



Universidad Tecnológica de Cancún

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE AUDITORÍA DE SERVICIOS

2023



Universidad Tecnológica de Cancún

Carretera Cancún-Aeropuerto

Smza. 299; M 5; L 1

C.P. 77560, Cancún, Quintana Roo

Tel.: (998) 881-1900



1.0 INTRODUCCIÓN.

Algo que se ha convertido en fundamental y buscado por los organismos tanto públicos como privados, es tener clientes satisfechos y contentos. Algunos emplean métodos para garantizar el mejor servicio, como es el caso de la industria turística, y otras llevan a cabo encuestas al cliente para trabajar la mejora continua. En ambos casos, constituye un elemento clave para el éxito de las instituciones.

La encuesta de satisfacción es una de las maneras de entender qué les parece el servicio a nuestros clientes internos y externos. Pero, además, es una excelente herramienta para que se logre visualizar posibles mejoras que se necesitan hacer en la Institución.

Entonces, la satisfacción es el grado de felicidad demostrado por un cliente respecto de los productos y servicios, dependiendo del grado de satisfacción; además de las encuestas de satisfacción, pueden ser implementadas otras estrategias de divulgación, para prospeccionar más clientes.

Finalmente, para llegar a destacar en el mercado, es importante saber escuchar las necesidades y demandas de todos los grupos de interés, ya que este es uno de los factores que lo garantizan.

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, con la finalidad de buscar mejorar su formación académica, en el caso de estudiantes, así como, incrementar el desempeño de funciones, en el caso del personal docente y administrativo.

2.0 OBJETIVO.

Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad Tecnológica de Cancún, durante el año 2023.

3.0 METODOLOGÍA.

El periodo de aplicación del estudio fue del 22 de noviembre al 22 de diciembre del 2023, el cual se llevó a cabo mediante el Sistema de Auditoría de Servicios (SAS) de la Universidad Tecnológica de Cancún, en el sitio 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 **90.7%** de la población. La distribución se muestra a continuación:

REPORTE GENERAL

Encuestas a realizar	3195
Encuestas realizadas	2898
Encuestas por realizar	297

REPORTE POR PERFIL DE USUARIO

USUARIO	A REALIZAR	REALIZADAS	POR REALIZAR
Estudiantes	2824	2536	288
Docentes	225	217	8
Administrativos	146	145	1

REPORTE DE ESTUDIANTES POR CARRERA

CARRERA	A realizar	Realizadas	Por realizar
5A - Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software	110	93	17
5A - Ingeniería en Mantenimiento Industrial	25	25	0
5A - Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad	46	36	10
5A - Licenciatura en Contaduría	239	216	23
5A - Licenciatura en Gastronomía	101	91	10
5A - Licenciatura en Gestión de Capital Humano	91	80	11
5A - Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	82	81	1
5A - Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia	103	94	9
5A - Licenciatura en Terapia Física	11	11	0
TSU en Administración Área Capital Humano	132	121	11
TSU en Contaduría	297	268	29
TSU en Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia	251	221	30
TSU en Gastronomía	473	439	34
TSU en Mantenimiento, Área Instalaciones	84	53	31
TSU en Mantenimiento, Área Naval	52	33	19
TSU en Terapia Física Área Turismo Salud y Bienestar	145	143	2

REPORTE DE ESTUDIANTES POR CARRERA

CARRERA	A realizar	Realizadas	Por realizar
TSU en TICs Área Desarrollo de Software Multiplataforma	226	191	35
TSU en TICs, Área Infraestructura de Redes Digitales	80	69	11
TSU en Turismo Área Desarrollo de Productos Alternativos	55	55	0
TSU en Turismo Área Hotelería	221	216	5
Total	2824	2536	288

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 prácticas de tres divisiones académicas.

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 otros servicios más que solo aplican al área académica.

Cabe mencionar que, en relación al año anterior, se evaluaron los mismos servicios, ya que no existió modificación alguna.

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
ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO.						
Al solicitar el servicio de orientación psicológica, el tiempo de respuesta fue:	33%	39%	18%	6%	4%	100%
El trato que me brindó el/la psicólogo/a fue:	34%	43%	17%	4%	2%	100%
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	29%	43%	20%	6%	4%	100%
Considero que el servicio de apoyo psicológico es:	31%	43%	20%	6%	2%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
Las acciones preventivas en materia de salud (pláticas, conferencias, etc.) las consideras:	26%	44%	21%	6%	3%	100%
¿Conoces los servicios de orientación y apoyo pedagógico que ofrece la universidad?	23%	41%	24%	8%	3%	100%
Las acciones de apoyo en temas pedagógicos (pláticas, asesorías, etc.) las consideras:	24%	44%	23%	6%	1%	100%
¿Conoces la oferta de actividades extracurriculares individuales?	26%	42%	22%	7%	3%	100%
Las actividades extracurriculares individuales las consideras:	28%	41%	24%	5%	3%	100%
SUBTOTAL 1	28%	43%	21%	7%	3%	100%
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. INTERNA						
La atención que recibo en el servicio de enfermería la califico como:	27%	38%	22%	8%	5%	100%
El horario de atención del servicio de enfermería lo califico como:	22%	36%	25%	9%	6%	100%
La limpieza e higiene del servicio enfermería me parece:	29%	45%	20%	5%	3%	100%
Cuando voy al servicio de enfermería el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	26%	39%	23%	7%	5%	100%
El tiempo que espero para recibir atención médica es:	26%	39%	24%	6%	5%	100%
La atención que me brindó el personal de la UT, que realiza el trámite del IMSS fue:	27%	40%	23%	8%	4%	100%
SUBTOTAL 2	26%	40%	23%	8%	5%	100%
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. EXTERNA						
La oportunidad con que recibo la información sobre el trámite de inscripción al IMSS:	22%	39%	25%	10%	5%	100%
SUBTOTAL 3	22%	39%	25%	10%	5%	100%
ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES (MÚSICA, TEATRO, DANZA, ETC)						
Las opciones que me ofrece la Universidad en cuanto a talleres artísticos son:	31%	41%	23%	4%	3%	100%
El desempeño del/la docente asignado/a al taller artístico es:	32%	41%	21%	5%	2%	100%
La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:	27%	39%	25%	6%	3%	100%
El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:	24%	36%	25%	10%	6%	100%
SUBTOTAL 4	28%	39%	23%	6%	3%	100%
FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS						
En general, el desempeño de los/as entrenadores/as deportivos me parece:	28%	42%	22%	4%	1%	100%
Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen:	23%	40%	26%	7%	3%	100%
El material deportivo con que cuenta el Departamento lo califico como:	25%	39%	26%	7%	3%	100%
El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la Universidad lo considero:	27%	39%	25%	7%	3%	100%
SUBTOTAL 5	26%	40%	26%	6%	3%	100%
SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES						
¿Consideras que el personal de Servicios Escolares respondió con prontitud el trámite solicitado?	22%	41%	26%	8%	4%	100%
La persona que te atendió, ¿fue respetuosa?.	24%	41%	22%	9%	6%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
La información proporcionada para tu trámite, ¿fue suficiente, resolvió sus dudas, etc.?	23%	41%	25%	8%	4%	100%
¿Qué tan satisfecho/a estoy con los servicios proporcionados?	23%	42%	25%	8%	4%	100%
SUBTOTAL 6	23%	41%	24%	8%	5%	100%
ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. TUTORÍA						
¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor/a para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?	41%	36%	16%	4%	3%	100%
¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento que interés muestra el/la tutor/a?	39%	36%	17%	4%	3%	100%
¿La capacidad que tiene el/la tutor/a para orientar en metodología y técnicas de estudio, la considera?	41%	36%	16%	4%	3%	100%
¿La capacidad del/la tutor/a para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?	41%	36%	17%	4%	3%	100%
¿El dominio que tiene el/la tutor/a de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está?	39%	37%	17%	3%	3%	100%
¿Cómo ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	39%	36%	17%	4%	3%	100%
¿El programa de tutoría, lo considera que está?	39%	37%	17%	4%	3%	100%
SUBTOTAL 7	40%	36%	17%	4%	3%	100%
ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. ASESORÍA ACADÉMICA						
¿La capacidad que tiene el/la asesor/a para resolver dudas académicas, la consideras?	36%	41%	18%	3%	2%	100%
Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del docente es:	35%	41%	18%	4%	2%	100%
El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:	32%	43%	19%	4%	2%	100%
La asesoría académica aclara mis dudas:	35%	42%	19%	4%	1%	100%
SUBTOTAL 8	34%	42%	19%	4%	2%	100%
ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVÉS DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS						
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	29%	44%	21%	4%	2%	100%
Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	29%	44%	21%	4%	2%	100%
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	27%	44%	23%	4%	2%	100%
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	27%	43%	24%	5%	2%	100%
El desempeño de los/as conductores/as de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	29%	44%	21%	4%	2%	100%
SUBTOTAL 9	29%	44%	21%	4%	2%	100%
APOYO BIBLIOGRÁFICO PARA COMPLEMENTO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE						
¿Cómo considera la cordialidad y atención del personal de la biblioteca cuando necesita de su apoyo?	31%	39%	22%	6%	2%	100%
¿Cómo considera la bibliografía, revistas, periódicos y bases de datos electrónicas disponibles para su consulta?	30%	43%	21%	5%	2%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
¿Cómo considera la distribución y ordenamiento de los títulos y número de ejemplares de los libros disponibles en la biblioteca?	30%	40%	23%	5%	2%	100%
El material de consulta disponible como: periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, memorias de egresados(as), etc., responde a las necesidades de mi carrera/investigación:	30%	41%	22%	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?	30%	42%	23%	4%	3%	100%
¿Cómo considera el horario de 7 am a 8 pm para hacer uso de los servicios que ofrece la biblioteca?	37%	39%	18%	4%	2%	100%
¿La posibilidad de sacar 3 libros a domicilio y poder renovarlo hasta 2 ocasiones lo considera?	38%	40%	18%	4%	1%	100%
¿El horario de 7 am a 8 pm y el funcionamiento de los equipos dentro del centro de cómputo de la biblioteca lo considera?	36%	39%	17%	4%	3%	100%
SUBTOTAL 10	33%	41%	21%	5%	2%	100%
ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES TALES COMO: PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES						
Los medios de expresión de la Universidad son adecuados para mí:	26%	41%	24%	6%	3%	100%
Considero que los medios de expresión son suficientes:	25%	41%	24%	8%	3%	100%
A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:	24%	38%	25%	9%	3%	100%
Los medios de expresión, contribuyen a mi propia identidad:	24%	40%	25%	8%	3%	100%
SUBTOTAL 11	25%	40%	25%	8%	3%	100%
ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES						
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	25%	38%	25%	8%	4%	100%
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	23%	36%	27%	9%	5%	100%
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	24%	38%	24%	9%	4%	100%
Las solicitudes son fáciles de llenar:	24%	37%	25%	9%	5%	100%
El horario de atención es:	23%	39%	25%	8%	5%	100%
El trato que he recibido en los trámites de beca es:	28%	39%	24%	6%	4%	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:	26%	37%	25%	7%	5%	100%
SUBTOTAL 12	25%	38%	25%	8%	5%	100%
SERVICIO DE CAJA						
El horario de atención en la caja de la Universidad lo considero:	23%	42%	25%	6%	4%	100%
El trato que me brindó el personal que atiende caja, lo considero:	25%	41%	23%	7%	4%	100%
Las formas de pago, facilitan el servicio otorgado:	25%	42%	23%	6%	4%	100%
La atención que recibo cuando hago las gestiones para realizar los trámites correspondientes a la comisión de trabajo, la considero:	40%	42%	12%	4%	4%	100%
SUBTOTAL 13	24%	41%	23%	6%	4%	100%
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES						
El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:	24%	42%	24%	8%	4%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
El número de aulas y laboratorios existentes en la Universidad lo considero:	23%	39%	25%	9%	5%	100%
Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	20%	34%	26%	12%	8%	100%
Los cubículos destinados al personal docente, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:	23%	41%	24%	7%	4%	100%
SUBTOTAL 14	22%	40%	25%	9%	5%	100%
SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA						
El número de computadoras disponibles en los laboratorios de cómputo satisface la demanda de los estudiantes:	21%	36%	26%	11%	7%	100%
El software instalado en los laboratorios satisface mis necesidades:	18%	37%	26%	11%	8%	100%
El servicio que se realiza por parte del Centro de Atención a Redes y Soporte (CARS) lo considero:	22%	39%	24%	9%	6%	100%
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue en tiempo y forma:	23%	40%	25%	8%	5%	100%
La atención de servicio CARS la considero:	22%	41%	25%	8%	5%	100%
El procedimiento que se realiza en el mantenimiento semestral de los equipos de cómputo en áreas administrativas lo considero:	33%	37%	20%	6%	5%	100%
El procedimiento que se realiza para la solicitud de prácticas complementarias en los laboratorios de cómputo lo considero:	36%	37%	12%	8%	5%	100%
Considero el servicio en los laboratorios de cómputo como:	21%	38%	27%	9%	6%	100%
SUBTOTAL 15	22%	38%	26%	8%	6%	100%
SALAS AUDIOVISUALES						
La disponibilidad para realizar mis exposiciones la considero:	24%	43%	24%	6%	4%	100%
Se encuentran en óptimas condiciones:	22%	43%	25%	6%	3%	100%
Están limpias la mayor parte del tiempo:	24%	44%	23%	6%	3%	100%
Cuentan con el equipo necesario:	23%	42%	24%	7%	3%	100%
Mi nivel de satisfacción con el servicio es:	23%	43%	24%	6%	3%	100%
SUBTOTAL 16	23%	43%	24%	6%	3%	100%
SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI)						
El servicio y la actitud del personal que me atiende lo considero:	29%	41%	20%	5%	4%	100%
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	32%	42%	21%	4%	3%	100%
Se me brindo la asistencia necesaria durante mi estancia.	31%	42%	20%	4%	3%	100%
Hubo material o equipo suficiente para realizar mis actividades.	32%	42%	21%	4%	3%	100%
Fue sencilla la navegación en la plataforma y hacer uso del CRI virtual	32%	42%	20%	4%	3%	100%
Cómo calificarías tu experiencia del CRI en la plataforma Ozelot	29%	42%	22%	4%	3%	100%
¿Los recursos (links, videos, canciones, lecturas, juegos, etc.) con los que se cuenta en la plataforma virtual del CRI los consideras?	31%	43%	20%	4%	1%	100%
¿Cómo calificarías el horario que te brinda el CRI en la Universidad?	30%	42%	20%	4%	3%	100%
¿Cómo calificarías tu experiencia en las instalaciones del CRI en la Universidad?	31%	42%	20%	4%	3%	100%
SUBTOTAL 17	31%	42%	21%	4%	3%	100%

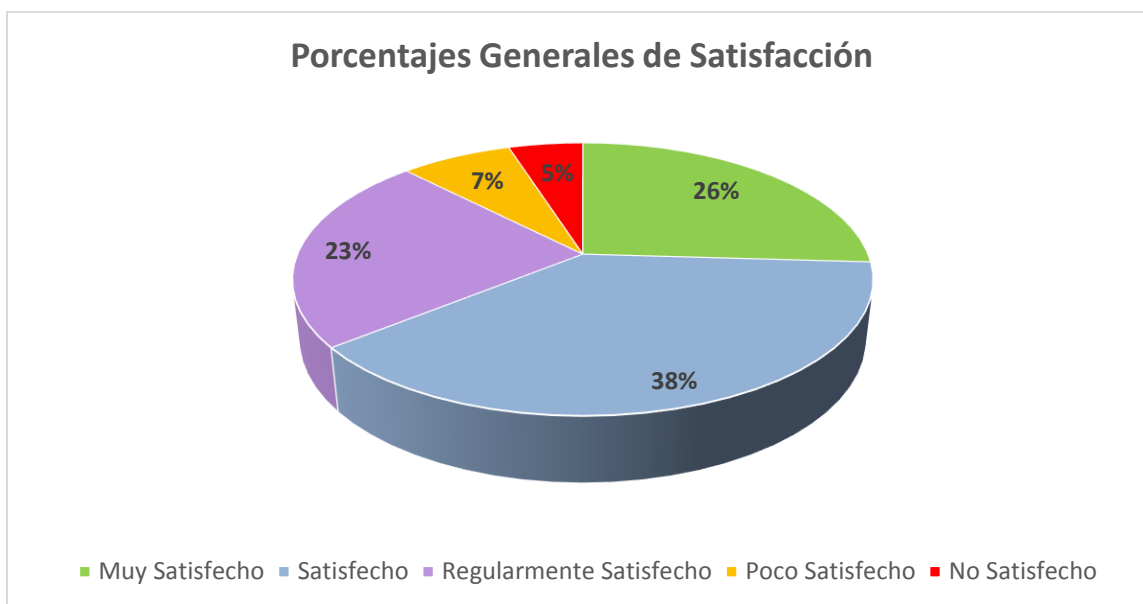
PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
SOBRE EL CENTRO DE COPIADO (SERVICIO EXTERNO)						
La rapidez con que te dan el servicio:	26%	42%	23%	7%	3%	100%
Los precios son justos:	23%	36%	26%	10%	6%	100%
El horario es adecuado a mis necesidades:	24%	39%	24%	8%	4%	100%
La amabilidad de quien lo atiende:	26%	40%	24%	7%	3%	100%
La limpieza del lugar:	29%	45%	19%	4%	2%	100%
El servicio de impresión para los alumnos es:	26%	42%	22%	5%	3%	100%
El servicio de escáner para los alumnos es:	26%	42%	23%	6%	4%	100%
SUBTOTAL 18	26%	41%	23%	7%	3%	100%
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES						
Considero el trato del personal como:	27%	41%	22%	6%	5%	100%
Mi solicitud fue atendida de manera adecuada:	24%	39%	24%	8%	5%	100%
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue tiempo y forma:	25%	38%	24%	8%	6%	100%
La disponibilidad de servicio la considero:	25%	40%	25%	7%	5%	100%
SUBTOTAL 19	25%	40%	23%	7%	5%	100%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS EN APOYO AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE						
Considero que el personal encargado del almacén de taller Pesado, presta un servicio amable, eficiente y puntual:	41%	35%	17%	4%	3%	100%
Recibe información de parte de docentes y del personal de almacén sobre el reglamento para ingresar a los Laboratorios:	42%	36%	17%	3%	3%	100%
El equipo de protección personal es el adecuado a las prácticas:	41%	37%	15%	4%	3%	100%
Los equipos y herramientas se encuentran en óptimas condiciones:	42%	33%	17%	7%	3%	100%
Es suficiente el equipamiento para el desarrollo de las prácticas:	39%	35%	19%	4%	4%	100%
Las instalaciones de los laboratorios de prácticas, ¿Cuentan con iluminación, ventilación y espacio suficiente?	44%	36%	16%	3%	1%	100%
SUBTOTAL 20	42%	35%	17%	4%	3%	100%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA						
Las instalaciones donde realiza sus prácticas de cocina, ¿Cuentan con iluminación, ventilación y espacio suficiente?:	25%	35%	21%	9%	9%	100%
Las instalaciones del taller de cocina, ¿Cuentan con el equipo mayor y menor de cocina suficiente para atender las necesidades de prácticas?:	26%	34%	18%	12%	10%	100%
considero la limpieza y aseo de las instalaciones del taller de cocina como:	26%	35%	22%	9%	9%	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:	28%	38%	22%	6%	7%	100%
Considero que el personal encargado del almacén de taller de cocinas, presta un servicio amable, eficiente y puntual:	32%	34%	19%	7%	7%	100%
¿Recibe información de parte de docentes y del personal de almacén sobre el reglamento para ingresar a cocinas?	32%	38%	20%	6%	4%	100%
SUBTOTAL 21	28%	35%	21%	9%	7%	100%

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO						
La atención que recibe del personal responsable de los talleres es la adecuada:	29%	48%	19%	3%	2%	100%
El tiempo de entrega de material y equipos es óptimo:	27%	43%	24%	3%	2%	100%
Los materiales y equipos se encuentran en óptimas condiciones:	25%	46%	22%	3%	2%	100%
Es suficiente el equipamiento para el desarrollo de las prácticas:	25%	43%	24%	3%	3%	100%
SUBTOTAL 22	27%	44%	22%	3%	2%	100%
BOLSA DE TRABAJO						
Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:	23%	42%	27%	7%	3%	100%
El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:	22%	41%	29%	7%	3%	100%
El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	23%	40%	27%	7%	3%	100%
SUBTOTAL 23	23%	40%	27%	7%	3%	100%
EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN						
Considero el servicio de limpieza en los baños como:	19%	26%	25%	14%	15%	100%
La limpieza en los pasillos lo considero:	25%	35%	24%	8%	7%	100%
La limpieza de los jardines la considero:	28%	38%	21%	6%	5%	100%
La limpieza en las oficinas la considero:	27%	36%	20%	9%	7%	100%
La limpieza de los salones de clase lo considero:	23%	33%	24%	10%	9%	100%
SUBTOTAL 24	24%	33%	23%	9%	9%	100%
EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCIÓN						
Considero el servicio de seguridad y vigilancia de la Institución cómo:	20%	38%	26%	8%	7%	100%
La seguridad y vigilancia en los accesos de la Universidad los considero:	20%	38%	26%	8%	7%	99%
La seguridad y vigilancia en el interior de los edificios de la Universidad los considero:	20%	37%	28%	8%	7%	100%
La seguridad y vigilancia en las áreas de estacionamiento de la Universidad los considero:	21%	38%	26%	8%	8%	100%
SUBTOTAL 25	21%	38%	26%	8%	7%	100%
SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA UTBIS (SERVICIO EXTERNO)						
La atención que recibo en la cafetería, es:	24%	37%	25%	9%	8%	100%
La higiene con que se manejan los alimentos en la cafetería es:	22%	40%	25%	8%	7%	100%
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	20%	33%	27%	12%	10%	100%
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	16%	30%	27%	14%	13%	100%
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	18%	30%	29%	12%	10%	100%
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	17%	31%	28%	14%	11%	100%
La limpieza del lugar es:	22%	40%	27%	8%	6%	100%
SUBTOTAL 26	19%	34%	27%	11%	9%	100%
SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA DELFESTÍN (SERVICIO EXTERNO)						
La atención que recibo en la cafetería, es:	21%	35%	25%	9%	10%	100%
La higiene con que se manejan los alimentos en la cafetería es:	19%	38%	27%	8%	10%	100%

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

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	TOTAL
El servicio de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas satisface mis expectativas?	23%	39%	29%	6%	4%	100%
El procedimiento de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas es oportuno?	24%	39%	29%	6%	4%	100%
El horario del servicio de asesoría y acompañamiento para la creación, desarrollo y consolidación de empresas corresponde a mis necesidades?	24%	39%	27%	6%	4%	100%
SUBTOTAL 31	24%	38%	28%	6%	4%	100%
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES (COMPRAS, ALMACÉN Y ACTIVOS FIJOS)						
¿Considera que se han dado a conocer procedimientos para solicitar una compra?	24%	44%	22%	5%	6%	100%
¿Considera que los procedimientos para solicitar una compra son claros?	22%	35%	27%	8%	8%	100%
¿Las solicitudes de compra se llevan a cabo en tiempo y forma?	20%	33%	24%	11%	12%	100%
¿La atención brindada por el personal del área de compras la califica cómo?	26%	42%	16%	3%	10%	100%
¿El servicio proporcionado en almacén para la entrega de bienes y/o suministros es?	42%	42%	11%	1%	3%	100%
¿Cómo califica el servicio de asignación y resguardo de bienes?	32%	35%	21%	6%	6%	100%
SUBTOTAL 32	29%	39%	20%	6%	8%	100%
PORCENTAJES	26%	38%	23%	7%	5%	100%

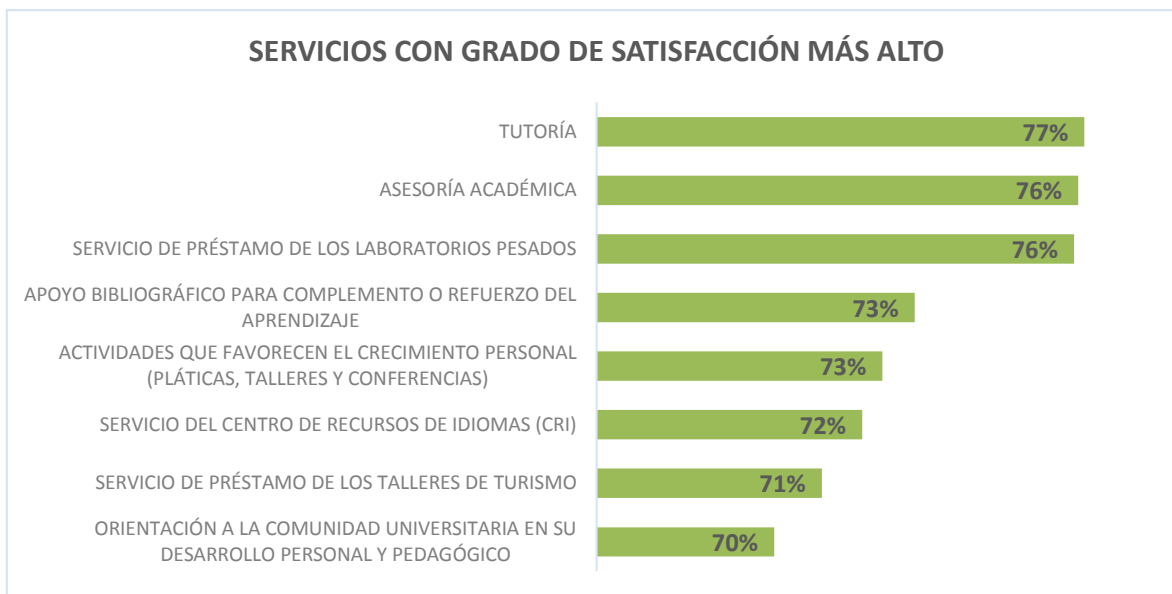
De acuerdo a la tabla anterior, se representa el porcentaje total de las diferentes opiniones de la comunidad universitaria con respecto a la conformidad de los servicios que se obtuvo al aplicar la encuesta:



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

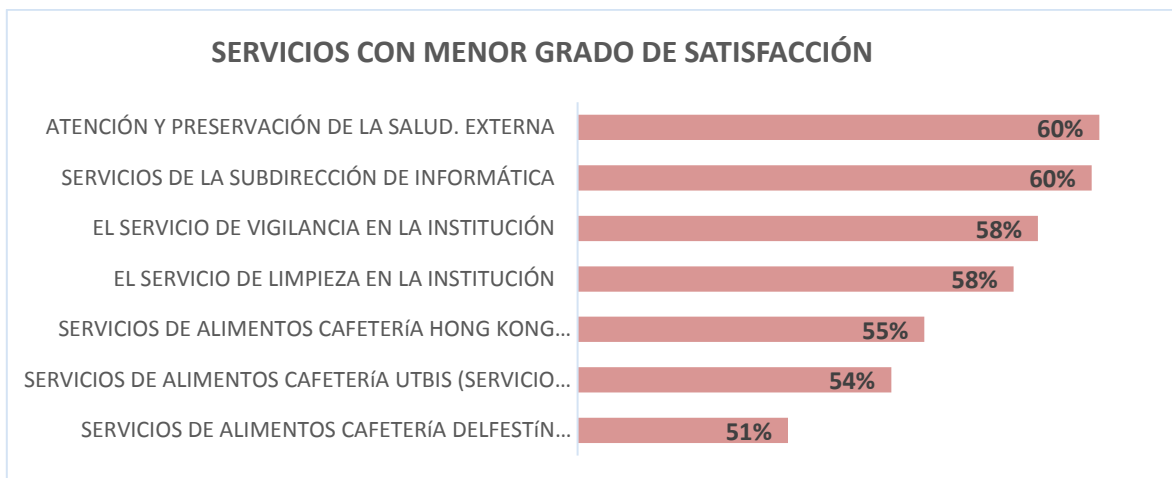


Tomando en consideración el porcentaje de encuestados/as que indicaron estar Muy satisfechos/as y satisfechos/as, se obtienen los servicios cuyo grado de satisfacción estuvo para arriba del **70%**:



Con respecto al año anterior, se observa que en esta ocasión fueron menos los servicios en este rango, disminuyendo de 17 a 8.

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:

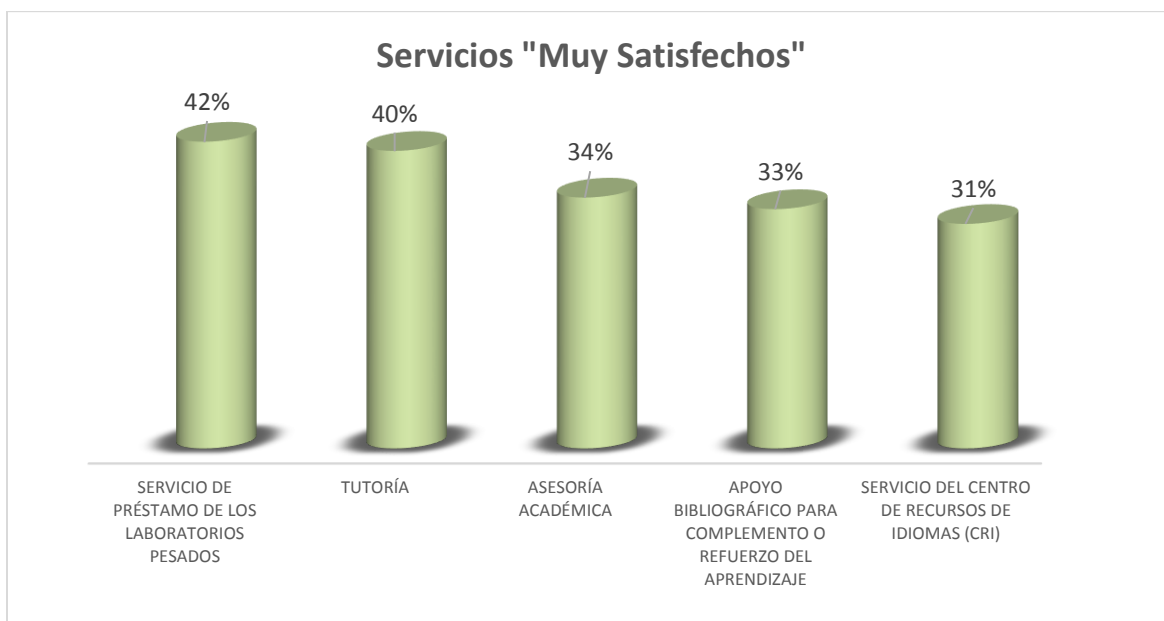


En esta ocasión se tomó en consideración a los servicios con un grado de satisfacción a partir del 60%.

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 año anterior hubo disminución del indicador, quedando una satisfacción general del **64%**, como se muestra en la siguiente gráfica:

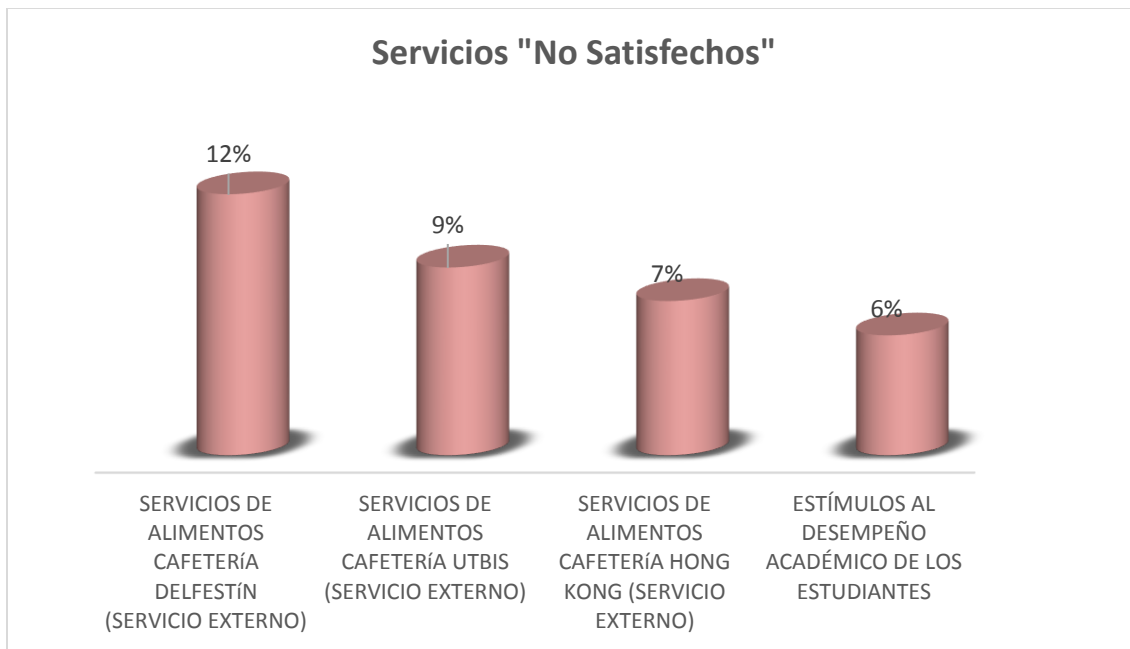


Así mismo, se presentan los servicios con mayor porcentaje de satisfacción tomando en cuenta a encuestados/as que manifestaron estar **Muy satisfechos** con los servicios:



Siendo el servicio de **Taller pesado**, 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%, igual al año anterior.

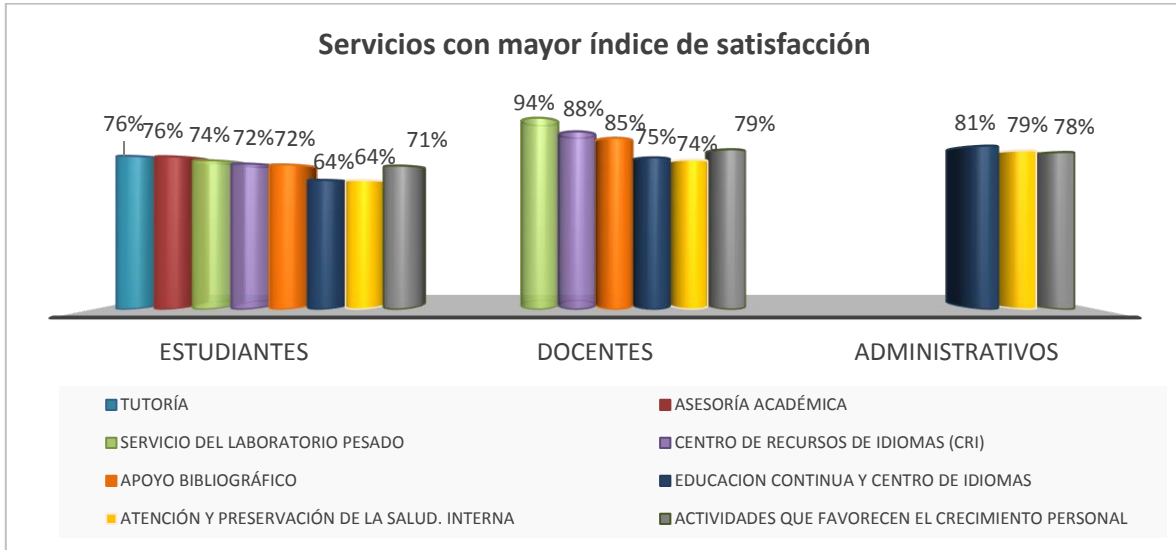


4.2 RESULTADOS COMPARATIVOS POR USUARIO.

En términos generales, se observa que los servicios de **Tutoría, Asesoría Académica, Laboratorio Pesado**, el servicio del Centro de Recursos de Idiomas (**CRI**) y apoyo **Bibliográfico**, fueron los servicios mejor calificados por **estudiantes** con un grado de satisfacción que oscila del 76% y 72%.

Para el caso del personal **docente**, con un grado de satisfacción del 94%, indicaron que el **Servicio del Laboratorio Pesado** fue el mejor calificado, así mismo, el servicio del **CRI**, también obtuvo alto grado de satisfacción con un 88%.

Mientras que para el personal **administrativo** los mejores servicios fueron los que brinda **Educación Continua** y Centro de Idiomas, **Salas Audiovisuales**, las **Actividades para el Crecimiento Personal** y la **Atención de la salud** (interna), con un grado de satisfacción que oscila entre 81 y 78%, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

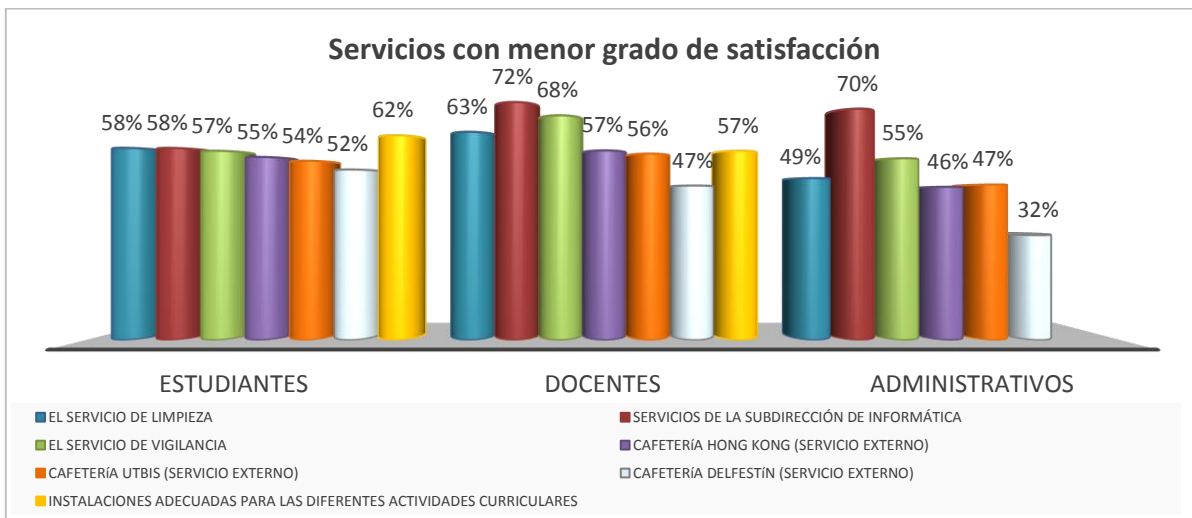


Por otro lado, la Comunidad Universitaria coincide en que los **Servicios de Alimentos** de las diferentes Cafeterías (servicios externos), son las de menor grado de satisfacción con valores que van de 55 a 52%, siendo la Cafetería Delfestín la más baja.

Se observa que los y las **estudiantes** también opinaron estar menos satisfechos con los servicios de **Limpieza**, la subdirección de **Informática** y **Vigilancia** con grados de satisfacción que van del 57 al 58%; mientras que el personal **docente** encuestado considera que el servicio de **instalaciones** para las diferentes actividades curriculares es el de menor grado de satisfacción con un 57%.

El personal **administrativo** encuestado, por el contrario, opinó que el servicio de **Limpieza** es el de menor grado de satisfacción con el 49%.

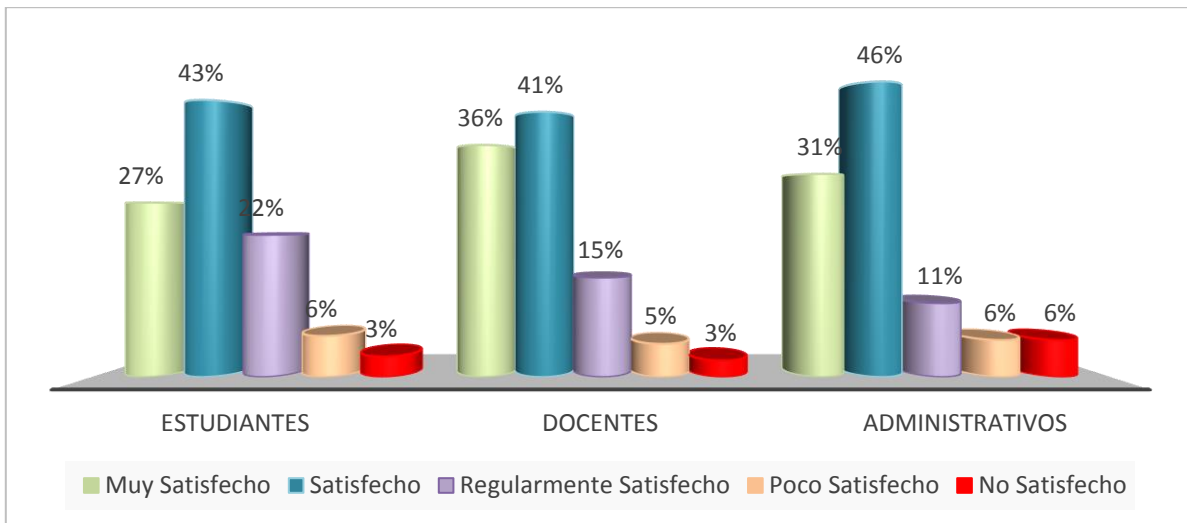
Dichos resultados se presentan en la siguiente gráfica:



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

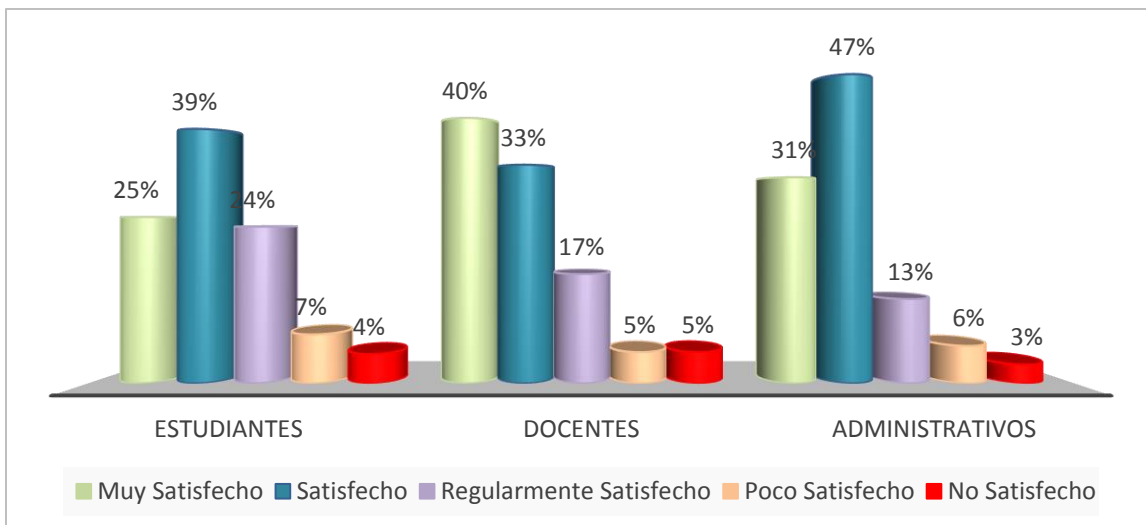
ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO.

De forma general, se observa que el 70% de los/as estudiantes encuestados/as opinaron estar muy satisfechos/as y satisfechos/as con este servicio; mientras que el grado de satisfacción para el personal docente y administrativo fue del 77%.



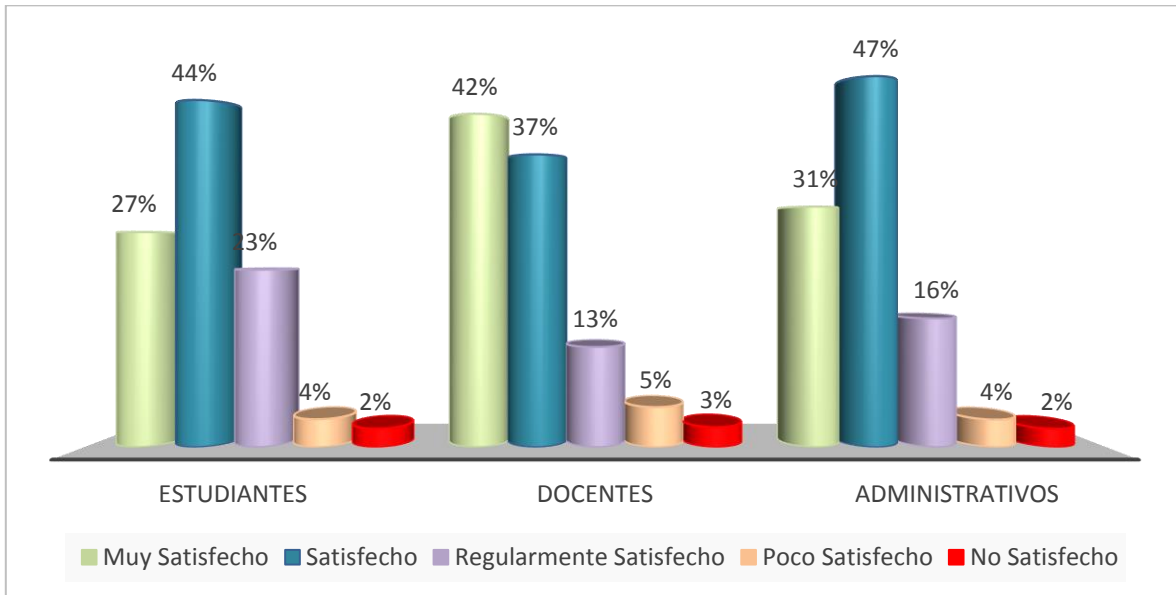
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD INTERNA.

Para este servicio, se observa que la opinión de los/as estudiantes fue menor que la del personal docente, ya que indicaron un grado de satisfacción del 64% y 73% respectivamente.



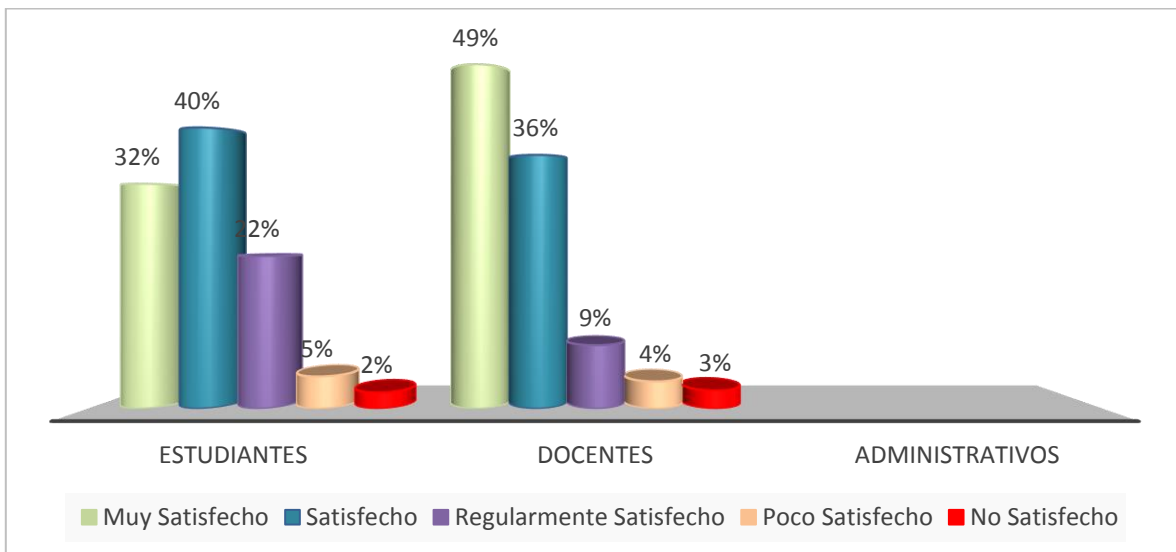
ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVÉS DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS.

El servicio fue calificado por el personal docente y administrativo con un grado de satisfacción del 79%, más alto que la percepción de estudiantes, la cual fue del 71%.



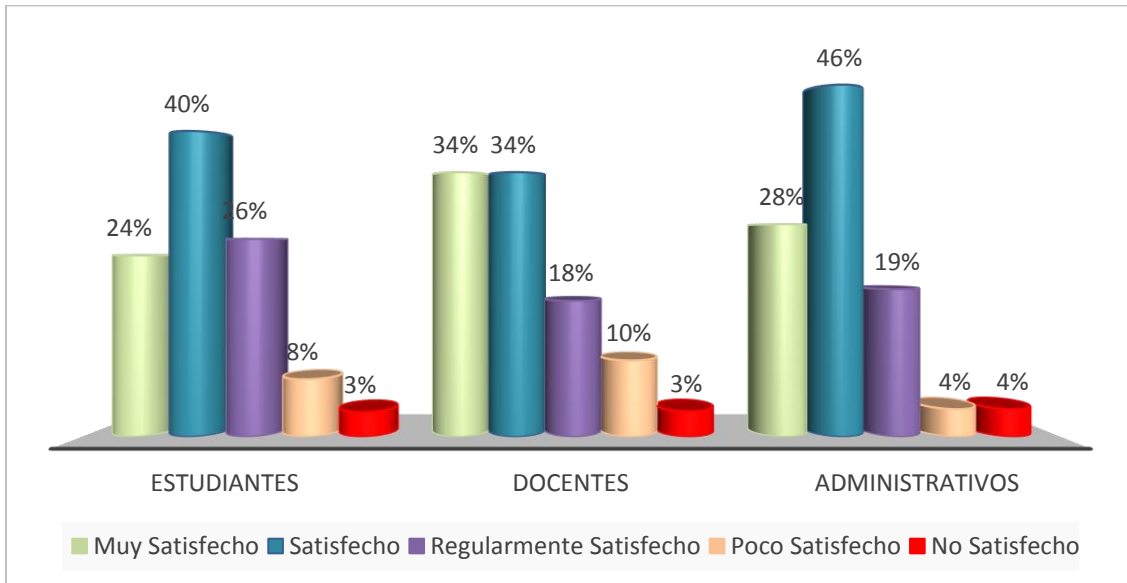
APOYO BIBLIGRÁFICO PARA COMPLEMENTO Y REFUERZO DEL APRENDIZAJE

Los estudiantes consideran este servicio con un grado de satisfacción del 62%, mientras que el personal docente indicó un grado de satisfacción mayor, con un 85%.



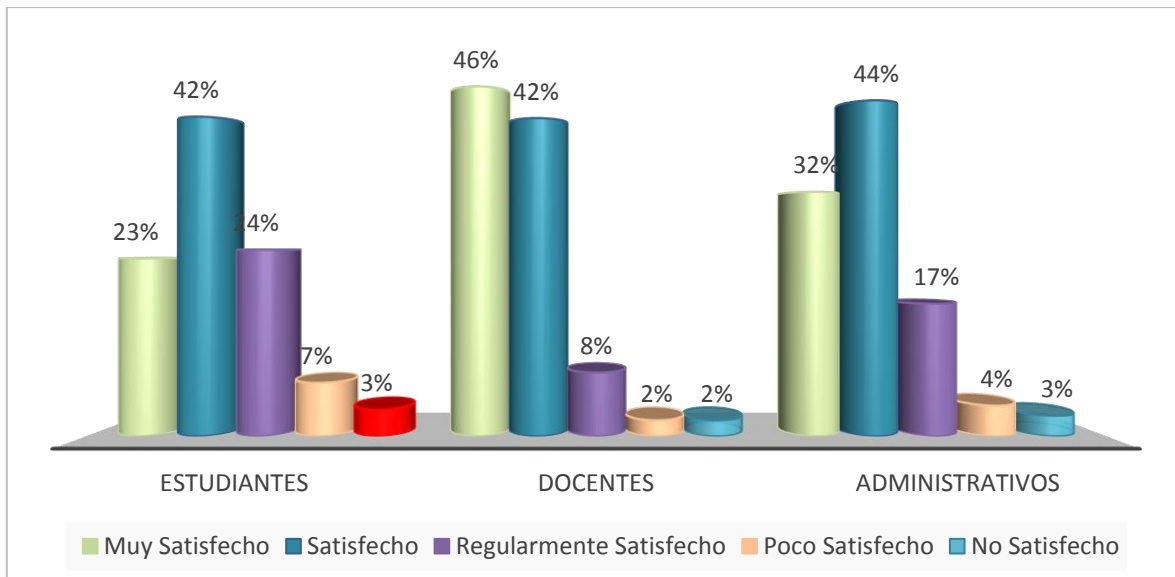
ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES TALES COMO: PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES.

De manera general, los/las estudiantes indicaron un grado de satisfacción del 64%, sin embargo, el personal administrativo y docente lo califica con 74% y 67% respectivamente.



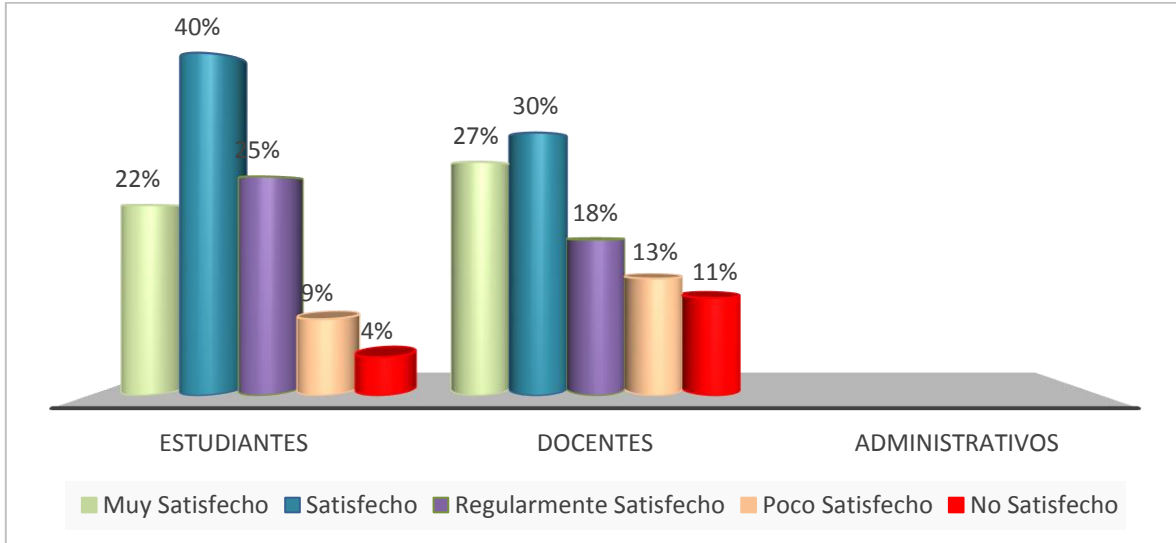
SERVICIO DE CAJA.

El 46% de los/las docentes encuestados/as, indicaron estar muy satisfechos/as con este servicio, mientras que estudiantes y el personal administrativo consideran el servicio de caja con un grado de satisfacción de 65 y 76% respectivamente.



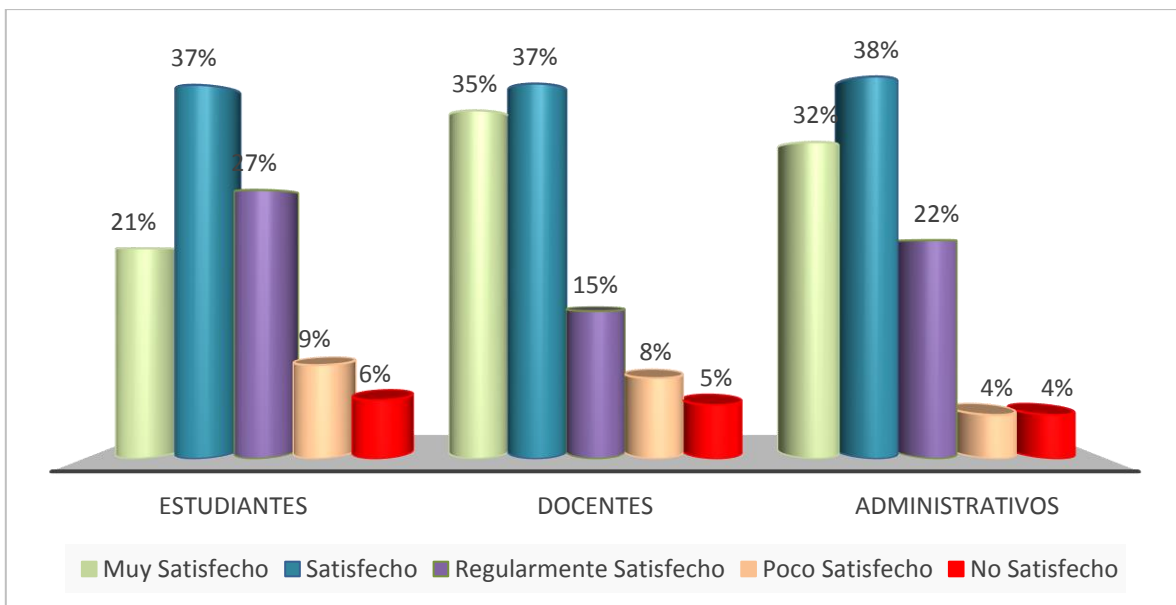
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES

La opinión de los/las estudiantes encuestados/as para este servicio fue mayor que la del personal docente, indicando un grado de satisfacción del 62% y 57% respectivamente.



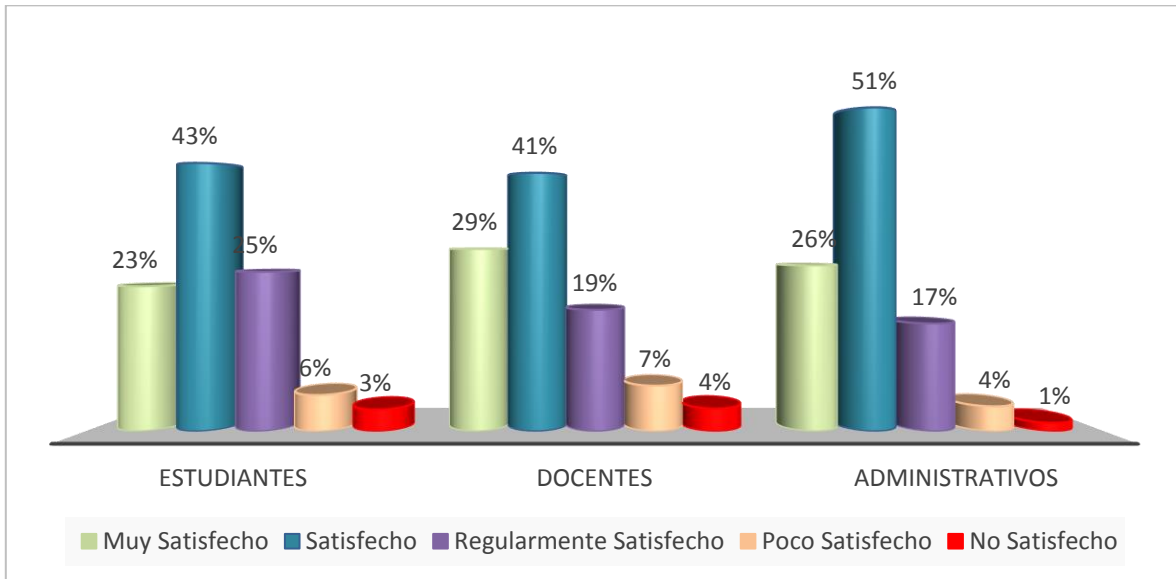
SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.

De forma general, para el servicio de informática se observa que el personal docente fue el que mejor calificó el servicio con un grado de satisfacción del 72%, similar a la opinión del personal administrativo (70%), mientras que para los/las estudiantes la percepción fue menor, indicando 58% como grado de satisfacción.



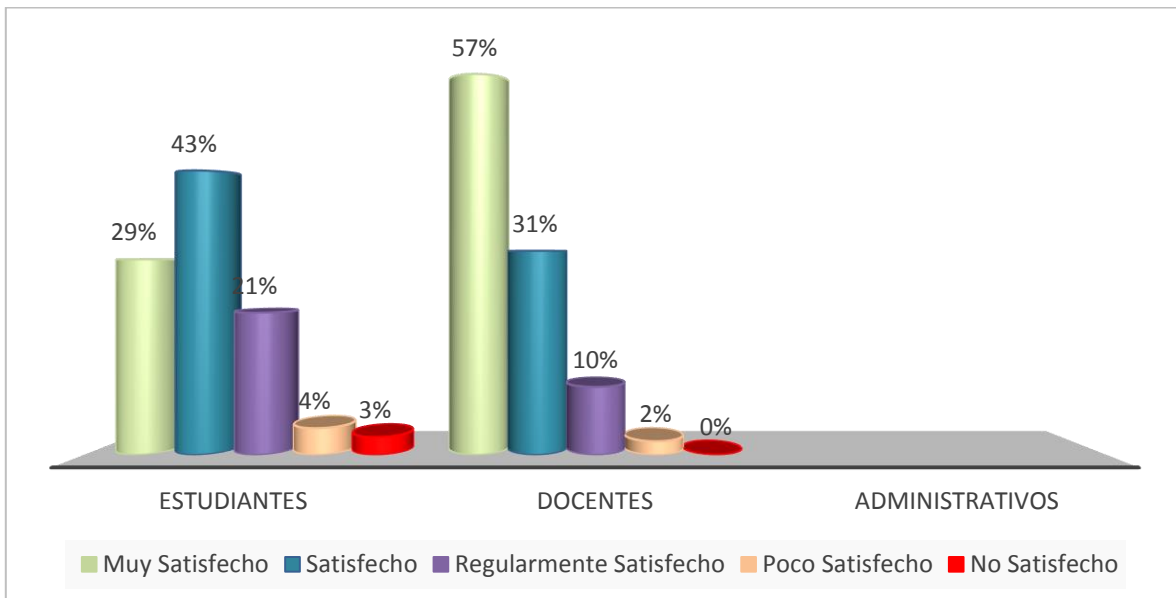
SALAS AUDIOVISUALES

Tanto el personal docente como administrativo, califican este servicio con un grado de satisfacción que oscila entre 70 y 77%. Mientras que los/as estudiantes indican un grado de satisfacción menor, con un 66%.



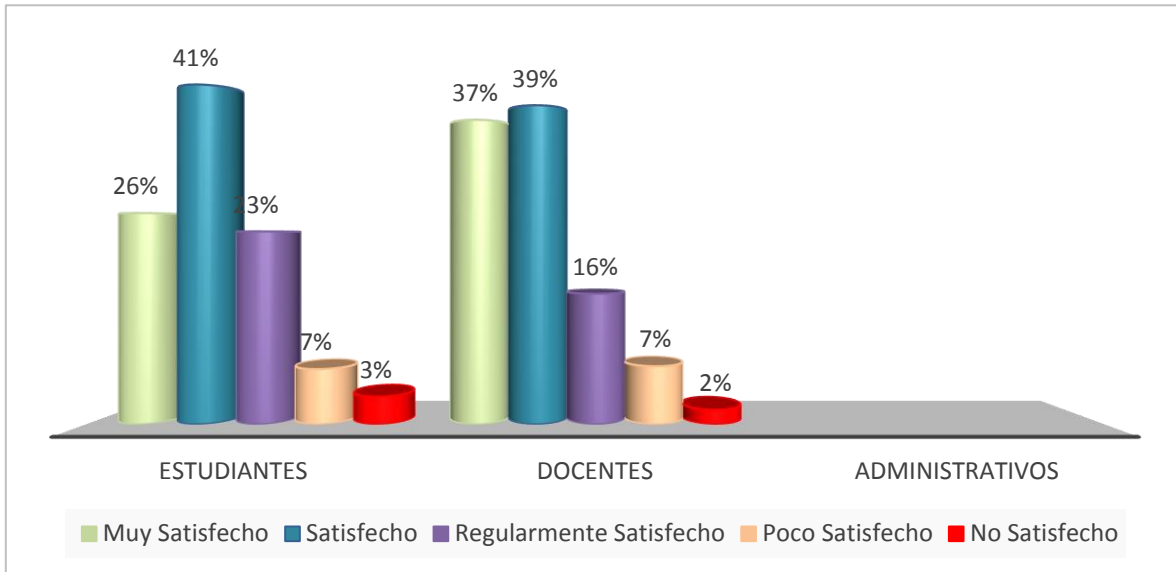
SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI).

Los y las estudiantes encuestados/as califican este servicio con un grado de satisfacción del 72%, mientras que el personal docente indica un mayor grado de satisfacción con un 88%.



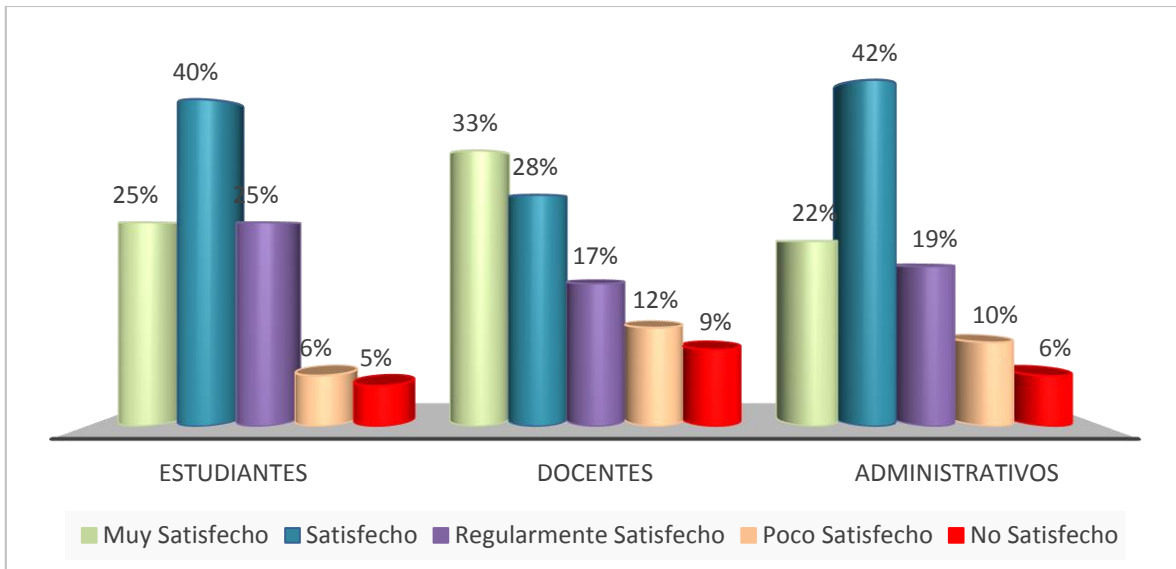
CENTRO DE COPIADO (SERVICIO EXTERNO)

De forma general, para este proveedor externo, los y las estudiantes encuestados/as indicaron un grado de satisfacción menor que el personal docente con un grado de satisfacción del 67 y 76% respectivamente.



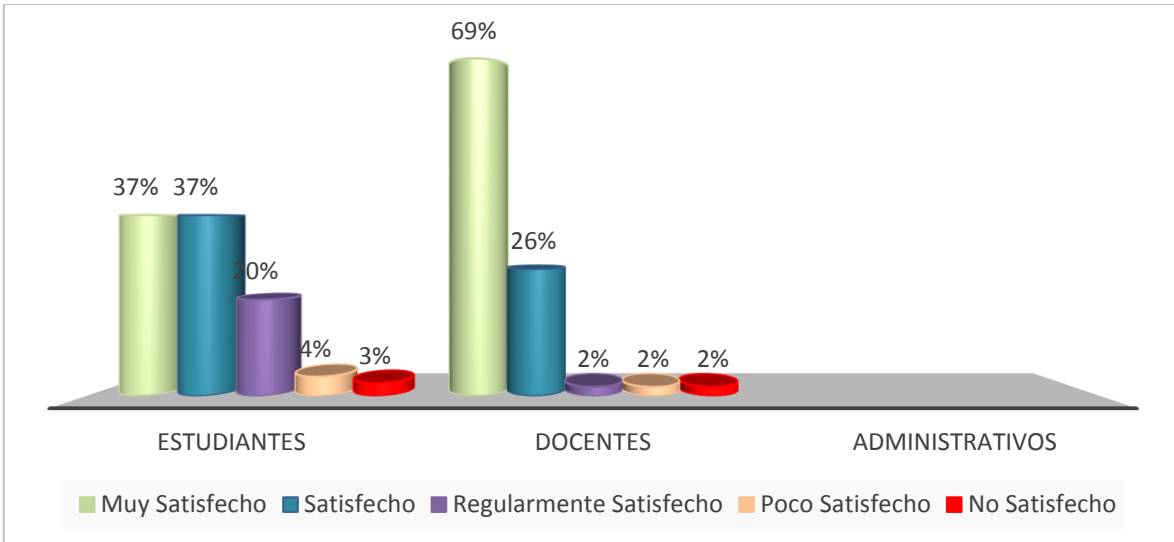
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES.

La opinión general de la comunidad universitaria para este servicio, presenta grados de satisfacción que oscilan entre 61% y 65%.



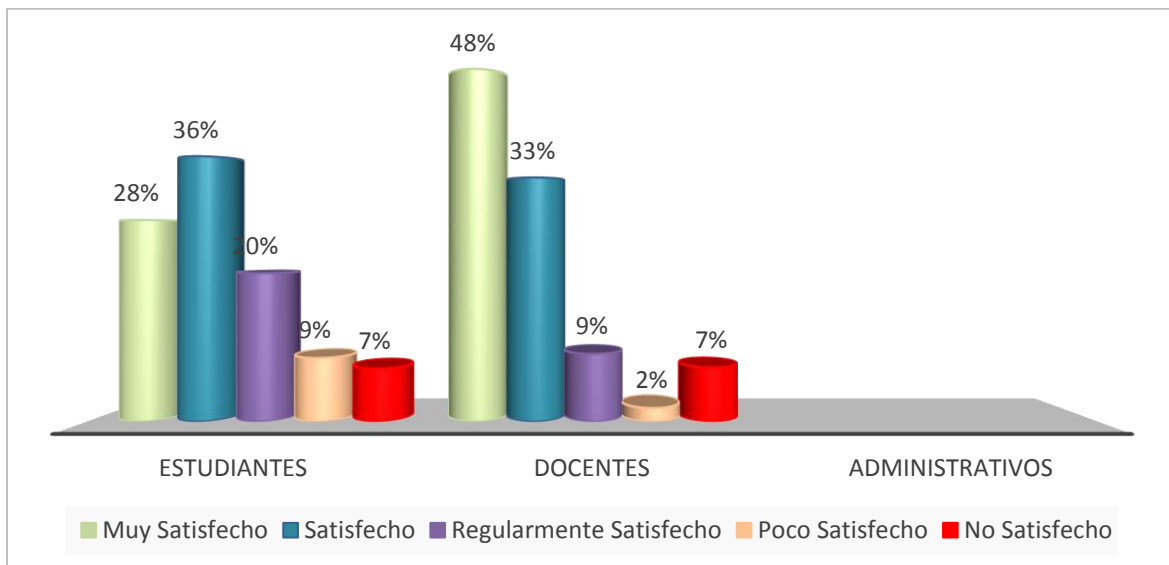
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS EN APOYO AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE

Este servicio solo es evaluado por estudiantes y personal docentes de la División de Ingeniería y Tecnología, sin embargo, el personal docente encuestado indica estar muy satisfecho con el servicio con un total del 69%.



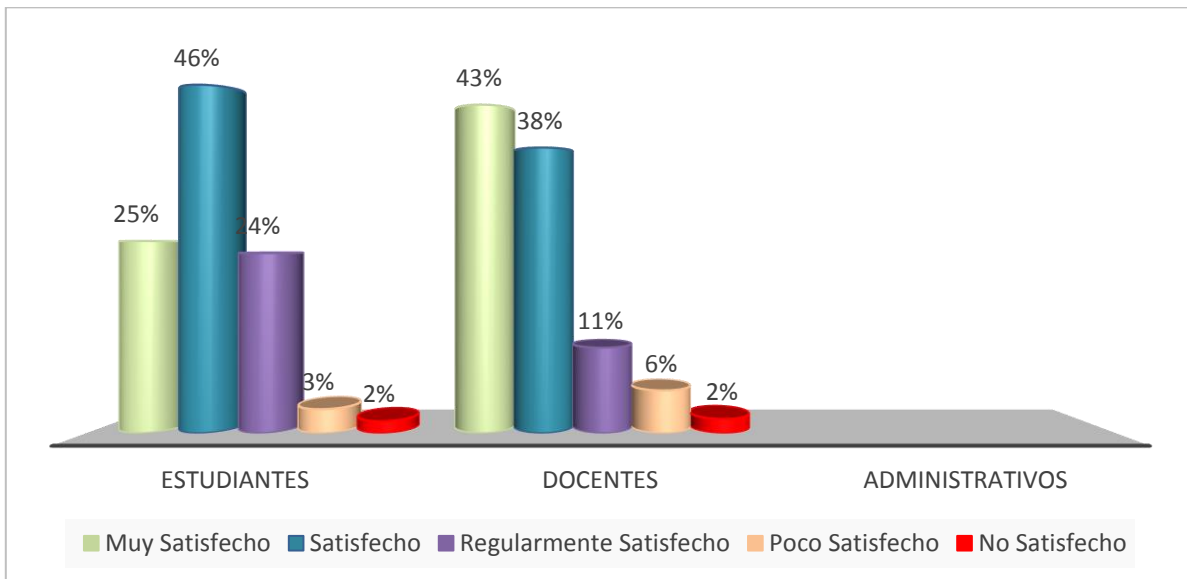
SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA

El personal docente de la División de Gastronomía indica un grado de satisfacción mayor para el servicio del Taller de Gastronomía (del 81%) que los/las estudiantes, quienes indican un grado de satisfacción del 64%.



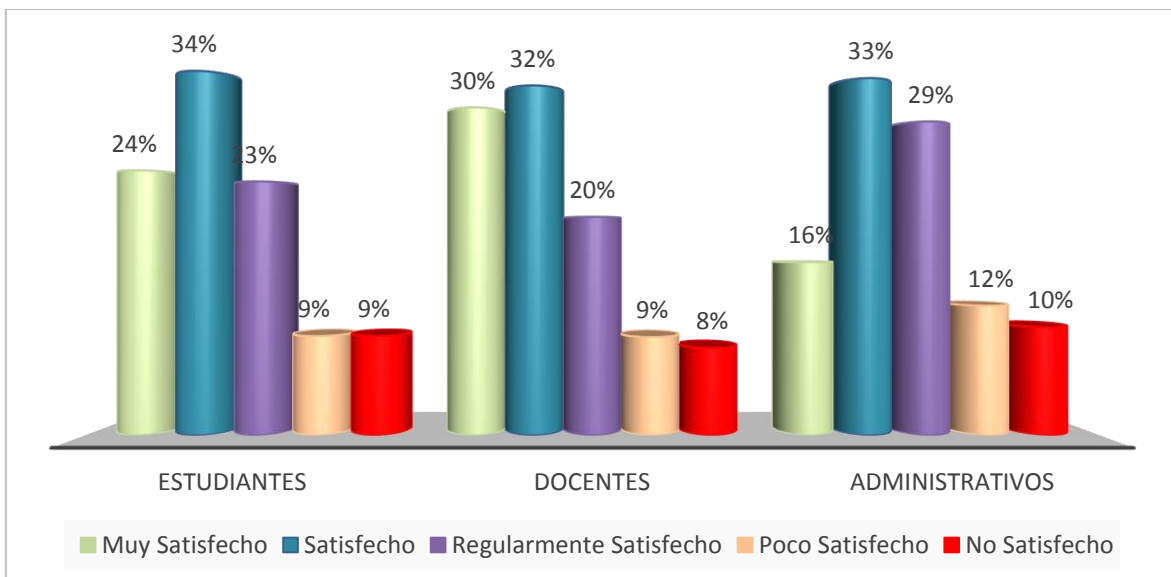
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO

Estudiantes de la División de Turismo indican un grado de satisfacción para este servicio del 71%, mientras que el personal docente de la misma división muestra un grado de satisfacción mayor (81%).



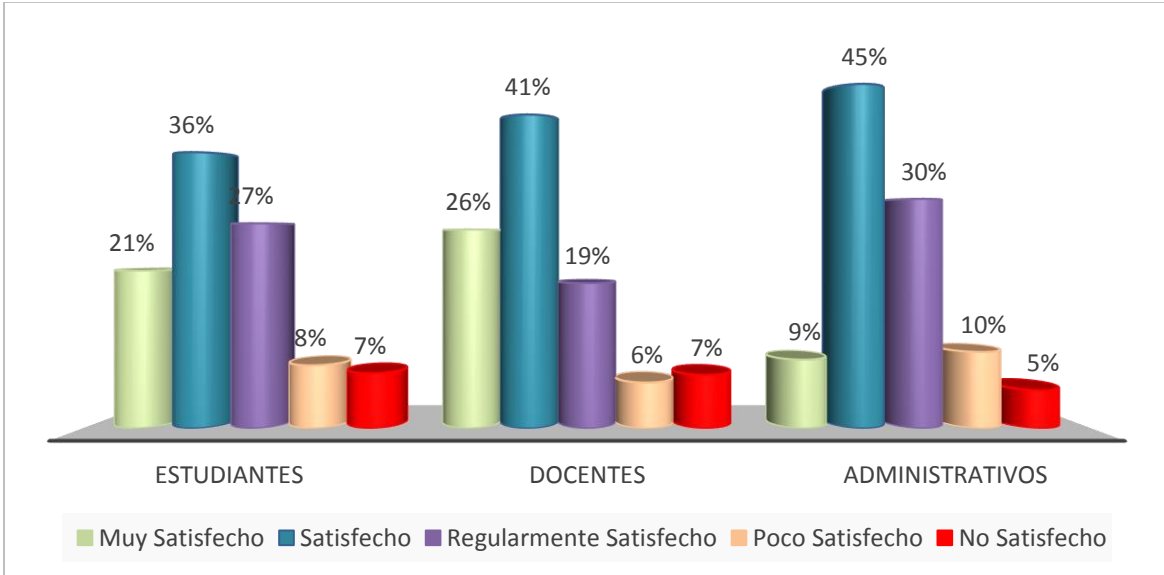
EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA INSTITUCIÓN

Para el servicio de limpieza se observa, que las opiniones más bajas se obtuvieron del personal administrativo, con un grado de satisfacción general del 49%. Cabe señalar que el servicio de limpieza es proporcionado por un proveedor externo.



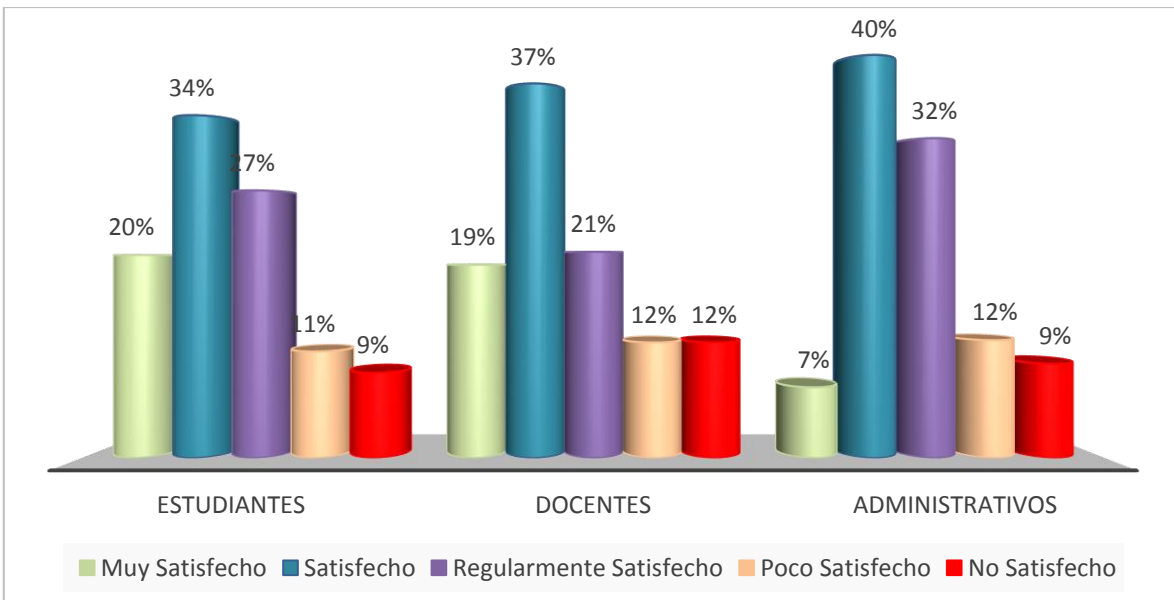
EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA INSTITUCIÓN

De igual forma, este servicio proporcionado por proveedor externo fue mejor calificado por el personal docente, con un grado de satisfacción del 67%. Mientras que, para los/las estudiantes y el personal administrativo indicaron grados de satisfacción del 57 y 54% respectivamente.



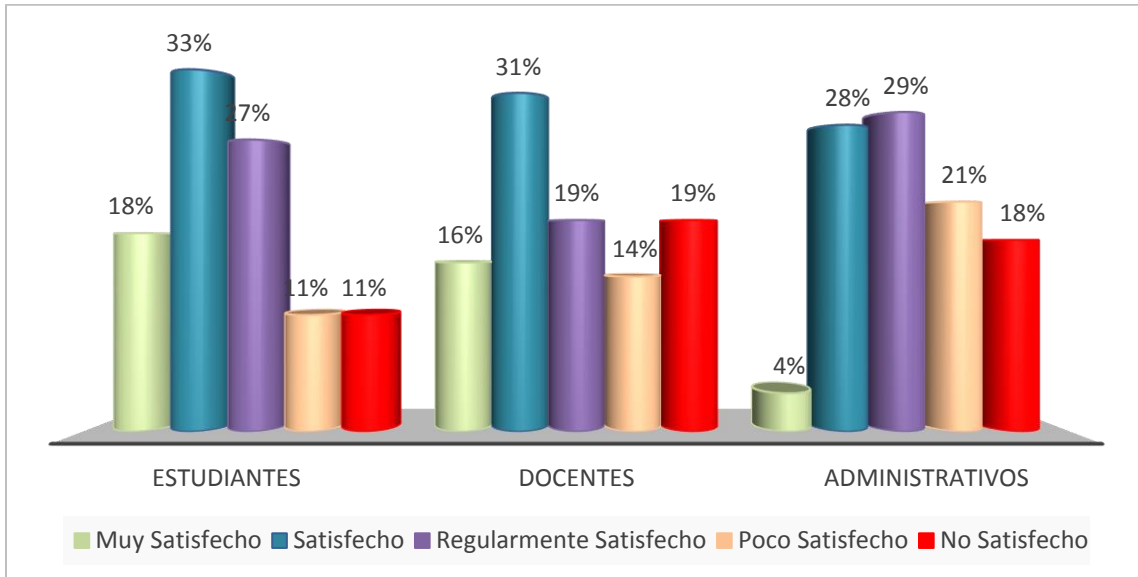
SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA UTBIS (SERVICIO EXTERNO)

Tanto estudiantes como personal administrativo y docente califican el servicio con un grado de satisfacción que oscila entre 47 y 56%, menor que el año anterior (55 y 62%).



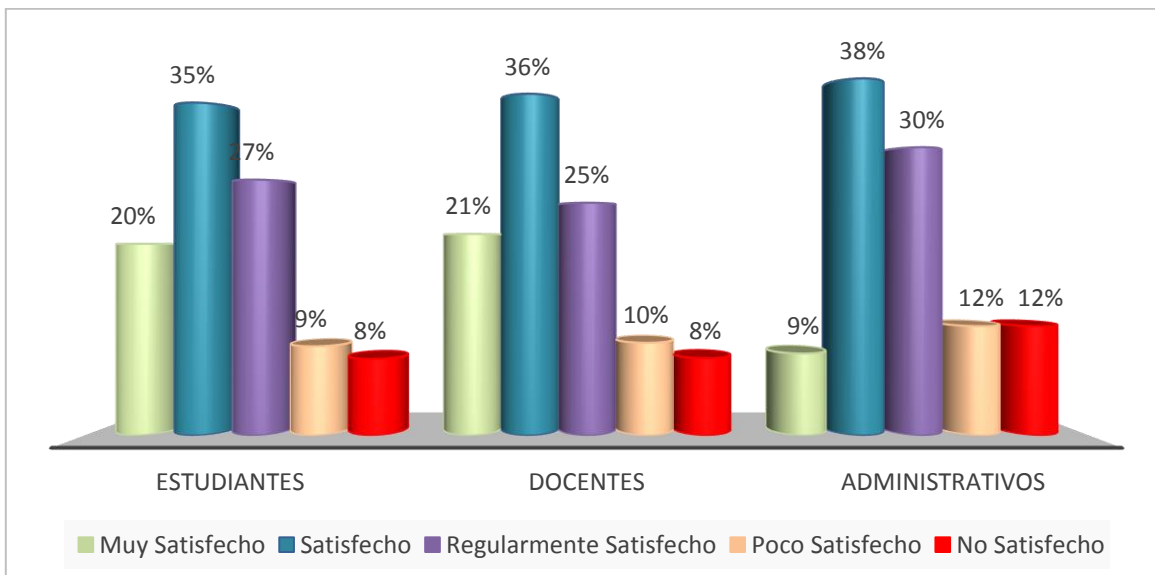
SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA DELFESTÍN (SERVICIO EXTERNO)

En cuanto al servicio externo de alimentos proporcionado por la Cafetería Delfestín, la comunidad universitaria muestra grados de satisfacción similares que oscilan entre 32 y 51%.



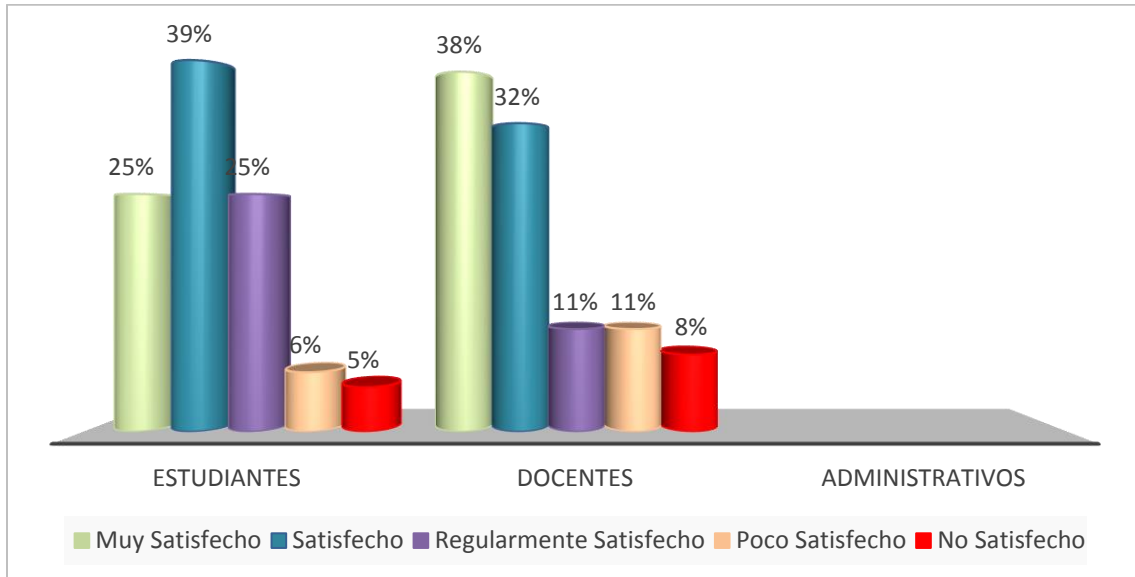
SERVICIOS DE ALIMENTOS CAFETERÍA HONG KONG (SERVICIO EXTERNO)

Tanto los/las estudiantes como el personal docente califican el servicio con un grado de satisfacción que oscila entre 55 y 57% de, mientras que el personal administrativo indica un grado de satisfacción menor (47%).



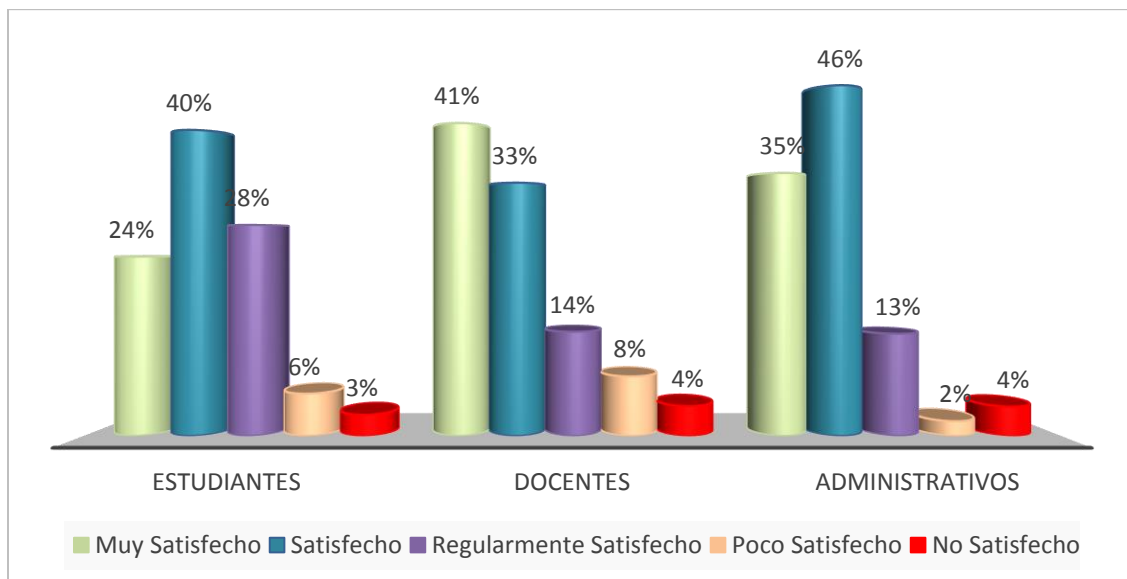
MOVILIDAD INTERNACIONAL

Se observa que el personal docente está más satisfecho con este servicio que los/las estudiantes que indican un grado de satisfacción del 64%.



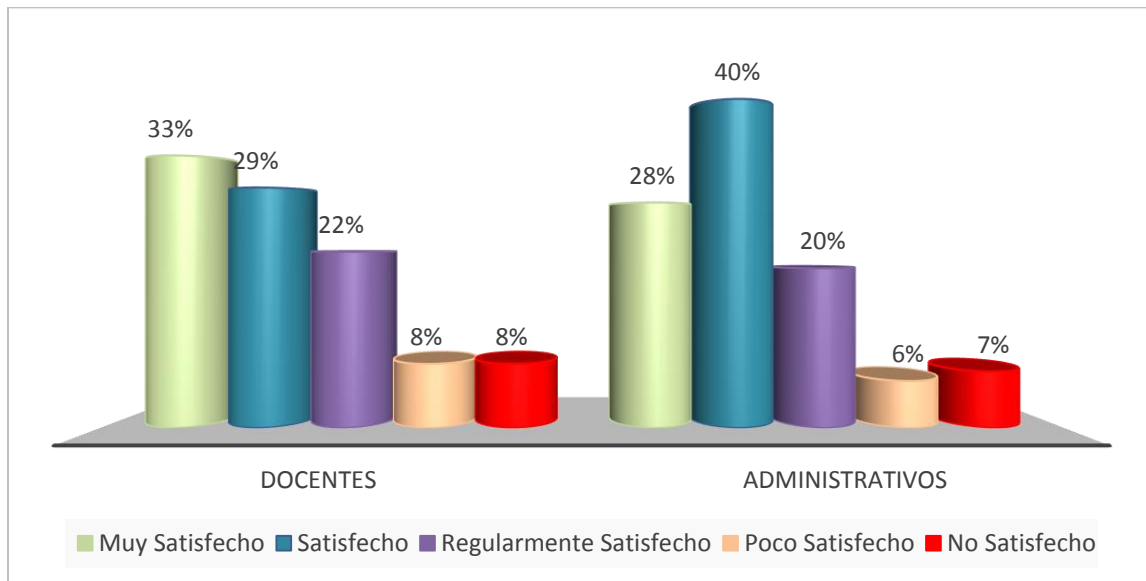
EDUCACIÓN CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS

De forma general, los/las estudiantes encuestados/as, califican dicho servicio con grados de satisfacción menor (62%) que el personal docente y administrativo.



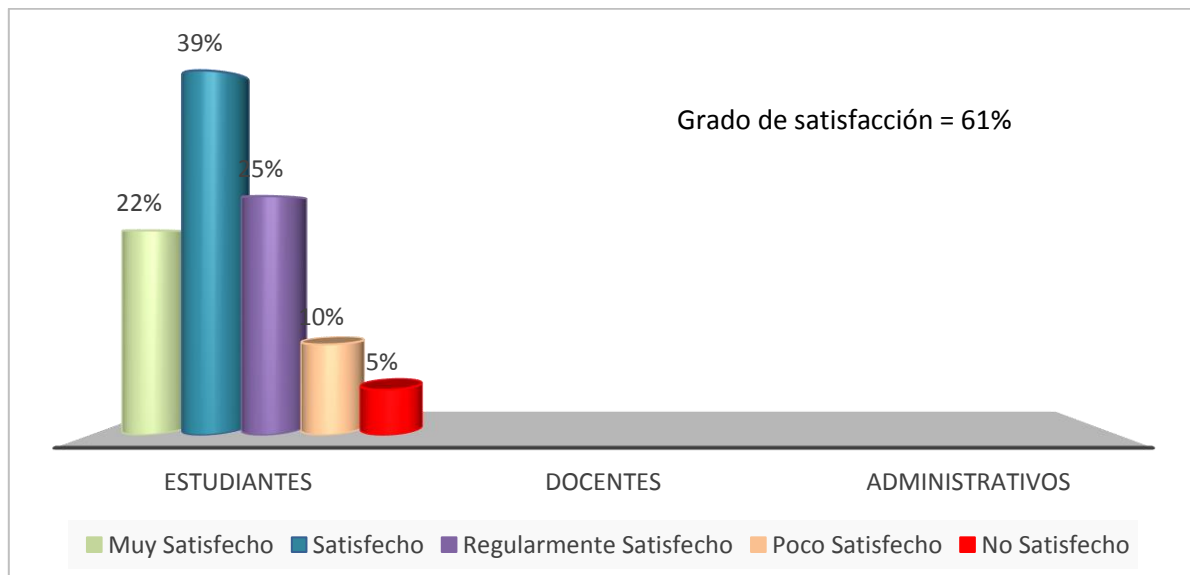
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES (COMPRAS, ALMACÉN Y ACTIVOS FIJOS)

En la siguiente gráfica se puede observar que el personal docente indica un mayor grado de satisfacción con dicho servicio, que el personal administrativo que señaló una satisfacción del 68%.

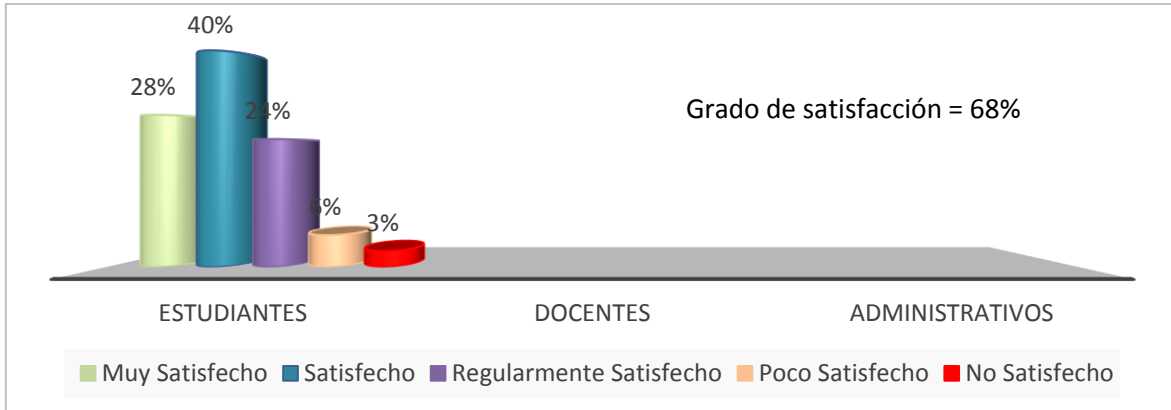


A continuación, se muestran las gráficas de los servicios que fueron evaluados solo por los y las estudiantes encuestados/as de la Universidad Tecnológica de Cancún:

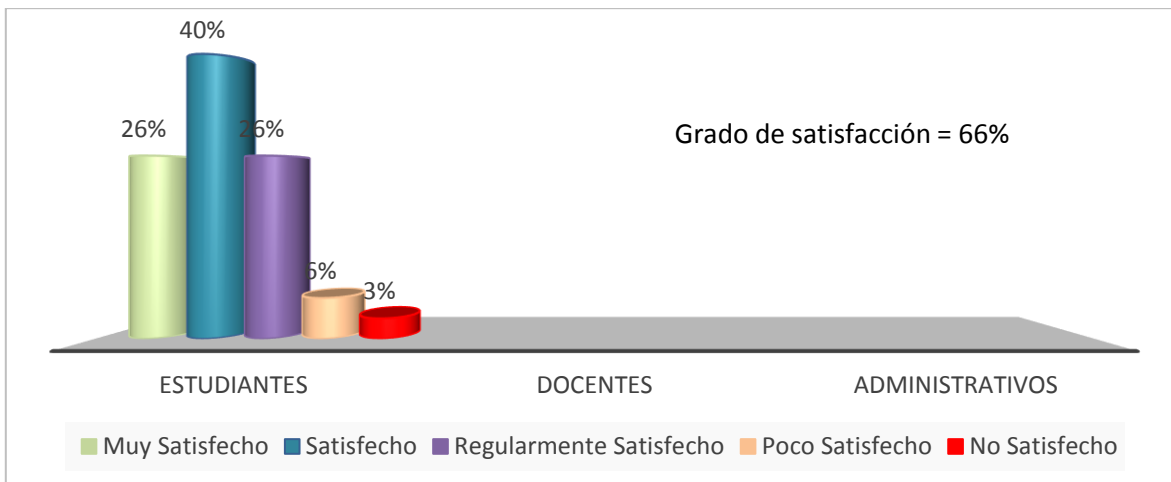
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD EXTERNA.



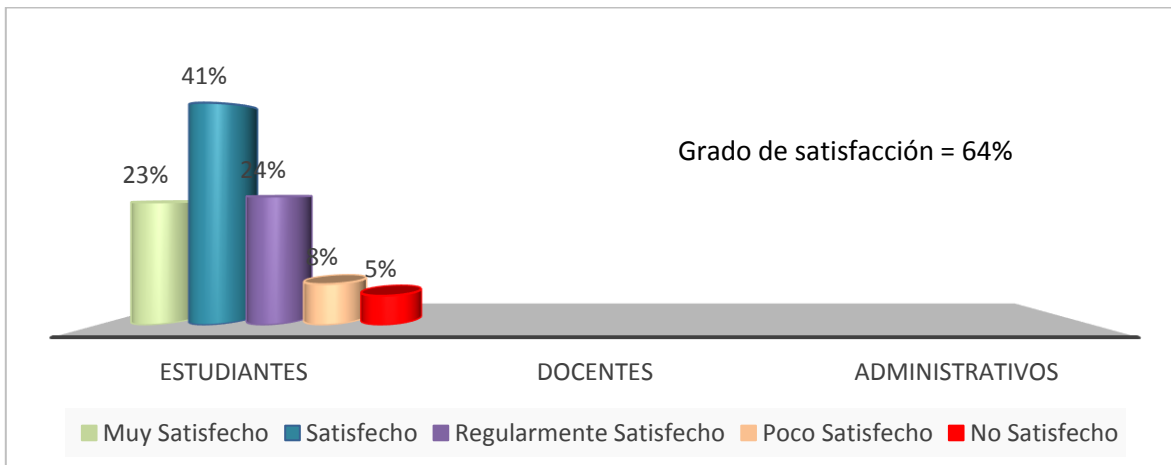
ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES



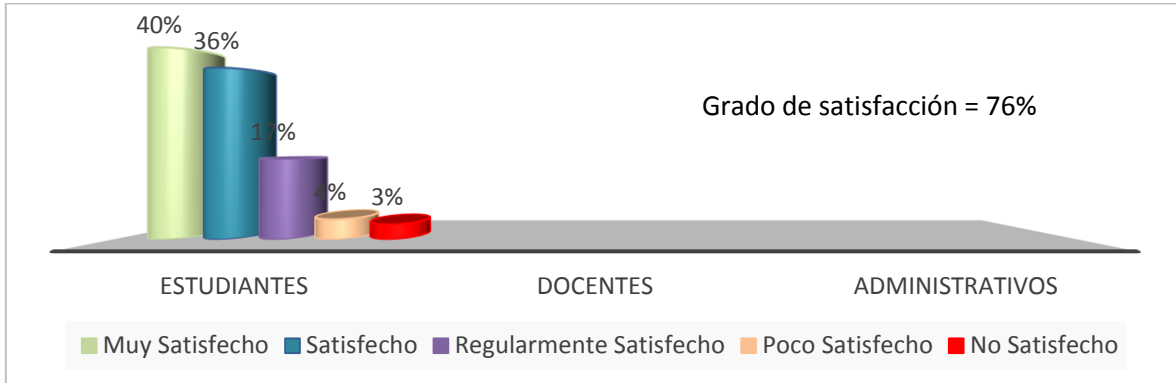
FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS



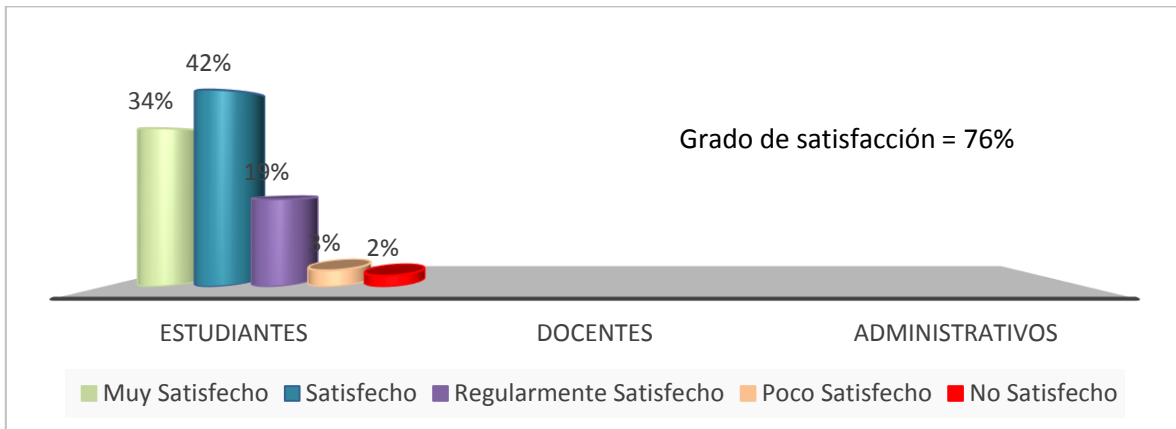
SOBRE EL SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES



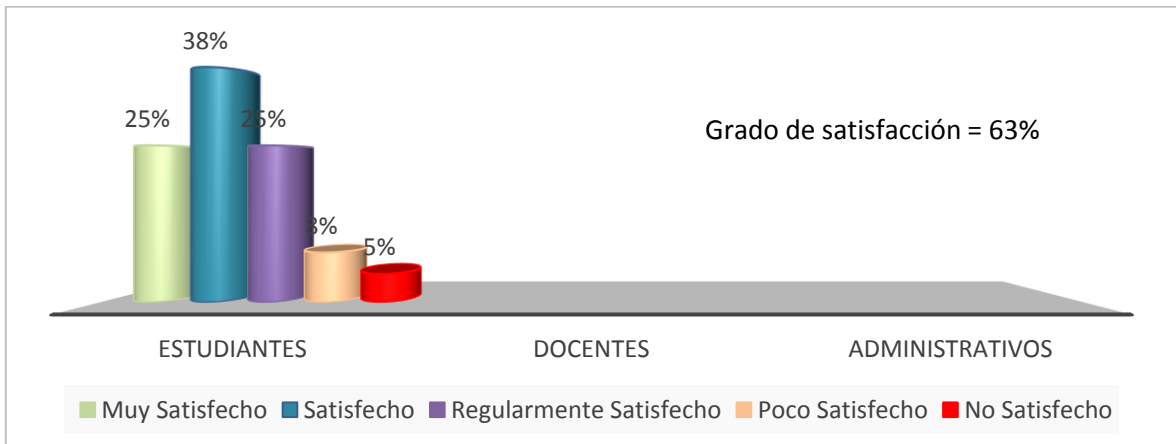
ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. TUTORÍA



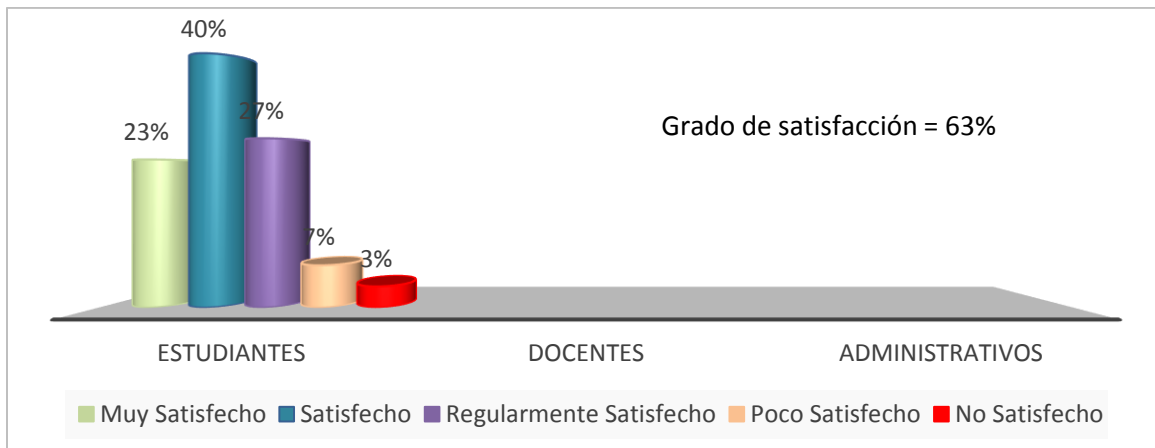
ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE. ASESORÍA ACADÉMICA



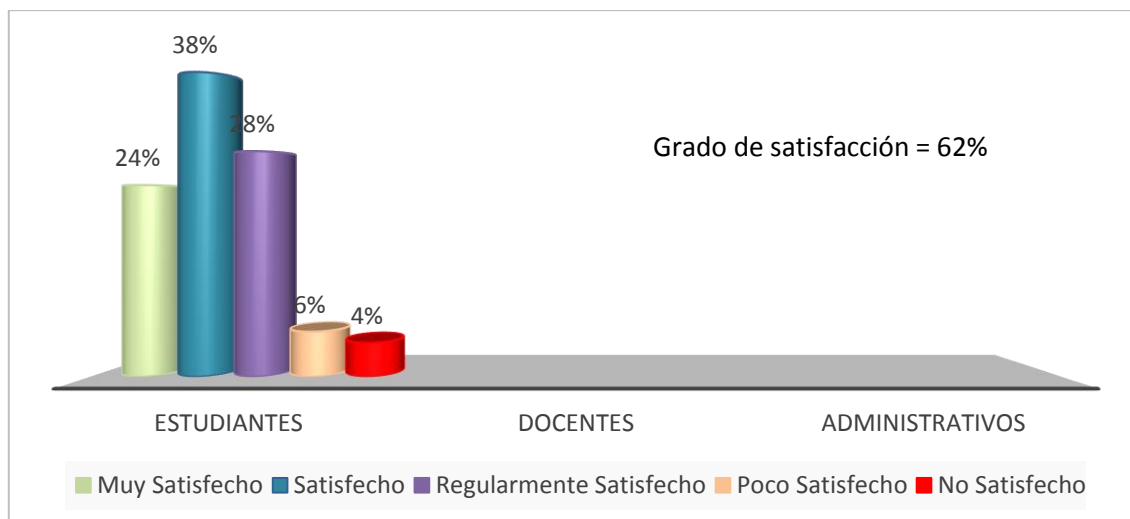
ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES



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 opinaron estar “muy satisfechos/as” y “satisfechos/as” con el servicio.

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

El servicio de Actividades sistemáticas de orientación y apoyo en el desempeño personal y académico del estudiante- **Tutoría**, resultó ser el mejor evaluado con un 77% de grado de satisfacción.

Además de éste, los cuatro servicios con **mayor grado de satisfacción** fueron Asesoría Académica, Laboratorio Pesado, apoyo Bibliográfico y actividades que favorecen el crecimiento personal (pláticas, talleres, conferencias) con índices que oscilan entre 73 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 que oscilan entre 51 al 55%, al igual que el año anterior.

Así mismo, se recomienda especial atención a los servicios de la Subdirección de **Informática** y servicio de Atención y Preservación de la **Salud-Externa**, ya que se observan grados de satisfacción menores al año anterior, con índices del 60%.

De los y las Estudiantes.

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

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
TUTORÍA	76%
ASESORÍA ACADÉMICA	76%
SERVICIO DE PRESTAMO DE LOS LABORATORIOS PESADOS	74%
SERVICIO DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS (CRI)	72%
APOYO BIBLIOGRÁFICO PARA COMPLEMENTO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE	72%
ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL (PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS)	71%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LOS TALLERES DE TURISMO	71%
ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO	70%

Se observa que en este rango de satisfacción se tuvieron cinco servicios menos que el año anterior.

Los servicios con un grado de satisfacción entre 60 y 68% fueron:

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES	68%
CENTRO DE COPIADO (SERVICIO EXTERNO)	67%
FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	66%
SALAS AUDIOVISUALES	66%
SERVICIO DE CAJA	65%

SERVICIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	64%
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. INTERNA	64%
MOVILIDAD INTERNACIONAL	64%
EDUCACIÓN CONTINUA Y CENTRO DE IDIOMAS	64%
SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL TALLER DE GASTRONOMÍA	64%
ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ESTUDIANTES (PANTALLAS, PIZARRONES, BLOGGER, REDES SOCIALES)	63%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	63%
BOLSA DE TRABAJO	63%
ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES	63%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	62%
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES	62%
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD. EXTERNA	60%

Al contrario de la tabla anterior, se observa que aumentan los servicios que estuvieron dentro de este rango de grado de satisfacción, es decir, los que **disminuyeron** su índice, siendo estos los servicios del **Centro de copiado**, Fomento a la salud por medio de **actividades deportivas**, el servicio del departamento de **Mantenimiento** y servicios generales, el servicio del **Taller de Gastronomía** y **Espacios de expresión** con los estudiantes (pantalla, pizarrones, blogger, redes sociales).

Los servicios con **mayor grado de satisfacción** para estudiantes fueron **Tutoría y Asesoría Académica** con un 76%, igual al año anterior.

Los y las estudiantes encuestados/as coinciden en que los **servicios de alimentos** de las tres Cafeterías (servicios externos) son los de menor grado de satisfacción, con índices que oscilan entre 52 y 55%.

Mientras que los servicios de **Vigilancia y Limpieza** (servicios externos), así como el de la **Subdirección de Informática**, también presentaron grados de satisfacción **mucho menores** que el año anterior, con índices de 57 y 58% respectivamente, contra 69% que se obtuvo en aquel entonces.

Del personal administrativo y docente.

El servicio **mejor evaluado** por el personal docente encuestado fueron el del **Taller pesado**, con un grado de satisfacción del 94%, seguido del servicio del Centro de Recursos de Idiomas (**CRI**), **Caja** y apoyo **bibliográfico**, con grados de satisfacción que oscilan entre 85 y 88%.

Para el caso del personal administrativo encuestado opinaron que, los servicios del Educación continua y **Centro de Idiomas**, Atención y preservación de la **Salud-Interna**, Actividades que Favorecen el **Crecimiento Personal** (a través de pláticas, talleres y conferencias) y Salas **Audiovisuales**, fueron los servicios con mayor grado de satisfacción con índices que oscilan entre 78 y 81%.

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 menores grados de satisfacción con 55 y 49% respectivamente.

El **personal docente** opina que el servicio de las **Instalaciones Adecuadas** para las Diferentes Actividades Curriculares, al igual que los servicios de alimentos (proveedores externos) fue uno de los servicios evaluados con **menor grado** de satisfacción, con un 57%, menor al año anterior, donde en aquel entonces fue de 65%.

Mientras que, para el **personal administrativo**, el servicio con **menor grado** de satisfacción, además de los servicios de alimentos, fue el servicio de **Limpieza**, con un índice del 49%, más bajo que el año anterior donde se obtuvo 63% de satisfacción.

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

Se recibieron poco más de 20 comentarios, algunos de ellos fueron:

“EL SERVICIO DE **PAGO DE DOCENTES** (INSTRUCTORES DE CAPACITACION) ES MUY ATRASADO Y MUY LARGO, POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE **RECURSOS MATERIALES Y CONTABILIDAD**”.

“**SUGERENCIAS Limpieza de las áreas:** Como sugerencia de ser posible, programar dos o tres veces al día limpieza de los **baños**, así mismo se podrían dejar cepillos al lado de las tazas de baño para que los mismos usuarios puedan limpiarlos. El número de usuarios es muy alto, por lo cual son áreas que requieren atención continua. Otra sugerencia es que se considere dentro del programa de limpieza, las áreas exteriores de la Universidad, como son el Acceso 1 y el camino que baja el puente, ya que últimamente esas áreas se ven descuidadas y con basura”.

“Solo falta que limpien más seguido las **oficinas y baños**, ya que han tardado hasta 15 días sin pasar a limpiar y sin colocar papel en los baños y tenemos que estar trayendo suministros de casa”.

“Simplificar los **procesos de compras**, que el comité de cafeterías realice una adecuada selección de los servicios **de cafetería**”.

“**Control de Acceso** a la universidad: Que permitan el acceso del personal (aunque vaya a pie) en cualquier acceso, al final el registro de entrada a la jornada, se realiza dentro de las instalaciones. En el caso de los que vienen en automóvil, pero se estacionan en el pabellón, comprender que no es por gusto, es por la deficiencia de **espacio del estacionamiento** y dejarles pasar a checar entrada donde les sea estratégicamente más conveniente para llegar a su lugar de trabajo. Es un hecho que el estacionamiento de la entrada 2 requiere de inversión para ampliar y mejorar la disposición del espacio. Lamentablemente cuando se realizó el estacionamiento del acceso 3 no se efectuó un adecuado estudio, o una encuesta de necesidad al público que hace uso de este tipo de espacio; El acceso a esta entrada es más tedioso y para salir de todos modos se tiene que pasar por la entrada de la universidad, aunque vengas de Puerto Morelos, tanto así que, cuando **vienen invitados "importantes"** en vez de ubicarlos en el nuevo estacionamiento con más disponibilidad, tienden a despojar de espacio a la comunidad universitaria que utiliza el acceso 2 (el más utilizado) y otorgarlo para los vehículos de estos personajes importantes”.

“Más enfoque en la atención del área de **servicios de mantenimiento**”.

“Considero analizar más a detalles los procedimientos relacionados a **compras con recursos materiales**, en ser más específicos y cumplir en tiempo y forma el tema de las compras, ya que ha pasado durante varios meses que se suben las solicitudes en tiempo y forma y ellos no realizan su proceso, al mes siguiente tenemos que realizar transferencias y subir solicitud nuevamente, siendo esto muy repetitivo”.

“En el **proceso de comprobación** no son claros, cada vez piden algo diferente sin actualizar su procedimiento, hay poca disposición para explicar el proceso, únicamente dicen "lee el procedimiento ahí está todo", es muy desagradable tener que tomar fotos a las personas comiendo lo que se adquiere para comprobar que lo que se compró se consumió, tener que hacer firmar por un "regalo" (souvenir) que entregas”.

“**El baño** de caballeros que se encuentra cerca de administración huele muy mal siempre y los pasillos que están en almacén hay mucha basura o material tirado el que está en mantenimiento un aérea donde puede ocasionar un accidente”.

“Cómo en todo tenemos áreas de oportunidad, pero siempre es un placer saber que nuestra universidad siempre tiene el menor de los problemas”.

Del personal docente

Se obtuvieron cerca de 60 comentarios, algunos de los cuales se presentan a continuación:

“Creo que hay que hacer mejoras en los **baños** de la universidad, y en nuestro caso como tomamos clases en el kiosco para el taller de ajedrez, nos ayudaría mucho que colocaran unas mantas como sombrilla por el sol. He identificado que la universidad ha mejorado en la calidad de servicio hacia la comunidad estudiantil”

“En la **cafetería** que esta frente a la biblioteca, regularmente no tienen servilletas, no tienen cambio, tardan mucho en cobrar en la caja, teniendo dos cajas para hacerlo, en un platillo me salió un alambre con el que cierran las bolsas de Bimbo y casi me lastimo una rueda”.

“Solo pido que el área del **campo de fútbol** urge la atención del desmonte adecuado y seguridad de nuestros alumnos y material deportivo, ya que se nos pierde el material deportivo”.

“Mejoras en **áreas deportivas**”

“Más **lugares con sombra** para sentarse en áreas externas”.

“En la **cafetería Delfestín**, venden más comida chatarra, el concepto que estaba antes era más saludable. En los **baños** del edificio K, ponen jabón y papel por la mañana, pero cuando se termina ya no vuelven a surtir. Los **salones** muy sucios por la mañana, las **computadoras** para los profesores muy lentas y el internet muy lento”.

“Es muy importante tener las **aulas** en óptimas condiciones pues son el centro de trabajo más relevante en la educación. Muchas aulas no tienen el equipo necesario para proyectar el contenido de la clase, en 2023 no poder proyectar tu contenido representa una barrera de aprendizaje”.

“Solicité desde hace más de medio año la limpieza de **aires acondicionados** de las oficinas de los maestros del edificio M planta alta y no se ha hecho. Adicionalmente también solicité la compostura del aire acondicionado de la sala de maestros del edificio M planta alta, toda vez que lleva ya más dos años descompuesto”.

“El problema más grande radica principalmente en el **mantenimiento y equipo de cocinas**, hemos estado batallando para cocinar ya que se requiere de estufas funcionando al 100%, cosa que siempre en cada cocina una tiene fuga o no funciona, después los hornos que de 4 o 5 hornos que hay, solo uno funciona a medias. Por último los refrigeradores y congeladores que no se dan a abasto o no enfrían como debe de ser”.

“El **Departamento de Mantenimiento** debe tener mejor control energético de los aires acondicionados, sugiero invertir en un sistema que se automatice el prendido y apagado de estos equipos porque al hacerlo del interruptor termo magnético (braker) la vida útil de los equipos disminuye por no hacer el ciclo de manera correcta. Se ahorrarán mucho dinero”.

“Se requiere más trabajo de mantenimiento en las **cocinas laboratorio y restaurante**. También mantenimiento en los cubículos de gastronomía, puertas vencidas y piso roto.

“LOS BAÑOS DEL EDIFICIO M NECESITAN ATENCION, YA QUE LA MITAD DE LOS BAÑOS DE LAS ALUMNAS EN PLANTA BAJA NO FUNCIONAN”.

“Además de esos puntos es importante considerar el INCREMENTO URGENTE del ancho de banda del **INTERNET** ya que hay actualmente es insuficiente para toda la plantilla de la Universidad y eso ocasiona que tengamos retrasos en actividades que ya son en línea como exposiciones, videos de apoyo, investigaciones, etc”.

De Estudiantes Nivel Licenciatura e Ingenierías

Se obtuvieron cerca de 200 comentarios, el 16% de estos va dirigido hacia los **baños**, con falta de limpieza, insumos como jabón y papel, falta de agua, fugas, etc.

El 13% de los comentarios corresponde a áreas de oportunidad en las **cafeterías**.

Los comentarios sobre **Internet** y condiciones de las **instalaciones** en general, fueron alrededor del 9%.

A continuación, se anexan algunos de éstos:

“Yo considero que deben darle más prioridad al papel higiénico del **baño** o el jabón para lavarse la mano, contraten más personal o algo, pero que haya papel”.

“Más atención a los **baños** del edificio M en cuanto a los recursos indispensable y la mejora de los aires acondicionados”.

“Tener mejor limpieza e **higiene en los baños** de cada edificio y a su vez tenga los insumos correspondientes, mejor mantenimiento en equipo y mobiliario de los salones. Mejorar el servicio en la cafetería del festín y tener más precios accesibles”.

“Los salones del edificio de Gastronomía están muy sucios. Los mantienen cerrados y al entrar se encuentran sucios, en el baño no hay papel en la mayoría de las ocasiones. El internet es pésimo y las computadoras muy lentas. El precio de la comida de la cafetería es precio no es comparado al producto”.

“En el turno vespertino nunca hay **papel en los baños**, en mi salón el cable del proyector no funciona y no lo arreglan, aunque lo hayan reportado varias veces, considero que debe haber una cortina para proyectar, las bocinas casi ni se escuchan, y cuando hay mayor demanda de estudiantes no me parece justo que nos manden a otro edificio que no sea el nuestro, si no hay espacio no aceptan más alumnos o construyan otro edificio”.

“**Cafeterías** con más variedad de comida y precios accesibles”.

“Mejorar el servicio de la cafetería y la atención hacia los alumnos por parte de servicios escolares ya que si llamas por teléfono para preguntar algo te regañan”.

“Hasta este momento solo estuve insatisfecha con el servicio de la **cafetería Delfestín** los precios eran algo elevados con los servicios, en la mayoría de los servicios casi no los utilice”

“Mejorar el **menú de comidas** por comidas que si llenen y tengan precios accesibles además en ninguna cafetería ofrecen aguas naturales solo refrescos con mucha azúcar y edulcorantes, el chef Gustavo debe de mejorar su actitud con los alumnos cuando está molesto, somos alumnos no animales para que no hable de esa manera”.

“Deberían de regular y vigilar más la **higiene de las cafeterías**. Adicionalmente, deben actualizar y mejorar el **equipo de cómputo** para tener prácticas para los estudiantes de mercadotecnia en relación a la materia de diseño gráfico”.

“**Internet** en la cafetería”

“URGE buen **Internet** en las aulas, que llegue bien el Internet para investigar URGEEEE que haya jabón y papel de calidad en el baño, junto con limpieza en los lavabos, están súper asquerosos”.

“Mejora del servicio de Wifi en la Universidad”.

“El servicio de **internet** que según proporciona la universidad, es ineficiente, ya que no funciona para nada, y suena ilógico que en el edificio H que es de tecnología, sea el edificio que peor funciona el internet”.

“Mejorar **las instalaciones** para la comodidad en la toma de clases y para poder dar clases hablando del mejoramiento de las herramientas como el proyector y la computadora ya que este cuatrimestre nunca se utilizó pues no servía la conexión”.

“Falta de **cañones** en algunos salones”.

“Falta **mantenimiento** en la división de turismo en cuanto plafones y puertas”.

“Implementar más **luz**, hacer más **mesas** para comer, cambiar el **mobiliario** de los salones, tener lo necesario en los baños, Implementar más actividades curriculares como natación, tiro con arco”.

“Se necesita equipo de cómputo nuevos y proyectores para el uso de los docentes y alumnos”.

“El apoyo que otorga la universidad en el área de **bolsa de trabajo** y vinculación de empresas es deficiente dificultando a los que están en proceso de estadía encontrar un lugar”.

“Durante este cuatrimestre utilice el servicio del departamento de becas para la Beca de mujeres, me sorprendió mucho la amabilidad y dedicación de la **Lic. Monica Proy**, pues atendió mi solicitud, respondió mis dudas e incluso me apoyo con el trámite. Sé que muchas veces nos enfocamos en las cosas malas, pero en esta ocasión quede muy contenta con la atención del departamento de becas tanto para mí como para mis compañeras, **muchas felicidades** y espero que la universidad siga contando con personas como ella que se siente como estima a los estudiantes y sobre todo disfruta de su trabajo”.

De Estudiantes Nivel TSU

Para el caso de los y las estudiantes encuestados/as del nivel TSU, se recibieron más de 400 comentarios; se observa que el 28% de estos fueron sobre el tema de baños, el 12% sobre el internet y el 10% fueron comentario sobre el servicio de cafeterías. A diferencia de los/as estudiantes de licenciatura e ingenierías, el taller de Gastronomía tuvo más atención, ya que el 4% de los comentarios fueron dirigidos hacia dicho servicio.

A continuación, se anexan algunas opiniones abiertas de éstos:

“Es buena la universidad, mi único comentario seria que terminaran el **estadio** que esta atrás del edificio M”.

“Mejorar los **profesores de inglés** para el área administrativa-económico y asegurarse que todos los docentes asistan a su correspondiente horario de clase”.

“En el **servicio de biblioteca** la verdad hay un chavo y un señor , el señor hace muy bien su trabajo , por ejemplo una vez fui por copias y nos las mande en pdf y me dijo que mejor se las mandara por WhatsApp con una sonrisa, me solucionó mi inconveniente en cambio el chavo me puso mala cara,

en otra ocasión que fui y pasó la misma situación solo que el chavo me miró feo y no me quiso atender por el pdf".

"Considero que el área de **mantenimiento** puede mejorar más, ya que no responde rápidamente y en ocasiones no responde por completo y no apoya donde se le pide ayuda

"Favor de colocar más papel y jabón en los baños, vaciar los contenedores de basura tanto del baño como de los que se encuentran en los jardines para la salud e higiene de los alumnos".

"Pongan garrafones de agua en cada edificio"

"Las **cocinas** luego si se pasan los equipos mayores están luego mal cuidado, diciendo que si anda en buen estado, y el taller de bar luego no hay suficiente espacio para movernos, luego el material son muy pocos para las presentaciones de bebidas y luego no tiene aire acondicionado. Y el transporte de la Ut luego no sirve ni el aire y aun así suben a los estudiantes hay que mejorar ese detalle también".

"Los **talleres de gastronomía** están demasiados dañados , no se puede lavar los equipos que se utilizan, aparte no hay suficientes equipos de cocina y están dañados".

"Que se dé seguimiento a los **reportes de las cocinas** ya que cuentan con muchas averías y candentes dentro de éstas como los jabones desinfectantes de manos y los fogones que no sirven o llegan a explotar o cuentan con alguna fuga indetectable a simple vista"

"En cuanto al mantenimiento, no nos solucionan el problema de los **aires acondicionados**, las de limpieza hacen mucho escandalo fuera de nuestro salón de clases y mal contestan o no quieren dar papel. Las cocinas son insuficientes porque siempre tienen fallas o están inservibles. Faltan congeladores, refrigeradores y hornos. Urge".

"Que en los **baños** tengan más papel higiénico y para manos, porque después de una hora se acaban o realizar grupos que donen papel de baño por edificio".

"Hay una **docente de inglés** que, la verdad, ni sabe dar clases".

"Creo que se deberían de enfocar más en la **actitud de algunos maestros** ya que en vez de impulsar a los alumnos, los denigran y hacen comentarios hirientes (no es mi caso, pero escuche varios comentarios hacia mis compañeros y no me gustó para nada)".

"En el edificio H, nos enfrentamos a dificultades con la estabilidad de nuestra **conexión a internet**, la cual resulta indispensable para llevar a cabo nuestras labores académicas. Por favor, solicitamos una pronta solución que garantice un internet estable. Se solicita mejorar las instalaciones y los servicios externos de la universidad, además de fortalecer el apoyo a los alumnos a través de becas".

"Ofelia que **buena tutora**. La limpieza de los **baños** que se haga en horarios de cambios de turno. Poner más papel y jabón."

"En el CO13 no han hecho lo posible por traer un **proyector** y a cada rato nos tenemos que mover de salón para poder presentar diapositivas, ya nos hemos quejado y nomas nos ignoran".



Universidad Tecnológica de Cancún

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

"Aumentar la **limpieza** en el edificio de turismo, y mejorar cantidad y calidad de comida de ambas **cafeterías**. Gracias."

"Tanto el **internet** como las computadoras de los laboratorios suele ser muy lentas, lo que considero algo malo en un largo plazo en el aprendizaje".

"La comida está muy cara".

"Buena escuela, pero mejoren la **seguridad** al entrar no hacen nada solo están sentados".

"En general la universidad es muy buena, pero me gustaría que la gente de la tarde tuviese los mismos privilegios que tienen los de la mañana como atención en servicios y talleres".

"Creo que deberían tener más en cuenta a los **estudiantes de la tarde** para algún paraescolar ya que se cruzan muchas veces con horarios de clase y no podemos participar en alguno".

"Mejorar el servicio **de enfermería** y el servicio de cafetería".

"Buena encuesta muy informativa y adecuada".

"Como extranjero, la UT es una muy buena universidad".



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

Febrero 2024