



Informe de Resultados Evaluaciones Incógnitas

DICIEMBRE 2019



Unidad de Calidad

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO | UNIVERSIDAD APEC

CONTENIDO.

INFORMACIÓN GENERAL.....	2
PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA.....	2
PRINCIPALES RESULTADOS.....	3
RECONOCIMIENTOS	7

INFORMACIÓN GENERAL

En respuesta a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT), en artículo 61 de la ley 139-01 y en coherencia con su filosofía institucional, la Universidad APEC (UNAPEC), debe asegurar la calidad institucional desde una perspectiva integral, es decir, no solo la calidad de los procesos sustantivos (Docencia, Investigación y Extensión), sino también la adecuación y fortalecimientos de los procesos y recursos de apoyo (logístico, infraestructura físicas y tecnológicas).

En tal sentido, la institución en sus dos últimos Planes Estratégicos, establece como estratégica “Crear e implementar un Sistema de Gestión de Calidad” que permita mejorar la eficiencia de la gestión administrativa y académica, y desde el 2014 se realizan esfuerzos para la implementar de un Protocolo de Servicio, con mira de estandarizar la prestación de los servicios internos y externos.

Con el objetivo de medir, valorar y dar seguimiento al cumplimiento de dicho protocolo, fue puesta en marcha la estrategia de “Evaluaciones Incógnitas”.

Esta técnica o estrategia consiste en una evaluación realizada por una persona (interna o externa), de forma anónimo o incógnito, el cual analizará el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Protocolo de Servicios, tomando en consideración la conducta de los colaboradores y el entorno físico.

PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA

El procedimiento llevado a cabo para esta jornada de evaluaciones incógnitas consistió en dos estrategias, a saber:

1. El equipo de la Unidad de Calidad se movió a puntos estratégicos, incluyendo el CAFAM, dentro de la institución. En estos lugares, se observaba a usuarios que salían de recibir un servicio y el equipo entrevistó a los usuarios utilizando el formulario de las Evaluaciones Incógnitas a través de la plataforma SurveyMonkey.
2. El equipo de la Unidad de Calidad se trasladó en varias ocasiones hacia áreas dentro de la institución donde generalmente se congregan estudiantes en su tiempo libre acercándose a ellos, explicándoles el objetivo de estas evaluaciones y pidiéndoles que se dirijan a distintas áreas de servicios (Decanatos, Biblioteca, áreas de los agentes de la Dirección de Seguridad, entre otros) solicitando un servicio. Una vez los estudiantes regresaban al punto de encuentro, se procedió a completar el formulario de las Evaluaciones Incógnitas a través de la plataforma SurveyMonkey.
3. El ciclo de evaluación fue realizado durante los meses de mayo, julio, octubre y noviembre.
4. Las áreas evaluadas fueron: Decanato de Ciencias Económicas, Caja, CAFAM, Dirección de Seguridad, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Biblioteca, Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil, Decanato de Artes y Comunicación y Decanato de Derecho. En total fueron evaluadas 17 personas.
5. Para la clasificación por grupos y nivel de cumplimiento del Protocolo de Servicios, fue asumida una escala tipo semáforo, con las siguientes variables: **Rojo** (menos o igual a 79) **Debe Mejorar**, **amarillo** (80-89) **Seguir Mejorando** y **verde** (90-99) **Excelencia en el Servicio**.
6. Serán reconocidos los colaboradores que saquen la mayor puntuación.

Para las evaluaciones fue diseñado un “**Formulario para las Evaluaciones Incógnitas**” en la plataforma SurveyMonkey para ser completado de manera electrónica. El formulario sufrió algunas modificaciones a partir de esta última etapa de evaluaciones incógnitas para responder mejor a los factores que este evalúa y sea más conciso.

- a. Lo referido al prestador de servicio, incluyendo algunos aspectos de la atención presencial, fue unificado en un solo apartado.
- b. Las categorías de Atención Presencial y Condiciones del Área fueron reducidas y unificadas algunas variables.
- c. Se agregó la opción de “No aplica” en la escala de respuestas a lo largo de todo el formulario, sin valor o peso numérico.
- d. Las opciones de respuesta de las preguntas cerradas fueron modificadas a “Sí”, “No” y “No lo observé”.

El instrumento utiliza una escala de valoración tipo Likert: pésimo, malo, bueno, y muy bueno, con un peso entre 1, 33, 66 y 99 respectivamente. Además, está compuesta por cinco (5) categorías:

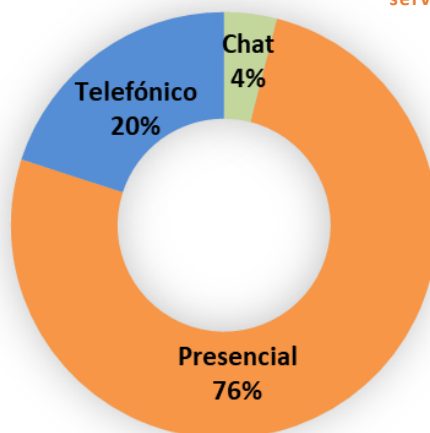
1. **Prestador del servicio:** en esta categoría son valorados los elementos principales del colaborador que ofrece el servicio tales como: amabilidad, respeto, atención única y credibilidad
2. **Condiciones del área:** como su nombre lo indica, en esta categoría son evaluadas las condiciones físicas del área, como: limpieza, iluminación, ambiente y condiciones físicas del área.
3. **Atención presencial:** en esta categoría son valorados los elementos como: contacto visual, área limpia, uso de celular, vestimenta adecuada y uso de identificación personal.
4. **Telefónica:** en esta categoría son valorados los elementos de identificación del área, tiempo en responder la llamada, exclusividad de atención o no distracciones, tono de voz.
5. **En Línea (chat y correos):** en esta categoría son valorados propios del área además de los generales los cuales son ortografía y tipo de letra adecuado o legible, uso correcto de las mayúsculas y disponibilidad en el chat.

En las categorías 3, 4 y 5 son evaluados los criterios genéricos sobre amabilidad, cortesía, claridad y veracidad de la información, servicio acorde al requerimiento tomando en cuenta los aspectos característicos considerados en el Protocolo de Servicios UNAPEC.

PRINCIPALES RESULTADOS

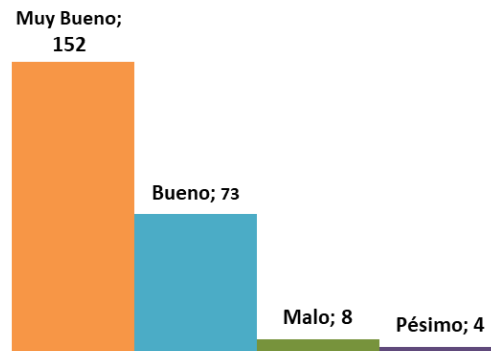
Para este ciclo, fueron realizadas un total de veinticinco evaluaciones; diecinueve (19) presenciales, cinco (5) telefónicas y una en línea, según se aprecia en la siguiente gráfica.

Ilustración 1. Porcentaje de evaluaciones según tipo de servicio.



A continuación, se aprecia una gráfica de barras de la cantidad de respuestas según categorías en números absolutos.

Ilustración 2. Cantidad de respuestas según categorías.

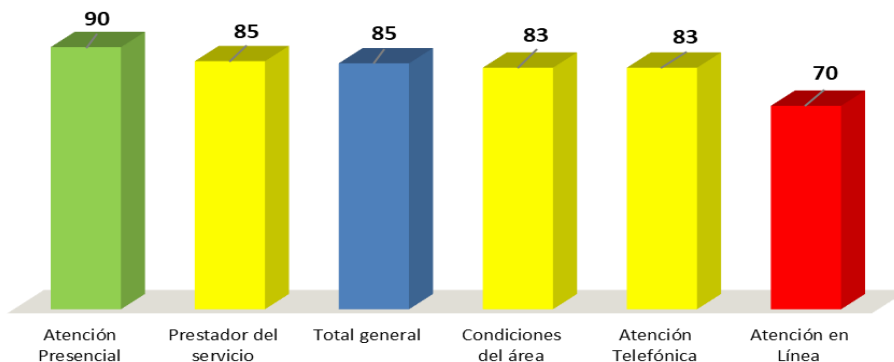


En sentido general fueron recibidas doscientos treinta y siete (237) respuestas por categorías: Muy Bueno, Bueno, Malo y Pésimo.

El 94.9% concentra las categorías Muy bueno y Bueno, con valoraciones de 64.1 y 30.8 % respectivamente y con una menor proporción, con una valoración de 5.1% las categorías de **Malo** y **Pésimo**.

Los resultados arrojados en estas evaluaciones ponen en evidencia el buen cumplimiento del Protocolo por parte de los colaboradores, buenas atenciones y eficiencia. También se evidencia la mejora en los servicios con modalidades telefónica, así como las valoraciones sobre el prestador de servicio, y condiciones del área respecto al informe anterior.

Ilustración 3. Nivel de cumplimiento según dimensiones y tipo de servicios.



El formulario de Evaluaciones Incógnitas se compone por cinco dimensiones, tres (3) relacionadas con el servicio de forma presencial: prestador del servicio, atención presencial y condiciones del área. Una dimensión sobre la atención telefónica y una sobre la atención en línea (chat y correos electrónicos). Estas dimensiones fueron calificadas según la siguiente valoración:

	Calificación	Significado
	90-99	Excelencia en el servicio
	80-89	Seguir mejorando
	Menos o igual 79	Mal servicio o deficiente

Según la categorización de las calificaciones, el total general de cumplimiento con el protocolo de servicio debe de seguir mejorando con un 85%. Una de las dimensiones quedo con una calificación de excelente, con una valoración de 90%, esta fue la dimensión de Atención Presencial.

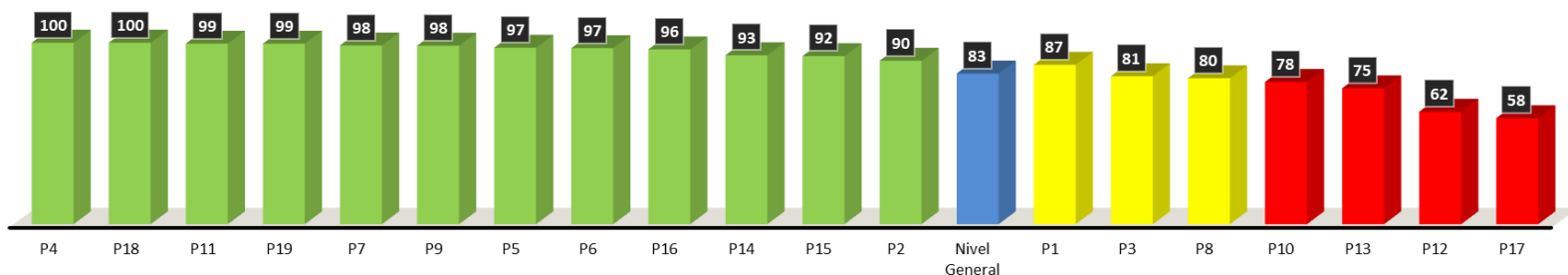
De las variables, la que presentaron menor calificación fueron: Ambientación e iluminación (atención presencial) y tono de voz (Atención telefónica). También servicio acorde al requerimiento, aseguramiento de cumplir requerimiento, amabilidad y cortesía, tiempo de respuesta. Todas estas variables de atención en línea (chat y correos electrónicos), según la *tabla 1*. La dimensión *Atención en línea*, dada la cantidad de evaluaciones (1) no será comparadas con las demás dimensiones, sin embargo, el resultado fue contemplado en el total general.

Tabla 1. Nivel de cumplimiento según variables

Variab les	Nivel de cumplimiento
Prestador del servicio	85 ●
Amabilidad y cortesía	80
Tiempo de respuesta	92
Servicio acorde a su requerimiento	88
Mostrar respeto	88
Credibilidad y veracidad de la información	85
Contacto visual	82
Expresiones de agradecimiento al ofrecer el servicio	82
Área limpia y organizada	92
Seguimiento a las solicitudes (si aplica)	83
Atención Presencial	90 ●
Uso del celular	94
Vestimenta adecuada	94
Uso de identificación Institucional	81
Condiciones del área	83 ●
Limpieza	84
Ambientación e Iluminación	79
Condiciones físicas del área (pintura, mobiliario)	86
Atención Telefónica	83 ●
Identificación del área y del prestador del servicio	92
Cortesía y amabilidad	88
Credibilidad y veracidad de la información	88
Servicio acorde a su requerimiento	88
Tiempo de respuesta del servicio	99
Tiempo en responder la llamada	88
Atención exclusiva (no estaba distraído)	88
Tono de voz	77
Transferencia de llamadas (si aplica)	99
Seguimiento a sus requerimientos (si aplica)	99
Atención en Línea	70 ●
Amabilidad y cortesía	42
Servicio acorde a su requerimiento	66
Tiempo de respuesta	33
Ortografía y tipo de letra adecuado (legibles).	88
Orientación o instrucciones claras y precisas (coherencia, claridad, etc.)	83

Uso de las mayúsculas correctamente	88
Disponibilidad en el chat (ausente, inactivo, activo, etc.)	83
Se aseguró de cumplir con su requerimiento	66
Total general	85 ●

Ilustración 4. Nivel de cumplimiento del Protocolo de Servicio según representantes de servicios.



En la gráfica anterior, se aprecia el nivel de cumplimiento del Protocolo de Servicio según los representantes de servicio evaluados (P1, P2, P3...), ordenado de mayor a menor y por colores.

	Calificación	Significado
	90-99	Excelencia en el servicio
	80-89	Seguir mejorando
	Menos o igual 79	Mal servicio o deficiente

En sentido general el Nivel de Cumplimiento del Protocolo de Servicio, posee una valoración de 83%, cayendo en una calificación de amarillo, es decir, que debe de **“Seguir Mejorando”**.

Quedando por encima del Nivel General de Cumplimiento, con una calificación de entre 97-100, están los representantes de servicio P4, P18, P11, P19, P7, P9, P5 y P6 los cuales cumplieron con el Protocolo en su totalidad, ofreciendo un **Servicio Excelente**.

Con relación a las evaluaciones en general, los evaluadores incógnitos, a través de sus comentarios, expresaron de forma positiva los siguiente:

- Fue muy amable y cortés. Ofreció todas las informaciones solicitadas.
- Excelente servicio. Muy amables y cordiales las chicas de registro. Todo excelente.
- Muy a gusto y satisfecho con la atención brindada.
- El área de trabajo se mostró impecable y muy organizada y las condiciones físicas del lugar estaban bien.
- Atendió a todas las preguntas y las respondió satisfactoriamente durante la prestación del servicio. Brindó todas las informaciones de manera efectiva.
- El servicio fue rápido y eficiente. Al hacer la transferencia, me dijo la extensión a la cual me estaba transfiriendo.
- La señora tiene manejo de información relacionada con su área, es muy servicial

Estos comentarios ponen en evidencia el compromiso de los colaboradores en dar un servicio de calidad, lo cual muestra los frutos de su participación, en los talleres de “Cultura de Calidad en el Servicio”. Por otro lado, es importante continuar la labor con el objetivo de alcanzar calidad en el servicio, ya que, durante las evaluaciones se resaltaron algunos puntos de mejoras y situaciones que destacan oportunidades para mejorar, a saber:

- Un evaluador expresó que fue a hacer una solicitud sobre un examen y le dieron una información diferente a la que se requería para que proceda la solicitud.
- Se resaltó en algunas áreas o servicios la necesidad de más cortesía y que algunos de los prestadores de servicio no tenían identificación visible.
- En otros casos, algunos evaluadores reportaron falta de formalidad.

Algunas oportunidades de mejora destacadas sobre el servicio de chat fueron:

1. El sistema del chat debe estar visible y fácil de encontrar.
2. Puede tener un corrector de ortografías.
3. El tiempo de respuesta puede mejorar.

Observaciones.

- Según lo establecido en el Protocolo de Servicios, es importante saludar con cortesía, sin esperar ser saludado previamente y permitir que el usuario se exprese.
- Tener con rostro amigable y agradable a la hora de prestar el servicio. El protocolo establece que todo usuario, sin importar edad, sexo, nacionalidad o estatus social, debe de ser tratado con respeto y ser llamado de usted, señor, señora, señorita, caballero, entre otras.
- Asimismo, el prestador del servicio debe ofrecer respuestas cordiales y precisas y si desconoce las respuestas a lo que el usuario solicita, debe dirigirlo al área que pueda ofrecer el servicio.
- Al concluir el servicio, es necesario preguntar al usuario si existe otro requerimiento en el que necesite ayuda y debe concluir con una despedida cordial.

RECONOCIMIENTOS.

Para los reconocimientos serán tomados en consideración los colaboradores que obtuvieron calificaciones entre 98-100, es decir, los que ofrecieron un servicio de excelencia.

En tal sentido, para este primer ciclo de evaluación serán reconocidos con un certificado y un regalo institucional, los siguientes colaboradores.



Colaborador (a)	Calificación	Puesto	Departamento
Jairo Fernando Parra	100	Auxiliar de Seguridad	Dirección de Seguridad
María Luisa Ledesma	100	Auxiliar de Registro CAFAM	Dirección de Registro
Danilson Mercedes	99	Auxiliar de Referencia Electrónica	Dirección de Biblioteca
Ervin Méndez	99	Auxiliar de Biblioteca	Dirección de Biblioteca
Rosio Rosa Disla	98	Secretaria Académica	Decanato de Artes y Comunicación
Ingrid Bello Estepan	98	Recepcionista	Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil

¡Muchas Felicidades!

