no solo de los pisos y mesas, también de los ventanales, eso lo podrían hacer los fines de semana que no hay actividad. Hay mobiliario en mal estado que da mal aspecto al lugar.

La **limpieza** de las oficinas es muy mala, al igual en los baños principalmente los baños del j no lavan los baños y casi nunca hay papel, es el edificio más olvidado. La cafetería del DelFestín, la comida es muy mala y el precio es muy elevado. Gracias.

Poner atención en **los baños**, sobre todo en los de edificio H, que lleva como 3 meses fuera de servicio y cuando lo arreglan solo dura una semana y los vuelven a cerrar, esto ocasiona que los del J se saturan.

En la **Cafetería Del festín** en el horario de 12 a 13 hay más afluencia de estudiantes y personal y se tiene que esperar hasta 10 minutos para que se desocupe alguna mesa, sugiero colocar más mobiliario ya que el personal cuenta con 30 minutos para ingerir sus alimentos.

SERVICIOS DE ALIMENTOS **Cafetería UTBIS** (SERVICIO EXTERNO): La única señorita que atiende en mostrador en varias ocasiones me exigió pagar con cambio mi comida, al ver que le pagaría con un

billete de mayor valor hizo muecas y me atendió mal. En otra ocasión regresé a comprar con ellos, y la misma señorita me atendió. La situación fue que yo me referí junto con otro compañero como cuernito al croissant que tienen en su menú para comprar y sin esperarlo se dirigió hacia mi de manera grosera y prepotente me gritó lo siguiente: "-NO SE DICE CUERNITO, SE LLAMA CROISSANT." y empezó a explicarme de manera irónica y sarcástica la diferencia entre un producto y otro. Debido a esa atención, no compré ese día ahí. SERVICIOS DE ALIMENTOS **CAFETERÍA DELFESTÍN** (SERVICIO EXTERNO): Las señoritas de mostrador, siempre piden cambio y que les pagues completo de lo contrario, se molestan y ya te dan el cambio de mala gana.

#### Del personal docente

Dado el clima de Cancún, los **laboratorios de gastronomía** requieren un sistema de extracción o ventilación adecuado para la temperatura ambiental, ya que suele ser muy elevada durante las prácticas.

Los servicios de **cafetería** son demasiado tardados de un promedio de 25 a 30 min esperando sean servido los alimentos, por tal razón no es benéfico ya que como docentes y alumnos contamos con 30 min para ingerir alimentos, hacen falta más lugares de esparcimiento

Se requiere de más espacios para desayunar. Las **cafeterías no son suficientes** y el servicio es muy lento.

En general la universidad es muy buena y se cuida la limpieza, la atención y los salones están muy bien equipados. La cobertura **del internet falla bastante** y en algunos lugares, incluso salones no se tiene buena señal o no llega la señal.

Mi opinión es que se deberían contar con otras fuentes oficiales como la cruz roja para poder justificar la inasistencia por enfermedad.

En el **CRI** me gustaría que extendieran el horario para los grupos de la tarde mínimo hasta las 9:00 pm y en la biblioteca más libros en inglés para los estudiantes.

Excelente servicio en la **biblioteca** y talleres y cursos.

El horario de 7am a 10pm para la **biblioteca** está de maravilla, sin embargo, el horario actual de 7am a 8pm no es nada efectivo para los estudiantes del turno vespertino. Les están dando todo a los de TSU y casi nada a los estudiantes de licenciaturas. El tiempo de la biblioteca es injusto para los estudiantes de licenciatura (cierran a las 8pm) La mayoría de las actividades y cursos para profesores y estudiantes son en el turno matutino, y no le dan al turno vespertino la oportunidad de incluirse a casi ningún curso, taller o plática.

Para la **sala audiovisual** del **edificio M**, aparentemente está pequeña la imagen, por lo que se requiere mayor zoom a los elementos para su correcta visualización. Se requiere un acceso correcto a la sala de cómputo del edificio M. Gracias.

Falta la ruta de **transporte UT**, otras universidades ya cuentan con ella. Es un problema la carencia de un servicio de transporte efectivo para toda la comunidad Universitaria. El servicio de WiFi es pésimo.

Mejorar cafeterías en tiempo de atención, precios y sabor de la comida.

"Mi querida UT".

De Estudiantes Nivel Licenciatura e Ingenierías

"Estupenda universidad."

Edificio K: La **falta de jabón y papel higiénico** en ambos sanitarios es repetitiva (hasta una semana entera sin). Los sanitarios deberían contar con algún sistema de desodorización por los malos olores. La temperatura de los salones en la planta alta es tan baja que hace poco agradable la estancia en los mismos y ocasiona resfriados seguidos en los alumnos.

En general la escuela perdió mucha calidad en sus talleres y maestros durante la pandemia y en los laboratorios de gastronomía por ejemplo se nota mucho la **falta de mantenimiento**.

Ampliar horario de la **biblioteca**, ya que luego la cierran a las 8.

Deberían mejorar el **horario de clases** o en su caso garantizar el traslado. Que los baños cuenten con papel suficiente para la matrícula inscrita.

Mejorar la **limpieza** y el cuidado de las instalaciones, contratar mejor **Internet**

La atención que brindan en la cafetería (lugar importante por la alimentación) es de baja calidad y los tiempos de esperas pueden ser algo tardíos.

Me gustaría, que mejoraran las instalaciones de los **baños**, a su vez de las regaderas que ya que a veces no están limpias o se encuentran con demasiados **moscos**.

Deben considerar contratar más personal de limpieza e invertir en artículos de limpieza, no puede ser posible que en los baños no haya papel ni **jabón** y que estén sucios.

La **cafetería Delfestín** tiene un pésimo servicio, **la papelería** tiene pocas cosas para un gran espacio y los precios están súper horribles.

Con respecto a los **servicios de beca** como jóvenes escribiendo al futuro se publicó casi un día antes que cerrara la beca lo cual me causó controversia y destiempo. Por otro lado, se debería hablar o sugerencia que respecto a cambio de movilidad un poco de más difusión como el uso de redes en Instagram es más óptimo. Por otro lado, en los baños mayormente a veces no hay jabón ni papel.

por un cuatrimestre entero el grupo LGA 91 de gastronomía no contó con **docente de contabilidad** y se nos pide realizar una actividad de evaluación final que no tenemos idea de cómo realizar.

Que el servicio de **internet mejore** y que las **computadoras** de la biblioteca tengan internet.

Aperturen más cafeterías.

Propongo un **área de comercio para los estudiantes**, para fomentar la economía, las prácticas de emprendimiento y administración en áreas administrativas, procesos de gastronomía y costos en contabilidad, así se puede crecer laboralmente y crear competitividad en alimentos, dando diversidad en las necesidades de cada estudiante.

En mi aula de clases nunca hubo un **proyector** instalado, lo hemos solicitado y nadie asistió ni hizo nada para ponerlo. El departamento de **movilidad internacional** me ha dejado más que decepcionada al no realizar y dar seguimiento a mi movilidad. No pude asistir a Bélgica a pesar de que ya tenía carta de aceptación de la Universidad HEPL y desafortunadamente este departamento no me dio respuesta y mucho menos apoyo a mi solicitud. Yo iba a irme con mis propios medios y frenaron esa oportunidad que era súper importante para mi carrera. Agradezco a la profesora Mari Paz Lanzagorta y al contador Soto por siempre apoyarme en mis solicitudes y cuando me sentí en peligro, siempre han mostrado apoyo a los estudiantes.

El **centro de copiado**, copias de mala calidad (casi no se ve) y hojas muy delgadas.

Los **baños** para hombres del edificio H son pésimos, en verdad. Cada 2-3 días cierran el baño del edificio porque el desagüe está mal diseñado o bueno, eso dicen las de intendencia. Con respecto al **internet** del edificio H, también es terriblemente malo, no hay un solo día en que la red está 1 hora estable se cae a cada momento (A NO SER QUE ESTES CONECTADO A UN CABLE ETHERNET) cosa que solo el equipo de escritorio tiene porque solo hay un cable, en serio, el WIFI es muy malo y es muy importante para subir repositorios, descargar programas, publicar Apis, en fin, no sirve para hacer nada de lo que estamos desarrollando. Sobre la **cafetería "Delfestín"**, es terrible el servicio, te atienden con una cara como si tú les estuvieras pidiendo un favor, además de que el precio es simplemente una broma como para lo que ofrecen, sinceramente lo único que vale la pena son los burritos y aun así considero que +50 pesos para una comida que me termino de 2 bocados es excesivo, no han hecho nada más que aumentar excesivamente los precios y reducir las raciones, estoy seguro que un reo come mejor que un estudiante y los reos ni siquiera pagan, sumado a que la cantidad de **becas alimenticias** es muy reducida. Sobre la cafetería del edificio B, mismo problema, incluso creo que es aún peor, filas demasiado largas para algo excesivamente caro, he comido productos que no dan lo que ofrecen, sinceramente también es muy mala. En fin, no sé si alguien lea esto (DE VERDAD CREO QUE NADIE LO LEE) pero ya que me obligaron a hacer esta encuesta creo que esta era mi mejor oportunidad para sincerarme, sin más por el momento, me despido.

#### De Estudiantes Nivel TSU

"Desde que la Lic. Rosa Hermila ya no está en el departamento de **vinculación internacional**, el apoyo, acompañamiento, comunicación y compromiso brindado por la lic. Liliana Calderón me pareció bastante pobre. Al inicio de nuestra movilidad nos prometieron que nos acompañarían a lo largo de todo este proceso y 5 meses antes de regresar a México no recibimos un solo mensaje de su parte (únicamente de la Lic. Rosa cuando nos informó que ya no trabajaría más en la universidad). Posteriormente, 3 semanas después de nuestro regreso nos contactó para pedirnos información que le estaban solicitando; además de que nosotras no estábamos informadas de qué trámites debíamos de realizar llegando a México, hasta que preguntamos y estuvimos a punto de perder el cuatrimestre de prácticas para terminar el TSU. ¡Muy mal servicio!"

En cuanto a los **medios de pago** de inscripción, como sugerencia Paypal o cambiar la plataforma de pago con tarjeta, pues no acepta todas las tarjetas o no carga a tiempo. En **Servicios de Caja** podrían implementar pagos con tarjeta, algo necesario y útil para la mayoría de los alumnos.

Más consideraciones en el área de **enfermería**, ya que las veces que he solicitado el servicio no cuentan con los medicamentos suficientes. El área de los **baños**, las señoras no consideran el tiempo en que se gasta el papel, me ha tocado que ven que ya se ha acabado el papel y no le toman importancia, yo les he pedido de la forma más educada y siempre son algo groseras, así como

también a la hora de que limpian los baños, yo entiendo su trabajo, pero las veces que me ha tocado entrar al baño escucho sus comentarios no muy gratos hacia los estudiantes. Gracias.

Deberían considerar **bajar el precio** de los documentos que solicitamos para algún **trámite**, como por ejemplo la constancia de estudios, etc.

El plazo de pago para las reinscripciones debería ser más extensa, además debería ser permitido pagar desde otras **cuentas de banco**.

Deben de mejorar **la limpieza de los baños** ya que normalmente no cuentan con papel o agua, así mismo el **internet** en el edificio "M" es muy lento y retrasa a los alumnos en tareas de emergencia o exposiciones.

Las personas que nos dan información con respecto a la **titulación y estadías** siempre te contestan mal y tienen mala cara, y si eres de cuatrimestres anteriores al que te toca recibir información no te la quieren dar.

Los **talleres de gastronomía** necesitan atención especial en cuanto a las instalaciones, ya que hay cocinas en las que los pisos están rotos, hay constantes fugas de agua, las estufas presentan daños que hacen que no se puedan ocupar de manera correcta al igual que los hornos, ya que los que están fallan constantemente, lo que provoca retrasos e incluso afecta el resultado final de las preparaciones, las estaciones de limpieza de manos no sirven en su mayoría y algunas tarjas están inhabilitada porque no sirven.

**Las capacidades de aulas** no son suficientes para los alumnos y algunos grupos fueron asignados a aulas no dignas de una universidad como lo es la Universidad Tecnológica de Cancún.

Se necesita más personal en el **área de psicología** por la alta demanda que tiene. Los baños siempre apestan horrible y la mayoría de las veces no hay papel de baño. La comida es muy cara considerando que muchos no tienen solvencia económica para poder comprar algo y muchas veces la calidad de los ingredientes es baja o de sabor soso, siento que no vale lo que pago.

La comida está muy cara , los **baños** siempre huelen feo , casi nunca tienen papel los baños, a veces en los salones hace mucho frio , en enfermería te hacen el feo para atenderte.

Considero que el **precio de los alimentos** de las cafeterías es un poco costoso para el producto que ofrecen, existen fallas en los **aire acondicionado** de los salones y laboratorios del edificio M, de igual manera considero conveniente realizar la instalación de mesas o áreas de descanso para los alumnos ya que no hay bancas o **sitios en los cuales comer** al aire libre más que en el piso, por parte de los administrativos nos llaman la atención por comer en el piso pero no hay sitios en los cuales podamos salir a comer.

Los precios es la **papelería** son elevados y la atención es mala, tardan mucho. La cafetería en el edificio B es muy lenta y de alguna manera el alimento no es muy bueno y esta elevado su costo. Los **baños del edificio H** nunca estuvieron limpios y hubo como semana y media que no funcionaron. Olfán muy mal y no había jabón o papel el primer mes.

En el **extracurricular de fotografía**, le hace falta más material y en **el Internet** en el edificio G no es muy bueno.



**Universidad Tecnológica de Cancún**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

El **baño** del edificio H siempre huele feo en comparación con los demás, igual es el más feo y menos elegante de todos los edificios, los proyectores de algunos salones están obsoletos y chuecos, la imagen se ve cortada y chueca.

El **internet** de cada salón se necesita, nos afecta a muchos y de verdad se necesita ese apoyo. En la biblioteca no siempre hay computadoras disponibles.

“Me siento satisfecho con los servicios de mi universidad”.



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

**Febrero 2023**