



2024, Año del Libro y la Lectura

Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla

Memorándum No. UPMP/REC/092/2024

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a 18 de diciembre de 2024

Asunto: Resultado encuesta de servicios 2024-03

Para: Alexandra Herrera Corona, **Abogada General**
José Omar Quiroz Sánchez, **Secretaría Administrativa**
María José García Navarro, **Secretaría Académica**
Luis Antonio Zamitiz Zayas, **Dirección de Programas Académicos**
Cristopher González González, **Departamento de Vinculación**

De: Georgina Fierro Sosa
Rectoría

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 9 del Reglamento Interior de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla, informo los resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad universitaria correspondientes al cuatrimestre 2024-03 (septiembre-diciembre).

- Encuesta de servicios aprendientes
- Encuesta de satisfacción personal docente y administrativo

Lo anterior con el objetivo de detectar áreas de oportunidad para la mejora del servicio que se proporciona a la comunidad universitaria.

Favor de hacer extensivo al personal a su digno cargo inmerso en los servicios evaluados.

Sin otro particular por el momento, envío un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E
“CIENCIA E IMAGINACIÓN PARA TRANSFORMAR”



C.c.p. Jannette Blanco Hernández. - Subdirección de Planeación y Evaluación UPMP. - Para su conocimiento.
Archivo



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



PUEBLA
Un gobierno *presente*



Secretaría
de Educación

BIS
UNIVERSITIES

PUE
BLA



BIS
UNIVERSITIES

Informe Encuesta de Satisfacción DA 2024-03

Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla

Informe Encuesta de Satisfacción Docente y Administrativa 2024-03 Septiembre-Diciembre 2024

La presente Encuesta de Satisfacción Docente y Administrativa 2024-03 es una herramienta que se desarrolló con el objetivo de medir y analizar el grado de satisfacción de la comunidad docente y administrativa de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla respecto de las instalaciones y los servicios brindados.

METODOLOGÍA

La evaluación constó de 46 ítems, los cuales iban seguidos por una serie de respuestas de opción múltiple que permitieron conocer el grado de satisfacción que tiene la comunidad docente y administrativa de esta Universidad, detectando áreas de oportunidad para así, garantizar la mejora continua de nuestra institución, con una duración promedio de respuesta de 15 minutos.

APARTADOS

- Recursos Humanos
- Aulas, laboratorios, cubículos, áreas deportivas y culturales
- Cafetería
- Servicio de Internet
- Servicio de Limpieza
- Centro de Negocios
- Enfermería
- Servicio de Vigilancia
- Protección Civil

POBLACIÓN ENCUESTADA

La encuesta fue aplicada a 106 servidores públicos que integran la comunidad docente y administrativa; obteniendo una participación del 88 % es decir, 93 servidores públicos dieron atención a la misma. Lográndose así la representatividad estadística de los datos con un tamaño de muestra superior al requerido (83 servidores públicos) para un nivel de confianza del 96% con un margen de error del 5%.

ESCALA DE VALORACIÓN

Los resultados arrojados por la encuesta fueron evaluados a partir de 5 opciones de calificación según el criterio del encuestado, planteados de la siguiente manera:

5. Excelente 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1. Muy malo



ESCALA DE RESULTADOS

Parámetro de Calificación	Calificación
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
METROPOLITANA DE PUEBLA▲▲▲**
BILINGÜE INTERNACIONAL & SUSTENTABLE

Sección 1 de 2

Encuesta de Satisfacción 2024-03

Con la finalidad de conocer su opinión respecto de los servicios brindados al interior la Universidad durante el cuatrimestre septiembre-diciembre 2024, se le invita a responder la siguiente encuesta:

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Nombre *

Texto de respuesta corta

Número de empleado *



Personal *

1. Personal Docente
2. Personal Administrativo

Recursos Humanos *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Tiene horario a...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me proporcion...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me proporcion...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo para ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de r...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aulas, laboratorios, cubículos, áreas deportivas y culturales *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Las aulas y los ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los cubículos ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El software ins...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los equipos de...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El proyector del...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las aulas, labo...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las aulas, labo...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las instalacion...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

:::

Centro de negocios, Salas de Juntas y Foro *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Las limpieza e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El estado del m...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cantidad de ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La higiene de l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los precios qu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

:::

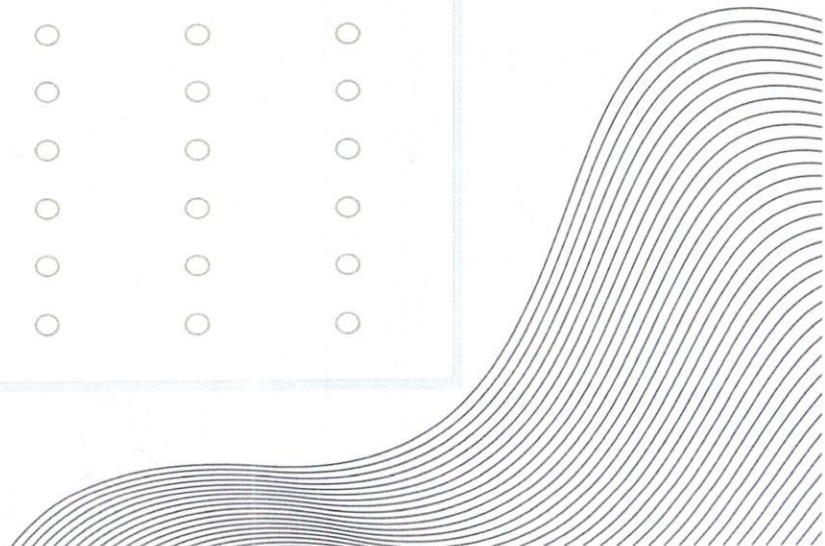
Servicio de Internet *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
El acceso a los...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El asesoramien...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las solicitudes...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El horario de at...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de re...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

:::

Servicio de Limpieza *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
El servicio en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El servicio en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Enfermería *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
La atención qu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El horario de at...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La limpieza e h...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando voy a c...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo que e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Servicio de Vigilancia *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
La amabilidad ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me tratan de fo...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Personal de ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal est...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Protección Civil *

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Considera que ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La capacitació...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Según su perce...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

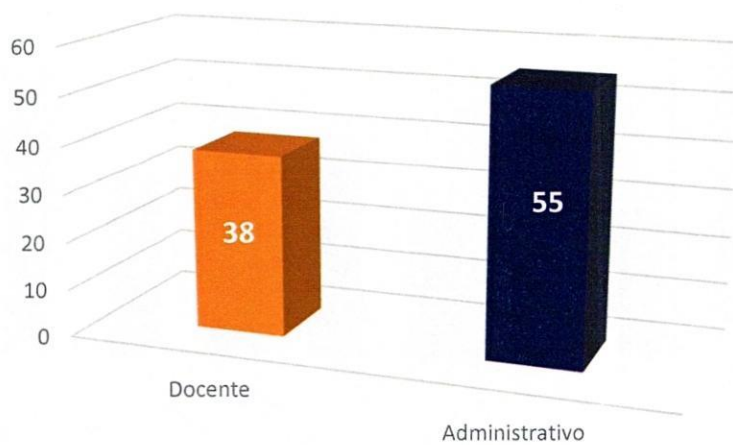
20

NIVELES DE PARTICIPACIÓN


PARTICIPACIÓN POR SEXO



PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONAL



RESULTADOS GENERALES

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA METROPOLITANA DE PUEBLA	
FORMATO DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SERVICIOS PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO	
Servicio Evaluado	2024-03
RECURSOS HUMANOS	4.4
AULAS LABORATORIOS Y CUBÍCULOS	3.9
CAFETERÍA	3.8
SERVICIO DE INTERNET	3.9
SERVICIO DE LIMPIEZA	4.1
CENTRO DE NEGOCIOS, SALA DE JUNTAS Y FORO	4.2
ENFERMERÍA	4.0
SERVICIO DE VIGILANCIA	4.3
PROTECCIÓN CIVIL	3.8

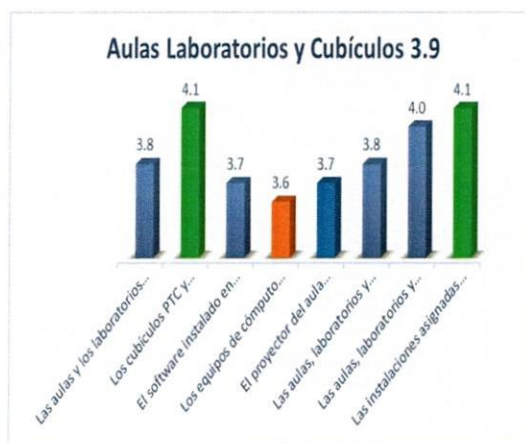


RANKING DE PREGUNTAS

RECURSOS HUMANOS 4.4	
Tiene horario adecuado para realizar mis tramites	4.4
Me proporcionan orientación adecuada respecto de la documentación a entregar para integrar mi expediente	4.4
Me proporcionan oportunamente mis recibos quincenales de pago	4.4
El tiempo para ser atendido es adecuado	4.5
El personal de recursos Financieros me atiende de forma amable.	4.5



AULAS LABORATORIOS Y CUBÍCULOS 3.9	
Las aulas y los laboratorios (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuados para el desarrollo de la enseñanza.	3.8
Los cubículos PTC y administrativo, sala de maestros (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuados para el desarrollo de sus actividades.	4.1
El software instalado en los equipos está actualizado y satisface mis necesidades	3.7
Los equipos de cómputo de la UPMP satisfacen las necesidades de los usuarios	3.6
El proyector del aula satisface las necesidades de los usuarios	3.7
Las aulas, laboratorios y cubículos cubren las necesidades de las personas con discapacidad y diferencias de género	3.8
Las aulas, laboratorios y cubículos ofrecen un entorno para el aprendizaje eficaz y seguro	4.0
Las instalaciones asignadas para el desarrollo de las actividades deportivas y culturales son adecuadas	4.1



CAFETERÍA 3.8	
La atención que recibo en la cafetería, es:	3.9
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	3.6
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	3.8
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	3.8
La higiene de los alimentos es	3.8
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí.	3.9



SERVICIO DE INTERNET 3.9	
El acceso al servicio de Internet es suficiente y satisface tus necesidades. (Sin cosiderar las páginas no autorizadas)	3.6
El asesoramiento para acceder al servicio es	4.1
Las solicitudes de soporte técnico a los recursos informáticos han sido atendidas de manera .	4.0
El horario de atención es adecuado	4.1
El tiempo de respuesta para una solicitud de servicio es	3.9



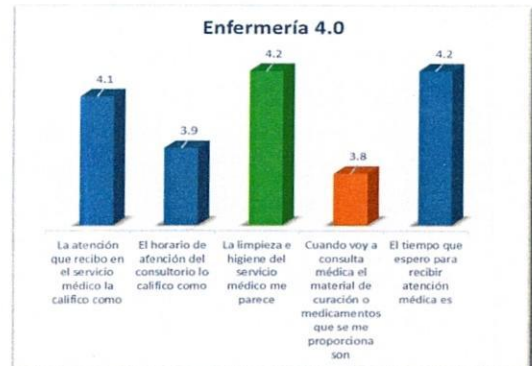
SERVICIO DE LIMPIEZA 4.1	
El servicio en las aulas es	4.2
El servicio en los cubículos y/o sala de maestros es	4.2
El servicio en los laboratorios es	4.1
El servicio en los baños es	3.7
El servicio en las canchas deportivas es	4.1
El servicio en las áreas comunes de la Universidad es	4.1



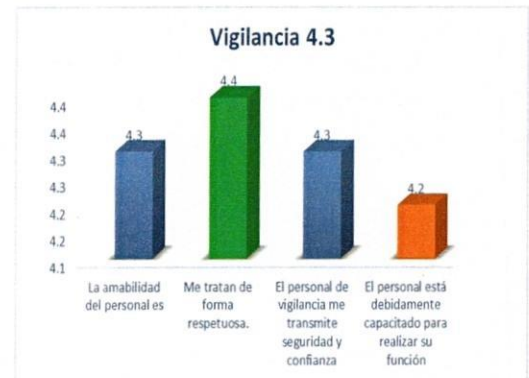
CENTRO DE NEGOCIOS, SALA DE JUNTAS Y FORO 4.2	
La limpieza es adecuada	4.3
La iluminación es adecuada	4.2
El estado del mobiliario para la realización de las actividades programadas es	4.2



ENFERMERÍA 4.0	
La atención que recibo en el servicio médico la califico como	4.1
El horario de atención del consultorio lo califico como	3.9
La limpieza e higiene del servicio médico me parece	4.2
Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son	3.8
El tiempo que espero para recibir atención médica es	4.2



SERVICIO DE VIGILANCIA 4.3	
La amabilidad del personal es	4.3
Me tratan de forma respetuosa.	4.4
El personal de vigilancia me transmite seguridad y confianza	4.3
El personal está debidamente capacitado para realizar su función	4.2



PROTECCIÓN CIVIL 3.8	
Considera que las actividades realizadas para hacer frente a los desastres naturales son adecuadas	3.8
Considera que existen los equipos contra incendios necesarios para hacer frente a desastres naturales	3.7
La capacitación en materia de Protección Civil es	3.8
Según su percepción la UPMP cuenta con instalaciones seguras e inclusivas	3.9


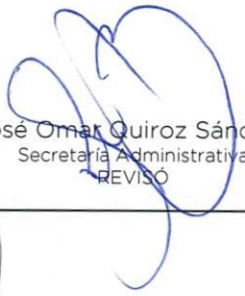



CONCLUSIÓN

El puntaje general de la evaluación refleja una percepción positiva del personal docente y administrativo respecto de los servicios ofrecidos por la Universidad. Destaca especialmente el área de Recursos Humanos, que obtuvo un puntaje de 4.4, lo que demuestra su alta efectividad y valoración. Sin embargo, las áreas de Cafetería y Protección Civil recibieron una calificación de 3.7, resaltando una oportunidad significativa para que la institución, a través de las unidades administrativas correspondientes, implemente acciones orientadas a mejorar la satisfacción del personal en estos servicios.

Es fundamental que todas las unidades administrativas analicen detalladamente los resultados de esta evaluación para identificar fortalezas y áreas de mejora, que permitan a la institución avanzar hacia una mejora continua en la calidad de los servicios.

Por último, diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la percepción del personal docente y administrativo sobre los servicios proporcionados no solo contribuirá a elevar su satisfacción, sino que también fomentará un ambiente más positivo y satisfactorio para toda la comunidad.

 Jannette Blanco Hernández Subdirección de Planeación y Evaluación ELABORÓ	 José Omar Quiroz Sánchez Secretaría Administrativa REVISÓ
--	---



 +52 222 5825 222

 Calle Popocatepetl s/n Col. Tres Cerritos
Puebla, Pue. C.P. 72480

 www.metropoli.edu.mx

• •
—
    @upmpbis



Educación
Secretaría de Educación Pública



PUEBLA
Un gobierno **presente**



Secretaría
de Educación



Informe Encuesta de Servicios 2024-03

Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla

Informe Encuesta de Servicios 2024-03 Septiembre - Diciembre 2024

La presente Encuesta de Servicios 2024-03 es una herramienta que se desarrolló con el objetivo de medir y analizar el grado de satisfacción de la comunidad estudiantil de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla respecto de las instalaciones y los servicios brindados.

METODOLOGÍA

La evaluación constó de 79 ítems, los cuales iban seguidos por una serie de respuestas de opción múltiple que permitieron conocer el grado de satisfacción que tiene la comunidad estudiantil de esta Universidad, detectando áreas de oportunidad para así, garantizar la mejora continua de nuestra institución, con una duración promedio de respuesta de 30 minutos.

APARTADOS

- Control Escolar
- Becas
- Asesorías
- Tutorías
- Laboratorios de Computo
- Laboratorios de Biotecnología
- Vinculación
- Biblioteca
- Cafetería
- Dirección de Programas Académicos
- Enfermería
- Deporte
- Arte y Cultura
- Servicio Psicopedagógico
- Servicio de Transporte Público
- Medios de Expresión Universitaria
- Mobiliario y Equipo
- Actividades Extraclase para el Desarrollo Humano

POBLACIÓN ENCUESTADA

La encuesta fue aplicada a 839 estudiantes que integran la comunidad estudiantil; obteniendo una participación del 62% es decir, 523 estudiantes dieron atención a la misma. Lográndose así la representatividad estadística de los datos con un tamaño de muestra superior al requerido (264 estudiantes) para un nivel de confianza del 96% con un margen de error del 5%.

ESCALA DE VALORACIÓN

Los resultados arrojados por la encuesta fueron evaluados a partir de 5 opciones de calificación según el criterio del encuestado, planteados de la siguiente manera:

5. Muy Bien 4. Bien 3. Regular 2. Malo 1. Pésimo



ESCALA DE RESULTADOS

Parámetro de Calificación	Calificación
Muy Bien	5
Bien	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1

CUESTIONARIO

	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MALO	PÉSIMO
CONTROL ESCOLAR					
La oportunidad con que recibo la información sobre el trámite de inscripción al IMSS es					
La atención que me brindó el personal de la UPMP, que realiza el trámite del IMSS fue					

	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MALO	PÉSIMO
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS					
¿Cómo considera la capacidad de la Dirección de Programas Académicos para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?					
ENFERMERÍA					
La atención que recibo en el servicio médico la califico como:					
El horario de atención del consultorio lo califico como:					
La limpieza e higiene del servicio médico me parece:					
Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:					
El tiempo que espero para recibir atención médica es:					
ACTIVIDADES EXTRACLASE PARA EL DESARROLLO HUMANO					
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:					
Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:					
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:					
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:					
El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:					

	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MALO	PÉSIMO
CONTROL ESCOLAR					
BECAS					
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:					
La difusión en cuanto al tipo de beca es:					
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:					
Las solicitudes son fáciles de llenar:					
El horario de atención es:					
El trato que he recibido en los trámites de beca es :					
ASESORÍAS					
Asesoría Académica ¿La capacidad que tiene el asesor para resolver dudas académicas, la considera?					
Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del profesor es:					
El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:					
La asesoría académica aclara mis dudas:					
¿La capacidad del tutor para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?					
TUTORÍAS					
¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?					
¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento, que interés muestra el tutor?					
¿La capacidad que tiene el tutor para orientarlo en metodología y técnicas de estudio, la considera?					
¿El dominio que tiene el tutor de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está?					
¿Como ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?					
¿El programa de tutoría, lo considera que está?					
LABORATORIOS DE COMPUTO					
El número de computadoras disponibles en la UPMP satisface la demanda de los estudiantes:					
El software instalado en los laboratorios está actualizado y satisface mis necesidades.					
El servicio de impresión para los alumnos es:					
El servicio de escáner para los alumnos es:					
El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:					

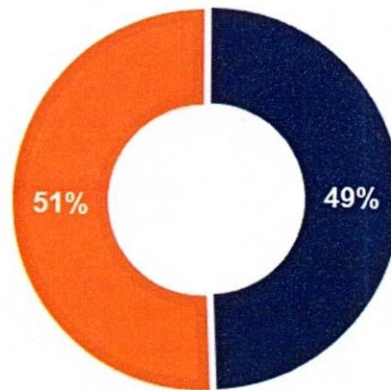
	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MALO	PÉSIMO
LABORATORIOS DE BIOTECNOLOGÍA					
Se te dio a conocer al inicio de cuatrimestre el Reglamento de Laboratorio					
La atención es de forma oportuna cuando la solicitas.					
Tiene un horario adecuado de atención.					
Están despejadas y señaladas las salidas de emergencia.					
El equipo de seguridad es adecuado.					
VINCULACIÓN					
Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:					
El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:					
El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:					
BIBLIOTECA					
El servicio y la actitud del personal que me atiende es:					
El número de títulos de libros y ejemplares disponibles en la biblioteca, satisface las necesidades de mi carrera:					
La distribución, ordenamiento y clasificación de los títulos de libros ejemplares de la biblioteca los califico como:					
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:					
El material electromagnético (CD-R, Videos, DVD's, etc.) responde a mis necesidades:					
El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta:					
Los servicios tales como: préstamos de libros, fotocopiado y otros que ofrece la biblioteca satisfacen mis necesidades:					
El número de computadoras conectadas a Internet, disponibles en la biblioteca, es suficiente para satisfacer mis necesidades:					
CAFETERÍA					
La atención que recibo en la cafetería, es:					
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:					
El tiempo que espero para recibir el servicio es:					
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:					
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:					

	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MALO	PÉSIMO
DEPORTE					
En general, el desempeño de los entrenadores deportivos me parece:					
Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen					
El material deportivo con que cuenta el departamento de deportes lo califico como:					
El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la universidad es:					
ARTE Y CULTURA					
Las opciones que me ofrece la universidad en cuanto a talleres artísticos y culturales son:					
El desempeño del profesor asignado al taller artístico es :					
La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:					
El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:					
SERVICIO PSICOPEDAGÓGICO					
Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:					
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:					
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es					
Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:					
SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO					
Las rutas actuales son suficientes para trasladarme a la institución:					
El transporte público cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitamos:					
Los conductores de transporte público respetan las tarifas de descuento para estudiantes:					
El desempeño en general de los conductores es:					
MEDIOS DE EXPRESION UNIVERSITARIA					
Los medios de expresión de la universidad son adecuados para mí:					
Considero que los medios de expresión son suficientes:					
A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:					
Los medios de expresión de los estudiantes contribuyen a mi propia identificación:					
MOBILIARIO Y EQUIPO					
El número de aulas y laboratorios existentes en la universidad lo considero:					
Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:					
Los cubículos destinados a los profesores, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:					

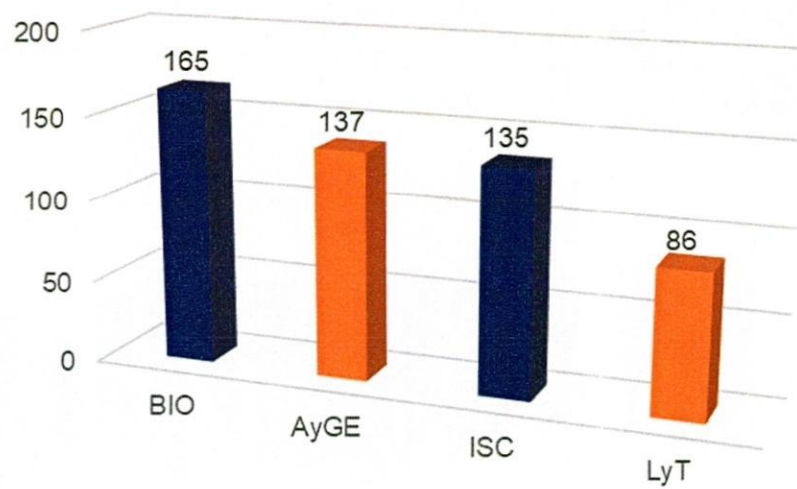
NIVELES DE PARTICIPACIÓN

PARTICIPACIÓN POR SEXO

■ Hombres ■ Mujeres



PARTICIPACIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO



RESULTADOS GENERALES

SERVICIO EVALUADO	INGENIERÍA EN BIOTECNOLOGÍA	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL	INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	GENERAL
CONTROL ESCOLAR	3.4	3.5	3.4	3.2	3.3
BECAS	2.9	2.9	3.0	2.9	2.9
ASESORÍAS	3.9	3.7	3.7	3.7	3.8
TUTORÍAS	3.9	3.7	3.8	3.8	3.8
LABORATORIOS DE COMPUTO	3.3	3.2	3.4	3.1	3.2
LABORATORIOS DE BIOTECNOLOGÍA	4.0				4.0
VINCULACIÓN	3.5	3.5	3.7	3.4	3.5
BIBLIOTECA	3.9	4.0	3.9	4.0	4.0
CAFETERÍA	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7
ENFERMERÍA	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7
DEPORTE	3.6	3.7	3.8	3.7	3.7
ARTE Y CULTURA	3.7	3.6	3.7	3.7	3.6
SERVICIO PSICOPEDAGÓGICO	3.8	3.7	3.8	3.6	3.7
SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO	2.8	2.9	2.9	2.9	2.9
MEDIOS DE EXPRESIÓN UNIVERSITARIA	3.5	3.5	3.5	3.4	3.5
MOBILIARIO Y EQUIPO	3.4	3.3	3.5	3.4	3.4
ACTIVIDADES EXTRACLASE PARA EL DESARROLLO HUMANO	3.6	3.6	3.7	3.5	3.6



RANKING DE PREGUNTAS



**UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
METROPOLITANA
DE PUEBLA** ▲▲▲

Actividad a evaluar	INGENIERÍA EN BIOTECNOLOGÍA	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL	INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
CONTROL ESCOLAR				
La oportunidad con que recibo la información sobre el trámite de inscripción al IMSS es	3.3	3.4	3.3	3.1
La atención que me brindó el personal de la UPMP, que realiza el trámite del IMSS fue	3.4	3.5	3.4	3.2
BECAS				
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	2.8	2.8	2.8	2.7
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	2.7	2.8	2.8	2.7
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	2.6	2.7	2.7	2.7
Las solicitudes son fáciles de llenar:	3.2	3.2	3.3	3.1
El horario de atención es:	3.2	3.1	3.2	3.1
El trato que he recibido en los trámites de beca es :	3.0	3.0	3.1	3.0
ASESORÍAS				
¿La capacidad que tiene el asesor para resolver dudas académicas, la considera?	3.9	3.7	3.7	3.7
Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del profesor es:	4.0	3.8	3.8	3.7
El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:	3.9	3.7	3.7	3.7
La asesoría académica aclara mis dudas:	3.9	3.7	3.7	3.6
TUTORÍAS				
¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?	3.9	3.7	3.8	3.9
¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento, que interés muestra el tutor?	3.9	3.7	3.7	3.8
¿La capacidad del tutor para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?	3.9	3.7	3.8	3.8
¿El dominio que tiene el tutor de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está?	3.9	3.7	3.8	3.9
¿Cómo considera que la capacidad que tiene el tutor para orientarlo en metodología y técnicas de estudio?	3.9	3.8	3.8	3.8
¿Cómo ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	3.9	3.7	3.8	3.8
¿El programa de tutoría, lo considera que está?	3.9	3.6	3.8	3.8
LABORATORIOS DE COMPUTO				
El número de computadoras disponibles en la UPMP satisface la demanda de los estudiantes:	3.4	3.2	3.4	3.3
El software instalado en los laboratorios está actualizado y satisface mis necesidades.	3.4	3.3	3.6	3.3
El servicio de impresión para los alumnos es:	3.0	3.0	3.2	3.0
El servicio de escáner para los alumnos es:	3.0	3.0	3.2	3.0
El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:	3.5	3.3	3.4	3.1



**UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
METROPOLITANA
DE PUEBLA ▲▲▲**

Actividad a evaluar	INGENIERÍA EN BIOTECNOLOGÍA	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL	INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
LABORATORIOS DE BIOTECNOLOGÍA				
Se te dio a conocer al inicio de cuatrimestre el Reglamento y Lineamientos del uso de Laboratorio	4.0			
La atención es de forma oportuna cuando la solicitas.	4.0			
Respetan el horario de atención.	4.1			
Están despejadas y señaladas las salidas de emergencia.	4.2			
El quipo de seguridad es adecuado.	3.9			
VINCULACIÓN				
Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:	3.5	3.5	3.7	3.4
El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:	3.5	3.5	3.7	3.4
El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	3.4	3.4	3.6	3.5
BIBLIOTECA				
El servicio y la actitud del personal que me atiende es:	4.1	4.1	4.1	4.1
El número de títulos de libros y ejemplares disponibles en la biblioteca, satisface las necesidades de mi carrera:	3.9	4.1	4.0	4.1
La distribución, ordenamiento y clasificación de los títulos de libros ejemplares de la biblioteca los califico como:	4.1	4.1	4.0	4.0
El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	4.0	4.0	4.0	4.0
El material electromagnético (CD-R, Videos, DVD's, etc.) responde a mis necesidades:	3.8	3.8	3.7	3.8
El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta:	3.8	3.9	3.7	4.0
Los servicios tales como: préstamos de libros, fotocopiado y otros que ofrece la biblioteca satisfacen mis necesidades:	3.9	4.0	3.8	4.0
El número de computadoras conectadas a Internet, disponibles en la biblioteca, es suficiente para satisfacer mis necesidades:	3.9	3.9	3.9	3.8
CAFETERÍA				
La atención que recibo en la cafetería, es:	3.9	3.7	3.7	3.8
La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	3.7	3.6	3.6	3.6
El tiempo que espero para recibir el servicio es:	3.6	3.5	3.5	3.6
La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	3.7	3.6	3.5	3.6
Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	3.6	3.5	3.5	3.5



**UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
METROPOLITANA
DE PUEBLA ▲▲▲**

Actividad a evaluar	INGENIERÍA EN BIOTECNOLOGÍA	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL	INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
DEPORTE				
En general, el desempeño de los entrenadores deportivos me parece:	3.8	3.7	3.9	3.8
Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen	3.5	3.7	3.8	3.6
El material deportivo con que cuenta el departamento de deportes lo califico como:	3.5	3.5	3.6	3.6
El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la universidad es:	3.6	3.7	3.8	3.7
ARTE Y CULTURA				
Las opciones que me ofrece la universidad en cuanto a talleres artísticos y culturales son:	3.7	3.6	3.7	3.7
El desempeño del profesor asignado al taller artístico es :	3.8	3.6	3.8	3.7
La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:	3.5	3.6	3.6	3.6
El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:	3.6	3.5	3.6	3.6
SERVICIO PSICOPEDAGÓGICO				
Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:	3.8	3.7	3.9	3.5
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	3.8	3.7	3.8	3.6
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es	3.8	3.7	3.8	3.5
Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:	3.8	3.7	3.8	3.6
SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO				
Las rutas actuales son suficientes para trasladarme a la institución:	2.9	2.8	2.8	2.8
El transporte público cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitamos:	2.8	2.9	3.0	2.9
Los conductores de transporte público respetan las tarifas de descuento para estudiantes:	2.8	2.9	2.9	3.0
El desempeño en general de los conductores es:	2.8	2.8	2.9	2.8
MEDIOS DE EXPRESIÓN UNIVERSITARIA				
Los medios de expresión de la universidad son adecuados para mí:	3.5	3.5	3.5	3.4
Considero que los medios de expresión son suficientes:	3.5	3.5	3.5	3.4
A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:	3.5	3.5	3.4	3.4
Los medios de expresión de los estudiantes contribuyen a mi propia identificación:	3.5	3.5	3.5	3.4



**UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
METROPOLITANA
DE PUEBLA ▲▲▲**

Actividad a evaluar	INGENIERÍA EN BIOTECNOLOGÍA	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL	INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
MOBILIARIO Y EQUIPO				
El número de aulas y laboratorios existentes en la universidad lo considero:	3.4	3.3	3.5	3.4
Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	3.4	3.3	3.4	3.3
Los cubículos destinados a los profesores, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:	3.5	3.4	3.5	3.4
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS				
¿Cómo considera la capacidad de la Dirección de Programas Académicos para crear un clima de confianza y que usted pueda exponer su problemática?	3.7	3.7	3.6	3.7
ENFERMERÍA				
El horario de atención del consultorio lo califico como:	3.6	3.6	3.6	3.7
La limpieza e higiene del servicio médico me parece:	3.9	3.8	4.0	3.8
Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	3.7	3.7	3.7	3.7
El tiempo que espero para recibir atención médica es:	3.8	3.7	3.8	3.7
La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	3.7	3.7	3.9	3.7
ACTIVIDADES EXTRACLASE PARA EL DESARROLLO HUMANO				
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	3.6	3.5	3.7	3.5
Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	3.6	3.6	3.7	3.5
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	3.6	3.6	3.7	3.5
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	3.6	3.5	3.6	3.5
El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	3.6	3.6	3.7	3.5

CONCLUSIÓN

El puntaje general refleja una evaluación positiva de los servicios ofrecidos por la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla (UPMP), destacándose especialmente los Laboratorios de Biotecnología y la Biblioteca, ambos con una calificación de 4.0. Por lo que se infiere que dichos servicios son percibidos como efectivos y bien valorados por la comunidad estudiantil.

Por otro lado, el servicio de Becas recibió el puntaje más bajo, 2.9, lo que indica la necesidad de que la institución, a través de la unidad administrativa correspondiente, implemente medidas para mejorar su calidad y, de este modo, aumentar la satisfacción de los estudiantes en esta área.

Es esencial que las diversas unidades administrativas revisen los resultados obtenidos respecto a los servicios ofrecidos por la UPMP. Al abordar de manera efectiva las áreas de mejora identificadas, podremos asegurar una mejora continua en la calidad de nuestros servicios.

Es necesario que la universidad no solo se centre en aquellos servicios con calificaciones más bajas, sino que también busque fortalecer aquellos que han sido bien valorados, con el objetivo de mantener y superar los estándares alcanzados. A largo plazo, la implementación de estrategias para mejorar la percepción de la comunidad estudiantil respecto a los servicios brindados tendrá un impacto directo en el bienestar general de los estudiantes, creando un entorno académico más positivo, satisfactorio y productivo. Esto contribuirá a la formación de una comunidad universitaria más unida, motivada y comprometida con su desarrollo personal y profesional.


Jannette Blanco Hernández
Subdirección de Planeación y Evaluación
ELABORO


José Omar Quiroz Sánchez
Secretaría Administrativa
REVISÓ



+52 222 5825 222

Calle Popocatepetl s/n Col. Tres Cerritos
Puebla, Pue. C.P. 72480

www.metropoli.edu.mx