

**Indice**

**1 Tablas Sistema**

tablas 1,2 y 3 aspectos aspectos variables de servicio.

tabla 2 aspectos variables cualitativas de la encuesta.

**2 Conclusiones**

**3 Anexo Opiniones por campus**

**Datos Generales de la Encuesta**

<b>POBLACION ENCUESTADA</b>			
	<b>Pob</b>	<b>Enc</b>	<b>%</b>
	<b>Actual</b>	<b>SAT</b>	<b>ENC</b>
<b>ENSENADA</b>	265	80	30%
<b>MEXICALI</b>	955	342	36%
<b>TIJUANA</b>	642	252	39%

**PREGUNTAS INSTRUMENTO**

1. ¿Qué tan satisfecho te sientes con respecto a los servicios que has recibido por parte de CETYS? ¿Por qué?
2. ¿Cómo calificarías la atención que recibiste en este semestre en cada uno de los siguientes servicios por parte de el CETYS?
  - a Servicio el día de Inscripción
  - b Servicio del Departamento de Escolar
  - c Pagos en Caja
  - d Servicio en Biblioteca
  - e Servicio en Crédito Educativo
  - f Servicio en Cafetería
  - g Atención en Laboratorios de Cómputo
  - h Atención Departamento de Deportes
  - i Atención Centro de Idiomas
  - j Atención en Difusión Cultural
  - k Atención en Impulsa
  - l Atención en Dirección de Preparatoria
  - m Atención de Maestros fuera de clases
  - n Servicio del Depto. de Asuntos Estudiantiles
3. ¿Cómo calificarías las instalaciones que utilizaste este semestre en CETYS Universidad?
  - ñ Salon de clases
  - o Areas deportivas
  - p Laboratorios de computación
  - q Salas audiovisuales
  - r Baños
  - s Biblioteca
4. ¿Conoces a tu asesor?
5. ¿Qué te gustaría recibir que no recibes actualmente de tu asesor?
6. ¿Consideras que el CETYS tiene alguna carencia o problema? ¿cuál? ¿Qué sugieres que se podría hacer para solucionarlo?
7. Hasta el momento, ¿Ha sido el CETYS lo que tu esperabas?
8. ¿Qué tan orgulloso te sientes de pertenecer al CETYS? ¿por qué?
9. ¿Qué te proporciona el CETYS que no encontrarías en otra escuela?
10. ¿Qué es para ti el AMBIENTE ESTUDIANTIL?
11. ¿Cómo consideras el ambiente estudiantil del CETYS? ¿Por qué?
12. ¿Qué calificación le pondrías al CETYS?
13. Comentarios o sugerencias que quieras expresar.

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	265	80	30%
MEXICALI	955	342	36%
TIJUANA	642	252	39%

## 2 SERVICIOS

a. SERVICIO DIA DE INSCRIPCION			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	3%	10%
Malo	1%	4%	9%
Regular	10%	21%	27%
Bueno	54%	49%	46%
Excelente	29%	21%	8%
No tengo bases opinar	6%	2%	0%
Total	100%	100%	100%

b. SERVICIO DE ESCOLAR			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	2%	2%
Malo	0%	4%	6%
Regular	13%	22%	22%
Bueno	60%	52%	53%
Excelente	21%	17%	13%
No tengo bases opinar	6%	3%	4%
Total	100%	100%	100%

c. PAGOS EN CAJA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	1%	1%	1%
Malo	1%	2%	2%
Regular	14%	18%	21%
Bueno	50%	49%	52%
Excelente	28%	26%	20%
No tengo bases opinar	6%	4%	4%
Total	100%	100%	100%

d. SERVICIO EN BIBLIOTECA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	1%	4%	2%
Malo	4%	10%	7%
Regular	20%	27%	29%
Bueno	45%	44%	46%
Excelente	25%	13%	14%
No tengo bases opinar	5%	2%	2%
Total	100%	100%	100%

e. SERV. CREDITO EDUCATIVO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	3%	1%	0%
Malo	3%	1%	2%
Regular	17%	16%	10%
Bueno	36%	32%	32%
Excelente	11%	17%	19%
No tengo bases opinar	30%	33%	37%
Total	100%	100%	100%

f. SERVICIO EN CAFETERIA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	6%	1%	14%
Malo	13%	5%	19%
Regular	33%	20%	29%
Bueno	30%	45%	30%
Excelente	14%	27%	5%
No tengo bases opinar	4%	2%	3%
Total	100%	100%	100%

g. AT. LAB. DE COMPUTO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	1%	5%	5%
Malo	11%	6%	12%
Regular	35%	25%	31%
Bueno	35%	45%	34%
Excelente	9%	12%	5%
No tengo bases opinar	9%	7%	13%
Total	100%	100%	100%

h. AT. DEPTO DEPORTES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	1%	3%	6%
Malo	4%	3%	5%
Regular	9%	15%	14%
Bueno	21%	25%	13%
Excelente	5%	8%	3%
No tengo bases opinar	60%	46%	59%
Total	100%	100%	100%

i. AT. DEPTO IDIOMAS			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	2%	3%
Malo	6%	4%	2%
Regular	14%	11%	22%
Bueno	15%	29%	30%
Excelente	8%	11%	8%
No tengo bases opinar	57%	43%	35%
Total	100%	100%	100%

j. AT. DIFUSION CULTURAL			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	7%	2%
Malo	5%	4%	5%
Regular	16%	16%	15%
Bueno	20%	27%	34%
Excelente	5%	7%	9%
No tengo bases opinar	54%	39%	35%
Total	100%	100%	100%

k. ATENCION IMPULSA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	1%	2%	4%
Malo	1%	3%	5%
Regular	10%	11%	12%
Bueno	15%	18%	10%
Excelente	4%	8%	2%
No tengo bases opinar	69%	58%	67%
Total	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	265	80	30%
MEXICALI	955	342	36%
TIJUANA	642	252	39%

## 2 SERVICIOS

L. AT. SERVICIO SOC / PRAC. PROF.			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	4%	2%	1%
Malo	0%	5%	5%
Regular	11%	12%	19%
Bueno	40%	24%	24%
Excelente	15%	9%	7%
No tengo bases opinar	30%	48%	44%
Total	100%	100%	100%

m. MAESTROS FUERA DE CLASES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	4%	2%	1%
Malo	1%	2%	4%
Regular	10%	21%	13%
Bueno	47%	43%	45%
Excelente	25%	25%	22%
No tengo bases opinar	13%	7%	15%
Total	100%	100%	100%

n. ASUNTOS ESTUDIANTILES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	1%	2%	1%
Malo	1%	4%	2%
Regular	13%	19%	20%
Bueno	38%	41%	41%
Excelente	10%	14%	10%
No tengo bases opinar	37%	20%	26%
Total	100%	100%	100%

o. AT. PROG. INTERNACIONALES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	3%	2%	5%
Malo	4%	3%	5%
Regular	5%	11%	10%
Bueno	29%	23%	16%
Excelente	5%	11%	7%
No tengo bases opinar	54%	50%	57%
Total	100%	100%	100%

## 3 INSTALACIONES

P. SALON DE CLASES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	6%	8%
Malo	2%	14%	17%
Regular	16%	43%	45%
Bueno	54%	33%	28%
Excelente	28%	4%	2%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

q. AREAS DEPORTIVAS			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	3%	4%	2%
Malo	11%	11%	6%
Regular	23%	30%	16%
Bueno	24%	24%	36%
Excelente	9%	4%	9%
No tengo bases opinar	30%	27%	31%
Total	100%	100%	100%

r. LABORATORIOS DE COMPUTO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	5%	8%	5%
Malo	13%	16%	9%
Regular	44%	37%	39%
Bueno	31%	32%	38%
Excelente	5%	6%	4%
No tengo bases opinar	2%	1%	5%
Total	100%	100%	100%

s. SALAS AUDIOVISUALES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	2%	2%
Malo	1%	8%	6%
Regular	15%	30%	32%
Bueno	53%	44%	31%
Excelente	30%	11%	4%
No tengo bases opinar	1%	5%	25%
Total	100%	100%	100%

r. BAÑOS			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	11%	15%
Malo	1%	12%	22%
Regular	17%	38%	32%
Bueno	53%	34%	28%
Excelente	29%	5%	3%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

s. BIBLIOTECA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	3%	1%
Malo	3%	9%	4%
Regular	31%	31%	33%
Bueno	50%	46%	54%
Excelente	15%	9%	7%
No tengo bases opinar	1%	2%	1%
Total	100%	100%	100%

## 4 COORDINADOR DE CARRERA

4. ¿CONOCES AL COOR. DE TU CARRERA?			
	ENS	MEX	TIJ
Si	90%	79%	77%
No	10%	21%	23%
Total	100%	100%	100%

5. ASESOR ¿Qué te gustaría recibir?			
	ENS	MEX	TIJ
Nada, todo esta bien	15%	12%	8%
Me jor atención, contacto, interés apoyo	23%	23%	18%
Mejor comunicación	5%	8%	9%
Orientación practicas serv.soc.	15%	11%	20%
Más actividades rel/carrera	7%	3%	6%
No tengo, no lo conosco	5%	12%	6%
Mejor selección de maestros	3%	2%	2%
Apoyo para intercambio	1%	1%	1%
No opinó	26%	28%	30%
Total	100%	100%	100%

90%  
aprox  
solicita  
algo

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	265	80	30%
MEXICALI	955	342	36%
TIJUANA	642	252	39%

11. AMBIENTE ESTUDIANTIL			
	ENS	MEX	TIJ
Pésimo	13%	5%	7%
Malo	14%	13%	18%
Regular	49%	40%	42%
Bueno	21%	40%	31%
Excelente	3%	2%	1%
No respondió	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%

11. RAZONES (Bueno, Excelente)			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	50%	49%	48%
Me gusta es adecuado	30%	38%	41%
Puede ser mejor, falta unión	15%	6%	9%
Estabien, falta part, circulos	5%	7%	2%
Total	100%	100%	100%

11. RAZONES (Regular)			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	36%	35%	29%
Esta bien, puede ser mejor	23%	13%	30%
Nada especial	3%	0%	1%
Falta participación, circulos	23%	24%	27%
Malos eventos (faltan, com)	13%	24%	10%
No hay	2%	4%	3%
Total	100%	100%	100%

11. RAZONES (Malo, Pésimo)			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	5%	19%	20%
Falta convivencia (apatia)	43%	26%	29%
Malos eventos (faltan, com)	10%	16%	18%
No hay	33%	23%	21%
Hay muchos circulos	10%	16%	10%
Total	101%	100%	98%

10. COMPONENTES AMBIENTE ESTUDIANTIL						
	Ensenada		Mexicali		Tijuana	
Comunicación continua de eventos	50	8%	206	8%	174	9%
Relación con estudiantes de otros salones	67	10%	304	12%	207	11%
Relación estrecha con maestros	49	8%	208	8%	167	9%
Eventos para obtener fondos (tiendita)	41	6%	169	7%	130	7%
Viajes y paseo de estudio, visitas	59	9%	219	8%	171	9%
Eventos culturales (expos, conc, platicas)	56	9%	234	9%	169	9%
Participación en las decisiones	41	6%	160	6%	123	6%
Alta participación alumnado en actividades	51	8%	186	7%	141	7%
Relación directa con directivos	42	6%	154	6%	106	5%
Convivencia deportiva, partidos	48	7%	190	7%	135	7%
Eventos Impulsa Simposiums	50	8%	159	6%	118	6%
Eventos Campaña de reinas, Rally, fiestas	52	8%	209	8%	143	7%
Talleres culturales y deportivos	45	7%	194	7%	154	8%
TOTAL	651	100%	2592	99%	1938	100%

13. OPINIONES			
	ENS	MEX	TIJ
No opinó	78%	81%	64%
Faltan buenos maestros	6%	4%	3%
Falta comunicación	0%	1%	3%
Invertir en instalaciones	3%	2%	7%
Que nos tomen en cuenta	3%	6%	8%
Ojala mejoren	10%	6%	13%
Mejor atención	0%	0%	2%
Total	100%	100%	100%

PATA

12. CALIFICACION CAMPUS			
CAL	ENS	MEX	TIJ
1	0%	1%	1%
2	0%	1%	1%
3	1%	1%	0%
4	0%	1%	2%
5	0%	3%	3%
6	1%	9%	7%
7	20%	21%	23%
8	53%	35%	37%
9	24%	25%	24%
10	1%	3%	2%
	100%	100%	100%
Total	952	1718	960
PROM	8	7	7

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	265	80	30%
MEXICALI	955	342	36%
TIJUANA	642	252	39%

7. ¿EL CETYS TIENE ALGUNA CARENCIA?			
	ENS	MEX	TIJ
Si	72%	75%	81%
No	28%	24%	16%
No contestó	0%	1%	3%
Total	100%	100%	100%

7a ¿CUAL CARENCIA?			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	16%	16%	9%
Mejores maestros/programas	16%	24%	16%
Instalaciones	16%	18%	32%
Flata organización, no priorizan	5%	7%	7%
Atención	0%	8%	5%
Equipo Labs, libros	21%	11%	9%
Falta calidad con respecto costo	14%	7%	6%
Comunicación	6%	5%	14%
Ambiente estudiantil	6%	4%	2%
Total	100%	100%	100%

9. QUE TE DA A DIFERENCIA DE OTRAS			
	ENS	MEX	TIJ
Calidad academica	16%	20%	12%
Prestigio	11%	14%	19%
Atención	26%	17%	19%
Modelo (valores)	1%	2%	4%
Mejores Instalaciones	9%	4%	2%
Diferentes carreras programas	3%	4%	4%
Nada	4%	11%	8%
Intercambios	5%	3%	4%
Relaciones, ambiente	3%	2%	2%
Oportunidades, beca	1%	3%	3%
No contestó	21%	20%	23%
Total	100%	100%	100%

8 ¿ES EL CETYS LO QUE TU ESPERABAS?			
	ENS	MEX	TIJ
Si	55%	52%	46%
No	45%	47%	54%
No contestó	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%

8. ORGULLO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy orgulloso	12%	11%	12%
Orgulloso	69%	57%	56%
Poco orgulloso	15%	26%	27%
Nada orgulloso	4%	4%	4%
No contestó	0%	2%	1%
Total	100%	100%	100%

8. RAZONES (orgulloso, muy orgulloso)			
	ENS	MEX	TIJ
Prestigio, reconocimiento	18%	23%	32%
Porque me gusta/ ambiente	17%	6%	9%
Buena esc.nivel	28%	32%	20%
Podría estar mejor	14%	9%	10%
Es la mejor/es	0%	4%	6%
Logro personal	0%	1%	4%
No contestó	23%	25%	19%
Total	100%	100%	100%

8. RAZONES (poco orgulloso, nada orgulloso)			
	ENS	MEX	TIJ
Esperaba más	32%	64%	55%
No es la gran cosa/ nada esp.	21%	3%	12%
No me siento motivado	26%	7%	5%
No ha y comunicación	5%	5%	9%
No contestó	16%	21%	19%
Total	200%	100%	0%

1. SATISFACCION GENERAL			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Satisfecho	5%	7%	4%
Satisfecho	56%	46%	46%
Regular	36%	35%	35%
Poco Satisfecho	3%	11%	12%
Nada Satisfecho	0%	1%	3%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION + ¿POR QUE?			
	ENS	MEX	TIJ
maestros/clases	6%	1%	3%
Puede ser mejor	29%	26%	21%
Contento con lo que recibo	39%	67%	40%
han mejorado	2%	0%	3%
Por la atención y el servicio	0%	3%	3%
más equipo y comunicación	6%	1%	7%
no respondió	18%	2%	23%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION + -- ¿POR QUE?			
	ENS	MEX	TIJ
Mejores maestros/ clases	19%	25%	30%
Puede ser mejor	4%	12%	6%
Falta equipo	23%	10%	8%
Falta comunicación	4%	3%	18%
Prometen más de lo que dan	31%	17%	20%
El servicio debería ser mejor	15%	31%	15%
no respondió	4%	2%	3%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION -- ¿POR QUE?			
	ENS	MEX	TIJ
Mala atención	0%	24%	9%
Esperaba más	0%	32%	18%
Malas clases/ maestros	0%	16%	9%
Malas Instalaciones	0%	5%	34%
Falta equipo	50%	8%	18%
Falta comunicación	0%	11%	0%
No respondió	50%	4%	12%
Total	100%	100%	100%



# ENCUESTA SATISFACCION ENERO 2002

## PROFESIONAL

### CONCLUSIONES TABLAS COMPARATIVAS SISTEMA

#### 1. SERVICIOS

	ENS	MXL	TIJ
Evaluación general	Satisfactoria	Regular	Regular
Servicios peor evaluados	Cafetería Lab. Cómputo	Biblioteca La. De cómputo	Cafetería Lab. Cómputo Depto. Deportes

#### 2. INSTALACIONES

	ENS	MXL	TIJ
Evaluación general	Satisfactoria	Regular	Regular
Instalaciones peor evaluadas	*Cafetería *Lab. de cómputo	*Baños *Salón de clases *Lab. de cómputo	*Baños *Salón de clases *Areas deportivas *Lab. Cómputo

**OBSERVACIONES**  
 ENS \*Perciben fuga de fondos a otros Campus y piensan que se debería invertir en instalaciones en lugar de otras cosas.  
 TIJ \*Perciben mala distribución de recursos.

#### 3. COORDINADOR DE CARRERA

	ENS	MXL	TIJ
Conocimiento Gral.	90%	79%	74%
Les gustaría recibir:	*Mayor atención personal *Mayor contacto, interés de su parte y apoyo *Actividades relacionadas con la carrera *Orientación con respecto a practicas prof. y servicio social	*Más atención personal *Respuesta rápida e interés *Orientación con respecto a prácticas prof. servicio social y titulación *Actividades relacionadas con la carrera (21% dice no conocer asu coordinador)	*Atención, seguimiento situación academica *Comunicación de lo que sucede en la escuela *Mayor control de los maestros, contratación y disciplina en el salón

**OBSERVACIONES**  
 MEX \*LAE se quejaron insistentemente de no tener coordinador.  
 TIJ \*Sugieren comunicación vía Internet.  
 Bachillerato Internacional reclama atención.

#### 4. ASPECTOS CUALITATIVOS

	ENS	MXL	TIJ
Si carencia	72%	75%	68%
Cual Carencia	Lab. de cómputo e ing. Biblioteca Instalaciones Falta de caliad (lo que paga no corresponde con lo que recibe)	Equipo (labs,biblioteca) Instalaciones Maestros	Instalaciones Atención No se siente apoyado ni tomado en cuenta
	45%	47%	33%
Orgullo No Razones	19% Esperaba más/	30% Esperaba más/	19% Esperaba más/

	decepción No se siente motivado No es nada especial	decepción	decepción No es nada especial
Orgullo SI	81%	68%	81%
	Prestigio y reconocimiento Puede mejorar Se siente a gusto (14% puede mejorar)	Prestigio y reconocimiento Le gusta  (14% puede mejorar)	Buena escuela Prestigio Buena atención (22% puede mejorar)
Que le da a diferencia de otras escuelas	Atención Calidad académica prestigio  (4%nada)	Atención Calidad académica Prestigio Mejores instalaciones  (4% nada)	Valores (libertad, responsabilidad) Calidad académica Atención Instalaciones (5% nada)

## 5. SATISFACCION

	ENS	MXL	TIJ
Calificación	8	7	8
Alta satisfacción	61%	53%	71%
Razones	Contentos con lo que reciben (29% puede estar mejor)	Contentos con lo que reciben (35% puede estar mejor)	Cubre sus expectativas Por la atención
Insatisfacción	39%	47%	29%
Razones	Falta de equipo Malos maestros El CETYS les promete más de lo que les da	Falta de equipo El CETYS les promete más de lo que les da Malos maestros Falla la atención	Pagan mucho por lo que reciben (equipo, atención, maestros)
Opiniones	Ojalá mejoren Faltan buenos maestros Invertir en instalaciones Que nos tomen en cuenta	Ojalá mejoren Que sean tomados en cuenta Mejores maestros	10% felicitaciones Que sean tomados en cuenta Esperan que mejore Mejoren la cafetería Mejoren instalaciones

## 6. AMBIENTE ESTUDIANTIL

	ENS	MXL	TIJ
¿Cómo es?	Malo/regular 76%	Malo/Regular 58%	Malo/regular 48%
Razones	Falta convivencia Apatía Muchos círculos La escuela no motiva ni comunica adecuadamente 33% dice que no existe	Falta convivencia Apatía Faltan eventos y adecuada comunicación de los mismos  23% dice que no existe	Falta integración/unión Existen muchos círculos Apatía falta de participación La escuela no motiva ni comunica adecuadamente
Buen ambiente	Está bien, es sano y adecuado	Está bien	
Razones	Que puede estar mejor y falta unión y participación	Se siente a gusto 13% puede estar mejor	Esta bien Le agrada Le permite hacer relaciones
Principales cosas que comprenden el ambiente	1. Relación con otros estudiantes 2. Viajes y paseos de estudio visitas a empresas	1. Relación con otros estudiantes 2. Eventos culturales 3. Viajes y paseos de estudio	

estudiantil	3. Eventos culturales	visitas a empresas
	4. Campaña reinas, rally fiestas	4. Campaña reinas, rally fiestas
	5. Alta participación del alumnado en las actividades	5. Relación con sus maestros fuera del aula
<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ENS *Ambiente de poca motivación y apatía hacia el CETYS</b>	

<b>10. COMPONENTES AMBIENTE ESTUDIANTIL</b>			
	<b>Mexicali</b>	<b>Ensenada</b>	<b>Tijuana</b>
Comunicación continua de eventos	8%	8%	9%
<b>Relación con estudiantes de otros salones</b>	<b>13%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>
Relación estrecha con maestros	8%	8%	9%
Eventos para obtener fondos (tiendita)	7%	6%	7%
<b>Viajes y paseo de estudio, visitas</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>
<b>Eventos culturales (expos, conc, platicas)</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>
Participación en las decisiones	6%	6%	6%
Alta participación alumnado en actividades	7%	8%	7%
Relación directa con directivos	6%	6%	5%
Convivencia deportiva, partidos	7%	7%	7%
Eventos Impulsa Simposiums	6%	8%	6%
Eventos Campaña de reinas, Rally, fiestas	8%	8%	7%
Talleres culturales y deportivos	7%	7%	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>











**CONCLUSIONES PROFESIONAL CAMPUS ENSENADA****1. SERVICIOS**

Los servicios fueron evaluados en general satisfactoriamente; sin embargo, se encontraron algunas excepciones tales como Cafetería: al igual que en preparatoria, los alumnos encuentran el servicio como muy malo por la señora que atiende con mala actitud y la comida que se encuentra en mal estado. Además solicitan comida más nutritiva para los alumnos que comen ahí. Laboratorio de cómputo: en donde los alumnos consideran que las computadoras no siempre sirven y que no hay suficiente paquetería para su uso.

**2. INSTALACIONES**

Son evaluadas regular en general, destacan principalmente con malas calificaciones y en orden de importancia: los laboratorios de cómputo las áreas deportivas, las cuales consideran insuficientes, los alumnos piensan que no se le da importancia al deporte y resienten no contar con instalaciones como en los otros dos campus. Y por la Biblioteca, los alumnos consideran que el Cetys debería invertir más en instalaciones que en otras cosas y los alumnos a este respecto perciben que los fondos de su campus se fugan a dar soporte a los otros dos Campus.

**3. COORDINADOR DE CARRERA**

Hay un conocimiento bastante aceptable (90%) acerca del coordinador, a estos alumnos, les gustaría recibir atención más personal, mayor contacto, interés y apoyo. Desean más actividades relacionadas con la carrera, así como una mayor orientación con respecto a las prácticas profesionales y el servicio social. Un 5% de los alumnos manifestó no tener coordinador.

**4. ASPECTOS CUALITATIVOS**

El 72% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente mencionan las deficiencias en el laboratorio de cómputo e ingeniería, la biblioteca, las instalaciones y un porcentaje importante (14%) sigue percibiendo que lo que paga no corresponde con lo que recibe. El 45% dice no haber cubierto sus expectativas y el 19% no se siente orgulloso de pertenecer al Cetys, principalmente esto debido a que esperaba más de la Institución y se siente decepcionado, no se siente motivado y considera que el Cetys no es nada especial, el 81% se siente orgulloso de pertenecer a la Institución por el prestigio y reconocimiento de la misma y porque se siente agusto en ella, aunque el 14% de ellos piensa que puede mejorar. Los alumnos encuentran que el Cetys a diferencia de otras escuelas les da, principalmente y en orden de importancia: la atención que reciben, la calidad académica y el prestigio. Un 4% de los alumnos percibe que el Cetys no le da nada que no pueda tener en otra escuela.

**5. SATISFACCION**

En términos generales, los alumnos calificaron al campus con un promedio del 1 al 10 con calificación 8. Mostrando un 61% de alta satisfacción esto debido principalmente a que los alumnos se encuentran contentos con lo que reciben, pero un 29% de ellos piensa que podría estar mejor. Su insatisfacción se debe principalmente a la falta de equipo, a maestros que consideran malos y a que perciben que el Cetys les promete más de lo que les da en realidad.

**6. AMBIENTE ESTUDIANTIL**

El alumno considera en general malo el ambiente estudiantil (76%) esto debido a que falta convivencia, piensa que hay mucha apatía entre los mismos estudiantes, muchos círculos, que los estudiantes no conviven con estudiantes de otras carreras. Además consideran que falta que los motiven a participar en los eventos y los comuniquen adecuadamente.

El porcentaje de alumnos que considera como bueno el ambiente estudiantil (24%) es debido a que considera que está bien, que es sano y adecuado pero algunos de ellos comentan que aunque lo consideran bien, podría estar mejor y que falta participación por parte de los alumnos en general. Los alumnos manifestaron en varias ocasiones su poca motivación y apatía hacia la Institución.

Los estudiantes de profesional Ensenada consideran principalmente las siguientes cosas que componen el ambiente estudiantil: 1. Relación con otros estudiantes, 2. Viajes de paseo y estudio, visitas a empresas 3. eventos culturales además 4 eventos tales como la campaña de reinas, el rally, las fiestas y 5. la alta participación del alumnado en las actividades.

## ENCUESTA SATISFACCION ENE 2002

# CONCLUSIONES PROFESIONAL CAMPUS MEXICALI

### 1. SERVICIOS

Los servicios fueron evaluados en general regular, se detectaron los siguientes con bajas calificaciones:

en el día de inscripción, en Escolar, en Caja, en difusión cultural, en la relación con los maestros fuera de clase y asuntos estudiantil

Principalmente destacan los siguientes negativamente:

Biblioteca: servicio en que los alumnos perciben mala actitud e insuficiencia de servicio.

Laboratorios de cómputo: el cual consideran mal administrado e insuficiente en su servicio.

### 2. INSTALACIONES

Son evaluadas regular en general, destacan principalmente los baños y el salón de clases los cuales consideran que deberían estar y remodelados. Además encuentran en mal estado los laboratorios de cómputo.

### 3. COORDINADOR DE CARRERA

El 79% de los alumnos conoce a su coordinador. A estos alumnos, les gustaría recibir más atención personal, respuesta rápida a sus esperanzas orientación acerca de sus prácticas profesionales y su servicio social así como de los procedimientos para titularse. Les gustaría que les organizara eventos relacionados con la carrera como exposiciones, conferencias, visitas a empresas y que le diera difusión a sus actividades le comunicara de diferentes eventos en otras universidades.

Un 21% dice no conocer a su coordinador, los alumnos de LAE se quejaron insistentemente de no tener uno.

### 4. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 75% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente menciona el equipo (labs, biblioteca), las instalaciones. El 47% dice no haber cubierto sus expectativas y el 30% no se siente orgulloso de pertenecer al CETYS, principalmente esto debido a la falta de la Institución. El 70% se siente orgulloso de pertenecer al CETYS por el prestigio y reconocimiento, y porque le gusta, aunque el 10% opina que podría ser mejor.

Los alumnos encuentran que el CETYS a diferencia de otras escuelas les da, principalmente y en orden de importancia: Atención, Calidad y mejores instalaciones. Un 4% de los alumnos percibe que el CETYS no le da nada que no pueda tener en otra escuela.

### 5. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con promedio de 7. El 53% mostró además, alta satisfacción principalmente a que los alumnos están contentos con lo que reciben, aunque el 35% de ellos piensa que puede ser mejor.

Su insatisfacción se debe principalmente a que consideran que falta equipo, a que el CETYS promete más de lo que le da, a que sus expectativas falla la atención.

### 6. AMBIENTE ESTUDIANTIL

Más de la mitad de los alumnos consideran en general malo el ambiente estudiantil (58%) esto debido a que falta convivencia, hay poca participación y hay muchos círculos. Un 23% de ellos dice que no existe el ambiente estudiantil. Además consideran que faltan eventos y su adecuación. El porcentaje de alumnos que considera como bueno el ambiente estudiantil (42%) es debido a que consideran que está bien, que se participa pero algunos de ellos (13%) comentan que aunque lo consideran bien, podría estar mejor y que falta participación por parte de los alumnos. Los estudiantes de Profesional Mexicali consideran principalmente las siguientes cosas que componen el ambiente estudiantil: 1. Relaciones estrechas con sus maestros fuera del aula. 2. eventos culturales 3. Viajes de paseo y estudio, visitas a empresas además 4 eventos tales como la campaña de reinas, el Rally, actividades deportivas.

## ENCUESTA SATISFACCION ENE 2002

# CONCLUSIONES PROFESIONAL CAMPUS TIJUANA

### 1. SERVICIOS

Los servicios fueron evaluados en general regular, se detectaron los siguientes con bajas calificaciones:

Servicio en Escolar, biblioteca, atención en servicio social y practicas profesionales, asuntos estudiantiles y departamento de idiomas.

Principalmente destacan los siguientes negativamente:

Día de inscripción que sea más ágil y organizada.

Servicio de Cafetería: los alumnos opinan que urge remodelarla y que ofrezca más opciones de alimentos.

Laboratorios de cómputo: el cual consideran insuficiente, los alumnos expresan su disgusto en tener que ir a una escuela pública a utilizar laboratorios.

### 2. INSTALACIONES

Son evaluadas mal en general, destacan principalmente con malas calificaciones y en orden de importancia: Los salones de clases, los baños las salas audiovisuales y los laboratorios de cómputo.

Los alumnos se quejan insistentemente en el mal estado de los salones, su mal aspecto, su falta de ventilación.

Además los alumnos expresaron su malestar por el estacionamiento que se encuentra muy lejos.

### 3. COORDINADOR DE CARRERA

El 77% de los alumnos conoce a su asesor. A estos alumnos, les gustaría recibir más atención personal, apoyo e interés, esperan orientación acerca de sus practicas profesionales y su servicio social así como de los procedimientos para titularse. Un 12% manifiesta no tener coordinador de carrera o tenerlo pero no recibir atención por parte de él. Un 23% dice no conocer a su asesor.

### 4. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 81% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente menciona las instalaciones, los maestros y la comunicación.

El 54% dice no haber cubierto sus expectativas y el 31% no se siente orgulloso de pertenecer al cetys, principalmente esto debido a que esperaba más de la Institución o piensa que el Cetys no es la gran cosa, ni nada especial. El 68% se siente orgulloso de pertenecer a la Institución por el prestigio y reconocimiento, y porque piensa que es una buena escuela, aunque el 10% de ellos opina que podría ser mejor

Los alumnos encuentran que el Cetys a diferencia de otras escuelas les da, principalmente y en orden de importancia: Prestigio, Atención y Calidad académica.

Un 8% de los alumnos percibe que el Cetys no le da nada que no pueda tener en otra escuela.

### 5. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con promedio de 7. El 50% mostró alta satisfacción esto debido principalmente a que los alumnos están contentos con lo que reciben, aunque el 28% de ellos piensa que puede ser mejor, y el 3% manifestó que ha notado mejora. Su insatisfacción se debe principalmente a las malas instalaciones, a que esperaban más y que consideran que falta equipo, a que tienen malos maestros y falta comunicación.

### 6. AMBIENTE ESTUDIANTIL

Más de la mitad de los alumnos consideran en general malo el ambiente estudiantil (67%) esto debido a que falta convivencia, hay apatía y los eventos no se organizan adecuadamente ni se comunican a tiempo ni como de be ser. Un 21% de ellos dice que no existe el ambiente estudiantil.

El porcentaje de alumnos que considera como bueno el ambiente estudiantil (32%) es debido a que considera que está bien, que se sienten agusto pero algunos de ellos (11%) comentan que aunque lo consideran bien, pero que podría estar mejor y que falta participación por parte de los alumnos en general. Los estudiantes de profesional Tijuana consideran principalmente las siguientes cosas que componen el ambiente estudiantil: 1. Relación con otros estudiantes, 2. Comunicación continua de eventos y 3 viajes, paseos de estudio y visitas a empresas además 4. eventos culturales y 5. la alta relación estrecha con maestros.

**Indice**

**1 Tablas Sistema**

tablas 1,2 y 3 aspectos variables de servicio.  
tabla 2 aspectos cualitativas de la encuesta.

**2 Conclusiones**

**3 Anexo Opiniones por campus**

**Datos Generales de la Encuesta**

<b>POBLACION ENCUESTADA</b>			
	<b>Pob</b>	<b>Enc</b>	<b>%</b>
MAID		15	
MMER		15	
MRHU		9	
MFC		6	
MTRI		9	
DPSI		2	
MAI		3	

**PREGUNTAS INSTRUMENTO**

1. ¿Qué tan satisfecho te sientes con respecto a los servicios que has recibido por parte de CETYS? ¿Por qué?
2. ¿Cómo calificarías la atención que recibiste en este semestre en cada uno de los siguientes servicios por parte de el CETYS?
  - a Contacto con el promotor
  - b Proceso del día de inscripción
  - c Atención en el departamento de escolar
  - d Pagos en caja
  - e Servicio en crédito educativo
  - f Servicio en biblioteca
  - g Servicio en Cafetería
  - h Laboratorios de cómputo
  - i Equipo de apoyos audiovisuales
  - j Saloón de clases
  - k Atención en Dirección de Posgrado
4. ¿Cómo consideras el nivel educativo de tu programa de Posgrado?
5. ¿Cómo calificarías el nivel de experiencia de tus maestros en general?
6. ¿Consideras que el CETYS tiene alguna carencia o problema? ¿cuál? ¿Qué sugieres que se podría hacer para solucionarlo?
7. Hasta el momento, ¿Ha sido el CETYS lo que tu esperabas?
8. ¿Qué tan orgulloso te sientes de pertenecer al CETYS? ¿por qué?
9. ¿Qué te proporciona el CETYS que no encontrarías en otra escuela?
10. ¿Observaste algo en particular en este periodo, que crees pudiera mejorar?
11. ¿Qué calificación le pondrías al CETYS?
12. Comentarios o sugerencias que quieras expresar.



POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	23	5	22%
MEXICALI	381	78	20%
TIJUANA	203	59	29%

## 2 SERVICIOS

a. CONTACTO CON EL PROMOTOR			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	3%	0%
Malo	0%	3%	0%
Regular	0%	23%	0%
Bueno	0%	28%	0%
Excelente	0%	6%	0%
No tengo bases opinar	0%	37%	0%
Total	0%	100%	0%

b. SERVICIO DIA DE INSCRIPCION			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	1%	0%
Malo	0%	3%	2%
Regular	20%	10%	12%
Bueno	40%	51%	52%
Excelente	20%	32%	34%
No tengo bases opinar	20%	3%	0%
Total	100%	100%	100%

c. ATENCION DEPTO. ESCOLAR			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	0%	2%
Malo	0%	1%	2%
Regular	0%	12%	15%
Bueno	80%	59%	44%
Excelente	20%	16%	29%
No tengo bases opinar	0%	12%	8%
Total	100%	100%	100%

d. PAGOS EN CAJA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	3%	2%
Malo	20%	3%	8%
Regular	0%	9%	10%
Bueno	40%	50%	56%
Excelente	20%	23%	24%
No tengo bases opinar	20%	12%	0%
Total	100%	100%	100%

e. SERV. CREDITO EDUCATIVO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	0%	3%
Malo	0%	0%	2%
Regular	0%	5%	7%
Bueno	20%	18%	20%
Excelente	20%	12%	19%
No tengo bases opinar	60%	65%	49%
Total	100%	100%	100%

f. SERVICIO EN BIBLIOTECA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	1%	2%
Malo	0%	3%	3%
Regular	0%	26%	19%
Bueno	20%	49%	51%
Excelente	60%	10%	20%
No tengo bases opinar	20%	11%	5%
Total	100%	100%	100%

g. SERVICIO EN CAFETERIA			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	0%	2%
Malo	20%	6%	10%
Regular	20%	20%	19%
Bueno	20%	50%	56%
Excelente	0%	12%	12%
No tengo bases opinar	40%	12%	1%
Total	100%	100%	100%

h. AT. LAB. DE COMPUTO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	4%	0%
Malo	0%	3%	2%
Regular	0%	15%	31%
Bueno	20%	15%	25%
Excelente	40%	8%	8%
No tengo bases opinar	40%	55%	34%
Total	100%	100%	100%

i. EQUIPO APOYO AUDIOVISUAL			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	5%	3%
Malo	0%	3%	9%
Regular	0%	24%	24%
Bueno	40%	40%	39%
Excelente	60%	12%	17%
No tengo bases opinar	0%	16%	8%
Total	100%	100%	100%

j. SALON DE CLASES			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	1%	5%
Malo	0%	0%	7%
Regular	0%	14%	25%
Bueno	20%	72%	51%
Excelente	80%	10%	10%
No tengo bases opinar	0%	3%	2%
Total	100%	100%	100%

k. AT. DIRECCION POSGRADO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Malo	0%	1%	2%
Malo	20%	3%	0%
Regular	20%	14%	17%
Bueno	40%	51%	46%
Excelente	20%	23%	34%
No tengo bases opinar	0%	8%	1%
Total	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	23	5	22%
MEXICALI	381	78	20%
TIJUANA	203	59	29%

NIVEL EDUCATIVO DEL PROGRAMA			
	ENS	MEX	TIJ
muy bajo	0%	0%	0%
Bajo	0%	4%	5%
Regular	0%	31%	25%
Alto	0%	56%	64%
Muy Alto	0%	9%	5%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%
Total	0%	100%	99%

NIVEL DE EXPERIENCIA MAESTROS			
	ENS	MEX	TIJ
muy bajo	0%	0%	0%
Bajo	0%	2%	7%
Regular	0%	26%	20%
Alto	100%	55%	54%
Muy Alto	0%	17%	19%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

7. FALLA DE PERIODO			
	ENS	MEX	TIJ
Si	20%	39%	48%
No	80%	59%	32%
No contestó	0%	2%	20%
Total	100%	100%	100%

7a ¿CUAL FALLA?			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	80%	63%	59%
Material actualizado	0%	3%	2%
Biblioteca	0%	1%	9%
Proyectores y cañones	0%	8%	7%
Maestros	20%	9%	3%
Instalaciones	0%	3%	7%
Información para los alumnos	0%	8%	2%
Aceso Internet/ laboratorios	0%	0%	5%
Convivencia	0%	0%	2%
Muchos moscos en el salón	0%	0%	2%
Servicio en sábado	0%	3%	2%
Servicio de café malo (sodas)	0%	1%	0%
Baños sucios	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%

12. CALIFICACION CAMPUS			
CAL	ENS	MEX	TIJ
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%
4	0%	0%	2%
5	0%	1%	2%
6	0%	1%	3%
7	0%	14%	9%
8	50%	53%	39%
9	50%	26%	37%
10	0%	5%	8%
	100%	100%	100%

<b>Total</b>	952	1718	960
<b>PROM</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

13. OPINIONES			
	ENS	MEX	TIJ
No opinó	80%	83%	66%
Integración, eventos	0%	1%	3%
Felicitaciones	0%	0%	7%
Esta bien, puede mejorar	0%	5%	8%
Mejora en los maestros	0%	1%	2%
Programa mejor enfoque mdo	20%	3%	9%
Mejores instalaciones	0%	1%	2%
Mejor información materias	0%	5%	0%
Que nos tomen en cuenta	0%	1%	3%
Total	100%	100%	100%

PATA

## POSGRADO

SISTEMA 1 de 1 Aspectos Cualitativos

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
	NI	NI	ENC
ENSENADA	23	5	22%
MEXICALI	381	78	20%
TIJUANA	203	59	29%

7. ¿EL CETYS TIENE ALGUNA CARENCIA?			
	ENS	MEX	TIJ
Si	100%	67%	56%
No	0%	32%	39%
No contestó	0%	1%	5%
Total	100%	100%	100%

7a ¿CUAL CARENCIA?			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	0%	5%	7%
Equipo	0%	4%	27%
Maestros/clase	40%	48%	15%
Instalaciones	0%	12%	21%
Biblioteca (libros)	0%	8%	9%
Atención/ comunicación	20%	15%	9%
Convivencia alumnado	20%	0%	9%
Es cara	0%	6%	3%
Servicio de cafetería	20%	2%	0%
Total	100%	100%	100%

9. QUE TE DA A DIFERENCIA DE OTRAS			
	ENS	MEX	TIJ
No contestó	60%	40%	32%
Nivel académico	20%	20%	15%
Relaciones/ambiente profesional	0%	1%	3%
Intercambios	0%	3%	5%
Materias/planes de estudio	0%	13%	10%
Prestigio	0%	10%	18%
Atención personal	0%	8%	5%
Horarios	0%	0%	2%
Nada/ muy poco	20%	5%	10%
Total	100%	100%	100%

8 ¿ES EL CETYS LO QUE TU ESPERABAS?			
	ENS	MEX	TIJ
Si	0%	74%	73%
No	40%	26%	25%
No contestó	60%	0%	2%
Total	100%	100%	100%

8. ORGULLO			
	ENS	MEX	TIJ
Muy orgulloso	0%	26%	19%
Orgulloso	40%	54%	66%
Poco orgulloso	0%	12%	10%
Nada orgulloso	0%	5%	2%
No contestó	60%	3%	3%
Total	100%	100%	100%

8. RAZONES (orgulloso, muy orgulloso)			
	ENS	MEX	TIJ
Prestigio, reconocimiento	50%	34%	36%
Estoy contento/metran bien	0%	10%	2%
Nivel académico	0%	15%	10%
Logro personal	0%	5%	6%
No contestó	50%	36%	46%
Total	100%	100%	100%

8. RAZONES (poco orgulloso, nada orgulloso)			
	ENS	MEX	TIJ
Instalaciones	0%	0%	14%
Bajo nivel acedémico	0%	15%	0%
Me siento decepcionado	0%	0%	29%
Lo recibido no acorde precio	0%	31%	43%
No contestó	0%	54%	14%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION GENERAL			
	ENS	MEX	TIJ
Muy Satisfecho	20%	13%	19%
Satisfecho	40%	56%	54%
Regular	40%	28%	22%
Poco Satisfecho	0%	3%	3%
Nada Satisfecho	0%	0%	2%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION + ¿POR QUE?			
	ENS	MEX	TIJ
Puede ser mejor	20%	0%	7%
Estoy contento	80%	76%	40%
Por el trato y servicio	0%	2%	7%
no respondió	0%	22%	46%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION + -- ¿POR QUE?			
	ENS	MEX	TIJ
Esperaba más	50%	55%	31%
Trato, burocracia	0%	5%	31%
Instalaciones	0%	5%	15%
Equipo	0%	9%	8%
No hay quien atienda (horarios)	50%	5%	0%
no respondió	0%	21%	15%
Total	100%	100%	100%

1. SATISFACCION -- ¿POR QUE?			
	ENS	MEX	TIJ
Esperaba más	0%	100%	0%
Malas instalaciones	0%	0%	30%
Equipo	0%	0%	30%
No respondió	0%	0%	40%
Total	100%	100%	100%

## ENCUESTA SATISFACCION ENE 2002

# CONCLUSIONES POSGRADO CAMPUS ENSENADA

### 1. SERVICIOS

Los servicios fueron evaluados en general satisfactoriamente; sin embargo, se encontraron algunas excepciones con bajas calificaciones como: Servicio de cafetería y biblioteca.

### 2. NIVELES

Se evaluó el nivel educativo del Posgrado y Campus Ensenada no incluyo esta pregunta en sus cuestionarios.

Con respecto al nivel de experiencia de los maestros, el 100% de los alumnos lo considera alto.

### 3. FALLA DE SEMESTRE

El 20% de los alumnos manifestaron alguna falla en el servicio en general en el periodo en particular. Principalmente con respecto a los maestros.

### 4. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 100% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente en aspectos relacionados con: maestros, atención y comunicación así como convivencia entre el alumnado.

El 40% dice no haber cubierto sus expectativas. Principalmente debido a los maestros.

El 40% de los alumnos se sienten orgullosos de pertenecer al CETYS es debido principalmente al prestigio y reconocimiento de la Institución.

Los alumnos encuentran que el CETYS les da, a diferencia de otras escuelas, nivel académico.

### 6. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con calificación 9 en promedio.

El 60% de los alumnos mostraron alto nivel de satisfacción en general. Principalmente debido a que los alumnos están contentos con lo que reciben. aunque un 20% opina que puede mejorar.

Su insatisfacción se debe principalmente a que dice que no hay quien le atienda en los horarios de Posgrado.



## CONCLUSIONES POSGRADO CAMPUS MEXICALI

### 1. SERVICIOS

Los servicios fueron evaluados en general satisfactoriamente; sin embargo, se encontraron algunas excepciones

Destacan con bajas calificaciones principalmente los siguientes: contacto con el promotor,

Equipo audiovisual: los alumnos manifiestan en repetidas ocasiones que no es suficiente, que constantemente falla y sugieren que se con este equipo.

Servicio de biblioteca: los alumnos consideran que hay pocos títulos de bibliografía para su uso e insuficientes ejemplares.

Servicio de cafetería: Los alumnos evaluaron mal este punto refiriéndose principalmente a los servicios de café, que en algunas ocasiones servidos satisfactoriamente, como las sodas calientes.

### 2. NIVELES

Un 34% de los alumnos considera regular el nivel educativo del posgrado, principalmente lo reflejan las opiniones acerca de maestro y la biblioteca. Además asesoría y atención en el seguimiento de su programa.

Un 28% de los alumnos considera regular el nivel de experiencia de los maestros, los alumnos opinan que el Cetys debería contratar trabajen en el área de lo que imparten y no académicos de planta de la Institución. Opina que deberían estar mas preparados para ir (estructura) y utilizar mayor tecnología.

### 3. FALLA DE SEMESTRE

El 39% de los alumnos manifestaron alguna falla en el servicio en general en el periodo en particular. Principalmente con respecto a la actualización del material usado en clase, al uso de proyectores y cañones, a la información que se da a los alumnos a la hora de (materias a tiempo, asesoría de seguimiento, eventos, etc.)

### 5. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 67% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente en aspectos relacionados con: maestros y comunicación e instalaciones y equipo.

El 26% dice no haber cubierto sus expectativas y el 20% no se siente orgulloso de pertenecer al CETYS, principalmente esto debido de la Institución y lo que paga no es acorde con lo que recibe, y al bajo nivel académico que percibe.

El 80% de los alumnos que se sienten orgullosos de pertenecer al CETYS es debido al prestigio, al nivel académico, a que se siente y a que es un logro personal.

Los alumnos encuentran que el Cetys les da, a diferencia de otras escuelas, principalmente y en orden de importancia: Nivel académico planes de estudio y prestigio.

### 6. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con calificación 8 en promedio.

El 69% de los alumnos mostraron alto nivel de satisfacción en general. Principalmente debido a que los alumnos están contentos con Su insatisfacción se debe principalmente a que esperaban más.



## CONCLUSIONES POSGRADO CAMPUS TIJUANA

### 1. SERVICIOS

Los servicios fueron evaluados en general satisfactoriamente; sin embargo, se encontraron algunas excepciones

Destacan con bajas calificaciones principalmente los siguientes:

Equipo audiovisual: los alumnos manifiestan en repetidas ocasiones que no es suficiente, que constantemente falla y sugieren que se equipen las aulas con este equipo.

Salón de clases: Los alumnos opinan que están muy feos y deberían mejorar, además comentan que no tienen suficiente ventilación o hay muchos moscos.

Servicio de cafetería: Los alumnos evaluaron mal este punto refiriéndose principalmente al aspecto de la misma así como a las opciones en alimentos.

Atención en los laboratorios de cómputo: consideran este servicio regular, ya que opinan que faltan máquinas.

Servicio de biblioteca: los alumnos consideran que hay pocos títulos de bibliografía para su uso e insuficientes ejemplares.

### 2. NIVELES

Un 30% de los alumnos considera regular el nivel educativo del posgrado, principalmente lo reflejan las opiniones acerca de maestros y servicios como el equipo de cómputo y la biblioteca. Así como el servicio en sábados.

Un 27% de los alumnos considera regular el nivel de experiencia de los maestros, los alumnos opinan que el Cetys debería contratar maestros que trabajen en el área de lo que imparten y no académicos de planta de la Institución.

### 3. FALLA DE SEMESTRE

El 48% de los alumnos manifestaron alguna falla en el servicio en general en el periodo en particular. Principalmente con respecto a la biblioteca con pocos títulos y copias para su uso, Proyector y cañones e instalaciones. Además laboratorios, información.

### 4. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 56% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente en aspectos relacionados con: equipo, Instalaciones y maestros y clases.

El 25% dice no haber cubierto sus expectativas y solo 12% no se siente orgulloso de pertenecer al CETYS, principalmente debido a que esperaba más de la Institución se siente decepcionado y lo que paga no es acorde con lo que recibe.

El 85% de los alumnos que se sienten orgullosos de pertenecer al CETYS es debido principalmente al prestigio, y en segundo termino, al nivel académico, y a que es un logro personal.

Los alumnos encuentran que el Cetys les da, a diferencia de otras escuelas, principalmente y en orden de importancia: Prestigio, Nivel académico, y planes de estudio

Un 10% manifiesta que el CETYS no le da nada que no encuentre en otra escuela.

### 6. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con calificación 8 en promedio.

El 73% de los alumnos mostraron alto nivel de satisfacción en general. Principalmente debido a que los alumnos están contentos con lo que reciben.

Su insatisfacción se debe principalmente a las instalaciones, al equipo y a que esperaban más.









# ENCUESTA SATISFACCION ENERO 2002

## POSGRADO

### CONCLUSIONES TABLAS COMPARATIVAS SISTEMA

#### 1. SERVICIOS

	ENS	MXL	TIJ
Evaluación general	Satisfactoria	Satisfactoria	Satisfactoria
Servicios peor evaluados	Cafetería Biblioteca	Contacto con el promotor Equipo audiovisual Servicio de biblioteca Servicio de café	Equipo audiovisual Salón de clases Servicio de cafetería Laboratorio de cómputo Biblioteca

#### 2. NIVELES

	ENS	MXL	TIJ
Nivel educativo	No incluyó esta variable el campus	Alto y muy alto (78%)	Alto y muy alto (69%)
Nivel de experiencia de los maestros	alto (100%)	Alto y muy alto (72%)	Alto y muy alto (73%)

#### 3. FALLA DE SEMESTRE

	ENS	MXL	TIJ
Falla	20%	39%	48%
¿Cuál?	*Mejores maestros	*Maestros *Actualización del material usado en clase respecto a prácticas prof. *Uson de proyectores y cañones *Información en inscripción y eventos	*Biblioteca *Proyectores y cañones *Instalaciones *Lab. de cómputo *Información

#### 4. ASPECTOS CUALITATIVOS

	ENS	MXL	TIJ
Si carencia	100%	67%	56%
Cual Carencia	Maestros Atención y comunicación Convivencia con el alumnado	Maestros y clases Atención y comunicación Instalaciones y equipo	Instalaciones y equipo Maestros y clases
Expectativas	40%	26%	25%
Orgullo No	0%	20%	12%
Razones		Esperaba más Lo que paga no corresponde con la calidad de lo que recibe Percibe bajo nivel	Esperaba más/ decepción Lo que paga no corresponde con la calidad de lo que recibe
	ENS	MXL	TIJ
Orgullo SI	40%	68%	68%
	Prestigio y reconocimiento	Prestigio Nivel académico Está contento con lo que recibe	Prestigio Nivel académico Logro personal

Logro personal

	<b>ENS</b>	<b>MXL</b>	<b>TIJ</b>
Que le da a diferencia de otras escuelas	Nivel académico  (20% nada)	Nivel académico Planes de estudio Prestigio  (5% nada)	Prestigio Nivel académico Planes de estudio  (10% nada)

**5. SATISFACCION**

	<b>ENS</b>	<b>MXL</b>	<b>TIJ</b>
Calificación	9	8	8
Alta satisfacción	60%	69%	73%
Razones	Contentos con lo que reciben	Contentos con lo que reciben	Contentos con lo que reciben
Insatisfacción	40%	31%	27%
Razones	No hay quien le atienda en los horarios de posgrado	Esperaba más	Malas instalaciones Falta equipo Esperaba más

	<b>ENS</b>	<b>MXL</b>	<b>TIJ</b>
Opiniones	Que el programa tenga mejor enfoque de acuerdo al mercado	Está bien pero puede mejorar Mejor información sobre materias Que el programa tenga mejor enfoque de acuerdo al mercado Integración Eventos Que los tomen en cuenta	Que el programa tenga mejor enfoque de acuerdo al mercado Está bien pero puede mejorar 7% felicitaciones Que los tomen en cuenta Eventos Mejora en los maestros Mejora en las instalaciones





