**ESTRATEGIA DE SERVICIO - UCM**

**1. OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar una estrategia de servicio en la Universidad Católica de Manizales con el fin de enfocar esfuerzos de mercadeo hacia la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, clientes internos y externos frente a los productos y servicios ofertados por la UCM, cumpliendo con los objetivos de la política integrada de calidad institucional.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

* Ejecutar un procedimiento que permita canalizar y generar el máximo de satisfacción de las necesidades insatisfechas expuestas a través del sistema PQRSF.
* Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado y posgrado con respecto a la infraestructura y el servicio prestado en la Universidad Católica de Manizales.
* Determinar el nivel de satisfacción de las personas que realizaron movilidades académicas a través de la Oficina de relaciones internacionales e interinstitucionales de la UCM.
* Establecer el nivel de satisfacción de los graduados de la UCM con respecto a los servicios o productos de la Universidad Católica de Manizales.
* Definir el nivel de satisfacción de los usuarios de los puntos de servicio de parqueadero, campus deportivo, gimnasio y piscina de la UCM.
* Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del Estudio de Televisión, en lo relacionado con los productos audiovisuales.
* Determinar la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio médico, a través de la articulación con la unidad correspondiente.
* Recopilar la percepción de los padres de familia de los estudiantes de la Universidad Católica de Manizales frente a la experiencia de hacer parte de la comunidad UCM.
* Conceptualizar la percepción de los colaboradores de la UCM que tienen relación directa con la prestación del servicio a usuarios, estudiantes y en general la Comunidad UCM.
* Determinar la percepción de los profesores frente a la presentación del servicio a los estudiantes.
* Dimensionar la percepción que las unidades academico- administrativas pertinentes de la UCM tienen frente a la gestión del servicio de los Centros Tutoriales.
* Medir la satisfacción acumulada a través de un determinado período de tiempo, generada por la Universidad en su conjunto.

**3. MARCO CONCEPTUAL:**

La orientación al cliente es uno de los principios básicos de la gestión de las organizaciones, que se enfoca en conocer y comprender a los clientes y usuarios, en el caso de la Universidad Católica de Manizales, se pretende determinar la percepción que tienen respecto al cumplimiento de sus expectativas y necesidades, para incrementar progresivamente su nivel de satisfacción de la comunidad UCM.

Para evaluar esta satisfacción y la percepción de los usuarios, clientes y estudiantes se obtiene la información de dos maneras diferentes: directa o indirectamente.

· Con la medición directa se determina el nivel de satisfacción frente a las necesidades de las personas verdaderamente relacionadas con la prestación del servicio, de acuerdo con la experiencia con la UCM.

· A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con el cumplimiento de las expectativas de las personas involucradas, sin preguntarle directamente a ellas mismas, sino a personas que tienen contacto permanente con ellos al interior de la Universidad, teniendo en cuenta particularmente su percepción.

Estrategia Servicio

PQRSF

Satisfacción Estudiantes

Satisfacción Movilidades

Satisfacción Egresados

Satisfacción Puntos Servicio

Satisfacción Estudio TV

Satisfacción Servicio Médico

Percepción Padres Familia

Percepción Colaboradores

Percepción Docentes

Percepción frente a Centros Tutoriales

**4. MEDICIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Esta gestión permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios y estudiantes frente a los diferentes productos y servicios ofertados por la UCM, con el fin de establecer planes de mejora teniendo en cuenta la política de calidad institucional.

Se mide a través de PQRSF, satisfacción estudiantes, satisfacción de movilidades, satisfacción graduados, satisfacción usuarios del servicio y satisfacción estudio de televisión.

*4.1. Sistema PQRSF*

Este sistema permite garantizar que en la Universidad Católica de Manizales se lleve a cabo correctamente los procedimientos relacionados con la canalización de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los diferentes tipos de clientes y las personas involucradas con la UCM, con el fin de enfocar los esfuerzos hacia la satisfacción plena de sus necesidades con respecto a los productos y servicios ofertados por la Universidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de este sistema, se proporciona información suficiente para establecer planes de mejora en el marco de la cultura de la calidad institucional.

Este sistema aplica a las diferentes unidades de la Universidad Católica de Manizales relacionadas con la satisfacción de las necesidades de las distintas personas involucradas con la comunidad universitaria (graduados, colaboradores, directivos, aspirantes, estudiantes, académicos y comunidad UCM).

Los canales a través de los cuales se direccionan las PQRSF, son: correos electrónicos, buzones de sugerencias, formularios digitales en el sitio web institucional, llamadas telefónicas y de manera personal.

Los términos relacionados (con sus respectivas definiciones) con este sistema son:

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Peticiones: solicitud de un requerimiento por parte de una persona o cliente para aportar a la satisfacción de sus necesidades.

Quejas: expresiones de desacuerdo de clientes o personas relacionadas con la UCM, respecto a sus políticas y/o procedimientos.

Reclamos: demuestra la existencia de un "defecto" en el servicio que afecta la satisfacción plena del usuario, cliente o estudiante.

Sugerencias: ideas generadas por un usuario, cliente o estudiante, enfocadas al mejoramiento de los productos, servicios o de la universidad misma.

Felicitaciones: expresiones de satisfacción con respecto a una situación particular relacionada con la Universidad Católica de Manizales.

Satisfacción: estado de ánimo del usuario, cliente o estudiante, después que ha complacido un deseo o necesidad, experimentando un agrado; encontrándose bien y a gusto.

Personas involucradas: individuos relacionados con la Universidad Católica de Manizales como profesores, gremios, académicos, competencia, administrativos, graduados, estudiantes, sector empresarial público y privado.

El formato para los buzones de sugerencias es el GME-F-24:



Los buzones de sugerencias son:



El formulario a diligenciar en el sitio web institucional es:

Con el fin de determinar las etapas, responsables y las respectivas evidencias se tiene estructurado un procedimiento específico para este sistema de PQRSF.

(GME – P – 7)

*4.2. Nivel de Satisfacción Estudiantes*

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los estudiantes se desarrollan mecanismos de recolección de opiniones y sugerencias a través de instrumentos específicos de obtención de información referente a:

Infraestructura: salones, sillas, espacios para cultura y estudio, parqueaderos, baños, biblioteca, cafetería, laboratorios, salas de informática, salas de conferencias, campus deportivo, gimnasio, piscina, zonas verdes, medios audiovisuales, internet.

Prestación del Servicio: Proceso inscripción, mercadeo, registro académico, cartera, tesorería, dirección programa, docentes, Apoyo brindado por Bienestar Universitario (Servicio Médico, Psicología, Trabajo social, Capellanía, Apoyo a la Permanencia).

Las encuestas como instrumentos para la recolección de esta información son:

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SERVICIOS DE LA UCM**

*Objetivo de Estudio: La presente encuesta pretende medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de los programas**académicos de pregrado y posgrado de la Universidad Católica de Manizales, frente a las áreas que intervienen en la prestación del servicio.*

Tu opinión es muy importante para nosotros; por ello te invitamos a darnos tu calificación de acuerdo con las siguientes escalas de medición:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho (I) | Poco Satisfecho (PS) | Medianamente Satisfecho (MS) | Satisfecho (S) | Totalmente Satisfecho (TS) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NS/NR** |
| Limpieza de las diferentes instalaciones de la Universidad o Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Estado general de los salones de clase (ventilación, iluminación, ruido y sillas) |  |  |  |  |  |  |
| Áreas sociales para estudio |  |  |  |  |  |  |
| Parqueaderos |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de los baños |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de la cafetería |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de los laboratorios **(si aplica)** |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de las salas de Informática **(si aplica)** |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de los auditorios |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones del campus deportivo **(si aplica)** |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones del gimnasio **(si aplica)** |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de la piscina **(si aplica)** |  |  |  |  |  |  |
| Zonas verdes |  |  |  |  |  |  |
| Estado de los medios audiovisuales (computadores, video beam, sonido, televisor, etc) |  |  |  |  |  |  |
| Conectividad a internet |  |  |  |  |  |  |
| Plataforma Moodle |  |  |  |  |  |  |
| Plataformas de Streaming (Zoom, Meat, Teams, etc) |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho (I) | Poco Satisfecho (PS) | Medianamente Satisfecho (MS) | Satisfecho (S) | Totalmente Satisfecho (TS) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **PRESTACIÓN DEL SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NS/NR** |
| Claridad en la información suministrada antes de ingresar al programa académico. |  |  |  |  |  |  |
| Facilidad en el proceso de admisión, inscripción y matrícula. |  |  |  |  |  |  |
| Facilidad de realizar trámites financieros (Cartera y Tesorería) |  |  |  |  |  |  |
| Atención brindada en Registro Académico. |  |  |  |  |  |  |
| Apoyo brindado por la Dirección del programa académico. |  |  |  |  |  |  |
| Apoyo brindado por los profesores y/o tutores del programa académico |  |  |  |  |  |  |
| Capacidad de adaptación del profesor a la virtualidad |  |  |  |  |  |  |
| Apoyo brindado por Bienestar Universitario (Servicio Médico, Psicología, Trabajo social, Capellanía, Apoyo a la Permanencia) |  |  |  |  |  |  |
| Inventario y atención brindada en la Biblioteca |  |  |  |  |  |  |
| Horario y atención brindada en el servicio de cafetería. |  |  |  |  |  |  |

**¡Agradecemos tu colaboración!**

*4.3. Satisfacción de movilidades*

Con el fin de medir el nivel de satisfacción con respecto a las movilidades gestionadas a través de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, se desarrolla un mecanismo de caracterización y satisfacción a través de un instrumento alojado en el sitio web institucional que permite la obtención de la información referente al acompañamiento de la UCM en el proceso de la movilidad

El instrumento para la recolección de esta información es:

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MOVILIDADES ACADÉMICAS UCM**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Perfil: Estudiante entrante \_\_\_ Estudiante Saliente \_\_\_\_

Docente Entrante \_\_\_ Docente saliente \_\_\_\_

Pasantía \_\_\_

1. Tipo de movilidad

Practica \_\_\_\_\_

Ponencia extranjera \_\_\_\_\_

Movilidad entrante (Colombia) \_\_\_\_\_

Movilidad saliente (extranjero) \_\_\_\_\_

Pasantía \_\_\_\_\_

2. Indique el nombre completo de la Universidad o institución en la cual realizó la movilidad

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Indique el país donde está ubicada la Universidad o institución \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Indique el origen de los recursos de su movilidad internacional

Beca externa \_\_\_\_\_

Beca UCM \_\_\_\_\_

Convenio Institucional \_\_\_\_\_

Entidad Gubernamental \_\_\_\_\_

Recursos propios \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al acompañamiento brindado por la Universidad Católica de Manizales en su proceso de movilidad?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho  | Poco Satisfecho  | Medianamente Satisfecho  | Satisfecho | Totalmente Satisfecho |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**Muchas gracias por su colaboración**

*4.4. Satisfacción de Graduados*

El presente estudio pretende determinar el nivel de satisfacción y la percepción de los graduados de los diferentes programas de pregrado y posgrado sobre la Universidad Católica de Manizales.

El instrumento para la recolección de esta información es:

Programa académico:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Recomendaría el programa académico que usted cursó?

Sí \_\_\_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_\_\_

2.      ¿Recomendaría la UCM?

SÍ  \_\_\_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_\_\_

3.¿El programa académico favoreció su proyecto de vida?

Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

De acuerdo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Medianamente de acuerdo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Desacuerdo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. ¿Cuál sería la principal razón para querer volver a esta institución?

5.  ¿Cuál sería la principal razón para NO querer volver a esta institución?

* 1. *Satisfacción Usuarios de Servicio*

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los puntos de servicio (Gimnasio, Piscina y Campus Deportivo), se desarrolla una encuesta como mecanismo de recolección del nivel de satisfacción, opiniones y sugerencias a través de un instrumento físico o digital que permite la obtención de la información referente a la experiencia, teniendo en cuenta las instalaciones, la atención del personal, el seguimiento de los instructores y la calidad del servicio.

El instrumento para la recolección de esta información es:

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

Campus deportivo – Gimnasio - Piscina

Queremos conocer su satisfacción frente a la infraestructura y prestación del servicio en el Campus deportivo – Gimnasio y/o Piscina. Los datos que suministre son confidenciales y los usaremos para mejorar el servicio.

1. **Soy:**

 Estudiante UCM \_\_\_\_\_ Graduado UCM \_\_\_\_\_

 Colaborador UCM \_\_\_\_\_ Estudiante Externo \_\_\_\_\_

 Particular \_\_\_\_\_ Usuario por Convenio \_\_\_\_\_

**2. Me enteré de los servicios que ofrece el Campus deportivo – Gimnasio o Piscina de la UCM por medio de:**

 **U**n pase de cortesía \_\_\_\_\_ Correo Electrónico \_\_\_\_\_

 Redes Sociales \_\_\_\_\_ Recomendación de alguien \_\_\_\_\_

 Un Convenio \_\_\_\_\_ Trabajo en la UCM \_\_\_\_\_

 Estudio en la UCM \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Califique de 1 a 5 (siendo 1 MUY MALO y 5 MUY BUENO) los siguientes aspectos de cada uno de los servicios ofrecidos:**

**\*Si no hace uso de alguno de ellos por favor señalar N/A (No Aplica)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASPECTO A EVALUAR** | **Escala** | **N/A** |
| **PISCINA (FRANJA LIBRE)** |
| Atención del personal encargado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Claridad en las normas de seguridad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Seguridad al interior de la piscina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Aseo de la piscina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| **PISCINA (CURSO DIRIGIDO)** |
| Atención de los instructores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Pedagogía y variedad en las clases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Claridad en la inducción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Puntualidad en las clases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Respuesta del personal frente a inconformidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Aseo de la Piscina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Material adecuado para el desarrollo de las clases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Claridad en las normas de seguridad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| **DUCHAS, BAÑOS Y VESTIDORES**  |
| Estado general de los baños, duchas y vestidores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| **GIMNASIO** |
| Atención de los instructores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Conocimiento de los instructores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Respuesta del personal frente a inconformidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Sonido adecuado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Estado de las máquinas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Variedad de máquinas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Seguridad al realizar los ejercicios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| **CLASES GRUPALES** |
| Atención de los instructores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Pedagogía y variedad en las clases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Claridad en la inducción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Puntualidad en las clases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Respuesta del personal frente a inconformidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Espacio adecuado para realizar las clases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Material adecuado para el desarrollo de la clase | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| **ZONA HÚMEDA (SAUNA Y TURCO)** |
| Atención del personal encargado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Respuesta del personal frente a inconformidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Estado general del sauna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |
| Estado general del turco | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No Aplica |

**4. Sugerencias o comentarios**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

*4.6. Satisfacción usuarios estudio de televisión*

**NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE AL ESTUDIO DE TELEVISIÓN**

*Objetivo de Estudio: La presente encuesta pretende medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Estudio de Televisión, frente a los aspectos que intervienen en la prestación del servicio.*

 Tu opinión es muy importante para nosotros; por ello te invitamos a darnos tu calificación de acuerdo a las siguientes escalas de medición:

NOMBRE DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NOMBRE USUARIO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho (I)  | Poco Satisfecho (PS)  | Medianamente Satisfecho (MS)  | Satisfecho (S)  | Totalmente Satisfecho (TS)  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  | **5**  |
|  **ASPECTOS A EVALUAR**  | **1**  | **2**  | **3**  | **4**  | **5**  | **NS/NR**  |
| Asesoría brindada desde el comienzo  |   |   |   |   |   |   |
| Competencia técnica de las personas encargadas del estudio  |   |   |   |   |   |   |
| Manejo de objeciones y sugerencias  |   |   |   |   |   |   |
| Atención brindada por las personas encargadas del estudio  |   |   |   |   |   |   |
| Calidad del producto final  |   |   |   |   |   |   |
| Tiempos de entrega  |   |   |   |   |   |   |
| Producto (s) cumplieron con las necesidades establecidas |   |   |   |   |   |   |

**Sugerencias o comentarios: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **¡Agradecemos tu colaboración!**

*4.7. Nivel de Satisfacción Usuarios Servicio Médico*

*Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio Médico de la Universidad Católica de Manizales*

1. Tipo de usuario
- Estudiante \_\_\_\_
- Administrativo \_\_\_\_
- Profesor \_\_\_\_
- Familiar estudiante \_\_\_\_
- Familiar colaborador \_\_\_\_
- No responde \_\_\_\_
- Otro \_\_\_\_
2. Servicio ofrecido
- Asignación de citas \_\_\_\_
- Medicina general \_\_\_\_
- Tamizaje de cáncer de cuello uterino \_\_\_\_
- Procedimientos de enfermería \_\_\_\_
- Psicología \_\_\_\_
- NS/NR \_\_\_\_
3. Trato recibido por el personal del servicio médico
- Excelente \_\_\_\_
- Adecuado \_\_\_\_
- Inadecuado \_\_\_\_
4. Tiempo dedicado a la atención
- Excelente \_\_\_\_
- Adecuado \_\_\_\_
- Inadecuado \_\_\_\_
5. Instalaciones para la prestación del servicio
- Excelente \_\_\_\_
- Adecuado \_\_\_\_
- Inadecuado \_\_\_\_
6. Calificación del servicio prestado
- Excelente \_\_\_\_
- Adecuado \_\_\_\_
- Inadecuado \_\_\_\_

Comentarios y sugerencias: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.8. *Nivel de Satisfacción de los colaboradores frente a la gestión de comunicaciones*

*El presente estudio pretende determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores y la percepción de éstos frente a la gestión del área de comunicaciones en lo referente a aspectos internos y externos.*

*Modelo de la Encuesta aplicada a los colaboradores de la UCM*

*Objetivo: Conocer la satisfacción y percepción de los colaboradores de la UCM frente a la gestión del Área de Comunicaciones de la institución.*

1. ***Rol dentro de la institución*** *-Administrativo \_\_\_\_\_
-Directivo \_\_\_\_\_
-Profesor \_\_\_\_\_
-Practicante \_\_\_\_\_*
2. **Medios para informarse del acontecer de la UCM:**

-Boletines
-Página Web
-Intranet
-Facebook (fanpage)
-Facebook (Lives)
-SAIA
-Conversaciones con compañeros
-Instagram
-Radio
-Youtube
-Twitter

1. **Indique en una frase o palabra su percepción general frente a la gestión de comunicaciones de la UCM:**
2. **Cuál es su nivel de satisfacción frente a cada una de las siguientes labores realizadas por el área de comunicaciones de la UCM:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho (I) | Poco Satisfecho (PS) | Medianamente Satisfecho (MS) | Satisfecho (S) | Totalmente Satisfecho (TS) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **LABORES REALIZADAS POR EL ÁREA DE COMUNICACIONES** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NS/NR** |
| Transmisión de eventos |  |  |  |  |  |  |
| Fluidez de la información interna |  |  |  |  |  |  |
| Publicación de noticias |  |  |  |  |  |  |
| Presentación de eventos |  |  |  |  |  |  |
| Cubrimiento de eventos |  |  |  |  |  |  |
| Visibilización en medios de comunicación externos |  |  |  |  |  |  |

1. **Sugerencias y comentarios hacia el área de comunicaciones de la UCM:**
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **¿Con qué unidades de la UCM ha tenido o tiene dificultades de comunicación para el desarrollo de sus procesos?
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN**

*5.1. Percepción Padres de Familia*

Con el fin de conocer la percepción de los padres de familia de los alumnos de primer semestre, se estructura un estudio que permita obtener información relacionada con los factores que tuvieron en cuenta para la escogencia de la universidad y los medios a través de los cuales la conocieron. Adicionalmente se indaga por el grado de satisfacción obtenido desde que su hijo (a) ingresó a la UCM.

*Modelo de la Encuesta aplicada a los Padres de Familia*

***Objetivo:*** *Conocer la percepción de los Padres de Familia sobre la Universidad Católica de Manizales.*

**NOMBRE DEL PADRE DE FAMILIA:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**FECHA**\_\_\_\_\_\_

**OCUPACIÓN:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**CORREO ELECTRÓNICO**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Programa al cual ingresó su hijo (a): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **¿A través de qué medio conoció la UCM?**
4. Por referencia de alguien \_\_\_\_\_ e) Prensa \_\_\_\_\_\_
5. Visita de la UCM al Colegio \_\_\_\_\_ f) Página web \_\_\_\_\_\_
6. Ferias de universidades \_\_\_\_\_ g) Vallas/ anuncios \_\_\_\_\_\_
7. Radio \_\_\_\_\_ h) Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. **¿Por qué escogió la UCM para los estudios de su hijo (a)?**
9. Calidad educativa \_\_\_\_\_ e) Facilidad de ingreso \_\_\_\_\_\_
10. Formación humana \_\_\_\_\_ f) Por la ubicación \_\_\_\_\_\_
11. Porque tiene la carrera que quería\_\_\_\_\_ g) Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
12. Fue la segunda opción de estudio\_\_\_\_\_
13. **¿Cuál es el grado de satisfacción obtenido desde que su hijo (a) ingresó a la UCM?**
14. Altamente satisfecho \_\_\_\_\_ b) Medianamente satisfecho\_\_\_\_\_
15. Insatisfecho \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**¡Agradecemos su colaboración!**

*5.2. Percepción Funcionarios relacionados con el servicio*

Con el fin de conocer la percepción de los funcionarios relacionados con la prestación del servicio en diferentes áreas y unidades de la institución, se estructura un estudio que permita obtener información de sus opiniones e intereses como insumo para optimizar la calidad del servicio que se ofrece en la institución y llevar a cabo acciones de mejora con relación a este tema.

El instrumento a aplicar es el siguiente:

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE LA UCM**

*Objetivo de Estudio: La presente encuesta pretende conocer la percepción de los funcionarios de la Universidad Católica de Manizales, frente a las áreas que intervienen en la prestación del servicio.*

NOMBRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Desde su puesto de trabajo, cuáles son las restricciones que tiene para garantizar una óptima prestación de servicio a los estudiantes y clientes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Qué insumos y gestiones requiere que otras áreas optimicen para garantizar una excelente prestación del servicio a los estudiantes y clientes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Teniendo en cuenta el servicio que se ofrece a los estudiantes y clientes de la UCM, califique de 1 a 5 (siendo 1 Deficiente y 5 Excelente) las siguientes variables:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Amabilidad |  |  |  |  |  |
| Respuesta Oportuna |  |  |  |  |  |
| Capacidad de respuesta |  |  |  |  |  |
| Facilidad en los procesos |  |  |  |  |  |
| Comunicación clara y directa |  |  |  |  |  |

1. ¿Cuál es su percepción frente al nivel de servicio al estudiante y al cliente que ofrece la UCM?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Agradecemos su colaboración!**

*5.3. Percepción de Profesores*

Con el fin de conocer la percepción de los profesores relacionada con la prestación del servicio a los estudiantes, se estructura un estudio que permita obtener información de sus opiniones e intereses como insumo para optimizar la calidad del servicio que se ofrece en la institución y llevar a cabo acciones de mejora con relación a este tema.

El instrumento a aplicar es el siguiente:

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE PROFESORES DE LA UCM**

*Objetivo de Estudio: La presente encuesta pretende conocer la percepción de los profesores de la Universidad Católica de Manizales, frente a la prestación del servicio.*

NOMBRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

PROGRAMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 1.     ¿Cuál es su percepción frente al nivel de servicio que se ofrece a los estudiantes de la UCM?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.     ¿Qué insumos y gestiones requiere que otras áreas optimicen  para garantizar una excelente prestación del servicio que se ofrece a los estudiantes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. ¿Desde su labor, cuáles son las restricciones que tiene para garantizar una óptima prestación de servicio que se ofrece a los estudiantes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Califique las siguientes variables relacionadas con la prestación del servicio en la UCM de acuerdo con las siguientes escalas de medición:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho (I) | Poco Satisfecho (PS) | Medianamente Satisfecho (MS) | Satisfecho (S) | Totalmente Satisfecho (TS) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NS/NR** |
| Condiciones generales y limpieza de las diferentes instalaciones de la Universidad |  |  |  |  |  |  |
| Estado general de los salones de clase (ventilación, iluminación, ruido y sillas) |  |  |  |  |  |  |
| Espacios para el estudio |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de la biblioteca |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de los laboratorios |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de la salas de Informática |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de las salas de conferencia |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones del campus deportivo |  |  |  |  |  |  |
| Estado de los medios audiovisuales (computadores, video beam, sonido, televisor) |  |  |  |  |  |  |
| Acceso a internet |  |  |  |  |  |  |

**¡Agradecemos su colaboración!**

*5.4. Percepción frente a Centros Tutoriales*

Con el fin de conocer la percepción frente a los Centros Tutoriales por parte de los profesores, directores de programa, unidades académico administrativas relacionadas con su gestión, se estructura un estudio que permita obtener información de sus opiniones como insumo para optimizar la calidad del servicio que se ofrece en los centros tutoriales y llevar a cabo acciones de mejora con relación a este tema.

El instrumento a aplicar es el siguiente:

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES FRENTE A LOS CENTROS TUTORIALES DE LA UCM**

*Objetivo de Estudio: La presente encuesta pretende conocer la percepción de los profesores frente a los Centros Tutoriales de la Universidad Católica de Manizales, en lo relacionado con la prestación del servicio.*

NOMBRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Desde su puesto de trabajo, cuáles son las restricciones tiene para garantizar una óptima prestación del servicio en los Centros Tutoriales?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. ¿Qué insumos y gestiones requiere que los Centros Tutoriales optimicen para garantizar una excelente prestación del servicio?

3. ¿Cuál es su percepción frente al nivel de servicio al cliente que ofrecen los Centros Tutoriales?

4. Califique el acompañamiento de los Centros Tutoriales a su gestión.

Excelente \_\_\_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_\_\_

Deficiente \_\_\_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Califique las siguientes variables en los Centros Tutoriales de acuerdo con las siguientes escalas de medición:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Insatisfecho (I) | Poco Satisfecho (PS) | Medianamente Satisfecho (MS) | Satisfecho (S) | Totalmente Satisfecho (TS) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO TUTORIAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NS/NR** |
| Condiciones generales y limpieza de las diferentes instalaciones del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Estado general de los salones de clase (ventilación, iluminación, ruido y sillas) del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Espacios para el estudio del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de la biblioteca del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de la salas de Informática del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Instalaciones de las salas de conferencia del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Estado de los medios audiovisuales (computadores, video beam, sonido, televisor) del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |
| Acceso a internet del Centro Tutorial |  |  |  |  |  |  |

**¡Agradecemos su colaboración!**

Con el fin de determinar las etapas, responsables y las respectivas evidencias se tiene estructurado un procedimiento específico para la medición del nivel de satisfacción y percepción. (GME – P – 6)

**Jorge Uribe Cano**

Coordinador Mercadeo y Comunicaciones.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Coordinación de Mercadeo y Comunicaciones | Dirección de Aseguramiento de la CalidadLíder SIG | Consejo de Rectoría | Enero del 2021 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **ÍTEM** | **MODIFICACIÓN** |
| 2015Mar 2017Ene 2019Ene 2021 | 01020304 | Todo el documentoActualización FormatoActualización FormatoActualización del responsable | Creación del documentoModificación de la estrategia para adecuar el procedimiento a los requerimientos de normativas institucionales y externas.Incorporación de nuevos actores para la medición de la satisfacción y la percepción frente al servicio.Cambia la denominación de la Unidad y del responsable del Proceso a Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones teniendo en cuenta el acuerdo 73 del Consejo de Rectoría del 18 de diciembre de 2018. |