

**Universidad Tecnológica de Tulancingo**

Período del 1 de enero al 31 de diciembre del 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>	$PSES = ( POESA / PMP ) * 100$ <b>Variabes.</b> PSES = Porcentaje de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios. POESA = Promedio Obtenido de Encuestas de Satisfacción Aplicadas. PMP = Puntaje Máximo Posible.		
	<b>Meta</b>	<b>Meta alcanzada</b>	
	2024 = 80% 2025 = 82% 2026 = 84% 2027 = 86% 2028 = 88%	81.9%	
<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, y para septiembre-diciembre se tuvo un resultado de 8.36 dando en promedio 81.9 en la evaluación de servicios durante el 2024			

**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. Baberena Serrano

**Firma**

Lider Responsable

# **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**  
**MEJORA CONTINUA**  
**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

## **Encuesta de Servicios Septiembre-Diciembre 2024**

## Resultados

RESULTADOS	
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2024	
BECAS	7.42
INFRAESTRUCTURA Y LABORATORIOS	7.68
CAFETERÍA	7.78
VIGILANCIA	8.04
LIMPIEZA	8.16
ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	8.22
SERVICIO MÉDICO	8.28
ACTIVIDADES EXTRA-CLASE PARA EL DESARROLLO	8.31
TRANSPORTE	8.33
SERVICIOS ESCOLARES	8.42
CAJA	8.47
BIBLIOTECA	8.57
LABORATORIO DE IDIOMAS	8.59
PROGRAMA DE EMPRENDEDORES	8.65
BOLSA DE EMPLEO	8.69
TUTORÍAS	8.70
APOYO PSICOPEDAGÓGICO	9.04
ASESORÍAS ACADÉMICA	9.16
<b>PROMEDIO</b>	<b>8.36</b>

# APOYO PSICOPEDAGÓGICO

APOYO PSICOPEDAGÓGICO	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Se te proporcionó la atención psicológica, de acuerdo con tu cita programada o reprogramada?	8.88
¿Fuiste atendido con respeto y amabilidad por el personal de psicología?	9.27
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades es:	8.89
¿El espacio donde fuiste atendido te pareció ordenado e higiénico?	9.19
Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:	8.96
<b>Promedio</b>	<b>9.04</b>

## ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS

ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
Las opciones que me ofrece la Universidad en cuanto a talleres artísticos y deportivos son:	8.47
El desempeño de los profesores de taller me parece:	8.76
Las instalaciones físicas para los talleres me parecen:	7.84
El horario asignado para el taller que practico me parece:	7.99
El material con el que cuenta el departamento de talleres lo califico como:	8.04
El grado en que satisfacen mis intereses los talleres que ofrece la universidad es:	8.2
<b>Promedio</b>	<b>8.22</b>

## SERVICIO MÉDICO

SERVICIO MÉDICO	Calificación Escala 10
Aspecto a evaluar	
La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	8.24
El horario de atención del consultorio lo califico como:	8.04
La limpieza e higiene del servicio médico me parece:	8.7
Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	8.37
El tiempo que espero para recibir atención médica es:	8.15
La información sobre el trámite de inscripción al IMSS es adecuada y en tiempo:	8.27
La atención del personal de la Institución, para realiza mi inscripción el IMSS fue:	8.2
<b>Promedio</b>	<b>8.28</b>

# TUTORÍAS

TUTORÍAS		Calificación Escala 10
Aspecto a evaluar		
¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?		8.72
¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento que interés muestra el tutor?		8.73
¿La capacidad que tiene el tutor para orientarlo en metodología y técnicas de estudio, la considera?		8.74
¿La capacidad del tutor para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?		8.71
¿El dominio que tiene el tutor de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que es?		8.74
¿Como ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?		8.68
¿El programa de tutoría, lo considera que está?		8.59
<b>Promedio</b>		<b>8.7</b>

# ASESORÍAS ACADÉMICAS

ASESORÍAS ACADÉMICA	Calificación Escala 10
Aspecto a evaluar	
¿La capacidad que tiene el asesor para resolver dudas académicas, la considera?	9.16
Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del profesor es:	9.1
¿Se te proporcionó asesoría, el día y la hora en que acordaste con tu docente?	9.16
¿Fuiste atendido con respeto y amabilidad por tu asesor?	9.26
¿El docente resolvió tus dudas, de acuerdo con el tema que acordaron revisar?	9.13
<b>Promedio</b>	<b>9.16</b>



# CAFETERÍA

CAFETERÍA	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
La atención que recibo en la cafetería es:	8.16
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	7.63
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	7.78
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	7.74
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	7.6
<b>Promedio</b>	<b>7.78</b>

# ACTIVIDADES EXTRA-CLASE PARA EL DESARROLLO

ACTIVIDADES EXTRA-CLASE PARA EL DESARROLLO	Calificación Escala 10
Aspecto a evaluar	
Participar en actividades Extra Clase como: conferencias, talleres, visitas, etc. contribuye a mi formación personal y profesional.	8.28
Las actividades Extra Clase me ayudan a mejorar mi desempeño.	8.27
Los temas que se manejan en estas actividades me parecen.	8.32
Las experiencias obtenidas en estas actividades me sirven para aplicarlas en mi vida cotidiana.	8.29
El desempeño de los instructores de estas actividades lo califico como.	8.4
<b>Promedio</b>	<b>8.31</b>

# BIBLIOTECA

BIBLIOTECA	Calificación Escala 10
Aspecto a evaluar	
El servicio y la actitud del personal que me atiende es:	8.62
El número de títulos de libros y ejemplares disponibles en la biblioteca satisface las necesidades de mi carrera:	8.55
La distribución, ordenamiento y clasificación de los títulos de libros ejemplares de la biblioteca los califico como:	8.71
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	8.58
Los materiales, equipos con internet, así como disponibilidad de estos ¿Los considero?	8.32
El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta:	8.56
Los servicios tales como préstamos de libros que ofrece la biblioteca satisfacen mis necesidades:	8.64
<b>Promedio</b>	<b>8.57</b>

# INFRAESTRUCTURA Y LABORATORIOS

INFRAESTRUCTURA Y LABORATORIOS	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿Consideras que el número de equipos disponibles en los laboratorios de cómputo de la UTT satisface la demanda de los estudiantes?	7.93
El software instalado en los laboratorios satisface mis necesidades para las prácticas:	7.95
El servicio de impresión para los alumnos es:	7.25
El servicio de escáner para los alumnos es:	7.31
El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:	7.9
El número laboratorios existentes en la universidad lo considero:	7.77
Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	7.85
La asesoría por parte de los profesores o responsables de los laboratorios de la considero:	8.23
¿Cómo calificas la eficiencia del servicio de internet?	6.98
¿El servicio de internet satisface tus necesidades académicas?	7.06
La limpieza de los laboratorios es adecuada	8.3
<b>Promedio</b>	<b>7.68</b>

# TRANSPORTE

TRANSPORTE	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
Las rutas actuales son suficientes para trasladarme a la institución:	8.12
El transporte público cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitamos:	8.04
Los conductores de transporte público respetan las tarifas de descuento para estudiantes:	7.81
El desempeño en general de los conductores es:	8.18
¿Las unidades se encuentran limpias y ordenadas?	8.14
¿El operador le trató con amabilidad y respeto?	8.49
¿La forma de conducir del operador le brindó seguridad durante su trayecto?	8.5
¿El operador acudió puntualmente a la hora indicada para la salida del viaje?	8.46
¿Su trayecto fue seguro y sin contratiempos por causa de averías en la unidad de transporte?	8.55
¿El operador se aseguró que la unidad permaneciera limpia, solicitando con amabilidad retirar basura generada en el trayecto?	8.49
¿El operador vistió de manera adecuada y limpia?	8.61
¿La unidad transitó sin contratiempos de tránsito porque cuenta con los permisos de circulación y de cuidado al medio ambiente, adecuados?	8.55
<b>Promedio</b>	<b>8.33</b>

## BECAS

BECAS	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	7.42
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	7.21
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	7.19
Las solicitudes son fáciles de llenar:	7.38
El horario de atención es:	7.55
El trato que he recibido en los trámites de beca es:	7.74
<b>Promedio</b>	<b>7.42</b>

# BOLSA DE EMPLEO

BOLSA DE EMPLEO	Calificación Escala 10
Aspecto a evaluar	
Las vacantes que se difunden son respecto a los perfiles de la Universidad.	8.69
El trato y atención del personal de la bolsa de trabajo ¿lo considera?	8.72
Los medios de difusión de las vacantes ofertadas, ¿Cómo los califica?	8.66
<b>Promedio</b>	<b>8.69</b>

# SERVICIOS ESCOLARES

SERVICIOS ESCOLARES	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal que le atendió, lo hizo con cortesía, respeto y amabilidad?	8.42
¿La información que recibió fue clara y oportuna?	8.44
¿Sus dudas y/o trámites fueron resueltos satisfactoriamente?	8.42
¿Se cumplió con los plazos establecidos en sus solicitudes?	8.38
<b>Promedio</b>	<b>8.42</b>



## CAJA

CAJA	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal que le atendió, lo hizo con cortesía, respeto y amabilidad?	8.45
¿La información que recibió fue clara y oportuna?	8.49
¿Sus dudas y/o trámites fueron resueltos satisfactoriamente?	8.46
¿Se cumplió con los plazos establecidos en sus solicitudes?	8.47
<b>Promedio</b>	<b>8.47</b>

# VIGILANCIA

VIGILANCIA	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
¿El personal que le atendió, lo hizo con cortesía, respeto y amabilidad?	8.16
Nivel de seguridad y control para ingresar a la institución	7.9
Nivel de seguridad y control al ingreso de vehículos a la institución	8.07
El personal ofrece una imagen de honestidad y confianza	8.03
Promedio	8.04

# LABORATORIO DE IDIOMAS

LABORATORIO DE IDIOMAS	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
En su visita al laboratorio de idiomas se le trató con cortesía y respeto	8.58
Se dio a conocer el reglamento interno para el uso del laboratorio de idiomas	8.63
El espacio físico del laboratorio de idiomas se encuentra ordenado y limpio	8.73
El estado del mobiliario y equipo de cómputo es	8.54
La asesoría que recibió por parte del personal del laboratorio de idiomas	8.59
La utilidad del software utilizado en el laboratorio es	8.47
<b>Promedio</b>	<b>8.59</b>

# PROGRAMA DE EMPRENDEDORES

PROGRAMA DE EMPRENDEDORES	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
La atención para dudas y/o trámites para participar en convocatorias de emprendimiento.	8.71
Tiempo y material de apoyo para la realización de actividades	8.64
La promoción y difusión de las actividades del PEFE son apropiadas.	8.6
<b>Promedio</b>	<b>8.65</b>

## LIMPIEZA

LIMPIEZA	
Aspecto a evaluar	Calificación Escala 10
Grado de limpieza en aulas y pasillos	8.23
Grado de limpieza en los baños	7.79
Grado de limpieza de oficinas y áreas comunes	8.43
Grado de limpieza de cristales	8.31
Dispensadores de papel y jabón siempre abastecidos	7.56
Actitud de servicio del trabajador	8.47
En términos generales ¿Qué percepción tiene usted referente al servicio de limpieza?	8.31
<b>Promedio</b>	<b>8.16</b>

# Sistema de Gestión Integral de Calidad

*¡ Ama lo  
que haces!*