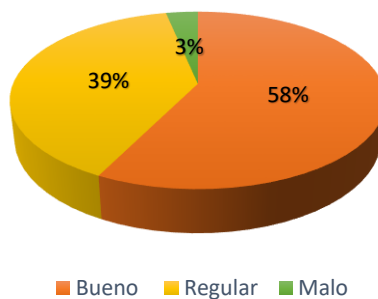


“Segunda Auditoría de Servicios Otorgados”

La Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros a fin de dar cumplimiento al punto 9.1.2 Satisfacción del cliente de la Norma ISO 9001:2015. Y, considerando que se debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. En relación a este punto se realiza la Auditoría de Servicios otorgados dos veces al año, como parte de uno de nuestros objetivos de calidad, y siguiendo el procedimiento registrado en el Sistema de Gestión de la Calidad en su revisión No. 13

En ese mismo sentido, el presente informe describe de manera gráfica los resultados obtenidos, en la última evaluación realizada del 25 de noviembre al 03 de diciembre de 2022 con una muestra de 306 estudiantes.

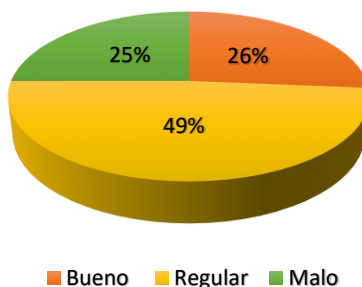
LABORATORIOS Y TALLERES



Grafica 1. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado de Laboratorios y Talleres.

Como se puede apreciar en la gráfica 1, la mayor proporción tiene un 58% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 39% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 3% restante considera que el servicio es MALO.

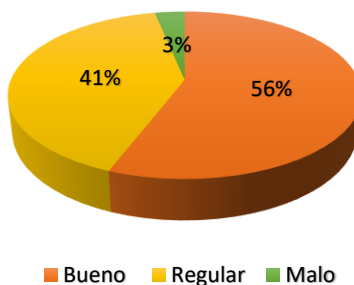
SANITARIOS



Gráfica 2. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado del servicio de sanitarios.

Como se puede apreciar en la gráfica 2, la mayor proporción tiene un 49% considerado que el servicio es REGULAR, y el 26% considera que el servicio es BUENO, por lo que el 25% restante considera que el servicio es MALO.

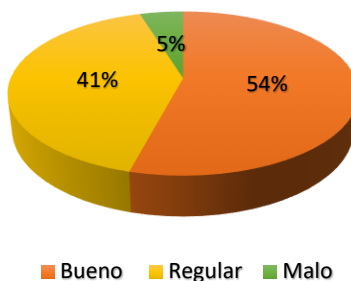
CAJA



Gráfica 3. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado del área de caja.

Como se puede apreciar en la gráfica 3, la mayor proporción tiene un 56% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 41% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 3% restante considera que el servicio es MALO.

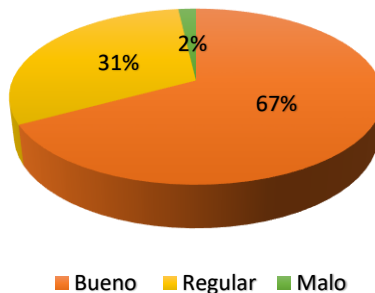
SERVICIOS ESCOLARES



Gráfica 4. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado del Departamento de Servicios Escolares.

Como se puede apreciar en la gráfica 4, la mayor proporción tiene un 54% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 41% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 5% restante considera que el servicio es MALO.

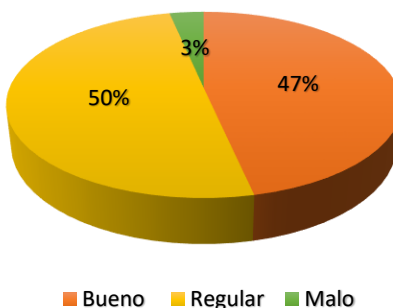
BIBLIOTECA (CENTRO DE INFORMACIÓN)



Gráfica 5. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado en la Biblioteca (Centro de Información).

Como se puede apreciar en la gráfica 5, la mayor proporción tiene un 67% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 31% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 2% restante considera que el servicio es MALO.

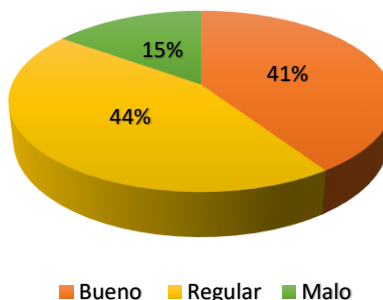
CAFETERÍA (ACADÉMICO I)



Gráfica 6. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado de Cafetería.

Como se puede apreciar en la gráfica 6, el 44% considera que el servicio otorgado es BUENO, y por consiguiente el porcentaje 50% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 3% restante considera que el servicio es MALO.

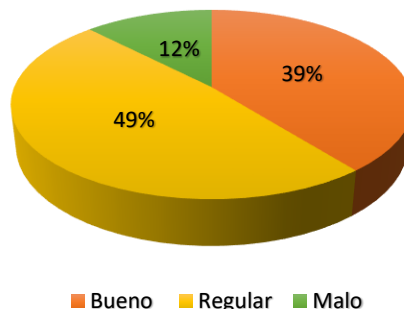
VIGILANCIA



Gráfica 7. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado del servicio de Vigilancia.

Como se puede apreciar en la gráfica 7, la mayor proporción tiene un 41% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 44% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 15% restante considera que el servicio es MALO.

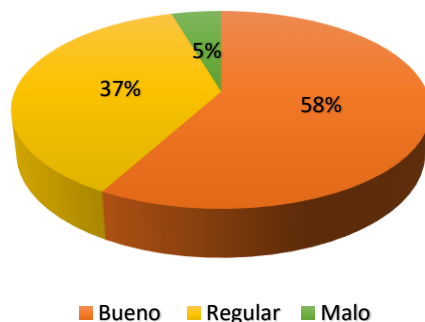
PAPELERÍA Y FOTOCOPIADO (Académico II)



Gráfica 8. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado del servicio de Papelería y Fotocopiado.

Como se puede apreciar en la gráfica 8, la mayor proporción tiene un 39% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 49% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 12% restante considera que el servicio es MALO.

ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS



Gráfica 9. Porcentaje de satisfacción de nuestros estudiantes ante el servicio otorgado del Departamento de Actividades Culturales y Deportivas.

Como se puede apreciar en la gráfica 9, la mayor proporción tiene un 58% de satisfacción, es decir califican el servicio otorgado como BUENO, y el 37% considera que el servicio es REGULAR, por lo que el 5% restante considera que el servicio es MALO.