

Coordinación General **SUBA** Sistema de Gestión Integral



Informe de Resultados del Instrumento de Medición para el Nivel de Satisfacción de Usuarios

*Dr. Juan Ángel Ortega Gutiérrez
Mtro. Guadalupe Nelson Aguilar Palma
Dr. Nicolás Callejas Juárez
D.Ph. Joel Domínguez Viveros
Ing. Alma Angelina Holguín Aguirre*

Núcleo Básico Maestría en:

**Estadística Aplicada
Facultad de Zootecnia y Ecología**

*Claudia Pérez Aguilar
Fabiola Terrazas Guzmán
Alexis Castañón Nieto
Nancy Sandoval Leal
Roberto Roque Corona
Rosa Isela de la Cruz*

**Coordinación General
SUBA**

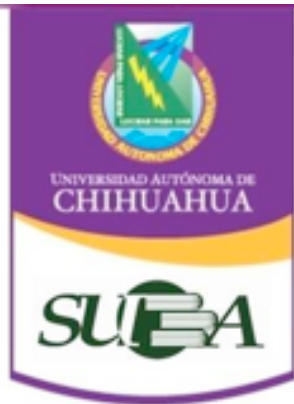


Sistema de Gestión Integral



Desde el 2011, el SUBA tiene certificados sus procesos de acuerdo a la **Norma ISO 9001**. Ésta establece que:

“La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la **percepción del cliente** con respecto al cumplimiento de sus requisitos”



Sistema de Gestión Integral



*Lograr la
Certificación; y
mantenerla.*
No es lo mismo.

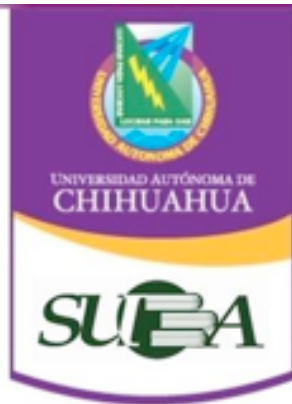




Sistema de Gestión Integral



En la auditoría interna 3 se cuestiona; ¿por qué no se están analizando los resultados completos? ¿Solo algunos reactivos del instrumento de medición? Esto no permitía obtener una **imagen global** acerca de los **niveles de satisfacción** de los usuarios, ni derivar un **indicador con variabilidad conocida**.



Sistema de Gestión Integral



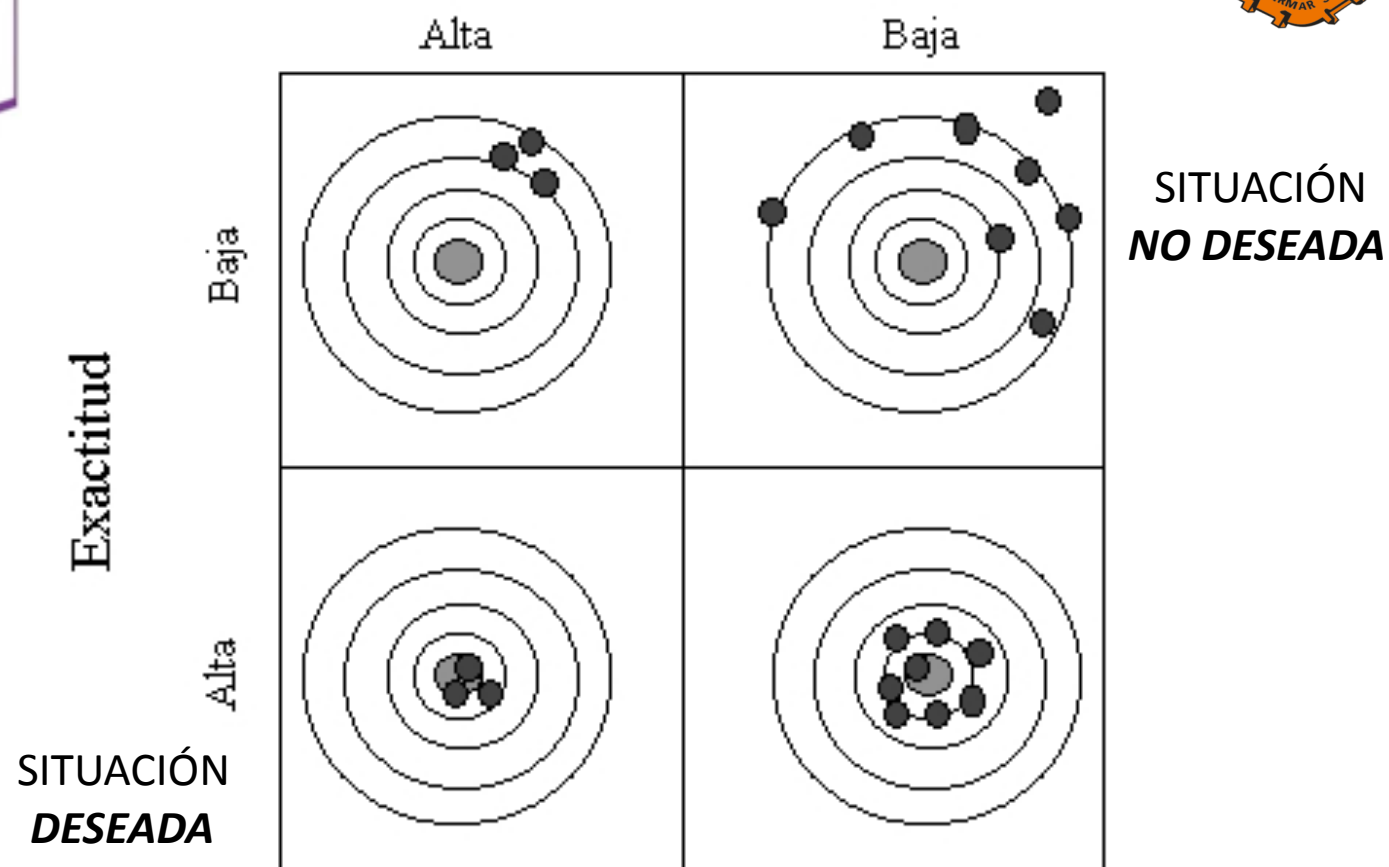
- Para dar cabal cumplimiento a lo señalado, desde el mes de **mayo del 2012** se solicitó apoyo del Núcleo Básico de la Maestría en Estadística Aplicada de la Facultad de Zootecnia y Ecología.

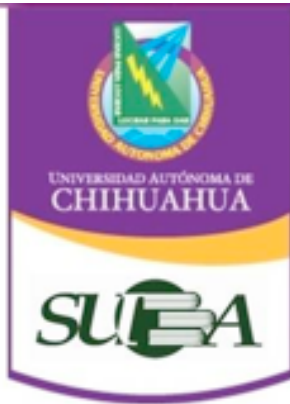
El objetivo fue:

- Generar un **instrumento de medición** que sirva para derivar un **indicador del nivel de satisfacción** de los usuarios, con variabilidad conocida a través del tiempo (**Estudio Longitudinal**). Que permita **focalizar y dar seguimiento** a las estrategias de mejora de la calidad.



Precisión

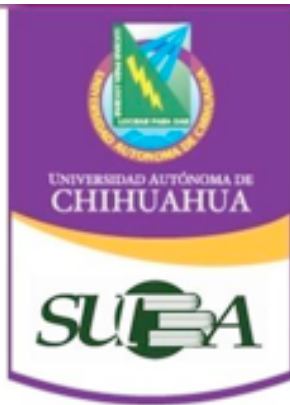




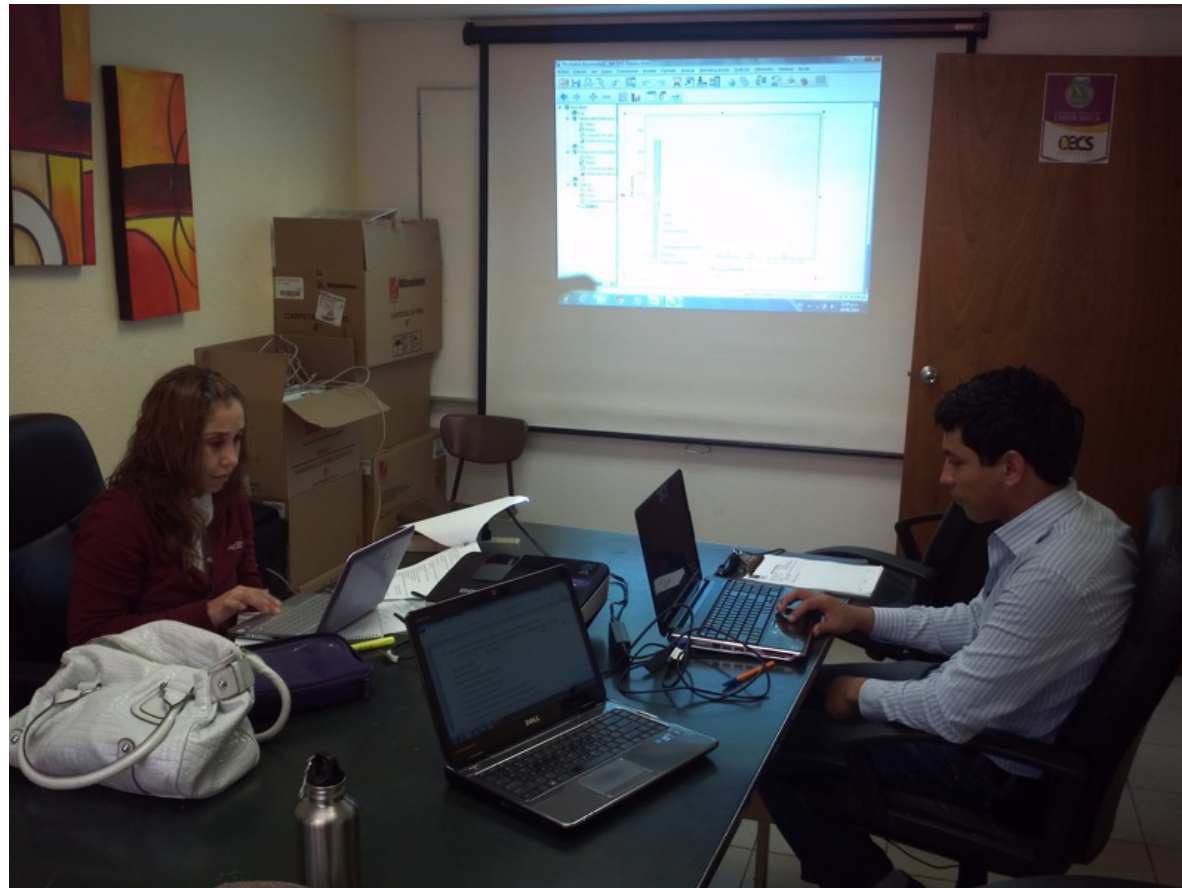
Etapas del Proyecto



- I. Definición de la población de estudio
- II. Cálculo de la muestra
- III. Diseño del instrumento
- IV. Aplicación del instrumento
- V. Captura de los resultados
- VI. Validación de las Bases de Datos
- VII. Análisis descriptivo e Inferencial



Resultados



14/03/2014



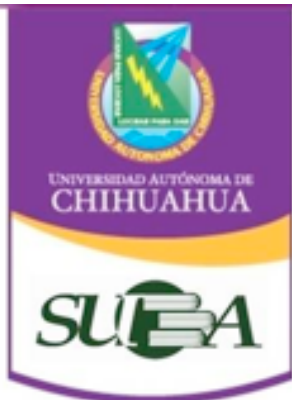
Análisis de: Consistencia y congruencia



- En la muestra se encuestaron un **54.5% de mujeres** y **45.5% de hombres**, se considera una muestra equitativa.
- De acuerdo al género las edades se encuentran entre **21.44 $\pm$ 3.43 en hombres** y **20.77 $\pm$ 2.47 en mujeres**.

Congruencia de los encuestados para su edad vs avance académico

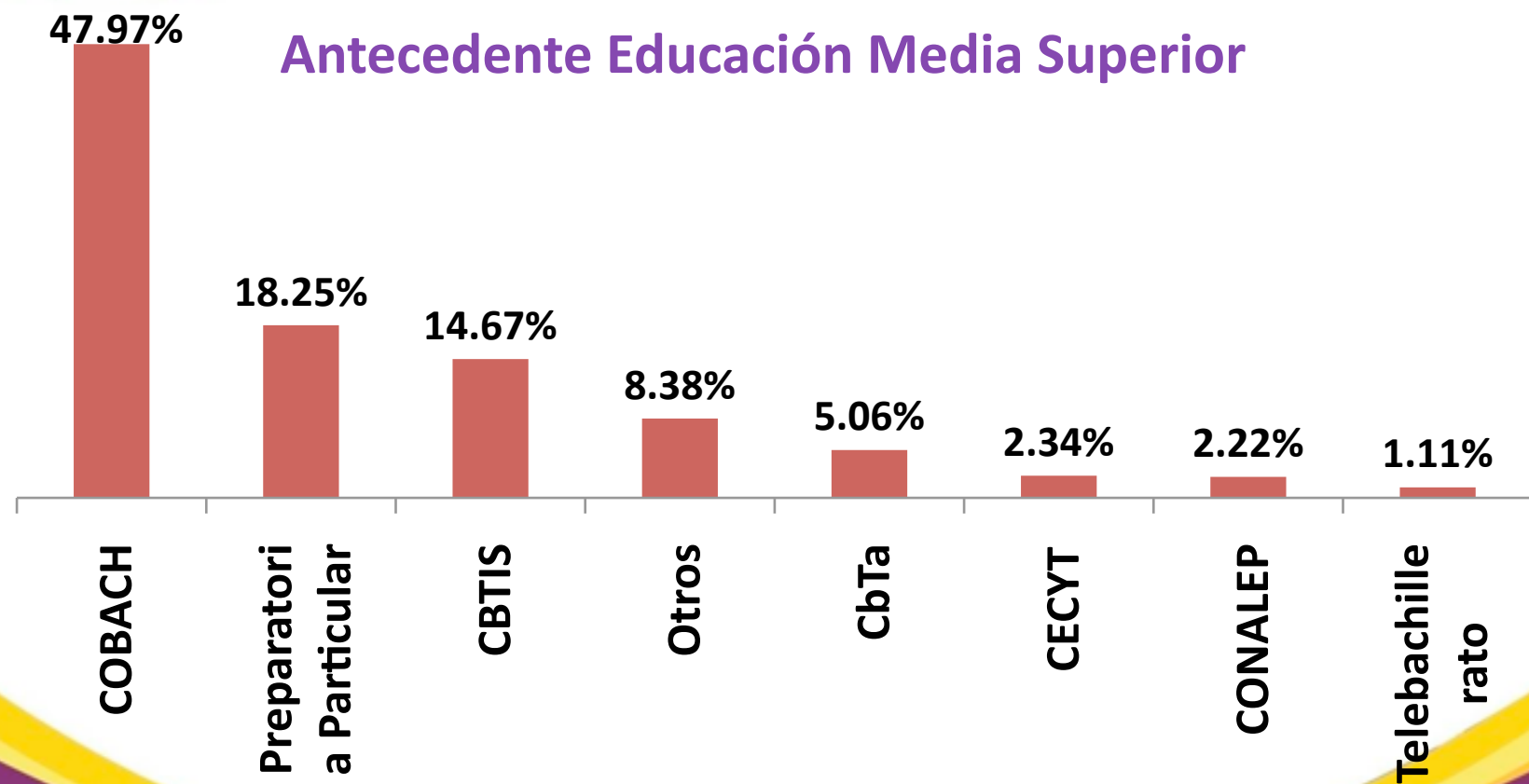
		Edad en años				
		Media	Mediana	Moda	Máximo	Mínimo
Semestre que cursa	Primero a tercero	19.99	19.00	19.00	50.00	17.00
	Cuarto a sexto	21.00	20.00	20.00	40.00	19.00
	Séptimo o mayor	22.60	22.00	22.00	52.00	21.00



Caracterización de los encuestados

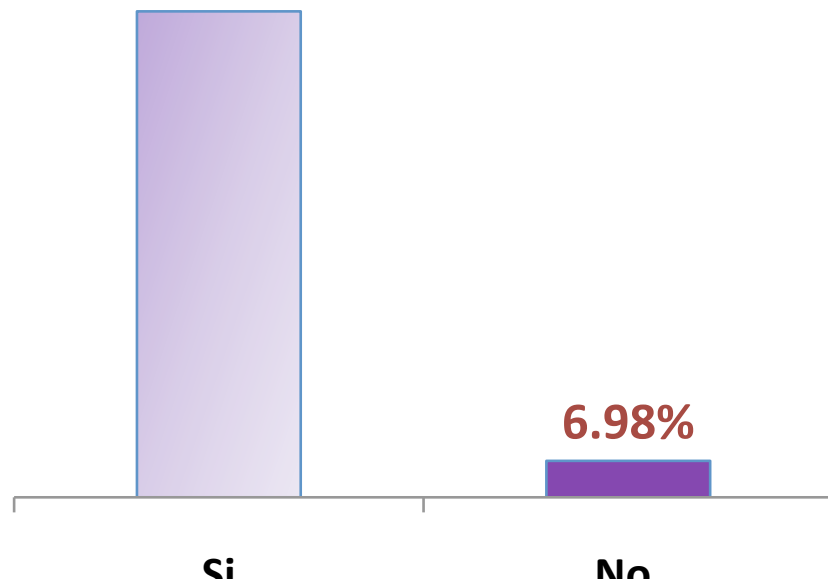


Antecedente Educación Media Superior



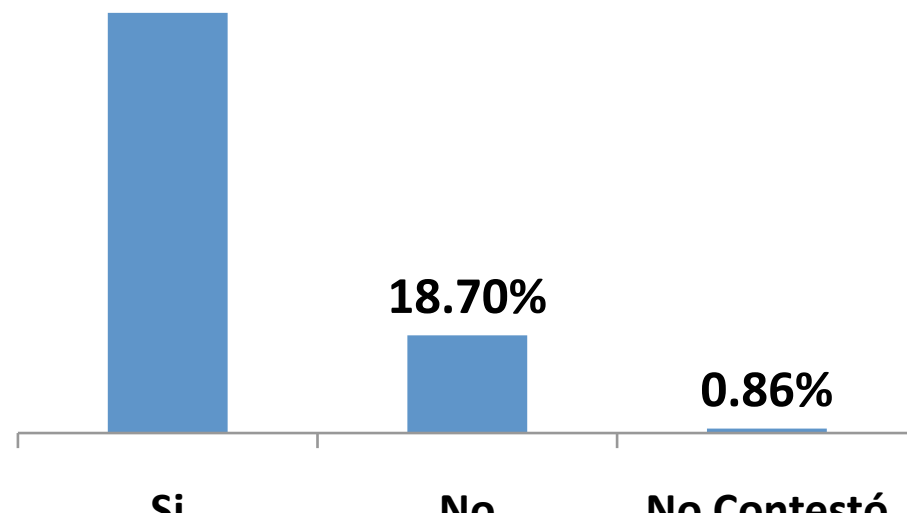
Ha visitado la biblioteca del SUBA

93.02%



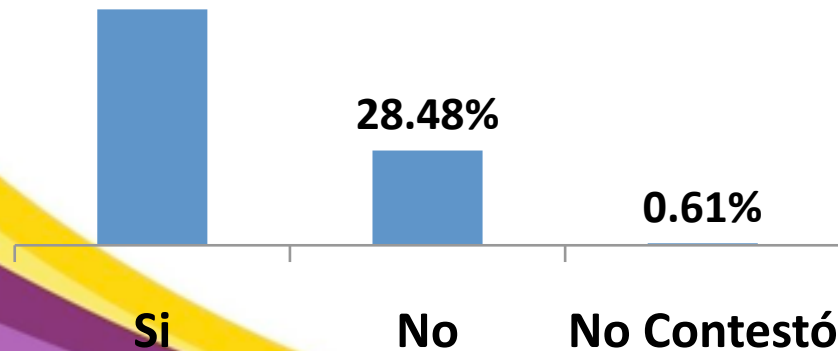
Identifica los servicios del SUBA

80.44%



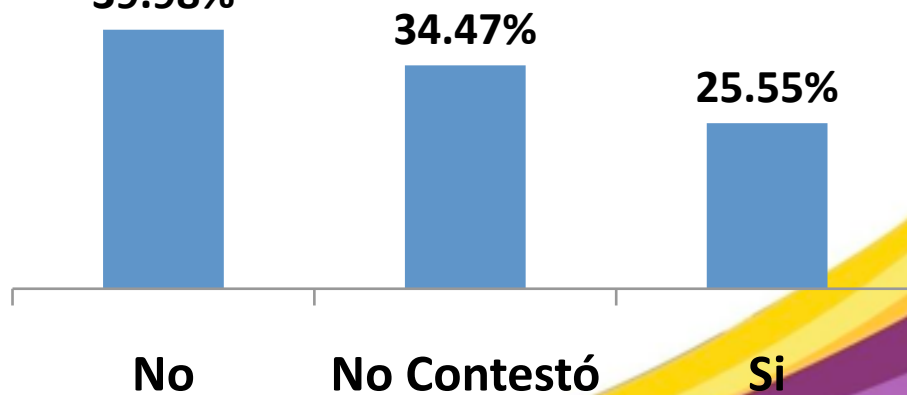
Conoce y ha usado la página del SUBA

70.90%



Ha accedido a las Bases de Datos

39.98%

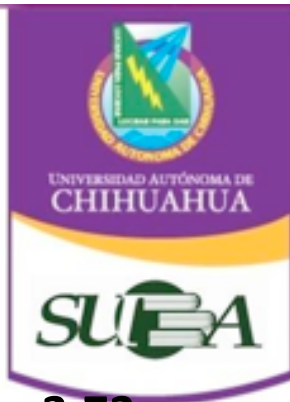




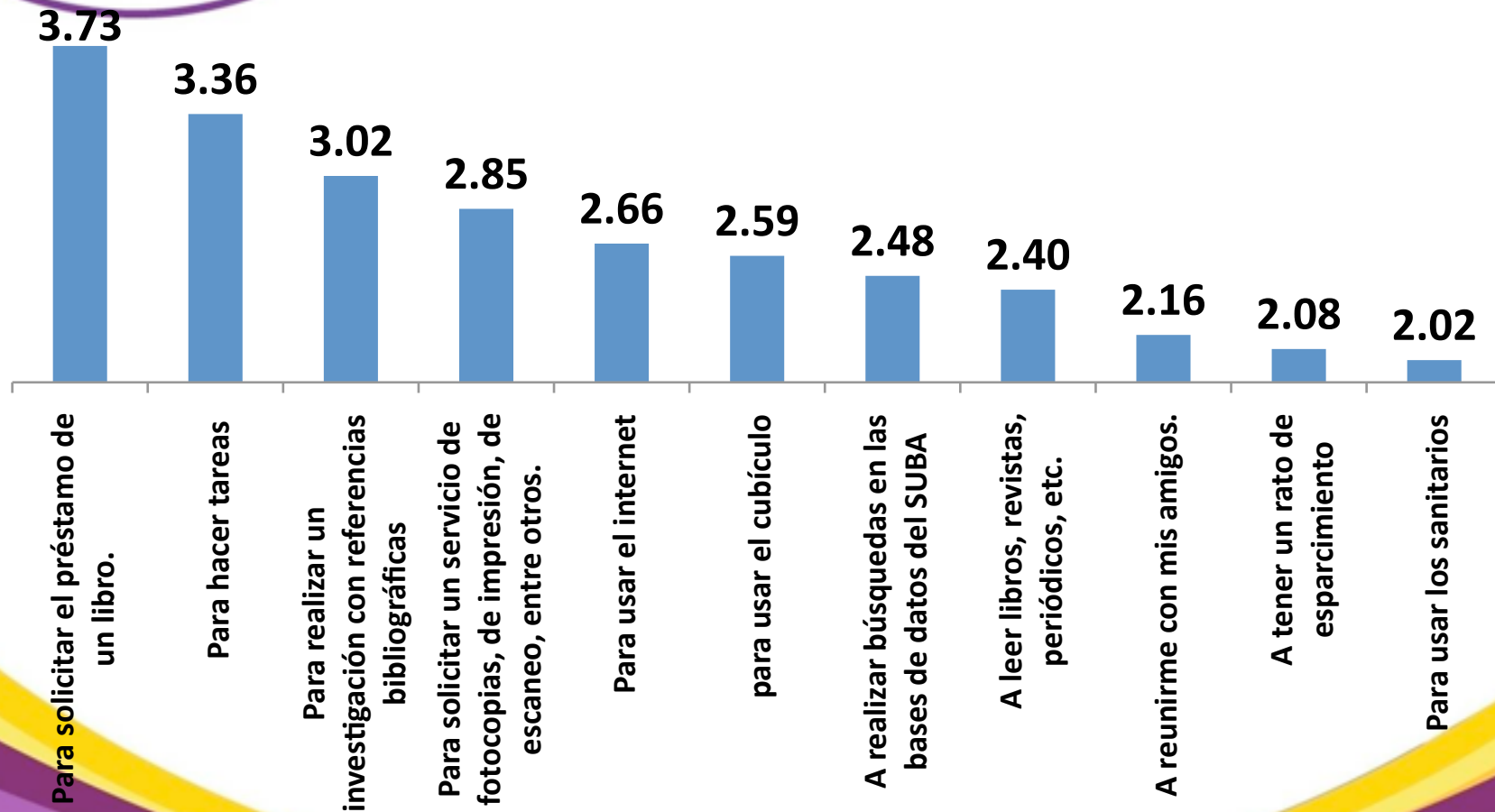
Trabajo Formal



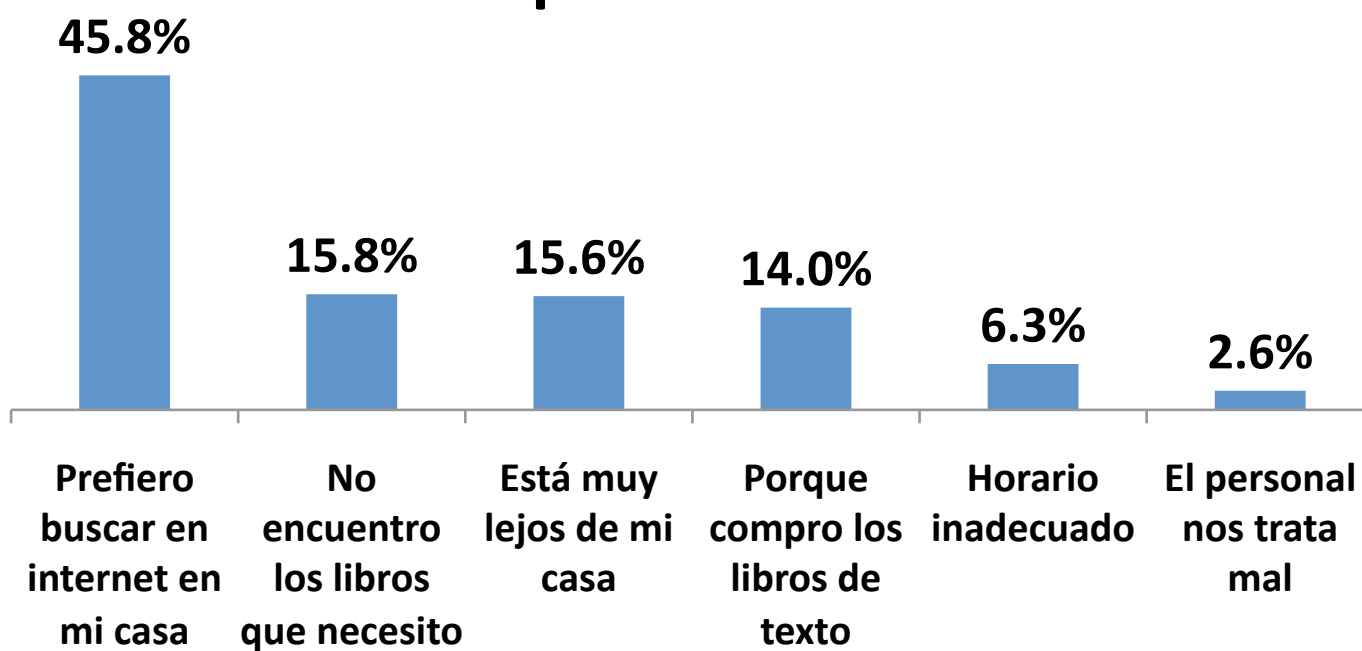
		No tiene trabajo formal	Tiene trabajo formal
Visita biblioteca SUBA	No ha visitado	5.8%	9.3%
	Si ha visitado	94.2%	90.7%



FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS



No ha requerido los servicios

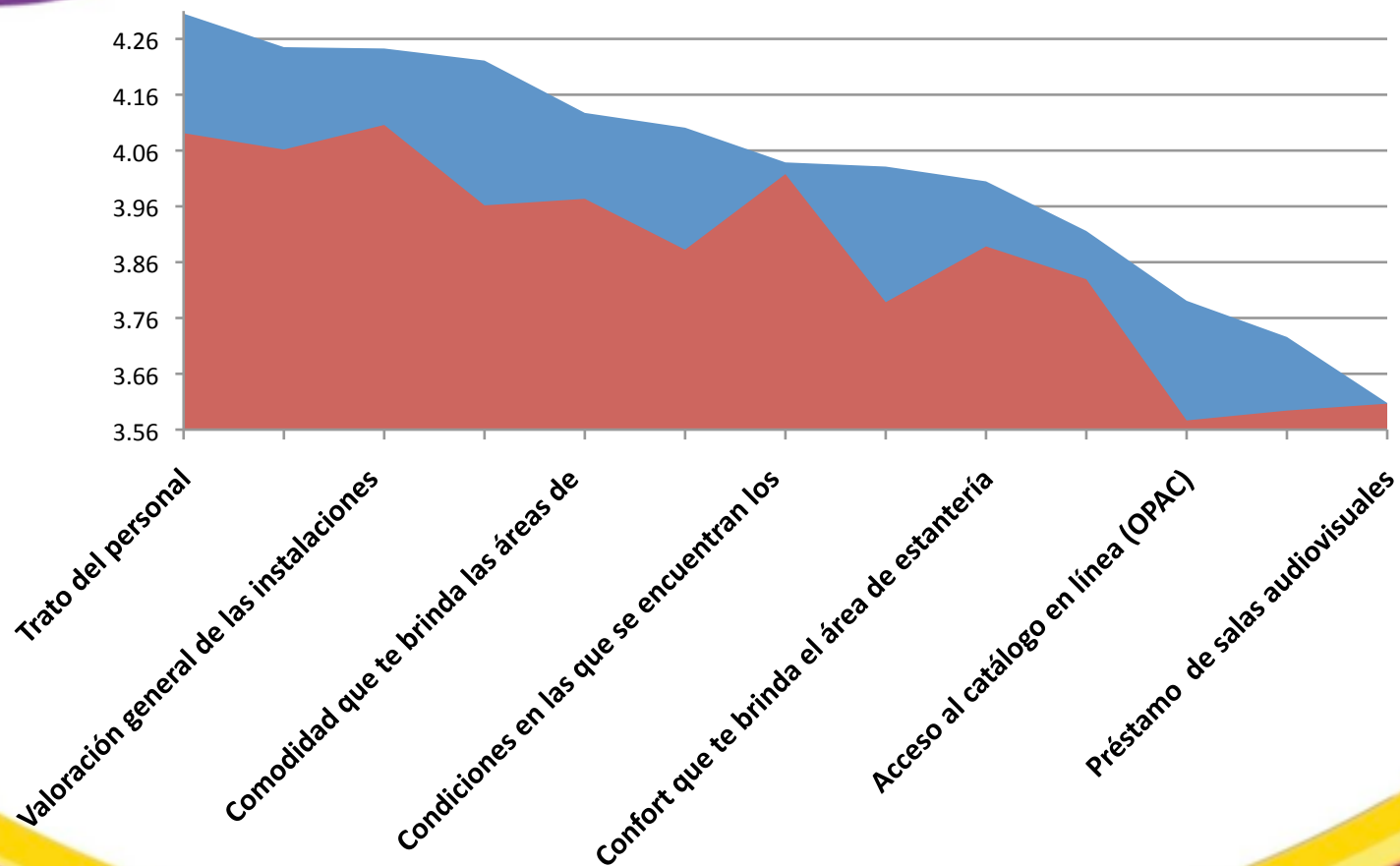


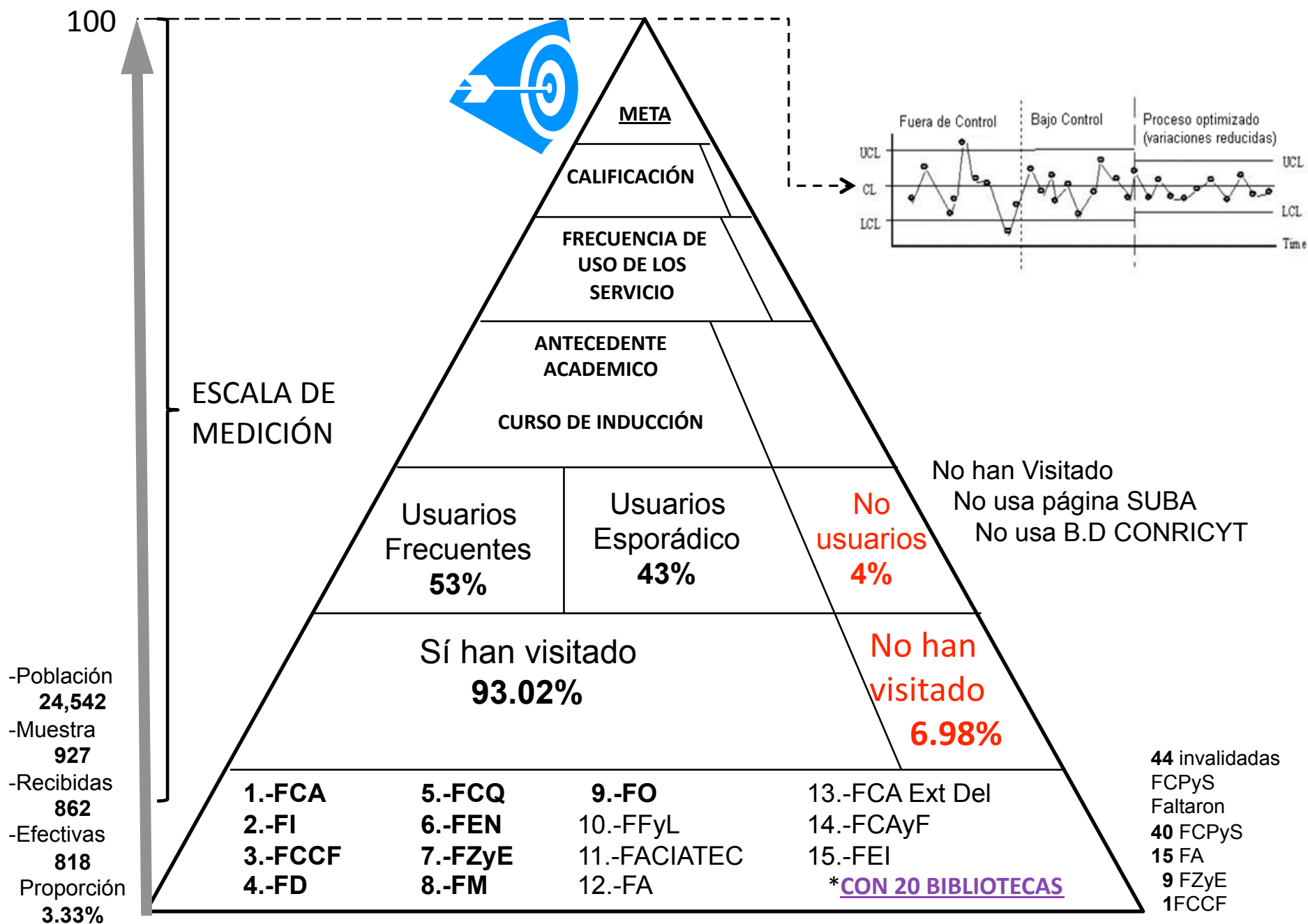


Evaluación de Servicios



■ **USUARIOS FRECUENTES** ■ **USUARIOS ESPORADICOS**







Índice



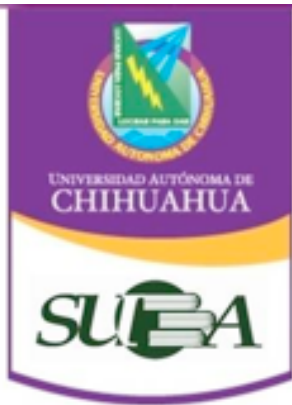
- El **Índice General del Nivel de Satisfacción de Usuarios** permite **ponderar** las percepciones de los diferentes grupos que **califican los servicios** recibidos en el SUBA. Además **los factores** que se relacionan con los grupos **sirven para focalizar** las estrategias y acciones de mejoramiento de la calidad.



¿Qué sigue?



- Programación del seguimiento al indicador
 - Periodicidad ¿Cada cuándo medir? ¿Donde?
 - Rediseño ¿A quienes? ¿Cómo medir?
- Instrumento y Manual de Lecciones Aprendidas.



El informe final, estará disponible
en el UniQ para su consulta.



Gracias por su atención

