

# UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA



BIBLIOTECA CENTRAL  
USO ÚNICAMENTE EN SALA

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

### COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

ESTUDIO PILOTO SOBRE LA PERCEPCIÓN GLOBAL QUE LOS ALUMNOS DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA UPAEP TIENEN ACERCA DE ÉSTA, COMO SERVICIO EDUCATIVO DEL CUAL SON CONSUMIDORES

Elaborado por:

JUAN DE DIOS AGUIÑAGA MONDRAGÓN

Dirigido a:

DR. MARCO POLO TELLO VELASCO  
M.A. TITO LIVIO DE LA TORRE HIDALGO  
M.A. ROGELIO SOLER MONTCOUQUIOL

febrero 1999



**UPAEP – Secretaría General**

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

**Tesis Digitales Restricciones de uso:**

**DERECHOS RESERVADOS ©**

**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



***“Así, los mercadólogos hacen bien en permanecer muy alertas a las percepciones del consumidor, más que descansar en el efecto que pretenden con sus mensajes de mercadotecnia”.<sup>1</sup>***

---

<sup>1</sup> Schiffman, Leon; Lazar, Leslie; COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR; Editorial Prentice Hall, 5a. edición; México, D.F., 1997; pp. 560

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. RESUMEN DEL ESTUDIO</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. METODOLOGÍA</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3.1. DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN (OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN)</b>                                 | <b>6</b>  |
| <b>3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3.3.1. SECUNDARIAS</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3.3.2. PRIMARIAS</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3.4. PREPARACIÓN DE FORMAS</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3.5. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y DISEÑO DE LA MUESTRA</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3.5.1. DEFINICIÓN DEL MARCO MUESTRAL</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3.5.2. TIPO DE MUESTREO</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.5.3. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3.5.4. SELECCIÓN DE LOS SUJETOS A ENCUESTAR</b>   | <b>9</b>  |
| <b>3.6. TRABAJO DE CAMPO</b>   | <b>9</b>  |
| <b>3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>  | <b>14</b> |
| <b>4.1. PERCEPCIÓN GLOBAL DE LA MAESTRÍA COMO SERVICIO</b>   | <b>14</b> |
| <b>4.2. SUGERENCIAS DE LOS ALUMNOS ENTREVISTADOS</b>   | <b>44</b> |
| <b>5. LIMITACIONES Y ALCANCES</b>  | <b>48</b> |
| <b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>   | <b>49</b> |
| <b>7. BIBLIOGRAFÍA</b>   | <b>50</b> |
| <b>ANEXO 1. FORMATO DE CUESTIONARIO UTILIZADO PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LAS FUENTES PRIMARIAS</b> | <b>51</b> |
| <b>ANEXO 2. CUESTIONARIOS APLICADOS</b>  | <b>54</b> |

## **1. RESUMEN DEL ESTUDIO**

El presente trabajo se encamina a ofrecer una forma de medir la percepción de los alumnos que actualmente cursan la Maestría en Administración en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Para ello se aplicaron cuestionarios a 23 alumnos que tienen entre 12 y 21 materias acreditadas; es decir, se encuentran entre los niveles Intermedio y de Especialización.

Algunos de sus resultados sugieren que existen diversas áreas de oportunidad relacionadas con los maestros, los syllabus, la bibliografía, las funciones de la Coordinación y los elementos materiales relacionados con este servicio educativo.

Los resultados del presente no pretenden ser una verdad absoluta; es simplemente la realidad que los consumidores ven; es la apreciación de los consumidores. Es, en suma, la voz de los clientes, que desea ser escuchada.

## **2. INTRODUCCIÓN**

Durante el trimestre agosto - octubre 1998, como parte del desarrollo de la materia de INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, se aplicó la técnica de Grupo Focal a los alumnos que en ese momento cursaban dicha materia. El tema elegido por el moderador, M.A. Gabriel Hernández De La Paz, por ser de pleno conocimiento de todos, fue precisamente la Maestría.

Además de ilustrar la aplicación de esta técnica en la Investigación de Mercados, la sesión arrojó diversas inquietudes que son el principal soporte para la definición de los principales puntos de interés de este estudio y el desglose de los diversos ítems.

Con estas consideraciones, la presente investigación se orienta a ofrecer una perspectiva de la percepción global que los alumnos (consumidores) de la Maestría en Administración de la UPAEP tienen sobre el servicio que reciben.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo nace, a raíz de los principales resultados de la sesión de Grupo Focal antes citada, de la necesidad de medir de alguna forma la percepción general que los alumnos de la Maestría tienen de ésta, tratando de estructurar resultados que pudieran ser de utilidad en los esfuerzos que actualmente se observan para el mejoramiento continuo de este importante servicio que ofrece a la comunidad la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

#### **3.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN (OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN)**

Del punto anterior se puede desprender el siguiente objetivo específico:

*Ofrecer un resultado preliminar o **piloto** de lo que puede ser la percepción que los alumnos de la Maestría tienen a cerca de ésta en términos generales. Para ello se pretende visualizar a los alumnos como consumidores del servicio denominado Maestría en Administración, impartida por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.*

El objetivo se desglosa en conocer la percepción acerca de cada uno de los siguientes aspectos, que en un momento dado podrían ser considerados como las variables principales:

- a) Percepción hacia los maestros;
- b) Percepción hacia los temarios (syllabus);
- c) Percepción hacia la bibliografía;
- d) Percepción hacia la Coordinación;
- e) Percepción hacia los elementos materiales;

#### **3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

##### **3.3.1. SECUNDARIAS**

Dado que la investigación persigue principalmente conocer la percepción que los alumnos de la Maestría tienen acerca de ésta, para contribuir con los resultados al mejoramiento que todos esperamos de ella, no se consultaron fuentes secundarias. El trabajo se limita a La Maestría en Administración impartida en la UPAEP y se pretende que los resultados sean utilizados para fines académicos y de toma de decisiones de la propia Universidad.

##### **3.3.2. PRIMARIAS**

Como fuente primaria se consideraron los propios alumnos de la Maestría, de quienes se obtuvo la principal información a través de la aplicación de cuestionarios, con objeto de conocer sus percepciones.

### **3.4. PREPARACIÓN DE FORMAS**

Para el levantamiento de la información se diseñaron cuestionarios estructurados mediante la técnica de **escala semántica diferencial**. Se tomaron diversos adjetivos o afirmaciones bipolares, para pedir que cada estudiante marcara en el apartado que más corresponde a su percepción.

El **ANEXO 1** corresponde al cuestionario utilizado. como se observa en su estructura, el enunciado en cada renglón que se refiere a una percepción favorable está del lado izquierdo; mientras que el que refleja una percepción desfavorable está del lado derecho.

El continuo de numeración impar considera siete puntos: los tres de la izquierda reflejan que en la generalidad de las ocasiones, más de tres cuartas partes o al menos más de la mitad de ellas, las experiencias con cada ítem han sido desfavorables; en contraste, simétricamente los tres de la derecha indican que en más de las ocasiones, en más de tres cuartas partes de ellas o prácticamente en la generalidad, la percepción ha dejado una experiencia desfavorable.

Es importante señalar que no se pidió al alumno detallar para cada materia, maestro, libro, salón, actuación de la Coordinación, etc., cual había sido su percepción; es decir, se pretende con este estudio conocer más que una visión particular, una percepción global; no obstante, se pidió al final expresara, si así lo estimaba pertinente, cuáles eran las sugerencias que haría para mejorar la Maestría, como un servicio integral.

El modo de aplicación diseñado fue mediante entrevista personal conducida por el que escribe.

### **3.5. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y DISEÑO DE LA MUESTRA**

Se consideraron algunas alternativas para la definición de la población y muestra tales como: Encuestar a los alumnos a lo largo de sucesivos trimestres, o incluso tomar a los egresados, que por supuesto, tienen una visión completa de la Maestría. El problema en éste ultimo caso, sería que probablemente su percepción se alejaría de la realidad actual, dependiendo del tiempo de haber egresado.

Se optó finalmente por tomar como población la que comprende transversalmente todos los alumnos de la Maestría en Administración a una fecha determinada, en este caso los inscritos en el trimestre diciembre 1998 - enero 1999, que son del orden de 90, a efecto de situar sus resultados en una fecha determinada y con base en una realidad actual.

#### **3.5.1. DEFINICIÓN DEL MARCO MUESTRAL**

El marco muestral consecuentemente es la relación de alumnos inscritos en la Maestría en el trimestre diciembre 1998 - enero 1999.

#### **3.5.2. TIPO DE MUESTREO**

Este tipo de estudio sugiere un muestreo estratificado, agrupando a los alumnos de acuerdo al número de materias cursadas, pues se estima por ejemplo que la apreciación global de quien ha

cursado las primeras cinco materias, no es la misma de quien ha llevado quince o más, pues la percepción puede ir cambiando, favorable o desfavorablemente, conforme se tiene contacto con el producto (en este caso servicio).

### 3.5.3. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Las principales aspectos a analizar que para efectos de muestreo se podrían asemejar a variables de interés determinadas fueron las siguientes:

- a) Percepción hacia los maestros;
- b) Percepción hacia los temarios;
- c) Percepción hacia la bibliografía;
- d) Percepción hacia la Coordinación;
- e) Percepción hacia los elementos materiales;

A su vez cada uno de estos principales puntos de interés fueron desagregados en diversos ítems que pueden ser asemejados a variables dicotómicas pues prácticamente se esperan dos resultados principales: percepción favorable o desfavorable; considerando la posibilidad de neutralidad o punto de indiferencia en la escala semántica diferencial. De manera que para definir el tamaño de la muestra se podría utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\pi(1-\pi)Z^2}{E^2}$$

donde:

n = tamaño de la muestra para cada variable;

$\pi$  = probabilidad de percepción favorable;

(1- $\pi$ ) = probabilidad de percepción desfavorable;

Z = valor elegido de acuerdo al grado de confianza, en este caso se tomó 95%, por lo tanto, el valor de Z es 1.96;

E = error estándar esperado.

Como se observa por medio de la Tabla 1, estimando a priori (con base en los resultados del grupo focal) cierta probabilidad a  $\pi$ , que podría ser favorable y (1- $\pi$ ) desfavorable, el tamaño de la muestra puede ser calculada para cada una de las variables principales.

**TABLA 1. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

| VARIABLE                         | VALOR ASIGNADO DE $\pi$ | VALOR ASIGNADO DE (1- $\pi$ ) | VALOR DE Z (NIVEL DE CONFIANZA DEL 95%) | MÁXIMO ERROR TOLERABLE | TAMAÑO DE LA MUESTRA |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------------|---|------------------------|----------------------|
| Percepción hacia los maestros    | 0.8                     | 0.2                           | 1.96                                    | 0.05                   | 246                  |
| Percepción hacia los temarios    | 0.7                     | 0.3                           | 1.96                                    | 0.05                   | 322                  |
| Percepción hacia la bibliografía | 0.8                     | 0.2                           | 1.96                                    | 0.05                   | 246                  |

|   |     |     |      |      |     |
|---|-----|-----|------|------|-----|
| Percepción hacia la Coordinación          | 0.4 | 0.6 | 1.96 | 0.05 | 368 |
| Percepción hacia los elementos materiales | 0.3 | 0.7 | 1.96 | 0.05 | 322 |

De acuerdo a este procedimiento para la determinación del tamaño de la muestra, el número de entrevistados tendría que haber sido de 368 (el mayor); sin embargo, como arriba se señaló, el universo de alumnos de Maestría en Administración de la UPAEP, no rebasa los 95, de lo cual se concluye que más que una muestra, un estudio de este tipo requiere ser aplicado al universo.

### **3.5.4. SELECCIÓN DE LOS SUJETOS A ENCUESTAR**

El presente estudio se desarrolla como trabajo final de la materia de COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR y por razones de tiempo, sobre todo considerando el que hubiera requerido aplicarlo al universo total, sólo se consideró la aplicación de 23 cuestionarios a igual número de alumnos que de cualquier manera representan el 24% del universo; sin embargo, con objeto de que fueran sustancialmente reveladores los resultados, se formuló a alumnos que tenían cursadas entre 12 y 21 materias; es decir, en promedio más de la mitad de la Maestría cursada.

No obstante lo reducido del grupo encuestado, fue posible dividirlo en dos subgrupos: los que tienen entre 12 y 17 materias y los que han acreditado entre 18 y 21. Las tablas de resumen de resultados reflejan algunas diferencias de percepción entre los dos grupos.

Los sujetos encuestados se encuentran actualmente cursando las materias de COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR y/o ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Es claro que al llegar a este nivel (Intermedio-Especialización), se ha tenido suficiente experiencia como para expresar una percepción general de lo que ha sido la Maestría, en contraste con quienes se encuentran cursando los primeros trimestres.

### **3.6. TRABAJO DE CAMPO**

Los cuestionarios aplicados se integran como **ANEXO 2**.

### **3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Las **TABLAS 2, 3 y 4** resumen los resultados obtenidos. La base principal para el análisis fue la tabla 2, misma que concentra los resultados de los 23 entrevistados; no obstante, se incluyen las otras dos con objeto de que el lector pueda identificar algunas variaciones de la percepción entre los que han cursado entre 12 y 17 materias y los que se encuentran en el rango de 18 a 21.

**TABLA 2. RESUMEN DE LAS RESPUESTAS AGRUPADAS DE ACUERDO A SU FRECUENCIA. LOS 23 ENCUESTADOS**

|    | Percepción favorable  | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | Percepción desfavorable   |
|----|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| 1  | Maestros eficientes en conocimientos  | 1  | 6  | 7                                   | 2                    | 3                                   | 4  | 0  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| 2  | Maestros con gran capacidad pedagógica  | 0  | 4  | 7                                   | 2                    | 5                                   | 5  | 0  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| 3  | Maestros puntuales  | 1  | 7  | 7                                   | 2                    | 3                                   | 1  | 2  | Maestros impuntuales  |
| 4  | Maestros con alto sentido de responsabilidad  | 2  | 5  | 11                                  | 1                    | 4                                   | 0  | 0  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| 5  | Maestros con marcado interés en aclarar dudas   | 1  | 5  | 8                                   | 5                    | 2                                   | 2  | 0  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| 6  | Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana         | 1  | 2  | 11                                  | 4                    | 3                                   | 1  | 1  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| 7  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                                | 0  | 4  | 5                                   | 6                    | 5                                   | 2  | 1  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| 8  | Temarios adecuados a un nivel de maestría   | 1  | 3  | 6                                   | 5                    | 5                                   | 1  | 2  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| 9  | Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto   | 0  | 3  | 7                                   | 5                    | 5                                   | 2  | 1  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| 10 | Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                                      | 0  | 0  | 1                                   | 3                    | 0                                   | 0  | 19   | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| 11 | Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                                    | 0  | 1  | 4                                   | 5                    | 5                                   | 4  | 4  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| 12 | Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  | 2  | 3  | 9                                   | 0                    | 6                                   | 2  | 1  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| 13 | Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca                       | 0  | 0  | 2                                   | 5                    | 5                                   | 6  | 5  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |
| 14 | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales                                      | 0  | 1  | 6                                   | 4                    | 6                                   | 3  | 3  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                           |
| 15 | La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a ello | 0  | 0  | 3                                   | 7                    | 2                                   | 5  | 6  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos            |
| 16 | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                | 0  | 0  | 2                                   | 6                    | 3                                   | 4  | 8  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria            |
| 17 | Existe suficiente rotación de maestros en las materias  | 0  | 1  | 2                                   | 2                    | 5                                   | 6  | 7  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                       |
| 18 | Se observa interés en depurar maestros ineficientes   | 0  | 0  | 2                                   | 5                    | 4                                   | 5  | 7  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes  |
| 19 | Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del     | 2  | 4  | 5                                   | 4                    | 2                                   | 4  | 2  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
|    | maestro   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 20 | La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna                | 1 | 2 | 2 | 0 | 5 | 4 | 9 | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                |
| 21 | Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 8 | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría |
| 22 | El suministro de equipo audiovisual es eficiente                              | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente                               |
| 23 | El equipo audiovisual se encuentra en buen estado                             | 1 | 0 | 4 | 2 | 8 | 4 | 4 | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado                                 |

**TABLA 3. RESUMEN DE LAS RESPUESTAS AGRUPADAS DE ACUERDO A SU FRECUENCIA. ALUMNOS CON ENTRE 12 Y 17 MATERIAS CURSADAS (10 ENTREVISTADOS)**

|    | Percepción favorable  | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | Percepción desfavorable   |
|----|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| 1  | Maestros eficientes en conocimientos  | 1  | 2  | 3                                   | 1                    | 0                                   | 3  | 0  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| 2  | Maestros con gran capacidad pedagógica  | 0  | 2  | 2                                   | 1                    | 2                                   | 3  | 0  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| 3  | Maestros puntuales  | 1  | 3  | 3                                   | 1                    | 2                                   | 0  | 0  | Maestros impuntuales  |
| 4  | Maestros con alto sentido de responsabilidad  | 1  | 2  | 5                                   | 0                    | 2                                   | 0  | 0  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| 5  | Maestros con marcado interés en aclarar dudas   | 1  | 2  | 4                                   | 2                    |                                     | 1  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| 6  | Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana | 1  | 0  | 6                                   | 1                    | 2                                   | 0  | 0  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| 7  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                        | 0  | 3  | 2                                   | 3                    | 2                                   | 0  | 0  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| 8  | Temarios adecuados a un nivel de maestría   | 0  | 2  | 2                                   | 1                    | 3                                   | 0  | 2  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| 9  | Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   | 0  | 2  | 1                                   | 3                    | 2                                   | 1  | 1  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| 10 | Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              | 0  | 0  | 1                                   | 2                    | 0                                   | 0  | 7  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| 11 | Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            | 0  | 1  | 2                                   | 2                    | 1                                   | 2  | 2  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| 12 | Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  | 1  | 1  | 4                                   | 0                    | 3                                   | 1  | 0  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| 13 | Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               | 0  | 0  | 1                                   | 1                    | 3                                   | 2  | 3  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 14 | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| 15 | La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a ello     | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 4 | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| 16 | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 3 | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| 17 | Existe suficiente rotación de maestros en las materias  | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| 18 | Se observa interés en depurar maestros ineficientes   | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| 19 | Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| 20 | La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 7 | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| 21 | Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 | 1 | 1 | 3 |   | 1 | 1 | 3 | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| 22 | El suministro de equipo audiovisual es eficiente  | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| 23 | El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   | 1 | 0 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |

**TABLA 4. RESUMEN DE LAS RESPUESTAS AGRUPADAS DE ACUERDO A SU FRECUENCIA. ALUMNOS CON ENTRE 18 Y 21 MATERIAS CURSADAS (13 ENTREVISTADOS)**

|   | Percepción favorable  | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | Percepción desfavorable   |
|---|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| 1 | Maestros eficientes en conocimientos  | 0  | 4  | 4                                   | 1                    | 3                                   | 1  | 0  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| 2 | Maestros con gran capacidad pedagógica  | 0  | 2  | 5                                   | 1                    | 3                                   | 2  | 0  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| 3 | Maestros puntuales  | 0  | 4  | 4                                   | 1                    | 1                                   | 1  | 2  | Maestros impuntuales  |
| 4 | Maestros con alto sentido de responsabilidad  | 1  | 3  | 6                                   | 1                    | 2                                   | 0  | 0  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| 5 | Maestros con marcado interés en aclarar dudas   | 0  | 3  | 4                                   | 3                    | 2                                   | 1  | 0  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| 6 | Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana | 0  | 2  | 5                                   | 3                    | 1                                   | 1  | 1  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| 7 | Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                        | 0  | 1  | 3                                   | 3                    | 3                                   | 2  | 1  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |

|    |   |   |   |   |   |   |   |    |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|--|
| 8  | Temarios adecuados a un nivel de maestría   | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 0  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)     |
| 9  | Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto   | 0 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 0  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto  |
| 10 | Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios  | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 12 | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                            |
| 11 | Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano  | 0 | 0 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                  |
| 12 | Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  | 1 | 2 | 5 | 0 | 3 | 1 | 1  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar   |
| 13 | Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca                           | 0 | 0 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                    |
| 14 | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| 15 | La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a ello     | 0 | 0 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| 16 | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| 17 | Existe suficiente rotación de maestros en las materias  | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| 18 | Se observa interés en depurar maestros ineficientes   | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 2 | 4  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| 19 | Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| 20 | La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 4 | 2  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| 21 | Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| 22 | El suministro de equipo audiovisual es eficiente  | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| 23 | El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 4  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |

## 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. PERCEPCIÓN GLOBAL DE LA MAESTRÍA COMO SERVICIO

Los resultados obtenidos y resumidos en las tablas 2, 3 y 4, fueron agrupados de acuerdo a las variables principales enunciadas desde el apartado 3.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN (OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN)

Para su análisis e interpretación, los datos se presentan a través de histogramas que agrupan los ítems relacionados con cada una de las variables. Coherentes con la técnica del levantamiento de información: escala semántica diferencial, las gráficas fueron estructuradas de manera que fuera posible visualizar de inmediato hacia dónde se carga la tendencia de la percepción de los alumnos.

En todos los casos, la parte superior de la gráfica enuncia lo que sería una percepción favorable de cada enunciado general; en contraste, el enunciado en la parte inferior denota la percepción desfavorable.

Para el lector resultará que cuando las barras de mayor longitud se encuentran cargadas hacia arriba; es decir, a los primeros tres enunciados, la percepción se puede considerar favorable; por contra, al cargarse la forma del polígono hacia abajo, es indicativo de que la percepción es desfavorable.

La **GRÁFICA 1** refleja que en términos generales, la percepción hacia los maestros es la que resultó mejor calificada, pues los alumnos apreciaron con mayor frecuencia que al menos en más de la mitad de las ocasiones, el desempeño de los maestros en cuanto a conocimientos, pedagogía, responsabilidad, puntualidad, actualidad y aplicabilidad de conocimientos ha resultado satisfactorio; sin embargo, no debe descuidarse la incidencia de respuestas hacia la percepción desfavorable.

La **GRÁFICA 2**, referente a los temarios o syllabus, indica que es muy pareja la incidencia entre quienes tienen una percepción favorable como los que no han quedado satisfechos. Resulta por demás indicativo que la generalidad coincide en que el acceso que se ofrece a los alumnos en la estructuración de esta importante herramienta es prácticamente nula. De no ser por esta barra, la forma del polígono se asemeja a una distribución normal.

En un nivel de Maestría, si no es que desde el de licenciatura, es deseable para el alumno participar en el diseño de los syllabus; es decir, vale la pena preguntarle al consumidor que expectativas tiene de cada materia y darle la oportunidad de agregar algunos temas o modificar otros. Si los que van a aplicar los conocimientos son ellos, ¿porqué no preguntarles precisamente qué es lo que desearían aprender?

Russell Ackoff, hablando de los sistemas tradicionales de enseñanza dice: “Se les instruye exhaustivamente sobre lo que pueden hacer mejor solos: partir las cosas y los conceptos, y se les subenseña sobre lo que es muy difícil de hacer por sí mismos: reunir lo aprendido para comprender al mundo y su papel en él. Se les da respuestas a las preguntas que no hacen y se les

niega las correspondientes a las preguntas que sí hacen. Se les enseña a responder preguntas, no a hacerlas, a pesar del hecho de que el progreso depende, al menos tanto de las preguntas que hacemos como de las respuestas que nos dan.”<sup>2</sup>

Al analizar el renglón relacionado con la bibliografía (**GRÁFICA 3**), la percepción tiende a cargarse hacia lo desfavorable: en general se aprecia que los ejemplares son bastante accesibles; pero la actualidad y aplicabilidad no es precisamente la esperada o deseada; la disponibilidad de volúmenes y la actualidad de las ediciones definitivamente es un aspecto que debe ser revisado, pues en general se aprecia que no son suficientes y cuando se encuentran, frecuentemente son de ediciones atrasadas, lo cual impide que sean del todo útiles como material de consulta y apoyo en la materia.

Al hablar de Coordinación, debe entenderse a las diferentes personas que intervienen en la administración de este importante servicio educativo que brinda la UPAEP, por tanto, no es de ninguna manera el propósito de este estudio personalizar hacia algún funcionario en particular. En la **GRÁFICA 4**, se aprecia que, desde la perspectiva de los alumnos, esta es una de las principales áreas de oportunidad, pues es muy claro que al presentarse las barras de mayor longitud en la parte de abajo, el nivel de insatisfacción es bastante considerable.

Resalta la percepción de que la respuesta a la solicitud de apertura de materias es poco adecuada o inoportuna y se aprecia poco interés por depurar maestros ineficientes (que indudablemente son los menos).

Es de considerar también que para un importante número de alumnos, la actuación de la Coordinación simplemente le es indiferente, o no ha tenido suficientes elementos para formarse un juicio favorable o desfavorable (ver barras del enunciado “Ni lo uno ni lo otro”). De no actuar en consecuencia, la probabilidad de que en el futuro se cargue hacia lo desfavorable podría estimarse más alta de que ocurra lo contrario, tomando en cuenta la forma del polígono de frecuencias.

La **GRÁFICA 5** refleja muy claramente la insatisfacción hacia los elementos materiales de los salones como es mobiliario (inadecuado para grupos de maestría), salones, equipo audiovisual y los servicios relacionados con éste.

A partir de la **GRÁFICA 6** y hasta la **28**, se presentan en forma desagregada los resultados de cada uno de los 23 ítems que fueron resumidos en las primeras 5 gráficas, con el propósito de reflejar resultados más particulares que orienten las acciones concretas.

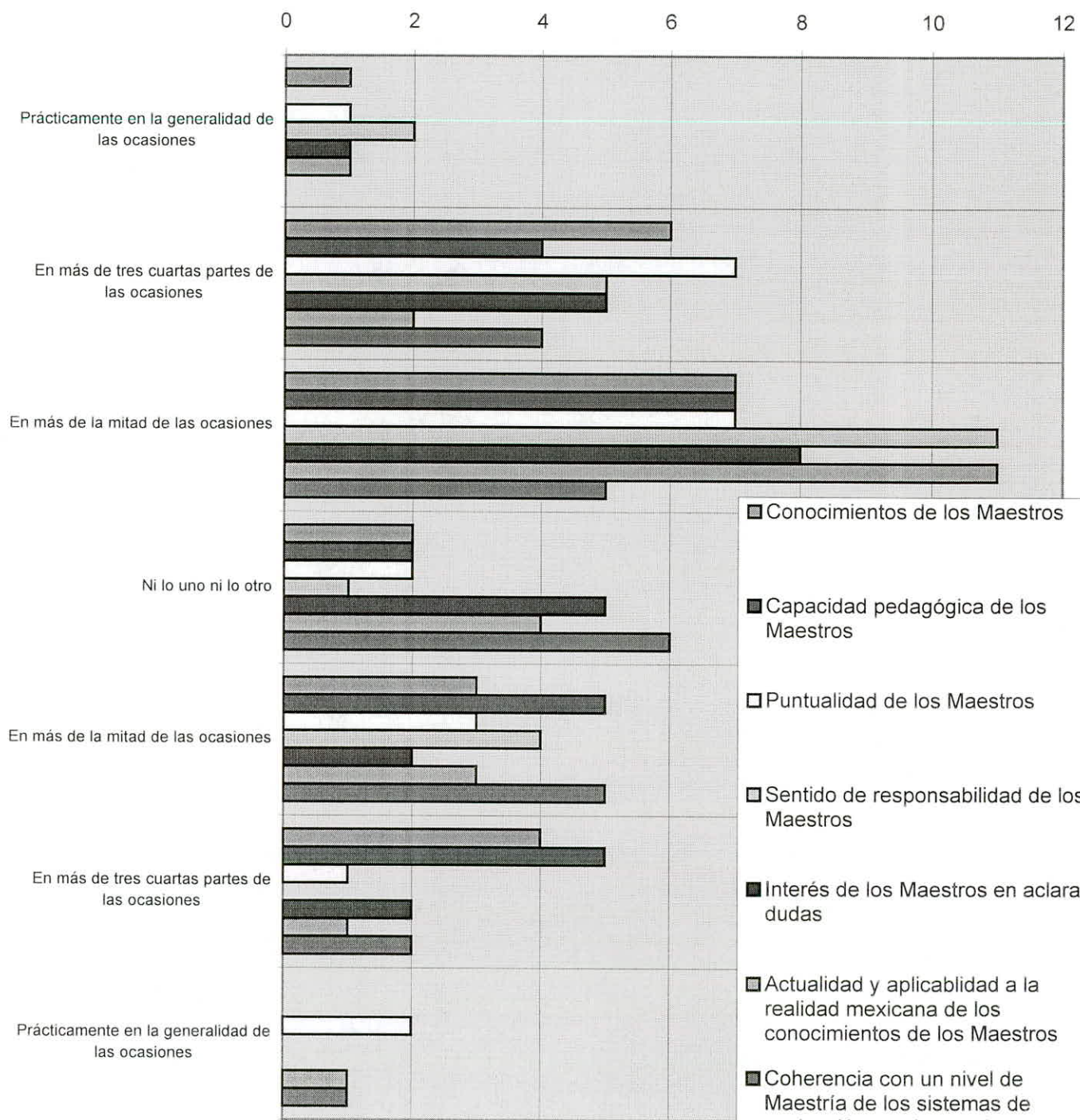
---

<sup>2</sup> Ackoff, Russell; REDISEÑANDO EL FUTURO; Editorial Limusa; Primera Edición; décima reimpresión; México, D.F., 1993; pp. 96

# GRÁFICA 1

## PERCEPCIÓN HACIA LOS MAESTROS

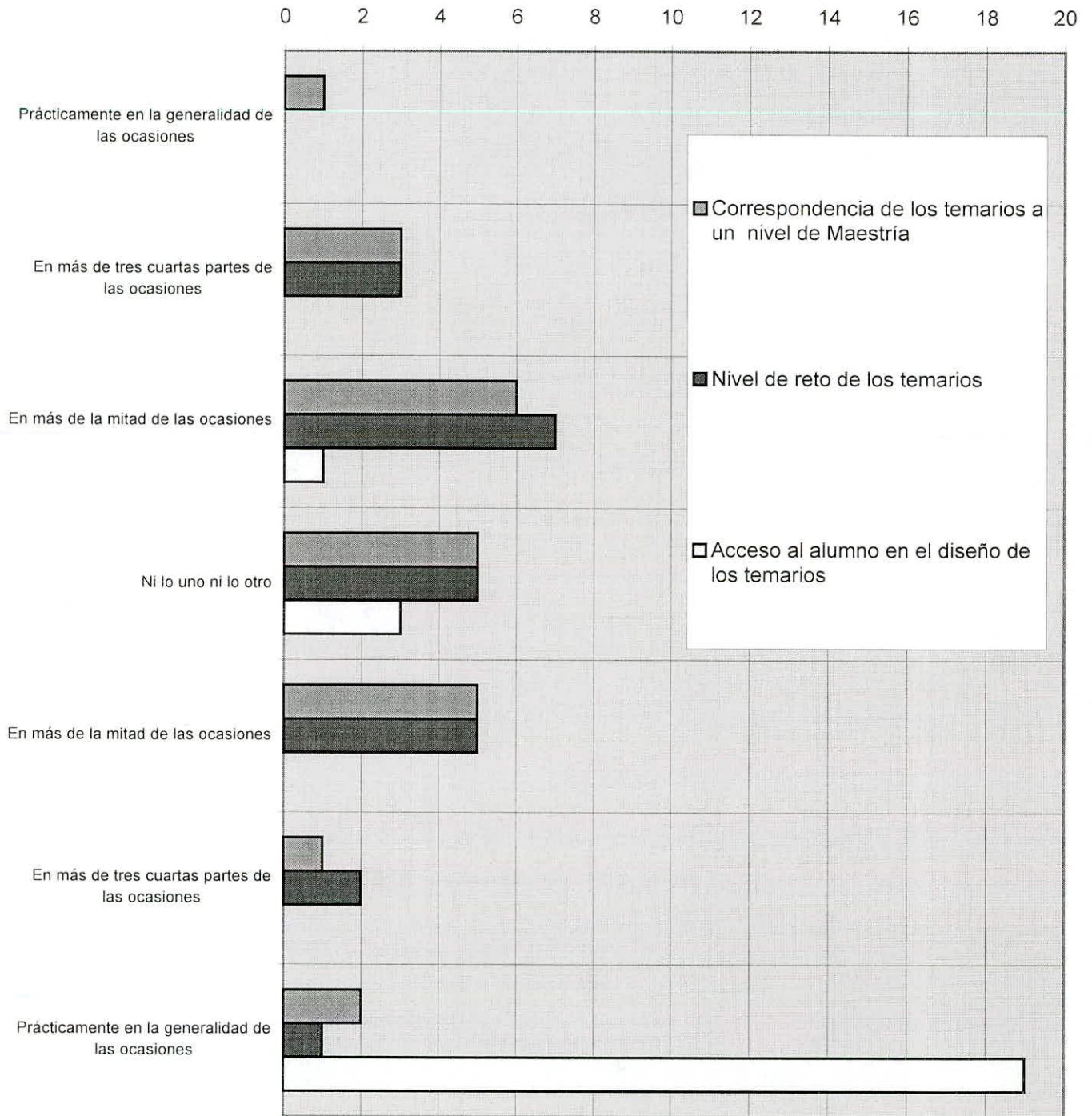
### PERCEPCIÓN FAVORABLE HACIA LOS MAESTROS



### PERCEPCIÓN DESFAVORABLE HACIA MAESTROS

## GRÁFICA 2 PERCEPCIÓN HACIA LOS TEMARIOS

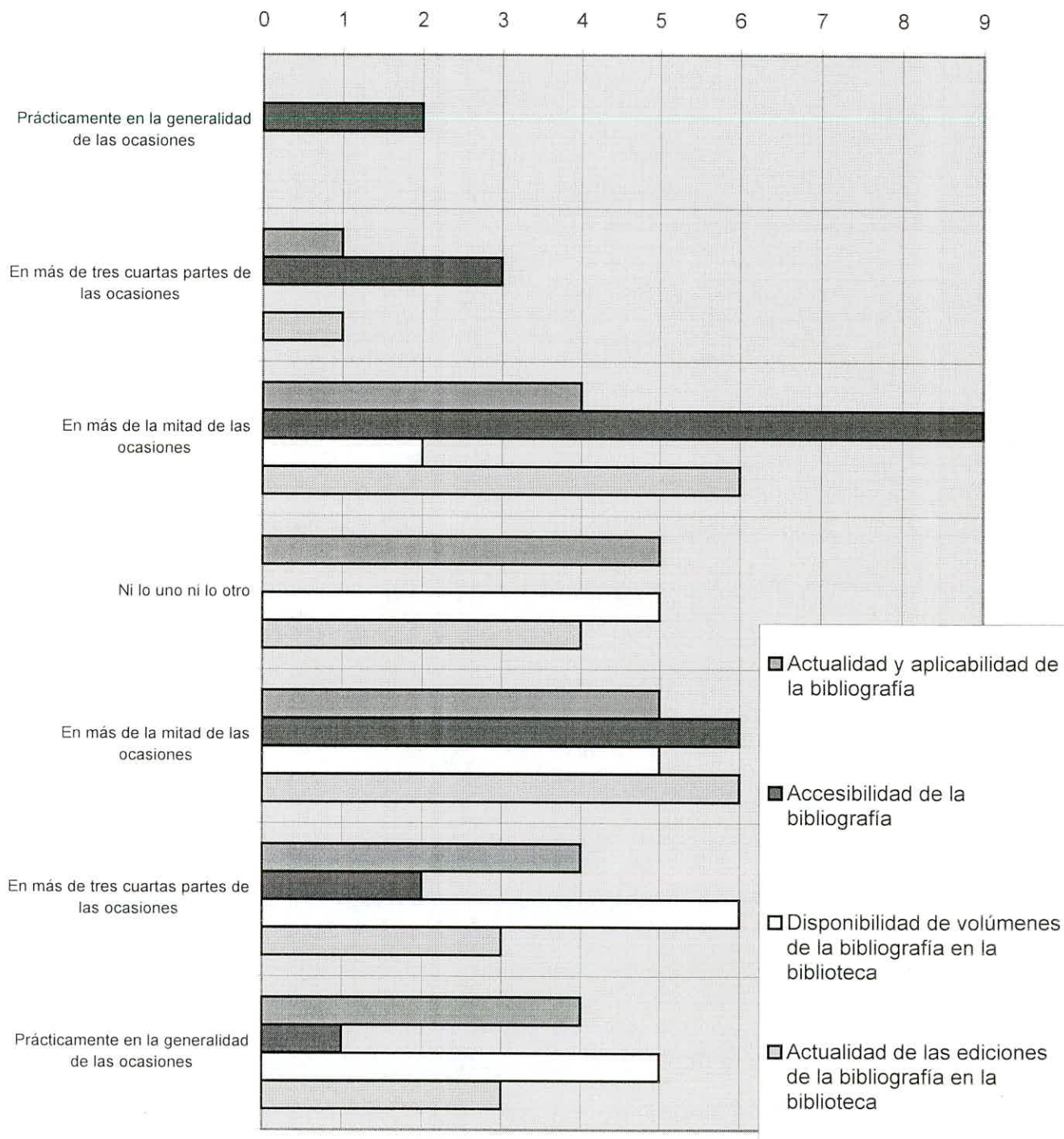
### PERCEPCIÓN FAVORABLE HACIA LOS TEMARIOS



### PERCEPCIÓN DESFAVORABLE HACIA LOS TEMARIOS

## GRÁFICA 3 PERCEPCIÓN HACIA LA BIBLIOGRAFÍA

### PERCEPCIÓN FAVORABLE HACIA LA BIBLIOGRAFÍA

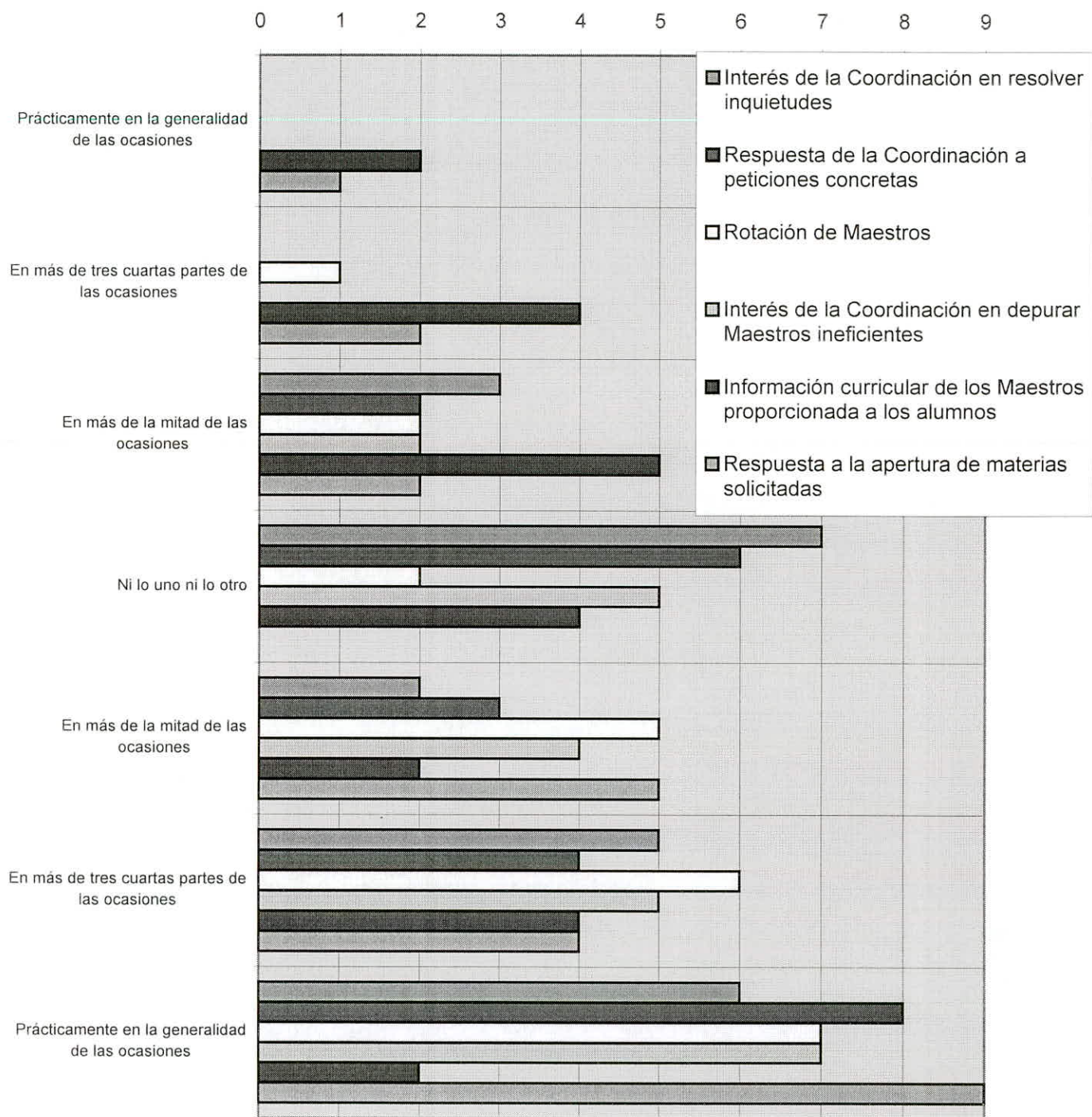


### PERCEPCIÓN DESFAVORABLE HACIA LA BIBLIOGRAFÍA

# GRÁFICA 4

## PERCEPCIÓN HACIA LA COORDINACIÓN

### PERCEPCIÓN FAVORABLE HACIA LA COORDINACIÓN

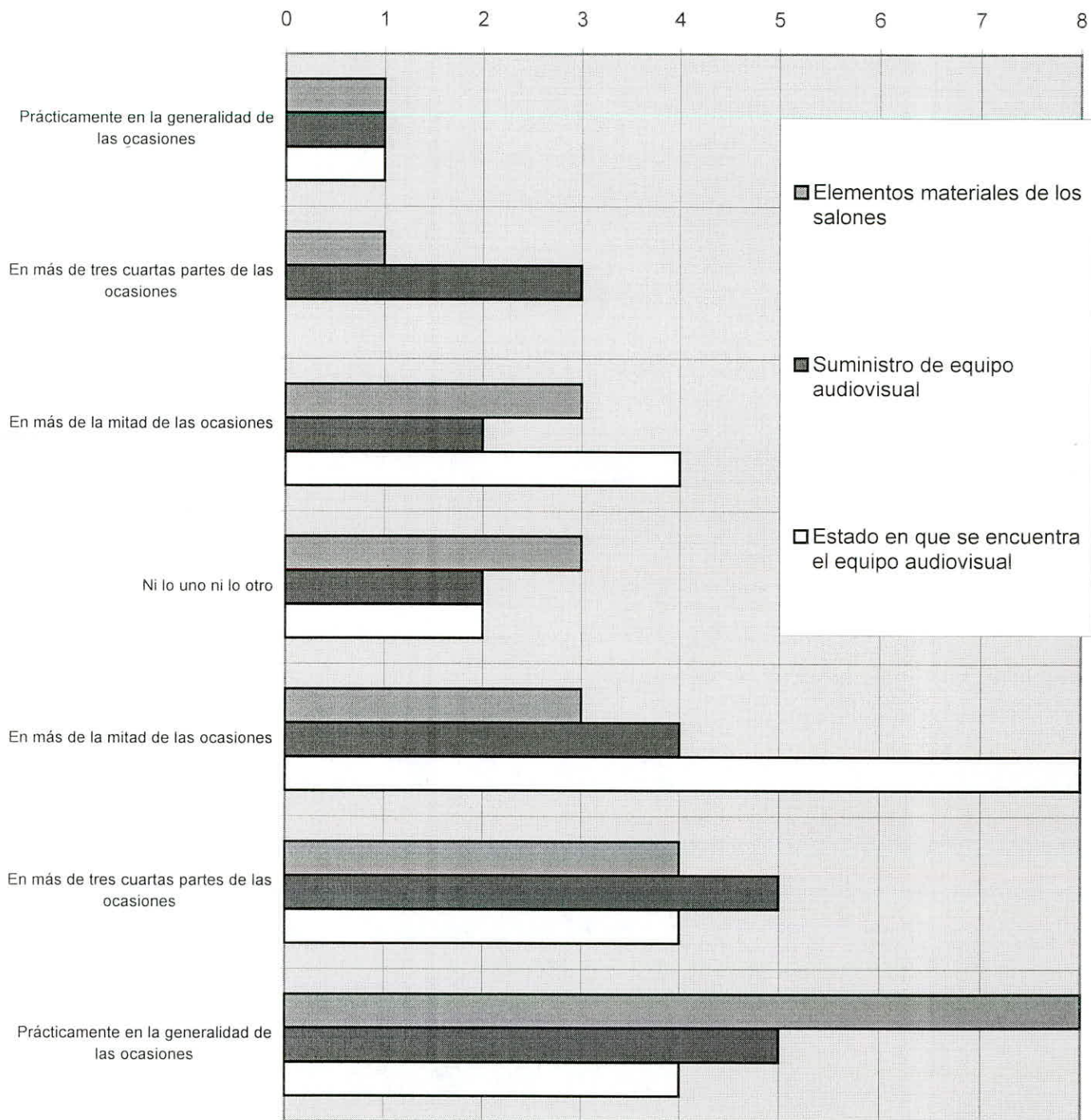


### PERCEPCIÓN DESFAVORABLE HACIA LA COORDINACIÓN

## GRÁFICA 5

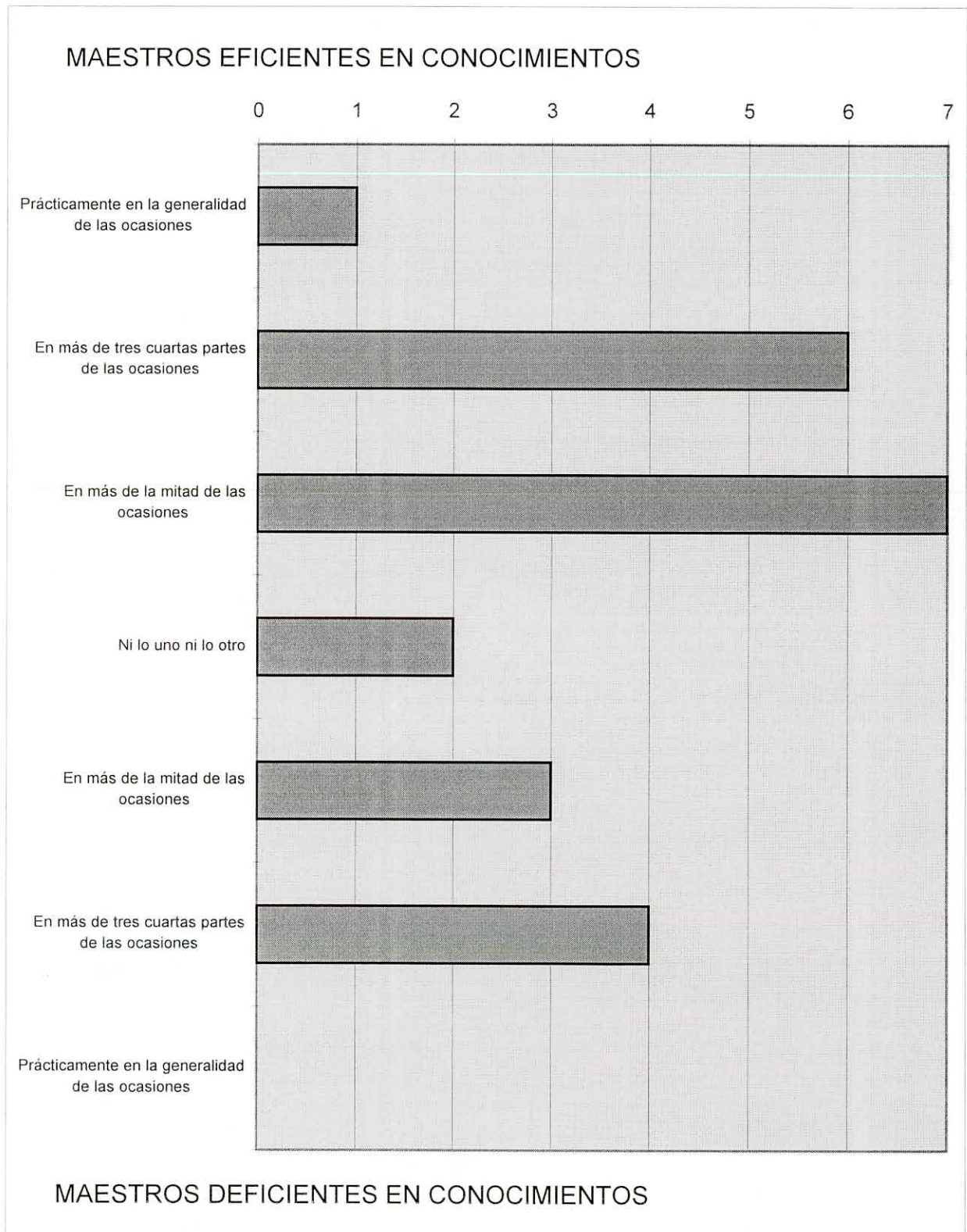
### PERCEPCIÓN HACIA LOS ELEMENTOS MATERIALES

#### PERCEPCIÓN FAVORABLE HACIA ELEMENTOS MATERIALES



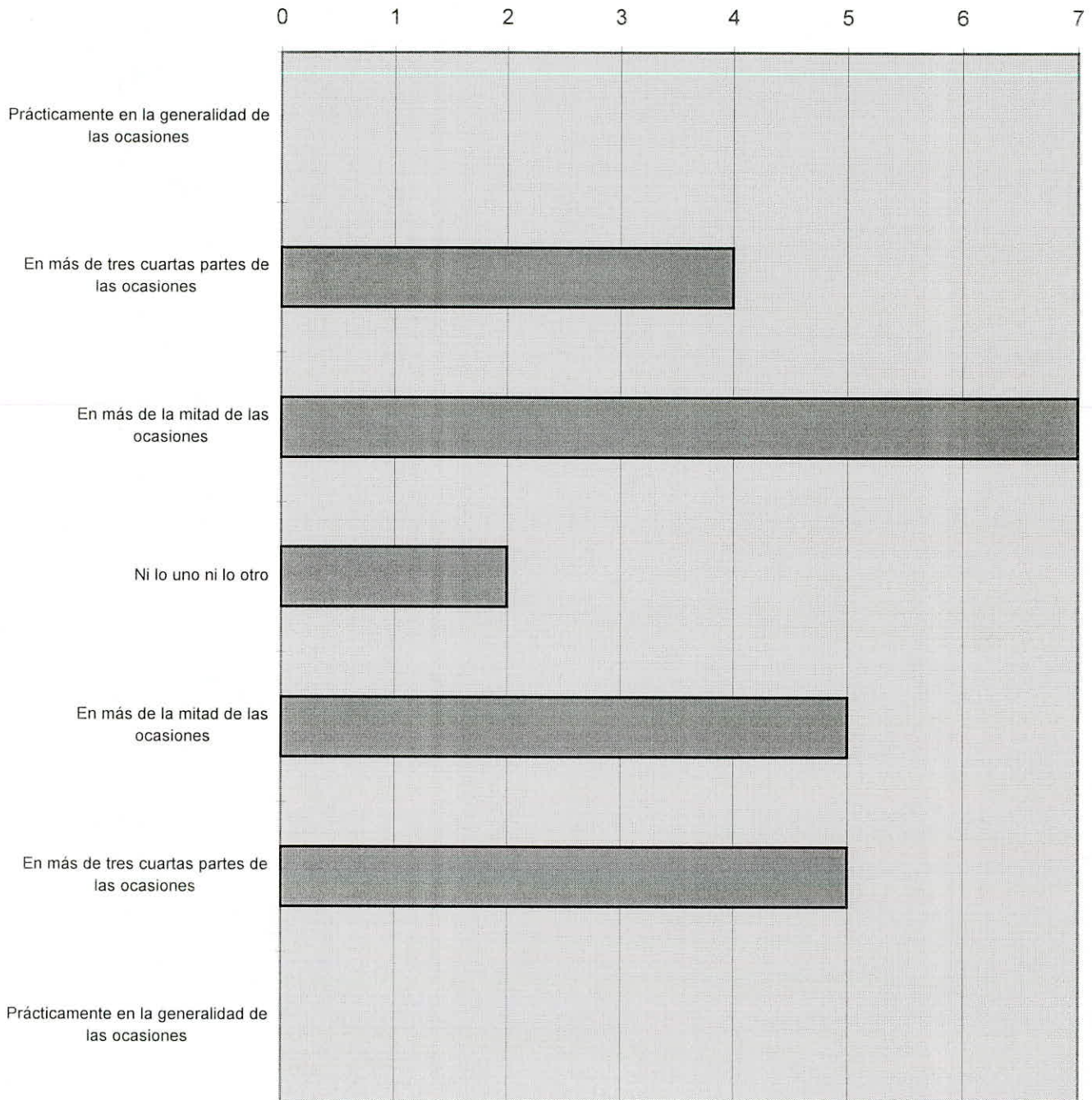
#### PERCEPCIÓN DESFAVORABLE HACIA ELEMENTOS MATERIALES

## GRÁFICA 6 CONOCIMIENTOS DE LOS MAESTROS



## GRÁFICA 7 PEDAGOGÍA DE LOS MAESTROS

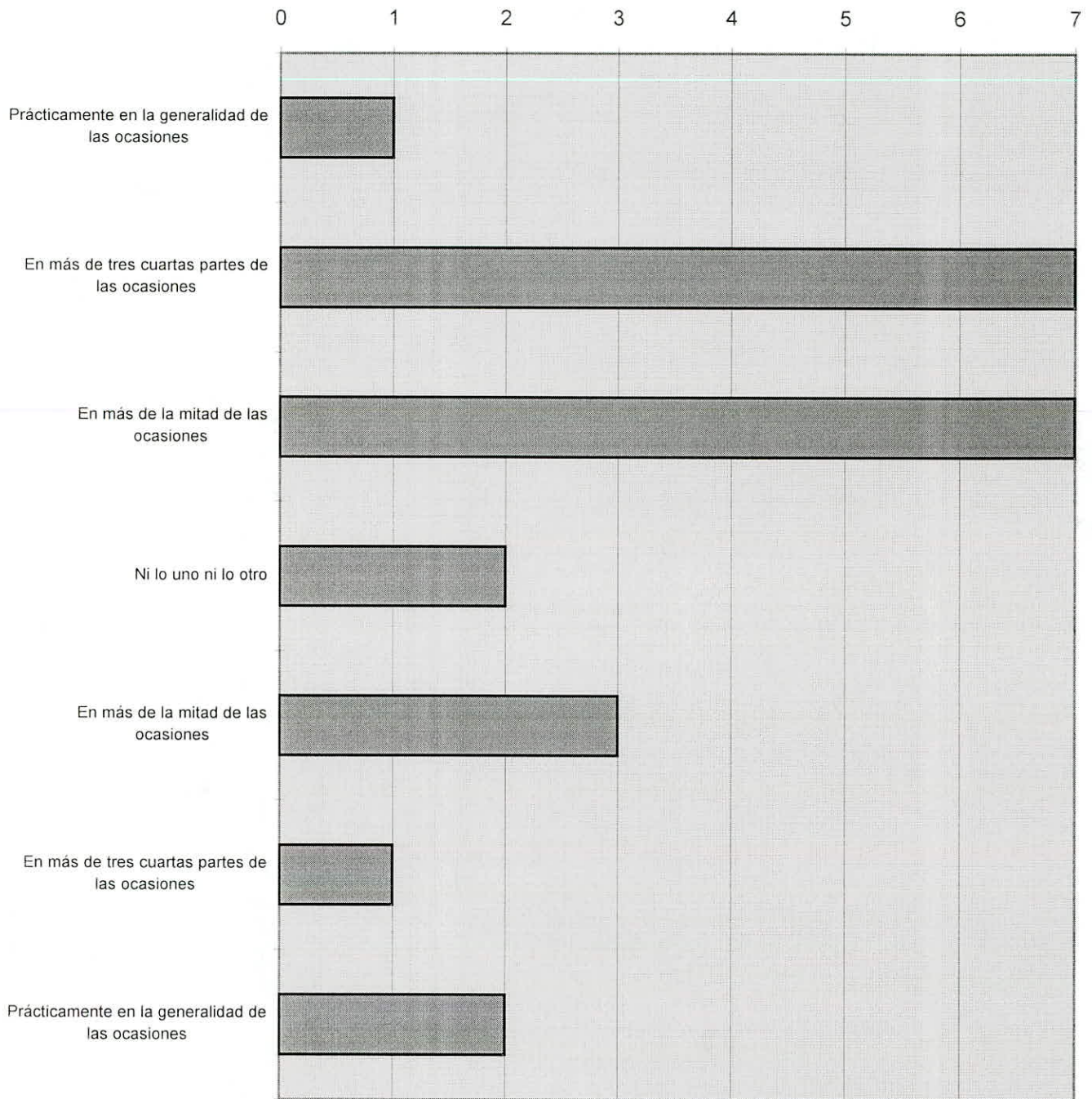
### MAESTROS CON GRAN CAPACIDAD PEDAGÓGICA



### MAESTROS CON DEFICIECIAS PEDAGÓGICAS

**GRÁFICA 8**  
**PUNTUALIDAD DE LOS MAESTROS**

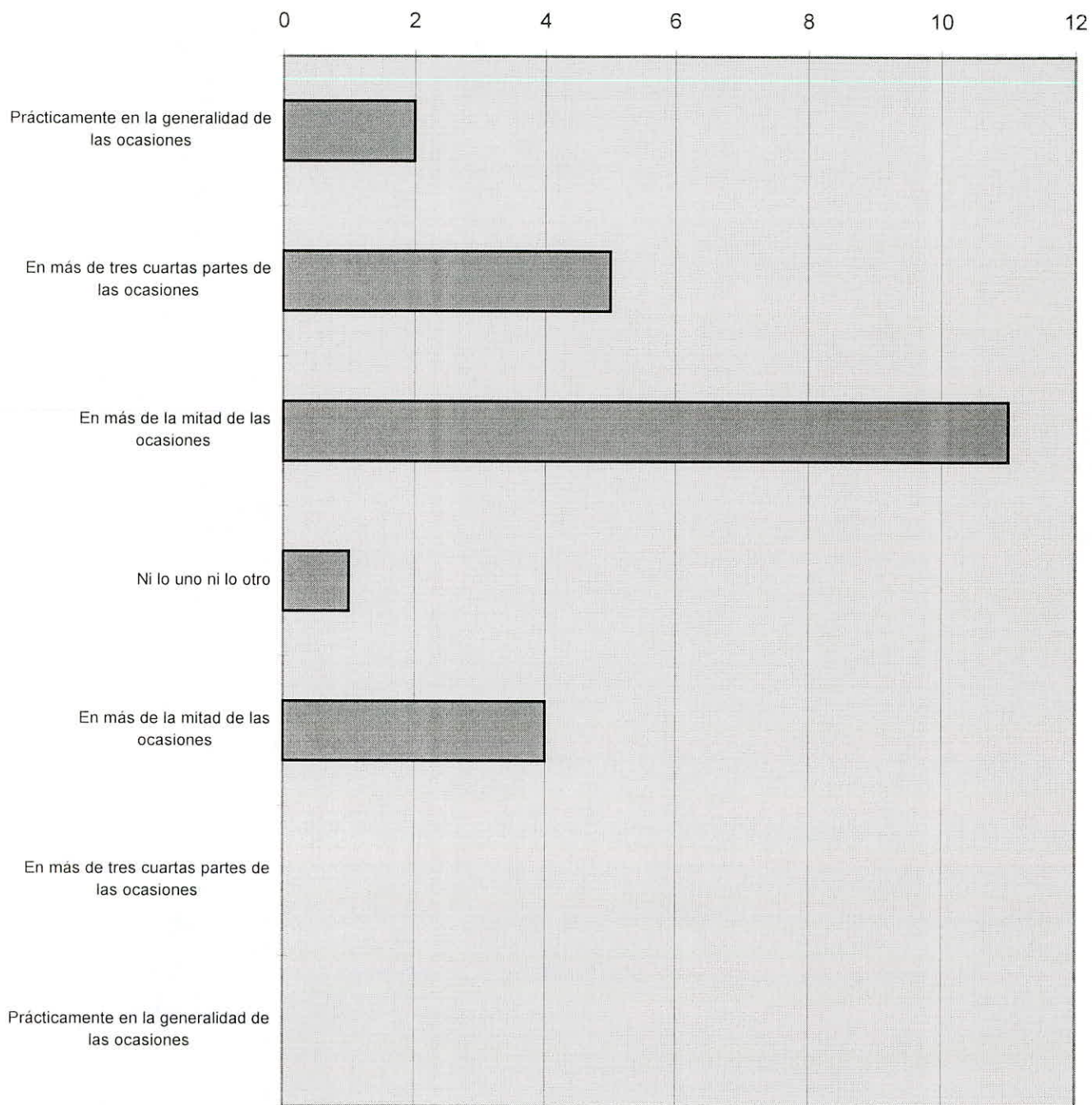
**MAESTROS PUNTUALES**



**MAESTROS IMPUNTUALES**

## GRÁFICA 9 RESPONSABILIDAD DE LOS MAESTROS

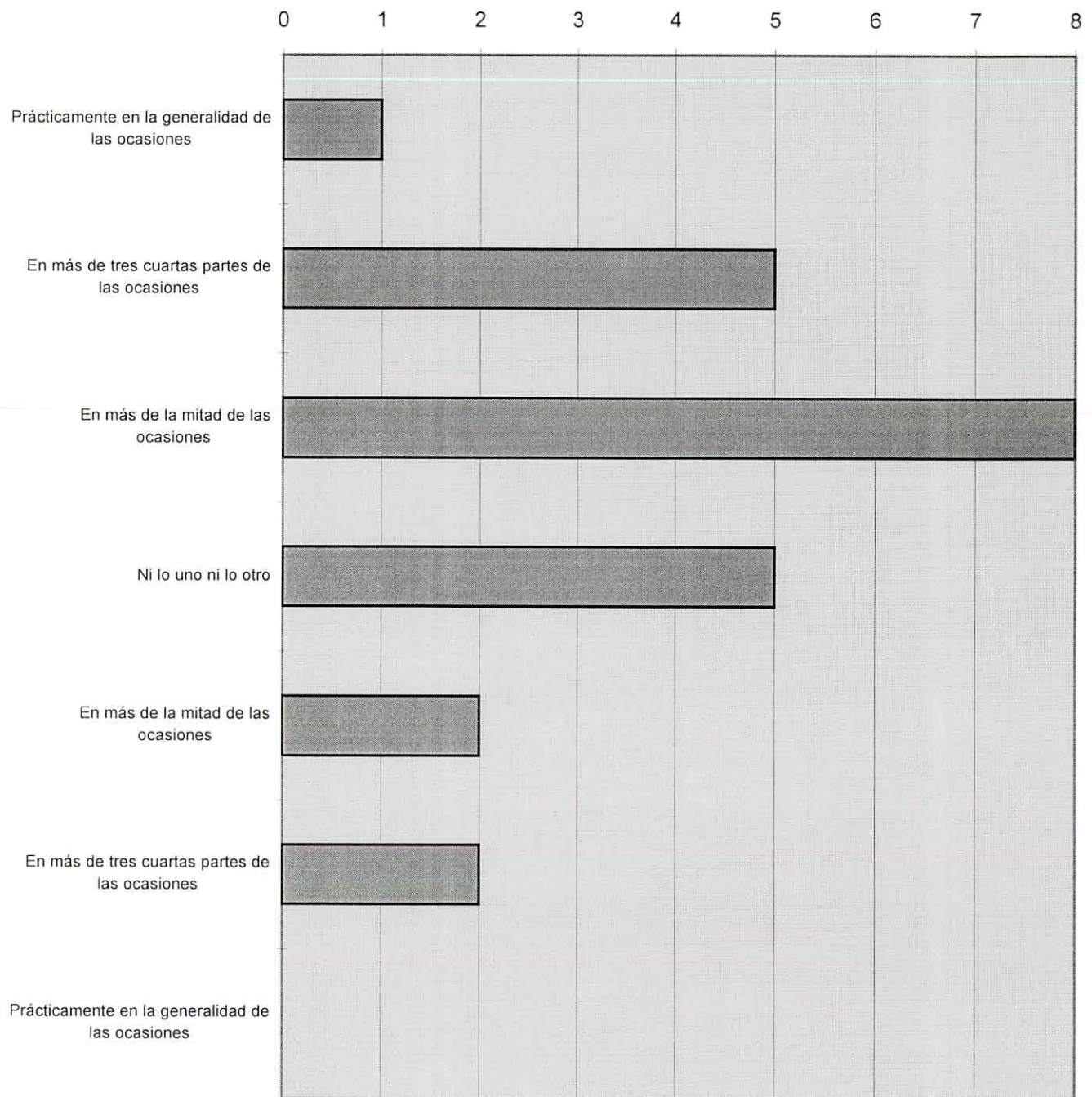
### MAESTROS CON ALTO SENTIDO DE RESPONSABILIDAD



### MAESTROS CON POCO SENTIDO DE RESPONSABILIDAD

# GRÁFICA 10 INTERÉS DE LOS MAESTROS EN ACLARAR DUDAS

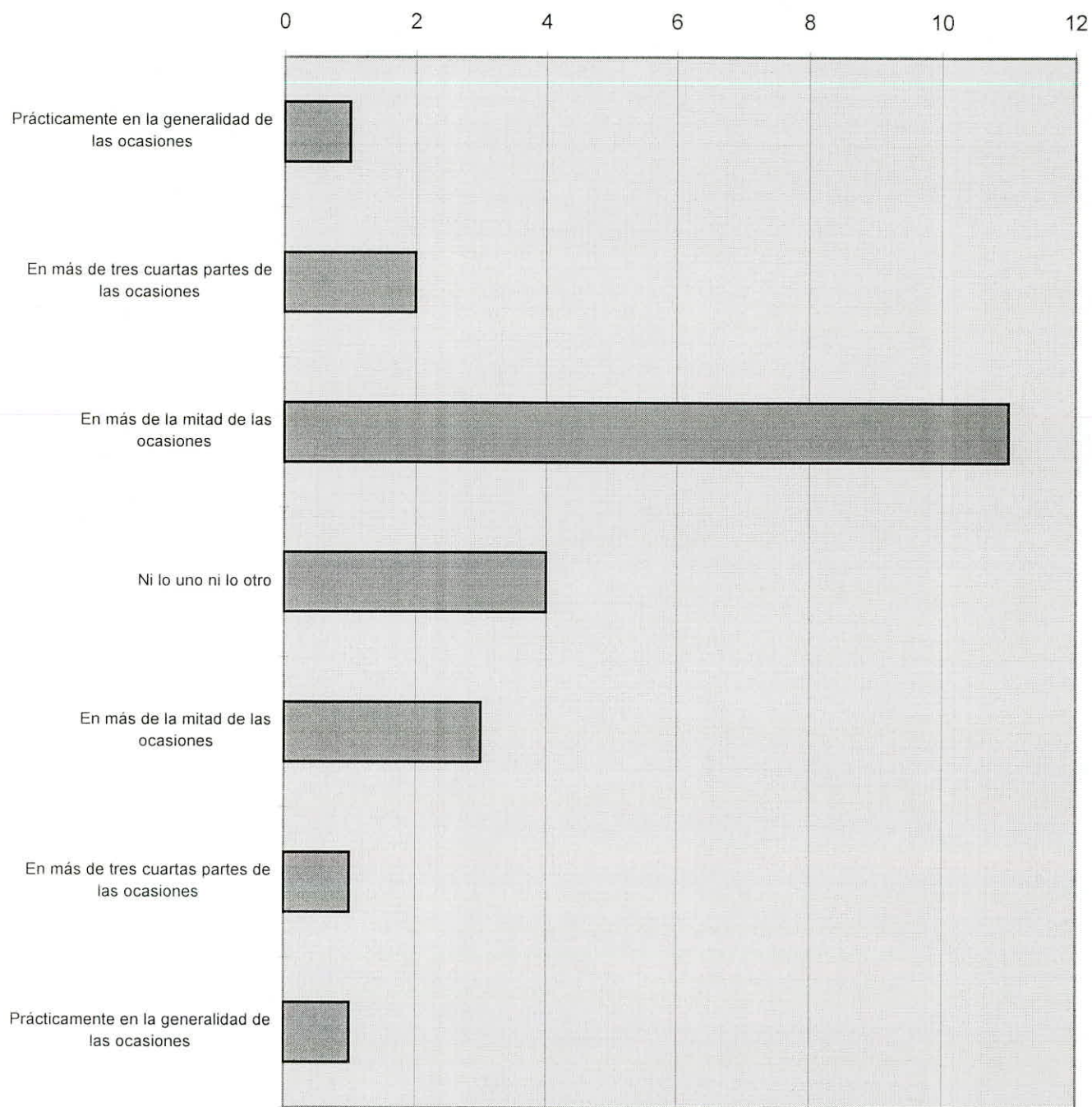
## MAESTROS CON MARCADO INTERÉS EN ACLARAR DUDAS



## MAESTROS SIN INTERÉS EN ACLARAR DUDAS

ACTUALIDAD Y APLICABILIDAD DE LOS CONOCIMIENTOS

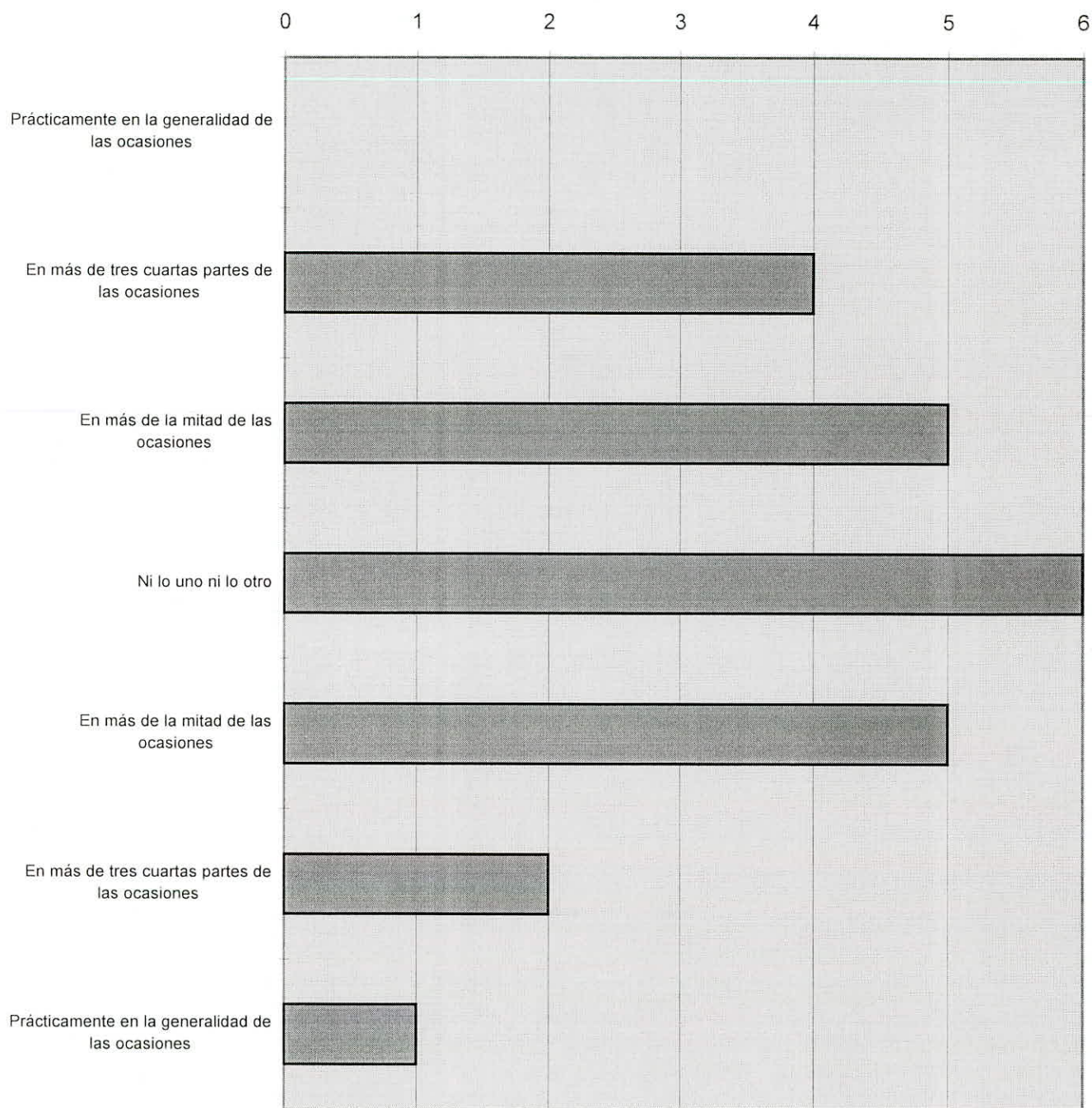
MAESTROS CUYOS CONOCIMIENTOS APORTADOS TIENEN GRAN ACTUALIDAD Y APLICABILIDAD A LA REALIDAD MEXICANA



MAESTROS CUYOS CONOCIMIENTOS APORTADOS CARECEN DE ACTUALIDAD Y APLICABILIDAD A LA REALIDAD MEXICANA

## GRÁFICA 12 SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LOS MAESTROS

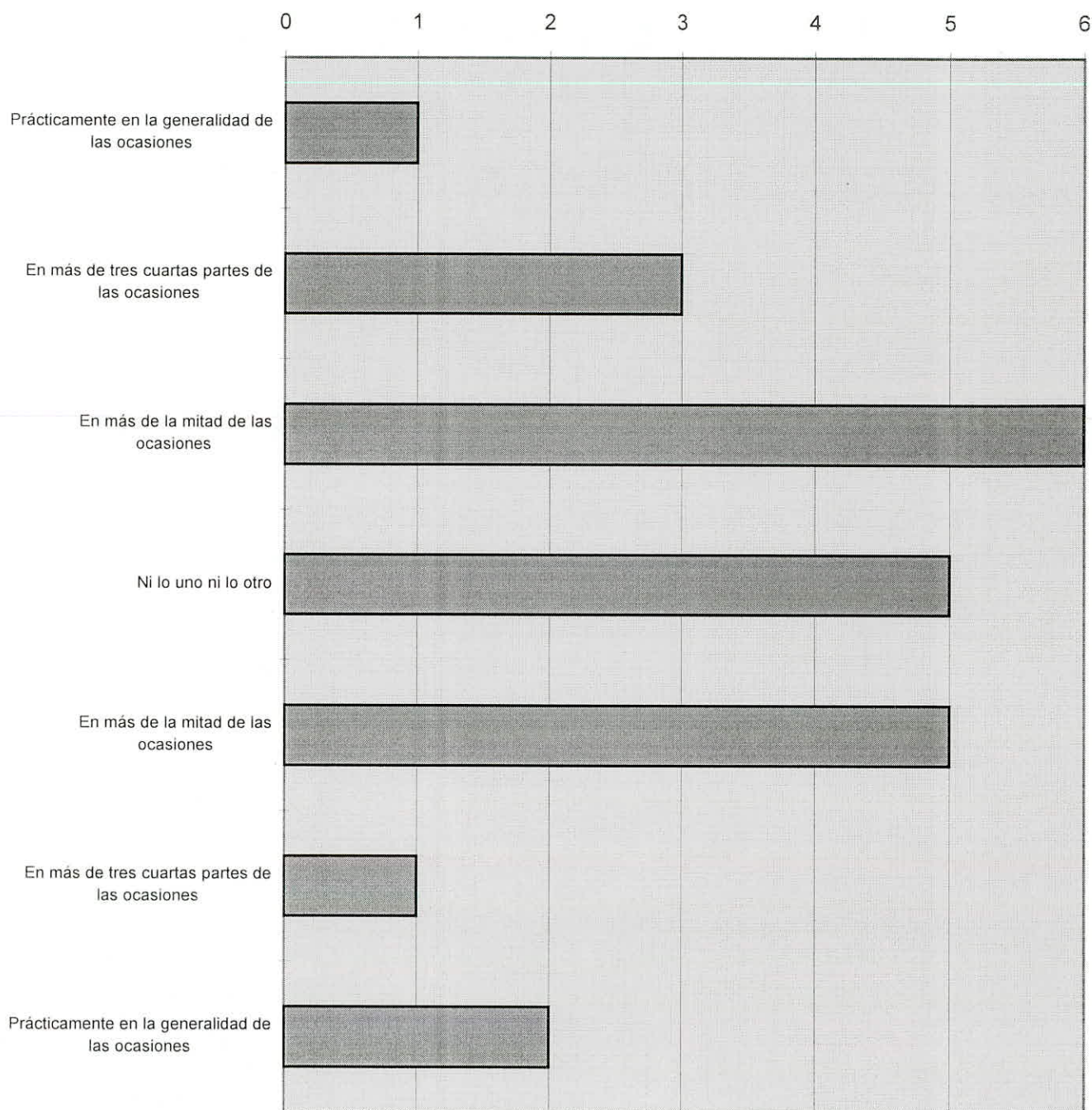
### MAESTROS QUE UTILIZAN SISTEMAS DE EVALUACIÓN A CORDE A UN NIVEL DE MAESTRÍA



### MAESTROS QUE UTILIZAN SISTEMAS DE EVALUACIÓN QUE NO CORRESPONDEN A UN NIVEL DE MAESTRÍA

CORRESPONDENCIA DE LOS TEMARIOS AL NIVEL DE MAESTRÍA

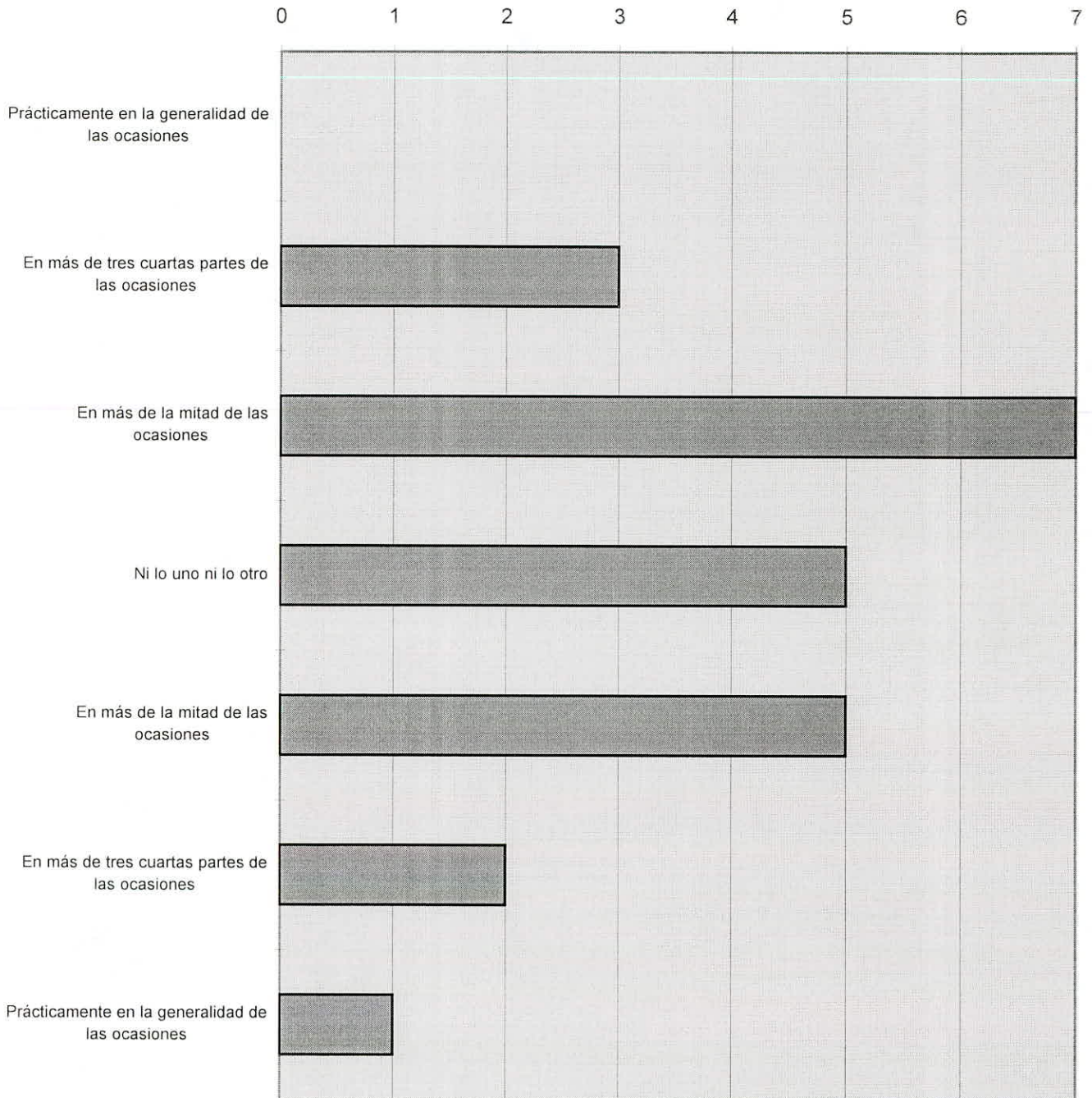
TEMARIOS ADECUADOS A UN NIVEL DE MAESTRÍA



TEMARIOS QUE NO SE AJUSTAN A UN NIVEL DE MAESTRÍA

## GRÁFICA 14 NIVEL DE RETO DE LOS TEMARIOS

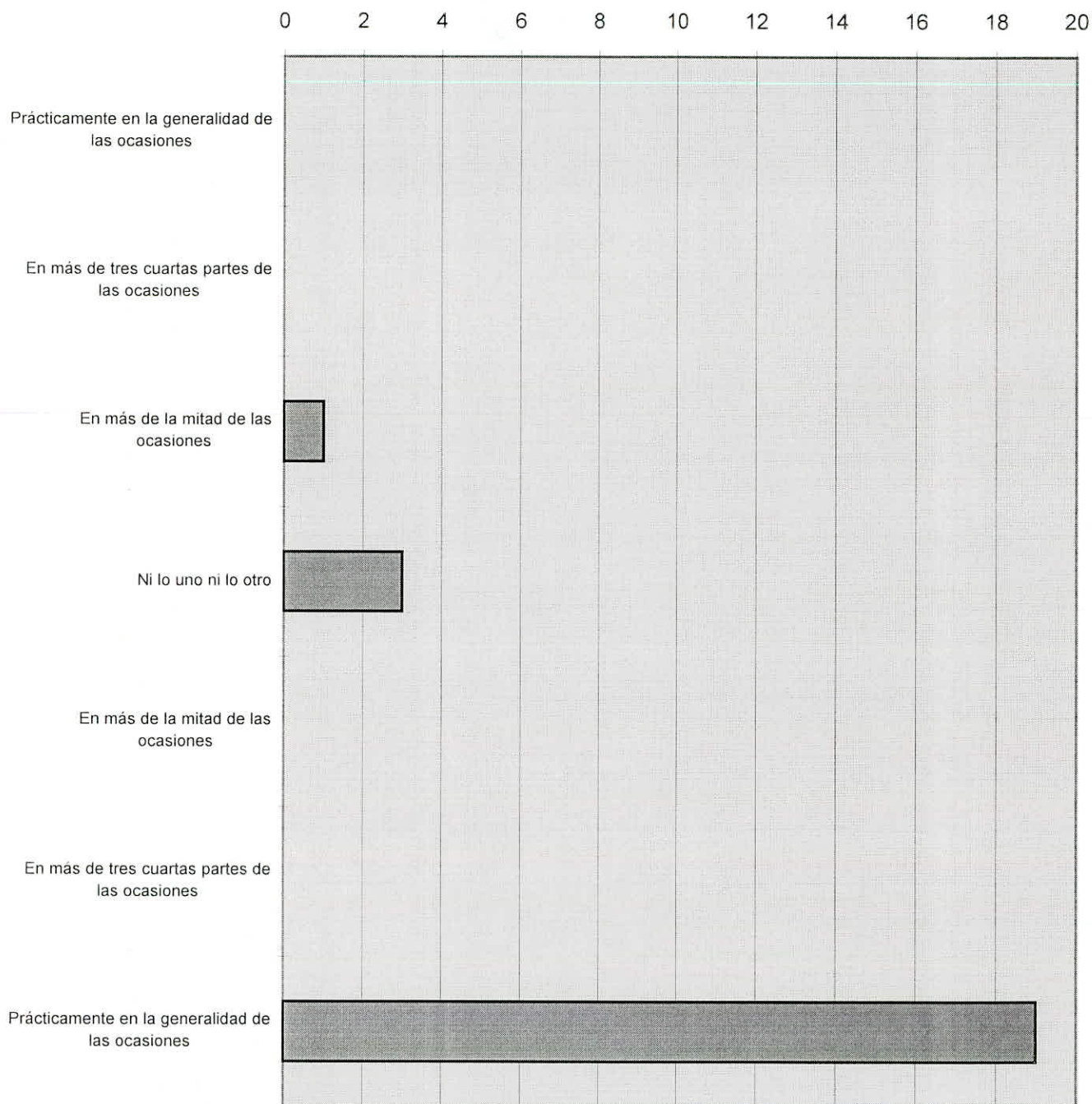
### TEMARIOS RAZONABLEMENTE AMBICIOSOS CON SUFICIENTE NIVEL DE RETO



### TEMARIOS POCO AMBICIOSOS QUE NO EXIGEN MAYOR RETO

ACCESO AL ALUMNO EN EL DISEÑO DE LOS TEMARIOS

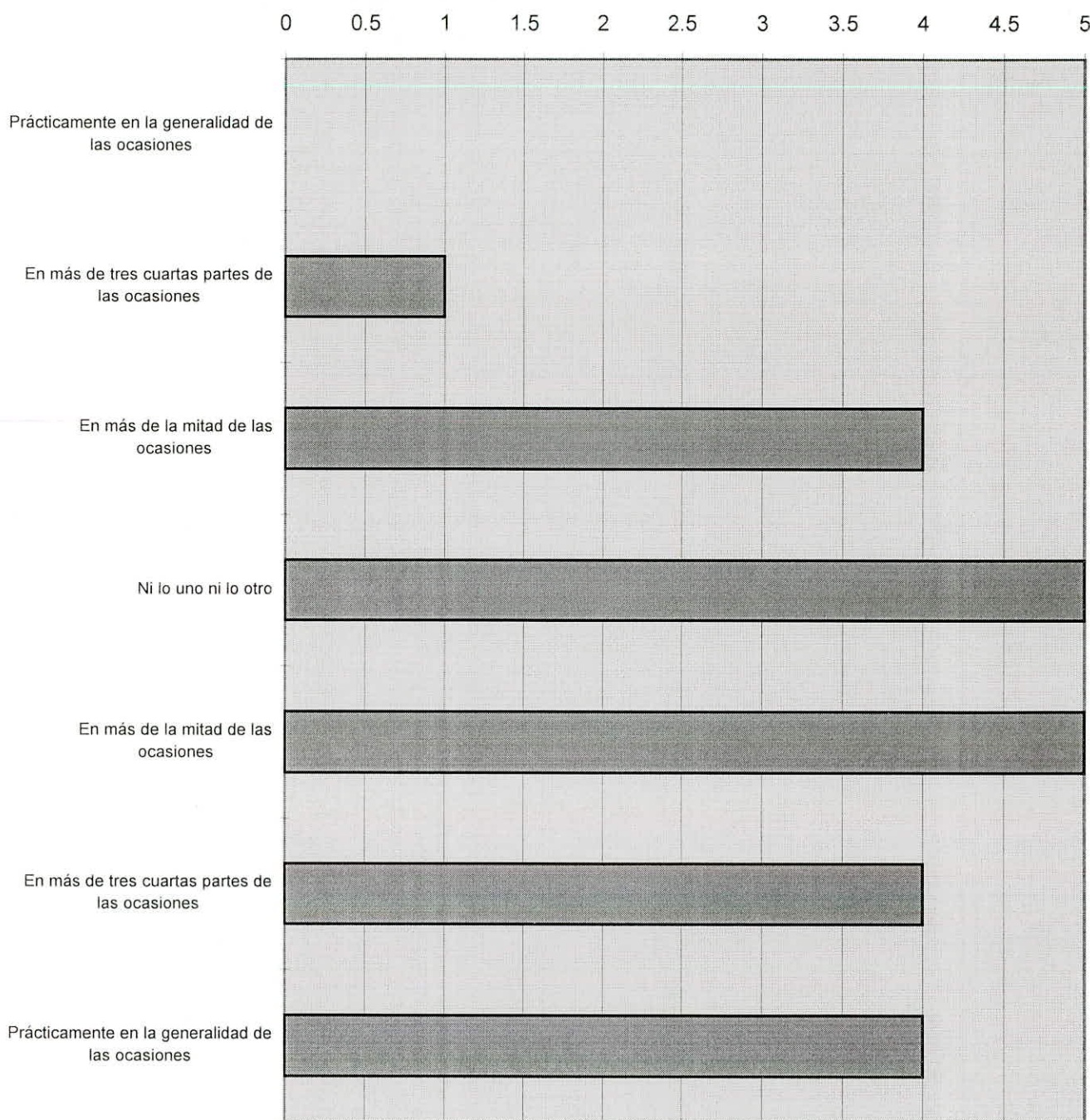
EXISTE ACCESO AL ALUMNO PARA PARTICIPAR  
EN EL DISEÑO DE LOS TEMARIOS



NO EXISTE ACCESO AL ALUMNO PARA PARTICIPAR  
EN EL DISEÑO DE LOS TEMARIOS

ACTUALIDAD Y APLICABILIDAD DE LA BIBLIOGRAFÍA

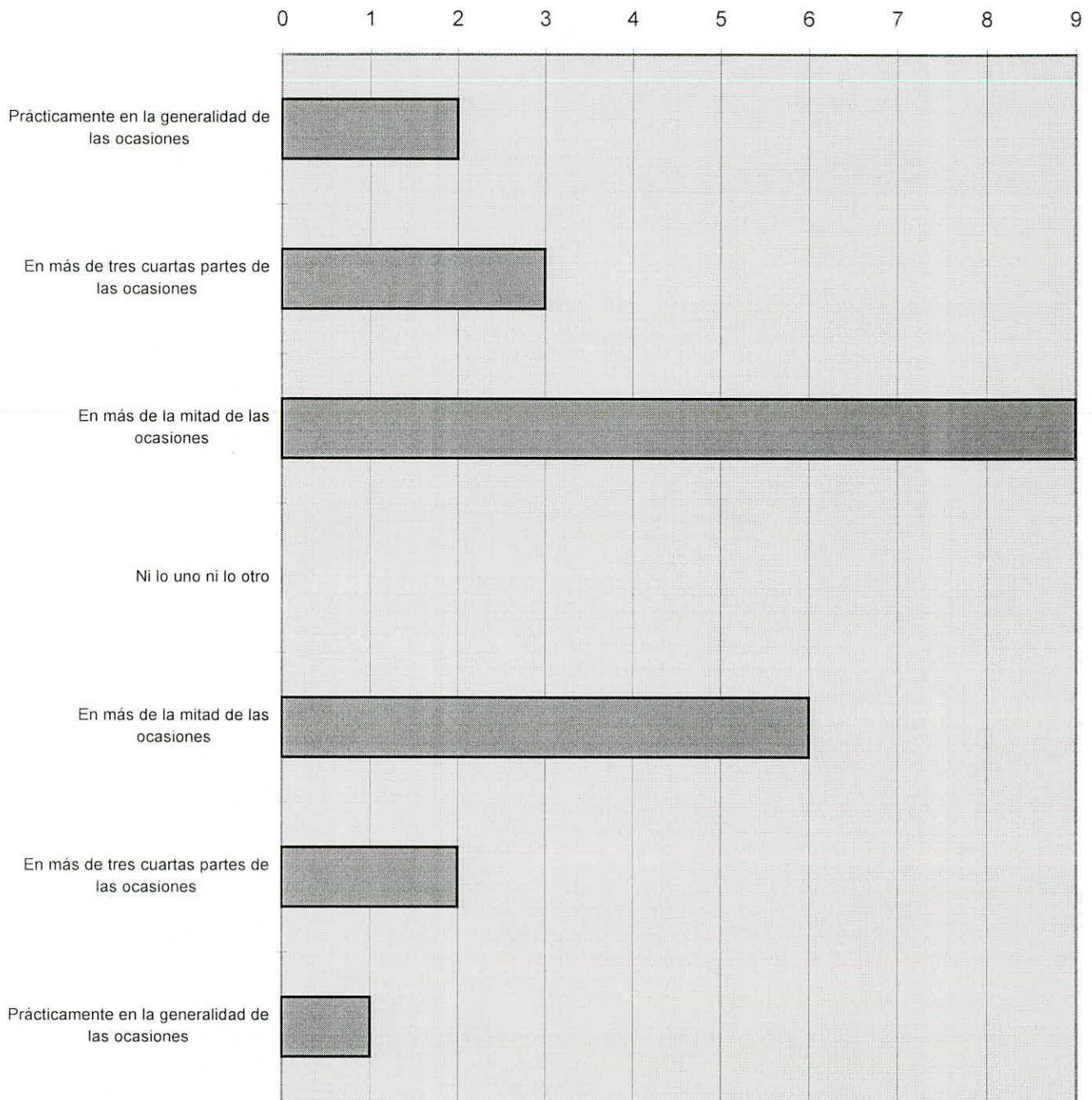
BIBLIOGRAFÍA GENERALMENTE ACTUALIZADA Y APLICABLE AL CONTEXTO MEXICANO



BIBLIOGRAFÍA DESACTUALIZADA Y POCO APLICABLE AL CONTEXTO MEXICANO

# GRÁFICA 17 ACCESIBILIDAD DE LA BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BASTANTE ACCESIBLE DE CONSEGUIR O CONSULTAR

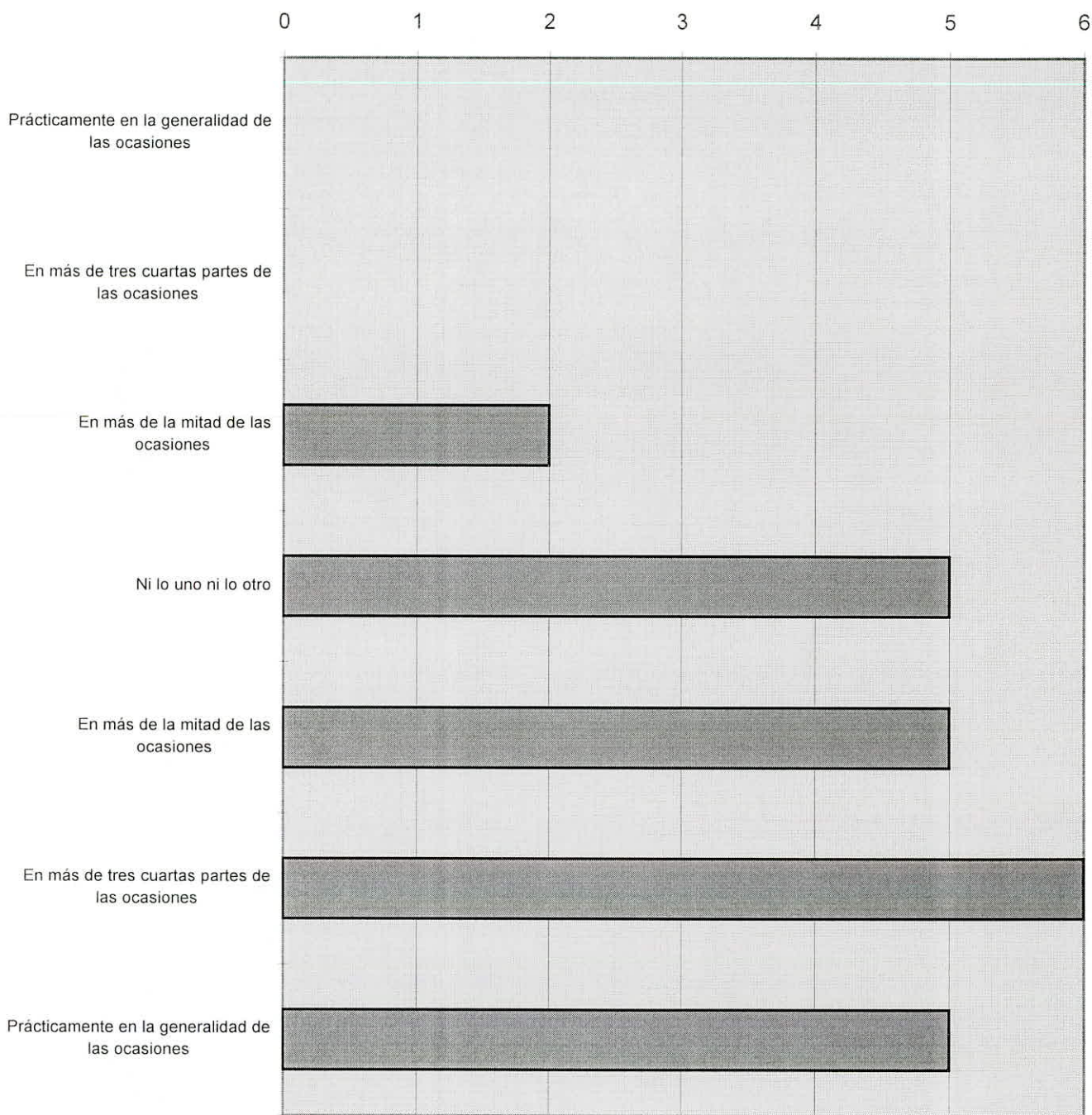


BIBLIOGRAFÍA POCO ACCESIBLE DE CONSEGUIR O CONSULTAR

## GRÁFICA 18

### DISPONIBILIDAD DE VOLÚMENES EN BIBLIOTECA

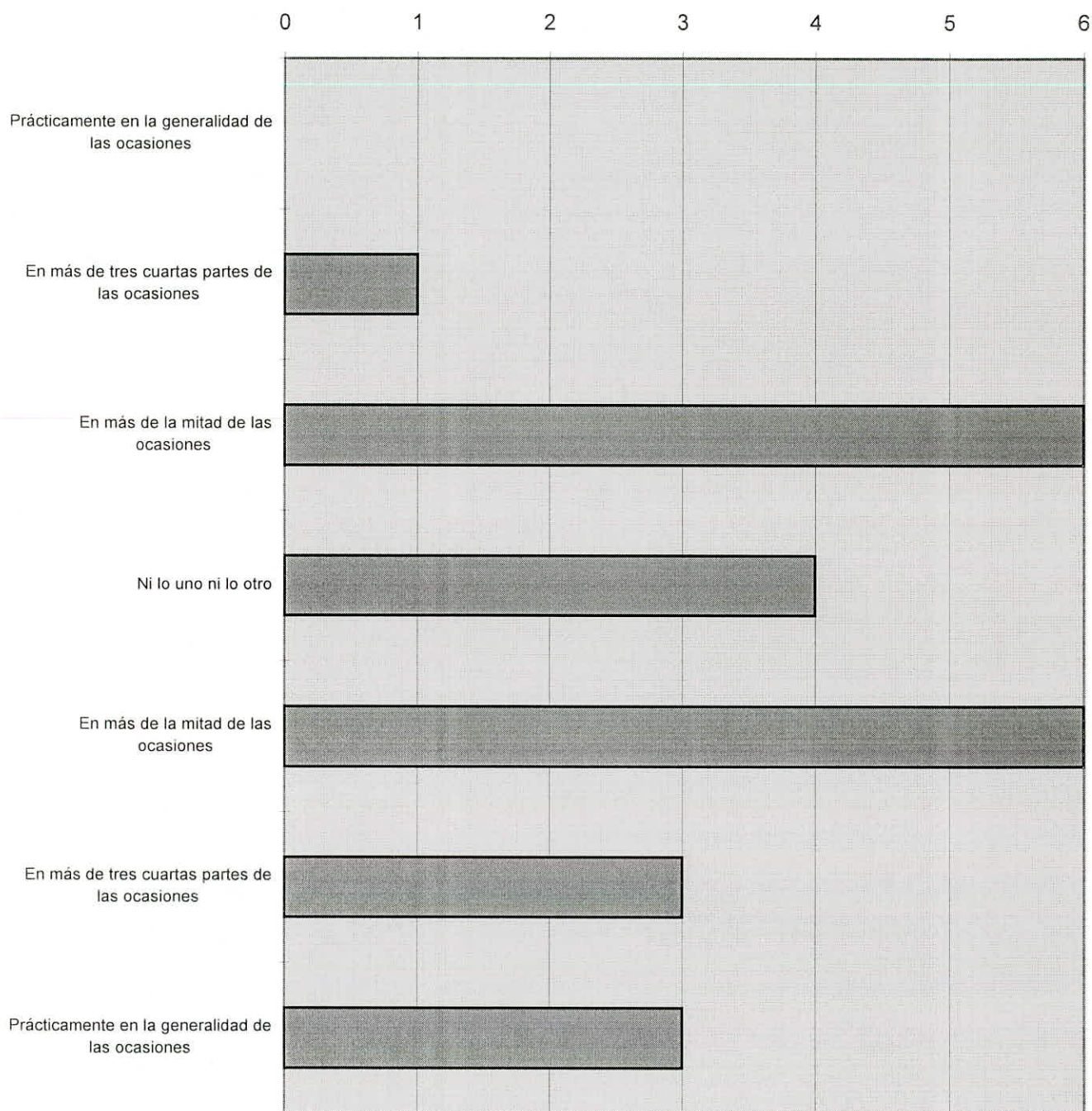
SUFICIENTES VOLÚMENES DE LA BIBLIOGRAFÍA SE  
ENCUENTRAN DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA



POCOS VOLÚMENES DE LA BIBLIOGRAFÍA  
DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA

ACTUALIDAD DE LAS EDICIONES EN BIBLIOTECA

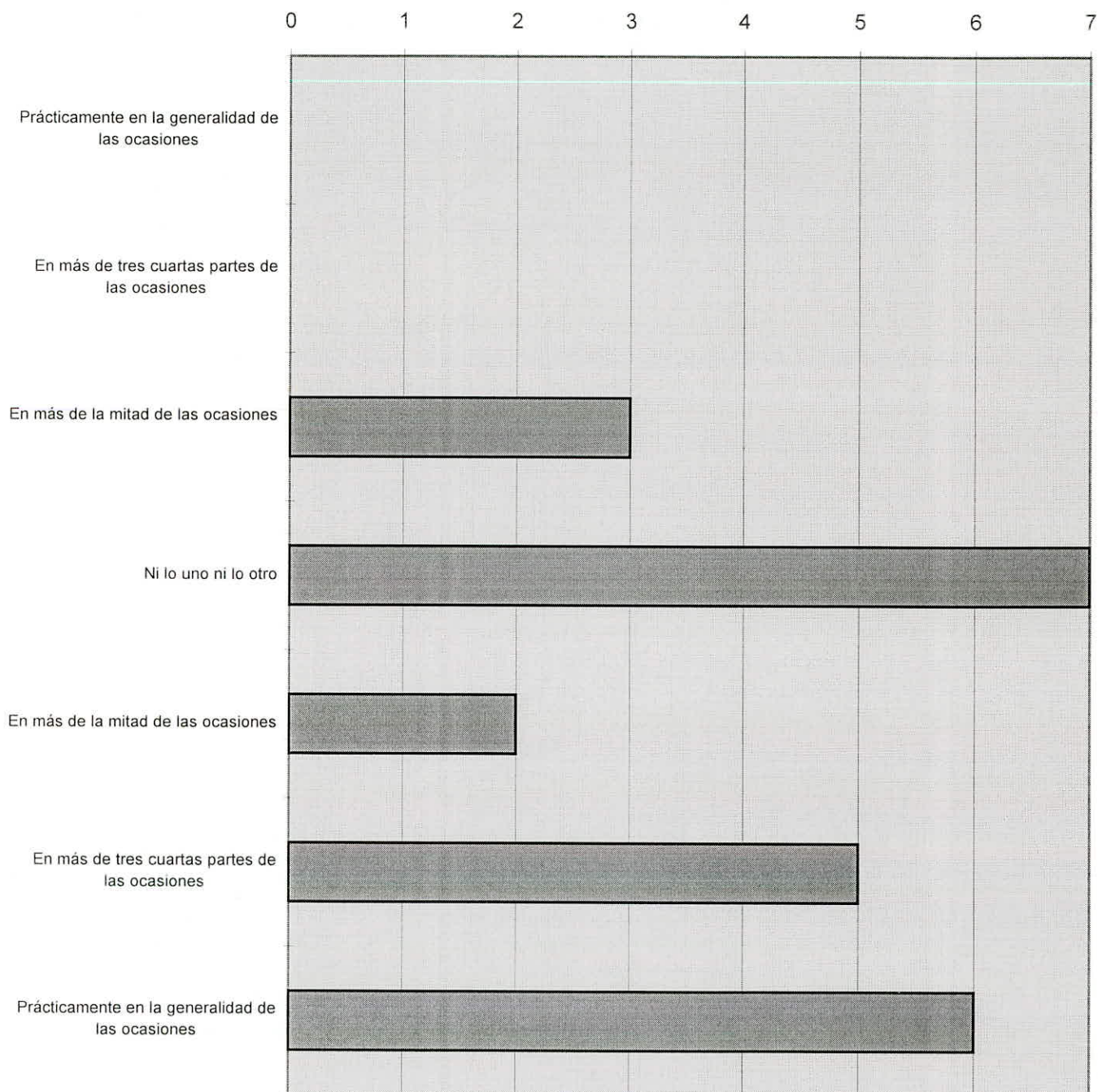
LOS VOLÚMENES DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA SON DE EDICIONES ACTUALES



LOS VOLÚMENES DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA SON DE EDICIONES MUY ATRASADAS

INTERÉS DE LA CORDINACIÓN EN RESOLVER INQUIETUDES

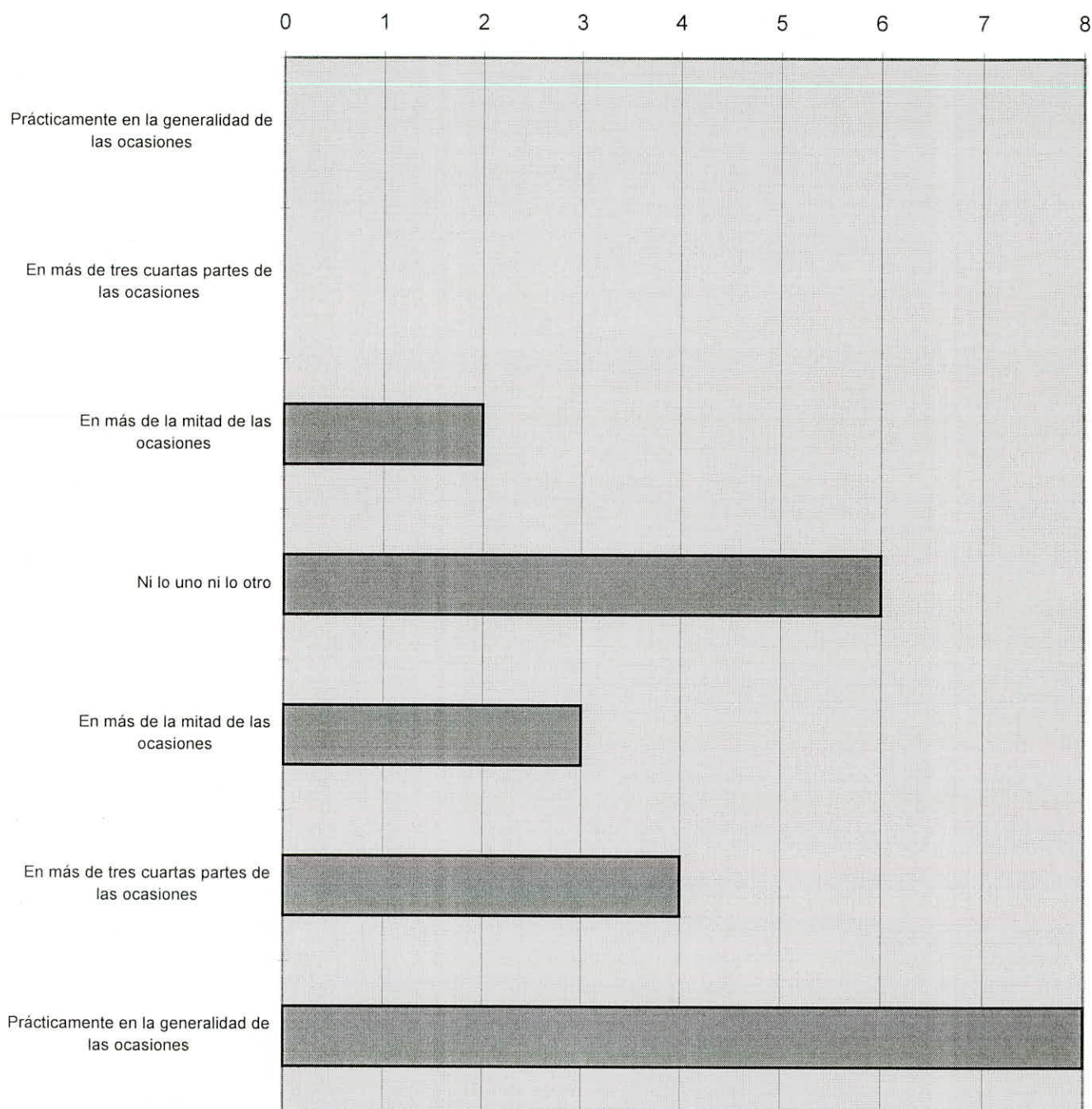
LA COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA SE INTERESA EN RESOLVER LAS INQUIETUDES DE LOS ALUMNOS Y SE ORIENTA A ELLO



LA COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA NO SE INTERESA EN RESOLVER LAS INQUIETUDES DE LOS ALUMNOS

RESPUESTA DE LA COORDINACIÓN A PETICIONES CONCRETAS

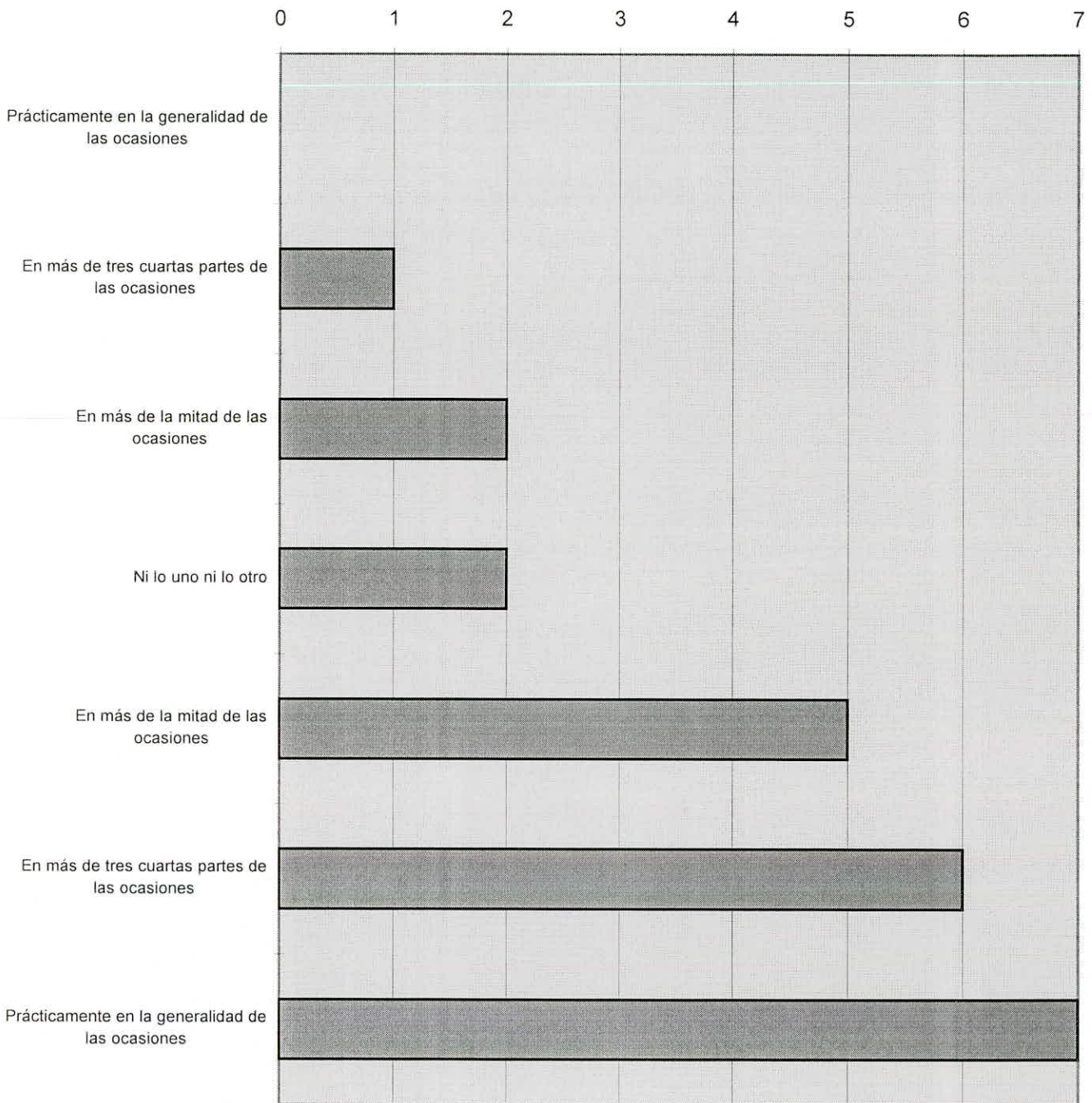
LA RESPUESTA A PETICIONES CONCRETAS A LA COORDINACIÓN  
ES BASTANTE OPORTUNA Y SATISFATORIA



LA RESPUESTA A PETICIONES CONCRETAS A LA  
COORDINACIÓN ES POCO OPORTUNA E INSATISFATORIA

## GRÁFICA 22 ROTACIÓN DE MAESTROS

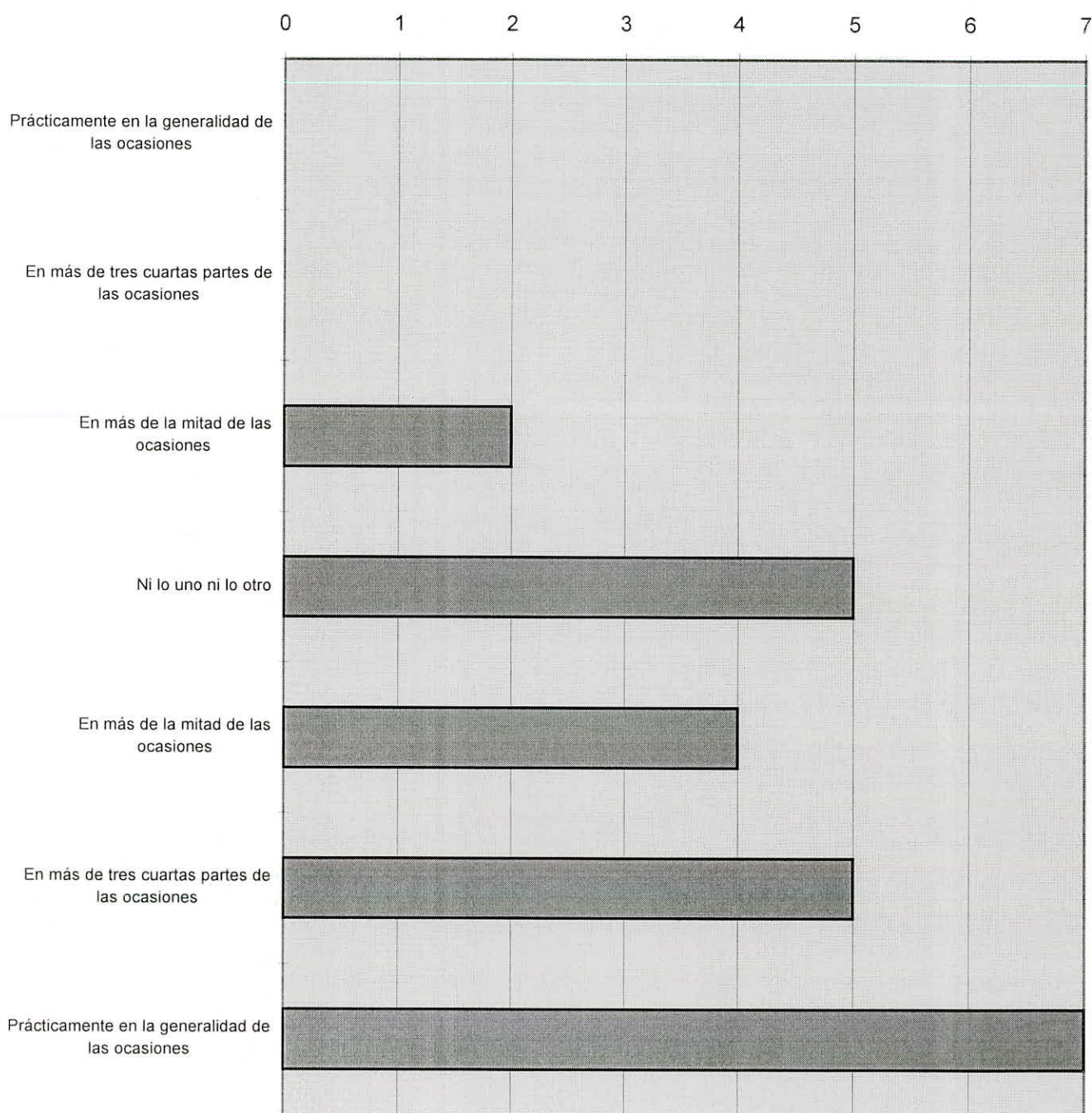
SE PERCIBE POCA ROTACIÓN DE MAESTROS  
EN DETERMINADAS MATERIAS



SE PERCIBE POCA ROTACIÓN DE MAESTROS  
EN DETERMINADAS MATERIAS

INTERÉS DE LA CCORDINACIÓN EN DEPURAR MAESTROS INEFICIENTES

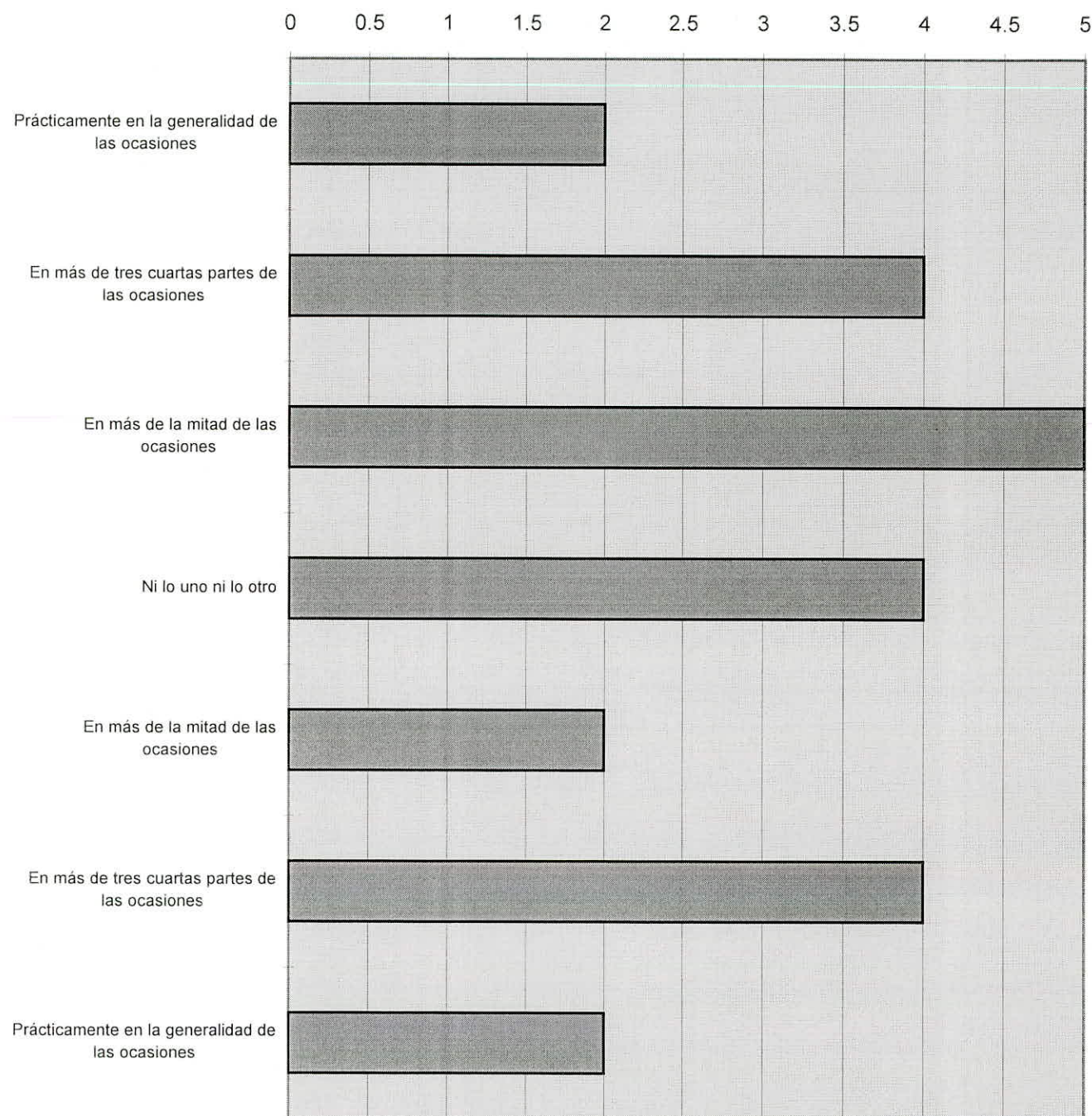
SE OBSERVA INTERÉS EN DEPURAR MAESTROS INEFICIENTES



NO SE OBSERVA INTERÉS EN DEPURAR MAESTROS INEFICIENTES

INFORMACIÓN CURRICULAR DE MAESTROS PROPORCIONADA A LOS ALUMNOS

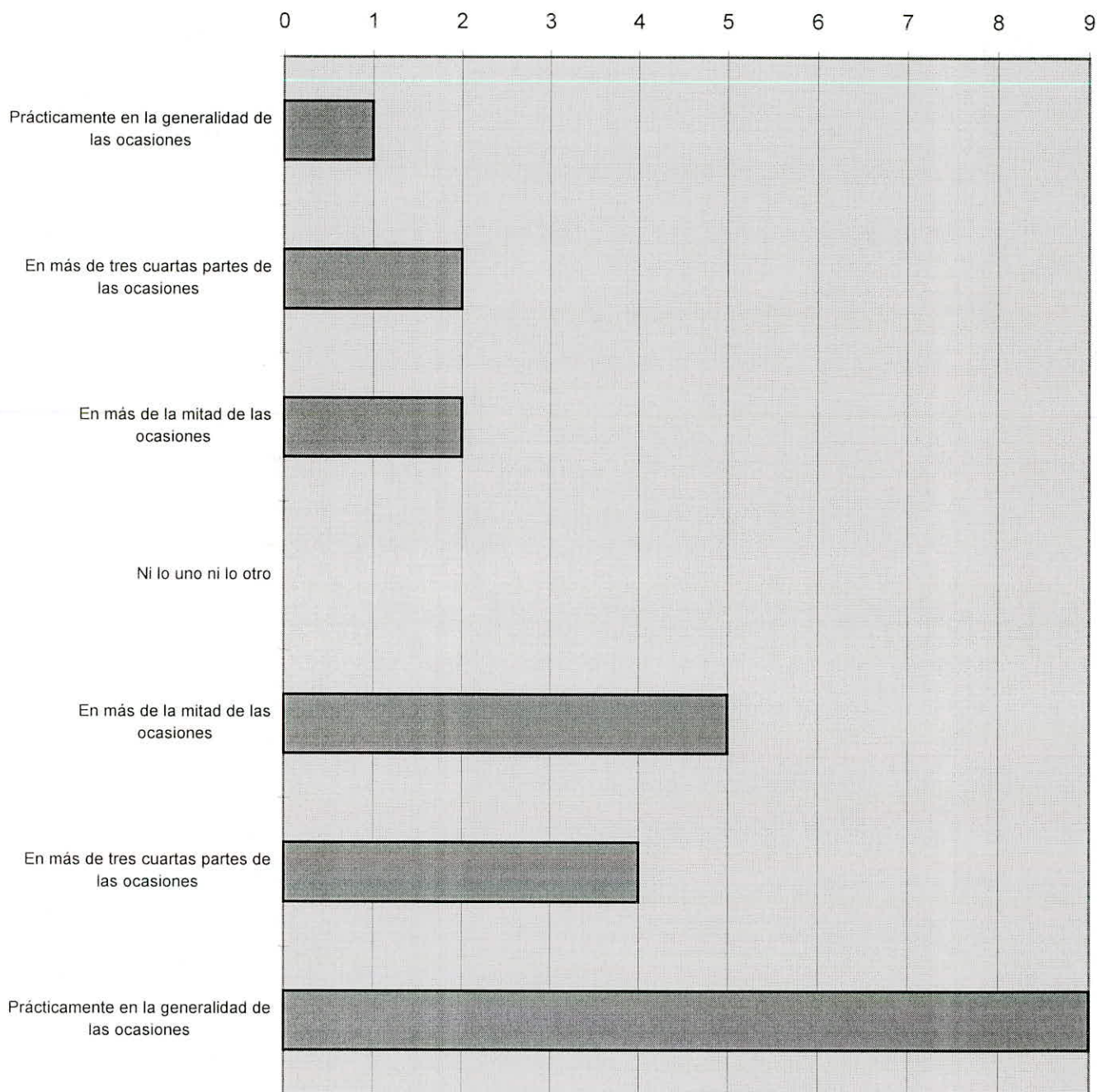
SE APORTA SUFICIENTE INFORMACIÓN A LOS ALUMNOS ACERCA DEL CURRÍCULUM Y ACTIVIDAD PROFESIONAL DEL MAESTRO



SE APORTA POCA INFORMACIÓN A LOS ALUMNOS ACERCA DEL CURRÍCULUM Y ACTIVIDAD PROFESIONAL DEL MAESTRO

RESPUESTA A LA APERTURA DE MATERIAS SOLICITADAS

LA RESPUESTA A LA APERTURA DE MATERIAS SOLICITADAS ES OPORTUNA

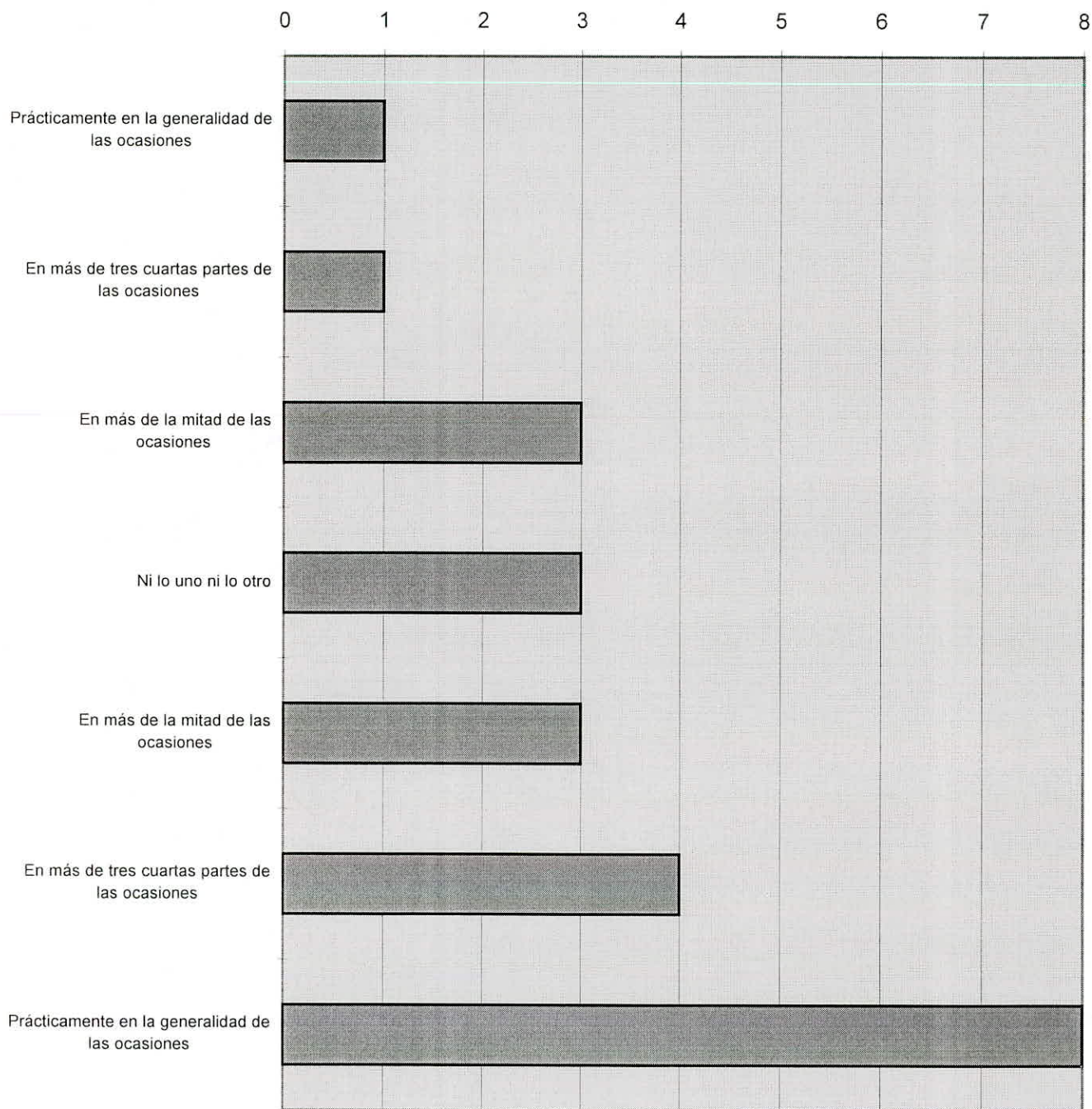


LA RESPUESTA A LA APERTURA DE MATERIAS SOLICITADAS NO ES OPORTUNA

## GRÁFICA 26

### ELEMENTOS MATERIALES DE LOS SALONES

LOS SALONES CUENTAN CON ELEMENTOS MATERIALES ADECUADOS A UN NIVEL DE MAESTRÍA

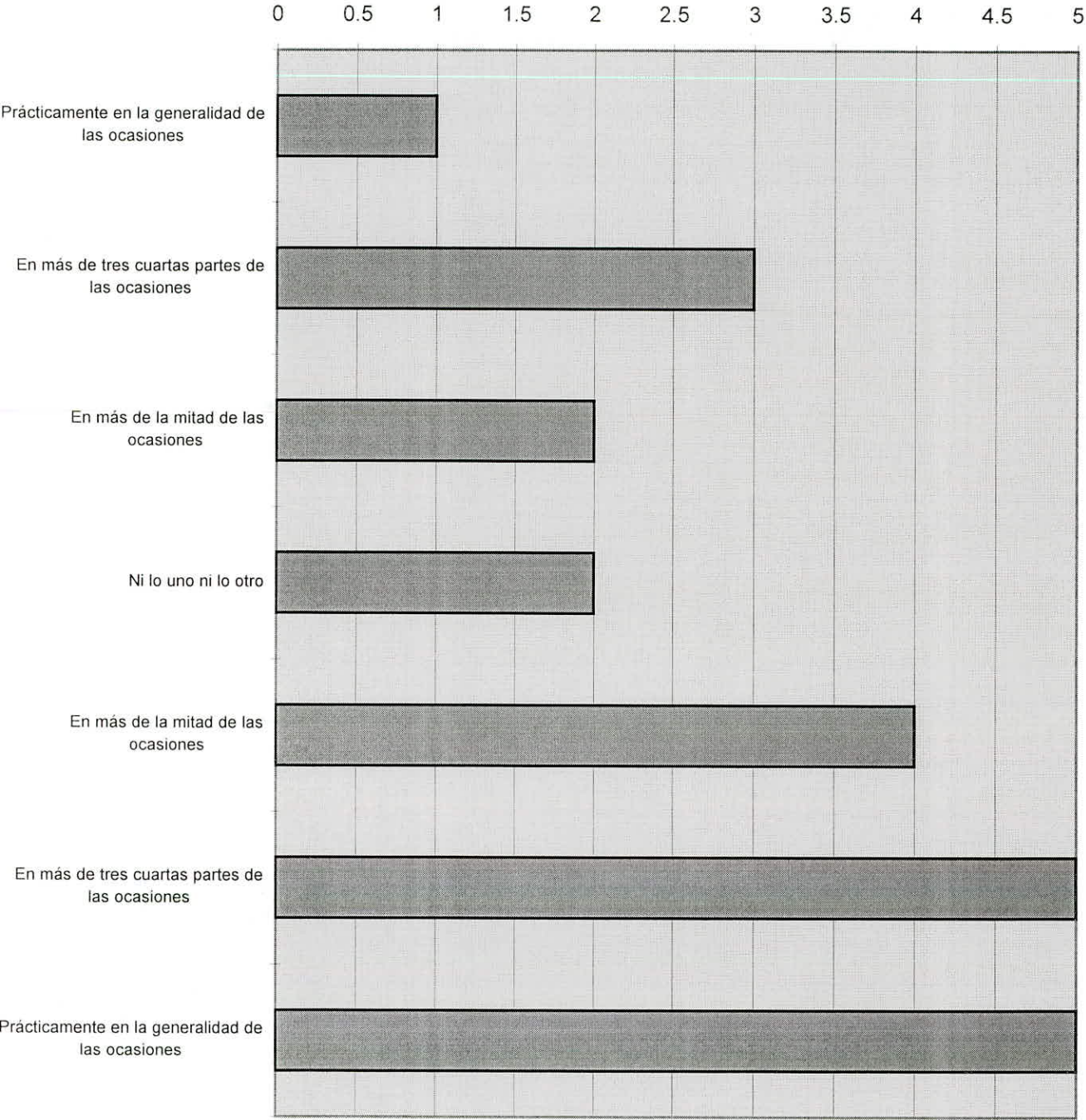


LOS SALONES NO CUENTAN CON ELEMENTOS MATERIALES ADECUADOS A UN NIVEL DE MAESTRÍA

# GRÁFICA 27

## SUMINISTRO DE EQUIPO AUDIOVISUAL

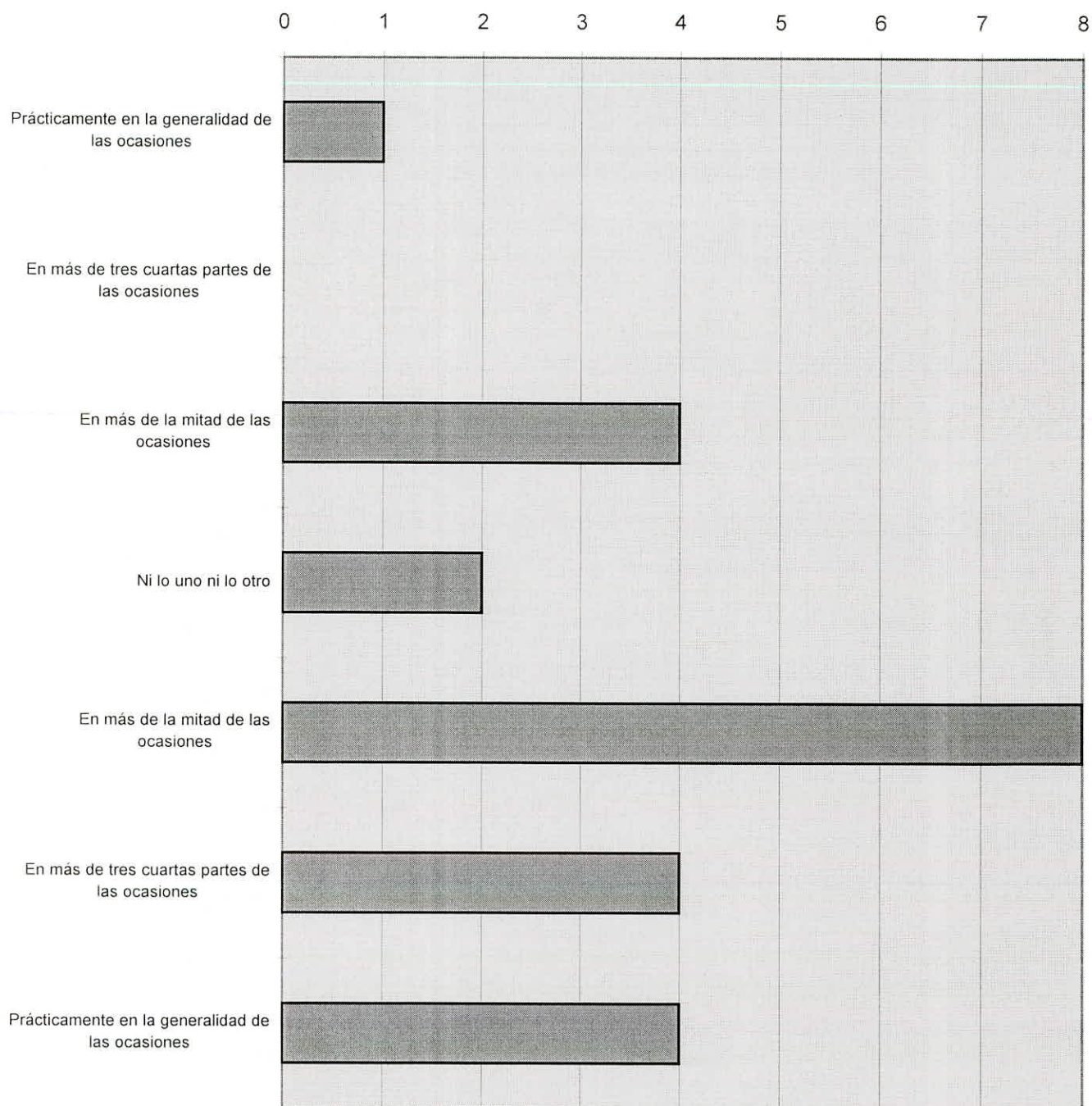
EL SUMINISTRO DE EQUIPO AUDIOVISUAL ES EFICIENTE



EL SUMINISTRO DE EQUIPO AUDIOVISUAL ES INEFICIENTE

## GRÁFICA 28 ESTADO DEL EQUIPO AUDIOVISUAL

EL EQUIPO AUDIOVISUAL SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO



EL EQUIPO AUDIOVISUAL SE ENCUENTRA EN MAL ESTADO

## **4.2. SUGERENCIAS DE LOS ALUMNOS ENTREVISTADOS**

En este apartado, se transcriben íntegramente las sugerencias recogidas en la aplicación de los cuestionarios. Pueden corroborarse con los documentos fuente en el **ANEXO 2**.

Por supuesto algunas de los comentarios pueden parecer deseos personales; pero otros encuentran bastante eco en más de un alumno, lo que puede ser un indicativo de una percepción generalizada. Se sugiere revisar detalladamente las sugerencias, en las cuales se pueden identificar diversas áreas de oportunidad y alternativas de atención.

### **Formuladas por los alumnos que han cursado entre 18 y 21 materias**

1. Que no repitan parte del temario de una materia en otra.
2. Casos prácticos en todas las materias.
3. Se debe hacer una reingeniería y reunión de todo de manera real y acuciosa.
4. Elevar el nivel de los catedráticos y el de las instalaciones y realmente tomar en consideración las evaluaciones de los catedráticos.
5. Al inscribirse a una materia debe ser proporcionado el temario y la bibliografía, e incluso instrucciones al alumno para preparar la primera clase.  
Informar sobre convenios con librerías o editoriales, si es que existen, para adquirir los libros oportunamente.

Que las especialidades se abran independientemente del número de alumnos. ¿Para esta fecha no ha recuperado la Universidad suficientemente sus costos con los niveles anteriores? De no ser así puede inducirse que el alumno estudie la especialidad que hay y no la que él había previsto.

6. Cambiar de Coordinador.

Eliminar maestros "FÓSILES".

Escuchar quejas, aclararlas y dar seguimiento a ellas por que al final somos clientes.

7. Que las autoridades académicas se concienticen de que la Maestría es un grado superior a la licenciatura, por lo cual se deben hacer revisión de planes y que la calidad de los profesores sea de calidad.
8. Mejorar la planta docente, mediante cursos de actualización de temas y tópicos.
9. Solicitar una mínima experiencia docente y laboral a los profesores así como realizar una selección de ellos en base a su experiencia.

Revisar los syllabus de las materias considerando actualización de temas y aplicabilidad.

Incluir dinámicas de trabajo como discusión de casos prácticos, a la vez invitación de empresarios para compartir sus experiencias malas y buenas.

Incluir la materia emprendedor.

Distinción entre el alumno de maestría y carrera en el área de estudio de biblioteca.

Desarrollar habilidades de negociación mediante programas de cómputo en simulación.

Alguna materia que se importa en inglés crear intercambios con universidades de E.U. Mayor bibliografía en inglés.

Evitar el abuso de la realización de trabajos finales y ordinarios sobre la aplicación en nuestros trabajos.

10. Programas más acordes a la realidad.  
Especialidades a respetar.

11. Evitar que la materia subsidie otras áreas de la universidad.

### **Formuladas por los alumnos que han cursado entre 12 y 17 materias**

12. Se atienda más de cerca las necesidades de los alumnos.

13. Aumentar las materias con aplicación a situaciones de la realidad mexicana y regional.

14. La UPAEP es una UNIVERSIDAD de primer nivel, por lo tanto debería de tener una maestría de primer nivel. Mi sugerencia sería la de involucrar a los participantes de la maestría en administración de empresas en el mejoramiento de la misma con su apoyo en trabajo (ideas, sugerencias y aplicaciones) para que generaciones futuras puedan disfrutar y sentirse satisfechos de haber invertido su dinero y tiempo en estudiar en la UPAEP.

15. Mejores salones para Maestría en comodidad.

Respuestas rápidas en apertura de materias independientemente del número de alumnos.

Mejorar el desempeño de la Coordinación en cuanto a dudas, materiales de apoyo para una mejor integración de la misma alumnos-maestros-universidad.

16. Mejorar la Coordinación, le falta involucrarse y ayudar en la programación de las materias. Rogelio Soler no debe ser tan negativo para escuchar proposiciones para no perjudicar alumnos por malas programaciones.

A la Maestría venimos saliendo de trabajar y las sillas son muy incómodas, no son ergonómicas para estar 3 horas sentados.

17. Armado correcto de los temarios

Pedagogía más profunda.

Evaluación de los docentes.

18. Serios problemas de estacionamiento, en virtud de que tenemos horas fijas para salir de nuestros trabajos y pasamos media hora buscando estacionamiento, se complica el llegar a tiempo a nuestros cursos.

Muchos de nuestros autos han sufrido robos parciales.

Casi nunca hay agua en los baños en las noches (durante las clases de maestría).

Casi nunca hay vasos para agua en las noches.

Insuficiente equipo de cómputo con Internet, muy saturado.

19. Existen profesores que han mostrado mucha inseguridad en su cátedra, misma que se manifiesta con su prepotencia o no dejan participar a los alumnos.

Falta mayor realidad y actualización en los temas.

Hay buenos maestros y he aprendido mucho de ellos; Mónica Rubio, Juan de Dios Llanes, Pablo Cervantes, Javier Marco Polo, Ramón Varela, Efraín Gamboa.

La cafetería está cerrada cuando tenemos los descansos.

Hay mejores salones, Cómodos y vacíos, mientras nosotros estamos 3 horas en un salón antipedagógico e incómodo.

No hay estacionamiento suficiente y todos hemos perdido piezas de nuestros autos (llantas, tapones, cristales, etc.).

20. Contar con un verdadero apoyo en el Coordinador; apoyo para cambiar a catedráticos deficientes en su calidad pedagógica; recomendar a los catedráticos que el exceso de lecturas y problemas no significan que el alumno esté aprendiendo

verdaderamente, mejor que ellos proporcionen los "resúmenes" (digestos) de ejercicios y lecturas ya en fotocopias legibles al momento del inicio del curso para tres fines: a) que el alumno no pierda tiempo buscando bibliografía escasísima, b) que todos empiecen el curso al mismo tiempo: c) no tener volúmenes excesivos y caros de los cuales sólo se ocupan algunos capítulos. Esto último se puede solucionar de la siguiente forma: (sugerencia):

a) El Coordinador esté verdaderamente en contacto con el catedrático para seleccionar los capítulos, lecturas, ejercicios, problemas, etc., del curso a impartir en el próximo trimestre. (obviamente, esto es más fácil de actualizar y adecuar a la realidad mexicana) (Además, proporciona calidad y variedad de panoramas de diversos autores y no sólo de uno.)

b) Se obtiene un juego "maestro" de estas copias y en la lista de materias que se abren se anexa el costo de dicho juego.

c) Al momento de la inscripción se indica en la ficha de inscripción si se desea juego o no de copias y se paga el monto de cada materia.

d) El Coordinador obtiene las copias y se las proporciona al catedrático para que las reparta a los alumnos en la primera clase.

21.- Más opción de materias.

Libros en la biblioteca.

Eficiencia de la Coordinación es nula.

Debe existir un digesto de cada materia.

## 5. LIMITACIONES Y ALCANCES

El presente estudio, como arriba se indica, tiene la característica de haber sido aplicado transversalmente, entre 23 alumnos que durante el trimestre noviembre 1998 - enero 1999, han cursado o acreditado (incluyendo las del citado trimestre), entre 12 y 21 materias. De ninguna manera pretende agotar lo que sería la percepción de la totalidad de los alumnos, pues para ello, como se menciona al definir que en lugar de muestra, este estudio sugiere un censo.

Sin dejar de considerar la anterior acotación, se estima que los resultados pueden resultar bastante reveladores al haber sido aplicados entre alumnos que al tener al menos la mitad de la Maestría cursada, tienen forma de proporcionar una apreciación bastante clara de lo que en forma general ha sido su experiencia como **consumidores** de este servicio.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los resultados del presente no pretenden ser una verdad absoluta, son tan sólo la apreciación de los consumidores. Es tan sólo la voz de los clientes, que desea ser escuchada.

La percepción de los alumnos entrevistados ha dejado de manifiesto que existen diversas áreas de oportunidad que merecen ser revisadas. Muchas de ellas sin duda están siendo ya atendidas en un esfuerzo cuyos resultados son ya palpables de parte de quienes de una u otra manera tienen la responsabilidad de administrar la prestación de este servicio.

El propósito final y fundamental, es ofrecer una visión más: la de los consumidores; proporcionar información que resulte de utilidad en la toma de decisiones.

Como recomendación, en caso de que así lo juzguen pertinente, este análisis podría ser extensivo hacia la totalidad de los alumnos de la Maestría, a efecto de tener una visión más integral. Tal vez incluso, se podría pensar en un estudio de similares características hacia otras áreas de la Universidad, que se podrían unir a los esfuerzos que constantemente se hacen en el camino del mejoramiento continuo.

## **7. BIBLIOGRAFÍA**

Ackoff, Russell; REDISEÑANDO EL FUTURO; Editorial Limusa; Primera Edición; décima reimpresión; México, D.F., 1993

Berenson, Mark L.; Levine, David M.; ESTADÍSTICA BÁSICA EN ADMINISTRACIÓN; Conceptos y aplicaciones; Prentice Hall Hispanoamericana; Sexta edición; México, D.F., 1996

Fischer, Laura; MERCADOTECNIA; McGraw Hill; Segunda edición; México, D.F., febrero de 1997

Kinnear, Thomas C.; Taylor, James R., INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, UN ENFOQUE APLICADO; McGraw Hill; cuarta edición; México, D.F., noviembre de 1996

Kotler, Philip; Armstrong, Gary; MERCADOTECNIA, Prentice Hall Hispanoamericana; Sexta edición; México, D.F., 1996

Schiffman, Leon; Lazar, Leslie; COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR; Editorial Prentice Hall, 5a. edición; México, D.F., 1997

---

**ANEXO 1. FORMATO DE CUESTIONARIO UTILIZADO PARA EL  
LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LAS FUENTES PRIMARIAS**



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas):

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  |  |  |  |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |  |  |  |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |  |  |  |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |  |  |  |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |  |  |  |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |  |  |  |  |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |  |  |  |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |  |  |  |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  |  |  |  |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  |  |  |  |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**ANEXO 2. CUESTIONARIOS APLICADOS**



CC

## UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

#### COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 21

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |   |   |   |   |  |  |  |
|---|--|---|---|---|---|--|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |   | X |   |   |  |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |   |   | X |   |  |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |   |   | ✓ |   |  |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |   |   |   | X |  |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |   |   |   | X |  |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  | X |   |   |   |  |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  | X |   |   |   |  |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |   |   |   | X |  |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |   |   |   | X |  |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |   |   |   | X |  |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |   |   |   |   |  |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| Que no repitan parte del temario de una materia en otra. |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

|   |    |
|---|----|
| Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): | 20 |
|---|----|

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |   |   |   |  |  |
|---|--|--|---|---|---|---|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |   |   |   | X |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |   | X |   |   |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |   | X |   |   |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   |   |   | X |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   | X |   |   |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  | X |   |   |   |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |   |   |   | X |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   |   | X |   |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   | X |   |   |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   | X |   |   |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |   |   |   |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| <i>Casa practica, en todas las materias.</i> |
|  |
|  |
|  |



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 20

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |   |   |   |  |  |
|---|--|--|---|---|---|---|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  | X |   |   |   |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |   | X |   |   |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |   | X |   |   |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   | X |   |   |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   | X |   |   |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  | X |   |   |   |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  | X |   |   |   |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   | X |   |   |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   |   |   | X |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   |   | X |   |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |   |   |   |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| Se pide para la maestría un aula de 750 m <sup>2</sup> |
| UNA ESCUELA  |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

|   |    |
|---|----|
| Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): | 20 |
|---|----|

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  |  |  |  |  | X | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |  |  |  |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |  |  |  |  | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |  |  |  |  | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |  |  |  |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |  |  |  |  |  |  |  | X | Se aporta poca información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |  |  |  |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |  |  |  |  | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  |  |  |  |  | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  |  |  |  |  | X | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| <p>Elevar el nivel de los catedráticos y el de las intabaciones y realmente tomar en consideración las evaluaciones de catedráticos.</p> |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 19

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los items, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                        |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |   |   |   |  |  |
|---|--|--|---|---|---|---|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |   |   |   | X |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |   | X |   |   |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |   | X |   |   |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   |   | X |   |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   | X |   |   |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |   | X |   |   |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  | X |   |   |   |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   |   |   | X |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   |   |   | X |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   |   |   | X |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |   |   |   |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

- Al inscribirse a una materia debe ser proporcionado el temario y la bibliografía, e incluir instrucciones al alumno para preparar la clase.
- Informar sobre convenios con librerías o editoriales, si es que existen, para adquirir los libros oportunamente.
- Que las especialidades se abran independientemente del número de alumnos.
- ¿Para esta fecha no ha recuperado la Universidad suficientemente sus costos con los piquetes anteriores? De no ser así, puede incluirse que el alumno es el que elige la especialidad que hoy y no la que él había previsto.



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 19

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |   |  |   |   |  |
|---|--|--|--|---|--|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  | X |  |   |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |   |  | X |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |   |  | X |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |   |  |   | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |   |  | X |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |  | X |  |   |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |   |  | X |   | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |   |  |   | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  |   |  |   | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  |   |  |   | X | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |   |  |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| Cambiar de Coordinador   |
| Eliminar maestros "FOSILES"  |
| Escuchar quejas y aclararlas y dar seguimiento a ellas (porque al final somos cliente) |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 19

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |  |   |   |   |  |
|---|--|--|---|--|---|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |   |  | λ |   |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  | X |  |   |   |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  | X |  |   |   |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   |  | λ |   |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   |  |   | X |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |   |  |   | X |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |   |  | X |   |   | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   |  |   |   | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   |  |   |   | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   |  |   | X |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |  |   |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

Que las autoridades Académicas se concienticen de que la maestría es un grado superior a la licenciatura, por lo cual se deben hacer revisiones de planes y que la calidad de los profesores sea de calidad.



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 19

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |  |   |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|---|--|---|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  | X |  |   |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |   |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |   |  | X |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |   |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |   |  |   | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |   |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   |  |   |   | X  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   |  | X |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |  |  |   |  | X |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |   |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |   |  |   | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |   |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   |  |   | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   |  |   | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   |  |   |   | X  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado              |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): / X

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                        |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |   |  |   |   |   |   |  |
|---|--|---|--|---|---|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |   |  |   | X |   |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |   |  | X |   |   |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |   |  |   |   |   | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |   |  |   |   | X |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |   |  |   |   |   | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  | X |  |   |   |   |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |   |  |   | X |   |   | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |   |  |   |   |   | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |   |  |   |   |   | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |   |  |   |   |   | X | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |   |  |   |   |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| - MEJORAR LA PLANTA DOCENTE MEDIANTE CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DE TEMAS Y TÓPICOS. |
| -  |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 18

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría. + -

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                        |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  |  |  |  | X | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |  |  |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |  |  |  | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |  |  |  | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |  |  |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |  |  |  |  | X | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |  |  |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |  |  |  | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  |  |  |  | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  |  |  |  | X | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |  |  |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

*• Solicitar una mínima experiencia docente y laboral a los profesores así como realizar una selección de ella en base a su experiencia  
Revisar los syllabus de las materias considerando actualización de temas y aplicabilidad*

*Incluir materias de práctica complementarias a las materias como laboratorias*

*Mayor rigidez en el sistema*

*Incluir dinámicas de trabajo como discusión de casos prácticos, a la vez invitación de empresarios para compartir sus experiencias malas y buenas*

*Incluir la materia emprendedor*

*Distinción entre el alumno de maestría y carrera en el área de estudio de Biblioteca*



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 18

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |   |   |   |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|---|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |   | X |   |   |   |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |   |   |   |   | X |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |   |   |   |   | X |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |   |   |   |   |   | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |   |   | X |   |   |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  | X |   |   |   |   |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  | X |   |   |   |   |   | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |   |   | X |   |   |   | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |   | X |   |   |   |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |   |   |   | X |   |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |   |   |   |   |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 18

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      | ✓                                   |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |   |   |   |  |  |
|---|--|--|---|---|---|---|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |   | X |   |   |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  | X |   |   |   |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  | X |   |   |   |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  | X | . |   |   |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   | - | X |   |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |   |   | X |   |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |   |   | X |   |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   | X |   |   |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   |   |   | X |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   |   |   | X |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |   |   |   |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|                                     |
|-------------------------------------|
| PROGRAMAS MAS ACORDES A LA REALIDAD |
| ESPECIFICAS A RESPECTAR             |
|                                     |
|                                     |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 13

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los items, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |  |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|--|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  | X |  |  |  |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |   |  |  |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |   |  |  |  | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   |  |  |  | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |   |  |  |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  | X |  |  |  |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |   |  |  |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   |  |  |  | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   |  |  |  |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   |  |  |  |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |  |  |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|   |
|---|
| EN LA MAESTRIA SE DEBE DAR MAS ATENCION A LOS ALUMNOS |
|   |
|   |
|   |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 17

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  | -  |                                     | X                    |                                     |  |  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |   |  |   |   |   |  |  |  |
|---|---|--|---|---|---|--|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |   |  | X |   |   |  |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |   |  |   | X |   |  |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |   |  |   | X |   |  |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |   |  |   | X |   |  |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |   |  | X |   |   |  |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro | X |  |   |   |   |  |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  | X |  |   |   |   |  |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |   |  | X |   |   |  |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |   |  |   |   | X |  |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |   |  | X |   |   |  |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |   |  |   |   |   |  |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|  |
|--|
| Se atiende mas de cerca las necesidades de los alumnos |
|  |
|  |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 17

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |  |   |   |   |  |
|---|--|--|--|--|---|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  |  |   | X |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |  |   |   | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |  |   | X |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |  |   | X |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |  |   | X |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |  |  |   | X |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |  |   |   | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |  |   |   | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  |  | X |   |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  |  | X |   |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |  |   |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

Proveer las materias con apéndice de traducciones de la calidad académica y rigurosas.



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 16

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |   |   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|--|---|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |   |   |  | X |   |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |   |   |  |   | X |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |   |   |  | X |   |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |   |   |  |   | X |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |   |   |  | X |   |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |  |   |   |  |   | X |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |   |   |  |   |   | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |   | X |  |   |   |   | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  | X |   |  |   |   |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |   | X |  |   |   |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |   |   |  |   |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

"La UPAEP es una UNIVERSIDAD de primer nivel; por lo tanto debería de tener una maestría de primer nivel. mi sugerencia sería la de involucrar a los participantes de la maestría en Administración de Empresas en el mejoramiento de la misma (con su apoyo en trabajo y ideas, sugerencias y aplicaciones) para que generaciones futuras puedan disfrutar y sentirse ~~completamente~~ SATISFECHOS DE HABER INVERTIDO su dinero y tiempo en ESTUDIAR en la UPAEP.

ATTE.

Miguel Sánchez de León



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 16

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación acorde a un nivel de maestría                        |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |   |   |   |   |  |  |
|---|--|---|---|---|---|--|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  | X |   |   |   |  | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |   | X |   |   |  | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |   |   | X |   |  | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |   | X |   |   |  | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |   |   | X |   |  | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |   | X |   |   |  | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |   |   |   | X |  | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |   | X |   |   |  | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  | X |   |   |   |  | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |   | X |   |   |  | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |   |   |   |   |  |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

- 1) Mejores Salones para maestría en comodidad
- 2) Respuestas rápidas en apertura de materias, independientemente del número de alumnos.
- 3) Mejorar el desempeño de la Coordinación en cuanto a dudas, materiales de apoyo y para una mejor integración de los mismos Alumnos - maestros - Universidad



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 14

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En mas de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |   |   |   |  |
|---|--|--|--|---|---|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  |   | X |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |   |   | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |   |   | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |   | X |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |   | X |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |  |   | X |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |   |   | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |   |   | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  |   |   | X | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  | X |   |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |   |   |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

MEJORAR LA COORDINACION, LE FALTA INCORPORARSE Y AYUDAR EN LA PROGRAMACION DE LAS MATERIAS. ROGELIO SOLER NO DEBE SER TAN NEGATIVO PARA ESCUCHAR PROPOSICIONES PARA NO PERTURBAR AUNQUE POR MALAS PROGRAMACIONES.  
A LA MAESTRIA VENIMOS SALIENDO DE TRABAJAR Y LAS SILLAS SON MUY INCOMODAS, NO SON ERGONOMICAS PARA ESTAR 3 HORAS SENTADOS.



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 12

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |  |   |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |  | X |  |  |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |  |   |  |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |  |   |  |  | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |  |   |  |  | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  |  |   |  |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |  | X |  |  |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |  |   |  |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |  |   |  |  | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |  | X |  |  |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |  | X |  |  |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |  |   |  |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|                                    |
|------------------------------------|
| * Armado correcto de los temarios. |
| * Pedagogía más profunda.          |
| * Evaluación de los docentes       |
|                                    |



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 12

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones | En mas de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En mas de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Prácticamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |   |  |  |  |   |  |   |  |
|---|---|--|--|--|---|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |   |  |  |  | X |  |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |   |  |  |  |   |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |   |  |  |  | X |  |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |   |  |  |  |   |  | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |   |  |  |  |   |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro | X |  |  |  |   |  |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |   |  |  |  |   |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |   |  |  |  |   |  | X | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |   |  |  |  | X |  |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |   |  |  |  | X |  |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |   |  |  |  |   |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

- SERIOS PROBLEMAS DE ESTACIONAMIENTO, EN VIRTUD DE QUE TRABAJAMOS HORAS FIJAS PERO SIN LA NUESTRA TALENTOS Y PENSAMOS QUE HAY PENSANDO EN LA MANERA DE CUMPLIR EL DEBERE A TRAVES DE DIVERSAS OPORTUNIDADES.
- Muchos de nuestros hijos han sufrido cosas familiares.
- CASI NUNCA HAY AGUA EN LOS BAÑOS EN LAS NOCHES (DURANTE LA CLASE Y EN LA NOCHE)
- CASI NUNCA HAY VOZES PARA LIGAR EN LAS NOCHES
- SUSCRIBIENDO EQUIPO DE COMPUTADOR POR INTERNET, MUY SATURADO.



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 12

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |  |  |   |   |   |  |   |  |
|---|--|--|---|---|---|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |  |  |   |   | X |  |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |  |  |   | X |   |  |   | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |  |  |   | X |   |  |   | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |  |  |   |   | X |  |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |  |  | X |   |   |  |   | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |  |  |   | X |   |  |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |  |  |   |   |   |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |  |  |   |   | X |  |   | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |  |  |   | X |   |  |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |  |  |   | X |   |  |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |  |  |   |   |   |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

- Existen profesores que han mostrado mucha inseguridad en su catedra, misma que se manifiesta con su prepotencia, o no dejan participar a los alumnos. Falta mayor realidad y actualización en los temas. Hay buenos maestros y he aprendido mucho de ellos; Mónica

Rubio, Juan de Dios Clanes, Pablo Cervantes Javier  
 Marco Polo, Ramón Varela, Efraim Gamboa.

- La cafetería esta cerrada cuando tenemos los descansos
- Hay mejores salones, Comodos y vacios, mientras nosotros estamos 3 hrs. en un salon anti pedagógico e incómodo.
- No hay estacionamiento suficiente y todos hemos perdido piezas de nuestros autos (llantas, tapones cristales, etc.).



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 11

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  |  |                                     | X                    |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  | X                                   |                      |                                     |  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      | X                                   |  |  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |   |   |  |   |   |  |   |  |
|---|---|---|--|---|---|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |   |   |  | X |   |  |   | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |   |   |  |   |   |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |   |   |  |   |   |  | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |   |   |  |   |   |  | X | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |   |   |  |   |   |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |   | X |  |   |   |  |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del curriculum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |   |   |  |   | X |  |   | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 | X |   |  |   |   |  |   | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  |   | X |  |   |   |  |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   |   |   |  |   | X |  |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |   |   |  |   |   |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

Contar con un verdadero apoyo en el Coordinador: Apoyo para cambiar a Catedráticos deficientes en su calidad pedagógica. Recomendar a los Catedráticos que el exceso de lecturas y problemas no signifique que el alumno este aprendiendo verdaderamente, mejor que ellos proporcionen los "resúmenes" (digestos) de ejercicios y lecturas ya en fotocopias legibles al momento del inicio del curso por tres ~~de~~ fines: a) Que el alumno no pierda tiempo buscando bibliografía escasísima y b) Que todos empiezen el curso al mismo tiempo; c) No tener volúmenes excesivos y caros de los cuales solo se ocupan algunos capítulos. Esto último se puede solucionar de la siguiente forma: (Sugerencia):

a) El Coordinador está verdaderamente en contacto con el Catedrático para seleccionar los capítulos, lecturas, ejercicios, problemas, etc. del curso a impartir en el



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción general sobre algunos aspectos relacionados con la Maestría en Administración.

Menciona por favor el numero de materias acreditadas o aprobadas (incluyendo las que actualmente cursas): 12

A continuación se te presenta una escala en la que te solicitamos marcar con una X el cuadro que consideres mejor corresponde a tu percepción con respecto a cada uno de los ítems, de acuerdo a lo que hasta ahora ha sido tu experiencia al cursar la Maestría.

|   | Practicamente en la generalidad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | En más de la mitad de las ocasiones | Ni lo uno ni lo otro | En más de la mitad de las ocasiones | En más de tres cuartas partes de las ocasiones | Practicamente en la generalidad de las ocasiones |   |
|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| Maestros eficientes en conocimientos  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros deficientes en conocimientos   |
| Maestros con gran capacidad pedagógica  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con deficiencias pedagógicas   |
| Maestros puntuales  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros impuntuales  |
| Maestros con alto sentido de responsabilidad  |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros con poco sentido de responsabilidad  |
| Maestros con marcado interés en aclarar dudas   | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros sin interés en aclarar dudas   |
| Maestros cuyos conocimientos aportados tienen gran actualidad y aplicables a la realidad mexicana | X  |  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros cuyos conocimientos aportados carecen de actualidad y aplicabilidad a la realidad mexicana |
| Maestros que utilizan sistemas de evaluación a corde a un nivel de maestría                       |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Maestros que utilizan sistemas de evaluación que no corresponden a un nivel de Maestría             |
| Temarios adecuados a un nivel de maestría   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios que no se ajustan al nivel de Maestría (se asemejan a una repetición de licenciatura)      |
| Temarios razonablemente ambiciosos con suficiente nivel de reto                                   |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Temarios poco ambiciosos que no exigen mayor reto   |
| Existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                              |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | No existe acceso al alumno para participar en el diseño de los temarios                             |
| Bibliografía generalmente actualizada y aplicable al contexto mexicano                            |  | X  |                                     |                      |                                     |  |  | Bibliografía desactualizada y poco aplicable al contexto mexicano                                   |
| Bibliografía bastante accesible de conseguir o consultar  |  |  |                                     |                      |                                     | X  |  | Bibliografía poco accesible de conseguir o consultar  |
| Suficientes volúmenes de la bibliografía se encuentran disponibles en la biblioteca               |  |  |                                     |                      |                                     |  | X  | Pocos volúmenes de la bibliografía disponibles en la biblioteca                                     |

|   |   |   |   |  |   |  |  |   |  |
|---|---|---|---|--|---|--|--|---|--|
| Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones actuales  |   |   |   |  |   |  |  | X | Los volúmenes disponibles en la biblioteca son de ediciones muy atrasadas                          |
| La Coordinación de la Maestría se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos y se orienta a éllo     |   |   |   |  |   |  |  | X | La Coordinación de la Maestría no se interesa en resolver las inquietudes de los alumnos           |
| La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es bastante oportuna y satisfactoria                    |   |   |   |  |   |  |  | X | La respuesta a peticiones concretas a la Coordinación es poco oportuna e insatisfactoria           |
| Existe suficiente rotación de maestros en las materias  |   | X |   |  |   |  |  |   | Se percibe poca rotación de maestros en determinadas materias                                      |
| Se observa interés en depurar maestros ineficientes   |   |   |   |  |   |  |  | X | No se observa interés en depurar maestros ineficientes   |
| Se proporciona suficiente información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |   |   |   |  | X |  |  |   | Se aporta poca información a los alumnos acerca del currículum y actividad profesional del maestro |
| La respuesta a la apertura de materias solicitadas es oportuna  |   |   |   |  |   |  |  | X | La respuesta a la apertura de materias solicitadas no es oportuna                                  |
| Los salones cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                                 |   |   | X |  |   |  |  |   | Los salones no cuentan con elementos materiales adecuados a un nivel de maestría                   |
| El suministro de equipo audiovisual es eficiente  | X |   |   |  |   |  |  |   | El suministro de equipo audiovisual es ineficiente   |
| El equipo audiovisual se encuentra en buen estado   | X |   |   |  |   |  |  |   | El equipo audiovisual se encuentra en mal estado   |
|   |   |   |   |  |   |  |  |   |  |

Finalmente, te agradeceremos nos des a conocer la (s) sugerencia que consideras sería útil tomar en cuenta para un mejoramiento de la Maestría

|                                       |
|---------------------------------------|
| Más opción de materias                |
| Libros en la biblioteca.              |
| Eficiencia de la Coordinación es poca |
| Debe existir un Digesto de materia.   |