



## Informe de Resultados de Encuesta de Servicios

Nombre del IT: TecNM Campus Región Carbonífera

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

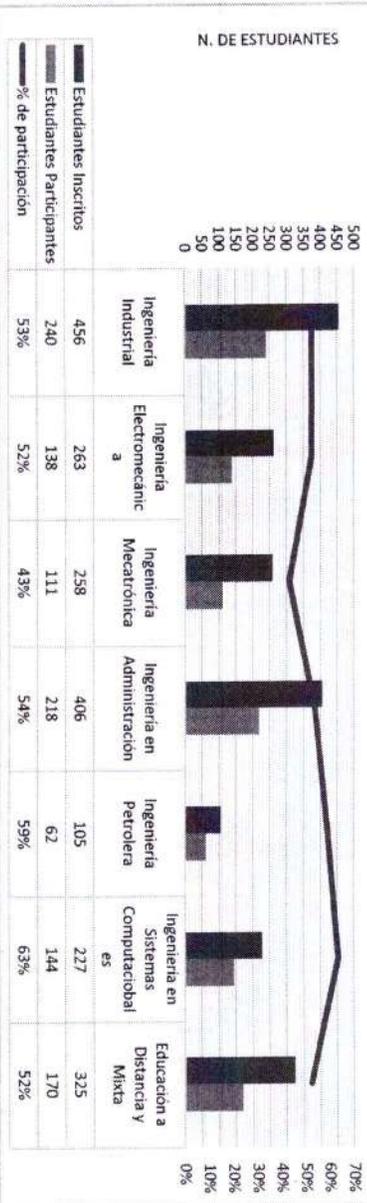
16/12/2022

Periodo: Agosto-Diciembre 2022

N° de encuestados

Programa Educativo	Estudiantes Inscritos	Estudiantes Participantes	% de participación
Ingeniería Industrial	456	240	53%
Ingeniería Electromecánica	263	138	52%
Ingeniería Mecatrónica	258	111	43%
Ingeniería en Administración	406	218	54%
Ingeniería Petrolera	105	62	59%
Ingeniería en Sistemas Computacionales	227	144	63%
Educación a Distancia y Mixta	325	170	52%
<b>Total</b>	<b>2040</b>	<b>1083</b>	<b>53%</b>

### Estudiantes participantes en encuestas de servicios



Frecuencias

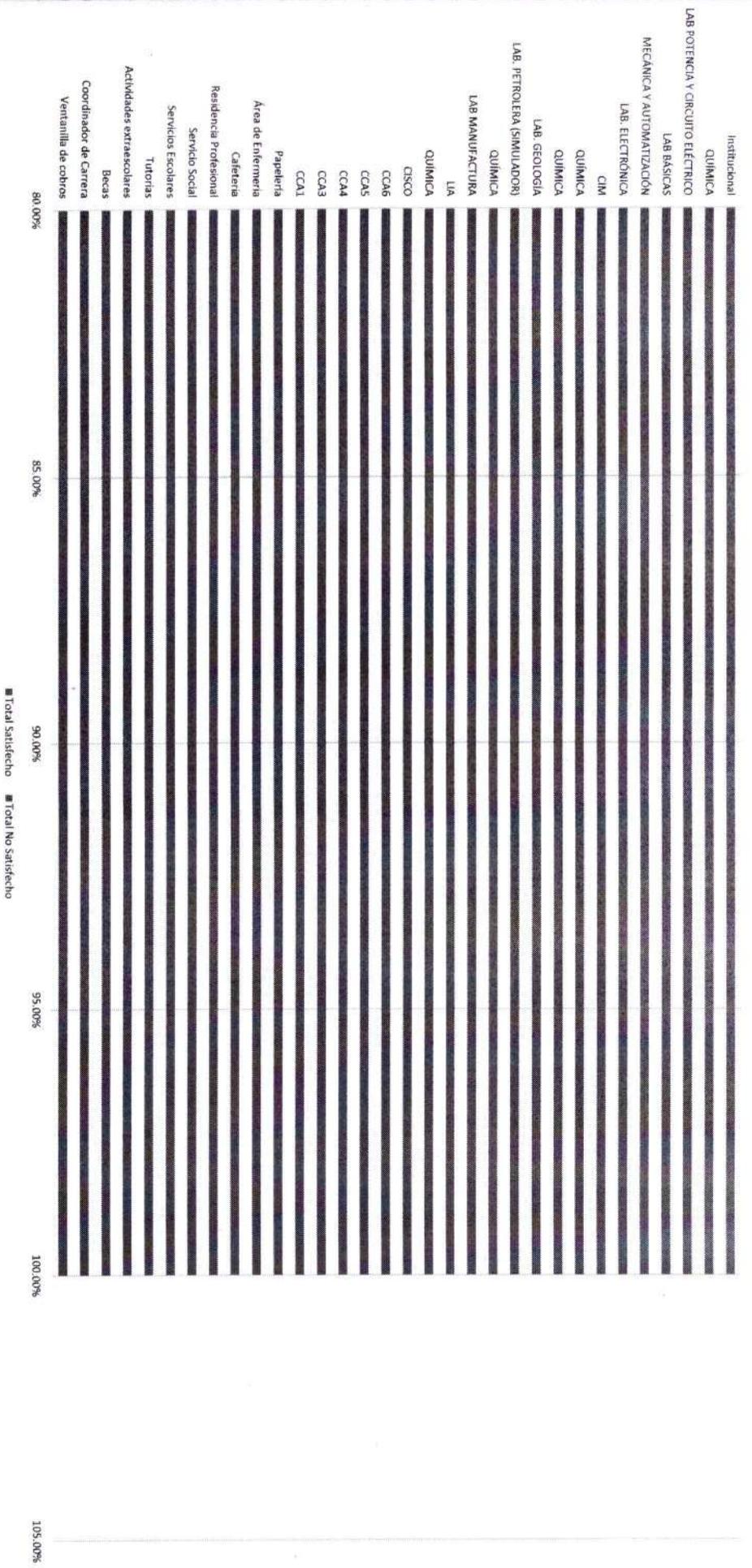
Area	Encuestados	Total		HORARIO		DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL		ATENCIÓN DEL PERSONAL		AMABILIDAD DEL PERSONAL		LIMPIEZA	
		Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho
Ventanilla de cobros	1083	4000	332	995	88	997	86	1002	81	1006	77		
Coordinador de Carrera	1083	4140	192	1041	42	1026	57	1032	51	1041	42		
Becas	1083	3877	455	941	142	975	108	969	114	992	91		
Actividades extraescolares	1083	4106	226	1025	58	1024	59	1021	62	1036	47		
Tutorías	1083	4195	137	1042	41	1047	36	1047	36	1059	24		
Servicios Escolares	1083	4164	168	1047	36	1039	44	1040	43	1038	45		
Servicio Social	1019	3763	178	975	44	942	41	929	44	917	49		
Residencia Profesional	900	3321	147	862	38	824	39	821	34	814	36		
Cafetería	979	4315	580	932	47	868	111	814	165	880	99	821	158
Institucional	9396	35881	2415	8860	536	8742	581	8675	630	8783	510	821	158

Area	Encuestados	Total			HORARIO			DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL			ATENCIÓN DEL PERSONAL			AMABILIDAD DEL PERSONAL		
		Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado
Area de Enfermería	1083	2212	82	2038	565	29	489	546	26	511	544	16	523	557	11	515
Papelaría	1083	2879	419	1024	706	127	250	705	121	257	735	84	254	733	87	263

Área	Encuestados	Total			HORARIO			DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL			ATENCIÓN DEL PERSONAL			AMABILIDAD DEL PERSONAL			FUNCIONALIDAD			ILUMINACIÓN		
		Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado	Satisfecho	No Satisfecho	No lo he utilizado			
<b>LABORATORIOS DE SISTEMAS</b>																						
CCA1	155	850	37	43	142	5	8	145	3	7	146	2	7	147	1	7	130	18	7	140	8	7
CCA3	155	634	43	253	109	5	41	109	3	43	108	5	42	109	4	42	97	16	42	102	10	43
CCA4	155	674	22	234	116	1	38	113	2	40	114	2	39	112	3	40	107	9	39	112	5	38
CCA5	155	647	18	265	110	2	43	109	2	44	109	2	44	109	2	44	104	6	45	106	4	45
CCA6	155	634	30	266	107	4	44	108	3	44	108	3	44	107	5	43	100	8	47	104	7	44
CISCO	155	623	76	231	110	8	37	106	11	38	106	11	38	108	8	39	86	30	39	107	8	40
QUÍMICA	155	346	16	568	60	2	93	58	2	95	58	2	95	58	2	95	55	5	95	57	3	95
<b>LABORATORIOS DE INDUSTRIAL</b>																						
LIA	388	1712	45	571	290	4	94	286	7	95	289	4	95	289	3	96	279	12	97	279	15	94
LAB MANUFACTURA	388	1195	21	1112	204	2	182	195	6	187	198	5	185	200	2	186	198	3	187	200	3	185
QUÍMICA	388	1118	27	1183	186	6	196	187	5	196	187	3	198	188	6	194	183	4	201	187	3	198
<b>LABORATORIOS DE PETROLERA</b>																						
LAB. PETROLERA (SIMULADOR)	62	230	23	119	39	1	22	37	5	20	38	4	20	42	1	19	39	2	21	35	10	17
LAB. GEOLOGIA	62	340	20	12	57	3	2	59	1	2	58	2	2	59	1	2	52	8	2	55	5	2
QUÍMICA	62	342	22	8	59	2	1	58	3	1	58	3	1	58	3	1	54	5	3	55	6	1
<b>LABORATORIOS DE ADMINISTRACION</b>																						
QUÍMICA	212	238	11	1023	39	4	169	39	2	171	40	1	171	40	1	171	40	1	171	40	2	170
<b>LABORATORIOS DE MECATRONICA Y ELECTROMECANICA</b>																						
CIM	247	1190	90	202	197	16	34	208	6	33	207	8	32	208	7	32	177	32	38	193	21	33
LAB. ELECTRONICA	247	1181	69	232	200	10	37	200	8	39	201	5	41	203	6	38	183	25	39	194	15	38
MECÁNICA Y AUTOMATIZACIÓN	247	1028	48	406	175	8	64	177	5	65	170	6	71	175	4	68	162	15	70	169	10	68
LAB BÁSICAS	247	1295	50	137	220	5	22	219	6	22	219	4	24	218	6	23	207	17	23	212	12	23
LAB POTENCIA Y CIRCUITO ELÉCTRICO	247	1124	71	287	190	9	48	190	9	48	192	7	48	194	5	48	172	26	49	186	15	46
QUÍMICA	247	869	43	570	147	4	96	146	6	95	146	7	94	147	6	94	140	10	97	143	10	94

Área	Acción requerida	Porcentajes															
		Total		HORARIO		DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL		ATENCIÓN DEL PERSONAL		AMABILIDAD DEL PERSONAL		FUNCIONALIDAD		ILUMINACIÓN			
		Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Ventania de cobros	Sin Acción	92.34%	7.66%	91.87%	8.13%	92.06%	7.94%	92.52%	7.48%	92.89%	7.11%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Coordinador de Carrera	Sin Acción	95.57%	4.43%	96.12%	3.88%	94.74%	5.26%	95.28%	4.71%	96.12%	3.88%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Becas	Acción de Mejora	89.50%	10.50%	86.89%	13.11%	90.03%	9.97%	89.47%	10.53%	91.60%	8.40%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Aktividades extracurriculares	Sin Acción	94.78%	5.22%	94.64%	5.36%	94.55%	5.45%	94.28%	5.72%	95.66%	4.34%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Tutorías	Sin Acción	96.84%	3.16%	96.21%	3.79%	96.88%	3.12%	96.88%	3.12%	97.78%	2.22%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Servicios Escolares	Sin Acción	96.12%	3.88%	96.88%	3.12%	95.94%	4.06%	96.03%	3.97%	95.94%	4.06%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Servicio Social	Sin Acción	95.48%	4.52%	95.68%	4.32%	95.63%	4.37%	95.48%	4.52%	94.93%	5.07%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Residencia Profesional	Sin Acción	95.76%	4.24%	95.78%	4.22%	95.48%	4.52%	96.02%	3.98%	95.76%	4.24%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Catería	Acción de Mejora	88.15%	11.85%	95.20%	4.80%	88.69%	11.31%	83.15%	16.85%	89.89%	10.11%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Área de Enfermería	Sin Acción	96.43%	3.57%	95.12%	4.88%	95.45%	4.55%	97.14%	2.86%	98.08%	1.94%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Papelaría	Acción de Mejora	87.30%	12.70%	84.75%	15.25%	85.35%	14.65%	89.74%	10.26%	89.39%	10.61%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CCA1	Sin Acción	95.63%	4.37%	96.60%	3.40%	97.87%	2.03%	98.65%	1.35%	99.32%	0.68%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CCA3	Sin Acción	93.65%	6.35%	95.61%	4.39%	97.32%	2.68%	95.68%	4.32%	98.46%	1.54%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CCM	Sin Acción	96.64%	3.36%	98.15%	1.85%	98.26%	1.74%	98.28%	1.72%	97.39%	2.61%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CCA6	Sin Acción	97.29%	2.71%	98.21%	1.79%	98.20%	1.80%	98.20%	1.80%	98.20%	1.80%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CCAS	Sin Acción	95.48%	4.52%	96.40%	3.60%	97.30%	2.70%	97.30%	2.70%	95.54%	4.46%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CISCO	Acción de Mejora	89.13%	10.87%	93.22%	6.78%	90.60%	9.40%	90.60%	9.40%	93.10%	6.90%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
QUÍMICA	Sin Acción	95.66%	4.34%	96.77%	3.23%	96.67%	3.33%	96.67%	3.33%	96.67%	3.33%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LUA	Sin Acción	97.44%	2.56%	98.64%	1.36%	97.61%	2.39%	98.63%	1.37%	98.67%	1.03%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LAB MANUFACTURA	Sin Acción	98.27%	1.73%	99.03%	0.97%	97.01%	2.99%	97.54%	2.46%	99.01%	0.99%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
QUÍMICA	Sin Acción	97.64%	2.36%	98.68%	1.32%	97.40%	2.60%	98.42%	1.58%	98.61%	1.39%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LAB. PETROLERA (SIMULADOR)	Sin Acción	90.91%	9.09%	97.50%	2.50%	88.10%	11.90%	90.48%	9.52%	97.67%	2.33%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LAB. GEODIDIA	Sin Acción	94.44%	5.56%	95.00%	5.00%	98.33%	1.67%	96.67%	3.33%	98.33%	1.67%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
QUÍMICA	Sin Acción	93.90%	6.10%	96.72%	3.28%	95.08%	4.92%	95.08%	4.92%	95.08%	4.92%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
QUÍMICA	Sin Acción	95.58%	4.42%	90.70%	9.30%	95.12%	4.88%	97.56%	2.44%	97.56%	2.44%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
CIH	Sin Acción	92.87%	7.13%	92.49%	7.51%	97.20%	2.80%	96.28%	3.72%	96.74%	3.26%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LAB. ELECTRONICA	Sin Acción	94.48%	5.52%	95.24%	4.76%	96.15%	3.85%	97.57%	2.43%	97.13%	2.87%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
MECÁNICA Y AUTOMATIZACIÓN	Sin Acción	95.54%	4.46%	95.63%	4.37%	97.29%	2.71%	96.59%	3.41%	97.77%	2.23%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LAB BÁSICAS	Sin Acción	96.28%	3.72%	97.78%	2.22%	97.33%	2.67%	98.21%	1.79%	97.32%	2.68%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
LAB POTENCIA Y CIRCUITO ELÉCTRICO	Sin Acción	94.06%	5.94%	95.48%	4.52%	95.48%	4.52%	96.48%	3.52%	97.46%	2.54%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
QUÍMICA	Sin Acción	95.29%	4.71%	97.35%	2.65%	96.05%	3.95%	95.42%	4.58%	96.08%	3.92%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		
Institucional	Sin Acción	94.46%	5.54%	96.27%	3.73%	96.14%	3.86%	96.36%	3.64%	98.15%	1.85%	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho		

Título del gráfico



Área	Encuestados	¿Utilizas la Biblioteca Digital?		¿Cuenta con la bibliografía requerida?		¿La plataforma es amigable?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Centro de información	1083	362	721	329	33	351	11
	100%	33%	67%	91%	9%	97%	3%

Área	Encuestados	¿Compras productos y consumes en la Cafetería Institucional?	
		SI	NO
Cafetería	1083	979	104

Área	Encuestados	Calidad			Cantidad			Variedad			Sazón			Precio		
		BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
Cafetería Alimentos y platillos	979	384	510	85	430	457	92	497	404	78	391	469	119	228	473	278
Cafetería Snacks, dulcería y refrescos	979	671	279	29	574	361	44	534	380	65	575	358	46	317	432	230
Cafetería Alimentos y platillos	100%	39%	52%	9%	44%	47%	9%	51%	41%	8%	40%	48%	12%	23%	48%	28%
Cafetería Snacks, dulcería y refrescos	100%	69%	28%	3%	59%	37%	4%	55%	39%	7%	59%	37%	5%	32%	44%	23%

**Comentarios o sugerencias**

<b>Area:</b>	<b>Ventanilla de cobros</b>
	<p>Que haya más opciones de pagos, por ejemplo poder hacer pagos en efectivo en caja.                      El código no se puede leer en el OXXO, quizá un código QR sería mejor.                      Me gustaría que estuviera abierto en semipresencial.                      Mejorar la accesibilidad y la amabilidad.                      Muy satisfecho con todo.</p>
<b>Area:</b>	<b>Coordinador de Carrera</b>
	<p>Rapidez y disponibilidad para una ágil respuesta.                      Excelente coordinador.                      Que trate de tener más contacto con los alumnos.</p>
<b>Area:</b>	<b>Becas</b>
	<p>Dar información un poco mas clara y con mayor tiempo de anticipación.                      Excelente atención!                      Publicar las becas para todos los estudiantes.                      Por favor pongan becas de transporte o alimenticias</p>
<b>Area:</b>	<b>Actividades extraescolares</b>
	<p>Ninguna todos los titulares del departamento se encuentran en las mejores disposiciones de atender.                      No esta planteado para semipresencial y es necesario.                      Los instructores muy buenos maestros, pero falta más apoyo y promoción de las actividades extraescolares.                      Que sean más amables.</p>
<b>Area:</b>	<b>Tutorías</b>
	<p>El mejor tutor.                      Que ponga más atención.                      Poner tutorías en sábado por favor.                      Más horas de tutorías.</p>
<b>Area:</b>	<b>Servicios Escolares</b>
	<p>Que sean más claros en las instrucciones y más amabilidad.                      Excelente.                      Mejorar un poco la línea de espera.                      Ofrecer el servicio los días sábados para las carreras de semipresencial.</p>
<b>Area:</b>	<b>Servicio Social</b>
	<p>Prepotencia y actitud grosera por parte de la persona que atiende en ventanilla.                      Muy atentos, excelente.</p>
<b>Area:</b>	<b>Residencia Profesional</b>
	<p>La existencia de una breve capacitación sobre el llenado de los formatos y las fechas de entrega de los mismos.                      Excelente.                      Breve capacitación previa a la realización de Residencias.</p>
<b>Area:</b>	<b>Cafetería</b>
	<p>Una mejor relación calidad precio en las comidas.                      Implementar comida más saludable a bajo costo o accesible para estudiantes.                      Precios muy elevados.                      Mayor disposición al atender para no provocar filas y que el espacio sea utilizado para comer no para el ocio o jugar juegos de mesa.                      La atención debería ser mas rápida.                      Que vendan platillos con un toque saludable comida, bebidas, snacks, etc.                      La atención al cliente, en modalidad sabatina es muy tardada, y deberíamos poner una máquina expendedora cerca a cafetería.                      Creo que se necesita más rapidez al atender ya que siempre se tarda mucho en la fila.                      En parte esta bien, falta fluidez en atención.</p>

Area:	Area de Enfermería
Area:	Buena atención. El área de enfermería necesita mas medicamentos y material. Abrir la enfermería también los sábados. Horario que cubra ambos turnos. Area identificada, que todos conozcan su ubicación.
Area:	Papelaría Apertura a las 7 am. Que el horario se extendiera hasta las 9 ya que muchos alumnos salimos un poco más tarde y podríamos solicitar alguna copia o útil escolar. A veces no está en el horario acordado. Excelente. Abrir la papelería los días sábados para alumnado de semipresencial. Poco equipo de computo y presentan fallas como lentitud.
Area:	DIV. SISTEMAS: CCA1 - CCA3 - CCA4 - CCA5 - CCA6 - CISCO - QUÍMICA Por favor denle mantenimiento al laboratorio de CISCO, los equipos necesitan limpieza y el internet es demasiado malo. Muchas de las computadoras de CISCO no cuentan con conexión a internet. Más limpieza en todo el edificio. Todo muy bien.
Area:	DIV. INDUSTRIAL: LIA - LAB MANUFACTURA - QUÍMICA La impartición de cursos de Excel avanzado o de los posibles softwares que se podrían ver en las empresas. Excelentes Laboratorios! Limpieza para el edificio de industrial y el área de sanitarios. Equipo de computo mas eficaz y con buena conexión a internet.
Area:	La posibilidad de colocar sillas al interior o exterior del edificio de industrial para comodidad de los alumnos. DIV. PETROLERA: LAB PETROLERA (SIMULADOR) - LAB GEOLOGÍA - QUÍMICA Comprar más equipos.
Area:	DIV. ADMINISTRACIÓN: QUÍMICA Todo en orden.
Area:	DIV. MECATRÓNICA Y ELECTROMECÁNICA: CIM-LAB. ELECTRÓNICA-MECÁNICA Y AUTOMATIZACIÓN-LAB. BÁSICAS-LAB. POTENCIA Y CIRCUITO-QUÍMICA Estoy satisfecho con todo. Es necesario usar más los laboratorios, tener mas actividades prácticas y menos teorías. Area CIM necesita mucho mantenimiento para los alumnos. Mantenimiento al CIM y poner lubricante, faltan válvulas para prácticas de hidráulica y neumática. Mejorar el equipo en los laboratorios ya que muchos de ellos están muy obsoletos y poco funcionales.

*Paulina*

*[Signature]*  
Ing. Ana Josefina Morales Cruz  
Representante de Dirección del SGI

*[Signature]*  
Dr. Luis Carlos Longares Vidal  
Director General

