

Medición de la satisfacción en los servicios escolares. Exposición del diseño metodológico de la investigación

ROCÍO PÉREZ VILLASEÑOR
REYLES JESÚS RODRÍGUEZ OLAYA
PRUDENCIA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ *

SE EXPONE EL DISEÑO METODOLÓGICO DE UNA INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE UNA IES Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO, UTILIZANDO UNA MATRIZ DE CONGRUENCIA, UN SISTEMA CATEGORIAL Y ALGUNAS PRUEBAS Y MODELOS ESTADÍSTICOS.

Una de las áreas funcionales de la administración es la mercadotecnia, la cual comprende diversas subáreas, como el desarrollo de producto, la estrategia de precio, la logística (cadena de suministro), la promoción y publicidad y el servicio al cliente (calidad en el servicio). En esta última, se inscribe la presente investigación. El propósito central del trabajo es exponer analíticamente el diseño metodológico de una investigación sobre la calidad de los servicios de una Institución de Educación Superior (IES) y el grado de satisfacción del estudiantado.

* Universidad Intercontinental, México. Contacto: rocio.villasenor@universidad-uic.edu.mx, reyles.rodriguez@universidad-uic.edu.mx, prudencia.hernandez@universidad-uic.edu.mx

Tabla 1. Matriz de congruencia metodológica.

Problema general	Objetivo general	Marco teórico/contextual	Hipótesis	Categorías	Indicadores	Instrumentos
¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios prestados por la IES con el grado de satisfacción del estudiante?	Describir y analizar la influencia de la calidad de los servicios de la IES en el grado de satisfacción del estudiante	Contexto de la IES Teoría general de la administración Mercadotecnia Calidad en el servicio Satisfacción del cliente Fidelización	La calidad en los servicios de la IES determina el grado de satisfacción del estudiantado	Calidad Satisfacción	Satisfacción del cliente/usuario -Académico -Servicios complementarios Plan de estudios Planta docente Formación integral Servicios académicos Servicios administrativos Infraestructura	Encuesta Cuestionario Grupo focal Guía de preguntas/ observación

FUENTE: Elaboración propia con base en la investigación.

Para lograr el objetivo, primero, se expondrá el contexto de la organización escolar; segundo, se presentará de manera sucinta el referente teórico; tercero, se establecerá el diseño metodológico, partiendo del sistema categorial para llegar al análisis estadístico, detallando la validez, confiabilidad y objetividad del instrumento de medición y finalmente, se mostrarán algunas conclusiones.

Marco contextual

Historia de la IES

Hacia finales de los setenta, se fundó la IES, una de las primeras universidades privadas de la Ciudad de México (Acosta, 2005). Abrió con diez licenciaturas, las cuales contaban con 218 estudiantes y la autorización de la Secretaría de Educación Pública (SEP); más adelante se integraron cuatro. Para 1980, la matrícula superó los mil estudiantes y se graduaron los primeros 35 egresados. En los noventa, al fortalecerse la oferta educativa e invertir en infraestructura, se llegó a cinco mil alumnos.

Con el fin de cumplir con el compromiso de mejora de los estándares de calidad educativa, la IES participó en la fundación de la FIMPES

Para cumplir con el compromiso de mejora de los estándares de calidad educativa que garantiza la formación de profesionales, la IES participó en la fundación de la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES, en 1982). Formó parte de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), desde 2000 y se incorporó como miembro de la Federación Internacional de Universidades Católicas.

Debido al surgimiento de más universidades privadas, la IES realizó un análisis y un diagnóstico de la situación. Para fortalecerse, en 2014 firmó una alianza con otra universidad católica, en conjunto desarrollaron un plan estratégico para enfrentar los retos del futuro y se implementaron cambios estructurales y operativos basados en tres ejes: *académico, administrativo y formación integral*, que, junto con los principios rectores (nivel académico, valores cristianos y responsabilidad social), buscaban aumentar y sostener el crecimiento de la institución.

Para aumentar la competitividad, en 2018 se actualizó el plan de estudios, lo que ha enriquecido los contenidos para formar profesionales

Análisis de la Licenciatura en Comunicación (LC)

La IES objeto de estudio fue de las primeras universidades en ofrecer la licenciatura en Comunicación (LC). En un inicio, el plan de estudios era el de la Universidad Nacional Autónoma de México, pero para personalizarlo se anexaron otras materias. Contó con características diferenciadoras, como orientación hacia los medios, planeación estratégica, comunicología e intervención social. El egresado crea mensajes, investiga, diseña y propone.

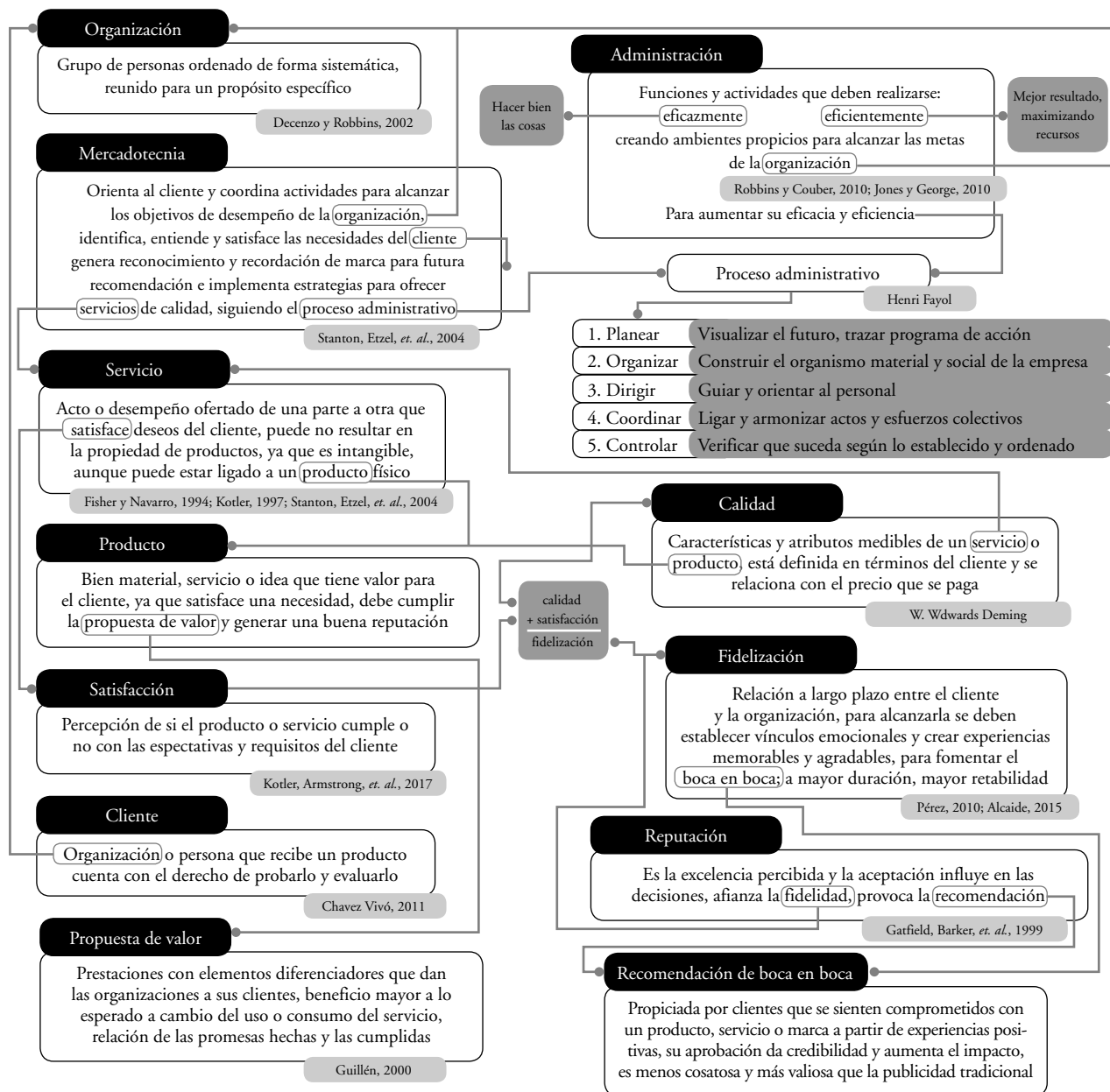
Para aumentar la competitividad, en 2018 se actualizó el plan de estudios, lo que ha enriquecido los contenidos para formar profesionales que atiendan las necesidades del campo laboral con alto desempeño en nuevas narrativas de comunicación, interactividad y una cultura emprendedora con enfoque humanista, multicultural y de orientación social. También se incorporaron nuevos lenguajes

para plataformas digitales y redes sociodigitales, y se buscó equilibrar los conocimientos teóricos con las habilidades metodológicas y técnicas para lograr un diseño más estratégico.

En 2019, el Consejo de Acreditación de la Comunicación y las Ciencias Sociales, A. C., le otorgó su acreditación. En la actualidad, únicamente 36 universidades gozan de este reconocimiento en México.

La LC tiene un Departamento de Multimedia (DM), que cuenta con un foro de televisión con tecnología 4k, laboratorios de fotografía, cabinas de radio, salas de edición, salones de cómputo y salas de proyección.

Figura 1. Referente teórico general.



FUENTE: Elaboración propia.

Administración educativa

En IES, la administración educativa ayuda a fijar un rumbo más claro, es decir, una direccionalidad y una serie de metas a lograr. Al conocer el contexto y la competencia, es posible diseñar planes estratégicos para alcanzar mejores estándares de calidad y cumplir las expectativas de todos los involucrados (estudiantes, personal docente, administrativo, técnico y manual, autoridades, padres de familia, entre otros).

En el contexto educativo, la mercadotecnia debe enfocarse en identificar, entender y satisfacer las necesidades que los estudiantes manifiestan como *clientes*, al buscar la mayor calidad en el servicio y, por ende, el cumplimiento de la promesa de valor. La implementación de estas actividades o estrategias permite a las organizaciones educativas buscar un mejor posicionamiento en el mercado para mantener la matrícula e incrementar la captación de estudiantes. Su aplicación también pretende generar reconocimiento y recordar la marca para sumar a la reputación y prestigio de la institución.

En el contexto educativo, la mercadotecnia debe enfocarse en identificar, entender y satisfacer las necesidades de los clientes

Diseño metodológico

Estudio de caso como método de investigación

La medición de la satisfacción del cliente presenta diversas dificultades; por ello, en la presente investigación se optó por el uso de una metodología mixta (MM), aplicando el estudio de caso como una estrategia de investigación empírica (Vasilachis de Gialdino, 2014), puesto que la MM posibilita una mayor comprensión de los fenómenos complejos que se suscitan en las organizaciones (Creswell y Plano, 2007).

En la investigación se utilizaron dos técnicas: la encuesta y el grupo focal para recolectar los datos (Maxwell, 2019). En este



FOTO: Adobe Stock.

artículo, únicamente se expondrá la encuesta aplicada a los estudiantes de una licenciatura de IES.

Debido a que se propuso un censo en el diseño metodológico, no fue necesario aplicar una técnica de muestreo (Cochran, 1986). Para la elaboración del instrumento de medición (cuestionario), se utilizó un sistema categorial basado en

el objeto y objetivos de la investigación y el referente teórico expuesto previamente. Esto es, la medición de la calidad de los servicios prestados por IES a los estudiantes de una de las licenciaturas que comprenden su oferta educativa. Es pertinente señalar que la perspectiva observada en la investigación fue la del *marketing* desde uno de sus componentes: la medición de la calidad de los servicios (Kotler y Armstrong, 2017).

El sistema categorial como recurso metodológico formula diversas relaciones entre los niveles de las categorías, lo que las articula y dota de sentido. Esto permite establecer los instrumentos de medición, las técnicas de recolección y los análisis de datos con lo que se conforma una especie de cartografía metodológica a lo largo de la investigación (Aristizábal y Galeano, 2008).

El sistema categorial, como recurso metodológico, formula diversas relaciones entre los niveles de las categorías

Para el estudio de caso realizado, el sistema categorial se presenta en la tabla 2, donde la categoría de primer orden *Satisfacción del cliente* se evalúa por medio de dos categorías de segundo orden, lo *Académico* y los *Servicios complementarios*. Esto corresponde al objetivo planteado y a los servicios prestados

por la IES a sus principales usuarios, los estudiantes. Asimismo, el sistema categorial recupera las funciones sustantivas de IES: *a)* la docencia, *b)* la investigación y *c)* la preservación y promoción de la cultura.

Tabla 2. Sistema categorial.

Categoría de primer orden	Categoría de segundo orden	Categoría de tercer orden	Categoría de cuarto orden
Satisfacción del cliente/usuario	Académico	Plan de estudios (PE)	Logro de objetivos
		Planta docente (PD)	Desempeño docente
		Formación integral (FI)	Desarrollo personal del estudiante
	Servicios complementarios	Servicios académicos (SAC)	Atención al estudiante
		Servicios administrativos (SAD)	Atención al estudiante
		Infraestructura (IE)	Infraestructura de servicios

FUENTE: Elaboración propia.

Por otro lado, las categorías de tercer orden desarrollan los contenidos en la disposición anterior. Así, para PE se pretende lograr un incremento de las capacidades creativas, críticas, la investigación, el aprendizaje autónomo, el análisis, la síntesis y el trabajo en equipo de los estudiantes. La PD realiza actividades de planeación, conducción y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el marco de los principios rectores y del modelo educativo. La FI ofrece actividades educativas que garantizan la formación integral de los estudiantes.

Los SAC integran los servicios e instancias que coadyuvan en la operación de la institución. Los SAD son actividades educativas y de apoyo dirigidas a la detección y solución de problemas del estudiantado. La IE es un componente fundamental para alcanzar la misión y visión de IES, a través del logro de las estrategias.

En la tabla 3, se presentan los indicadores a evaluar en el sistema categorial, es decir, los indicadores que se transformarán en las preguntas del cuestionario, instrumento de medición en la primera fase del estudio. Lo anterior permite verificar la validez del instrumento de medición. En el anexo 1 se define cada indicador.

Tabla 3. Indicadores del sistema categorial.

Categoría de tercer orden	Categoría de cuarto orden	Indicadores
Plan de estudios (PE)	Logro de objetivos	Responde a las necesidades de formación actuales (RF) Congruencia entre contenido de asignatura y necesidades del campo profesional (CON) Equilibrio entre las actividades teóricas y prácticas (EQ) Incorporación de las nuevas tecnologías (INT) Responde a las necesidades del mercado (RM) Posibilita la vinculación con el campo laboral (VIN)
Planta docente (PD)	Desempeño docente	Dominio sobre la materia (DM) Recursos didácticos (RD) Uso de TIC (UTIC) Disposición y trato hacia el estudiante (DT) Tipos de evaluación (TE)
Formación integral (FI)	Desarrollo personal del estudiante	Pastoral (PAS) Deportes (DEP) Difusión cultural (DC)
Servicios académicos (SAC)	Atención al estudiante	Atención de los directivos (AD) Atención del personal administrativo (APA) Psicopedagógico (PSI) Tutorías (TUT) Servicios escolares (SE) Intercambios universitarios (IU) Prácticas Profesionales (PP) Servicio Social (SS) Lenguas extranjeras (LE)
Servicios administrativos (SAD)	Atención al estudiante	Internet (INT) Becas (BEC) Caja (CJA) Financiamiento (FIN)

Infraestructura (IE)	Infraestructura de servicios	Salones equipados (SEQ) Laboratorios de cómputo (LC) Departamento de Multimedia (DM) Biblioteca (BIB) Servicio de limpieza (SL) Instalaciones sanitarias (IS) Gimnasio (GIM) Áreas de comida (Pérgola, Parasoles, Cabaña, Sushi) (AC) Auditorios (AUD) Canchas (futbol, básquetbol, voleibol, tenis) (CAN) Servicio Médico (SM) Centro de copiado (COP) Vigilancia (VIG) Estacionamiento (EST)
----------------------	------------------------------	---

FUENTE: Elaboración propia.

A continuación, se presenta un análisis estadístico descriptivo e inferencial de la encuesta. Es preciso señalar que su aplicación se realizó en la app *Forms*; posteriormente, se codificaron y recodificaron las respuestas. Finalmente, se analizaron en diversos programas estadísticos.

Como ya se mencionó, el cuestionario (instrumento) para medir el nivel de satisfacción del estudiante en relación con los servicios ofrecidos por IES se aplicó por medio de *Forms* durante una semana, de manera presencial en las aulas. El instrumento se sustentó en una escala tipo Likert, con amplitud de cinco puntos. Esta escala es una declaración que se hace a los participantes de la encuesta para que ellos evalúen en función de su criterio subjetivo. Por ello, se solicitó a los encuestados que mostraran su grado de satisfacción o insatisfacción respecto de los servicios prestados por IES. Las cinco opciones o niveles de respuesta fueron: 1 = Insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Moderadamente satisfecho, 4 = Muy satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho.

Uno de los primeros análisis es el de confiabilidad, el grado de precisión del instrumento al recolectar los datos. Para éste, se utilizó la prueba de fiabilidad del Coeficiente de a Cronbach (tabla 4) en la categoría

de primer orden (*satisfacción del cliente*). El producto de la prueba (0.957) aplicada a todas las preguntas (41) demuestra que los resultados de la encuesta son confiables y es posible continuar el análisis.

Tabla 4. Coeficientes de α de Cronbach.

α de Cronbach	α de Cronbach basada en los elementos tipificados	Núm. de elementos
0.957	0.959	41

FUENTE. Elaboración propia con base en la prueba estadística.

Las categorías de segundo orden fueron evaluadas con diversas pruebas estadísticas, pues se realizaron análisis de tipo descriptivo e inferencial. Para la categoría *Académico*, también se aplicó la prueba de fiabilidad de Cronbach, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.939, corroborando la confiabilidad ya establecida. Tomando en cuenta las puntuaciones altas y bajas de la escala de Likert, 90% de las respuestas fue favorable, lo que implica un grado muy alto de satisfacción de los estudiantes en esta categoría.

Tabla 5. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de Bartlett.

Medida de adecuación muestral de KMO		0.930
Prueba de esfericidad de Bartlett	χ^2 aproximado	721.063
	gl	55
	Sig.	.000

FUENTE: Elaboración propia.

Con el fin de comprobar la afirmación sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la categoría *Académico*, se realizó el análisis factorial. Primero, se encontró en la matriz de correlaciones que se presenta una alta correspondencia entre los indicadores RM con RF; CON e INC, y de VIN con CON. En la tabla 5, se observa el resultado del KMO (0.930) y la prueba de Bartlett, siendo ambas satisfactorias. Por último, el componente 1 logra explicar 62.926% de la variabilidad del modelo (tabla 6); por ello, no es necesario establecer una matriz de componentes y rotar el modelo.

Tabla 6. Varianza total explicada.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6.922	62.926	62.926	6.922	62.926	62.926
2	0.914	8.312	71.238			
3	0.656	5.967	77.205			
4	0.500	4.545	81.750			
5	0.451	4.099	85.849			
6	0.419	3.810	89.659			
7	0.325	2.956	92.615			
8	0.259	2.354	94.969			
9	0.234	2.126	97.096			
10	0.167	1.519	98.615			
11	0.152	1.385	100.000			

FUENTE: Elaboración propia.

Para la categoría de segundo orden, *Servicios complementarios*, se aplicaron las mismas pruebas. El coeficiente α de Cronbach fue de 0.951, lo que confirmó la confiabilidad de la categoría. Las puntuaciones altas de la escala de Likert en las respuestas favorables fueron de 81%, lo que implica un alto grado de satisfacción de los estudiantes con los *Servicios Complementarios*.

Tabla 7. KMO y prueba de Bartlett de *Servicios complementarios*.

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		0.859
	c ² aproximado	2421.672
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	435
	Sig.	0.000

FUENTE. Elaboración propia.

Para verificar el grado de satisfacción obtenido por las frecuencias, se realizó un análisis factorial de la categoría respectiva, obteniendo un KMO de 0.859, suficiente para validar el modelo factorial.

Como se observa en la tabla 8, con los dos primeros componentes se alcanza a explicar 59.284% de la variabilidad del modelo.

En la Matriz de componentes, todos los indicadores se ubican en el primer componente, excepto, LE. Al rotar los componentes, empleando normalización Varimax con Kaiser y utilizando el método de extracción de Análisis de componentes principales, la rotación convergió en siete iteraciones. El resultado de la rotación de componentes fue una reagrupación de indicadores, correspondiente a las categorías de cuarto orden, lo que corrobora la correspondencia entre el modelo factorial exploratorio y el sistema categorial.

Tabla 8. Varianza total explicada de Servicios complementarios.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	12.734	42.447	42.447	12.734	42.447	42.447	8.610	28.700	28.700
2	5.051	16.837	59.284	5.051	16.837	59.284	5.604	18.679	47.380
3	1.662	5.539	64.823	1.662	5.539	64.823	2.982	9.941	57.321
4	1.287	4.292	69.115	1.287	4.292	69.115	2.501	8.336	65.657
5	1.124	3.746	72.861	1.124	3.746	72.861	2.161	7.204	72.861

FUENTE. Elaboración propia.

Conclusiones

Primero: el objetivo del trabajo se cumplió al presentar el diseño metodológico de la investigación, partiendo de la matriz de congruencia metodológica, pasando por el sistema categorial y llegando al instrumento de medición y su análisis. Asimismo, se logró identificar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto de la calidad de los servicios ofrecidos por IES.

Segundo: la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios recibidos es adecuada y asegura la fidelización de los usuarios de los servicios. Esto se corrobora por el bajo índice de abandono escolar en esa licenciatura de IES. Además, el grado de satisfacción que experimentan los estudiantes refleja si los servicios cumplen o no sus expectativas, lo que permite sumar esfuerzos en la retención y en la formación de opiniones favorables para generar publicidad de boca en boca, que repercutirá en la imagen y reputación de IES.

Tercero: la aplicación de las pruebas, análisis y modelos estadísticos permitió el aseguramiento de la confiabilidad, el sistema categorial de la validez y el instrumento de la objetividad de la investigación.

Cuarto: es pertinente continuar con la aplicación de este instrumento para evaluar la percepción, opiniones y apreciaciones del estudiantado que permitan medir las expectativas de los estudiantes con el fin de establecer los niveles de satisfacción.

Recolectar y analizar esta información posibilitará la mejora continua de la calidad de los servicios de IES.

Referencias

- Acosta, A. (2005). *La educación superior privada en México. Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000140425>
- Aristizábal, M. y Galeano, M. (2008). Cómo se construye un sistema categorial. *Estudios de Derecho*, 65 (145).
- Cochran, W. (1986). *Técnicas de muestreo*. México: Compañía Editorial Continental.
- Creswell, J. y Plano, V. (2007). *Designing and conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. México: Gedisa.
- Vasilachis de Gialdino, I. (2014). *Estrategias de investigación cualitativa*. México, Gedisa.

Anexo 1. Indicadores

Plan de estudios (PE)

- *Responde a las necesidades de formación actuales (RF)*: contenidos pertinentes y relevantes responden al contexto actual educativo.
- *Congruencia entre contenido de asignatura y necesidades del campo profesional (CON)*: materias diseñadas para cubrir los requisitos de la realidad laboral.
- *Equilibrio entre actividades teóricas y prácticas (EQ)*: materias y contenidos que contemplan saberes teóricos y su aplicación práctica.
- *Incorporación de las nuevas tecnologías (INT)*: adecuación del PE para incorporar materias con contenidos digitales y uso de TIC.
- *Responde a las necesidades del mercado (RM)*: materias que responden a la realidad del campo laboral en congruencia con las necesidades sociales.
- *Vinculación (VIN)*: alineación con el campo laboral.
- Planta docente (PD)
- *Dominio sobre la asignatura (DM)*: docentes preparados, expertos en las materias que imparten.
- *Recursos didácticos (RD)*: uso de diversos materiales que apoyan los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

- *Uso de TIC (UTIC)*: incorporación de tecnología digital en las clases.
- *Disposición y trato hacia el estudiante (DTE)*: docentes comprometidos con su labor, respetuosos, abiertos y demás.
- *Tipos de evaluación (TE)*: variedad y congruencia en los instrumentos utilizados para la evaluación del aprendizaje.
- Formación Integral (FI)
- *Pastoral (PAS)*: responsable de la promoción y consolidación del principio rector de inspiración cristiana bajo una perspectiva misionera en la comunidad universitaria, generando espacios de formación, servicio, experiencia comunitaria y encuentro existencial con Dios, a fin de responder a las necesidades más profundas de la persona: vivir, amar y trascender, por medio del diálogo y la búsqueda de la verdad.
- *Deportes (DEP)*: área encargada de promover, difundir y organizar las actividades físicas y deportivas de la comunidad US, con la intención de estimular la formación integral, fortalecer la autoestima, desarrollar hábitos y valores y contribuir al mejoramiento y mantenimiento de la salud física y mental.
- *Difusión cultural (DC)*: su tarea es ofrecer a la comunidad universitaria programas, proyectos, servicios, actividades y experiencias formativas extracurriculares, para contribuir al desarrollo cultural de los miembros de la comunidad US.
- Servicios académicos (SAC)
- *Atención de los directivos (AD)*: maneja aspectos que contemplan el trato de las autoridades hacia el estudiante como resolución de problemas, empatía, confianza, seguridad y paciencia. Además, se asegura de que las necesidades del estudiante estén cubiertas y atiende sugerencias complejas, consultas o quejas.
- *Atención de personal administrativo (APA)*: brinda asistencia básica e inicial a los estudiantes sobre clases, registros, trámites, entre otros. Facilita procesos, orienta y canaliza a los departamentos indicados y da seguimiento de manera eficiente.
- *Psicopedagógico (PSI)*: equipo de profesionales que ayuda a los estudiantes a explorar e identificar habilidades, capacidades y competencias desde su proceso de ingreso a la universidad. Detecta de manera preventiva los obstáculos para aprender y realiza intervenciones propias para la orientación e intereses educativos, profesionales, valores, metas académicas y personales.
- *Tutorías (TUT)*: a cada estudiante de la Licenciatura en Comunicación Digital se le asigna un tutor que da seguimiento académico durante su estancia en la institución. Este acompañamiento está centrado en la orientación y supervisión de los estudiantes para hacer posible la conexión entre el conocimiento y las habilidades adquiridas. El objetivo es mejorar la formación y el desarrollo de sus habilidades tanto personales, como profesionales.

- *Servicios escolares (SE)*: se encarga de la emisión y reposición de credenciales, recepción de documentos para los expedientes, trámites de inscripción y reinscripción, entrega de tira de materias, baja y alta de asignaturas, inscripción de cursos intersemestrales, trámites de equivalencia, revalidaciones de estudio y dictamen técnico, recepción de formatos de baja, historiales académicos y constancias de estudios, así como la expedición de certificados de estudio, trámites de titulación y traducción de documentos.
- *Intercambios universitarios (IU)*: la institución opera convenios de intercambio académico con otras instituciones educativas nacionales y extranjeras, las cuales permiten desarrollar programas de movilidad de estudiantes que coadyuvan a su formación integral.
- *Prácticas profesionales (PP)*: se encarga de tramitar el proceso formativo para participar en escenarios y situaciones reales del campo laboral. El propósito de las prácticas profesionales es que se integren los conocimientos adquiridos en clase con experiencias laborales, para desarrollar las competencias propias de la profesión.
- *Servicio social (SS)*: se encarga de tramitar el proceso y el control de las actividades que realizan los estudiantes para cubrir las horas de servicio obligatorio. Propicia que los programas se ajusten al perfil de egreso o bien, a labores de servicio a la comunidad.
- *Lenguas extranjeras (LE)*: la Dirección de Lenguas Extranjeras fomenta y coadyuva el crecimiento integral de estudiantes y crea nuevos proyectos que generan acciones por medio de cursos sabatinos y semanales, presenciales y a distancia, de inglés, francés, alemán, italiano, portugués, chino mandarín, japonés y español para extranjeros. También ofrece tanto el curso intensivo de preparación para el examen, como el examen de certificación TOEFL ITP.
- Servicios administrativos (SAD)
- *Internet (INT)*: cuenta con conexión de acceso libre para la comunidad US, con tres redes inalámbricas de mayor seguridad contra virus y *malware*. Además, en la pérgola, la biblioteca y los campos de fútbol y tenis existe la red *Infinitum*, que provee Telmex.
- *Becas (BEC)*: mediante la Coordinación de Apoyos Financieros, busca que ninguna persona con aptitudes para el estudio renuncie por motivos económicos. Becan en la medida de sus posibilidades a estudiantes que cuenten con un espíritu tendente a la excelencia y cuya situación académica lo amerite. Los tipos de beca que se otorgan son los siguientes: SEP, deportiva, de continuidad de egresados (de licenciatura, especialidad o maestría), a personal US, a religiosos, por autorización especial, presea *Ducit et Docet*, por excelencia académica, de continuidad de bachillerato, por prestación de servicio de la US, familiar, mérito universitario o prestación para catedráticos para estudios de posgrados.
- *Caja (CJA)*: atiende todos los aspectos relativos al cobro por trámites, como precargas, inscripciones, colegiaturas, historiales, seguros, entre otros. Da servicio de lunes a viernes de 8 de la mañana a 7 de la noche y sábados de 9 a 13 h. Según el monto, se reservan a aceptar únicamente efectivo y

aceptan todas las tarjetas de crédito. Además, cuenta con un portal donde se pueden realizar pagos por medio de tarjeta de crédito, transferencia o depósito con referencia bancaria.

- *Financiamiento (FIN)*: para estudiantes, por parte de instituciones externas que cumplan los requerimientos establecidos por la institución. Dentro de los apoyos financieros se encuentran: seguro de desempleo, cobertura de incapacidad por enfermedad o accidente para padres de familia, seguro de gastos médicos mayores y políticas de plan de orfandad.

Infraestructura (IE)

- *Salones equipados (SEQ)*: las aulas cuentan con mesas de trabajo, sillas, escritorio, pizarrón, internet wifi y, en su mayoría, con cañones permanentes. Capacidad aproximada: 15 a 30 estudiantes.
- *Laboratorio de cómputo (LC)*: cuenta con nueve aulas que albergan 123 iMac y 189 PC. En estas salas, se imparten materias referentes a la manipulación de imagen, animación y edición editorial con *software* especializado.
- *Departamento de Multimedia (DM)*: tiene la función de contribuir al conocimiento y manejo eficiente de las tecnologías audiovisuales de comunicación y ayuda a la formación personal y profesional de los miembros de la Licenciatura de Comunicación Digital y de la comunidad universitaria. También brinda herramientas educativas audiovisuales y multimedia, es repositorio de material videográfico y concede el préstamo de equipo, de laboratorios y de recursos didácticos audiovisuales de vanguardia. Se ubica en el edificio América y dispone de cabinas de audio, cabinas de radio con sistema ProTools.
- Cuenta con laboratorios de fotografía con ampliadoras para blanco y negro y color e impresora digital a color, fotoestudios para fotografía de producto y retrato, con cámaras digitales profesionales HD, laboratorios audiovisuales con equipo para la producción de video, laboratorio de edición multimedia con computadoras iMac, laboratorio de cine con cámaras digitales 4K, programas de edición (*software* Adobe), laboratorio de televisión con sistema de edición no lineal, dos salas para la presentación de cortometrajes y videos televisivos, equipo completo de iluminación de destello y luz continua, videoteca y fonoteca.
- *Biblioteca (BIB)*: cuenta con la capacidad de espacio, mobiliario, servicios y ambientación propicia para el estudio individual y colectivo de los usuarios. Posee un acervo con títulos y volúmenes en constante actualización que atiende las necesidades del plan de estudios y las distintas asignaturas. Cuenta con suscripciones a revistas especializadas, impresas y electrónicas, bases de datos, servicios digitales, videoteca, hemeroteca, internet y préstamos externos e interbibliotecarios.
- *Servicio de limpieza (SL)*: a oficinas, laboratorios, clínicas, aulas, foros, baños y auditorios. Dentro de este servicio se incluye la jardinería y el mantenimiento. Se cuenta con 163 personas para realizar todas las actividades que exige la institución, a quienes se dividen en equipos por edificios y áreas específicas. Hay dos turnos de lunes a sábado.

- *Instalaciones sanitarias (IS)*: todas las áreas y los edificios cuentan con estos espacios, los cuales se conservan limpios y en buenas condiciones.
- *Gimnasio (GIM)*: área de acondicionamiento físico general con aparatos y peso libre.
- *Áreas de comida (AC)*: Se contemplan la pérgola, los parasoles, la cabaña y el sushi. Se trata de espacios concesionados para ofrecer variedad en alimentos y bebidas. La cafetería de la pérgola ofrece menú a la carta y bufet (desayuno y comida). Parasoles es una extensión del servicio del proveedor de la pérgola, pero su menú se reduce a bebidas frías, calientes y refrigerios. Por su parte, la cabaña ofrece más especialidades en su carta, como empanadas argentinas, pan italiano y sufflé. Ureshi, ofrece sushi.
- *Auditorios (AUD)*: cuenta con cinco auditorios muy bien acondicionados para la realización de conferencias, conciertos, seminarios, montajes teatrales y otros eventos culturales.
 - Salón de usos múltiples Domo. Espacio techado con capacidad para 1 395 personas sentadas en la tribuna. También cuenta con una cancha de duela para basquetbol y voleibol que se puede utilizar para montajes de hasta 500 personas. Tiene dos sanitarios internos y dos externos, una cabina de audio y video, cuatro pantallas y salidas de emergencia.
 - Auditorio Fray Bartolomé de las Casas. Cuenta con 254 butacas, una cabina de control de audio y video, una pantalla retráctil y cañón fijo. Además, tiene un amplio *hall* en el interior, con sanitarios, aire acondicionado y salida de emergencia.
 - Teilhard de Chardin. Tiene capacidad para 84 personas en butacas.
 - Teresa de Ávila. Con una capacidad para 54 personas en butacas.
 - Francisco Xavier. Puede albergar a 56 personas en butacas.
- *Canchas (CAN)*: Las canchas de futbol, basquetbol, volibol y tenis son espacios para la práctica deportiva, grupos de animación y acondicionamiento físico. Existen cuatro canchas de futbol, una de futbol rápido, tres de basquetbol, una de basquetbol o volibol techado (Domo), dos de volibol, una de volibol de playa, tres de tenis y una de futbol bandera.
- *Servicio médico (SM)*: Ofrece atención de primer nivel y clasificado como atención primaria (consultas habituales) y urgencias. Su horario es de lunes a viernes de 7 de la mañana a 10 de la noche y los sábados de 8 a 12. La atención es de dos médicos y una enfermera. Promueve campañas de vacunación y detección oportuna de enfermedades.
- *Centro de copiado (COP)*: servicio de impresión blanco y negro y color, copiado, escaneo y papeleería. Opción de impresión en diversos papeles y cartulinas. Atención continua de lunes a viernes de 7 de la mañana a 8:30 de la noche.
- *Vigilancia (VIG)*: personal asignado en diferentes turnos a seis diferentes inmuebles (América, Asia-Europa, Rectoría-Domo-Pérgola, Campos, Bachillerato y Oceanía), para brindar seguridad a todos los miembros de la Comunidad IES y visitantes. Control e inspección en los siete accesos

a la institución (dos de ellos clausurados al público en general). Cuenta con circuito cerrado de vigilancia (cámaras).

- *Estacionamiento (EST)*: el estacionamiento externo es un servicio concesionado a la empresa central, el cual cuenta con una capacidad aproximada de 380 cajones. Su horario es de lunes a domingo de 6 de la mañana a 11 de la noche y con un flujo aproximado de 500 automóviles por día.