

Porcentaje de satisfacción de estudiantes con los servicios de la Universidad.

AVANCE ENERO - MARZO 2025

Base de cálculo del avance alcanzado en el periodo reportado				
Formula:	Numerador	Denominador	Sustitución	Resultado
$PSES = (POESA / PMP) * 100$	POESA = Promedio Obtenido de Encuestas de Satisfacción Aplicadas.	PMP = Puntaje Máximo Posible.	77.8 / 100	78%

Sustitución de variables de la formula				
Nº.	Nombre:	Descripción	Unidad de medida	Valor
1	POESA	Promedio Obtenido de Encuestas de Satisfacción Aplicadas.	Promedio Puntaje General	77.8
2	PMP	Puntaje Máximo Posible.	Puntaje	100

Meta programada del amb del ejercicio fiscal reportado	Avance alcanzado en el periodo reportado	Resultado del avance acumulado	Fuente de información del avance alcanzado en el periodo reportado
82%	78%	95%	Informe de resultados de las encuestas de satisfacción generado y ubicado en la Dirección de Planeación y Evaluación Institucional de la Universidad Tecnológica de Tulancingo.

Lic. Amella Aguilar Paredes, Jefe de Departamento de SGIC

Dra. Dulce Marisa Barberena Serrano, Planeación y Evaluación

Fecha: 09 de abril de 2025.

No. de referencia: DPyE/109/2025.

Asunto: Resultados de Encuestas de Servicios.

Mtra. María Elena Hernández Briones
Secretaria Académica

L.C. José Humberto Ángeles Hernández
Director de Administración y Finanzas

P r e s e n t e.

En seguimiento a la Encuesta de Servicios, correspondiente al periodo enero-abril 2025, la cual nos permite conocer la percepción y el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes, respecto a los servicios que se ofrecen dentro de la Institución, me permito informarle que la encuesta fue respondida por 1,650 estudiantes de un total de 2,174, lo que representa una participación del 76%.

Es importante destacar que los resultados obtenidos son presentados dentro de los Informes del Programa Institucional de Desarrollo (PID) de la Universidad Tecnológica de Tulancingo y del H. Consejo Directivo, en los cuales se requiere mejorar los indicadores y justificar aquellos casos en los que no se ha alcanzado el nivel de cumplimiento esperado, (calificación menor a 8).

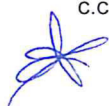
En este sentido, solicito su valiosa colaboración para analizar los resultados obtenidos y, a partir de ellos, elaborar las Acciones Correctivas que nos permitan atender las áreas de oportunidad detectadas y, con ello, continuar fortaleciendo y mejorando los servicios que ofrecemos a nuestra comunidad estudiantil. Agradeceré que dichas acciones sean enviadas a más tardar el próximo 16 de abril del año en curso.

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente



Dra. Dulce Ma. Barberena Serrano
Directora de Planeación y Evaluación



c.c.p. Mtro. José Antonio Zamora Guido. - Rector.
Directores y Coordinadores de P. E.
Jefes de Departamento
Archivo

ENCUESTA DE SERVICIOS RESULTADOS ENERO-ABRIL 2025

SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTEZA

Información Relevante del Proceso:

La Universidad Tecnológica de Tulancingo cuenta con una Instrucción de Trabajo que tiene por objetivo medir el cumplimiento de los servicios que ofrece la Institución a los estudiantes en su etapa de permanencia.

Esta medición se realiza a través de la aplicación de una encuesta a la Comunidad Estudiantil, a la cual acceden a través del Sistema Integral de Información (SII).

La meta mínima es obtener por lo menos el 80% de satisfacción para cada servicio, si es menor, el Área Responsable debe elaborar una Acción Correctiva, que permita implementar estrategias para mejorar el mismo.

Para el periodo enero-abril se contó con una participación de 1650 estudiantes de 2174, lo que representó una participación del 76%.

La información es enviada a las áreas correspondientes a través de la Dirección de Planeación firmada por la Dra. Dulce M. Barberena Serrano y la persona responsable de dar seguimiento a la aplicación de la encuesta y a las acciones correctivas es la Lic. Amelia Aguilar Paredes, Jefa del Departamento del Sistema de Gestión Integral de Calidad.

Resultados

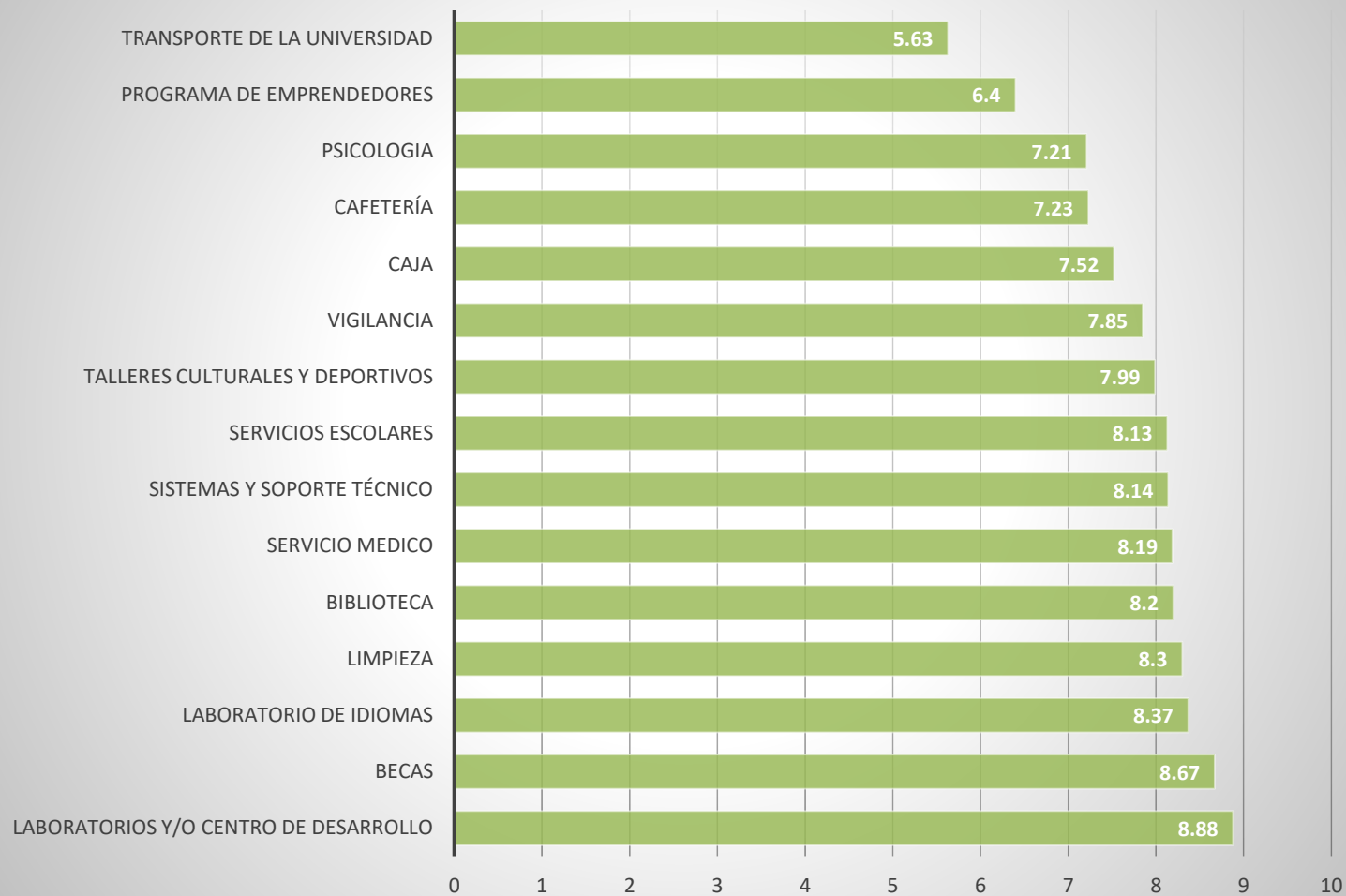
SERVICIOS	CALIFICACIÓN
LABORATORIOS Y/O CENTRO DE DESARROLLO	88.8
BECAS	86.7
LABORATORIO DE IDIOMAS	83.7
LIMPIEZA	83.0
BIBLIOTECA	82.0
SERVICIO MEDICO	81.9
SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	81.4
SERVICIOS ESCOLARES	81.3
TALLERES CULTURALES Y DEPORTIVOS	79.9
VIGILANCIA	78.5
CAJA	75.2
CAFETERÍA	72.3
PSICOLOGIA	72.1
PROGRAMA DE EMPRENDEDORES	64.0
TRANSPORTE DE LA UNIVERSIDAD	56.3
PROMEDIO	77.8

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

CALIFICACIÓN



**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

TRANSPORTE DE LA UNIVERSIDAD

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Has utilizado el servicio de transporte institucional?	5.46
¿Las unidades se encuentran limpias y ordenadas?	5.59
¿El operador le trató con amabilidad y respeto?	5.72
¿La forma de conducir del operador le brindó seguridad durante su trayecto?	5.68
¿El operador acudió puntualmente a la hora indicada para la salida del viaje?	5.64
¿Su trayecto fue seguro y sin contratiempos por causa de averías en la unidad de transporte?	5.64
¿El operador se aseguró que la unidad permaneciera limpia, solicitando con amabilidad retirar basura generada en el trayecto?	5.63
¿El operador vistió de manera adecuada y limpia?	5.66
¿La unidad transitó sin contratiempos de tránsito porque cuenta con los permisos de circulación y de cuidado al medio ambiente, adecuados?	5.64
Promedio	5.63

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTIFICACIÓN

PROGRAMA DE EMPRENDEDORES

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
El tiempo establecido para realizar las actividades es viable.	6.32
La atención ofrecida fue adecuada.	6.33
La promoción y difusión de las actividades del PEFE son apropiadas.	6.38
Las actividades en línea del PEFE son fáciles de ubicar en la página institucional de la Utec.	6.36
Sus dudas y/o trámites para participar en convocatorias de emprendimiento fueron resueltos satisfactoriamente.	6.42
El material de apoyo que le proporcionaron para realizar las actividades fue oportuno.	6.31
Fue atendido con cortesía, amabilidad, disponibilidad y respeto.	6.31
Los horarios de atención de acuerdo a su programa educativo le parecen adecuados.	6.37
La atención recibida en el servicio le pareció de calidad.	6.32
Haz utilizado el servicio, si tu respuesta es si continúa con el siguiente ítem.	6.89
Promedio	6.4

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

PSICOLOGÍA

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal del área que te atendió, ofrece y promueve el buen servicio?	7.27
La información que recibió del área fue oportuna y completa:	7.15
El horario de atención le parece adecuado:	7.14
El personal le atendió con cortesía, respeto y amabilidad	7.31
El espacio donde fue atendido le pareció ordenado, higiénico y adecuado:	7.32
Sus dudas y/o trámites fueron resueltos satisfactoriamente:	7.23
¿Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes?	7.15
El tiempo en que le atendieron fue adecuado:	7.15
La atención recibida en el servicio le pareció de calidad:	7.13
Promedio	7.21

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTIFICACIÓN

CAFETERÍA

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas?	7.95
¿El menú presentado, es variado?	7.13
¿Las porciones de comida son adecuadas?	7.14
¿La relación calidad - precio es la adecuada?	6.92
¿El tiempo de espera para recibir la orden de alimentos, es adecuado?	6.97
¿La disponibilidad de utensilios es la correcta (servilletas, cubiertos, similares)?	7.19
¿La disponibilidad de horario para prestar el servicio es adecuado?	7.21
¿El trato del personal que brinda el servicio es amable y respetuoso?	7.47
¿Los alimentos que se ofrecen cuentan con estándares mínimos de nutrición?	7.08
Promedio	7.23

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTIFICACIÓN

CAJA

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal del área que te atendió, ofrece y promueve el buen servicio?	7.46
La información que recibió del área fue oportuna y completa:	7.51
El horario de atención le parece adecuado:	7.44
El personal le atendió con cortesía, respeto y amabilidad	7.53
El espacio donde fue atendido le pareció ordenado, higiénico y adecuado:	7.61
Sus dudas y/o trámites fueron resueltos satisfactoriamente:	7.55
¿Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes?	7.53
El tiempo en que le atendieron fue adecuado:	7.52
La atención recibida en el servicio le pareció de calidad:	7.54
Promedio	7.52

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

VIGILANCIA

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal de seguridad le solicita su identificación para ingresar a las instalaciones?	8.61
¿El personal de seguridad, de manera aleatoria, revisa que no se ingresen artículos metálicos o aquellos que puedan dañar la integridad de los estudiantes y el personal?	7.05
¿El personal de seguridad se dirige de forma respetuosa y amable?	7.68
¿El área de seguridad ofrece una imagen de honestidad y confianza a la comunidad universitaria?	7.68
¿El personal de seguridad, asegura que ingresen a las instalaciones únicamente vehículos autorizados?	7.71
¿El personal de seguridad le brinda información de manera clara y oportuna?	7.72
¿El área de vigilancia, se encuentra limpia y ordenada?	7.94
¿El personal de seguridad porta uniforme (adecuado y limpio) y está claramente identificado?	8.37
Promedio	7.85

SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREATIVIDAD

TALLERES CULTURALES Y DEPORTIVOS

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Los talleres deportivos que se ofertan son adecuados?	8.08
¿El material deportivo te ayuda en lo básico para realizar tus actividades de taller?	7.9
¿Las instalaciones deportivas te permiten realizar tu actividad sin problema?	7.68
¿Tu taller cumple con tus expectativas deportivas?	7.66
¿La atención del entrenador(a) para el desarrollo de la actividad es igual para hombres y mujeres?	8.08
¿Tu nivel de estrés disminuye después de realizar tu taller deportivo?	7.64
¿El taller cultural que elegiste, fue decisión tuya?	8.31
¿Tienes acceso al material que se utiliza para la realización de tu taller?	8.26
¿El lugar donde realizas tu taller cultural, es físicamente cómodo y apropiado?	7.81
¿Consideras que tu taller cumple con tu formación integral?	8.07
¿Tu maestro (a) tiene una actitud profesional para impartir sus clases?	8.37
¿Has notado algún avance en tus habilidades gracias a tu taller?	8.09
¿Consideras adecuados los talleres tecnológicos que se ofertan para tu formación?	7.97
¿El equipo e infraestructura para la realización de tu taller, es apropiado para ti?	7.92
¿Las actividades que realizas en tu taller te parecen interesantes?	8.11
¿Tus conocimientos y habilidades han incrementado con tu taller?	8.07
¿Tu maestro muestra profesionalismo para despejar tus dudas?	8.29
¿Tu taller tecnológico te ha ayudado para la realización de alguna tarea académica?	7.59
Promedio	7.99

SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

SERVICIOS ESCOLARES

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal que le atendió, ofrece y promueve un buen servicio?	8.03
¿La información que recibió fue clara y suficiente?	8.14
¿El horario de atención (lunes a viernes de 8:30 hrs a 18:00 hrs) le parece el adecuado?	8.15
¿El personal que le atendió, lo hizo con cortesía, respeto y amabilidad?	8.03
¿El lugar donde fue atendido le pareció adecuado?	8.29
¿Sus dudas y/o trámites fueron resueltos satisfactoriamente?	8.16
¿Se cumplió con los plazos establecidos en sus solicitudes?	8.21
¿El tiempo en que le atendieron fue el adecuado?	8.2
¿La plataforma SIES para la consulta de sus calificaciones en línea, le aparece amigable y fácil de usar?	7.98
¿La disponibilidad de documentos electrónicos (boleta e historial académico) en su plataforma SIES, le parece práctico?	8.09
Promedio	8.13

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTIFICACIÓN

SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal del área de Sistemas que te atendió, ofrece y promueve el buen servicio?	8.29
¿Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes?	8.2
¿Estas satisfecho con el servicio ofrecido por el departamento de Sistemas y Soporte Técnico?	8.08
¿El equipamiento de los laboratorios de computo, cumple con necesidades académicas?	7.99
¿Conoces el reglamento de los laboratorios de computo?	8.22
¿El servicio de Internet te permite desarrollar todas tus actividades académicas?	8.01
¿Cómo calificas el desempeño del departamento de Sistemas y Soporte Técnico en tu última atención o solicitud?	8.17
Promedio	8.14

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTEZA Y VALOR

SERVICIO MÉDICO

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
La Atención Médica fue profesional y oportuna.	7.98
La Atención para asuntos administrativos fue certera.	8.09
El Horario de atención le parece adecuado de: 7:00 a 20:30 hrs.	8.25
El espacio donde fue atendido le pareció ordenado, higiénico y adecuado.	8.52
Sus dudas fueron atendidas satisfactoriamente.	8.1
El tiempo que te atendieron fue adecuado.	8.19
Promedio	8.19

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

BIBLIOTECA

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
El personal le atendió adecuadamente	8.13
Encontró la información que buscada	8.1
La ubicación de libros y revistas es la que se le indico	8.14
El tiempo de atención es adecuado	8.21
El personal lo trato con respeto y amabilidad	8.36
El personal resolvió sus dudas	8.26
El servicio recibido fue oportuno y completo	8.29
Le dieron opciones de búsqueda en sus consultas	8.12
Promedio	8.2

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTIFICACIÓN

LIMPIEZA

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
Grado de limpieza en aulas y pasillos	8.42
Grado de limpieza en los baños	8
Grado de limpieza de oficinas de atención	8.49
Grado de limpieza en áreas comunes	8.43
Grado de limpieza de cristales	8.39
Despachadores de papel y jabón siempre abastecidos	7.72
Horarios y frecuencia con que se realiza la limpieza	8.16
Responsabilidad y puntualidad del personal de limpieza	8.44
Actitud de servicio del trabajador	8.5
En términos generales ¿Qué percepción tiene usted referente al servicio de limpieza?	8.47
Promedio	8.3

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

LABORATORIO DE IDIOMAS

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
Se dio a conocer el reglamento interno para el uso del laboratorio de idiomas	8.38
Conoce el horario de atención del laboratorio de idiomas	8.45
El espacio físico del laboratorio de idiomas se encuentra ordenado y limpio	8.54
El mobiliario y equipo de cómputo del laboratorio de idiomas se encuentran en buen estado	8.35
La asesoría que recibió por parte del personal del laboratorio de idiomas fue la adecuada	8.28
En su visita al laboratorio de idiomas se le trató con cortesía y respeto	8.3
Considera que el software que se utiliza para sus prácticas de laboratorio de idiomas es útil en su aprendizaje	8.32
El uso del internet es adecuado para sus prácticas de laboratorio	8.34
Promedio	8.37

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTIFICACIÓN

BECAS

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Has realizado trámite para obtener una beca?	9.02
¿Tus dudas y/o trámites para participar en convocatorias de becas fueron resueltos?	8.32
¿La información que te proporcionaron fue clara?	8.35
¿Se te atendió con respeto y amabilidad?	8.79
¿El espacio donde fuiste atendido te pareció ordenado, higiénico y adecuado?	8.88
¿El tiempo en que fuiste atendido fue adecuado?	8.69
¿La atención recibida en el servicio te pareció de calidad?	8.67
Promedio	8.67

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREAR VALOR

LABORATORIOS Y/O CENTRO DE DESARROLLO

Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Se te proporciono el reglamento de uso de laboratorios?	9.04
¿Conoces el horario de atención de los laboratorios?	8.8
¿Los laboratorios se encuentran ordenados y limpios?	8.93
¿La Iluminación y ventilación de los laboratorios es adecuada?	8.8
¿El mobiliario y equipo se encuentran en buen estado?	8.76
¿La atención del personal de laboratorios es adecuada?	8.86
¿Se te proporciono el equipo necesario para la práctica?	8.81
¿Tuviste supervisión en la realización de tu práctica?	8.92
¿Se te aviso en forma oportuna, la practica que ibas a realizar?	8.93
¿La practica que realizaste contribuyó a tu formación y evaluación ?	8.98
Promedio	8.88

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD**
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CERTEZA VALORES

*¡ Ama lo
que haces!*

SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



CONTROL Y ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD
MEJORA CONTINUA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
CREATIVIDAD