UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Medición de la Satisfacción del Cliente 2016

"Campus Celaya-Salvatierra"

Secretaría de Gestión y Desarrollo

Unidad de Gestión de la Calidad

La Universidad de Guanajuato con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios-clientes, implementó un programa el cual permite conocer y evaluar el índice de satisfacción de la comunidad universitaria en relación a los servicios administrativos ofrecidos, con la finalidad de atender una de las principales estrategias, establecidas en el ***PLADI 2010-2020****, en el Programa Prioritario 14: Gestión Efectiva, correspondiente a la meta:* ***"9.8 Medición de la Satisfacción del Cliente-Usuario"****.*

Objetivo de la Encuesta Institucional

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

"Medir el nivel de satisfacción de los usuarios-clientes en relación a los servicios ofrecidos en las Dependencias Administrativas de Rectoría General y Entidades Académicas de Campus y Colegio de Nivel Medio Superior"

La evaluación de nuestros servicios se fundamenta principalmente en:

- Modelo Educativo
- Evaluación de CIESS
- Fondo para Elevar la Calidad de la Educación Superior (FECES)
- Dirección General de Educación Superior Universitaria (DGESU)

Metodología

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

*La **satisfacción del cliente o usuario** es una experiencia adquirida en el uso de un determinado servicio hasta ese instante de tiempo. **Johnson y Fornell (1991).***

Estudio (medición anual) para verificar el comportamiento de los servicios

Medición que mide la experiencia de los clientes o usuarios al momento de utilizar el servicio

Encuesta Institucional + **Encuesta de salida** = ***Índice de Satisfacción del Cliente-Usuario***

Totalmente insatisfecho									*Totalmente satisfecho*
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Para Universidad de Guanajuato:

- ≥8 Satisfechos
- *<8 Insatisfechos*

Prueba Piloto (Validez, Confiabilidad y Objetividad de los instrumentos)

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Encuestas de medición de servicios 2015

Actualización o modificación de Ítems

Coordinadores de Calidad (Campus y CNMS) **y Enlaces Administrativos** (Rectoría General)

Retroalimentación FO-SGD-23

1. Encuesta Institucional
Matriz de Servicios (identifica el usuario que evaluara el servicio y área responsable de dar seguimiento)

2. Encuesta de Salida

Servicio	Categoría	Elemento a evaluar	Item
Cafetería	Trato	Amabilidad del personal Buen actitud del servicio	El trato que recibes en la cafetería:
	Alimentos	Variedad Calidad Costo-Beneficio	La porción de alimentos proporcionada: La calidad de los alimentos: El precio de los alimentos:
	Tiempo	Espera de los alimentos	El tiempo de espera para obtener tu alimento:
	Limpieza	Instalaciones Mesas	La limpieza en las instalaciones de la cafetería:

Actualiza de los instrumentos

Encuestas de medición de servicios 2016

Universidad de Guanajuato
Encuesta Institucional

FO-SGD-16
No. de rev.: 06
Fecha de revisión: 15/02/2015

Fecha: Folio:

Esta encuesta tiene por objetivo, medir la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos en la Universidad de Guanajuato, para mejorar su calidad.

"El tratamiento de los datos personales recabados en el presente formato, serán protegidos, incorporados y tratados en la base de datos de la encuesta institucional de la Universidad de Guanajuato, con fundamento en los Artículos 6, Fracción I de la LFOPEMG, Artículos 8 y 9 de los Lineamientos de Protección de Datos Personales para el Estado y los Municipios de Guanajuato y del Reglamento interno de la UG, Artículo 11, Fracción II, cuya finalidad es: medir la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos en la Universidad de Guanajuato, para mejorar su calidad."

Marca con una "X" el grado de satisfacción de los servicios que ofrece la Universidad de Guanajuato. Utilizando la siguiente escala: 1 = Totalmente en desatisfecho a 10 = Totalmente satisfecho, siendo 1 la calificación más baja y 10 la calificación más alta.

En caso de no haber utilizado alguno de los servicios, marca "NU", que corresponde a Servicios No Utilizados.

Evalúe de acuerdo a su experiencia, los siguientes servicios relacionados con los asuntos escolares	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NU
1.- El funcionamiento del sistema para reinscripción, altas y bajas en línea:											
2.- El trámite para exámenes de regularización											
3.- La consulta de información en el Kardex (Historial académico, boleta única) SIIA-											
4.- El funcionamiento del sistema para consulta o impresión de kardex (Historial académico, boleta única) SIIA											
5.- El trámite para la emisión de reconocimientos de estudios											
Comentarios y/o Sugerencias											

Evalúe de acuerdo a su experiencia, los siguientes servicios relacionados con la movilidad académica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NU
6.- La información que se difunde para realizar una estancia académica nacional o internacional (intercambio)											
7.- La asesoría y gestión de Programas de Movilidad Estudiantil con reconocimiento de estudios											
Comentarios y/o Sugerencias											

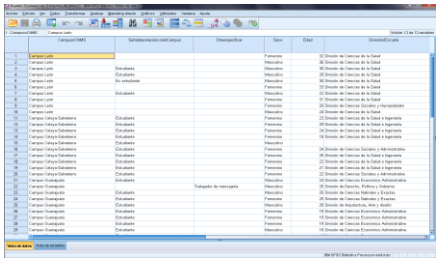
Evalúe de acuerdo a su experiencia, el servicio relacionado con la vinculación universitaria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NU
8.- La información proporcionada para el registro y liberación del Servicio Social											
Comentarios y/o Sugerencias											

Evalúe de acuerdo a su experiencia, los siguientes servicios relacionados con el desarrollo integral del estudiante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NU
9.- El trámite para obtener una beca institucional (Excelencia Académica, Equidad Social,											

Prueba Piloto

Levantamiento de Información en sitio (Divisiones y Escuelas)

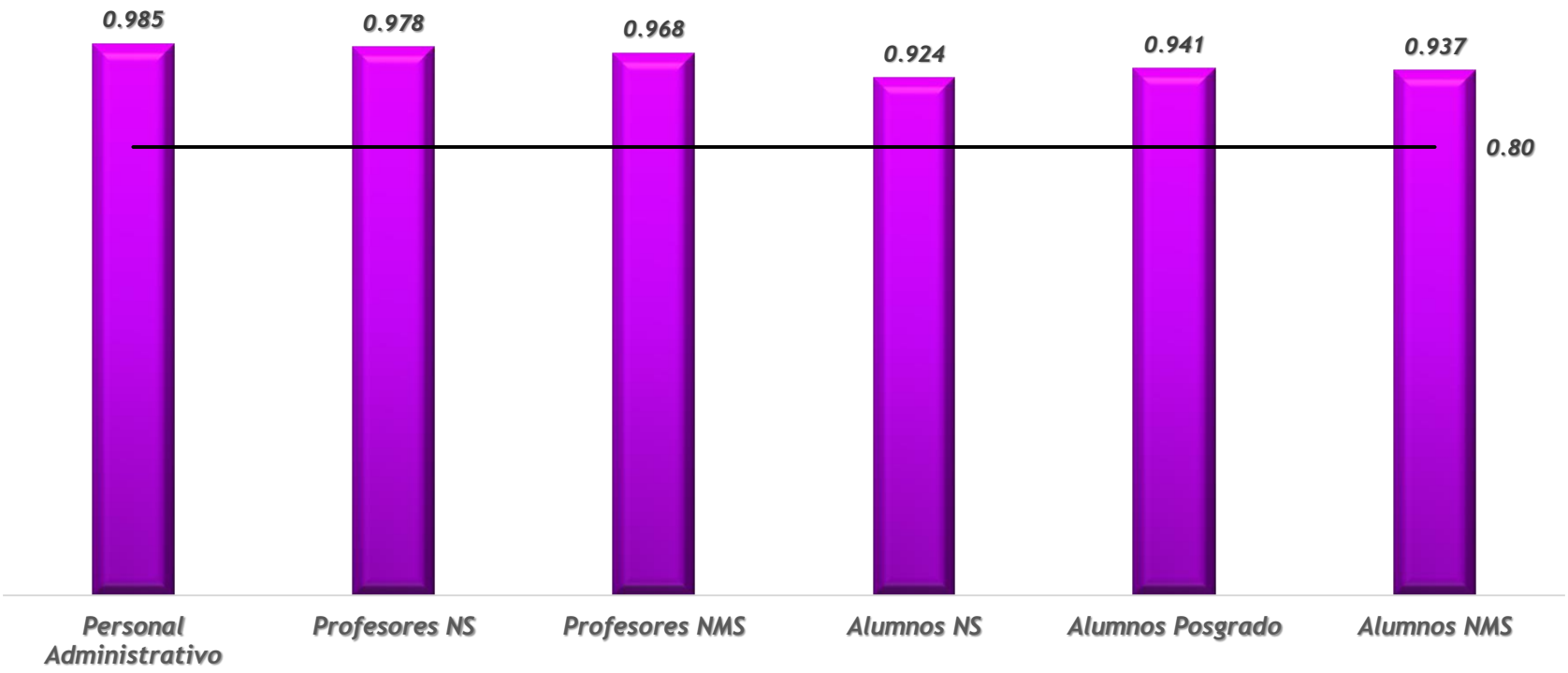
Análisis de estadístico del instrumento en SPSS V23 (Fiabilidad, Análisis factorial)



Donde: de 0.8 a 1 se considera que la encuesta es confiable y entendible, si sale por debajo de 0.8 la encuesta no es confiable ni es entendible por lo que hay que revisar y ajustar nuevamente.

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Resultado de Alfa de Cronbach por Cliente-Usuario

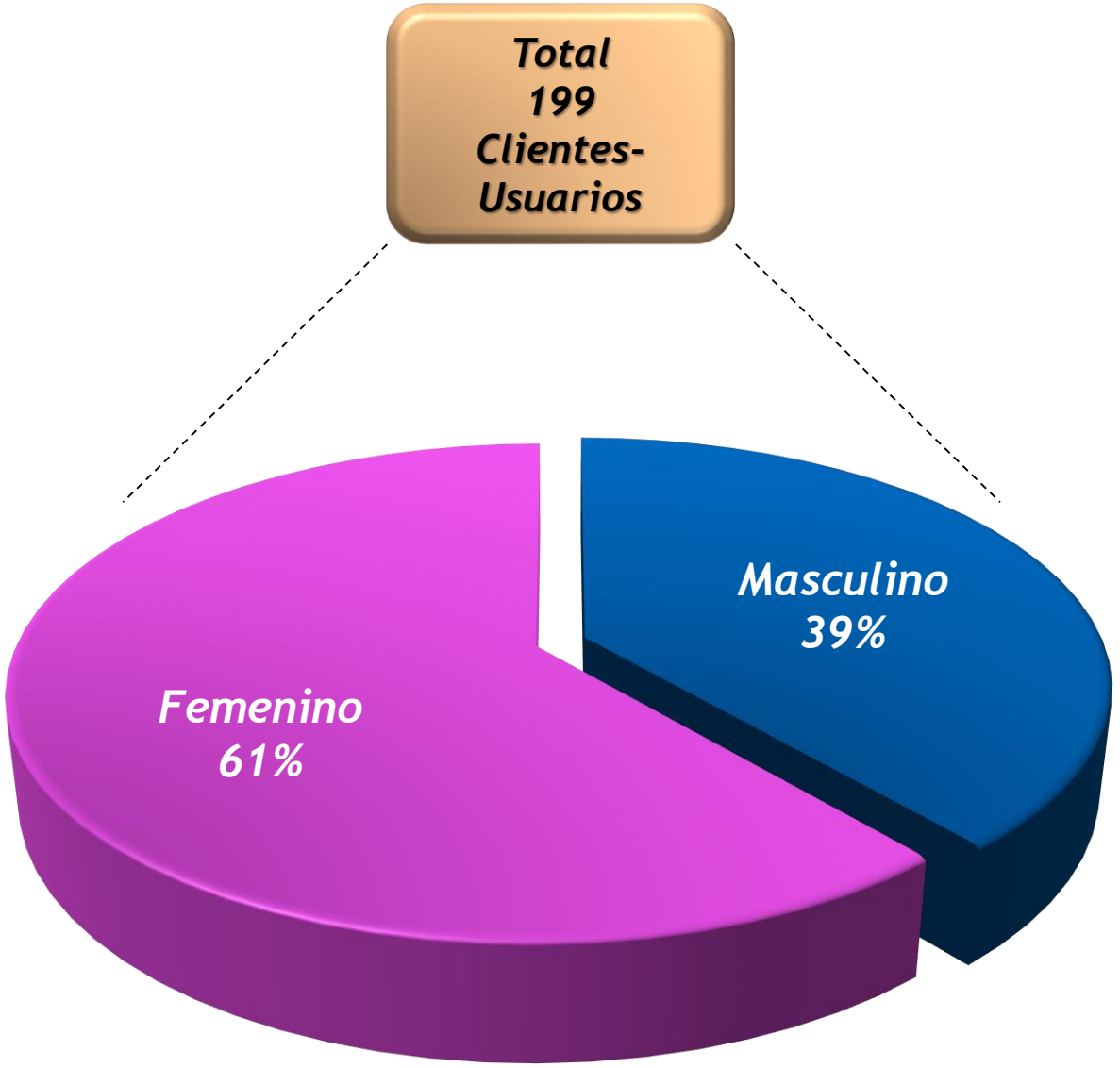


Coeficiente de alfa de Cronbach de Lee J. Cronbach (1951)

Excelente	0.9 a 1.0
Buena	0.80 a 0.89
Mala	<0.80

Clientes-Usuarios por Género

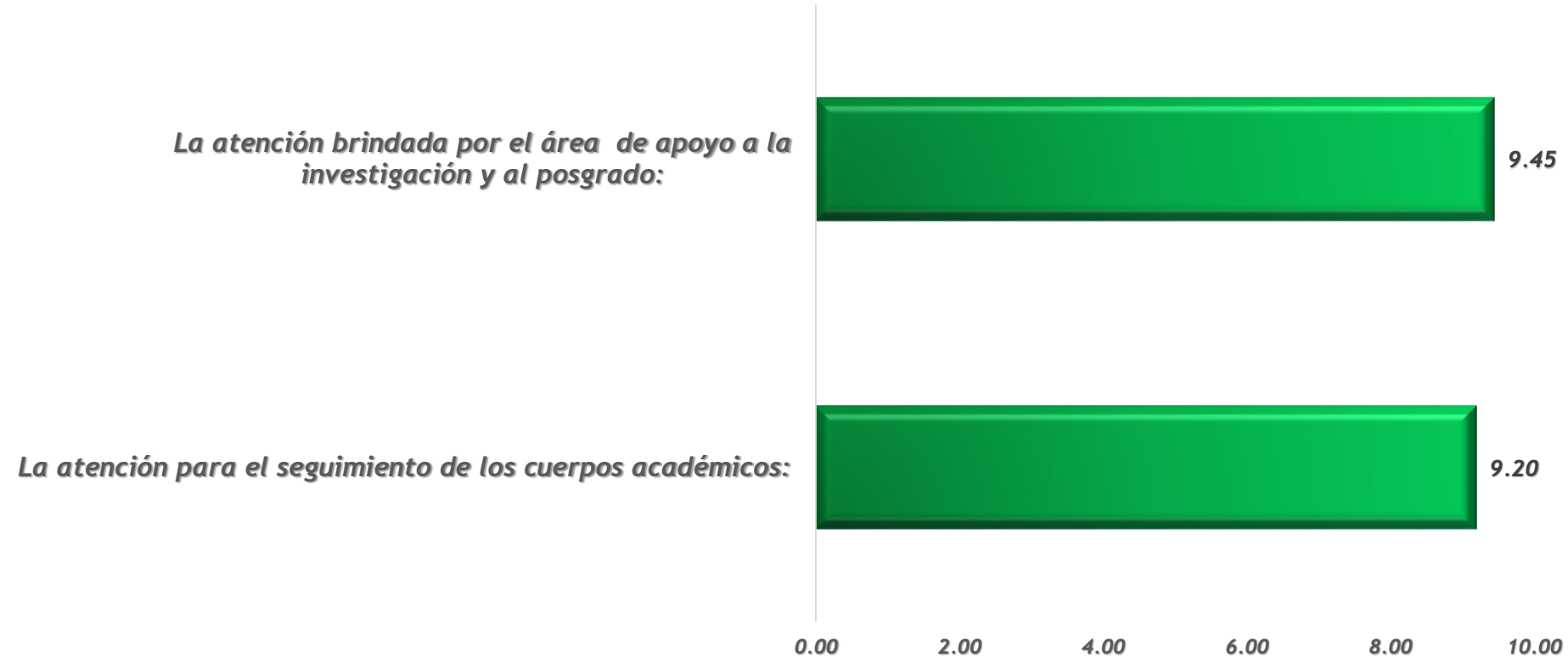
UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO



“Resultados de los servicios ofrecidos en las Áreas Administrativas del Campus Celaya-Salvatierra

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Profesores NS

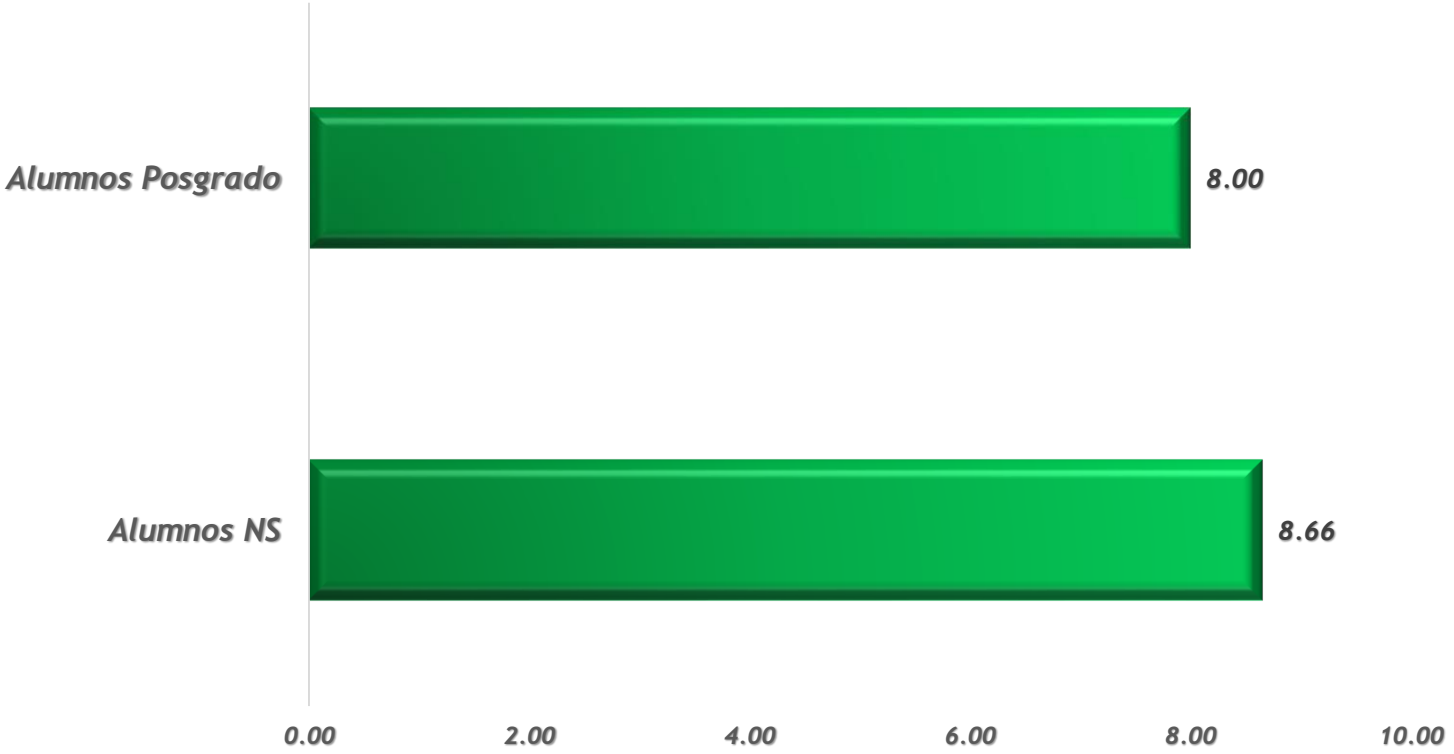


≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

La información en el Kardex (SIIA-Escolar) es correcta y en tiempo:



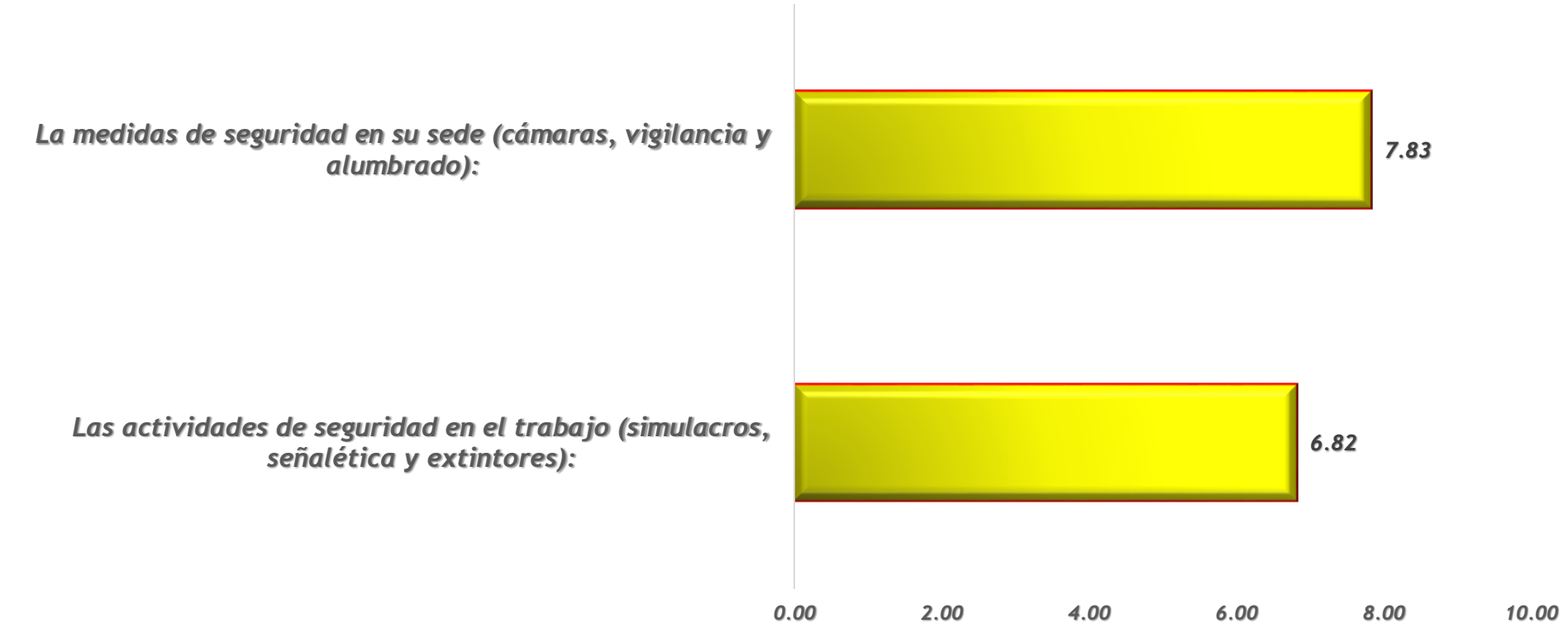
≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

Coordinación de Calidad Administrativa y Seguridad

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Profesores NS

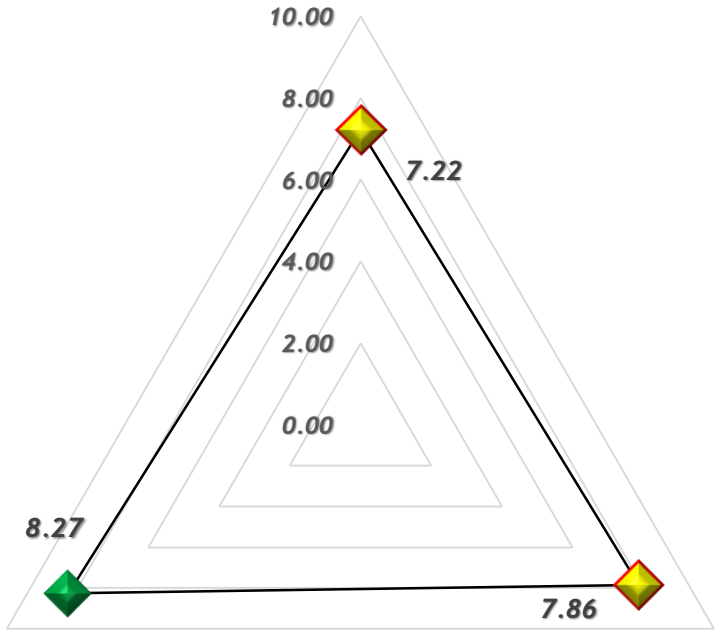


≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

Personal Administrativo

La información proporcionada para el registro y liberación del Servicio Social Profesional:



La asesoría para el trámite de becas institucionales en su Sede :

La asesoría que se da para realizar el Servicio Social Universitario:

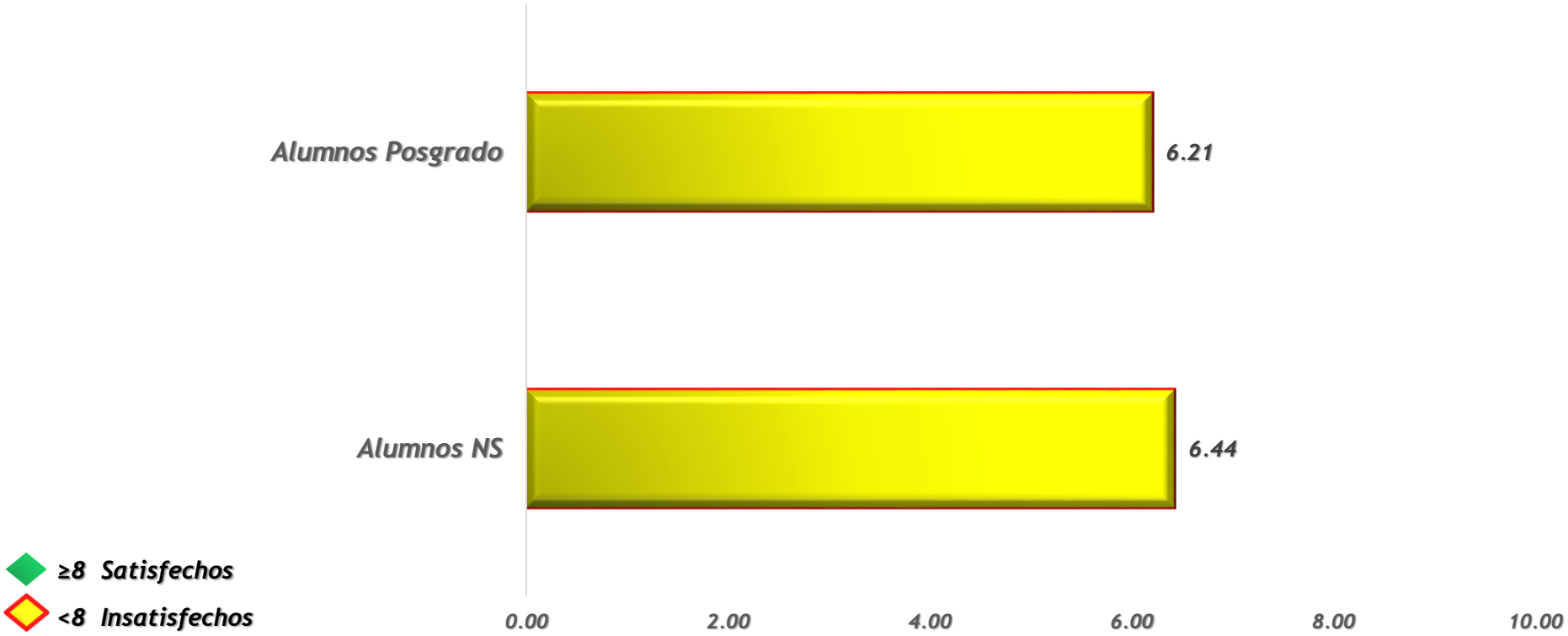
≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

		Evaluación
Alumnos NS	La asesoría para el trámite de becas institucionales en su Sede o Escuela:	8.01

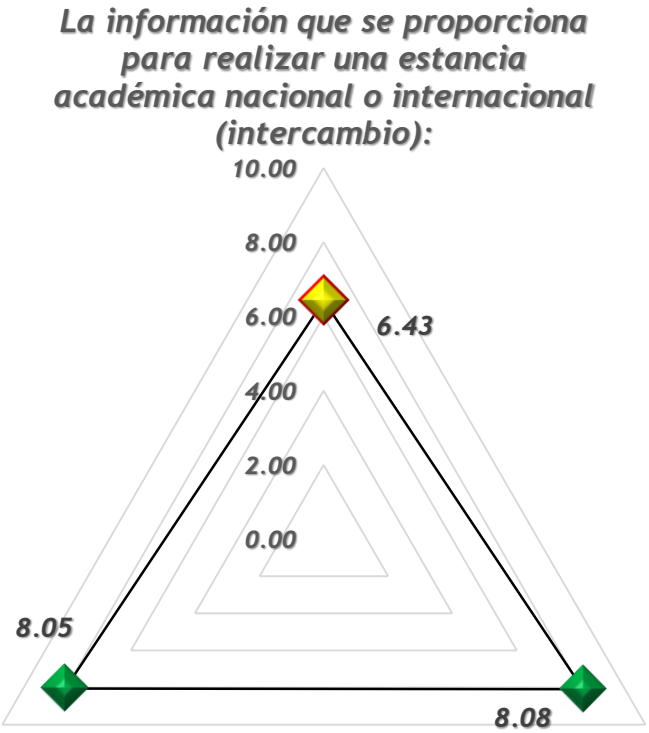
Coordinación de Extensión y Cooperación Académica

La información que se proporciona para realizar una estancia académica nacional o internacional (intercambio):



		Evaluación
Alumnos Posgrado	La información que se proporciona para realizar una estancia académica nacional o internacional (intercambio):	6.83

Alumnos NS



≥8 Satisfechos

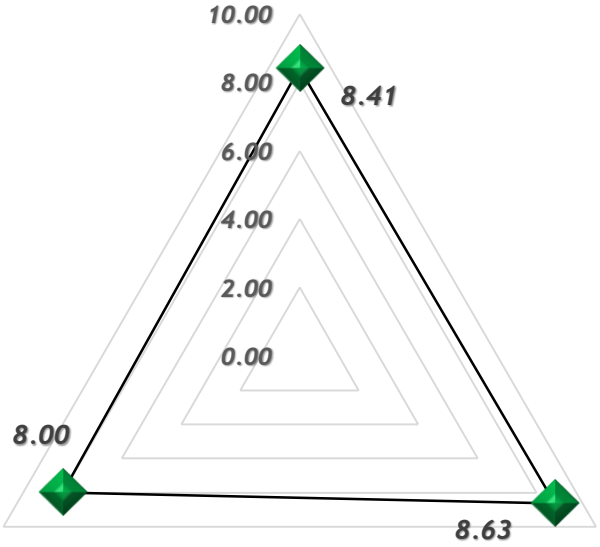
<8 Insatisfechos

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

		Evaluación
Profesores NS	La asesoría y apoyo brindados para la elaboración y seguimiento del PFCE (antes PIFI) por su Coordinación o Unidad de Planeación:	7.09

Personal Administrativo

La asesoría y apoyo brindados para la elaboración y seguimiento del PFCE (antes PIFI) por su Coordinación o Unidad de Planeación:



La asesoría y apoyo brindado para registro y seguimiento de las metas institucionales PLADI:

La asesoría y apoyo brindados para la elaboración y seguimiento de los Programas Operativos Anuales (POA´S) por su Coordinación o Unidad de Planeación:

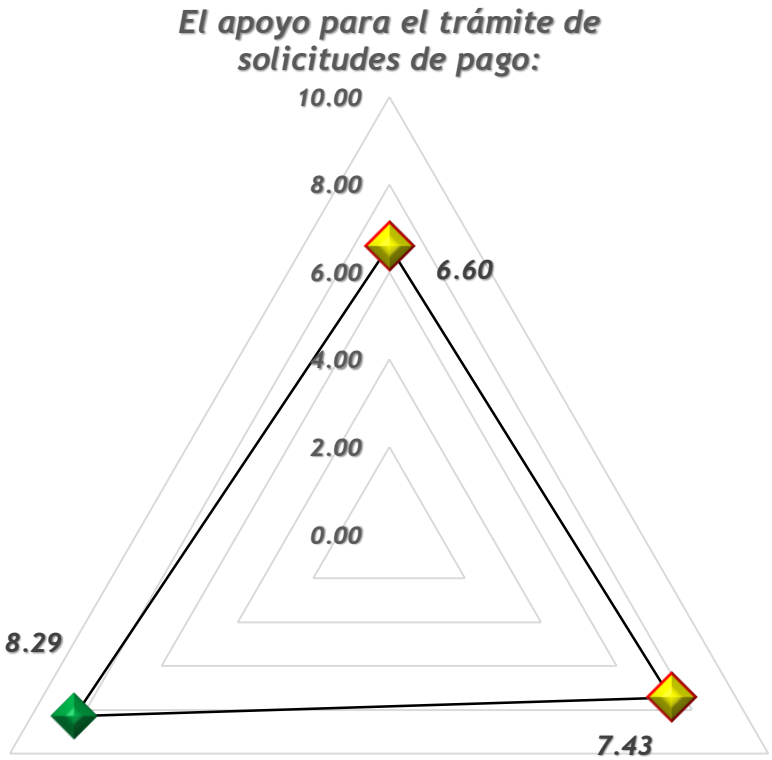
≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

Coordinación de Recursos Humanos y Financieros

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Profesores NS

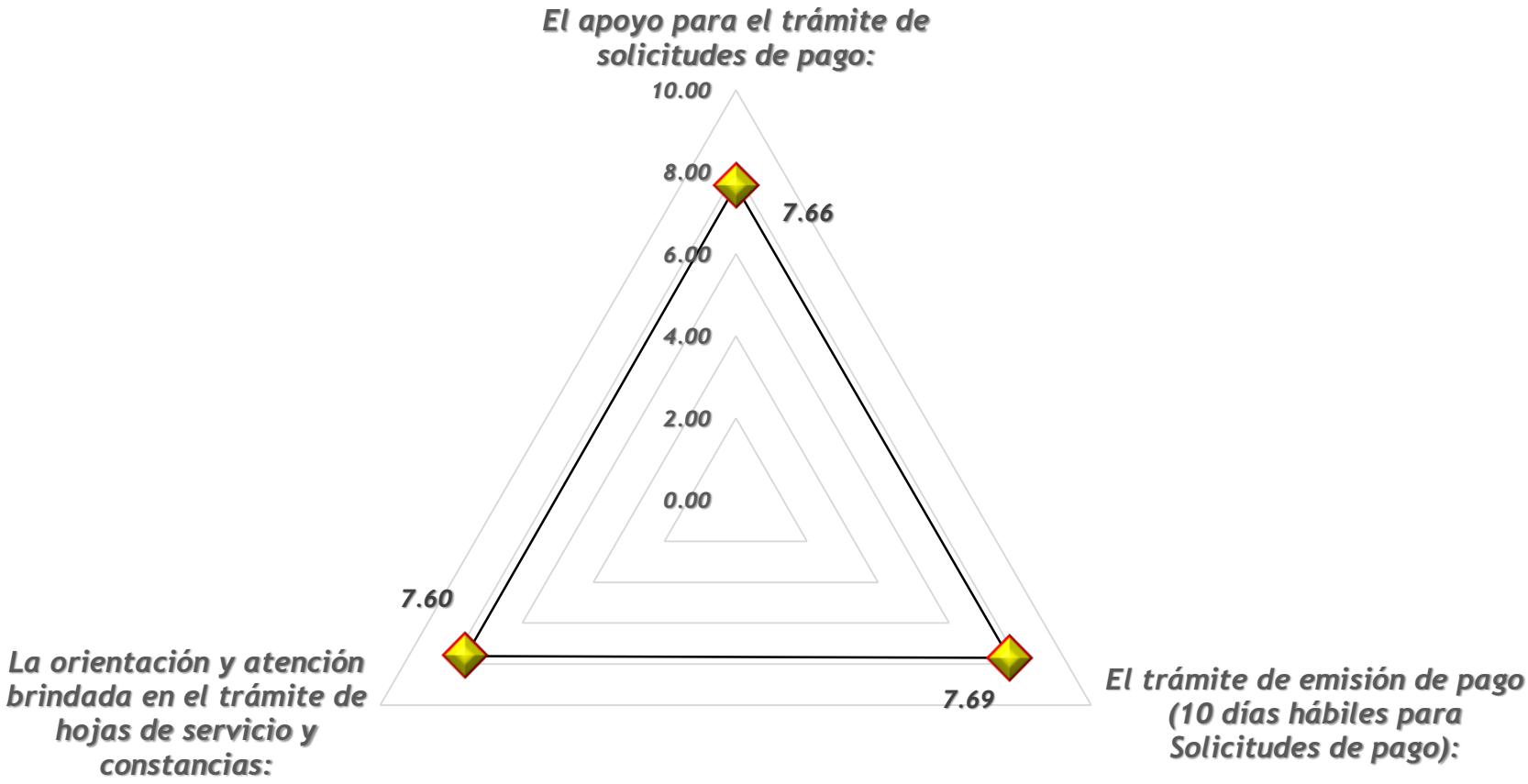


≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

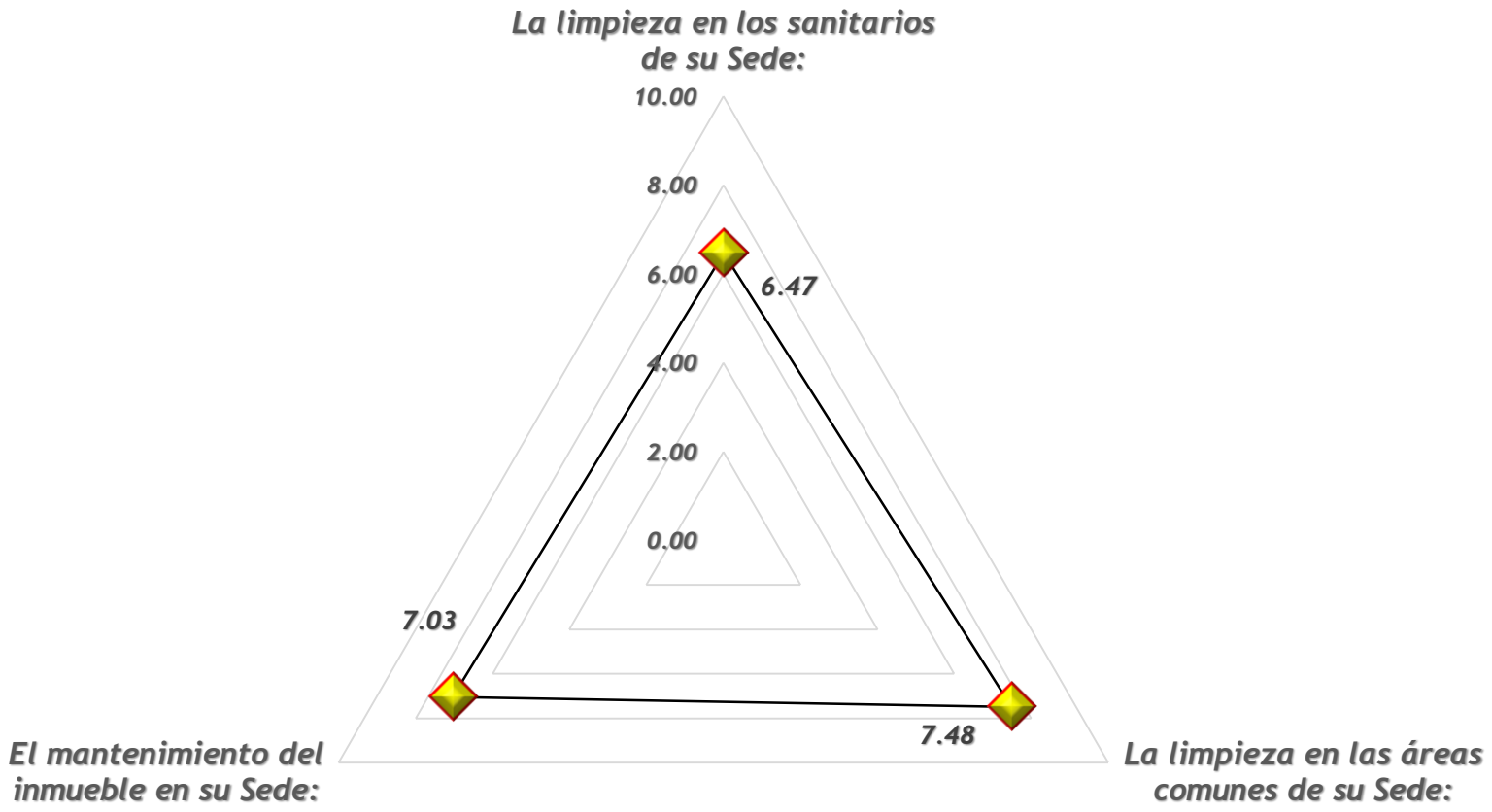
Personal Administrativo



≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

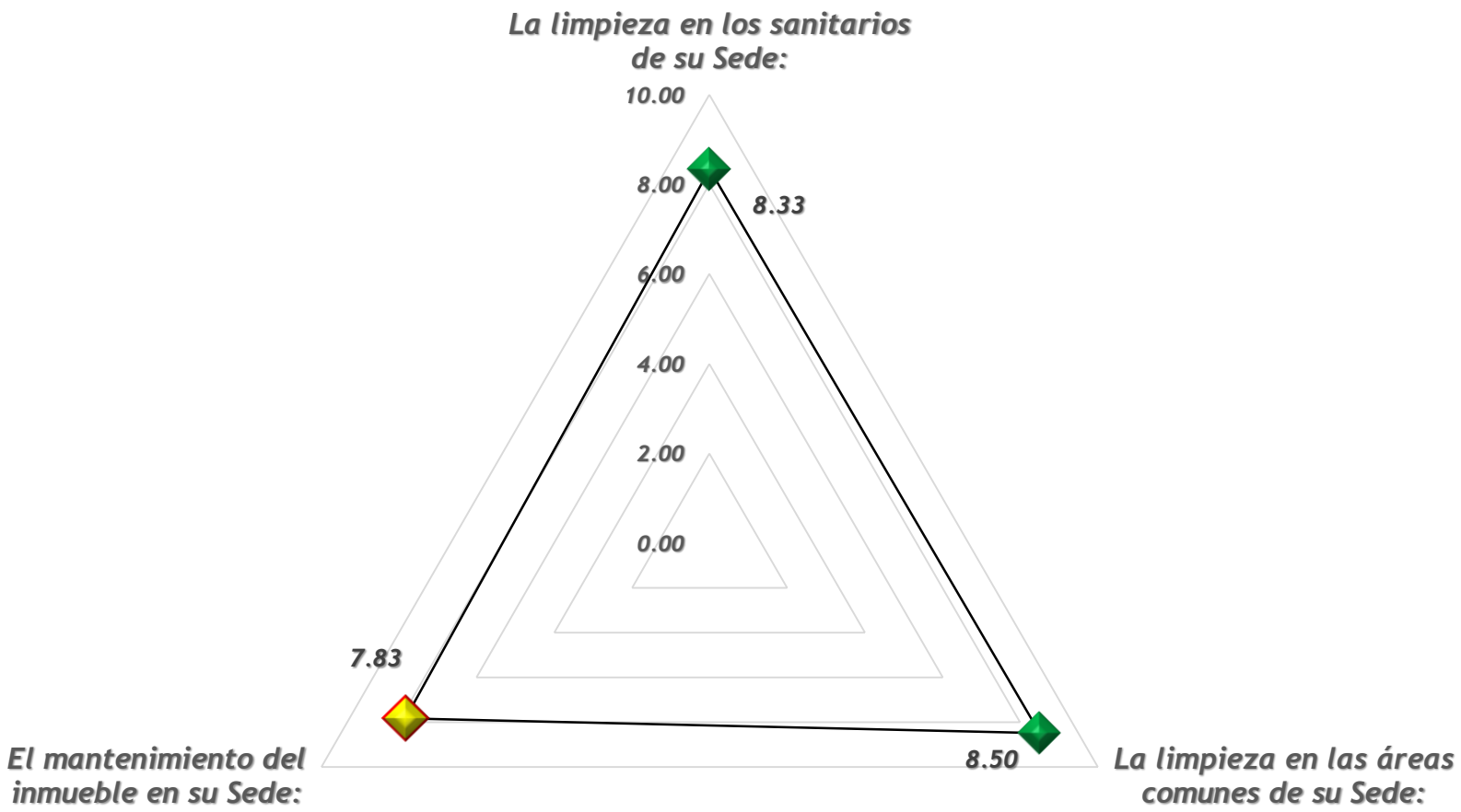
Alumnos NS



≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

Alumnos Posgrado

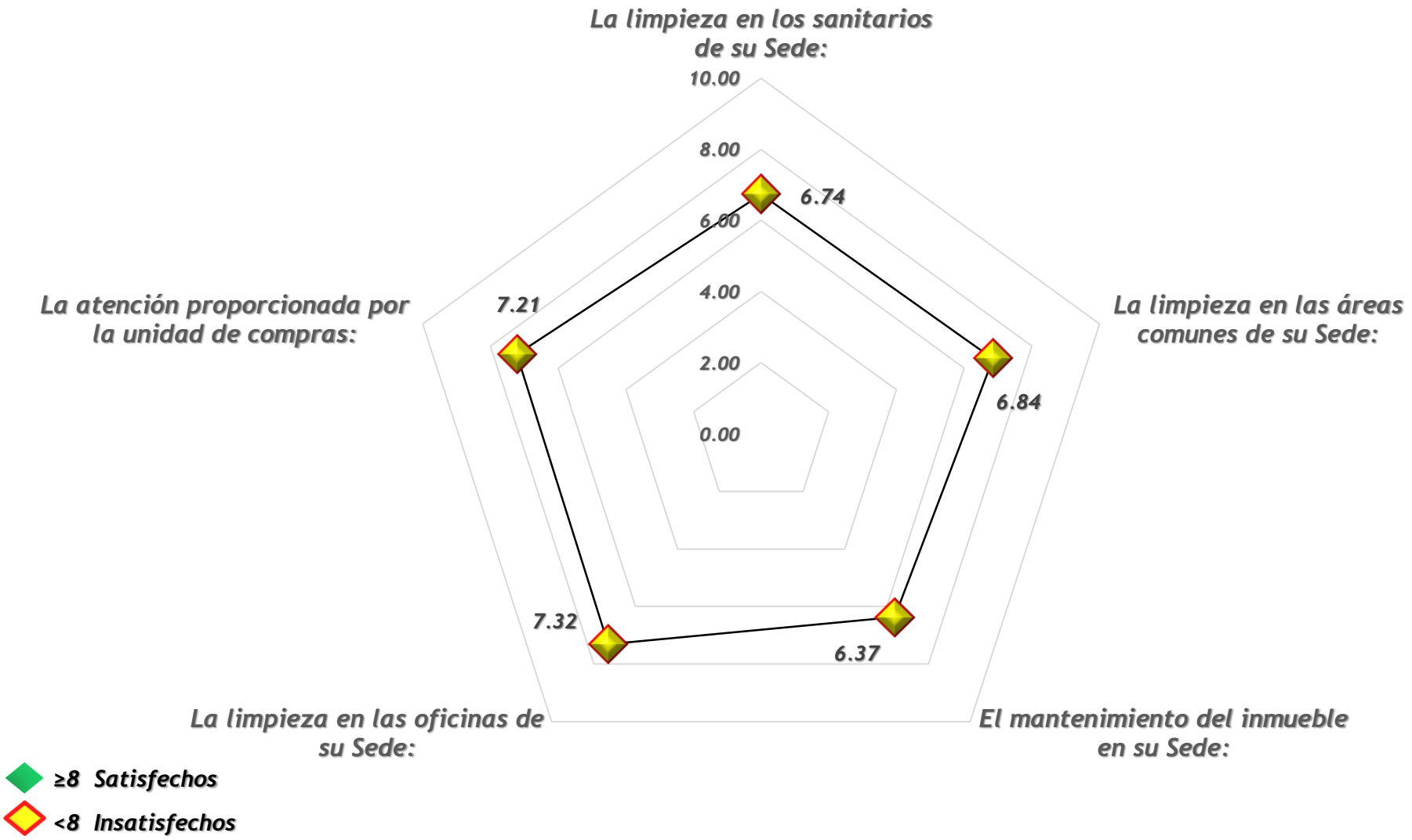


≥8 Satisfechos

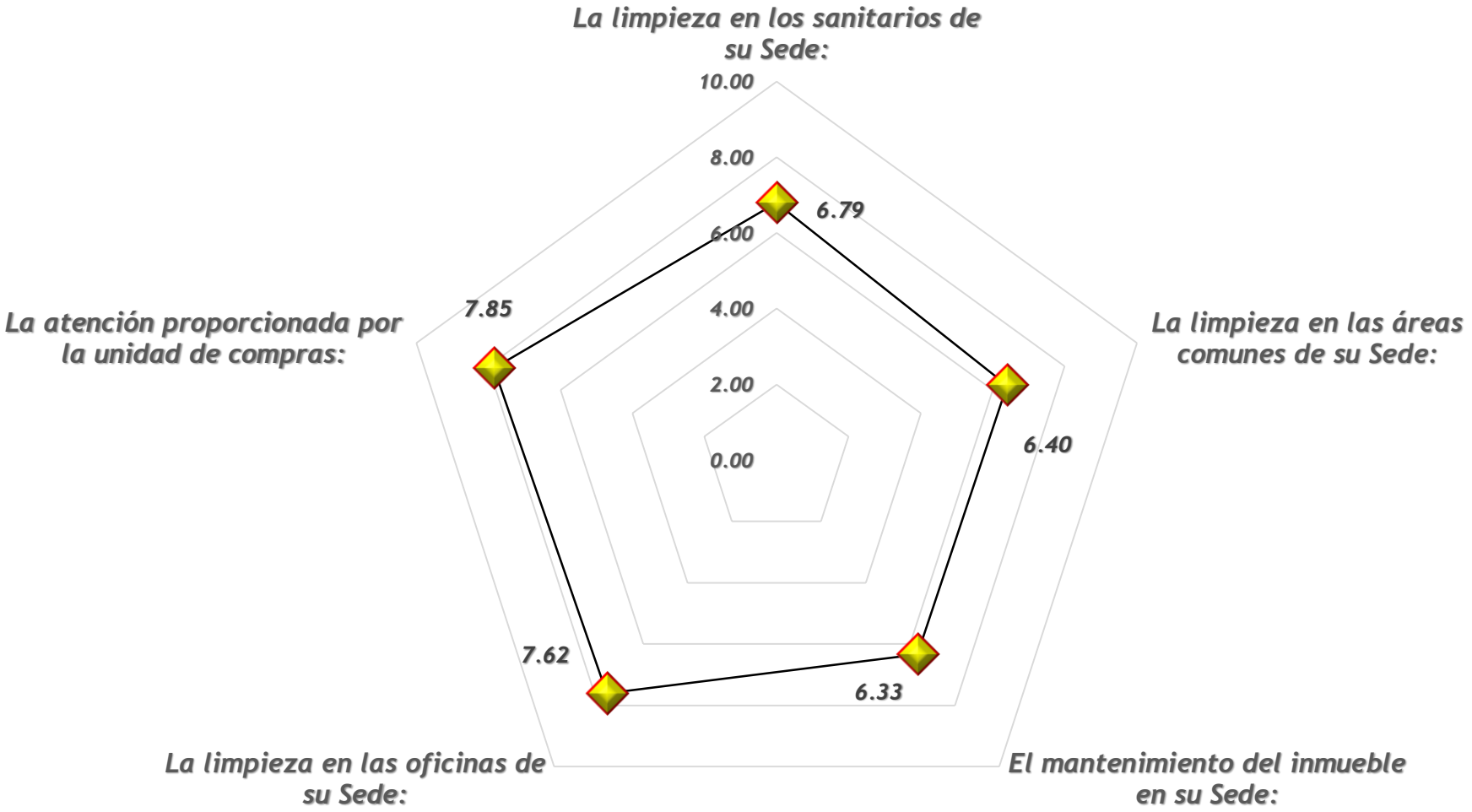
<8 Insatisfechos

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Profesores NS



Personal Administrativo



≥8 Satisfechos

<8 Insatisfechos

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO