

PERCEPCIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR

CALENDARIOS 2013A – 2013B



DIRECTORIO

Mtro. Ricardo Xicoténcatl García Cauzor

Rector

Dr. José Guadalupe Salazar Estrada

Secretario Académico

Mtro. Alejandro Mercado Méndez

Secretario Administrativo

Mtra. Jessica Carolina Vargas Iñiguez

Coordinadora de Planeación

Mtra. Mónica Guadalupe Álvarez Aguilar

Asistente de la Coordinación de Planeación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	5
METODOLOGÍA.....	7
DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	22
RESULTADOS	30
CONCLUSIONES.....	50
ANEXO 1. GRÁFICAS COMPARATIVAS ADMINISTRATIVOS.....	53
ANEXO 2. GRÁFICAS COMPARATIVAS ACADÉMICOS	83
ANEXO 3. GRÁFICAS COMPARATIVAS ESTUDIANTES	120

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la percepción de la comunidad universitaria sobre los servicios que ofrece el Centro Universitario del Sur (CUSUR), es un instrumento importante para conocer cómo ven los resultados de nuestro trabajo los diferentes actores del Centro; y en base a esto, tomar las medidas necesarias para mejorar su percepción a nuestros servicios.

En el CUSUR se han realizado encuestas de percepción de los servicios del Centro desde mayo del 2013, considerando una encuesta por semestre al concluir el mismo.

En el presente documento se presenta el análisis del comparativo de los resultados obtenidos en los calendarios 2013A y 2013B, con el afán de poder determinar qué aspectos han tenido una mejora o por el contrario establecer cuáles no tuvieron una transición favorable.

Cabe señalar que las encuestas fueron aplicadas a estudiantes, profesores y administrativos, donde se incluyen también los directivos. De tal forma que el análisis que se presenta atiende a esta estratificación.

El periodo en que se realizaron estas encuestas fue en el mes de mayo del 2013 para conocer la percepción del calendario 2013A, y de los meses de diciembre 2013 a febrero 2014 para el calendario 2013B.

OBJETIVO

OBJETIVO

El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de estudiantes, académicos y administrativos sobre la calidad de los servicios del Centro Universitario del Sur, con el fin de que la administración del Centro identifique los servicios que presentan deficiencias y puedan ser mejorados, así como aquellos en que su funcionamiento ha sido el esperado y es necesario mantener su fortaleza.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La información analizada forma parte de la “Encuesta de Percepción de Servicios del Centro Universitario del Sur”, aplicada a tres entes que forman parte de la comunidad universitaria, como lo son los académicos, administrativos y alumnos. Esta encuesta fue aplicada en dos calendarios escolares uno 2013A y el otro en el 2013B.

Para su aplicación en el calendario 2013A se solicitó apoyo al Coordinador de Personal para la aplicación de la encuesta a los administrativos y académicos, mientras que para la encuesta de los estudiantes se les pidió el apoyo a los Coordinadores de Carrera.

En el calendario 2013B se utilizó el programa sobre encuestas en línea Limesurvey, albergados en las siguientes direcciones:

Académicos	http://148.202.119.6/limesurvey/index.php/632473/lang-es-MX
Administrativos	http://148.202.119.6/limesurvey/index.php/663743/lang-es-MX
Alumnos	http://148.202.119.6/limesurvey/index.php/126376/lang-es-MX

La aplicación de las encuestas se hizo de forma aleatoria para ambos calendarios, incentivando la participación por medio de mensajes en el correo electrónico.

Los aspectos que se evalúan en la encuesta de percepción de académicos son los siguientes:

- b) Ambiente en el área de trabajo y los servicios de las instancias académicas
 - Servicio que brinda su Jefe de Departamento
 - Atención y trato, el tiempo de respuesta en el servicio, la solución a los problemas académicos, la comunicación y orientación sobre las cuestiones académicas, su apoyo para el desarrollo de la docencia, la investigación, la extensión y vinculación y la actualización y capacitación docente.
 - Trabajo realizado por el Presidente de Academia

- Atención y trato del presidente de la academia, la comunicación y orientación del presidente de Academia, la solución a problemas relacionados con la actividad de la academia, el apoyo y seguimiento al trabajo de la docencia por parte de la academia; apoyo y seguimiento del a investigación por parte del Presidente de la Academia y el apoyo al trabajo de la extensión y vinculación por parte del Presidente de la Academia, apoyo y seguimiento a la actualización y capacitación docente.
- Trabajo realizado por el colectivo de la Academia
- Apoyo académico que ofrecen los Coordinadores de Carrera
 - Atención y trato de los Coordinadores de Carrera, el tiempo de respuesta al servicio, la solución de problemas, la vinculación de la Coordinación de Carrera con el trabajo de los Departamentos y Academias, la promoción de los programas educativos por parte de los Coordinadores de Carrera, la promoción de los programas educativos, el curso de inducción a estudiantes de primer ingreso, la operación del Comité de Titulación y del Comité Consultivo.
- Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA)
 - Atención y trato del Coordinador de Tecnologías para el Aprendizaje, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a los problemas relacionados con el área de CTA, la atención y trato del personal de la CTA, la condición del equipo de cómputo en los laboratorios, el servicio de internet en el CUSur, servicio de préstamo de cañones y laptops, el funcionamiento del correo CUSur, el funcionamiento de la plataforma MOODLE, el servicio de la Unidad de Multimedia Instruccional, el mantenimiento del equipo de cómputo utilizado por el personal docente y administrativo y la capacitación en el uso de las tecnologías de la información.
- Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Servicios Académicos

- Atención y trato del Coordinador de Servicios Académicos, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a problemas relacionados con el área de servicios académicos, la atención y trato del personal de biblioteca, la disponibilidad de libros en la biblioteca, el servicio de préstamo externo de libros, atención y trato del personal del Centro de Autoacceso, los servicios que ofrece el CAA, la atención y trato del personal de la Unidad de Becas e Intercambios y los servicios y diversidad de becas.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Extensión
 - Atención y trato del Coordinador de Extensión, tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a problemas relacionados con el área de extensión, la atención y trato del personal de la Coordinación de Extensión, la difusión de actividades del CUSur, la promoción de la cultura y el arte en la región a través de los grupos representativos, la vinculación del CUSur con los sectores productivo, social y gubernamental, la vinculación de las actividades de extensión con el trabajo de los Departamentos y Academias, el seguimiento de egresados, la Gaceta del CUSur, la estación de radio, y los talleres de formación integral.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Investigación
 - Atención y trato del Coordinador de Investigación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a los problemas relacionados con el área de investigación.
 - Apoyo académicos que ofrece la Coordinación de Planeación
 - Atención y trato del Coordinador de Planeación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución a los problemas relacionados con el área de planeación.
- c) Instancias administrativas y servicios generales
- Servicios administrativos que ofrece la Coordinación de Control Escolar

- Atención y trato del Coordinador de Control Escolar, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución a los problemas relacionados con el área de Control Escolar.
 - Servicios que ofrece la Coordinación de Finanzas
 - Atención y trato del Coordinador de Finanzas, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución adecuada y oportuna a problemas relacionados con el área de finanzas.
 - Servicios que ofrece la Coordinación de Personal
 - Atención y trato del Coordinador de Personal, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a asuntos laborales y la información de convocatorias y proyectos para el personal académico y administrativo.
 - Servicios de la Coordinación de Servicios Generales
 - Atención y trato del Coordinador de Servicios Generales, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionados con el área de servicios generales, la atención y trato del responsable de la Unidad de Mantenimiento, el mantenimiento de los edificios, el mantenimiento del mobiliario, la limpieza de las aulas, oficinas, auditorios y baños. El servicio de agua purificada en aulas y oficinas, el mantenimiento de los jardines y demás áreas verdes, la disponibilidad de estacionamiento, la funcionalidad de las instalaciones deportivas, la funcionalidad de las instalaciones de los talleres culturales y artísticos, el tiempo de respuesta en el servicio de compras y la operación del servicio de la Casa de Intercambio Académico.
- d) Servicios que ofrecen las instancias de representación y gestión institucional
- Servicio que brinda el Rector del Centro

- Atención y trato del Rector, el tiempo de respuesta al servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas; y la representación y gestión institucional.
- Servicio de brinda el Secretario Académico
 - Atención y trato del Secretario Académico, el tiempo de respuesta al servicio y la solución adecuada y oportuna a problemas del área académica.
- Servicio que brinda el Secretario Administrativo
 - Atención y trato del Secretario Administrativo, el tiempo de respuesta al servicio y la solución adecuada y oportuna a problemas del área administrativa.
- Servicio que brindan los Directores y Secretarios de División
 - Atención y trato del Director de División, el tiempo de respuesta al servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionado con la División, atención y trato de los Secretarios de División, y la vinculación de la División con las actividades de los Programas Educativos.
- Otros Servicios que ofrece el Centro
 - La operación de servicios de los laboratorios de tu carrera, el servicio de clínica escuela, el servicio de la alberca, el servicio del gimnasio, el trabajo de los monitores escolares, el programa de tutorías, el centro de copiado, el precio y calidad de las copias, la operación y el servicio del comedor universitario, precio y variedad de productos del comedor universitario, la higiene del comedor, la higiene del personal del comedor, la higiene de los alimentos del comedor, las nuevas obras de infraestructura realizadas en el Centro y la Seguridad en el Centro.
- Calificación general a los servicios que se ofrecen en el CUSur.

Los aspectos que se evalúan en la encuesta de percepción de administrativos son los siguientes:

- b) Ambiente en el área de trabajo y los servicios de las instancias académicas
- Ambiente en el área de trabajo y oportunidades en el área que desempeñas
 - Comunicación y orientación sobre las cuestiones de trabajo, el trato, el apoyo para la superación y la relación entre compañeros de trabajo.
 - Apoyo académico que ofrecen los Coordinadores de Carrera
 - Atención y trato de los Coordinadores de Carrera, el tiempo de respuesta al servicio y la solución de problemas relacionados con las Coordinaciones de Carrera.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA)
 - Atención y trato del Coordinador de Tecnologías para el Aprendizaje, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a los problemas relacionados con el área de CTA, la atención y trato del personal de la CTA, la condición del equipo de cómputo en los laboratorios, el servicio de internet en el CUSur, servicio de préstamo de cañones y laptops, el funcionamiento del correo CUSur, el funcionamiento de la plataforma MOODLE, el servicio de la Unidad de Multimedia Instruccional, el mantenimiento del equipo de cómputo utilizado por el personal docente y administrativo y la capacitación en el uso de las tecnologías de la información.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Servicios Académicos
 - Atención y trato del Coordinador de Servicios Académicos, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a problemas relacionados con el área de servicios académicos, la atención y trato del personal de biblioteca, la disponibilidad de libros en la biblioteca, el servicio de préstamo externo de libros, atención y trato del personal del Centro de Autoacceso, los servicios del CAA, la atención y trato del personal de la Unidad de Becas e Intercambios y los servicios y diversidad de opciones de intercambio que ofrece la Unidad de Becas e Intercambios.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Extensión

- Atención y trato del Coordinador de Extensión, tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a problemas relacionados con el área de extensión, la atención y trato del personal de la Coordinación de Extensión, la difusión de actividades del CUSur, la promoción de la cultura y el arte en la región a través de los grupos representativos, la vinculación del CUSur con los sectores productivo, social y gubernamental, la vinculación de las actividades de extensión con el trabajo de los Departamentos y Academias, la Gaceta del CUSur, la estación de radio, y los talleres de formación integral.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Investigación
 - Atención y trato del Coordinador de Investigación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a los problemas relacionados con el área de investigación.
 - Apoyo académicos que ofrece la Coordinación de Planeación
 - Atención y trato del Coordinador de Planeación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución a los problemas relacionados con el área de planeación.
- c) Instancias administrativas y servicios generales
- Servicios administrativos que ofrece la Coordinación de Control Escolar
 - Atención y trato del Coordinador de Control Escolar, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución a los problemas relacionados con el área de Control Escolar.
 - Servicios que ofrece la Coordinación de Finanzas
 - Atención y trato del Coordinador de Finanzas, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución adecuada y oportuna a problemas relacionados con el área de finanzas.
 - Servicios que ofrece la Coordinación de Personal

- Atención y trato del Coordinador de Personal, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a asuntos laborales y la información de convocatorias y proyectos para el personal académico y administrativo.
- Servicios de la Coordinación de Servicios Generales
 - Atención y trato del Coordinador de Servicios Generales, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionado con el área de servicios generales, la atención y trato del responsable de la Unidad de Mantenimiento, el mantenimiento de los edificios, el mantenimiento del mobiliario, la limpieza de las aulas, oficinas, auditorios y baños. El servicio de agua purificada en aulas y oficinas, el mantenimiento de los jardines y demás áreas verdes, la disponibilidad de estacionamiento, la funcionalidad de las instalaciones deportivas, la funcionalidad de las instalaciones de los talleres culturales y artísticos, la funcionalidad y limpieza de las salas de juntas, la funcionalidad y limpieza de las áreas de comida para el personal, el tiempo de respuesta en el servicio de compras y la operación del servicio de la Casa de Intercambio Académico.
- d) Servicios que ofrecen las instancias de representación y gestión institucional
 - Servicio que brinda el Rector del Centro
 - Atención y trato del Rector, el tiempo de respuesta al servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas; y la representación y gestión institucional.
 - Servicio de brinda el Secretario Académico
 - Atención y trato del Secretario Académico, el tiempo de respuesta al servicio y la solución adecuada y oportuna a problemas del área académica.
 - Servicio que brinda el Secretario Administrativo
 - Atención y trato del Secretario Administrativo, el tiempo de respuesta al servicio y la solución adecuada y oportuna a problemas del área administrativa.

- Servicio que brindan los Directores y Secretarios de División
 - Atención y trato del Director de División, el tiempo de respuesta al servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionado con la División, atención y trato de los Secretarios de División, y la vinculación de la División con las actividades de los Programas Educativos.
- Servicio que brinda los Jefes de Departamentos
 - Atención y trato el tiempo de repuesta del servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionados con el Departamento.
- Otros servicios que ofrece el Centro
 - La operación de servicios de los laboratorios de tu carrera, el servicio de clínica escuela, el servicio de la alberca, el servicio del gimnasio, el trabajo de los monitores escolares, el programa de tutorías, el centro de copiado, el precio y calidad de las copias, la operación y el servicio del comedor universitario, precio y variedad de productos del comedor universitario, la higiene del comedor, la higiene del personal del comedor, la higiene de los alimentos del comedor, las nuevas obras de infraestructura realizadas en el Centro y la Seguridad en el Centro.
- Calificación general a los servicios que se ofrecen en el CUSur.

Los aspectos que se evalúan en la encuesta de percepción de estudiantes son los siguientes:

- e) Instancias y sus servicios académicos que están directamente en contacto contigo y juega un papel importante en tu proceso de aprendizaje
- Apoyo académico que ofrecen los Coordinadores de Carrera
 - Atención y trato de los Coordinadores de Carrera, el tiempo de respuesta al servicio, la solución de problemas, la orientación adecuada y oportuna sobre la instancia que te puede ayudar Información oportuna sobre las cuestiones pertinentes a estudiantes, facilita tu tránsito por la Universidad.

- Jefes de Departamento
 - Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a tu problema, la comunicación y orientación sobre las cuestiones académicas por parte del Departamento y la Academia y las prácticas educativas y salida a empresas, instituciones y sitios de interés.
- Profesores. De los profesores que tuviste en el semestre.
 - Conocimiento de la asignatura y los temas, desarrollo de la sesión presencial, retroalimentación sobre los trabajos y actividades realizadas, la disponibilidad para asesorar fuera del aula y la asistencia y cumplimiento de horarios.
- Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA)
 - Atención y trato del Coordinador de Tecnologías para el Aprendizaje, la atención y trato del personal de la CTA, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a los problemas relacionados con el área de CTA, la condición del equipo de cómputo en los laboratorios, el servicio de internet en el CUSur, servicio de préstamo de cañones y laptops, el funcionamiento del correo CUSur, el funcionamiento de la plataforma MOODLE, el servicio de la Unidad de Multimedia Instruccional, y la capacitación en el uso de las tecnologías de la información.
- Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Servicios Académicos
 - Atención y trato del Coordinador de Servicios Académicos, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a problemas relacionados con el área de servicios académicos, la atención y trato del personal de biblioteca, la disponibilidad de libros en la biblioteca, el servicio de préstamo externo de libros, atención y trato del personal del Centro de Autoacceso, los servicios que ofrece el CAA, la atención y trato del personal de la Unidad de Becas e Intercambios y los servicios y diversidad de becas y las opciones de intercambio que ofrece la Unidad de Becas e Intercambios.

- Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Extensión
 - Atención y trato del Coordinador de Extensión, tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a problemas relacionados con el área de extensión, la atención y trato del personal de la Coordinación de Extensión, la difusión de actividades del CUSur, la promoción de la cultura y el arte en la región a través de los grupos representativos, la vinculación del CUSur con los sectores productivo, social y gubernamental, la vinculación de las actividades de extensión con el trabajo de los Departamentos y Academias, el servicio social, las brigadas multidisciplinarias del servicio social, el seguimiento de egresados, la Gaceta del CUSur, la estación de radio, y los talleres de formación integral.
 - Apoyo académico que ofrece la Coordinación de Investigación
 - Atención y trato del Coordinador de Investigación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a los problemas relacionados con el área de investigación.
 - Apoyo académicos que ofrece la Coordinación de Planeación
 - Atención y trato del Coordinador de Planeación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución a los problemas relacionados con el área de planeación.
- f) Instancias administrativas y servicios generales
- Servicios administrativos que ofrece la Coordinación de Control Escolar
 - Atención y trato del Coordinador de Control Escolar, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución a los problemas relacionados con el área de Control Escolar.
 - Servicios que ofrece la Coordinación de Finanzas
 - Atención y trato del Coordinador de Finanzas, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado y la solución adecuada y oportuna a problemas relacionados con el área de finanzas.

- Servicios que ofrece la Coordinación de Personal
 - Atención y trato del Coordinador de Personal, la atención y trato del personal de la Coordinación, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución a problemas relacionados con el área de personal.
 - Servicios de la Coordinación de Servicios Generales
 - Atención y trato del Coordinador de Servicios Generales, el tiempo de respuesta al servicio solicitado, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionado con el área de servicios generales, la atención y trato del responsable de la Unidad de Mantenimiento, la atención y trato del personal de mantenimiento, el mantenimiento de los edificios, la limpieza de las aulas, oficinas, auditorios y baños. El servicio de agua purificada en aulas y oficinas, el mantenimiento de los jardines y demás áreas verdes, la disponibilidad de estacionamiento, y la funcionalidad de las instalaciones deportivas.
- d) Servicios que ofrecen las instancias de representación y gestión institucional
- Servicio que brinda el Rector del Centro
 - Atención y trato del Rector, el tiempo de respuesta al servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas; y la representación y gestión institucional.
 - Servicio de brinda el Secretario Académico
 - Atención y trato del Secretario Académico, el tiempo de respuesta al servicio y la solución adecuada y oportuna a problemas del área académica.
 - Servicio que brinda el Secretario Administrativo
 - Atención y trato del Secretario Administrativo, el tiempo de respuesta al servicio y la solución adecuada y oportuna a problemas del área administrativa.
 - Servicio que brindan los Directores y Secretarios de División
 - Atención y trato del Director de División, el tiempo de respuesta al servicio, la solución adecuada y oportuna a problemas relacionados con

la División, atención y trato de los Secretarios de División, la vinculación de la División con las actividades de los programas educativos.

- Servicios que ofrece el Centro
 - La operación de servicios de los laboratorios de tu carrera, el servicio de clínica escuela, el servicio de la alberca, el servicio del gimnasio, el trabajo de los monitores escolares, el programa de tutorías, el centro de copiado, el precio y calidad de las copias, la operación y el servicio del comedor universitario, precio y variedad de productos del comedor universitario, la higiene del comedor, la higiene del personal del comedor, la higiene de los alimentos del comedor, las nuevas obras de infraestructura realizadas en el Centro y la Seguridad en el Centro.
- Calificación general a los servicios que se ofrecen en el CUSur.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Estimación de la muestra Administrativa Calendario 2013A

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en este caso deseamos un 5%) = 0.05

Nuestro estudio es para una población administrativa de 183 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{183 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(183 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{33.393108}{0.637476}$$

$$n = 52.38\%$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra 52 administrativos.

Estimación de la muestra Administrativa Calendario 2013B

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en este caso deseamos un 5%) = 0.05

Nuestro estudio es para una población administrativa de 253 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{253 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(253 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{46.166428}{0.812476}$$

$$n = 37.50\%$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra 38 administrativos.

Estimación de la muestra Académica Calendario 2013A

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en este caso deseamos un 5%) = 0.05

Nuestro estudio es para una población académica de 507 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{507 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(507 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{92.515332}{1.447476}$$

$$n = 63.91\%$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra 64 académicos.

Estimación de la muestra Académica Calendario 2013B

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en este caso deseamos un 5%) = 0.05

Nuestro estudio es para una población académica de 507 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{507 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(507 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{92.515332}{1.447476}$$

$$n = 63.91\%$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra 64 académicos.

Estimación de la muestra Alumnos 2013A

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en este caso deseamos un 5%) = 0.05

Nuestro estudio es para una población estudiantil de 4,539 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{4,539 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(4539 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{828.258564}{11.527476}$$

$$n = 71.85\%$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra 72 alumnos.

Estimación de la muestra Alumnos 2013B

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en este caso deseamos un 5%) = 0.05

Nuestro estudio es para una población estudiantil de 5,232 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{5,232 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(5,231 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{954.714432}{13.257476}$$

$$n = 72.01\%$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra 72 alumnos.

PRINCIPALES RESULTADOS

PRINCIPALES RESULTADOS

Para la interpretación de resultados es importante hacer mención que la escala de respuestas de los encuestados fue del 1 al 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, o bien “se desconoce” para aquellas preguntas en que el encuestado no tuvo una respuesta.

Es importante aclarar que para efectos de este análisis se consideró como aceptable o favorable las respuestas correspondientes al número 4 y 5, y como no aceptables aquellas comprendidas entre el 1 y el 3.

Entre los principales resultados que se encontraron en las encuestas aplicadas al personal administrativo podemos mencionar los siguientes:

- **Encuestados:** La encuesta fue contestada voluntariamente por el personal directivo o administrativo, académicos y estudiantes, registrando la participación que a continuación se expone.
 - Personal administrativo: la mayoría de los encuestados realizan tareas de auxiliar administrativo (2013A: 45.7% y 2013B: 46.6%), seguido del personal directivo (2013A: 19% y 2013B: 20.4%), posteriormente de limpieza y mantenimiento (2013A: 23.8% y 2013B: 3.9%), el resto de los encuestados desempeñan funciones diversas.
 - Personal académico: Por su parte, los profesores de los cinco departamentos participaron en las encuestas conforme a lo siguiente: DDR (2013A: 11.3% y 2013B: 19.7%), DCADH (2013A: 26% y 2013B: 27.4%), DCETM (2013A: 14% y 2013B: 23.9%), DSB (2013A: 25.3% y 2013B: 16.2%) y DSE (2013A: 23.3% y 2013B: 12.8%).
 - Estudiantes: Se contó con la participación de estudiantes de todas las carreras de pregrado, registrando mayor participación para el calendario 2013A la licenciatura en Enfermería, seguida de Medicina Veterinaria y

Zootecnia. Mientras que en el calendario 2013B, las carreras que tuvieron mayor participación fueron Psicología, Negocios Internacionales y Medicina. Para el detalle de la participación de cada programa educativo, se sugiere revisar la información correspondiente en el apartado de gráficas.

- **Ambiente de trabajo:**

- Percepción administrativos: Se tuvo una mejora en los aspectos evaluados en este rubro, particularmente en la percepción que tienen los administrativos sobre los apoyos que brinda esta administración para la superación del personal, donde se tuvo un incremento en el calendario 2013B del 47% en las respuestas 4 y 5, con respecto al calendario 2013A. El siguiente rubro que tuvo una mejora del 27% en las respuestas 4 y 5 fue el trato hacia el personal, pero en este aspecto si es importante mencionar que aunque de manera conjunta en las respuestas aceptables se tuvo una mejora, al momento de analizar la cantidad de respuestas que consideraron el trato con la calificación máxima, existe una disminución del 29%. Por otro lado, los rubros sobre comunicación en cuestiones de trabajo y relación entre compañeros, tuvo una mejoría que en promedio es de un 15% en relación al calendario anterior.
- Cabe señalar que esta pregunta solo fue aplicada en la encuesta para administrativos.

- **Coordinadores de Carrera:**

- Percepción administrativos: La percepción que tienen los administrativos de los Coordinadores de Carrera es favorable y mejoró en relación al calendario 2013A. El 66% de los encuestados opinan que la solución de problemas por parte de los coordinadores tiene una calificación entre 4 y 5, lo que se traduce como una mejora del 49% en relación al calendario

anterior. Por su parte la atención y trato de los Coordinadores de Carrera también mejoró un 35% y el tiempo de respuesta tuvo una mejora del 30%, logrando así que 64.1% y el 76.7% respondieran a esta pregunta con valores de 4 y 5.

- Percepción académicos: Los servicios proporcionados por los Coordinadores de Carrera desde el punto de vista de los académicos han mejorado en relación al calendario 2013A. Destaca el trabajo de los Comités de Titulación y del Comité Consultivo, y el Curso de Inducción, en donde se presentó un incremento del 51%, 45% y 31% respectivamente. Por su parte los servicios relacionados con atención y trato, tiempo de respuesta, solución de problemas, vinculación con departamentos y academias, promoción de los programas educativos y el programa de tutorías que registraron una mejora en la percepción entre el 2% y 18%
- Percepción estudiantes: La percepción de los estudiantes sobre sus Coordinadores de Carrera no tuvo una mejora significativa de un calendario a otro, e incluso en algunos aspectos tuvo un decremento. En el caso de atención y trato, tiempo de respuesta, y solución de problemas, se tuvo una mejora entre el 1% y 7%; mientras que en la comunicación y orientación, y la función como facilitador tuvo un decremento en las respuestas favorables (4 y 5) del 2% en cada una, por lo que se presenta un área de oportunidad en estos aspectos.
- **Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA):**
 - Percepción administrativos: Los servicios evaluados de CTA tuvieron mejor evaluados este calendario, en el caso de atención y trato, solución de problemas, internet, préstamo de cañones y laptops, y correo electrónico, tuvieron una mejora entre 13% y 20% en relación al calendario 2013A. Mientras que el tiempo de respuesta al servicio, la

condición de computadoras tanto las asignadas a laboratorios como a profesores y administrativos, y el servicio de la unidad de multimedia tuvieron una mejora que oscila entre el 28 y el 36%. Finalmente los aspectos evaluados que tuvieron mayor cambio fueron la capacitación en el uso de tecnologías, en donde la percepción favorable (respuestas 4 y 5) fue de 38.83% en 2013A y cambió a 66.99% en 2013B, lo que implica una mejora del nivel de percepción del 73%; el otro aspecto que también tuvo una mejora considerable del 81% es la percepción del uso de la plataforma MOODLE.

- Percepción académicos: En esta coordinación se tuvo una mejora importante en el equipo asignado al personal docente y administrativo, así como la condición de las computadoras en los laboratorios y la atención y trato del personal de la CTA, en donde la mejora fue entre el 22% y 46%. Le siguen los aspectos de atención y trato del coordinador, tiempo de respuesta, solución de problemas, plataforma MOODLE, unidad de multimedia y capacitación en el uso de tecnologías que sitúa su mejora entre el 2% y 13%. Finalmente hay 3 rubros en los que esta Coordinación debe trabajar, ya que la percepción favorable de los académicos disminuyó del calendario 2013B en relación al 2013A, y estas son el servicio de internet, correo electrónico y el préstamo de cañones y laptops.

- Percepción estudiantes: Los servicios ofrecidos por esta Coordinación mejoraron desde el punto de vista de los estudiantes. Las principales mejoras se presentaron en los servicios de la Unidad de Multimedia, atención y trato del Coordinador y del personal, tiempo de respuesta, solución de problemas, internet, plataforma MOODLE y la capacitación en el uso de tecnologías; estos rubros tuvieron mejoras entre el 21% y

39%. El resto de los aspectos fueron el correo CUSUR, préstamo de cañones y laptops, y la condición de las computadoras de laboratorios, que registraron comportamiento a la alza entre el 9% y 19%.

- **Coordinación de Servicios Académicos (CSA):**

- Percepción administrativos: La percepción de los servicios que ofrece esta coordinación mejoró considerablemente en todos los aspectos evaluados, siendo los que tuvieron un mayor incremento (ligeramente superior al 60%), la percepción favorable los servicios del Centro de Autoacceso, el tiempo de respuesta así como la atención y trato del personal de biblioteca. El resto de los rubros evaluados como atención y trato del coordinador, solución de problemas, disponibilidad de libros, servicio de préstamo externo, atención y trato del personal del Centro de Autoacceso y personal de becas, y los servicios del área de becas, registraron una mejora entre el 40% y el 50%.
- Percepción académicos: La mejora principal de esta Coordinación de acuerdo a los académicos es el servicio de becas, que tuvo una mejora del 36% en la percepción favorable, los demás servicios brindados por esta área también tuvieron una mejora situada entre el 13% y 29%, correspondiente a la atención y trato del coordinador y del personal de la coordinación, el tiempo de respuesta, la solución de problemas, la disponibilidad de libros, el servicio de préstamo externo así como los servicios del Centro de Autoacceso.
- Percepción estudiantes: Esta Coordinación tuvo una mejora en todos los aspectos desde el punto de vista de los estudiantes, principalmente en el servicio de becas que mejoró en 66% con respecto al calendario 2013A, seguido de la atención y trato del personal de becas y la solución de problemas con 47% y 38% de mejora respectivamente. Posteriormente, la atención y trato del Coordinador y del personal de

biblioteca y del Centro de Autoacceso, el tiempo de respuesta, la disponibilidad de libros, el préstamo externo, que mejoraron entre 15% y 31%.

- **Coordinación de Extensión (CEXT):**

- Percepción administrativos: Esta coordinación también presenta una mejora en todos los aspectos evaluados. El rubro en que tuvo una mejoría más sobresaliente fue en el de talleres de formación integral, presentando una mejora en la percepción del servicio del 58%. Después de esto podemos mencionar la solución de problemas, la difusión de actividades, la promoción de cultura y arte, y la estación del radio presentaron una mejora en su percepción entre el 30 y 40%. Finalmente, la percepción que se tiene sobre la atención y trato del coordinador, el tiempo de respuesta, la vinculación con los sectores, departamentos y academias, y la gaceta del Cusur, presentaron una mejora entre el 15% y 25% con respecto al calendario anterior.
- Percepción académicos: De acuerdo a la percepción de los académicos también esta Coordinación presenta una mejora en sus servicios. Destaca los rubros de seguimiento de egresados con 70% de incremento en la calificación 4 y 5, seguido de los talleres de formación integral y la vinculación con sectores con 48% de incremento, el servicio de las brigadas multidisciplinarias con 45% y el servicio social y tiempo de respuesta con una mejora del 44%. El resto de los rubros son atención y trato del coordinador y del personal, solución de problemas, difusión de actividades, promoción de cultura y arte, vinculación con departamentos y academias, gaceta, estación de radio que tuvo una evolución favorable entre el 16% y 39%.

- Percepción estudiantes: Desde el punto de vista de los estudiantes, esta Coordinación tuvo una mejora sobresaliente en la mayoría de los aspectos considerados. El seguimiento de egresados y la bolsa de trabajo, presentaron una mejoría del 158%, seguido de las brigadas multidisciplinarias con 102%. Posteriormente es destacado el cambio favorable en la percepción que tuvieron aspectos como la atención y trato del Coordinador y del personal, el tiempo de respuesta, la solución a problemas, el servicio social, con incrementos entre el 71% y 81% en relación al 2013A. Finalmente, la difusión de actividades, la promoción de la cultura y arte, la vinculación con sectores, departamento y academias, la gaceta del CUSUR, la estación de radio y los talleres de formación integral, mejoraron entre 26% y 68%.
- **Coordinación de Investigación (CIYP):**
 - Percepción administrativos: La percepción que tiene el personal administrativo en relación a esta Coordinación también mejoró del calendario 2013A al 2013B. El principal aspecto que tuvo una mejora fue el de solución de problemas, con un incremento del 76% en la percepción favorable, seguido del tiempo de respuesta con un 70%, y finalmente atención y trato con un 59%. Es importante mencionar en el calendario 2013A, el 40% de los encuestados desconocían los servicios de esta coordinación, cifra que disminuyó al 21% en el calendario 2013B.
 - Percepción académicos: Existe dos aspectos en los que tuvo una mejora esta Coordinación y son la atención y trato del Coordinador con un incremento en calificaciones favorables del 39% y el tiempo de respuesta con 12%. Sin embargo, es necesario trabajar un poco más en la solución de problemas que tuvo una ligera disminución del 2%.
 - Percepción estudiantes: Otra Coordinación que de acuerdo a la opinión de los estudiantes tuvo cambios importantes es la Coordinación de

Investigación, que mejoró entre 131% y 152% en relación al calendario 2013A, los aspectos de atención y trato del Coordinador, el tiempo de respuesta y la solución de problemas.

- **Coordinación de Planeación (CPLAN):**

- Percepción administrativos: La Coordinación de Planeación también tuvo una mejora en la percepción de los servicios desde la perspectiva del personal administrativo. En los rubros de atención y trato, tiempo de respuesta y solución a problemas tuvo una mejora en relación del calendario anterior entre el 80% y 90%. Cabe destacar que el cambio en la percepción se debió principalmente a que en el calendario 2013A, el 40% aproximadamente de los encuestados desconocían los aspectos a evaluar de esta Coordinación, y a partir del 2013B no se presenta ninguna respuesta con “se desconoce”.
- Percepción académicos: El servicio de esta Coordinación desde el punto de vista de los académicos también tuvo un avance favorable, registrando principalmente una mejoría en la solución de problemas con 52% de incremento, seguido de la atención y trato del coordinador y el tiempo de respuesta con 48% en ambos casos.
- Percepción estudiantes: La percepción de los estudiantes en relación al servicio ofrecido por la Coordinación de Planeación, tuvo una mejora considerable ya que incrementó las respuestas favorables del calendario 2013B en relación al 2013A. Siendo los aspectos calificados la atención y trato del Coordinador, el tiempo de respuesta y la solución de problemas, en donde hubo una mejora entre 128% y 146%.

- **Coordinación de Control Escolar (CCE):**

- Percepción administrativos: La percepción del desempeño de esta Coordinación tuvo una mejora en el 2013B en relación al 2013A. Los aspectos evaluados fueron atención y trato del coordinador y del personal, tiempo de respuesta, así como solución de problemas; en todos estos aspectos tuvieron un avance favorable del 27% al 36%.
 - Percepción académicos: La atención y trato del coordinador y del personal de esta coordinación tuvo una ligera mejoría con respecto al calendario 2013A, del 5% y 3% respectivamente. Sin embargo decreció la opinión favorable del tiempo de respuesta y la solución de problemas en un 3% y 5% cada uno, por lo que se debe prestar atención en estos rubros.
 - Percepción estudiantes: La atención y trato del Coordinador así como del personal, el tiempo de respuesta y la solución de problemas, mejoraron entre 14% y 17% en relación al 2013A, según la opinión de los estudiantes.
- **Coordinación de Finanzas (CFIN):**
 - Percepción administrativos: Al igual que la coordinación anterior, los aspectos evaluados fueron atención y trato del coordinador y del personal, tiempo de respuesta, así como solución de problemas; también tuvieron un avance favorable en la mejora de la percepción del 21% al 32%.
 - Percepción académicos: De acuerdo a la percepción de los académicos la atención y trato del personal de la Coordinación tuvo un incremento en las respuestas favorables del 10%; en el caso de la solución de problemas el cambio fue mínimo ya que solo se mejoró la percepción en 0.4%. En los aspectos en que debe trabajar esta Coordinación según los

académicos son la atención y trato del Coordinador que presenta una disminución en respuestas favorables del 3% con respecto al calendario 2013A; y en el rubro de tiempo de respuesta que tiene una disminución del 2%.

- Percepción estudiantes: Desde el punto de vista de los estudiantes, esta Coordinación mejoró considerablemente en los puntos considerados, tal es el caso de la atención y trato del Coordinador, que mejoró su percepción 214%, principalmente porque anteriormente desconocían este aspecto. Posteriormente, el tiempo de respuesta, la solución de problemas, y la atención y trato del personal, incrementaron su calificación favorable entre 150% y 189% en relación al 2013A.
- **Coordinación de Personal (CPEP):**
 - Percepción administrativos: Esta coordinación también tuvo una mejora en la percepción de los servicios, pero fueron más significativos en el tiempo de respuesta, solución de asuntos laborales e información de convocatorias donde se presentó una mejora del 28% al 38% en relación al calendario 2013A. El otro aspecto que tuvo una ligera mejora fue la atención y trato con un 9% de incremento en la percepción de mejora.
 - Percepción académicos: Desde el punto de vista de los académicos, el aspecto con una mayor cambio favorable en esta Coordinación, es la atención y trato del personal de esta Coordinación que tuvo una mejora del 36% con respecto al calendario 2013A. En la mayoría del resto de los rubros calificados, su cambio fue ligero entre un 5% y 8%, tal es el caso del tiempo de respuesta, la solución de asuntos laborales y la información sobre convocatorias. Finalmente, el aspecto en que se presentó una disminución en la percepción favorable del servicio, fue la atención y trato del Coordinador que presenta un decremento del 3%.

- Percepción estudiantes: De acuerdo a la opinión de los estudiantes, los aspectos considerados tuvieron un cambio favorable del calendario 2013B en comparación con el 2013A. Esto es, la atención y trato del Coordinador y del personal, el tiempo de respuesta y la solución de problemas incrementaron su percepción favorable entre 76% y 94%.
- **Coordinación de Servicios Generales (CSG):**
 - Percepción administrativos: En esta coordinación se presentan algunos aspectos en los que hubo mejora sobresaliente, como es el caso del mantenimiento a jardines que tuvo una mejora del 100% en percepción de los administrativos, seguido por la disponibilidad de estacionamientos y las instalaciones deportivas tuvieron una mejora del 73%; por su parte el tiempo de respuesta, la funcionalidad de cocinetas, la operación de la casa de intercambio, la limpieza de aulas y el mantenimiento de edificios, mejoraron entre el 45% y 56%; finalmente los aspectos evaluados sobre el tiempo de respuesta, atención y trato del Coordinador y del personal, solución de problemas, mantenimiento del mobiliario y de los edificios, limpieza de baños, oficinas y auditorios, servicio de agua, las instalaciones de los talleres artísticos y culturales, la funcionalidad de la sala de juntas, el tiempo de respuesta para compras, tuvieron un incremento entre el 18% y 38%.
 - Percepción académicos: Según las respuestas de los académicos, todos los aspectos considerados en esta Coordinación mejoraron del calendario 2013A al calendario 2013B. Sin embargo en algunos la mejoría fue notable, como es el caso de la operación de la casa de intercambio, el mantenimiento de los jardines, el servicio de agua purificada, la limpieza de baños y oficinas, la atención y trato del responsable de la unidad de mantenimiento, el mantenimiento del mobiliario, las instalaciones deportivas, y el tiempo de respuesta de la unidad de compras, presentaron un incremento en la calificación 4 y 5,

entre el 32% y 59%. Finalmente los aspectos de disponibilidad de estacionamientos, las instalaciones de los talleres culturales y artísticos, la limpieza de auditorios y aulas, el mantenimiento de los edificios, la solución de problemas, el tiempo de respuesta, y la atención y trato del Coordinador, mejoraron entre 11% y 26%.

- Percepción estudiantes: Esta Coordinación incrementó en relación al 2013A, la percepción favorable de los aspectos como atención y trato del Coordinador, tiempo de respuesta, solución a problemas, atención y trato de la unidad de mantenimiento, disponibilidad de estacionamiento, instalaciones deportivas; mejoraron entre 33% y 62%. Mientras que la limpieza de oficinas, auditorios, servicio de agua purificada, mantenimiento de jardines, instalaciones talleres culturales y artísticos, y la atención y trato del personal, incrementaron su resultado favorable entre 13% y 27% en relación al 2013A. Finalmente, existen aspectos en los que debe de trabajar esta Coordinación, ya que la percepción favorable disminuyó en relación al calendario anterior; el mantenimiento de las oficinas y la limpieza de aulas, disminuyeron entre 1% y 3%, mientras que el mantenimiento de mobiliario disminuyó 23%.

- **Servicios de fotocopiado (COPY):**

- Percepción administrativos: Mejoró considerablemente el aspecto de precio con un 100% de mejora en la percepción en relación al calendario 2013A, y en el aspecto de atención y trato tuvo una mejora del 77%. Cabe señalar que el porcentaje de administrativos que contestaron en el 2013 como se desconoce, disminuyó en un 16% aproximadamente.
- Percepción académicos: El precio de este servicio fue el aspecto mejor calificado, mejorando su percepción en 47% con respecto al calendario 2013A, mientras que la atención y trato mejoró 38%.

- Percepción estudiantes: La percepción sobre este servicio mejoró ligeramente en relación al calendario anterior, toda vez que la atención y trato, así como el precio, incrementaron su percepción favorable entre 2% y 6%.

- **Comedor Universitario (COM):**
 - Percepción administrativos: La higiene en los alimentos es el aspecto que tuvo una mayor mejoría en la percepción de los usuarios administrativos, calificando 44% más en los puntos 4 y 5. Por su parte la atención y trato, el precio y la higiene del comedor y del personal, mejoraron entre el 20% y 34% en relación al calendario 2013A.

 - Percepción académicos: Este servicio presenta dos aspectos con un ligero incremento del 1% y se refieren a la higiene en alimentos y del personal. Sin embargo es preocupante que otros 3 rubros tuvieron un cambio a la baja en la percepción favorable de los académicos, y que se refieren a la atención y trato, el precio y la higiene del comedor; este último decreció en 5% y los aspectos anteriores decrecieron entre 13% y 19%.

 - Percepción estudiantes: Desde el punto de vista de los estudiantes los aspectos en que el Comedor Universitario mejoró de un calendario a otro son la higiene del personal, del comedor y de los alimentos, con un incremento en la percepción favorable entre 6% y 13%.

- **Rector:**
 - Percepción administrativos: Desde la percepción de los administrativos, la solución a problemas por parte del Rector fue el aspecto evaluado que tuvo una mejoría mayor en relación a la percepción del personal administrativo en el 2013B comparada con lo contestado en el 2013A.

Este aspecto mejoró en 26%, seguido del tiempo de respuesta con 25% de incremento, posteriormente 23% de mejora en actividades de representación y gestión, y finalmente la atención y trato tuvo un incremento del 18% en relación al calendario anterior.

- Percepción académicos: Desde el punto de vista de los académicos, el servicio del rector mejoró en relación al calendario 2013A. La representación y la gestión mejoró en 25%, mientras que la atención y trato, el tiempo de respuesta, y la solución a problemas, mejoró entre el 12% y 14%.
- Percepción estudiantes: Desde el punto de vista de los estudiantes se mejoró en los aspectos de representación y gestión institucional, solución de problemas, y tiempo de respuesta, entre 122% y 149%, seguido de la atención y trato con un incremento del 39% en relación al 2013A.
- **Secretario académico:**
 - Percepción administrativos: El trabajo del Secretario Académico también tuvo una mejora en todos sus aspectos, presentándose el principal cambio en atención y trato, donde se tuvo una mejora del 40% en relación al calendario anterior. Posteriormente el tiempo de respuesta incrementó un 32% en la percepción favorable y la solución a problemas mejoró un 29%.
 - Percepción académicos: Para los académicos el servicio que ofrece el Secretario Académico mejoró entre el 29% y 34% en relación al calendario 2013A, sobre aspectos como atención y trato, tiempo de respuesta y solución a problemas.

- Percepción estudiantes: En el caso de los estudiantes también se presentó un cambio favorable en cuanto a la percepción del trabajo del Secretario Académico, toda vez que la atención y trato, el tiempo de respuesta y la solución de problemas, mejoraron entre 101% y 127% en relación al calendario anterior.
- **Secretario administrativo:**
 - Percepción administrativos: Por su parte la percepción que tienen el personal administrativo del Secretario Administrativo también presentó una mejora en todos los aspectos evaluados. Siendo la mejora más importante en atención y trato, donde hubo un incremento del 50% en relación al 2013A. En cuanto al tiempo de respuesta y la solución de problemas presentó una mejora del 23% y 26% respectivamente.
 - Percepción académicos: Los aspectos considerados para el Secretario Administrativo tuvieron cambios favorables, en particular el de atención y trato que mejoró en 28% en relación al 2013A. Los rubros de tiempo de respuesta y solución de problemas mejoraron en 4%.
 - Percepción estudiantes: Desde el punto de vista de los estudiantes, el servicio del Secretario Académico mejoró en relación al 2013A, considerando que la atención y trato presentó un incremento del 96%, mientras que el tiempo de respuesta y la solución de problemas mejoraron entre 150% y 157%.
- **Directores y Secretarios de División:**
 - Percepción administrativos: Los Directores y Secretarios de División mejoraron la percepción de su trabajo en todos los aspectos, pero la mayor mejora se presentó en la atención y trato con un 28% de incremento. Posteriormente el tiempo de respuesta, la solución a

problemas y la vinculación con PE, según los administrativos mejoró entre el 16% y 19% en relación al 2013A.

- Percepción académicos: La opinión sobre el servicio mejoró en todos los aspectos, resaltando la atención y trato de los Directores de División con un incremento en la percepción favorable del 23%, seguido de tiempo de respuesta, solución de problemas, y atención y trato de los secretarios, con un cambio positivo entre 14% y 16%. Finalmente, la vinculación con los programas educativos mejoró en 8%.
 - Percepción estudiantes: La percepción de los estudiantes sobre los Directores y Secretarios de División mejoró en relación al 2013A, la vinculación con los programas educativos y la atención y trato incrementó sus respuestas favorables en 50% y 62% respectivamente, mientras que la solución de problemas en 70%, la atención y trato de los Secretarios en 85%, y el tiempo de respuesta en 90%.
- **Jefes de Departamento:**
 - Percepción administrativos: Los aspectos evaluados en los Jefes de Departamento mostraron un comportamiento similar al de los Directores y Secretarios de División, toda vez que el aspecto que tuvo una mayor mejoría fue la atención y trato con 32% de incremento, mientras que el tiempo de respuesta y la solución de problemas se situaron entre el 22% y 23% de mejora.
 - Percepción académicos: Se mejoró ligeramente la percepción del servicio de los Jefes de Departamento en relación al calendario 2013A en aspectos como atención y trato, solución a problemas, comunicación y orientación, apoyo en el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión, y el apoyo a la actualización y capacitación; el incremento se situó entre el 2% y 19%, siendo el mayor incremento el de apoyo a la

actualización y capacitación. En lo referente al tiempo de respuesta sufrió un cambio desfavorable de un calendario a otro, presentando un decremento del 8%.

- Percepción estudiantes: La mayoría de los aspectos evaluados sobre los Jefes de Departamento, desde el punto de vista de los estudiantes tuvieron una mejora del calendario 2013B en relación al 2013A. La comunicación y orientación tuvo una mejora del 23%, seguido de atención y trato con el 16% de incremento y solución de problemas con el 9%. En los aspectos en que se disminuyó la percepción favorable fueron el tiempo de respuesta con un decremento del 2% y las prácticas educativas del 4%. Por lo que es necesario brindar atención en este aspecto.

- **Academias:**

- Percepción administrativos: Esta pregunta no fue aplicada al personal administrativo.
- Percepción académicos: La percepción del trabajo de las academias mejoró del calendario 2013A al 2013B en 3%, sin embargo solo el 54% de los encuestados califica el trabajo de las academias como 4 y 5.
- Percepción estudiantes: Esta pregunta no fue aplicada a estudiantes.

- **Profesores:**

- Percepción administrativos: Esta pregunta no fue aplicada al personal administrativo.

- Percepción académicos: Esta pregunta no fue aplicada a los académicos.
- Percepción estudiantes: La percepción por parte de los estudiantes de los profesores, es un foco rojo que debe ser atendido de manera inmediata ya que presentan bajas importantes en las calificaciones favorables con respecto al calendario 2013A. En cuanto al conocimiento de los profesores, la percepción favorable disminuyó en 15%, el desarrollo de las sesiones bajó en 23%, la disponibilidad para asesorar a los estudiantes y retroalimentación, decrecieron en 33% y 31% respectivamente, y finalmente la asistencia y cumplimiento de horarios disminuyó en 39%.
- **Calificación general del CUSUR:**
 - Percepción administrativos: En el calendario 2013A, el 4% del personal administrativo opinó que la calificación del CUSur era excelente, cifra que alcanzó el 17% para el calendario 2013B. Por su parte la calificación de bueno tuvo un ligero incremento de un calendario a otro, dando esta calificación el 64% del personal en el 2013A y 67% en el 2013B. El porcentaje de personal que opinó que la calificación era regular, disminuyó del 30 al 16%. En el caso de la calificación de malo, solo el 2% del personal asignaron ésta calificación en el calendario 2013A. Finalmente la opción de pésimo no tuvo porcentaje en ninguno de los dos calendarios.
 - Percepción académicos: La percepción que tienen los académicos respecto a la valoración general del Centro Universitario disminuyó en el calendario 2013B. Esto se debe a que en el calendario 2013A, el 83.11% de los encuestados brindaron una calificación de excelente y bueno, mientras que solo el 78.63% tuvo esa apreciación para el 2013B. Es decir, se presentó un decremento del 5%.

- Percepción estudiantes: El incremento en la percepción general del Centro es del 11% con respecto al calendario 2013A. Calificando el 85% de los encuestados en el 2013B como excelente y buena, en comparación con el 76% que otorgaron esta misma valoración en el calendario 2013A.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

De los resultados presentados anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- La calificación general de los estudiantes y administrativos mejoró en el calendario 2013B en comparación del 2013A, en donde se tuvo un incremento promedio del 18% en las calificaciones de excelente y bueno, desde el punto de vista de administrativos y estudiantes. No obstante para los académicos el porcentaje de respuestas favorables disminuyó 5%.
- Coordinaciones de carrera: mejoraron la percepción de los servicios según los encuestados, excepto en la Comunicación y Orientación, desde la perspectiva de estudiantes, donde presentaron un ligero decremento del 2%.
- Coordinaciones de área SAC: En la mayoría de los rubros las coordinaciones mejoraron sus servicios de acuerdo a la percepción de los encuestados, llegando en algunos casos a mejorar la percepción del servicio en porcentajes superiores al 80%, como es el caso de la plataforma MOODLE, seguimiento de egresados y bolsa de trabajo, entre otros. En las áreas donde existen rubros con áreas de oportunidad son CTA y CIyP.
- Coordinaciones de área SADMVA: Al igual que la Secretaría Académica, la percepción de las Coordinaciones de esta Secretaría tuvieron mejoras importantes, donde destaca la disponibilidad de estacionamientos, instalaciones deportivas, mantenimiento de jardines, entre otras. Y también requiere atención en puntos como el tiempo de respuesta y la solución de problemas de Control Escolar, la limpieza de aulas y oficinas, mantenimiento de mobiliario, entre otros.

- Departamentos: Se mejoraron aspectos como atención y trato, pero quedan pendiente mejorar la percepción en materia de tiempo de respuesta y prácticas educativas.
- Divisiones: Se presentó una mejora en todos los aspectos, especialmente en atención y trato, solución de problemas y tiempo de respuesta.
- Academias: La percepción del trabajo de las academias mejoró del calendario 2013A al 2013B en 3%, sin embargo solo el 54% de los encuestados califica el trabajo de las academias como 4 y 5.
- Profesores: Desde el punto de vista de estudiantes es un foco rojo, ya que presentó bajas en los resultados favorables hasta un 39%
- Secretario Académico: Presenta mejora en todos los aspectos, especialmente tiempo de respuesta y solución a problemas.
- Secretario Administrativo: Presenta mejora en todos los aspectos, especialmente tiempo de respuesta y solución a problemas.
- Rector: Presenta mejora en todos los aspectos, especialmente tiempo de respuesta y solución a problemas.

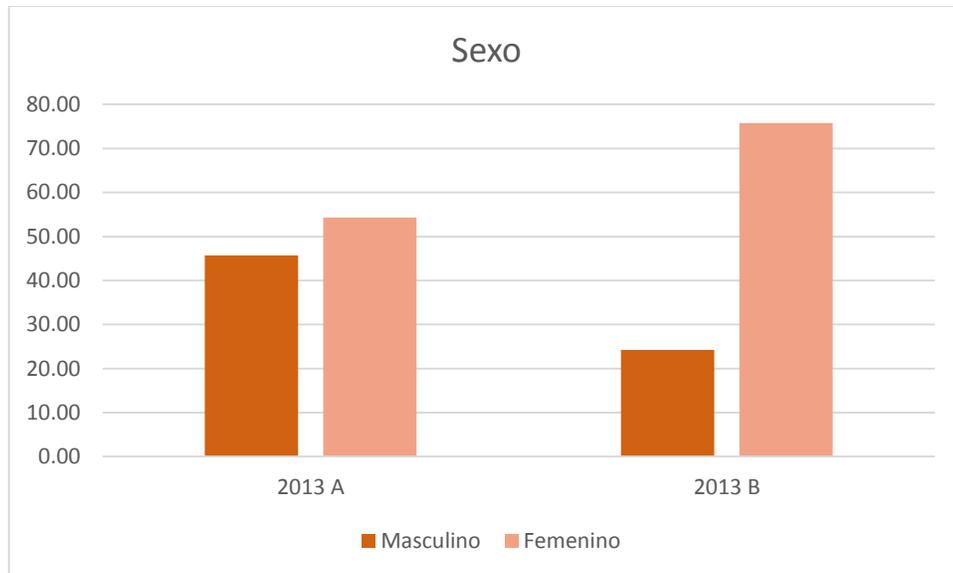
ANEXO 1.

***GRÁFICAS COMPARATIVAS
ADMINISTRATIVOS***

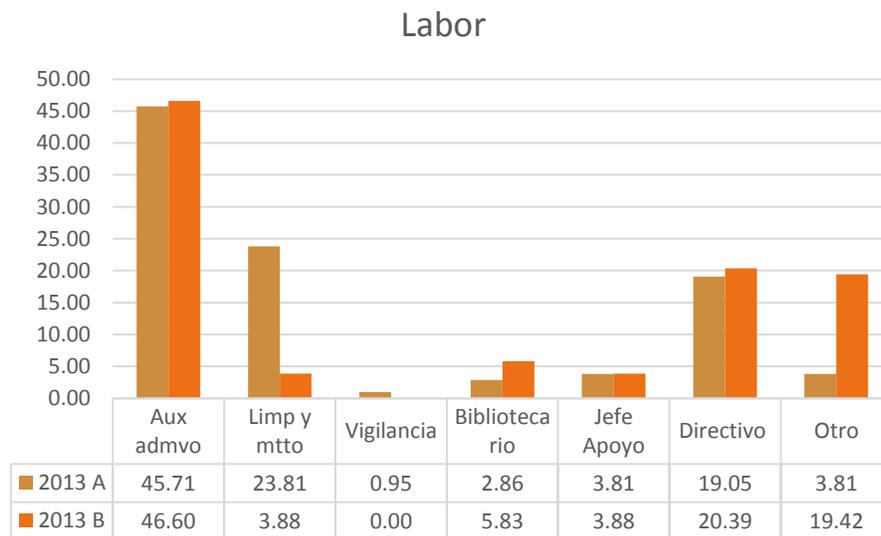
GRÁFICAS COMPARATIVAS ADMINISTRATIVOS

a) Datos generales

1. Sexo



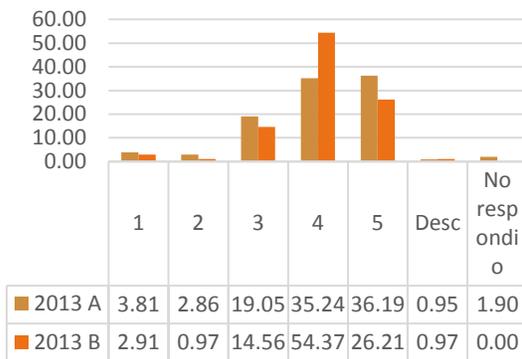
2. ¿Cuál es la labor que realizas?



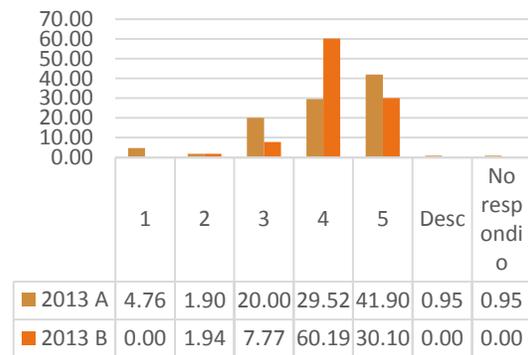
b) Ambiente en el área de trabajo y los servicios de las instancias académicas:

3. ¿Cómo es el ambiente en el área de trabajo y oportunidades en el área que te desempeñas?

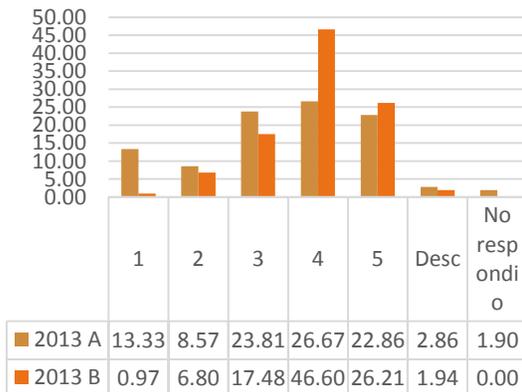
Comunicación



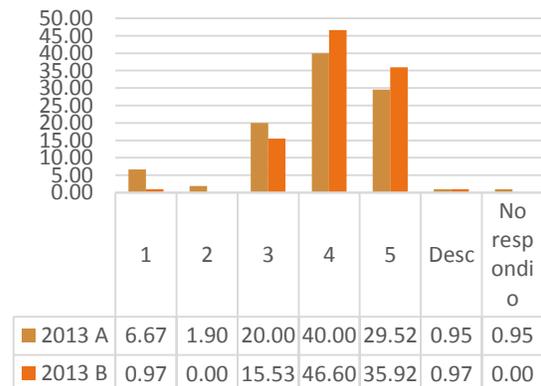
Trato



Apoyo y superación

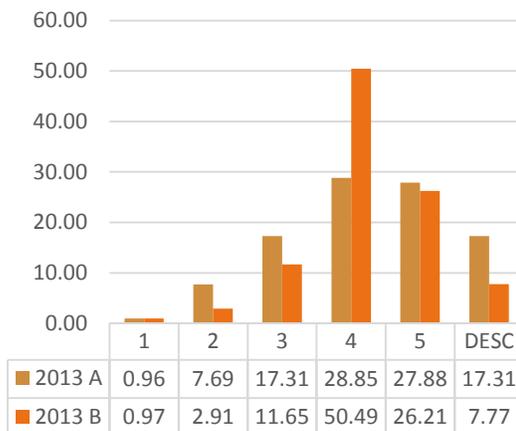


Relación compañeros

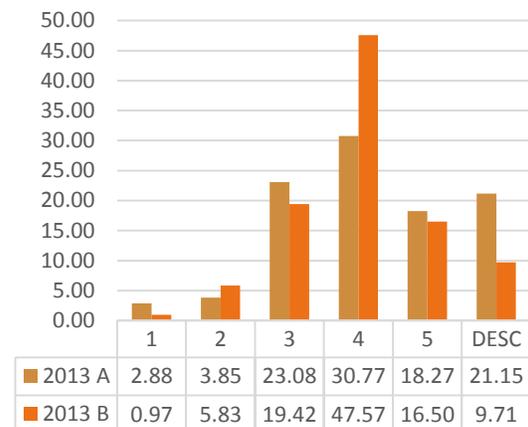


4. Califica los servicios de apoyo académico que ofrecen los Coordinadores de Carrera

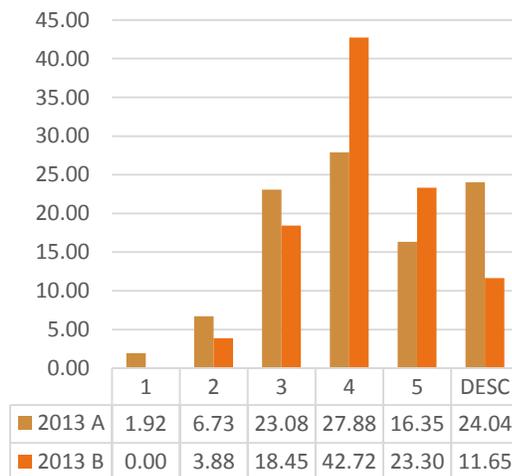
Atención y trato



Tiempo respuesta

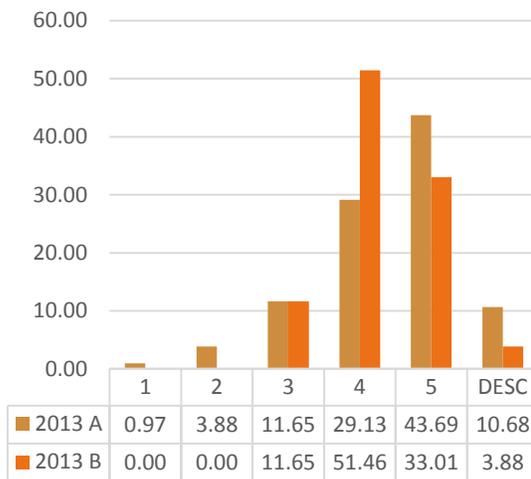


Solución problemas

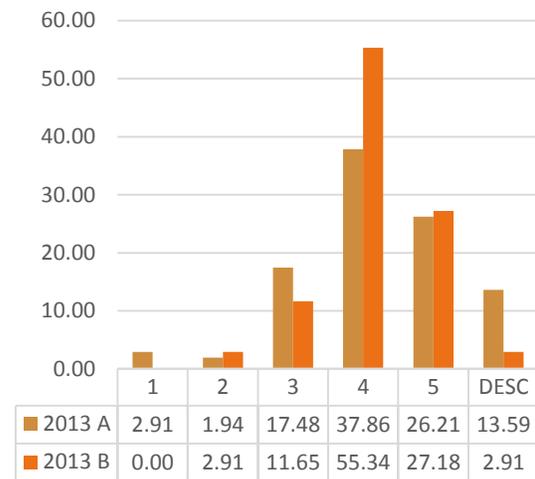


5. ¿Cómo valoras los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA)?

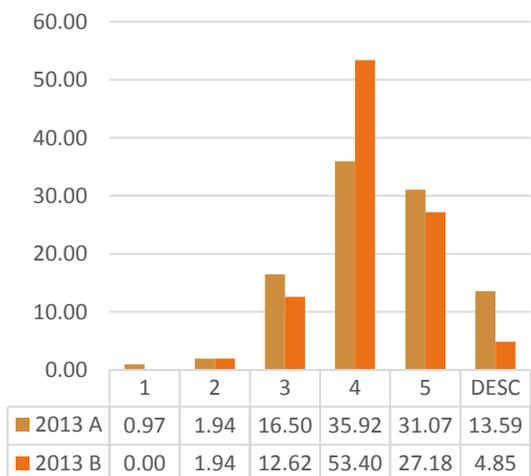
Atención y trato



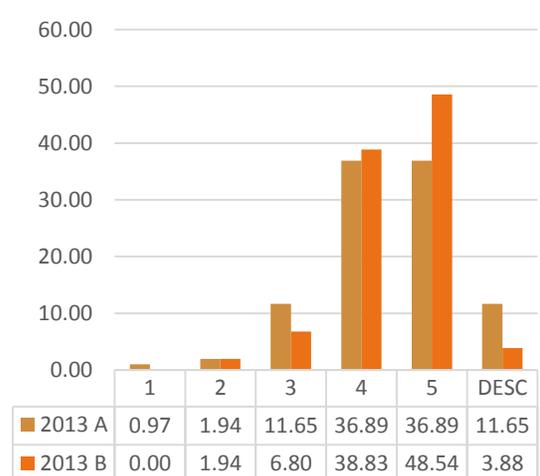
Tiempo respuesta



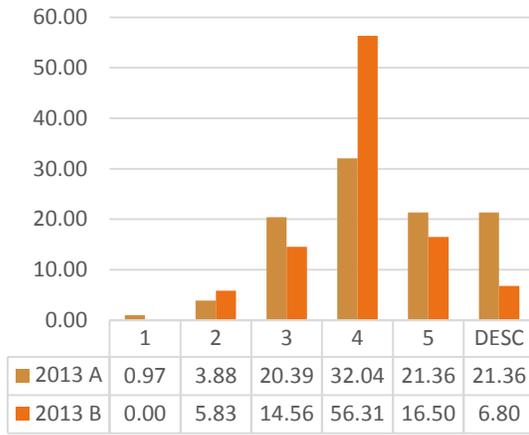
Solución problemas



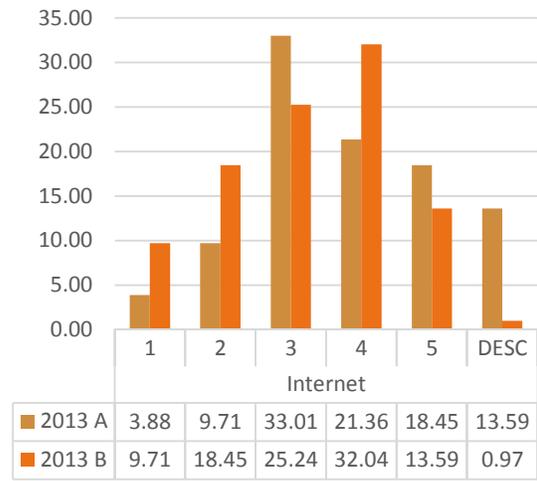
Atención y trato del personal



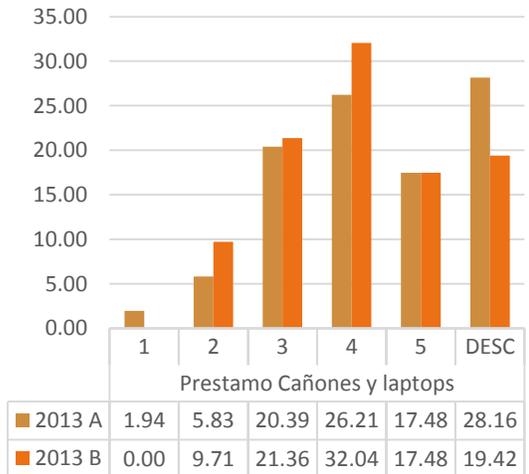
Condición computadoras y laboratorios



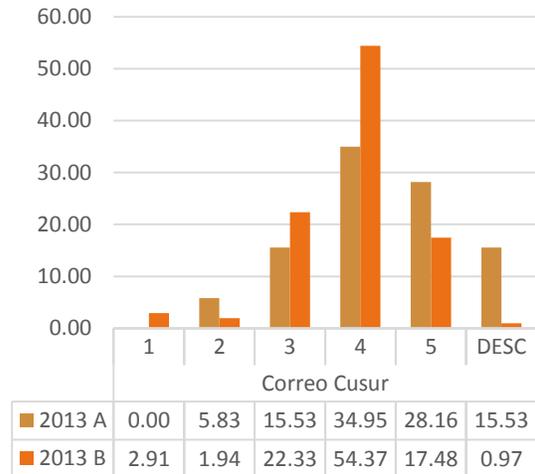
Internet



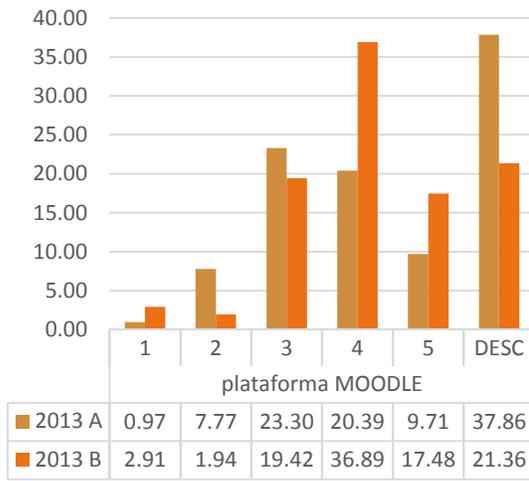
Prestamo cañones y laptops



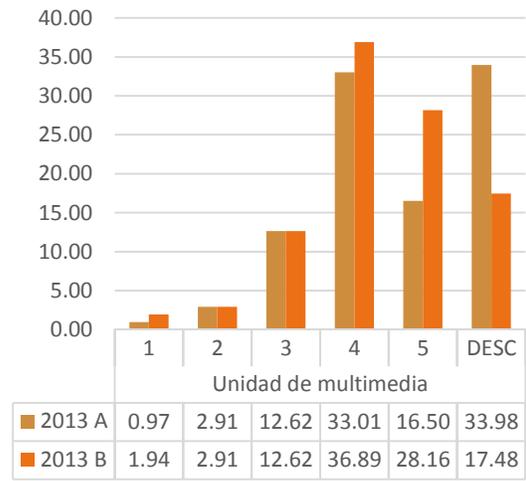
Correo CUSur



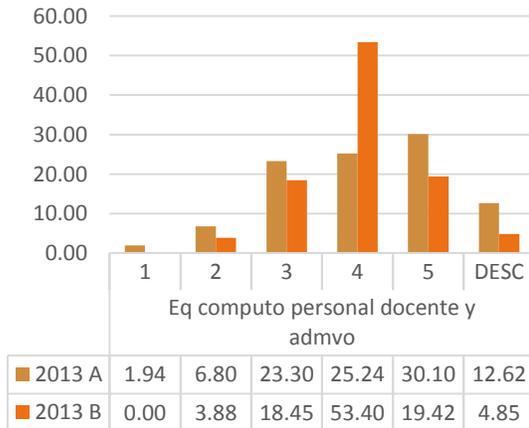
Plataforma MOODLE



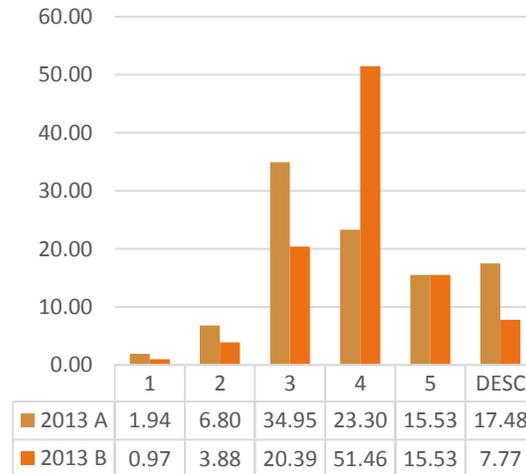
Unidad Multimedia



Eq. Computo personal docente y administrativo

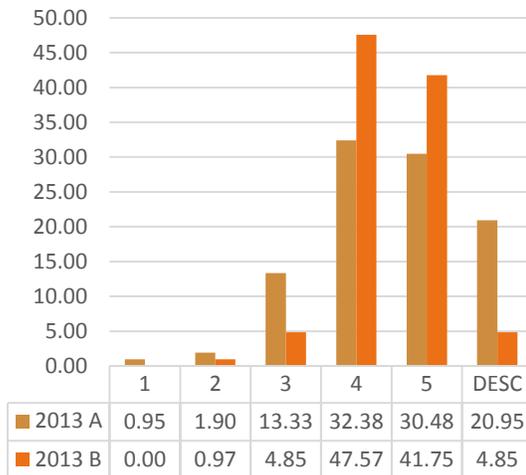


Capacitación uso tecnologías

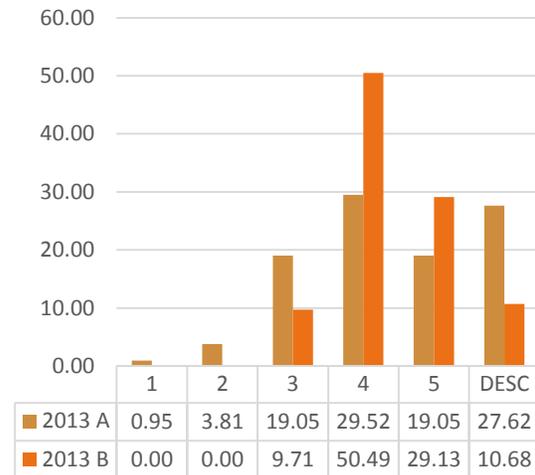


6. Califica los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Servicios Académicos

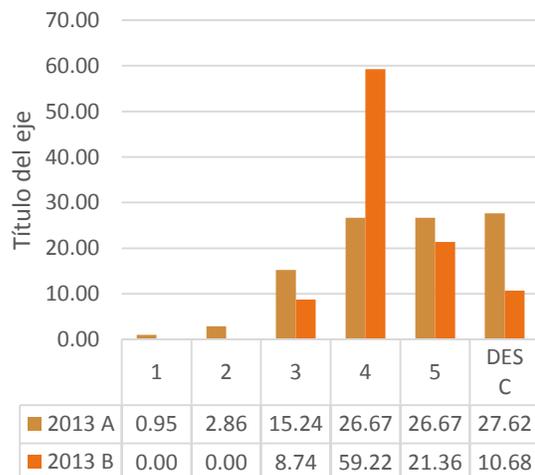
Atención y trato



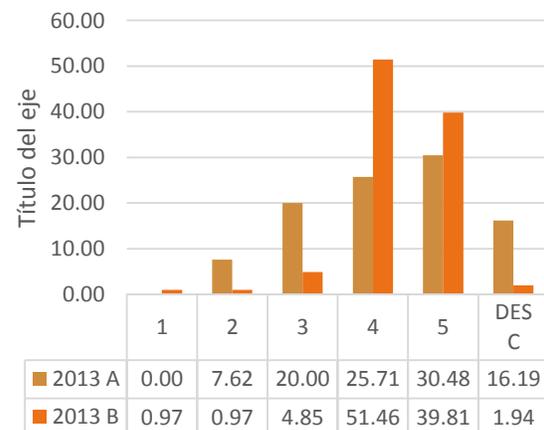
Tiempo respuesta



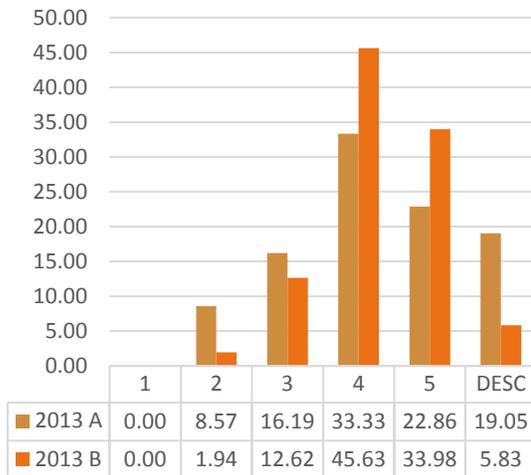
Solución problemas



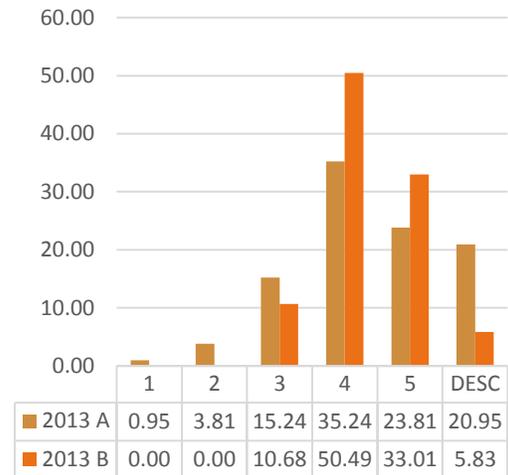
Atención y trato del personal biblioteca



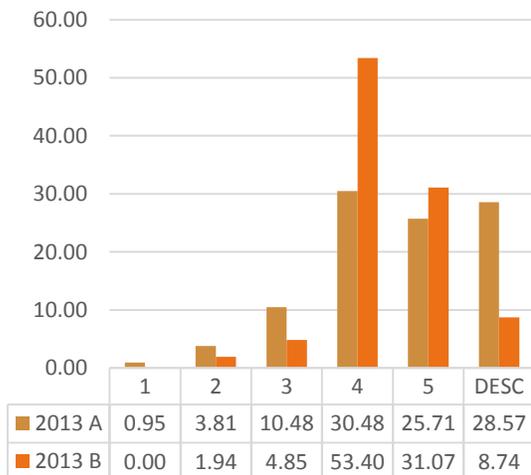
Disponibilidad de libros



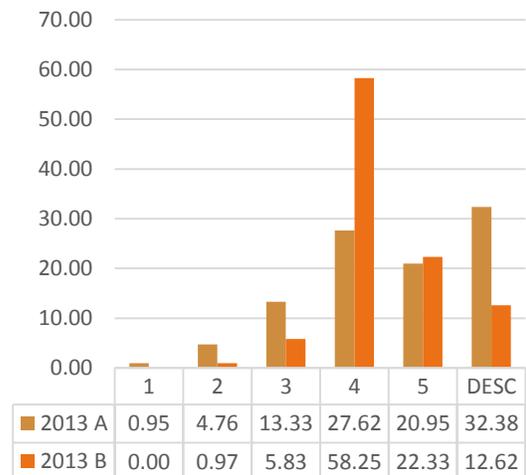
Prestamo externo

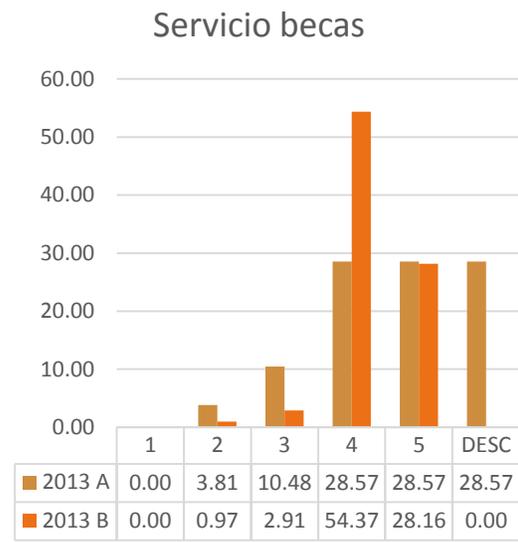


Atención y trato personal CAA

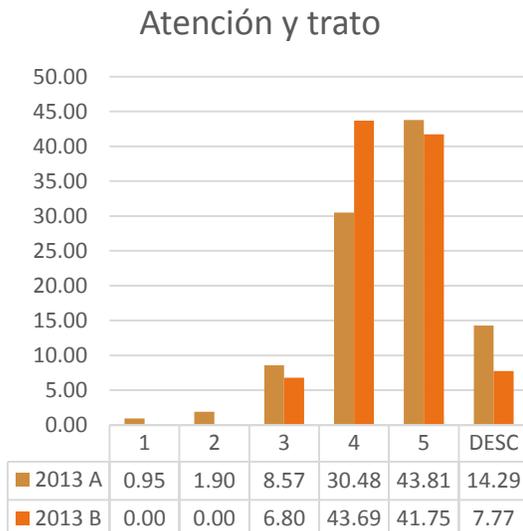


Servicios CAA

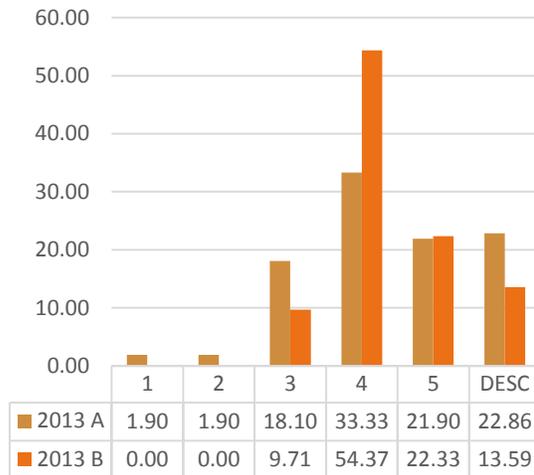




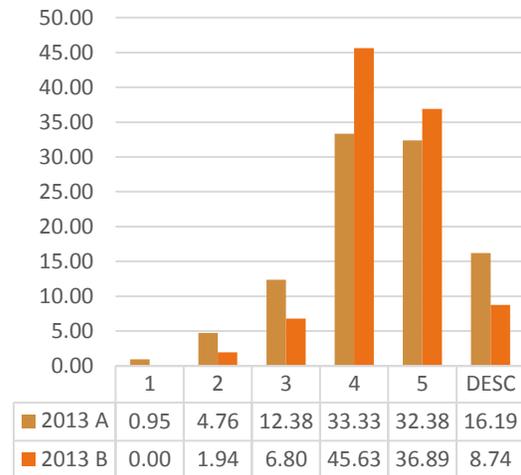
7. ¿Cómo valoras los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Extensión?



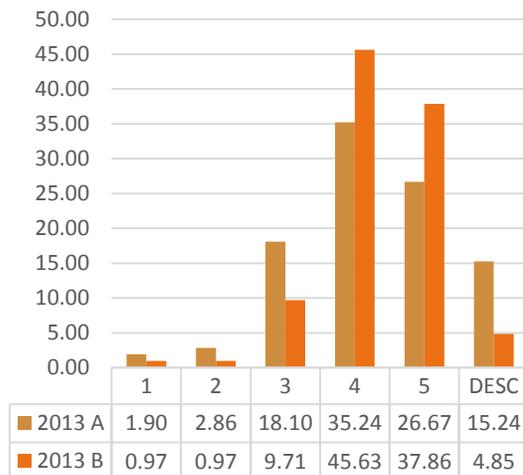
Solución problemas



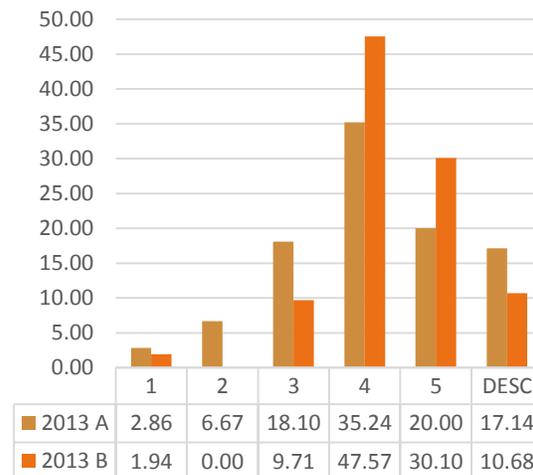
Atención y trato del personal



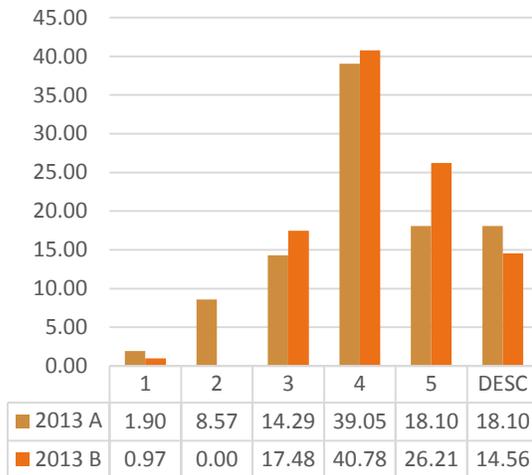
Difusión de actividades



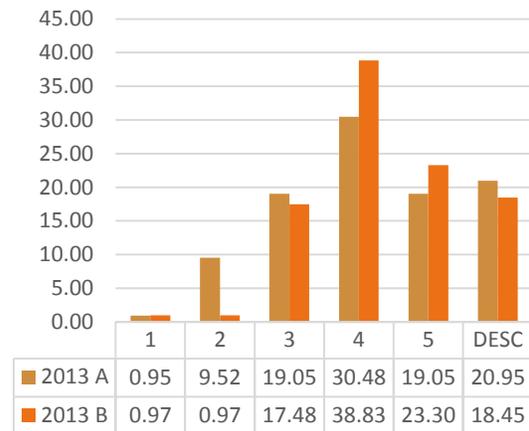
Promoción cultura y arte



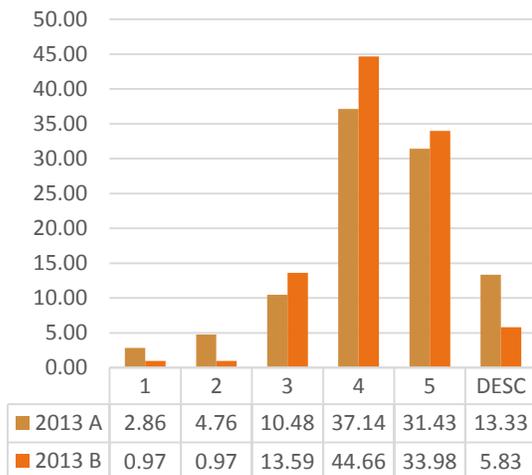
Vinculación sectores



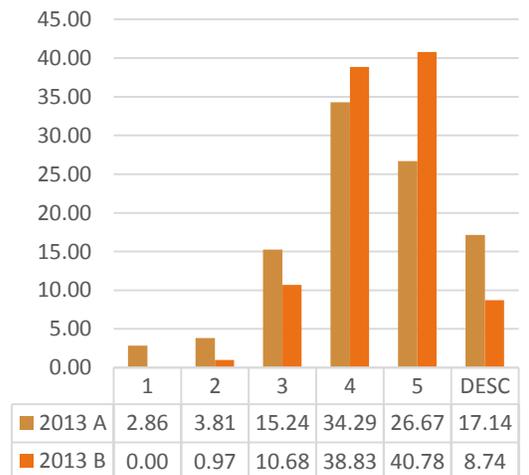
Vinculación Departamentos y Academias



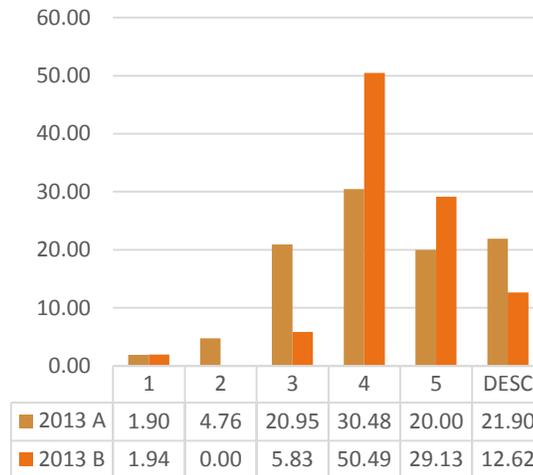
Gaceta CUSur



Estación de radio

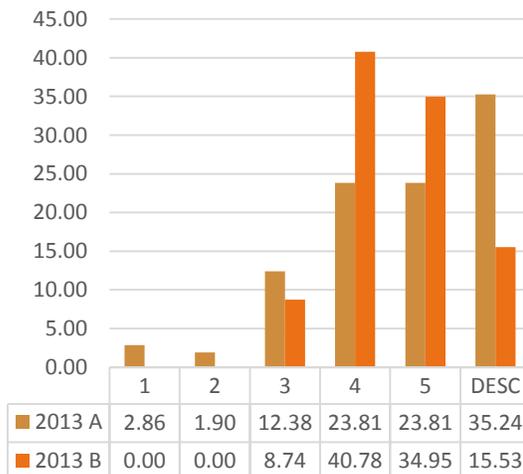


Talleres de formación integral

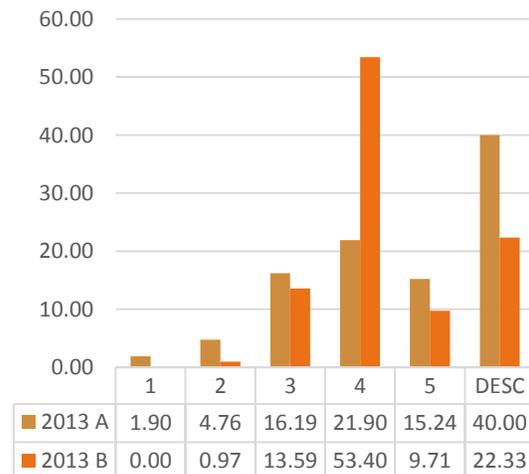


8. ¿Cómo calificas los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Investigación?

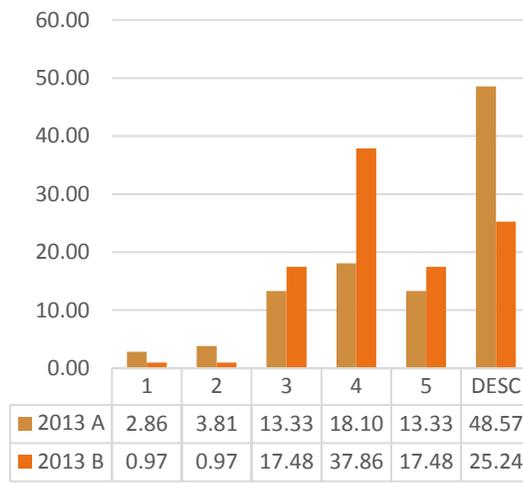
Atención y trato



Tiempo respuesta

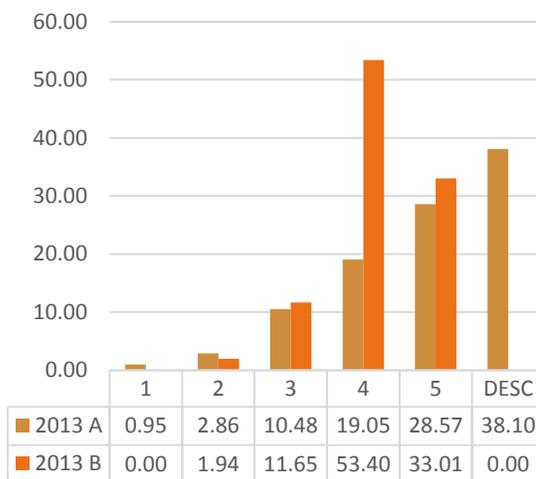


Solución problemas

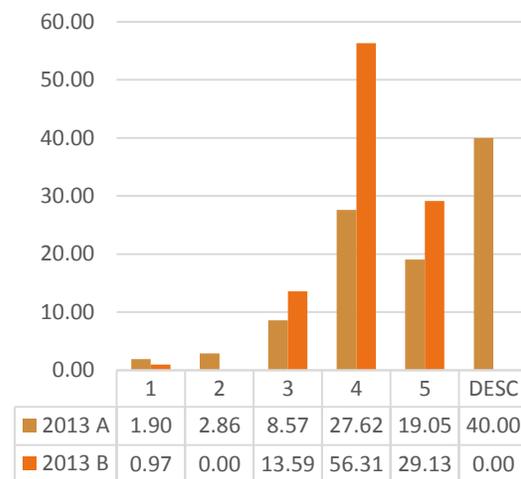


9. ¿Cómo valoras los servicios de apoyo académicos que ofrece la Coordinación de Planeación?

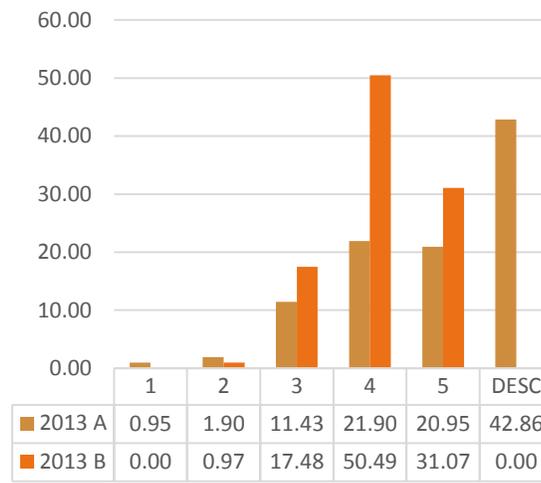
Atención y trato



Tiempo respuesta



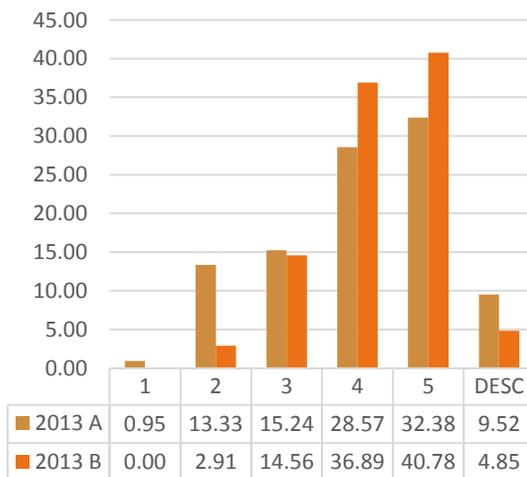
Solución problemas



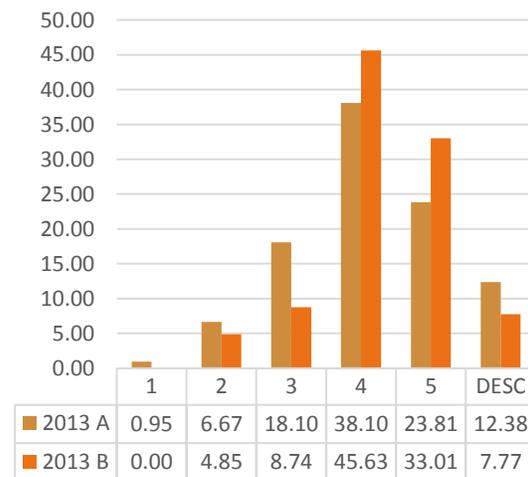
C. Instancias administrativas y servicios generales

10. ¿Cómo calificas los servicios administrativos que ofrece la Coordinación de Control Escolar?

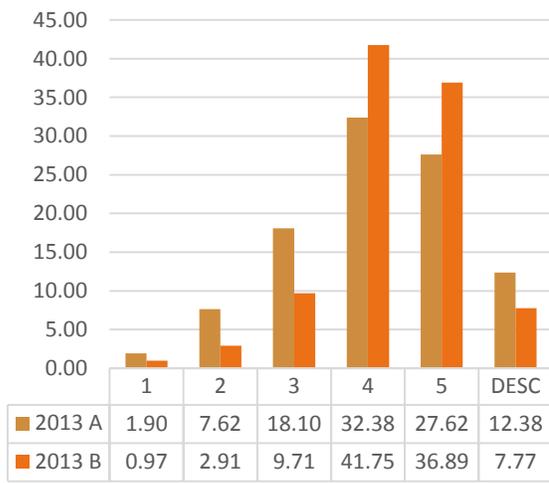
Atención y trato



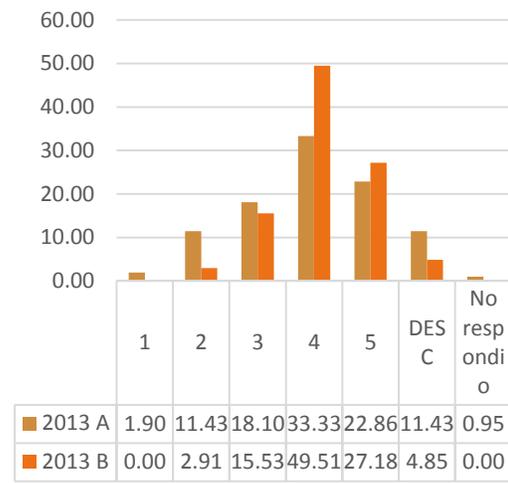
Tiempo respuesta



Solución problemas

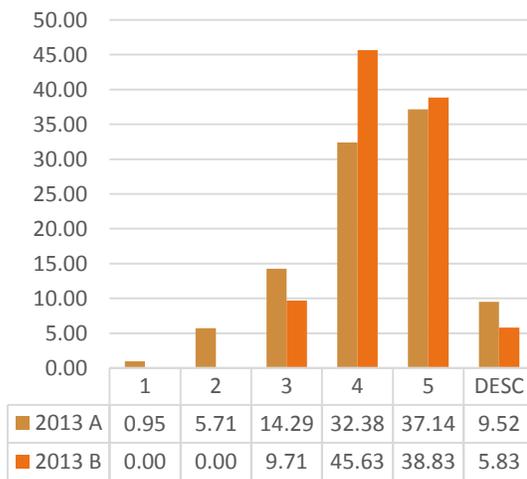


Atención y trato del personal

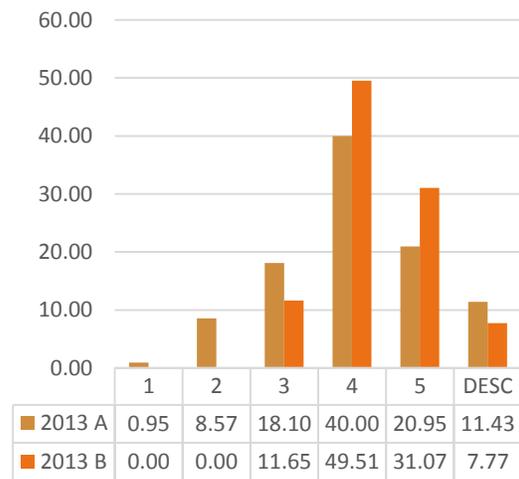


11. ¿Cómo valoras los servicios que ofrece la Coordinación de Finanzas?

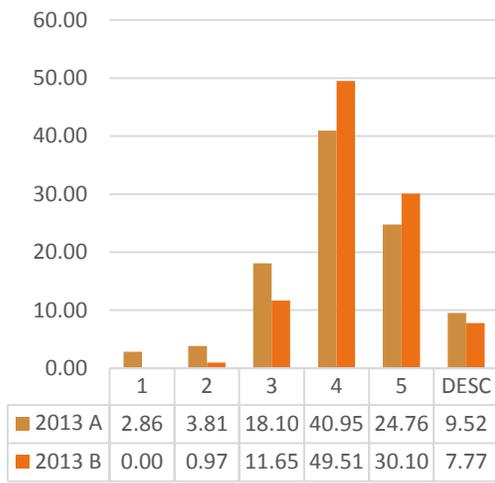
Atención y trato



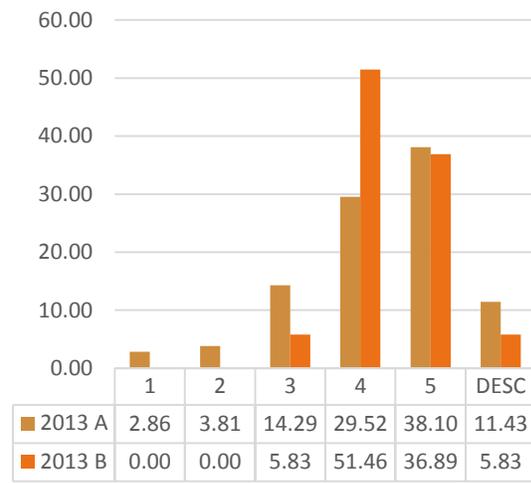
Tiempo respuesta



Solución problemas

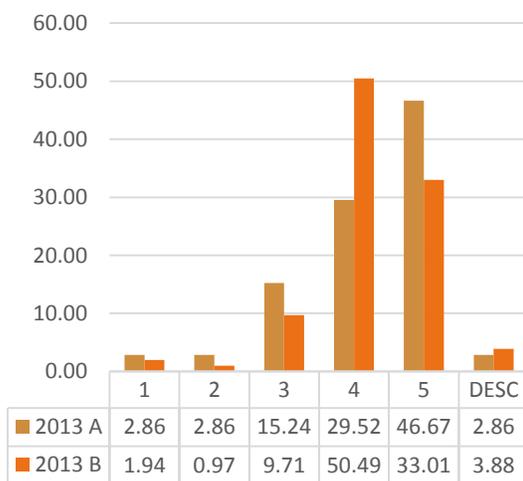


Atención y trato del personal

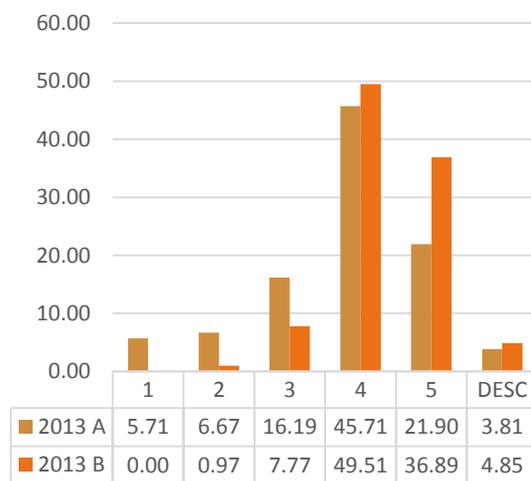


12. Califica los servicios que ofrece la Coordinación de Personal

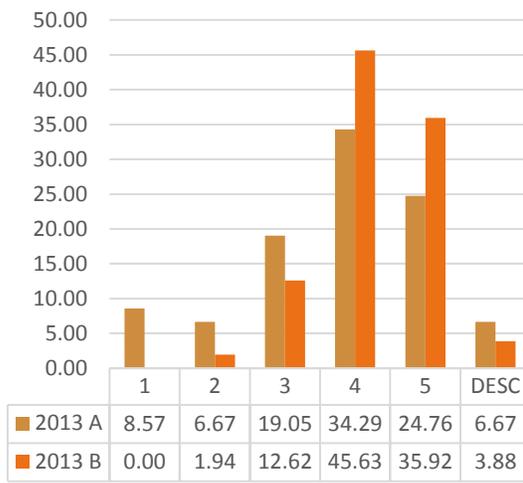
Atención y trato



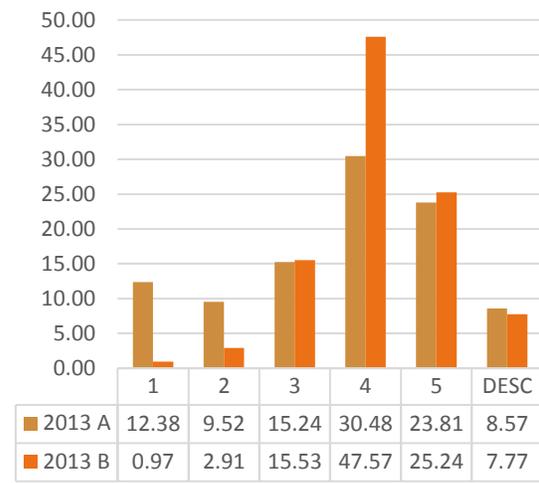
Tiempo respuesta



Solución Asuntos Laborales

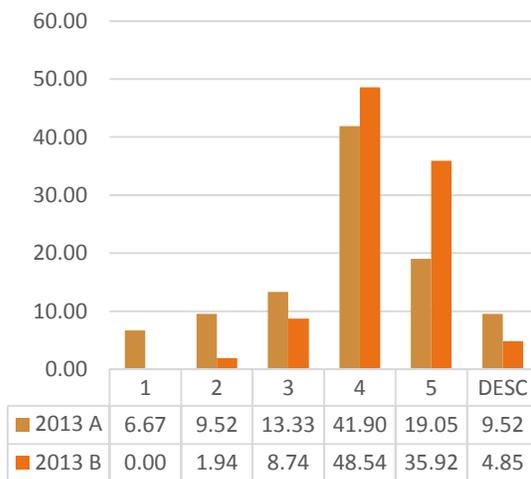


Información Convocatorias

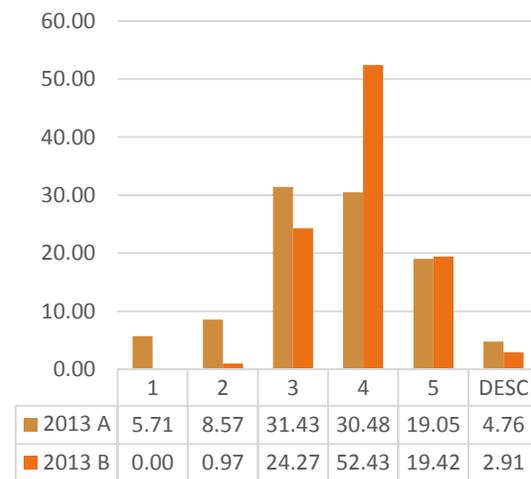


13. ¿Cómo calificas los servicios de la Coordinación de Servicios Generales?

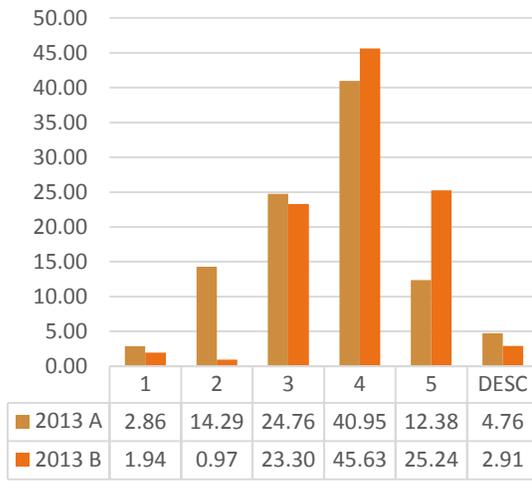
Atención y Trato Coordinador



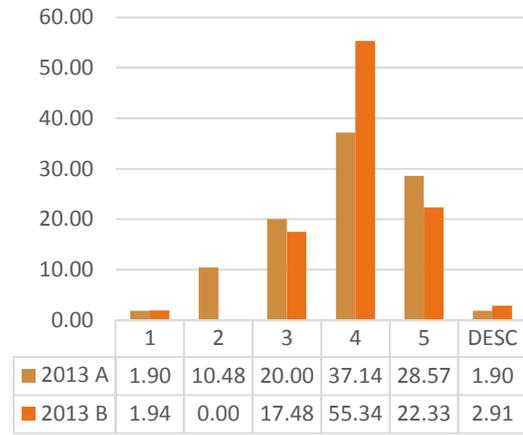
Tiempo respuesta



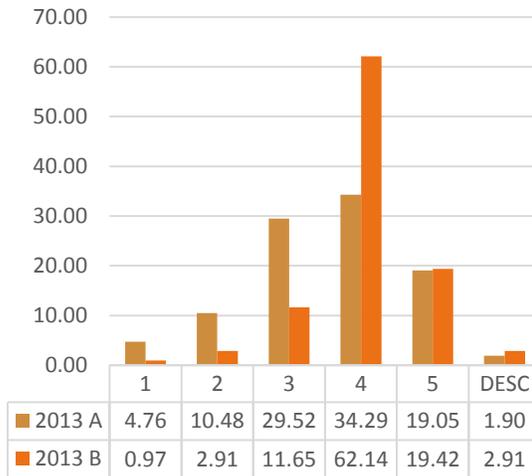
Solución problemas



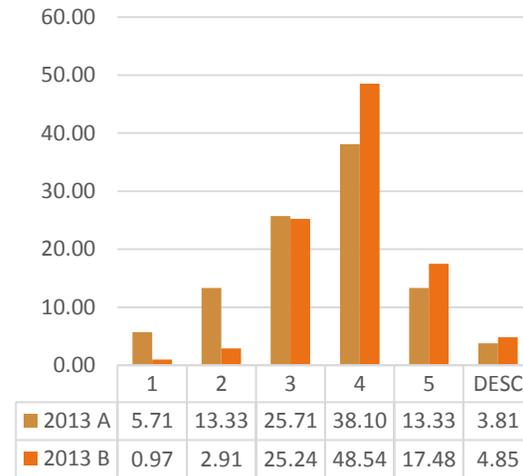
Atención y trato de la Unidad de Mantenimiento



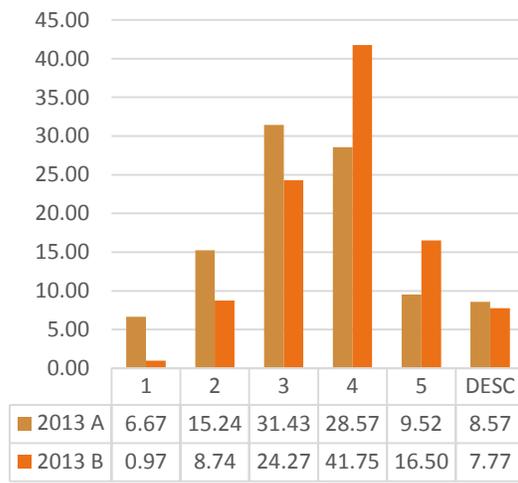
Mantenimiento de los edificios



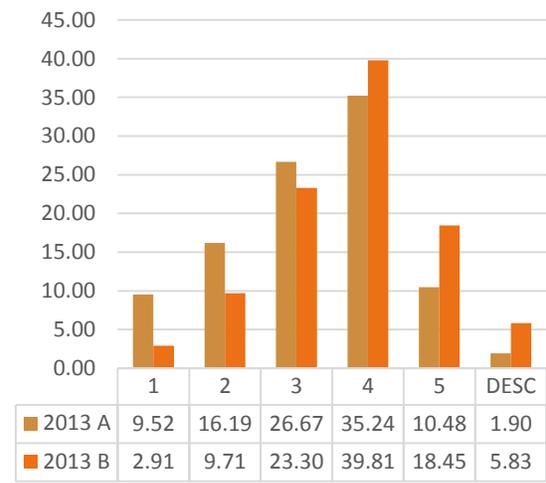
Mantenimiento mobiliario



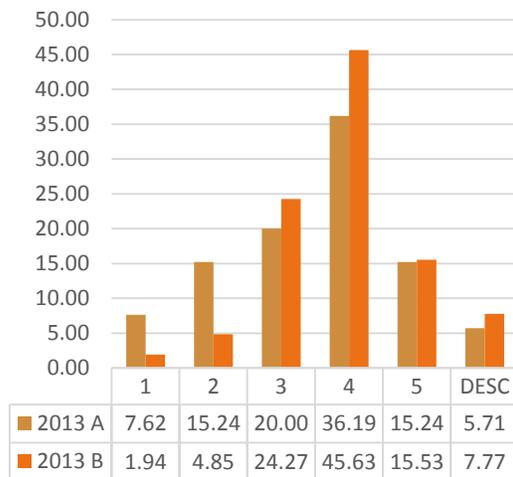
Limpieza aulas



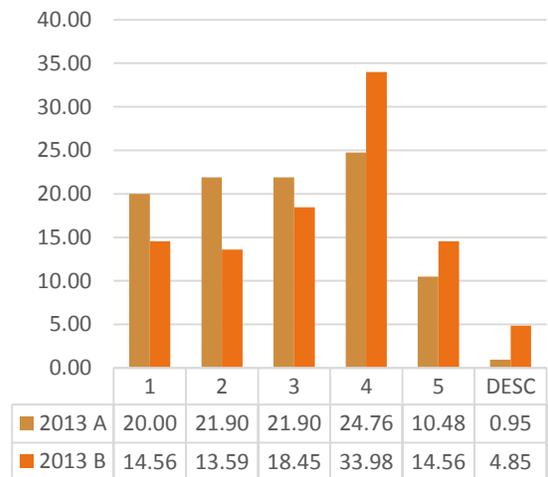
Limpieza oficinas



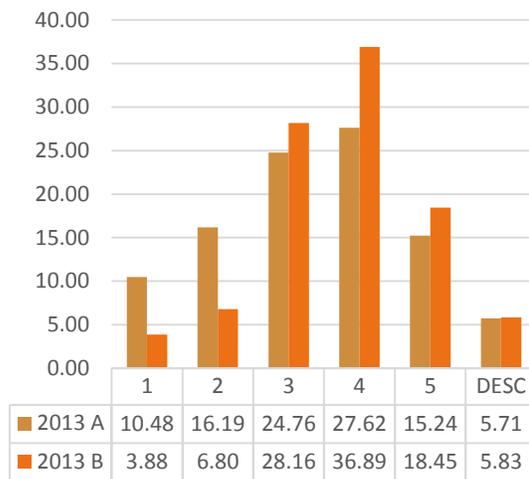
Limpieza auditorios



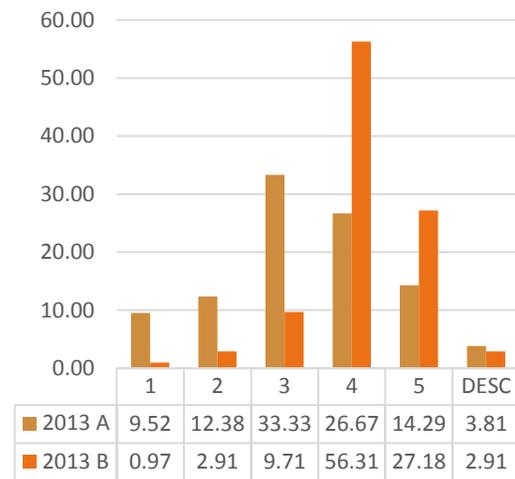
Limpieza baños



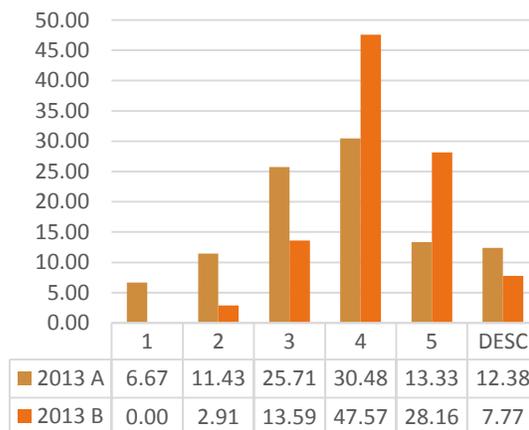
Servicio agua purificada



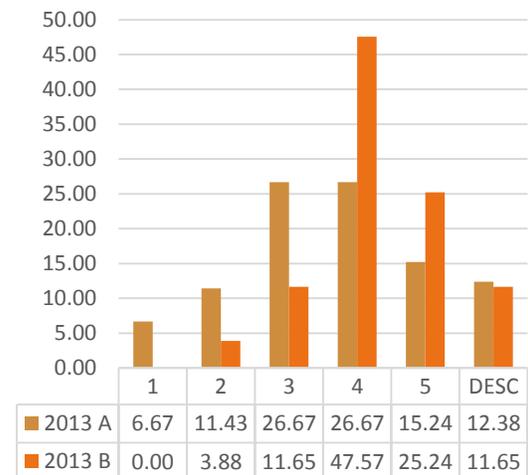
Mantenimiento jardines



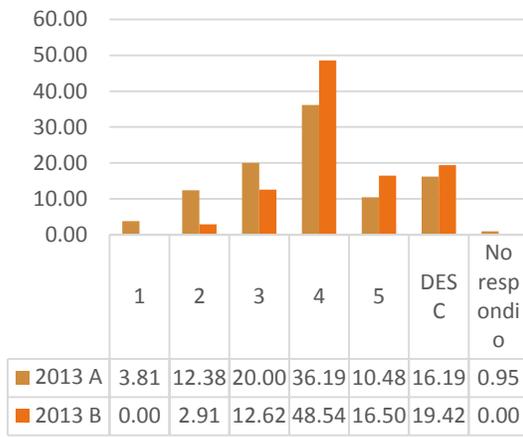
Disponibilidad estacionamiento



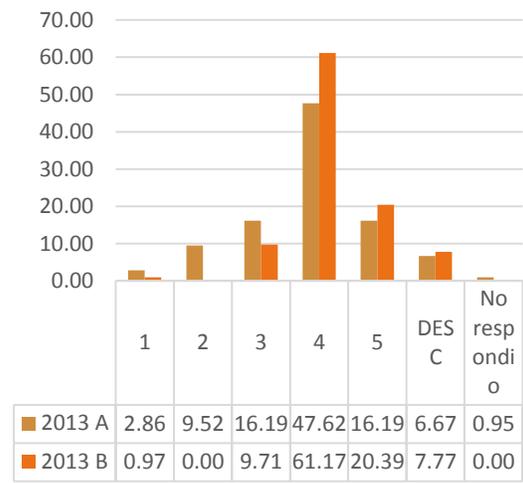
Instalaciones deportivas



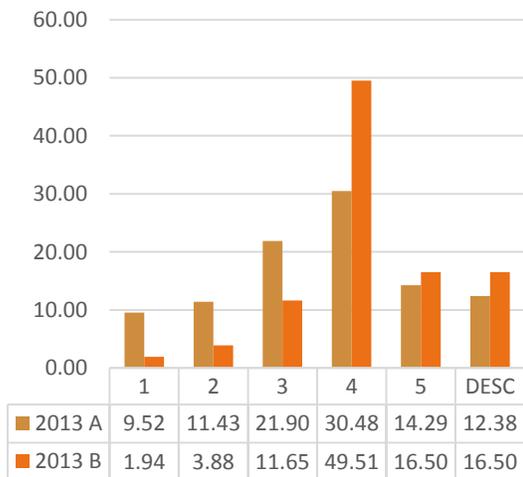
Instalaciones talleres culturales / artísticos



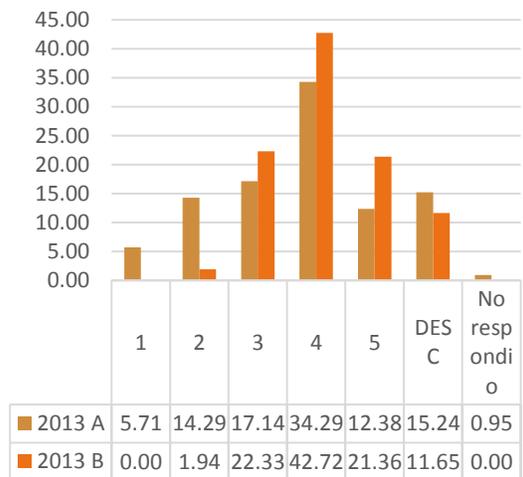
Funcionalidad sala de juntas



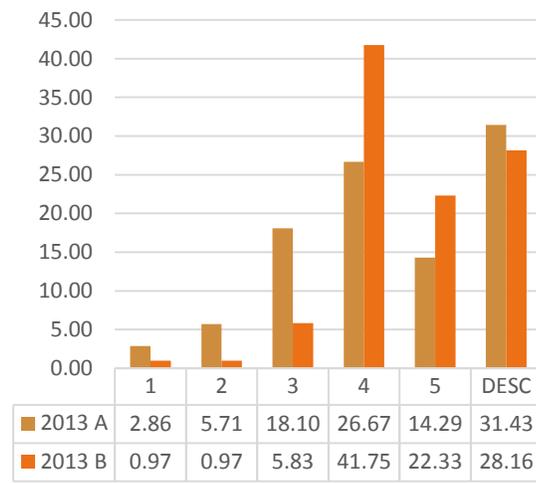
Funcionalidad cocinetas



Tiempo respuesta compras



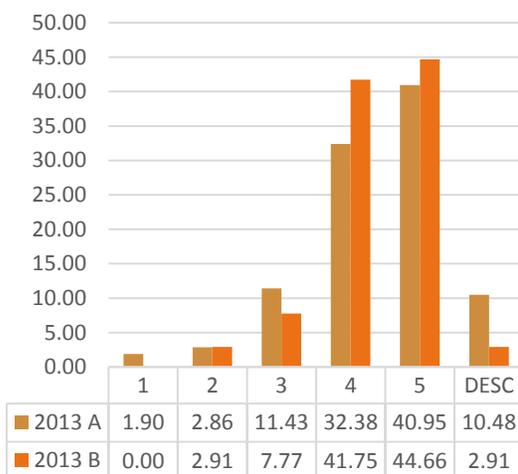
Operación casa intercambio



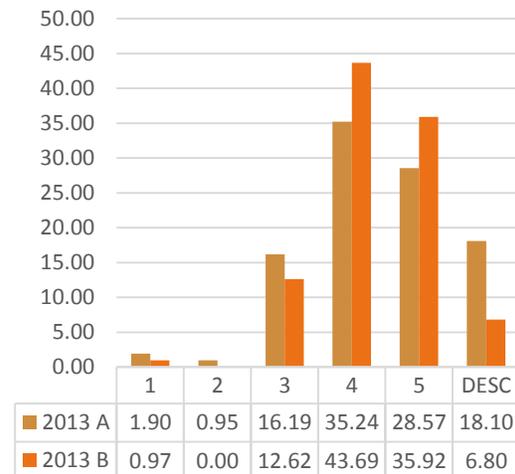
d) Por último, califica los servicios que ofrecen las instancias de representación y gestión institucional

14. ¿Cómo valoras el servicio que brinda el Rector del Centro?

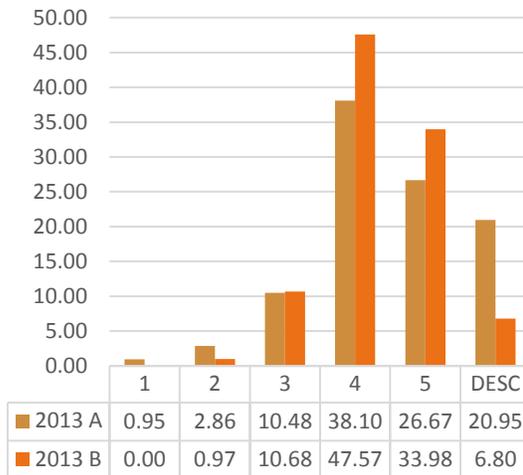
Atención y trato



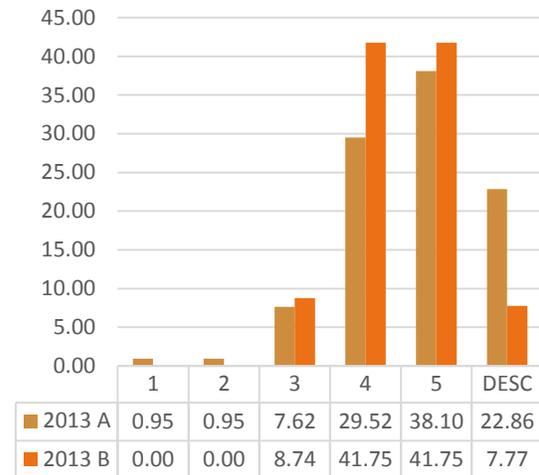
Tiempo respuesta



Solución problemas

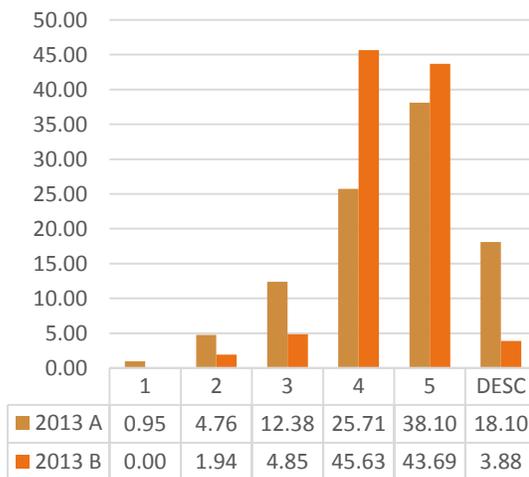


Representación y gestión

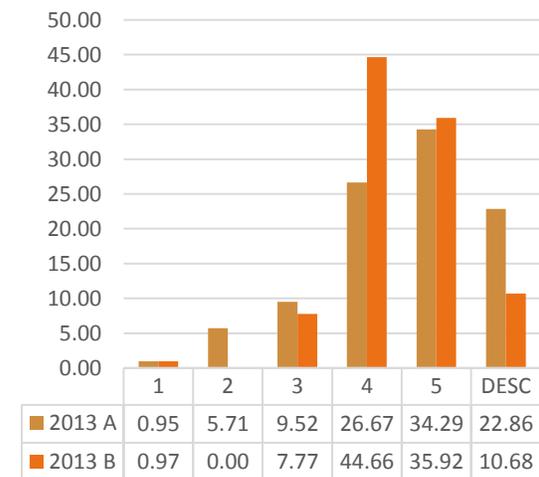


15. ¿Cómo calificas el servicio que brinda el Secretario Académico?

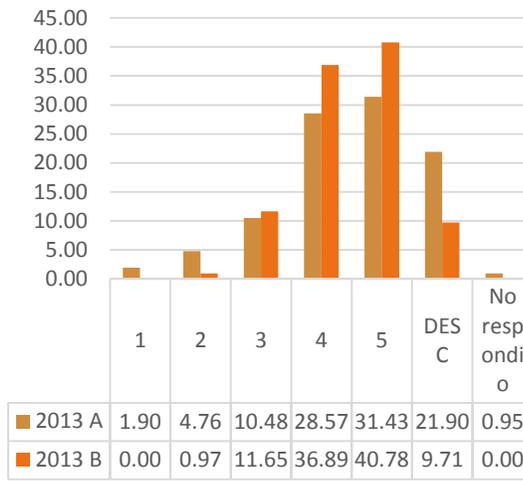
Atención y trato



Tiempo respuesta

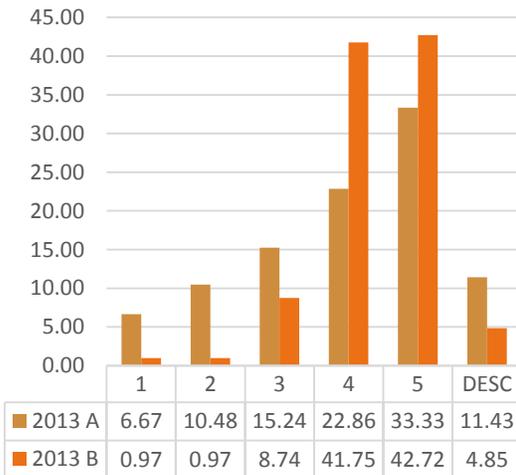


Solución problemas

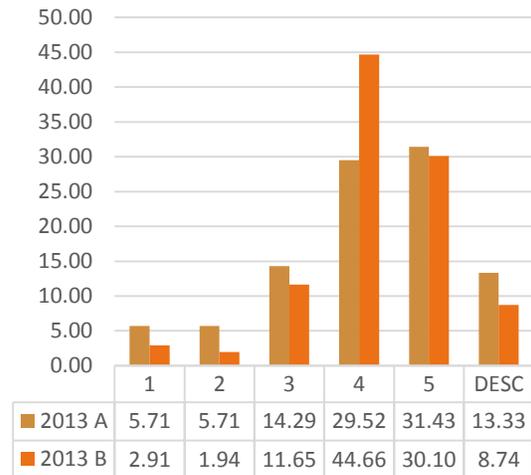


16. ¿Cómo calificas el servicio que brinda el Secretario Administrativo?

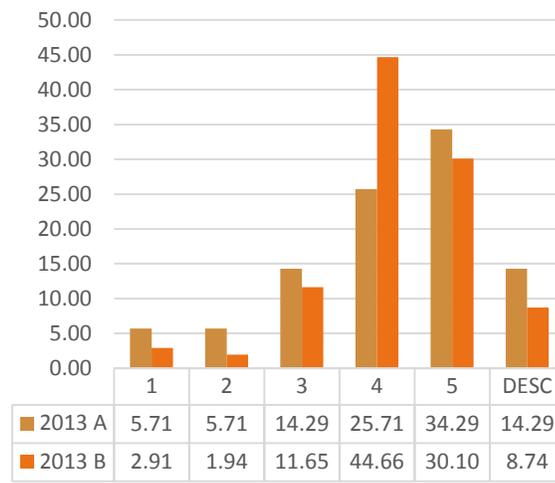
Atención y trato



Tiempo respuesta

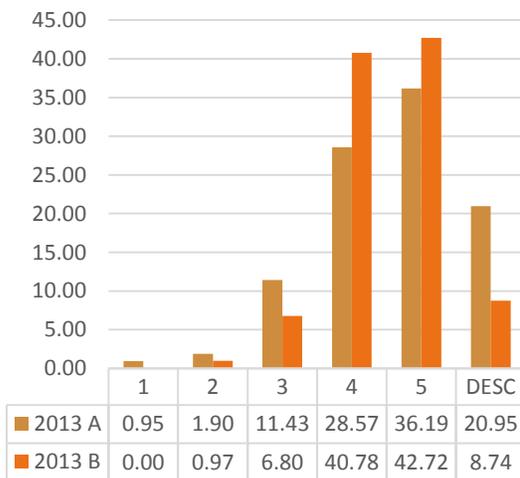


Solución problemas

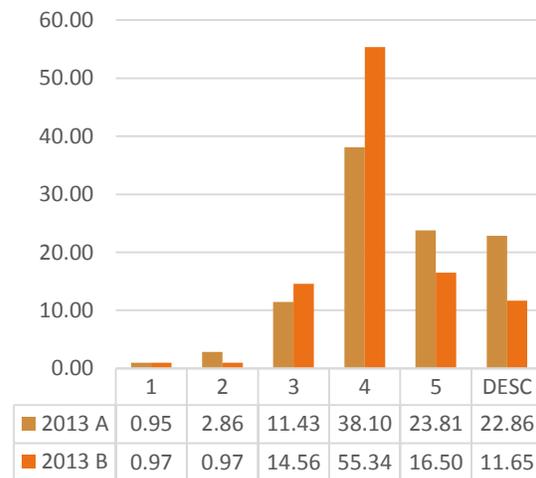


17. ¿Cómo valoras el servicio que brindan los Directores y Secretarios de División?

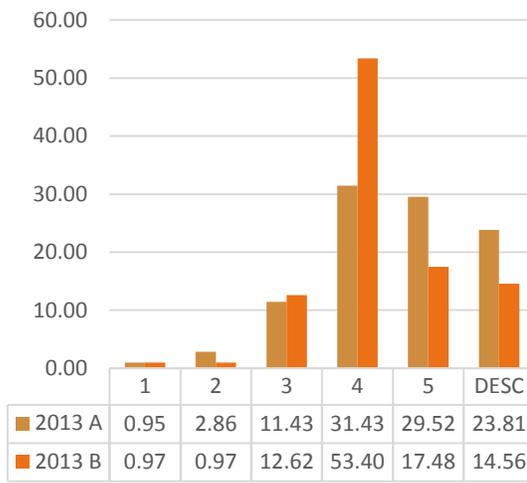
Atención y trato



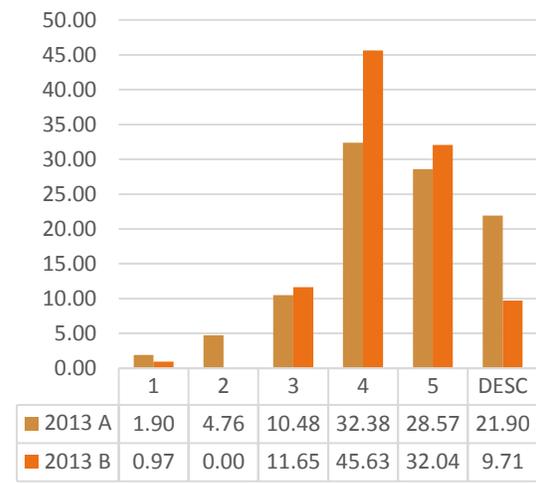
Tiempo respuesta



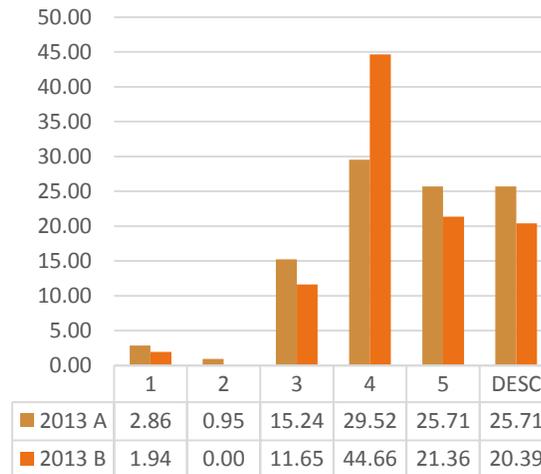
Solución problemas



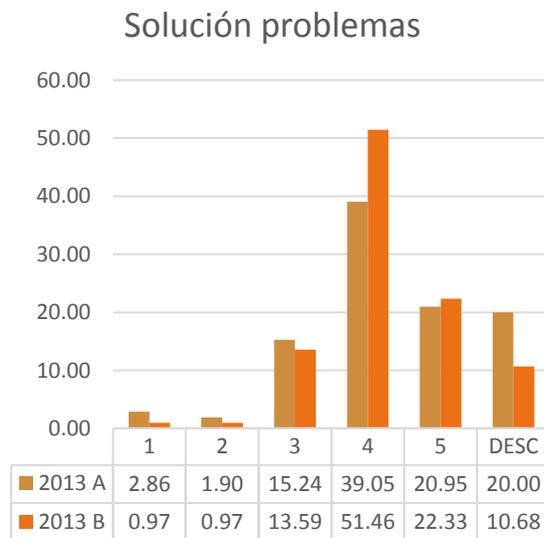
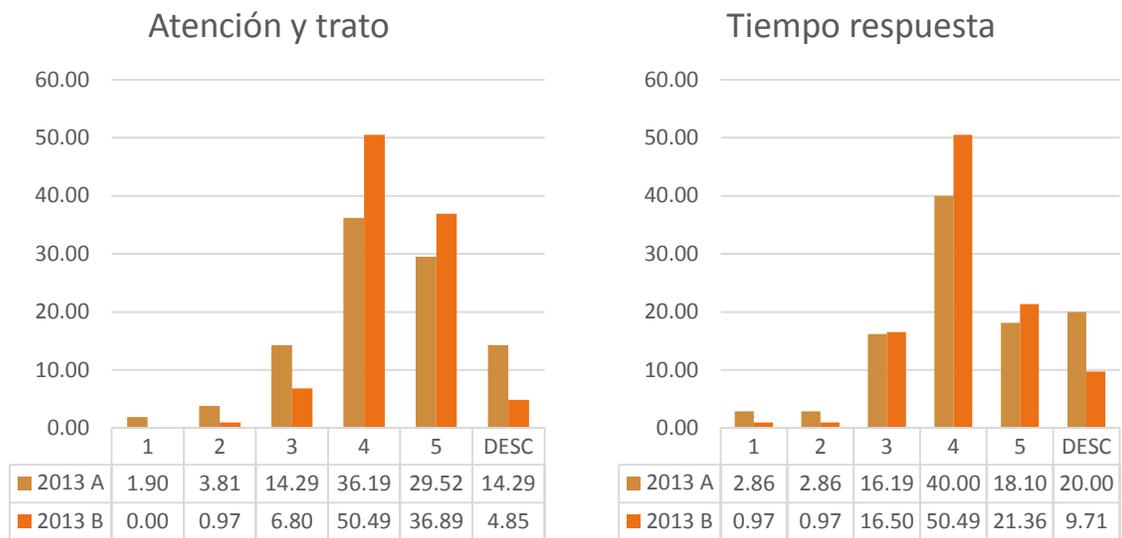
Atención y trato Secretarios



Vinculación con los PE



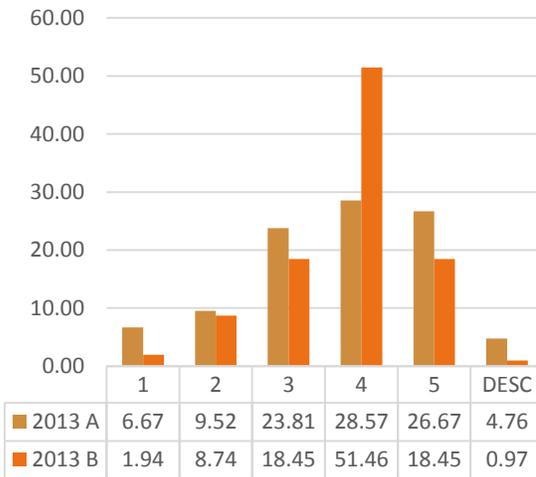
18. ¿Cómo calificas el servicio que brindan los Jefes de Departamentos?



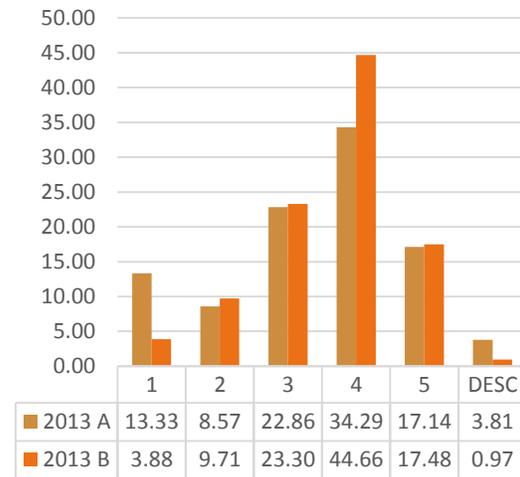
19. Califica otros servicios que ofrece el Centro

- Comedor Universitario

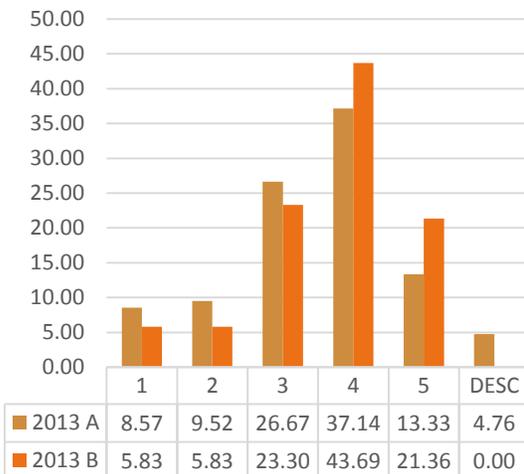
Atención y trato



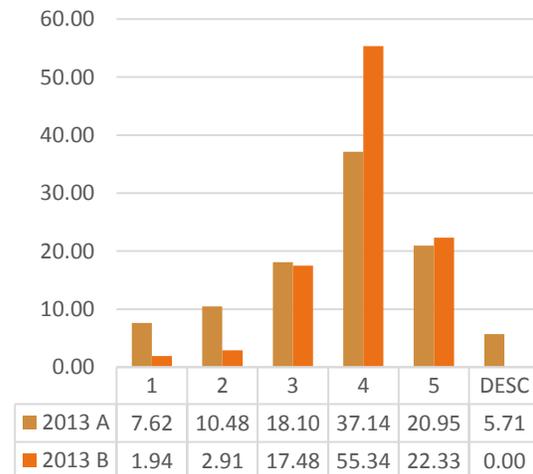
Precio



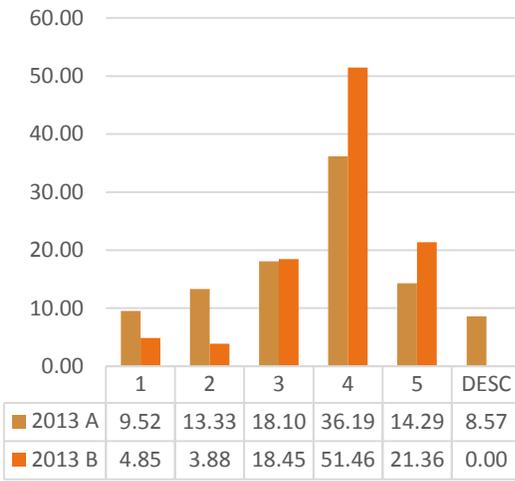
Higiene comedor



Higiene personal

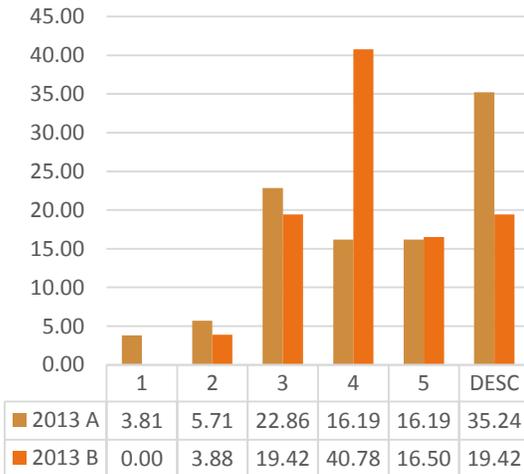


Higiene alimentos

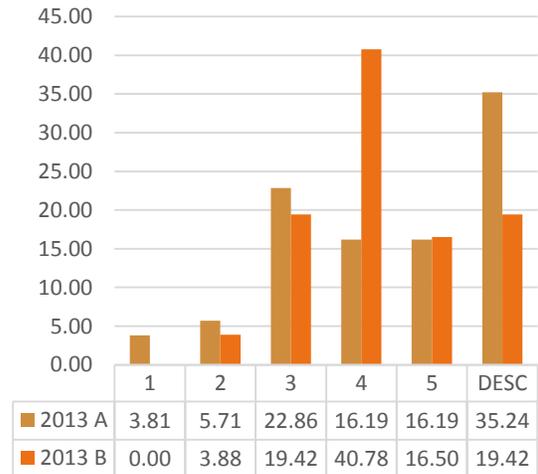


- Centro de fotocopiado

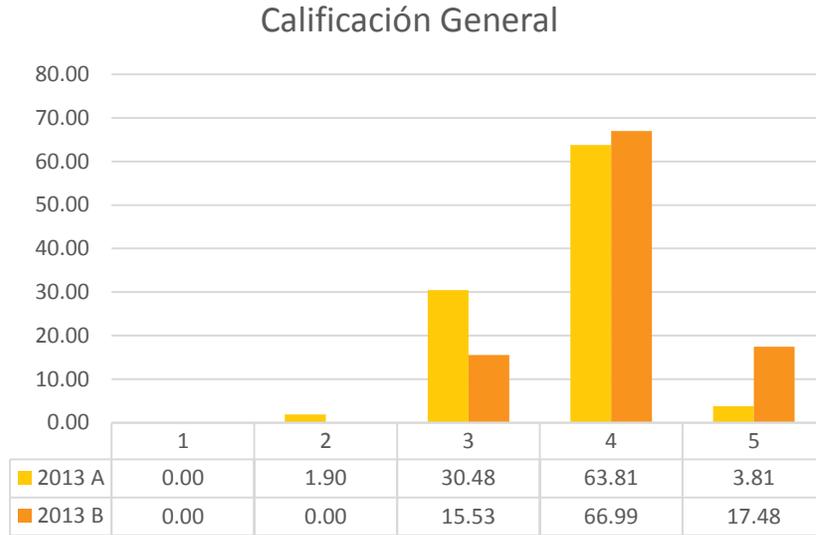
Atención y trato



Atención y trato



20. De manera general, ¿Qué calificación le otorgarías a los servicios que se ofrecen en el CUSur?



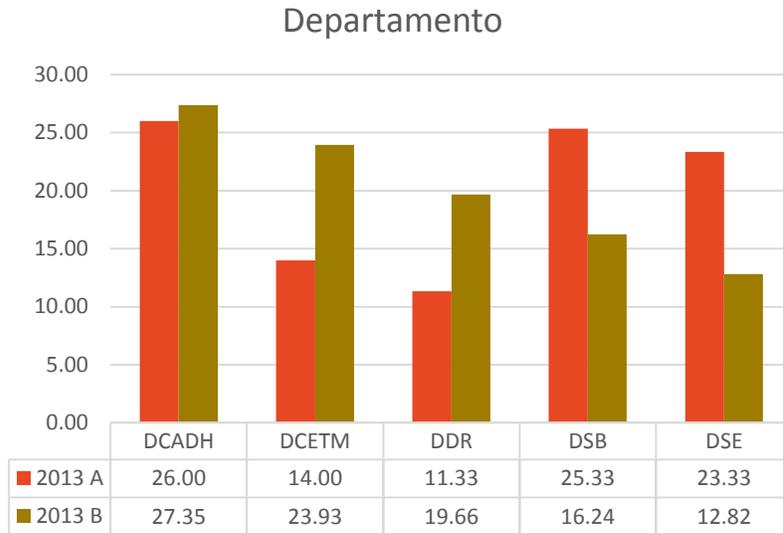
ANEXO 2.

***GRÁFICAS COMPARATIVAS
ACADÉMICOS***

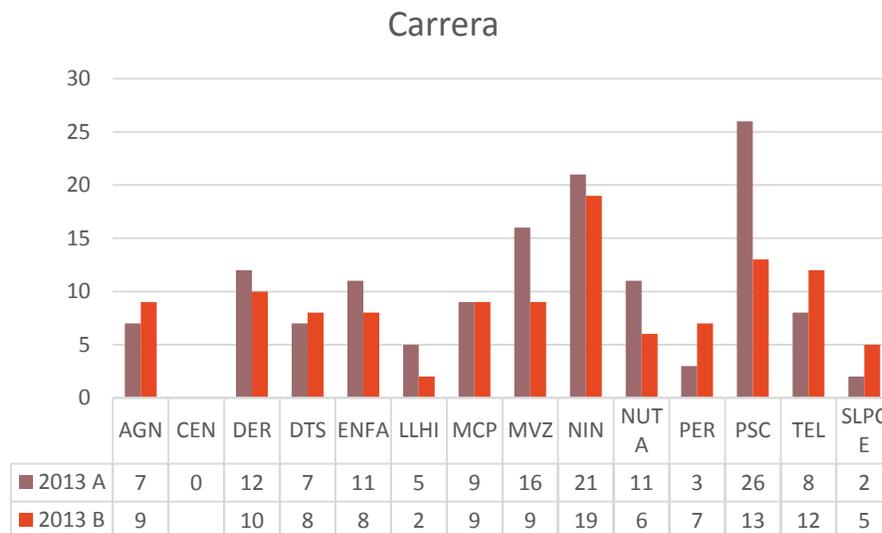
GRÁFICAS COMPARATIVAS ACADÉMICOS

a) Datos generales

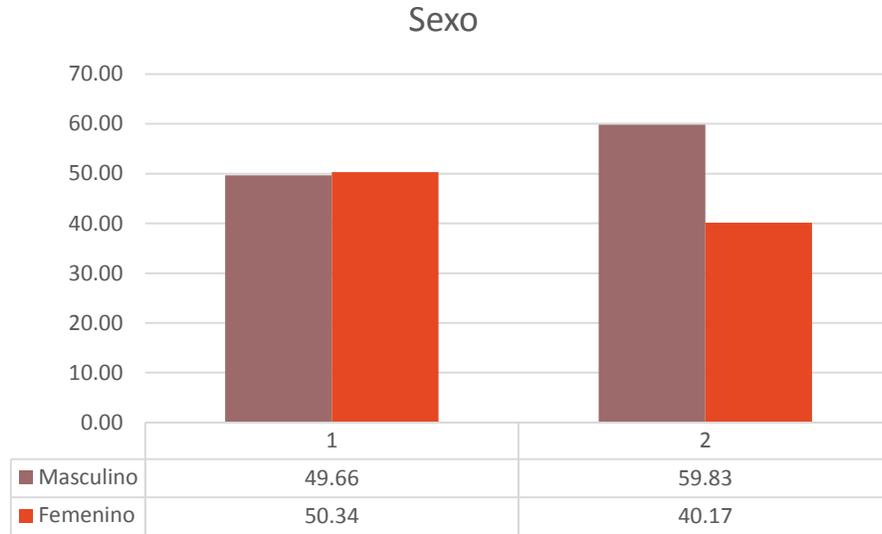
1. ¿A qué departamento pertenece?



2. ¿En qué carrera tiene la mayoría de sus clases?

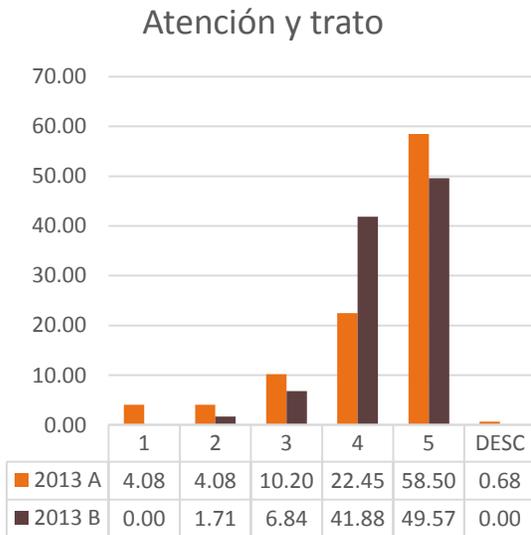


3. Sexo

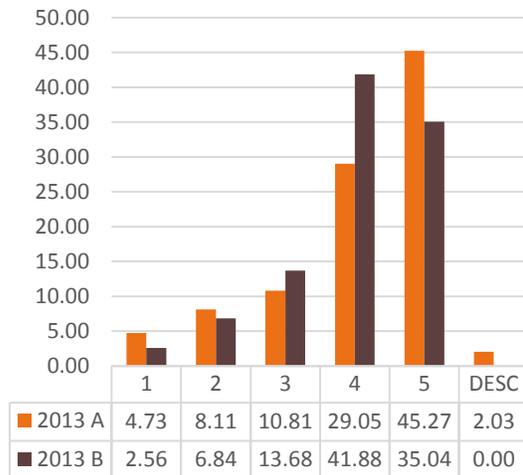


b) Ambiente en el área de trabajo y los servicios de las instancias académicas:

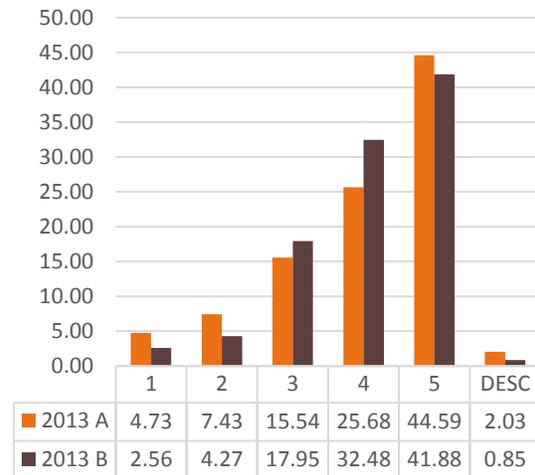
4. Califica el servicio que brinda tu Jefe de Departamento



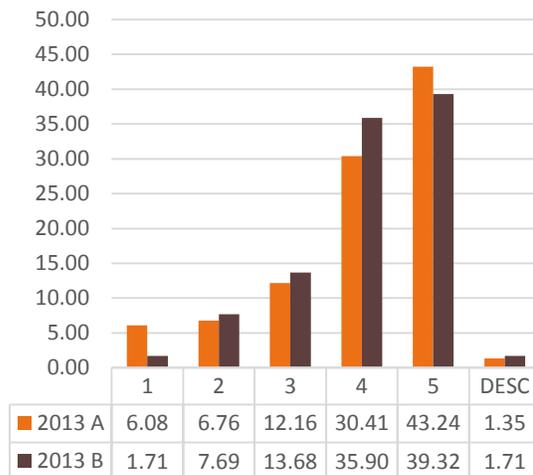
Solución problemas



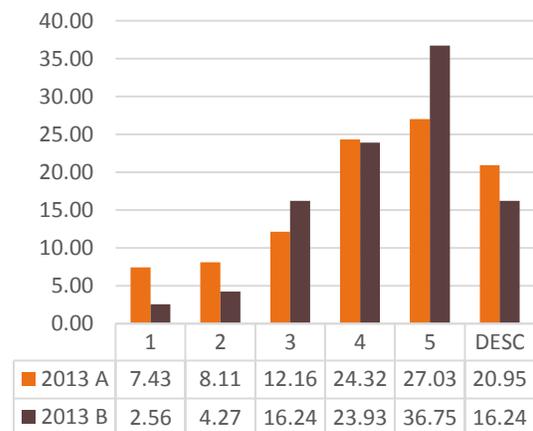
Comunicación y orientación



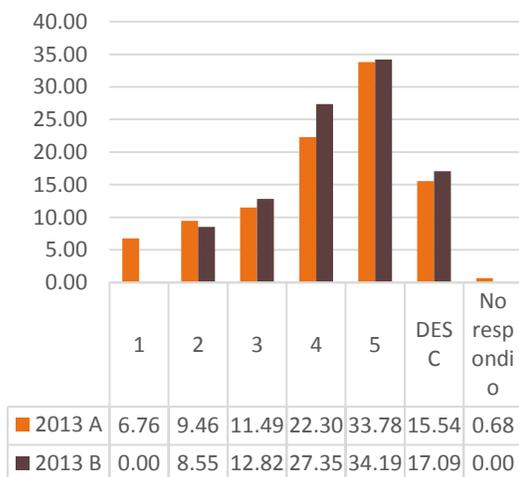
Apoyo desarrollo docencia



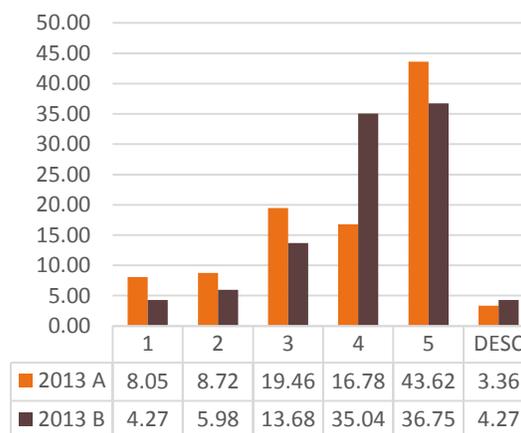
Apoyo desarrollo investigación



Apoyo desarrollo extensión

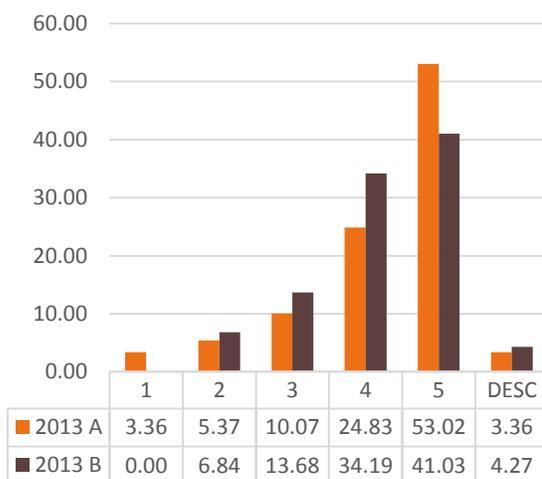


Apoyo actualización y capacitación

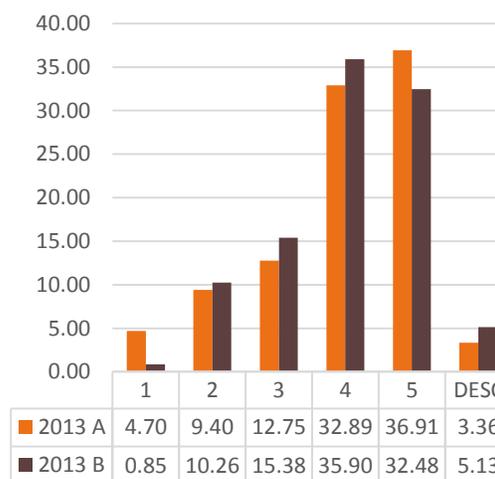


5. ¿Cómo calificas el trabajo realizado por tu Presidente de Academia?

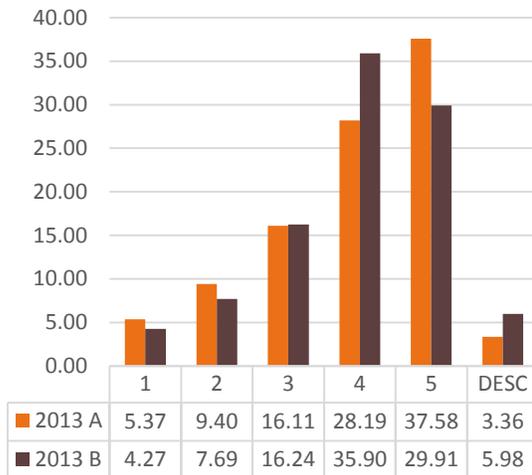
Atención y trato



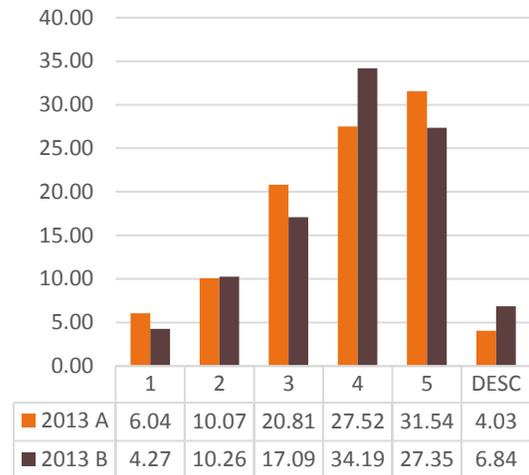
Comunicación y orientación



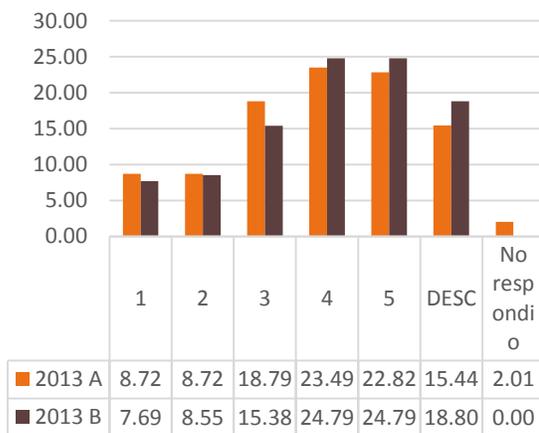
Solución problemas



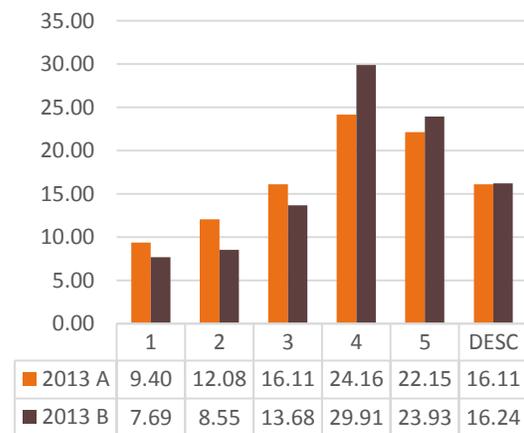
Seguimiento trabajo docencia



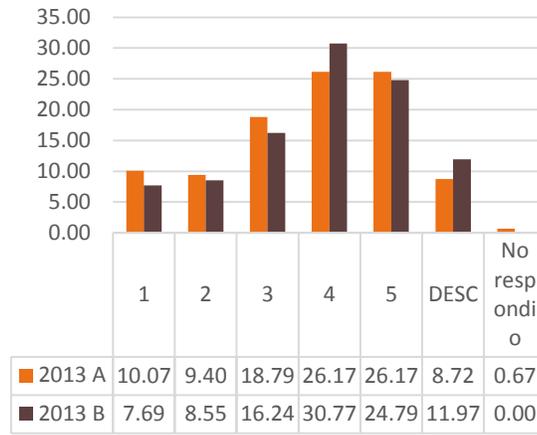
Seguimiento trabajo investigación



Seguimiento trabajo extensión

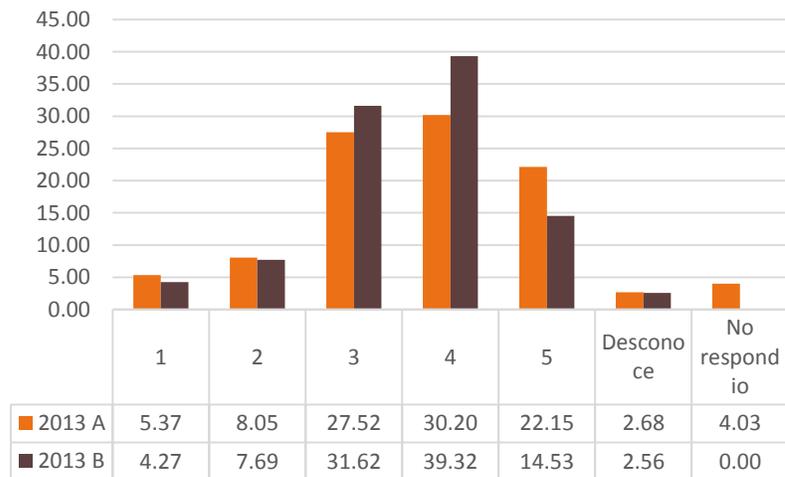


Seguimiento actualización y capacitación



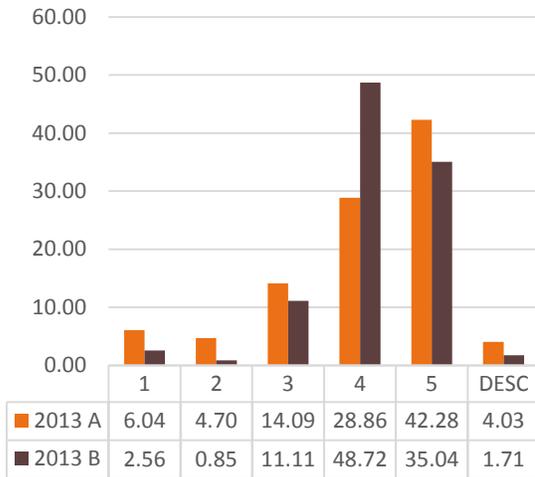
6. ¿Cómo valoras el trabajo realizado por el colectivo de la Academia?

Trabajo Colectivo Academia

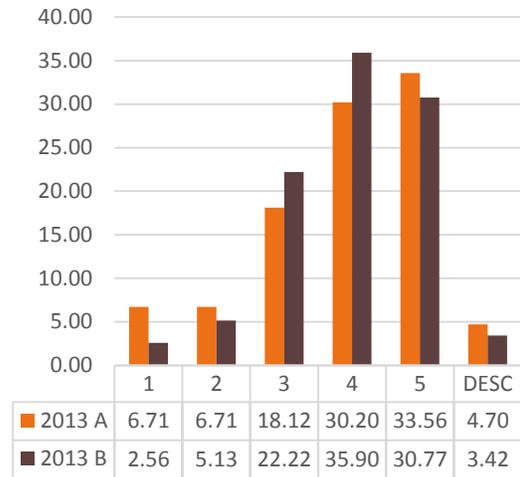


7. Califica los servicios de apoyo académico que ofrecen los Coordinadores de Carrera

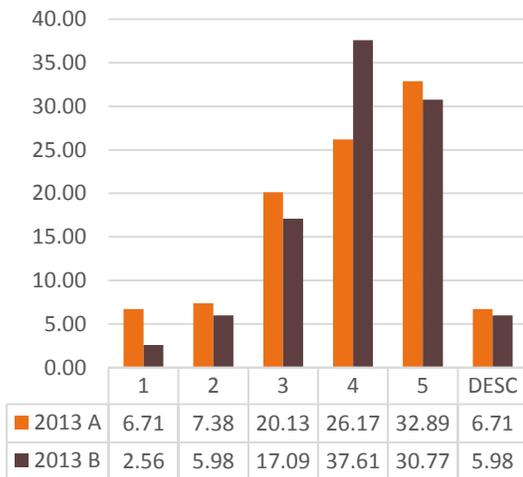
Atención y trato



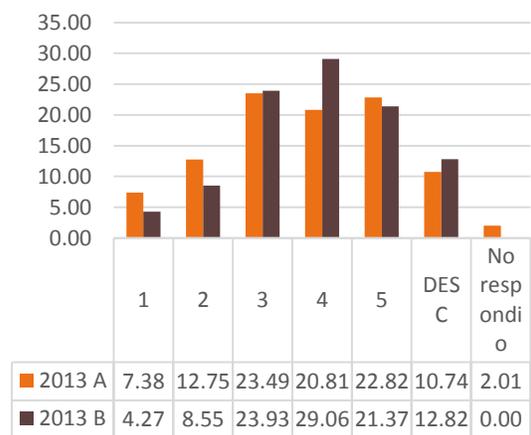
Tiempo respuesta



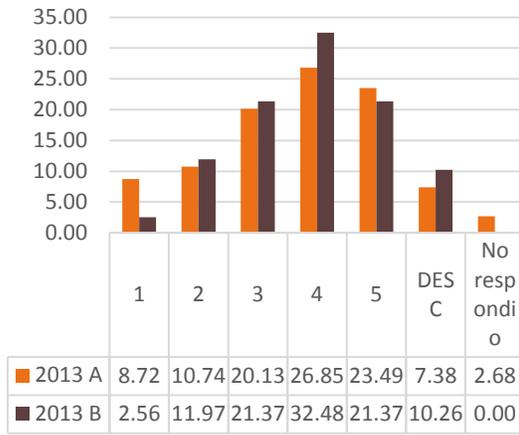
Solución de problemas



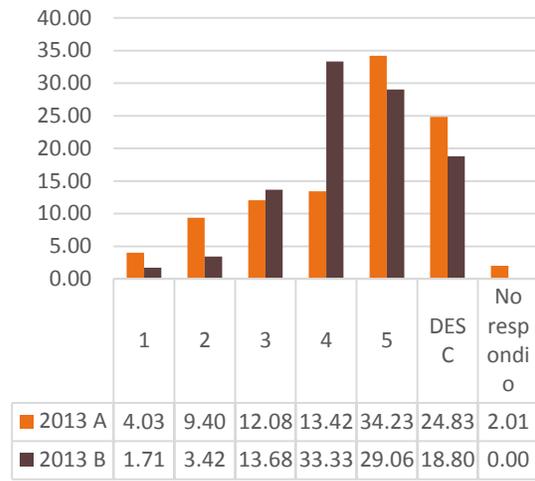
Vinculación Departamentos y Academias



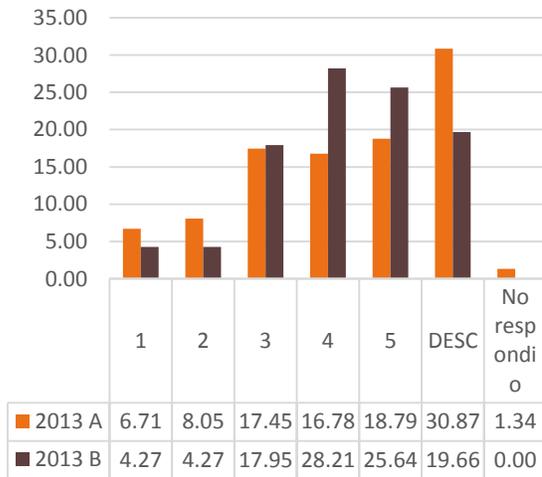
Promoción Programas Educativos



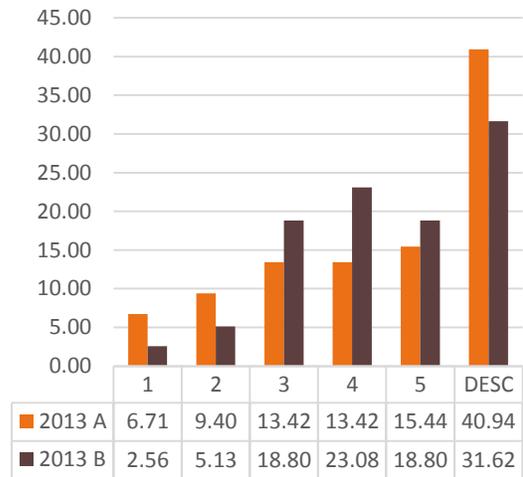
Curso Inducción



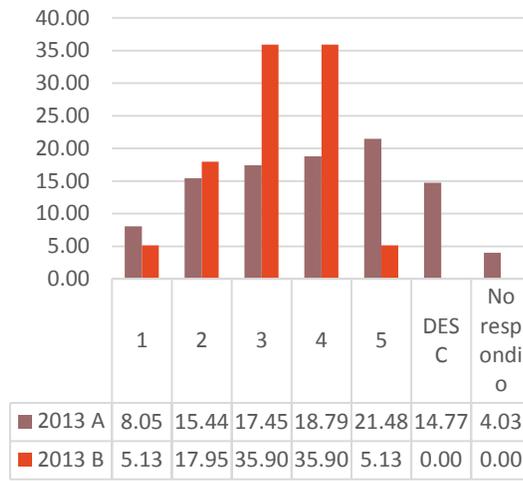
Comité Titulación



Comité Consultivo

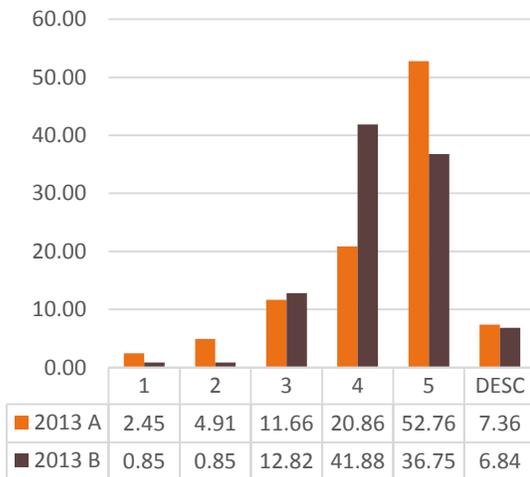


Opinión General

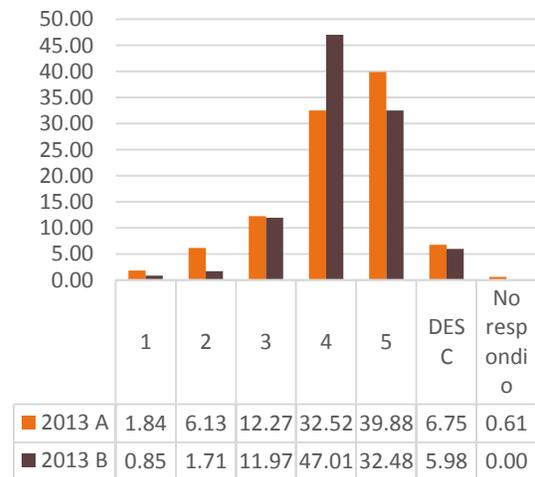


8. ¿Cómo valoras los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA)?

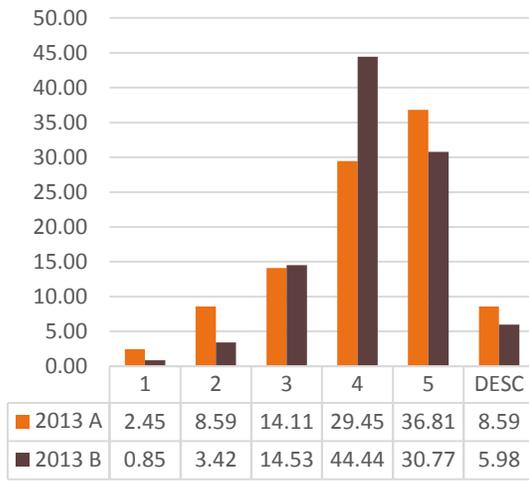
Atención y trato



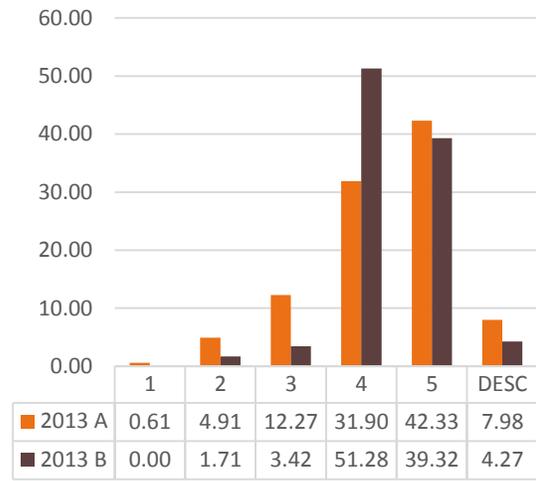
Tiempo respuesta



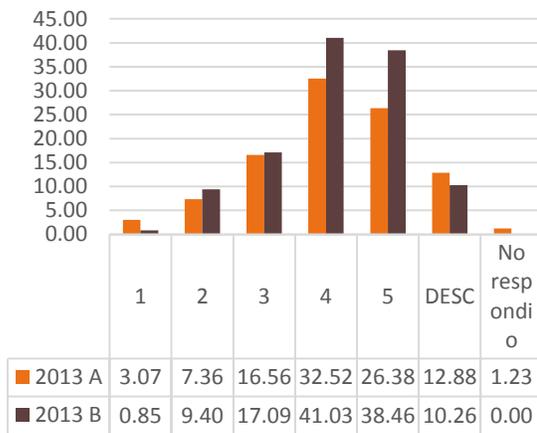
Solución problemas



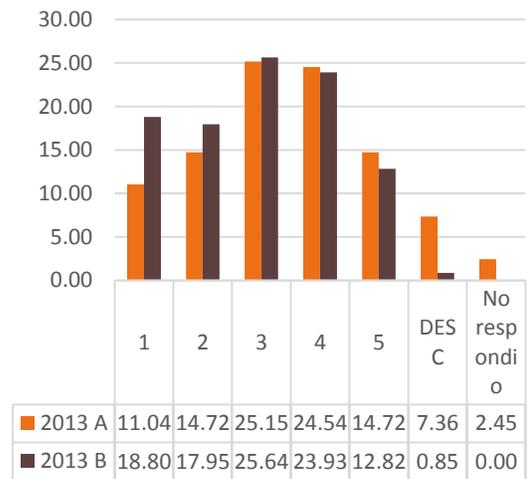
Atención y trato del personal



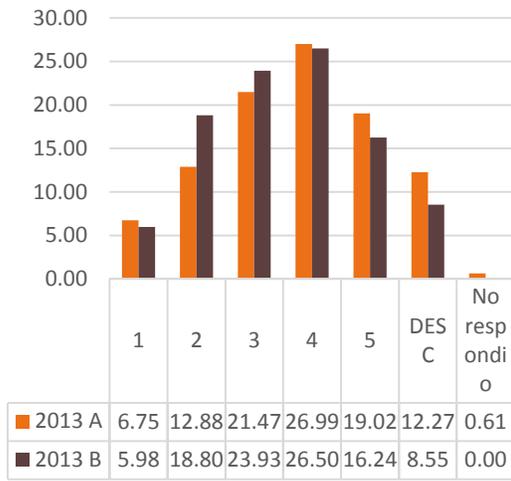
Condición Computadoras Laboratorios



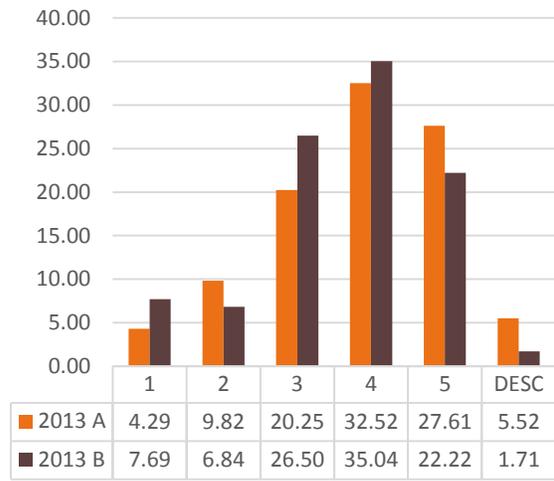
Internet



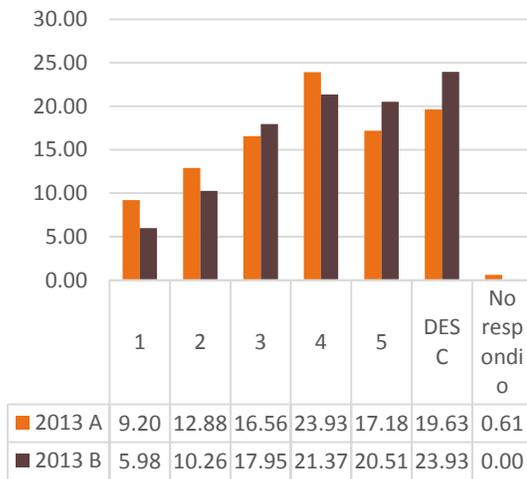
Prestamo cañones y laptops



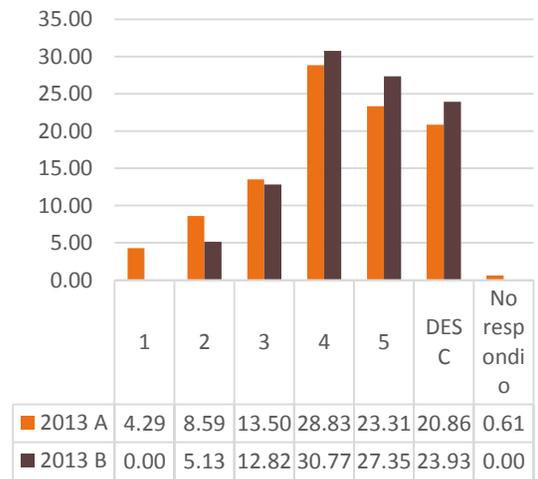
Correro CUSur



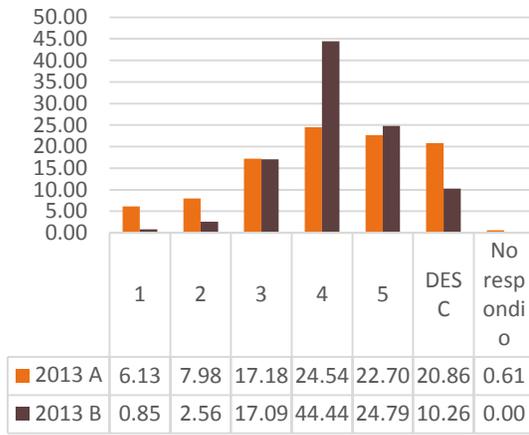
Plataforma MOODLE



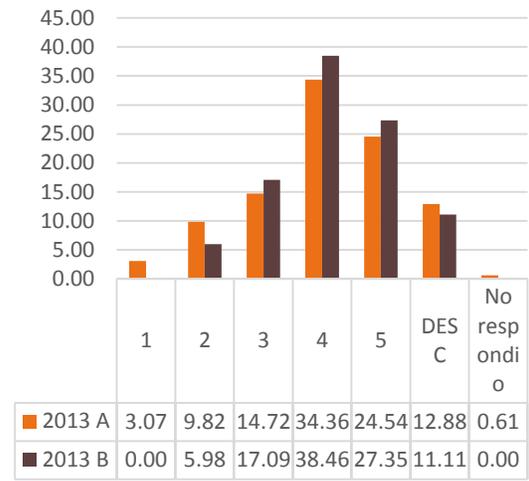
Unidad de Multimedia



**Eq. de computo personal
Docente y Administrativo**

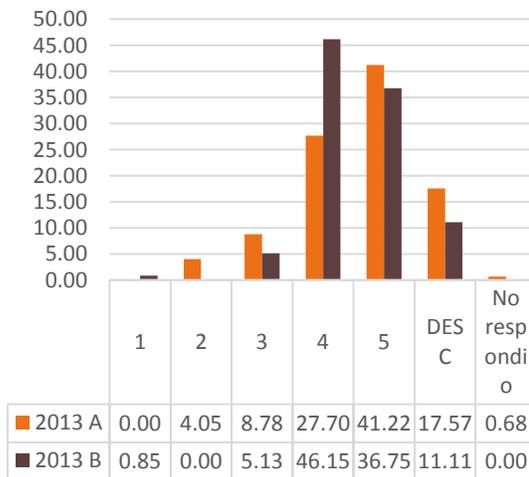


Capacitación uso tecnologías

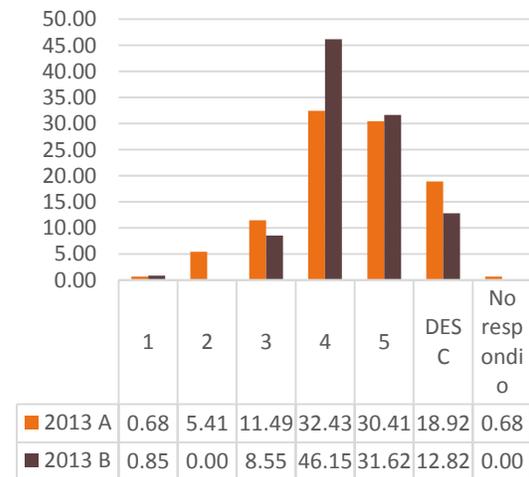


9. Califica los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Servicios Académicos

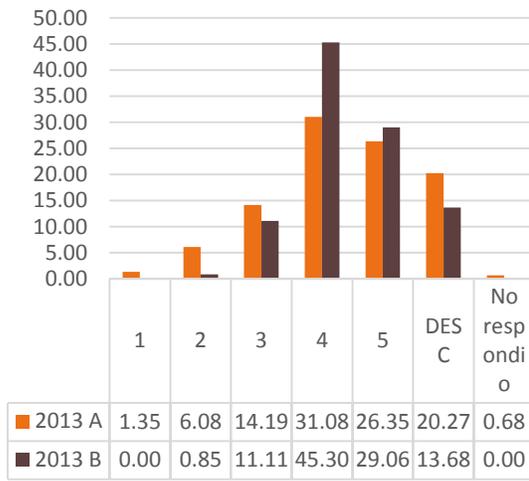
Atención y trato



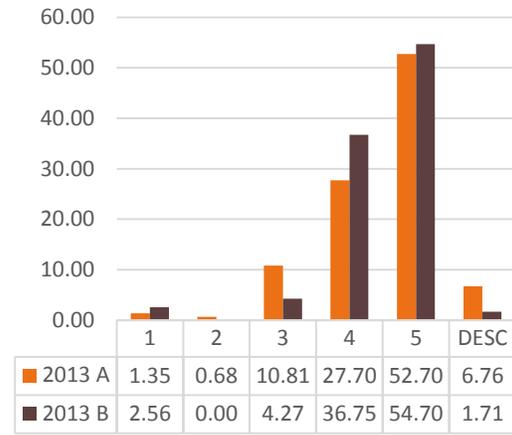
Tiempo respuesta



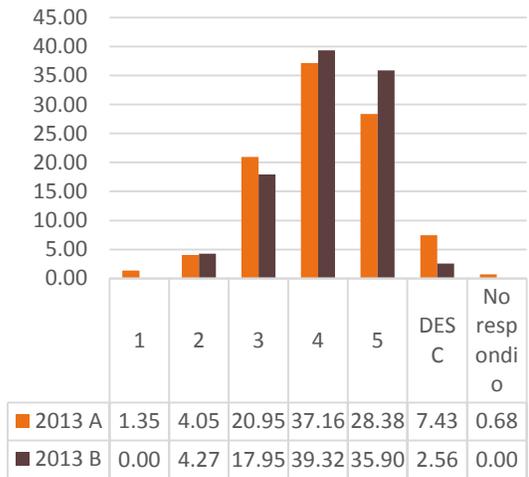
Solución problemas



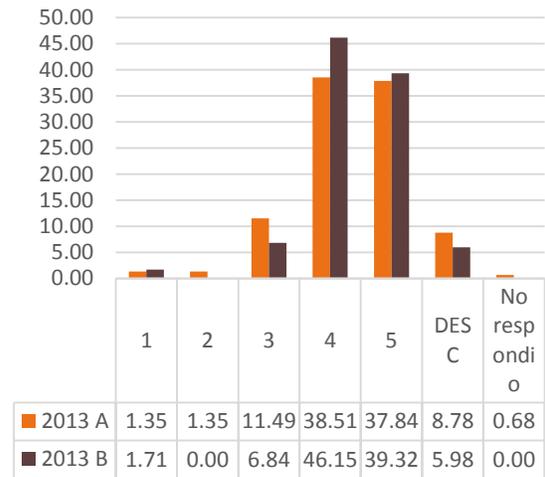
Atención y trato del personal biblioteca



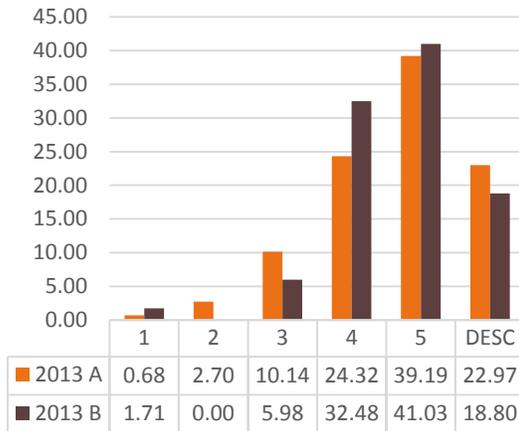
Disponibilidad de libros



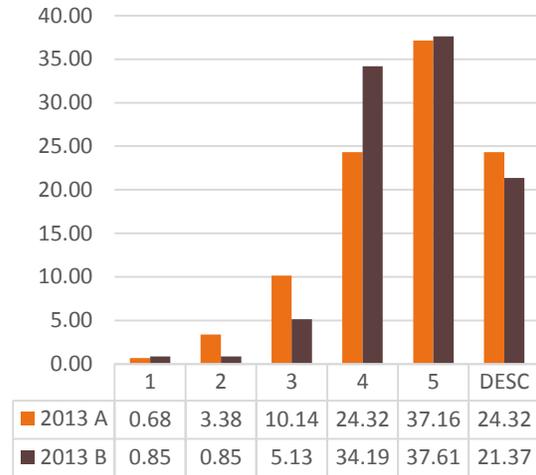
Préstamo externo



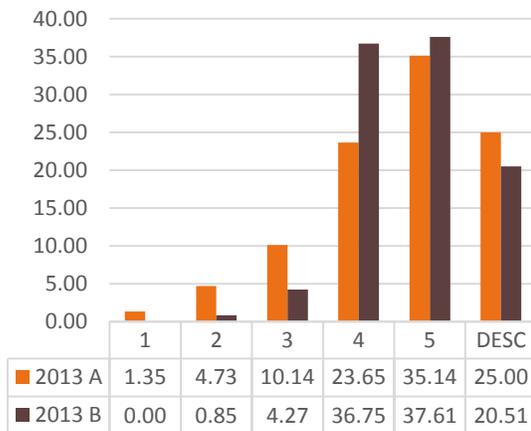
Atención y trato personal de CAA



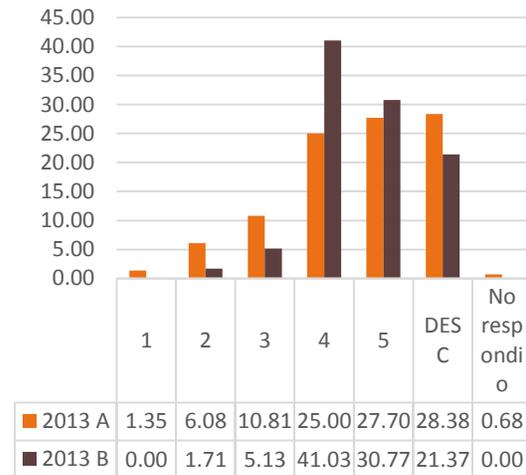
Servicios CAA



Atención y trato del personal de becas

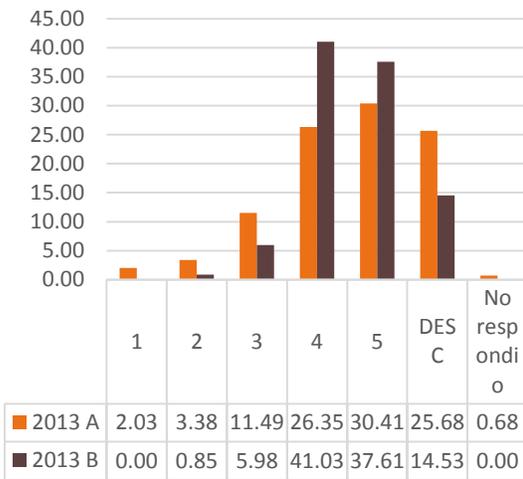


Servicio becas

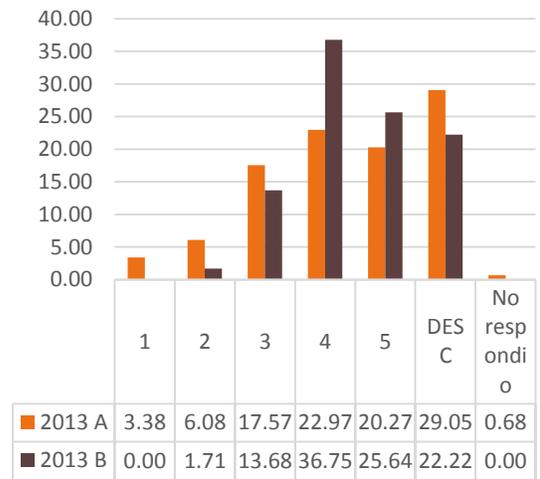


10. ¿Cómo valoras los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Extensión?

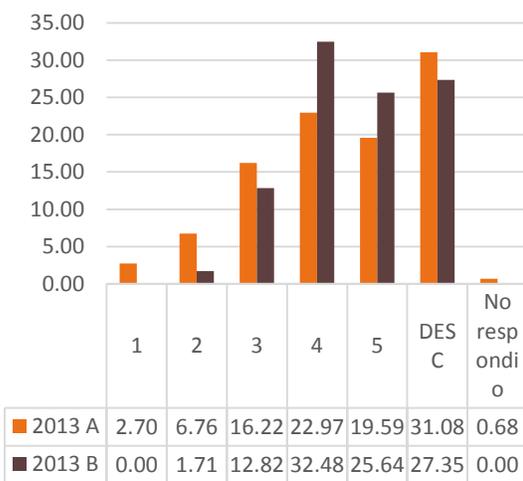
Atención y trato



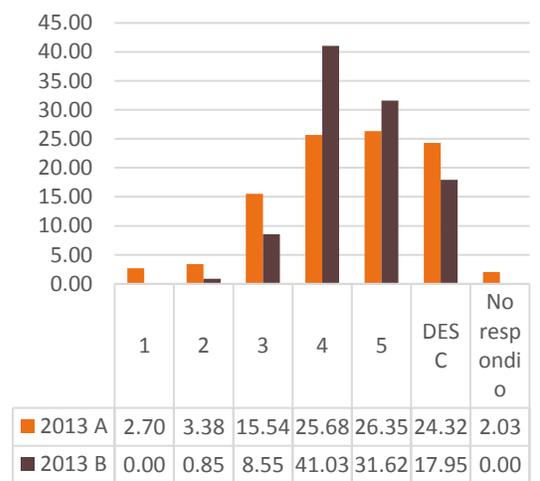
Tiempo respuesta



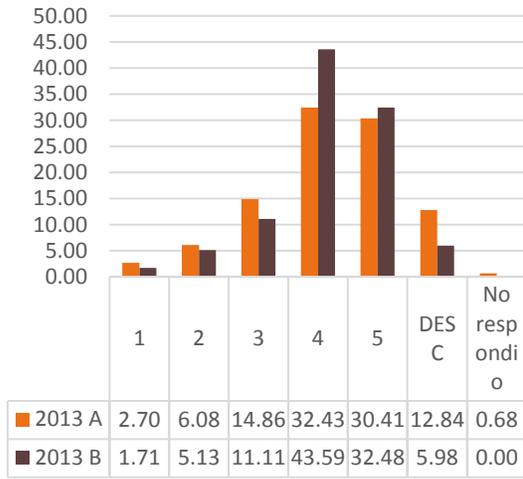
Solución problemas



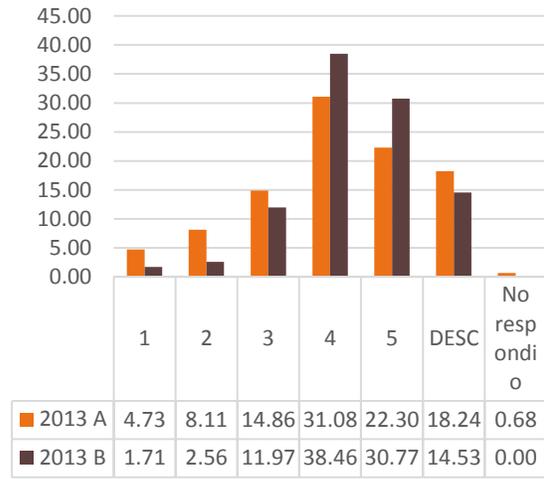
Atención y trato del personal



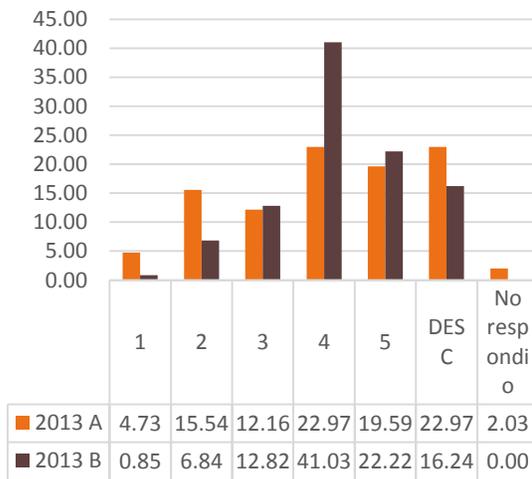
Difusión actividades



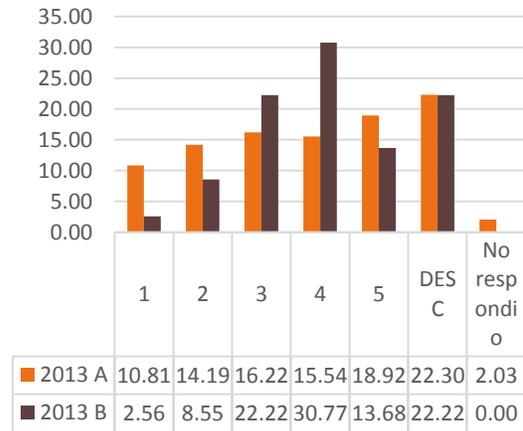
Promoción cultura y arte



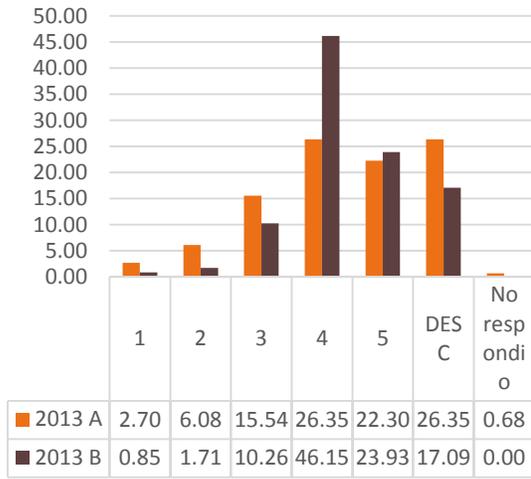
Vinculación Sectores



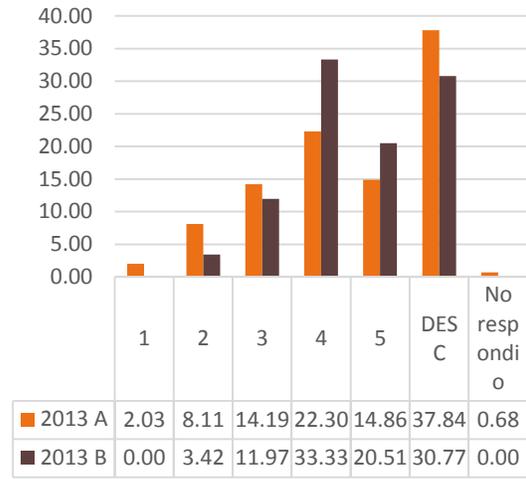
Vinculación Departamentos y Academias



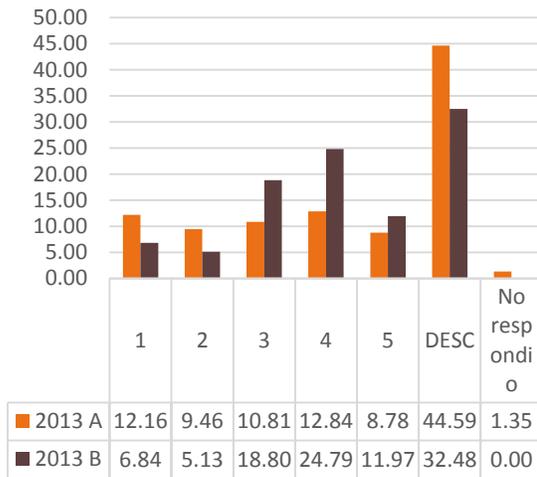
Servicio Social



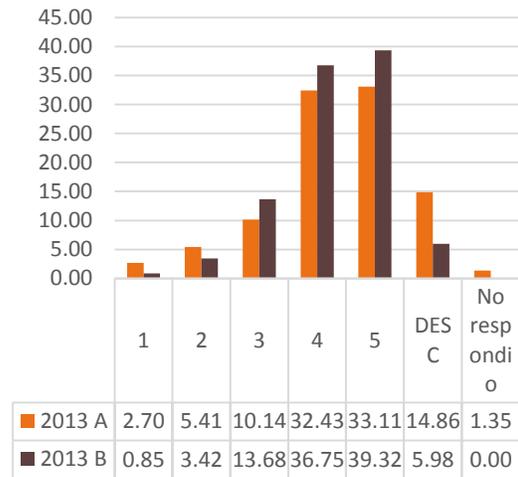
Brigadas Multidisciplinarias



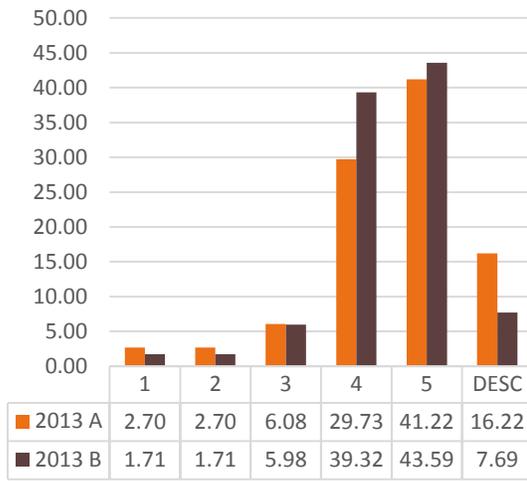
Seguimiento egresados



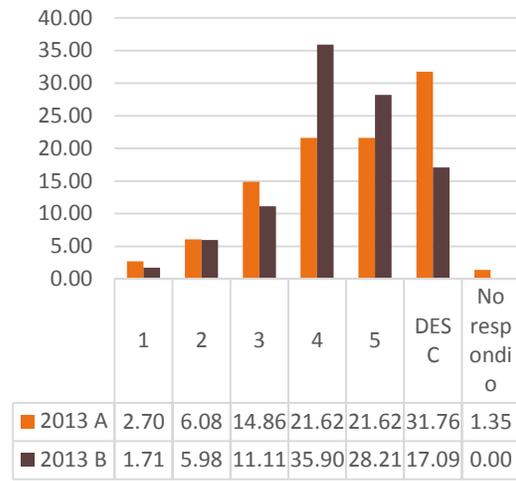
Gaceta CUSur



Estación de radio

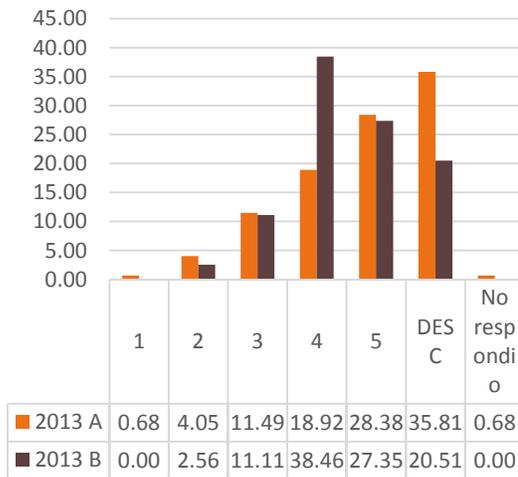


Talleres de formación integral

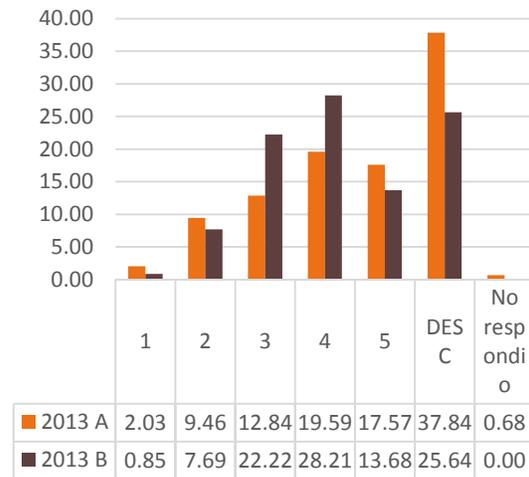


11. ¿Cómo calificas los servicios de apoyo académico que ofrece la Coordinación de Investigación?

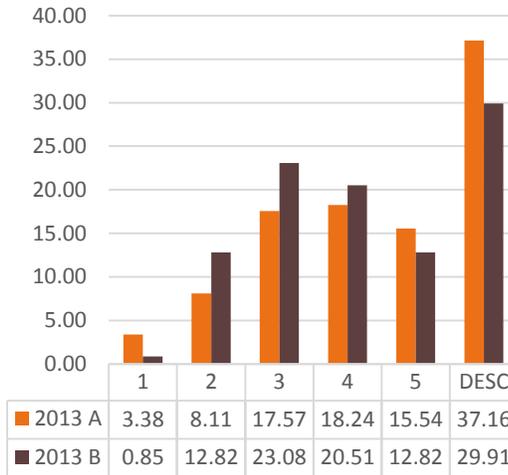
Atención y trato



Tiempo respuesta

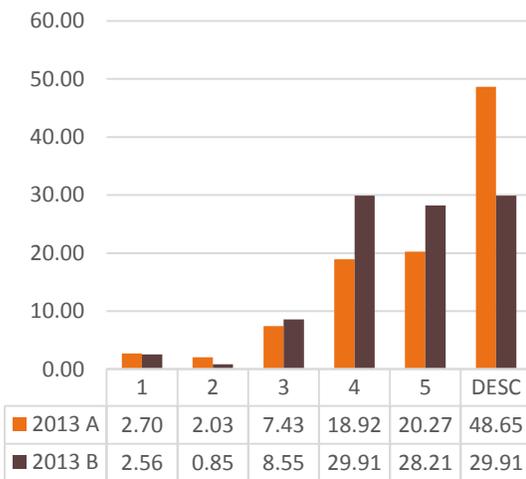


Solución problemas

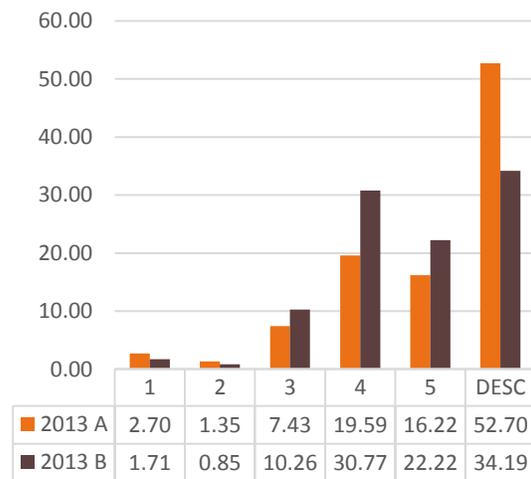


12. ¿Cómo valoras los servicios de apoyo académicos que ofrece la Coordinación de Planeación?

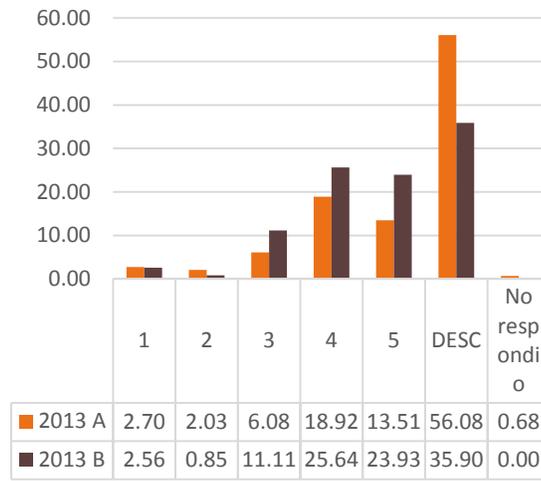
Atención y trato



Tiempo de respuesta



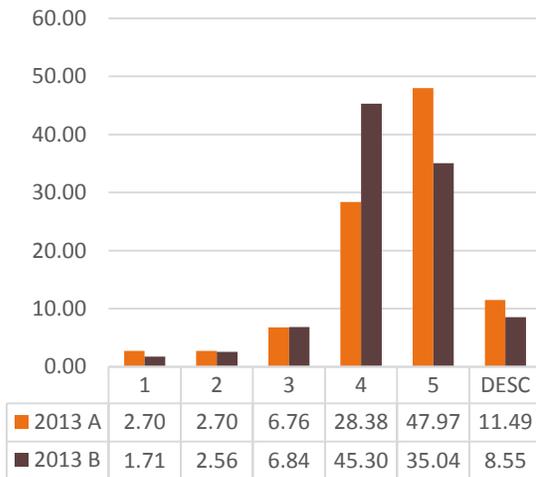
Solución problemas



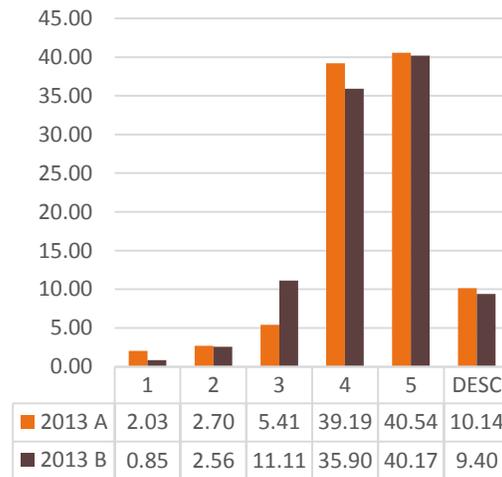
c) Instancias administrativas y servicios generales

13. ¿Cómo calificas los servicios administrativos que ofrece la Coordinación de Control Escolar?

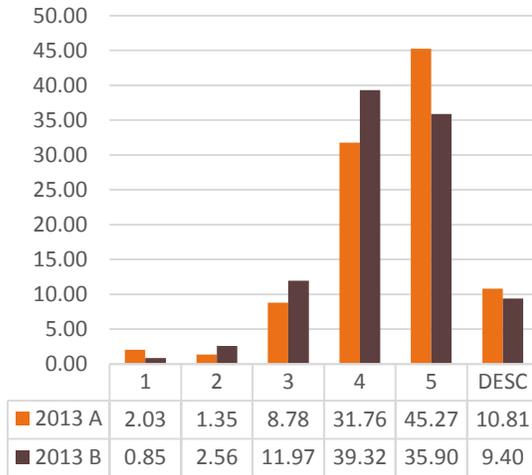
Atención y trato



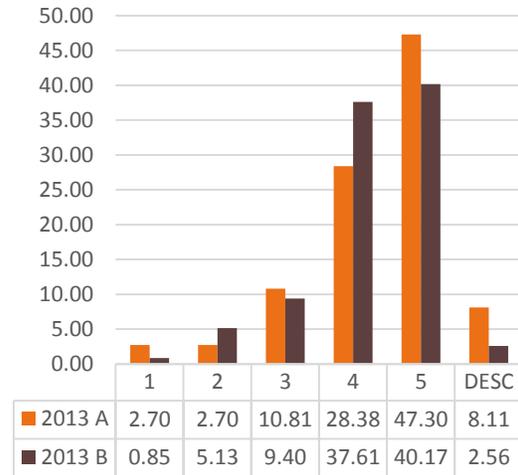
Tiempo respuesta



Solución problemas

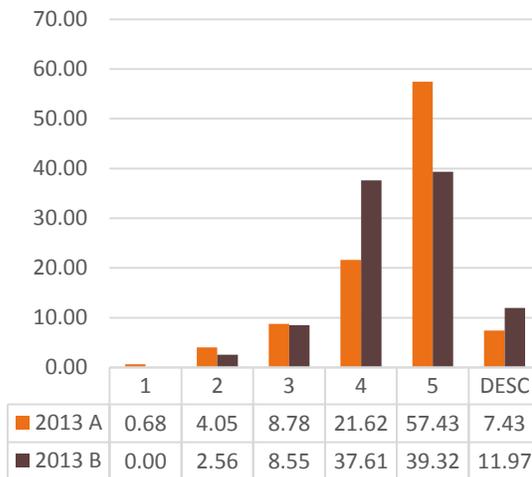


Atención y trato del personal

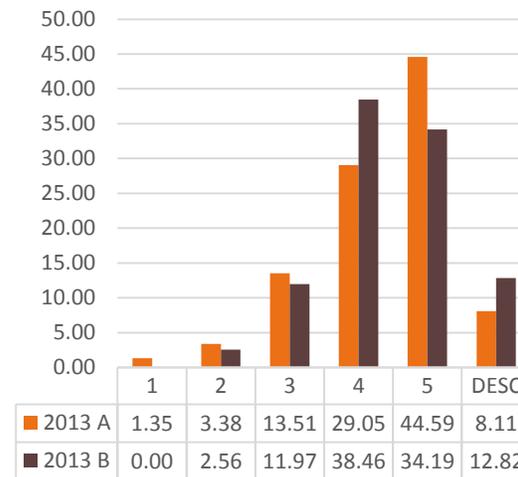


14. ¿Cómo valoras los servicios que ofrece la Coordinación de Finanzas?

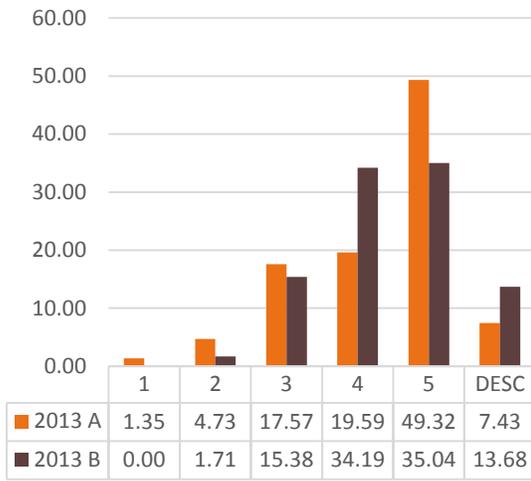
Atención y trato



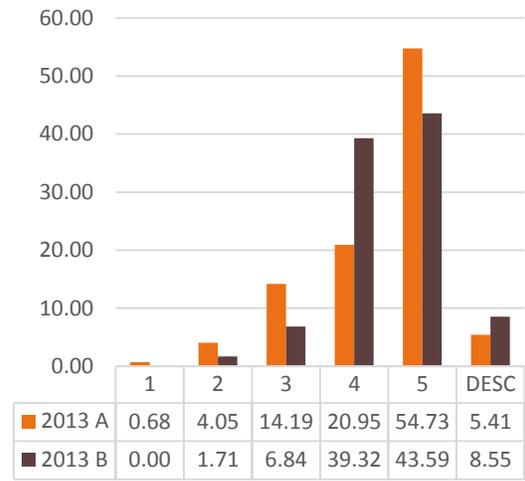
Tiempo respuesta



Solución problemas

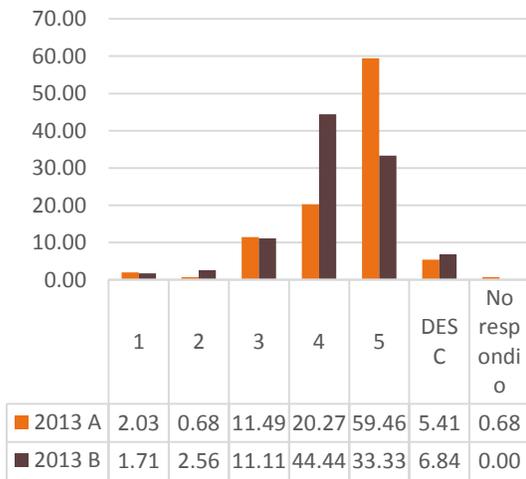


Atención y trato del personal

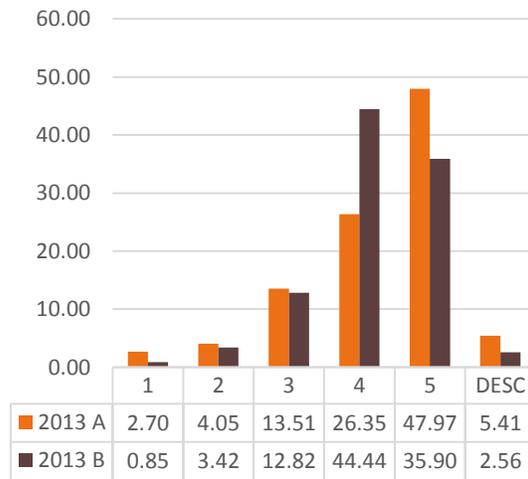


15. Califica los servicios que ofrece la Coordinación de Personal

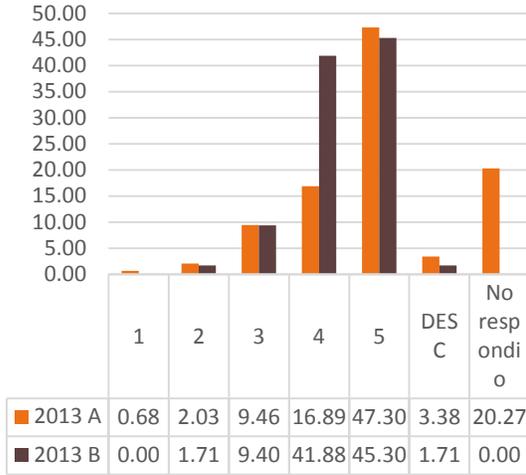
Atención y trato



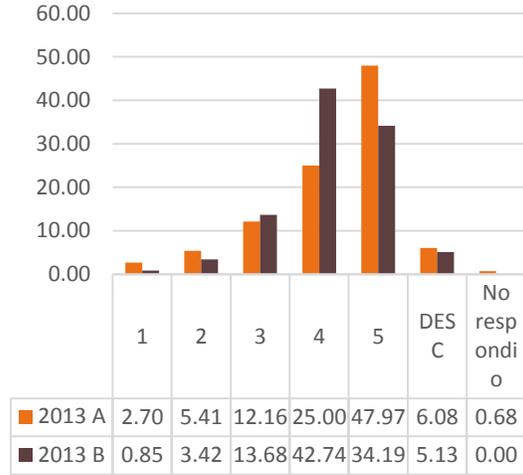
Tiempo respuesta



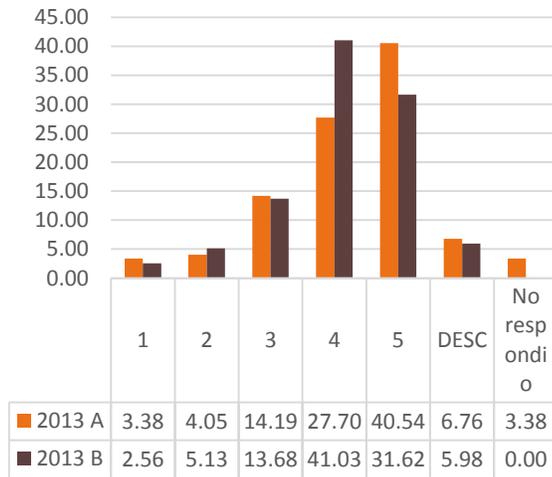
Atención y trato personal



Solución asuntos laborales

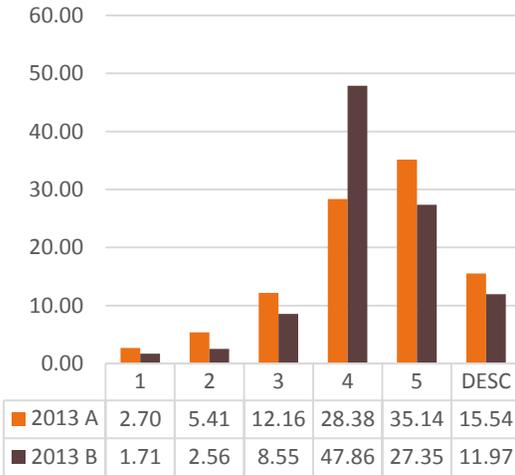


Información convocatorias

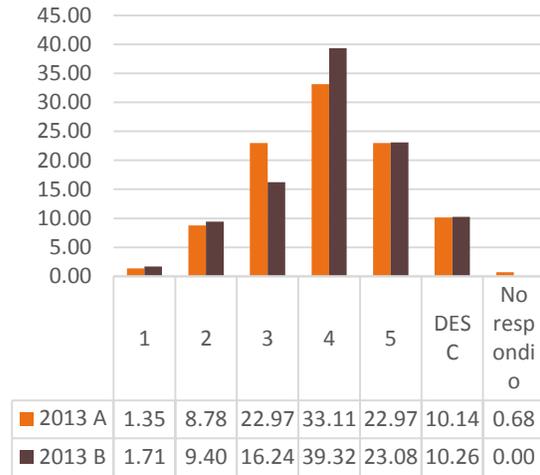


16. ¿Cómo calificas los servicios de la Coordinación de Servicios Generales?

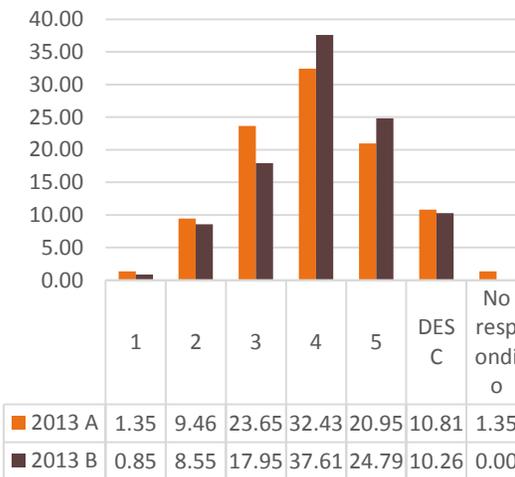
Atención y trato coordinador



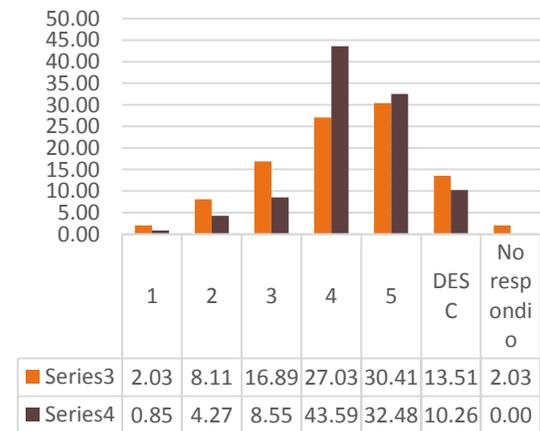
Tiempo respuesta



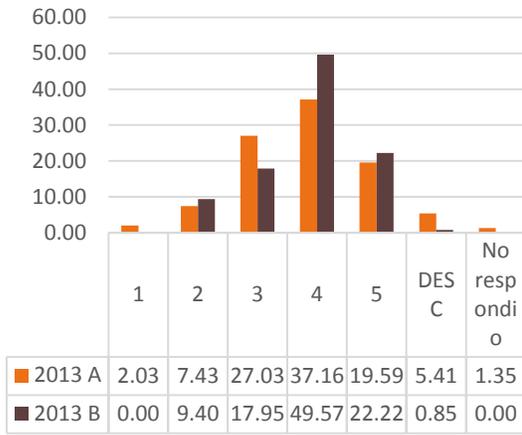
Solución problemas



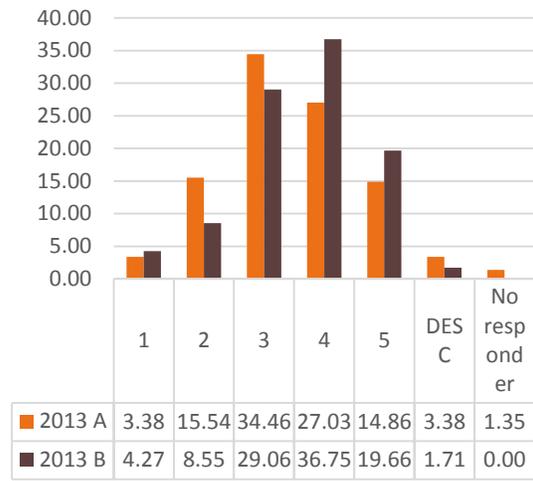
Atención y trato U. Mantenimiento



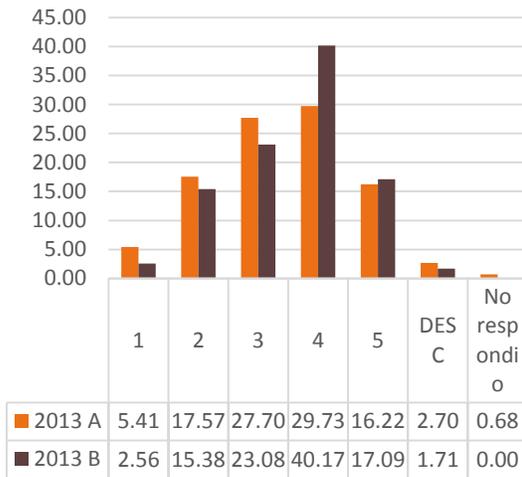
Mantenimiento de los edificios



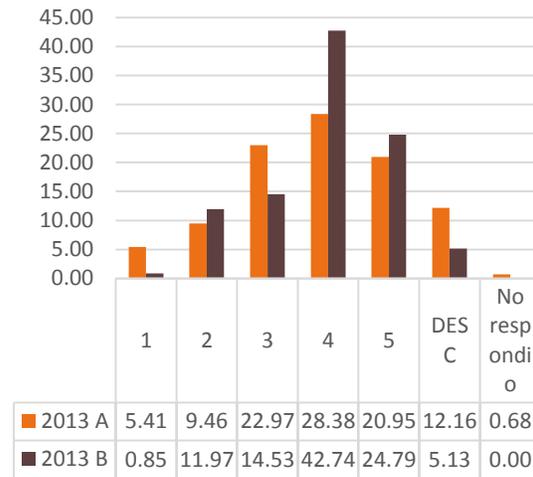
Mantenimiento mobiliario



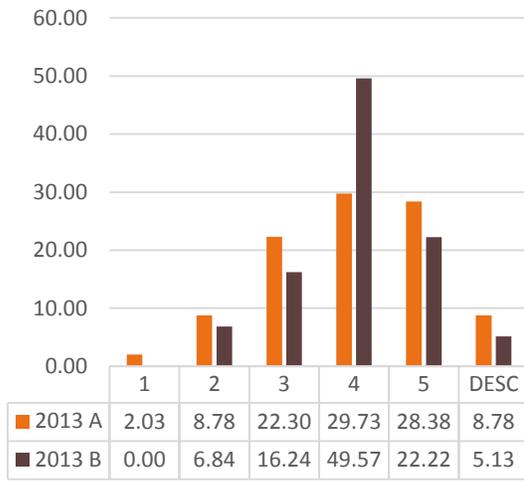
Limpieza aulas



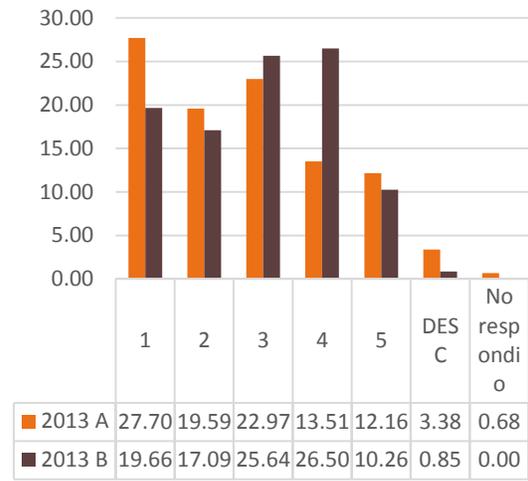
Limpieza oficinas



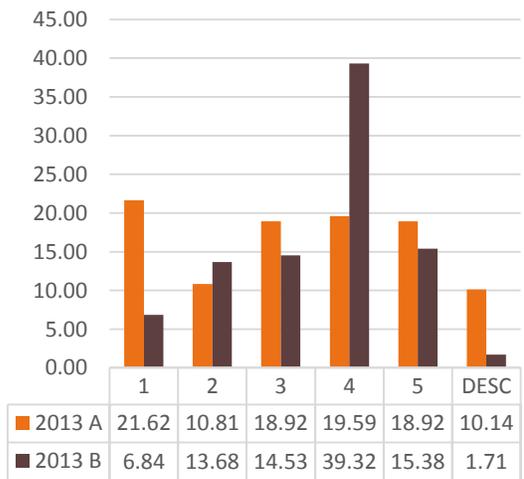
Limpeza auditorios



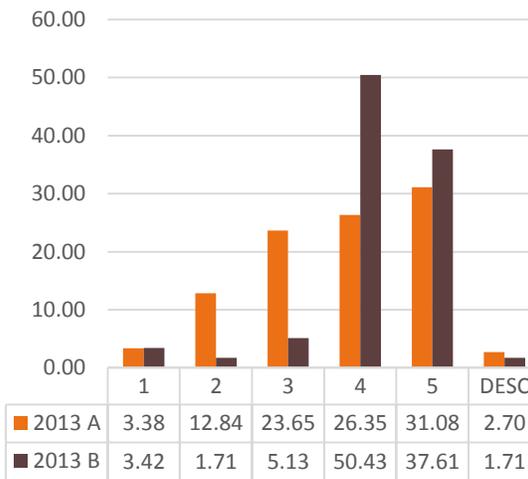
Limpeza baños



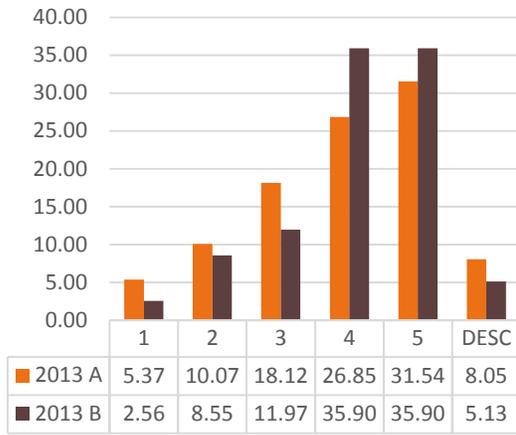
Servicio agua purificada



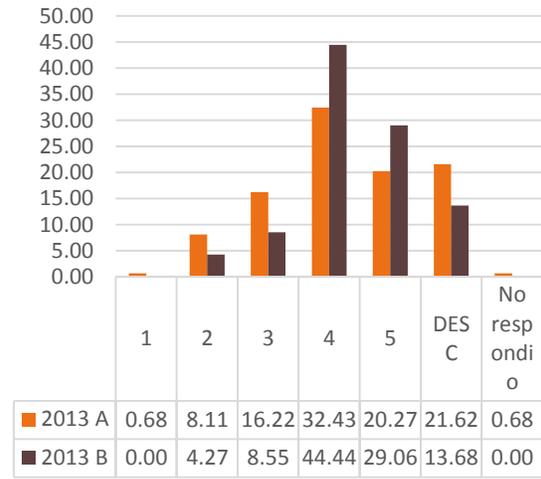
Mantenimiento jardines



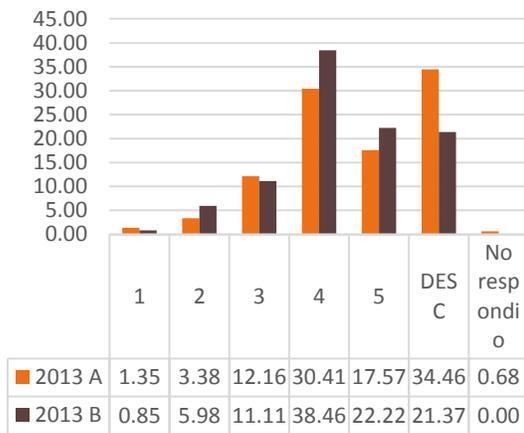
Disponibilidad estacionamiento



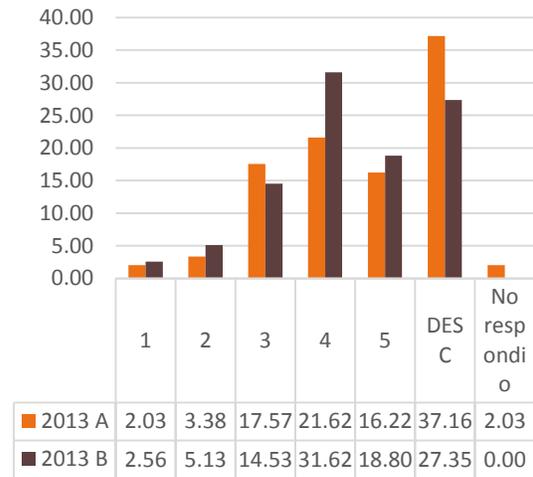
Instalaciones deportivas



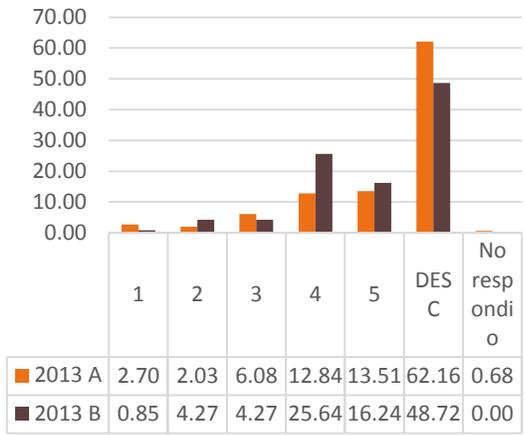
Instalaciones talleres culturales / artisticas



Tiempo respuesta compras



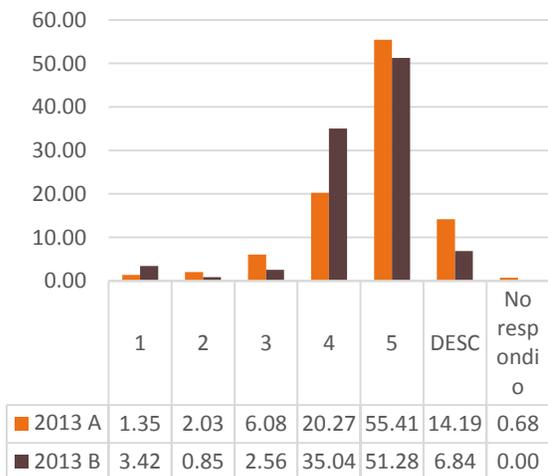
Operación Servicio Casa Intercambio



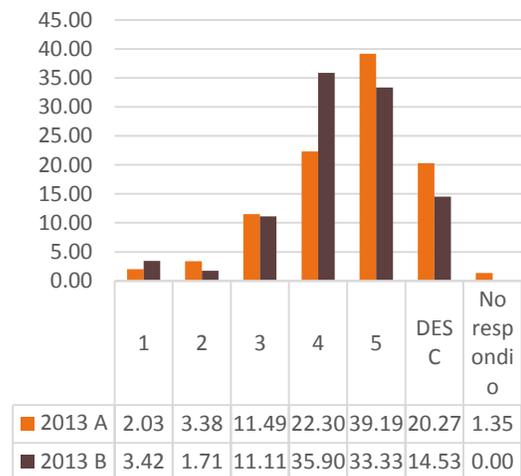
d) Por último, califica los servicios que ofrecen las instancias de representación y gestión institucional

17. ¿Cómo valoras el servicio que brinda el Rector del Centro?

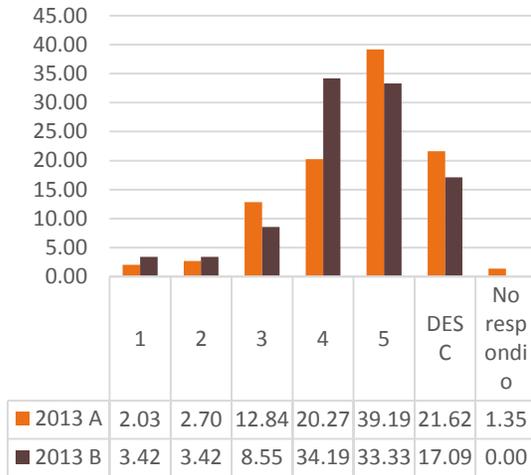
Atención y trato



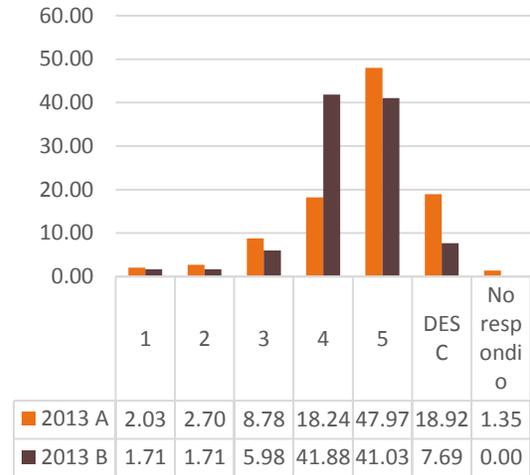
Tiempo respuesta



Solución problemas

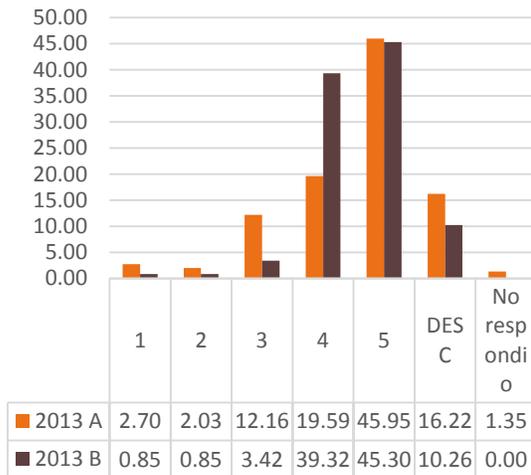


Representación y gestión

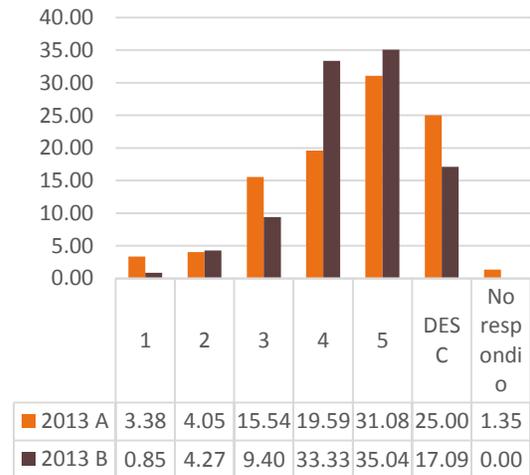


18. ¿Cómo calificas el servicio que brinda el Secretario Académico?

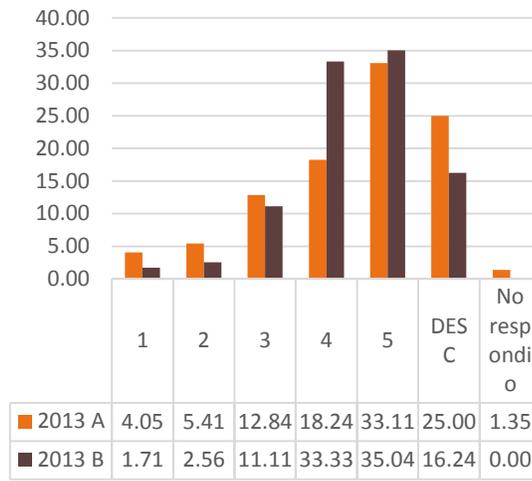
Atención y trato



Tiempo respuesta

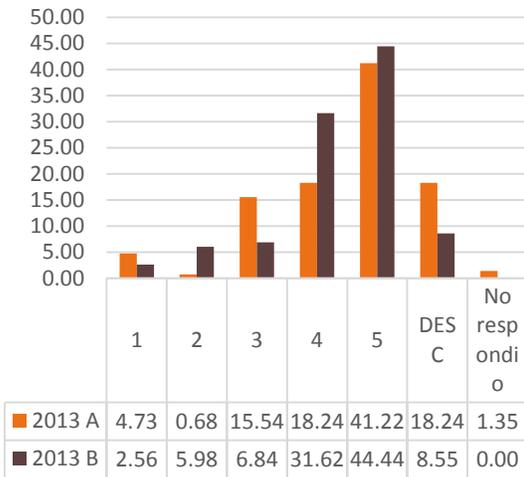


Solución problemas

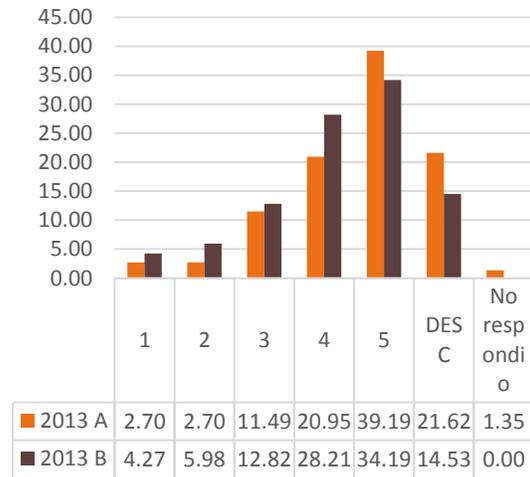


19. ¿Cómo calificas el servicio que brinda el Secretario Administrativo?

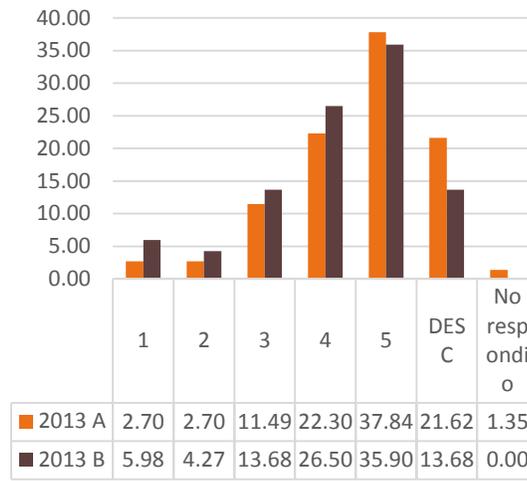
Atención y trato



Tiempo respuesta

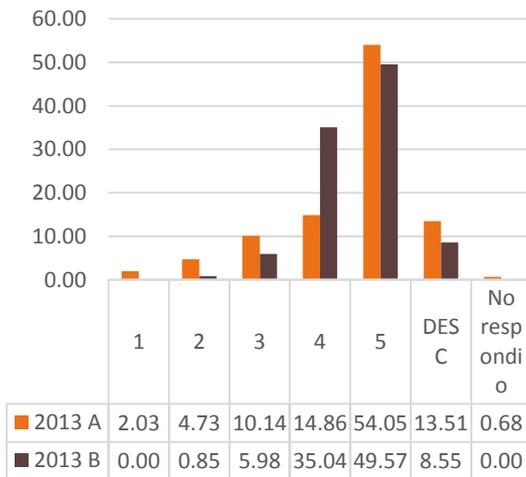


Solución problemas

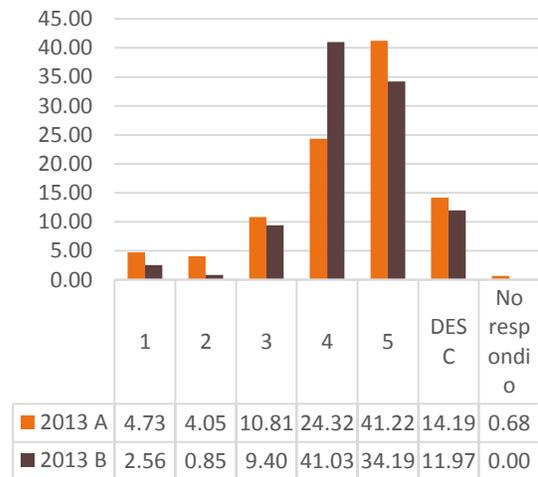


20. ¿Cómo valoras el servicio que brindan los Directores y Secretarios de División?

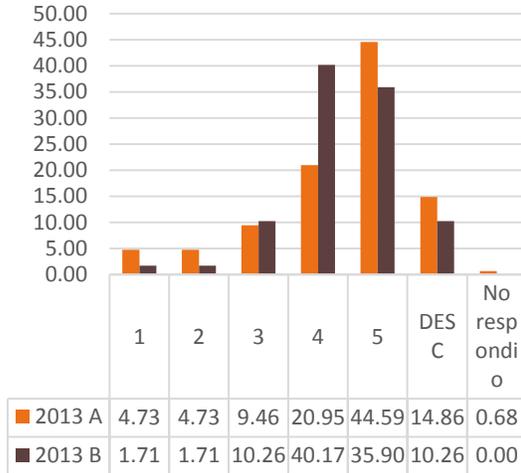
Atención y trato



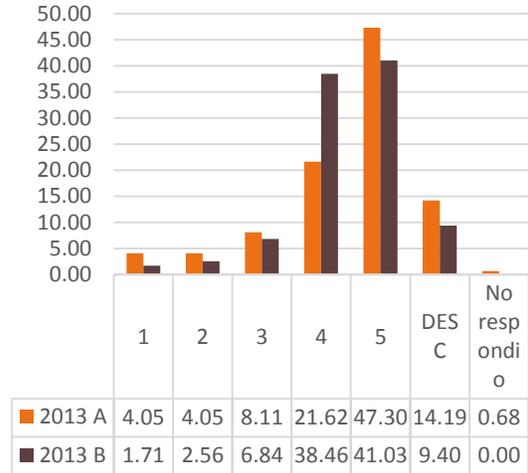
Tiempo respuesta



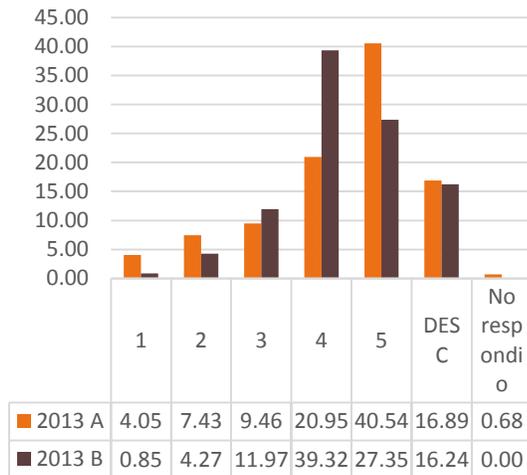
Solución problemas



Atención y trato Secretarios



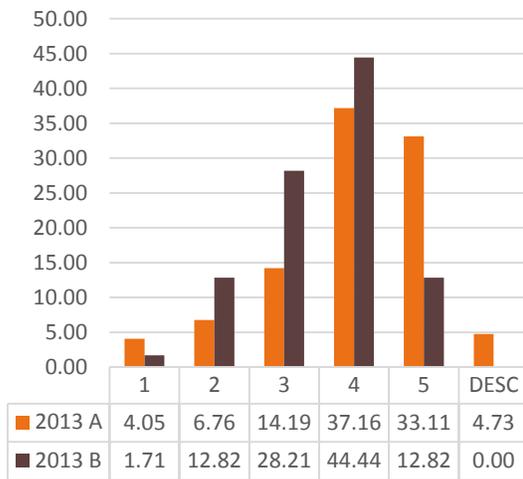
Vinculación con los PE



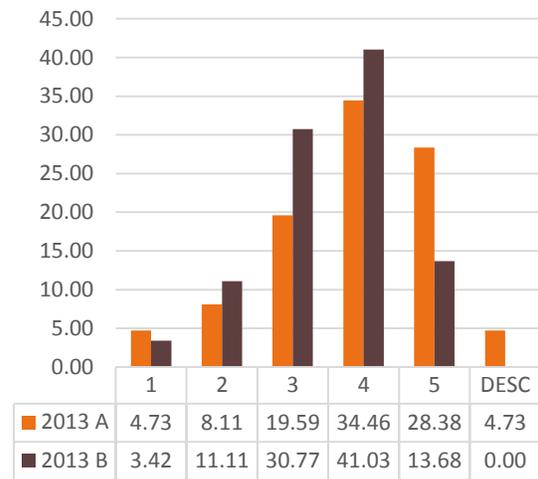
21. Califica otros servicios que ofrece el Centro

- Comedor Universitario

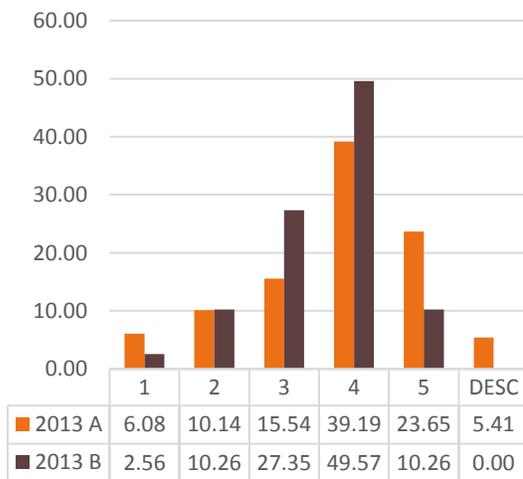
Atención y trato



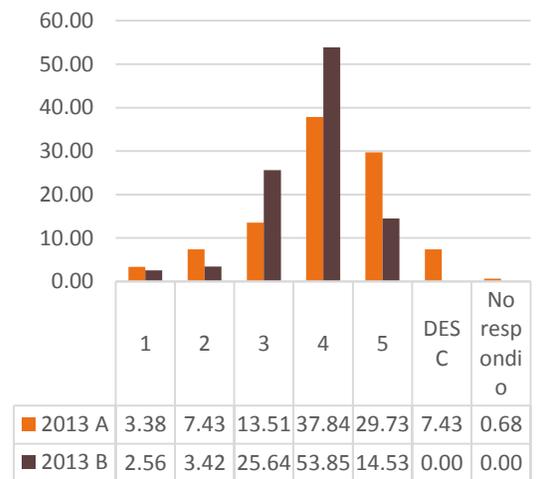
Precio



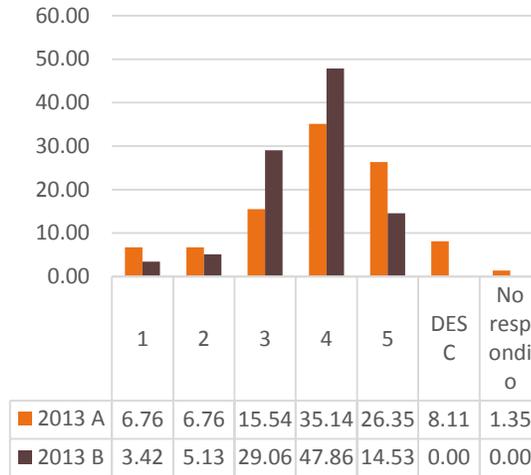
Higiene comedor



Higiene personal

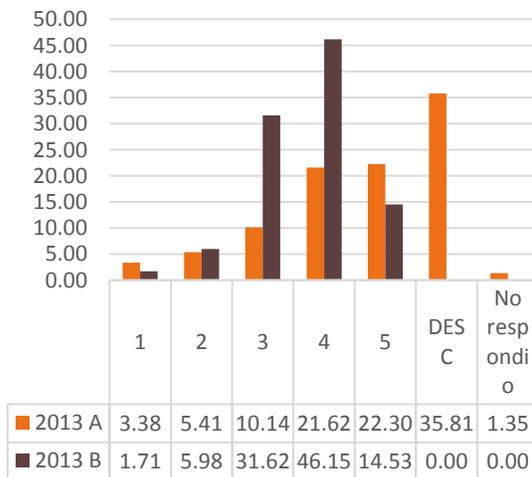


Higiene alimentos

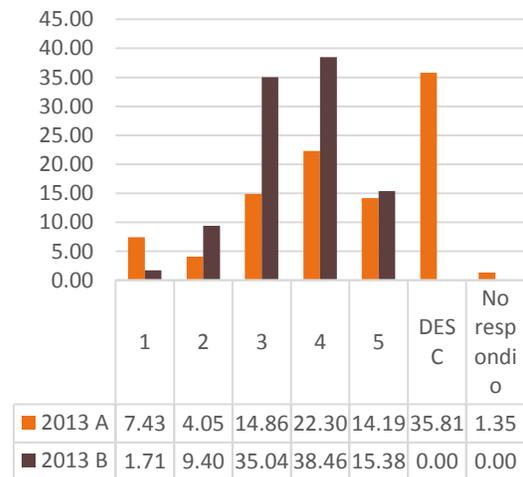


- Servicio de Fotocopiado

Atención y trato

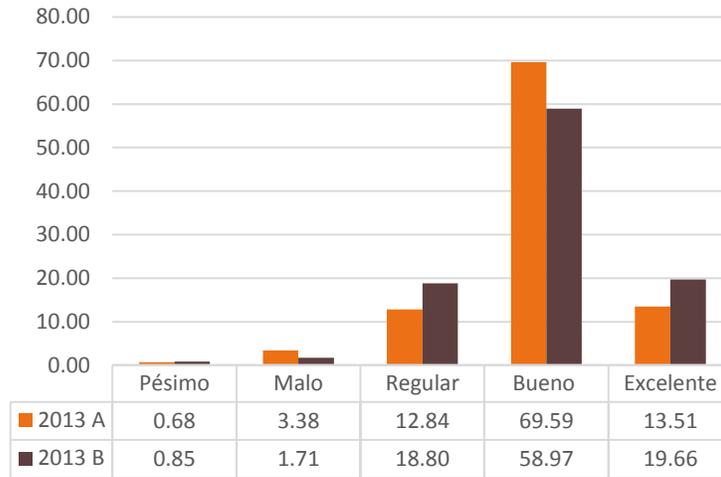


Precio



22. De manera general, ¿Qué calificación le otorgarías a los servicios que se ofrecen en el CUSur?

Calificación general



ANEXO 3.

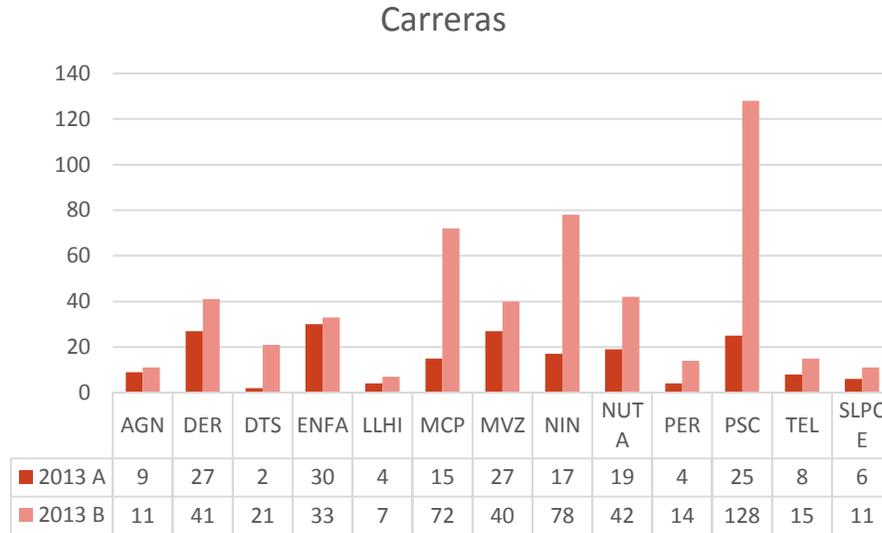
GRÁFICAS COMPARATIVAS

ALUMNOS

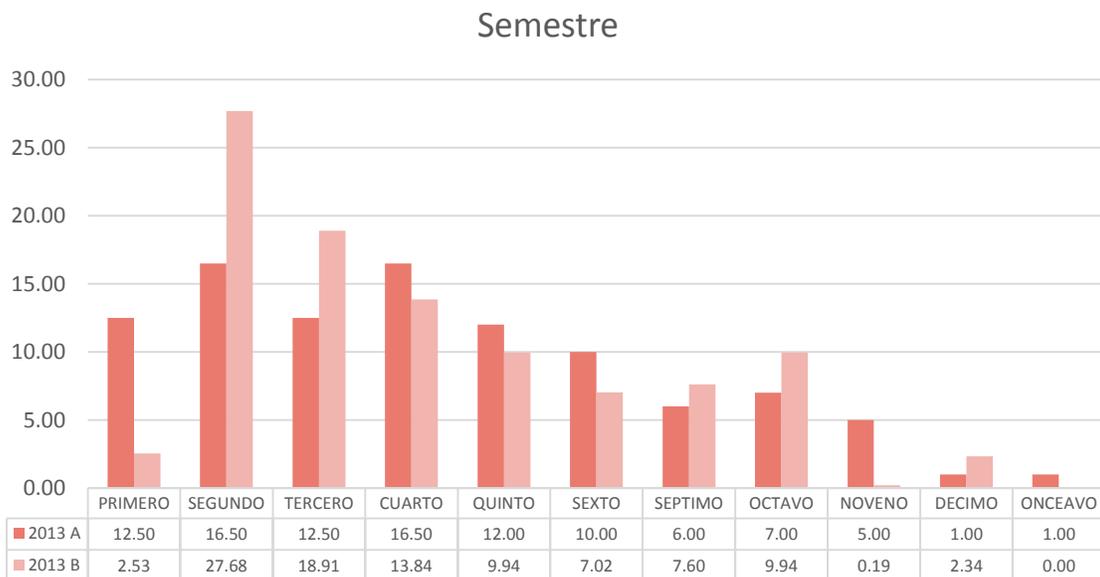
GRÁFICAS COMPARATIVAS ALUMNOS

a) Datos generales

1. ¿A qué carrera perteneces?



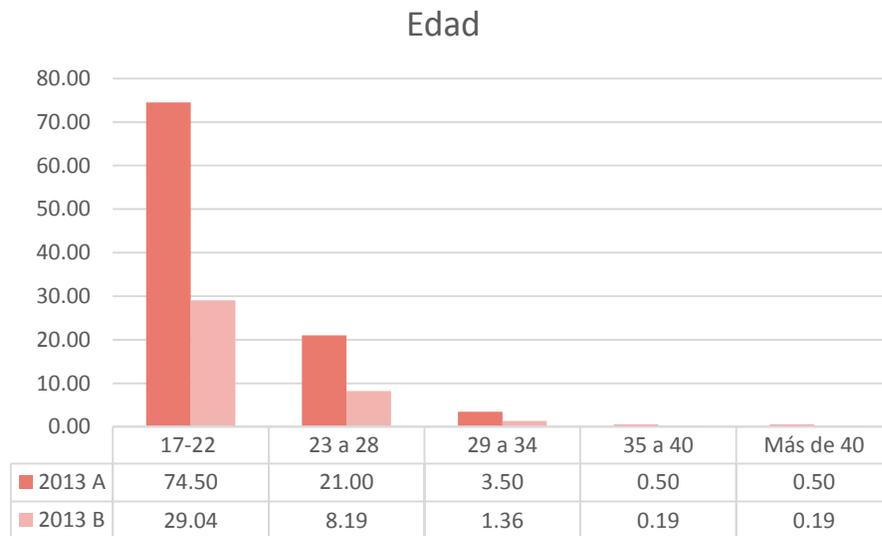
1.1 Semestre



2. Sexo



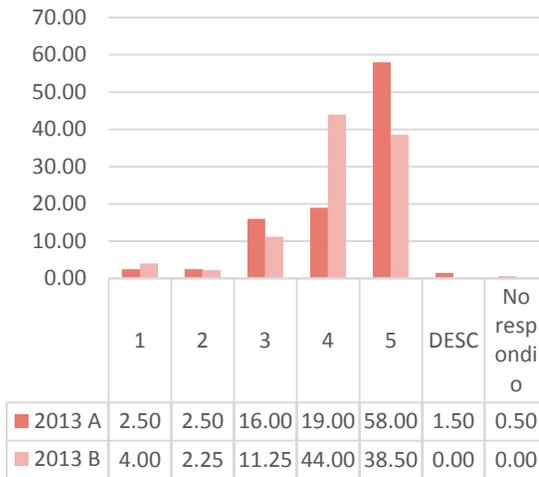
3. Edad



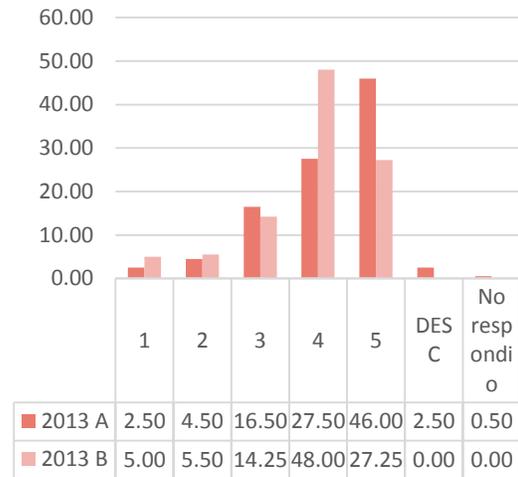
b) Instancias y sus servicios académicos que están directamente en contacto contigo y juegan un papel importante en tu proceso de aprendizaje:

4. Coordinador de Carrera

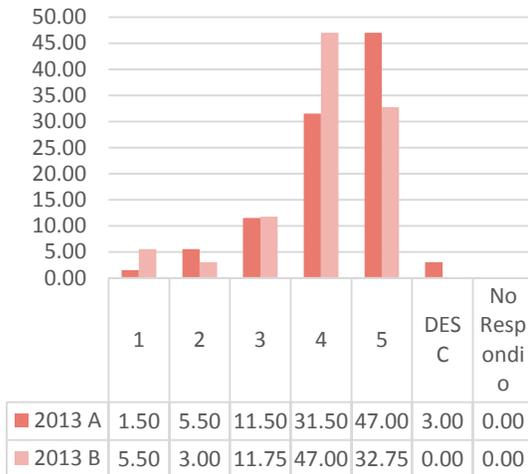
Atención y trato



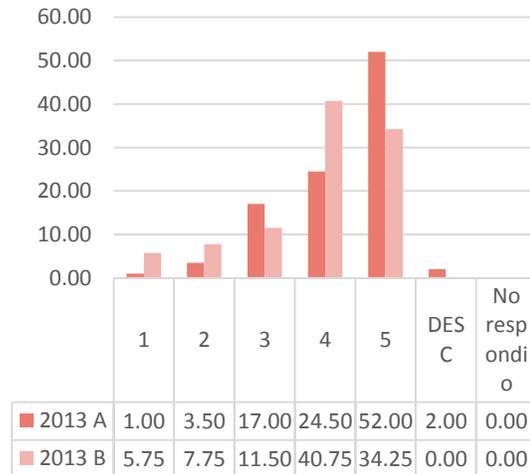
Tiempo de respuesta



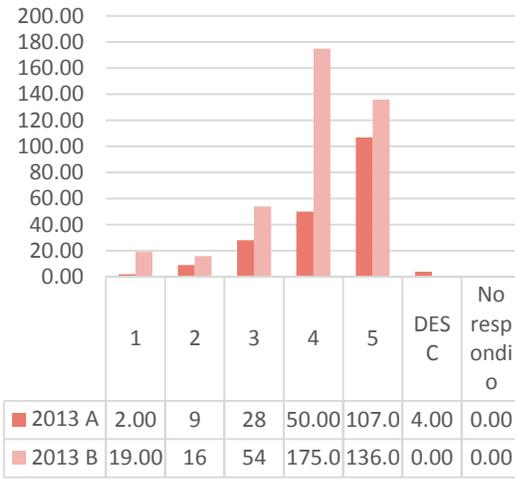
Solución problemas



Comunicación y orientación

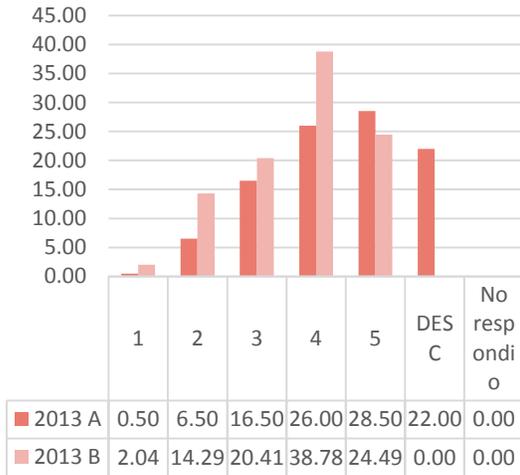


Función facilitador

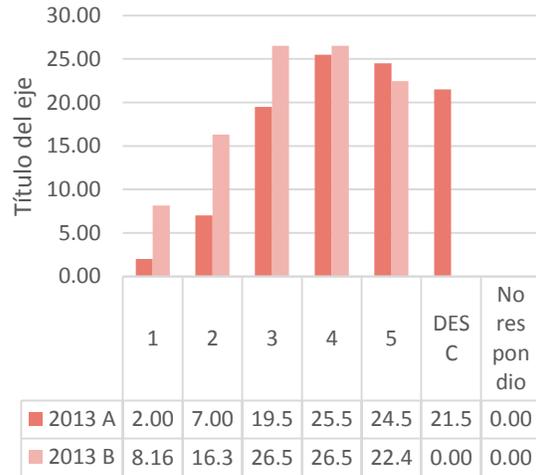


5. Jefes de Departamento

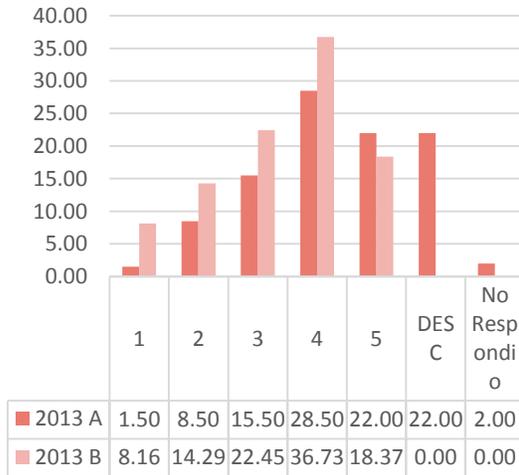
Atención y trato



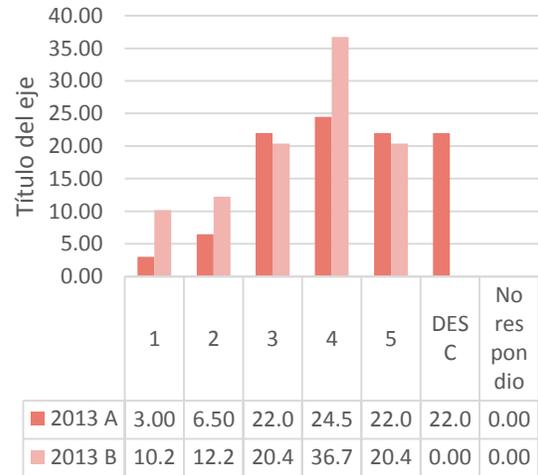
Tiempo de respuesta



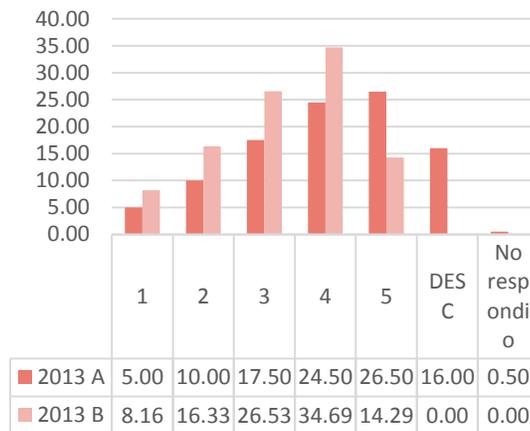
Solución problemas



Comunicación y orientación

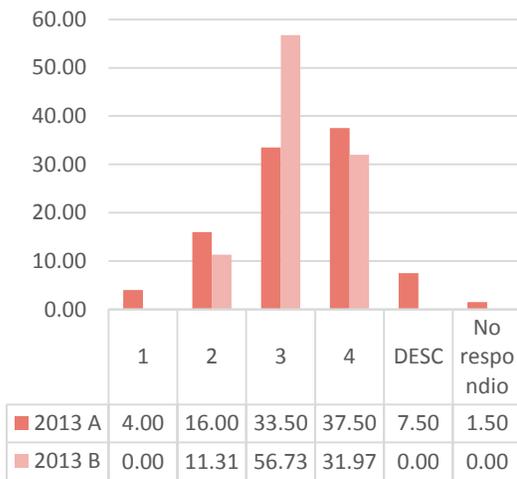


Practicas educativas y salidas empresas

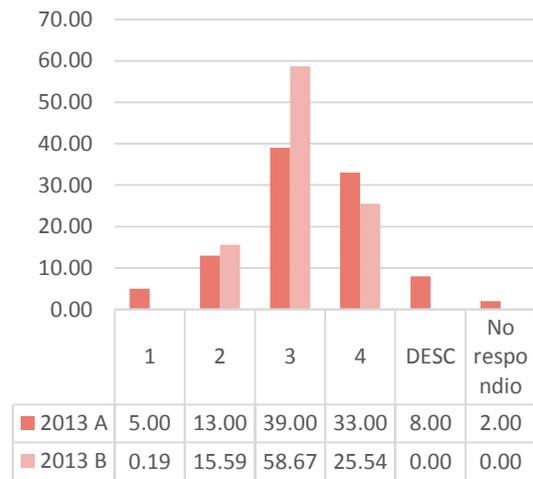


6. Profesores. De los profesores que tuviste en el semestre, ¿Cuántos de ellos cumplieron con los siguientes aspectos? Utiliza como escala de medición 1 que significa ninguno, 2 es algunos (de 1 a 3 profesores), 3 es la mayoría (de 4 a 5 profesores) y 4 es todos.

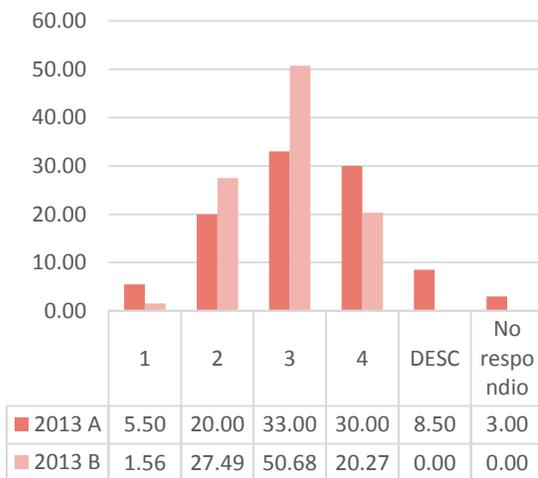
Conocimiento



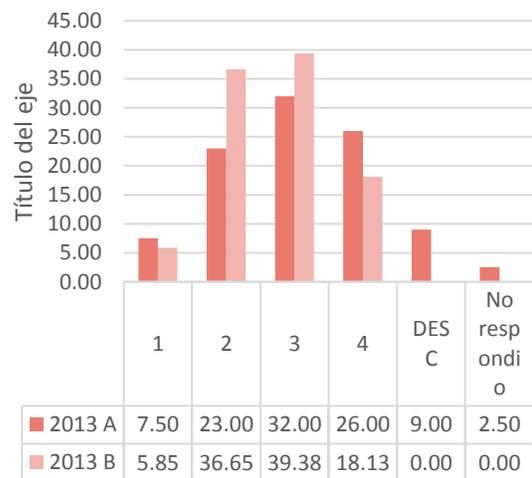
Desarrollo Sesión



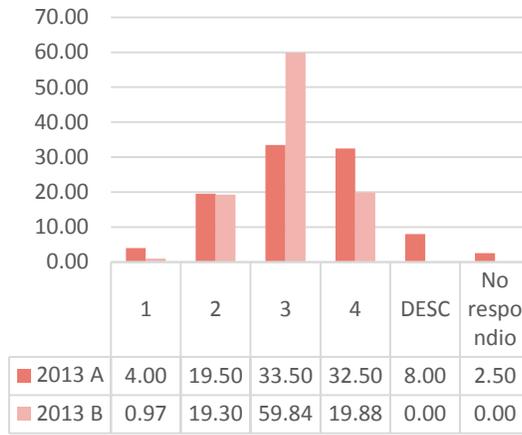
Retroalimentación



Disponibilidad para asesorar

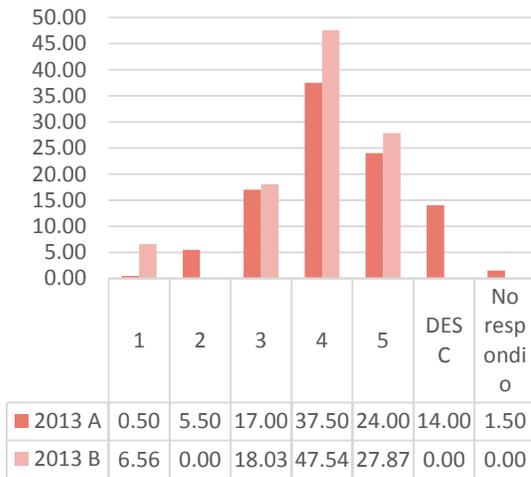


Asistencia y cumplimiento de horarios

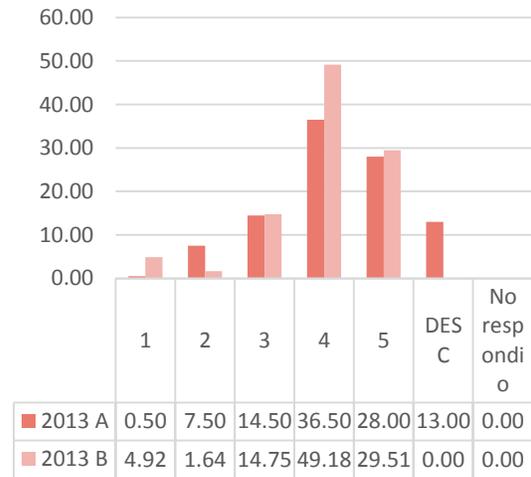


7. Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje (CTA)

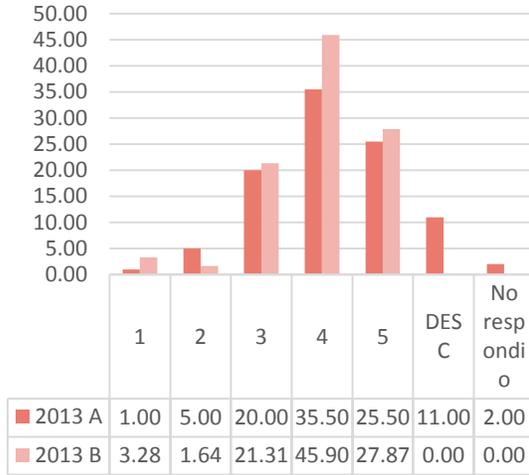
Atención y trato



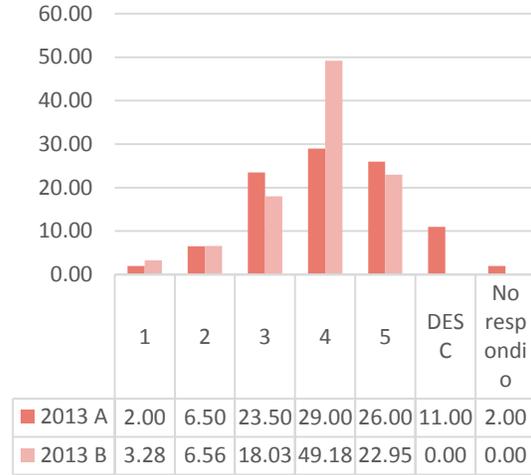
Atención y trato del personal



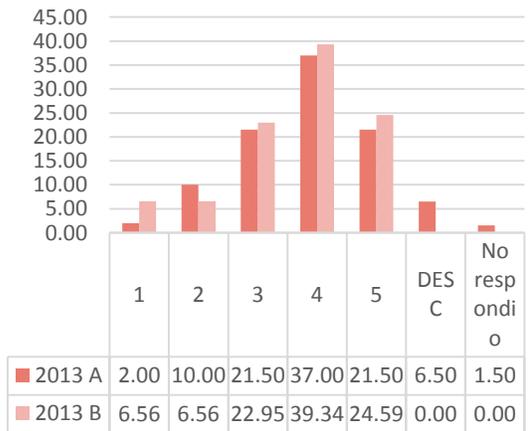
Tiempo respuesta



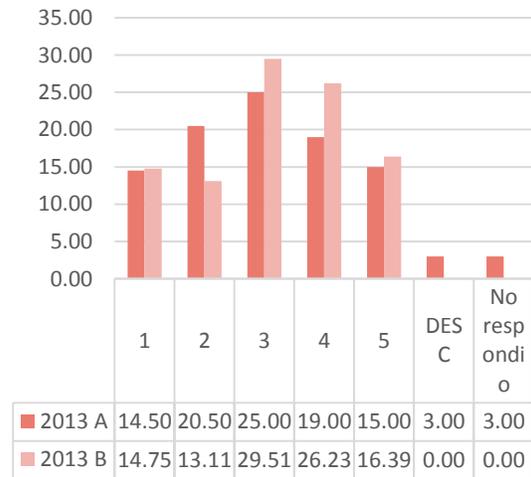
Solución problemas



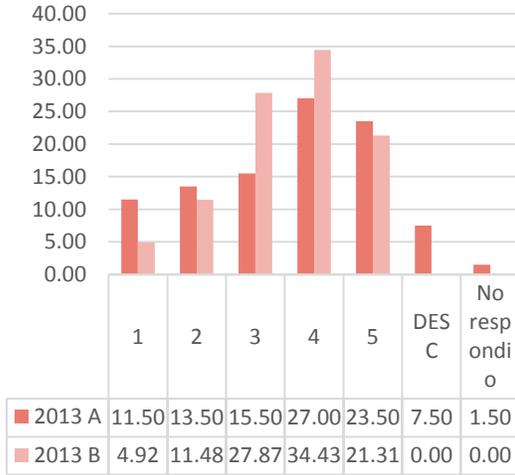
Condición computadoras laboratorios



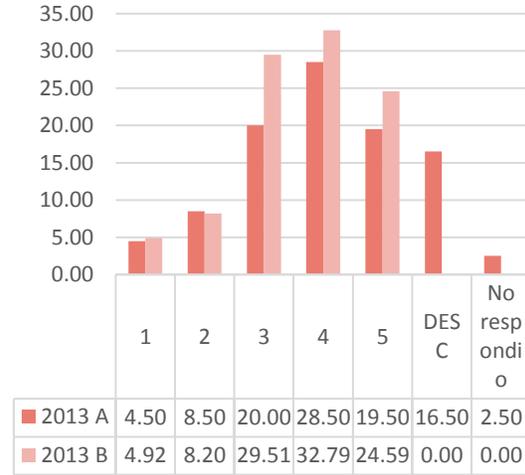
Internet



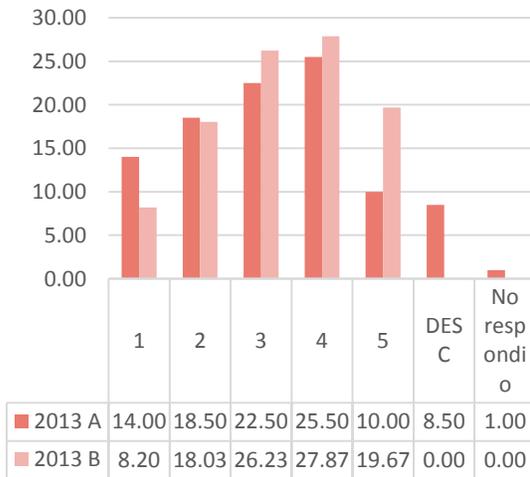
Prestamo cañones y laptops



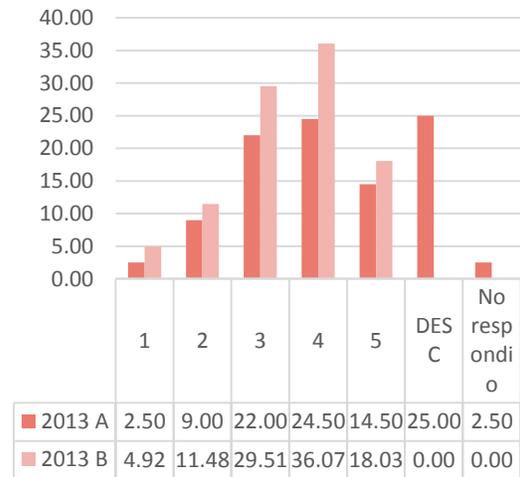
Correo CUSur



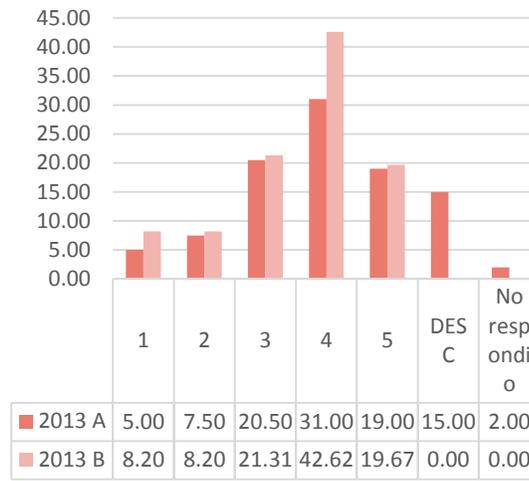
Plataforma MOODLE



Unidad de Multimedia

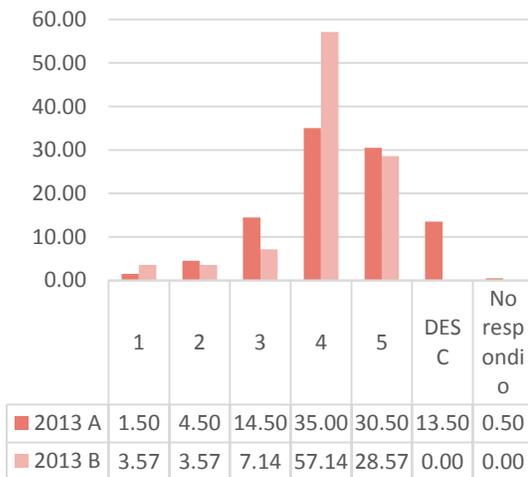


Capacitación uso tecnologías

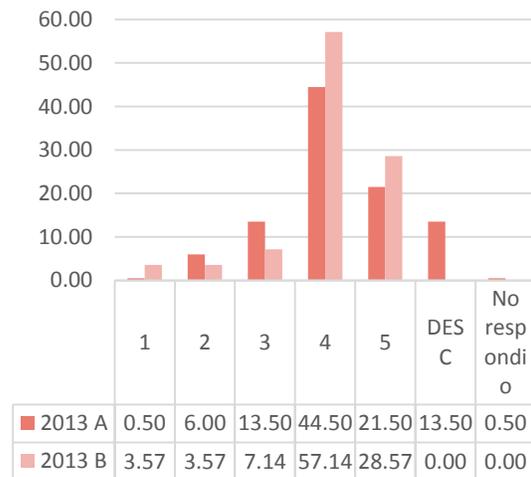


8. Coordinación de Servicios Académicos

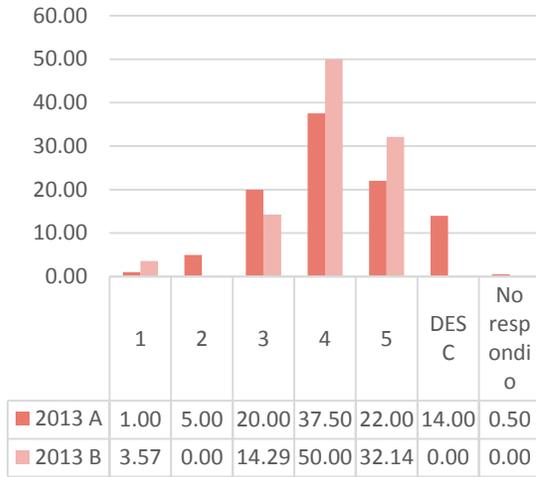
Atención y trato



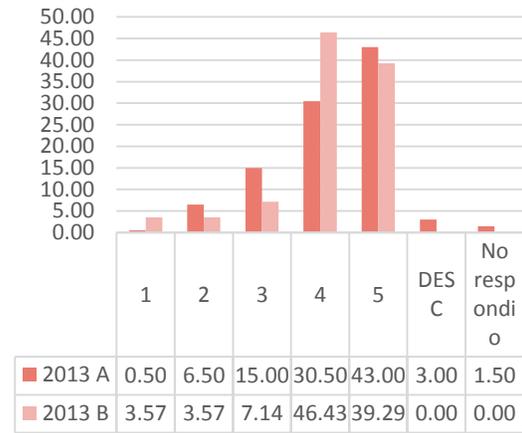
Tiempo respuesta



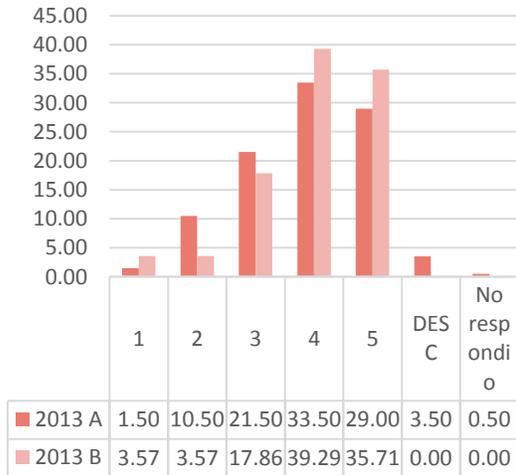
Solución problemas



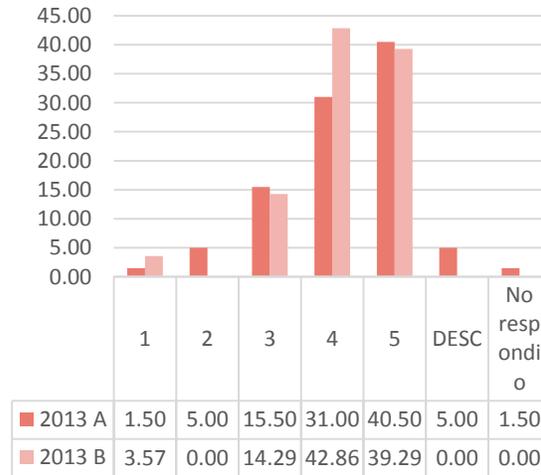
Atención y trato del personal de biblioteca



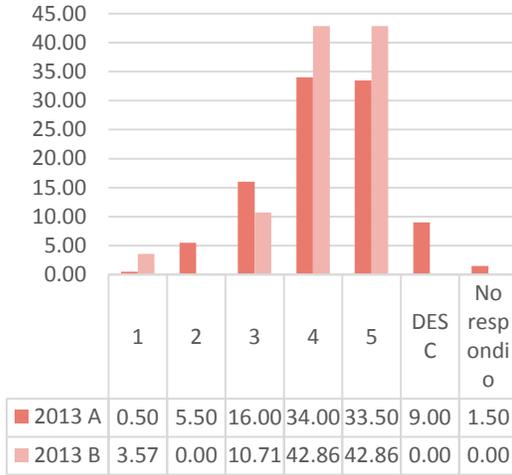
Disponibilidad de libros



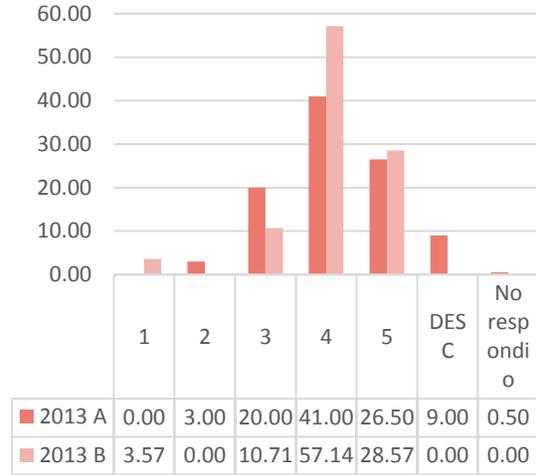
Prestamo externo



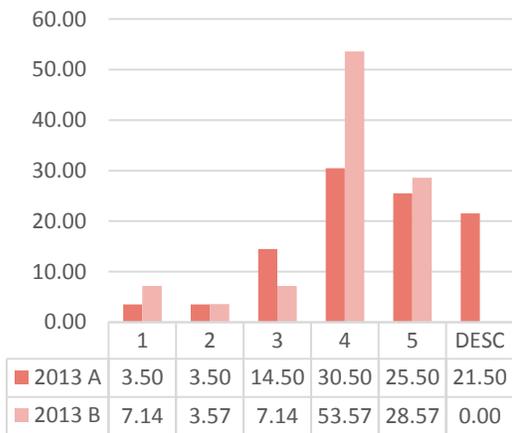
Atención y trato personal CAA



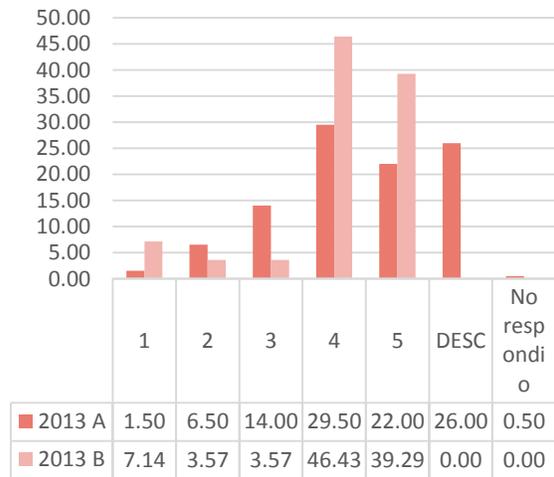
Servicios CAA



Atención y trato del personal de becas

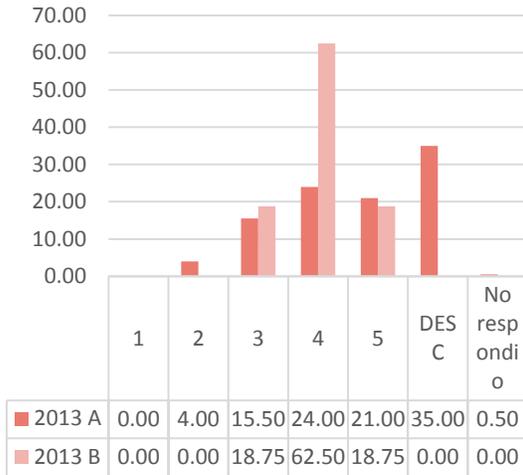


Servicio de becas

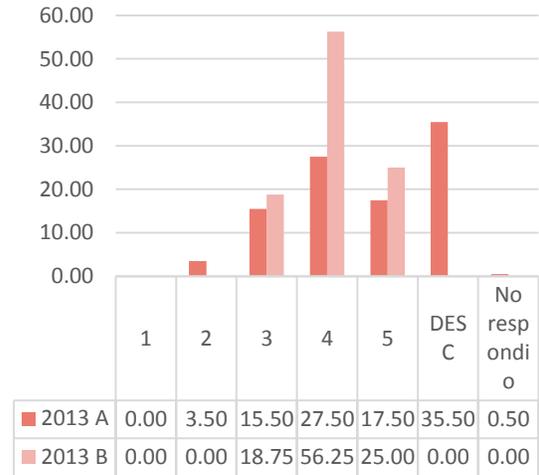


9. Coordinación de Extensión

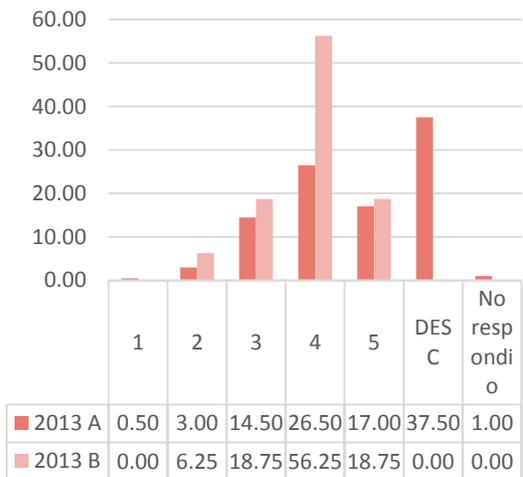
Atención y trato



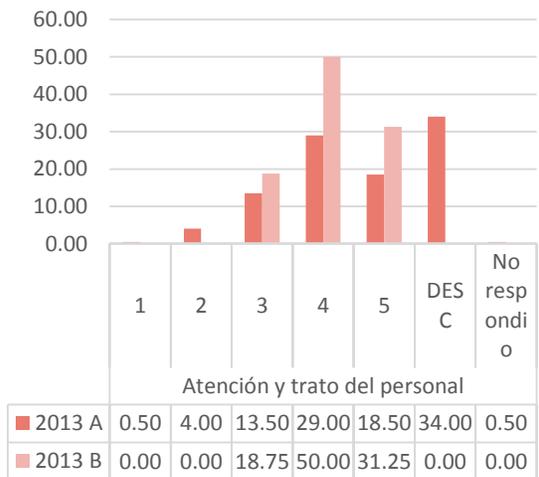
Tiempo de respuesta



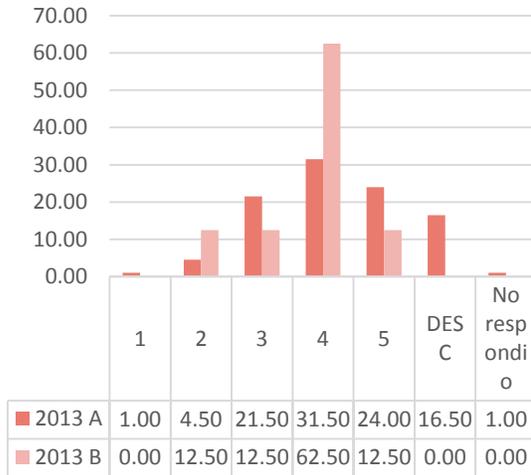
Solución problemas



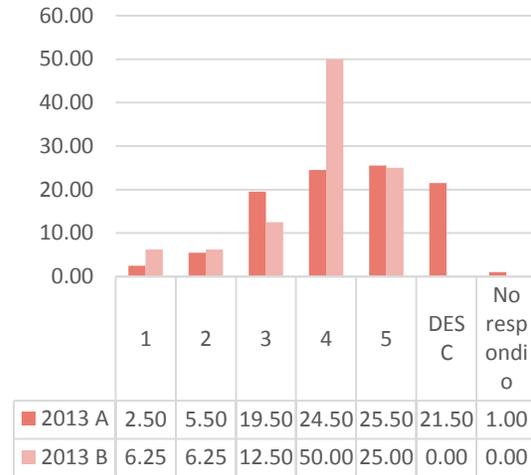
Atención y trato del personal



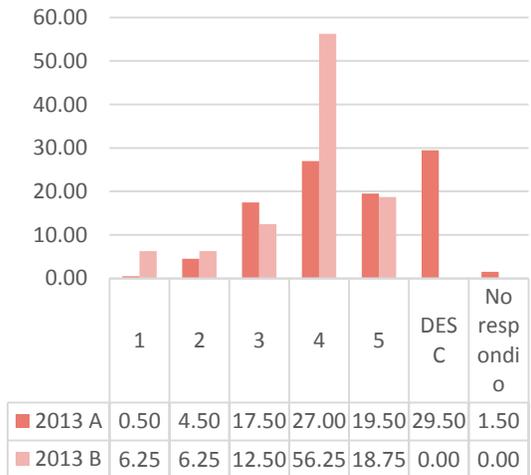
Difusión de actividades



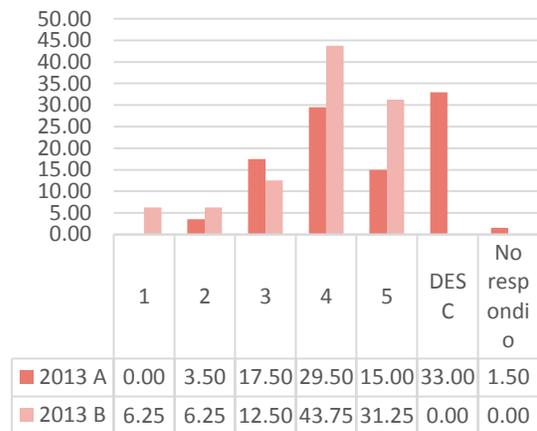
Promoción, cultura y arte



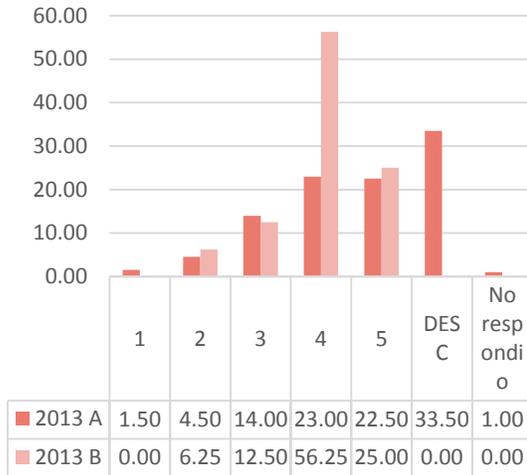
Vinculación sectores



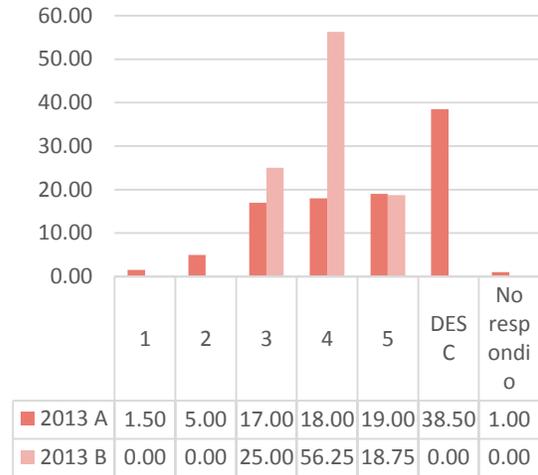
Vinculación Departamentos y Academias



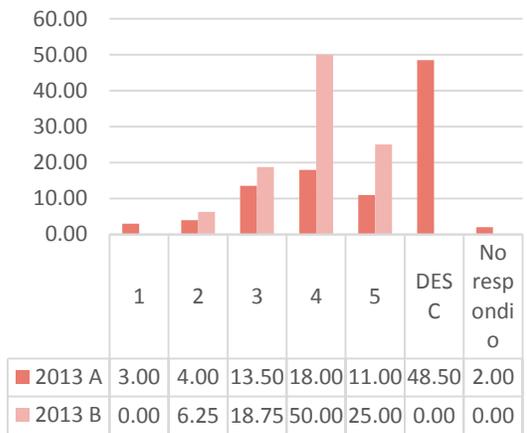
Servicio Social



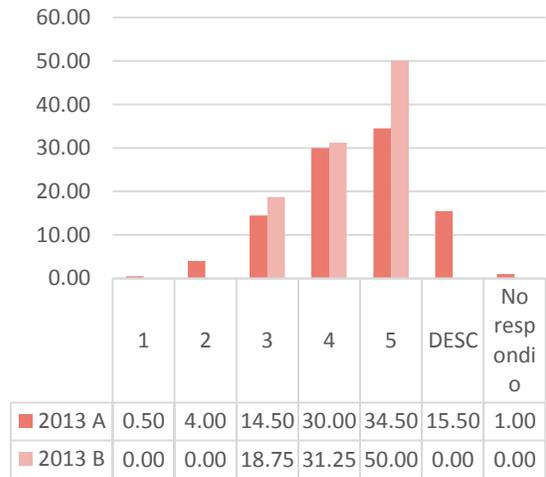
Brigadas Multidisciplinarias



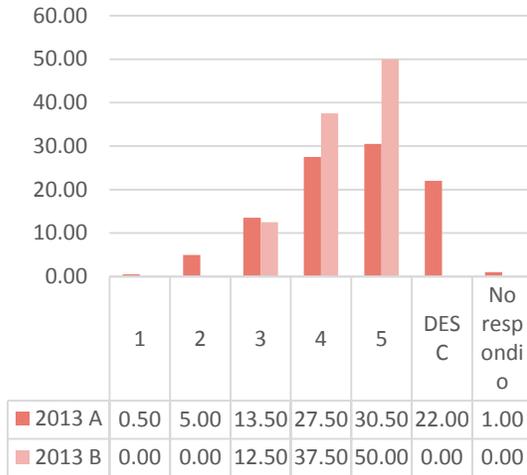
Seguimiento egresados y bolsa de trabajo



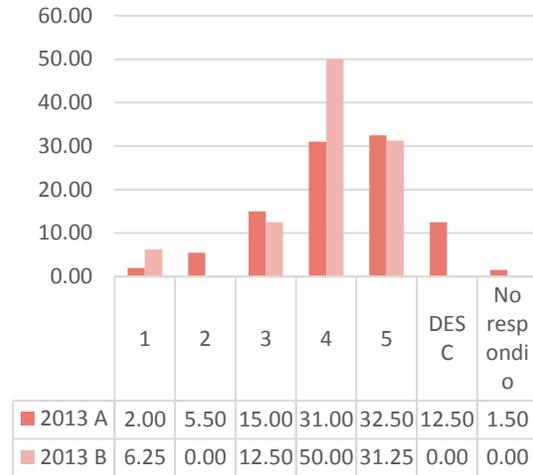
Gaceta CUSur



Estación de radio

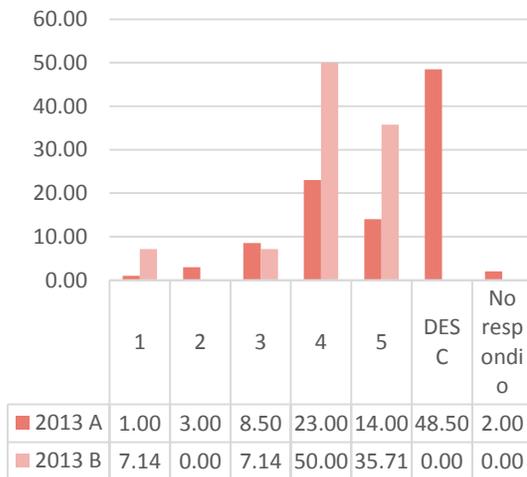


Talleres de formación integral

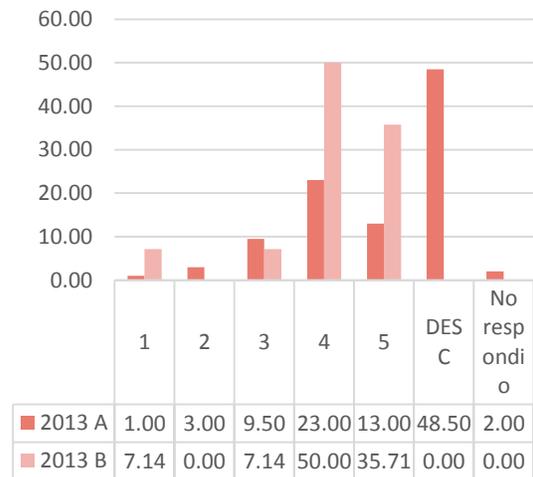


10. Coordinación de Investigación

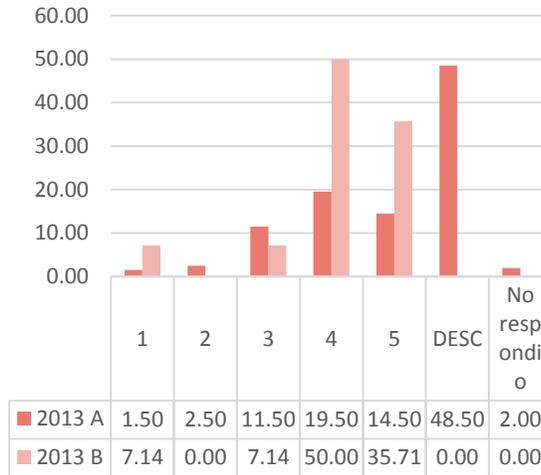
Atención y trato



Solución problemas

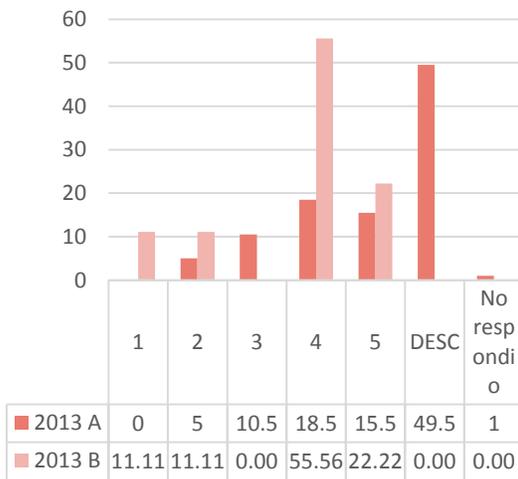


Tiempo respuesta

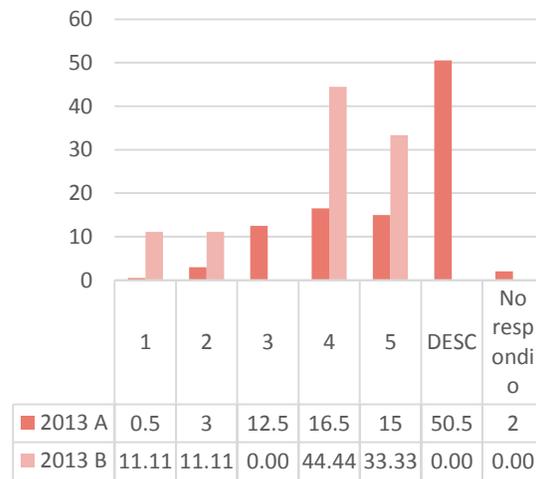


11. Coordinación de Planeación

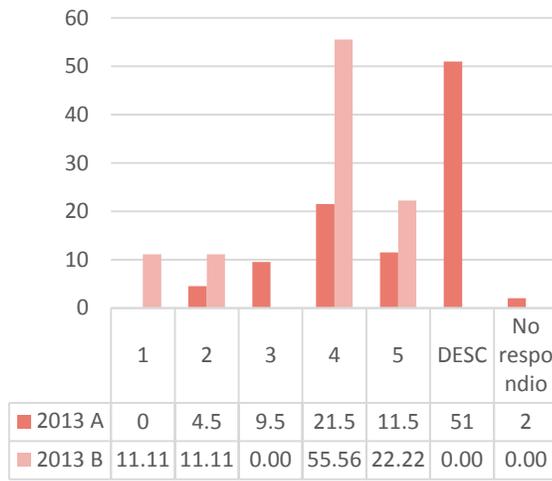
Atención y trato



Tiempo respuesta



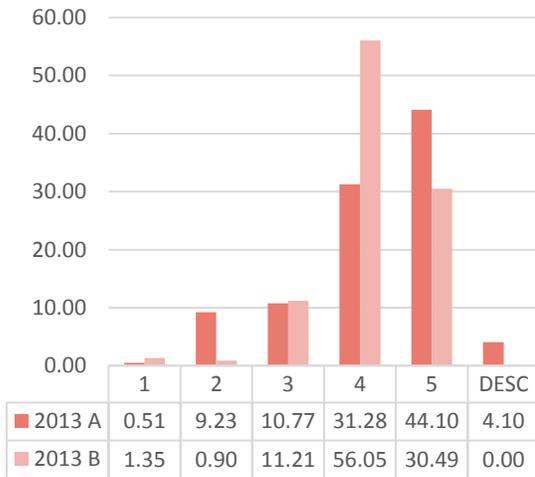
Solución problemas



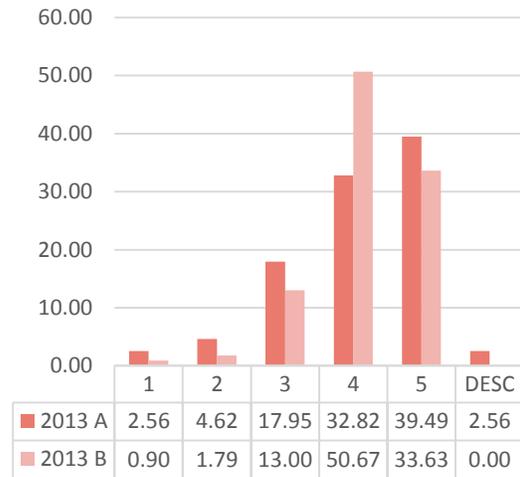
c) Instancias ante las cuales llegas a realizar algún trámite administrativo

12. Control Escolar

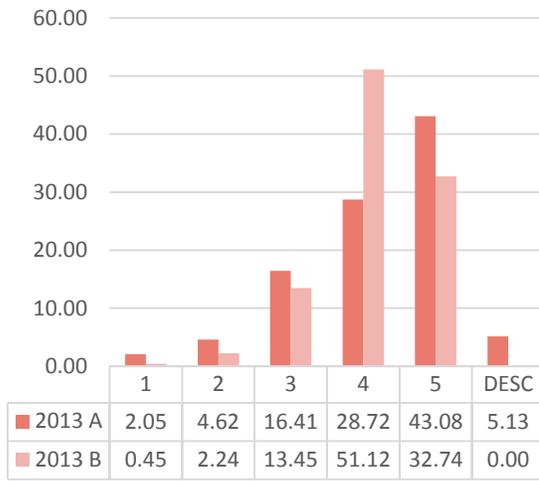
Atención y trato



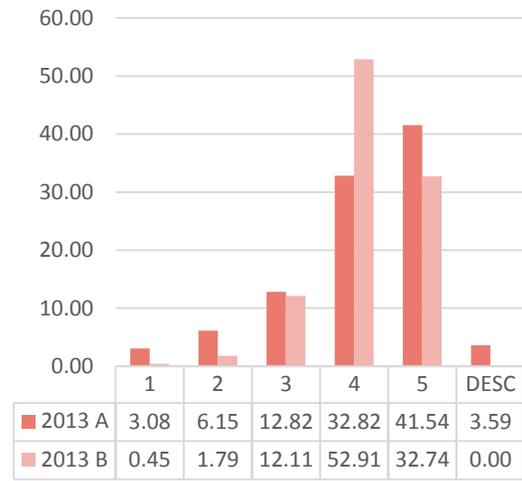
Tiempo de respuesta



Solución problemas

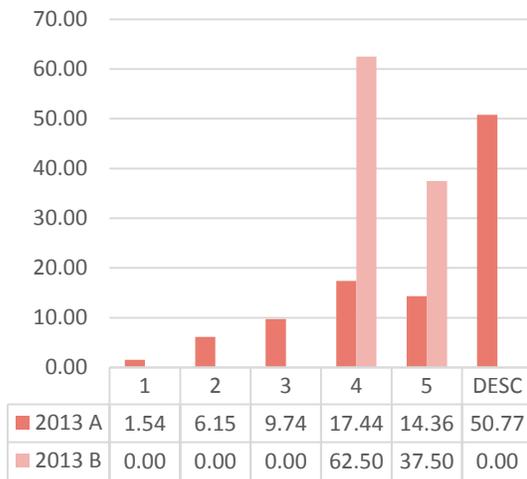


Atención y trato del personal

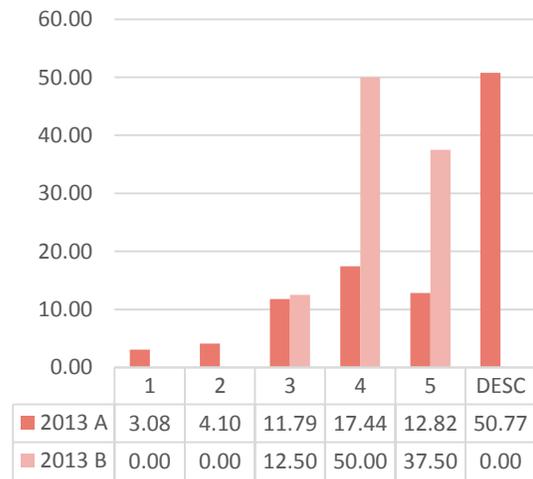


13. Coordinación de Finanzas

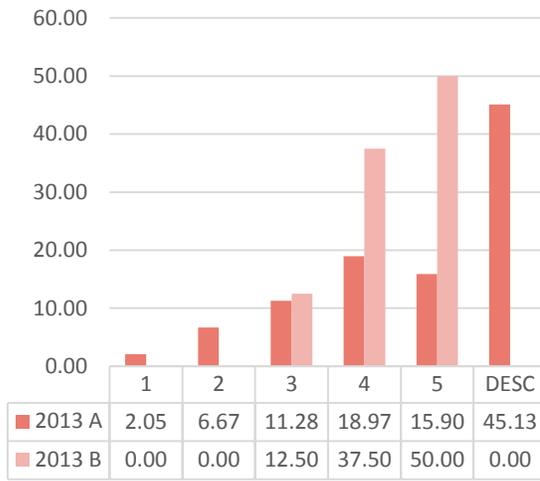
Atención y trato



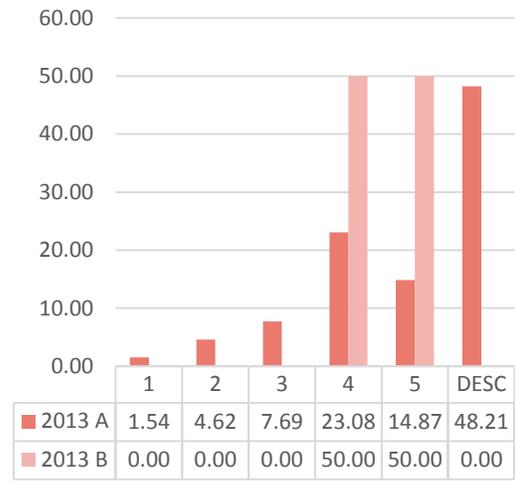
Tiempo respuesta



Solución problemas

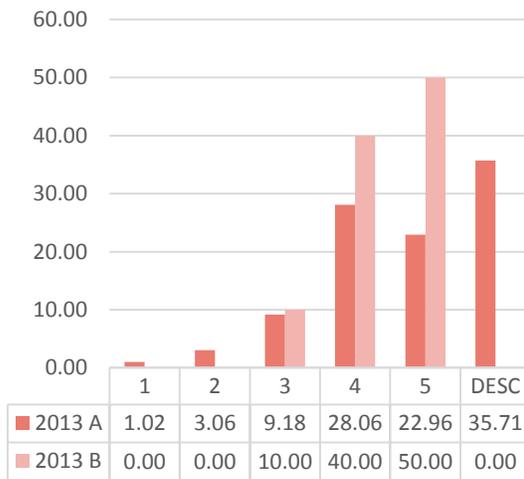


Atención y trato del personal

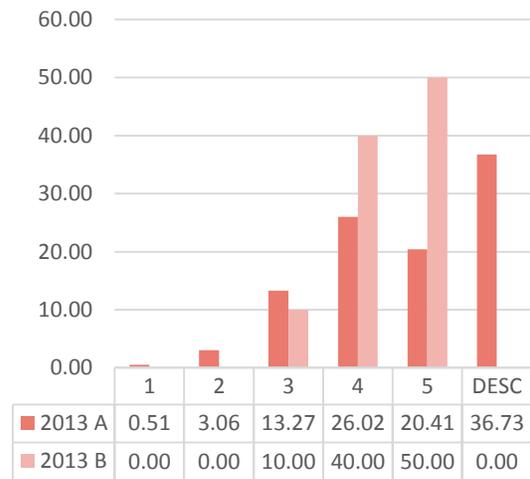


14. Coordinación de Personal

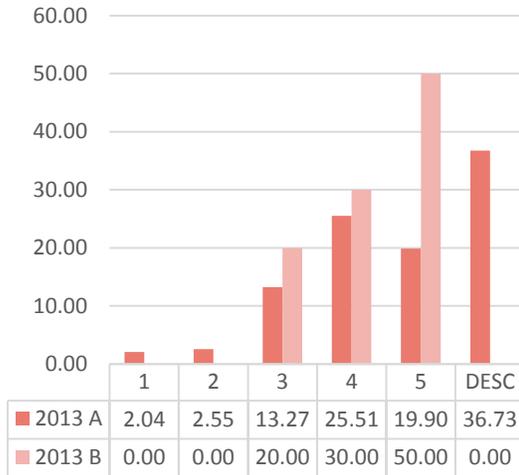
Atención y trato



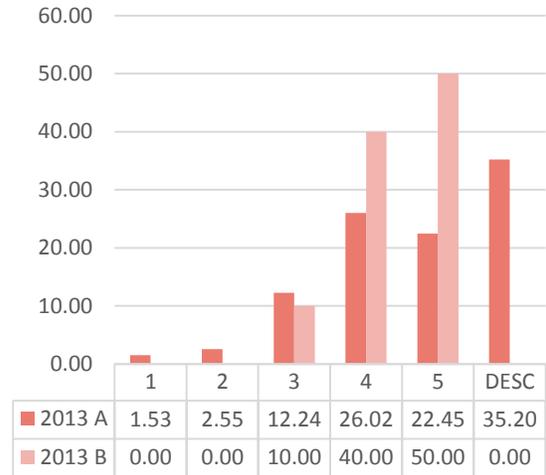
Tiempo de respuesta



Solución problemas

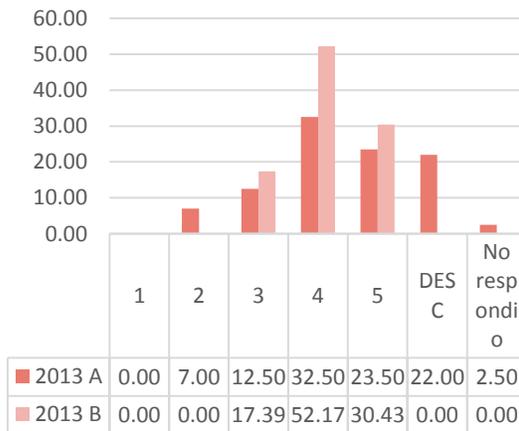


Atención y trato del personal

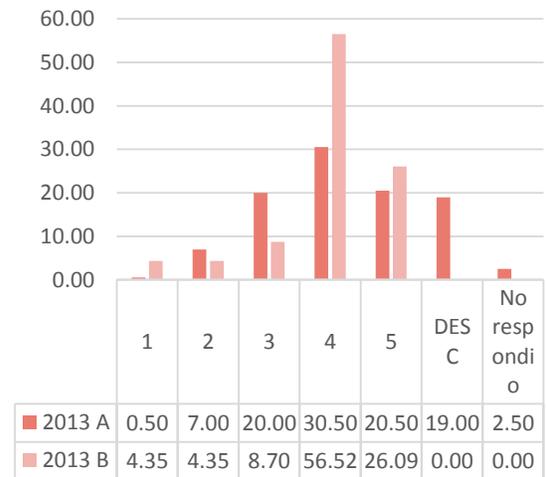


15. Coordinación de Servicios Generales

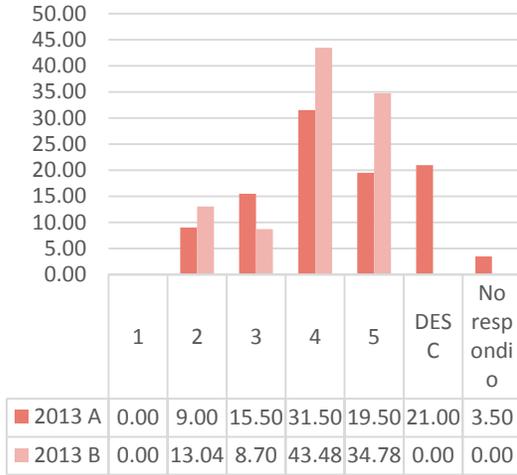
Atención y trato del coordinador



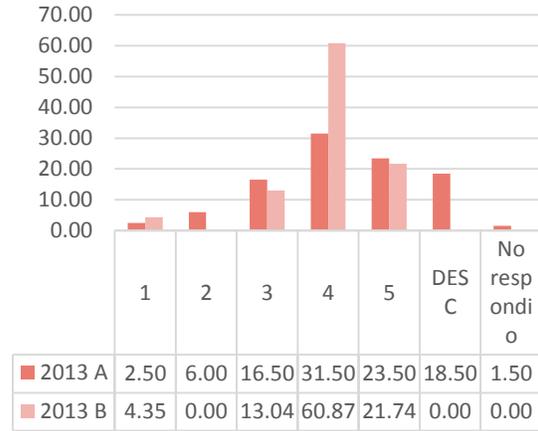
Tiempo respuesta



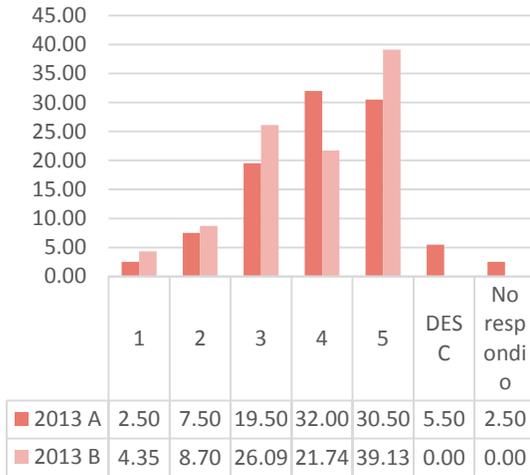
Solución problemas



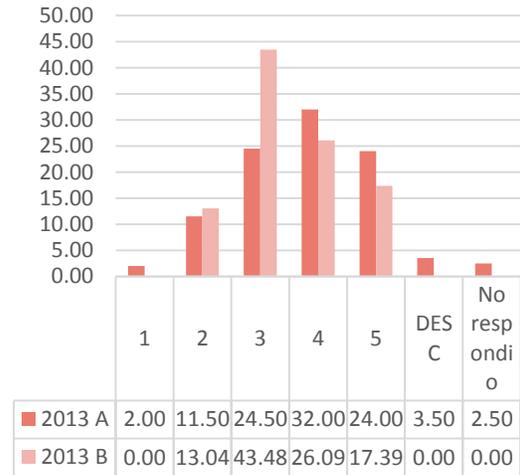
Atención y trato de la U. Mantenimiento



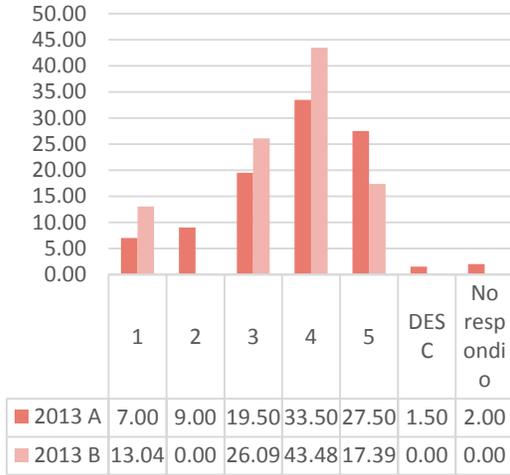
Mantenimiento de los edificios



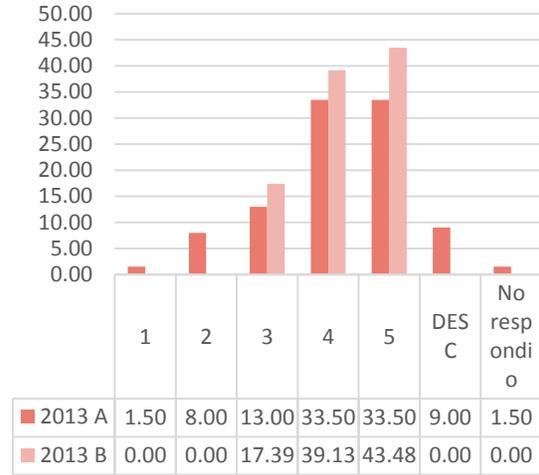
Mantenimiento mobiliario



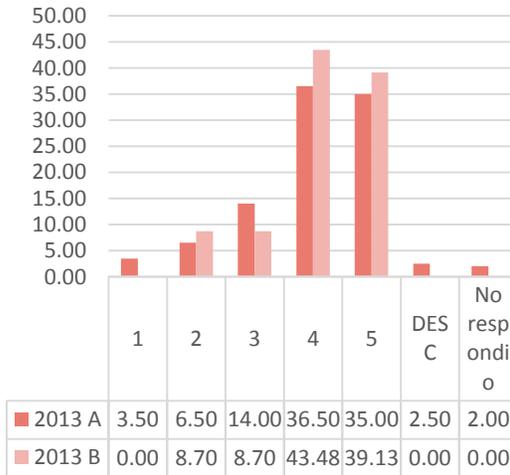
Limpeza aulas



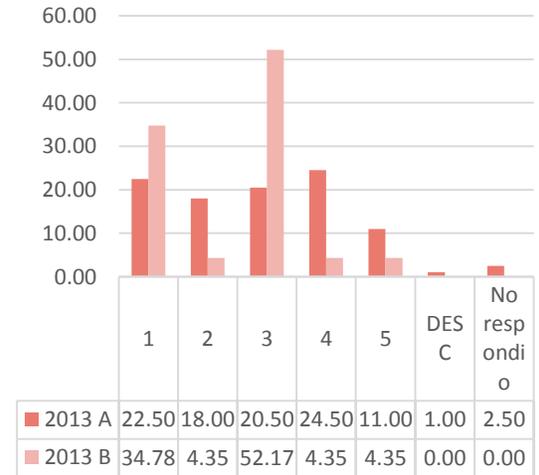
Limpeza oficinas



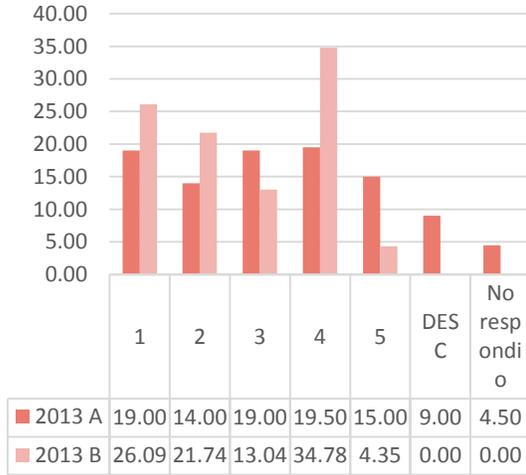
Limpeza auditorios



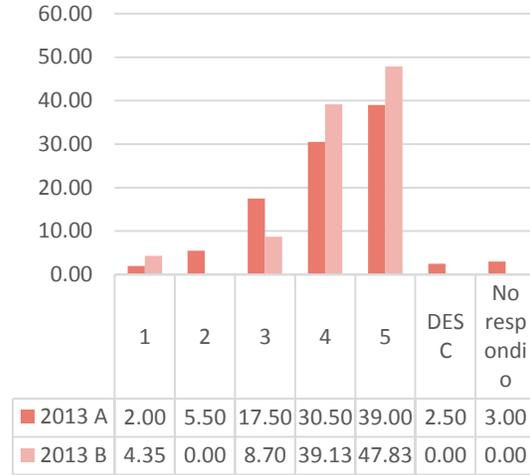
Limpeza baños



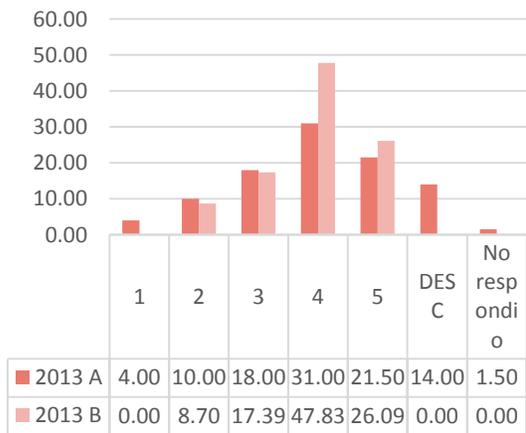
Servicio agua purificada



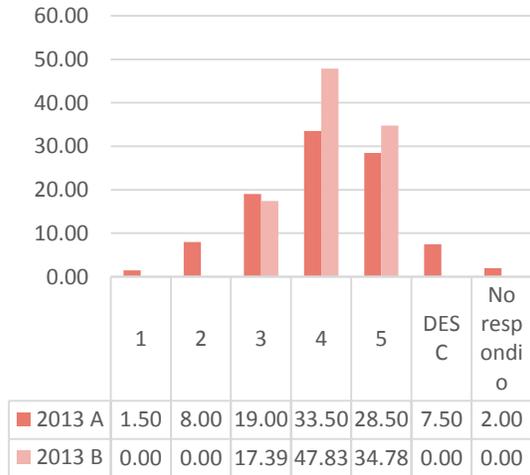
Mantenimiento jardines



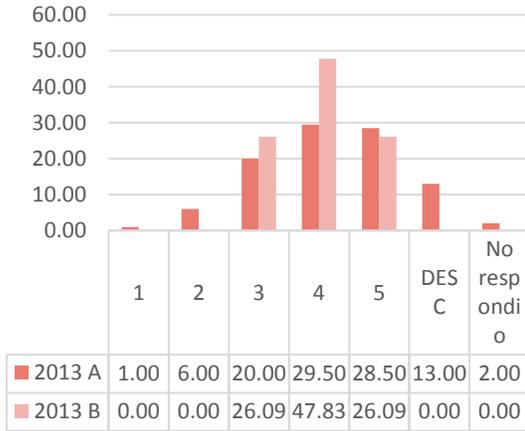
Disponibilidad estacionamiento



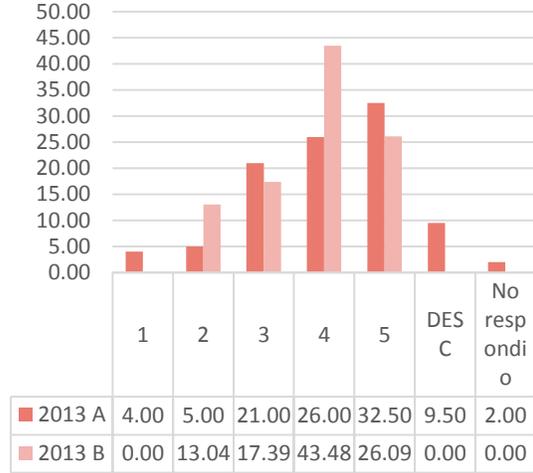
Instalaciones deportivas



Instalaciones talleres culturales / artisticos



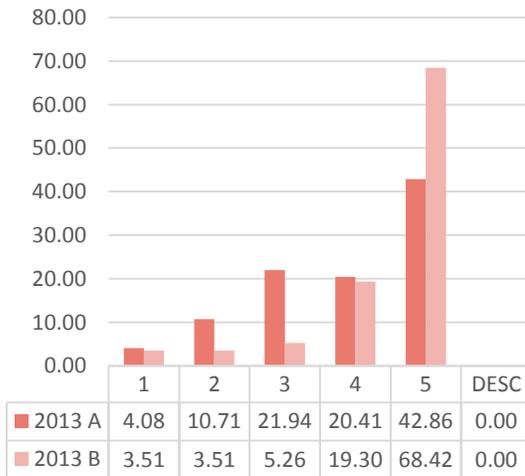
Atención y trato personal CSG



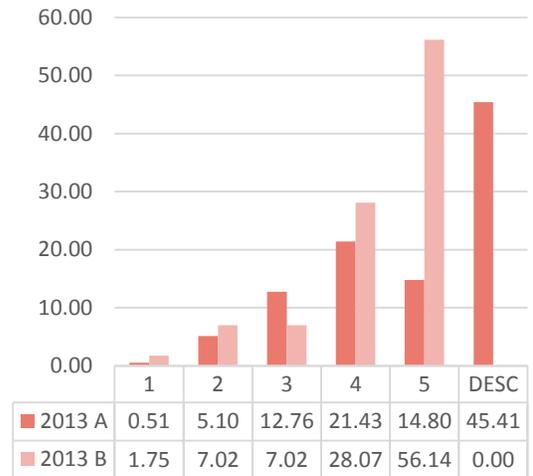
d) Por último, califica los servicios que ofrecen las instancias de representación y gestión institucional

16. Rector del Centro

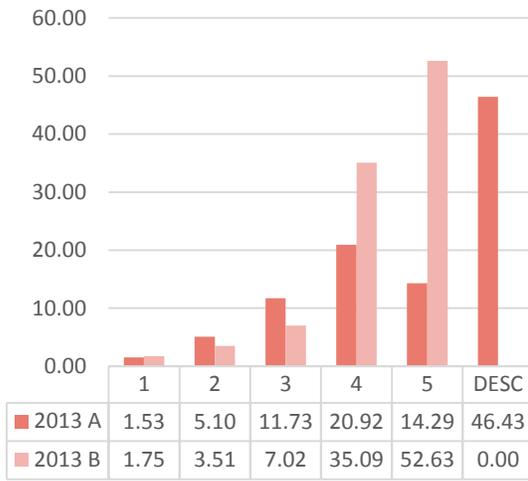
Atención y trato



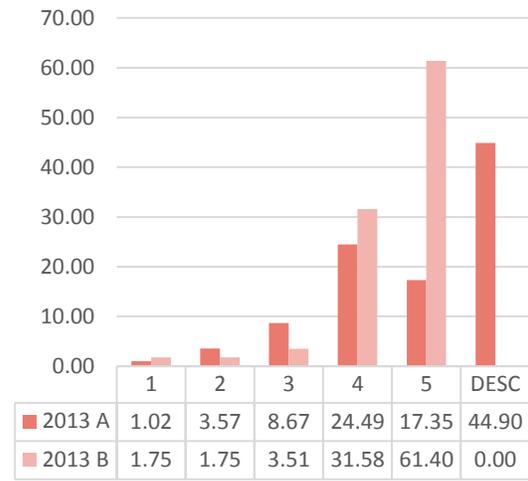
Tiempo respuesta



Solución problemas

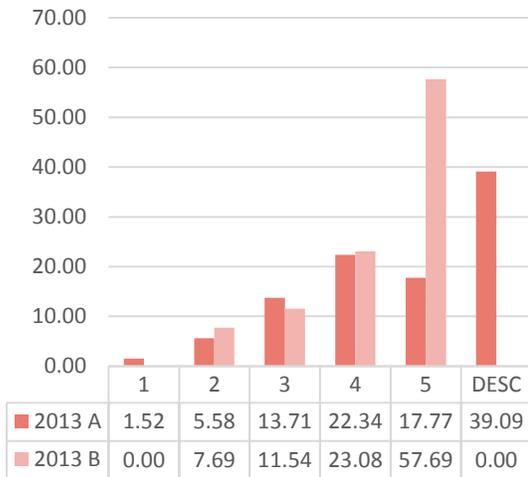


Respresentación y gestión

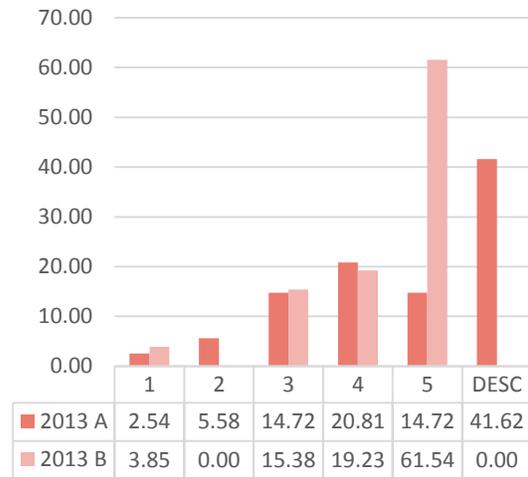


17. ¿Cómo calificas el servicio que brinda el Secretario Académico?

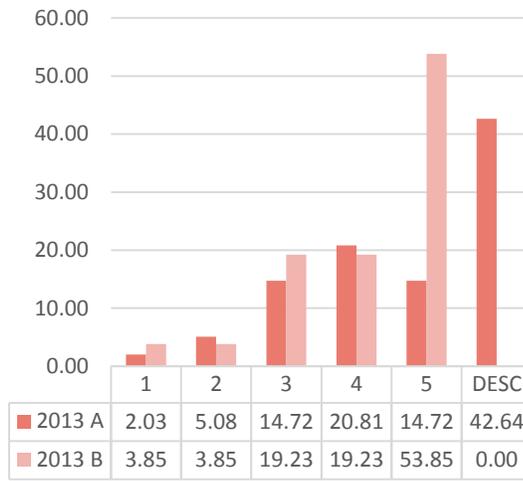
Atención y trato



Tiempo respuesta

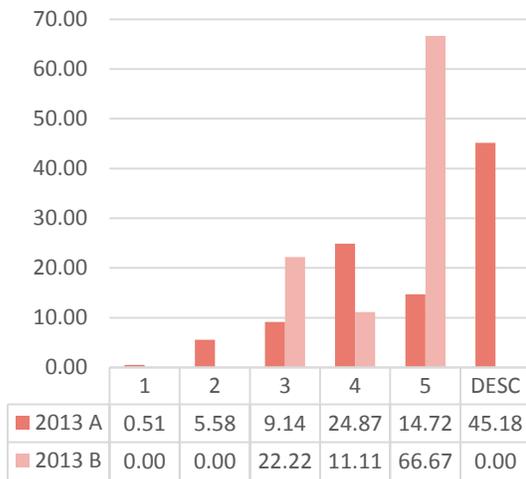


Solución problemas

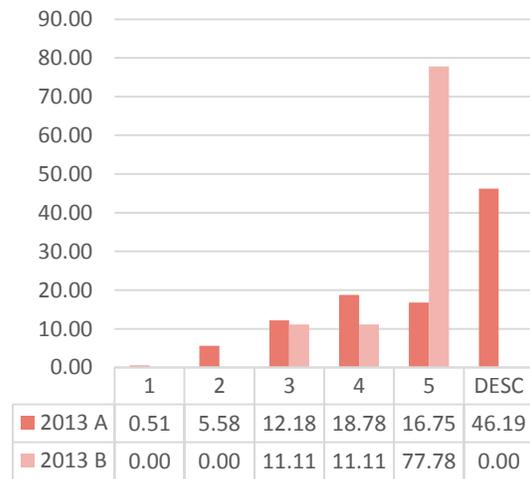


18. ¿Cómo calificas el servicio que brinda el Secretario Administrativo?

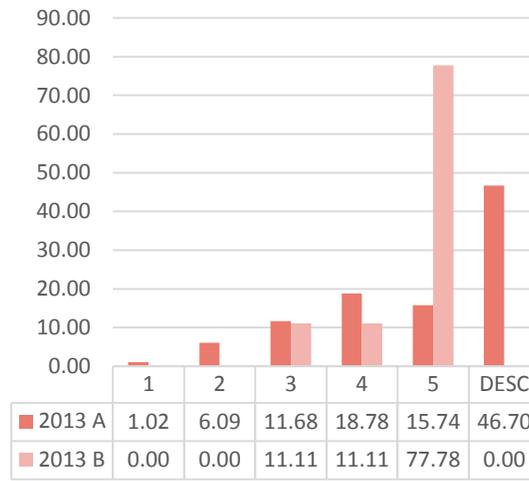
Atención y trato



Tiempo respuesta

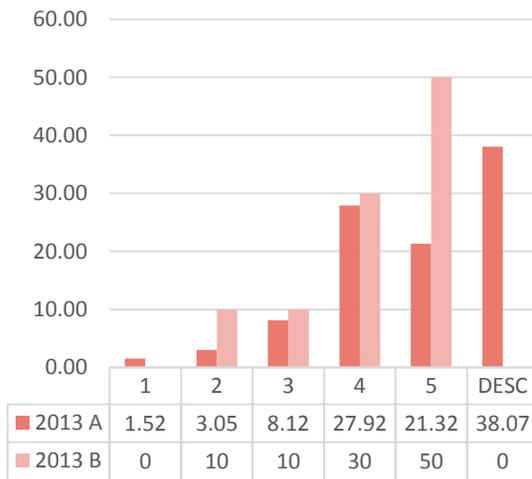


Solución problemas

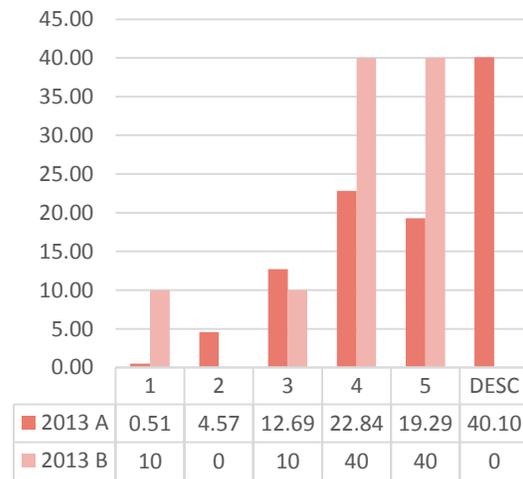


19. ¿Cómo valoras el servicio que brindan los Directores y Secretarios de División?

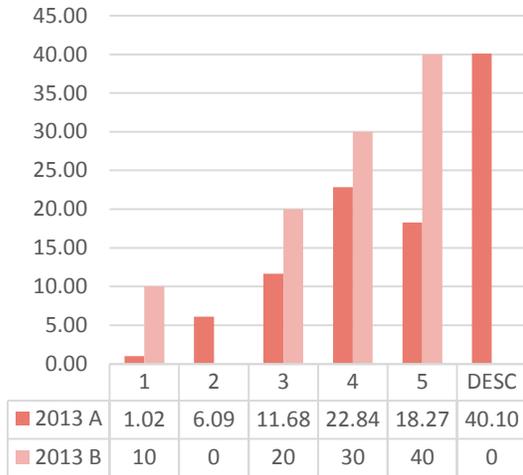
Atención y trato



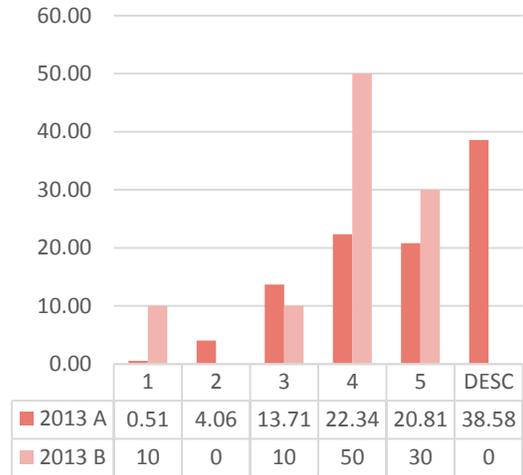
Tiempo respuesta



Solución problemas



Atención y trato Secretario



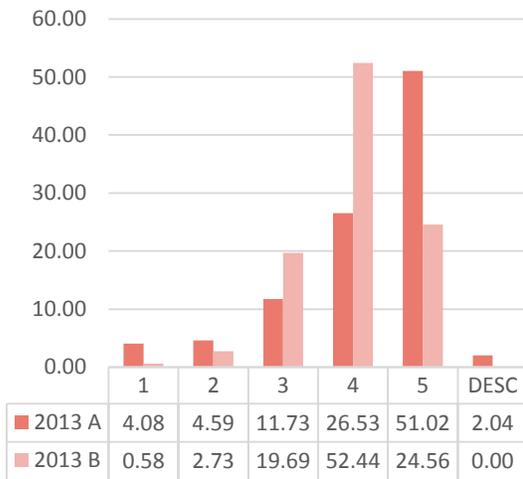
Vinculación con los PE



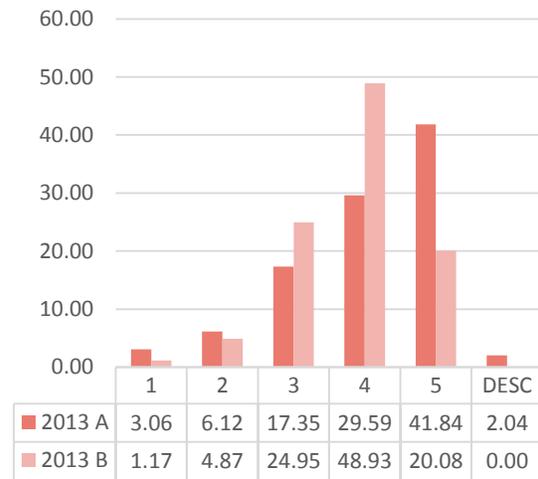
20. Califica otros servicios que ofrece el Centro

- Comedor Universitario

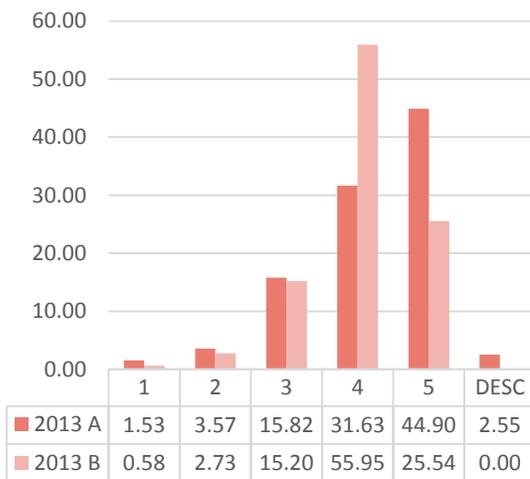
Atención y trato



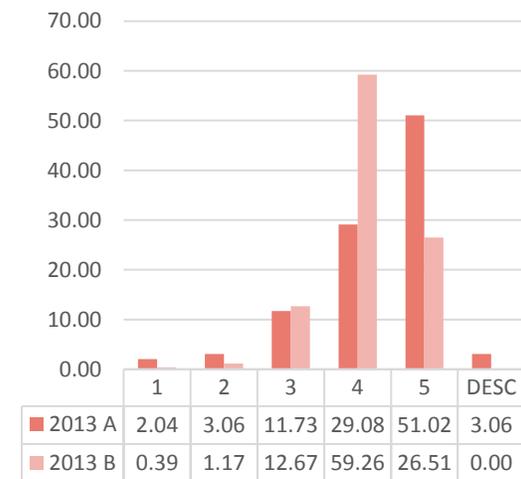
Precio



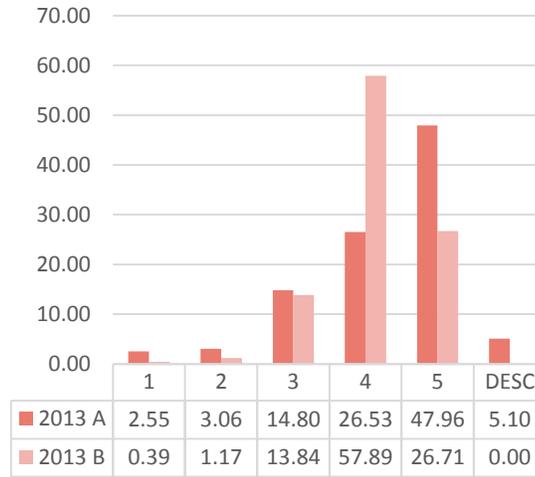
Higiene comedor



Higiene personal

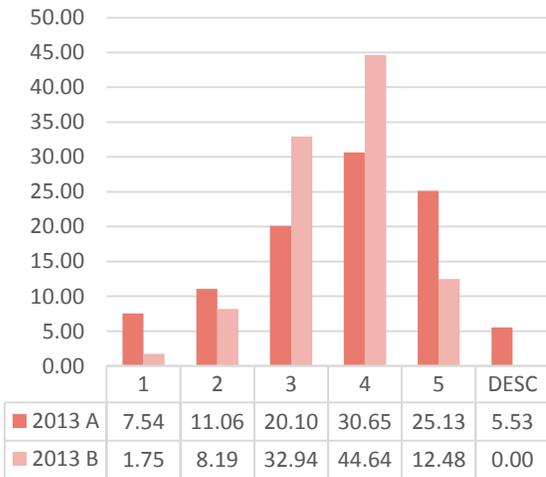


Higiene alimentos

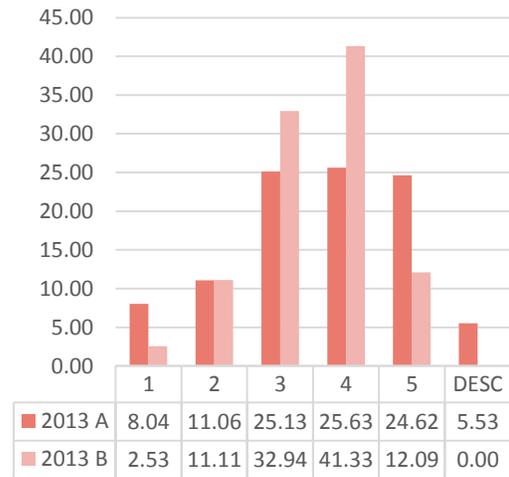


- Servicio de Fotocopiado

Atención y trato



Precio



21. De manera general, ¿Qué calificación le otorgarías a los servicios que se ofrecen en el CUSur?

