



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DEL ESTADO DE HIDALGO

**Evaluación a los
Servicios Institucionales
de la UAEH 2005-2010**



Pachuca de Soto, Hgo., Mayo de 2010

Autores:

Pérez Enzastiga José Antonio
Bezies Cruz Patricia
Elizalde Lora Leticia
Olvera Larios Brenda Ivonne
López Cruz María de los Ángeles
Enciso Islas Alberta
Zacatenco Luna Misael
Rodríguez Tolentino Eduardo
Herrera Báez Carlos
Gayosso Arias Ignacio Nathanael
González Mociños Nancy

Apoyo Técnico:

Aguilera Coiffier Ma. de la Luz
Castillo Rodríguez Mitzi Aglae
González Castañeda José Antonio
Pérez Vázquez Ángela Roció

PRESENTACIÓN

La universidad es una institución socialmente responsable y pertinente y sus servicios tanto de tipo académico como administrativo juegan un papel muy importante en el cumplimiento de estos atributos institucionales que permiten responder a la sociedad, a los empleadores, padres de familia, egresados, alumnos, profesores y demás empleados universitarios, con calidad, congruencia, compromiso, transparencia y sustentabilidad.

La evaluación de los servicios académicos, administrativos y de gestión es una actividad que se retoma cada vez más en las diferentes instituciones que desempeñan la función de la prestación de servicios educativos; este proceso de evaluación, que da a conocer la realidad de los servicios prestados en la UAEH es una acción permanente, pero con fines de toma de decisiones, se requiere hacer cortes que nos permiten obtener resultados que apoyen el cumplimiento de metas y la mejora.

Cuidar la eficacia, la eficiencia y la funcionalidad de los servicios que la universidad brinda a trabajadores, alumnos y a la sociedad en general, es una política institucional. Los usuarios se convierten en los elementos centrales a quien se dirigen los servicios y la calidad de la atención se ve reflejada en personas que ofrecen la asistencia con un alto sentido de pertenencia y como un proceso de desarrollo personal.

Esta evaluación es importante debido a que nos permite analizar en realidad, la calidad, así como el impacto y las oportunidades de mejora de los procesos administrativos, académicos y de gestión que brinda la universidad.

DRA. PATRICIA BEZIES CRUZ
DIRECTORA GENERAL DE EVALUACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	4
EVALUACIÓN A LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DE LA UAEH 2005-2009	6
TABLA Y GRÁFICA DE LAS EVALUACIONES REALIZADAS POR LA AUDIENCIA DE TRABAJADORES Y ALUMNOS DE LA UAEH.	7
RESULTADOS 2005 (AUDIENCIA TRABAJADORES)	8
RESULTADOS 2005 (AUDIENCIA ALUMNOS)	12
RESULTADOS 2006 (AUDIENCIA TRABAJADORES)	16
RESULTADOS 2006 (AUDIENCIA ALUMNOS)	17
RESULTADOS 2007 (AUDIENCIA TRABAJADORES)	23
RESULTADOS 2007 (AUDIENCIA ALUMNOS)	24
RESULTADOS 2008 (AUDIENCIA TRABAJADORES)	25
RESULTADOS 2008 (AUDIENCIA ALUMNOS)	30
RESULTADOS 2009 (AUDIENCIA TRABAJADORES)	33
RESULTADOS 2009 (AUDIENCIA ALUMNOS)	38

EVALUACIÓN A LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DE LA UAEH 2005-2009

La evaluación de los servicios académicos, administrativos y de gestión es una actividad que se retoma cada vez más en las diferentes instituciones que desempeñan la función de la prestación de servicios educativos; aunque aparentemente a simple vista sea un aspecto que puede ser retomado en cualquier momento, en realidad es un aspecto que provoca indistintamente preocupación para los recursos humanos que desempeñan esta labor.

Este proceso consta de dos instrumentos de aplicación electrónica que se encuentran de forma permanente en el portal de la DGE, uno es contestado por los alumnos y otro por los empleados de la UAEH, realizándose cortes evaluativos que nos indican la participación y la percepción de los usuarios a estos servicios.

Para esta evaluación se consideran 4 aspectos: **frecuencia de uso, calidad en el servicio, atención personal** proporcionada, así como **la necesidad de mejora del servicio**.

Las calificaciones corresponden a los siguientes valores:

Frecuencia: porcentaje de personas que solicitaron el servicio utilizando una escala de: siempre (4), frecuentemente (3), a veces (2) y nunca (1)

Calidad en el servicio y Atención personal: excelente (4), bien (3), regular (2) y mal (1)

Necesidad de mejora del servicio: mucho (4), regular (3), poco (2) y nada (1).

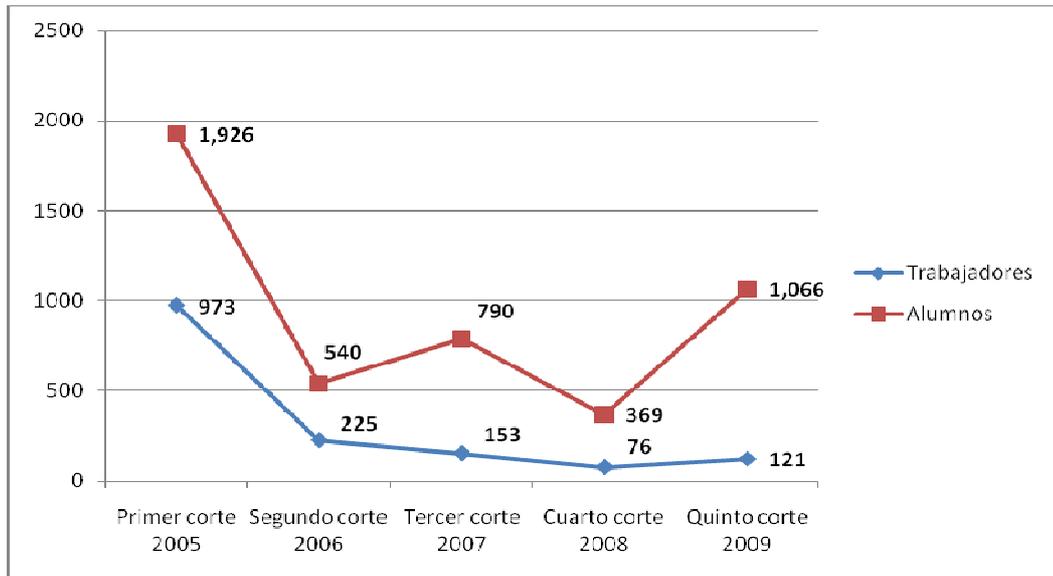
Para la valoración de la mejora del servicio, mientras se acercan a la calificación más alta (4) es necesario implementar mejoras al servicio ofrecido, en caso contrario si la calificación es baja (1) representa que el servicio ofrecido es de calidad.

Este proceso es importante porque nos permite analizar el Sistema de Gestión de la Calidad, así como el impacto y las oportunidades de mejora de los procesos administrativos, académicos y de gestión que ofrece la universidad.

Tabla y gráfica de las evaluaciones realizadas por audiencia de trabajadores y alumnos de la UAEH.

Audiencia	Primer corte 2005	Segundo corte 2006	Tercer corte 2007	Cuarto corte 2008	Quinto corte 2009
Trabajadores	973	225	153	76	121
Alumnos	1,926	540	790	369	1,066

Tabla Núm. 1 Evaluaciones realizadas por trabajadores y alumnos de la universidad



Gráfica Núm. 1. Evaluaciones realizadas por trabajadores y alumnos de la universidad

La tabla y la gráfica número uno muestran la poca participación por parte de las dos audiencias (trabajadores y alumnos) a esta evaluación, lo anterior debido a que se sigue realizando como una invitación más que una obligación.

RESULTADOS 2005 (AUDIENCIA TRABAJADORES)

El instrumento incluyó la evaluación de 40 dependencias, instancias o servicios en el 2005 para ser respondido por la población muestra consistente en 973 trabajadores de la UAEH.

DEPENDENCIA	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca	No Contestó
Limpieza de Instalaciones	278	161	125	52	34
Sanitarios	269	200	125	26	30
Secretarías	175	193	137	107	38
Dirección de Telecomunicaciones (Internet)	142	179	172	129	28
Bibliotecas	131	238	174	77	30
Vigilancia y Seguridad	114	139	203	156	38
Dirección de Telecomunicaciones (teléfono)	107	140	201	171	31
Dirección de Centro de Cómputo Académico	76	144	255	155	20
Dirección Financiera (cobros y pagos)	55	110	283	165	37
Estímulo Académico	44	73	135	363	35
Credencialización	44	68	409	92	37
Técnico de Laboratorios, Taller o Clínica	43	57	108	391	51
Dirección de Administración de Personal	42	129	289	156	34
Dirección de Control Escolar	31	129	270	194	26
Coordinación de la División de Docencia	29	78	226	289	28
Dirección de Servicios Generales	29	100	223	261	37
Dirección General de Evaluación	27	76	211	306	30
Dirección de Superación Académica	27	67	205	317	34
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	24	70	156	363	37
Rectoría	23	52	288	265	22
Dirección de Modernización y Sistemas	22	67	173	355	33
Dirección General de Planeación	21	75	196	331	27
División de Investigación y Posgrado	21	63	146	373	47
Salón Universitario	21	53	311	223	42
Dirección de Educación Continua	20	77	203	314	36
Dirección Universitaria de Idiomas	19	47	117	423	44
Secretaría General	18	73	253	282	24
Departamento de Compras	18	39	164	390	39
División de Investigación	17	56	138	398	41
Dirección de Relaciones Públicas	16	42	139	416	37
Promep	15	52	76	463	44
Dirección de Estadística	15	56	151	385	43
Dirección de Comunicación Social	14	35	155	411	35
Área de Seminarios	14	62	244	285	45
Dirección de Desarrollo Educativo	12	35	144	416	43
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	11	50	156	388	45
Restaurante Universitario	11	41	180	376	42
Intercambio Académico	10	36	121	441	42
Dirección General Jurídico	9	34	128	438	41
Hotel Universitario	5	22	82	497	44

Tabla Núm. 2. Resultados año 2005, Trabajadores

La tabla nos indica que la Limpieza de Instalaciones y los Sanitarios son los más utilizados debido a que es un servicio de uso cotidiano, siendo el de Secretarías, Dirección de Telecomunicaciones (Internet) y Bibliotecas como los más frecuentemente utilizados, en tanto que los servicios de Vigilancia y Seguridad, Dirección de Telecomunicaciones (teléfono), Dirección de Centro de Cómputo

Académico, Dirección de Finanzas (cobros y pagos), Módulo de Credencialización, Dirección de Administración de Personal, Dirección de Control Escolar y el Salón Universitario se ubican como los servicios que a veces se utilizan y el resto de la lista son servicios menos comunes en cuanto a su utilización.

Tabla de Calidad

DEPENDENCIA	Excelente	Bien	Regular	Mal	No Contestó
Bibliotecas	166	299	57	29	99
Rectoría	150	193	49	13	245
Credencialización	148	324	46	8	124
Dirección de Centro de Cómputo Académico	140	269	82	13	146
Secretaría General	121	193	59	17	260
Secretarías	113	268	98	28	143
Dirección Financiera (cobros y pagos)	110	241	82	31	186
Dirección de Telecomunicaciones (teléfono)	106	255	80	39	170
Dirección de Administración de Personal	97	266	77	31	179
Área de Seminarios	95	203	46	10	296
Dirección de Telecomunicaciones (Internet)	92	250	134	33	141
Coordinación de la División de Docencia	86	203	64	20	277
Dirección de Control Escolar	82	228	112	39	189
Dirección de Superación Académica	81	182	44	15	328
Dirección de Servicios Generales	80	218	68	18	266
Estímulo Académico	78	148	55	24	345
Dirección General de Planeación	76	205	64	19	286
Dirección General de Evaluación	75	200	52	23	300
Limpieza de Instalaciones	75	280	165	58	72
Salón Universitario	73	241	81	16	239
Dirección de Educación Continua	66	207	47	19	311
Sanitarios	64	213	177	151	45
Restaurante Universitario	63	153	56	22	356
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	62	181	38	14	355
Dirección de Modernización y Sistemas	55	167	62	31	335
Técnico de Laboratorios, Taller o Clínica	53	147	48	17	385
Dirección de Relaciones Públicas	53	144	39	18	396
División de Investigación y Posgrado	52	166	41	26	365
Vigilancia y Seguridad	51	232	138	61	168
Dirección de Estadística	48	155	46	20	381
Intercambio Académico	47	124	34	24	421
Dirección General Jurídico	47	129	44	27	403
Dirección Universitaria de Idiomas	46	143	37	17	407
División de Investigación	46	157	39	19	389
Promep	45	122	36	22	425
Dirección de Comunicación Social	44	164	32	19	391
Dirección de Desarrollo Educativo	44	145	27	19	415
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	39	172	46	17	376
Hotel Universitario	37	117	25	27	444
Departamento de Compras	30	142	69	49	360

Tabla Núm. 3. Calidad año 2005, Trabajadores

La Dirección General de Bibliotecas, Módulo de Credencialización y el Centro de Cómputo Académico fueron los servicios mejor evaluados en cuanto a calidad del servicio, esto como resultado del análisis estadístico aplicado donde se determinó que aún cuando aparecen otras instancias, caso Rectoría arriba del servicio de Credencialización, su desviación estándar es mayor a la de este. En otro nivel

encontramos al servicio de Limpieza, Secretarías y a la Dirección de Telecomunicaciones (internet) como los mejor evaluados, debido a que para valorar aspectos relacionados con la calidad se pueden considerar valores extremos cuando se presenta una escala que evalúe aspectos cualitativos.

Tabla de Atención

DEPENDENCIA	Excelente	Bien	Regular	Mal	No contestó
Bibliotecas	183	280	60	26	101
Dirección de Centro de Cómputo Académico	164	256	65	18	147
Credencialización	150	321	46	7	126
Rectoría	146	198	44	19	243
Secretarías	124	247	97	37	145
Secretaría General	110	202	59	19	260
Dirección de Telecomunicaciones (teléfono)	110	227	99	37	177
Dirección Financiera (cobros y pagos)	108	234	81	41	186
Dirección de Telecomunicaciones (Internet)	96	264	103	34	153
Dirección de Administración de Personal	94	247	82	46	181
Área de Seminarios	94	199	49	12	296
Dirección General de Planeación	91	193	52	26	288
Coordinación de la División de Docencia	91	199	61	21	278
Dirección de Control Escolar	90	215	109	48	188
Limpieza de Instalaciones	88	287	144	56	75
Dirección de Servicios Generales	86	217	59	22	266
Dirección de Superación Académica	82	175	48	17	328
Estímulo Académico	82	154	46	23	345
Dirección General de Evaluación	79	202	44	25	300
Dirección de Educación Continua	70	195	50	26	309
Sanitarios	70	212	177	133	58
Restaurante Universitario	69	152	44	29	356
Salón Universitario	65	251	69	25	240
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	62	170	48	15	355
Dirección de Modernización y Sistemas	61	161	59	32	337
Vigilancia y Seguridad	59	222	131	66	172
Técnico de Laboratorios, Taller o Clínica	57	142	44	21	386
Dirección de Comunicación Social	55	146	31	26	392
División de Investigación	55	146	37	22	390
División de Investigación y Posgrado	55	166	36	28	365
Promep	54	118	31	23	424
Dirección de Relaciones Públicas	46	152	36	20	396
Dirección General Jurídico	46	125	47	29	403
Intercambio Académico	45	121	40	26	418
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	44	164	46	20	376
Dirección Universitaria de Idiomas	42	143	34	22	409
Dirección de Estadística	42	154	47	24	383
Dirección de Desarrollo Educativo	39	145	32	19	415
Hotel Universitario	37	113	28	30	442
Departamento de Compras	31	149	69	40	361

Tabla Núm. 4. Atención año 2005, Trabajadores

La Dirección General de Bibliotecas, el Centro de Cómputo Académico y el Módulo de Credencialización son los servicios mejor evaluados en cuanto a atención personal, quedando en otro nivel el servicio de Internet, Secretarías y la Dirección de Recursos Humanos.

Como se indicó en el apartado metodológico, se incluyó a los trabajadores un rubro para que escribieran cual de ellos consideraban el mejor y el peor servicio, obteniéndose los siguientes resultados.

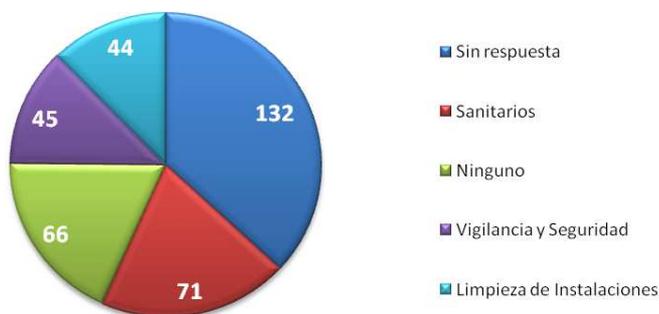
Servicio mejor evaluado por los trabajadores de la UAEH.



Gráfica Núm. 2. Mejor Servicio año 2005, Trabajadores

En el 2005 de 973 trabajadores que evaluaron este rubro 139 de ellos no contestaron, 66 seleccionaron como el mejor servicio a la Dirección de Bibliotecas y Centro de Información, siguiendo la Dirección del Centro de Cómputo Académico con 58, Rectoría con 33 y ninguno con 26.

Servicio peor evaluado por los trabajadores de la UAEH.



Gráfica Núm. 3. Peor Servicio año 2005, Trabajadores

En lo que respecta al servicio peor evaluado de la muestra de trabajadores, 132 no respondieron a este rubro, 71 seleccionaron el servicio de sanitarios, 66 ninguno, 45 el de vigilancia y seguridad y 44 el de limpieza de instalaciones.

RESULTADOS 2005 (AUDIENCIA ALUMNOS)

El instrumento incluye la evaluación de 26 dependencias, instancias o servicios en el 2005 para ser respondido por los distintos alumnos de la UAEH.

Tabla de Frecuencias

SERVICIO	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca	No contestó
Sanitarios	767	480	285	46	40
Limpieza de Instalaciones	638	492	338	100	50
Centro de Autoacceso	482	645	222	223	46
Bibliotecas	463	745	369	18	23
Vigilancia	449	352	449	303	65
Módulo de Credencialización	328	357	741	150	42
Finanzas (pagos)	303	359	645	256	55
Centro de Cómputo Académico	285	526	536	246	25
Laboratorios, Talleres o Clínicas	237	547	379	384	71
Cursos Intersemestrales	224	287	527	536	44
Transporte	204	222	404	694	94
CEUNI	152	270	398	711	87
Áreas Deportivas (instructores de instalaciones)	151	333	460	592	82
Comedor Universitario	146	234	375	772	91
Dirección de Control Escolar	127	373	1006	94	18
Centro Cultural (actividades culturales)	127	212	356	829	94
Trabajo Social	95	250	573	607	93
Orientación Educativa	92	214	534	697	81
Asesorías	87	214	666	582	69
Tutorías	78	162	429	872	77
Educación Continua	74	105	199	1131	109
Becas	67	106	249	1096	100
Servicio Social	65	171	431	852	99
Servicio Médico	55	78	423	971	91
Empresas Universitarias	35	62	270	1141	110
Dirección de Intercambio Académico	28	65	149	1265	111

Tabla Núm. 5. Frecuencia año 2005, Alumnos

En la tabla se observa que los Sanitarios y la Limpieza de Instalaciones son los más utilizados por los alumnos, sin embargo también nos refleja que en cuanto a uso, el servicio de Autoacceso es frecuentemente utilizado ya que es una actividad establecida en su programa educativo, lo mismo que el Centro de Cómputo Académico, en el mismo nivel se ubica la Biblioteca como el servicio mejor valorado por la muestra, esto como resultado del análisis estadístico aplicado, en un siguiente nivel se encuentran el Módulo de Credencialización y el servicio de Finanzas (pagos), así como los Laboratorios, Talleres o Clínicas (éste también por estar dentro de su programa educativo), Control Escolar y Asesorías, el resto de la lista son servicios menos comunes en cuanto a su utilización.

Tabla de Calidad

SERVICIO	Excelente	Bien	Regular	Mal	No contestó
Autoacceso	358	739	270	70	181
Bibliotecas	354	854	306	62	42
Modulo de Credencialización	270	795	342	64	147
Centro de Cómputo Académico	224	812	311	94	177
Limpieza de Instalaciones	221	694	451	141	111
Finanzas (pagos)	207	780	314	59	258
Cursos Intersemestrales	206	696	254	53	409
Asesorías	206	600	213	77	522
Ceuni	200	545	190	72	611
Laboratorios, Talleres o Clínicas	196	630	314	101	377
Centro Cultural (actividades culturales)	178	371	223	139	707
Trabajo Social	171	491	260	111	585
Vigilancia	170	689	359	116	284
Transporte	147	411	251	210	599
Control Escolar	145	813	469	115	76
Tutorías	145	410	226	117	720
Áreas Deportivas (instructores de instalaciones)	122	455	338	190	513
Orientación Educativa	113	523	272	97	613
Educación Continua	98	300	170	132	918
Comedor Universitario	98	429	309	158	624
Becas	84	262	236	195	841
Servicio Social	82	420	233	113	770
Servicio Médico	80	372	217	164	785
Sanitarios	75	421	627	445	50
Intercambio Académico	51	282	172	167	946
Empresas Universitarias	48	258	216	176	920

Tabla Núm. 6. Calidad año 2005, Alumnos

La Biblioteca es considerada como el servicio de mejor calidad valorado por la muestra, siguiendo el de Credencialización, Autoacceso, el Centro de Cómputo Académico y Limpieza de Instalaciones, en otro nivel se encuentra el servicio de Finanzas (pagos) los Cursos Intersemestrales, Asesorías, Laboratorios, Talleres o Clínicas y el Centro de Extensión Universitaria, dejando el resto como servicios de menor calidad para los alumnos.

Tabla Atención

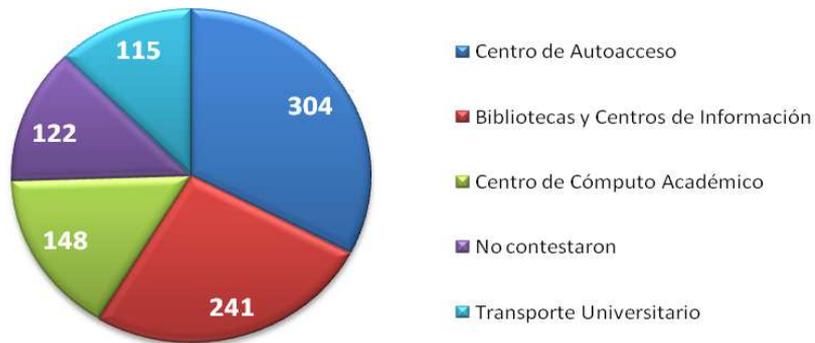
SERVICIO	Excelente	Bien	Regular	Mal	No contestó
Bibliotecas	364	759	368	81	46
Autoacceso	338	711	262	119	188
Centro de Cómputo Académico	292	810	261	76	179
Módulo de Credencialización	251	725	383	105	154
Limpieza de Instalaciones	249	703	420	132	114
Asesorías	226	571	209	90	522
Cursos Intersemestrales	209	642	284	76	407
Laboratorios, Talleres o Clínicas	190	641	295	110	382
Finanzas (pagos)	188	740	325	101	264
Trabajo Social	183	427	273	152	583
Centro Cultural (actividades culturales)	180	366	219	145	708
Tutorías	175	372	221	130	720
Vigilancia	166	651	374	139	288
Ceuni	159	523	224	99	613
Control Escolar	135	654	536	213	80
Transporte	135	385	266	227	605
Orientación Educativa	134	483	275	113	613
Áreas Deportivas (instructores de instalaciones)	124	451	317	192	534
Comedor Universitario	116	434	273	167	628
Servicio Médico	96	323	234	178	787
Sanitarios	96	454	587	394	87
Educación Continua	89	301	159	151	918
Servicio Social	77	396	243	128	774
Becas	72	272	237	194	843
Intercambio Académico	50	271	181	170	946
Empresas Universitarias	46	249	222	180	921

Tabla Núm. 7. Atención año 2005, Alumnos

Nuevamente la Biblioteca es valorada como el servicio que proporciona la mejor atención, siguiéndole el Centro de Cómputo Académico, Autoacceso, Módulo de Credencialización, y la Limpieza de instalaciones, en otro nivel se encuentran el servicio de Finanzas (pagos) el de Vigilancia, los Laboratorios, Talleres o Clínicas, así como los Cursos Intersemestrales, los servicios que fueron regularmente calificados fueron Control Escolar, Trabajo Social, el Centro Cultural y Tutorías, quedando los demás como servicios menos calificados por los alumnos.

Como se indicó en el apartado metodológico, se incluyó a los alumnos una sección para que escribieran al que consideraban el mejor y el peor servicio, obteniendo los siguientes resultados:

Servicio mejor evaluado por los alumnos de la UAEH.



Gráfica Núm. 4. Mejor Servicio año 2005, Alumnos

En el 2005, de 1926 alumnos 304 de ellos valoraron como el mejor servicio al Centro de Autoacceso, el servicio de Biblioteca con 241, la Dirección del Centro de Cómputo Académico con 148, 122 no contestaron y el Transporte Universitario con 115.

Servicio peor evaluado por los alumnos de la UAEH.



Gráfica Núm. 5. Peor Servicio año 2005, Alumnos

La gráfica muestra que en el 2005 de 1926 alumnos 508 de ellos eligieron como el peor servicio a los Sanitarios, siguiendo la Dirección de Control Escolar con 151, el Transporte Universitario con 124, 114 no contestaron y el servicio de Limpieza de Instalaciones con 88.

RESULTADOS 2006 (TRABAJADORES)

SERVICIO EVALUADO	FRECUEN- CIA	CALIDAD	ATN PERS.	NECESIDAD DE MEJORA
Rectoría	35.29	3.37	3.29	2.15
Secretaría General	33.33	3.40	3.38	2.13
División de Administración y Finanzas	38.82	2.86	2.99	2.51
División de Docencia	34.71	3.01	3.07	2.47
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	24.71	3.05	3.02	2.32
Dirección General de la Gestión Universitaria	18.04	2.84	2.91	2.59
Dirección General de Evaluación	32.55	3.09	3.13	2.33
Dirección General Jurídica	21.37	2.91	3.02	2.51
Dirección General de Planeación	28.82	2.95	2.98	2.35
Dirección de Servicios Académicos	29.22	3.09	3.06	2.29
Dirección de comunicación Social	22.55	3.02	3.00	2.58
Dirección General de Relaciones Públicas	20.00	3.00	2.97	2.45
Dirección de Intercambio Académico	23.14	2.90	2.90	2.78
Control Escolar	35.49	2.85	2.85	2.63
Dirección de Servicios Generales	27.45	2.87	2.89	2.47
Dirección de Becas y Apoyo Académico	24.90	2.95	3.03	2.47
Dirección Financiera (compras)	25.49	2.77	2.79	2.61
Dirección de Administración de Personal	40.20	2.91	2.92	2.61
Dirección de Recursos Materiales	23.92	2.89	2.93	2.63
Dirección de Educación Superior	20.00	3.03	3.08	2.46
Orientación Educativa	22.94	3.29	3.21	2.26
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	25.88	3.00	3.04	2.40
Dirección de Superación Académica	23.73	3.04	3.06	2.46
Dirección de Educación Abierta y a Distancia	21.37	3.15	3.22	2.27
Dirección Universitaria de Idiomas	22.55	3.13	3.08	2.43
Dirección de Servicio Social	20.39	2.97	3.08	2.53
Dirección de Educación Continua	22.55	2.91	3.00	2.55
Promoción de Empresas Universitarias	18.04	3.07	3.10	2.43
Centro Cultural	17.45	3.07	3.19	2.15
Consejo Editorial	18.43	3.06	3.09	2.55
Estadística (módulo en página web)	22.94	2.98	2.98	2.61
Departamento de Modernización y Sistemas	25.10	2.98	2.96	2.54
Dirección de Obras y Proyectos	17.06	2.88	2.96	2.54
Autoaprendizaje	25.69	3.24	3.11	2.41
Bibliotecas y Centros de Información	44.31	3.15	3.18	2.35
Centro de Cómputo Académico	37.45	3.25	3.31	2.18
CEVIDE	31.96	3.08	3.09	2.35
Laboratorios, Talleres o Clínicas	27.25	2.79	2.72	2.74
Telecomunicaciones (internet)	52.16	3.04	3.13	2.45
Telecomunicaciones (red telefónica)	40.00	3.11	3.02	2.41
Dirección de la Gestión de Calidad	14.71	2.75	2.75	2.69
Servicio de Secretarías	40.78	2.60	2.58	2.90
Hotel Universitario	16.08	3.33	3.33	2.19
Restaurante Universitario	21.37	3.00	3.07	2.53
Salón Universitario	24.12	3.02	2.98	2.51
Área de Seminarios	26.47	3.18	3.15	2.38
Villa Deportiva	16.47	2.59	2.73	2.91
Polideportivo	17.65	2.67	2.90	2.60
Vigilancia y Seguridad	48.04	2.48	2.49	3.08
Limpieza de Instalaciones	68.43	2.38	2.35	3.18
Sanitarios	72.16	2.13	2.21	3.19

Tabla Núm. 8. Resultados año 2006, Trabajadores

Para esta evaluación se consideró un cambio en la presentación de los resultados. Por lo que los cálculos realizados en función a las dimensiones fueron los siguientes:

Para la dimensión de frecuencia se consideró el porcentaje de asistencia tanto de trabajadores como de alumnos a las diferentes instancias, dependencias o servicios académicos, administrativos y de gestión, estableciendo sólo las personas que contestaron los servicios solicitados.

Para la dimensión calidad en el servicio y atención personal, la calificación que se otorga va desde 4 = Excelente, 3 = Bien, 2 = Regular y 1 = Mal, y para la **necesidad de mejora** del servicios la calificación obtenida va de 4 = Mucho; 3 = Regular; 2 = Poco y 1 Nada, esta dimensión se tiene que calcular a la inversa ya que si obtienen una calificación alta significa que deben hacer una revisión de su procedimiento y detectar las áreas a mejorar, así como establecer estrategias que permitan mejorar el servicio que otorgan.

Resultados 2006 (Audiencia alumnos)

SERVICIO EVALUADO	FRECUENCIA	CALIDAD	ATENCIÓN PERSONAL	NECESIDAD DE MEJORA
Control Escolar	43.6	2.76	2.63	2.90
Cursos Intersemestrales	30.5	3.08	3.11	2.59
Centro de Cómputo Académico	52.2	2.92	2.88	2.48
CEUNI	34.1	3.05	2.86	2.42
Intercambio Académico	15.0	2.72	3.02	2.60
Autoaprendizaje	60.1	2.99	2.96	2.36
Orientación Educativa	20.1	3.16	2.78	2.44
Bibliotecas	62.9	2.96	2.92	2.47
Credencialización	50.3	2.78	2.80	2.49
Finanzas (cobros y pagos)	43.0	2.85	2.88	2.20
Evaluación de Profesores	62.8	3.02	2.86	2.39
Tutorías	34.6	3.17	2.91	2.32
Asesorías	28.9	3.12	3.28	2.26
Becas	29.5	3.36	3.21	2.05
Educación Continua	19.3	3.44	2.93	2.42
Áreas Deportivas	22.2	2.79	2.79	2.50
Centro Cultural	18.8	3.06	3.26	2.56
Talleres y Laboratorios	31.3	2.74	2.70	2.62
Empresas Universitarias	14.1	2.88	2.69	2.57
Comedor Universitario	34.7	2.71	2.70	3.08
Trabajo Social	32.4	2.81	2.81	2.60
Servicio Social	23.6	2.83	2.81	2.64
Servicio Médico	18.0	2.73	2.83	2.75
Transporte Universitario	60.7	2.54	2.43	2.91
Vigilancia	47.6	2.99	2.93	2.40
Limpieza de Instalaciones	74.6	2.76	2.77	2.71
Sanitarios	84.1	2.14	2.22	3.43

Tabla Núm. 9. Resultados año 2006, Alumnos

En ambas tablas se observa que la mayor parte de los servicios evaluados se encuentran entre la calificación de **regular** y **bueno** por lo que cada instancia, dirección o servicio que se ofrece a la comunidad universitaria deberá establecer las estrategias necesarias y lograr una calificación de excelencia, esto nos permitirá incrementar nuestros indicadores de calidad y contribuir al logro de la misión y visión de la institución.

REPORTE 2006

De acuerdo con la nueva estructura organizacional, el comportamiento tenido en el año 2006 con respecto a la evaluación a los servicios académicos, administrativos y de gestión de la UAEH por parte de los trabajadores y alumnos, sigue siendo un problema a superar por la comunidad universitaria debido a que los rangos de calidad institucional corresponden a los siguientes valores: más de 90% excelente, más de 80% y hasta 90% se considera bueno, de 70 y hasta 80% es regular y menos de 70% es una evaluación deficiente que invita a mejorar.

TRABAJADORES

RECTORÍA

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Rectoría	49.4	84.23	82.47	34.78	66.83
Dirección General de Comunicación Social	53.8	72.43	73.29	42.16	63.11
Dirección General de Relaciones Públicas	52.0	73.56	72.54	39.50	62.78
Dirección General de Evaluación	52.9	72.83	73.28	36.02	62.86
Dirección de Becas y Apoyo Académico	50.1	73.21	72.79	37.19	61.66
Dirección General de Planeación	56.7	70.31	71.24	41.52	63.49
Estadística (módulo en página Web)	56.8	70.00	70.00	43.87	63.40
Dirección de Modernización y Sistemas	56.6	70.00	69.63	39.64	63.31
Dirección de Calidad	55.0	67.78	64.44	48.21	61.39
Dirección de Proyectos y Obras	54.6	71.62	74.05	39.02	63.13
Dirección General Jurídica	51.4	70.41	72.40	48.03	60.93
Telecomunicaciones (Internet)	72.7	74.83	77.40	34.74	73.76
Telecomunicaciones (red telefónica)	67.5	75.29	72.52	39.18	71.42

Tabla Núm. 10. Resultados instancias dependientes de Rectoría año 2006, Trabajadores

SECRETARIA GENERAL

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Secretaría General	53.1	83.56	83.66	32.63	68.35
Control Escolar	56.7	68.15	69.06	38.00	62.41
Dirección General de Servicios Académicos	54.1	70.90	70.60	40.20	62.50
Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	63.7	79.13	79.50	34.15	71.40
Dirección de Centro de Cómputo Académico	59.4	78.84	80.00	39.00	69.11
Dirección de Autoacceso	57.3	77.13	73.80	37.25	67.19
Laboratorios, Taller o Clínicas	65.3	63.33	62.26	37.50	64.32

Tabla Núm. 11. Resultados instancias dependientes de Secretaría General año 2006, Trabajadores

DIVISIÓN DE DOCENCIA

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
División de Docencia	57.3	72.62	75.00	37.27	64.98
Dirección de Orientación Educativa	58.2	81.57	77.71	40.70	69.87
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	60.1	73.57	73.79	47.50	66.84
Dirección Universitaria de Idiomas	58.3	74.58	72.03	44.92	66.44
Dirección de Superación Académica	51.4	74.05	73.65	43.95	62.75
Dirección de Planeación y Desarrollo Educativo	50.8	72.95	72.46	46.39	61.89
Dirección de Educación Abierta y a Distancia	53.4	76.92	75.82	44.18	65.18

Tabla Núm. 12. Resultados instancias dependientes de la División de Docencia año 2006, Trabajadores

DIVISIÓN DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA Y LOS SERVICIOS

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Centro Cultural "Efrén Rebolledo"	50.4	74.88	75.58	33.48	62.66
Consejo Editorial	52.0	73.00	73.60	39.40	62.50
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	50.1	73.10	73.10	43.26	61.61
Villa Olímpica	57.3	60.63	61.56	47.27	58.95
Polideportivo	49.0	63.08	64.75	39.00	56.04

Tabla Núm. 13. Resultados instancias dependientes de la División de Extensión de la Cultura y los Servicios año 2006, Trabajadores

DIVISIÓN DE VINCULACIÓN

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Centro de Vinculación Internacional y Desarrollo Educativo (CEVIDE)	55.3	74.25	73.42	38.53	64.75
Dirección de Servicio Social	55.3	74.44	75.00	47.19	64.85
Dirección de Intercambio Académico	51.7	71.29	69.58	42.50	61.48
Dirección de Educación Continua	51.6	72.65	74.48	41.71	62.11
Promoción de Empresas Universitarias	51.3	71.13	70.57	36.79	61.23
Salón Universitario	47.8	70.91	70.61	38.70	59.35
Área de Seminarios	50.4	74.08	72.04	41.44	62.23
Restaurante Universitario	52.6	73.24	74.93	37.27	62.91
Hotel Universitario	57.4	80.26	75.53	37.37	68.82

Tabla Núm. 14. Resultados instancias dependientes de la División de Vinculación año 2006, Trabajadores

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Dirección de Administración de Personal	56.7	72.54	72.10	32.18	64.63
División de Administración y Finanzas	54.9	71.29	72.45	35.69	63.09
Dirección de Servicios Generales	52.8	71.35	70.98	39.17	62.08
Dirección Financiera (compras)	52.7	72.28	68.57	34.89	62.47
Limpieza de Instalaciones Sanitarias	78.4	60.00	58.75	30.88	69.18
Vigilancia y Seguridad	78.3	58.46	58.87	23.54	68.38
Servicio de Secretarías	69.2	60.00	59.69	26.24	64.60
Servicio de Secretarías	71.8	63.18	62.36	36.15	67.49

Tabla Núm. 15. Resultados instancias dependientes de la División de Administración y Finanzas año 2006, Trabajadores

INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Dirección General de Auditoría	50.2	67.00	68.20	42.40	58.60

Tabla Núm. 16. Resultados del año 2006, Trabajadores

RESULTADOS ALUMNOS 2006

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ACADÉMICOS

SERVICIO EVALUADO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Bibliotecas	69.5	71.0	71.0	57.13	70.47
Autoacceso	76.1	67.2	66.9	62.22	70.08
Centro de Cómputo	62.6	69.1	70.9	58.10	67.52
Talleres y Laboratorios	67.4	65.3	66.8	58.03	66.47

Tabla Núm. 17. Resultados instancias dependientes de la Dirección General de Servicios Académicos. Año 2006, Alumnos

DIVISIÓN DE DOCENCIA

SERVICIO EVALUADO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Cursos Intersemestrales	62.9	67.4	68.1	58.10	66.11
Orientación Educativa	57.4	66.8	67.8	53.72	63.97
Educación Continua (cursos de idiomas)	62.5	69.7	69.5	59.55	67.23
Tutorías	54.5	67.8	69.2	56.70	63.85
Asesorías	52.3	69.1	71.4	54.02	64.26

Tabla Núm. 18. Resultados instancias dependientes de la División de Docencia año 2006, Alumnos

DIVISIÓN DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA Y LOS SERVICIOS

SERVICIO EVALUADO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Centro Cultural (actividades culturales)	64.3	70.4	71.3	52.86	68.69
CEUNI	62.0	72.2	69.7	53.42	67.95
Áreas Deportivas	66.6	63.6	64.3	64.14	64.84

Tabla Núm. 19. Resultados instancias dependientes de la División de Extensión de la Cultura y los Servicios año 2006, Alumnos

DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN

SERVICIO EVALUADO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Becas	62.9	71.8	74.4	56.77	69.71
Evaluación de Profesores	64.0	68.9	69.3	51.37	67.38

Tabla Núm. 20. Resultados año 2006, Alumnos

DIVISIÓN DE VINCULACIÓN

SERVICIO EVALUADO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Intercambio Académico	60.1	68.3	64.8	58.49	64.39
Trabajo Social	53.7	65.8	67.2	57.36	62.24
Servicio Social	53.8	63.8	64.1	59.76	60.56
Empresas Universitarias (ropa deportiva, accesorios)	57.0	66.5	67.9	63.67	63.78
Comedor Universitario	61.0	61.1	62.1	67.73	61.39

Tabla Núm. 21. Resultados instancias dependientes de la División de Vinculación año 2006, Alumnos

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SERVICIO EVALUADO	% Frecuencia	% Calidad	% Atención	% Necesidad de Mejora	Calificación Total
Control Escolar	51.9	61.8	61.0	68.30	58.25
Finanzas (pagos)	62.1	65.4	64.4	55.42	63.94
Servicio Médico	52.6	61.4	64.0	68.94	59.30
Limpieza de Instalaciones	77.2	64.9	65.4	64.79	69.15
Transporte	66.3	65.4	65.3	64.43	65.66
Vigilancia	67.0	63.8	64.0	61.63	64.92
Credencialización	58.9	61.6	61.7	69.04	60.74
Sanitarios	80.0	57.4	56.5	80.15	64.64

Tabla Núm. 22. Resultados instancias dependientes de la División de Administración y Finanzas año 2006, Alumnos

Modificaciones a los instrumentos de evaluación a los servicios

La principal modificación se realizó a los instrumentos debido a que en la primera versión no se solicitaba el número de empleado (trabajadores) ni el número de

cuenta (alumnos), que ya aparece en la segunda versión así como la identificación del personal que contesta esta evaluación.

De igual forma se agregó a las dimensiones de **frecuencia** de uso, **calidad** y **atención del personal**, la necesidad de **mejora del servicio**.

***Nota:** Es importante señalar que para este corte ante los desacuerdos que causaron los resultados en algunas dependencias, se realizó un segundo análisis, eliminando de la escala utilizada (siempre, frecuentemente, a veces y nunca) **nunca** correspondiente a la dimensión **frecuencia** (con que se utiliza el servicio), con dicha restricción estadística se modificó el valor asignado por los alumnos y trabajadores que estrictamente valoraron el servicio; en tal virtud se incrementaron los valores.

Conclusiones:

Es necesario mencionar que la evaluación a los servicios institucionales tanto de trabajadores como de alumnos representa un paso importante en el quehacer de nuestra institución.

Sin embargo sigue siendo un problema superar las resistencias, incertidumbres e inseguridades frente a la evaluación institucional.

No existe todavía la suficiente credibilidad y confianza por parte de la comunidad universitaria a este rubro, de igual manera es importante señalar que la evaluación de los servicios académicos, administrativos y de gestión en la UAEH, nos brindará elementos básicos para conocer a fondo cómo se están ofertando estos servicios a la comunidad universitaria.

En este sentido es urgente que los trabajadores (directivos, académicos y administrativos) que forman parte de esta institución tomen conciencia del compromiso que tienen de proporcionar un servicio de calidad, basado en la integridad, honestidad y respeto, ya que la cultura de la evaluación a los servicios es necesaria para que los principales actores, de nuestra máxima casa de estudios, participen en el logro de los objetivos institucionales con el fin de alcanzar un mejor acercamiento a la misión y la visión que se tiene al 2006.

RESULTADOS 2007. TRABAJADORES

SERVICIO EVALUADO	Frecuencia	Calidad	Atención	Necesidad de Mejora	Promedio
Telecomunicaciones (internet)	49.2	70.8	73.46	51.87	64.5
Secretaría General	29.0	81.7	81.40	41.28	64.0
Rectoría	32.0	80.9	78.43	42.16	63.8
Bibliotecas y Centros de Información	41.0	73.8	74.80	48.82	63.2
Centro de Cómputo Académico	33.0	77.3	79.06	43.53	63.1
Telecomunicaciones (red telefónica)	35.4	72.9	70.36	51.57	59.6
Dirección General de Evaluación	28.2	72.7	73.84	47.91	58.2
Coordinación de Docencia	30.1	70.2	71.93	53.25	57.4
CEVIDE	26.8	72.2	72.70	49.19	57.2
Área de Seminarios	20.7	75.5	74.62	50.46	57.0
Dirección de Administración de Personal	36.9	66.7	66.96	57.25	56.8
Orientación Educativa	15.7	78.3	76.19	46.67	56.7
División de Administración y Finanzas	35.6	65.1	69.22	54.17	56.6
Autoaprendizaje	19.2	77.2	73.33	50.93	56.6
Dirección de Servicios Académicos	23.7	72.6	71.74	47.54	56.0
Hotel Universitario	7.5	80.0	80.00	43.33	55.8
Limpieza de Instalaciones	66.9	49.5	48.92	75.08	55.1
Dirección de Educación Abierta y a Distancia	14.1	74.1	76.59	46.83	54.9
Dirección Universitaria de Idiomas	15.2	73.8	72.25	52.00	53.7
Control Escolar	31.2	65.1	64.83	58.16	53.7
Dirección General de Planeación	23.1	68.2	69.24	48.64	53.5
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	18.4	71.4	70.35	48.25	53.4
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	19.3	69.8	70.96	51.35	53.4
Dirección de Superación Académica	17.1	70.8	71.35	53.27	53.1
Salón Universitario	17.8	70.5	69.47	54.56	52.6
Dirección de Becas y Apoyo Académico	18.8	67.8	70.51	52.71	52.4
Centro Cultural	9.2	71.9	75.19	42.22	52.1
Departamento de Modernización y Sistemas	18.5	69.2	68.46	54.81	52.1
Restaurante Universitario	14.2	70.0	71.86	54.65	52.0
Dirección General de Comunicación Social	15.5	70.7	69.78	57.11	52.0
Sanitarios	71.2	40.8	43.60	75.04	51.9
Dirección de Educación Superior	12.5	70.8	72.31	53.08	51.9
Consejo Editorial	10.6	71.8	72.73	55.76	51.7
Promoción de Empresas Universitarias	10.0	72.0	73.00	51.33	51.7
Estadística (módulo en página web)	15.8	69.1	69.09	57.73	51.3
Dirección de Servicio Social	12.7	68.6	71.94	55.56	51.1
Dirección de Servicios Generales	21.5	65.3	66.13	52.74	51.0
Dirección de Educación Continua	15.6	67.0	69.36	55.74	50.7
Dirección General Jurídica	14.3	66.7	70.44	54.44	50.5
Dirección General de Relaciones Públicas	12.5	69.7	68.95	52.89	50.4
Vigilancia y Seguridad	44.4	52.9	53.37	71.63	50.2
Dirección de Recursos Materiales	16.9	66.3	67.39	58.04	50.2
Dirección de Intercambio Académico	16.5	66.7	66.86	63.33	50.0
Servicio de Secretarías	35.9	57.3	56.54	66.28	49.9
Dirección de Obras y Proyectos	8.6	65.4	67.92	55.00	49.2
Laboratorios, Talleres o Clínicas	20.3	63.4	61.49	61.70	48.4
Dirección Financiera (compras)	19.2	61.6	62.86	57.14	47.9
Dirección General de la Gestión Universitaria	10.1	65.3	67.19	57.50	47.5
Polideportivo	9.6	59.7	67.00	57.67	45.4
Dirección de la Gestión de Calidad	5.8	61.9	61.88	60.63	43.2
Villa Deportiva	7.9	57.3	61.36	66.82	42.2

Tabla Núm. 23. Resultados año 2007, Trabajadores

ALUMNOS

SERVICIO EVALUADO	Frecuencia	Calidad	Atención	Necesidad de Mejora	Promedio
Autoaprendizaje	74.1	70.0	70.90	64.26	71.7
Evaluación de Profesores	65.2	71.2	70.70	59.56	69.0
Limpieza de Instalaciones	78.1	63.5	64.36	71.56	68.7
Bibliotecas	68.1	69.0	67.53	66.54	68.2
Becas	64.7	69.8	69.30	68.50	67.9
CEUNI	62.9	70.8	69.72	62.62	67.8
Transporte Universitario	69.7	66.8	65.67	71.95	67.4
Vigilancia	70.3	66.2	65.54	65.31	67.3
Tutorías	59.6	70.3	71.69	60.74	67.2
Centro Cultural	60.4	69.5	70.62	63.71	66.8
Educación Continua	62.7	69.7	68.13	64.51	66.8
Cursos Intersemestrales	63.1	67.9	69.06	65.53	66.7
Finanzas (cobros y pagos)	62.4	68.7	68.59	61.58	66.6
Centro de Cómputo	62.6	67.5	68.90	64.78	66.4
Sanitarios	83.8	56.7	57.88	83.56	66.1
Talleres y Laboratorios	67.4	63.9	65.96	70.88	65.8
Asesorías	53.0	71.1	72.26	60.68	65.4
Intercambio Académico	60.2	66.4	65.56	70.37	64.1
Orientación Educativa	55.2	66.3	66.59	66.70	62.7
Servicio Social	55.1	68.2	64.35	63.04	62.6
Comedor Universitario	60.3	61.7	64.27	72.07	62.1
Áreas Deportivas	59.3	63.0	63.32	75.29	61.8
Empresas Universitarias	54.4	64.9	64.67	70.34	61.3
Servicio Médico	51.7	65.4	66.25	69.59	61.1
Trabajo Social	52.2	64.7	65.28	63.82	60.7
Credencialización	57.4	61.8	62.06	73.55	60.4
Control Escolar	50.8	62.6	63.04	69.50	58.8

Tabla Núm. 24. Resultados año 2007, Alumnos

En ambas tablas se observan los servicios mejor evaluados por las diferentes audiencias de la universidad.

Es importante mencionar que en el año 2007 la universidad contaba con 4,141 trabajadores (directivos, académicos y administrativos) y que de ellos, sólo el 3.7% contestaron dicha evaluación, en tanto que la población de alumnos para el mismo año fue de 33,610 significando únicamente el 2.3%, por ello, no es representativo como muestra desde el punto de vista estadístico para ninguna de las dos audiencias.

RESULTADOS 2008. TRABAJADORES

En la siguiente tabla se indica la frecuencia de uso de los servicios evaluados, considerando que existen algunos que por su propia naturaleza son mayormente utilizados como los Sanitarios, Limpieza de Instalaciones y Vigilancia y Seguridad, sin embargo no impactan directamente en los programas educativos, como pueden ser el uso de internet, servicio de Secretarías, Control Escolar, la Dirección de Administración de Personal o la Dirección de Bibliotecas, que fueron los servicios mayormente visitados por parte de los trabajadores.

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% FRECUENCIA
1	Sanitarios	72.8
2	Limpieza de Instalaciones	66.8
3	Vigilancia y Seguridad	47.1
4	Telecomunicaciones (Internet)	45.5
5	Servicio de Secretarías	42.8
6	Control Escolar	41.2
7	Dirección de Administración de Personal	41.2
8	Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	38.8
9	División de Administración y Finanzas	37.2
10	Dirección de Centro de Cómputo Académico	35.3
11	Rectoría	34.5
12	División de Docencia	34.5
13	Telecomunicaciones (red telefónica)	33.7
14	Dirección General de Servicios Académicos	31.7
15	Secretaría General	31.7
16	Dirección General de Evaluación	28.9
17	Dirección de Educación Continua	28.6
18	Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	28.2
19	Dirección de Modernización y Sistemas	27.0
20	Dirección de Servicios Generales	26.2
21	laboratorios, Taller o Clínicas	26.2
22	Centro de Vinculación Internacional y Desarrollo Educativo	25.4
23	División de Extensión de la Cultura y los Servicios	25.0
24	Salón Universitario	24.6
25	Dirección General de Planeación	24.6
26	Dirección de Servicio Social	22.6
27	Dirección de Becas y Apoyo Académico	21.8
28	Dirección de Superación Académica	21.4
29	Dirección de Recursos Materiales	21.4
30	Estadística (módulo en página Web)	21.1
31	Dirección General de Comunicación Social	20.3
32	Dirección de Intercambio Académico	20.3
33	Dirección Universitaria de Idiomas	20.3
34	Dirección de Autoacceso	20.3
35	Área de Seminarios	20.3
36	Dirección Financiera (compras)	19.9
37	Dirección de Orientación Educativa	19.5
38	Dirección de Educación Abierta y a Distancia	19.5
39	Dirección General Jurídica	17.5
40	Dirección de Planeación y Desarrollo Educativo	17.5

Tabla Núm. 25. Resultados frecuencia año 2008. Trabajadores

Continuación tabla número 25...

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% FRECUENCIA
41	Dirección General de Auditoría	17.1
42	Centro Cultural "Efrén Rebolledo"	16.7
43	Dirección General de Relaciones Públicas	16.3
44	Dirección de Calidad	16.3
45	Restaurante Universitario	16.3
46	Promoción de Empresas Universitarias	15.1
47	Dirección de Proyectos y Obras	13.9
48	Polideportivo	13.9
49	Hotel Universitario	13.2
50	Villa Olímpica	12.8
51	Consejo Editorial	12.4

Abajo se observa el comportamiento de las evaluaciones referentes a la Calidad, la Atención personal y la Necesidad de mejora, cabe mencionar que las calificaciones corresponden a los valores de excelente (4), bien (3), regular (2) y mal (1), en tanto que para la valoración de la mejora del servicio, mientras se acercan a la calificación más alta (4) es necesario implementar mejoras al servicio ofrecido, en caso contrario si la calificación es baja (1) significa que el servicio ofrecido es de calidad.

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Cal	% Atn	% NEMEJ
1	Consejo Editorial	3.5	3.5	2.5
2	Rectoría	3.4	3.4	2.0
3	Dirección de Orientación Educativa	3.3	3.4	2.3
4	Hotel Universitario	3.3	3.3	2.1
5	Dirección de Centro de Cómputo Académico	3.3	3.2	1.9
6	Centro de Vinculación Internacional y Desarrollo Educativo (CEVIDE)	3.3	3.1	2.4
7	Dirección de Autoacceso	3.3	3.3	2.1
8	Restaurante Universitario	3.2	3.5	2.3
9	Área de Seminarios	3.2	3.3	2.0
10	Dirección de Educación Abierta y a Distancia	3.2	3.3	2.1
11	Dirección General de Auditoría	3.2	3.3	2.3
12	Dirección de Becas y Apoyo Académico	3.2	3.1	2.1
13	Villa Olímpica	3.2	3.0	2.2
14	Dirección Universitaria de Idiomas	3.1	3.1	2.0
15	Dirección de Proyectos y Obras	3.1	3.1	1.8
16	División de Extensión de la Cultura y los Servicios	3.1	3.2	2.4
17	División de Docencia	3.1	3.1	2.3
18	Dirección de Superación Académica	3.1	3.2	2.3
19	Dirección de Educación Continua	3.1	3.1	2.3
20	Dirección de Intercambio Académico	3.1	3.1	2.3
21	Dirección de Administración de Personal	3.1	3.0	2.4
22	Telecomunicaciones (red telefónica)	3.1	3.0	2.3
23	Secretaría General	3.0	2.8	2.3
24	Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	3.0	3.1	2.2
25	Control Escolar	3.0	3.0	2.3
26	Dirección General de Planeación	3.0	3.1	2.3
27	Estadística (módulo en página Web)	3.0	2.9	2.4
28	Dirección General de Evaluación	3.0	3.0	2.6
29	Dirección General de Comunicación Social	3.0	3.2	2.4
30	Dirección General de Servicios Académicos	2.9	3.1	2.5

Tabla Núm. 26. Resultados año 2008. Trabajadores

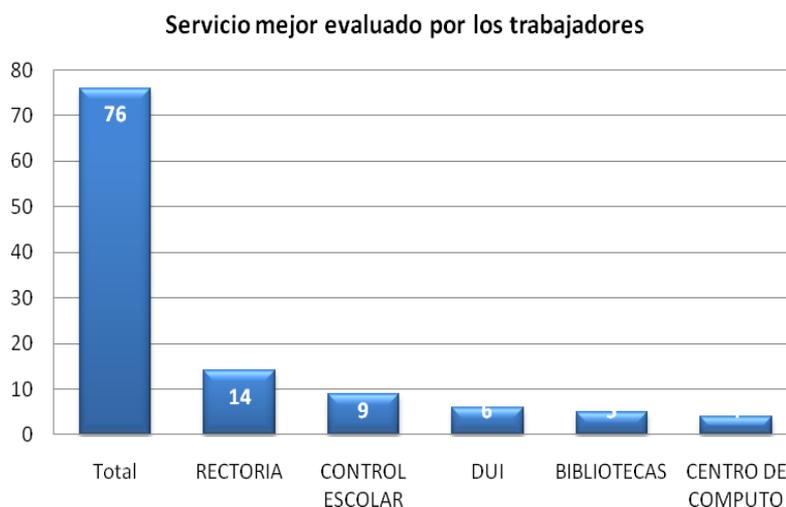
Continuación tabla número 26...

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% Cal	% Atn	% NEMEJ
31	División de Administración y Finanzas	2.9	2.9	2.5
32	Dirección General Jurídica	2.9	3.1	2.5
33	Dirección General de Relaciones Públicas	2.9	3.0	2.4
34	Dirección de Servicio Social	2.9	2.8	2.5
35	Dirección de Calidad	2.9	2.8	2.6
36	Promoción de Empresas Universitarias	2.9	3.0	2.3
37	Dirección de Servicios Generales	2.9	3.0	2.6
38	Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	2.8	2.8	2.6
39	Centro Cultural "Efrén Rebolledo"	2.8	3.0	2.6
40	Salón Universitario	2.8	2.7	2.6
41	Dirección de Planeación y Desarrollo Educativo	2.8	2.9	2.6
42	Telecomunicaciones (Internet)	2.8	2.8	2.5
43	Dirección de Modernización y Sistemas	2.7	2.8	2.6
44	Servicio de Secretarías	2.7	2.6	3.0
45	Laboratorios, Taller o Clínicas	2.6	2.9	2.7
46	Polideportivo	2.6	3.0	3.0
47	Vigilancia y Seguridad	2.6	2.6	2.9
48	Dirección de Recursos Materiales	2.3	2.2	3.0
49	Dirección Financiera (compras)	2.3	2.2	3.1
50	Limpieza de Instalaciones	2.3	2.4	3.1
51	Sanitarios	2.1	2.1	3.3

Vale la pena mencionar que para este periodo la población total que realizó evaluación fue de 76 trabajadores, lo que refleja el desinterés por parte de esta audiencia, por lo tanto no es una muestra representativa al estar debajo del 1% de la plantilla de trabajadores que laboró durante el 2008.

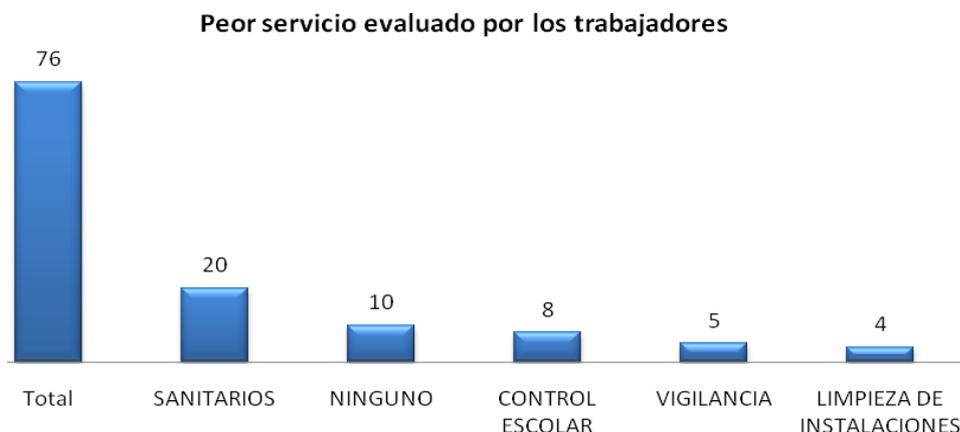
En lo que respecta a los servicios mejor valorados por parte de esta audiencia, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

La gráfica siguiente señala, que de 76 trabajadores que realizaron esta evaluación, el más alto correspondió a Rectoría, seguido de Control Escolar, Dirección Universitaria de Idiomas, Bibliotecas y el Centro de Cómputo.



Gráfica Núm. 6. Mejor Servicio año 2008, Trabajadores

En lo referente al servicio peor evaluado, los trabajadores señalaron a los Sanitarios, Ninguno, Control Escolar, la Dirección Universitaria de Idiomas, Bibliotecas y Centro de Cómputo.



Gráfica Núm. 7. Peor Servicio año 2008, Trabajadores

En la tabla número 27 se muestra la frecuencia y el porcentaje de evaluaciones por categoría siendo el personal académico quien mayormente participa en esta evaluación con 94%, seguido de los directivos con 5.3% y finalmente el personal administrativo con 1.3%.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Académico	71	93.4
Directivo	4	5.3
Administrativo	1	1.3
Total	76	100.0

Tabla Núm. 27. Resultados por categoría año 2008. Trabajadores



Gráfica Núm. 8. Por categoría año 2008, Trabajadores

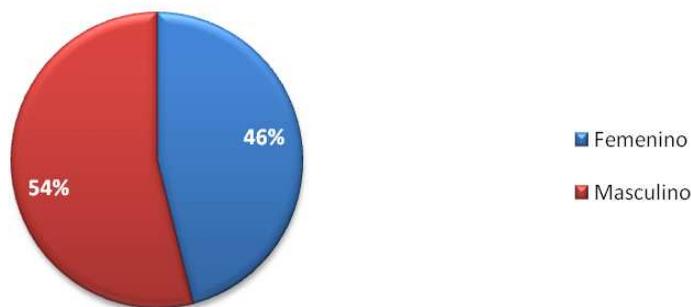
La gráfica anterior muestra que en la evaluación de los trabajadores el personal académico es quien más participa, después los directivos y por último los administrativos.

La tabla número 28 muestra el porcentaje de evaluaciones por Género siendo el género masculino quien mayormente participó con casi 54%.

Personal	Porcentaje
Femenino	46.1
Masculino	53.9
Total	100.0

Tabla Núm. 28. Resultados por género año 2008. Trabajadores

Evaluación de los servicios por parte de los trabajadores por Género



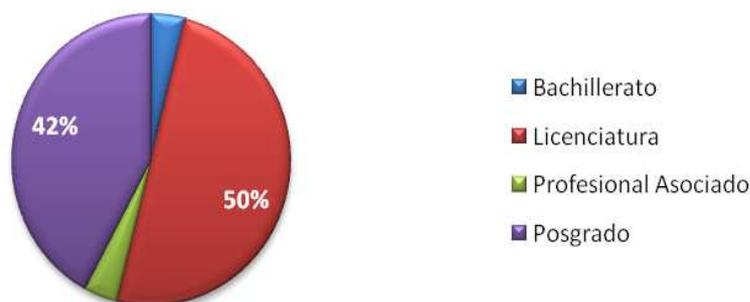
Gráfica Núm. 9. Evaluaciones por género año 2008, Trabajadores

La siguiente tabla muestra las evaluaciones realizadas por nivel, siendo los trabajadores con Licenciatura quienes tienen mayor porcentaje en su participación con 50%.

Nivel Académico	Porcentaje
Bachillerato	3.9
Licenciatura	50
Profesional Asociado	3.9
Posgrado	42.1
Total	100.0

Tabla Núm. 29. Resultados por nivel académico año 2008. Trabajadores

Evaluación de los servicio por parte de los trabajadores por Nivel



Gráfica Núm. 10. Evaluaciones por nivel académico año 2008, Trabajadores

RESULTADOS 2008

AUDIENCIA ALUMNOS

En la siguiente tabla se indica la frecuencia de uso de los servicios evaluados considerando al igual que en las evaluaciones de los trabajadores los Sanitarios y la Limpieza de Instalaciones están por encima de los demás, aunque se debe considerar al servicio de Bibliotecas, la Evaluación de profesores, el Transporte Universitario, el Centro de Autoaprendizaje y el Centro de Cómputo que son servicios con un mayor impacto en los alumnos ya que están mayormente ligados con sus actividades educativas.

No.	SERVICIO	FRECUENCIA
1	Sanitarios	84.1
2	Limpieza de Instalaciones	74.6
3	Bibliotecas	62.9
4	Evaluación de Profesores	62.8
5	Transporte Universitario	60.7
6	Autoaprendizaje	60.1
7	Centro de Cómputo	52.2
8	Credencialización	50.3
9	Vigilancia	47.6
10	Control Escolar	43.6
11	Finanzas (pagos)	43.0
12	Comedor Universitario	34.7
13	Tutorías	34.6
14	CEUNI	34.1
15	Trabajo Social	32.4
16	Talleres y Laboratorios	31.3
17	Cursos Intersemestrales	30.5
18	Becas	29.5
19	Asesorías	28.9
20	Servicio Social	23.6
21	Áreas Deportivas	22.2
22	Orientación Educativa	20.1
23	Educación Continua	19.3
24	Centro Cultural	18.8
25	Servicio Médico	18.0
26	Intercambio Académico	15.0
27	Empresas Universitarias	14.1

Tabla Núm. 30. Resultados Frecuencia año 2008. Alumnos

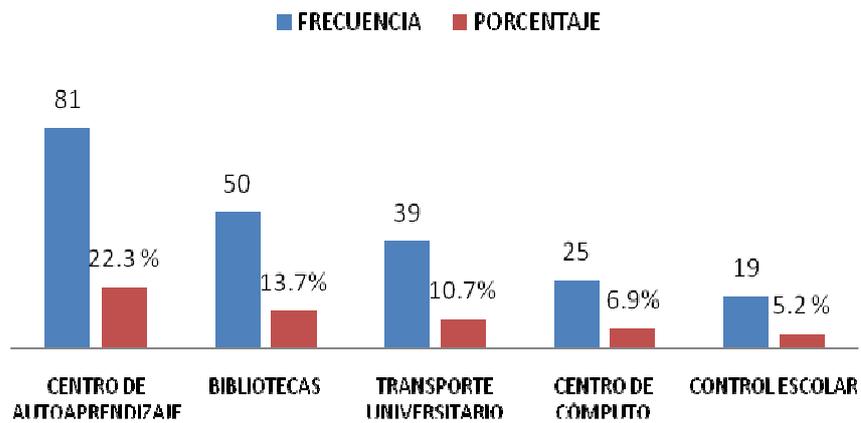
La tabla 31 muestra el comportamiento de las evaluaciones referentes a la Calidad, la Atención personal y la Necesidad de Mejora, cabe mencionar que las calificaciones corresponden a los valores de excelente (4), bien (3), regular (2) y mal (1), en tanto que para la valoración de la Necesidad de mejora del servicio, mientras se acerquen a la calificación , más alta (4) es necesario implementar estrategias para mejorar el servicio ofrecido, en caso contrario si la calificación es baja (1) significa que el servicio ofrecido es de calidad.

No.	SERVICIO	Calidad	Atención personal	Necesidad mejora
1	Limpieza de Instalaciones	2.76	2.77	2.71
2	Sanitarios	2.14	2.22	3.43
3	Evaluación de Profesores	3.02	2.86	2.39
4	Bibliotecas	2.96	2.92	2.47
5	Credencialización	2.78	2.80	2.49
6	Centro de Autoaprendizaje	2.99	2.96	2.36
7	Centro de Cómputo	2.92	2.88	2.48
8	Transporte Universitario	2.54	2.43	2.91
9	Control Escolar	2.76	2.63	2.90
10	Finanzas (pagos)	2.85	2.88	2.20
11	Talleres y Laboratorios	2.74	2.70	2.62
12	Vigilancia	2.99	2.93	2.40
13	Cursos Intersemestrales	3.08	3.11	2.59
14	Asesorías	3.12	3.28	2.26
15	CEUNI	3.05	2.86	2.42
16	Tutorías	3.17	2.91	2.32
17	Áreas Deportivas	2.79	2.79	2.50
18	Trabajo Social	2.81	2.81	2.60
19	Becas	3.36	3.21	2.05
20	Centro Cultural	3.06	3.26	2.56
21	Comedor Universitario	2.71	2.70	3.08
22	Intercambio Académico	2.72	3.02	2.60
23	Servicio Médico	2.73	2.83	2.75
24	Servicio Social	2.83	2.81	2.64
25	Orientación Educativa	3.16	2.78	2.44
26	Educación Continua	3.44	2.93	2.42
27	Empresas Universitarias	2.88	2.69	2.57

Tabla Núm. 31. Resultados año 2008. Alumnos

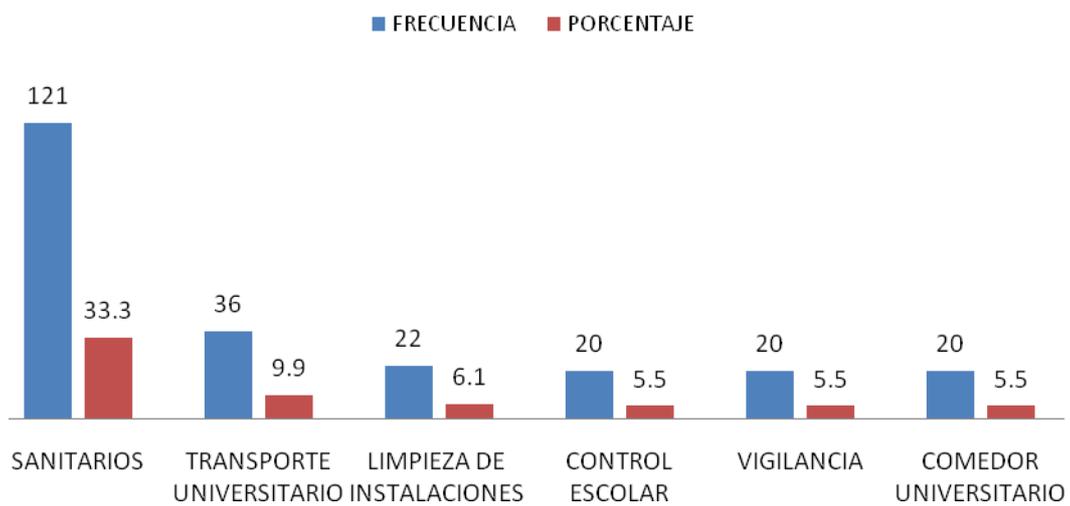
La gráfica 11 muestra que el Centro de Autoaprendizaje, Bibliotecas, Transporte Universitario, Centro de Cómputo y Control Escolar son de los servicios mejor valorados por los alumnos, considerando que la población total que evaluó fue de 369 y que no es significativamente importante.

Mejores servicios evaluados en el 2008 (alumnos)



Gráfica Núm. 11. Mejor evaluados año 2008, Alumnos

Peor servicio evaluado por los alumnos



Gráfica Núm. 12. Peor evaluados año 2008, Alumnos

RESULTADOS 2009

TRABAJADORES

A continuación se reportan los resultados de los servicios académicos, administrativos y de gestión otorgados a la comunidad universitaria durante el periodo enero-diciembre del 2009.

La tabla indica la frecuencia de uso de los servicios evaluados considerando que existen algunos que por su propia naturaleza son mayormente utilizados como los Sanitarios, Limpieza de Instalaciones y Vigilancia y Seguridad, sin embargo no impactan directamente en los programas educativos, como pueden ser el uso de Internet, servicio de Secretarías, Control Escolar, la Dirección de Administración de Personal o la Dirección de Bibliotecas, que fueron los servicios mayormente visitados por parte de los trabajadores.

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	TOTAL
1	Sanitarios	79.7
2	Limpieza de Instalaciones	76.2
3	Vigilancia y Seguridad	47.9
4	Telecomunicaciones (internet)	46.4
5	Secretarías	44.0
6	Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	42.7
7	Centro Universitario de Formación	41.6
8	Dirección de Administración de Personal	39.8
9	Dirección General de Evaluación	37.3
10	División de Administración y Finanzas	35.5
11	Dirección de Centro de Cómputo Académico	33.3
12	División de Docencia	31.8
13	Dirección de Tutorías	31.3
14	Telecomunicaciones (red telefónica)	31.1
15	Administración Escolar	30.8
16	Dirección General de Servicios Académicos	28.8
17	Rectoría	25.6
18	Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	24.4
19	Centro de Vinculación Internacional y Desarrollo Educativo (CEVIDE)	24.4
20	Salón Universitario	24.4
21	Laboratorios, Talleres o Clínicas	23.6
22	Dirección de Educación Continua	23.4
23	División de Extensión de la Cultura y los Servicios	22.4
24	Dirección de Superación Académica	22.4
25	Área de Seminarios	22.1
26	Secretaría General	21.2
27	Estadística (módulo en página Web)	20.9

Tabla Núm. 32. Resultados frecuencia año 2009. Trabajadores

Continuación tabla 32...

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	TOTAL
28	Dirección de Intercambio Académico	20.4
29	Dirección de Becas	20.2
30	Dirección de Información y Sistemas	19.9
31	Dirección de Autoaprendizaje	19.9
32	Dirección de Servicios Generales	19.7
33	Dirección General de Comunicación Social	19.4
34	Dirección de Recursos Materiales	19.4
35	Dirección de Educación Abierta y a Distancia	19.4
36	Dirección General de Servicios Estudiantiles	18.9
37	Dirección de Servicio Social	18.2
38	Dirección General de Planeación	17.4
39	Dirección Universitaria de Idiomas	17.4
40	Dirección Financiera (compras)	17.4
41	Restaurante Universitario	17.4
42	Centro Cultural	17.2
43	Polideportivo	16.9
44	Dirección de Planeación y Desarrollo Educativo	16.7
45	Dirección General Jurídica	15.7
46	Dirección General de Relaciones Públicas	15.0
47	Villa Olímpica	14.7
48	Promoción de Empresas Universitarias	14.5
49	Consejo Editorial	14.0
50	Dirección de Gestión de la Calidad	14.0
51	Contraloría General de la Gestión Universitaria	13.7
52	Hotel Universitario	13.0
53	Dirección de Proyectos y Obras	12.0

En lo que se refiere al comportamiento de las evaluaciones referentes a la Calidad, la Atención personal y la Necesidad de Mejora, cabe mencionar que las calificaciones corresponden a los valores de excelente (4), bien (3), regular (2) y mal (1), en tanto que para la valoración de la mejora del servicio, mientras se acerquen a la calificación, más alta (4) es necesario implementar mejoras al servicio ofrecido, en caso contrario si la calificación es baja (1) significa que el servicio ofrecido es de calidad.

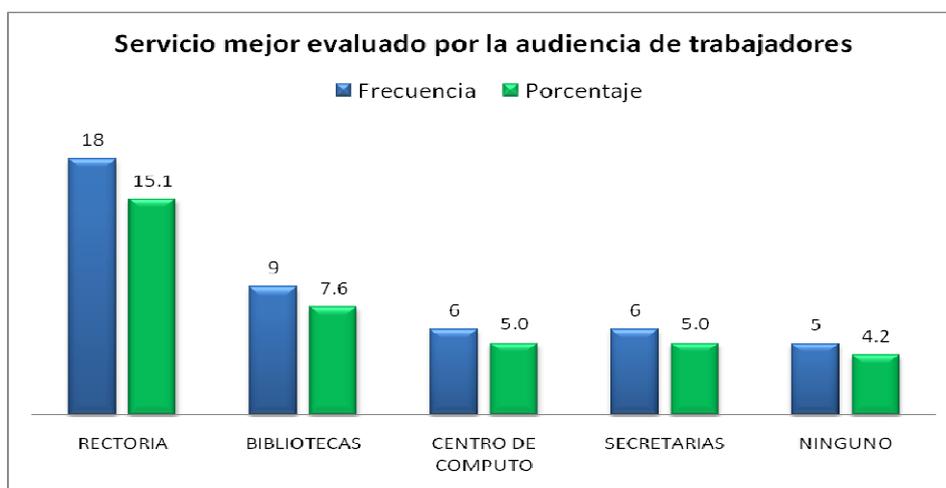
INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	CALIDAD	ATENCIÓN PERSONAL	NECESIDAD DE MEJORA
Rectoría	3.43	3.43	2.04
Secretaría General	3.39	3.39	1.92
División de Administración y Finanzas	2.89	2.89	2.54
División de Docencia	3.18	3.13	2.18
División de Extensión de la Cultura y los Servicios	3.03	3.10	2.38
Contraloría General de la Gestión Universitaria	3.18	3.18	2.45
Dirección General de Evaluación	3.15	3.15	2.23
Dirección General Jurídica	3.00	3.05	2.32
Dirección General de Planeación	2.96	2.92	2.68
Dirección General de Servicios Académicos	3.11	3.11	2.26
Dirección General de Comunicación Social	3.07	3.03	2.31
Dirección General de Relaciones Públicas	3.00	3.07	2.21
Dirección de Intercambio Académico	2.81	2.72	2.66
Administración Escolar	2.90	2.83	2.57
Dirección de Servicios Generales	3.09	3.06	2.31
Dirección de Becas	3.06	3.10	2.26
Dirección de Tutorías	2.50	2.72	3.00
Dirección Financiera (compras)	2.65	2.74	2.57
Dirección de Administración de Personal	2.98	3.02	2.26
Dirección de Recursos Materiales	2.73	2.73	2.60
Dirección de Planeación y Desarrollo Educativo	3.14	3.23	2.18
Dirección General de Servicios Estudiantiles	3.24	3.28	2.12
Dirección de Enseñanza Media Superior y Terminal	3.03	3.06	2.39
Dirección de Superación Académica	3.10	3.15	2.21
Centro Universitario de Formación	2.78	2.87	2.65
Dirección de Educación Abierta y a Distancia	3.11	3.07	2.19
Dirección Universitaria de Idiomas	3.00	3.00	2.44
Dirección de Servicio Social	3.27	3.32	2.09
Dirección de Educación Continua	3.22	3.27	1.97
Promoción de Empresas Universitarias	2.87	2.73	2.40
Centro Cultural	3.09	3.05	2.23
Consejo Editorial	2.92	2.85	2.38
Estadística (módulo en página Web)	2.74	2.77	2.39
Dirección de Información y Sistemas	2.83	2.86	2.28
Dirección de Proyectos y Obras	3.33	3.17	2.17
Dirección de Autoaprendizaje	3.21	3.21	2.25
Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	2.97	3.03	2.44
Dirección de Centro de Cómputo Académico	3.02	2.98	2.44
CEVIDE	3.09	3.07	2.20
Laboratorios, Talleres o Clínicas	2.93	2.97	2.62
Telecomunicaciones (internet)	2.55	2.69	2.84
Telecomunicaciones (red telefónica)	2.79	2.93	2.45
Dirección de Gestión de la Calidad	3.00	3.18	2.09
Servicio de Secretarías	2.80	2.81	2.64
Hotel Universitario	3.22	3.33	2.11
Restaurante Universitario	3.04	3.04	2.17
Salón Universitario	2.82	2.80	2.36
Área de Seminarios	3.02	3.09	2.23
Villa Olímpica	2.94	2.75	2.31
Polideportivo	2.88	2.88	2.29
Vigilancia y Seguridad	2.57	2.55	2.82
Limpieza de Instalaciones	2.39	2.54	2.96
Sanitarios	2.11	2.22	3.17

Tabla Núm. 33. Resultados año 2009. Trabajadores

Vale la pena mencionar que para este periodo la población total que realizó la evaluación fue de 121 trabajadores, lo que representa sólo el 3% de la población total de la universidad. Si bien aún existe poco interés en esta evaluación, se espera que partir de la difusión de los procesos de evaluación institucional realizada en el último trimestre del año se presente un incremento en la participación de ambas audiencias en este proceso en el 2010.

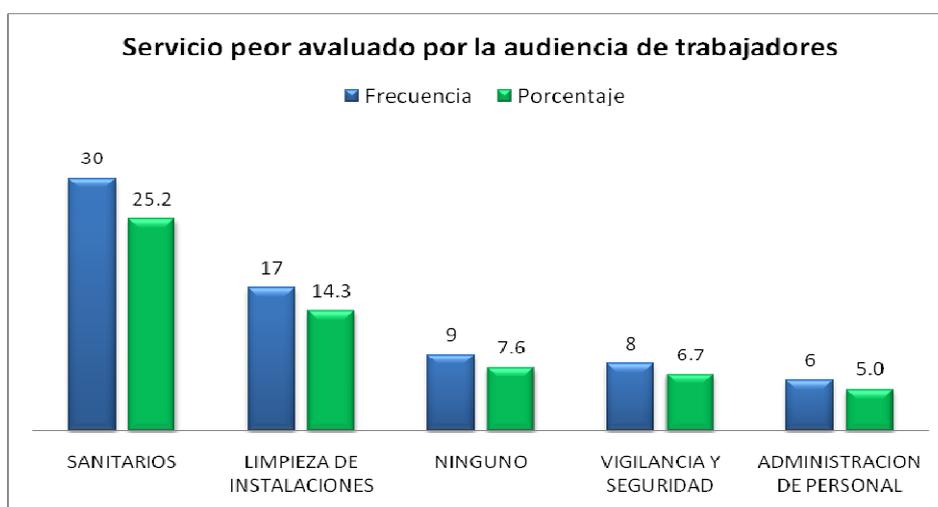
En lo que respecta a los servicios mejor valorados por parte de esta audiencia, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

18 trabajadores mencionaron el servicio de Rectoría lo que representa el 15.1% del total de trabajadores que realizaron la evaluación, siguiendo el servicio de Bibliotecas con 7.6%, Centro de Cómputo con 5% y Ninguno con el mismo porcentaje.



Gráfica Núm. 13. Mejor evaluados año 2009, Trabajadores

En lo referente al servicio peor evaluado, los trabajadores señalaron a los Sanitarios con el 25%, Limpieza de Instalaciones con 14.3%, Ninguno con 7.6%, Vigilancia y Seguridad con 6.7% y Administración de Personal con un 5% de la población total.

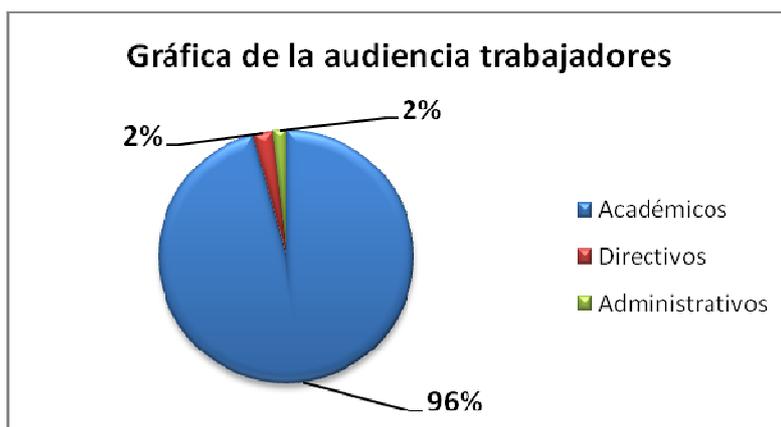


Gráfica Núm. 14. Peor evaluados año 2009, Trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Académicos	116	95.9
Directivos	3	2.5
Administrativos	2	1.7
Total	121	100.0

Tabla Núm. 34. Por categoría año 2009. Trabajadores

En la tabla anterior se muestra la frecuencia y porcentaje de evaluaciones por categoría siendo el personal académico quien mayormente participó representando el 96%, por lo que respecta a la categoría de directivos y administrativos la participación fue del 4%.



Gráfica Núm. 15. Por categoría año 2009, Trabajadores

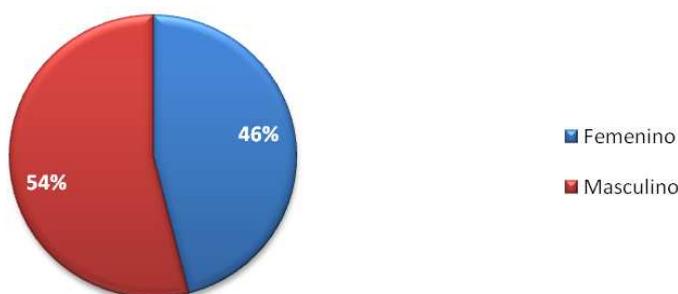
La gráfica 15 muestra que en la evaluación de los trabajadores el personal académico es quien más participa, después los directivos y por último los administrativos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	68	56.2
Masculino	53	43.8
Total	121	100.0

Tabla Núm. 35. Por género año 2009. Trabajadores

La tabla 35 y gráfica 16 muestran la frecuencia y porcentaje de evaluaciones realizadas por Género siendo el personal femenino quien participa mayormente en esta evaluación con el 56%, en tanto que los trabajadores del género masculino participaron con un 46%.

Evaluación de los servicios por parte de los trabajadores por Género



Gráfica Núm. 16. Por género año 2009, Trabajadores

ALUMNOS

La tabla 36 indica la frecuencia de uso de los servicios evaluados considerando al igual que en las evaluaciones de los trabajadores los Sanitarios y la Limpieza de Instalaciones están por encima de los demás, aunque se debe considerar al servicio de Bibliotecas, el Centro de Autoaprendizaje, Evaluación de profesores, y el Centro de Cómputo que son servicios con un mayor impacto en los alumnos ya que están mayormente ligados con sus actividades educativas.

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	% FRECUENCIA
1	Sanitarios	82.9
2	Limpieza de Instalaciones	71.3
3	Bibliotecas	65.8
4	Autoaprendizaje	63.1
5	Evaluación de Profesores	62.4
6	Centro de Cómputo	61.9
7	Vigilancia	56.0
8	Credencialización	52.6
9	Transporte Universitario	50.5
10	Talleres y Laboratorios	47.2
11	Control Escolar	44.5
12	Finanzas (pagos)	40.3
13	Trabajo Social	39.6
14	Comedor Universitario	39.4
15	CEUNI	37.6
16	Cursos Intersemestrales	37.4
17	Tutorías	33.6
18	Áreas Deportivas (Instructores)	33.6
19	Asesorías	31.1
20	Centro Cultural (Actividades Culturales)	28.1
21	Becas	28.0
22	Orientación Educativa	26.4
23	Servicio Social	26.0
24	Educación Continua (Cursos de idiomas, CUPES)	23.0
25	Servicio Médico	21.0
26	Empresas Universitarias (Ropa deportiva, accesorios, etc.)	16.6
27	Intercambio Académico	15.6

Tabla Núm. 36. Resultados frecuencia año 2009. Alumnos

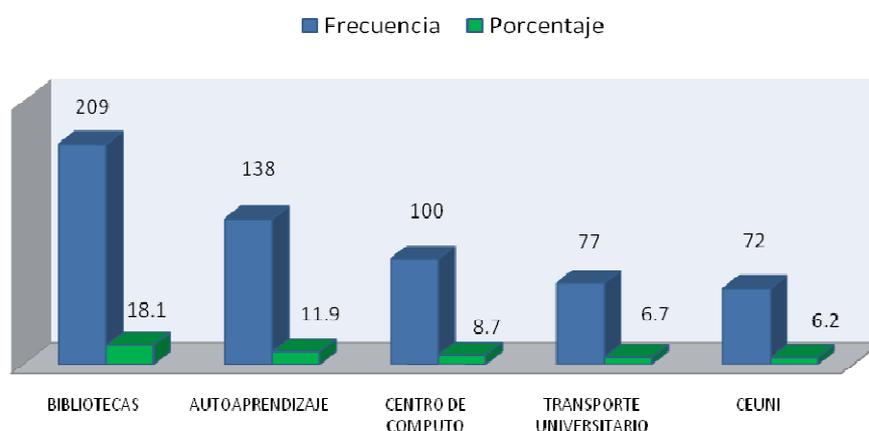
La siguiente tabla muestra el comportamiento de las evaluaciones referentes a la Calidad, la Atención Personal y la Necesidad de Mejora, cabe mencionar que las calificaciones corresponden a los valores de excelente (4), bien (3), regular (2) y mal (1), en tanto que para la valoración de la Necesidad de Mejora del servicio, mientras se acerquen a la calificación más alta (4) es necesario implementar estrategias para mejorar el servicio ofrecido, en caso contrario si la calificación es baja (1) significa que el servicio ofrecido es de calidad.

N°	INSTANCIA DIRECCIÓN O SERVICIO	CALIDAD	ATEN PERS	NEC. MEJORA
1	Control Escolar	2.8	2.8	2.7
2	Cursos Intersemestrales	3.0	2.9	2.6
3	Centro de Cómputo	2.8	3.0	2.7
4	Ceuni	3.0	3.0	2.6
5	Intercambio Académico	3.0	2.9	2.7
6	Autoaprendizaje	2.9	2.7	2.8
7	Orientación Educativa	2.8	2.8	2.7
8	Bibliotecas	3.0	3.0	2.6
9	Credencialización	2.7	2.7	2.7
10	Finanzas (pagos)	3.0	2.9	2.4
11	Evaluación de Profesores	3.0	3.0	2.4
12	Tutorías	2.9	2.9	2.4
13	Asesorías	3.0	3.0	2.5
14	Becas	2.8	2.9	2.6
15	Educación Continua (Cursos de idiomas, CUPES)	3.1	3.0	2.6
16	Áreas Deportivas (Instructores)	2.7	2.7	2.7
17	Centro Cultural (Actividades Culturales)	3.1	3.1	2.4
18	Talleres y Laboratorios	2.8	2.9	2.7
19	Empresas Universitarias (Ropa deportiva, accesorios, etc)	2.9	2.9	2.5
20	Comedor Universitario	2.4	2.6	3.0
21	Trabajo Social	2.7	2.7	2.6
22	Servicio Social	2.7	2.7	2.7
23	Servicio Médico	2.6	2.7	2.8
24	Transporte Universitario	2.6	2.5	3.0
25	Vigilancia	2.8	2.8	2.6
26	Limpieza de Instalaciones	2.6	2.7	2.8
27	Sanitarios	2.2	2.3	3.3

Tabla Núm. 37. Resultados año 2009. Alumnos

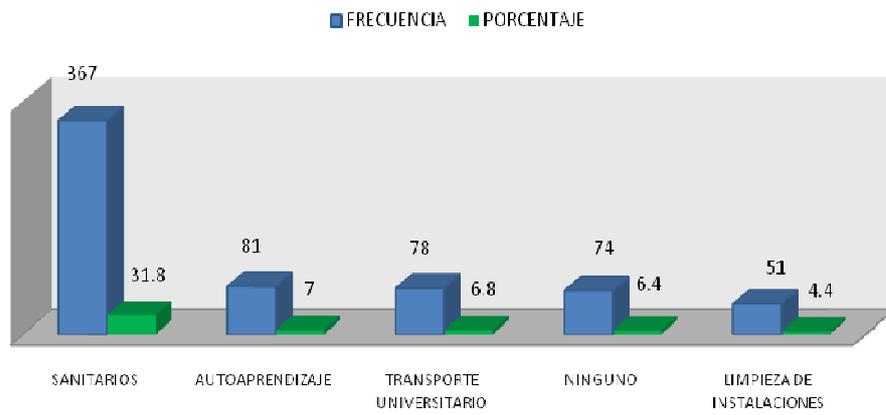
La gráfica siguiente muestra que el servicio de Bibliotecas, Centro de Autoaprendizaje, Transporte Universitario, Centro de Cómputo y Control Escolar son de los servicios mejor valorados por los alumnos, considerando que la población total que evaluó fue de 1,066 y que no es significativamente importante.

Frecuencia y porcentaje de servicios mejor evaluados por la audiencia de alumnos



Gráfica Núm. 17. Mejor evaluados año 2009. Alumnos

Servicio peor evaluado por la audiencia de alumnos



Gráfica Núm. 18. Mejor evaluados año 2009. Alumnos