

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR**  
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 2020-I**

**LICENCIATURA EN LENGUA Y LITERATURA**

**LA PAZ**

ALUMNOS REINSCRITOS	81
ALUMNOS ENCUESTADOS	46

HOMBRES	10	MUJERES	36
---------	----	---------	----

SERVICIOS GENERALES	ACTITUD DEL PERSONAL	CONDICIONES AMBIENTALES (LUZ, VENTILACIÓN, ETC.)	CONDICIONES DEL MOBILIARIO	CONDICIONES DE MATERIALES Y EQUIPO	HORARIOS DE ATENCIÓN	CALIDAD EN EL SERVICIO	MEDIDAS DE SEGURIDAD	PROMEDIO	% DE DESCONOCIMIENTO
CAFETERÍA	83	77	71	74	81	83	75	78	1
SERVICIO MÉDICO	78	87	86	84	78	80	86	83	7
BIBLIOTECA	91	87	85	88	90	88	84	88	0
CENTRO DE CÓMPUTO	84	86	83	85	88	85	83	85	20
<b>PROMEDIO GENERAL</b>								84	

SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO	INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS	HORARIOS DE ATENCIÓN	ACTITUD DEL PERSONAL	AGILIDAD EN LOS TRÁMITES	EL SERVICIO CUMPLE CON SU FUNCIÓN	CALIDAD EN EL SERVICIO	PROMEDIO	% DE DESCONOCIMIENTO
TUTORIAS	79	74	80	74	79	78	77	26
PSICOPEDAGÓGICO	82	80	82	81	83	83	82	37
SERVICIOS ESCOLARES	77	75	73	74	80	77	76	0
SERVICIOS ESTUDIANTILES	76	77	73	73	78	79	76	7
DEPARTAMENTO ACADÉMICO	80	79	81	79	83	80	81	5
<b>PROMEDIO GENERAL</b>							78	

SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL	COMPETENCIA DEL INSTRUCTOR	VARIEDAD DE ACTIVIDADES	ACTITUD DEL PERSONAL	HORARIOS DE ATENCIÓN	CALIDAD EN EL SERVICIO	MEDIDAS DE SEGURIDAD	CONDICIONES AMBIENTALES (LUZ, VENTILACIÓN, ETC.)	CONDICIONES DEL MOBILIARIO	CONDICIONES DE MATERIALES Y EQUIPOS	PROMEDIO	% DE DESCONOCIMIENTO
TALLERES CULTURALES Y ARTÍSTICOS	86	88	87	81	87	86	86	78	79	84	13
DEPORTES	82	84	84	84	84	86	84	85	82	84	39
IDIOMAS	87	81	78	85	82	83	86	83	80	83	4
<b>PROMEDIO GENERAL</b>										84	

\*SOLAMENTE SON CONSIDERADOS EN ESTE RUBRO LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS QUE CUENTAN CON LABORATORIOS

## RESULTADOS

El **57%** del alumnado reinscrito en el PE **Licenciatura en Lengua y Literatura** contestó el cuestionario, de ellos **78%** son **mujeres** en tanto que **22%** son **hombres**.

**SERVICIOS GENERALES:** presenta un grado de satisfacción **promedio** de **84%**, el servicio con **menor satisfacción** es la **cafetería con 78%**, mientras que el servicio con **mayor grado** es la **biblioteca (88%)**, por otra parte, el servicio con **mayor grado de desconocimiento** es el **servicio de cómputo con 20%**.

**SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO:** en relación a estos servicios presentan un grado de satisfacción **promedio** de **78%**. El servicio con **mayor satisfacción** es la **atención psicopedagógica con 25%**, mientras que **servicios escolares y estudiantiles** se reportan con **menor grado, ambos con 76%**. Es importante hacer notar que, al igual que la encuesta anterior (2018-I), tanto el **servicio psicopedagógico** como las **tutorías** tiene un **alto grado de desconocimiento**, si bien no todos los estudiantes hacen uso de la atención psicopedagógica, las tutorías sí debieran ser conocidas por el total de la comunidad estudiantil del departamento.

**SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL:** presenta un grado de satisfacción **promedio** de **84%**. En **todos los servicios** de esta dimensión se observa un grado de satisfacción de entre **83 y 84%**, sin embargo, presenta un **alto índice de desconocimiento** en el servicio de **deportes (39%)**, lo que contradice la política de formación integral establecida en el modelo educativo de la UABCS.

Si se comparan los resultados obtenidos con los de la encuesta anterior (2018-I) podemos observar una **marcada disminución** en el grado de satisfacción en todos los servicios ya que en aquella se obtuvo un promedio de **89%**, en tanto que en la presente se tiene **82%**.