



XV CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN  
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, SEPTIEMBRE 5, 6 Y 7 DE 2012



**INSTITUCION DE PROCEDENCIA:**  
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y CONTADURIA  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE COAHUILA

**TITULO DE LA PONENCIA:**  
“Encuesta de satisfacción del Cliente (estudiantes) para mejorar la calidad del  
servicio educativo en su desarrollo integral en una Institución Superior”  
**Caso: Facultad de Administración y Contaduría**

**TEMA CENTRAL:**  
COMPETENCIAS PROFESIONALES

**TEMÁTICA:**  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA PARA EL APRENDIZAJE

Autores

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN:** NEMECIO LORENZO VALENZUELA SALAZAR  
TEL.8787825665 FAX 8787820307 [nlvs20000@yahoo.com.mx](mailto:nlvs20000@yahoo.com.mx) CP 26014

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN:** CLARA PATRICIA BUENTELLO MARTINEZ  
TEL.8787825665 FAX 8787820307 [cpbm\\_buente@hotmail.com](mailto:cpbm_buente@hotmail.com) CP 26032

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN:** SARAHÍ CAMARILLO TEL.8787825665 FAX  
8787820307 [sarahi.@yahoo.com.mx](mailto:sarahi.@yahoo.com.mx) CP 26014

Piedras Negras, Coahuila. México

**Resumen:**

La presente investigación es de carácter descriptiva ya que pretende identificar aquellas áreas de oportunidad que permitan buscar estrategias para conocer los grados de satisfacción de los estudiantes respecto a sus experiencias dentro de la Facultad, evalúa algunas variables que como institución de estudios superiores ofrece a su estudiantado que para esta investigación se le denominara Clientes.

Dichos resultados de esta encuesta son de gran beneficio primeramente para mejorar el servicio hacia nuestros clientes (alumnos) para crear condiciones académicas y administrativas que repercuten en su formación profesional.

Los resultados de esta investigación permitirán a la Facultad desarrollar un plan estratégico que permita mejorar su calidad y oferta educativa que beneficie sus indicadores y buscar con ello mejores recursos con el propósito de evaluar y acreditar sus programas que le permitan ser una de las mejores instituciones a nivel superior.

**Palabras claves: satisfacción del estudiante (cliente), desarrollo integral, encuesta, mejora.**

# **INDICE**

## **1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

- Introducción
- Preguntas de investigación
- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Justificación
- Delimitación

## **2.- MARCO TEORICO**

## **3.- METODOLOGIA**

## **4.- RESULTADOS**

- Recomendaciones
- Conclusiones

## **1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.1.- Introducción**

Cuando se produce un nivel de insatisfacción en una Institución, esta se ve afectada en su productividad y rendimiento. En una Facultad como la nuestra, enmarcada en un ambiente en el que el número de universidades privadas se ha incrementado y aumentando su número resulta necesario y además ventajoso, captar a los estudiantes (clientes), por la imagen y servicios dicha institución proyecta hacia ellos.

Para efectos de esta investigación y conscientes de que el ámbito del sector productivo demanda otros conceptos más ad hoc hacia la atención de una cultura que propicie cambios que realmente incrementen los grados de satisfacción se hace necesario determinar el cambio del término satisfacción del estudiante por el de satisfacción cliente por la siguiente justificación, el concepto de satisfacción estudiantil proviene del campo de la gestión de las empresas, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, y es una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad.

Cortada y Woods (1995), Definen la Satisfacción del cliente como la entrega de un producto, servicio o bien que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado. Flores (2006)

Por su parte, Evans y Lindsay (1999), remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves: 1. Satisfacer a sus clientes; 2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores; 3. Retener a sus clientes a largo plazo; y 4. Acrecentar su participación en el mercado. Flores (2006).

Con el propósito de tener una idea clara del concepto de “cliente” y enfocarlo al ámbito de la educación superior se hace necesario referirnos a lo que dice Rey García *“La categoría de “clientes” debe aplicarse a quienes tienen un contacto inmediato con la universidad en calidad de beneficiarios directos de su actividad ya sea mediante una matrícula, un contrato, un acuerdo*

*de patrocinio, la contratación de un titulado o la solicitud directa de cualquiera de sus servicios". Rey García (1998)*

De ahí que todo lo que ofrezca la facultad de acuerdo con lo anterior, la satisfacción del cliente es decir el alumno se ve reflejado en bienes tangibles como los son para este estudio las variables de esta investigación que ofrece la institución las cuales son: el plan de estudios, los docentes, la administración, infraestructura, el material de apoyo, el centro de cómputo, el deporte y la cultura y la atención al alumnado.

Considerando lo anterior entonces sirven estas definiciones para plantearnos la problemática que existe en nuestra institución.

Primeramente debemos brindar como institución una mejor oferta de calidad que vaya de la mano del alcance de la acreditación y evaluación permanente de nuestros programas educativos y segundo mejorar nuestra gestión administrativa para impulsar nuevas estrategias que permitan brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos es decir a nuestros estudiantes para mejorar su desarrollo integral y así lograr mantener su permanencia en la institución.

Una vez definido el problema se hace necesario plantearse las siguientes preguntas:

## **1.2.- Preguntas de investigación**

- 1.- Porque es importante la satisfacción de nuestros clientes (alumnos)?
- 2.- Cuales son las variables que pueden determinar en qué grado satisfacemos a nuestros clientes?
- 3.- Estas variables de satisfacción ayudaran a mejorar nuestra oferta de calidad?
- 4.- El resultado de la investigación favorece a la creación de estrategias de una mejor gestión en materia de mejora administrativa?

## **1.3.- Objetivo General**

**Proponer** a la institución educativa conclusiones y recomendaciones que le permitan elaborar estrategias de gestión en materia de mejora administrativa y que incrementen la satisfacción de sus estudiantes/(clientes).

Para alcanzar este objetivo se han planteado los siguientes:

### **1.3.1.- Objetivos Específicos**

- 1.- **Elaborar** un constructo de confiabilidad que permita la retroalimentación para mejorar la satisfacción de nuestros clientes en función a su desarrollo integral.
- 2.- **Analizar** el comportamiento de las variables que intervienen en la satisfacción de nuestros clientes (alumnos) en función a su desarrollo integral.
- 3.- **Evaluar** el comportamiento de la satisfacción cliente de la institución.
- 4.- **Elaborar** un reporte para la institución que permita crear estrategias de mejora.

### **1.4.- Justificación**

Esta investigación es importante en virtud que brinda información relevante sobre la percepción que tienen nuestros clientes sobre la satisfacción en relación con su desarrollo integral dentro de la institución que le permita formarse y desarrollarse para tener mejores oportunidades en el campo laboral.

### **1.5.-Delimitación**

Este estudio está delimitado a la investigación en un periodo de un año escolar y contempla una muestra representativa del total de nuestros alumnos (clientes)

## **2.- MARCO TEORICO**

La satisfacción del estudiante (cliente) refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educativa. El fin de cualquier institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Se ha considerado como marco referencial para esta investigación la declaración mundial en materia de educación superior en el siglo XXI su Visión y Misión los siguientes enunciados:

- 1.- Las nuevas generaciones deberán estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos que permitan al estudiante un mejor desarrollo integral en la construcción de su futuro.

- 2.- Los métodos educativos e innovadores con pensamiento crítico y creativo.
- 3.- El personal y los estudiantes como principales protagonistas en la educación superior y
- 4.- La evaluación constante y permanente de la calidad educativa. (UNESCO1998)

Por otro lado Pérez Juste describe que la satisfacción es una de las dimensiones de calidad más aceptadas (Pérez Juste, 2000). Por lo que al extrapolar este concepto en el sector educativo el estudiante se convierte en el cliente y por lo tanto la institución deberá atender como tarea prioritaria sus expectativas y requerimientos

Respaldando aún más este enunciado mencionaremos a Gento Palacios quien afirma que la satisfacción de los estudiantes (clientes) es el componente más importante en el desarrollo integral y por ende en la determinación de la calidad de toda institución educativa de índole superior.

Por último referenciando la investigación de Salinas, Morales y Martínez (2007) los cuales citan a González (2003) quien describe que un estudiante satisfecho con su institución comprueba la calidad de la misma, es decir que dichos estudiantes están satisfechos en la medida en la medida en que cuentan con recursos adecuados, servicios disponibles y actividades que respondan a sus necesidades es decir, cuando están satisfechos con las instalaciones, recursos, actividades ofrecidos.

### **3.- METODOLOGÍA**

La población objeto del análisis de estudio está conformada por los estudiantes de la Facultad de Administración y Contaduría perteneciente a la Universidad Autónoma de Coahuila esta institución cuenta con dos programas: Licenciatura en Administración de Empresas y la Licenciatura en Contaduría Pública, se consideró una muestra que equivale 132 alumnos clientes. Esta muestra fue seleccionada en forma estratificada es decir solo aquellos grupos que sean del segundo semestre de los dos programas educativos que conforman la facultad considerado que dichos clientes ya están adaptados a su hábitat estudiantil y han recibido los servicios que oferta la institución por lo que tienen una percepción más clara sobre la calidad de los servicios sujetos del estudio de esta investigación por lo que la misma demostrará un nivel de satisfacción más objetiva.

Esta investigación se estructuró una encuesta con 9 variables observables y con 46 ítems, la cual fue aplicada a una muestra representativa de 132 estudiantes, la percepción de los niveles de

satisfacción se midieron en una escala de cinco puntos de Likert, donde 5 es excelente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 deficiente. Con la cual se midieron variables como: Plan de estudios la docencia, Administración, Infraestructura, Material de apoyo, Centro de compto, Biblioteca y Atención alumnos. Ver Tabla I

Tabla I.- Variables e ítems de la encuesta

	<b>VARIABLES</b>	<b>Numero Indicadores</b>
1	Plan de estudios	8
2	Docentes	7
3	Administración	4
4	Infraestructura	3
5	Material de apoyo	4
6	Centro de computo	5
7	biblioteca	5
8	Deporte y cultura	5
9	Atención alumnado	5
	<b>Totales</b>	<b>46</b>

Se calculó el tamaño de la muestra ya que forma parte de toda investigación y poder con ella determinar el grado de credibilidad que se conceden a los resultados obtenidos.

La fórmula aplicada para determinar el cálculo del tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Donde :

**N:** es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

**Z** es el parámetro crítico del nivel de confianza del 95%; **E** el porcentaje de error; **P** la probabilidad de que suceda una contestación favorable de la encuesta y **Q** la probabilidad de que no suceda este evento

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

<b>K</b>	<b>1.15</b>	<b>1.28</b>	<b>1.44</b>	<b>1.65</b>	<b>1.96</b>	<b>2</b>	<b>2.58</b>
Nivel de Confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%

Donde el cálculo de la muestra es el siguiente. Ver Tabla II

Tabla II cálculo de una muestra estratificada.

Variable	Valor
N	201
Z	<b>95%-1.96</b>
E	<b>5%</b>
P	<b>50%</b>
Q	<b>50%</b>

#### Tamaño de la muestra 132

Una vez obtenida la muestra se procedió a realizar la distribución de acuerdo al porcentaje de participación de los estudiantes en cada programa y cada semestre con base en el total de la población a partir del tercer semestre en adelante. Ver Tabla III

Tabla III.- Forma en que se estratifico la encuesta

ESTRATOS	CANTIDAD
Licenciatura en Administración de Empresas	71
Licenciatura en Contaduría	61
<b>TOTAL MUESTRA ESTRATIFICADO</b>	<b>132</b>

## 4.- RESULTADOS

### Procesamiento de la información

Se procedió a procesar las respuestas de los estudiantes sobre aquello que les produce satisfacción o insatisfacción de su vida en la Facultad. Ver Tabla IV.

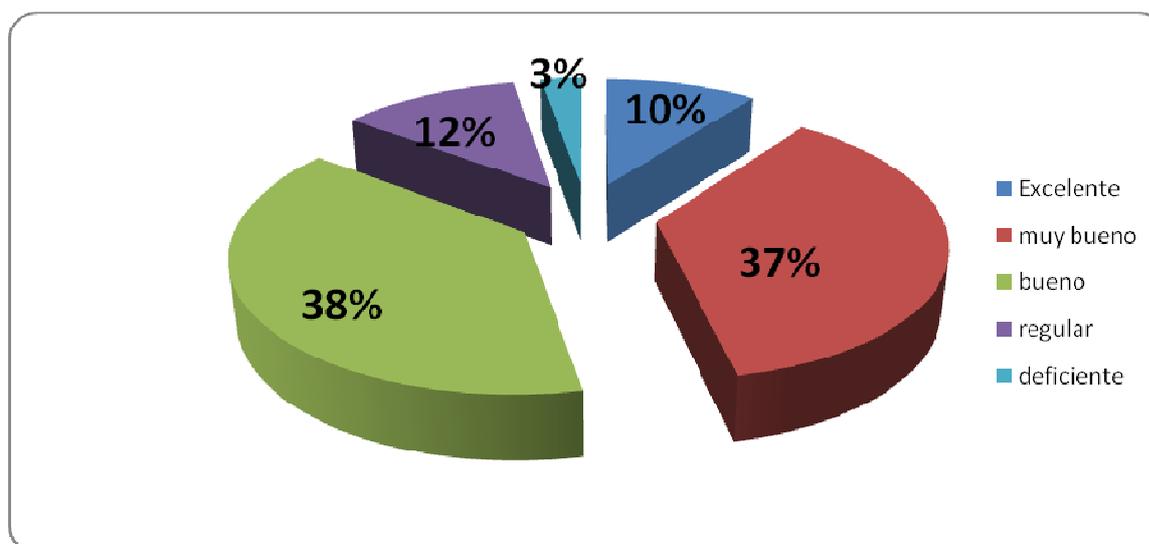
Tabla IV.- Base de datos de la muestra población de las variables y número de estudiantes.

RESULTADOS GLOBALES LAE Y LC

Numero Total PONDERACION

VARIABLES	Indicadores	encuestados	Excelente	muy bueno	bueno	regular	deficiente	Totales
Plan de estudios	8	132	108	386	407	126	29	1056
Docentes	7	132	154	353	319	81	17	924
Administración	4	132	83	158	139	100	48	528
Infraestructura	3	132	70	113	126	60	27	396
Material de apoyo	4	132	35	132	189	111	58	528
Centro de computo	5	132	34	77	161	199	158	660
biblioteca	5	132	117	158	218	111	91	660
Deporte y cultura	5	132	31	95	229	180	124	660
Atención alumnado	5	132	34	104	221	168	133	660
	46	132	666	1576	2009	1136	685	6072

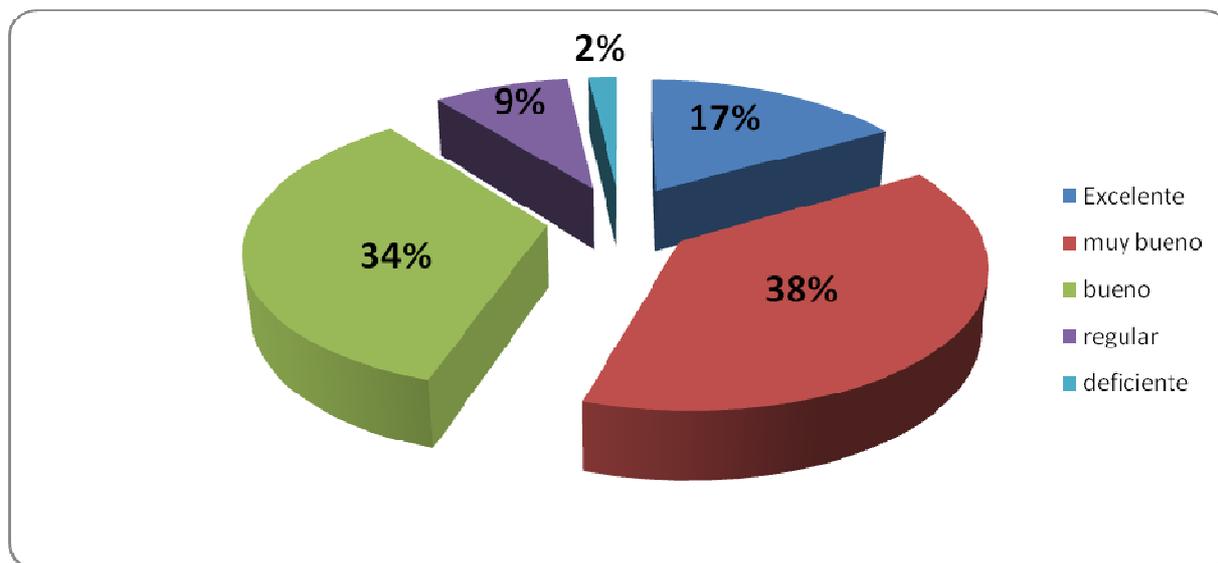
Grafica I- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Plan de estudios**



El 47 % de los estudiantes de la muestra considera que el plan de estudios de los dos programas educativos son aceptables (muy buenos y excelentes), el 38 lo considera se considera como una alerta que se tiene que mejorar en un plazo mediano y 15% lo señalan como urgente (regular y deficiente) es decir una acción inmediata a corregir.

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

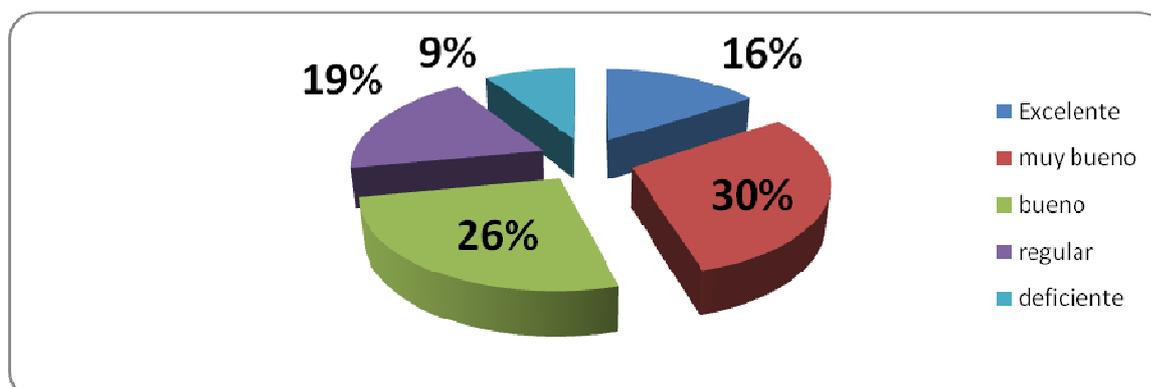
Grafica II- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Docentes**



El 55 % de los estudiantes de la muestra considera que el plan de estudios de los dos programas educativos son excelentes y muy buenos (aceptable), el 34% considera como bueno (alerta) y 11% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

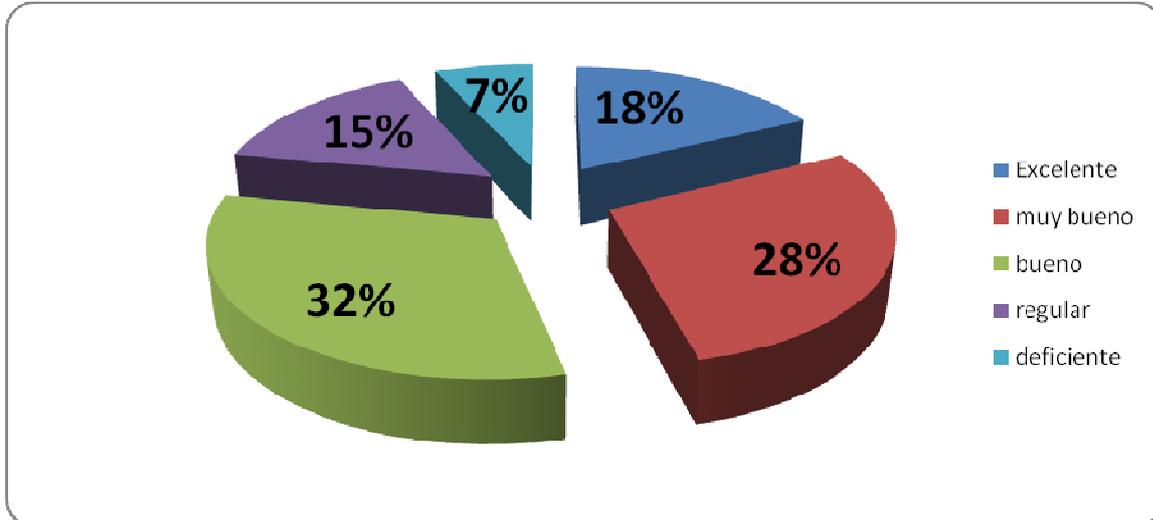
Grafica III- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Administración**



El 46 % de los estudiantes de la muestra considera que el papel de la Administración de facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 26% lo considera como bueno (alerta) y 28% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

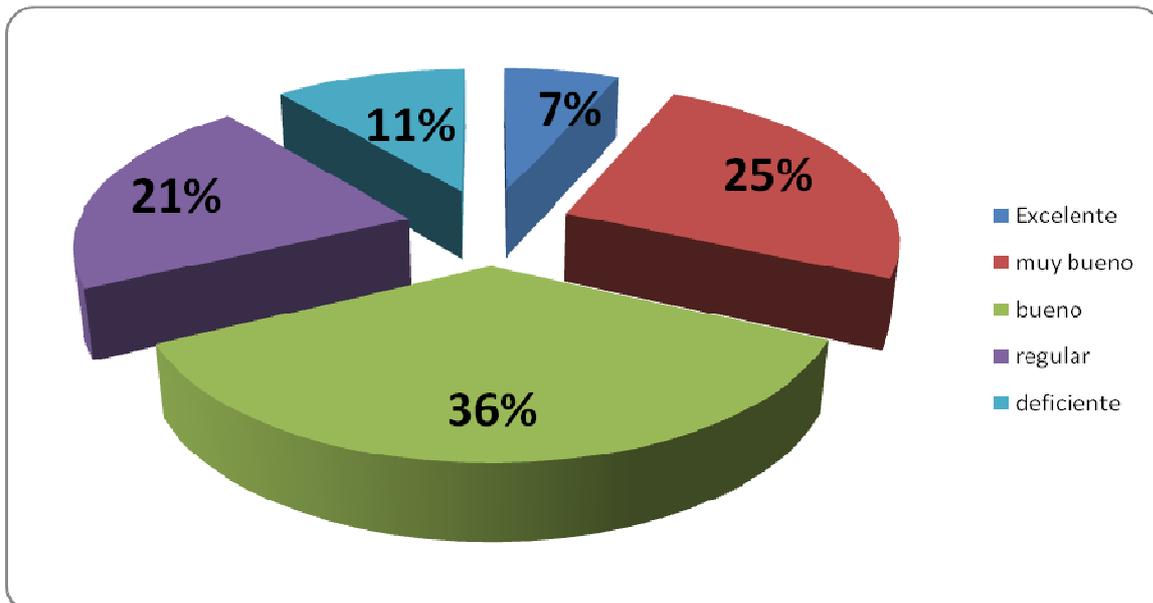
Grafica IV- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Infraestructura**



El 46 % de los estudiantes de la muestra considera que la infraestructura de facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 32% lo considera bueno (alerta) y 22% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

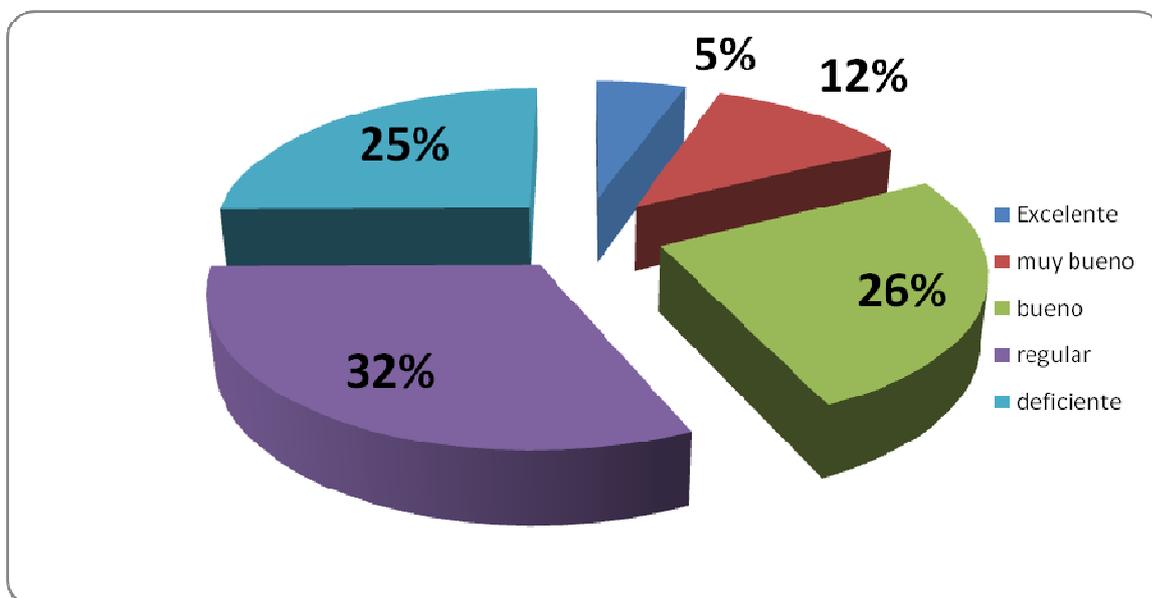
Grafica V- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Material de Apoyo**



El 32 % de los estudiantes de la muestra considera que el material de apoyo de facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 36% lo considera bueno (alerta) y 32% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

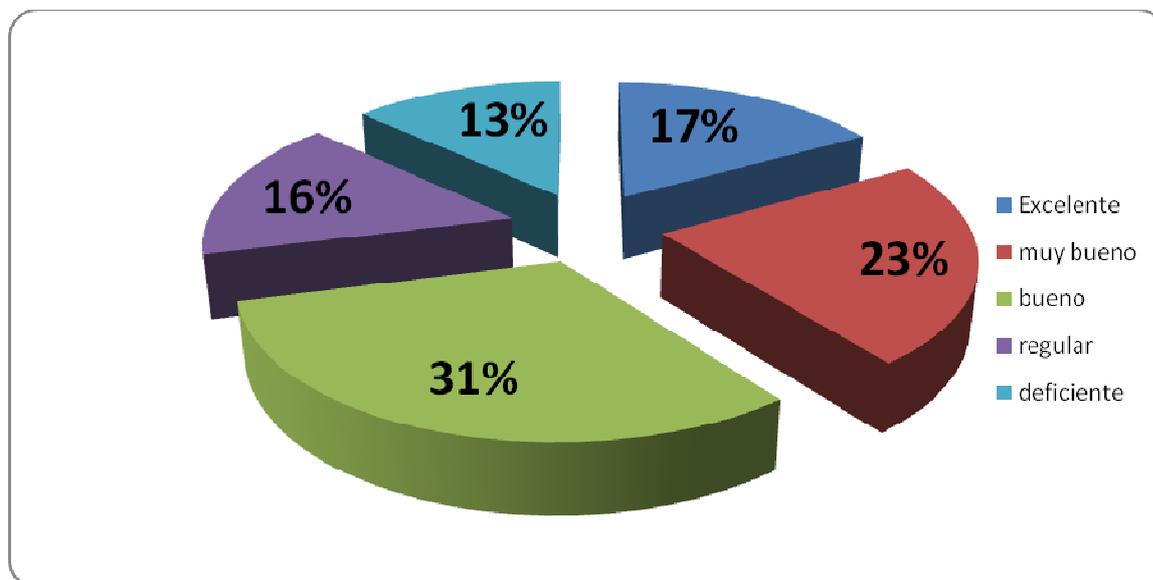
Grafica VI- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Centro de Cómputo**



El 17 % de los estudiantes de la muestra considera que el centro de cómputo de facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 26% lo considera bueno (alerta) y 57% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

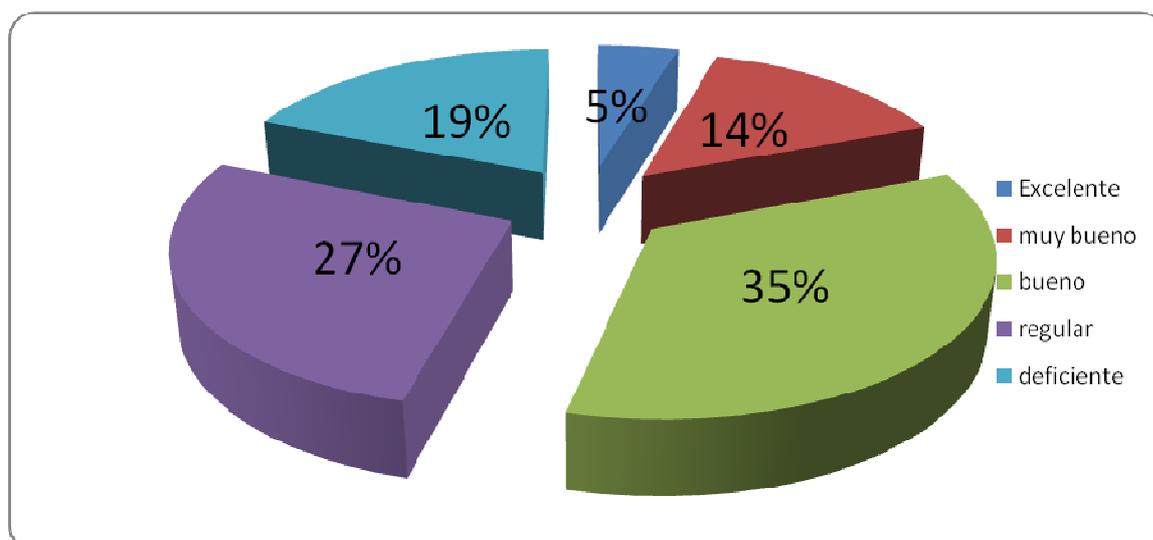
Grafica VII- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la Variable Biblioteca



El 40 % de los estudiantes de la muestra considera la biblioteca de facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 31% lo considera bueno (alerta) y 29% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

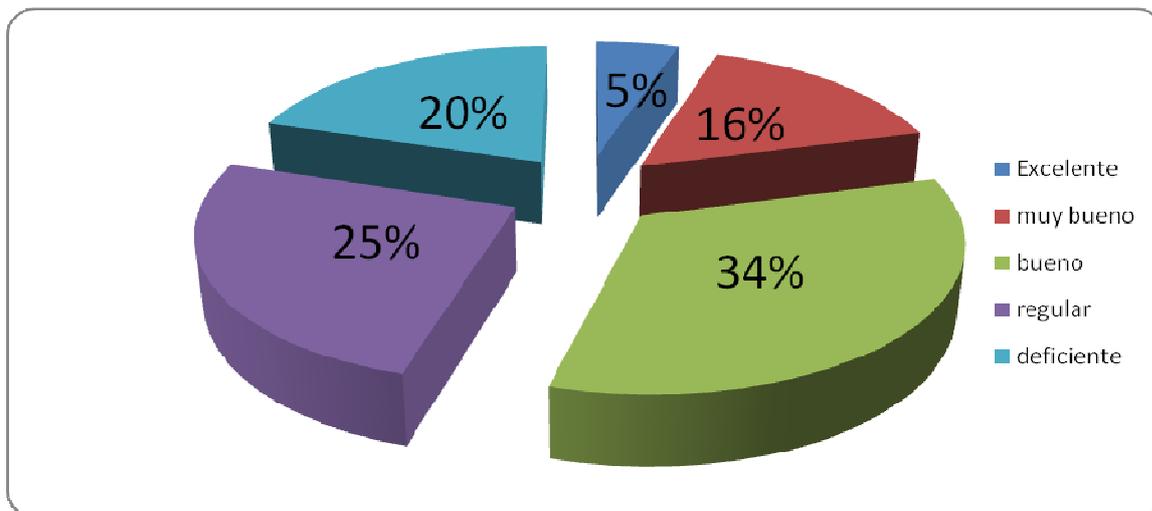
Grafica VIII- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la Variable Deporte y Cultura



El 19 % de los estudiantes de la muestra considera que el deporte y la cultura realizada en la facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 35% lo considera bueno (alerta) y 46% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

Grafica IX- Resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con la **Variable Atención alumnos**



El 21 % de los estudiantes de la muestra considera que la atención alumnos de facultad es excelente y muy bueno (aceptable), solamente el 34% lo considera bueno (alerta) y 45% lo señalan como regular y deficiente (urgente).

**Fuente:** Elaborada por el propio investigador de esta ponencia.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los datos que refleja el instrumento de medición es decir la encuesta y como manera de establecer un parámetro de medida se consideraron los puntajes agrupados de excelente y muy buenos como indicador de aceptables y aquellos puntajes donde se obtuvo buenos se le consideran como alertas a mejorar y los indicadores regular y deficientes como urgentes con acciones inmediatas a corregir. Por lo que a continuación se expone una tabla donde se analiza la situación de las variables de la encuesta.

Variables	Aceptables (Excelente y Muy bueno)	Alertas (Buenos)	Urgentes (Regular y Deficientes)	%
1.- Plan de estudios	45 %	38%	15%	100%
2.- Docentes	55%	34%	11%	100%
3.- Administración	40%	26%	28%	100%
4.- Infraestructura	46%	32%	32%	100%
5.- Material de apoyo	32%	36%	32%	100%
6.- Centro de computo	17%	26%	57%	100%
7.- Biblioteca	40%	31%	29%	100%
8.- Deporte y cultura	19%	35%	46%	100%
9.- Atención alumnos	21%	34%	45%	100%

### **Aéreas de oportunidad**

#### Plan de estudios

##### *Alertas:*

- Elaborar material de apoyo didáctico como cuadernillos o apuntes para el alumno en donde se contemple el contenido de las asignaturas de cada programa educativo.

##### *Urgentes:*

- Evaluación permanente de aprovechamiento del cliente (estudiante) así como exámenes de media carrera como retroalimentación y poder mejorar las tasas de aprovechamiento.

#### Docentes

##### *Alertas:*

- Implementar programa de actualización que promueva el conocimiento para enriquecer el aprendizaje centrado en el alumno

##### *Urgentes:*

- Contar con exámenes con criterios estandarizados de evaluación

## Administración

### *Alertas:*

- Mejorar la atención en oficinas a necesidades de los estudiantes

### *Urgentes*

- Mejorar el desempeño de las funciones del secretario académico para atender las necesidades de los estudiantes.

## Infraestructura

### *Alertas:*

- Mejorar las condiciones generales de los recursos con los que cuenta el plantel

### *Urgentes*

- La limpieza general de las instalaciones en forma permanente

## Material de apoyo

### *Alertas:*

- Mejorar las condiciones en las que se encuentra el apoyo del equipo escolar

### *Urgentes*

- Las disposiciones de los laboratorios de laboratorios y/o talleres para realizar prácticas.

## Centro de cómputo

### *Alertas:*

- La actualización de software de los equipos de cómputo

### *Urgentes*

- El servicio de internet

## Biblioteca

### *Alertas:*

- El horario en que se ofrece el servicio

### *Urgentes*

- El sistema de préstamo de libros.

### Deporte y cultura

#### *Alertas:*

- Realización de eventos deportivos y culturales

#### *Urgentes*

- Falta de instalaciones y realización de eventos deportivos y culturales

### Atención alumnos

#### *Alertas:*

- Información necesaria para participar en becas e intercambios académicos
- Información necesaria para participar en programa de tutorías con una compatibilidad de horarios

#### *Urgentes*

- Realizar prácticas profesionales y el servicio social
- Servicios que ofrece la facultad a través de una página web.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados de esta investigación deben ser la base de una buena planeación estratégica, misma que servirá para la elaboración de los programas integral de fortalecimiento institucional (PIFIS) de la Facultad.

Así como también todas aquellas acciones encaminadas para buscar la acreditación y evaluación de los dos programas educativos en cuestión

La retroalimentación permanente permitirá tener un proceso de mejora continua y la gestión de recursos necesarios para lograr incrementar el grado de satisfacción de clientes (estudiantes) de la facultad.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. - Cortada, James W. Woods, John A. The McGraw – Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts.

2.- Rey García, Amalio Alejandro. 1998. Como Gestionar la calidad en las Universidades. Universidad Católica de Madrid

3.- Evans, James & Linsay, William 1999. La Gerencia y el Control de la Calidad. Cincinnati – USA: South-Western College Publishing.

4.- José Clemente Flores Barboza Ph D.

[www.wiphala.net/.../encuesta\\_de\\_satisfaccion\\_estudiantil.pdf](http://www.wiphala.net/.../encuesta_de_satisfaccion_estudiantil.pdf) - Perú

5.- Pérez Juste, y Otros 2000.- Hacia una educación de calidad, Gestión, Instrumentos y Evaluaciones. Madrid, España .Narcea.

6.- UNESCO (Octubre, 1998).-Declaración Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI [www.unesco.org/educ/prog/declaración/declaracion\\_spa.hm](http://www.unesco.org/educ/prog/declaración/declaracion_spa.hm)- Francia

7.- Salinas Gutiérrez, Agapito Lozano, Juan Antonio (2008).- Satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

<http://fondosdigitales.us.es/tesis/autores/801/>.

González López, I. (2003): “Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial”. Revista Electrónica de Evaluación Educativa v. 9, n. 1.

<http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1>

ANEXO 1.- FORMATO DE LA ENCUESTA ESTILO LIKERT

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

Carrera \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_ Semestre \_\_\_\_\_

**PRESENTACION**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión de los estudiantes respecto a sus experiencias dentro del Instituto trata de sus evaluar algunos aspectos referidos a los servicios que ofrece.

La información que nos proporcione será usada como punto de partida para proyectar y mejorar la calidad del servicio educativo que se imparte.

#### **INSTRUCCIONES**

Califique los siguientes aspectos, colocando en la línea el número que corresponda según su opinión respecto al grado de satisfacción como estudiante de la Facultad, utilizando para ello la siguiente escala:

**EXELENTE (5) MUY BUENO (4) BUENO (3) REGULAR (2) DEFICIENTE (1)**

#### **PLAN DE ESTUDIOS:**

1. El cumplimiento del programa de las asignaturas ( )
2. La distribución a lo largo del curso de contenido de las asignaturas ( )
3. Importancia del contenido de los cursos ( )
4. Grado de cumplimiento de los objetivos ( )
5. Comprensión del contenido de los cursos ( )
6. El uso del material didáctico ( )
7. El nivel académico del manejo de los contenidos de los temas del curso ( )
8. La dinámica del manejo de los contenidos de los temas del curso ( )

#### **DOCENTES:**

1. El desempeño de los profesores ( )
2. El nivel académico de sus maestros (Licenciaturas, Maestría, Doctorado) ( )
3. El conocimiento para el dominio de la materia y/o de las materias ( )
4. Motivación a la discusión para el enriquecimiento de los temas a través del dialogo ( )
5. Criterios de evaluación del curso ( )
6. Puntualidad en la asistencia a clases ( )
7. El uso del tiempo efectivo en clase por parte de los profesores ( )

#### **ADMINISTRACION**

1. El desempeño del director ( )
2. El desempeño del Secretario Académico (o equivalente) ( )
3. El desempeño del personal de apoyo (secretarias, prefectos, auxiliares, etc.) ( )
4. El horario de atención por parte del personal administrativo de la escuela ( )

#### **INFRAESTRUCTURA:**

1. Las condiciones generales de las instalaciones del Instituto ( )
2. Las condiciones generales de los recursos con los que cuenta ( )
3. La limpieza general de las instalaciones ( )

### **MATERIAL DE APOYO ACADEMICO Y/O LABORATORIOS:**

1. El equipo de apoyo para realizar las actividades escolares requeridas
2. Las condiciones en las que se encuentran el equipo de apoyo escolar
3. La disposiciones de laboratorios y/o talleres para realizar prácticas académicas
4. El aprendizaje del curso obtenido con el apoyo del equipo de laboratorio y/o taller

### **CENTRO DE CÓMPUTO**

1. Las condiciones del equipo de cómputo de tu escuela ( )
2. La actualización de los software de los equipos de cómputo ( )
3. El servicio de internet ( )
4. El uso continuo del centro de cómputo para tu información profesional ( )
5. La cantidad suficiente del equipo de cómputo para la realización de trabajos ( )

### **BIBLIOTECA – INFOTECAS:**

- 1.- EL acervo de la Bibliotecas ( )
- 2.- El horario de la Bibliotecas ( )
- 3.- Las condiciones generales de la Bibliotecas. ( )
1. El servicio de prestado de los libros ( )
2. La atención por parte del personas de la Biblioteca ( )

### **DEPORTE Y CULTURA:**

1. Las instalaciones deportivas de la universidad ( )
2. Las instalaciones para los quipos deportivos de su Escuela y/o Facultad ( )
3. La información necesaria para participar en las actividades deportivas y/o culturales ( )
4. Los eventos culturales y artísticos que ofrece la Universidad ( )
5. Los eventos culturales y artísticos que ofrece su Escuela y/o Facultad ( )

### **PROGRAMA DE ATENCION AL ALUMNADO:**

1. Información necesaria para participar en los programas de becas e Intercambios Académicos ( )
2. Información necesaria para participar en el programa de tutorías ( )
3. Compatibilidad de los horarios de tutorías con las clases ( )
4. Los programas para realizar prácticas profesionales y servicio social ( )
5. Los servicios que ofrece la Universidad por medio de su página oficial ( )

### **GRACIAS POR SU PARTICIPACION**

#### **COMENTARIOS ADICIONALES:**

---

---

---

---

---