

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

**TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN SERVICIOS TURÍSTICOS ESPECIALIZADOS**  
**CABO SAN LUCAS**

ALUMNOS REINSCRITOS	46
ALUMNOS ENCUESTADOS	18

HOMBRES	6	MUJERES	12
---------	---	---------	----

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	84	77	74	78	89	87	67	79	1
SERVICIO MÉDICO	68	82	79	75	78	78	78	77	33
BIBLIOTECA	68	78	77	78	75	73	66	73	1
CENTRO DE CÓMPUTO	79	90	83	86	72	85	81	82	3
<b>PROMEDIO GENERAL</b>								78	

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	69	75	72	71	76	76	73	23
PSICOPEDAGÓGICO	66	78	75	74	73	77	74	39
SERVICIOS ESCOLARES	81	77	84	74	81	82	80	4
SERVICIOS ESTUDIANTILES	77	81	85	77	80	81	80	2
DEPARTAMENTO ACADÉMICO	82	81	83	80	81	80	81	0
<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	81	82	84	85	82	79	78	74	78	80	6
DEPORTES	76	78	82	80	82	78	73	73	73	77	38
IDIOMAS	91	86	87	85	81	82	81	79	80	84	21
<b>PROMEDIO GENERAL</b>										80	

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

## RESULTADOS

El **39%** del estudiantado reinscrito al PE de **Técnico Superior Universitario en Servicios Turísticos Especializados** contestaron el cuestionario, de ellos el **67%** son **mujeres** en tanto que el **33%** son **hombres**.

**Servicios generales:** presenta un grado de satisfacción **promedio** de **78%**. El servicio con **menor** satisfacción es la **biblioteca con 73%**, mientras que el servicio con **mayor grado** es el **centro de cómputo con 82%**, por otra parte, los **servicios médicos** son los de mayor grado de desconocimiento son **con 33%**.

**Servicios de apoyo académico:** presenta un grado de satisfacción **promedio** de **78%**. El servicio con **mayor satisfacción** es el **departamento académico con 81%**, mientras que con **menor** grado se reportan las **tutorías con 73%**. Es importante hacer notar que tanto el **servicio psicopedagógico** como las **tutorías** tiene **alto grado de desconocimiento**, si bien la atención psicopedagógica no todos los estudiantes deben hacer uso de ella, las tutorías sí debieran ser conocidas por el total de la comunidad estudiantil.

**Servicios de apoyo integral:** presenta un grado de satisfacción **promedio** de **80%**. El servicio con **mayor** satisfacción es el de **idiomas con 84%** mientras que el servicio con **menor grado** es **deportes con 77%**. Se observa **alto índice de desconocimiento** en el servicio de **deportes e idiomas con 38 y 21% respectivamente**, 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 UN LIGERO AUMENTO EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN TODOS LOS SERVICIOS YA QUE EN AQUÉLLA SE OBTUVO UN PROMEDIO DE **78%**, EN TANTO QUE EN LA PRESENTE SE TIENE **79%**.**