



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**

# **Informe de Resultados EVALUACIONES INCÓGNITAS**



**UNIDAD DE CALIDAD**

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Enero - Marzo 2019

## CONTENIDO.

---

INTRODUCCIÓN.....	2
METODOLOGÍA.....	3
PRINCIPALES RESULTADOS.....	4
RECONOCIMIENTOS. ....	9

## INTRODUCCIÓN

---

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 implementación 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.

Este primer ciclo de evaluaciones constituye un referente metodológico para continuar profundizando y mejorando en la aplicación del Protocolo de Servicios y en el cumplimiento de la filosofía institucional.

## METODOLOGÍA

Acorde al cronograma establecido, fueron realizadas las siguientes acciones:

1. Desde la Unidad de Calidad en colaboración con la Dirección de Comunicación y Mercadeo, fue enviado un correo All Users, notificando a la comunidad que serían realizadas Evaluaciones Incógnitas, en qué consistía la estrategia, el objetivo, que sería evaluado y quienes.
2. Selección y elaboración de base de datos con “Evaluadores Incógnitos”, donde fueron seleccionados estudiantes meritorios, de teatro, de núcleos estudiantiles, docentes de Escuela de Idiomas y padres y docentes del CAFAM.
3. Fueron seleccionados e invitados para colaborar a un total de ochenta y tres (83) personas, de las cuales veinticuatro (24), aproximadamente, aceptaron colaborar con la estrategia. Para este primer ciclo de evaluación, participaron cuatro (4) personas, cumpliendo con lo planificado.
4. Fue realizado un encuentro con dichos evaluadores a los fines de aclarar algunas dudas con relación a la logística del proceso, también les fue entregado un Acuerdo de confidencialidad, Versión impresa del Protocolo de servicio, entre otras.
5. El ciclo de evaluación fue realizado durante el mes de febrero.
6. Las áreas evaluadas fueron: Decanato de Ciencias Económicas, Cuentas por cobrar, Escuela de Idiomas, CAFAM, Dirección de Seguridad, Bienestar Universitario y Dispensario Médico. En total fueron evaluadas nueve (9) posiciones.
7. 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*.
8. Serán reconocidos los colaboradores que saque la mayor puntuación



Para las evaluaciones fue diseñada una “Ficha de evaluación” en SuveryMonkey para ser completada de manera electrónica, está utilizando 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, a saber:

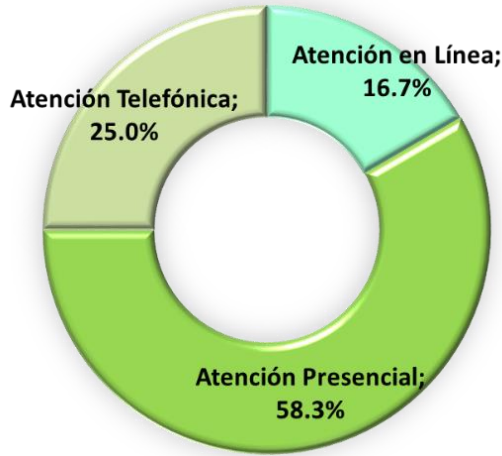
1. **Condiciones del área:** como su nombre lo indica, en esta categoría son evaluadas las condiciones físicas del área, como: orden, limpieza, iluminación y ambiente.
2. **Aspectos generales del servicio:** en esta categoría son valorados los elementos principales del servicio tales como: amabilidad, respeto, atención única y credibilidad.
3. **Atención presencial, Telefónica y En Línea:** en estas tres categorías son evaluados los criterios considerados en el Protocolo de Servicios UNAPEC, respectivamente.

## PRINCIPALES RESULTADOS

---

Para este primer ciclo, fueron realizadas un total de doce (12) evaluaciones; siete (7) presenciales, tres (3) telefónicas y dos (2) en línea, según se aprecia en la siguiente gráfica.

Ilustración 1. Porcentaje de evaluaciones según servicios.



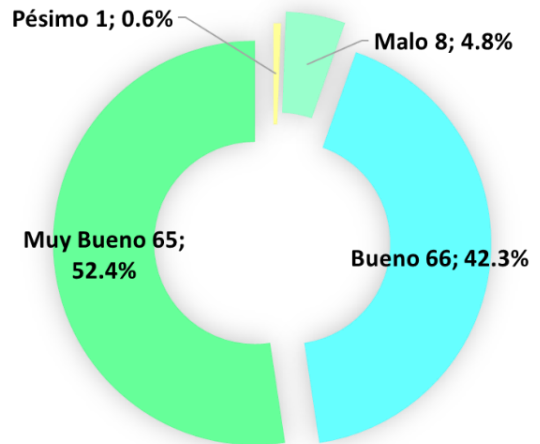
A continuaci3n, se aprecia una tabla de la cantidad de respuestas seg3n categor3as en n3meros absolutos y porcentuales respetivamente.

En sentido general fueron recibidas cientos sesenta y ocho (168) respuestas por categor3as: Muy Bueno, Bueno, Malo y P3simo.

El 94.6% concentra las categor3as de Muy bueno y Bueno, con valoraciones de 52.4 y 42.3 % respectivamente.<sup>1</sup> y con una menor proporci3n, con una valoraci3n de 5.4% las categor3as de **Malo y P3simo**.

Estos resultados evidencian el buen cumplimiento de los colaboradores del Protocolo y la mejora en los servicios presenciales, telef3nico y en l3nea.

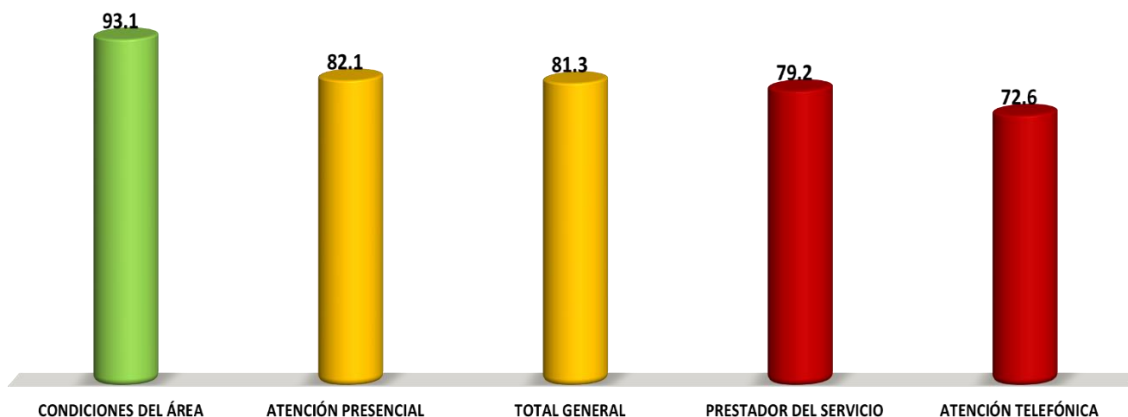
Ilustraci3n 2. Cantidad de respuestas seg3n categor3as.



---

<sup>1</sup> Para estos resultados, fueron excluidos los datos de la dimensi3n "**Condiciones del 3rea**", la cual ser3 analizada de forma individual.

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



El formulario de Evaluaciones Incógnitas consta de cinco dimensiones, dos (2) generales sobre el prestador del servicio y las condiciones del área y tres (3) relacionadas con los tipos de servicios (telefónico, presencial y en línea). 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 clasificación de las calificaciones, el total general de cumplimiento con el protocolo de servicio debe seguir mejorando con un 82.1%. Solo una de las dimensiones quedó con una calificación de excelente, con una valoración de 93.1%, dejando en evidencia el buen estado de las instalaciones visitadas.

Entre las variables, a nivel general, con menores calificaciones fueron: el tono de voz, atención exclusiva y la identificación de la institución y el prestador del servicio, además del uso del carné, según la *tabla 1*.

La dimensión *Atención en línea*, dada la cantidad de evaluaciones (2) no será comparadas con las demás dimensiones, sin embargo, el resultado fue contemplado en el total general.

*Tabla 1. Nivel de cumplimiento según variables*

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Amabilidad y cortesía	77.0
Información clara y precisa	77.0
Mostrar respeto	80.7
Credibilidad y veracidad	82.5
<b>PRESTADOR DEL SERVICIO</b>	● <b>79.2</b>
Rostro sonriente y agradable	70.7
Información clara y precisa	84.9
Área de trabajo limpia y organizada	94.3





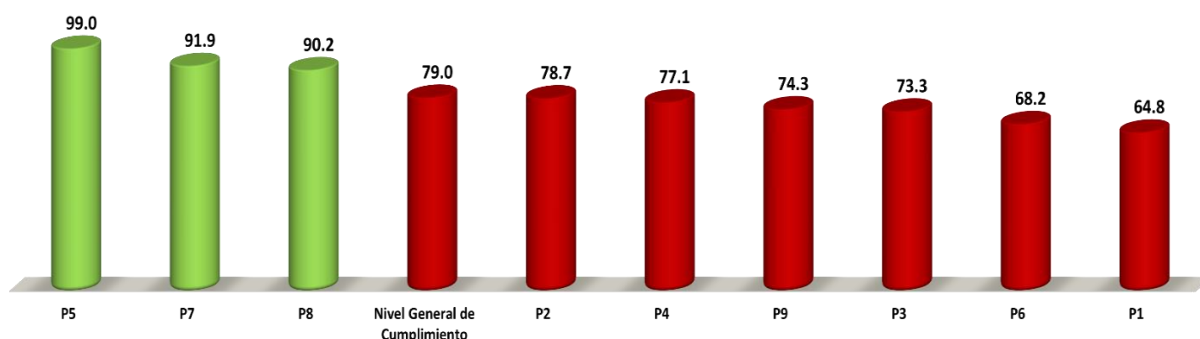
Postura correcta y adecuada		84.7
Permite al usuario expresar requerimientos		75.4
Contacto visual		84.7
Uso del celular		89.6
Expresiones de agradecimientos		75.4
Empleo del código de vestimenta		89.6
Uso del uniforme		80.1
Uso del carné		71.8
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		<b>82.1</b>
Orden		94.3
Limpieza		99.0
Iluminación		84.7
Ambiente		94.3
<b>CONDICIONES DEL ÁREA</b>		<b>93.1</b>
Tiempo en responder llamadas		77.0
Identificación departamento		77.0
Identificación del colaborador		77.0
Atención exclusiva		66.0
Tono de voz		66.0
<b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>		<b>72.6</b>
Tipo de letra		66.0
Ortografía		82.5
Redacción		66.0
Formato de letra		66.0
Uso de mayúsculas		82.5
Uso de abreviaturas		66.0
Disponibilidad en el chat		49.5
<b>ATENCIÓN EN LÍNEA</b>		<b>68.4</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>81.3</b>

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 según la siguiente leyenda:

En sentido general el Nivel de Cumplimiento del Protocolo de Servicio, posee una valoración de 79.0%, cayendo en una calificación de rojo, es decir, que debe de **“Seguir Mejorando”**.

Quedando por encima del Nivel General de Cumplimiento, con una calificación entre 90-99, están los representantes de servicio P5, P7 y P8, los cuales cumplieron con el Protocolo en su totalidad, ofreciendo un **Servicio Excelente**.

Con relación al *servicio presencial*, los Evaluadores Incognitos, a través de sus comentarios, expresaron de forma positiva lo siguiente:

- Persona capaz, amable y con mucha responsabilidad.
- Ante la situación mostró actitud muy profesional y cooperó muy amablemente con la solicitud del evaluador, quien estaba aquejado de un problema de salud, explico con muchos detalles causas y consecuencias del quebranto y posibilidades para dar con la solución de este.
- No utilizo su celular durante la interacción.

Estos comentarios reflejan el compromiso de los colaboradores en dar un servicio de calidad, lo cual muestra la efectividad de la participación de estos, en los talleres de “Cultura de Calidad en el Servicio”.

Sin embargo, es importante seguir insistiendo en alcanzar calidad en el servicio, ya que, durante las evaluaciones se resaltaron algunos puntos de mejoras, a saber:

#### **Situaciones**

- Dentro del área de servicio, posee actitud un poco tajante, y cortante (solo se limita a proporcionar lo que el usuario necesita), sin mostrar interés de ofrecer ayuda adicional, y dando a entender que está sacrificando para hacer un favor.
- Se proporciono el servicio deseado, aunque la actitud personal no fue la más adecuada.
- Se mostro amable, aunque utilizo una jerga un tanto informal para dirigirse a una persona externa a la institución. "llamo al evaluador: líder" y utilizo un silbido para llamar la atención.



### **Puntos por mejorar.**

- Según lo establecido en el Protocolo de Servicios, es importante tener un rostro amigable y agradable a la hora de prestar el servicio. Hacer las cosas de forma mecánica deja mala impresión en nuestros usuarios, aunque se haya cumplido con los requerimientos.
- El protocolo establece que todo usuario, sin importar edad, sexo, nacionalidad o estatus social, debe ser tratado con respeto y ser llamado de usted, señor, señora, señorita, caballero, entre otras. No se debe de usar términos inapropiados como jergas o frases de “cariño” (mi amor, cariño, mi hijo(a), mi negro(a), entre otros), despectivos (como moreno(a), gordo(a), flaco(a), entre otros) ni tutear a los usuarios.

Cabe resaltar que la Unidad de Calidad, para el próximo ciclo de evaluación, se estará presentando en las áreas para evaluar de forma directa los servicios, tomando de forma aleatoria a los usuarios que hayan recibido algún tipo de servicio previamente, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del protocolo de servicio y los lineamientos institucionales. Del mismo modo se estarán evaluando las instalaciones, áreas comunes y lugares de esparcimiento.

## RECONOCIMIENTOS

---

Para los reconocimientos serán tomados en consideración los colaboradores que obtenga calificaciones entre 80-90, es decir, los que haya ofrecido un Servicio Excelente.

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
Altagracia Álvarez Martes	99.0	Doctora	Dirección de Bienestar Universitario
Ronald D. Figuereo Ovando	91.9	Auxiliar	Dirección de Seguridad
Pendiente por identificar	90.2	Secretaria <sup>2</sup>	



*¡¡Muchas Felicidades!!*



---

<sup>2</sup> Pendiente por identificar, para la entrega de certificado y regalo institucional