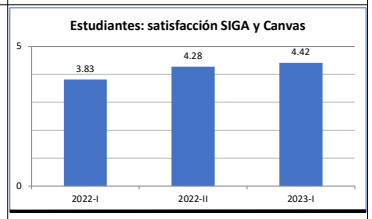
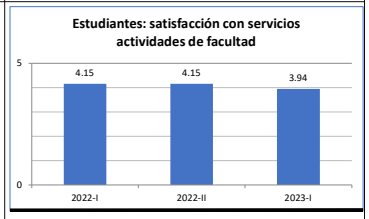
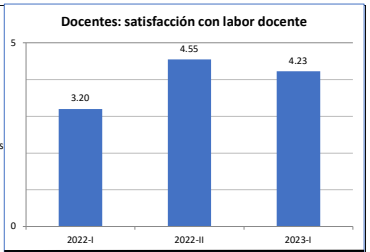
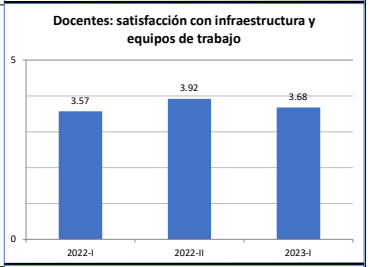
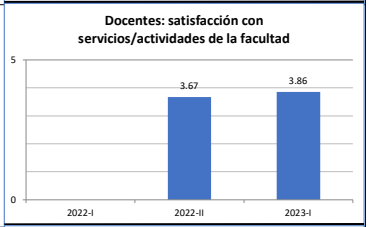
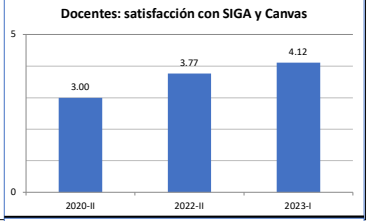
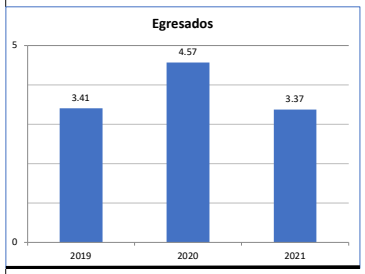
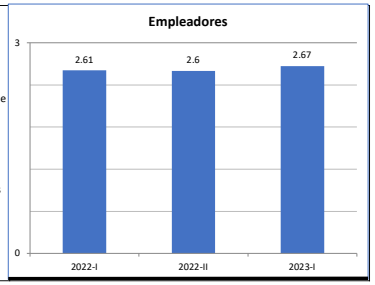
Standard Three: Student- and Stakeholder-Focused Results - Criterion 3.8

Use this format to respond to Criterion 3.8. If you are submitting a self-study for reaffirmation, this is the same table used in your QA report.

Stakeholder	Performance Measure: What is your goal? The goal should be measurable.	What is your measurement instrument or process? (indicate length of cycle)	Current Results: What are your current results?	Analysis of Results: What did you learn from your results?	Action Taken or Improvement made: What did you improve or what is your next step?	Provide a graph or table of resulting trends (3-5 data points preferred)
Estudiantes	La satisfacción de los estudiantes con el Sistema Integrado de Gestión Académica (SIGA) y plataforma CANVAS debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los estudiantes Encuesta de satisfacción	El nivel de satisfacción mejoró progresivamente, superando el puntaje esperado.	En el semestre 2022-I, se obtuvo un puntaje de 3.83, el cual fue más bajo en comparación con los años siguientes. Hasta el año anterior, se utilizaba otra plataforma (Moodle - UDEP VIRTUAL). Este puntaje más bajo puede reflejar que los estudiantes aún estaban adaptándose a la nueva plataforma. Esto se ve reflejado en los períodos siguientes, donde la satisfacción con esta nueva plataforma aumenta progresivamente. Por otra parte, SIGA es la plataforma que los estudiantes sugieren que debe mejorar, especialmente durante el proceso de matrícula, ya que manifiestan que el sistema no responde en esas fechas.	Se han establecido fechas diferenciadas para el ingreso de los estudiantes de las distintas facultades con el objetivo de evitar la saturación del sistema durante este proceso. Asimismo, se ha identificado que el sistema tiende a saturarse en la primera hora de matrícula debido al elevado tráfico de estudiantes que desean inscribirse. Es importante destacar que, para la asignación de asignaturas, se utilizan criterios distintos al orden de inscripción. Con la finalidad de evitar confusiones y asegurar una correcta comprensión por parte de los estudiantes, se realizará una difusión amplia de estos criterios. Además, se reforzarán estos detalles durante la charla de bienvenida e inducción a los recién ingresantes.	
	La satisfacción de los estudiantes con su Formación Profesional debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los estudiantes Encuesta de satisfacción	El nivel de satisfacción con respecto a la formación profesional superó las expectativas, aunque disminuyó en el último periodo.	Con el fin de evaluar adecuadamente la satisfacción de los estudiantes con su Formación Profesional, se modificó en 2023-I la encuesta que nos permitía medir este criterio, preguntando ahora por separado por: docentes, asignaturas obligatorias y asignaturas electivas. Esto nos ha permitido identificar diferentes sugerencias por parte de los estudiantes, como mejorar la metodología de enseñanza de algunos docentes y que cumplan con los plazos establecidos entrega de evaluaciones. Además, sugieren la implementación de asignaturas electivas relacionadas a finanzas y costos para reforzar sus conocimientos.	Tomando en cuenta los comentarios brindado por los estudiantes respecto a algunos docentes, se coordinará con las áreas correspondientes, tanto de la Facultad como de la Universidad, el realizar capacitaciones relacionadas a la metodología de enseñanza. Asimismo, se realizará un seguimiento más exhaustivo por parte de Secretaría Académica y los Jefes de área y de departamento para que los docentes cumplan los plazos establecidos de entrega de evaluaciones y que expliquen el syllabus de su asignatura y sus objetivos. En relación a las asignaturas obligatorias y electivas, actualmente se está modificando la malla curricular en ambos programas académicos, por lo que se evaluará la adición de asignaturas electivas relacionadas a finanzas y costos.	
	La satisfacción de los estudiantes con los servicios/actividades que brinda la Facultad debe ser mayor a 3.5. en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los estudiantes Encuesta de satisfacción	El nivel de satisfacción con respecto a los servicios y actividades brindados por la Facultad superó las expectativas en todos los periodos, aunque descendió en el último periodo.	Algunos servicios, como Secretaría Académica, podrían haberse visto abrumados por el número de solicitudes presentadas por los estudiantes durante el último periodo, relacionadas con la reprogramación de evaluaciones, justificación de inasistencias, entre otros. Esto se debió a factores externos e incontrolables, como lluvias intensas y la presencia de dengue. Estas circunstancias podrían haber afectado la satisfacción de los estudiantes con respecto a la atención brindada por la Secretaría Académica de la Facultad. Por otro lado, las actividades ofrecidas por la Facultad, como los balconazos (reuniones informales de celebración con estudiantes al aire libre) , actividades deportivas, actividades de integración y romerías, se han llevado a cabo sin contratiempos.	Se ha actualizado el proceso de atención de solicitudes. Ahora, Secretaría Académica tiene la capacidad de aprobar o rechazar directamente las solicitudes sin necesidad de consultar a un Director de Programa, ya que estas decisiones se basan en el histórico de respuestas anteriores y están contempladas en el reglamento de la Universidad. Por otra parte, se reforzará la comunicación a los estudiantes sobre los plazos y procedimientos de las diferentes solicitudes que pueden presentarse a Secretaría Académica. Además, con el fin de identificar oportunidades de mejora, se está evaluando la creación de grupos de enfoque (focus group) u otros métodos para recopilar la opinión de los estudiantes y obtener mayor información sobre su satisfacción lo cual permitiría implementar acciones correctivas mejor enfocadas.	

Docentes	La satisfacción de los docentes con su Labor Docente debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los docentes	En las tres mediciones se observa una tendencia mixta, comenzando de manera positiva y cerrando con una leve tendencia a la baja. Sin embargo, es importante destacar que las dos últimas mediciones superan el objetivo establecido.	La primera medición coincidió con el retorno a la presencialidad después de la pandemia, utilizando un modelo híbrido (clases virtuales y presenciales), lo cual implicó una re-adaptación y aprendizaje de este modelo que nunca antes se había utilizado en la Universidad. Esto demandó a los docentes implementar técnicas sin experiencia previa, lo que resultó en experiencias tanto positivas como negativas que impactaron en su propia satisfacción con la labor docente.	A pesar de haber retornado a la presencialidad, es importante destacar que la tecnología sigue siendo relevante en ciertos contextos en los que el docente debe impartir sesiones, ya sea virtuales o presenciales con transmisión en plataformas digitales como Zoom u otros canales similares. Estas situaciones pueden surgir debido a factores externos, como condiciones climáticas adversas o enfermedades, lo que hace necesario que los docentes estén preparados para adaptarse a ellas. Con el objetivo de asegurar una adecuada preparación para cualquier escenario futuro en el que las clases deban impartirse tanto en modalidad presencial como virtual, hemos decidido ofrecer capacitaciones adicionales a los docentes en el uso de estas herramientas tecnológicas. De esta manera, buscamos brindarles las habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar de manera efectiva cualquier situación que requiera el uso de tecnología en el proceso de enseñanza.	
	La satisfacción de los docentes con la infraestructura y equipamiento de trabajo debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los docentes	En las tres mediciones se observa una tendencia mixta, con una tendencia inicial positiva seguida de una leve disminución. Sin embargo, es importante destacar que en las tres mediciones se supera el objetivo establecido.	Se aprecia que la satisfacción cumple con la meta establecida. Sin embargo, los docentes solicitan la instalación de un mayor número de unidades de servicios higiénicos para mujeres debido a que la mayoría del personal es de género femenino. Además, durante la época de verano, las temperaturas son muy elevadas y la ventilación en el edificio es deficiente, tanto en las oficinas como en las aulas. Este descenso en la satisfacción se podría haber visto más afectado por las lluvias, inundaciones e insectos que han aparecido en 2023-I, donde muchas deficiencias han salido a la luz. Con respecto a los equipos de cómputo, será importante evaluar la tendencia futura a partir del 2023-II, ya que en 2023-I estos se cambiaron al personal administrativo y docente, entregando equipos más potentes.	Continuar con el proyecto de distribución de los servicios higiénicos en función del género del personal. Continuar con el estudio de las instalaciones del Edificio E para que de manera progresiva y de acuerdo a un plan se instale aire acondicionado. Es fundamental implementar mejoras en la infraestructura en el corto plazo, no solo en beneficio de la comodidad, sino también por cuestiones de salud, tanto para docentes, personal administrativo como para los estudiantes.	
	La satisfacción de los docentes con los Servicios/Actividades que ofrece la Facultad debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los docentes	Se mantiene tendencia positiva que supera la meta establecida.	En 2022-I no se midió debido a que fue el semestre de retorno a la presencialidad, donde aún se mantenía una modalidad híbrida. Algunas actividades no se llevaron a cabo ya que debía mantenerse la distancia de seguridad por COVID-19. Asimismo, algunos servicios de Secretaría Académica (como la gestión de reclamos) eran realizados por los mismos docentes. No obstante, la tendencia en el nivel de satisfacción va aumentando a medida que pasa el tiempo con respecto a la época en que se realizaron las actividades de manera virtual.	Retomar las actividades de confraternidad, las cuales se fueron dejando de lado debido al COVID-19. Implementar actividades de capacitación o actualización de normativas para los docentes.	
	La satisfacción de los docentes con el Sistema Integrado de Gestión Académica (SIGA) y plataforma CANVAS debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a los docentes	Se aprecia tendencia positiva que supera la meta establecida en los 2 últimos periodos académicos.	Se observa una calificación baja en 2020-II, considerando que fue la época donde se dictaba netamente virtual debido al COVID-19. En el trayecto se realizó un cambio de plataforma (Moodle - Udep Virtual a Canvas), así que los docentes debían adaptarse a estos sistemas y eso requería tiempo. Tal vez las capacitaciones brindadas y la nueva modalidad condujo a esta baja calificación. Sin embargo, se aprecia en los semestres posteriores que los docentes ya han superado la curva de aprendizaje propia de la adaptación a las nuevas plataformas, de manera que su implementación se está apreciando como herramienta ventajosa para el dictado de sus clases, para la comunicación con estudiantes y tomar evaluaciones.	Evaluar la estandarización de las asignaturas de acuerdo a su naturaleza y considerar la incorporación de herramientas tecnológicas que mejoren la satisfacción tanto en la enseñanza como en la adquisición de conocimientos por parte del alumnado. Promover que las evaluaciones se realicen en la plataforma Canvas, lo cual facilitaría la labor del docente al momento de la corrección (corrección automática en preguntas de opción múltiple o facilidad para corregir preguntas escritas, evitando problemas de entender la caligrafía de algunos estudiantes).	

Personal administrativo	La satisfacción del personal administrativo respecto a su Labor Administrativa debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a personal administrativo	Tres periodos académicos de datos con tendencia positiva, donde se ha logrado superar la meta establecida de satisfacción.	Se aprendió lo siguiente: - Hay un aumento de la satisfacción del personal administrativo, ya sea dentro de las áreas en las que se desarrollan como de la propia Universidad. - Hay una mejor comunicación entre los miembros del personal administrativo. - Hay una mayor capacitación y comunicación por parte de los jefes del personal administrativo.	Para mantener la tendencia positiva se reforzarán las medidas adoptadas para elevar la satisfacción, tales como: planes de capacitación y/o participación integral en las actividades de la Facultad. Asimismo, involucrar al personal administrativo en la toma de decisiones que afecten su trabajo les brinda la oportunidad de contribuir con ideas y perspectivas, aumentando así su sentido de pertenencia y compromiso con la Facultad. Además, se llevará a cabo una evaluación continua de los procesos administrativos con el objetivo de optimizar su eficiencia y efectividad. Se buscará fomentar la automatización de tareas y simplificar procesos para reducir la carga de trabajo y eliminar posibles obstáculos. Esta medida no solo mejorará la productividad, sino que también permitirá obtener resultados de mayor calidad en el desempeño laboral.	
	La satisfacción del personal administrativo respecto a infraestructura y equipos de trabajo debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a personal administrativo	Tres periodos académicos superando la meta establecida. Pero se percibe un notable descenso en los resultados.	Si bien se supera la meta establecida, se tiene que mejorar los equipamientos de trabajo puesto que la satisfacción ha ido disminuyéndose a lo largo de estos tres periodos académicos. Esto se verá reflejado a futuro ya que en 2023-I hubo un cambio de equipos de cómputo, entregando unos más potentes. Asimismo, al igual que con los docentes, en 2023-I salieron a relucir varios defectos en la infraestructura del edificio con respecto a las lluvias, el calor y los insectos, tanto en oficinas como en aulas.	Realizar una evaluación de las funciones del personal administrativo para asignarle un equipo de cómputo según sus actividades, pues algunos trabajadores administrativos requerirán equipos más avanzados y potentes que otros. Asimismo, se pide considerar la instalación de aire acondicionado en el edificio debido al calor de la ciudad, lo cual no hace tan agradable el horario laboral y el ambiente en la oficina.	
	La satisfacción del personal administrativo respecto a **Servicios/Actividades** debe ser mayor a 3.5 en una escala del 1 al 5.	Encuesta anual a personal administrativo	Se ha mantenido la tendencia positiva, se observa que la satisfacción es mayor al promedio, en los tres años que se están evaluando. Se ha superado la meta establecida.	Se tiene una mayor satisfacción con respecto a las capacitaciones y otras actividades que ha realizado la Facultad. La tendencia ha sido positiva en los dos últimos periodos académicos. Si bien en 2022-I no se midió debido a que fue el retorno a las labores presenciales y no todas las actividades se realizaron, estas actividades se han ido retomando progresivamente, lo cual podría explicar esta tendencia positiva.	Elaborar un cronograma de actividades y capacitaciones que sea comunicado al personal administrativo. El desarrollo de actividades organizadas por la Facultad, que incluye un plan de capacitación para el personal, es importante para aumentar su nivel de satisfacción en este apartado.	
Egresados	La predisposición de uso de los egresados sobre los servicios ofrecidos por el Centro de Desarrollo de Carrera (CDC) debe ser mayor a 3.5, en una escala del 1 al 5.	Encuesta aplicada por el Centro de Desarrollo de Carrera (CDC) a egresados con un año de haber culminado sus estudios	Solo el año 2020 logra superar el objetivo, mas no en los dos otros periodos medidos.	Durante el año 2020, se observó un notable aumento en el uso de la bolsa de trabajo de la universidad, con un puntaje de 4.57. Esto puede atribuirse a la cuarentena y las restricciones impuestas debido al COVID-19, que obligaron a los egresados a recurrir con mayor frecuencia a medios digitales para la búsqueda de empleo. Además, es posible que las empresas hayan optado por publicar más ofertas laborales en bolsas de trabajo en línea debido a las limitaciones de los medios tradicionales. El contexto también impulsó la aparición de más trabajos remotos, lo que probablemente condujo a un aumento en la demanda de estas bolsas de trabajo. Asimismo, las personas pasaban más tiempo conectadas a internet debido a la adaptación a la educación y el trabajo en línea. Sin embargo, en 2021, se produjo una caída en el puntaje de uso de la bolsa de trabajo, que alcanzó 3.37. Varios factores podrían haber contribuido a esta disminución. Por un lado, es posible que las circunstancias de la pandemia hayan evolucionado, lo que llevó a una adaptación de las personas a nuevas formas de búsqueda de empleo, como el networking virtual o las redes sociales profesionales. Además, si hubo una recuperación económica significativa, es probable que haya surgido una menor necesidad de utilizar las bolsas de trabajo en línea, ya que se generaron más oportunidades de empleo en otros sectores o a través de contactos personales.	- Campaña más activa de difusión de los servicios que ofrece CDC. - Mejorar método de escucha aplicado a egresados, con la finalidad de obtener mayor detalle sobre el nivel de satisfacción con ofertas laborales, talleres y otros servicios que ofrezca el CDC.	

Empleadores	La satisfacción de los empleadores respecto a los estudiantes que realizan prácticas pre profesionales en su empresa debe ser mayor a 2 en una escala del 1 al 3.	Ficha de prácticas pre profesionales. Escala: - No cubrió las expectativas: 1 - Cubrió las expectativas: 2 - Superó las expectativas: 3	Los tres periodos de análisis superaron el objetivo planteado.	La satisfacción de los empleadores es buena, aunque aún consideran que deben mejorar en: - trabajo bajo presión - proactividad - expresión oral - adaptabilidad	- Aumentar la frecuencia de evaluaciones orales y fomentar la participación activa en clase. - Reconocer y premiar la proactividad de los estudiantes durante las clases, considerando la posibilidad de implementar esta práctica en asignaturas específicas, tales como: Administración y estrategia (AD2), Investigación de Mercados (IMK), Control de Gestión (CGE), debido a su naturaleza e interacción con el entorno. - Difundir de manera más eficaz los talleres desarrollados por el Centro de Desarrollo de la Carrera y coordinar la creación de nuevos talleres en donde se puedan desarrollar habilidades blandas como la gestión del tiempo, resolución de problemas, resiliencia y comunicación efectiva, siendo esta habilidades esenciales para lidiar con situaciones que requieran adaptarse a entornos de constantes cambios.