

## Bono variable

La evaluación periódica del desempeño del personal administrativo de la Universidad tiene fundamento en su Filosofía y Objetivos Institucionales:

36. *Desarrollar a los directivos y funcionarios con habilidades de gestión para desempeñarse con efectividad, profesionalismo y calidad en cada una de las áreas de trabajo y en relación estrecha con la misión, la visión, los valores y los objetivos institucionales.*
37. *Evaluar permanentemente y adaptar la estructura organizacional a la naturaleza del trabajo académico, al dinamismo institucional, a los criterios de productividad y a la misión, la visión, los valores y objetivos establecidos.*

En la Universidad se aplican evaluaciones de diferente forma. Una de ellas, que representa un valor muy importante por ser evaluación de los clientes, es la que realizan los alumnos a través de la encuesta de satisfacción, que se aplica semestralmente. Esta encuesta tiene valores de 1 a 6, donde el 1 es pésimo, 2 muy malo, 3 malo, 4 bueno, 5 muy bueno y el 6 es excelente. A partir de los resultados en diversos aspectos de esta encuesta, se ha incorporado un esquema de metas y mediciones para premiar por el buen servicio al personal administrativo y académico de la institución.

Esta encuesta se ha venido aplicando desde el año 2001 y a partir de 2014 se incorporó de forma electrónica al portal del alumno. Esto permite que la proporción de alumnos que evalúa con este instrumento es entre el 70 y 80 % de la población. Con este instrumento se pretende que obtener información estadística, y los comentarios al respecto. A continuación, se muestran las preguntas de evaluación al personal administrativo.

<b>Personal de apoyo</b>
<i>El trato que recibes del personal de Documentación y Control Escolar:</i>
<i>Cuando utilizas los servicios de caja te atienden rápido:</i>
<i>La atención que te brinda la persona responsable de biblioteca</i>
<i>La atención que te brinda la persona responsable del centro de cómputo académico es:</i>
<i>En caso de haber utilizado los servicios de Desarrollo Académico, (admisión, orientación vocacional, consejería, apoyo académico) la atención es:</i>
<i>La atención que se brinda en el área de Servicios Estudiantiles (becas, servicio becario, servicio social, etc.) es:</i>
<b>Personal de centro de idiomas</b>
<i>El trato que recibes de la persona responsable de idiomas o de las asignaturas de idioma extranjero, es:</i>
<i>Cuando tengo algún problema, la atención de la persona responsable de Idiomas o de las asignaturas de idioma extranjero, es:</i>
<i>Cuando existe algún problema con el maestro, la persona responsable de Idiomas o de las asignaturas de idioma extranjero, lo resuelve oportunamente:</i>
<b>Personal docente</b>
<i>El maestro de la clase anterior nos hizo trabajar mucho:</i>
<i>El maestro de la clase anterior nos mantuvo activos e interesados todo el tiempo</i>
<i>En general el trato hacia ti por parte del maestro fue:</i>
<i>Con el maestro de la clase anterior aprendí mucho:</i>
<i>El maestro de la clase anterior fue puntual y cumplió con las horas asignadas a la materia</i>
<i>El maestro de la clase anterior cubrió en su totalidad la materia:</i>
<i>El maestro de la clase anterior nos expuso el programa de su materia:</i>
<b>Subdirector académico</b>
<i>El trato que reciben del Subdirector académico es :</i>
<i>Cuando tengo algún problema el Subdirector Académico atiende:</i>
<i>Cuando tenemos problemas con algún Maestro el subdirector académico los resuelve oportunamente</i>
<b>Director</b>
<i>El Director promueve siempre la calidad de las actividades académicas, deportivas y culturales</i>
<i>El Director es accesible cuando necesitamos tratar un asunto:</i>
<i>El Director nos motiva y entusiasma a promover actividades que distingan a nuestra universidad</i>
<i>El Director está pendiente de los problemas del plantel</i>
<i>El Director promueve el acercamiento con personas y empresas importantes de la ciudad</i>

Cada empleado, dependiendo al área que pertenece, recibe una carta con las metas a considerar en su posición. Por ejemplo, un subdirector académico, en su posición tiene cuatro responsabilidades, las cuales son:

- 1) Contribuir a la calidad académica con la contratación de docentes bien evaluados y con grado superior al nivel al que imparten.

- 2) Contribuir a la satisfacción del cliente con la obtención de una evaluación en la encuesta superior a 5 puntos sobre 6, como mínimo.
- 3) Contribuir al crecimiento cumpliendo con las metas de alumnos de nuevo ingreso y de reingreso presupuestadas para cada periodo.
- 4) Contribuir con la estabilidad financiera manteniendo la cobranza por debajo de la meta establecida para cada periodo.

A continuación, se muestra un ejemplo de la carta que se entrega a los empleados como metas a obtener en los periodos académicos.

		Bono en el año por		2 meses		Bono Evaluación		
		Objetivo		Ponderación		Cumple	jun-21	dic-21
		Ene-May	Jul-Nov				50%	50%
<b>1) Calidad Académica</b>								
Evaluación docente del campus (Bach y Lic)		93.00	93.00	cumpl %	40%	92.73	0%	
% de Grado superior del campus (Bach y Lic)		38%	38%	cumpl %	20%	38%	0%	
<b>2) Satisfacción Cliente</b>								
Resultado del campus en Encuesta Satisfacción Alumnos (Bach y Lic)		5.00	5.00	cumpl %	20%	5.07	20%	
<b>3) Crecimiento</b>								
Matrícula del campus Nvo Ingreso y reingreso (Bach y Lic)		616	501	cumpl %	10%	518	0%	
<b>4) Estabilidad Financiera</b>								
Cobranza de campus (bach y Lic)		5%	5%	cumpl %	10%	10.8%	0%	
					100.00%		20.00%	0.00%

Cada cierre de semestre, se hace la revisión de los resultados y el comparativo con las metas y se asigna una evaluación final por periodo académico semestral. Con dicho resultado obtenido, el colaborador es merecedor de un bono variable como premio y estímulo a la efectividad.

A continuación, se muestran los resultados que los estudiantes respondieron en este instrumento y que sirven de base para el cálculo de los diferentes criterios a evaluar en los colaboradores por área.







