

# Universidad Autónoma de Chiapas

## Centro Universidad-Empresa

### Licenciatura en Gestión de la MIPyME

## Encuesta de Satisfacción de los estudiantes

Procesamiento estadístico realizado por:

**Mtro Roberto Sosa Rincón y Dra. Sandra Isabel Ramírez González**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Noviembre de 2021.

## INTRODUCCIÓN

Durante el mes de noviembre del 2021, en trabajo colaborativo realizado por la academia de la LGMiPyME, se diseñó un instrumento que pudiera medir objetivamente el grado de satisfacción del estudiante respecto a las categorías siguientes:

1. Plan de estudios
2. Formación integral
3. Diseño instruccional
4. Ingreso
5. Trayectoria (tutorías)
6. Docentes
7. Plataforma
8. Servicios de apoyo
9. Sugerencias

A partir de las categorías anteriores, de manera colegiada en academia de profesores, se diseñó una encuesta para ser aplicada a la población estudiantil en activo con corte al 17 de noviembre de 2021. Esto con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con los servicios que se te han otorgado en la Licenciatura de Gestión de la MiPyME. La encuesta constó de 16 ítems, clasificados por categorías y respuestas de opción múltiple (ver anexo).

A partir del semestre Agosto-diciembre 2021, con el apoyo de los profesores de tiempo completo, la Unidad Académica aplicó este instrumento de estudio de satisfacción de servicios académico-administrativos a los estudiantes antes del término del semestre, con un intervalo de confianza del 95% y margen de error del 5%, donde se estableció una escala de 5 niveles, aplicando el cuestionario a una muestra de 224 estudiantes, bajo el método de muestreo aleatorio simple, con una población total activa de 494 estudiantes y fecha de corte 17/11/2021.

**Tabla: SEMESTRE**

<b>Módulo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Módulo I	72	32.10%	32.10%	32.10%
Módulo III	64	28.60%	28.60%	60.70%
Módulo II	32	14.30%	14.30%	75.00%
Módulo V	27	12.10%	12.10%	87.10%
Módulo IV	23	10.30%	10.30%	97.30%
Módulo VI	6	2.70%	2.70%	100.00%
Total	224	100.00%		

**Tabla: EDO.\_RESIDENCIA**

<b>Estado de Residencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
CHIAPAS	174	77.70%	77.70%	77.70%
MÉXICO	21	9.40%	9.40%	87.10%
CIUDAD DE MÉXICO	13	5.80%	5.80%	92.90%
OAXACA	5	2.20%	2.20%	95.10%
GUANAJUATO	2	0.90%	0.90%	96.00%
PUEBLA	2	0.90%	0.90%	96.90%
TABASCO	2	0.90%	0.90%	97.80%
CHIHUAHUA	1	0.40%	0.40%	98.20%
MICHOACÁN DE OCAMPO	1	0.40%	0.40%	98.70%
NUEVO LEÓN	1	0.40%	0.40%	99.10%
QUINTANA ROO	1	0.40%	0.40%	99.60%

VERACRUZ DE IGNACIO DE L	1	0.40%	0.40%	100.00%
Total	224	100.00%		

**Tabla: EDO.\_NAC.**

Estado de Nacimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
CHIAPAS	161	71.90%	71.90%	71.90%
CIUDAD DE MÉXICO	26	11.60%	11.60%	83.50%
MÉXICO	10	4.50%	4.50%	87.90%
OAXACA	6	2.70%	2.70%	90.60%
VERACRUZ DE IGNACIO DE L	5	2.20%	2.20%	92.90%
GUANAJUATO	3	1.30%	1.30%	94.20%
TABASCO	3	1.30%	1.30%	95.50%
CAMPECHE	2	0.90%	0.90%	96.40%
MICHOACÁN DE OCAMPO	2	0.90%	0.90%	97.30%
PUEBLA	2	0.90%	0.90%	98.20%
COAHUILA DE ZARAGOZA	1	0.40%	0.40%	98.70%
ESTADO DE OTRO PAIS (CUB	1	0.40%	0.40%	99.10%
NUEVO LEÓN	1	0.40%	0.40%	99.60%
SINALOA	1	0.40%	0.40%	100.00%
Total	224	100.00%		

**Tabla: GÉNERO**

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	135	60.30%	60.30%	60.30%
Masculino	89	39.70%	39.70%	100.00%
Total	224	100.00%		

## Plan de estudios

**Tabla: 1. Los contenidos de las unidades de competencia están actualizados y son de utilidad para mi formación.**

<b>Grado de acuerdo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	115	51.30%	51.30%	51.30%
De acuerdo	67	29.90%	29.90%	81.30%
Parcialmente de acuerdo	30	13.40%	13.40%	94.60%
Mínimamente de acuerdo	9	4.00%	4.00%	98.70%
En desacuerdo	3	1.30%	1.30%	100.00%
Total	224	100.00%		

**Tabla: 2. Estoy satisfecho con las unidades optativas de 5o. y 6o. módulo que se ofrecen en el Plan de Estudios. 1). Detección de áreas de oportunidad y mejora de la MiPyME. 2). Dirección de Empresas Familiares.**

<b>Grado de acuerdo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	92	41.10%	41.10%	41.10%
De acuerdo	69	30.80%	30.80%	71.90%
No aplica, estoy entre el Módulo I y IV	39	17.40%	17.40%	89.30%
Parcialmente de acuerdo	21	9.40%	9.40%	98.70%
En desacuerdo	2	0.90%	0.90%	99.60%
Mínimamente de acuerdo	1	0.40%	0.40%	100.00%
Total	224	100.00%		

### Formación integral

**Tabla: 3. ¿Qué tan satisfecho estás con las actividades extracurriculares como congresos, foros, charlas de género, conversatorio, que se te han proporcionado para tu formación integral en la licenciatura?**

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente satisfecho	199	88.80%	88.80%	88.80%
Parcialmente satisfecho	21	9.40%	9.40%	98.20%
Mínimamente satisfecho	4	1.80%	1.80%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	995
3	63
1	4
	4.741071429

**Tabla: 4. Desde la Universidad, recibes invitaciones o promociones sobre formación emprendedora, actividades deportivas, culturales, talleres de expresión escrita, pensamiento crítico, filosofía, historia y desarrollo de vida saludable.**

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	101	45.10%	45.10%	45.10%
Casi siempre	57	25.40%	25.40%	70.50%
Ocasionalmente	43	19.20%	19.20%	89.70%
Casi nunca	18	8.00%	8.00%	97.80%
Nunca	5	2.20%	2.20%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	505
4	228
3	129
2	36
1	5
	4.03125

### Diseño instruccional

**Tabla: 5. Los materiales educativos (apuntes, lecturas, videos, entre otros) que se utilizan en las unidades de competencia (materias) son de fácil comprensión.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	92	41.10%	41.10%	41.10%
De acuerdo	89	39.70%	39.70%	80.80%
Parcialmente de acuerdo	31	13.80%	13.80%	94.60%
Mínimamente de acuerdo	9	4.00%	4.00%	98.70%
En desacuerdo	3	1.30%	1.30%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	460
4	356
3	93
2	18
1	<b>3</b>
0	4.151785714

**Tabla: 6. Las instrucciones para realizar las actividades de la plataforma son claras y de fácil manejo.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	92	41.10%	41.10%	41.10%
De acuerdo	79	35.30%	35.30%	76.30%
Parcialmente de acuerdo	36	16.10%	16.10%	92.40%
En desacuerdo	9	4.00%	4.00%	96.40%
Mínimamente de acuerdo	8	3.60%	3.60%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	460
4	316
3	108
2	18
1	<b>8</b>
	4.0625

**Ingreso**

**Tabla: 7. El módulo de inducción que cursé para el ingreso a la licenciatura, me resultó de utilidad para entender el funcionamiento de la plataforma educativa a distancia.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
------------------	------------	------------	-------------------	----------------------

	CUANTITATIVO
--	--------------

Totalmente de acuerdo	127	56.70%	56.70%	56.70%	5	635
De acuerdo	80	35.70%	35.70%	92.40%	4	320
Parcialmente de acuerdo	10	4.50%	4.50%	96.90%	3	30
Mínimamente de acuerdo	5	2.20%	2.20%	99.10%	2	10
En desacuerdo	2	0.90%	0.90%	100.00%	1	2
Total	224	100.00%				4.450892857

### Trayectoria (tutorías)

**Tabla: 8. Me siento satisfecho con el acompañamiento y orientación por parte de mi tutor.**

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado		CUANTITATIVO
Totalmente de acuerdo	109	48.70%	48.70%	48.70%	5	545
De acuerdo	73	32.60%	32.60%	81.30%	4	292
Parcialmente de acuerdo	30	13.40%	13.40%	94.60%	3	90
Mínimamente de acuerdo	7	3.10%	3.10%	97.80%	2	14
En desacuerdo	5	2.20%	2.20%	100.00%	1	5
Total	224	100.00%				4.223214286

### Docentes

**Tabla: 9. Las asesorías y retroalimentaciones que me dan mis asesores en línea son claras, oportunas y respetuosas.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado		CUANTITATIVO
Totalmente de acuerdo	120	53.60%	53.60%	53.60%	5	600
De acuerdo	66	29.50%	29.50%	83.00%	4	264
Parcialmente de acuerdo	28	12.50%	12.50%	95.50%	3	84



Mínimamente de acuerdo	7	3.10%	3.10%	98.70%
En desacuerdo	3	1.30%	1.30%	100.00%
Total	224	100.00%		

2	14
1	3
	4.308035714

**Tabla: 10. Estoy satisfecho con la atención que he recibido de parte de la Coordinadora de la Licenciatura, respecto a mis necesidades académico-administrativas.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	129	57.60%	57.60%	57.60%
De acuerdo	82	36.60%	36.60%	94.20%
Parcialmente de acuerdo	11	4.90%	4.90%	99.10%
En desacuerdo	1	0.40%	0.40%	99.60%
Mínimamente de acuerdo	1	0.40%	0.40%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	645
4	328
3	33
2	2
1	1
	4.504464286

**Tabla: 11. ¿Qué tan satisfecho estoy con el seguimiento que la Coordinadora de la Licenciatura le ha dado a mis solicitudes?**

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente satisfecho	206	92.00%	92.00%	92.00%
Parcialmente satisfecho	16	7.10%	7.10%	99.10%
Mínimamente satisfecho	2	0.90%	0.90%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	1030
3	64
1	6
	4.910714286

**Plataforma**

**Tabla: 12. Estoy satisfecho con la resolución de problemas técnicos de plataforma durante mis estudios.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	115	51.30%	51.30%	51.30%
De acuerdo	94	42.00%	42.00%	93.30%
Parcialmente de acuerdo	11	4.90%	4.90%	98.20%
Mínimamente de acuerdo	3	1.30%	1.30%	99.60%
En desacuerdo	1	0.40%	0.40%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	575
4	376
3	33
2	6
1	<b>1</b>
	4.424107143

#### Servicios de apoyo

**Tabla: 13. Estoy satisfecho con los servicios que me brinda el Área de Control Escolar respecto a inscripción y reinscripción.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	141	62.90%	62.90%	62.90%
De acuerdo	69	30.80%	30.80%	93.80%
Parcialmente de acuerdo	12	5.40%	5.40%	99.10%
Mínimamente de acuerdo	2	0.90%	0.90%	100.00%
Total	224	100.00%		

	CUANTITATIVO
5	705
4	276
3	36
2	4
	4.558035714

**Tabla: 14. Los servicios que me brinda el Área de Control Escolar son suficientes y oportunos en relación con constancias, tramites de certificados, credenciales, proceso de titulación.**

Grado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	113	50.40%	50.40%	50.40%
De acuerdo	90	40.20%	40.20%	90.60%
Parcialmente de acuerdo	16	7.10%	7.10%	97.80%

	CUANTITATIVO
5	565
4	360
3	48

En desacuerdo	3	1.30%	1.30%	99.10%	2	6
Mínimamente de acuerdo	2	0.90%	0.90%	100.00%	1	2
Total	224	100.00%				4.379464286

**Tabla: 15. Recomendaría ampliamente a otras personas estudiar esta licenciatura.**

<b>Grado de acuerdo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>		<b>CUANTITATIVO</b>
Totalmente de acuerdo	168	75.00%	75.00%	75.00%	5	840
De acuerdo	43	19.20%	19.20%	94.20%	4	172
Parcialmente de acuerdo	11	4.90%	4.90%	99.10%	3	33
Mínimamente de acuerdo	2	0.90%	0.90%	100.00%	1	2
Total	224	100.00%				4.674107143

## ANEXO: Encuesta utilizada en el estudio.

# Encuesta de Satisfacción LGMiPyME

Con la finalidad de conocer tu nivel de satisfacción con los servicios que se te han otorgado en la Licenciatura de Gestión de la MiPyME, se te solicita llenar la siguiente encuesta.

NOTA: Favor de ingresar con CORREO UNACH para contestarla.



victor.hernandez@unach.mx (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

**\*Obligatorio**

Correo UNACH \*

Tu respuesta

Matricula \*

Tu respuesta

1. Los contenidos de las unidades de competencia están actualizados y son de utilidad para mi formación. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

2. Estoy satisfecho con las unidades optativas de 5° y 6° módulo que se ofrecen en el Plan de Estudios. 1). Detección de áreas de oportunidad y mejora de la MiPyME. 2). Dirección de Empresas Familiares. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo
- No Aplica, estoy entre el 1° y 4° módulo

3. ¿Qué tan satisfecho estás con las actividades extracurriculares como congresos, foros, charlas de género, conversatorio, que se te han proporcionado para tu formación integral en la licenciatura? \*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Mínimamente satisfecho
- Insatisfecho

4. Desde la Universidad, recibes invitaciones o promociones sobre formación emprendedora, actividades deportivas, culturales, talleres de expresión escrita, pensamiento crítico, filosofía, historia y desarrollo de vida saludable. \*

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

---

5. Los materiales educativos (apuntes, lecturas, videos, entre otros) que se utilizan en las unidades de competencia (materias) son de fácil comprensión. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

---

6. Las instrucciones para realizar las actividades de la plataforma son claras y de fácil manejo. \*

- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - Mínimamente de acuerdo
  - En desacuerdo
-

7. El módulo de inducción que cursé para el ingreso a la licenciatura, me resultó de utilidad para entender el funcionamiento de la plataforma educativa a distancia. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

8. Me siento satisfecho con el acompañamiento y orientación por parte de mi tutor. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo



9. Las asesorías y retroalimentaciones que me dan mis asesores en línea son claras, oportunas y respetuosas. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

10. Estoy satisfecho con la atención que he recibido de parte de la Coordinadora de la Licenciatura, respecto a mis necesidades académico-administrativas. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

11. ¿Qué tan satisfecho estoy con el seguimiento que la Coordinadora de la Licenciatura le ha dado a mis solicitudes? \*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Mínimamente satisfecho
- Insatisfecho

12. Estoy satisfecho con la resolución de problemas técnicos de plataforma durante mis estudios. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

13. Estoy satisfecho con los servicios que me brinda el Área de Control Escolar respecto a inscripción y reinscripción. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

14. Los servicios que me brinda el Área de Control Escolar son suficientes y oportunos en relación con constancias, tramites de certificados, credenciales, proceso de titulación. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

15. Recomendaría ampliamente a otras personas estudiar esta licenciatura. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Mínimamente de acuerdo
- En desacuerdo

16. Aquí puedes agregar un comentario u opinión personal; si lo deseas:

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Enviar

Borrar formulario