

Indicador 21  
Grado de Satisfacción de los Alumnos en relación a los servicios

Cuadro 21 Programas Educativos Centrados en el Estudiante				
No.	Servicio	No. de Preguntas	¿Se tiene el servicio?	
			SI	NO
1	Apoyo Psicoeducativo	4	1	
2	Actividades Culturales	4	1	
3	Servicio Médico	7	1	
4	Reportes	4	1	
5	Talleres	7	1	
6	Asesoría Académica	4	1	
7	Cafetería	5	1	
8	Actividades Extrínsecas para el Desarrollo Humano	5	1	
9	Biblioteca	8	1	
10	Infraestructura	8	1	
11	Transporte	4	1	
12	Medios de Expresión de los Alumnos	4	1	
13	Becas	5	1	
14	Bolsa de Trabajo	3	1	
	Total de Servicios	14	8	

Cuadro 21.1 Grado de Satisfacción de los Alumnos por Servicios															
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS														
	5	4	3	2	1	NO OPINIA (NA)	NO ESPECIFICAD (O.N)	TOTAL	H	TOTAL I	TOTAL J	TOTAL K, BASE 5	TOTAL K, BASE 10		
	A	B	C	D	E	F	G	I A + G	I A + H	A + 5 * B + 4 * C + 3 * D + 2 * E + F	J / I				
Apoyo Psicoeducativo	1. Al solicitar el servicio de psicoeducación el tiempo de respuesta fue:	579	715	315	52	32	1305	0	3058	1693	6836	4.8	8.1		
	2. En todo que me brindó el psicólogo ¿tu opinión es:	632	717	304	38	24	1343	0	3058	1715	7040	4.1	8.2		
	3. El nivel en que se completaron mis expectativas y necesidades en el servicio de apoyo psicológico es:	544	820	332	46	28	1288	0	3058	1720	7116	4.0	8.0		
	4. Considero que el servicio de apoyo psicológico es:	612	757	325	35	26	1303	0	3058	1755	7159	4.1	8.2		
	Subtotal 1	2367	3009	1276	171	110	5299	0	12232	6933	28151	4.1	8.1		
	Actividades Culturales	1. Los espacios que me ofrece la Universidad en cuanto a salones artísticos son:	640	1011	451	41	22	693	0	3058	2165	8701	4.0	8.0	
		2. El desempeño del profesor asignado al taller artístico es:	547	900	379	40	24	1168	0	3058	1890	7576	4.0	8.0	
		3. La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece:	518	883	445	68	29	1115	0	3058	1943	7622	3.9	7.9	
		4. El espacio asignado a la actividad artística que practico me parece:	507	869	450	64	23	1145	0	3058	1913	7512	3.9	7.9	
		Subtotal 2	2212	3663	1725	213	98	4321	0	12232	7911	31411	4.0	7.9	
Servicio Médico		1. La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	844	1073	382	52	23	684	0	3058	2274	9785	4.1	8.2	
		2. Si he tenido de atención al consultorio la califico como:	735	1008	450	80	34	661	0	3058	2287	9611	4.0	8.0	
		3. La atención y calidad del servicio médico me parece:	886	1108	381	36	13	654	0	3058	2404	9990	4.2	8.3	
		4. Cuando voy a consulta médica el material de consulta o medicamento que me proporcionan son:	775	1085	388	51	25	734	0	3058	2324	9506	4.1	8.2	
		5. El tiempo que espero para recibir atención médica es:	691	1095	467	68	35	702	0	3058	2356	9487	4.0	8.0	
	6. La cantidad de información que me proporciona sobre el deporte es:	758	1098	397	61	21	723	0	3058	2335	9516	4.1	8.2		
	7. La atención que me brinda el personal de la U.P. que realiza el deporte es:	700	1072	383	38	21	754	0	3058	2304	9484	4.1	8.2		
	Subtotal 3	5489	7629	2848	386	172	4912	0	21406	16484	67299	4.1	8.2		
	Deportes	1. En general, el desempeño de los deportistas de la U.P. es:	583	883	340	33	20	1199	0	3058	1809	7553	4.1	8.1	
		2. Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen:	536	923	422	77	27	1073	0	3058	1985	7819	3.9	7.9	
3. El material deportivo con que cuenta el departamento de deportes la califico como:		512	885	431	64	24	1142	0	3058	1916	7545	3.9	7.9		
4. El grado en que satisfizo mis intereses los deportes que ofrece la universidad es:		541	937	375	52	27	1126	0	3058	1932	7709	4.0	8.0		
Subtotal 4		2172	3628	1566	226	98	4546	0	12232	7692	30626	4.0	8.0		
Talleres		1. ¿Cómo consideras la cordialidad y disposición del staff para recibir un clima de confianza para que puedas expresar tu problema?	1154	1087	395	71	35	306	0	3058	2752	11520	4.2	8.4	
		2. ¿En los problemas académicos y personales que decides la ayuda que interés muestra el staff?	1147	1081	410	71	39	310	0	3058	2748	11470	4.2	8.3	
		3. ¿La capacidad que tiene el staff para orientar en metodologías y técnicas de estudio la consideras:	1155	1077	409	74	35	308	0	3058	2750	11493	4.2	8.4	
		4. ¿La capacidad del staff para desarrollar la orientación y las acciones pertinentes para la atención individualizada o grupal, lo consideras que es?	1118	1105	412	78	35	310	0	3058	2748	11437	4.2	8.3	
		5. ¿El dominio que tiene el staff de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo consideras que es?	1128	1071	409	88	32	330	0	3058	2738	11359	4.2	8.3	
	6. ¿Como ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	1057	1138	355	102	44	362	0	3058	2695	11150	4.1	8.3		
	7. ¿El programa de tutoría, lo consideras que es?	1089	1147	398	62	34	328	0	3058	2730	11385	4.2	8.3		
	Subtotal 5	7648	7716	2788	546	254	2254	0	21406	19152	78814	4.2	8.3		
	Asesoría Académica	1. ¿La capacidad que tiene el staff para mejorar desde académica, la consideras:	840	1143	391	53	19	612	0	3058	2446	10070	4.1	8.2	
		2. Cuando recibas una asesoría académica, la impresión de parte del profesor es:	822	1157	385	48	16	630	0	3058	2428	10005	4.1	8.2	
3. El tiempo que te toma alguna de la asesoría académica es:		787	1125	426	43	18	659	0	3058	2399	9817	4.1	8.2		
4. La asesoría académica adere más a:		852	1198	294	34	18	662	0	3058	2396	10020	4.2	8.4		
Subtotal 6		3301	4623	1496	178	71	2563	0	12232	9669	39512	4.1	8.3		
Cafetería		1. La atención que recibo en la cafetería es:	635	1159	627	122	63	452	0	3058	2006	9999	3.9	7.7	
		2. La variedad y valor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	602	1081	697	154	66	458	0	3058	2000	9799	3.8	7.5	
		3. El tiempo que espero para recibir el servicio es:	537	1046	742	182	69	452	0	3058	2006	9558	3.7	7.3	
		4. La cantidad de libros que recibes que te son útiles es:	531	1045	733	202	86	451	0	3058	2007	9534	3.7	7.3	
		5. Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	512	1029	670	275	128	444	0	3058	2614	8364	3.6	7.2	
	Subtotal 7	2817	5360	3469	935	452	2257	0	12290	13033	48254	3.7	7.4		
	Actividades Extrínsecas para el Desarrollo Humano	1. Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	574	972	354	37	17	1104	0	3058	1954	7911	4.0	8.1	
		2. Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor conocimiento de mi sociedad:	586	1044	273	36	15	1104	0	3058	1954	8012	4.1	8.2	
		3. Los temas que se manejan en estas actividades me parecen:	562	997	329	40	16	1114	0	3058	1944	7881	4.1	8.1	
		4. Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	534	1051	301	44	14	1114	0	3058	1944	7879	4.1	8.1	
5. El desarrollo de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:		548	1008	332	35	11	1124	0	3058	1934	7849	4.1	8.1		
Subtotal 8		2804	5572	1589	192	73	5560	0	12290	9730	39532	4.1	8.1		
Biblioteca		1. El servicio de la salud del personal que me atiende es:	837	1256	534	95	94	242	0	3058	2818	11095	3.9	7.9	
		2. El servicio de salud de mis compañeros que me atiende es:	803	1362	476	125	38	254	0	3058	2804	11179	4.0	8.0	
		3. La distribución, almacenamiento y conservación de los libros de buena impresión de la biblioteca los califico como:	838	1407	492	44	22	255	0	3058	2803	11404	4.1	8.1	
		4. El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	774	1377	490	107	36	274	0	3058	2784	11098	4.0	8.0	
	5. El material de consulta (CD, R, VHS, DVD, etc.) responde a mis necesidades:	701	1161	511	114	50	521	0	3058	2537	9940	3.9	7.9		
	6. El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta:	827	1384	419	132	43	253	0	3058	2805	11225	4.0	8.0		
	7. Los servicios que como préstamo de libros, fotocopiado y otros que ofrece la biblioteca satisfacen mis necesidades:	852	1236	431	103	39	297	0	3058	2761	11142	4.0	8.1		
	8. El número de computadoras conectadas a Internet, disponibles en la biblioteca, es suficiente para satisfacer mis necesidades:	839	1269	463	119	60	308	0	3058	2750	10958	4.0	8.0		
	Subtotal 9	8471	10552	3816	839	382	2404	0	24464	22060	88071	4.0	8.0		
	Infraestructura	1. El número de computadoras disponibles en la UT responde la demanda de los estudiantes:	707	1178	570	295	111	197	0	3058	2861	10658	3.7	7.5	
2. El número de computadoras en los laboratorios satisface mis necesidades:		670	1192	586	293	115	202	0	3058	2856	10577	3.7	7.4		
3. El servicio de impresión para los alumnos es:		563	962	697	280	147	379	0	3058	2679	9581	3.6	7.2		
4. El servicio de escáner para los alumnos es:		543	946	600	198	127	583	0	3058	2475	9004	3.6	7.3		
5. El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:		645	1286	570	155	63	519	0	3058	2739	10472	3.8	7.6		
6. El acceso de aula y laboratorios existentes en la universidad lo considero:		632	1267	726	157	63	213	0	3058	2845	10783	3.8	7.6		
7. Considero el equipo y mobiliario de los aulas y laboratorios como:		547	1088	838	253	139	193	0	3058	2865	10246	3.6	7.2		
8. Los salones destinados a los profesores, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:		618	1273	696	144	58	269	0	3058	2789	10616	3.8	7.6		
Subtotal 10		4925	8222	5343	1776	843	2355	0	24464	22109	81937	3.7	7.4		
Transporte		1. Los roles asignados son suficientes para trasladarme a la institución:	485	736	394	152	121	1190	0	3058	1868	6876	3.7	7.4	
	2. El transporte público cumple con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes viven:	451	783	408	168	103	1145	0	3058	1913	7350	3.7	7.4		
	3. Las condiciones de transporte público cumplen las rutas de acceso para estudiantes:	504	847	352	130	74	1151	0	3058	1907	7298	3.8	7.7		
	4. El desempeño en general de los conductores es:	408	714	507	159	96	1174	0	3058	1884	6831	3.6	7.3		
	Subtotal 11	1828	3080	1661	609	394	4660	0	12232	7572	28055	3.7	7.4		
	Medios de Expresión de los Alumnos	1. Los medios de expresión de la universidad son adecuados para mí:	602	1159	517	91	30	659	0	3058	2399	9409	3.9	7.8	
		2. Considero que los medios de expresión son suficientes:	565	1147	559	98	36	653	0	3058	2409	9322	3.9	7.8	
		3. A través de estos medios realmente puedo expresar lo que pienso:	586	1125	463	89	38	617	0	3058	2391	9239	3.9	7.8	
		4. Los medios de expresión de los estudiantes contribuyen a mi vida:	566	1129	468	76	35	682	0	3058	2378	9241	3.9	7.8	
		Subtotal 12	4635	8354	4375	1124	629	8505	0	27632	19617	72093	3.8	7.6	
Becas		1. Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	893	1283	387	140	40	335	0	3058	2723	10996	4.0	8.1	
		2. La difusión en cuanto al tipo de becas es:	822	1206	497	144	46	343	0	3058	2715	10759	4.0	7.9	
		3. La orientación que me han dado respecto al tipo de becas que más me conviene es:	761	1185	526	149	56	385	0	3058	2673	10449	3.9	7.8	
		4. Las solicitudes son fáciles de hacer:	806	1263	412	119	37	421	0	3058	2637	10555	4.0	8.0	
		5. El horario de atención es:	735	1287	530	96	33	457	0	3058	2621	10518	4.0	7.9	
	6. El trato que he recibido en los salones de becas es:	818	1286	453	59	33	459	0	3058	2599	10544	4.1	8.1		
	Subtotal 13	4835	7910	2895	780	245	2330	0	18546	15996	62881	4.0	8.0		
	Bolsa de Trabajo	1. Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica de los estudiantes:	523	961	416	82	24	1033	0	3058	1982	7881	3.9	7.9	
		2. El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considero:	523	961	403	63	26	1080	0	3058	1978	7828	4.0	7.9	
		3. El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	542	961	395	58	26	1078	0	3058	1982	7881	4.0	8.0	
Subtotal 14		1618	2974	1214	203	76	3189	0	9174	9861	23710	4.0	7.9		
Total		53192	82192	35393	8101	3697	5550	0	238254	183355	722748	3.9	7.9		