

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

(ESTUDIANTES
DE EDUCACIÓN MEDIA,
LICENCIATURA Y
POSGRADO)

2026



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 puntos de mejora.**

ALCANCE DE LA ENCUESTA

La encuesta fue aplicada a la población estudiantil inscrita en el semestre enero-junio 2026, de todos los Programas Educativos (Educación Media, Pregrado y Posgrado), participando estudiantes del segundo al último semestre, del 17 de marzo al 08 de mayo a través de eSIIMA.

- Población: **20,393** estudiantes.
- Muestra establecida: **377** estudiantes.

- Se estimó el tamaño de muestra de manera institucional y por cada Programa Educativo de acuerdo a la población inscrita del 2do. Semestre en adelante de acuerdo al Muestreo Aleatorio Simple Sin remplazo (MASS) para variables categóricas.
- Se estableció un nivel mínimo de satisfacción estudiantil del **90%**, para el año 2026.
- Se calculó el CSAT (Customer Satisfaction Score o puntaje de satisfacción del cliente).
- Se consideró la GI-AE-NO-01 Metodología para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario.
- Se utilizó el instrumento GI-AE-FO-01 Encuesta de Satisfacción Estudiantil.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	%. DE SATISFACCIÓN*
I.	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	92.52%
II.	SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL POSGRADO (Exclusivo para estudiantes de Posgrado)	90.39%
III.	SERVICIOS DE APOYO A LOS ESTUDIANTES	92.14%
IV.	INFRAESTRUCTURA UNIVERSITARIA	89.55%
V.	FORMACIÓN HUMANISTA Y LENGUAS EXTRANJERAS A PARTIR DEL 5TO SEMESTRE.	93.70%
VI.	SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES A PARTIR DEL 6TO SEMESTRE: (A excepción de las carreras de Nutrición, Enfermería, Terapia Física, Médico Cirujano, Médico Estomatólogo y Optometría)	85.24%
VII.	AMBIENTE UNIVERSITARIO	93.46%
VIII.	SERVICIOS MÉDICOS	92.29%
IX.	CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	93.73%
X.	ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	91.14%

*Promedio por aspecto evaluado.

RESUMEN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
ESTABLECIDO
90%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
ALCANZADO
91.35%

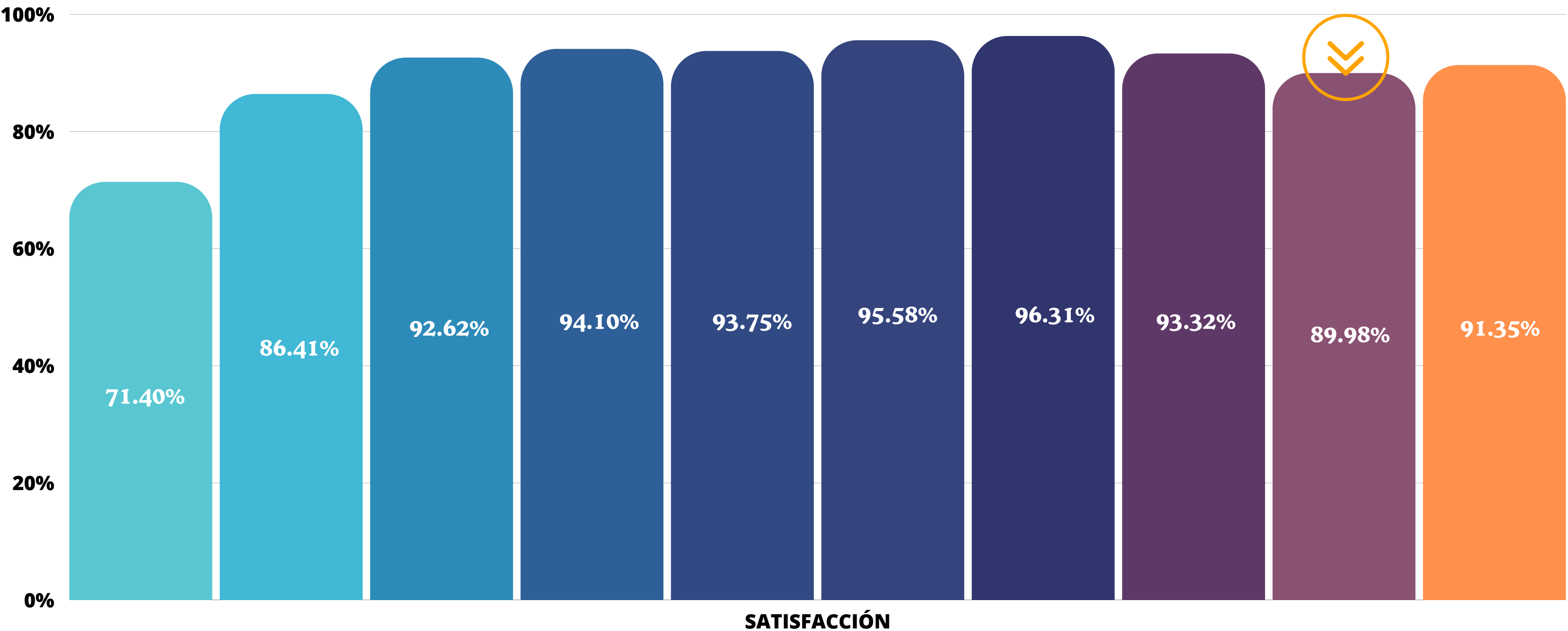


POBLACIÓN ESTUDIANTIL
20,393

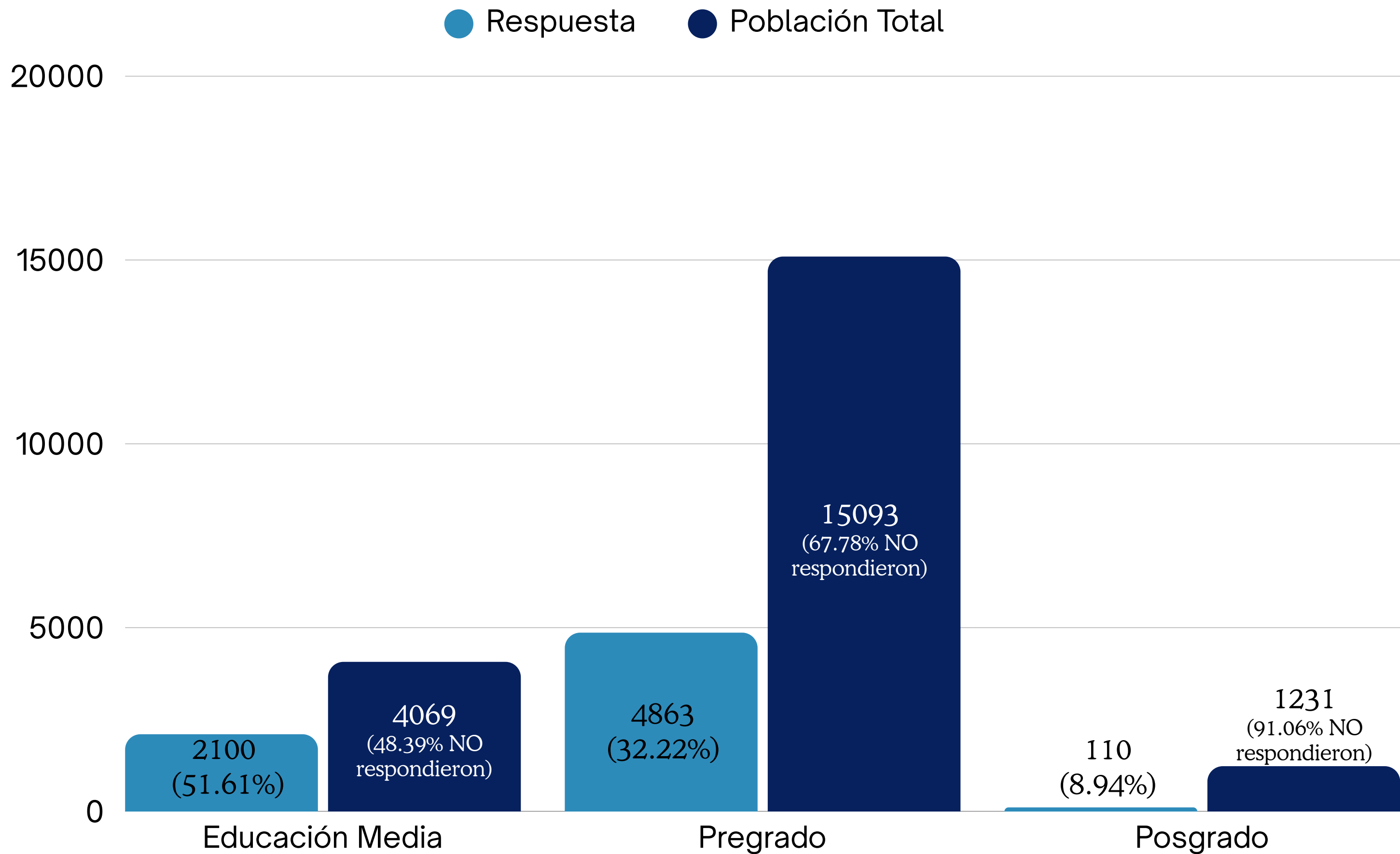
TOTAL DE ENCUESTADOS
7,073

Se obtuvo un porcentaje de respuesta del 34.68% de la población total.

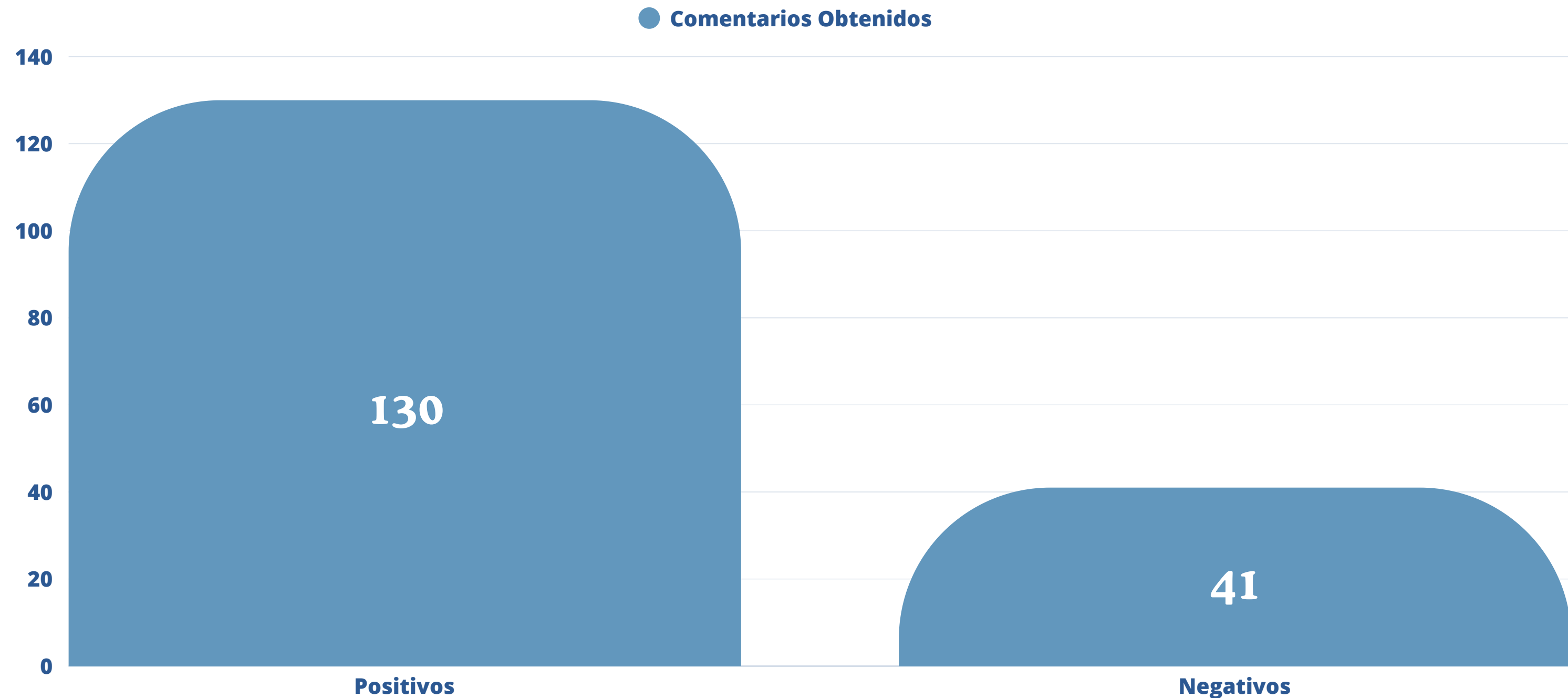
2007 2010 2011 2014 2020 2022 2023 2024 2025 2026



RESPUESTA POR NIVEL EDUCATIVO



De los 7,073 estudiantes encuestados, se obtuvieron 3,813 comentarios divididos en los diferentes rubros contenidos en 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	FALTA DE MANTENIMIENTO EN LOS LABORATORIOS
EVALUACIÓN A MAESTROS	IMPUNTUALIDAD DE LOS MAESTROS
REVISAR PLANES DE ESTUDIO	MAESTROS QUE NO DAN CLASE
MODIFICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MALA ACTITUD DE LOS MAESTROS

SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL POSGRADO	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES DE POSGRADO	FALTA DE APOYO DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL POSGRADO
	POCO APOYO DE LA BECA SECIHTI

SERVICIOS DE APOYO A LOS ESTUDIANTES	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR EL TRÁMITE DE BECAS	APOYOS LIMITANTES PARA BECARIOS
MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA EN EL DEPARTAMENTO DE CAJAS	MAL TRATO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR
MEJORAR LA OFERTA DE LOS CURSOS DE EXTENSIÓN	MAL TRATO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CAJAS
IMPLEMENTAR MÁS TRÁMITES EN LÍNEA	MAL TRATO DEL PERSONAL DE BECAS Y APOYOS

- LAS CELDAS RESALTADAS EN COLOR ROJO, SON COMENTARIOS QUE SE ESTAN PRESENTANDO NUEVAMENTE COMPARADOS CON LA ENCUESTA ANTERIOR.

RESUMEN DE COMENTARIOS OBTENIDOS

INFRAESTRUCTURA UNIVERSITARIA	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR MOBILIARIO	FALTA DE PAPEL EN LOS BAÑOS
INSTALAR MÁS FUENTES DE HIDRATACIÓN	FALTA DE AGUA
MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN AL MOMENTO DE ASIGNAR SALONES	FALTAN LUGARES DE ESTACIONAMIENTO
INSTALAR A/C EN LOS SALONES	FALTA DE VENTILACIÓN

FORMACIÓN HUMANISTA Y LENGUAS EXTRANJERAS	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
AMPLIAR HORARIOS PARA CURSOS DE FORMACIÓN HUMANISTA Y LENGUAS EXTRANJERAS	QUE NO INSCRIBAN A INGLÉS SIN PREVIO AVISO
PERMITIR INSCRIPCIÓN A DEPORTES DESPUÉS DE CUBRIR FORMACIÓN HUMANISTA	
MEJORAR LA VARIEDAD DE CURSOS DE FORMACIÓN HUMANISTA	
MEJORAR LOS PROGRAMAS DE LENGUAS EXTRANJERAS	

SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR EL TRÁMITE PARA EL SERVICIO SOCIAL	FALTA DE APOYO DEL TUTOR DE PRÁCTICAS
OPCIÓN PARA ADELANTAR EL SERVICIO SOCIAL / AMPLIAR FECHAS	
MEJORAR EL PROCESO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES	

• LAS CELDAS RESALTADAS EN COLOR ROJO, SON COMENTARIOS QUE SE ESTAN PRESENTANDO NUEVAMENTE COMPARADOS CON LA ENCUESTA ANTERIOR.

AMBIENTE UNIVERSITARIO		SERVICIOS MÉDICOS		CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR LA CONVIVENCIA ENTRE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	COSTOS ELEVADOS EN LAS CAFETERÍAS	MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SUAP	MAL TRATO Y ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA UMD	MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA PARA LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS	N/A
ABRIR MÁS CONCESIONES (PAPELERÍA Y LUGARES PARA COMER)	MUCHO TIEMPO DE ESPERA PARA SERVICIOS DE SALUD MENTAL	MEJORAR EL SERVICIO DE LA UMD		REALIZAR EVENTOS MEDIOAMBIENTALES	
MEJORAR EL TRATO DEL PERSONAL DE VIGILANCIA	COSTOS ELECADOS DE LOS SERVICIOS DE PAPELERÍA	IMPLEMENTAR BRIGADAS DE SALUD		REFORZAR LOS CRITERIOS DE SEPARACIÓN DE RESIDUOS	
MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	N/A	MEJORAR LA ATENCIÓN DEL SUAP			

• LAS CELDAS RESALTADAS EN COLOR ROJO, SON COMENTARIOS QUE SE ESTAN PRESENTANDO NUEVAMENTE COMPARADOS CON LA ENCUESTA ANTERIOR.

RESUMEN DE COMENTARIOS OBTENIDOS

ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	
COMENTARIOS POSITIVOS	COMENTARIOS NEGATIVOS
MEJORAR APOYO EN ACTIVIDADES Y SELECCIONES DEPORTIVAS	FALTA DE MATERIAL PARA DEPORTES
MEJORAR APOYO EN ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	FALTA DE MANTENIMIENTO AL AGUA DE LA ALBERCA UNIVERSITARIA
REALIZAR DEPORTE EN PERIODO VACACIONAL	MALOS TRATOS DEL PERSONAL DE LA ALBERCA UNIVERSITARIA
APOYO A ATLETAS CON LA ASISTENCIA A CLASES	N/A

- LAS CELDAS RESALTADAS EN COLOR ROJO, SON COMENTARIOS QUE SE ESTAN PRESENTANDO NUEVAMENTE COMPARADOS CON LA ENCUESTA ANTERIOR.



- La participación en la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE) sigue siendo mínima, lo que impide alcanzar la muestra establecida por Programa Educativo; El Centro de Educación Media fue el único centro académico que la alcanzó.
- Es imperativo implementar estrategias que fomenten activamente la participación estudiantil en futuras encuestas.
- A nivel institucional, el porcentaje de satisfacción obtenido fue del 91.35%, cifra que se encuentra por arriba del 90% establecido como objetivo.
- Es importante que se tomen en cuenta los comentarios negativos que se repitieron con base en la encuesta anterior y se establezcan acciones para atenderlos.



Si bien se obtuvo un porcentaje de satisfacción del **91.35%**, debemos redoblar nuestros esfuerzos para involucrar a nuestros estudiantes en la participación de este tipo de encuestas.

El **crecimiento** de nuestra comunidad académica se basa en **atender y respetar la voz de cada estudiante**, ya que son ellos quienes viven a diario la experiencia que ofrece la UAA, y sus comentarios son la clave para identificar nuestras áreas de oportunidad de mejora y fortalecer los servicios que ofrecemos.

Con ello, **impulsamos juntos una comunidad educativa más fuerte y mejor conectada.**



Dirección General de Planeación y Desarrollo
Departamento de Gestión Organizacional y Calidad
Sección de Calidad

 **4499107400 Ext. 35512**

 **sgi@edu.uaa.mx**

 **www.uaa.mx/sgi**