



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



AI-01-2014	AUDITOR: ING. DANIELA MALDONADO	DEL 18 AL 31 DE MARZO 2014
REPORTE AI-01-2014	NO SE ENCONTRARON EVIDENCIAS DE LOS INVENTARIOS DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S's en el área docente	DOCUMENTO AUDITADO: APERTURA Y CONTINUACIÓN DE EXPEDIENTE PR-MS-02 REINSCRIPCION PR-MS-03 SELECCIÓN DE CARGA HORARIA PR-MS-04



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y
HUMANIDADES



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
AGOSTO – SEPTIEMBRE 2014

Se tomaron en cuenta 7 indicadores del total de la encuesta aplicada a 78 usuarios siendo estas las siguientes:

- * Como percibes el ambiente en Control Escolar
- * En términos generales como calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y
HUMANIDADES



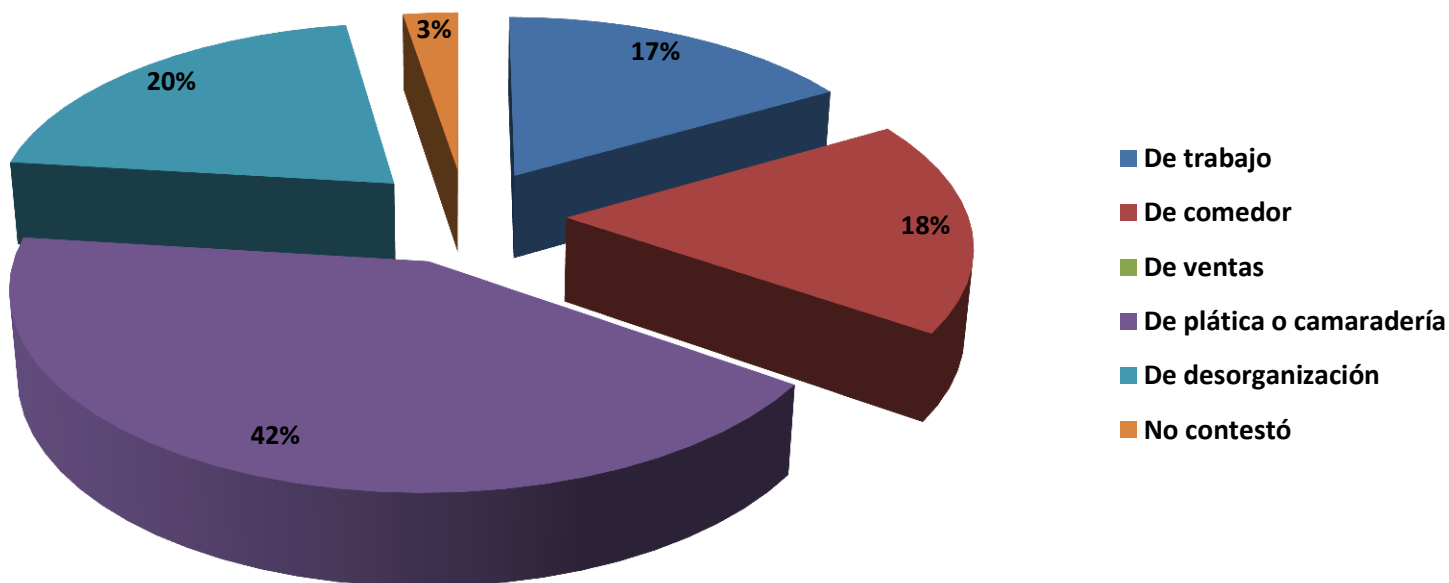
- Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a **DISPONIBILIDAD**
- Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a **ORIENTACIÓN**
- Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a **ATENCIÓN**
- El servicio proporcionado tuvo algún error de origen:
- El servicio solicitado fue:

- Obteniéndose los siguientes resultados representados en los gráficos
- ¿Cómo percibes el ambiente de trabajo en control escolar?

Significado	Frecuencias	%
De trabajo	13	17
De comedor	14	18
De ventas		0
De plática o camaradería	33	42
De desorganización	16	21
No contestó	2	3
Total frecuencias	78	100

Agosto-Septiembre 2014

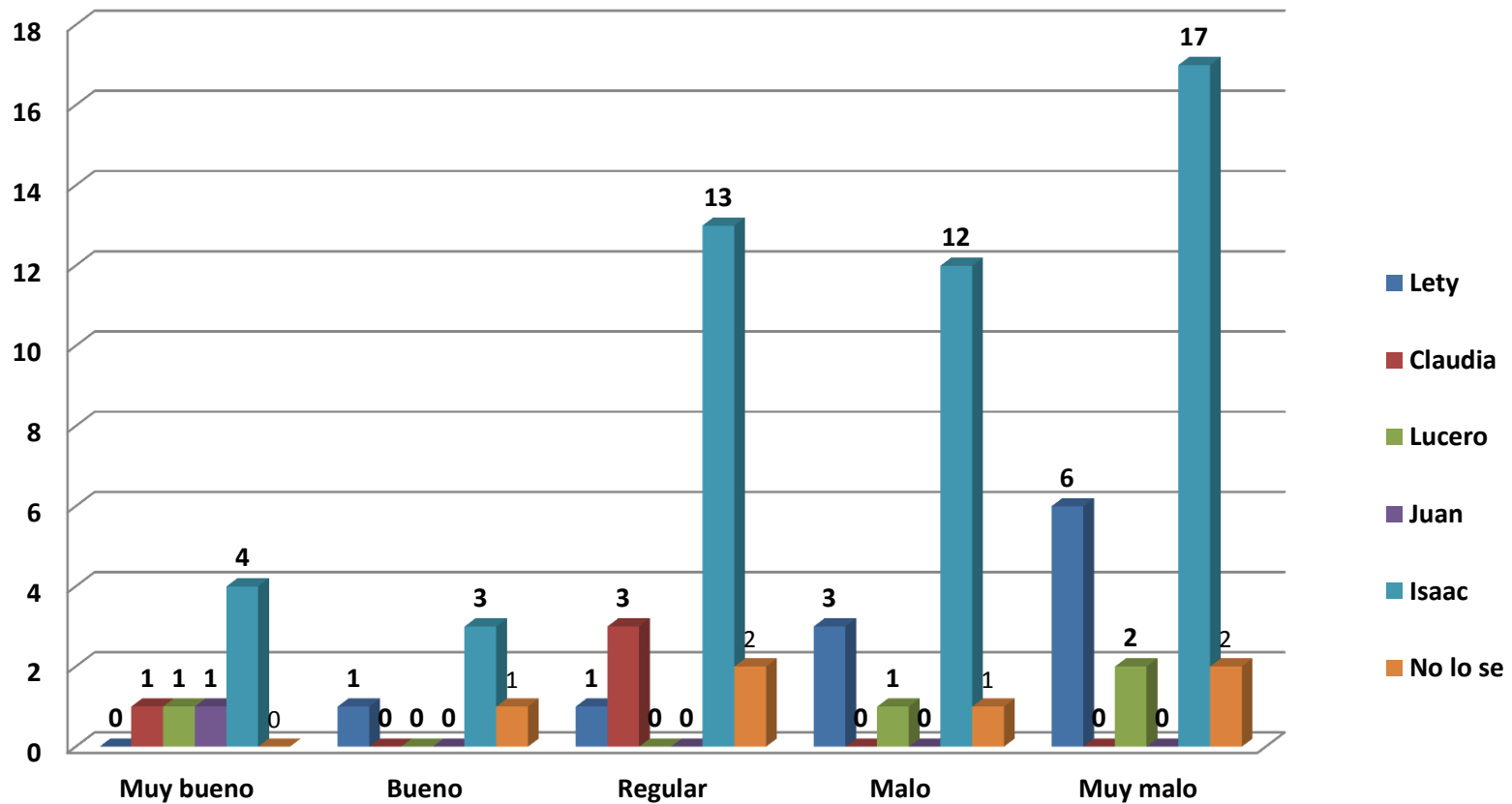
¿Cómo percibes el ambiente de trabajo en Control Escolar?



- Disponibilidad del personal al servicio de Control Escolar.**

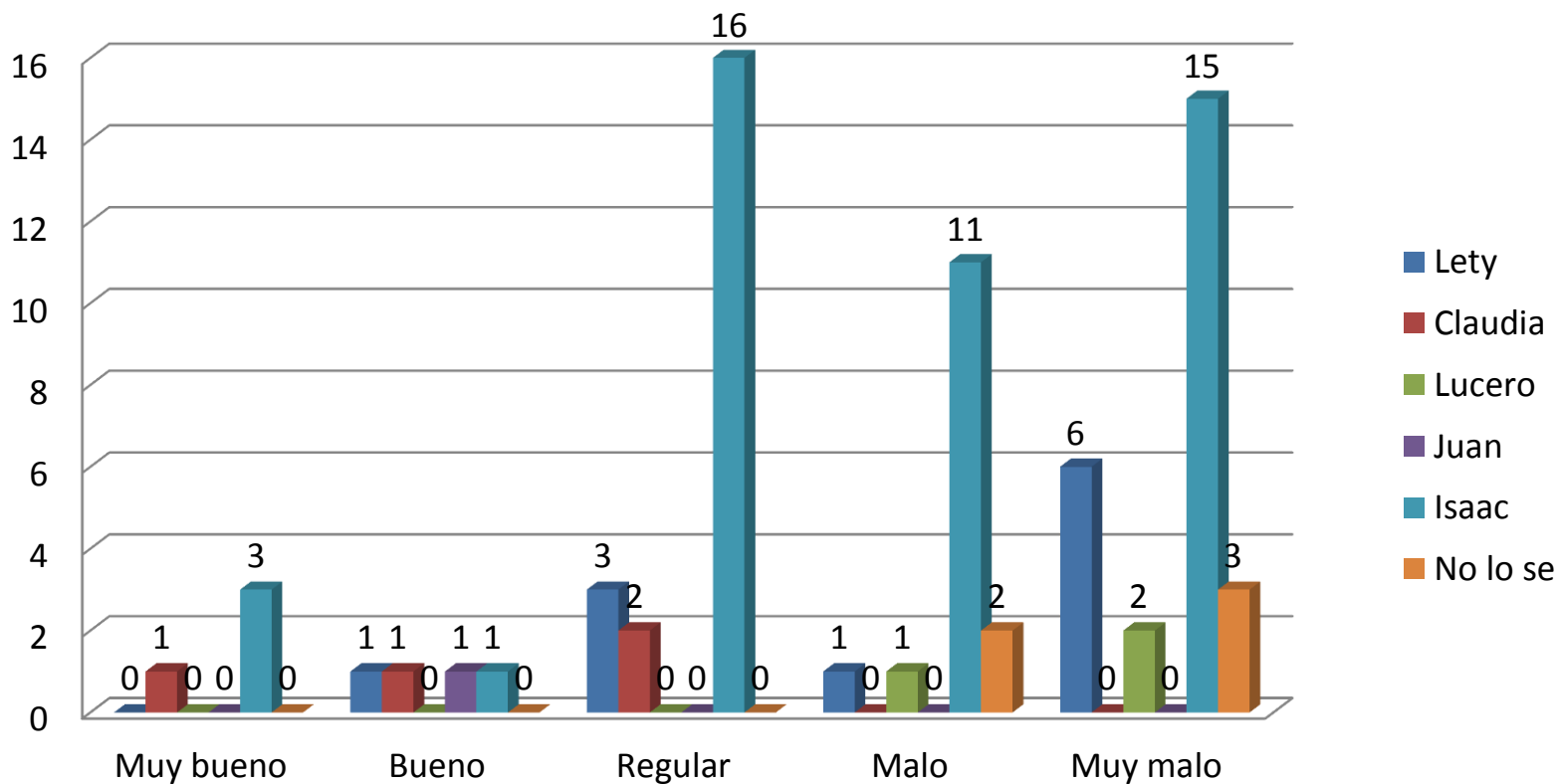
¿Quién lo atendió?		Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a DISPONIBILIDAD									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra
1	Lety	11	14.67	0	0	1	20	1	5.26	3	17.65	6	22.22
2	Claudia	4	5.33	1	14.29	0	0	3	15.79	0	0	0	0
3	Lucero	4	5.33	1	14.29	0	0	0	0	1	5.88	2	7.41
4	Juan	1	1.33	1	14.29	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Isaac	49	65.33	4	57.14	3	60	13	68.42	12	70.59	17	62.96
7	No lo se	6	8	0	0	1	20	2	10.53	1	5.88	2	7.41
TOTAL		75	100	7	100	5	100	19	100	17	100	27	100

Disponibilidad del personal al servicio de Control Escolar



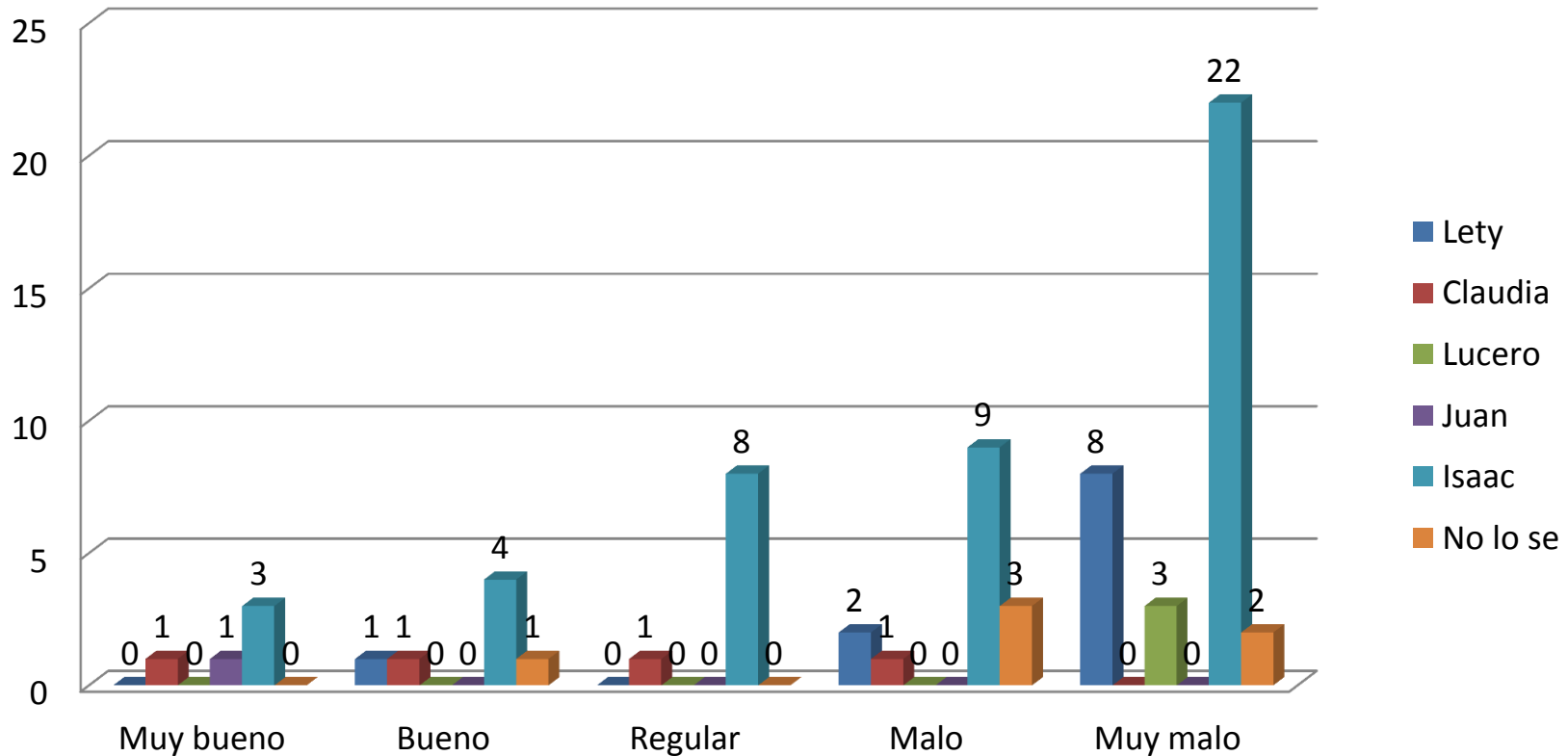
¿Quién lo atendió?		Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACIÓN									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec.	% s/ muestra	Frec.	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra
1	Lety	11	15.71	0	0.00	1	25.00	3	14.29	1	6.67	6	23.08
2	Claudia	4	5.71	1	25.00	1	25.00	2	9.52	0	0.00	0	0.00
3	Lucero	3	4.29	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6.67	2	7.69
4	Juan	1	1.43	0	0.00	1	25.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5	Isaac	46	65.71	3	75.00	1	25.00	16	76.19	11	73.33	15	57.69
7	No lo se	5	7.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	13.33	3	11.54
	TOTAL	70	100.00	4	100.00	4	100.00	21	100.00	15	100.00	26	100.00

Orientación del personal al servicio de Control Escolar



¿Quién lo atendió?		Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCIÓN									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra
1	Lety	11	15.49	0	0.00	1	14.29	0	0.00	2	13.33	8	22.86
2	Claudia	4	5.63	1	20.00	1	14.29	1	11.11	1	6.67	0	0.00
3	Lucero	3	4.23	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	8.57
4	Juan	1	1.41	1	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5	Isaac	46	64.79	3	60.00	4	57.14	8	88.89	9	60.00	22	62.86
7	No lo se	6	8.45	0	0.00	1	14.29	0	0.00	3	20.00	2	5.71
	TOTAL	71	100.00	5	100.00	7	100.00	9	100.00	15	100.00	35	100.00

Atención del personal al servicio de Control Escolar



El servicio solicitado fue		Total muestra		El servicio solicitado fue?											
				Ortográfico		De nombre o apellido		De fecha		De calificación		Ninguno		Otro	
Código	Categorías	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra
1	Resuelto Inmediatamente	9	39.13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9	60.00	0	0.00
2	No se resolvió	4	17.39	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6.67	3	50.00
3	Resuelto parcialmente	10	43.48	0	0.00	2	100.00	0	0.00	0	0.00	5	33.33	3	50.00
	TOTAL	23	100.00	0	100.00	2	100.00	0	100.00	0	100.00	15	100.00	6	100.00

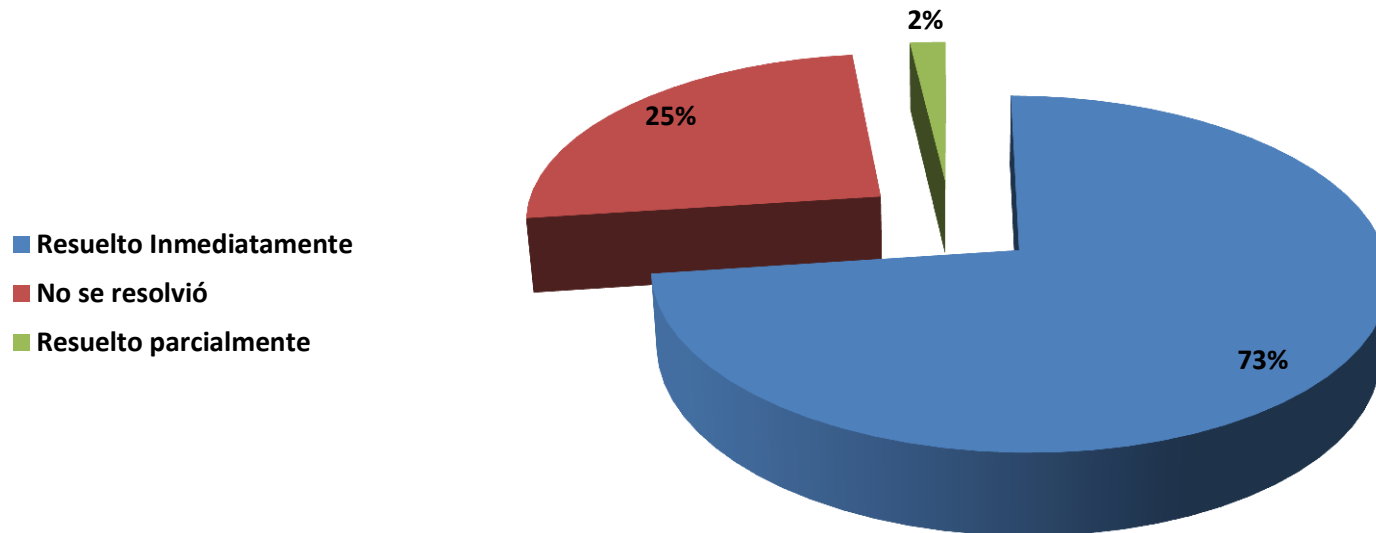


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



Septiembre 2014 a Marzo 2015
El servicio solicitado fue





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



El servicio solicitado o fue	Total muestra		Si no obtuvo el servicio, ¿la causa se debió?											
			Por fallas del sistema		Por apatía del personal		Se desconoce la causa		Por fallas técnicas		Por ausencia del personal		Otro	
Categorías	Frec.	% s/ muestra	Frec.	% s/ muestra	Frec.	% s/ muestra	Frec.	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra
Resuelto Inmediatamente	78	72.90	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
No se resolvió	27	25.23	4	80.00	17	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00	2	66.67
Resuelto parcialmente	2	1.87	1	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	33.33
TOTAL	107	100.00	5	100.00	17	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00	3	100.00

El servicio solicitado tuvo algún error de origen?

