

**Universidad Tecnológica de Tulancingo**

Periodo del 1 de enero al 31 de octubre 2024

**Datos Generales**

**Nombre** Porcentaje de satisfacción de estudiantes con los servicios de la Universidad Tecnológica de Tulancingo.

**Descripción** Mide la atención de las necesidades que presenta el personal docente y administrativo de la Universidad Tecnológica de Tulancingo en los resultados de la encuesta de clima laboral con la finalidad de brindar un servicio de calidad al estudiantado.

**Datos Técnicos**

<b>Periodicidad</b>	Cuatrimestral	<b>Fuente</b>	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.
<b>Fórmula</b>	<p><math>PSES = ( POESA / PMP ) * 100</math></p> <p><b>Variables.</b></p> <p>PSES = Porcentaje de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios.</p> <p>POESA = Promedio Obtenido de Encuestas de Satisfacción Aplicadas.</p> <p>PMP = Puntaje Máximo Posible.</p>		
<b>Meta</b>		<b>Meta alcanzada</b>	
2024 = 80% 2025 = 82% 2026 = 84% 2027 = 86% 2028 = 88%		81%	
<b>Justificación (En caso de no alcanzar la meta programada)</b>			
Durante el cuatrimestre Enero-Abril se obtuvo una calificación de 80.6, en mayo-agosto 81.5, dando en promedio 8.11 en la evaluación de servicios			

**Evidencia del indicador.** Resultados de las encuestas de servicio aplicadas a los estudiantes evaluando los servicios brindados por la Institución, las cuales se realizan cuatrimestralmente, plasmadas en los formatos del Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas (MECASUT).

**Nombre** Dra. Dulce M. Barberena Serrano

**Firma** 

Lider Responsable

**De<sup>1</sup>: Dra. Dulce M. Barberena Serrano**  
**Directora de Planeación y Evaluación**

**Fecha<sup>2</sup>: 20/05/2024**  
**No. de referencia<sup>3</sup>: DPyE/176/2024**  
**Asunto<sup>4</sup>: Resultado de la encuesta de servicios**

Contenido<sup>5</sup>:

Por este medio envío a usted los resultados de la Encuesta de Servicios correspondiente al periodo enero-abril 2024:

Número	Servicio	Calificación
1	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	8.07
2	CAFETERÍA	7.15
3	BIBLIOTECA	7.94
4	BECAS	8.61
5	VIGILANCIA	7.73
6	CAJA	6.58
7	TALLERES CULTURALES Y DEPORTIVOS	8.17
8	LABORATORIO DE IDIOMAS	8.53
9	LIMPIEZA	8.41
10	PROGRAMA DE EMPRENDEDORES	7.32
11	PSICOLOGÍA	7.91
12	SERVICIO MÉDICO	9.05
13	SERVICIOS ESCOLARES	9.37
14	TRANSPORTE DE LA UNIVERSIDAD	7.33
15	LABORATORIOS Y/O CENTRO DE DESARROLLO	8.74
	<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>8.06</b>

La mayoría de los servicios obtiene una calificación aceptable, sin embargo y considerando que trabajamos bajo un modelo basado en la mejora continua, podemos incrementar la calidad de los servicios que ofrecemos. Agradecemos el compromiso de las áreas que obtienen un resultado mayor a 9 y los exhortamos a continuar así, a fin de continuar en el camino de satisfacer las necesidades de nuestros estudiantes.

Con base en lo anterior, solicito elaborar una Acción Correctiva para los servicios que obtienen una calificación menor a 8, y acciones de mejora para los resultados de 8 a 9 (formatos anexos), para tal efecto envío el detalle de respuestas por pregunta.

Mucho agradeceré enviar sus acciones a esta Dirección a más tardar el 29 de mayo del presente.

Cabe hacer mención que el pasado 15 de abril se envió el memorándum DPyE/126/2024, solicitando su apoyo para revisar el instrumento de evaluación, así como incluir algún servicio que falte por ser evaluado a más tardar el día 27 de mayo.

Sin otro particular, quedo atenta a sus comentarios.

6. ATENTAMENTE



Lugar de	Destinatarios:		Recibido:
10. Para:	7. Nombre:	8. Cargo:	9. Firma y fecha
	Mtra. María Elena Hernández Briones	Secretaria Académica	
	Lic. Jackeline Aldrete Ocádiz	Directora de Vinculación y Comunicación Social	
	L.C. José Humberto Ángeles Hernández	Director de Administración y Finanzas	
11. C.C.P.	Mtro. José Antonio Zamora Guido	Rector	
	Lic. Amelia Aguilar Paredes	Encargada del Departamento del Sistema de Gestión Integral de Calidad	
	Mtro. Francisco Ramos Lozano	Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte Técnico	
	Mtro. David Hernández Hernández	Jefe del Departamento de Servicios Escolares / Auditor Líder	

**De: Dra. Dulce M. Barberena Serrano**  
**Directora de Planeación y Evaluación**

**Fecha: 19/08/2024**  
**No. de referencia: DPyE/316/2024**  
**Asunto: Resultados de la encuesta de servicios**  
**Mayo-agosto 2024.**

Por este medio envío a usted los resultados de la Encuesta de Servicios correspondiente al periodo mayo-agosto 2024:

	<b>Servicios</b>	<b>Calificación</b>
1	APOYO PSICOPEDAGÓGICO	8.72
2	ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	8.08
3	SERVICIO MÉDICO	8.18
4	TUTORÍAS	8.71
5	ASESORÍAS ACADÉMICAS	9.01
6	CAFETERÍA	7.74
7	ACTIVIDADES EXTRA-CLASE PARA EL DESARROLLO	8.29
8	BIBLIOTECA	8.43
9	INFRAESTRUCTURA Y LABORATORIOS	7.53
10	TRANSPORTE	8.08
11	BECAS	7.11
12	BOLSA DE EMPLEO	8.00
13	SERVICIOS ESCOLARES	8.36
14	CAJA	8.34
15	VIGILANCIA	7.44
16	LABORATORIO DE IDIOMAS	8.40
17	PROGRAMA DE EMPRENDEDORES	8.12
18	LIMPIEZA	8.15
	<b>Promedio General</b>	<b>8.15</b>

Cabe mencionar que se tuvo una participación de 676 estudiantes, lo que representa el 67% de la población estudiantil, quedando la participación por Programa Educativo de la siguiente manera:

Cuenta de NOMBRE	Etiquetas de columna		Total Alumnos	Avance
PE	COMPLETADO	PENDIENTE		
CONTADURÍA TGO	38	19	57	67%
CRIMINALÍSTICA	65	42	107	61%
DESARROLLO DE NEGOCIOS	114	16	130	88%
DISEÑO DIGITAL	76	24	100	76%
ENERGÍAS RENOVABLES	5	22	27	19%
ENFERMERÍA	126	131	257	49%
MECATRÓNICA	18	67	85	21%
NANOTECNOLOGÍA	3	10	13	23%
PROCESOS INDUSTRIALES	2	54	56	4%
SALUD REPRODUCTIVA Y PARTERÍA	76	9	85	89%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	6	19	25	24%
TERAPIA FÍSICA TGO	147	24	171	86%
<b>Total Alumnos</b>	<b>676</b>	<b>437</b>	<b>1113</b>	<b>61%</b>

15 de los 18 servicios que integran la encuesta, obtienen una calificación aceptable (+8) sin embargo y considerando la mejora continua, es necesario incrementar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Con base en los resultados obtenidos, para los servicios que tuvieron una calificación menor a 8 es menester elaborar una Acción Correctiva, y Acciones de Mejora para los resultados de 8 a 9, para tales efectos envío el detalle de respuestas por pregunta.

Mucho agradeceré enviar sus acciones a esta Dirección a más tardar el 09 de septiembre del presente año.

Sin otro particular, quedo atenta a sus comentarios.

<sup>6</sup> ATENTAMENTE



Lista de	7. Nombre:	Destinatarios:	Recibido:
10. Para:		8. Cargo:	9. Firma y fecha
10.	Mtra. María Elena Hernández Briones	Secretaria Académica	
	Lic. Jackeline Aldrete Ocadiz	Directora de Vinculación y Comunicación Social	
	L.C. José Humberto Ángeles Hernández	Director de Administración y Finanzas	
11. c.c.p	Mtro. José Antonio Zamora Guido	Rector	
	Lic. Amelia Aguilar Paredes	Encargada del Departamento del Sistema de Gestión Integral de Calidad	
	Mtro. Francisco Ramos Lozano	Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte Técnico	
	Mtro. David Hernández Hernández	Jefe del Departamento de Servicios Escolares / Auditor Líder	