Manual de Evaluación de Servicios Institucionales



CONTENIDO

CAPITULO I. FILOSOFÍA	3
CAPITULO II. OBJETIVOS	3
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO	
CAPITULO IV. CALENDARIO	
CAPITULO V. INSTRUMENTOS	
ANEXO 1	
ANEXO 2 -	



CAPITULO I. FILOSOFÍA

La Universidad de las Américas, A.C. en su preocupación por el buen funcionamiento y operación de su planta física (instalaciones, áreas en general) y los servicios que presta, lleva acabo la Encuesta de Servicios Institucionales.

CAPITULO II. OBJETIVOS

Evaluar la satisfacción de los Estudiantes con respecto a Servicios e Instalaciones Docentes, de apoyo Educativo y Administrativo.

Utilizar los resultados obtenidos para elaborar y generar el Plan de Mejora Continua. Esto con el fin de aumentar la calidad de los servicios e instalaciones.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO

- En los semestres de Primavera y Otoño, una semana antes de la Aplicación de los Exámenes de Medio Semestre se lleva acabo la aplicación de la Encuesta de Servicios Institucionales.
- La Dirección de Servicios Escolares proporciona a la Dirección de Planeación y Evaluación, el número de alumnos inscrito por programa para contabilizar el universo de encuestas que serán aplicadas.
- La Dirección de Planeación y Evaluación es la responsable de visitar cada uno de los grupos, para aplicar la encuesta.
- Una vez recopiladas las encuestas respondidas, se capturan en Excel y se procede a realizar el análisis cuantitativo.
- Posteriormente se envía a las Áreas correspondientes, el Comparativo de Resultados cuantitativos con respecto al año anterior, para su análisis cualitativo.
- Con los datos obtenidos se realiza el Plan Institucional de Mejora que incluye un análisis cualitativo de los comentarios regulares, malos y pésimos, un diagnóstico de la problemática y las acciones a tomar a corto, mediano y largo plazo.



CAPITULO IV. CALENDARIO

ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	FECHAS	DESCRIPCIÓN
Publicaciones Página WEB Institucional	Tecnologías de Información	Inicio de semestre	La Coordinación de Tecnologías de Información publica en la página web Institucional el calendario de Aplicación de la Encuesta de Opinión sobre Servicios Institucionales
Aplicación de la Encuesta Institucional	Dirección de Planeación y Evaluación	Licenciatura Posgrado Doctorado	La Dirección de Planeación y Evaluación acude a los grupos para aplicar la encuesta, recopilando los resultados
Análisis de Datos	Dirección de Planeación y Evaluación	Semana 10	La Dirección de Planeación y Evaluación captura y realiza los cuadros comparativos
Presentación de Resultados cuantitativos y cualitativos	Dirección de Planeación y Evaluación	Semana 10	 Se presentan los Resultados Finales en la Junta de Consejo Universitario. Posteriormente el Plan Institucional de Mejora

CAPITULO V. INSTRUMENTOS

La Dirección de Planeación y Evaluación reproduce la Encuesta de Servicios Institucionales, de acuerdo a:

- a) Número de alumnos registrados en el periodo actual
- b) Recopilación de la Encuesta de Servicios Institucionales
- c) Captura de las Encuestas de Servicios Institucionales en Excel
- d) Se utilizan los programas de Excel y Word para el análisis de la Encuesta y elaboración de los Reportes.



ANEXO 1.-

	UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS Ciudad de México Ciudad de México Encuesta de Servicios Institucionales Otoño 2024 Licenciatura / Posgrado
	Las siguientes preguntas tienen como propósito mejorar la calidad de los servicios de la Universidad. Responde cada una de ellas de acuerdo a la escala indicada. <u>Si no tienes elementos para contestar</u> , señala el recuadro No sé.
	Carrera que estás cursando Sem/Cuat Sexo M F Otro
	 Califica la calidad académica de tu programa o carrera (<u>no incluye</u> profesores):
	Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé
	2. Califica a los profesores de tu programa o carrera:
	Excelentes Buenos Regulares Malos Pésimos No sé
	3. Califica el estado general de las instalaciones de la Universidad:
	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo No sé
	4. Califica el Servicio de Limpieza:
	Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé
	5. Califica la Biblioteca:
	5a. Colección de Libros:
	Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé
	5b. Atención del personal de Biblioteca:
	Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé
6. Califica la Red Inalámbrica:	14. Tienes algun comentario adicional
Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé	
7. Califica las Actividades Extracurriculares (Conferencias):	
Excelentes Buenas Regulares Malas Pésimas No sé	
8. Califica los recursos, servicios y atención del GYM:	
Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé	
9. Califica los recursos, servicios y atención de Servicios Escolares:	
Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé	
10. Califica los recursos, servicios y atención de Finanzas:	
10. Califica los recursos, servicios y atención de Finanzas: Excelente Buena Regular Maia Pésima No sé	
3/0000+4000 - 3/4 3/4000000 - 4/4000000 - 3/40000000 - 3/400000000 - 3/400000000 - 3/400000000 - 3/400000000 - 3/400000000 - 3/4000000000 - 3/4000000000000000000000000000000000000	
11. Califica los recursos, servicios y atención del Personal de Seguridad:	
Excelente Buena Regular Mala Pésima No sé	
12. Califica los recursos, servicios y atención del Personal de Estacionamiento:	
Excelente Bueno Regular Malo Pésimo No sé	
13. ¿Has utilizado los Buzones de Quejas? Si No	



ANEXO 2.-

Resultados comparativos Evaluación de Servicios Institucionales

EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES GLOBAL GENERAL PRIMAVERA 2024 - OTOÑO 2024

1. Califica I	a calidad aca	démica de tu prog EXCELENTE	grama o carrera (no in SATISFACTORIA	cluye profesores REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	48.39%	46.24%	5.38%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=93
OLODAL	OTO2024	65.08%	33.33%	1.59%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=63
F	PRI24-OTO24		% - 98.41%	1.0070	0.0070	0,00,0	0.0070	0.0070	11-00
2. Califica a	a los profesor	es de tu program	a o carrera						
		EXCELENTES	SATISFACTORIA	REGULARES	MALOS	PESIMOS	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	54.84%	43.01%	2.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=93
	OTO2024	55.56%	39.68%	4.76%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=63
F	PRI24-OTO24	97.85	% - 95.24%						
2 0-116			-1 d - 1- (1-1)	4.4.					
3. Calffica e	ei estado gene	EXCELENTE	ciones de la Universi SATISFACTORIA	REGULAR	MALO	PESIMO	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	5.38%	22.58%	38.71%	20.43%	9.68%	3.23%	0.00%	n=93
	OTO2024	4.76%	41.27%	34.92%	12.70%	3.17%	3.17%	0.00%	n=63
F	PRI24-OTO24	27.969	% - 46.03%						
4 Califina	el Servicio de	Limpiezo		-					
4. Callica e	ei Servicio de	EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	46.24%	35.48%	12.90%	2.15%	0.00%	3.23%	0.00%	n=93
	OTO2024	55.56%	31.75%	7.94%	0.00%	1.59%	3.17%	0.00%	n=63
F	PRI24-OTO24	81.729	% - 87.31%			•			
				_					
	a Dibliotoca								
	a Biblioteca ón de Libros								
		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
		EXCELENTE 32.26%	SATISFACTORIA 32.26%	REGULAR 12.90%	MALA 0.00%	PESIMA 1.08%	NO SE 21.51%	S/R 0.00%	n=93
5a. Colecci	ón de Libros		The state of the s					_	
5a. Colecci	ón de Libros	32.26% 34.92%	32.26%	12.90%	0.00%	1.08%	21.51%	0.00%	
5a. Colecci GLOBAL F	on de Libros **PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24	32.26% 34.92%	32.26% 20.63%	12.90%	0.00%	1.08%	21.51%	0.00%	
5a. Colecci GLOBAL F	on de Libros **PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24	32.26% 34.92% 64.529	32.26% 20.63%	12.90%	0.00%	1.08%	21.51%	0.00%	
5a. Colecci GLOBAL F	on de Libros **PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24	32.26% 34.92% 64.529	32.26% 20.63% % - 55.55%	12.90% 7.94%	0.00% 7.94%	1.08% 0.00%	21.51% 28.57%	0.00%	n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del persona PRIM2024 OTO2024	32.26% 34.92% 64.529 al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14%	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29%	12.90% 7.94% REGULAR	0.00% 7.94% MALA	1.08% 0.00% PESIMA	21.51% 28.57% NO SE	0.00% 0.00% S/R 0.00%	n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person	32.26% 34.92% 64.529 al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14%	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28%	12.90% 7.94% REGULAR 2.15%	0.00% 7.94% MALA 0.00%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90%	0.00% 0.00% S/R 0.00%	n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del persona PRIM2024 OTO2024	32.26% 34.92% 64.529 al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.959 brica:	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43%	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00%	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63
5a. Colecci GLOBAL 5b. Atenció GLOBAL F.	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del persons PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO204 a Red Inalámi	32.26% 34.92% 64.52' al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.95' brica: EXCELENTE	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43% SATISFACTORIA	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person: PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 a Red Inalámi	32.26% 34.92% 64.529 al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.959 brica: EXCELENTE 41.94%	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43% SATISFACTORIA 39.78%	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR 12.90%	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57% NO SE 4.30%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL 5b. Atenció GLOBAL 6. Califica I GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person: PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 a Red Inalámi PRIM2024 OTO2024	32.26% 34.92% 64.529 al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.959 brica: EXCELENTE 41.94% 52.38%	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43% SATISFACTORIA 39.78% 39.68%	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL 5b. Atenció GLOBAL 6. Califica I GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person: PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 a Red Inalámi	32.26% 34.92% 64.529 al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.959 brica: EXCELENTE 41.94% 52.38%	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43% SATISFACTORIA 39.78%	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR 12.90%	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57% NO SE 4.30%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL F 6. Califica I GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRIM2024 OTO2024 PRIM2024 OTO2024 PRIM2024 OTO2024 PRIM2024 OTO2024 PRIM2024 OTO2024	32.26% 34.92% 64.52* al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.95* brica: EXCELENTE 41.94% 52.38% 81.72*	32.26% 20.63% 6 - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% 6 - 71.43% SATISFACTORIA 39.78% 39.68% 6 - 92.06% es (Conferencias):	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR 12.90% 4.76%	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00% MALA 1.08% 3.17%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57% NO SE 4.30% 0.00%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL 5b. Atenció GLOBAL 6. Califica I GLOBAL 7. Califica I	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person: PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 ia Red Inalámi PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO204 ia SActividade	32.26% 34.92% 64.52* al de Bibliotea EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.95* brica: EXCELENTE 41.94% 52.38% 81.72*	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43% SATISFACTORIA 39.78% 39.68% % - 92.06% es (Conferencias): SATISFACTORIA	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR 12.90% 4.76% REGULARES	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00% MALA 1.08% 3.17%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% PESIMA 0.00% PESIMA 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57% NO SE 4.30% 0.00%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL F 6. Califica I GLOBAL	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person: PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 a Red Inalámi PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 as Actividade PRIM2024	32.26% 34.92% 64.52* al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.95* brica: EXCELENTE 41.94% 52.38% 81.72* ss Extracurricular EXCELENTES 6.45%	32.26% 20.63% 32.68% 32.68% 34.18FACTORIA 18.28% 14.29% 3-71.43% SATISFACTORIA 39.78% 39.68% 4-92.06% 8-92.06% 8-92.06% 8-92.06% 8-92.06%	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR 12.90% 4.76% REGULARES 15.05%	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00% MALA 1.08% 3.17% MALAS 6.45%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57% NO SE 4.30% 0.00%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% S/R 0.00%	n=93 n=63 n=63 n=93 n=63
5a. Colecci GLOBAL F 5b. Atenció GLOBAL F 6. Califica I GLOBAL F 7. Califica I	PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 on del person: PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 ia Red Inalámi PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO204 ia SActividade	32.26% 34.92% 64.52' al de Biblioteca EXCELENTE 66.67% 57.14% 84.95' brica: EXCELENTE 41.94% 52.38% 81.72' ss Extracurricular EXCELENTES 6.45% 14.29%	32.26% 20.63% % - 55.55% SATISFACTORIA 18.28% 14.29% % - 71.43% SATISFACTORIA 39.78% 39.68% % - 92.06% es (Conferencias): SATISFACTORIA	12.90% 7.94% REGULAR 2.15% 0.00% REGULAR 12.90% 4.76% REGULARES	0.00% 7.94% MALA 0.00% 0.00% MALA 1.08% 3.17%	1.08% 0.00% PESIMA 0.00% PESIMA 0.00% PESIMA 0.00%	21.51% 28.57% NO SE 12.90% 28.57% NO SE 4.30% 0.00%	0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	n=63 n=93 n=63



Resultados por Programa Evaluación de Servicios Institucionales

RESULTADOS EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES PRIMAVERA 2024 - OTOÑO 2024

Califica la calidad aca	EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP PRIM2024	51.35%	45.95%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	r
OTO2024	58.62%	41.38%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1
PRI24-OTO24	97.3%	6 - 100%						
Califica a los profesor	es de tu programa EXCELENTES	o carrera SATISFACTORIA	REGULARES	MALOS	PESIMOS	NO SE	S/R	
LP PRIM2024	43.24%	51.35%	5.41%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
OTO 2024	51.72%	37.93%	10.34%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
PRI24-OTO24		6 - 89.65%	70.5470	0.0070	0.0070	0.0070	0.0070	
Califica el estado gene	eral de las instalac EXCELENTE	iones de la Universidad SATISFACTORIA	d: REGULAR	MALO	PESIMO	NO SE	S/R	
LP PRIM2024	5,41%	21,62%	37.84%	21.62%	13.51%	0.00%	0.00%	
OTO2024	3,45%	37.93%	34.48%	17.24%	6.90%	0.00%	0.00%	
PRI24-OTO24	27.03%	6 - 41.38%					10000000	
Califica el Servicio de	Limpieza: EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP PRIM2024	45.95%	40.54%	10.81%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	
OTO 2024	72.41%	27.59%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
PRI24-OTO24		- 100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
Califica la Biblioteca								
Colección de Libros	EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP PRIM2024	35.14%	35.14%	2.70%	0.00%	0.00%	27.03%	0.00%	ā.,
OTO 2024	11 83%	24 14%	6 90%	0.00%	0.00%	24 14%	0.00%	
OTO2024 PRI24-OTO24	44.83% 70.28 %	24.14% % - 68.97%	6.90%	0.00%	0.00%	24.14%	0.00%	
PRI24-OTO24	70.28 % al de Biblioteca	% - 68.97%						
PRI24-OTO24	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE	% - 68.97% SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
PRI24-OTO24 Atención del persona	70.28 9 al de Biblioteca EXCELENTE 75.68%	% - 68.97% SATISFACTORIA 16.22%	REGULAR	MALA 0.00%	PESIMA 0.00%	NO SE 8.11%	S/R 0.00%	
PRI24-OTO24	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97%	% - 68.97% SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
PRI24-OTO24 Atención del person: LP	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90%	SATISFACTORIA 16.22% 6.90%	REGULAR	MALA 0.00%	PESIMA 0.00%	NO SE 8.11%	S/R 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del person: LP	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90%	SATISFACTORIA 16.22% 6.90%	REGULAR	MALA 0.00% 0.00%	PESIMA 0.00%	NO SE 8.11%	S/R 0.00% 0.00% S/R	
PRI24-OTO24 Atención del person: LP	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica:	SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 6-75.87%	REGULAR 0.00% 0.00%	MALA 0.00% 0.00%	PESIMA 0.00% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14%	S/R 0.00% 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del person: LP PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 Califica la Red Inalám: LP PRIM2024 OTO2024	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62%	\$A-68.97% \$ATISFACTORIA 16.22% 6.90% 4-75.87% \$ATISFACTORIA 40.54% 37.93%	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR	MALA 0.00% 0.00%	PESIMA 0.00% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE	S/R 0.00% 0.00% S/R	
PRI24-OTO24 Atención del personi LP	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 89.19%	\$ - 68.97% \$ATISFACTORIA 16.22% 6.90% \$ - 75.87% \$ATISFACTORIA 40.54% 37.93% \$ - 96.55%	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del personi LP	70.28 5 al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 89.19%	\$ - 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 6.75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 6-98.55% s (Conferencias):	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del personi PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 Califica la Red Inalámi LP PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24	70.28 % al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 89.19%	\$ - 68.97% \$ATISFACTORIA 16.22% 6.90% \$ - 75.87% \$ATISFACTORIA 40.54% 37.93% \$ - 96.55%	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del personi LP	70.28 s al de Biblioteca EXCELENTE 75.69% 69.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 59.62% 89.19%	\$ 4 - 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 5 - 75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 6 - 96.55% 8 (Conferencias): \$ SATISFACTORIA	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del persono LP	70.28 s al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.19% ss Extracurriculare EXCELENTES 5.41% 17.24%	\$ - 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 475.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 496.55% 5 (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32%	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 19.92%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del personi LP	70.28 s al de Biblioteca EXCELENTE 75.69% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 89.19% es Extracurriculare EXCELENTES 5.41% 17.24% 29.73%	\$ - 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% \$ - 75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% \$ - 96.55% \$ (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.59% \$ - 44.83%	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 19.92%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del personi LP	70.28 t al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 69.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.05% 88.19% 88.19% se Extracurriculare EXCELENTE 59.62% 17.24% 28.73% servicios y atenció	\$ - 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 5 - 75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 6 - 96.55% 8 (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.69% 5 - 44.83% on del GYM:	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 18.92% 10.34%	MALA 0.00% 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00% MALAS 5.41% 13.79%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMAS 5.41% 3.45%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54% 27.59%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del persono LP PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 Califica la Red Inalámi LP PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 Califica las Actividade LP PRIM2024 OTO2024 PRI24-OTO24 Califica los recursos,	70.28 s al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 98.19% es Extracurriculare EXCELENTES 5.41% 17.24% 29.73% servicios y atenció	\$ 4-68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 4-75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 4-96.55% s (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.59% 4-44.83% in del GYM: SATISFACTORIA	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 19.92% 10.34% REGULAR	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00% MALA 3.70% 13.79%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 3.45%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54% 27.59% NO SE	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del persono LP	70.28 s al de Biblioteca EXCELENTE 75.68% 68.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.19% 88.19% res Extracurriculare EXCELENTE 5.4.47% 17.24% 28.73% servicios y atenció EXCELENTE 5.41% 6.90%	\$ 4-68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 6-75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 6-96.55% s (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.59% 6-44.83% on del GYM: SATISFACTORIA 8.11%	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 19.92% 10.34% REGULARES 8.11%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00% MALAS 5.41% 13.79% MALA 8.11%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMAS 5.41% 3.45% PESIMA 13.51%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54% 27.59% NO SE 56.76%	S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00% 0.00% S/R 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del persono LP PRIM2024	70.28 to de Biblioteca EXCELENTE 75.88% 69.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 89.19% is Extracurriculare EXCELENTES 5.41% 17.24% 29.73% servicios y atenció 6.90% atenció 5.41% 6.90% 13.52% servicios y atenció servicios y atenció 6.90% atenció 5.41% 6.90% 13.52% servicios y atenció 5.41% 6.90% atenció 5.41% 6.90% 13.52% servicios y atenció 5.41% 6.90% atenció 5.41% atenció 5.41% atenció 5.41% atenció 5.41% atenció 5.	\$ 4. 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 5.75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 6.96.55% 8 (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.59% 6.44.83% in del GYM: SATISFACTORIA 8.11% 17.24% 6.24.14% in de Servicios Escolar	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 19.92% 10.34% REGULARES 19.92% 10.34%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00% MALAS 5.41% 13.79% MALA 8.11% 6.90%	PESIMA 0.00% 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMAS 5.41% 3.45% PESIMA 13.51% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54% 27.59% NO SE 56.76% 55.17%	SIR 0.00% 0.00% SIR 0.00% 0.00% SIR 0.00% SIR 0.00%	
PRI24-OTO24 Atención del persono LP	70.28 s al de Biblioteca EXCELENTE 75.69% 69.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 59.62% 88.19% se Extracurriculare EXCELENTES 5.41% 17.24% 17.24% 6.90% 13.52% servicios y atenció EXCELENTE	\$ - 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 575.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 596.55% 8 (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.59% 644.83% on del GYM: SATISFACTORIA 8.11% 17.24% 624.14% in de Servicios Escolar SATISFACTORIA	REGULAR 0.00% 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 18.92% 10.34% REGULAR 8.11% 13.79% res: REGULAR	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00% MALAS 5.41% 13.79% MALA 8.11% 6.90%	PESIMA 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% 0.00% PESIMAS 5.41% 3.45% PESIMA 0.00% PESIMA	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54% 27.59% NO SE 56.76% 55.17%	SIR 0.00% 0.00% SIR 0.00% SIR 0.00% 0.00% SIR	
PRI24-OTO24 Atención del persono LP PRIM2024	70.28 to de Biblioteca EXCELENTE 75.88% 69.97% 91.90% brica: EXCELENTE 48.65% 58.62% 89.19% is Extracurriculare EXCELENTES 5.41% 17.24% 29.73% servicios y atenció 6.90% atenció 5.41% 6.90% 13.52% servicios y atenció servicios y atenció 6.90% atenció 5.41% 6.90% 13.52% servicios y atenció 5.41% 6.90% atenció 5.41% 6.90% 13.52% servicios y atenció 5.41% 6.90% atenció 5.41% atenció 5.41% atenció 5.41% atenció 5.41% atenció 5.	\$ 4. 68.97% SATISFACTORIA 16.22% 6.90% 5.75.87% SATISFACTORIA 40.54% 37.93% 6.96.55% 8 (Conferencias): SATISFACTORIA 24.32% 27.59% 6.44.83% in del GYM: SATISFACTORIA 8.11% 17.24% 6.24.14% in de Servicios Escolar	REGULAR 0.00% 0.00% REGULAR 8.11% 3.46% REGULARES 19.92% 10.34% REGULARES 19.92% 10.34%	MALA 0.00% 0.00% MALA 2.70% 0.00% MALAS 5.41% 13.79% MALA 8.11% 6.90%	PESIMA 0.00% 0.00% 0.00% PESIMA 0.00% 0.00% PESIMAS 5.41% 3.45% PESIMA 13.51% 0.00%	NO SE 8.11% 24.14% NO SE 0.00% 0.00% NO SE 40.54% 27.59% NO SE 56.76% 55.17%	SIR 0.00% 0.00% SIR 0.00% 0.00% SIR 0.00% SIR 0.00%	

10. Califica los recursos, servicios y atención de Finanzas:



Comentarios Encuesta de Opinión Otoño 2024

- 4	A	В	C	D 1	E	F
1	14.	TIENES AL	GUN COMEN	ITARIO	ADICIONAL	
2	NO.	CARRERA	SEMESTRE	SEXO		
3	1	LCH	3	F	Me gustaría cerrar un poco más tarde el gym	
	2	LCH	3	F	Como todo pienso que hay áreas de mejora en el trato a los estudiantes, la atención y	
4					resolución de dudas. Además del apoyo tanto en cuestiones de beca como en	
	3	LP	1	F	Las clases de los sábados me parecen extra, debido al día ya que los profesores	
5					nos pueden dar clases en otros días.	
	4	LP	1	F	Las clases de los sábados podrían ser entre semana, las clases de computación	
6					están de más.	
	5	LP	1	F	Sería bueno actualizar las máquinas de los torniquetes, no funcionan bien.	
					Las computadoras podrían ser actualizadas, al igual que las clases de	
7					computación, son programas que realmente ya no se usan (excepto Excel).	
	6	LP	1	F	-La maestra del poder de tu expresión siempre acaba tarde su clase (como 30	
8					minutos - 1 hora tarde).	
9	7	LP	3	F	La q como que no hay mucha solución cuando hay problemas.	
D	8	LP	3	М	Estaría padre actividades para unir la universidad y sus alumnos en una	
	9	LP	3	F	A las conferencias les falta que las promocionen más.	
	ı				Que incluyan el pago de estacionamiento en la colegiatura.	
1					Meter más actividades extracurriculares o talleres.	
	10	LP	3	М	Me gustaría que haya una plataforma tipo moodle para tener más claridad del	
2					material.	
	11	LP	3	S/R	Me gustaría que en las conferencias también podamos participar, generar nuestras	
					propias conferencias, buscar cooperar también entre alumnos para buscar traer más	
3					gente a la institución.	
	12	LP	3	М	En el estacionamiento por lo general sobra espacio y el personal siempre me mueve	
14					de un lado a otro.	
15	13	LP	3	М	Que no solo nos pongan a exponer todos los días y así den clase los profesores.	
	14	LP	5	F	Hay veces en las que las maquinas de la entrada no te dejan pasar aunque ya hayas	
					pagado la colegiatura, entonces que chequen eso porque tenemos que estar	
6					probando cada máquina para poder pasar.	
	15	LP	5	F	1. El horario de la uni es que abre 6:30 y he llegado y no está abierto, entonces	
					estaría bien que cumplieran con el horario.	
					2. En cuanto a los servicios de finanzas he pagado y no registran el pago y la	
7					máguina no me deja entrar	

Plan Institucional de Mejora

Encuesta·de·Opinión·sobre·Servicios·Institucionales·¶ Plan·Institucional·de·Mejora¶ Otoño-2024¶ ·Lic.·en·Psicología¶ COMENTARIOS:/-ACCIONES× ANALISIS¤ 3.-Instalaciones¶ n 1.--El-salón-104-es-extremadamente-ruidoso, los trabajos son al·lado y es- imposible- concentrarse.- Yo- tengo- sensibilidad- auditiva- y- es- un inflerno-eso.¶ Acción: A-partir-del·21-de-octubre, todos los cursos del·saló 104-se-impartirán-en-el-salón-210.¶ 2. -- Estaría-padre-que-el-mobiliario-de-la-cámara-de-Gegelj-fuera-más 2.--Estano-port-que a marciano de comodo. § La-Dra.-Gracia-Domlingo-habilará-con-los-profesores que utilizan-la-cámara, para-determinar-qué-tipo-de-mobiliario-se-podría-incorporar. § Acción:-Se-realizó-el-cambio-de-siliones § ¶ 3. Sería- bueno- actualizar- las- máquinas- de- los- torniquetes,- no funcionan-bien¶ Accidin: Salvador-Ayala-realizó-una-revisión-de- la- operación-de-los-torniquetes junto-con-todas- las-alumnas- de- 1er. - Semestre, corrigiendo-los-problemas-de-acceso. ¶ ¶ Las computadoras podrían-ser actualizadas, al·igual-que las clases de computación, son programas que realmente ye no-se usan (excepto-Excel). ¶ Acción: Se explicó a los alumnos que la clase de computación está basada en el Office 2016, que es el estándar actual en Herramientas de Productividad. Por otra parte, las computadoras Lenovo dan soporte-técnico al Office 2016, por-Red-Inalámbrica¶ lo-que-no-están-obsoletas.¶ A las conferencias les faita que las promocionen más. Meter más actividades extracumiculares o talleres ¶ Acción: Se: explicó a los alumnos que las Actividades Extracumiculares se anuncian con anticipación en redes Actividades-Extracurriculares¶ ociales-y-en-las-pantallas-de-la-Universidad.¶

