



ENCUESTA SATISFACCION ENERO 2004-1

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 desgloce 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 2003-1, 2003-2 Y 2004-1
1. SERVICIOS

MUESTRA % de aplicación	PROFESIONAL			POSGRADO		
	82%	50%	50%	67%	50%	50%
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Evaluación general	Regular	Bien	Bien FM 14	Bien	Muy Bien	Bien FM 10
Servicios peor evaluados	Cafetería Papelería y Centro de copiado Laboratorio de cómputo Préstamo de equipo	Cafetería Papelería y Centro de copiado Laboratorio de cómputo	Cafetería FM 74 Laboratorio de ing. FM 60 Baños FM 55 Salón de clases FM 53 Estacionamiento FM 52	Servicio de Cafetería Papelería y centro de copiado	Servicio de cafetería	Servicio de cafetería FM29

2. INSTALACIONES

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Evaluación general	Mal	Regular	Mal FM 40	Bien	Bien	Bien FM 10
Instalaciones peor evaluadas	Cafetería Estacionamiento Salón de Clases Baños	Cafetería Estacionamiento Baños Salón de clases	Cafetería FM 40 Lab. Ingeniería FM 60 Baños FM 55 Salón de Clases FM 53	Salón de clases Estacionamiento Baños Cafetería	Salón de clases Estacionamiento Baños Cafetería	Estacionamiento FM 39 Baños FM 29 Cafetería FM 28

3. ASESOR /DIR. PROFESIONAL

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2004-1
Conocimiento Gral.	88%	89%	89%	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
Calificación	Bueno Excelente 51%	Bueno Excelente 51%	Bueno Excelente 62%			
Evaluación general	Regular FM 29	Regular FM 30	Bien FM 21			

4. EDUCACION RECIBIDA

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Maestros en general	Bueno Excelente 68%	Bueno Excelente 68%	Bueno Excelente 70%	Bueno Excelente 95%	Bueno Excelente 79%	Bueno Excelente 88%
Contenido de materia	Bueno Excelente 63%	Bueno Excelente 71%	Bueno Excelente 69%	Bueno Excelente 86%	Bueno Excelente 88%	Bueno Excelente 88%
Aprendizaje logrado	Bueno Excelente 64%	Bueno Excelente 71%	Bueno Excelente 73%	Bueno Excelente 87%	Bueno Excelente 85%	Bueno Excelente 87%
Metodo de trabajo		Bueno Excelente 60%	Bueno Excelente 64%		Bueno Excelente 82%	Bueno Excelente 82%
Promedio	65%	68%	69%	89%	83%	86%
Nivel educativo	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa	Alto y muy alto 82%	Alto y muy alto 78%	Alto y muy alto 77%
Nivel de experiencia de los maestros	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa	Alto y muy alto 95%	Alto y muy alto 79%	Alto y muy alto 84%
Evaluación general	Mal FM 35	Regular FM 32	Regular FM 31	Bien FM 10	Bien FM 16	Bien FM 15

5. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2004-1
Evaluación general	Bien	Bien	Bien FM 16	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
Actividades peor evaluadas	Sociedad de alumnos Conferencias Torneos internos	Sociedad de alumnos	No presentó			

6. ASPECTOS CUALITATIVOS

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Si carencia	77%	88%	87%	65%	61%	65%
Cual Carencia	Equipo Comp. Biblioteca Instalaciones Estacionamiento	Instalaciones Equipo Servicios Maestros y programas	Instalaciones Ambiente estudiantil Maestros y programas Equipo Servicios Biblioteca	Instalaciones Atención y comunicación Préstamo de equipo	Instalaciones Maestros y clases Biblioteca Equipo de Préstamo	Instalaciones Maestros y clases Biblioteca Equipo de Préstamo

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Orgullo No	31%	23%	22%	12%	5%	11%
Razones	Piensa que debería ser mejor No es nada especial Le prometieron más de lo que recibe	Piensa que debería ser mejor Le prometieron más de lo que recibe No tiene porqué	Piensa que debería ser mejor Le prometieron más de lo que recibe Le falta difusión nacional	Se siente decepcionado Piensa que la escuela deber ser mejor	Piensa que no es nada especial y no tiene porqué	Esperaba más La falta difusión nacional Piensa que no es nada especial y no tiene porqué
Orgullo Si	65%	76%	76%	84%	87%	74%
Razones	Prestigio Buena escuela Alta calidad académica (1%, puede mejorar)	Prestigio Buena escuela Mejor escuela (3%, puede ser mejor)	Prestigio Mejores oportunidades Buena escuela/ buen nivel (3%, puede ser mejor)	Prestigio Mayor nivel académico Sentido de pertenencia	Prestigio Mayor nivel académico Mejor escuela Buena escuela	Calidad académica Prestigio Mejor/ mejores escuelas Logro personal
Que le da a diferencia de otras escuelas	Prestigio Atención Calidad académica Mayores oportunidades	Prestigio Calidad académica Mayores oportunidades Atención personalizada (2% nada)	Atención personalizada Prestigio Calidad académica Mayores oportunidades (1% nada)	Prestigio Mayor nivel académico Atención personal (1% nada)	Prestigio Mayor nivel académico Atención personal (0% nada)	Prestigio Atención personal Mayores oportunidades (1% nada)

7. SATISFACCION

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Calificación	7.53	7.9	7.9	8.5	8.7	8.5
Alta satisfacción	43%	67%	68%	76%	87%	74%
Razones	Contentos con lo que reciben Atención y servicio Maestros y clases	Maestros y clases Contentos con lo que reciben Instalaciones	Contentos con lo que reciben Maestros y clases	Contento con lo que recibe Calidad de los maestros (7% puede estar mejor)	Maestros Contento con lo que recibe Nivel educativo	Contento con lo que recibe Maestros (9% puede estar mejor)
Insatisfacción	57%	33%	32%	24%	3%	26%
Razones	Paga mucho por lo que recibe Falta comunicación y organización (Atención, equipo, lab, ing)	Maestros y clases Mejorar servicios Falta equipo Mala atención	Maestros y clases Esperaba más/ paga mucho por lo que recibe Falta equipo	Paga mucho por lo que recibe Malas instalaciones	Paga mucho por lo que recibe Nivel educativo	Atención Maestros

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1
Opiniones	Que sean tomadas en cuenta Mejore ambiente estudiantil con más actividades. Mejoren instalaciones	Que sean tomadas en cuenta Mejoren las instalaciones Mejore la cafetería Mejoren los servicios Mejor ambiente est. Mejor atención y coordinación 1% felicitaciones	Mejore la cafetería Que sean tomadas en cuenta Mejoren maestros Mejoren las instalaciones Ojalá mejoren en general	2% Felicitaciones Que sean tomados en cuenta	2% Felicitaciones Que haya becas y crédito Mejores instalaciones Mejores maestros Que sus opiniones sean tomadas en cuenta	2% Felicitaciones Que sus opiniones sean tomadas en cuenta Mejores maestros Mejores instalaciones Comunicación Estacionamiento

8. AMBIENTE ESTUDIANTIL

	PROFESIONAL			POSGRADO		
	PERIODO 2003-1	PERIODO 2003-2	PERIODO 2004-1	PERIODO 2002-2	PERIODO 2003-1	PERIODO 2004-1
¿Cómo es?	Malo/Regular 56%	Malo/Regular 55%	Malo/Regular 59%			
Razones	Falta convivencia No le gusta/es aburrido Círculos falta unión Faltan eventos	Falta unión Falta participación Hay apatía Faltan com y org de eventos Faltan eventos	Falta unión Hay apatía Faltan com y org de eventos	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
¿Cómo es?	Bueno/Excelente 41%	Bueno/Excelente 45%	Bueno/Excelente 39%			
Buen ambiente	Esta bien	Le gusta	Le gusta	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
Razones	Se siente agusto Hace relaciones (14% puede mejorar)	Es formativo y sano Le ayuda a hacer relaciones (15% puede mejorar)	Le ayuda a hacer relaciones Es formativo y sano (28% puede mejorar)			
Ambiente/ As. Estudiantiles		Regular	Mal FM 39	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa
Relación con estudiantes de intercambio		Convivencia 32%	Convivencia 32%	No se evalúa	No se evalúa	No se evalúa

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

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 Servicio Préstamo de Equipo
- b Servicio del Departamento de Escolar
- c Pagos en Caja
- d Servicio en Crédito Educativo
- e Servicio en Biblioteca
- f Servicio en Cafetería
- g Atención en Papelería y Centro de Copiado
- h Centro de Bienestar Integral
- i Atención en Laboratorios de Cómputo
- j Atención Departamento de Deportes
- k Atención Centro de Idiomas
- l Atención en Difusión Cultural
- m Atención de Maestros en Asesorías Académicas
- 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?

- a Salones de Clases
- b Areas deportivas
- c Laboratorios de Cómputo
- d Laboratorios de Ingeniería
- e Aula Magna
- f Baños
- g Biblioteca
- h Cafetería
- i Estacionamiento
- j Aula de Videoconferencia
- k Areas Verdes y Plazas

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

Datos Generales de la Encuesta

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%ENC
LAE	68	35	52%
LAM	67	33	49%
LNI	140	69	49%
CPI	33	17	51%
LPC	74	37	50%
LPE	29	15	52%
LPO	19	10	52%
LD	29	15	52%
ICC	43	18	42%
IIS	56	30	54%
ISE	38	18	47%
IDGD	99	49	50%
TIJUANA	695	346	50%

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
- d Metodología de Trabajo en el Aula

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

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

5a. ¿Sabes quién es tu Director?

5b ¿Cómo calificarías en general el servicio que te brinda tu director?

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

6b ¿Cuál?

7a. ¿Qué tan orgulloso te sientes de ser alumno CETYS?

7b ¿por qué?

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

9a. ¿Tú piensas que el ambiente estudiantil actual del CETYS es?

9b ¿Por qué?

9c El CETYS desarrolla actividades tales como: campaña de reinas, rally, act. Culturales y actividades y eventos deportivos. ¿Como contribuyen estas actividades al desarrollo de un buen ambiente estudiantil en el CETYS?

10. Durante tu estancia en el CETYS ¿Has tenido la oportunidad de conocer y convivir con estudiantes extranjeros de intercambio en el campus?

11a. ¿Qué tan satisfecho te sientes con respecto a los servicios que has recibido por parte de CETYS?

11b ¿Por qué?

12. ¿Qué calificación le pondrías al CETYS?

13. Comentarios o sugerencias que quieras expresar.

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%ENC
LAE	68	35	52%
LAM	67	33	49%
LNI	140	69	49%
CPI	33	17	51%
LPC	74	37	50%
LPE	29	15	52%
LPO	19	10	52%
LD	29	15	52%
ICC	43	18	42%
IIS	56	30	54%
ISE	38	18	47%
IDGD	99	49	50%
TIJUANA	695	346	50%

FM 9%

d. SERVICIO CREDITO EDUCATIVO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	1%	0%	1%
Malo	1%	0%	2%	0%	3%
Regular	7%	6%	10%	7%	7%
Bueno	20%	20%	24%	17%	21%
Excelente	21%	20%	17%	26%	14%
No tengo bases opinar	50%	53%	46%	50%	54%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 26%

i. AT. LABORATORIO DE COMPUTO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	1%	5%	1%	2%
Malo	6%	4%	11%	4%	7%
Regular	17%	16%	23%	12%	18%
Bueno	42%	44%	38%	44%	34%
Excelente	15%	17%	9%	21%	12%
No tengo bases opinar	17%	18%	14%	18%	26%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 19%

e. SERVICIO EN BIBLIOTECA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	3%	4%	2%	3%	1%
Malo	2%	2%	3%	0%	3%
Regular	14%	14%	17%	8%	7%
Bueno	49%	53%	47%	46%	21%
Excelente	28%	23%	24%	42%	14%
No tengo bases opinar	4%	4%	7%	1%	54%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 12%

j. AT. DEPTO DE DEPORTES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	1%	4%	0%	2%
Malo	3%	3%	4%	0%	3%
Regular	7%	4%	11%	5%	9%
Bueno	17%	21%	17%	12%	11%
Excelente	6%	7%	3%	8%	7%
No tengo bases opinar	65%	64%	61%	75%	68%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

1. SERVICIOS

FM 15%

a. AT. PRESTAMO DE EQUIPO (CAÑON,LAPTOP)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	3%	2%	0%	2%
Malo	1%	2%	0%	0%	6%
Regular	12%	13%	13%	10%	15%
Bueno	46%	46%	48%	44%	43%
Excelente	31%	28%	30%	38%	25%
No tengo bases opinar	8%	8%	7%	8%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 69%

f. SERVICIO EN CAFETERIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	22%	19%	25%	23%	14%
Malo	15%	13%	18%	12%	23%
Regular	32%	33%	28%	36%	28%
Bueno	24%	29%	22%	20%	23%
Excelente	4%	3%	3%	7%	7%
No tengo bases opinar	3%	3%	4%	2%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 15%

k. AT. CENTRO DE IDIOMAS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	2%	1%	3%	1%
Malo	2%	3%	2%	1%	4%
Regular	11%	8%	14%	14%	11%
Bueno	24%	25%	22%	23%	23%
Excelente	10%	10%	5%	16%	13%
No tengo bases opinar	51%	52%	56%	43%	49%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 15%

b. SERVICIO DEPTO. ESCOLAR					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	3%	2%	0%	2%
Malo	2%	4%	1%	0%	3%
Regular	11%	13%	15%	3%	15%
Bueno	45%	44%	43%	48%	42%
Excelente	24%	20%	21%	36%	23%
No tengo bases opinar	16%	16%	18%	13%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 26%

g. AT. PAPELERIA Y CENTRO DE COPIADO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	3%	2%	0%	2%
Malo	4%	7%	3%	3%	6%
Regular	20%	23%	22%	12%	26%
Bueno	43%	39%	50%	44%	39%
Excelente	26%	23%	22%	38%	23%
No tengo bases opinar	5%	5%	1%	3%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 12%

i. AT. DIFUSION CULTURAL					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	1%	0%	2%
Malo	1%	1%	2%	1%	2%
Regular	10%	8%	13%	8%	7%
Bueno	31%	33%	29%	31%	29%
Excelente	12%	10%	9%	18%	15%
No tengo bases opinar	45%	47%	46%	42%	45%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 11%

c. PAGOS EN CAJA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	0%	0%	0%
Malo	2%	3%	1%	1%	3%
Regular	8%	8%	8%	9%	13%
Bueno	43%	43%	44%	40%	41%
Excelente	31%	30%	30%	34%	28%
No tengo bases opinar	15%	15%	17%	16%	16%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 10%

h. CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL (ENFERMERIA)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	1%	0%	0%
Malo	1%	1%	0%	0%	1%
Regular	8%	7%	10%	4%	6%
Bueno	30%	30%	31%	25%	20%
Excelente	21%	16%	21%	34%	20%
No tengo bases opinar	39%	45%	37%	37%	53%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 10%

m. AT. DE MAESTROS EN ASESORIAS ACADEMICAS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	2%
Malo	1%	0%	1%	0%	1%
Regular	9%	8%	15%	1%	8%
Bueno	30%	31%	31%	27%	31%
Excelente	30%	25%	34%	36%	23%
No tengo bases opinar	30%	36%	19%	36%	36%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%ENC
LAE	68	35	52%
LAM	67	33	49%
LNI	140	69	49%
CPI	33	17	51%
LPC	74	37	50%
LPE	29	15	52%
LPO	19	10	52%
LD	29	15	52%
ICC	43	18	42%
IIS	56	30	54%
ISE	38	18	47%
IDGD	99	49	50%
TIJUANA	695	346	50%

1. SERVICIOS CONT...

FM 10%

n. AT. MAESTROS FUERA DE CLASES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	0%	1%	0%	1%
Malo	1%	1%	1%	0%	1%
Regular	8%	10%	10%	0%	9%
Bueno	36%	38%	35%	0%	37%
Excelente	35%	30%	36%	0%	28%
No tengo bases opinar	19%	21%	17%	0%	24%
Total	100%	100%	100%	0%	100%

FM 14%

ñ. SERV. DEPTO. ASUNTOS ESTUDIANTILES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	0%	3%	2%
Malo	1%	0%	3%	0%	2%
Regular	12%	12%	16%	4%	10%
Bueno	34%	33%	30%	43%	36%
Excelente	18%	18%	14%	23%	17%
No tengo bases opinar	34%	36%	37%	27%	34%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 12%

o. AT. SERV. SOCIAL Y PRACT. PROFESIONALES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	2%	1%	0%	1%
Malo	1%	0%	3%	3%	3%
Regular	10%	9%	11%	8%	7%
Bueno	19%	21%	17%	18%	18%
Excelente	10%	15%	4%	12%	13%
No tengo bases opinar	59%	53%	64%	59%	57%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 7%

p. AT. PROGRAMAS INTERNACIONALES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	3%	0%	0%	2%
Malo	2%	2%	3%	1%	3%
Regular	4%	5%	4%	1%	6%
Bueno	12%	14%	12%	9%	11%
Excelente	6%	7%	4%	5%	7%
No tengo bases opinar	75%	69%	77%	84%	72%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 21%

q. AT. CEA CENTRO ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	1%	1%	1%
Malo	4%	4%	6%	0%	1%
Regular	16%	15%	14%	23%	8%
Bueno	8%	5%	8%	12%	15%
Excelente	69%	72%	69%	63%	9%
No tengo bases opinar	2%	3%	2%	1%	66%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

2. INSTALACIONES

FM 53%

a. SALON DE CLASES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	7%	3%	1%	3%
Malo	10%	10%	15%	5%	11%
Regular	39%	38%	46%	30%	39%
Bueno	37%	37%	32%	44%	40%
Excelente	9%	7%	4%	20%	6%
No tengo bases opinar	1%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 25%

b. AREAS DEPORTIVAS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	2%	2%	1%	2%
Malo	5%	3%	10%	1%	5%
Regular	18%	15%	30%	5%	17%
Bueno	24%	22%	29%	22%	25%
Excelente	5%	7%	2%	8%	7%
No tengo bases opinar	46%	51%	27%	63%	44%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 27%

c. LABORATORIOS DE COMPUTO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	1%	8%	1%	2%
Malo	3%	0%	8%	1%	6%
Regular	20%	17%	32%	7%	15%
Bueno	47%	51%	39%	52%	35%
Excelente	18%	24%	5%	26%	18%
No tengo bases opinar	8%	7%	8%	13%	23%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 50%

d. LABORATORIOS DE INGENIERIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	20%	0%	20%	0%	7%
Malo	17%	0%	17%	0%	5%
Regular	23%	0%	23%	0%	7%
Bueno	11%	0%	11%	0%	11%
Excelente	0%	0%	0%	0%	5%
No tengo bases opinar	29%	100%	29%	100%	66%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 23%

e. AULA MAGNA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	14%	0%	3%	1%
Malo	4%	17%	10%	4%	4%
Regular	23%	38%	32%	39%	28%
Bueno	51%	24%	45%	42%	50%
Excelente	9%	7%	9%	12%	12%
No tengo bases opinar	11%	0%	4%	0%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 55%

f. BANOS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	7%	14%	0%	3%	7%
Malo	12%	17%	10%	4%	12%
Regular	36%	38%	32%	39%	36%
Bueno	35%	24%	45%	42%	36%
Excelente	9%	7%	8%	12%	9%
No tengo bases opinar	1%	0%	5%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 26%

g. BIBLIOTECA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	2%	1%	1%	2%
Malo	4%	5%	4%	1%	2%
Regular	21%	23%	27%	9%	19%
Bueno	56%	55%	57%	56%	58%
Excelente	16%	12%	10%	31%	18%
No tengo bases opinar	2%	3%	1%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 74%

h. CAFETERIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	22%	20%	22%	27%	12%
Malo	18%	18%	22%	13%	19%
Regular	34%	33%	37%	33%	26%
Bueno	19%	21%	16%	21%	30%
Excelente	3%	3%	1%	5%	7%
No tengo bases opinar	4%	5%	2%	1%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 52%

i. ESTACIONAMIENTO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	8%	10%	8%	4%	12%
Malo	9%	10%	8%	9%	19%
Regular	35%	31%	42%	31%	26%
Bueno	38%	38%	33%	42%	30%
Excelente	6%	6%	4%	8%	7%
No tengo bases opinar	4%	5%	5%	6%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 12%

j. SALA DE VIDEOCONFERENCIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	0%	0%	2%
Malo	2%	1%	3%	1%	2%
Regular	9%	12%	10%	3%	12%
Bueno	20%	20%	17%	23%	22%
Excelente	5%	5%	2%	8%	4%
No tengo bases opinar	63%	61%	68%	65%	59%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 23%

k. AREAS VERDES Y PLAZAS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	1%	3%	0%	2%
Malo	3%	3%	4%	0%	2%
Regular	19%	20%	23%	12%	20%
Bueno	51%	48%	57%	49%	55%
Excelente	23%	27%	10%	34%	20%
No tengo bases opinar	3%	1%	3%	5%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%ENC
LAE	68	35	52%
LAM	67	33	49%
LNI	140	69	49%
CPI	33	17	51%
LPC	74	37	50%
LPE	29	15	52%
LPO	19	10	52%
LD	29	15	52%
ICC	43	18	42%
IIS	56	30	54%
ISE	38	18	47%
IDGD	99	49	50%
TIJUANA	695	346	50%

3. EDUCACION RECIBIDA

FM= 29%

3a. PROFESORES EN GENERAL						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	0%	1%	0%	1%	
Malo	3%	3%	6%	0%	5%	
Regular	25%	25%	28%	20%	25%	
Bueno	54%	57%	55%	49%	52%	
Excelente	16%	14%	10%	29%	16%	
No contesto	1%	1%	0%	2%	1%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 31%

3b. CONTENIDO DE LAS MATERIAS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	0%	0%	1%	
Malo	4%	3%	4%	4%	2%	
Regular	26%	30%	29%	16%	25%	
Bueno	54%	51%	58%	52%	59%	
Excelente	15%	15%	9%	28%	12%	
No contexto	0%	0%	0%	0%	1%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 27%

3c. APRENDIZAJE LOGRADO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	3%	0%	1%	
Malo	4%	5%	5%	0%	5%	
Regular	22%	19%	32%	13%	23%	
Bueno	58%	60%	52%	60%	59%	
Excelente	15%	15%	8%	27%	12%	
No contexto	0%	0%	0%	0%	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 35%

d. METODOLOGIA DE TRABAJO EN EL AULA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	2%	1%	1%	2%	
Malo	7%	8%	9%	3%	7%	
Regular	27%	22%	37%	20%	32%	
Bueno	53%	52%	50%	60%	50%	
Excelente	11%	14%	3%	16%	10%	
No contexto	1%	2%	0%	0%	1%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

4. ACT. EXTRACURRICULARES

FM= 16%

a. TORNEOS INTERNOS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	3%	1%	7%	0%	1%	
Malo	5%	3%	9%	4%	4%	
Regular	8%	8%	10%	4%	9%	
Bueno	10%	10%	14%	5%	11%	
Excelente	2%	3%	1%	3%	2%	
No tengo bases opinar	72%	75%	59%	84%	72%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 12%

b. ACTIVIDADES DE EQUIPOS REPRESENTATIVOS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	1%	0%	2%	
Malo	3%	2%	4%	4%	3%	
Regular	8%	8%	13%	0%	10%	
Bueno	7%	8%	6%	7%	8%	
Excelente	3%	4%	0%	4%	4%	
No tengo bases opinar	78%	77%	76%	85%	75%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 17%

c. TALLERES CULTURALES						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	2%	0%	1%	
Malo	3%	3%	5%	0%	2%	
Regular	13%	13%	17%	9%	11%	
Bueno	32%	35%	30%	31%	26%	
Excelente	18%	16%	14%	29%	21%	
No tengo bases opinar	33%	32%	32%	31%	38%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 20%

d. EXPOSICIONES						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	1%	0%	0%	
Malo	2%	1%	4%	1%	2%	
Regular	17%	16%	26%	7%	18%	
Bueno	26%	26%	27%	25%	34%	
Excelente	8%	7%	5%	13%	12%	
No tengo bases opinar	46%	49%	37%	54%	35%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 19%

e. CONFERENCIAS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	1%	0%	0%	
Malo	3%	3%	4%	3%	2%	
Regular	15%	17%	20%	5%	17%	
Bueno	30%	32%	30%	23%	41%	
Excelente	12%	14%	7%	14%	14%	
No tengo bases opinar	39%	33%	38%	55%	26%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 10%

f. INTER-CETYS CULT Y DEPORTIVO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	0%	0%	0%	
Malo	2%	1%	1%	4%	3%	
Regular	7%	8%	10%	1%	9%	
Bueno	14%	14%	17%	9%	13%	
Excelente	4%	5%	4%	5%	5%	
No tengo bases opinar	72%	71%	68%	81%	70%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 14%

g. SEMANA CLAUSURA TALLERES CULTURALES						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	1%	0%	0%	1%	
Malo	3%	2%	5%	3%	3%	
Regular	10%	9%	16%	5%	14%	
Bueno	19%	20%	20%	17%	22%	
Excelente	6%	6%	2%	13%	6%	
No tengo bases opinar	61%	62%	57%	62%	55%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM= 20%

i. SOCIEDAD DE ALUMNOS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	6%	6%	7%	4%	7%	
Malo	4%	5%	4%	1%	6%	
Regular	10%	7%	15%	7%	15%	
Bueno	17%	20%	17%	9%	13%	
Excelente	7%	5%	8%	10%	5%	
No tengo bases opinar	56%	57%	49%	69%	55%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

5. DIRECTOR

5a. ¿SABES QUIEN ES TU DIRECTOR?

	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Si	92%	92%	88%	99%	89%
No	8%	8%	12%	1%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM= 21%

5b. CALIFICACION ATENCION DEL DIRECTOR						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	4%	2%	8%	0%	4%	
Malo	6%	2%	12%	3%	8%	
Regular	11%	5%	24%	4%	19%	
Bueno	36%	40%	28%	40%	33%	
Excelente	26%	32%	7%	43%	18%	
No tengo bases opinar	17%	19%	21%	10%	19%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

CONCLUSIONES PROFESIONAL CAMPUS TIJUANA

1. SERVICIOS

Los servicios fueron evaluados en general **bien (FM 14)**, se detectaron bajas calificaciones en los siguientes servicios:

Servicio de Cafetería (FM 69): Sigue apareciendo con una muy alta calificación negativa. Los alumnos opinan que urge remodelarla, que haya más limpieza y *rn alimentos*.

Papelería y Centro de copiado (FM 26): servicio que los alumnos piensan puede mejorar siendo más rápido y con mayor capacidad.

Laboratorios de cómputo (FM 26): el cual antes han manifestado los alumnos que consideran insuficiente, con máquinas lentas o que algunas veces no sirven

2. INSTALACIONES

Son evaluadas **mal (FM 40)** en general, destacan principalmente con malas calificaciones: **La cafetería (FM 74), laboratorios de ingeniería (FM 60), los baños (FM 53) y el estacionamiento (FM 52)**. Todas las instalaciones evaluadas presentan oportunidades de mejora a excepción de la sala de videoconferencia. Salió con muy mala calificación lo que se refiere a laboratorios de Ingeniería. De nuevo, sigue siendo muy evidente la inconformidad por parte de los alumnos de respecto 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 (DIRECTOR DE PROFESIONAL EN EL CASO DE TIJUANA)

El **89% de los alumnos conoce al director de profesional**. Los alumnos evaluaron como **Bien (FM 21)** a esta figura, con respecto al servicio que le brinda a los alumnos. Los alumnos manifiestan que les gustaría tener coordinador y en una pasada evaluación manifestaron lo que esperaban de él:

ellos contestaron que les gustaría recibir más atención personal, apoyo e interés, esperan orientación acerca de sus prácticas profesionales y su servicio social así como de los procedimientos para titularse.

4. EDUCACION RECIBIDA

Con relación a la parte que evalúan los alumnos a sus maestros en general, así como el contenido de las materias, el aprendizaje logrado y la metodología de trabajo en el aula, estos aspectos fueron evaluados en promedio regular, esto se reflejó principalmente en la metodología de trabajo dentro del aula, convendría hacer exploración más profunda al respecto. Aunque en términos generales se detecta una oportunidad de mejora, estamos conscientes de la probable subjetividad de la calificación, conviene poner atención a los comentarios específicos que hacen los alumnos en donde mencionan alguna situación en particular.

Maestros en general Bueno Excelente: 70%, Contenido de las materias: Bueno Excelente: 69% Aprendizaje logrado: 73%, Metodología de trabajo en el aula: Bueno Excelente: 64%

5. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Fueron evaluadas en general **bien (FM 16)**, sin embargo, detectamos una oportunidad de mejora en lo referente a falta de participación por parte de los alumnos principalmente en actividades de equipos representativos, torneos internos, Intercetys, semana de clausura de talleres y actividades de la sociedad de alumnos. Esto puede ser como ya lo habíamos comentado, una oportunidad de promoción interna para incrementar el nivel de satisfacción en el ambiente estudiantil.

6. ASPECTOS CUALITATIVOS

El **87% de los alumnos encuentra que existe alguna carencia** o problema en el CETYS, principalmente menciona las instalaciones en general, el ambiente e refiriéndose con esto a cañones, laptops, videos, proyectores y camión; los servicios en general (cafetería, estacionamiento. Baños) y la biblioteca.

El **22% de los alumnos encuestados no se siente orgulloso** de pertenecer al CETYS, esto debido principalmente a que esperaba más por parte de la institución, siente que la escuela no cumple lo que promete y le falta difusión a nivel nacional.

El **76 % se siente orgulloso** de pertenecer a la institución por su prestigio y reconocimiento, porque piensa que le brinda más oportunidades, piensa que es una institución con buen nivel y porque piensa que es la mejor escuela o de las mejores. Esta vez de nuevo, el 3% de ellos opina que podría ser mejor.

Los alumnos encuentran que el **CETYS les da** una diferencia de otras escuelas, principalmente y en orden de importancia: Atención personalizada, prestigio, 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 **7.9**. El **68% mostró alta satisfacción** esto debido principalmente a que los alumnos están contentos con lo que reciben y a que están contentos con los maestros y clases.

Su insatisfacción (32%) se debe principalmente también a los maestros y las clases, a que esperaba más, siente que paga mucho por lo que recibe y a que pide más. Con respecto a las **opiniones** que manifestaron libremente, el (1%) hace felicitaciones, y las demás opiniones están dirigidas a que los alumnos desean que mejore la cafetería, que su opinión sea tomada en cuenta, a que mejoren las instalaciones, a que mejore la escuela en general principalmente.

8. AMBIENTE ESTUDIANTIL

Más de la mitad de los alumnos consideran en general **malo o regular el ambiente estudiantil (59%)** esto debido a que falta unión, a que falta convivencia, hay apatía y a que faltan mejores eventos, comunicación y organización.

El porcentaje de alumnos que considera como **bueno el ambiente estudiantil (39%)** es debido a que considera que le gusta, se sienten agusto, a que le permite hacer relaciones y a que piensa que es formativo y sano. El 28% de estos alumnos piensa que puede mejorar.

Con respecto a las actividades que tienen injerencia directa con el departamento de asuntos estudiantiles, en relación a la procuración del ambiente estudiantil son calificadas como **mal (FM 39)**.

Solo el **32%** de los alumnos manifiesta haber convivido o conocido a un alumno extranjero.

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 Atención en Papelería y Centro de Copiado
- i Atención en Bienestar Integral (enfermería)
- j Atención en Laboratorios de Cómputo
- k Atención Centro de Idiomas
- l Atención de maestros fuera de clase
- m 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 Aula Magna
- d Baños
- e Biblioteca
- f Cafetería
- g Estacionamiento
- h Aula de videoconferencia
- i Areas verdes y Plazas

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
- d Metodología de trabajo en el Aula
- e Nivel educativo del Posgrado
- f Nivel de experiencia del profesorado

Datos Generales de la Encuesta

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	29	14	48%
MMER	35	17	49%
MRHU	7	4	57%
MFC	28	14	50%
MTRI	24	12	50%
DPSI	2	1	50%
MAI	12	6	50%
MCI	6	3	50%
MTF	20	10	50%
MAD	16	8	50%
MPSI	6	3	50%
DADM	7	4	57%
MEDU	16	8	50%
EPAS	6	3	50%
TIJUANA	214	107	50%

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	29	14	48%
MMER	35	17	49%
MRHU	7	4	57%
MFC	28	14	50%
MTRI	24	12	50%
DPSI	2	1	50%
MAI	12	6	50%
MCI	6	3	50%
MTF	20	10	50%
MAD	16	8	50%
MPSI	6	3	50%
DADM	7	4	57%
MEDU	16	8	50%
EPAS	6	3	50%
TIJUANA	214	107	50%

1. SERVICIOS

FM 19%

a. At. CONTACTO CON EL PROMOTOR					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	4%	2%	5%	5%	0%
Regular	15%	15%	16%	14%	7%
Bueno	22%	23%	18%	27%	42%
Excelente	20%	23%	11%	27%	25%
No tengo bases opinar	39%	36%	50%	27%	27%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 8%

b. AT. PRESTAMO DE EQUIPO (LAPTOP, CAÑON)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	2%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	2%
Regular	7%	6%	3%	14%	8%
Bueno	27%	17%	32%	41%	58%
Excelente	26%	30%	21%	27%	24%
No tengo bases opinar	39%	45%	45%	18%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 17%

c. SERVICIO DE ESCOLAR					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	2%	2%	3%	0%	0%
Malo	2%	0%	5%	0%	0%
Regular	13%	9%	18%	14%	8%
Bueno	36%	40%	29%	36%	46%
Excelente	37%	40%	29%	46%	33%
No tengo bases opinar	10%	9%	16%	5%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 8%

d. PAGOS EN CAJA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	1%	2%	0%	0%	1%
Malo	1%	2%	0%	0%	3%
Regular	6%	4%	8%	5%	5%
Bueno	41%	36%	53%	32%	37%
Excelente	40%	45%	32%	46%	37%
No tengo bases opinar	11%	11%	8%	18%	17%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 7%

e. AT. CREDITO Y COBRANZA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	4%
Malo	2%	4%	0%	0%	1%
Regular	5%	9%	3%	0%	3%
Bueno	11%	9%	16%	9%	24%
Excelente	17%	17%	8%	32%	13%
No tengo bases opinar	65%	62%	74%	59%	55%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 12%

f. SERVICIO EN BIBLIOTECA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	4%	2%	8%	0%	1%
Regular	8%	11%	11%	0%	14%
Bueno	37%	32%	32%	59%	43%
Excelente	27%	28%	26%	27%	30%
No tengo bases opinar	23%	28%	24%	14%	12%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 29%

g. SERVICIO EN CAFETERIA					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	4%	6%	3%	0%	0%
Malo	8%	11%	8%	0%	3%
Regular	18%	19%	16%	18%	22%
Bueno	59%	49%	66%	68%	48%
Excelente	10%	13%	5%	14%	17%
No tengo bases opinar	2%	2%	3%	0%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 5%

h. AT. PAPELERIA CENTRO COPIADO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	1%
Regular	5%	4%	8%	0%	13%
Bueno	51%	53%	53%	46%	40%
Excelente	28%	34%	18%	32%	34%
No tengo bases opinar	16%	9%	21%	23%	12%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 3%

i. AT. BIENESTAR INTEGRAL (ENFERMERIA)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	3%	2%	5%	0%	3%
Bueno	13%	13%	21%	0%	11%
Excelente	5%	4%	3%	9%	12%
No tengo bases opinar	79%	81%	71%	91%	74%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 10%

j. AT. LABORATORIO DE COMPUTO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	4%	4%	5%	0%	1%
Regular	7%	6%	11%	0%	3%
Bueno	18%	13%	29%	9%	13%
Excelente	9%	11%	8%	9%	8%
No tengo bases opinar	63%	66%	47%	82%	75%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 2%

k. AT. CENTRO DE IDIOMAS					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	1%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	2%	2%	3%	0%	1%
Bueno	9%	6%	16%	5%	11%
Excelente	8%	6%	8%	9%	5%
No tengo bases opinar	81%	85%	74%	86%	82%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 5%

l. AT. MAESTROS FUERA DE CLASE					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	1%	0%	0%	5%	0%
Regular	4%	4%	5%	0%	2%
Bueno	29%	26%	32%	32%	34%
Excelente	30%	30%	24%	41%	42%
No tengo bases opinar	36%	40%	39%	23%	21%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FM 6%

m. ATENCION DIRECCION DE POSGRADO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	2%	0%	5%	0%	0%
Regular	4%	4%	3%	5%	5%
Bueno	30%	26%	34%	32%	33%
Excelente	49%	55%	34%	59%	52%
No tengo bases opinar	16%	15%	24%	5%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	29	14	48%
MMER	35	17	49%
MRHU	7	4	57%
MFC	28	14	50%
MTRI	24	12	50%
DPSI	2	1	50%
MAI	12	6	50%
MCI	6	3	50%
MTF	20	10	50%
MAD	16	8	50%
MPSI	6	3	50%
DADM	7	4	57%
MEDU	16	8	50%
EPAS	6	3	50%
TIJUANA	214	107	50%

2. INSTALACIONES

FM 23%

a. SALON DE CLASES						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	2%	0%	0%	1%	
Malo	4%	4%	5%	0%	7%	
Regular	19%	17%	24%	14%	25%	
Bueno	60%	57%	68%	50%	48%	
Excelente	17%	19%	3%	36%	19%	
No tengo bases opinar	0%	0%	0%	0%	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 6%

b. LABORATORIOS DE COMPUTO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%	
Malo	1%	2%	0%	0%	0%	
Regular	5%	4%	8%	0%	10%	
Bueno	20%	13%	32%	14%	16%	
Excelente	14%	13%	18%	9%	9%	
No tengo bases opinar	61%	68%	42%	77%	66%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 8%

c. AULA MAGNA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%	
Malo	1%	0%	3%	0%	0%	
Regular	7%	13%	3%	0%	7%	
Bueno	31%	32%	34%	23%	42%	
Excelente	15%	17%	11%	18%	16%	
No tengo bases opinar	47%	38%	50%	59%	35%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 29%

d. BAÑOS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	2%	0%	5%	1%	
Malo	8%	11%	5%	5%	5%	
Regular	20%	26%	18%	9%	22%	
Bueno	57%	49%	66%	59%	50%	
Excelente	12%	11%	11%	18%	22%	
No tengo bases opinar	2%	2%	0%	5%	1%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 11%

e. BIBLIOTECA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%	
Malo	1%	2%	0%	0%	1%	
Regular	10%	9%	16%	5%	10%	
Bueno	51%	47%	55%	55%	58%	
Excelente	18%	19%	11%	27%	27%	
No tengo bases opinar	19%	23%	18%	14%	4%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 28%

f. CAFETERIA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	3%	4%	3%	0%	0%	
Malo	4%	4%	5%	0%	7%	
Regular	22%	28%	21%	9%	22%	
Bueno	61%	57%	61%	68%	57%	
Excelente	7%	4%	8%	9%	14%	
No tengo bases opinar	5%	2%	3%	14%	1%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 39%

g. ESTACIONAMIENTO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	5%	6%	5%	0%	1%	
Malo	14%	21%	13%	0%	7%	
Regular	21%	26%	21%	9%	25%	
Bueno	45%	36%	53%	50%	47%	
Excelente	13%	9%	5%	36%	14%	
No tengo bases opinar	3%	2%	3%	4%	6%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 3%

h. AULA DE VIDEOCONFERENCIA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	0%	3%	0%	0%	
Malo	0%	0%	0%	0%	0%	
Regular	2%	4%	0%	0%	5%	
Bueno	20%	19%	24%	14%	20%	
Excelente	12%	11%	5%	27%	12%	
No tengo bases opinar	65%	66%	68%	59%	62%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 6%

i. AREAS VERDES Y PLAZAS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%	
Malo	0%	0%	0%	0%	0%	
Regular	6%	9%	5%	0%	11%	
Bueno	51%	51%	63%	32%	57%	
Excelente	35%	36%	16%	64%	27%	
No tengo bases opinar	8%	4%	16%	5%	5%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

3. EDUCACION RECIBIDA

FM 11%

a. PROFESORES EN GENERAL						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	0%	0%	5%	1%	
Malo	2%	0%	3%	5%	3%	
Regular	8%	4%	16%	5%	16%	
Bueno	47%	49%	50%	36%	47%	
Excelente	41%	45%	32%	50%	32%	
No contestó	1%	2%	0%	0%	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 11%

b. CONTENIDO DE LAS MATERIAS						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	0%	0%	5%	0%	
Malo	1%	0%	0%	5%	3%	
Regular	9%	11%	13%	0%	9%	
Bueno	52%	49%	63%	41%	60%	
Excelente	36%	38%	24%	50%	28%	
No contestó	1%	2%	0%	0%	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 13%

c. APRENDIZAJE LOGRADO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	1%	0%	0%	5%	1%	
Malo	2%	0%	5%	0%	2%	
Regular	10%	6%	16%	9%	12%	
Bueno	54%	60%	50%	50%	54%	
Excelente	33%	34%	29%	36%	31%	
No contestó	0%	0%	0%	0%	0%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 18%

d. METODOLOGIA DE TRABAJO EN EL AULA						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	2%	0%	3%	5%	1%	
Malo	2%	2%	3%	0%	1%	
Regular	14%	13%	16%	14%	13%	
Bueno	45%	45%	45%	46%	52%	
Excelente	37%	40%	34%	36%	30%	
No contestó	0%	0%	0%	0%	3%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 23%

e. NIVEL EDUCATIVO DEL POSGRADO						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	1%	
Malo	1%	0%	3%	0%	1%	
Regular	22%	23%	26%	9%	16%	
Bueno	47%	40%	45%	64%	48%	
Excelente	30%	36%	24%	28%	30%	
No contestó	1%	0%	3%	0%	4%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

FM 15%

f. NIVEL DE EXPERIENCIA DE PROFESORES						
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC	
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	1%	
Malo	1%	0%	0%	5%	0%	
Regular	14%	6%	26%	9%	13%	
Bueno	36%	40%	37%	27%	42%	
Excelente	48%	53%	34%	59%	37%	
No contestó	1%	0%	3%	0%	7%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	

POBLACION ENCUESTADA			
	Pob	Enc	%
MAID	29	14	48%
MMER	35	17	49%
MRHU	7	4	57%
MFC	28	14	50%
MTRI	24	12	50%
DPSI	2	1	50%
MAI	12	6	50%
MCI	6	3	50%
MTF	20	10	50%
MAD	16	8	50%
MPSI	6	3	50%
DADM	7	4	57%
MEDU	16	8	50%
EPAS	6	3	50%
TIJUANA	214	107	50%

4. CARENCIA

4a. ¿EL CETYS TIENE ALGUNA CARENCIA?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Si	65%	62%	74%	59%	61%
No	29%	32%	21%	36%	30%
No contestó	6%	6%	5%	4%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

4b. ¿CUAL CARENCIA/PROBLEMA?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
No contestó	0%	0%	0%	0%	0%
Equipo, laptop, cañones	8%	6%	4%	21%	11%
Maestros/clases	13%	6%	20%	11%	15%
Instalaciones	22%	31%	16%	16%	29%
Biblioteca/libros	13%	8%	16%	16%	13%
Atención/comunicación	4%	4%	4%	0%	5%
Convivencia del alumnado	3%	2%	4%	0%	1%
Es cara	0%	0%	0%	0%	0%
Falta de apoyo, que nos tomen en cuenta	5%	2%	7%	11%	3%
Estacionamiento	0%	0%	0%	0%	0%
Vinculación con el sector laboral	0%	0%	0%	0%	0%
Servicios	7%	8%	4%	11%	3%
Laboratorios	5%	10%	2%	0%	2%
Distribución de recursos	5%	6%	7%	0%	5%
Organización	7%	8%	7%	5%	7%
Limpieza	8%	6%	9%	11%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5. ORGULLO

5a. ORGULLO					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy orgulloso	24%	34%	13%	23%	34%
Orgulloso	60%	57%	61%	64%	53%
Poco orgulloso	11%	6%	18%	9%	4%
Nada orgulloso	0%	0%	0%	0%	1%
No contestó	5%	2%	8%	5%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

5b. RAZONES (orgulloso, muy orgulloso)					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Prestigio/reconocimiento	19%	24%	10%	21%	41%
Estoy contento/me tratan bien	0%	0%	0%	0%	0%
Alto nivel académico	0%	0%	0%	0%	2%
Logro personal	7%	8%	8%	6%	5%
No contestó	0%	0%	0%	0%	23%
Una de las mejores/la mejor	14%	14%	14%	13%	5%
Pertenencia	5%	5%	6%	6%	2%
Debería estar mejor	0%	0%	0%	0%	0%
Calidad académica	20%	19%	21%	23%	16%
Buena escuela	0%	0%	0%	0%	5%
Porque me gusta	7%	5%	11%	4%	0%
Mejor nivel y atención	12%	11%	14%	15%	0%
Oportunidades	14%	14%	15%	0%	0%

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%	0%
Lo recibido no es acorde con el precio	0%	0%	0%	0%	0%
No me gusta	4%	7%	0%	0%	0%
Debería ser mejor	0%	0%	0%	0%	0%
No es nada especial no tengo por que	12%	14%	0%	25%	20%
Esperaba más, no cumple lo que promete	64%	64%	71%	50%	0%
Falta difusión Nacional	20%	14%	29%	25%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

10. SATISFACCION

FM 26

10a. SATISFACCION GENERAL					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Muy Satisfecho	22%	26%	19%	19%	30%
Satisfecho	52%	49%	49%	67%	57%
Regular	24%	23%	30%	14%	10%
Poco Satisfecho	2%	2%	3%	0%	1%
Nada Satisfecho	0%	0%	0%	0%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

10a. SATISFACCION + ¿POR QUE?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Puede ser mejor	8%	3%	0%	28%	3%
Estoy contento con lo que recibo	24%	23%	28%	22%	5%
Por el trato y servicio	0%	0%	0%	0%	4%
No contestó	65%	71%	72%	44%	69%
Debería mejorar la atención	1%	0%	0%	6%	8%
Por los maestros	1%	3%	0%	0%	8%
Esta bien mejor comunicación y org.	0%	0%	0%	0%	0%
Nivel educativo	0%	0%	0%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

10a. SATISFACCION + -- ¿POR QUE?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Esperaba más	0%	0%	0%	0%	0%
Instalaciones	0%	0%	0%	0%	0%
Falta de equipo	0%	0%	0%	0%	0%
No hay quien atienda en horarios	0%	0%	0%	0%	0%
No contestó	36%	36%	45%	0%	56%
Pago mucho por lo que recibo	4%	9%	0%	0%	0%
Malos maestros	20%	18%	18%	33%	22%
Puede mejorar	4%	9%	0%	0%	0%
Organización/comunicación	0%	0%	0%	0%	0%
Malos servicios	4%	9%	0%	0%	22%
Por la atención	32%	18%	27%	67%	0%
Total	100%	100%	91%	100%	100%

10a. SATISFACCION -- ¿POR QUE?					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
Malas instalaciones	0%	0%	0%	0%	0%
Equipo	0%	0%	0%	0%	0%
No respondió	0%	100%	0%	100%	33%
Pago mucho por lo que recibo	0%	0%	0%	0%	33%
Malos maestros	0%	0%	0%	0%	33%
Atención	100%	0%	100%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	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	0%	0%	0%	0%	18%
Relaciones/ambiente profesional	11%	11%	7%	15%	13%
Intercambios	0%	0%	0%	0%	0%
Materias/planes de estudio	0%	0%	0%	0%	0%
Prestigio	22%	23%	23%	18%	23%
Atención personal	17%	17%	18%	13%	17%
Instalaciones, limpias y seguras	9%	7%	9%	13%	10%
Valores	7%	6%	5%	10%	7%
Mayores oportunidades	15%	13%	17%	13%	12%
Horarios	0%	0%	0%	0%	0%
Nada/muy poco	1%	2%	1%	0%	0%
Calidad académica	19%	19%	19%	17%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

11. CALIFICACION

11. CALIFICACION CAMPUS					
CAL	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
1	1%	0%	3%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	1%
7	9%	9%	11%	5%	7%
8	34%	30%	42%	29%	33%
9	50%	51%	42%	62%	50%
10	7%	11%	3%	5%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	107%
PROM	8.49	8.63	8.16	8.66	8.7

12. OPINIONES

12. OPINIONES					
	TIJ	AYN	ING	HUM	DIC
No opinó	54%	49%	66%	45%	59%
Integración/eventos	1%	0%	3%	0%	0%
Felicitaciones	2%	2%	0%	5%	2%
Esta bien, puede mejorar	3%	4%	0%	5%	0%
Mejora en los maestros	11%	4%	21%	9%	7%
Programas mejor enfocados (mercado)	0%	0%	0%	0%	0%
Mejores instalaciones	6%	9%	0%	9%	7%
Que nos tomen en cuenta	12%	15%	5%	18%	6%
Mejor atención	1%	2%	0%	0%	0%
Coordinación/organización	1%	2%	0%	0%	5%
Becas/credito	0%	0%	0%	0%	7%
Mejor información	5%	4%	3%	9%	4%
Biblioteca	0%	0%	0%	0%	2%
Estacionamiento	5%	9%	3%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Total	100%	100%	100%	87%	100%
-------	------	------	------	-----	------

CONCLUSIONES POSGRADO CAMPUS TIJUANA**1. SERVICIOS**

Los servicios fueron evaluados en general **bien (FM 10)**; sin embargo, se encontró un oportunidad de mejora:

Servicio de cafetería (FM 29): Los alumnos evaluaron mal este punto como parte de un servicio de la escuela y a las opciones en a

2. INSTALACIONES

Son evaluadas **bien (FM 10)** en general, destacan principalmente con malas calificaciones y en orden de importancia: el **estacionar los baños (FM 29)** y el **salón de clases (FM 28)**.

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, metodología empleada dentro del salón de clases y aprendizaje logrado; estos aspectos fueron evaluados e Maestros en general Bueno Excelente: 88%, Contenido de las materias: Bueno Excelente: 88% Aprendizaje logrado: 87%, Metodología de trabajo en el aula: Bueno Excelente: 82%

Un 77% de los alumnos considera alto el nivel educativo del posgrado, y el 84% de los alumnos opinó que encuentra alto el nivel de

4. ASPECTOS CUALITATIVOS

El **65%** de los alumnos encuentra que existe alguna carencia o problema en el CETYS, principalmente en aspectos relacionados con **clases, biblioteca, y equipo de préstamo como cañón y laptop**.

El **11%** **no se siente orgulloso** de pertenecer al CETYS, principalmente debido a que piensa que esperaba más por parte del CETYS a nivel nacional y a que siente que no es nada especial y no tiene porqué.

El **74%** del total de los alumnos que manifestaron sentirse orgullosos de pertenecer al CETYS es debido principalmente a la calidad y prestigio, a que piensa que es una de las mejores escuelas y a que lo considera un logro personal.

Los alumnos encuentran que el **CETYS les da**, a diferencia de otras escuelas, principalmente y en orden de importancia: Prestigio, a y mayores oportunidades. 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 **74% de los alumnos mostraron alto nivel de satisfacción** en general. Principalmente debido a que están contentos con lo que aunque un 9% dijo que debería mejorar. Su **insatisfacción (26%)** se debe principalmente a que el alumno piensa que debe haber más maestros.

Con respecto a las **opiniones** que manifestaron libremente, (2%) hacen felicitaciones, los demás opinaron que desean que su opinión que haya una mejora en maestros, mejores instalaciones, mejor información y solucionar problemas de estacionamiento.