



UNIVERSIDAD DE SONORA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
RESUMEN DE RESULTADOS
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
REINSCRIPCIONES



La evaluación para el proceso de reinscripción 2021-1 se realizó del 17 de febrero al 1 de marzo del presente.

A nivel del proceso, se logró la muestra de 665, logrando como resultado un 83% de usuarios satisfechos, con el 90% de confiabilidad y el +/- 10% de error de estimación.

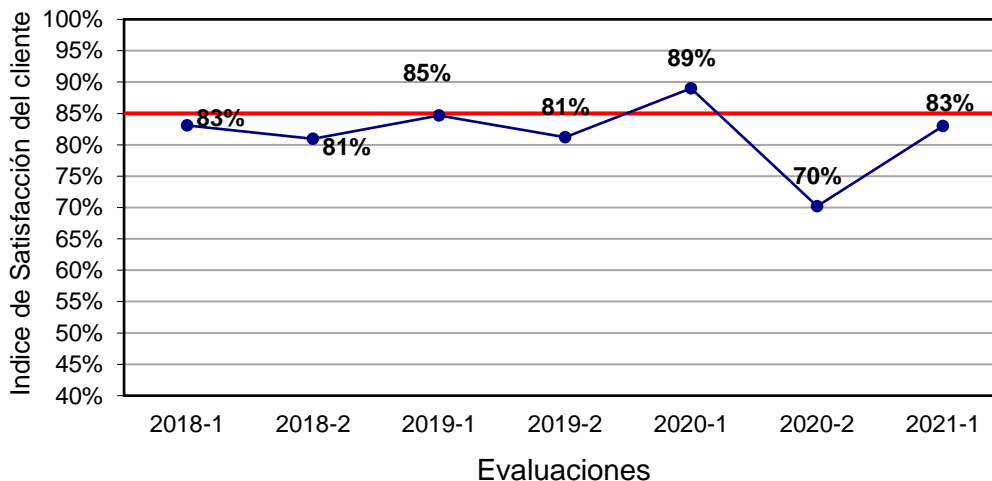
A continuación, se muestra el detalle de las unidades evaluadas:

Campus	Población identificada	Encuestas para muestra individual	Encuestas incluidas en la evaluación del proceso
Hermosillo	19017	250	98
Cajeme	1145	70	70
Caborca	1581	70	70
Nogales	1360	70	70
Navojoa	937	70	70
Total	24040	530	378

***ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO = 83%**

$$\text{*Índice de Satisfacción General} = \frac{\text{Número de encuestas con calificación promedio } \geq 2}{\text{Muestra proporcional total}} = \frac{317}{378} = 83\%$$

Evaluación de la satisfacción del cliente





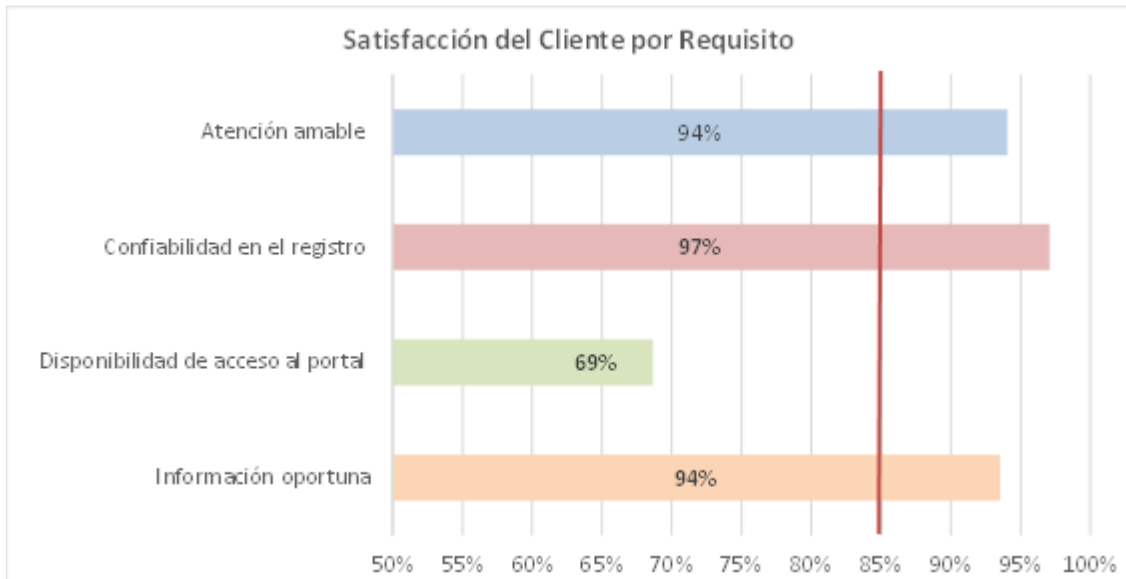
UNIVERSIDAD DE SONORA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

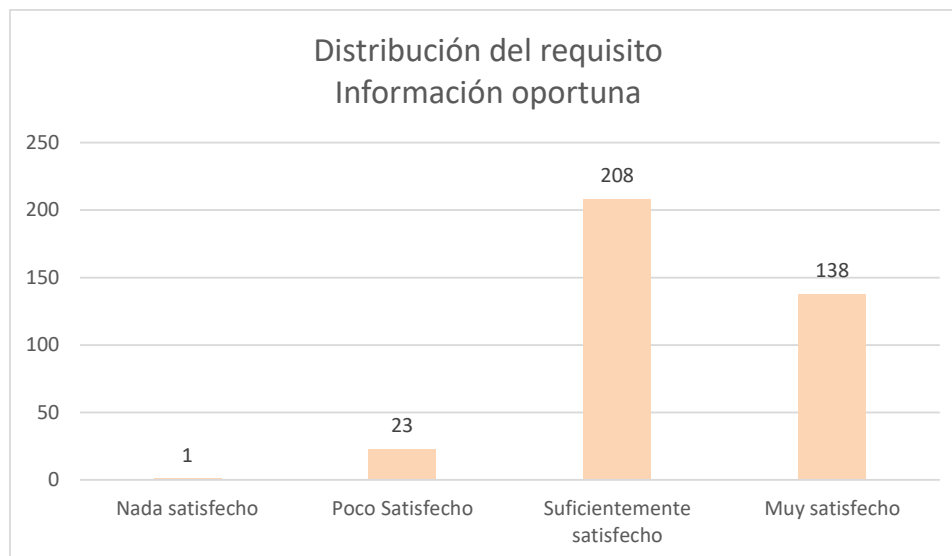
RESUMEN DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REINSCRIPCIONES



Distribución de las respuestas que proporcionan los encuestados por requisito:





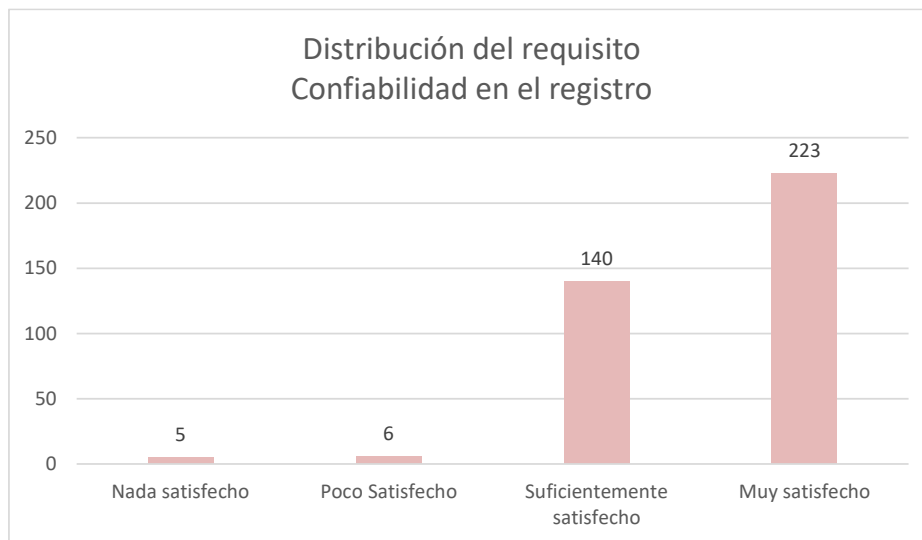
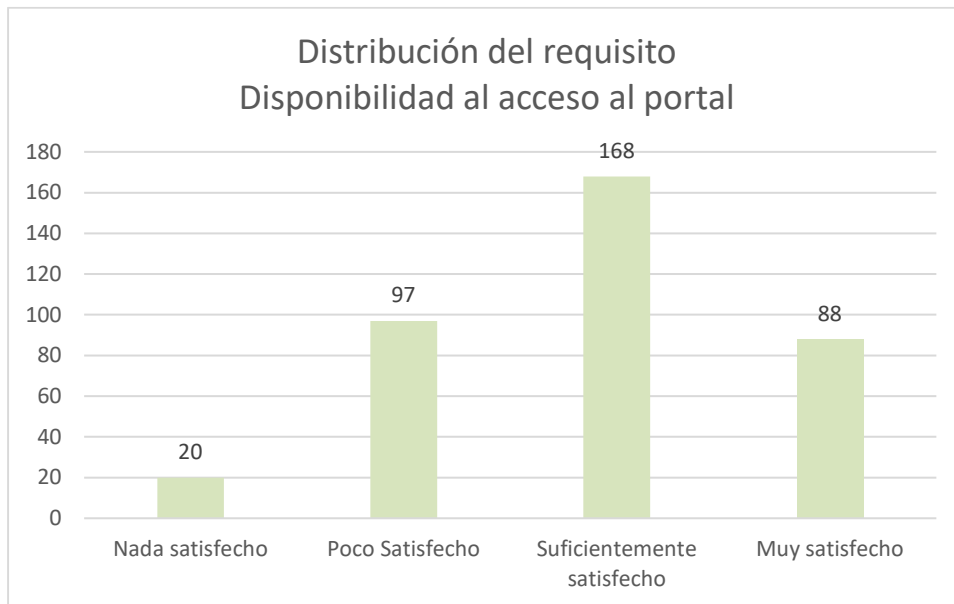
UNIVERSIDAD DE SONORA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RESUMEN DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REINSCRIPCIONES





UNIVERSIDAD DE SONORA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RESUMEN DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REINSCRIPCIONES

