

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS DEL CUSUR ADMINISTRATIVOS 2017 B

COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR

DIRECTORIO

Dr. Ricardo Xicotencatl García Cauzor
Rector

Dr. Humberto Palos Delgadillo
Secretario Académico

Mtro. Marco Tulio Daza Ramírez
Secretario Administrativo

Mtra. Mariana Elizabeth Domínguez Cobián
Coordinadora de Planeación

Mtra. Mónica Guadalupe Álvarez Aguilar
Asistente de la Coordinación de Planeación

ÍNDICE

Introducción	3
Objetivo.....	4
Metodología	5
Determinación de la muestra	10
Principales resultados	11
Graficas encuestas	21

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la percepción de la comunidad universitaria sobre los servicios que ofrece el Centro Universitario del Sur (CUSur), es un instrumento importante para conocer cómo aprecian los resultados de nuestro trabajo de los diferentes actores del Centro; y en base a esto, tomar las medidas necesarias para mejorar su percepción a nuestros servicios.

En el CUSur se han realizado encuestas de percepción de los servicios del centro desde mayo del 2013, considerando una encuesta por semestre al concluir el mismo.

En el presente documento se muestra un análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de percepción del Calendario Escolar 2017 B, con el afán de poder conocer que aspectos se encuentran bien y cuales necesitan la implementación de alguna estrategia.

OBJETIVO

Conocer la opinión de los estudiantes, sobre la calidad de los servicios del Centro Universitario del Sur, con el fin de que la administración del Centro identifique los servicios que presentan deficiencias y puedan ser mejorados, así como aquellos, en que su funcionamiento ha sido el esperado y es necesario mantener su fortaleza.

METODOLOGÍA

La información analizada forma parte de la Encuesta de Percepción de Servicios del Centro Universitario del Sur, aplicada a los estudiantes que forman parte de esta institución. Esta encuesta fue aplicada en el calendario 2018 A con el objetivo de medir los servicios del calendario 2017 B.

Para su aplicación se utilizó el programa sobre encuestas en línea Limesurvey, albergada en la siguiente dirección:

Administrativos: <http://148.202.119.6/limesurvey/index.php/349783?lang=es-MX>

La aplicación de la encuesta de percepción para estudiantes se realizó enviando un correo a los administrativos con el link correspondiente, para que pudieran contestarla.

Los aspectos que se evalúan en la encuesta de percepción de administrativos son los siguientes:

I. Datos generales.

- Labor que realiza, años de antigüedad.

II. Ambiente de trabajo.

- En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.)
- En su área de fomenta el desarrollo del trabajo en equipo, existe comunicación dentro de su equipo de trabajo, siente que no le alcanza el tiempo para completar su trabajo, siente apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades, se jefe le da autonomía para tomar ciertas decisiones necesarias, para el cumplimiento de

sus responsabilidades, se involucra en actividades culturales y recreativas que el CUSur realiza y su jefe reconoce y valora su trabajo.

- El ambiente de trabajo a nivel institución, la relación entre compañeros de trabajo en la institución, el nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la institución y el nivel de recursos (materiales, equipo e infraestructura) con lo que cuenta para realizar su trabajo.

III. Servicios de las Instancias Académicas

- Coordinadores de carrera: Atención y trato del Coordinador, solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje: Atención y trato del Coordinador de Tecnologías para el aprendizaje, solución a los problemas relacionados con el área, atención y trato del personal de apoyo del área, la condición del equipo de cómputo en los laboratorios, el servicio de Internet en el CUSur, el funcionamiento del correo CUSur, el funcionamiento de la plataforma MOODLE, el servicio de la Unidad de Multimedia Instruccional y el mantenimiento del equipo de cómputo utilizado por el personal docente y administrativo.
- Coordinación de Servicios Académicos: Atención y trato del Coordinador de Servicios Académicos, solución a los problemas relacionados con el área, atención y trato del personal de apoyo del área, la difusión de actividades del CUSur, la promoción de la cultura y el arte en la región a través de los grupos representativos, la vinculación del CUSur con los sectores productivo, social y gubernamental, el servicio social, el seguimiento de egresados y la bolsa de trabajo, la Gaceta del CUSur, la estación de radio, los talleres de formación integral y el apoyo para el desarrollo de actividades de extensión y vinculación.
- Coordinación de extensión: Atención y trato del coordinador, solución a los problemas relacionados con el área, atención y trato del personal de apoyo del área, la difusión de actividades del CUSur, la promoción de la cultura y el arte en la región a través de los grupos representativos, la vinculación del CUSur con los rectores productivos, social y gubernamental, el servicio social, el seguimiento de

egresados y la bolsa de trabajo, la gaceta del CUSur, la estación de radio, los talleres de formación integral y el apoyo para el desarrollo de actividades de extensión y vinculación.

- Coordinación de Investigación y Posgrado: atención y trato del coordinador, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Coordinación de planeación: atención y trato del coordinador, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.

IV. Servicios de las Instancias Administrativas.

- Coordinación de Control Escolar: Atención y trato del Coordinador, Solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Coordinación de finanzas: Atención y trato del coordinador, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Coordinación de personal: Atención y trato del Coordinador, solución a los problemas relacionados con el área. la atención y trato del personal de apoyo del área, la solución a asuntos laborales (contratos, promoción, prestaciones, derechos y responsabilidades, etc.), la información de convocatorias y apoyos para el personal académico y administrativo y el apoyo y seguimiento a la actividad y capacitación administrativa.
- Coordinación de Servicios Académicos: Atención y trato del Coordinador, solución a los problemas relacionados con el área, atención y trato del personal de apoyo del área, el mantenimiento de los edificios (pintura y reparaciones), el mantenimiento del mobiliario (sillas, mesas, escritorios, pintarrones, etc.), la limpieza de las aulas, la limpieza de las oficinas, la limpieza de los auditorios, la limpieza de los baños, el mantenimiento de los jardines y demás áreas verdes, la disponibilidad de estacionamiento, la funcionalidad de las instalaciones de los

talleres culturales y artísticos, la funcionalidad y limpieza de las salas de juntas y la operación del servicios de la Casa de Intercambio Académico.

V. Instancias de representación y gestión institucional.

- Rector del Centro: Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Secretario Académico: Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Secretario Administrativo: Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Directores de División: Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Secretarios de División: Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.
- Jefes de Departamento: Atención y trato, el tiempo de respuesta al servicio, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal de apoyo del área.

VI. Comedor Universitario.

- Frecuencia con la que visita el Comedor Universitario, horario en el que suele asistir al Comedor Universitario, servicio de su preferencia.
- Calidad del servicio: El menú presenta suficiente variedad de productos, la comida es suficientemente sabrosa, la cantidad de comida es adecuada, la bebida es servida fría, la cantidad de bebida es adecuada, la oferta de bebida es suficiente.
- Aspectos generales del Comedor: Atención recibida, calidad de la comida, calidad de la bebida, precio y horario de atención.

- Atención recibida: Los empleados son pacientes al recibir su pedido, los empleados hablan claramente, los empleados son educados y corteses y el servicio es puntual.
- Instalación del Comedor: la disponibilidad de servilletas y demás utensilios es la correcta, el tamaño de las mesas es el adecuado, los servicios están limpios y el servicio de lavado de manos de papel y jabón es suficiente.

VII. Tutorías.

- Atención y trato del encargado, la solución a los problemas relacionados con el área y la atención y trato del personal.

VIII. Educación Continua.

- Atención y trato del encargado, la solución a los problemas relacionados con el área, la atención y trato del personal del área, la variedad de los cursos y el costo de los cursos.

IX. Otros servicios que ofrece el Centro.

- Las nuevas obras de infraestructura realizadas en el Centro y la seguridad del Centro.

X. Calificación que le otorgarías a los servicios que se ofrecen en el CUSur.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Estimación de la muestra de Administrativos Calendario 2017 B

Para una población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z α^2 = 1.96² (Si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 8%) = 0.08

Nuestro estudio es para una población administrativa de 323 por lo que:

Seguridad = 95%; Precisión = 8%; Proporción esperada = asumimos que puede ser próxima el 5% = 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{323 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.08^2(323 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{58.939748}{2.243276}$$

$$n = 26.27$$

En conclusión, nuestro cuestionario debe ser aplicado con un 95% de certeza a una muestra de 27 administrativos.

PRINCIPALES RESULTADOS

Para la interpretación de resultados es importante hacer mención que la escala de respuestas de los encuestados fue del 1 al 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, o bien "se desconoce" para aquellas preguntas en que el encuestado no tuvo una respuesta.

Entre los principales resultados que se encontraron en las encuestas aplicadas al personal administrativo podemos mencionar los siguientes:

- **Encuestados:** La encuesta fue contestada por el personal directivo y administrativo, registrando la participación que a continuación se expone:
- Labor que realiza

La mayoría de los encuestados realizan tareas de Auxiliar administrativo 62.96%, seguido por el rubro de otros con el 14.81%, 11.11% por el personal bibliotecario y la participación del 7.41% de personal directivo.

Años de antigüedad

El 33.33% de los administrativos que participaron en la encuesta tienen menos de 5 años laborando para la institución, el 18.52% tiene alrededor de 16 - 20 años, el 14.81% entre 6 – 10 años, otro 14.81% entre 11 – 15 años, un 11.11% tiene una antigüedad de 21 – 25 años y el 7.41% más de 26 años.

- Ambiente de trabajo

Las condiciones físicas en el ambiente de trabajo el 37.04% de los administrativos las calificaron como soportables, un 29.63% como confortables y el 11.11 como muy

confortables. El trabajo en equipo siempre es bueno para el 48.15% y casi siempre para el 29.63%, en cuanto a la comunicación dentro del equipo de trabajo el 51.85% contestó que siempre es buena, mientras que el 18.52% contestó que algunas veces, en cuanto al tiempo para completar sus actividades el 44.44% comenta que algunas veces es poco y el 29.63% que muy pocas veces.

El apoyo que reciben del jefe el 48.15% de los administrativos comenta que siempre tienen su apoyo y el 33.33% considera que cuenta con la suficiente autonomía para la toma de decisiones.

El 48.15% de los administrativos respondió que algunas veces se involucra en actividades culturales del CUSur, mientras que el 18.52% respondió que siempre, el 40.74% comenta que su jefe siempre reconoce su trabajo un 18.52% respondió que algunas veces y otro 18.52% solo pocas veces.

En cuanto al ambiente de trabajo a nivel institucional el 70.37% lo considera como bueno y otro 70.37% considera buena su relación de trabajo con compañeros de la institución. El nivel de compromiso que tienen con la institución es bueno de acuerdo con el 81.48% y para el 48.15% los recursos para realizar su trabajo son buenos.

- Coordinadores de Carrera

La percepción que tienen los administrativos de los Coordinadores de Carrera en cuanto a la atención y trato del coordinador es bueno para un 51.85% y excelente para otro 25.93%, la solución a problemas es buena para un 44.44% y excelente para el 18.52%, finalmente la atención y trato del personal de la coordinación es bueno para el 44.44%.

- Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje

La atención y trato del Coordinador de CTA es bueno para el 48.15% y excelente para el 22.22, la solución a los problemas es buena para el 40.74%, excelente para el 25.93 y regular para el 18.75%. La atención y trato del personal es buena para el 40.74% y

excelente para el 33.33%, la condición del equipo de cómputo es bueno para el 48.15%, regular para el 14.81% y el 25.93% desconoce. El internet fue evaluado por los administrativos como regular por el 40.74% es bueno para el 22.22%, y pésimo para el 18.75%. El funcionamiento del correo CUSur fue calificado como bueno por el 55.56%, para el 29.63% es regular y para el 7.41% es excelente. El 44.44% de los administrativos desconocen del servicio de la plataforma MOODLE, el 33.33% la considera como buena y el 18.52% como excelente. La unidad de Multimedia fue calificada por el 25.93% como buena, el 44.44% desconoce del servicio y el 18.52% la valoró como excelente. Finalmente el mantenimiento del equipo de cómputo fue bueno para el 62.96% y regular para el 18.52%.

- Coordinación de Servicios Académicos

La atención y trato del Coordinador de Servicios Académicos fue calificada como bueno por el 40.74% de los administrativos, es excelente para el 23.63% y un 18.52% desconoce. La solución a problemas relacionados con la coordinación es considerado como bueno para el 48.15%, y el 25.93% desconoce, la atención y trato del personal de biblioteca es bueno para el 51.85%. La disponibilidad de libros es buena por el 51.85% y para el 22.22% es excelente. El préstamo externo de libros fue calificado como bueno por el 48.15% y excelente por el 22.22%. Los servicios del CAG son buenos para el 51.85% y excelentes para el 14.81%, mientras que el 25.93% desconoce del servicio. El programa FILEX es bueno para el 25.93% de los administrativos y el 48.15% de estos desconoce, por su parte los programas de autoaprendizaje de idiomas son buenos para el 25.93% y el 51.85% desconoce. La diversidad de becas fue evaluado por el 29.63% como bueno y excelente por el 18.52% y finalmente la diversidad de intercambios fue valorada por el 29.63% como buena, otro 18.52% como excelente y un 44.44% desconoce de este servicio.

- Coordinación de Extensión (CEXT)

En la Coordinación de Extensión desde el punto de vista de los administrativos la atención y trato es buena para el 48.15% y para otro 25.93% es excelente, la solución a problemas es excelente para el 14.81%, buena para un 40.74% y es desconocida para el 37.04%, en cuanto a la atención y trato del personal fue buena para el 55.56% y excelente para el 22.22% de los administrativos. Existen otros rubros que fueron evaluados como la difusión de actividades siendo considerada como buena por el 66.67%, excelente para el 22.22% y regular para el 7.41%, la promoción de la cultura y el arte es buena para el 59.26%, excelente para el 25.93% y es desconocida para el 7.41%, en tanto que la vinculación del CUSur con los sectores productivos la percepción es buena para el 51.85%. El área de servicio social es buena para el 51.85% y excelente para el 22.22%, el seguimiento de egresados es bueno para el 29.63%, mientras que el 44.44% desconoce. La Gaceta del CUSur es buena para el 51.85% de los administrativos y excelente para el 22.22%, la estación de radio es buena para el 48.15% y excelente para el 29.63%, la opinión sobre los talleres de formación integral tuvo una valoración buena por el 40.74% y excelente por el 14.81%. Las actividades de extensión y vinculación fueron buenas para el 44.44% y excelentes para el 22.22%.

- Coordinación de Investigación

La atención y el trato que se brinda en esta coordinación es buena el 51.85% y el 29.63% desconoce del servicio, la solución a problemas es bueno para el 40.74%, excelente para el 14.81% y el 29.63% desconoce del servicio. La atención y trato del personal fue evaluada como buena por el 44.44% y es excelente para el 25.93%.

- Coordinación de Planeación

La atención y trato que brinda el coordinador es considerado como bueno por el 37.04% de los administrativos, es excelente para el 29.63% y otro 29.93% desconoce, mientras que la solución a problemas es bueno para el 29.63%, y excelente para el 22.22%, y el

40.74% desconoce y la percepción que tiene de la atención y trato del personal es buena para el 37.04%, mientras que el 33.33% desconoce.

- Coordinación de Control Escolar

La atención y trato que brinda la Coordinación de Control Escolar fue evaluada como buena por el 44.44% de los administrativos y como excelente para el 29.63%, por otro lado la solución a los problemas relacionados con esta coordinación son buenos para el 44.44% y excelentes para el 22.22%, finalmente la atención y trato del personal para el 48.15% de los administrativos es considerada como bueno el servicio y para el 25.93% es excelente.

- Coordinación de Finanzas

La atención y trato por parte del coordinador de esta área es excelente para el 25.93% y bueno para el 44.44%, mientras que la solución a los problemas para el 22.22% es excelente y para el 44.44% es buena y la percepción que se tiene de la atención que brinda el personal es excelente para el 18.52% y buena para el 44.44%.

- Coordinación de Personal

La atención y trato del Coordinador es bueno de acuerdo con el 44.44% y excelente de acuerdo con un 29.63%, en cuanto a la atención y trato del personal es buena para el 55.56% y excelente para el 29.63% en cuanto a la solución a asuntos laborales es buena para el 62.96% y excelente para el 18.52%, la información de apoyos y convocatorias es buena para el 37.04%, y regular para 33.33% en tanto que el apoyo a la capacitación administrativa es buena para el 37.04%, regular para 25.93% y es excelente para el 18.52%.

- Coordinación de Servicios Generales

La atención y el trato del coordinador es buena para el 48.15% y excelente para el 25.93%, la solución a problemas es buena para el 37.04%, regular para el 29.63% y para el 14.81% es regular, la atención y trato del personal de mantenimiento es considerado como bueno por el 55.56%, el mantenimiento de los edificios es bueno para el 48.15%, excelente para el 22.22% y como regular por el 18.52%, el mantenimiento y mobiliario es regular para el 37.04% de los administrativos, es bueno para el 37.04% y excelente para el 18.52%, la limpieza de las aulas es considerada como buena por el 37.04% de los administrativos y regular por el 29.63%, la limpieza de las oficinas es buena para el 44.44%, un 22.22% la considera como regular y otro 14.81% la considera mala, la limpieza de los auditorios es buena para el 48.15% y regular para el 18.52%, la limpieza de los baños en su mayor valoración es por el 40.74% de los administrativos que la consideran como buena, y un 25.93% como regular, el mantenimiento de los jardines es bueno por el 59.26% y por el 37.04% es excelente, la disponibilidad del estacionamiento fue valorada como buena por el 33.33%; como regular por el 25.93%, y un 18.52% la calificó como excelente. Las instalaciones deportivas son buenas por el 51.85%, y excelentes por el 14.81%, las instalaciones de los talleres culturales y artísticos son buenas para el 37.04% y regulares de acuerdo con el 14.81% la limpieza de las salas de juntas es buena para el 40.74% y excelentes para el 29.63%. Finalmente el servicio de la Casa de Intercambio es desconocido por el 55.56% de los administrativos, es bueno para el 29.63% y bueno para el 29.63%.

- Rector

La percepción de los administrativos acerca del servicio que brinda el Rector en cuanto a la atención y trato es bueno según el 48.15% de los administrativos y excelente para el 37.04% en tanto que el tiempo de respuesta a problemas el 37.04% la considerada como buena y es excelente para el 29.63 para el 15.63%. La solución de los problemas es buena para el 37.04% y la atención y trato del personal para el 44.44% es buena.

- Secretario académico

El Secretario Académico obtuvo una calificación como buena por el 40.74%, es excelente para el 33.33%, y en cuanto al tiempo de respuesta al servicio es bueno para el 44.44%, la solución a los problemas es buena para el 40.74% y la atención y trato del personal es buena para el 51.85%.

- Secretario administrativo

La atención y trato brindado por el Secretario Administrativo es considerado como bueno por el 44.44% de los administrativos de este Centro Universitario y excelente por el 37.04%. La solución a los problemas fue calificada como buena por el 44.44% y es excelente para el 29.63%.

- Directores de División

Desde el punto de vista de los administrativos el 51.85% considera que es bueno el servicio que estos brindan, el tiempo de respuesta es bueno para un 40.74% de los administrativos y la solución a los problemas es buena para el 44.44%.

- Secretarios de División

La atención y trato que brindan los Secretario de la División fue considerado como bueno por el 44.44%, y excelente para el 22.22% de los administrativos, el tiempo de respuesta al servicio es bueno para el 37.04%, la solución que dan a los problemas es buena para el 40.74%, excelente para el 22.22% y desconocida por el 37.04%.

- Jefes de Departamento

La atención y trato de los de Jefes de Departamento es buena para un 51.85 y excelente para el 33.33%, el tiempo de respuesta es bueno para el 37.04%, la solución a problemas

es buena para el 40.74% y la atención y trato del personal, fue considerada como buena por el 48.15%.

- Comedor Universitario

La frecuencia con la que visitan los administrativos el Comedor Universitario es al menos de dos a tres veces a la semana por el 14.81%, una vez a la semana por el 14.81%, el 22.22% de los administrativos lo visitan diariamente, y el 48.15% respondió que nunca.

De los administrativos que acuden al Comedor Universitario se les preguntó en que horario asistían, a lo que respondió el 64.29% que en el horario de desayuno y el 35.71% en el de comida, siendo la barra principal la de su preferencia para el 50% y para el 28.57% la barra de ensaladas.

En cuanto a la calidad del servicio, el 57.14% está de acuerdo con la variedad de productos, el 50% está en desacuerdo con que la comida es sabrosa, mientras que la cantidad de comida el 42.86% está de acuerdo. El 57.14% está de acuerdo con que la bebida es servida fría y el 50% está de acuerdo con que la cantidad de bebida adecuada mientras que el 35.71% con que es suficiente.

Otros aspectos generales como la atención recibida es buena para el 57.14% y regular para el 28.57%, la calidad de la comida es buena para el 50% y regular para el 35.71%, la calidad de la bebida es regular de acuerdo a la percepción del 64.29%. En cuanto al precio es percibido como bueno por el 42.86% de los administrativos y regular para el 28.57%, la valoración del horario de atención es bueno para el 50% y regular para el 21.43%.

La atención recibida también formó parte de la evaluación, estando de acuerdo el 57.14% de los administrativos con que los empleados son pacientes al recibir su pedido, el 57.14% está de acuerdo con que hablan claramente y el 42.86% está en desacuerdo con que son educados y corteses.

La instalación del comedor fue evaluada a través de la disponibilidad de servilletas y utensilios para lo cual los administrativos considera con que es buena según el 57.14%, el 71.43% está de acuerdo con el tamaño de las mesas, mientras que otro 78.57% afirmo estar de acuerdo con que los servicios son limpios y el servicio de lavado de mano con un 57.14% de administrativos que estuvieron de acuerdo.

Algunas de las opiniones que dieron los administrativos acerca del comedor universitario fueron:

Respecto al área de Comedor: El servicio que ofrecen algunas personas sobre todo las cajeras o cajera del área principal es deficiente su trato, se molesta cuando le pides alguna cosa que hace falta o te contesta mal, en cuanto al personal del área de ensaladas las chavas son iguales su trato o servicio al cliente es deficiente, no tienen paciencia y a veces están enojadas o uno no sabe, pero te contestan mal. Ni buenos días te contestan.

- Tutorías.

La atención y trato del encargado de tutorías es desconocido para el 44.44% de los administrativos y para el 29.63% es bueno, en tanto que la solución a los problemas es bueno para el 29.63% y desconocido para el 48.15%.

- Educación continúa

La atención y trato de la coordinadora de Educación continua es buena para el 51.85% y la atención del personal del área es percibida como buena por el 40.74%, la variedad de los cursos es buena para el 25.963% y excelente para el 18.52%, en cuanto al costo de los cursos, es considerado como regular para el 22.22% y bueno para otro 22.22%.

Los cursos que les gustaría que se ofertaran son:

- Administración de la nómina

- Administración
- Excel intermedio y avanzado
- Cursos para distintas ramas del derecho

- Otros servicios que ofrece el Centro

Las nuevas obras de infraestructura fueron evaluadas como buenas por el 59.26% y son regulares para el 22.22% y la seguridad del centro fue evaluada como buena por un 55.56% y por un 25.93% como excelente.

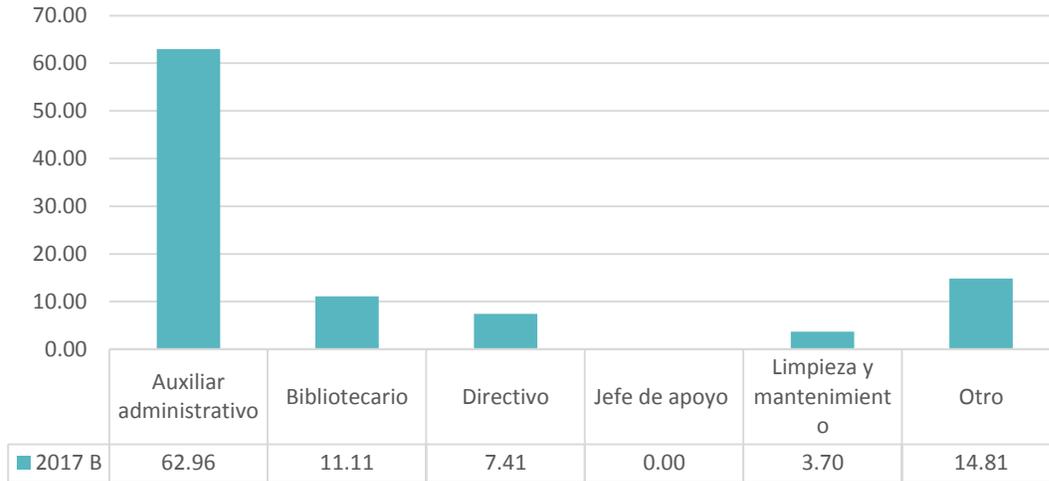
- Calificación general

En general la percepción que tienen los administrativos del CUSur es buena para el 66.67% y regular para el 18.52%.

GRAFICAS ENCUESTAS

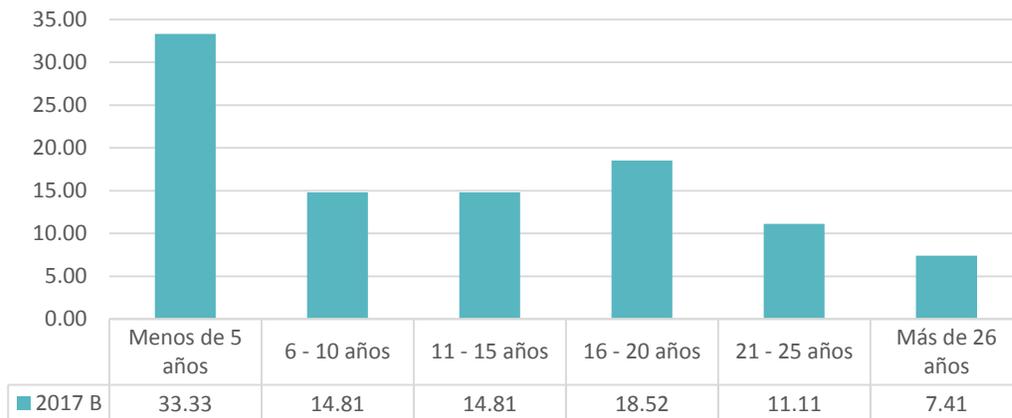
I. Datos generales

I.I. ¿Cuál es la labor que realiza?



I.II. Antigüedad

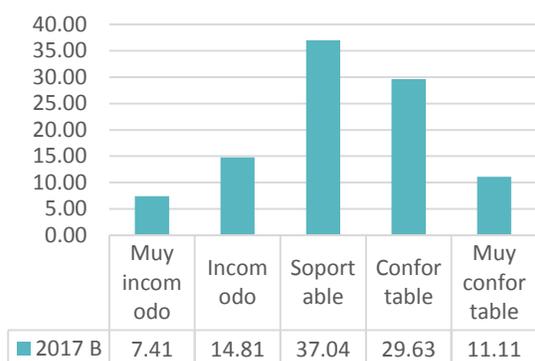
Años de antigüedad



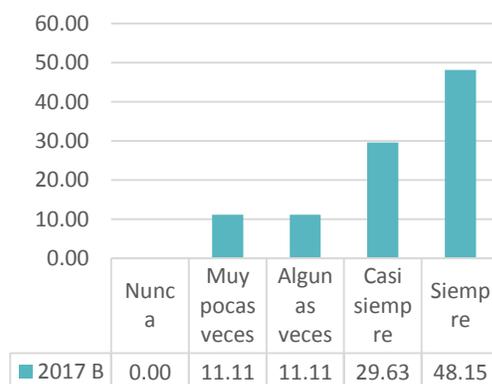
II. Ambiente de trabajo

II.I En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

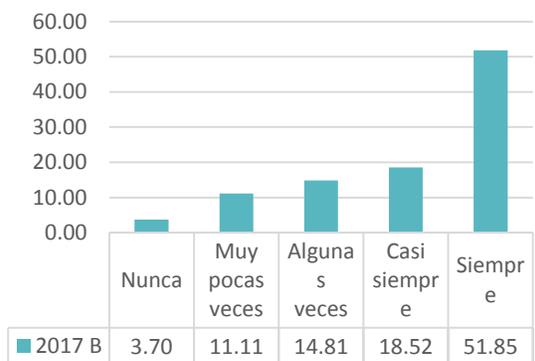
Condiciones físicas



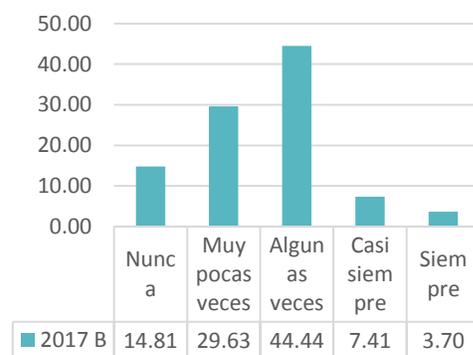
Trabajo en equipo



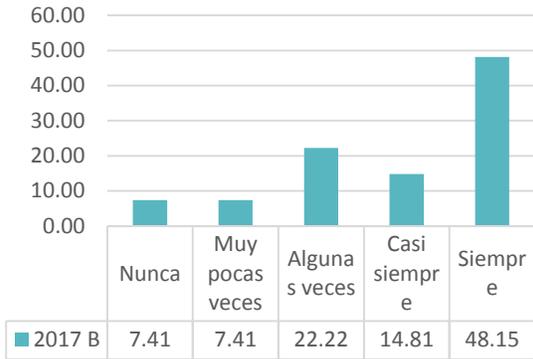
Comunicación en equipo de trabajo



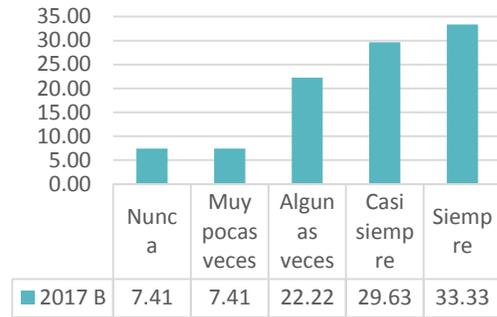
Poco tiempo para completar el trabajo



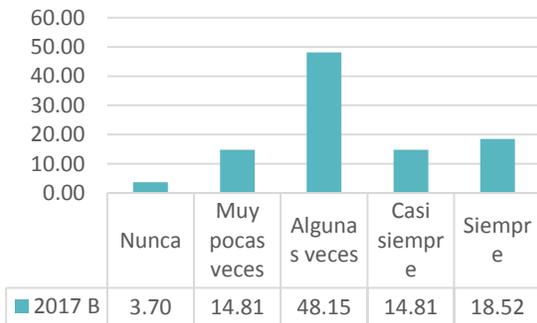
Apoyo al jefe



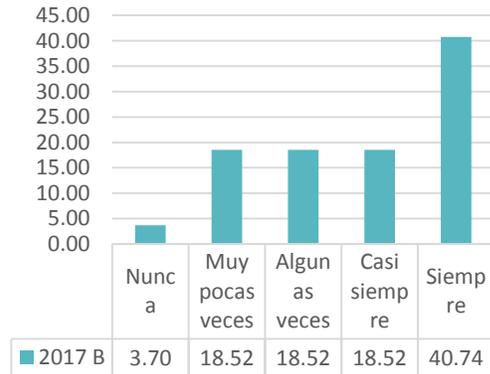
Autonomía para la toma de decisiones



Se involucra en actividades culturales del CUSur

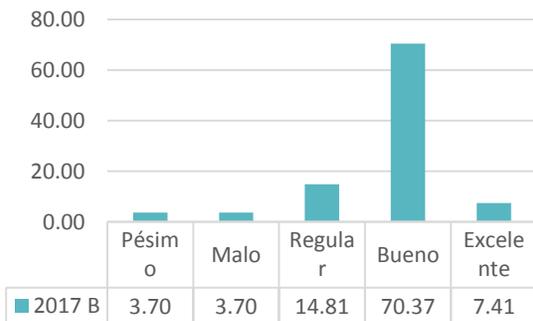


Su jefe reconoce su trabajo

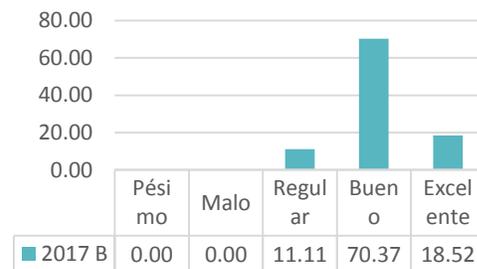


Ambiente de trabajo a nivel institucional

Ambiente de trabajo a nivel institucional



Relación de trabajo con compañeros de la institución





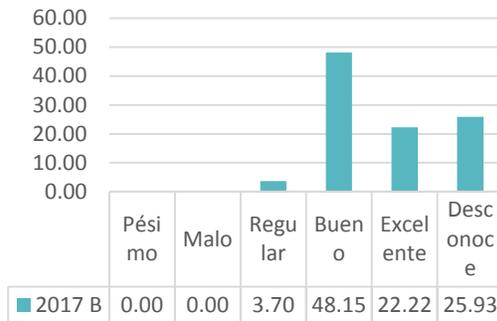
III. Servicios de las instancias académicas

III.I Coordinadores de carrera

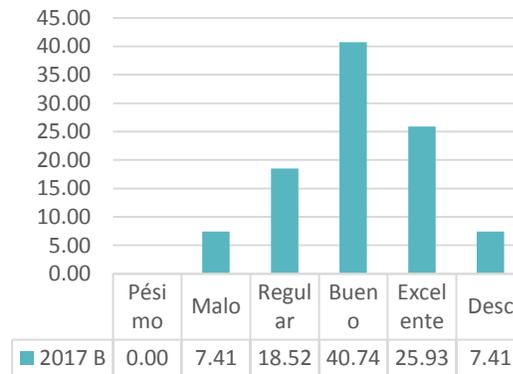


III.II Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje

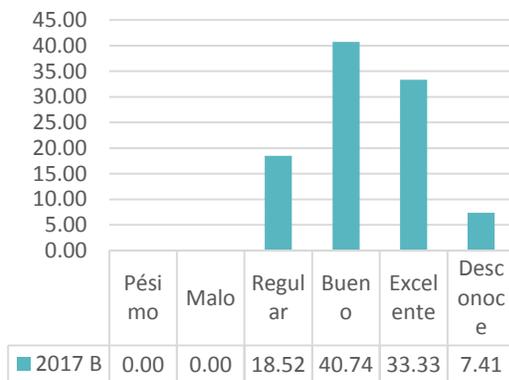
Atención y trato del Coordinador



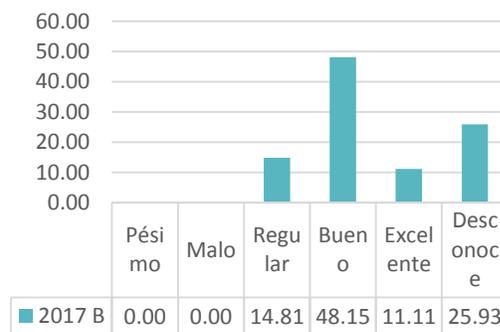
Solución problemas



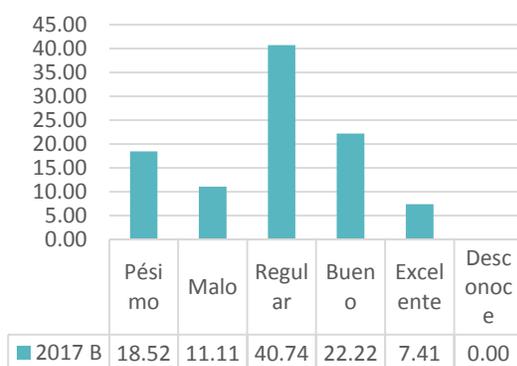
Atención y trato del personal



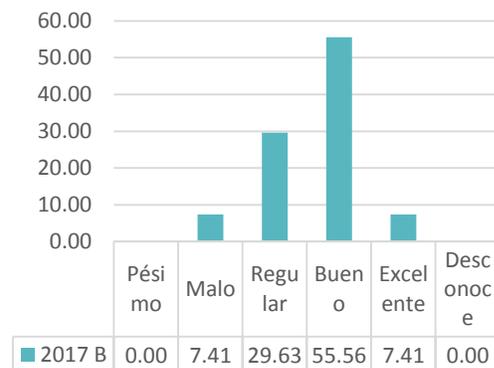
Condiciones del equipo de computo



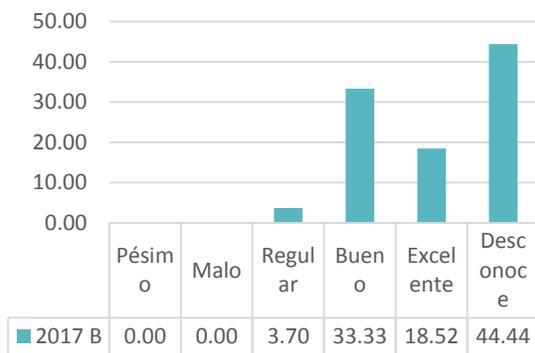
Servicio a Internet



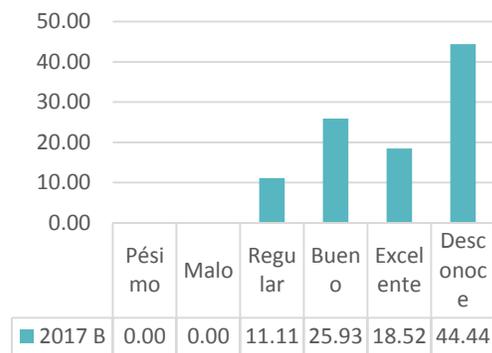
Funcionamiento del Centro



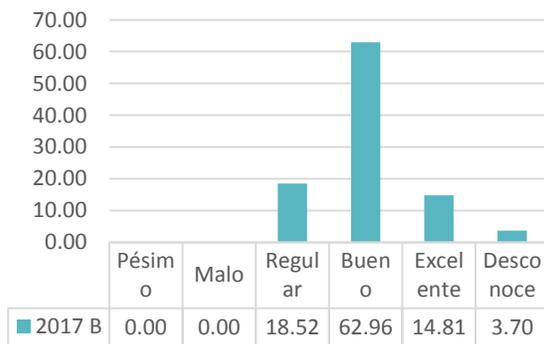
Funcionamiento de la plataforma Moodle



Unidad de Multimedia Instruccional

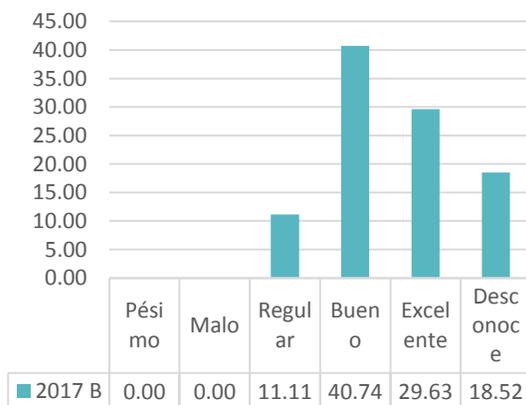


Mantenimiento del equipo de computo

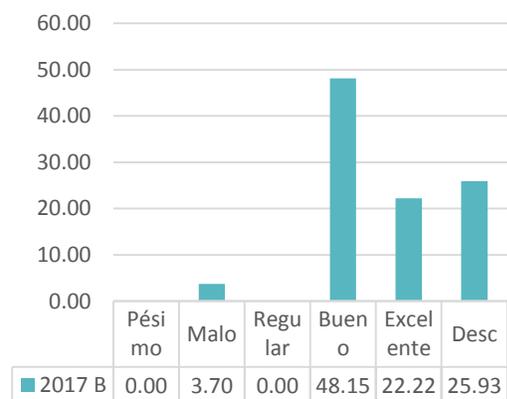


III.III Coordinación de Servicios Académicos

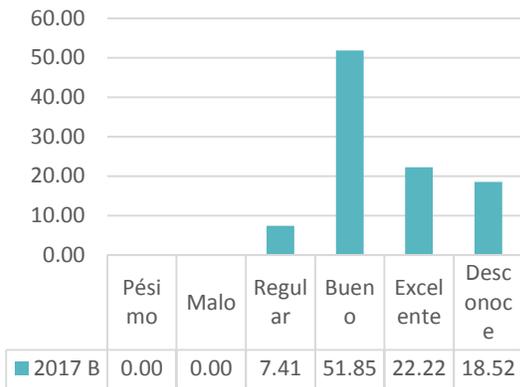
Atención y trato



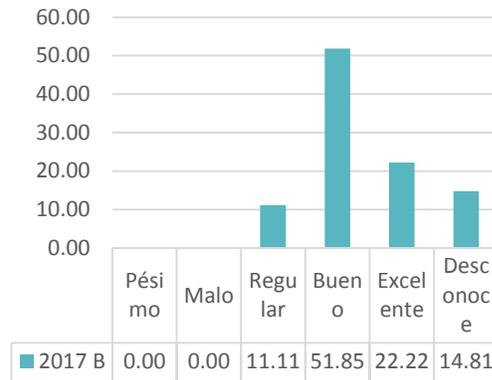
Solución a problemas



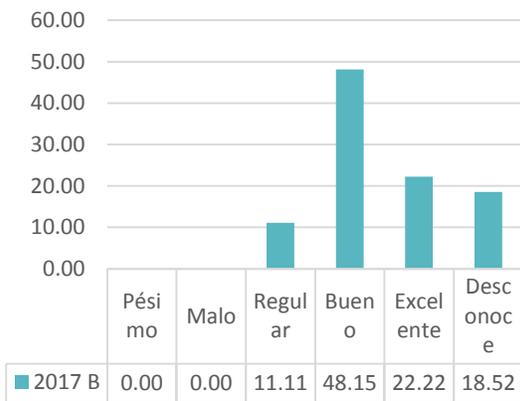
Atención y trato del personal



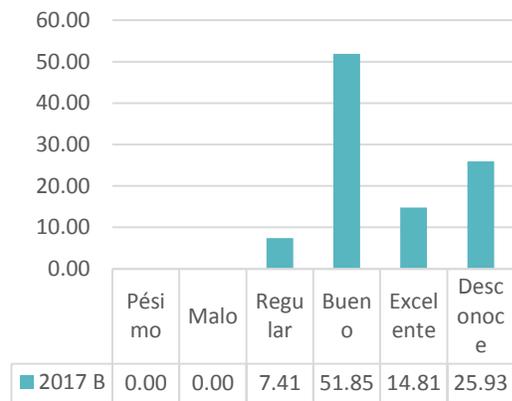
Disponibilidad de libros



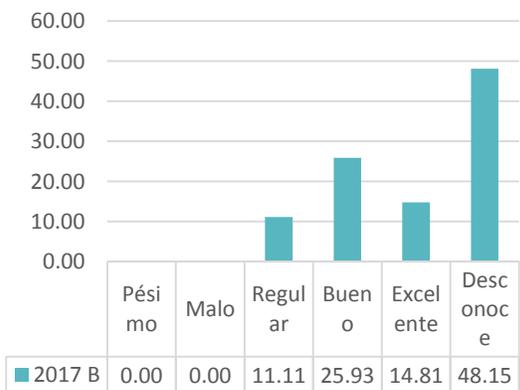
Prestamo externo



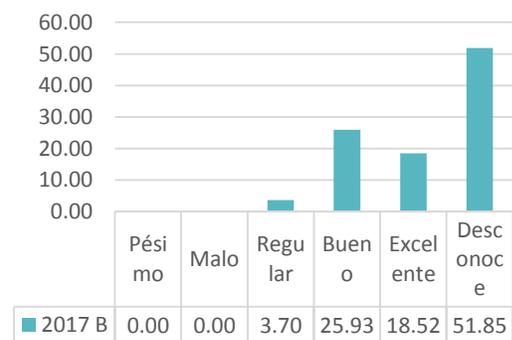
Servicios del CAG



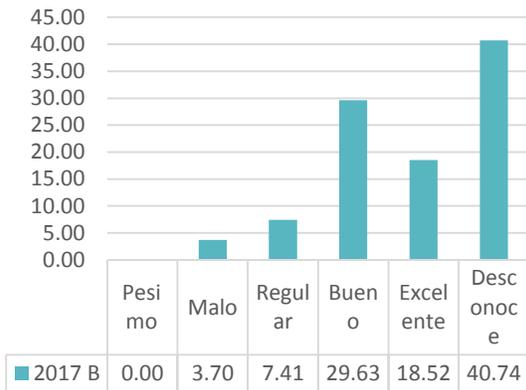
Programa Filex



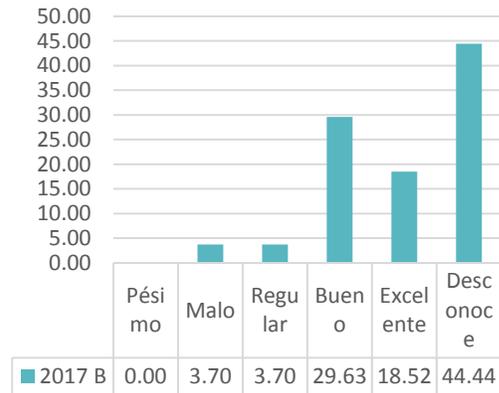
Programas de autoaprendizaje



Diversidad de Becas

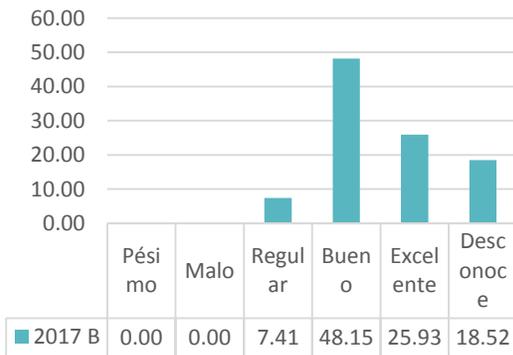


Diversidad de intercambios

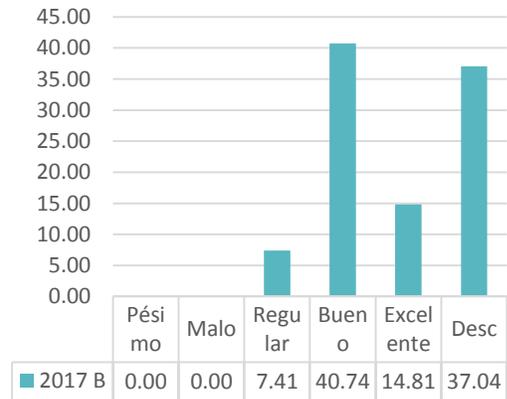


III.IV Coordinación de Extensión

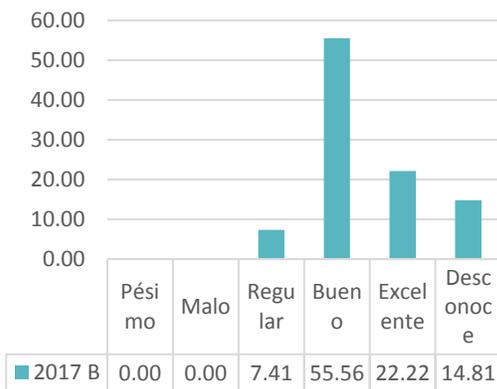
Atención y trato del Coordinador



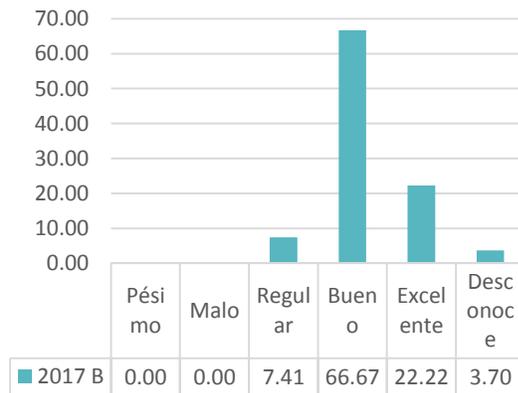
Solución a problemas



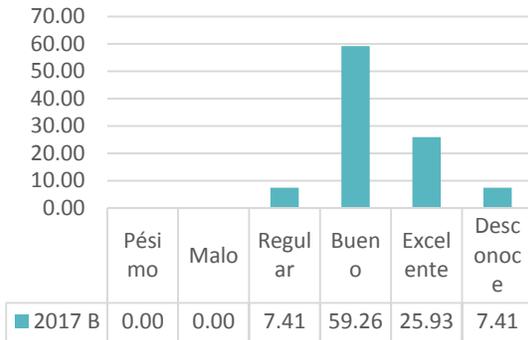
Atención y trato del personal



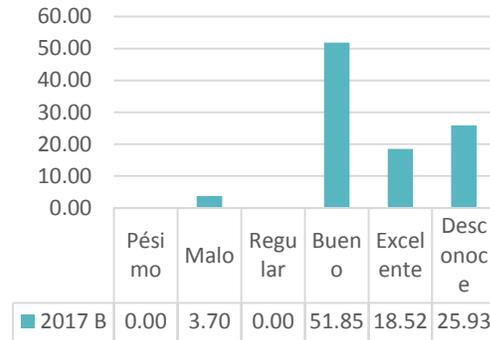
Difusión de actividades



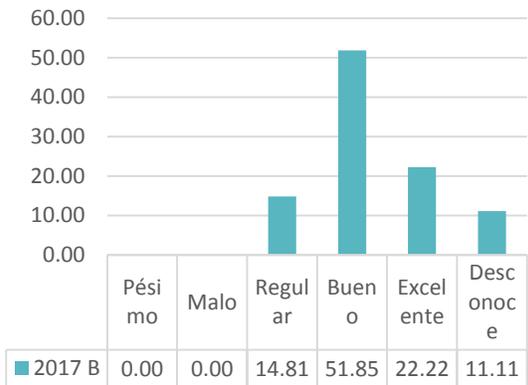
Promoción de la cultura y el arte



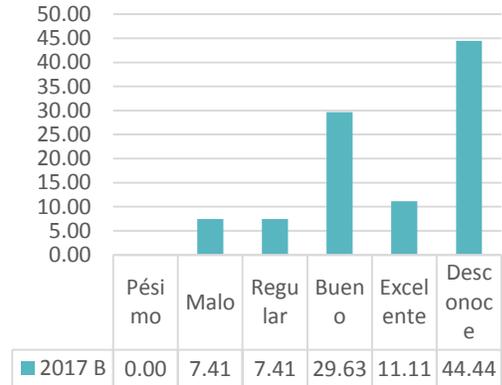
Vinculación CUSur con sectores productivos



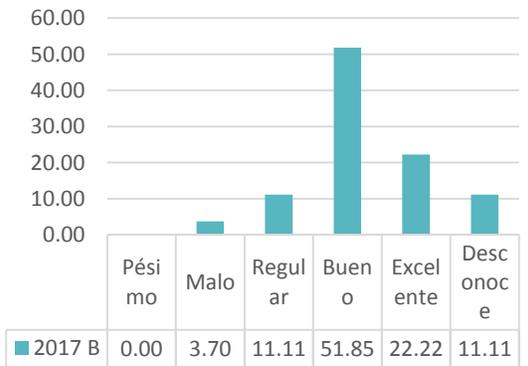
Servicio Social



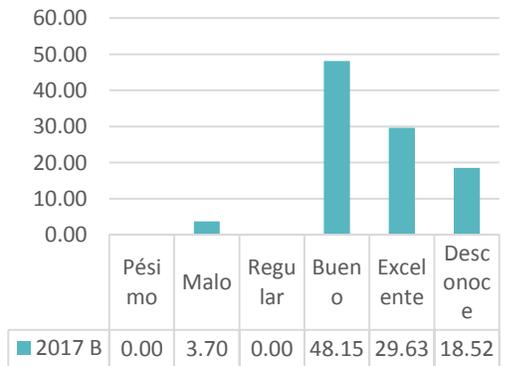
Seguimiento de egresados



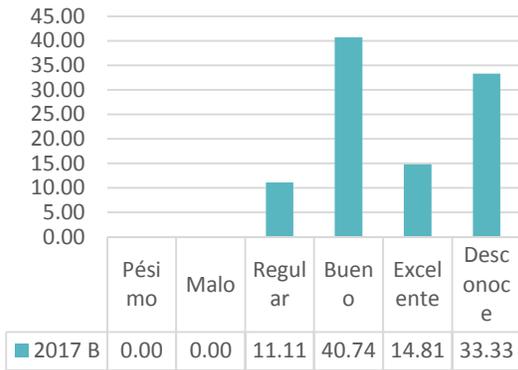
Gaceta del CUSur



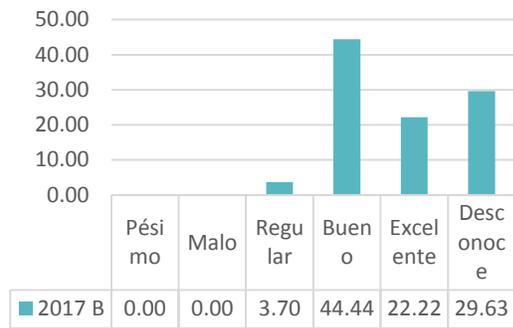
Estación de radio



Talleres de formación integral

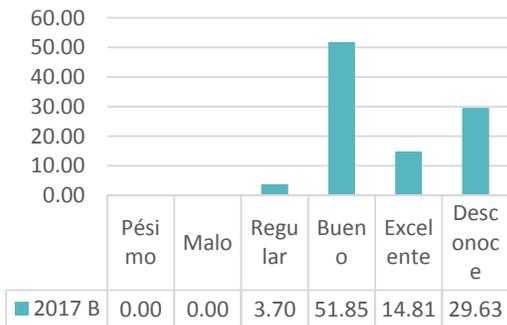


Desarrollo de actividades de extensión

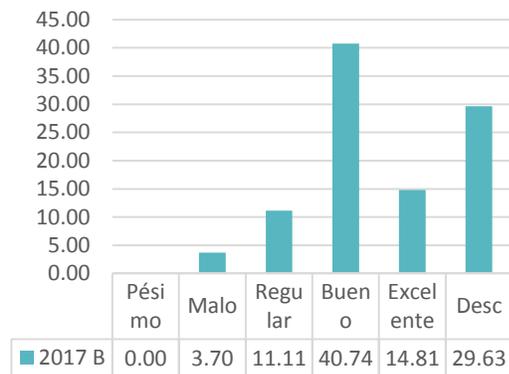


III.V Coordinación de Investigación y Posgrado

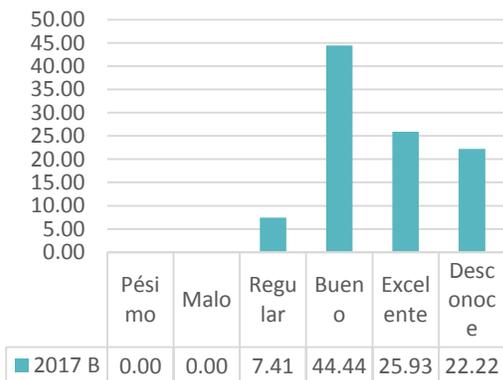
Atención y trato del Coordinador



Solución a problemas

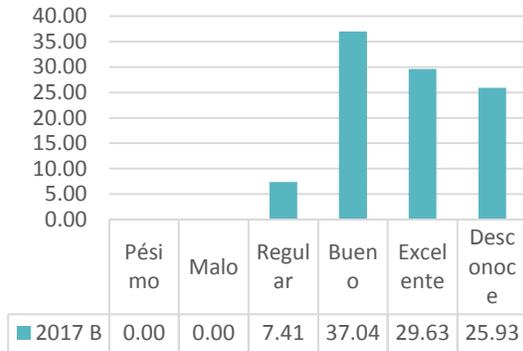


Atención y trato del personal

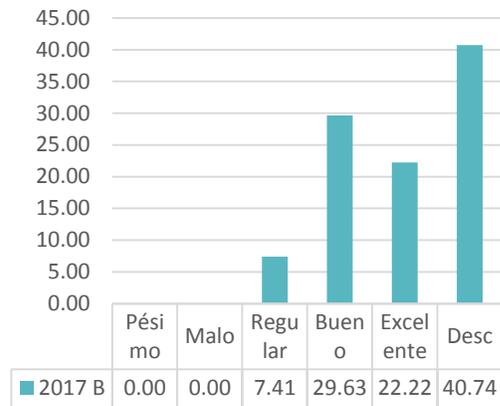


III.VI Coordinación de Planeación

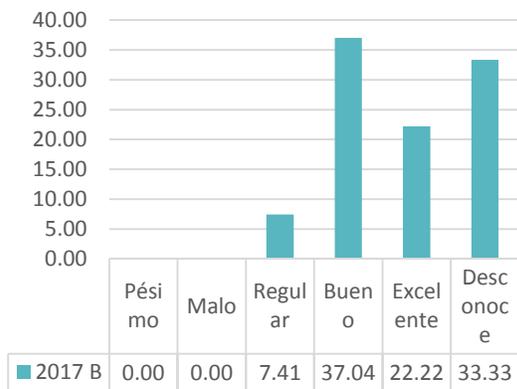
Atención y trato del Coordinador



Solución a problemas



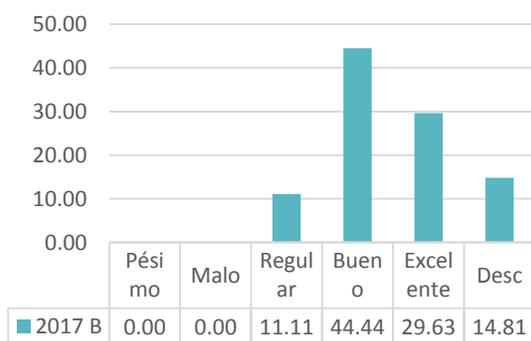
Atención y trato del personal



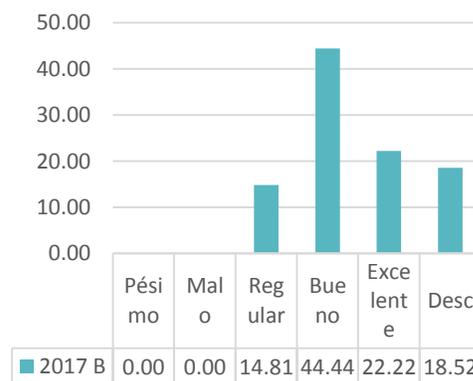
IV. Servicios de las instancias administrativas

IV.I Coordinación de Control Escolar

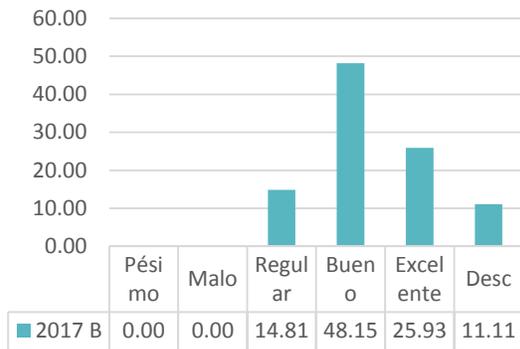
Atención y trato del Coordinador



Solución a problemas

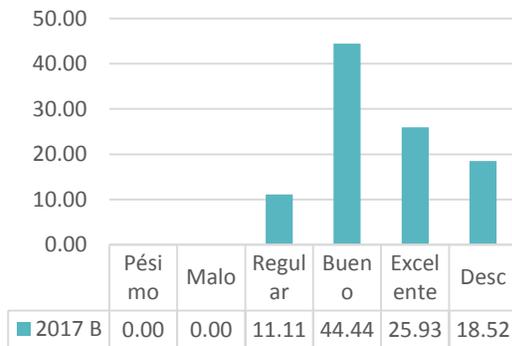


Atención y trato del personal

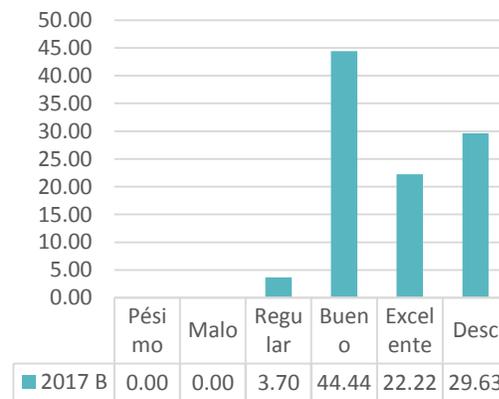


IV.II Coordinación de Finanzas

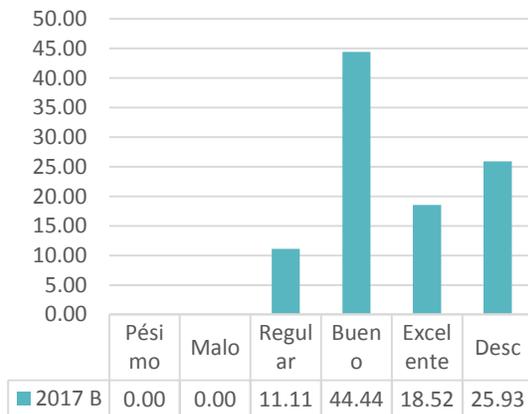
Atención y trato del Coordinador



Solución a problemas

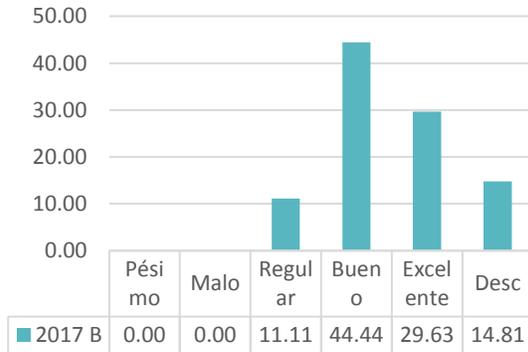


Atención y trato del personal

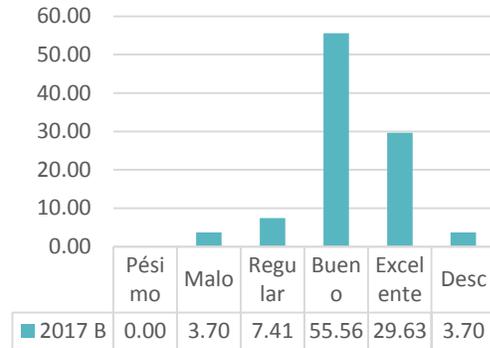


IV.III Coordinación de Personal

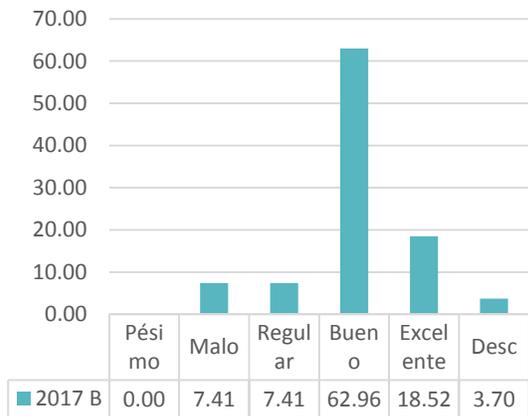
Atención y trato del Coordinador



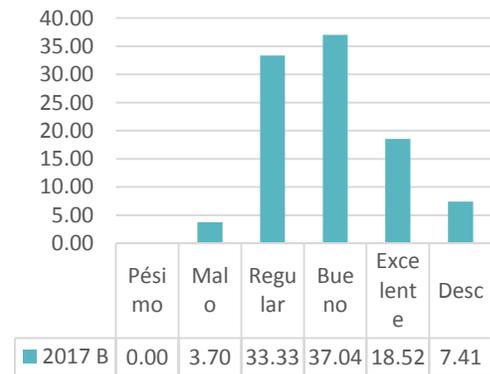
Atención y trato del personal



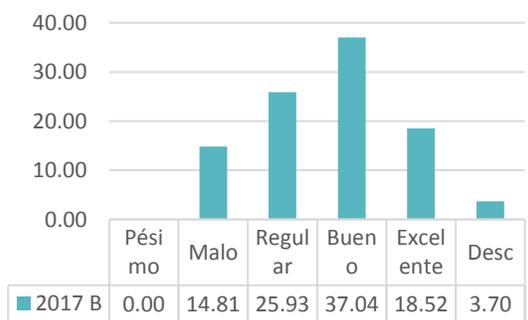
Solución a asuntos laborales



Información de apoyos y convocatorias



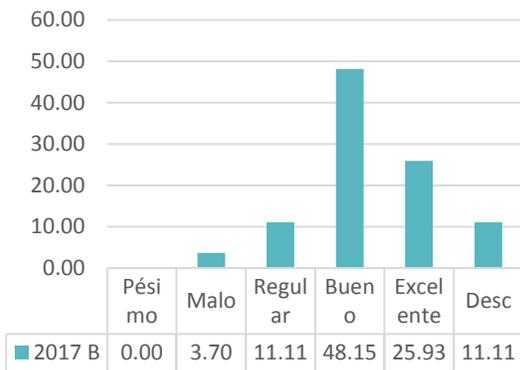
Apoyo a la capacitación administrativa



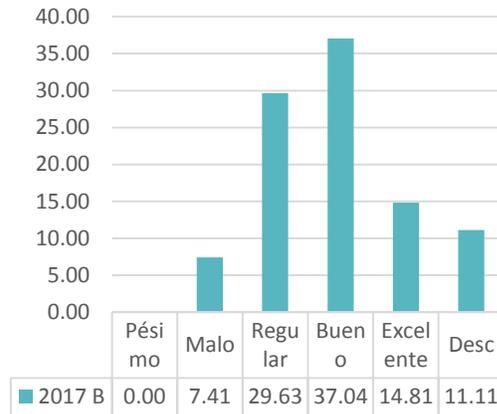
IV.IV Servicios Generales

Coordinación de Servicios Generales

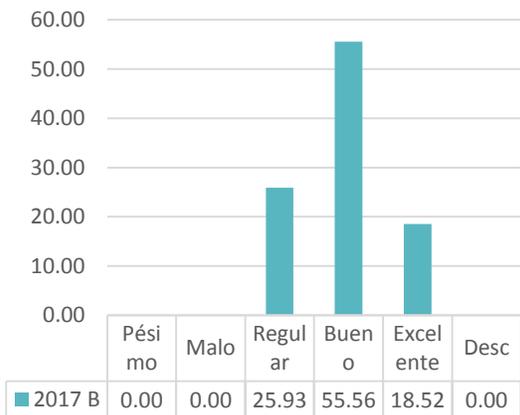
Atención y trato del Coordinador



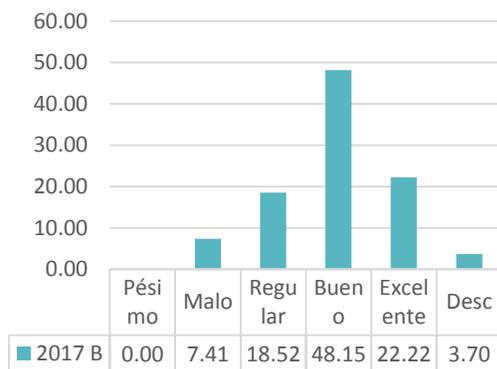
Solución a problemas



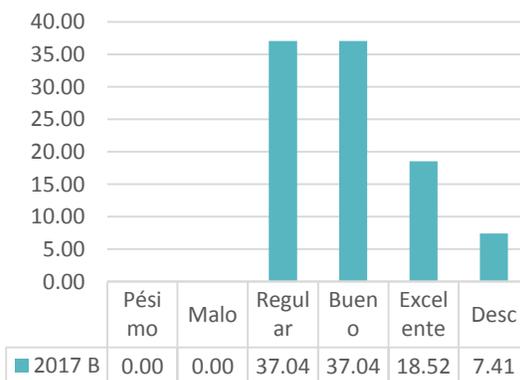
Atención y trato del personal



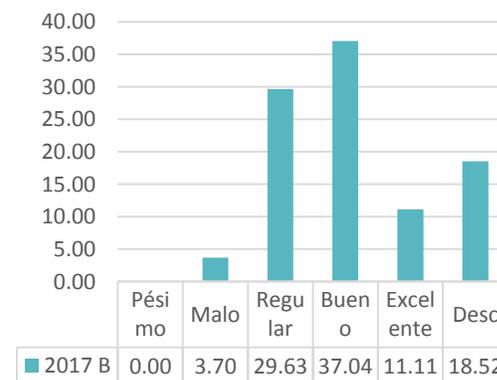
Mantenimiento de los edificios



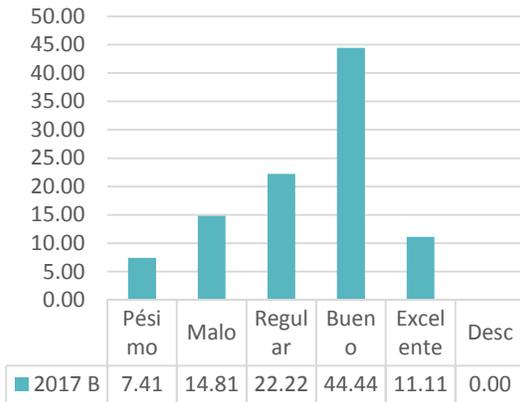
Mantenimiento del mobiliario



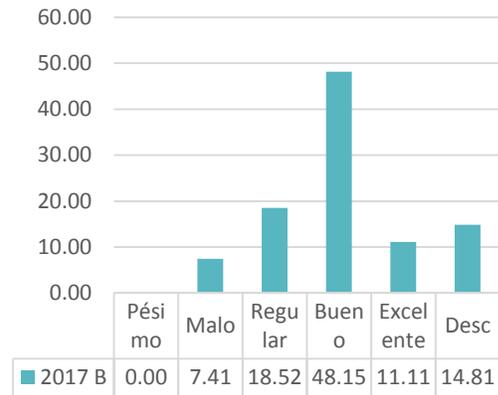
Limpieza de las aulas



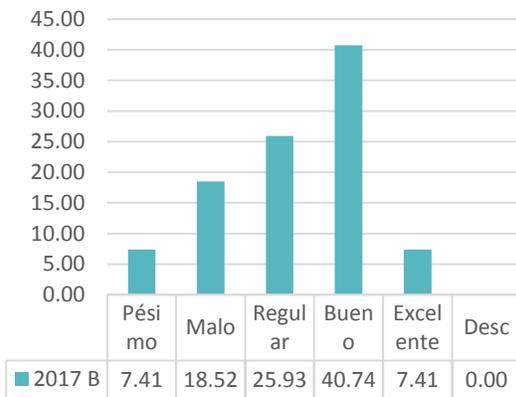
Limpeza en las oficinas



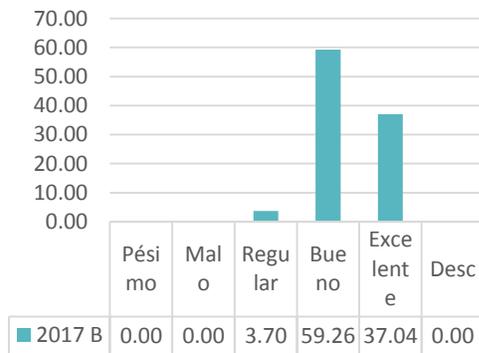
Limpeza de los auditorios



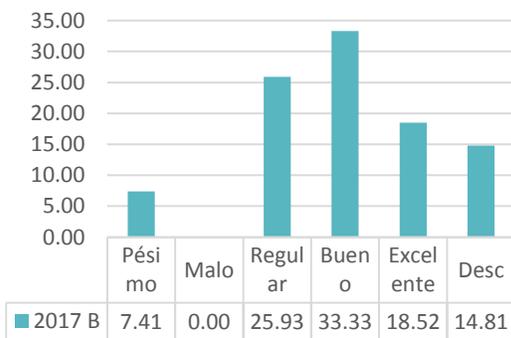
Limpeza de los baños



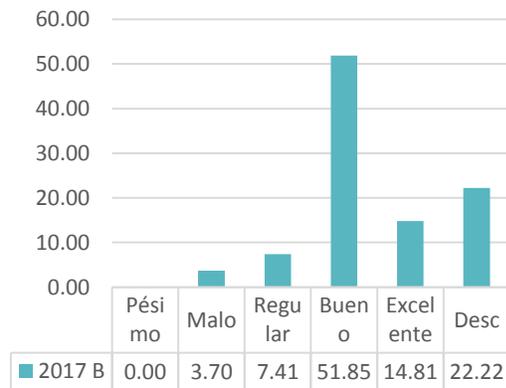
Mantenimiento de los jardines



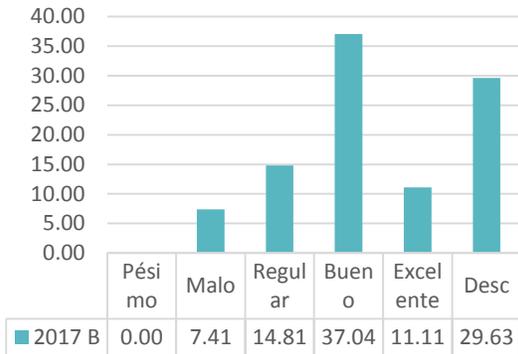
Disponibilidad del estacionamiento



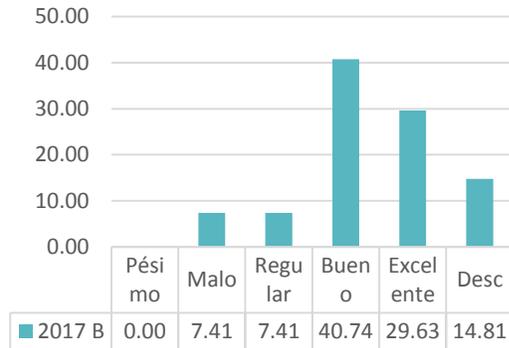
Instalaciones deportivas



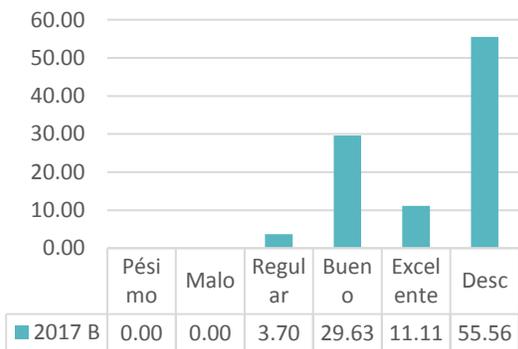
Instalaciones de talleres culturales y artísticos



Limpieza de las salas de juntas



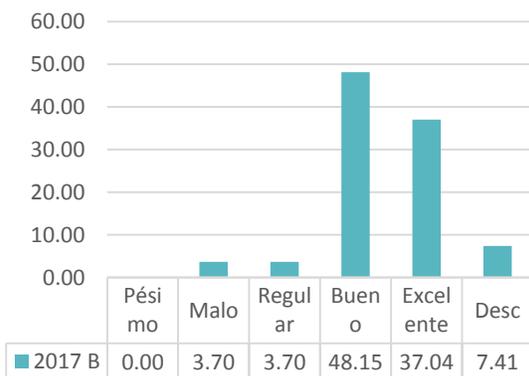
Casa de Intercambio Académico



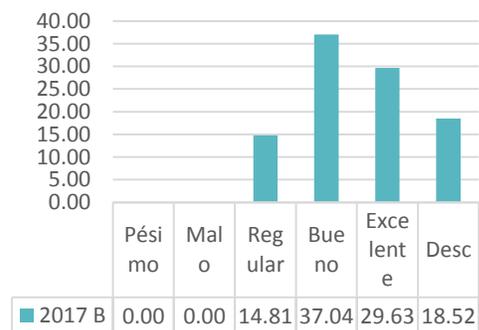
V. Instancias y gestión institucional

V.I Rector del Centro

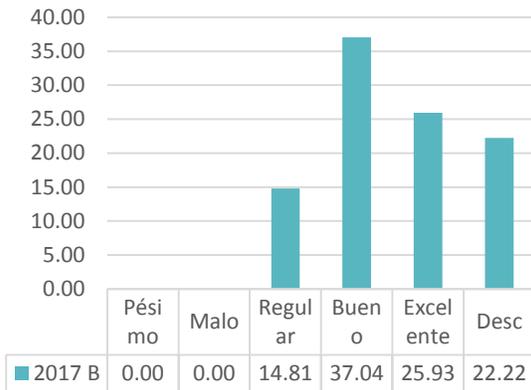
Atención y trato



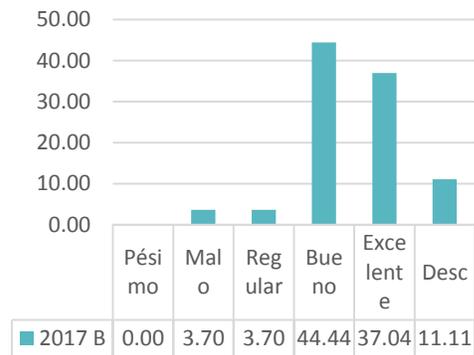
Tiempo de respuesta a los problemas



Solución a los problemas

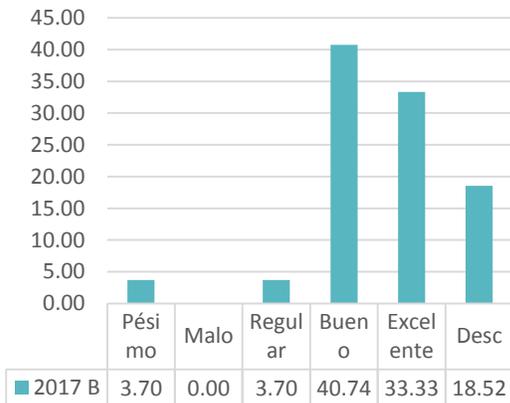


Atención y trato del personal

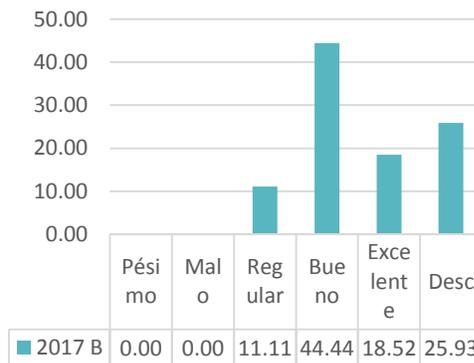


V.II Secretario Académico

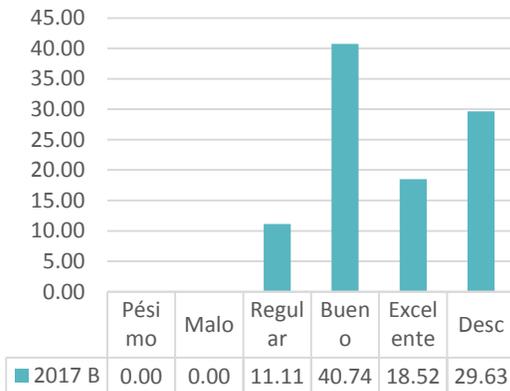
Atención y trato



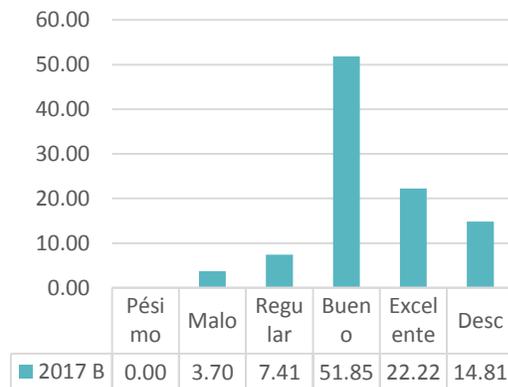
Tiempo de respuesta al servicio



Solución a problemas

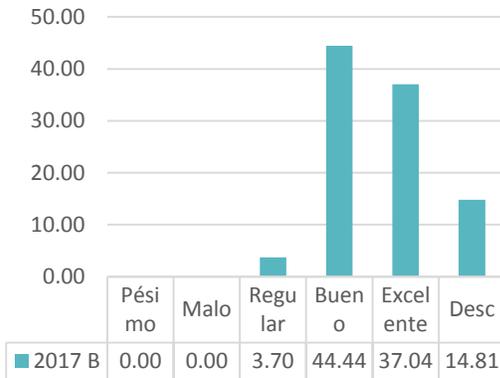


Atención y trato del personal

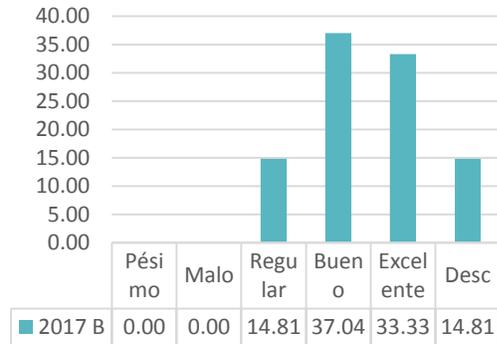


V.III Secretario Académico

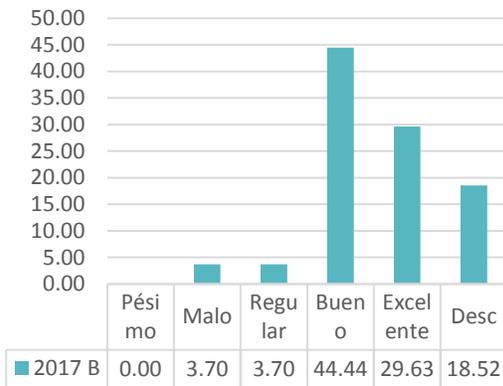
Atención y trato



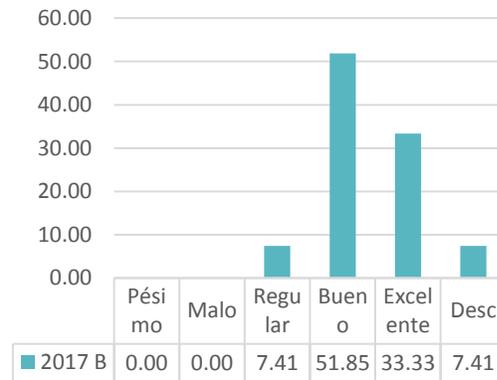
Tiempo de respuesta al servicio



Solución a los problemas

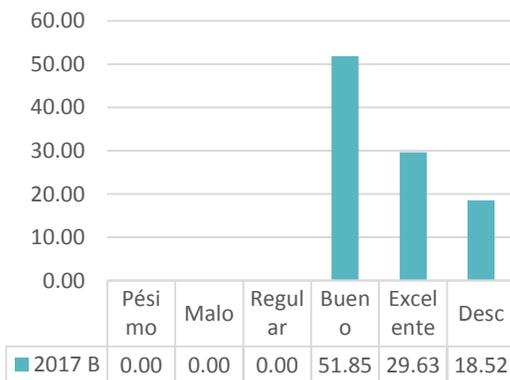


Atención y trato del personal

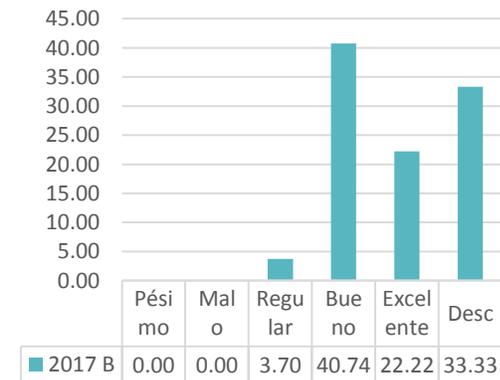


V.IV Directores de División

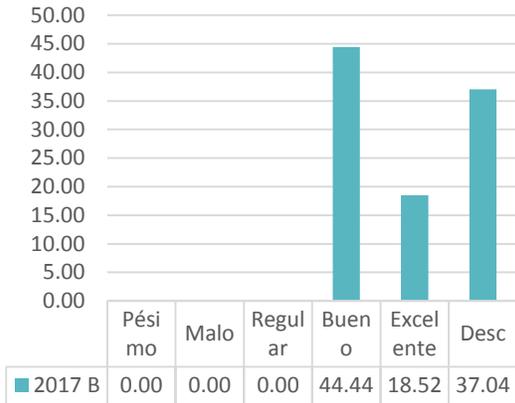
Atención y trato



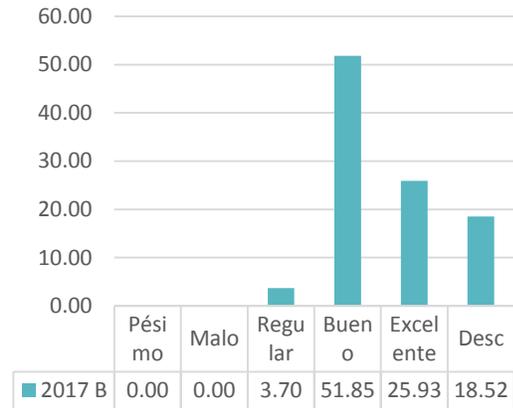
Tiempo de respuesta



Solución a los problemas

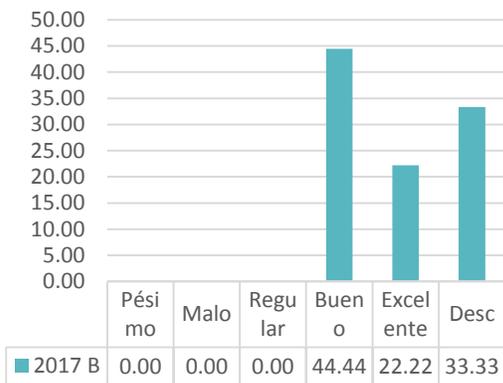


Atención y trato del personal

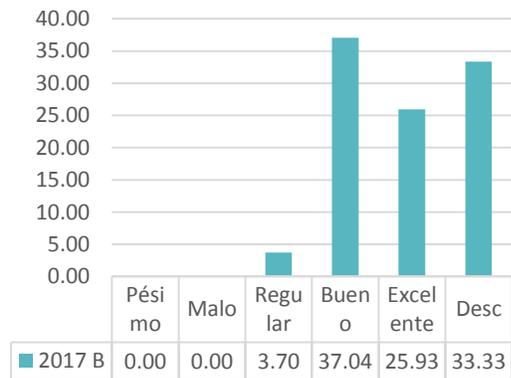


V.VII Secretarios de división

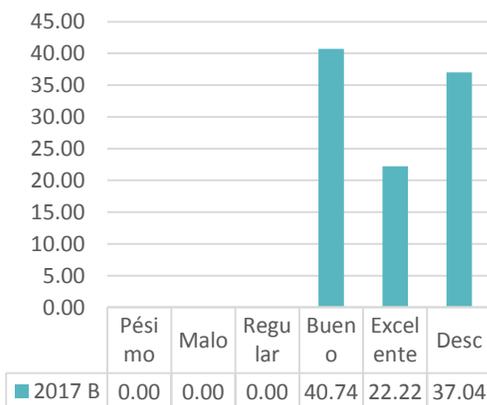
Atención y trato



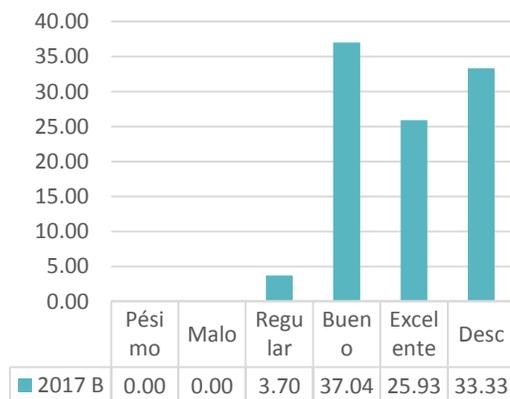
Tiempo de respuesta



Solución a los problemas

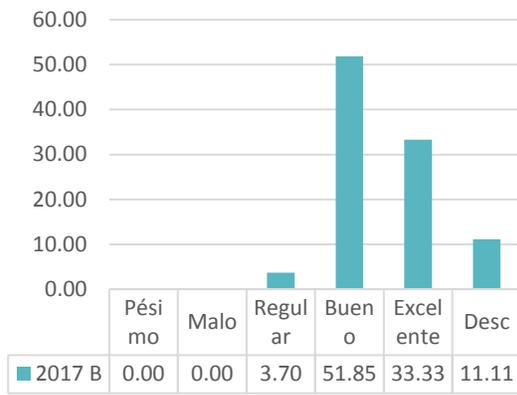


Atención y trato del personal

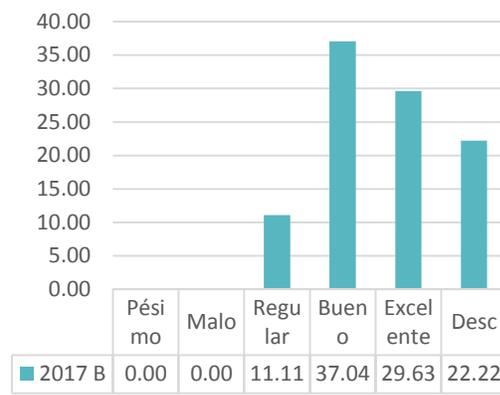


V.VI Jefes de Departamento

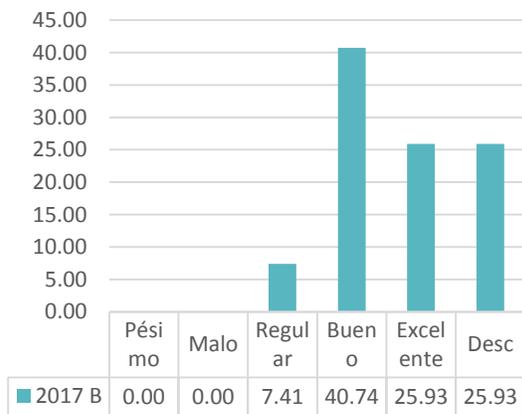
Atención y trato



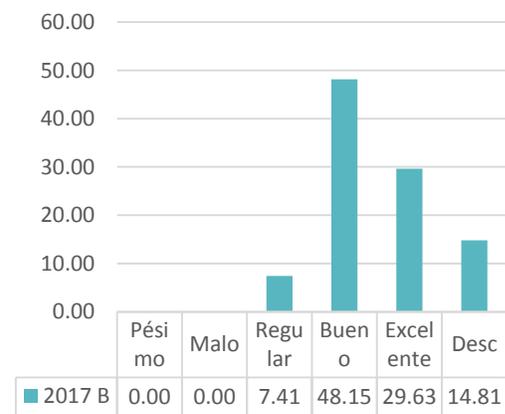
Tiempo de respuesta



Solución a los problemas

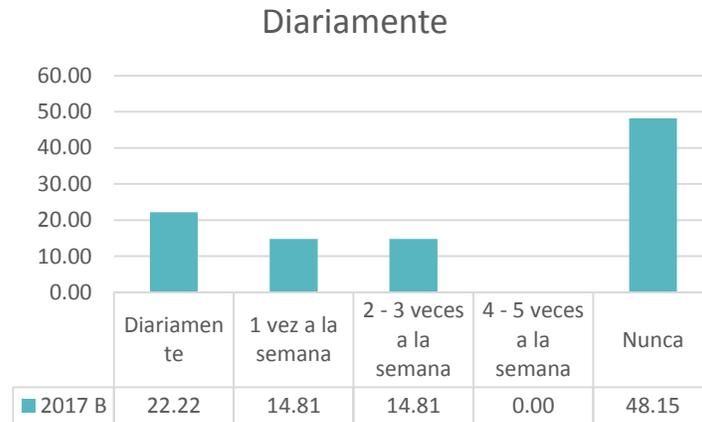


Atención y trato del personal

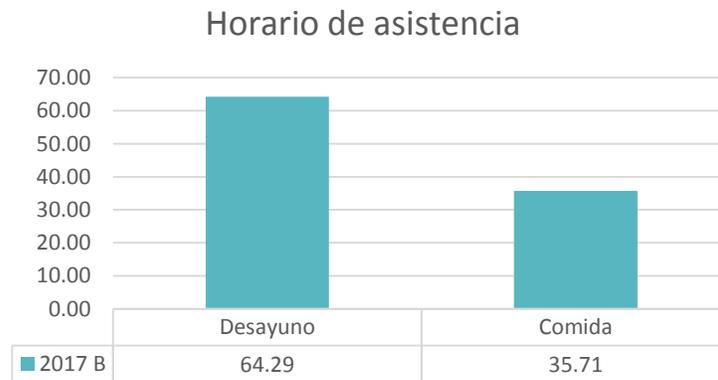


VI. Comedor Universitario

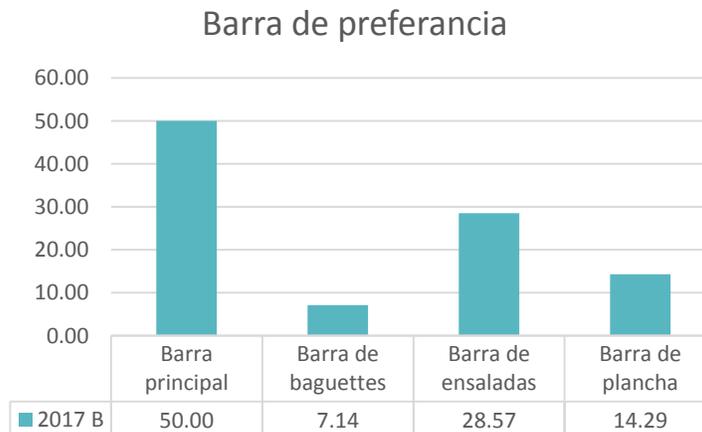
¿Con que frecuencia visita el Comedor Universitario?



¿En qué horario suele asistir al Comedor Universitario?

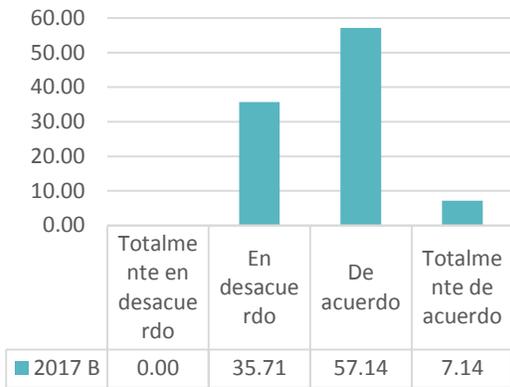


¿Qué servicio es de su preferencia?

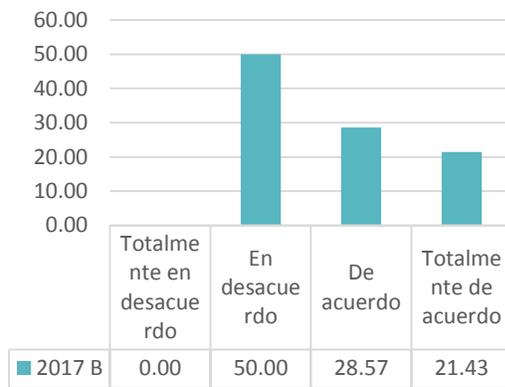


VI.I Calidad del servicio

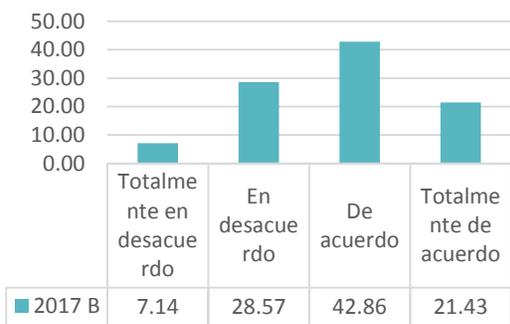
Variedad de productos



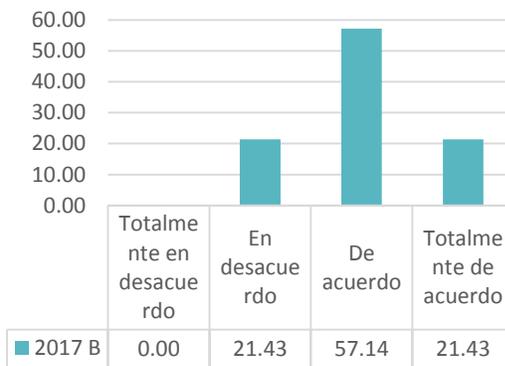
Comida sabrosa



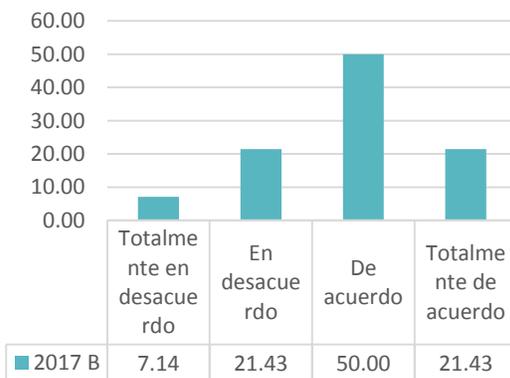
Cantidad de comida adecuada



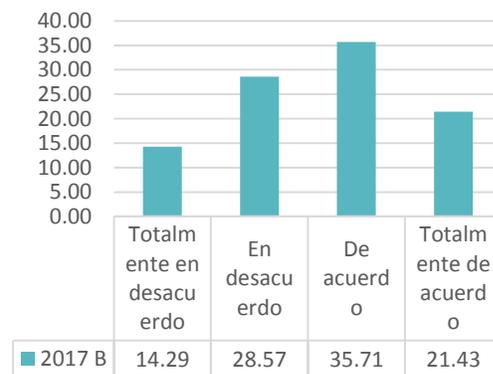
Bebida es servida fría



Cantidad de bebida adecuada

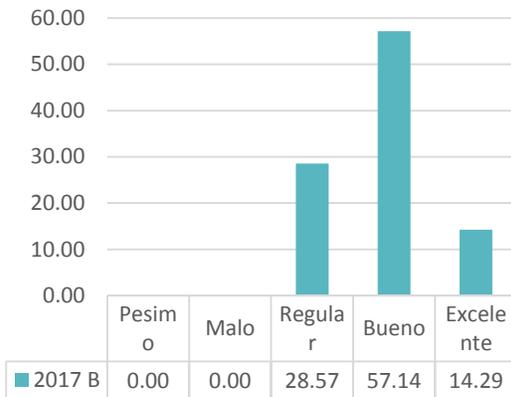


Bebida suficiente

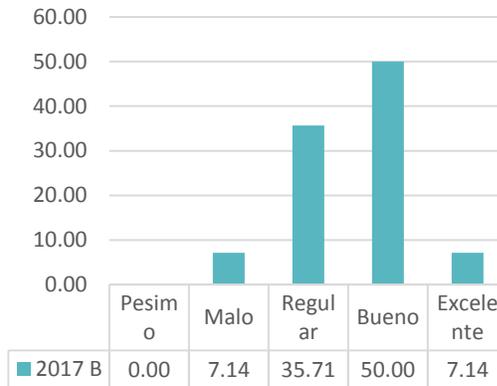


VI.II Aspectos generales del comedor

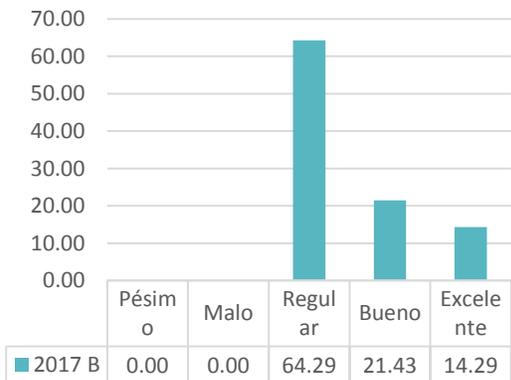
Atención recibida



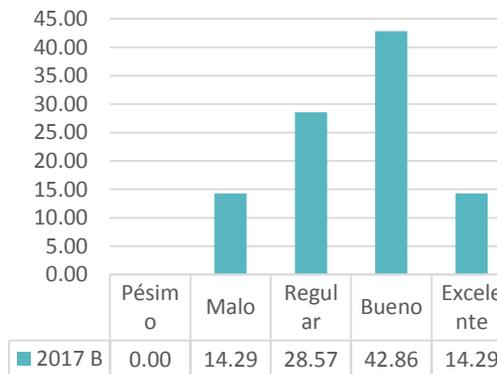
Calidad de la comida



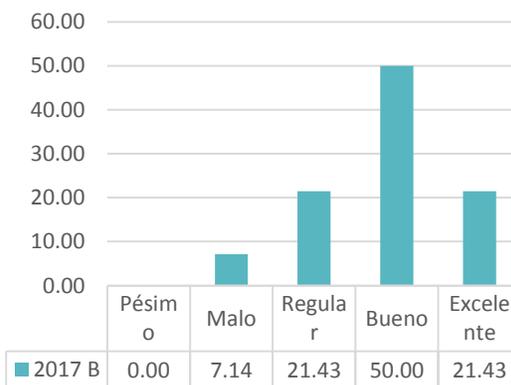
Calidad de la bebida



Precio

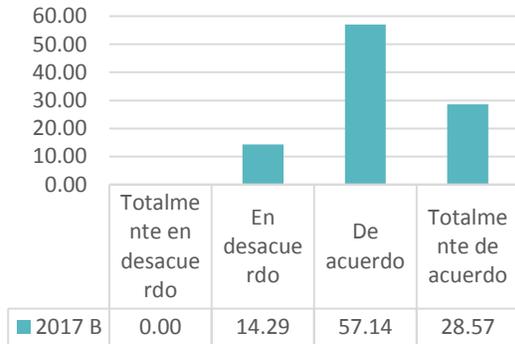


Horario

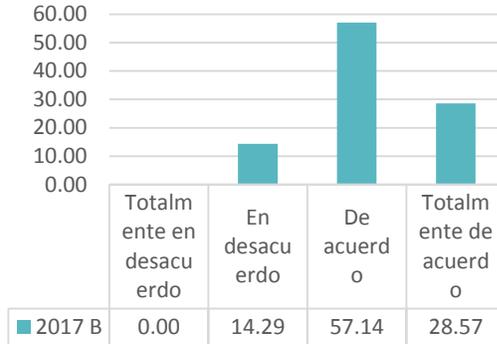


VI.III Atención recibida

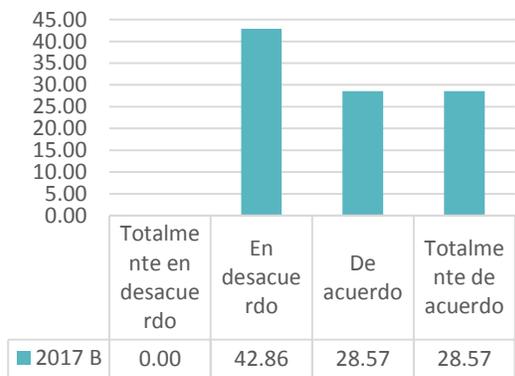
Empleados pacientes al recibir pedido



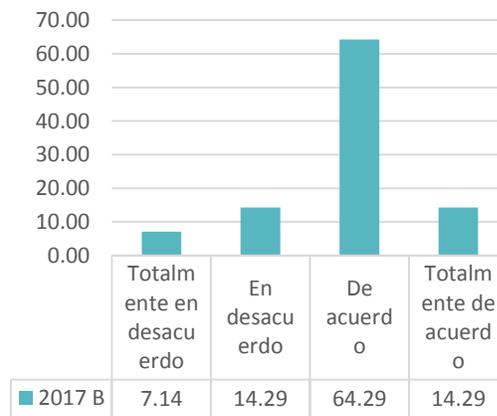
Empleados hablan claramente



Empleados educados y corteses

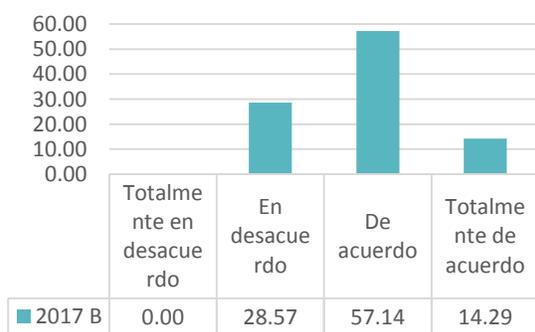


Servicio puntual

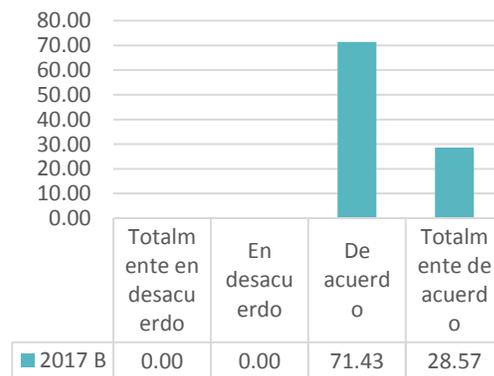


VI.IV Instalación del comedor

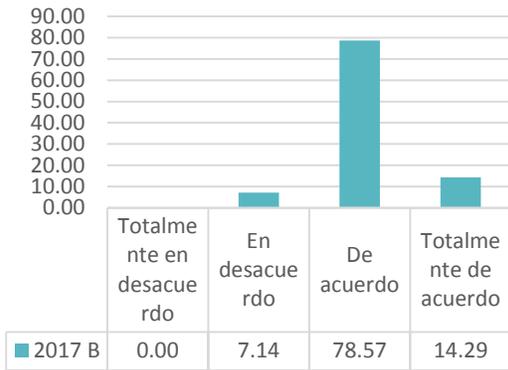
Disponibilidad de servilletas y utensilios



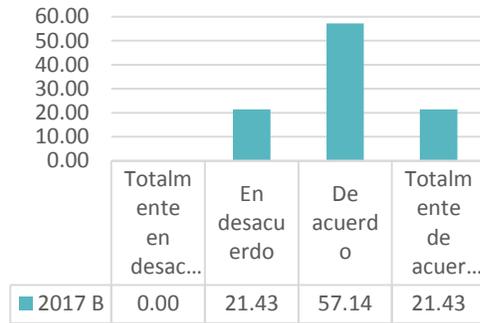
Tamaño de las mesas



Servicios limpios

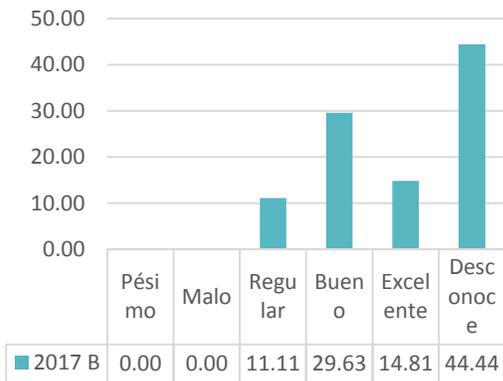


Servicio de lavado de manos

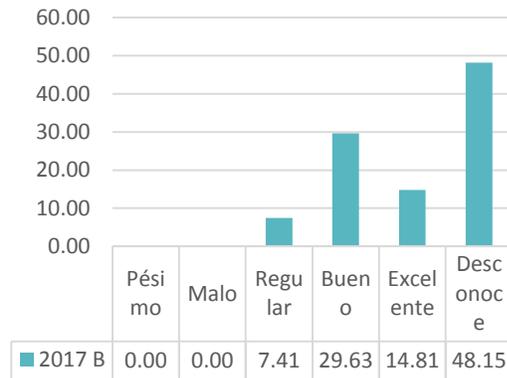


VII. Tutorías

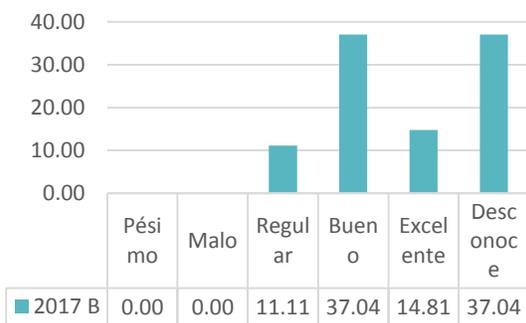
Atención y trato



Solución a los problemas

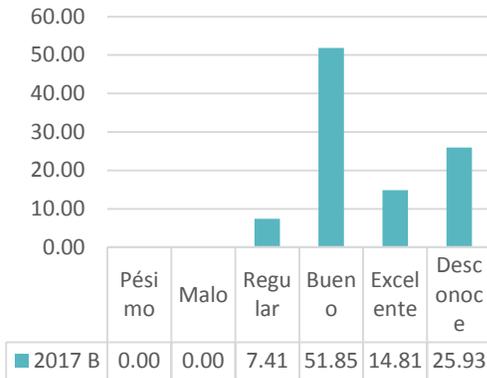


Atención y trato del personal del área

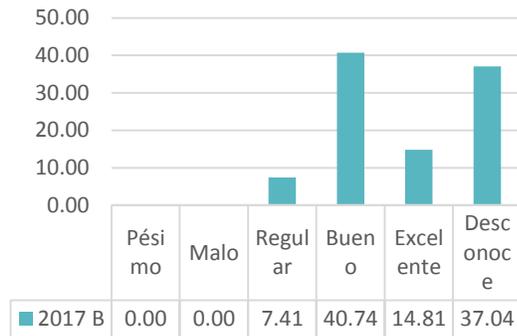


VIII. Educación continua

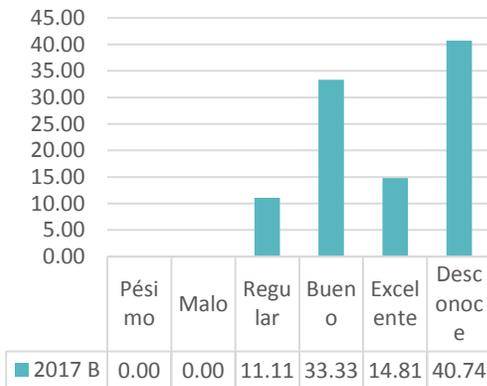
Atención y trato



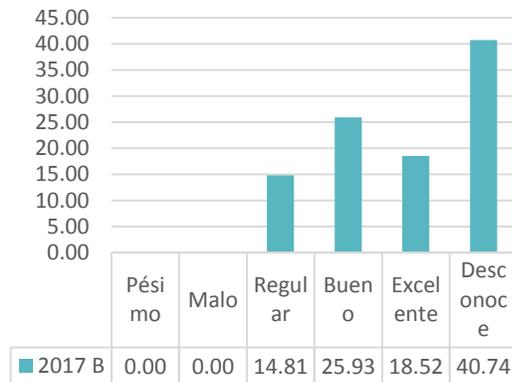
Atención y trato del personal del área



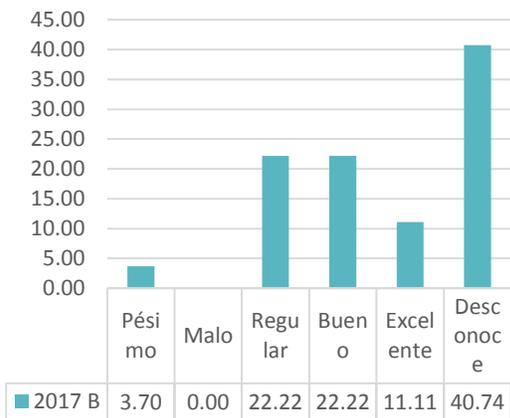
Solución a los problemas



Variedad de los cursos

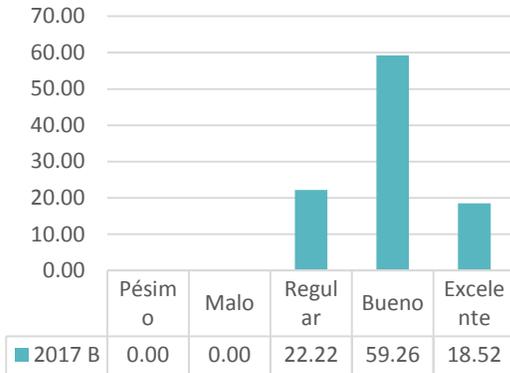


Costo de los cursos

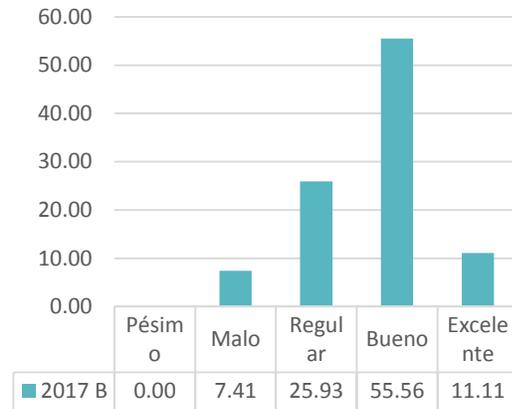


IX. Otros servicios

Nuevas obras de infraestructura



Seguriidad del centro



X. Calificación General

Calificación general

