



ENCUESTA SATISFACCION ENERO 2003-1

CAMPUS TIJUANA

PROCEDIMIENTO

1. Se utiliza un instrumento diseñado por el área de Investigación y Evaluación, con base a las necesidades manifestadas por los directores de mercadotecnia de cada campus. Este instrumento es revisado cada período antes de ser aplicado. Se empezó a aplicar formalmente a partir del primer período de 2002. En el segundo período se incorporaron las variables de la *Evaluación de Campus* que se hace a alumnos.
2. Los directores de mercadotecnia de cada campus son los responsables de la aplicación del cuestionario a los alumnos en las fechas previamente calendarizadas y de acuerdo a las muestras preestablecidas, obtenidas con la fórmula para poblaciones finitas y por selección.
3. Una vez que se recaba la información. Esta es procesada por el área de Investigación y Evaluación, misma que es responsable de obtener conclusiones y reportes.
4. Se hace llegar la información escrita a la dirección general de cada campus y a las direcciones de departamento involucradas.
5. La información consiste en:
 - a. Un índice con la muestra y el instrumento.
 - b. Tablas de resultados del campus con desglose por departamentos.
 - c. Conclusiones y anexo con opiniones textuales.
 - d. Tabla comparativa de periodos con highlights.
6. Asignación de compromiso. En este punto los Directores Generales evalúan los diferentes puntos expuestos, determinan aspectos a resolver para ser incluidos en los planes de trabajo.
7. Divulgación de Mejoras. En este punto recomendamos que una vez establecido el compromiso de mejora por parte de los campus y ejecutado el avance durante el semestre, se divulguen los resultados, con el fin de mantener informados a los alumnos y evidenciar el esfuerzo en servicio al cliente.
8. Revisión semestral. Una vez obtenidos los resultados de la encuesta de satisfacción del siguiente periodo, se compararán resultados y de esta manera se medirá el avance. Se presentarán los resultados de esta medición en el reporte de highlights.

CRITERIOS PARA LA OBTENCION DE CONCLUSIONES:

1. Para efectos de medición se toman en cuenta los datos que representen oportunidades de mejora. Es decir, la escala negativa: (muy malo, malo, regular).
2. La calificación de "regular" se toma como parámetro negativo, ya que implica que puede mejorar.
3. Para determinar las áreas de mejora en cada variable, se suman las calificaciones "muy malo", "malo" y "regular". Esto es el FM=Factor de Medición. Si esta suma es igual o superior a 25%, se anota en la tabla de "highlights".
4. Lo anterior partiendo de la base de que el CETYS no puede obtener una calificación menor al 75%. De acuerdo a los estándares de calidad de la institución.
5. En las variables provenientes de preguntas abiertas, como por ejemplo las de "¿por qué?", se toman en cuenta generalmente las 3 de mayores porcentajes.
6. Las conclusiones se ordenan de mayor a menor porcentaje, con el fin de que en las tablas comparativas sepamos cual es su jerarquía.

Tabla de criterios para Highlights		
Calificación	FM	Ponderación
100	0	Excelente
95	5	Excelente
90	10	Bien
85	15	Bien
80	20	Bien
75	25	Regular
70	30	Regular
65	35	Mal
60	40	Mal
55	45	Pésimo

CONCLUSIONES GENERALES TABLAS COMPARATIVAS CICLOS 2002-1, 2002-2 Y 2003-1
1.SERVICIOS
1.SERVICIOS

MUESTRA % de aplicación	PROFESIONAL			POSGRADO		
	39%	42%	82%	29%	67%	67%
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
Evaluación general	Regular	Regular	Regular	Bien	Bien	Bien
Servicios peor evaluados	Cafetería Lab. Cómputo Día de inscripción	Cafetería Laboratorio de cómputo Papelería y Centro de copiado Préstamo de equipo	Cafetería Papelería y Centro de copiado Laboratorio de cómputo Préstamo de equipo	Equipo audiovisual Laboratorio de cómputo Servicio de cafetería Biblioteca	Préstamo de equipo Papelería y centro de copiado Servicios de cafetería	Servicio de Cafetería Papelería y centro de copiado

2. INSTALACIONES
2. INSTALACIONES

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
	Evaluación general	Mal	Mal	Mal	Regular	Mal
Instalaciones peor evaluadas	*Salón de clases *Baños *Lab. Cómputo *Salas audiovisuales	Estacionamiento Cafetería Baños Salón de Clases	Cafetería Estacionamiento Salón de Clases Baños	Salón de clases Cafetería	Biblioteca Estacionamiento Baños Salón de clases	Salón de clases Estacionamiento Baños Cafetería

3. ASESOR/COOR.CARRERA
3. ASESOR/COOR.CARRERA

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
	Conocimiento Gral.	77%	85%	88%	No se evalúa	No se evalúa
Calificación	No se evaluaba	52% Bueno Excelente	51% Bueno Excelente			
Les gustaría recibir:	*Orientación con respecto a prácticas prof. servicio social y titulación *Atención personal, apoyo e interés.	Variable eliminada	Variable eliminada			

4. EDUCACION RECIBIDA
4. EDUCACION RECIBIDA

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
	Maestros en general	No se evaluaba	Bueno Excelente 69%	Bueno Excelente 68%	No se evaluaba	Bueno Excelente 80%
Contenido de materia	No se evaluaba	Bueno Excelente 66%	Bueno Excelente 63%	No se evaluaba	Bueno Excelente 85%	Bueno Excelente 86%
Aprendizaje logrado	No se evaluaba	Bueno Excelente 67%	Bueno Excelente 64%	No se evaluaba	Bueno Excelente 83%	Bueno Excelente 87%
Promedio	No se evaluaba	67%	65%	No se evaluaba	82%	89%
Nivel educativo	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa	Alto y muy alto 69%	Alto y muy alto 80%	Alto y muy alto 82%
Nivel de experiencia de los maestros	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa	Alto y muy alto 73%	Alto y muy alto 90%	Alto y muy alto 95%

5. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
Evaluación general	No se evaluaba	Bien	Bien	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
Actividades peor evaluadas	No se evaluaba	Sociedad de alumnos Torneos internos	Sociedad de alumnos Conferencias Torneos internos			

5. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

6. ASPECTOS CUALITATIVOS

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
Si carencia	81%	79%	77%	56%	58%	65%
Cual Carencia	Instalaciones Maestros Comunicación	Instalaciones Estacionamiento Equipo Comp. Biblioteca	Equipo Comp. Biblioteca Instalaciones Estacionamiento	Instalaciones y equipo Maestros y clases	Maestros Instalaciones Estacionamiento	Instalaciones Atención y comunicación Prestamo de equipo

6. ASPECTOS CUALITATIVOS

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
Orgullo No	31%	36%	31%	12%	19%	12%
Razones	Esperaba más/ decepción No es nada especial Falta comunicación	No se siente motivado Piensa que debería ser mejor Le prometieron más de lo que recibe	Piensa que debería ser mejor No es nada especial Le prometieron más de lo que recibe	Esperaba más/ decepción Lo que paga no corresponde con la calidad de lo que recibe	Se siente decepcionado Piensa que debería ser mejor	Se siente decepcionado Piensa que la escuela debería ser mejor
Orgullo Si	69%	61%	65%	85%	71%	84%
Razones	Prestigio Buena escuela Buena atención (10% puede mejorar)	Prestigio Buena escuela Alta calidad académica (1%, puede mejorar)	Prestigio Buena escuela Alta calidad académica (1%, puede mejorar)	Prestigio Mayor nivel académico Logro personal	Prestigio Mayor nivel académico Sentido de pertenencia	Prestigio Mayor nivel académico Sentido de pertenencia
Que le da a diferencia de otras escuelas	Prestigio Atención Calidad académica (8% nada)	Prestigio Atención Mayores oportunidades Calidad académica (2% nada)	Prestigio Atención Calidad académica Mayores oportunidades	Prestigio Mayor nivel académico Planes de estudio (10% nada)	Prestigio Mayor nivel académico Atención personal (25% nada)	Prestigio Mayor nivel académico Atención personal (1% nada)

7. SATISFACCION

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
Calificación	7	7	7.53	8	8	8.5
Alta satisfacción	50%	37%	43%	73%	76%	76%
Razones	Cubre sus expectativas Por la atención (28% puede estar mejor)	Contentos con lo que reciben Maestros y Clases Atención y servicio	Contentos con lo que reciben Atención y servicio Maestros y Clases	Contentos con lo que reciben	Contento con lo que recibe Calidad de los maestros (8% puede estar mejor)	Contento con lo que recibe Calidad de los maestros (7% puede estar mejor)
Insatisfacción	28%	21%	57%	27%	25%	24%
Razones	Malas Instalaciones Esperaba más (equipo, maestros, comunicación)	Mejores servicios Instalaciones Maestros	Paga mucho por lo que recibe Falta comunic. Y organiza. (Atención, equipo, labs inge)	Malas instalaciones Falta equipo Esperaba más	Falta de organización y comunicación Paga mucho por lo que recibe (maestros, instalaciones)	Paga mucho por lo que recibe Malas instalaciones

7. SATISFACCION

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
Opiniones	Ojalá mejoren Que sean tomados en cuenta Invertir en Instalaciones Mejoren los maestros Mejoren la comunicación	Que sean tomadas en cuenta Mejoren instalaciones Ojala mejores Mejoren maestros	Que sean tomadas en cuenta Mejore ambiente estudiantil. con más actividades Mejoren instalaciones	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	Que sean tomados en cuenta Mejora en los maestros Mejora en atención	2% Felicitaciones Que sean tomados en cuenta

8. AMBIENTE ESTUDIANTIL

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2002-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1
¿Cómo es?	Malo/regular 67%	Malo /Regular 51%	Malo/Regular 56%			
Razones	Apatía falta de participación La escuela no motiva ni comunica adecuadamente	Falta convivencia No le gusta/ es aburrido Círculos falta unión	Falta convivencia No le gusta/ es aburrido Círculos falta unión Faltan eventos	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
¿Cómo es?	Buena Excelente 32%	Buena / Excelente 48%	Buena/ Excelente 41%			
Buen ambiente Razones	Esta bien Se siente agusto. 11% puede estar mejor	Esta bien Se siente agusto 12% puede mejorar	Esta bien Se siente agusto Hace relaciones (14% puede mejorar)	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa

8. AMBIENTE ESTUDIANTIL

Indice

1 Tablas

tablas 1,2,3 aspectos variables de servicio.
tabla 4 aspectos variables cualitativas de la encuesta.

2 Conclusiones

3 Anexo Opiniones por campus

Datos Generales de la Encuesta

POBLACION ENCUESTADA			
LAE	65	57	88%
LAM	45	38	84%
LNI	148	103	70%
CP	37	32	89%
LPC	61	50	82%
LPE	22	21	95%
LPO	17	17	100%
LD	19	17	89%
ICC	47	46	98%
IIS	64	50	78%
ISE	39	38	97%
IDGD	86	66	77%
TIJUANA	650	535	82%

PREGUNTAS INSTRUMENTO

1. ¿Cómo calificarías la atención que recibiste en este semestre en cada uno de los siguientes servicios por parte de el CETYS?

- a Atención préstamo de equipo
- b Servicio del Departamento de Escolar
- c Pagos en Caja
- d Atención departamento de Crédito y Cobranza
- e Servicio en Biblioteca
- f Servicio en Cafetería
- g Atención en Papelería y Centro de Copiado
- h Atención en enfermería
- i Atención en Laboratorios de Cómputo
- j Atención en Departamento de Deportes
- k Atención Centro de Idiomas
- l Atención en Difusión Cultural
- m Atención en Impulsa
- n Atención de maestros fuera de clase
- ñ Servicio Departamento de Asuntos Estudiantiles
- o Atención en Servicio Social y Prácticas profesionales
- p Atención en Programas Internacionales
- q Atención CEA Centro Enseñanza y Aprendizaje

2. ¿Cómo calificarías las instalaciones que utilizaste este semestre en CETYS Universidad?

- b Areas deportivas
- c Laboratorios de Cómputo
- d Laboratorios de Ingeniería
- e Salas audiovisuales
- f Baños
- g Biblioteca
- h Cafetería
- i Estacionamiento
- j Aula de videoconferencia

***FM= factor de medición (suma de regular, malo y muy malo)**

3. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con respecto a la educación recibida en este semestre?

- a Profesores en general
- b Contenido de las materias
- c Aprendizaje logrado

4. De las siguientes actividades extracurriculares en las que hayas participado, ¿Qué tan satisfecho estás?

- a Torneos Internos
- b Equipos Representativos
- c Talleres Culturales
- d Exposiciones
- e Conferencias
- f Inter-CETYS (cultural y deportivo)
- g Semana Cultural
- h Impulsa
- i Sociedad de Alumnos

5a. ¿Conoces al Coordinador de tu carrera?

5b ¿Cómo calificarías en general la atención que te brinda tu coordinado

6a. ¿Consideras que el CETYS tiene alguna carencia o problema?

6b ¿Cuál?

7a. ¿Qué tan orgulloso te sientes de pertenecer al CETYS?

8. ¿Qué te proporciona el CETYS que no encontrarías en otra escuela?

8. ¿Qué te proporciona el CETYS que no encontrarías en otra escuela?

9a. ¿Cómo consideras el ambiente estudiantil del CETYS?

9b ¿Por qué?

10. ¿Qué tan satisfecho te sientes con respecto a los servicios que has recibido por parte de CETYS?

10b ¿Por qué?

11. ¿Qué calificación le pondrías al CETYS?

12. Comentarios o sugerencias que quieras expresar.

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
LAE	65	57	88%
LAM	45	38	84%
LNI	148	103	70%
CP	37	32	89%
LPC	61	50	82%
LPE	22	21	95%
LPO	17	17	100%
LD	19	17	89%
ICC	47	46	98%
IIS	64	50	78%
ISE	39	38	97%
IDGD	86	66	77%
TIJUANA	650	535	82%

1 SERVICIOS

FM 40%

a. AT. PRESTAMO DE EQUIPO (LAPTOP, CAÑON)						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	7%	4%	10%	6%	8%	
Malo	13%	16%	13%	5%	13%	
Regular	21%	25%	13%	26%	20%	
Bueno	35%	35%	33%	38%	38%	
Excelente	17%	11%	25%	17%	13%	
No tengo bases opinar	8%	9%	7%	9%	7%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 28%

b. SERVICIO DE ESCOLAR						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	2%	1%	4%	3%	
Malo	5%	8%	2%	5%	5%	
Regular	21%	22%	21%	20%	20%	
Bueno	40%	43%	39%	38%	43%	
Excelente	17%	16%	19%	15%	17%	
No tengo bases opinar	15%	10%	20%	18%	12%	
Total	100%	100%	101%	100%	100%	

FM 19%

c. PAGOS EN CAJA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	2%	0%	3%	2%	
Malo	2%	2%	2%	2%	2%	
Regular	16%	19%	11%	18%	15%	
Bueno	43%	47%	39%	41%	41%	
Excelente	26%	25%	33%	18%	25%	
No tengo bases opinar	12%	6%	17%	18%	15%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 15%

d. At. CREDITO Y COBRANZA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	2%	1%	4%	2%	
Malo	2%	3%	1%	1%	3%	
Regular	12%	15%	7%	14%	10%	
Bueno	25%	29%	23%	20%	25%	
Excelente	16%	15%	19%	15%	20%	
No tengo bases opinar	44%	37%	50%	46%	41%	
Total	100%	100%	101%	100%	100%	

FM 34%

e. SERVICIO EN BIBLIOTECA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	5%	2%	5%	11%	2%	
Malo	6%	6%	9%	2%	6%	
Regular	23%	28%	19%	21%	23%	
Bueno	45%	46%	45%	42%	48%	
Excelente	16%	14%	20%	13%	16%	
No tengo bases opinar	6%	5%	4%	11%	5%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 71%

f. SERVICIO EN CAFETERIA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	22%	22%	17%	31%	21%	
Malo	19%	24%	17%	14%	19%	
Regular	30%	26%	38%	26%	31%	
Bueno	22%	24%	22%	19%	22%	
Excelente	3%	3%	4%	4%	5%	
No tengo bases opinar	4%	2%	4%	7%	3%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 52%

g. AT. PAPELERIA CENTRO COPIADO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	10%	4%	9%	24%	6%	
Malo	13%	17%	11%	11%	10%	
Regular	29%	27%	34%	22%	27%	
Bueno	31%	33%	31%	28%	41%	
Excelente	13%	15%	11%	10%	15%	
No tengo bases opinar	5%	4%	5%	6%	2%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 14%

h. AT. ENFERMERIA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	3%	2%	4%	0%	
Malo	3%	4%	2%	3%	0%	
Regular	9%	10%	6%	11%	0%	
Bueno	14%	14%	16%	11%	0%	
Excelente	11%	12%	10%	10%	0%	
No tengo bases opinar	61%	57%	64%	62%	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	0%	

FM 47%

i. AT. LABORATORIO DE COMPUTO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	7%	8%	4%	12%	7%	
Malo	14%	20%	11%	9%	13%	
Regular	26%	24%	31%	22%	28%	
Bueno	29%	29%	37%	17%	31%	
Excelente	8%	6%	9%	10%	8%	
No tengo bases opinar	16%	15%	11%	31%	14%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 25%

j. AT. DEPTO DE DEPORTES						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	5%	5%	5%	5%	6%	
Malo	8%	13%	7%	2%	7%	
Regular	11%	12%	12%	9%	9%	
Bueno	12%	14%	11%	13%	15%	
Excelente	4%	4%	5%	4%	4%	
No tengo bases opinar	59%	54%	61%	68%	59%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 28%

k. AT. CENTRO DE IDIOMAS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	6%	3%	2%	20%	3%	
Malo	6%	10%	4%	2%	4%	
Regular	16%	17%	16%	13%	15%	
Bueno	25%	26%	24%	24%	28%	
Excelente	9%	8%	11%	8%	9%	
No tengo bases opinar	39%	35%	45%	33%	41%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 22%

i. AT. DIFUSION CULTURAL						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	4%	1%	4%	1%	
Malo	5%	9%	3%	0%	3%	
Regular	15%	16%	15%	13%	12%	
Bueno	25%	25%	27%	23%	27%	
Excelente	13%	7%	18%	14%	13%	
No tengo bases opinar	40%	40%	37%	46%	44%	
Total	100%	100%	101%	100%	100%	

FM 16%

m. IMPULSA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	0%	3%	2%	
Malo	4%	7%	0%	3%	2%	
Regular	11%	15%	7%	11%	7%	
Bueno	12%	14%	10%	11%	12%	
Excelente	5%	6%	4%	5%	3%	
No tengo bases opinar	67%	57%	79%	68%	74%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

PROFESIONAL

TIJ

2 de 3 Variables de servicio

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
LAE	65	57	88%
LAM	45	38	84%
LNI	148	103	70%
CP	37	32	89%
LPC	61	50	82%
LPE	22	21	95%
LPO	17	17	100%
LD	19	17	89%
ICC	47	46	98%
IIS	64	50	78%
ISE	39	38	97%
IDGD	86	66	77%
TIJUANA	650	535	82%

1 SERVICIOS CONT...

FM 14%

n. At. MAESTROS FUERA DE CLASES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	1%	3%	1%
Malo	1%	1%	2%	2%	3%
Regular	12%	10%	14%	13%	15%
Bueno	37%	40%	35%	31%	40%
Excelente	33%	36%	35%	25%	29%
No tengo bases opinar	16%	13%	15%	25%	12%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 26%

ñ. SERV. ASUNTOS ESTUDIANTILES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	2%	5%	4%	3%
Malo	4%	2%	7%	2%	1%
Regular	19%	24%	15%	14%	12%
Bueno	33%	37%	27%	34%	37%
Excelente	10%	10%	11%	9%	13%
No tengo bases opinar	31%	25%	36%	37%	32%
Total	100%	100%	100%	3%	100%

FM 20%

o. AT. SERV. SOCIAL Y PRACT. PROFESIONALES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	4%	2%	4%	2%
Malo	5%	9%	3%	3%	2%
Regular	12%	13%	11%	12%	11%
Bueno	16%	20%	14%	12%	23%
Excelente	7%	8%	6%	7%	8%
No tengo bases opinar	57%	47%	65%	62%	54%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 19%

p. AT. PROGRAMAS INTERNACIONALES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	5%	6%	2%	10%	4%
Malo	3%	4%	3%	5%	4%
Regular	10%	16%	5%	8%	10%
Bueno	13%	14%	7%	20%	11%
Excelente	7%	11%	4%	6%	5%
No tengo bases opinar	61%	49%	80%	52%	65%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 14%

q. AT. CEA CENTRO ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	4%	1%	10%	1%
Malo	2%	3%	1%	2%	1%
Regular	8%	10%	5%	10%	9%
Bueno	15%	15%	13%	20%	13%
Excelente	8%	7%	8%	11%	7%
No tengo bases opinar	62%	60%	73%	48%	69%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

2 INSTALACIONES

FM 65%

a. SALON DE CLASES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	6%	4%	5%	11%	5%
Malo	19%	18%	22%	17%	16%
Regular	40%	43%	35%	47%	37%
Bueno	26%	25%	33%	17%	34%
Excelente	6%	9%	5%	4%	7%
No tengo bases opinar	2%	1%	2%	5%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 40%

b. AREAS DEPORTIVAS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	6%	5%	0%	6%
Malo	12%	15%	13%	4%	12%
Regular	24%	23%	26%	24%	17%
Bueno	27%	24%	33%	22%	24%
Excelente	5%	3%	6%	6%	4%
No tengo bases opinar	29%	30%	20%	45%	38%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 59%

c. LABORATORIOS DE COMPUTO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	7%	5%	6%	11%	8%
Malo	17%	25%	14%	8%	16%
Regular	35%	29%	45%	29%	28%
Bueno	24%	22%	26%	26%	33%
Excelente	4%	3%	5%	4%	5%
No tengo bases opinar	13%	15%	6%	23%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 55%

d. LABORATORIOS DE INGENIERIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	23%	0%	23%	0%	32%
Malo	10%	0%	9%	0%	14%
Regular	22%	0%	23%	0%	11%
Bueno	11%	0%	11%	0%	10%
Excelente	3%	0%	4%	0%	2%
No tengo bases opinar	31%	100%	31%	100%	31%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 40%

e. SALAS AUDIOVISUALES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	2%	1%	4%	5%
Malo	6%	7%	6%	5%	7%
Regular	32%	36%	33%	23%	26%
Bueno	42%	42%	43%	39%	48%
Excelente	8%	6%	8%	12%	8%
No tengo bases opinar	10%	7%	10%	17%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 62%

f. BANOS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	10%	11%	7%	11%	17%
Malo	19%	28%	13%	12%	18%
Regular	34%	33%	36%	30%	28%
Bueno	27%	21%	34%	27%	30%
Excelente	7%	5%	10%	6%	6%
No tengo bases opinar	4%	2%	0%	14%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 41%

g. BIBLIOTECA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	5%	4%	2%	13%	2%
Malo	7%	8%	6%	9%	6%
Regular	29%	36%	24%	23%	24%
Bueno	46%	42%	53%	40%	54%
Excelente	11%	8%	14%	10%	13%
No tengo bases opinar	3%	3%	3%	6%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 75%

h. CAFETERIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	22%	24%	14%	34%	24%
Malo	20%	25%	17%	14%	19%
Regular	33%	28%	43%	27%	34%
Bueno	20%	18%	23%	17%	21%
Excelente	3%	3%	3%	4%	1%
No tengo bases opinar	2%	3%	0%	4%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 74%

i. ESTACIONAMIENTO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	26%	33%	17%	29%	38%
Malo	20%	21%	18%	19%	21%
Regular	28%	30%	28%	25%	21%
Bueno	19%	12%	29%	14%	14%
Excelente	5%	2%	7%	6%	2%
No tengo bases opinar	4%	3%	3%	8%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 20%

j. AULA DE VIDEOCONFERENCIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	2%	2%	6%	4%
Malo	6%	10%	2%	6%	5%
Regular	11%	14%	9%	12%	11%
Bueno	14%	16%	12%	13%	21%
Excelente	6%	3%	11%	4%	5%
No tengo bases opinar	60%	55%	65%	59%	54%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
LAE	65	57	88%
LAM	45	38	84%
LNI	148	103	70%
CP	37	32	89%
LPC	61	50	82%
LPE	22	21	95%
LPO	17	17	100%
LD	19	17	89%
ICC	47	46	98%
IIS	64	50	78%
ISE	39	38	97%
IDGD	86	66	77%
TIJUANA	650	535	82%

3 EDUCACION RECIBIDA

FM= 32%

3a. PROFESORES EN GENERAL

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	1%	2%	1%
Malo	8%	6%	8%	11%	3%
Regular	24%	19%	24%	32%	25%
Bueno	52%	55%	51%	49%	53%
Excelente	16%	20%	17%	6%	16%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 36%

3b. CONTENIDO DE LAS MATERIAS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	2%	2%	1%	2%
Malo	7%	6%	5%	13%	5%
Regular	28%	27%	26%	33%	26%
Bueno	49%	49%	52%	46%	51%
Excelente	14%	16%	15%	7%	15%
No tengo bases opinar	1%	1%	2%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 35%

3c. APRENDIZAJE LOGRADO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	1%	1%	1%
Malo	7%	3%	9%	11%	5%
Regular	27%	28%	23%	33%	24%
Bueno	49%	47%	53%	48%	57%
Excelente	15%	20%	14%	7%	11%
No tengo bases opinar	1%	2%	1%	1%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

4 ACT. EXTRACURRICULARES

FM= 25%

a. TORNEOS INTERNOS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	8%	11%	5%	5%	6%
Malo	7%	8%	6%	5%	7%
Regular	11%	11%	11%	12%	11%
Bueno	9%	6%	13%	9%	7%
Excelente	2%	3%	3%	0%	1%
No tengo bases opinar	64%	62%	64%	70%	68%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 21%

b. EQUIPOS REPRESENTATIVOS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	7%	12%	4%	3%	4%
Malo	5%	5%	4%	7%	3%
Regular	9%	9%	8%	9%	7%
Bueno	6%	7%	7%	6%	7%
Excelente	3%	1%	6%	2%	3%
No tengo bases opinar	70%	66%	73%	74%	76%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 0%

Variable no incluida

c. TALLERES CULTURALES

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	3%
Malo	0%	0%	0%	0%	4%
Regular	0%	0%	0%	0%	15%
Bueno	0%	0%	0%	0%	28%
Excelente	0%	0%	0%	0%	16%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	35%
Total	0%	0%	0%	0%	100%

FM= 24%

d. EXPOSICIONES

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	5%	0%	4%	3%
Malo	5%	6%	4%	6%	4%
Regular	16%	17%	17%	13%	16%
Bueno	20%	16%	24%	21%	26%
Excelente	9%	5%	13%	9%	9%
No tengo bases opinar	47%	52%	42%	48%	41%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 28%

e. CONFERENCIAS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	2%	2%	14%	3%
Malo	5%	4%	6%	9%	5%
Regular	18%	23%	17%	11%	15%
Bueno	25%	30%	21%	22%	30%
Excelente	11%	13%	8%	10%	13%
No tengo bases opinar	37%	29%	47%	34%	34%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 21%

f. INTER-CETYS CULT Y DEPORTIVO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	6%	3%	3%	5%
Malo	7%	8%	4%	9%	3%
Regular	10%	11%	9%	10%	10%
Bueno	14%	10%	18%	12%	12%
Excelente	7%	3%	13%	5%	5%
No tengo bases opinar	59%	61%	55%	62%	66%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 0%

Variable no incluida

g. SEMANA CULTURAL

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	3%
Malo	0%	0%	0%	0%	4%
Regular	0%	0%	0%	0%	10%
Bueno	0%	0%	0%	0%	13%
Excelente	0%	0%	0%	0%	4%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	65%
Total	0%	0%	0%	0%	100%

FM= 15%

h. IMPULSA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	5%	3%	3%	4%
Malo	3%	5%	0%	6%	4%
Regular	8%	12%	5%	7%	4%
Bueno	6%	8%	4%	6%	5%
Excelente	2%	3%	1%	3%	2%
No tengo bases opinar	77%	68%	88%	76%	81%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 32%

i. SOCIEDAD DE ALUMNOS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	12%	10%	9%	20%	8%
Malo	9%	9%	7%	11%	7%
Regular	11%	16%	10%	5%	11%
Bueno	7%	10%	2%	7%	11%
Excelente	3%	6%	2%	1%	6%
No tengo bases opinar	58%	49%	70%	57%	57%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5. COORDINADOR DE CARRERA

5a. ¿CONOCES AL COOR. DE TU CARRERA?

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Si	88%	87%	84%	98%	85%
No	12%	13%	16%	2%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 29%

5b. CALIFICACION ATENCION DEL COORDINADOR

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	2%	6%	5%	6%
Malo	7%	4%	13%	4%	6%
Regular	18%	16%	18%	21%	15%
Bueno	34%	35%	28%	45%	33%
Excelente	17%	22%	13%	14%	19%
No tengo bases opinar	20%	21%	23%	11%	21%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

CONCLUSIONES PROFESIONAL CAMPUS TIJUANA

1. SERVICIOS

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

Servicio de Cafetería: Sigue apareciendo con una muy alta calificación negativa. Los alumnos opinan que urge remodelarla y que ofrezca más opciones de alimentos. en esta ocasión hicieron un especial énfasis en la limpieza de la misma.

Papelaría y Centro de copiado: servicio que los alumnos piensan puede mejorar siendo más rápido y con mayor capacidad.

Laboratorios de cómputo: el cual consideran insuficiente, con máquinas lentas o que algunas veces no sirven.

Préstamo de equipo: (laptops, cañones) Los alumnos opinan que no hay suficientes.

Además obtuvo baja calificación el servicio de escolar el cual los alumnos consideran lento y burocrático y en algunas ocasiones con mala manera por parte del personal que les atiende.

2. INSTALACIONES

Son evaluadas muy mal en general, destacan principalmente con malas calificaciones y en orden de importancia: La cafetería, el estacionamiento, el salón de clases los baños y los laboratorios de cómputo. Todas las instalaciones evaluadas presentan oportunidades de mejora a excepción de la sala de videoconferencia que tiene un porcentaje muy alto de personas que no la utilizan. En este periodo es muy evidente la inconformidad por parte de los alumnos de ingeniería con respecto a los laboratorios en especial los alumnos de ICE, IDGD y ISE. Conviene poner especial interés en este punto ya que observamos que hay una relación directa entre este punto y el hecho de que se sienta orgulloso de la Institución, cosa que no sucede con otras variables.

3. COORDINADOR DE CARRERA

El 88% de los alumnos conoce a su coordinador de carrera. Los alumnos evaluaron satisfactoriamente a su coordinador de carrera. Sin embargo a este respecto existen algunas oportunidades de mejora. En la pasada evaluación se les preguntó a los alumnos que les gustaría recibir por parte de su coordinador que no recibiesen en ese momento y ellos contestaron que 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. Es importante a este punto definir las funciones de este coordinador y ejercerlas ahora que sabemos que es lo que espera el alumno de él. Un 20% manifiesta no tener coordinador de carrera o tenerlo pero no recibir atención por parte de él. Un 12% dice no conocerlo principalmente en las carreras de LNI, ICE y IDGD. Encontramos que la mayoría de los alumnos de las carreras que califican como mala o pésima la atención de sus coordinadores son igualmente los que se sienten menos orgullosos de la Institución: IDGD, ICE LPC y ISE

4. EDUCACION RECIBIDA

Con relación a la parte que evalúan los alumnos a sus maestros en general, así como el contenido de las materias y el aprendizaje logrado; estos aspectos fueron evaluados al igual que el semestre pasado como regular en general, por lo que de nuevo detectamos una oportunidad de mejora especialmente en las materias y el aprendizaje logrado.

5. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Fueron evaluadas en general bien, sin embargo, detectamos una oportunidad de mejora en lo referente a sociedad de alumnos conferencia y torneos internos, detectamos falta de participación por parte de los alumnos principalmente en torneos internos, equipos representativos, Impulsa e InterCETYS. Esto puede ser como ya lo habíamos mencionado una oportunidad de promoción interna para incrementar el nivel de satisfacción en lo referente a ambiente estudiantil.

6. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 77% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia o problema en el CETYS, principalmente menciona las instalaciones en general, el equipo refiriéndose con esto a laboratorios y libros de biblioteca y también el estacionamiento, El 31% de los alumnos encuestados no se siente orgulloso de pertenecer al CETYS, principalmente esto debido a que esperana más de la institución a que piensa que no tiene por que o no es la gran cosa o porque siente que la Institución no cumple lo que promete. El 65% se siente orgulloso de pertenecer a la institución por su prestigio y reconocimiento, porque piensa que es una buena escuela y porque tiene alta calidad acaémica, esta vez el 1% de ellos opina que podría ser mejor.

Los alumnos encuentran que el CETYS les da a diferencia de otras escuelas, principalmente y en orden de importancia: Prestigio, Atención, Mayor calidad académica y mayores oportunidades. Un 1% de los alumnos percibe que el CETYS no le da nada que no pueda tener en otra escuela.

7. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con promedio de 7.53. El 43% mostró alta satisfacción esto debido principalmente a que los alumnos están contentos con lo que reciben, a la atención y servicio y a los maestros y clases.

Su insatisfacción se debe principalmente a que esperaba más y siente que paga mucho por lo que recibe, a que falta comunicación y organización por parte de la escuela a que debe mejorar los servicios, la atención y el equipo, vuelven a aparecer una vez más, los laboratorios de ingeniería.

Con respecto a las opiniones que manifestaron libremente, el (1%) hace felicitaciones, y las demás opiniones están dirigidas a que los alumnos desean que su opinión sea tomada en cuenta, a que mejore el ambiente estudiantil con un mayor número de actividades y que se hagan inversiones en instalaciones. .

8. AMBIENTE ESTUDIANTIL

Más de la mitad de los alumnos consideran en general malo o regular el ambiente estudiantil (56%) esto debido a que falta convivencia, hay apatía a que no le gusta o lo considera aburrido, que falta unión y eventos que la promuevan. Además que consideran que los existente no se organizan adecuadamente ni se comunican a tiempo ni como debe ser. El porcentaje de alumnos que considera como bueno el ambiente estudiantil (41%) es debido a que considera que está bien, que se sienten agusto y hacen relaciones, pero algunos de ellos (14%) comentan que aunque lo consideran bien, podría estar mejor y que falta participación por parte de los alumnos en general.

Indice

1 Tablas Sistema

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

2 Conclusiones

3 Anexo Opiniones por campus

PREGUNTAS INSTRUMENTO

1. ¿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 Servicio préstamo de equipo
- c Servicio del Departamento de Escolar
- d Pagos en Caja
- e Atención departamento de Crédito y Cobranza
- f Servicio en Biblioteca
- g Servicio en Cafetería
- h Servicio de Café en fin de semana
- i Atención en Papelería y Centro de Copiado
- j Atención en enfermería
- k Atención en Laboratorios de Cómputo
- l Atención Centro de Idiomas
- m Atención de maestros fuera de clase
- n Atención en Dirección de Posgrado

2. ¿Cómo calificarías las instalaciones que utilizaste este semestre en CETYS Universidad?

- a Salón de clases
- b Laboratorios de Cómputo
- c Salas audiovisuales
- d Baños
- e Biblioteca
- f Cafetería
- g Estacionamiento
- h Aula de videoconferencia

3. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con respecto a la educación recibida en este semestre?

- a Profesores en general
- b Nivel de experiencia del Profesorado
- c Contenido de las materias
- d Nivel educativo del Posgrado
- e Aprendizaje logrado

Datos Generales de la Encuesta

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	31	25	81%
MMER	34	22	65%
MRHU	11	10	91%
MFCT	28	20	71%
MTRI	23	12	52%
DPSI	3	3	100%
MAI	16	12	75%
MCI	5	0	0%
MTF	22	9	41%
MAD	11	10	91%
MPSI	3	2	67%
TIJUANA	187	125	67%

4a. ¿Consideras que el CETYS tiene alguna carencia o problema?

4b ¿Cuál?

5a. ¿Qué tan orgulloso te sientes de pertenecer al CETYS?

5b ¿por qué?

6. ¿Qué te proporciona el CETYS que no encontrarías en otra escuela?

7a. ¿Qué tan satisfecho te sientes con respecto a los servicios que has recibido por parte de CETYS?

7b ¿Por qué?

8. ¿Qué calificación le pondrías al CETYS?

9. Comentarios o sugerencias que quieras expresar.

***FM= factor de medición (suma de regular, malo y muy malo)**

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	31	25	81%
MMER	34	22	65%
MRHU	11	10	91%
MFCT	28	20	71%
MTRI	23	12	52%
DPSI	3	3	100%
MAI	16	12	75%
MCI	5	0	0%
MTF	22	9	41%
MAD	11	10	91%
MPSI	3	2	67%
TIJUANA	187	125	67%

1 SERVICIOS

VARIABLE NO INCLUIDA POR EL CAMPUS

a. At. CONTACTO CON EL PROMOTOR

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	0%	0%	0%	0%	0%
Bueno	0%	0%	0%	0%	0%
Excelente	0%	0%	0%	0%	0%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	0%
Total	0%	0%	0%	0%	0%

FM 19%

b. AT. PRESTAMO DE EQUIPO (LAPTOP, CAÑON)

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	0%	5%	0%	2%
Malo	3%	3%	5%	0%	6%
Regular	14%	11%	27%	0%	16%
Bueno	41%	44%	30%	53%	44%
Excelente	23%	26%	11%	40%	24%
No tengo bases opinar	17%	16%	22%	7%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 11%

c. SERVICIO DE ESCOLAR

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	1%
Malo	2%	3%	3%	0%	2%
Regular	9%	8%	14%	0%	7%
Bueno	39%	44%	32%	33%	46%
Excelente	45%	41%	43%	67%	35%
No tengo bases opinar	5%	4%	8%	0%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 7%

d. PAGOS EN CAJA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	2%
Malo	1%	0%	3%	0%	4%
Regular	6%	7%	8%	0%	5%
Bueno	42%	45%	38%	33%	46%
Excelente	40%	33%	43%	67%	32%
No tengo bases opinar	11%	15%	8%	0%	12%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 8%

e. At. CREDITO Y COBRANZA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	0%	3%	7%	2%
Malo	1%	0%	0%	7%	2%
Regular	6%	7%	5%	0%	4%
Bueno	21%	23%	16%	20%	25%
Excelente	15%	11%	16%	33%	14%
No tengo bases opinar	56%	59%	60%	33%	54%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 11%

f. SERVICIO EN BIBLIOTECA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	1%	0%	3%	0%	1%
Regular	10%	6%	22%	0%	7%
Bueno	42%	48%	35%	27%	52%
Excelente	31%	21%	35%	73%	30%
No tengo bases opinar	17%	26%	5%	0%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 27%

g. SERVICIO EN CAFETERIA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	4%	5%	0%	2%
Malo	2%	4%	0%	0%	7%
Regular	21%	16%	32%	13%	17%
Bueno	46%	51%	35%	47%	51%
Excelente	20%	18%	19%	33%	21%
No tengo bases opinar	7%	7%	8%	7%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

VARIABLE NO INCLUIDA POR EL CAMPUS

h. SERVICIO DE CAFÉ EN FIN DE SEMANA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	0%	0%	0%	0%	0%
Bueno	0%	0%	0%	0%	0%
Excelente	0%	0%	0%	0%	0%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	0%
Total	0%	0%	0%	0%	0%

FM 23%

i. AT. PAPELERIA CENTRO COPIADC

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	0%	7%	3%
Malo	5%	1%	14%	0%	4%
Regular	17%	16%	19%	13%	13%
Bueno	34%	40%	27%	20%	49%
Excelente	23%	21%	30%	20%	21%
No tengo bases opinar	21%	22%	11%	40%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

VARIABLE NO INCLUIDA POR EL CAMPUS ANTES

j. AT. ENFERMERIA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	2%	1%	0%	7%	0%
Bueno	9%	7%	8%	20%	0%
Excelente	10%	11%	11%	7%	0%
No tengo bases opinar	79%	81%	81%	67%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	0%

FM 9%

k. AT. LABORATORIO DE COMPUTO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	1%
Malo	1%	0%	3%	0%	4%
Regular	8%	7%	14%	0%	6%
Bueno	23%	18%	32%	27%	22%
Excelente	6%	6%	8%	7%	9%
No tengo bases opinar	62%	70%	43%	67%	58%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 2%

l. AT. CENTRO DE IDIOMAS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	2%	3%	0%	0%	4%
Bueno	8%	8%	5%	13%	13%
Excelente	6%	8%	0%	7%	4%
No tengo bases opinar	85%	81%	95%	80%	80%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 6%

m. AT. MAESTROS FUERA DE CLASE DIFUSION CULTURAL

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	1%	0%	3%	0%	0%
Regular	5%	3%	8%	7%	3%
Bueno	30%	32%	27%	27%	30%
Excelente	42%	45%	27%	60%	41%
No tengo bases opinar	23%	21%	35%	7%	23%
Total	100%	100%	100%	100%	96%

FM 3%

n. ATENCION DIRECCION DE POSGRADO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	3%	3%	3%	7%	7%
Bueno	31%	32%	35%	20%	40%
Excelente	58%	60%	49%	73%	45%
No tengo bases opinar	7%	6%	14%	0%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	31	25	81%
MMER	34	22	65%
MRHU	11	10	91%
MFCT	28	20	71%
MTRI	23	12	52%
DPSI	3	3	100%
MAI	16	12	75%
MCI	5	0	0%
MTF	22	9	41%
MAD	11	10	91%
MPSI	3	2	67%
TIJUANA	187	125	67%

2. INSTALACIONES

FM 31%

a. SALON DE CLASES

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	2%
Malo	7%	8%	8%	0%	7%
Regular	22%	16%	30%	33%	22%
Bueno	57%	59%	51%	60%	54%
Excelente	12%	15%	8%	7%	15%
No tengo bases opinar	1%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 16%

b. LABORATORIOS DE COMPUTO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	2%
Malo	2%	3%	3%	0%	3%
Regular	14%	7%	30%	7%	9%
Bueno	23%	21%	27%	27%	29%
Excelente	4%	4%	3%	7%	1%
No tengo bases opinar	57%	66%	38%	60%	56%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 8%

c. SALAS AUDIOVISUALES

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	1%
Malo	2%	3%	0%	0%	2%
Regular	6%	8%	3%	0%	12%
Bueno	45%	44%	41%	60%	47%
Excelente	9%	12%	3%	7%	4%
No tengo bases opinar	38%	33%	51%	33%	28%
Total	100%	100%	100%	100%	94%

FM 27%

d. BANOS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	6%	3%	0%	5%
Malo	1%	1%	0%	0%	9%
Regular	22%	26%	14%	20%	29%
Bueno	60%	56%	68%	60%	47%
Excelente	13%	10%	16%	20%	7%
No tengo bases opinar	1%	1%	0%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 11%

e. BIBLIOTECA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	1%
Malo	2%	0%	3%	13%	9%
Regular	8%	8%	11%	0%	63%
Bueno	57%	60%	54%	47%	18%
Excelente	20%	15%	22%	40%	9%
No tengo bases opinar	12%	16%	8%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 26%

f. CAFETERIA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	3%	5%	0%	4%
Malo	6%	7%	0%	13%	3%
Regular	17%	15%	22%	13%	19%
Bueno	53%	53%	51%	53%	61%
Excelente	16%	16%	16%	13%	10%
No tengo bases opinar	6%	6%	5%	7%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 30%

g. ESTACIONAMIENTO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	12%
Malo	6%	4%	11%	0%	15%
Regular	23%	25%	22%	20%	32%
Bueno	50%	53%	41%	53%	34%
Excelente	17%	15%	19%	20%	6%
No tengo bases opinar	4%	3%	5%	7%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 5%

h. AULA DE VIDEOCONFERENCIA

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	4%	1%	8%	7%	7%
Bueno	20%	16%	22%	33%	26%
Excelente	7%	4%	8%	20%	9%
No tengo bases opinar	68%	78%	60%	40%	57%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

3. EDUCACION RECIBIDA

FM 6%

a. PROFESORES EN GENERAL

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	0%
Malo	1%	0%	3%	0%	2%
Regular	4%	3%	8%	0%	17%
Bueno	53%	53%	57%	40%	46%
Excelente	42%	44%	30%	60%	34%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 4%

b. NIVEL DE EXPERIENCIA DE PROFESORES

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	3%	1%	8%	0%	9%
Bueno	47%	48%	51%	33%	44%
Excelente	48%	49%	38%	67%	46%
No tengo bases opinar	1%	1%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 13%

c. CONTENIDO DE LAS MATERIAS

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	0%
Malo	1%	0%	3%	0%	2%
Regular	11%	10%	19%	0%	14%
Bueno	48%	47%	57%	33%	54%
Excelente	38%	41%	19%	67%	31%
No tengo bases opinar	2%	3%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 16%

d. NIVEL EDUCATIVO DEL POSGRADO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	1%
Malo	1%	0%	3%	0%	5%
Regular	14%	14%	19%	0%	14%
Bueno	47%	45%	57%	33%	44%
Excelente	35%	37%	19%	67%	36%
No tengo bases opinar	2%	4%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 13%

e. APRENDIZAJE LOGRADO

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	0%
Malo	1%	0%	3%	0%	3%
Regular	11%	8%	22%	0%	14%
Bueno	54%	59%	51%	40%	58%
Excelente	33%	33%	22%	60%	25%
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	31	25	81%
MMER	34	22	65%
MRHU	11	10	91%
MFCT	28	20	71%
MTRI	23	12	52%
DPSI	3	3	100%
MAI	16	12	75%
MCI	5	0	0%
MTF	22	9	41%
MAD	11	10	91%
MPSI	3	2	67%
TIJUANA	187	125	67%

4. CARENIA

4a. ¿EL CETYS TIENE ALGUNA CARENIA?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Si	65%	63%	73%	53%	58%
No	25%	26%	19%	33%	34%
No contestó	10%	11%	8%	13%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

4b ¿CUAL CARENIA/PROBLEMA?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
No contestó	32%	30%	30%	50%	25%
Equipo laptop cañón	15%	15%	20%	0%	11%
Maestros/ clases	9%	10%	10%	0%	16%
Instalaciones	24%	25%	30%	0%	16%
Biblioteca/ libros	3%	5%	0%	0%	3%
Atención/ comunicación	16%	13%	10%	50%	5%
Convivencia del alumnado	0%	0%	0%	0%	0%
Es cara	0%	0%	0%	0%	0%
Falta de apoyo, que nos tomen en cuenta	1%	3%	0%	0%	9%
Estacionamiento	0%	0%	0%	0%	13%
Vinculación con el sector laboral	0%	0%	0%	0%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5. ORGULLO

5a. ORGULLO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy orgulloso	26%	29%	22%	27%	31%
Orgulloso	58%	58%	60%	60%	40%
Poco orgulloso	11%	10%	16%	7%	17%
Nada orgulloso	1%	1%	0%	0%	2%
No contestó	3%	3%	3%	7%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5b RAZONES (orgulloso, muy orgulloso)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Prestigio/reconocimiento	55%	56%	58%	38%	25%
Estoy contento/ me tratan bien	0%	0%	0%	0%	0%
Alto nivel académico	22%	19%	29%	15%	15%
Logro personal	3%	3%	0%	8%	3%
No contestó	8%	10%	0%	15%	48%
Una de las mejores/ la mejor	6%	3%	3%	23%	3%
Pertenencia	7%	8%	10%	0%	5%
Debería estar mejor	0%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5. ORGULLO Cont...

5b RAZONES (poco orgulloso, nada orgulloso)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Instalaciones	0%	0%	0%	0%	0%
Me siento decepcionado	0%	0%	0%	0%	10%
Lo recibido no es acorde con el precio	0%	0%	0%	0%	0%
No contestó	75%	100%	33%	0%	65%
Debería ser mejor	25%	0%	67%	0%	25%
Total	100%	100%	100%	0%	100%

10. SATISFACCION

10a. SATISFACCION GENERAL					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Satisfecho	24%	32%	8%	21%	20%
Satisfecho	52%	53%	49%	50%	56%
Regular	21%	12%	35%	29%	19%
Poco Satisfecho	3%	1%	8%	0%	5%
Nada Satisfecho	0%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

10a. SATISFACCION + ¿POR QUE?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Puede ser mejor	7%	3%	19%	0%	2%
Estoy contento con lo que recibo	12%	13%	10%	10%	11%
Por el trato y servicio	0%	0%	0%	0%	0%
No contestó	79%	80%	71%	90%	70%
Debería mejorar la atención	0%	0%	0%	0%	8%
Por los maestros	2%	3%	0%	0%	6%
Esta bien mejorar comunicación y org.	0%	0%	0%	0%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

10a. SATISFACCION + -- ¿POR QUE?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Esperaba más	0%	0%	0%	0%	0%
Trato, burocracia	0%	0%	0%	0%	0%
Instalaciones	0%	0%	0%	0%	10%
Falta de equipo	4%	0%	9%	0%	0%
No hay quien atienda en horarios	0%	0%	0%	0%	0%
No contestó	40%	42%	36%	50%	60%
Pago mucho por lo que recibo	8%	0%	18%	0%	5%
Malos maestros	12%	8%	18%	0%	10%
Puede mejorar	36%	50%	18%	50%	10%
Organización/ comunicación	0%	0%	0%	0%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

10a. SATISFACCION -- ¿POR QUE?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Malas instalaciones	33%	0%	50%	0%	17%
Equipo	0%	0%	0%	0%	0%
No respondió	0%	0%	0%	0%	0%
Pago mucho por lo que recibo	67%	100%	50%	0%	17%
Malos maestros	0%	0%	0%	0%	33%
Falta de organización / comunicación	0%	0%	0%	0%	33%
Total	100%	100%	100%	0%	100%

6. COMPARATIVO

6. ¿QUE TE DA A DIF OTRAS ESC?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
No contestó	0%	0%	0%	0%	0%
Mayor nivel académico	19%	20%	15%	23%	15%
Relaciones/ ambiente profesional	12%	14%	9%	7%	9%
Intercambios	0%	0%	0%	0%	0%
Materias/ planes de estudio	0%	0%	0%	0%	0%
Prestigio	22%	22%	22%	23%	17%
Atención personal	16%	16%	14%	16%	13%
Instalaciones, limpias y seguras	9%	7%	12%	9%	6%
Valores	7%	7%	9%	7%	6%
Mayores oportunidades	14%	13%	16%	14%	9%
Horarios	0%	0%	0%	0%	0%
Nada/ muy poco	1%	1%	2%	2%	25%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

11. CALIFICACION

11. CALIFICACION CAMPUS						
	CAL	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	1%
4	0%	0%	0%	0%	0%	1%
5	3%	1%	6%	0%	2%	
6	1%	0%	3%	0%	3%	
7	6%	4%	9%	0%	10%	
8	44%	43%	50%	36%	31%	
9	32%	32%	28%	42%	40%	
10	14%	20%	4%	22%	10%	
Total	100%	100%	100%	100%	98%	
PROM	8.5	8.6	8.01	8.9	8.31	

12. OPINIONES

12. OPINIONES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
No opinó	62%	64%	54%	83%	73%
Integración/ eventos	0%	0%	0%	0%	0%
Felicitaciones	2%	1%	3%	8%	1%
Esta bien, puede mejorar	2%	3%	3%	0%	2%
Mejora en los maestros	6%	3%	13%	0%	5%
Programas mejor enfocados (mercado)	5%	5%	5%	0%	1%
Mejores instalaciones	6%	8%	5%	0%	3%
Que nos tomen en cuenta	11%	11%	13%	0%	9%
Mejor atención	1%	0%	0%	8%	4%
Coordinación/ organización	2%	3%	0%	0%	2%
Becas/credito	2%	1%	5%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

CONCLUSIONES POSGRADO CAMPUS TIJUANA**1. SERVICIOS**

Los servicios fueron evaluados en general muy bien; sin embargo, se encontraron algunas excepciones aunque sus calificaciones se ven con oportunidad de mejora en los siguientes:

Servicio de cafetería: Los alumnos evaluaron mal este punto como parte de un servicio de la escuela y a las opciones en alimentos.

Papelería y centro de copiado: Los alumnos esperan mayor eficiencia de este servicio, sobre todo con respecto a los horarios disponibles.

2. INSTALACIONES

Son evaluadas regular en general, destacan principalmente con malas calificaciones y en orden de importancia: el salón de clases, los baños y la cafetería.

3. EDUCACION RECIBIDA

En este apartado se evalúan diferentes aspectos como lo son profesores en general, nivel de experiencia de los mismos, contenido educativo del posgrado y aprendizaje logrado; estos aspectos fueron evaluados en general de manera positiva y aceptable.

En este periodo no hay ningún indicador relevante

Un 82% de los alumnos considera alto el nivel educativo del posgrado, y el 95% de los alumnos opinó que encuentra alto el nivel de

4. ASPECTOS CUALITATIVOS

El 65% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia en el CETYS, principalmente en aspectos relacionados con: instalaciones así como préstamo de equipo de exposición (laptop, cañones, etc.)

El 12% no se siente orgulloso de pertenecer al CETYS, principalmente debido a que se siente decepcionado y piensa que la escuela

El 84% del total de los alumnos que manifestaron sentirse orgullosos de pertenecer al CETYS es debido principalmente al prestigio, el sentido de pertenencia que desarrolla un alumno, la principal razón de esto es porque estudió en el CETYS anteriormente.

Los alumnos encuentran que el CETYS les da, a diferencia de otras escuelas, principalmente y en orden de importancia: Prestigio, Motivación y atención personal. Un 1% de los alumnos manifiesta que el CETYS no les da nada que no encuentren en otra escuela.

5. SATISFACCION

En términos generales, los alumnos calificaron al campus en un rango del 1 al 10 con calificación 8.5 en promedio.

El 76% de los alumnos mostraron alto nivel de satisfacción en general. Principalmente debido a que los alumnos están contentos con sus maestros, aunque un 7% dijo que debería mejorar. Su insatisfacción se debe principalmente a que el alumno piensa que paga por parte de la institución y a las malas instalaciones.

Con respecto a las opiniones que manifestaron libremente, (2%) hacen felicitaciones, los demás opinaron que desean que sus come