UAEH | Dirección General de Evaluación | Dirección General de Planeación

Satisfacción de los usuarios respecto a la **infraestructura física, mantenimiento y conectividad**

INFORME DE RESULTADOS
2024

AUTORES:

Monroy Muñoz Jesús Israel

Martínez Maldonado Eric

Martínez Gallardo Norma

Olvera Larios Brenda Ivonne

Samperio Márquez Víctor Manuel

Elizalde Lora Leticia

González Castillo Mayra Karen

López Cruz María de los Ángeles

Pérez Enzastiga José Antonio

González Mociños Nancy

López Orozco Maricela

Montiel Pavana Anaid

Vargas Pérez América Jocelyn

Rangel Soto Stephany

Orozco Rosales Itzayana

Gutiérrez Hernández Carlos Eduardo

Hernández Carmen Itzel

Guzmán López Aline Sarahí

Díaz Flores Francelli

ASESORES

Corona Armenta José Ramón

Macip Aranda María Claret

Hernández Islas Juana

APOYO TECNICO:

Aguilera Coiffier Ma. de la Luz
Hernández Gómez Ayme

Diciembre, 2024
Registro público de derecho de autor: 03-2014-062511300000-01 ®Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Abasolo 600, Col. Centro, Pachuca, Hgo. México. CP 42000
Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra sin el consentimiento escrito de la UAEH.

Contenido

Presentación 4

Metodología 5

Diseño del instrumento 5

Aplicación 5

Resultados estudiantes 7

Resultados funcionariado, personal académico y administrativo..... 11

Resultados del indicador 13

Conclusión..... 15

Presentación

En el marco del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2024 de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), el Programa Rector de Gestión Universitaria establece como uno de sus objetivos prioritarios fortalecer la capacidad física y las tecnologías de información y comunicación, elementos fundamentales para apoyar el desarrollo institucional. En este contexto, se definió el indicador "Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a la infraestructura física, mantenimiento y conectividad", el cual busca proporcionar insumos valiosos para la planificación estratégica, la evaluación de la calidad y la mejora continua.

Para calcular este indicador, se llevaron a cabo dos ejercicios de levantamiento de información. El primero estuvo dirigido a estudiantes, a través del cuestionario "Estudiar a los Estudiantes y Satisfacción en la Trayectoria Escolar", desarrollado por la Dirección General de Evaluación. El segundo ejercicio se enfocó en el funcionariado, personal académico y administrativo coordinado por la Dirección General de Planeación.

Ambos ejercicios permiten identificar tanto los logros alcanzados como las áreas de oportunidad en aspectos fundamentales como la infraestructura física, el mantenimiento y la conectividad. Los resultados obtenidos constituyen una herramienta fundamental para fortalecer los servicios institucionales mencionados y diseñar estrategias orientadas hacia la mejora continua.

El presente informe, detalla la metodología empleada y los resultados del análisis, con el objetivo de seguir promoviendo la calidad y la satisfacción de la comunidad universitaria.

Metodología

Diseño del instrumento

El instrumento de medición utilizado corresponde a una encuesta estructurada que incorporó una escala tipo Likert, compuesta por cinco niveles de valoración: totalmente satisfecho, satisfecho, neutral, poco satisfecho e insatisfecho. Los aspectos evaluados fueron los siguientes: la infraestructura física, que abarcó aulas, oficinas, áreas comunes y laboratorios; el mantenimiento, enfocado en la limpieza y el cuidado de las instalaciones y equipos; y la conectividad, relacionada con la calidad y accesibilidad del servicio de internet.

Aplicación

Para la aplicación, se contemplaron dos grupos como población objetivo. El primero estuvo integrado por estudiantes de nivel bachillerato, licenciatura y posgrado, quienes participaron mediante el cuestionario titulado *"Estudiar a los Estudiantes y Satisfacción en la Trayectoria Escolar"*. Este instrumento fue aplicado durante el proceso de reinscripción correspondiente al periodo julio-diciembre, a través de los servicios en línea de la Dirección de Administración Escolar en el intervalo del 26 de junio al 30 de septiembre de 2024, bajo la coordinación de la Dirección General de Evaluación.

Figura 1: Mensaje de bienvenida al cuestionario

El segundo grupo, conformado por el funcionariado, personal académico y administrativo, participó a través de un instrumento realizado en un formulario de Google el cual fue validado por la Dirección General de Evaluación. El proceso de aplicación fue coordinado por la Dirección General de Planeación y contó con el apoyo de la Dirección General de Comunicación Social para su distribución mediante correo institucional. La aplicación se llevó a cabo del 20 al 29 de noviembre de 2024.

Figura 2: Banner de difusión de encuesta

Resultados estudiantes

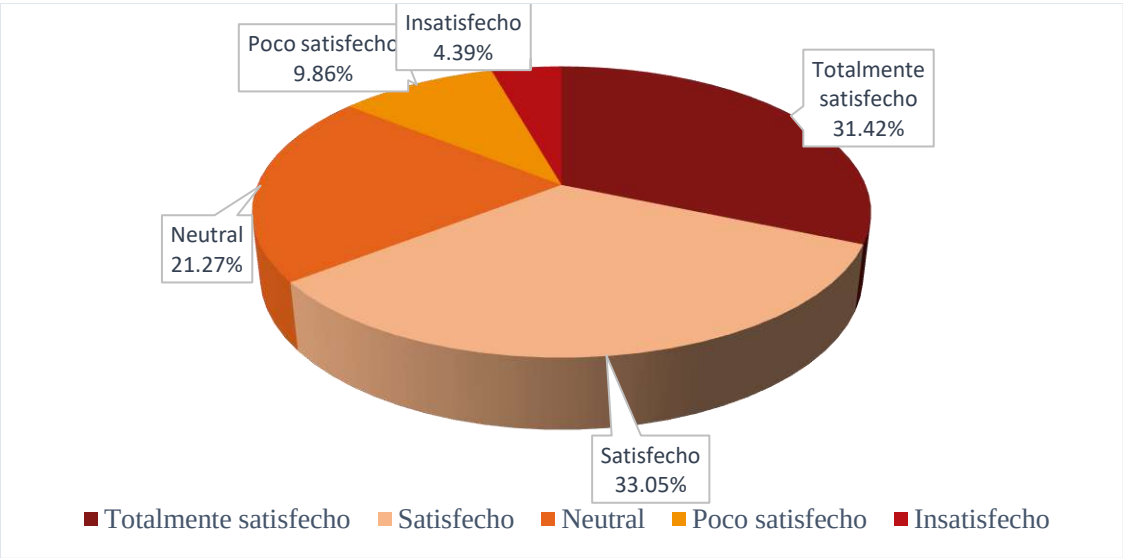
Una vez culminados los periodos de aplicación, la Dirección General de Evaluación llevó a cabo las extracciones de las bases de datos correspondientes para iniciar el análisis. Durante este proceso, se utilizó R, un software especializado que permitió el procesamiento de los datos recopilados.

A nivel institucional participaron un total de 35657 usuarios distribuidos de la siguiente forma:

Población	Número
Estudiantes	34348
Funcionariado, personal académico y administrativo	1309
Total	35657

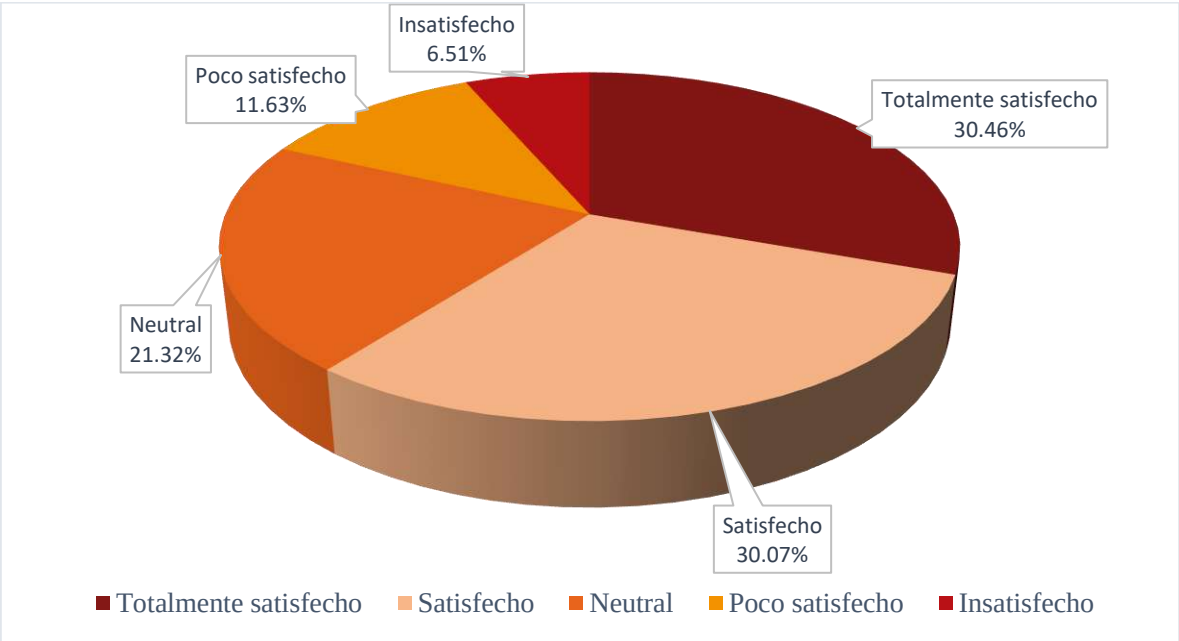
En el caso de los estudiantes, se utilizó una escala de tipo Likert, compuesta por cinco niveles de valoración: totalmente satisfecho, muy satisfecho, neutral, poco satisfecho e insatisfecho. Los resultados correspondientes a cada aspecto evaluado son los siguientes:

Infraestructura física de la UAEH (aulas, módulos, laboratorios, auditorios, oficinas, etc.)



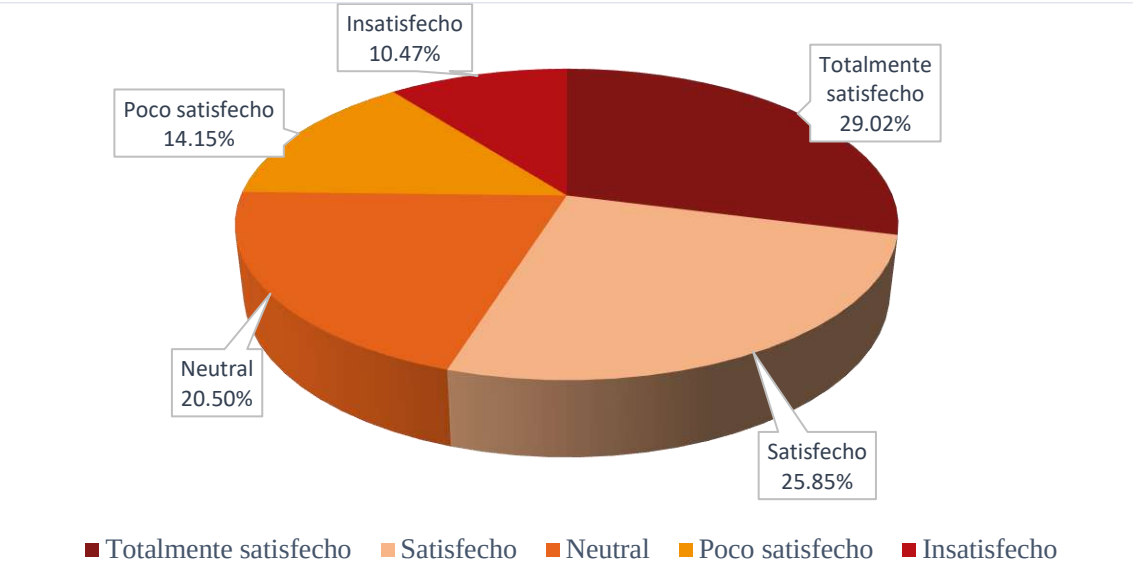
Se observa que el 64.47% de los estudiantes manifestó niveles de satisfacción con la infraestructura, desglosado en un 33.05% que indicó estar "satisfecho" y un 31.42% que reportó estar "totalmente satisfecho". Sin embargo, el 21.27% se mantiene neutral, mientras que el 14.25% reporta poca satisfacción e insatisfacción en conjunto.

Mantenimiento



De acuerdo con los datos obtenidos, el 60.53% de los estudiantes expresó estar satisfecho con el mantenimiento, dividido en un 30.07% que se declaró "satisfecho" y otro 30.46% que señaló estar "totalmente satisfecho". Sin embargo, el 21.32% se posicionó de manera neutral. Por otro lado, un 11.63% reportó estar poco satisfecho y un 6.51% insatisfecho, señalando la existencia de áreas de mejora.

Conectividad



Los resultados muestran que el 54.87% de los estudiantes manifestó satisfacción con la conectividad, con un 29.02% que se declaró "totalmente satisfecho" y un 25.85% que indicó estar "satisfecho". Sin embargo, el 20.50% de los estudiantes indicó una percepción neutral. Por otro lado, un 14.15% señaló estar poco satisfecho y un 10.47% expresó insatisfacción, evidenciando áreas claras de oportunidad para mejorar la calidad del servicio de conectividad.

Resultados por unidad académica

La siguiente tabla presenta los porcentajes de satisfacción respecto a la infraestructura, el mantenimiento y la conectividad en las diversas unidades académicas de la UAEH. Estos datos permiten evaluar la percepción de la comunidad estudiantil sobre las condiciones físicas y tecnológicas de cada una. El análisis es clave para la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas.

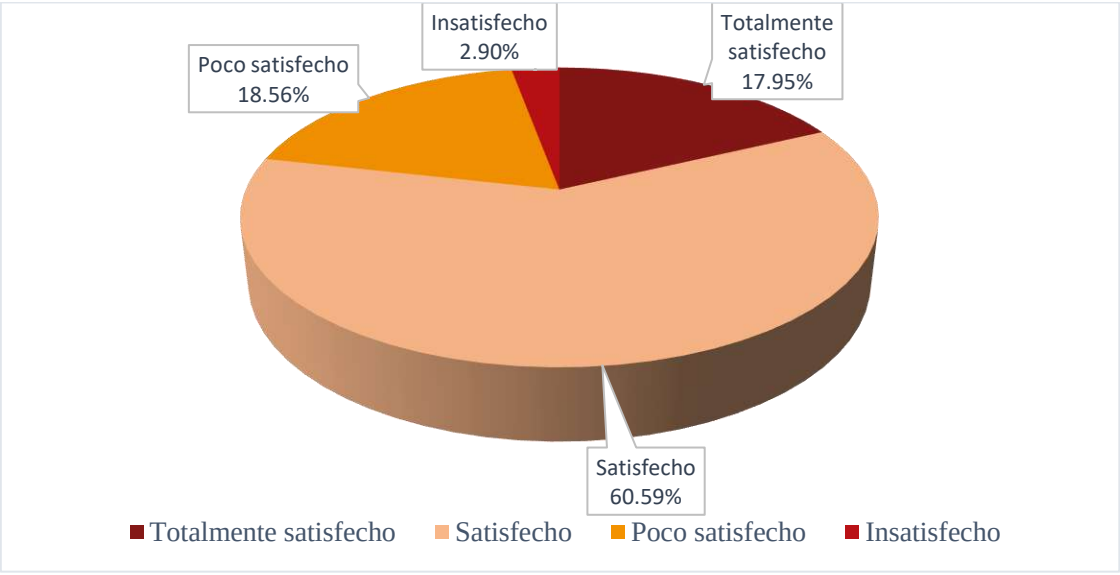
Unidad Académica	Porcentaje de satisfacción de Infraestructura	Porcentaje de satisfacción de Mantenimiento	Porcentaje de satisfacción de la Conectividad
Escuela Preparatoria Numero 1	69.28	50.32	62
Escuela Preparatoria Numero 2	77.89	69.95	67.42
Escuela Preparatoria Numero 3	69.75	46.95	62.21
Escuela Preparatoria Numero 4	79.25	74.3	75.64
Escuela Preparatoria Numero 5	85.71	82.73	83.95
Escuela Preparatoria Numero 6	73.57	76.84	81.08
Escuela Preparatoria Numero 7	82.99	75.65	69.33
Escuela Preparatoria Numero 8	100	83.33	100
Escuela Superior de Actopan	58.48	57.28	51
Escuela Superior de Apan	59.62	82.8	50.93
Escuela Superior de Atotonilco de Tula	44.84	35.95	52.63
Escuela Superior de Ciudad Sahagún	62.47	54.83	62.03
Escuela Superior de Huejutla	73.08	71.66	72.13
Escuela Superior de Tepeji del Rio	80.46	75.89	59.51
Escuela Superior de Tizayuca	70.85	71.49	55.24
Escuela Superior de Tlahuelilpan	61.07	51.98	50
Escuela Superior de Zimapán	77.03	73.37	77.88
Instituto de Artes	52.75	77.03	52.62
Instituto de Ciencias Agropecuarias	69.69	73.55	51.68
Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería	61.46	66.23	43.82
Instituto de Ciencias de la Salud	53.93	53.89	47.23
Instituto de Ciencias Económico Administrativas	65.98	47.21	52.17
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades	64.34	70.33	48.19

Del análisis de los datos se observa una variabilidad en los niveles de satisfacción según la unidad académica y el aspecto evaluado. En términos generales, las Escuelas Preparatorias muestran un mayor grado de satisfacción en comparación con las Escuelas Superiores y los Institutos. Destaca la Escuela Preparatoria Número 8, que alcanza el 100% de satisfacción en infraestructura y conectividad, así como un alto porcentaje en mantenimiento. En contraste, la Escuela Superior de Atotonilco de Tula presenta en promedio los valores más bajos en las categorías evaluadas. Asimismo, se observa que la conectividad es el aspecto con menores niveles de satisfacción en varias unidades, lo que sugiere una posible área de mejora prioritaria. Estos resultados servirán como base para la formulación de estrategias enfocadas en optimizar la calidad de los servicios ofrecidos en cada unidad académica.

Resultados funcionariado, personal académico y administrativo

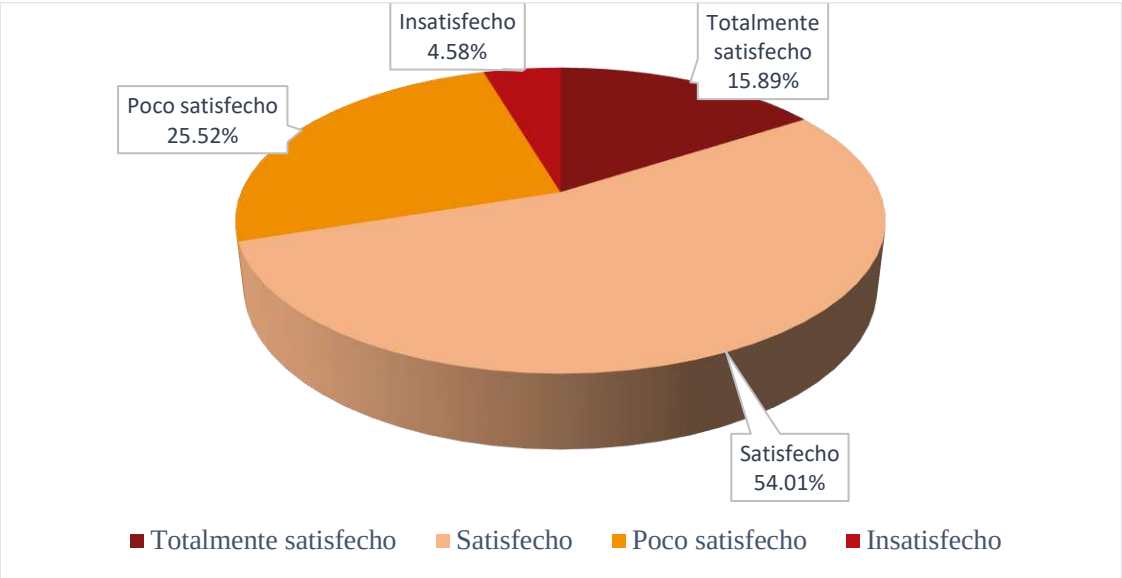
Por otro lado, en el caso del funcionariado, personal académico y administrativo, se aplicó un instrumento similar que incluyó una escala de tipo Likert con cuatro niveles de valoración: totalmente satisfecho, muy satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. Este instrumento permitió evaluar los diferentes aspectos relacionados con su percepción, cuyos resultados se presentan a continuación:

Infraestructura física de la UAEH (aulas, módulos, laboratorios, auditorios, oficinas, etc.)



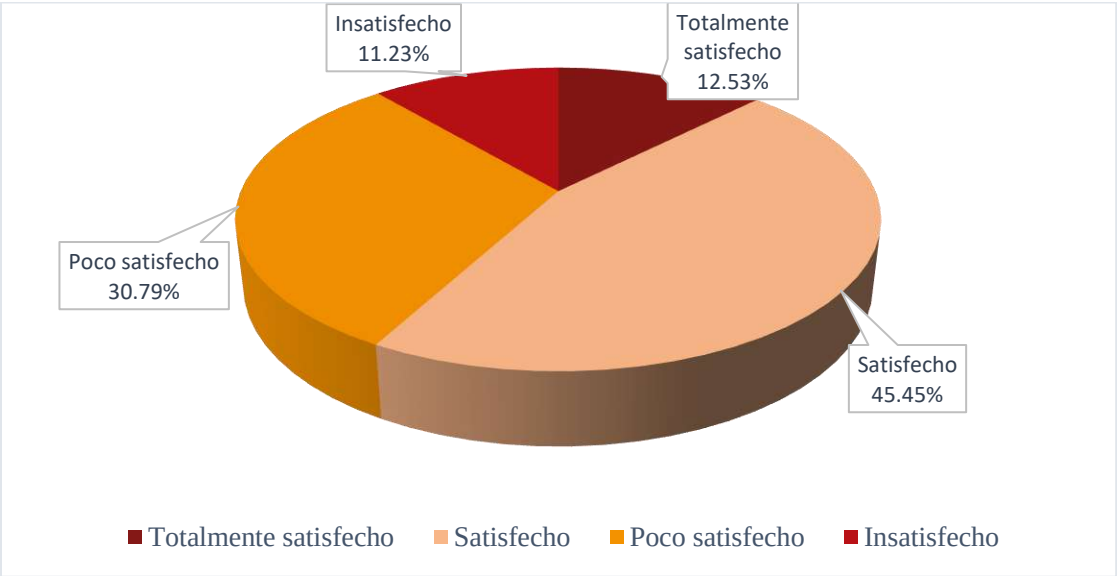
Los datos obtenidos reflejan que el 60.59% del funcionariado, personal académico y administrativo encuestado indicó estar satisfecho, mientras que un 17.95% expresó estar totalmente satisfecho, lo que representa un 78.54% de percepción positiva en este rubro. Por otro lado, un 18.56% señaló estar poco satisfecho, mientras que un reducido 2.90% manifestó insatisfacción con la infraestructura.

Mantenimiento (Limpieza de instalaciones, sanitarios, aulas, jardines, etc.)



La gráfica indica que el 69.90% tiene una percepción positiva respecto al mantenimiento, con un 54.01% satisfecho y un 15.89% totalmente satisfecho. Sin embargo, un 25.52% indicó estar poco satisfecho y un 4.58% manifestó insatisfacción, lo que evidencia áreas de oportunidad para optimizar los servicios de mantenimiento y atender las expectativas de este grupo.

Conectividad



De acuerdo con la gráfica, el 57.98% tiene una valoración favorable sobre la conectividad al señalar que están satisfechos y totalmente satisfechos, mientras que un 30.79% está poco satisfecho y un 11.23% insatisfecho. Esto indica que, aunque un poco más de la mitad valora de forma favorable este servicio, existe un porcentaje significativo que señala áreas de mejora necesarias para incrementar la satisfacción general.

Resultados del indicador

Con base a los resultados anteriores, se calculó el valor del indicador denominado "Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a la infraestructura física, mantenimiento y conectividad". Para ello, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{NECRSRIFMC}}{\text{NEARIFMC}} * 100$$

NECRSRIFMC = Número de encuestas con resultado satisfactorio respecto a la infraestructura física, mantenimiento y conectividad

NEARIFMC = Número de encuestas aplicadas respecto a la infraestructura física, mantenimiento y conectividad

Aplicando la fórmula, se calculó que el porcentaje de satisfacción de los usuarios, que incluye a estudiantes, funcionariado, personal académico y administrativo, es del 56%. Esto significa que 19,968 usuarios de un total de 35,657 encuestas aplicadas expresaron satisfacción con los servicios evaluados.

La siguiente tabla resume los resultados obtenidos:

Variable	Número	Porcentaje
Encuestas aplicadas	35657	100%
Usuarios satisfechos	19968	56%

Conclusión

Los resultados reflejan la percepción de los usuarios respecto a los esfuerzos institucionales para mejorar cada uno de los rubros evaluados. En general, el cálculo del indicador "Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a la infraestructura física, mantenimiento y conectividad" muestra que, de un total de 35,657 encuestas aplicadas, el 56% de los usuarios (equivalente a 19,968 personas) expresó estar satisfecho con los servicios evaluados. Esto significa que poco más de la mitad de los usuarios tienen una percepción favorable, mientras que el restante 44% presenta niveles de neutralidad, insatisfacción o poca satisfacción, lo que evidencia áreas de mejora.

Al analizar los resultados por grupo, se observa que los estudiantes muestran menor satisfacción en todos los aspectos, infraestructura física (64.47%), mantenimiento (60.53%) y conectividad (54.87%), en comparación con el funcionariado, personal académico y administrativo, quienes reportan una mayor satisfacción en estos aspectos, alcanzando 78.54%, 69.90% y 57.98% respectivamente, reflejando una percepción más favorable en este último grupo.

Estos resultados destacan que, la conectividad emerge como el área con mayor necesidad de atención para ambos grupos. Asimismo, resalta la importancia de continuar fortaleciendo los servicios de infraestructura y mantenimiento, con el objetivo de atender las expectativas de todos los usuarios y garantizar una experiencia uniforme y de calidad en la UAEH.