

# RESULTADOS GENERALES DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# 2023



**SGI**

Sistema de Gestión Integral  
ISO 9001 : 2015  
ISO 14001 : 2015

## OBJETIVO DE LA ENCUESTA.

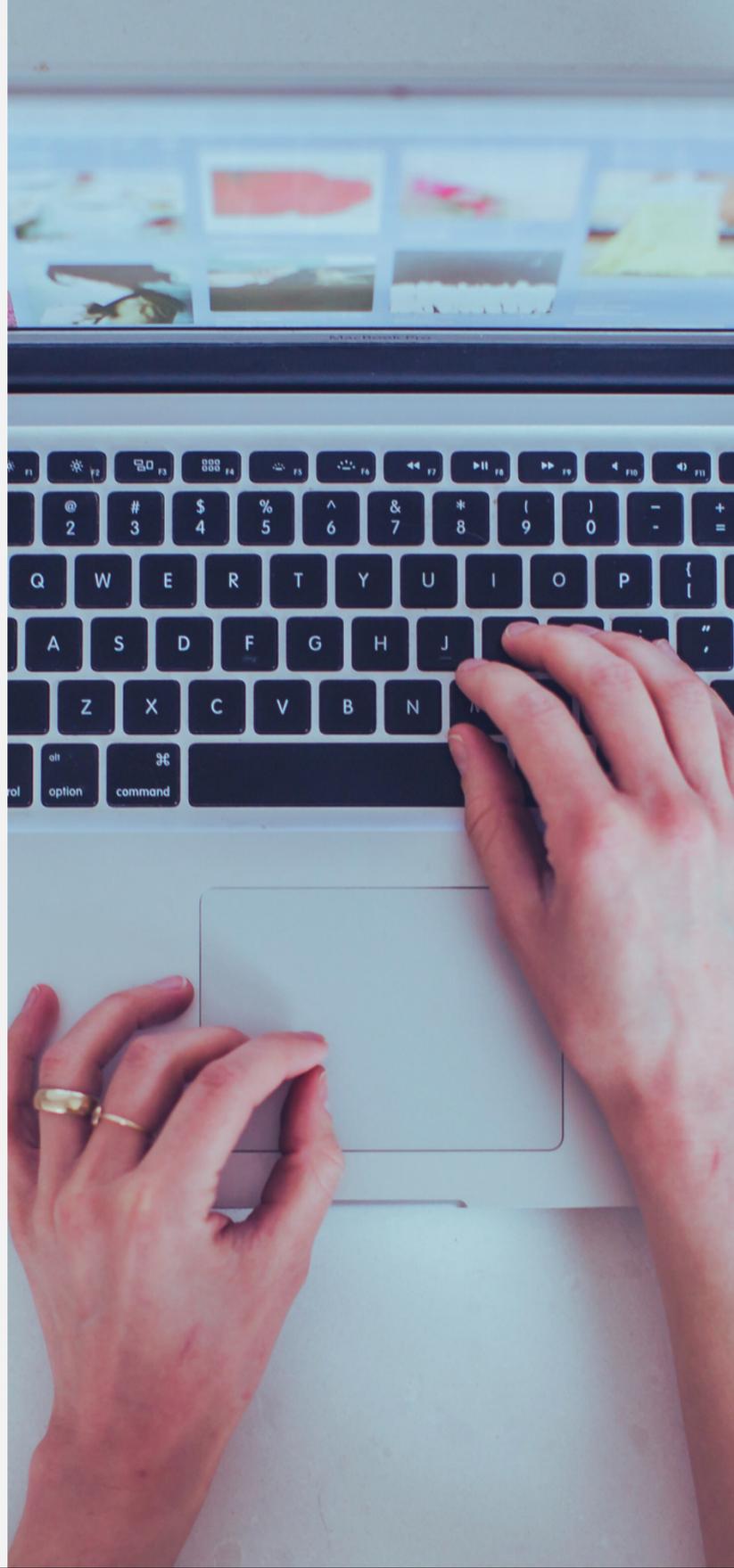
Medir el grado de satisfacción del estudiante respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje y los diferentes servicios que ofrece la UAA, y con ello identificar oportunidades de mejora en los procesos académicos y administrativos.

## ALCANCE DE LA ENCUESTA.

La encuesta fue aplicada en el periodo del 14 al 31 de marzo a través de eSIIMA a la población estudiantil inscrita en el semestre Enero-Junio 2023, de todos los Programas Educativos de los diferentes grados académicos, participando estudiantes del segundo al último semestre.

- Población: **19,704** estudiantes.
- Muestra establecida: **9,659**
- Participantes: **16,790**

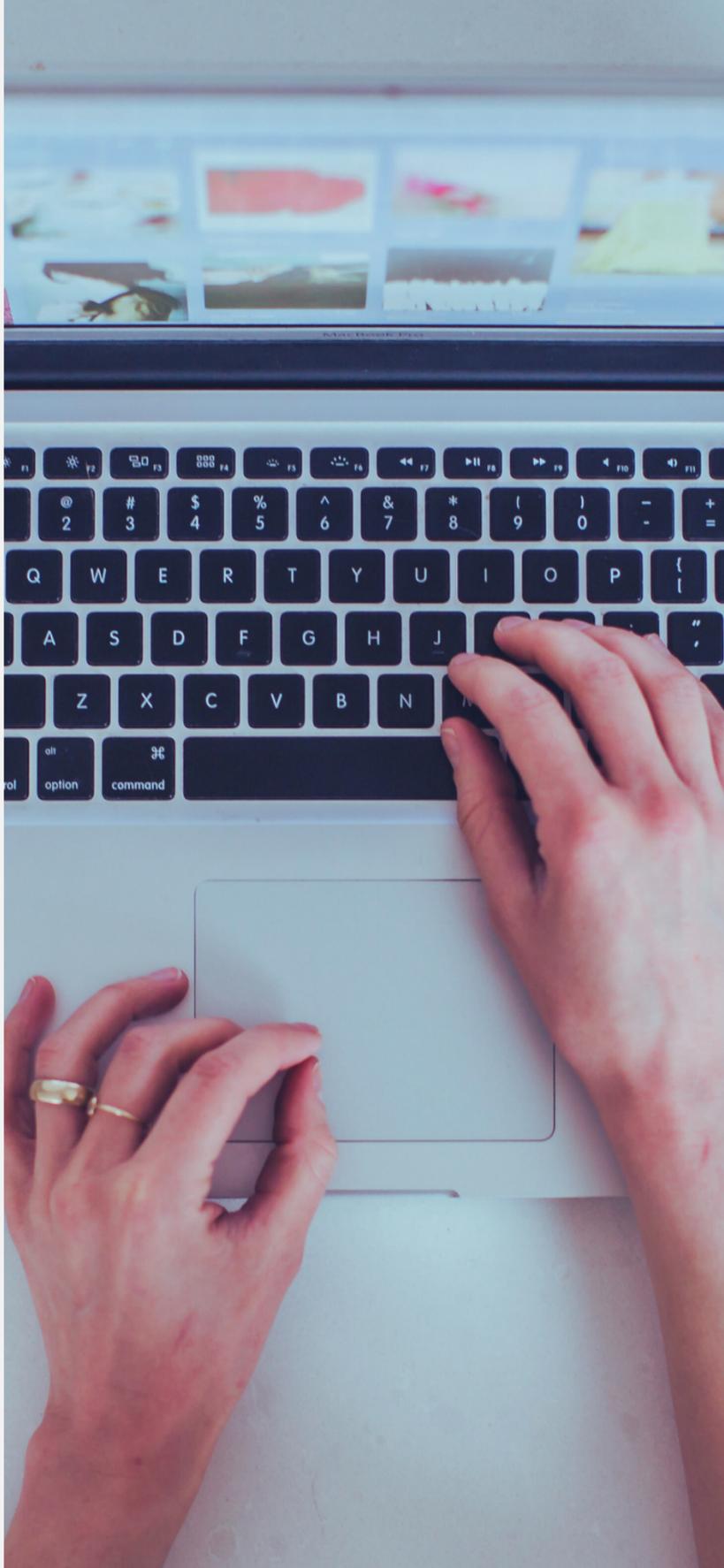
Obteniéndose un porcentaje de respuesta del **84.8 %** de la población total.



## METODOLOGÍA DE APLICACIÓN.

- La encuesta fue aplicada el línea durante el mes de marzo del 2023, evaluándose lo correspondiente al año 2022.
- Se estimo el Tamaño de Muestra para cada Programa Educativo de acuerdo a la población inscrita durante la aplicación del 2do Semestre en delante de acuerdo al Muestreo Aleatorio Simple Sin remplazo (MASS) para variables categóricas.
- Para los Programas Educativos que no alcancen a completar el tamaño de muestra mínimo, los resultados se considerarán solo informativos.
- Se establece un nivel mínimo de satisfacción de **87.5 %**, sobre la población que aplico la encuesta y para el servicio que presta el Depto. de Control Escolar **80%**





## **METODOLOGÍA DE APLICACIÓN.**

- El instrumento utilizado evalúa aspectos importantes del proceso de enseñanza aprendizaje así como de los procesos de apoyo, de acuerdo a la GI-AE-NO-01 Metodología para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción e Usuarios y al formato GI-AE-FO-01 Encuesta de Satisfacción de Usuarios, en el cual se establecen siguientes secciones a evaluar:
  - I. Grado de satisfacción respecto al proceso de aprendizaje-enseñanza.
  - II. Satisfacción respecto a los servicios del Depto. de Control Escolar.
  - III. Satisfacción respecto a los servicios de apoyo a los estudiantes.
  - IV. Programa institucional de formación humanista y lenguas extranjeras. A partir del 5to semestre.
  - V. Programa institucional de servicio social y prácticas profesionales a partir del 6to semestre.
  - VI. Ambiente universitario.

# RESULTADOS POR SECCIÓN

No.

Aspectos evaluados

% de  
satisfacción

I	GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL PROCESO DE APRENDIZAJE/ENSEÑANZA	93.81%
II	SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DEL DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR Inscripción y Reinscripción Revalidaciones Registro y Consultas en Esiima Solicitud y entrega de Documentos Diplomas, Certificados y Títulos	95.46% 96.35% 95.62% 95.49% 95.95%
III	SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO A LOS ESTUDIANTES PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN HUMANISTA Y LENGUAS	97.45%
IV	EXTRANJERAS. A PARTIR DEL 5TO SEMESTRE PROGRAMA INSTITUCIONAL DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS	97.73%
V	PROFESIONALES A PARTIR DEL 6TO SEMESTRE	95.90%
VI	AMBIENTE UNIVERSITARIO	97.59%
	% DE SATISFACCIÓN GENERAL	96.31%
	% DE SATISFACCIÓN DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR	95.78%

# RESUMEN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

- POBLACIÓN INSTITUCIONAL A EVALUAR **19,704**
- TOTAL DE ENCUESTADOS **16,790**
- PORCENTAJE LÍMITE ESTABLECIDO DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL **87.5%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ALCANZADO **96.31%**
- PORCENTAJE LÍMITE ESTABLECIDO DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR **80%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ALCANZADO **95.78%**

# DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES COMENTARIOS NEGATIVOS IDENTIFICADOS

De los 16,709 estudiantes encuestados solo 8,439 emitieron comentarios y se obtuvieron 1,887 comentarios negativos agrupados en los siguientes rubros:

## Recursos Humanos

- Deficiente capacidad Docente
- Docentes prepotentes e irrespetuosos
- Docentes No responsables/atenidos
- Docentes con frecuente ausentismo e impuntualidad
- Tutores desconocidos o no disponibles
- Tutores que desconocen información o no quieren apoyar
- Personal de la UAA grosero sin actitud de servicio
- Personal que ignora el teléfono o no contesta correos
- Personal frecuentemente sin hacer nada

## Procedimientos/Métodos

- Planes de estudio o programas de materia no actualizados
- Incumplimiento de los Planes de Estudio y/o programas de materia
- Procesos confusos, complicados y tardados
- No pasa nada con evaluaciones malas de los docentes
- Metodología didáctica obsoleta o limitada, o solo lectura de apuntes
- Horarios de control escolar insuficientes para estudiantes de otros campus
- Planeación de clases/talleres ineficiente, no lógica

# DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES COMENTARIOS NEGATIVOS IDENTIFICADOS

## Infraestructura/Materiales

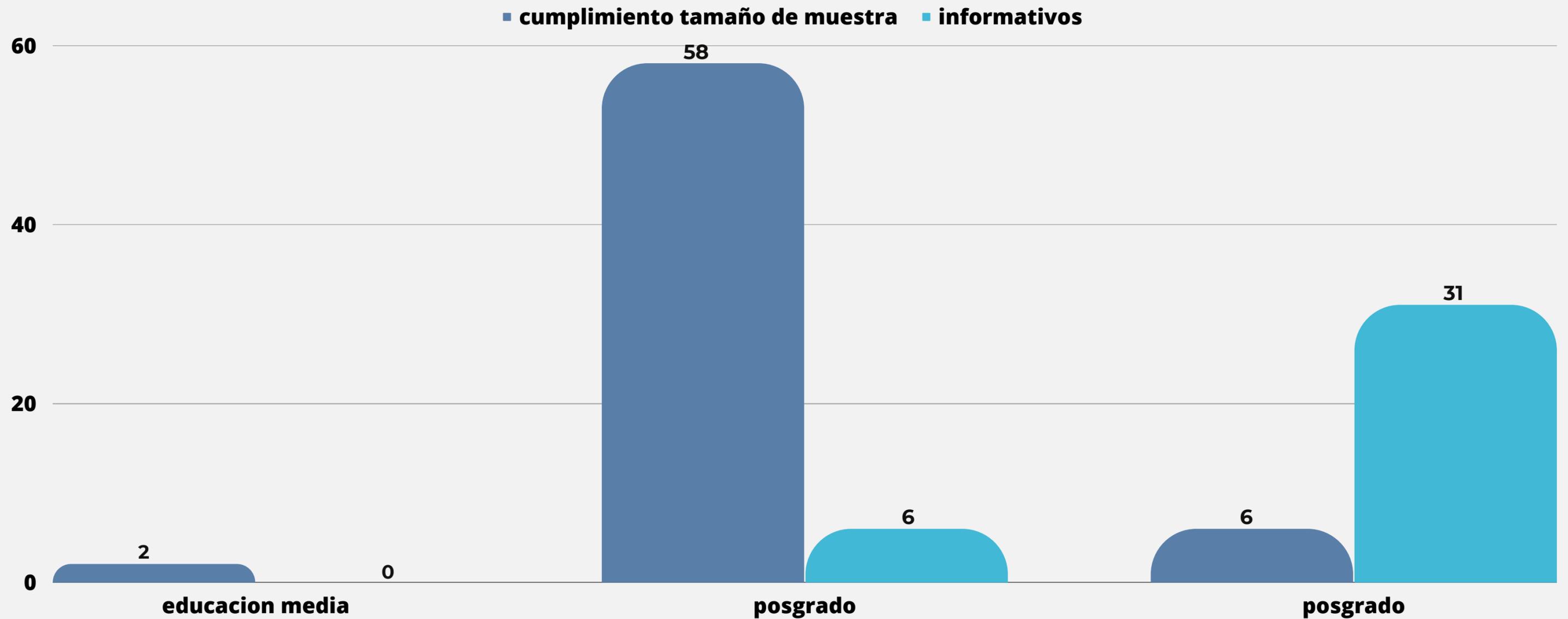
- Mantenimiento deficiente o ausente de aulas, laboratorios, equipo e instalaciones
- No sirven los accesorios de los sanitarios y no ponen papel y jabón
- Aplicaciones no actualizadas o ineficientes
- Internet lento o se corta
- Bibliotecas virtuales no amigables y con pocos títulos digitales
- Contraste exagerado de lo invertido en algunas instalaciones con laboratorios o talleres
- Mala utilización de cámaras y micrófonos de aulas para clases a distancia

## Comentarios relevantes

- Varias veces se reporta acoso y hostigamiento y no se hace nada
- Ambiente de grupo con poca integración y fricciones

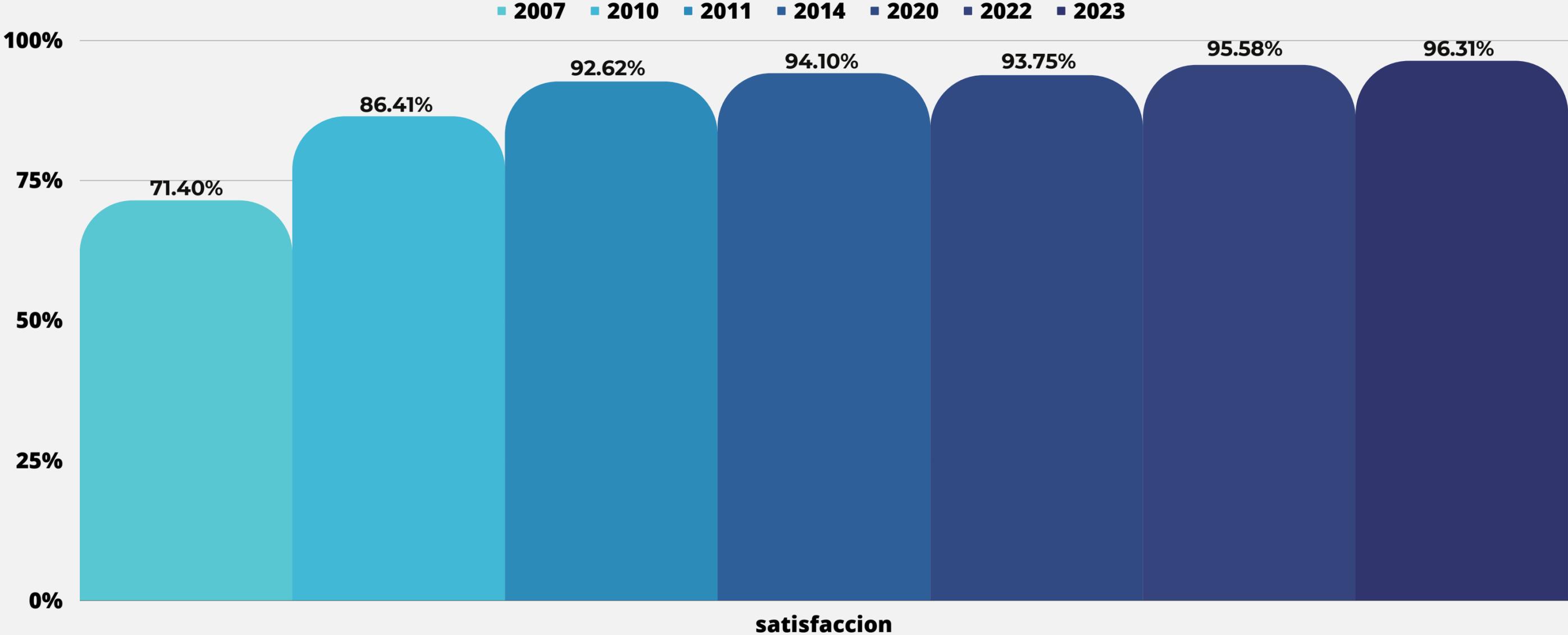
# EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE MUESTRA POR PROGRAMA EDUCATIVO

Programas Educativos Evaluados 103



# COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

% satisfaccion



# CONCLUSIONES

Los resultados presentados corresponden de manera general al análisis cuantitativo de la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario, por lo que se concluye que de la muestra estudiantil participante (**16,790** estudiantes) se tiene un % de satisfacción del **96.31%**, superior al **87.5%** establecido como límite de satisfacción con respecto a los procesos y servicios que ofrece la UAA, Así mismo en el Depto. de Control Escolar se tiene un límite del **80%** obteniéndose un % de satisfacción de **95.78%** superior al establecido.

- **Dirección General de Planeación y Desarrollo**  
**Departamento de Gestión Organizacional y Calidad**
- **35512**
- **[sgi@correo.uaa.mx](mailto:sgi@correo.uaa.mx) • [www.uaa.mx/sgi](http://www.uaa.mx/sgi)**

