



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 .....10

Resultados del indicador .....12

Conclusión.....13

## **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 formulario 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. Este instrumento se aplicó del 20 al 29 de noviembre del presente año.

**¡Tu participación es importante!**

---

**Objetivo**

Conocer el grado de satisfacción del funcionariado, personal académico y administrativo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, mediante la aplicación de esta encuesta, lo que ayudará a la planificación estratégica, la evaluación de calidad y la mejora continua.

---

**Encuesta de satisfacción de infraestructura, mantenimiento y conectividad**

Dicha encuesta será aplicada en el periodo del 20 al 29 de noviembre del presente año



**UAEE** Dirección General de Planeación

[Contesta aquí la encuesta](#)

Figura 2: Banner de difusión de encuesta

## Resultados estudiantes

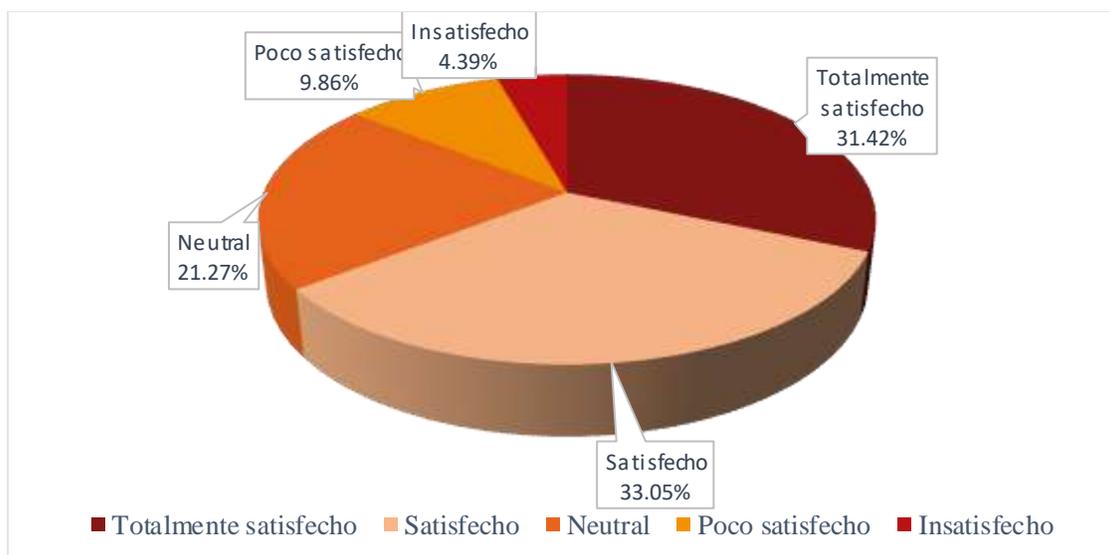
Una vez culminados los periodos de aplicación, la Dirección General de Evaluación llevó a cabo las extracciones de las bases de datos correspondientes para iniciar el análisis. Durante este proceso, se utilizó R, un software especializado que permitió el procesamiento de los datos recopilados.

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

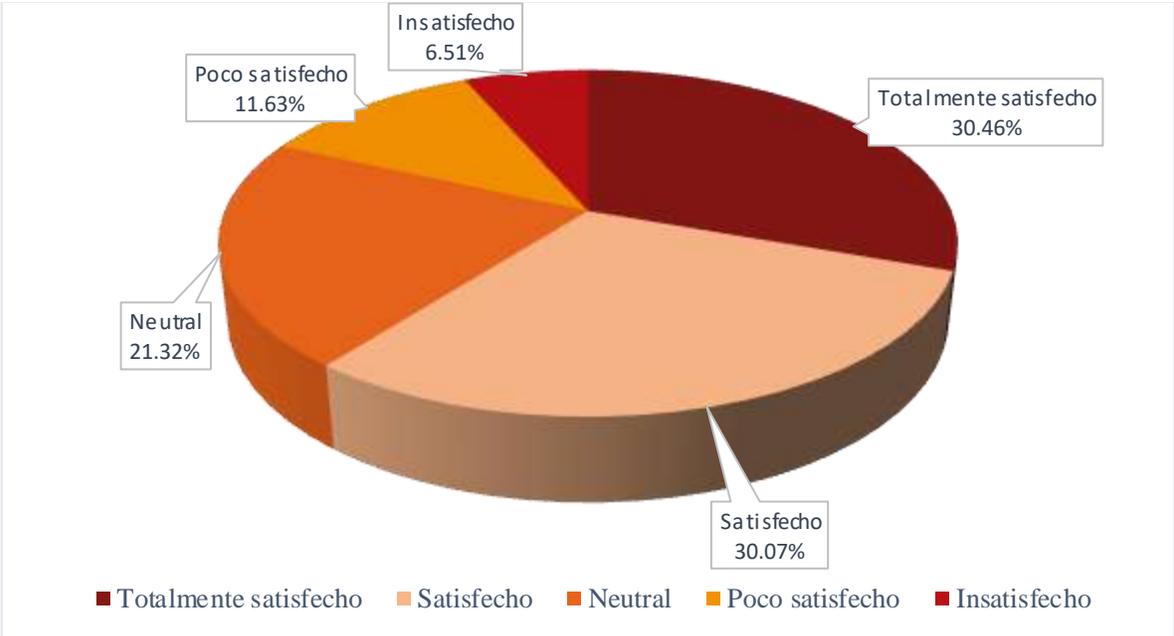
En el caso de los estudiantes, se utilizó una escala de tipo Likert, compuesta por cinco niveles de valoración: totalmente satisfecho, muy satisfecho, neutral, poco satisfecho e insatisfecho. Los resultados correspondientes a cada aspecto evaluado son los siguientes:

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



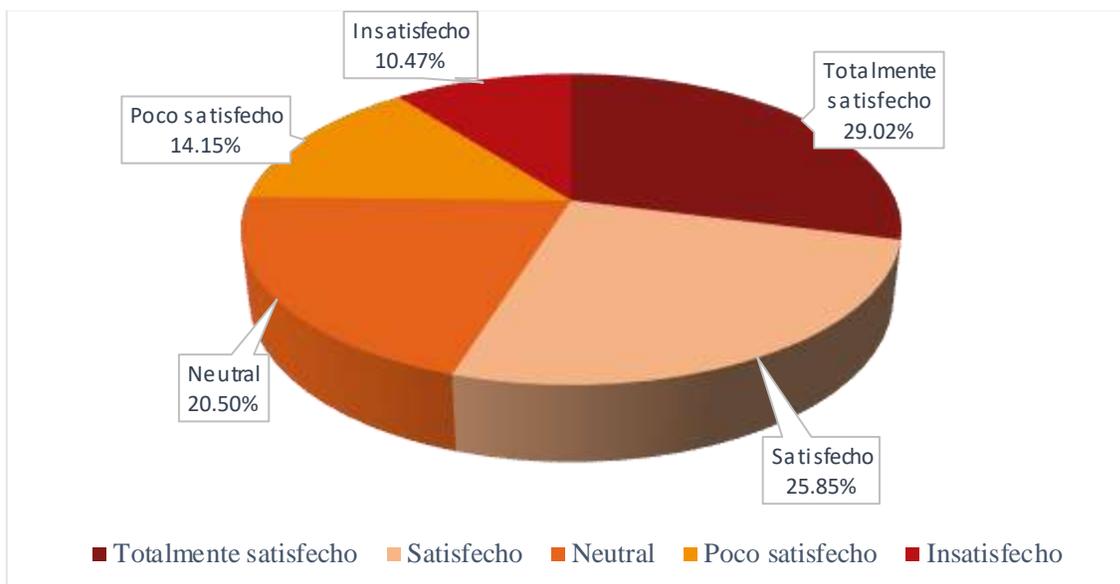
Se observa que el 64.47% de los estudiantes manifestó niveles de satisfacción con la infraestructura, desglosado en un 33.05% que indicó estar "satisfecho" y un 31.42% que reportó estar "totalmente satisfecho". Sin embargo, el 21.27% se mantiene neutral, mientras que el 14.25% reporta poca satisfacción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

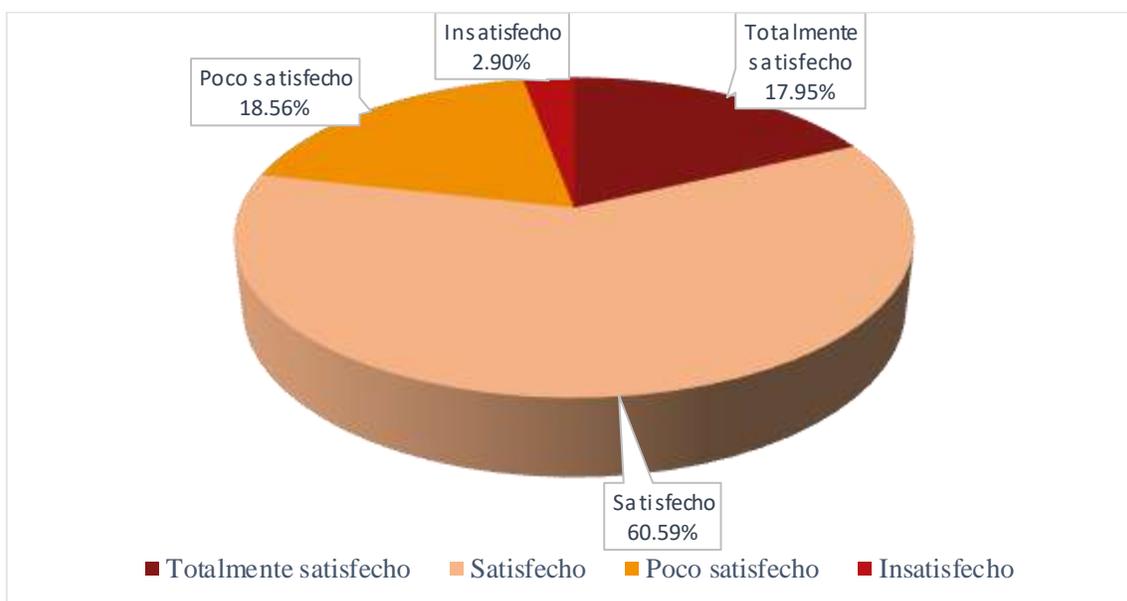


Los resultados muestran que el 54.87% de los estudiantes manifestó satisfacción con la conectividad, con un 29.02% que se declaró "totalmente satisfecho" y un 25.85% que indicó estar "satisfecho". Sin embargo, el 20.50% de los estudiantes indicó una percepción neutral. Por otro lado, un 14.15% señaló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

## Resultados funcionariado, personal académico y administrativo

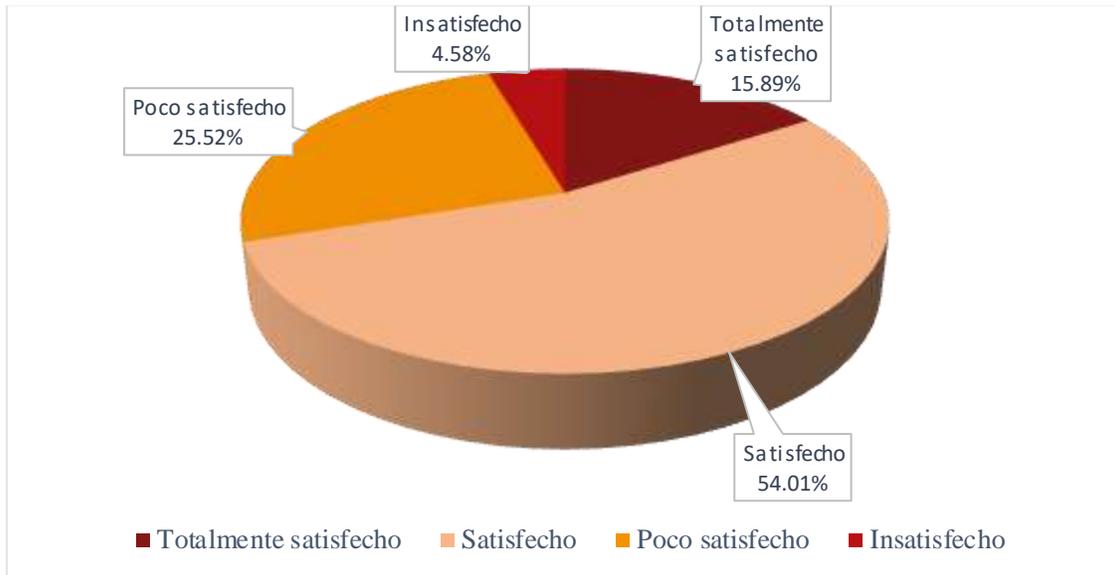
Por otro lado, en el caso del funcionariado, personal académico y administrativo, se aplicó un instrumento similar que incluyó una escala de tipo Likert con cuatro niveles de valoración: totalmente satisfecho, muy satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. Este instrumento permitió evaluar los diferentes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

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



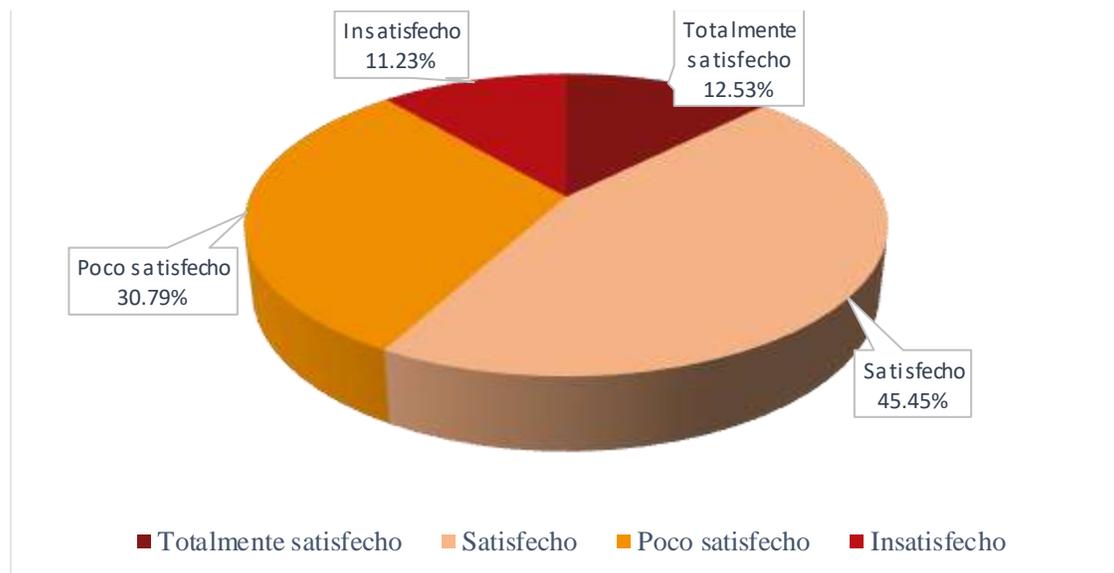
Los datos obtenidos reflejan que el 60.59% del funcionariado, personal académico y administrativo encuestado indicó estar satisfecho, mientras que un 17.95% expresó estar totalmente satisfecho, lo que representa un 78.54% de percepción positiva en este rubro. Por otro lado, un 18.56% señaló estar poco 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, mantenimiento y conectividad, con el objetivo de atender las expectativas de todos los usuarios y garantizar una experiencia uniforme y de calidad en la UAEH.