



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



AI-02-2014	AUDITOR: LIC. NOEMI FUENTES ALVAREZ (AI) LIC. MARTIN ALONSO CARRILLO M. (AF)	AUDITORIA: DEL 22/09/2014 AL 22/10/2014
REPORTE AI-02-2014	Se revisaron acciones preventivos y no se levanto No conformidad por estar en proceso de revisión.	DOCUMENTO AUDITADO: MANUAL DE 5S'+1
AP-20-2014	Acción pendiente de revisión para cerrar	ACTA CONSTITUTIVA FT-R-11/REV.00
AC-20-2014	Acción correctiva de Seguridad e Higiene pendiente al 31 de mayo 2014	ACTA DE VERIFICACION DE LA COMISIÓN DE SEG.E HIGIENE FT-RH-12/REV.00 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PR-CTC-04-REV.04 ACCION CORRECTVA/PREVENTIVA FT-CTC-15/REV.03



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



AI-02-2014	AUDITOR: LIC. NOEMI FUENTES ALVAREZ (AI) LIC. MARTIN ALONSO CARRILLO M. (AF)	AUDITORIA: DEL 22/09/2014 AL 22/10/2014
REPORTE AI-02-2014 NC-20	AUDITORIA INTERNA Descripción de la No Conformidad: Se observo en seguridad e higiene no cuentan con su acta constitutiva, no mostraron evidencia del acta de verificación de la comisión de seguridad e higiene, no tienen avances de las acciones del acta verificación ya programadas.	DOCUMENTO AUDITADO: MANUAL DE 5S'+1 ACTA CONSTITUTIVA FT-R-11/REV.00 ACTA DE VERIFICACION DE LA COMISIÓN DE SEG.E HIGIENE FT-RH-12/REV.00 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PR-CTC-04-REV.04 ACCION CORRECTVA/PREVENTIVA FT-CTC-15/REV.03



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



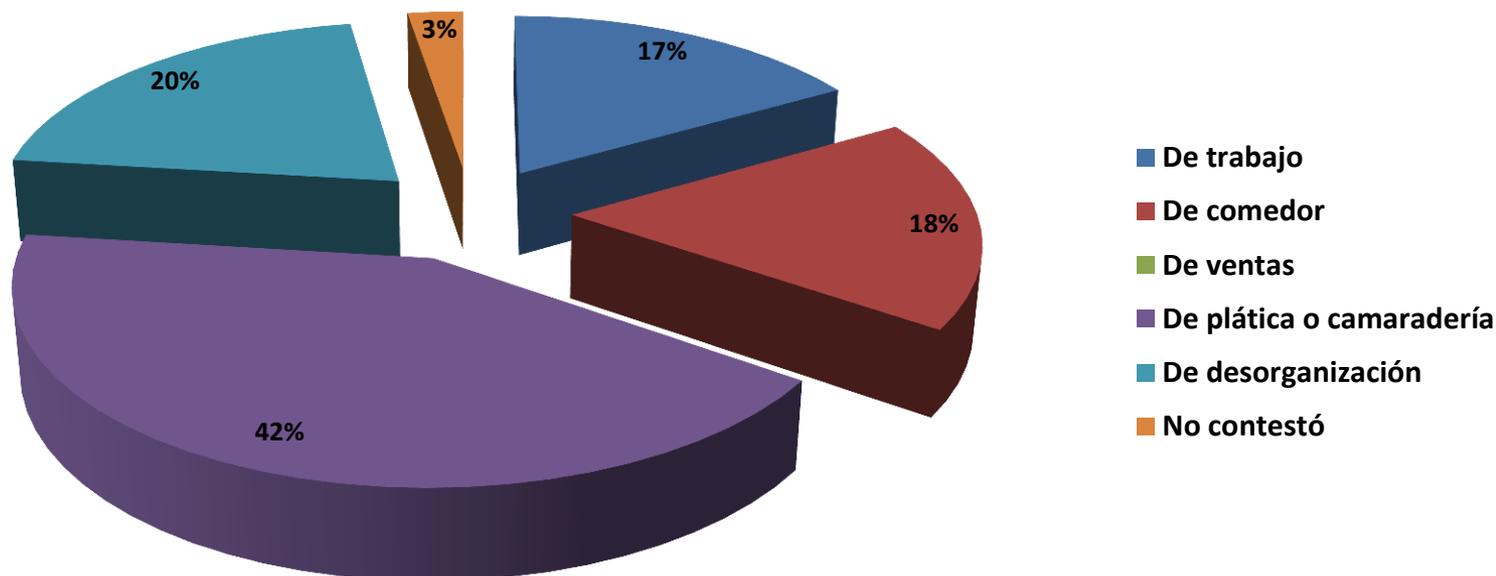
ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE:

SE TOMARON EN CUENTA 6 INDICADORES DEL TOTAL DE LA ENCUESTA APLICADA A 78 USUARIOS OBTENIENDOSE LO SIGUIENTES RESULTADOS MOSTRADOS EN LOS GRAFICOS SIGUIENTES:

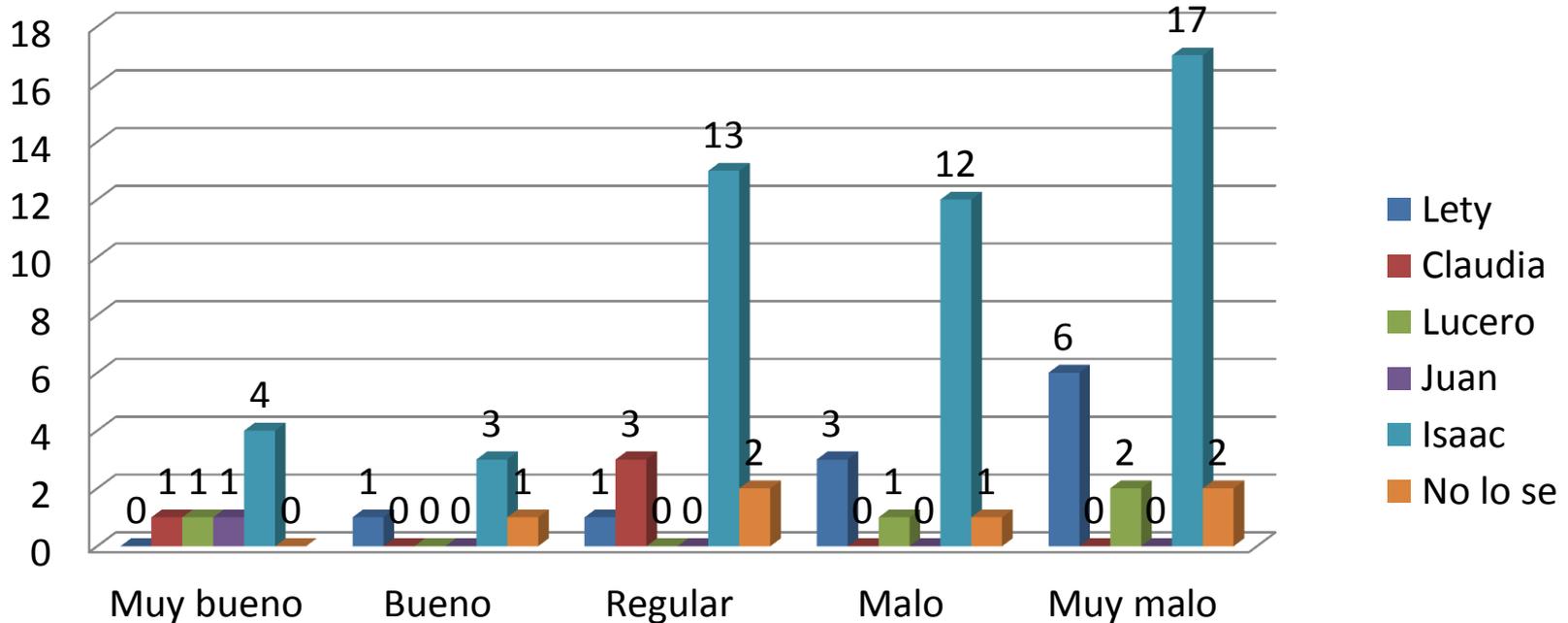
Cómo percibes el ambiente en control escolar

Código	Significado	Frecuencias	%
1	De trabajo	13	17.11
2	De comedor	14	18.42
3	De ventas		0.00
4	De plática o camaradería	33	43.42
5	De desorganización	16	21.05
	Total frecuencias	76	100.00

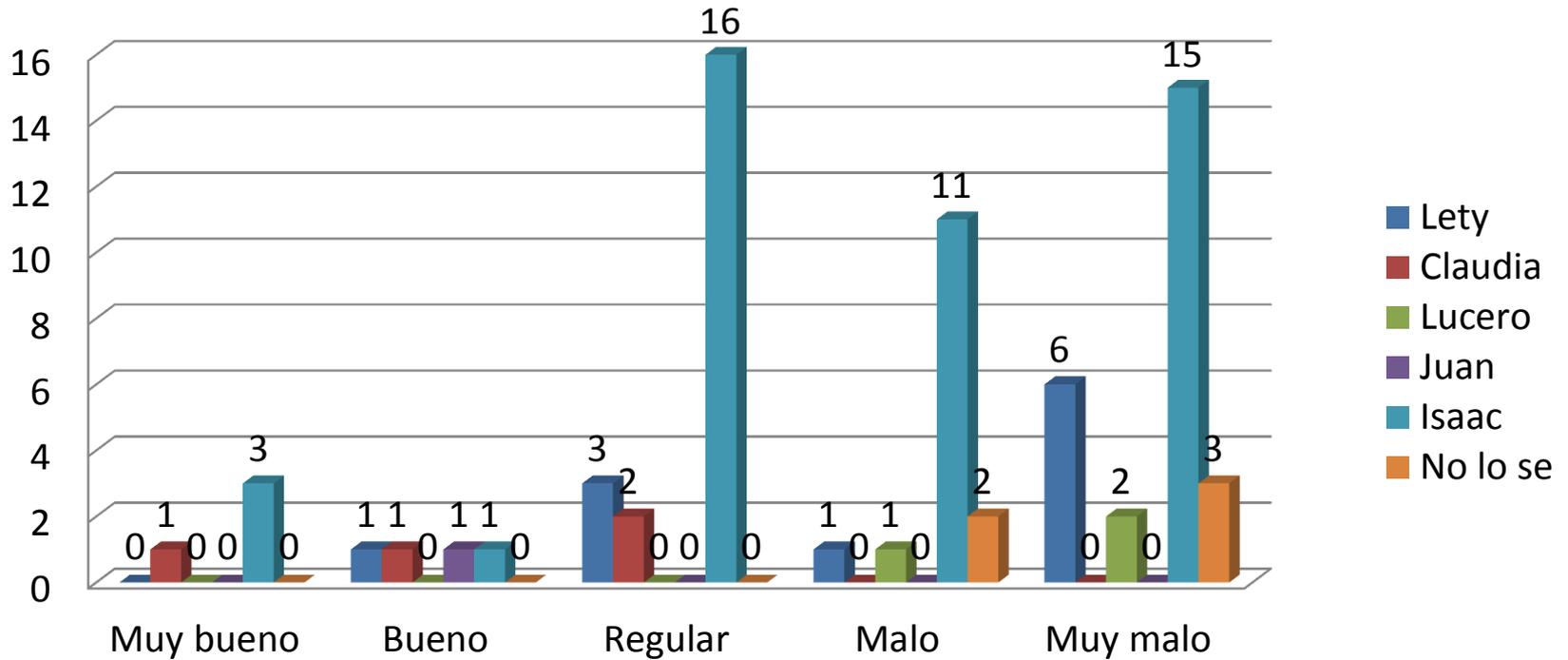
Agosto-Septiembre 2014
¿Cómo percibes el ambiente de trabajo en Control
Escolar?



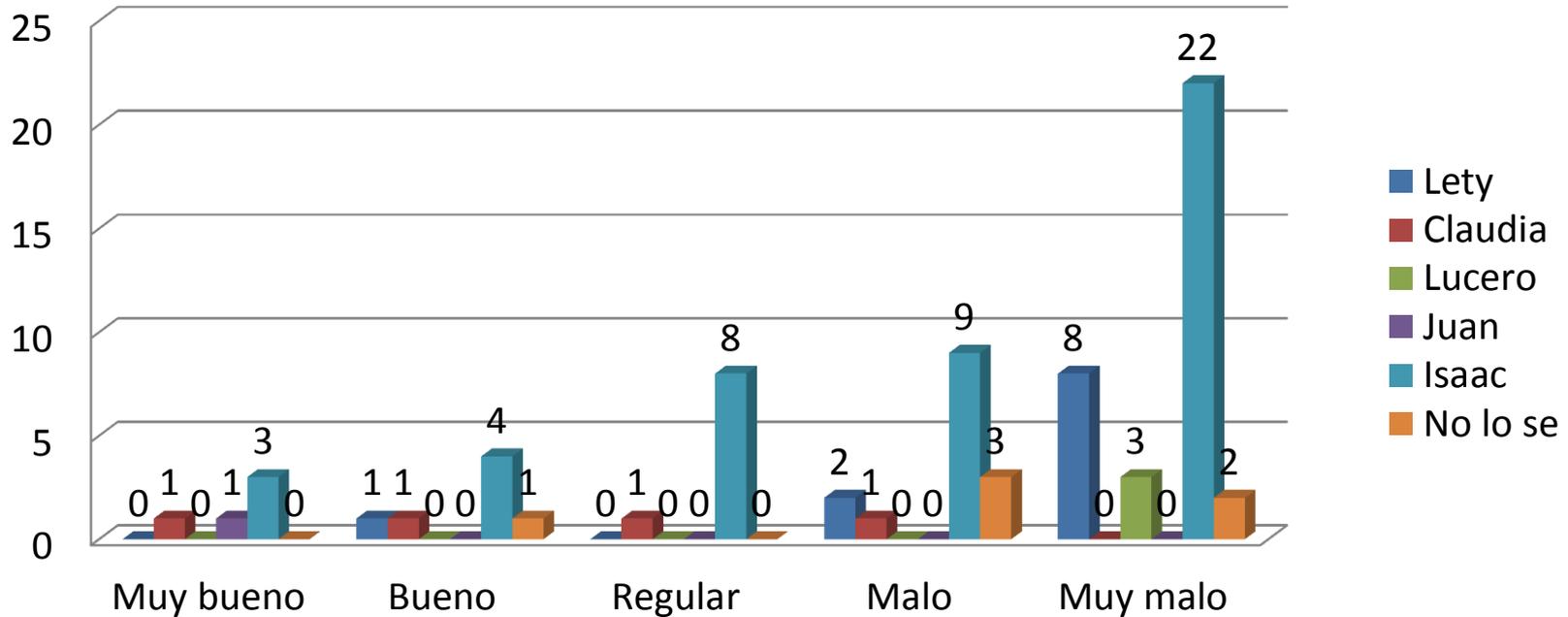
Disponibilidad del personal al servicio de Control Escolar



Orientación del personal al servicio de Control Escolar



Atención del personal al servicio de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

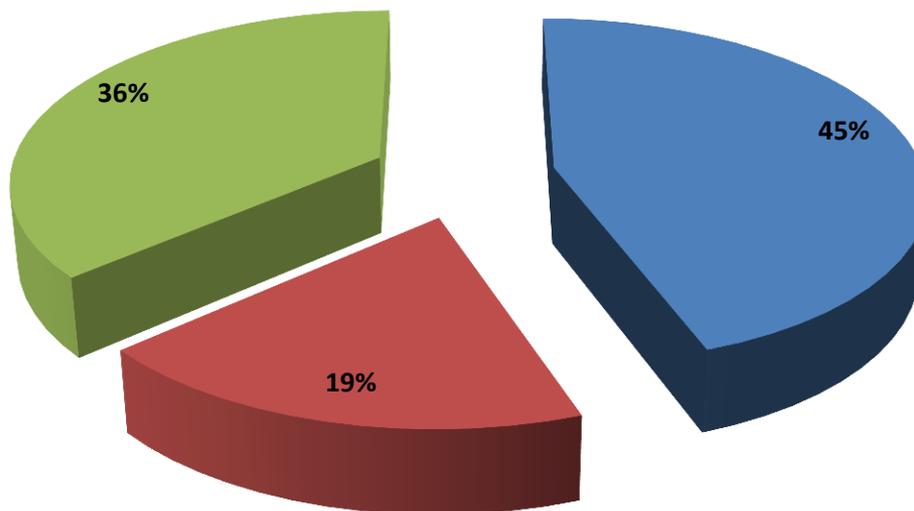


El servicio solicitado fue

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Resuelto Inmediatamente	33	44.59
2	No se resolvió	14	18.92
3	Resuelto parcialmente	27	36.49
	Total frecuencias	74	100.00

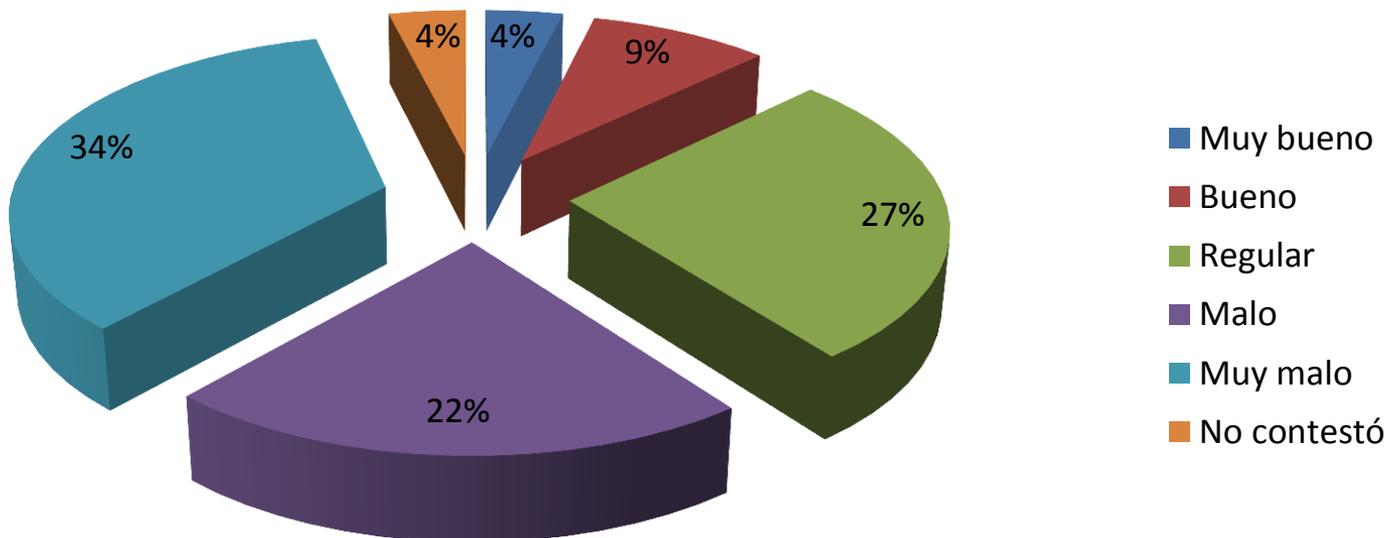
Agosto-Septiembre 2014
El servicio solicitado fue

- Resuelto Inmediatamente
- No se resolvió
- Resuelto parcialmente



Agosto-Septiembre 2014

Calificación al servicio de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

- La aplicación de las encuestas se hicieron en el mes de agosto y septiembre 2014 tiempo en que se incrementan las actividades administrativas en el departamento de Control Escolar por ser el inicio del ciclo escolar, para atender la demanda de los usuarios se tiene a una persona que atiende ventanilla, que es el primer contacto con el usuario, y cuatro oficiales de servicios escolar que son quienes elaboran la solicitud del servicio así como dar atención personalizada cuando así se requiere.
- De las preguntas del cuestionario para medir la satisfacción al cliente se consideraron a nuestro juicio tres que nos permitiría medir como se da la **Atención, Orientación y Disponibilidad** a los usuarios, en éstas se hicieron cruce de las variables con el personal que labora en el departamento de Control Escolar, obteniéndose lo siguiente:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



- De la aplicación de 78 encuestas los resultados que se obtuvieron no fueron los mejores como lo muestran los gráficos; en cuanto a la **Atención del personal al servicio que ofrece Control Escolar**, de 71 total de la muestra 35 y 15 que representan el 64.10% dicen tener una mala y muy mala atención, el resto se distribuye entre regular, bueno y muy bueno.
- En cuanto a **Disponibilidad**, de una muestra de 75 encuestados los datos tuvieron la misma tendencia 44 dicen tener una mala y muy mala disponibilidad siendo el 58.66% que tiene esta opinión, el 25.33 % tiene regular disponibilidad y el 16.01% una buena y muy buena disponibilidad.
- Respecto a la **Orientación**, 70 que es el total de la muestra, 41 dicen tener mala y muy mala orientación lo que representa el 58.57%, el 30 % de 21 respuestas califican la orientación como regular y el 11.42% recibe una buena y muy buena orientación.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



- Asimismo, se tomaron otros rubros que nos permitió obtener los siguientes datos:
- En cuanto a **La solicitud del servicio** de 74 respuestas el 44.59% dijo habersele **resuelto inmediatamente**, el **27%** dijo que se le resolvió **parcialmente** y el 18.92% que no se le resolvió el servicio, en este rubro se considera que por el período altas y bajas de las cargas horarias los alumnos están sujetos a que se les atienda toda vez que se presenten con la autorización del tutor y coordinador del programa académico.
- En términos generales **la calificación del Servicio por el personal de Control Escolar** los resultados fueron:
- El 58.10 % de una muestra de 74 encuestados 43 califican el servicio como malo y muy malo, 28.38 % lo califica como regular y el 13.52% lo califica como bueno y muy bueno el servicio.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



- En cuanto al **ambiente de trabajo** de las 78 encuestas aplicadas el 42% perciben el ambiente de trabajo de plática o camaradería, el 20% de desorganización el 17% de trabajo y el 18% como comedor.
- Ante estos resultados se propone tomar acciones preventivas que permitan cambiar la percepción del usuario y la disposición del personal para dar una mejor imagen de cambio en la atención al cliente, solicitando a la dirección administrativa cursos de capacitación.