Manual de Evaluación de Servicios Institucionales

CONTENIDO

CAPITULO I. FILOSOFÍA 3

CAPITULO II. OBJETIVOS 3

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO 3

CAPITULO IV. CALENDARIO 4

CAPITULO V. INSTRUMENTOS 4

ANEXO 1.- 5

ANEXO 2.- 6

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

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. Si no tienes elementos para contestar, señala el recuadro No sé.

Carrera que estás cursando _____ Sem/Cuat _____ Sexo M F Otro

1. Califica la calidad académica de tu programa o carrera (no incluye 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:

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:

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Pésima ☐ No sé ☐

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__

14. Tienes algun comentario adicional

ANEXO 2.-

Resultados comparativos Evaluación de Servicios Institucionales

EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
GLOBAL GENERAL
PRIMAVERA 2024 - OTOÑO 2024

1. Califica la calidad académica de tu programa o carrera (no incluye profesores):

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	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
	OTO2024	65.08%	33.33%	1.59%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=63
	PRI24-OTO24	94.63% - 98.41%							

2. Califica a los profesores de tu programa 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
	PRI24-OTO24	97.85% - 95.24%							

3. Califica el estado general de las instalaciones de la Universidad:

		EXCELENTE	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
	PRI24-OTO24	27.96% - 46.03%							

4. Califica el Servicio de Limpieza:

		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
	PRI24-OTO24	81.72% - 87.31%							

5. Califica la Biblioteca
5a. Colección de Libros

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	32.26%	32.26%	12.90%	0.00%	1.08%	21.51%	0.00%	n=93
	OTO2024	34.92%	20.63%	7.94%	7.94%	0.00%	28.57%	0.00%	n=63
	PRI24-OTO24	64.52% - 55.55%							

5b. Atención del personal de Biblioteca

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	66.67%	18.28%	2.15%	0.00%	0.00%	12.90%	0.00%	n=93
	OTO2024	57.14%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	28.57%	0.00%	n=63
	PRI24-OTO24	84.95% - 71.43%							

6. Califica la Red Inalámbrica:

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	41.94%	39.78%	12.90%	1.08%	0.00%	4.30%	0.00%	n=93
	OTO2024	52.38%	39.68%	4.76%	3.17%	0.00%	0.00%	0.00%	n=63
	PRI24-OTO24	81.72% - 92.06%							

7. Califica las Actividades Extracurriculares (Conferencias):

		EXCELENTES	SATISFACTORIA	REGULARES	MALAS	PESIMAS	NO SE	S/R	
GLOBAL	PRIM2024	6.45%	22.58%	15.05%	6.45%	5.38%	44.09%	0.00%	n=93
	OTO2024	14.29%	22.22%	4.76%	7.94%	1.59%	49.21%	0.00%	n=63
	PRI24-OTO24	29.03% - 36.51%							

Resultados por Programa Evaluación de Servicios Institucionales

RESULTADOS
EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
PRIMAVERA 2024 - OTOÑO 2024

1. Califica la calidad académica de tu programa o carrera (no incluye profesores):

		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%	n=37
	OTO2024	58.62%	41.38%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	97.3% - 100%							

2. Califica a los profesores de tu programa o carrera

		EXCELENTES	SATISFACTORIA	REGULARES	MALOS	PESIMOS	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	43.24%	51.35%	5.41%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=37
	OTO2024	51.72%	37.93%	10.34%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	94.59% - 89.65%							

3. Califica el estado general de las instalaciones de la Universidad:

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALO	PESIMO	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	5.41%	21.62%	37.84%	21.62%	13.51%	0.00%	0.00%	n=37
	OTO2024	3.45%	37.93%	34.48%	17.24%	6.90%	0.00%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	27.03% - 41.38%							

4. 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%	n=37
	OTO2024	72.41%	27.59%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	86.49% - 100.00%							

5. Califica la Biblioteca
5a. 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%	n=37
	OTO2024	44.83%	24.14%	6.90%	0.00%	0.00%	24.14%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	70.28 % - 68.97%							

5b. Atención del personal de Biblioteca

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	75.68%	16.22%	0.00%	0.00%	0.00%	8.11%	0.00%	n=37
	OTO2024	68.97%	6.90%	0.00%	0.00%	0.00%	24.14%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	91.90% - 75.87%							

6. Califica la Red Inalámbrica:

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	48.65%	40.54%	8.11%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	n=37
	OTO2024	58.62%	37.93%	3.46%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	89.19% - 96.55%							

7. Califica las Actividades Extracurriculares (Conferencias):

		EXCELENTES	SATISFACTORIA	REGULARES	MALAS	PESIMAS	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	5.41%	24.32%	18.92%	5.41%	5.41%	40.54%	0.00%	n=37
	OTO2024	17.24%	27.59%	10.34%	13.79%	3.45%	27.59%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	29.73% - 44.83%							

8. Califica los recursos, servicios y atención del GYM:

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	5.41%	8.11%	8.11%	8.11%	13.51%	56.76%	0.00%	n=37
	OTO2024	6.90%	17.24%	13.79%	6.90%	0.00%	55.17%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	13.52% - 24.14%							

9. Califica los recursos, servicios y atención de Servicios Escolares:

		EXCELENTE	SATISFACTORIA	REGULAR	MALA	PESIMA	NO SE	S/R	
LP	PRIM2024	13.51%	32.43%	21.62%	10.81%	16.22%	5.41%	0.00%	n=37
	OTO2024	37.93%	10.34%	37.93%	0.00%	10.34%	3.45%	0.00%	n=29
	PRI24-OTO24	45.94% - 48.27%							

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

Comentarios Encuesta de Opinión Otoño 2024

	A	B	C	D	E	F
1	14. TIENES ALGUN COMENTARIO ADICIONAL					
2	NO.	CARRERA	SEMESTRE	SEXO		
3	1	LCH	3	F	Me gustaría cerrar un poco más tarde el gym	
4	2	LCH	3	F	Como todo pienso que hay áreas de mejora en el trato a los estudiantes, la atención y resolución de dudas. Además del apoyo tanto en cuestiones de beca como en	
5	3	LP	1	F	Las clases de los sábados me parecen extra, debido al día ya que los profesores nos pueden dar clases en otros días.	
6	4	LP	1	F	Las clases de los sábados podrían ser entre semana, las clases de computación están de más.	
7	5	LP	1	F	1. Sería bueno actualizar las máquinas de los torniquetes, no funcionan bien. 2. Las computadoras podrían ser actualizadas, al igual que las clases de computación, son programas que realmente ya no se usan (excepto Excel).	
8	6	LP	1	F	-La maestra del poder de tu expresión siempre acaba tarde su clase (como 30 minutos - 1 hora tarde).	
9	7	LP	3	F	La q como que no hay mucha solución cuando hay problemas.	
10	8	LP	3	M	Estaría padre actividades para unir la universidad y sus alumnos en una	
11	9	LP	3	F	1. A las conferencias les falta que las promocionen más. 2. Que incluyan el pago de estacionamiento en la colegiatura. 3. Meter más actividades extracurriculares o talleres.	
12	10	LP	3	M	1. Me gustaría que haya una plataforma tipo moodle para tener más claridad del material.	
13	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 gente a la institución.	
14	12	LP	3	M	En el estacionamiento por lo general sobra espacio y el personal siempre me mueve de un lado a otro.	
15	13	LP	3	M	Que no solo nos pongan a exponer todos los días y así den clase los profesores.	
16	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 probando cada máquina para poder pasar.	
17	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 máquina no me deja entrar	

Plan Institucional de Mejora

Encuesta de Opinión sobre Servicios Institucionales
Plan Institucional de Mejora
Otoño 2024

Lic. en Psicología

ANALISIS	COMENTARIOS / ACCIONES
3.-Instalaciones **6.-Red Inalámbrica** **7.-Actividades Extracurriculares**	1.- El salón 104 es extremadamente ruidoso, los trabajos son al lado y es imposible concentrarse. Yo tengo sensibilidad auditiva y es un infierno eso. ***Acción: A partir del 21 de octubre, todos los cursos del salón 104 se impartirán en el salón 210.*** 2.- Estaría padre que el mobiliario de la cámara de Gesell fuera más cómodo. ***La Dra. Gracia Domingo hablará con los profesores que utilizan la cámara, para determinar qué tipo de mobiliario se podría incorporar.*** **Acción: Se realizó el cambio de sillones** 3.- Sería bueno actualizar las máquinas de los torniquetes, no funcionan bien ***Acción: 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 ya 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 lo que no están obsoletas.*** A las conferencias les falta que las promocionen más. Meter más actividades extracurriculares o talleres. ***Acción: Se explicó a los alumnos que las Actividades Extracurriculares se anuncian con anticipación en redes sociales y en las pantallas de la Universidad.***