

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN MEDIA,  
LICENCIATURA Y POSGRADO)

# 2024



**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 servicios que ofrece la UAA, para identificar los puntos a mejorar.

## ALCANCE DE LA ENCUESTA

La encuesta fue aplicada en el periodo del 19 de marzo al 12 de abril a través de eSIIMA a la población estudiantil inscrita en el semestre Enero-Junio 2024, de todos los Programas Educativos de los diferentes grados académicos (Educación Media, Pregrado y Posgrado), participando estudiantes del primer al último semestre.

- Población: **19,721** estudiantes.
- Muestra establecida: **12,400** estudiantes.



# METODOLOGÍA DE APLICACIÓN



- La encuesta fue aplicada en línea durante los meses de marzo y abril del 2024.
- Se estimó el Tamaño de Muestra para cada Programa Educativo de acuerdo a la población inscrita durante la aplicación del 1er. Semestre en adelante de acuerdo al Muestreo Aleatorio Simple Sin remplazo (MASS) para variables categóricas.
- Se estableció un nivel mínimo de satisfacción de **92 %**, para el año 2024.

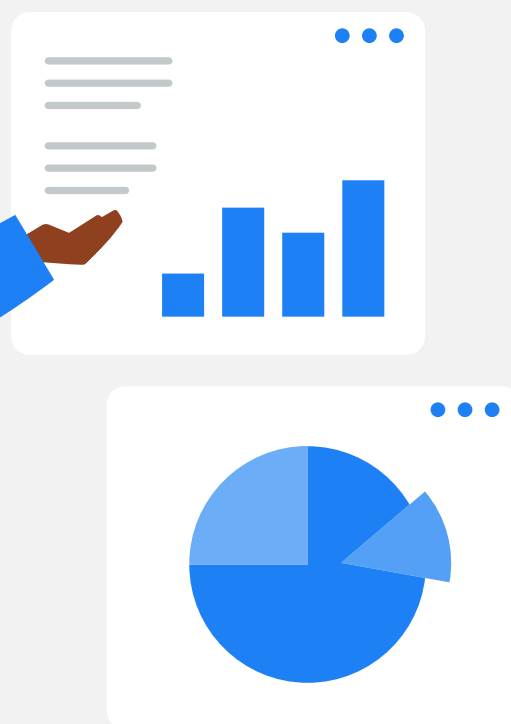


# METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

- El instrumento utilizado GI-AE-FO-01 Encuesta de Satisfacción del usuario (Estudiantes de Educación Media, Licenciatura y Posgrado), relacionados a:

- I. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
- II. SERVICIOS DE CONTROL ESCOLAR
- III. 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

- La GI-AE-NO-01 Metodología para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario.



# RESULTADOS POR SECCIÓN

No.	Aspectos evaluados	% de satisfacción
I	PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	92.51%
II	SERVICIOS DE CONTROL ESCOLAR:	94.27%
III	SERVICIOS DE APOYO A LOS ESTUDIANTES:	94.13%
IV	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN HUMANISTA Y LENGUAS EXTRANJERAS A PARTIR DEL 5TO SEMESTRE	94.72%
V	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES A PARTIR DEL 6TO SEMESTRE:	88.43%
VI	AMBIENTE UNIVERSITARIO:	95.54%
	% DE SATISFACCIÓN GENERAL	93.32%

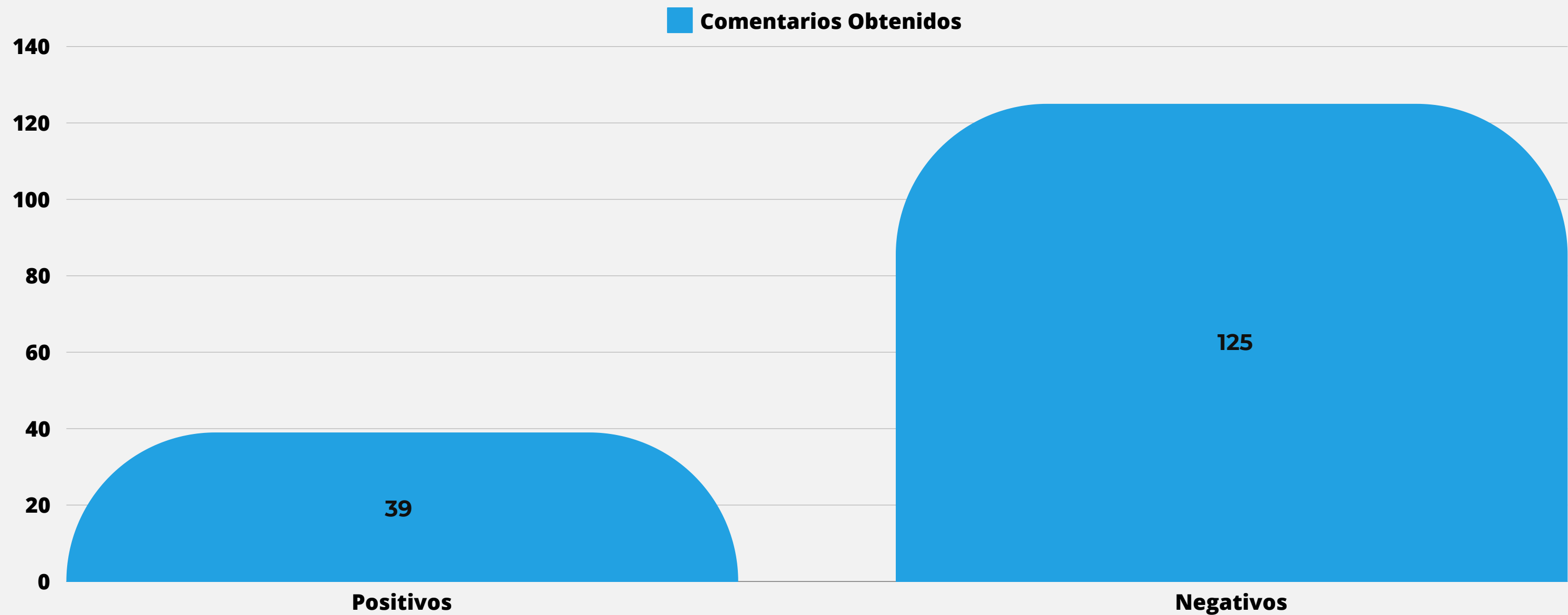
# RESUMEN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS



- Se consideró el total de la población del Semestre Agosto - Diciembre de 2023.
  - POBLACIÓN INSTITUCIONAL A EVALUAR: **19,721**
  - TOTAL DE ENCUESTADOS: **16,907**
- Se obtuvo un porcentaje de respuesta del 85.73 % de la población total.
- PORCENTAJE LÍMITE ESTABLECIDO DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL **92%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ALCANZADO **93.32%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR **94.27%**

# COMENTARIOS OBTENIDOS

De los 16,907 estudiantes encuestados, se obtuvieron 25,427 comentarios divididos en los diferentes rubros contenidos es la encuesta, de los cuales se agrupan en positivos (sugerencias y oportunidades de mejorar) y en negativos.



# RESUMEN DE COMENTARIOS OBTENIDOS

PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR LOS MÉTODOS PARA LA ENSEÑANZA	MÉTODOS PARA LA ENSEÑANZA
MEJORAR LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	NO SE CUMPLE CON LO QUE LOS PROGRAMAS DE MATERIA ESTABLECEN
EVALUAR A LOS PROFESORES	DEFICIENCIA EN LAS HABILIDADES Y PREPARACIÓN DE LOS PROFESORES PARA LA ENSEÑANZA
VINCULACIÓN CON EMPRESAS	FALTA DE SEGUIMIENTO E INTERES DE TUTORES Y/O CONSEJO ACADÉMICO

CONTROL ESCOLAR	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
ABRIR MÁS LUGARES EN OTROS CAMPUS PARA REALIZAR TRÁMITES	TRÁMITES LENTOS
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO EN CONTROL ESCOLAR	MALA ATENCIÓN DEL PERSONAL
ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE REALIZAR MÁS TRÁMITES EN LÍNEA	FALLAS EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA CONSTANCIAS
N/A	NO CONTESTAN LOS TELÉFONOS

SERVICIOS DE APOYO A LOS ESTUDIANTES	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
OFRECER BECAS DE APROVECHAMIENTO ACADÉMICO	FALLAS EN BIBLIOTECA VIRTUAL
MEJORAS EN ESIIMA	PAGO EN CAJAS ES LENTO
MEJORAR TIC'S	NO RECOMIENDAN EL TRÁMITE DE CRÉDITOS EDUCATIVOS O BECAS
MEJORAR LOS CANALES DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	FALLAS EN AULA VIRTUAL

- PARA MAYOR INFORMACIÓN, TE INVITAMOS A CONSULTAR LA PÁGINA DEL SGI.



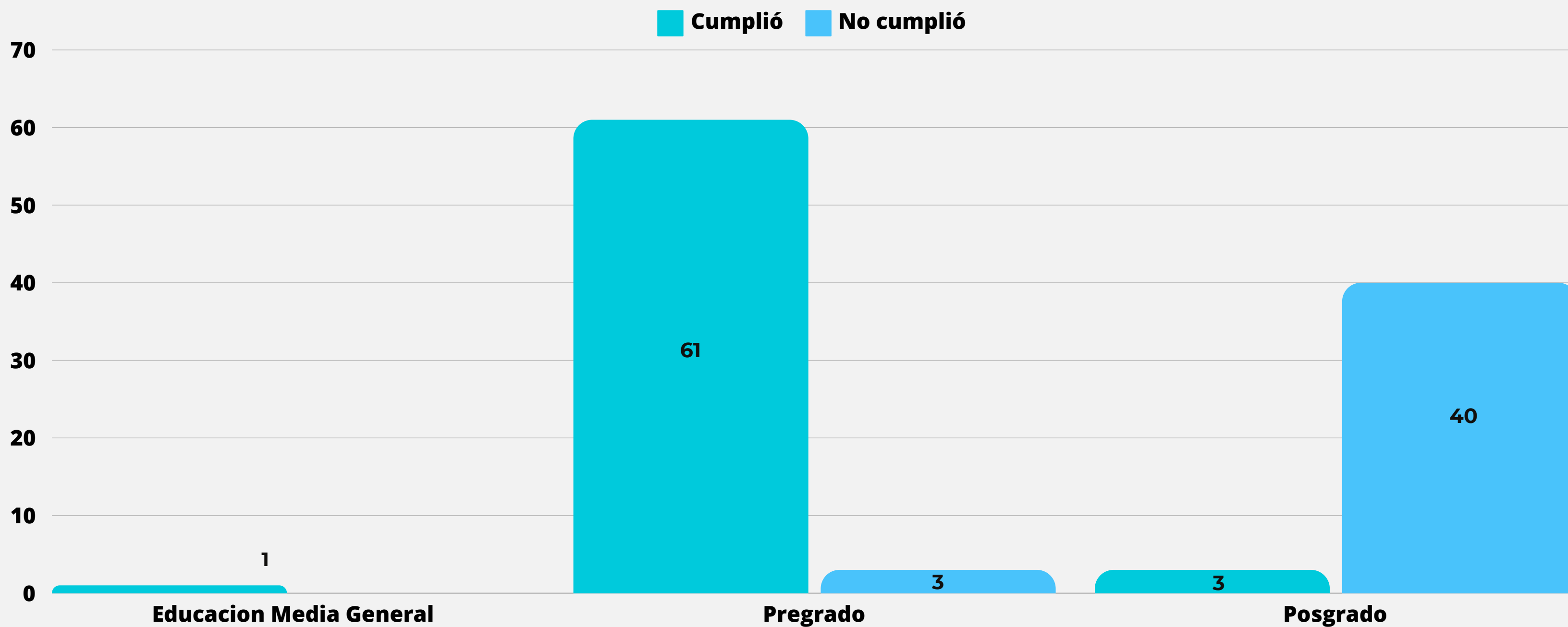
# COMENTARIOS OBTENIDOS

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN HUMANISTA Y LENGUAS EXTRANJERAS		SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES		AMBIENTE UNIVERSITARIO	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
N/A	FALTA ABRIR OPCIONES DE CURSOS EN AMBOS HORARIOS (MATUTINO Y VESPERTINO)	N/A	PROYECTOS DE SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS PROFESIONALES LIMITADOS	MEJORAR INSTALACIONES	PROFESORES DESPECTIVOS, PREPOTENTES O POCO TOLERANTES
	NO HAY VARIEDAD DE CURSOS		FALTA DE CONVENIOS PARA PRÁCTICAS PROFESIONALES	GESTIONAR TRANSPORTE	FALTA DE CONVIVENCIA ENTRE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
	POCA FACILIDAD PARA ACCESAR A UN CURSO CUANDO SE CANCELA AL QUE ESTABAS INSCRITO		FALTA DE SEGUIMIENTO DE LOS TUTORES DE SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS PROFESIONALES	OPORTUNIDADES LABORALES EN LA UAA	FALTA DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS QUE EXISTEN
	FALTA DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE FORMACIÓN HUMANISTA		NO SON OBLIGATORIAS LAS PRACTICAS PROFESIONALES	MEJORAR MOBILIARIO	MUCHO TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL CUIDADO MENTAL

- PARA MAYOR INFORMACIÓN, TE INVITAMOS A CONSULTAR LA PÁGINA DEL SGI.

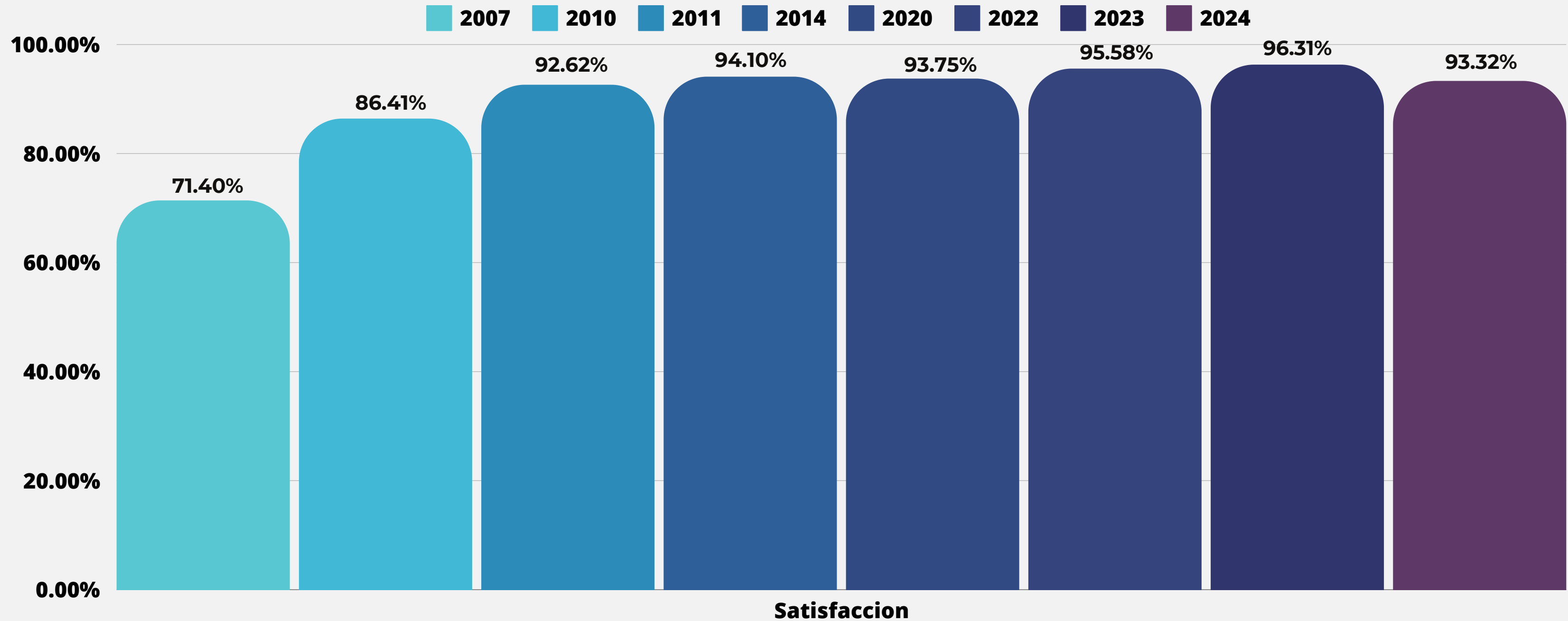
# PROGRAMAS EDUCATIVOS EVALUADOS QUE CUMPLIERON EL TAMAÑO DE MUESTRA

Programas Educativos Evaluados 108



# COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

% satisfaccion



# CONCLUSIONES

- A nivel Educación Media se obtuvo más del 100% de la muestra establecida, a nivel Pregrado se obtuvo una respuesta del 95.31% de la participación estudiantil, mientras que a nivel Posgrado fue de un 7.5% de respuesta de acuerdo a las muestras establecidas para cada nivel.
- Deben establecerse acciones para fomentar la participación en la encuesta de satisfacción del usuario a nivel Posgrado.
- Los resultados presentados corresponden al análisis cuantitativo de la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario, en el que se obtuvo un % de satisfacción del 93.32%, superior al 92% establecido como límite de satisfacción con respecto a los procesos y servicios que ofrece la UAA,
- El Depto. de Control Escolar obtuvo un % de satisfacción de 94.27%.

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

