

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA AGRARIA “ANTONIO NARRO”



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE LA BECA ACADÉMICA

SUBDIRECCIÓN DE LICENCIATURA: DRA. XOCHITL RUELAS CHACÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR: LSC. ALFREDO DE LEÓN MALACARA

Saltillo, Coahuila, México

29 de septiembre de 2024

El **objetivo** de aplicar la encuesta fue para conocer el grado de satisfacción con los procesos que se siguen para otorgar la beca académica, para realizar un análisis de las respuestas para poder tomar decisiones y mejorar el proceso.

La encuesta se elaboró con un formato de la plataforma de Google forms, se publicó una circular solicitando que los becarios apoyaran dando su punto de vista, además se pidió el apoyo de los jefes de programa docentes para difundir la circular e incentivar a los alumnos a atender la encuesta. La circular se puso a disposición en la página de la UAAAN desde el 24 de septiembre a partir de las 17 horas (sigue abierto el acceso a la misma), y para hacer el análisis, los datos considerados fueron hasta el 29 de septiembre a la 13:32 horas (registro del el ultimo alumno(a) que atendió la encuesta).

Hay un total de 1,051 becarios del semestre enero-junio del 2024 y del total de los becarios 489 atendieron dando su opinión (representa un 46.53%), de esos 10% son del CAR-Chiapas, 37.8% de Saltillo y 52.1% de la Unidad Laguna (fig. 1).

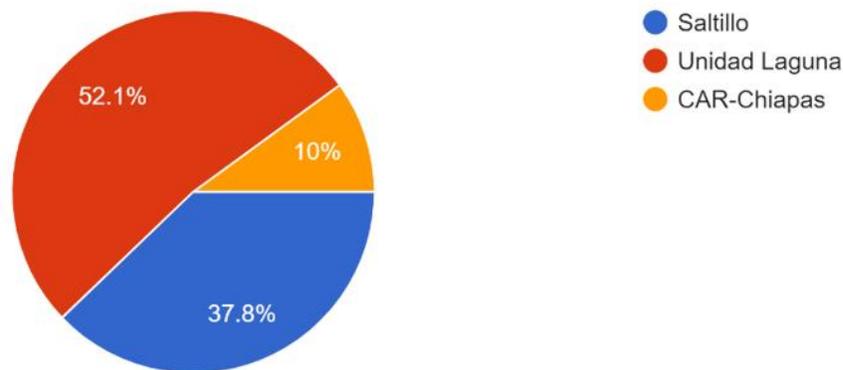


Figura 1. Porcentaje de becarios(as) por localidad de la institución.

Un 55.4% de los becarios tiene un rango de edad entre 18 a 20 años, el 30.9% un rango de edad de 21 a 23 años, 8.18% entre 24 a 27 años, 3.27% más de 27 años y 2.25% menor a 18 años (fig. 2).

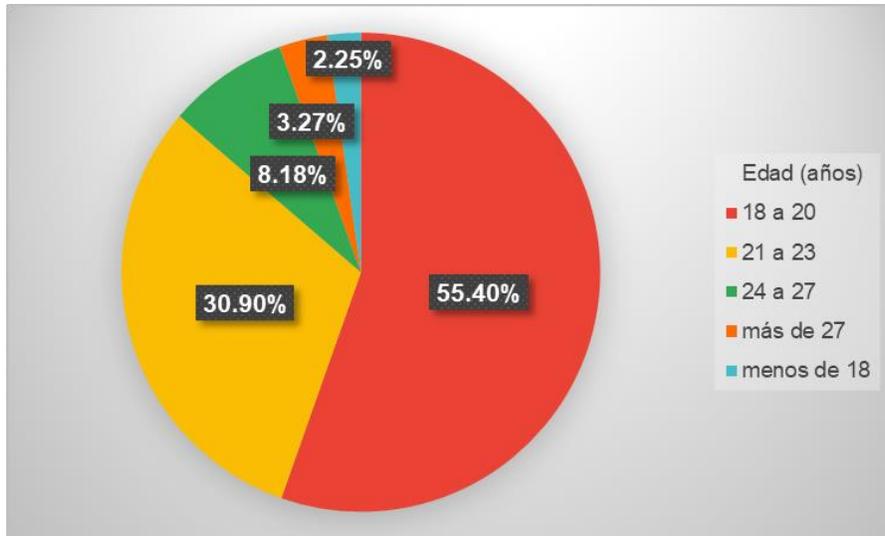


Figura 2. Rangos de edades de los becarios(as) que atendieron encuesta.

En la siguiente figura 3 podemos ver de los becarios que atendieron han sido beneficiados por un semestre en un 53.36%, dos semestres en un 16.97%, tres semestres en un 16.16%, cuatro semestres en un 6.34%, cinco semestres en un 3.48%, seis semestres en un 1.23%, siete semestres en un 1.64%, ocho semestres en un 0.82%, y nueve o más semestres en un 0%.

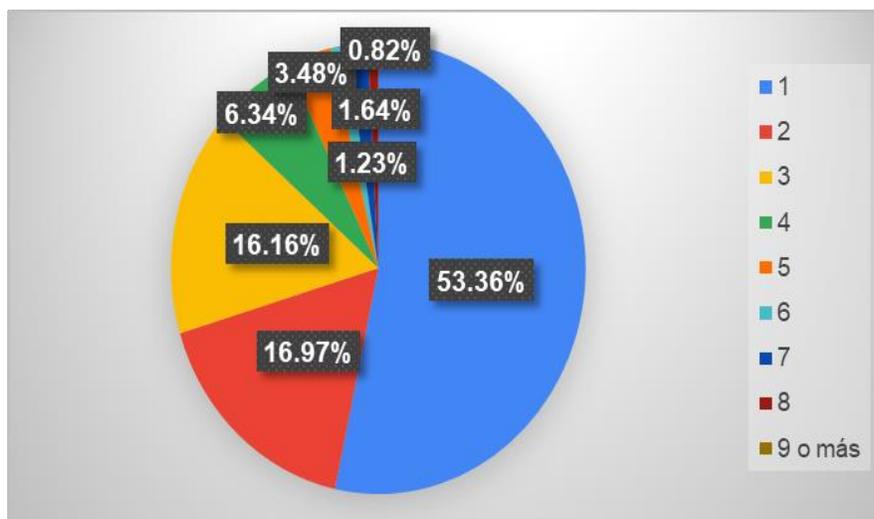


Figura 3. Porcentaje de becarios(as) que han sido beneficiarios por varios semestres.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la claridad del objetivo que se establece en la convocatoria para la beca académica el 59.3% están satisfechos (as), el 27.4% muy satisfechos (as), 11.5% poco satisfechos(as), 0.82% insatisfechos(as), y 1.02% muy insatisfechos(as) (fig. 4).

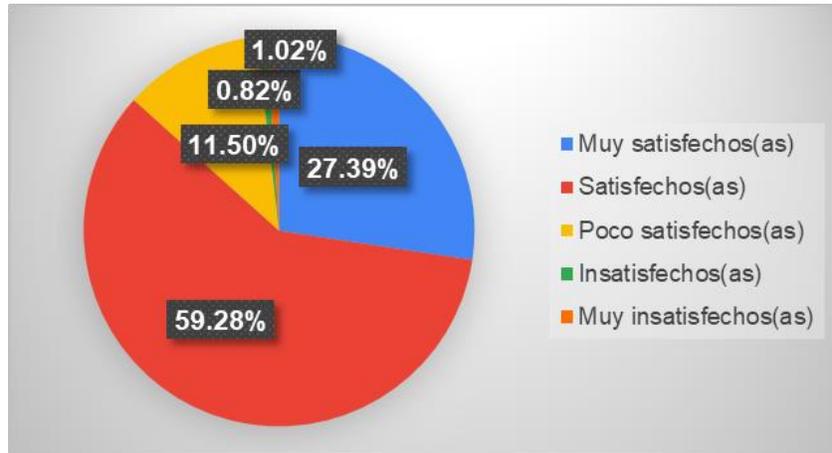


Figura 4. Porcentaje de nivel de satisfacción sobre la claridad del objetivo para la beca académica.

Al cuestionar sobre la existencia de diferentes niveles por promedio de calificaciones en la convocatoria el 81.2% estuvo de acuerdo y un 18.8% no lo estuvo (fig. 5).

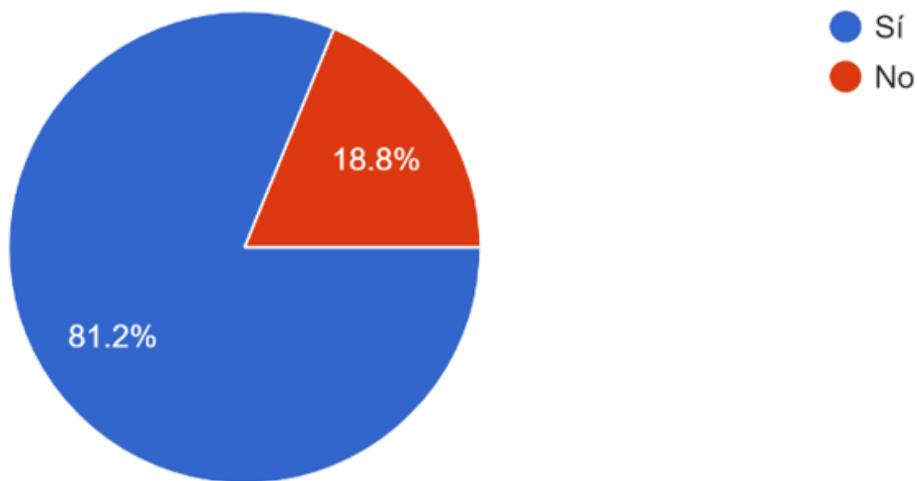


Figura 5. Respuesta de los becarios(as) sobre el porcentaje de estar de acuerdo o no sobre los diferentes niveles que se establecen en la convocatoria de la beca.

El nivel de satisfacción en cuanto a la claridad en el procedimiento de solicitud para la beca académica, tenemos que el 63.76% están satisfechos(as), el 22.29% muy satisfechos(as), el 12.69% poco satisfechos(as), el 0.63% insatisfechos(as), y el 0.63% muy insatisfechos(as) (fig. 6).

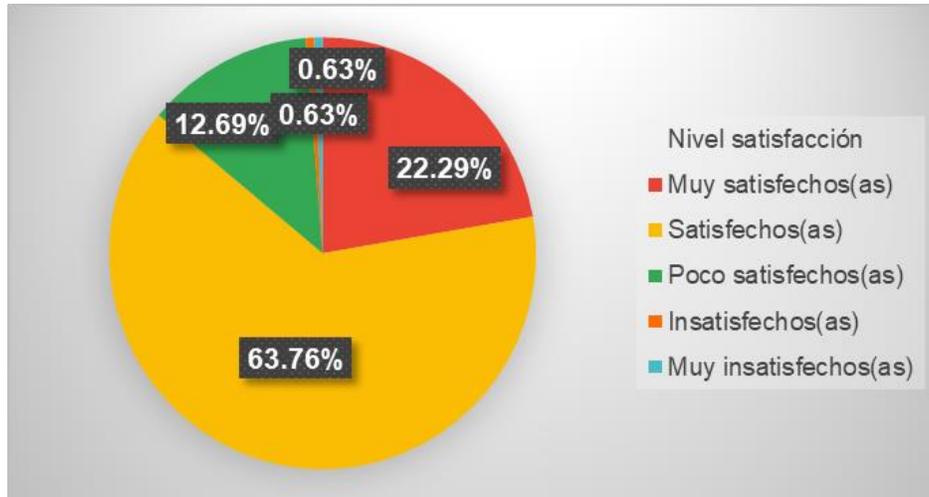


Figura 6. Nivel de satisfacción expresado en porcentaje sobre la claridad en el procedimiento de solicitud de la beca académica.

En la fig. 7 se muestran los porcentajes de nivel de satisfacción considerando los tiempos de apertura de la convocatoria para la beca académica, donde un 22.71% de los becarios están muy satisfechos(as), 61.34% satisfechos(as), 14.31% poco satisfechos(as), 0.82% insatisfechos(as), y 0.82% muy insatisfechos(as).

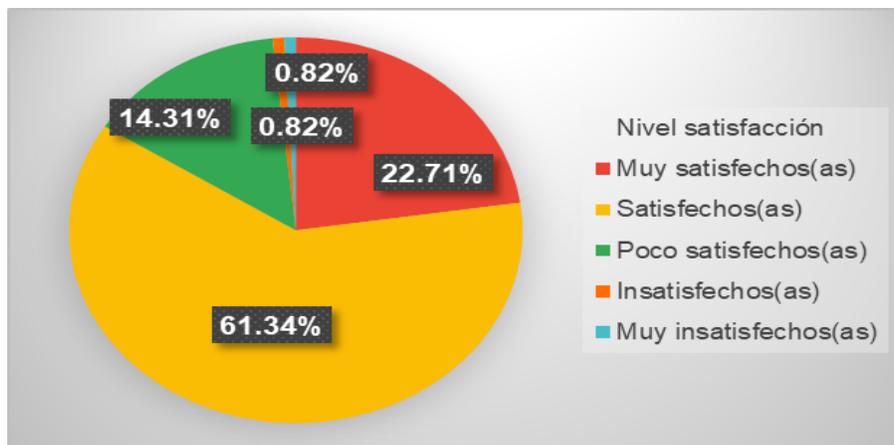


Figura 7. Porcentaje del nivel de satisfacción de los beneficiarios(as) sobre los tiempos de apertura de la convocatoria para la beca académica.

Del 15.95% de becarios poco satisfechos(as), insatisfechos(as) y muy insatisfechos(as) el 18.4% sugieren que los tiempos de apertura sea de 2 a 3 semanas, el 13.1% de 1 a 2 semanas, y el 12.5% de 3 a 4 semanas (fig. 8).

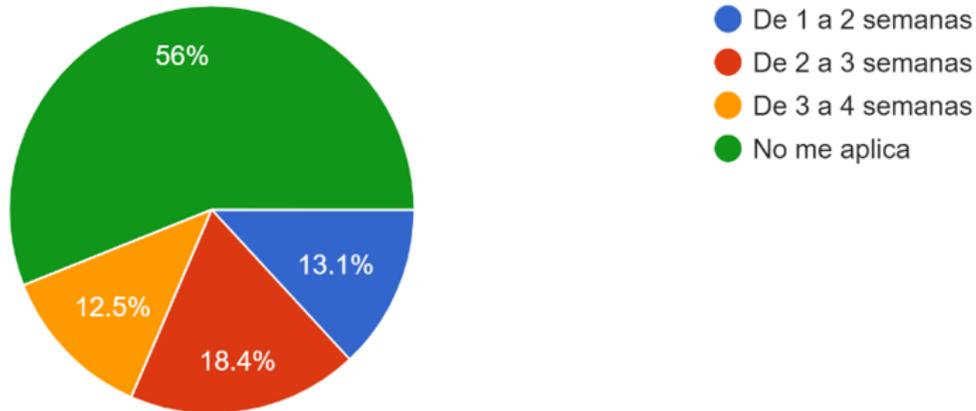


Figura 8. Porcentaje del tiempo de apertura de la convocatoria para la beca académica que sugieren los beneficiarios(as).

Se les pregunto sobre el nivel de satisfacción sobre la atención del personal en la recepción de la documentación para la beca académica, y el 55.42% están satisfechos(as), el 18.61% poco satisfechos(as), 19.43% muy satisfechos(as), 3.89% insatisfechos(as), y 2.66% muy insatisfechos(as) (fig.9).

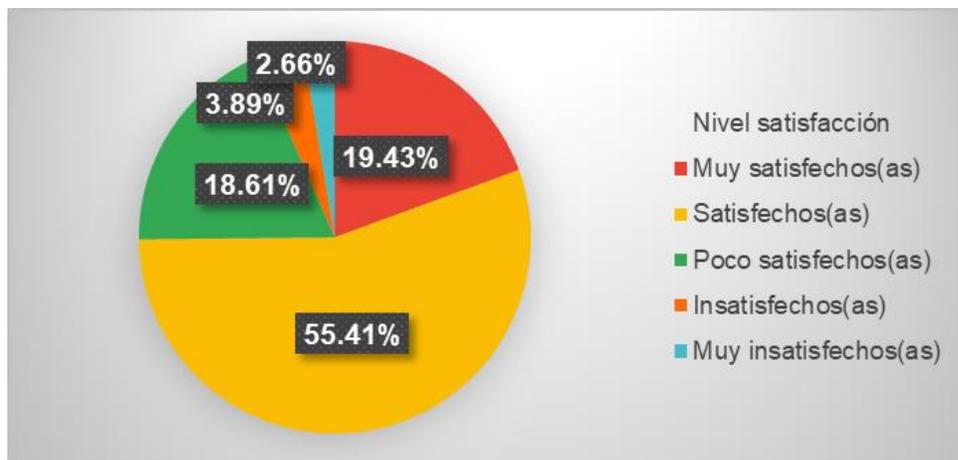


Figura 9. Nivel de satisfacción representado en porcentaje sobre la atención del personal en la recepción de la documentación para la beca académica.

El nivel de satisfacción de los(as) beneficiarios(as) en cuanto a la fecha de publicación de los resultados el 64.44% están satisfechos(as), 20.79% poco satisfechos(as), 12.45% muy satisfechos(as), 1.69% insatisfechos(as), y 0.63% muy insatisfechos(as) (fig. 10).

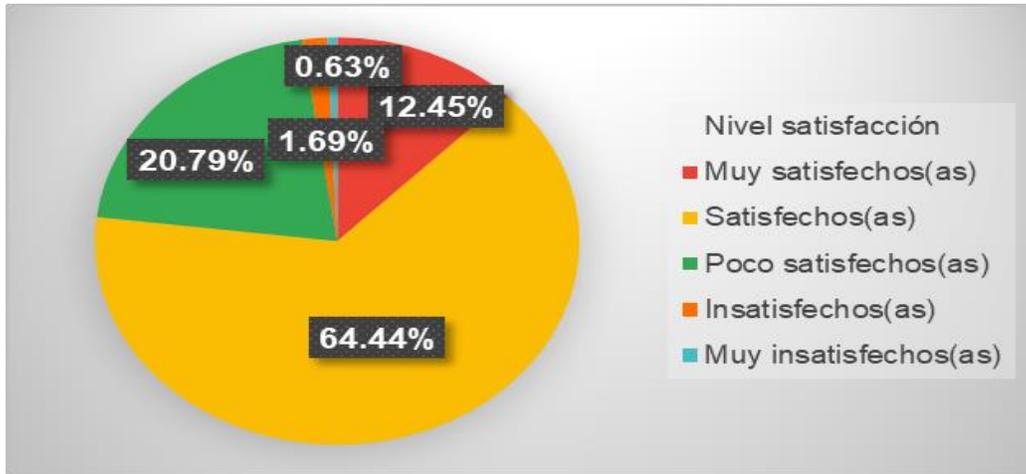


Figura 10. Nivel de satisfacción (%) de los beneficiarios considerando la fecha de publicación de los resultados de la beca académica.

Al preguntar por el nivel de satisfacción sobre la claridad del proceso de asignación de la beca académica, el 68.85% están satisfechos(as), 15.67% muy satisfechos(as), 14.86% poco satisfechos(as), 0.62% insatisfechos(as), y 0% muy insatisfechos(as) (fig.11).

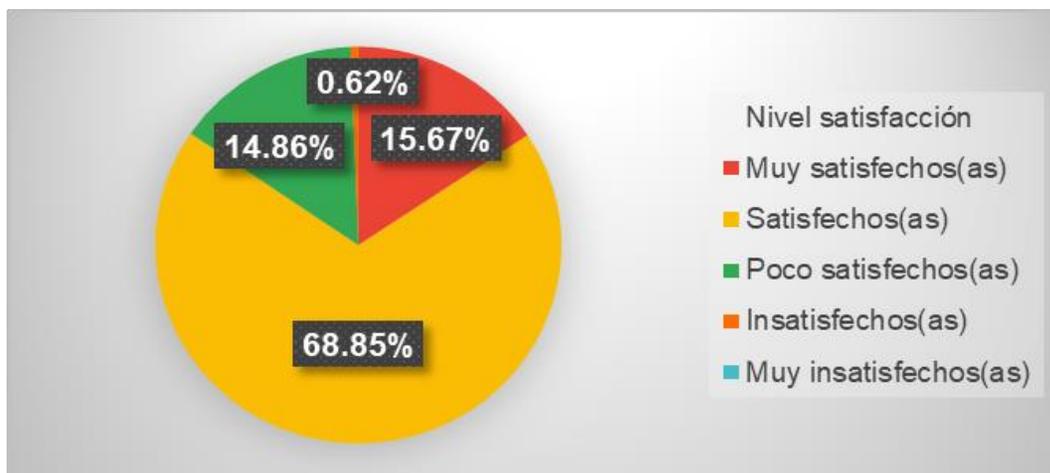


Figura 11. Claridad del proceso de asignación de la beca académica representada en porcentaje del nivel de satisfacción de los beneficiarios(as).

De acuerdo con los mecanismos de pago de la beca académica el nivel de satisfacción de los(as) becarios(as) se muestran en la fig. 13, donde el 57.03% están satisfechos(as), 40.86% muy satisfechos(as), 1.69% poco satisfechos(as), 0.42% insatisfechos(as), y 0% muy insatisfechos(as) (fig.12).

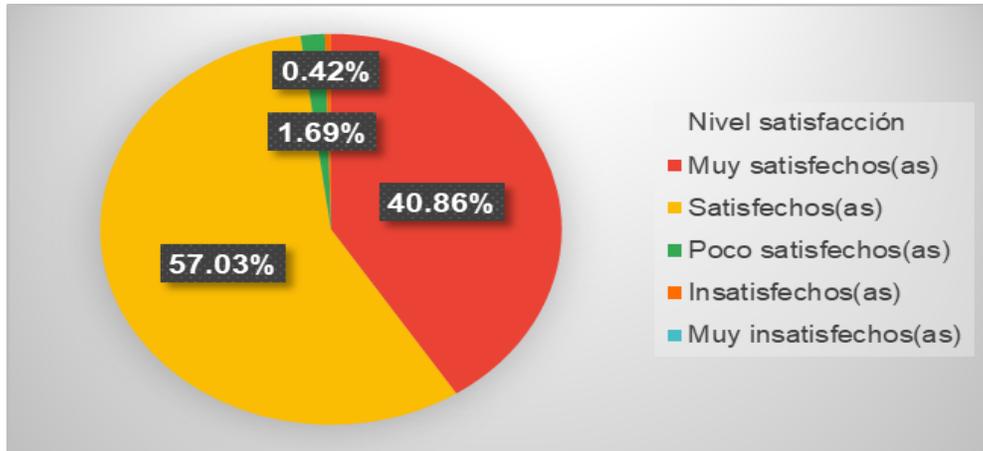


Figura 12. Nivel de satisfacción (%) de los becarios(as) considerando los mecanismos de pago de la beca académica.

Se les pidió dar su opinión sobre el nivel de satisfacción en caso de someter una apelación sobre el resultado no favorable a la solicitud de la beca académica ante el H. Consejo Universitario, y el 37.84% están satisfechos(as), 9.51% muy satisfechos(as), 14.16% poco satisfechos(as), 1.05% insatisfechos(as), y 0.21% muy insatisfechos(as). Cabe mencionar que hay un 37.22% al cual no aplica esta situación (fig. 13).

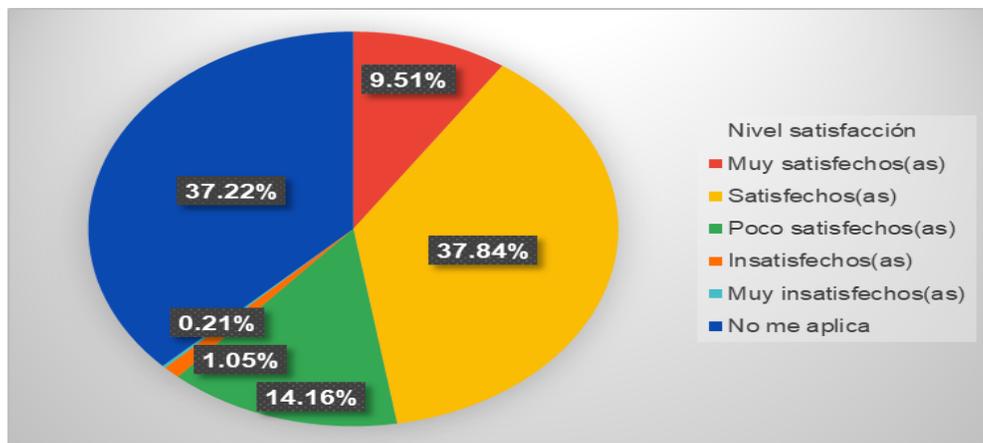


Figura 13. Nivel de satisfacción de la atención recibida en el H. Consejo Universitario en caso de someter apelación de un resultado no favorable.

Dentro de la encuesta se les pregunto el estado del cual provienen donde los siguientes porcentajes (fig.14), hay un 12.88% de Coahuila, 8.18% de Chiapas, 6.13% de Durango, 3.89% de Morelos, 3.48% de Guanajuato, 3.27% de Veracruz, 2.86% del Estado de México, 2.45% de Hidalgo, 2.25% de Chihuahua, 2.04% de Oaxaca, 1.64% de Guerrero, 1.64% de Puebla, 0.82% de Jalisco, 0.82% de San Luis Potosí, 0.61% de Michoacán, 0.61% de Querétaro, 0.41% de Campeche, 0.20% de Aguascalientes, 0.20% Nayarit, 0.20% de Nuevo León, 0.20% de Tamaulipas, 0.20% de Toluca de Lerdo, y 0.20% de Zacatecas.

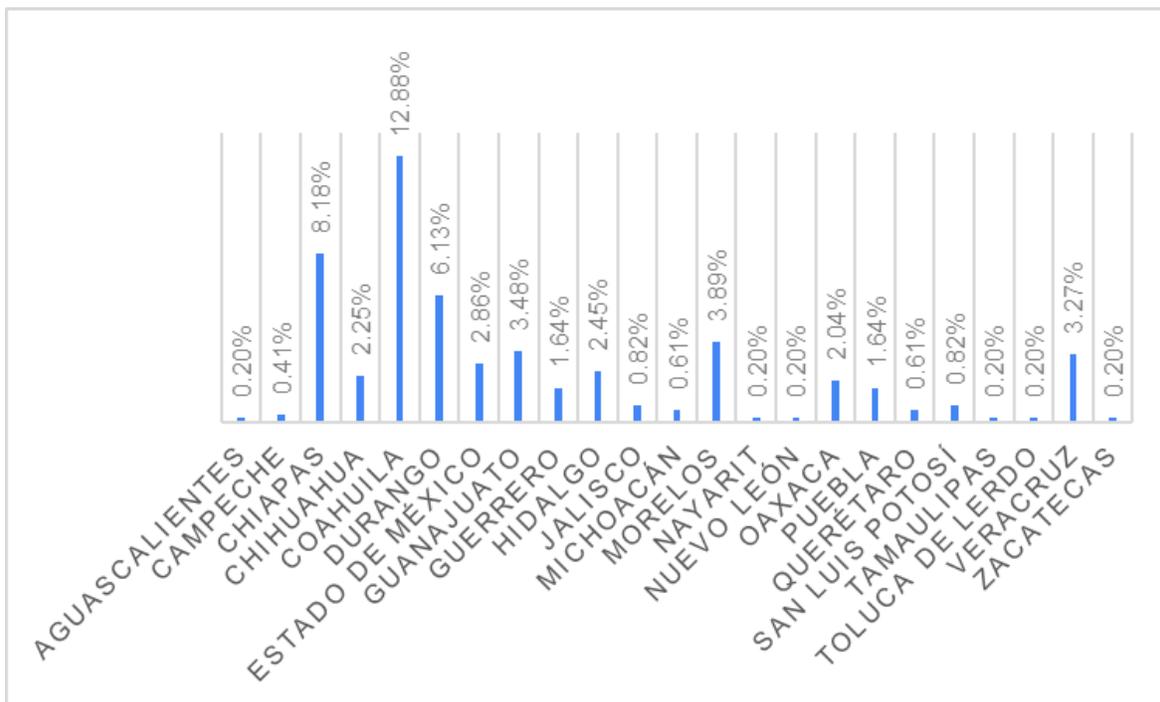


Figura 14. Porcentaje de beneficiarios(as) de acuerdo con el estado de procedencia.

A los beneficiarios(as) se les pregunto si existe algún requisito de la convocatoria que consideran que no debe estar, y que mencionarán el porqué de su respuesta, y de esas respuestas podemos mencionar que el 74.71% está de acuerdo con los requisitos, el 22.93% se refiere a que los beneficiarios se les reduzcan las horas de servicio comunitario o no se les solicite hacerlo, 1.18% que la calificación mínima sea de 8.7 o inclusive un 0.39% para una calificación de 8, y 0.79% que se considere únicamente el promedio de calificaciones para otorgar la beca (fig. 15).

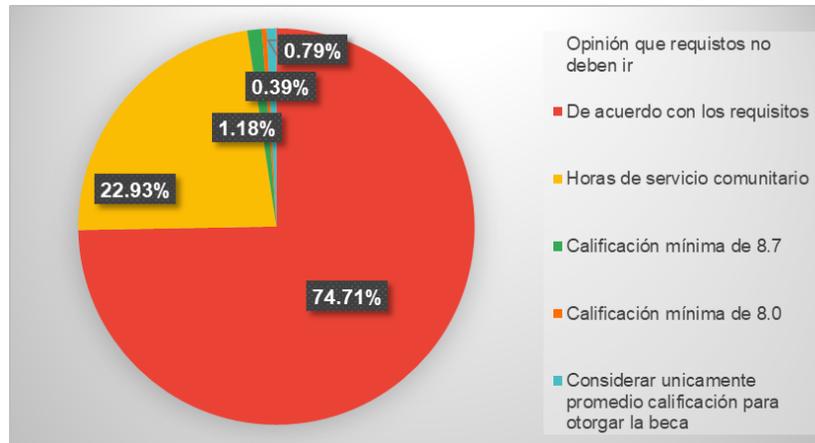


Figura 15. Porcentaje sobre los requisitos que más desean se eliminen en la convocatoria.

Al final de las preguntas o afirmaciones se incluyó un apartado para que realizarán sugerencias para la mejora de los procesos que se siguen para atender la Beca Académica.

De las sugerencias expresadas podemos mencionar de manera sintetizada que fue recurrente el sugerir que se busque la manera de acortar los tiempos para dar el resultado de los beneficiados(as) así como para que se les pague la beca por mes o en dos partes de manera que les permitan aprovecharla mejor, ya que requieren del apoyo económico para la manutención. Sugieren también que se les proporcione un video con el procedimiento para iniciar el trámite en el SIIAA, y que se les permita tener otras becas adicionales a la académica. Hacen referencia de que se reduzcan las horas de servicio comunitario o la eliminar este requisito, ya que es suficiente pedir un promedio de calificaciones para poder solicitarla o renovarla.

También sugieren que sea continua la beca si se cumple con el promedio, es decir que no tengan que estar solicitando la beca cada semestre, que el promedio que se solicite para mantener la beca sea de 8 o 8.5 como mínimo, y que se haga mayor difusión de la

convocatoria por medio de las redes sociales oficiales además de la plataforma de la UAAAN.

Como **conclusión** del análisis las respuestas derivadas de la encuesta:

En las preguntas sobre el nivel de satisfacción los porcentajes más altos estuvieron en el nivel de satisfactorio, pero aún con ese resultado es importante analizar la posibilidad de atender las sugerencias relacionadas con el tiempo de la publicación de los resultados, así como los pagos de la beca, hacer más difusión en redes sociales de la convocatoria, número de horas de servicio comunitario, y promedios de calificaciones mínimo para mantener la beca.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA AGRARIA “ANTONIO NARRO”



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE LA BECA ACADÉMICA AGOSTO-DICIEMBRE 2024

SUBDIRECCIÓN DE LICENCIATURA: DRA. XOCHITL RUELAS CHACÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR: LSC. ALFREDO DE LEÓN MALACARA

Saltillo, Coahuila, México

2 de marzo de 2025

El **objetivo** de aplicar la encuesta fue para conocer el grado de satisfacción con los procesos que se siguen para otorgar la beca académica, para realizar un análisis de las respuestas para poder tomar decisiones y mejorar el proceso.

La encuesta se elaboró con un formato de la plataforma de Google forms, se publicó una circular solicitando que los becarios apoyaran dando su punto de vista, además se pidió el apoyo de los jefes de programa docentes para difundir la circular e incentivar a los alumnos a atender la encuesta. La circular se puso a disposición en la página de la UAAAN desde el 28 de marzo a partir de las 12 horas (sigue abierto el acceso a la misma), y para hacer el análisis, los datos considerados fueron hasta el 2 de marzo a las 12 horas (registro del el ultimo alumno(a) que atendió la encuesta).

Hay un total de 998 becarios del semestre agosto-diciembre del 2024 y del total de los becarios 612 atendieron dando su opinión (representa un 61.32%), de esos 13.60% son del CAR-Chiapas, 43.50% de Saltillo y 43.00% de la Unidad Laguna (fig. 1).

¿En que Campus de la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro estudias?
612 respuestas

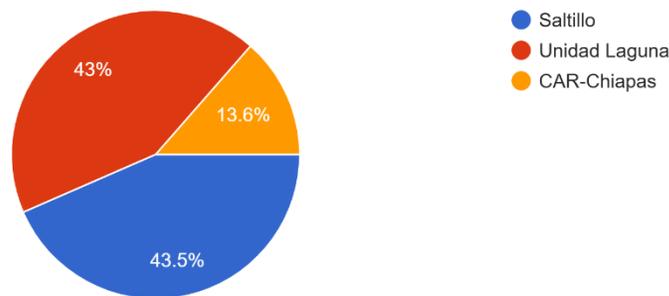


Figura 1. Porcentaje de becarios(as) por localidad de la institución.

Un 53.80% de los becarios tiene un rango de edad entre 18 a 20 años, el 33.00% un rango de edad de 21 a 23 años, 8.30% entre 24 a 27 años, 3.10% más de 27 años y 1.80% menor a 18 años (fig. 2).

¿Qué edad tienes?

612 respuestas

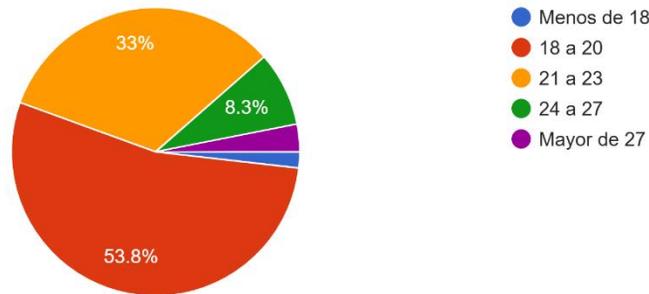


Figura 2. Rangos de edades de los becarios(as) que atendieron encuesta.

En la siguiente figura 3 podemos ver de los becarios que atendieron han sido beneficiados por un semestre en un 50.20%, dos semestres en un 18.50%, tres semestres en un 16.50%, cuatro semestres en un 7.00%, cinco semestres en un 4.40%, seis semestres en un 1.10%, siete semestres en un 1.50%, ocho semestres en un 7.00%, y nueve o más semestres en un 1.50%.

¿Cuántos semestres has sido beneficiado con la beca académica?

612 respuestas

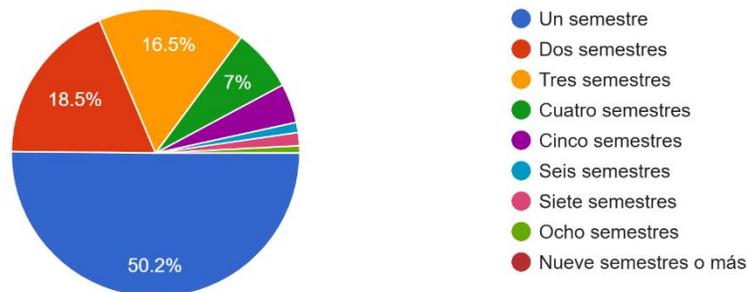


Figura 3. Porcentaje de becarios(as) que han sido beneficiarios por varios semestres.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la claridad del objetivo que se establece en la convocatoria para la beca académica el 58.00% están satisfechos (as), el 26.60% muy satisfechos (as), 12.70% poco satisfechos(as), 1.50% insatisfechos(as), y 1.10% muy insatisfechos(as) (fig. 4).

¿Qué tan satisfecho(a) estás sobre la claridad del objetivo que se establece en la convocatoria para beca académica?

612 respuestas

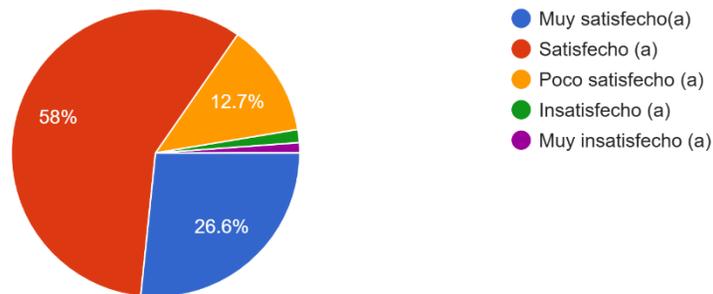


Figura 4. Porcentaje de nivel de satisfacción sobre la claridad del objetivo para la beca académica.

Al cuestionar sobre la existencia de diferentes niveles por promedio de calificaciones en la convocatoria el 79.10% estuvo de acuerdo y un 20.90% no lo estuvo (fig. 5).

¿Estas de acuerdo que exista diferenciación de niveles por promedio de calificaciones?

612 respuestas

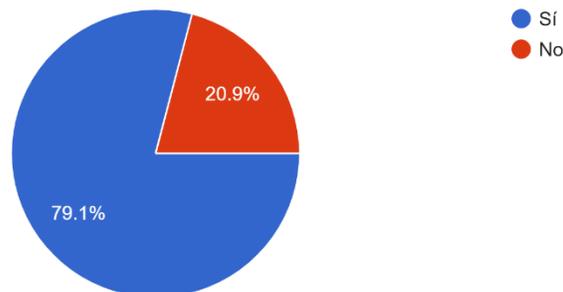


Figura 5. Respuesta de los becarios(as) sobre el porcentaje de estar de acuerdo o no sobre los diferentes niveles que se establecen en la convocatoria de la beca.

El nivel de satisfacción en cuanto a la claridad en el procedimiento de solicitud para la beca académica, tenemos que el 63.40% están satisfechos(as), el 21.90% muy satisfechos(as), el 13.20% poco satisfechos(as), el 1.00% insatisfechos(as), y el 0.50% muy insatisfechos(as) (fig. 6).

¿Qué tan satisfecho(a) estás sobre la claridad en el procedimiento de solicitud para beca académica?

612 respuestas

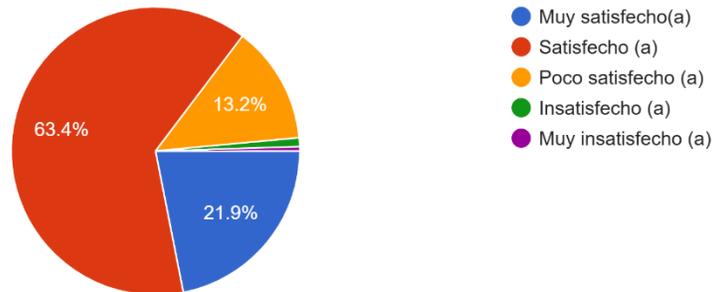


Figura 6. Nivel de satisfacción expresado en porcentaje sobre la claridad en el procedimiento de solicitud de la beca académica.

En la fig. 7 se muestran los porcentajes de nivel de satisfacción considerando los tiempos de apertura de la convocatoria para la beca académica, donde un 21.60% de los becarios están muy satisfechos(as), 61.80% satisfechos(as), 14.20% poco satisfechos(as), 1.30% insatisfechos(as), y 1.10% muy insatisfechos(as).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre los tiempos de apertura de la convocatoria para la beca académica?

612 respuestas

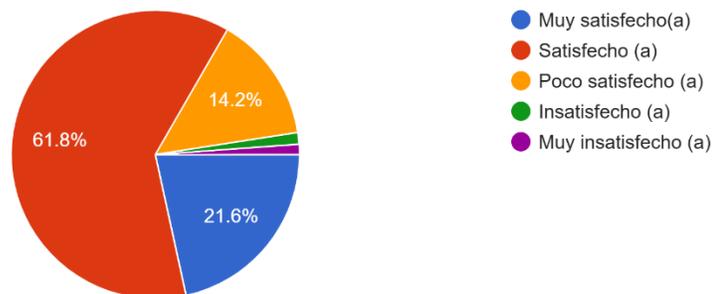


Figura 7. Porcentaje del nivel de satisfacción de los beneficiarios(as) sobre los tiempos de apertura de la convocatoria para la beca académica.

Del 14.20% de becarios poco satisfechos(as), insatisfechos(as) y muy insatisfechos(as) el 1.10% sugieren que los tiempos de apertura sea de 2 a 3 semanas, el 13.20% de 1 a 2 semanas, y el 14.40% de 3 a 4 semanas (fig. 8).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre los tiempos de apertura de la convocatoria para la beca académica?

612 respuestas

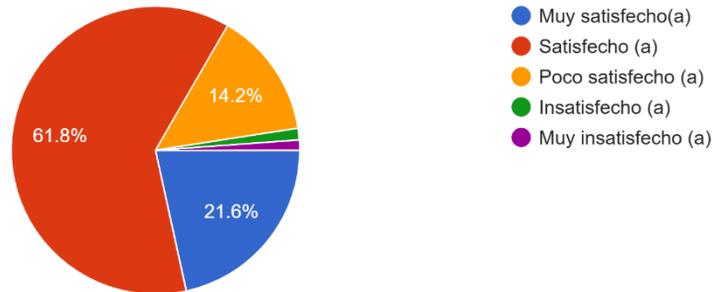


Figura 8. Porcentaje del tiempo de apertura de la convocatoria para la beca académica que sugieren los beneficiarios(as).

Se les pregunto sobre el nivel de satisfacción sobre la atención del personal en la recepción de la documentación para la beca académica, y el 55.10% están satisfechos(as), el 19.10% poco satisfechos(as), 19.00% muy satisfechos(as), 3.90% insatisfechos(as), y 2.80 muy insatisfechos(as) (fig.9).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre la atención del personal en la recepción de la documentación para la beca académica?

613 respuestas

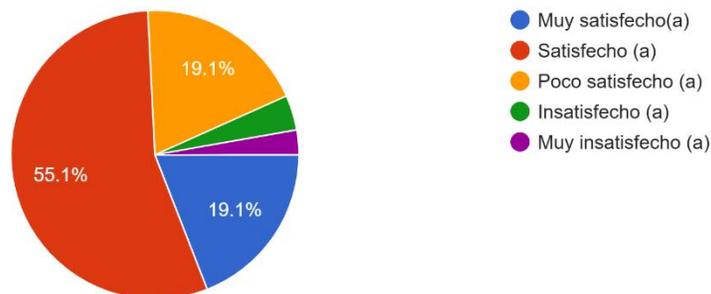


Figura 9. Nivel de satisfacción representado en porcentaje sobre la atención del personal en la recepción de la documentación para la beca académica.

El nivel de satisfacción de los(as) beneficiarios(as) en cuanto a la fecha de publicación de los resultados el 60.40% están satisfechos(as), 21.90% poco satisfechos(as), 11.40% muy satisfechos(as), 4.40% insatisfechos(as), y 2.00% muy insatisfechos(as) (fig. 10).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre la fecha de publicación de los resultados de la convocatoria?
613 respuestas

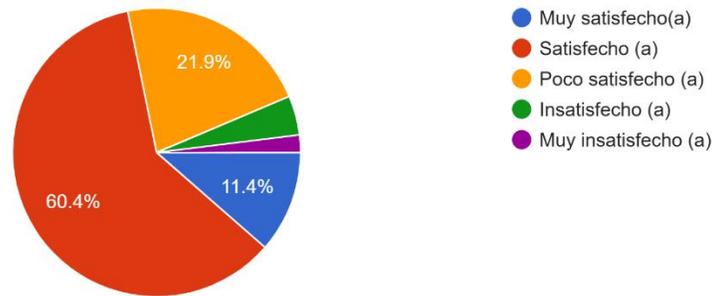


Figura 10. Nivel de satisfacción (%) de los beneficiarios considerando la fecha de publicación de los resultados de la beca académica.

Al preguntar por el nivel de satisfacción sobre la claridad del proceso de asignación de la beca académica, el 69.20% están satisfechos(as), 15.20% muy satisfechos(as), 14.00% poco satisfechos(as), 1.50% insatisfechos(as), y 0.20% muy insatisfechos(as) (fig.11).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre la claridad del proceso de asignación de la beca académica?
613 respuestas

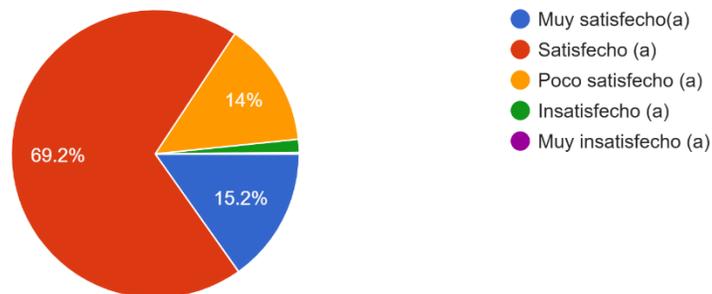


Figura 11. Claridad del proceso de asignación de la beca académica representada en porcentaje del nivel de satisfacción de los beneficiarios(as).

De acuerdo con los mecanismos de pago de la beca académica el nivel de satisfacción de los(as) becarios(as) se muestran en la fig. 13, donde el 56.80% están

satisfechos(as), 38.30% muy satisfechos(as), 3.80% poco satisfechos(as), 0.70% insatisfechos(as), y 0.70% muy insatisfechos(as) (fig.12).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre los mecanismos de pago de la beca académica?
613 respuestas

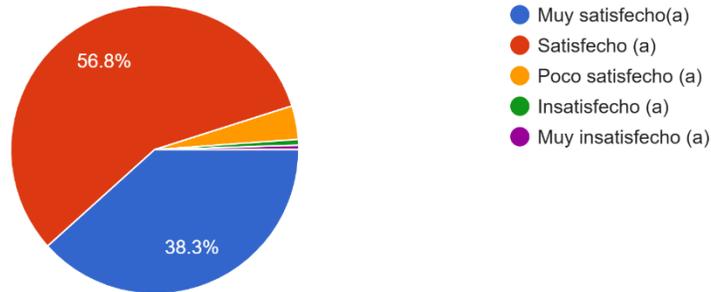


Figura 12. Nivel de satisfacción (%) de los becarios(as) considerando los mecanismos de pago de la beca académica.

Se les pidió dar su opinión sobre el nivel de satisfacción en caso de someter una apelación sobre el resultado no favorable a la solicitud de la beca académica ante el H. Consejo Universitario, y el 37.00% están satisfechos(as), 9.00% muy satisfechos(as), 14.50% poco satisfechos(as), 1.80% insatisfechos(as), y 0.21% muy insatisfechos(as). Cabe mencionar que hay un 37.22% al cual no aplica esta situación (fig.13).

¿Qué tan satisfecho(a) estas sobre la atención que recibes en el H. Consejo Universitario en caso de que hayas tenido que someter apelación sobre un resultado no favorable a tu solicitud?
613 respuestas

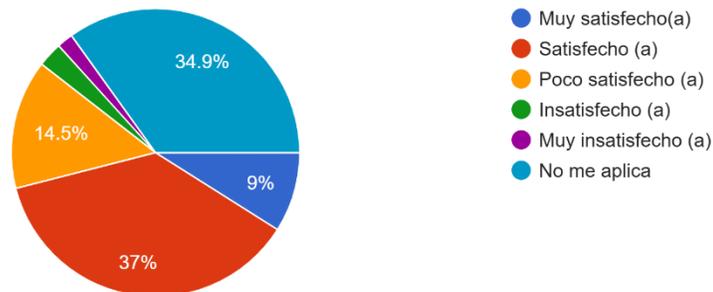


Figura 13. Nivel de satisfacción de la atención recibida en el H. Consejo Universitario en caso de someter apelación de un resultado no favorable.

Dentro de la encuesta se les pregunto el estado del cual provienen donde los siguientes porcentajes (fig.14), hay un 12.88% de Coahuila, 8.18% de Chiapas, 6.13% de Durango, 3.89% de Morelos, 3.48% de Guanajuato, 3.27% de Veracruz, 2.86% del Estado de México, 2.45% de Hidalgo, 2.25% de Chihuahua, 2.04% de Oaxaca, 1.64% de Guerrero, 1.64% de Puebla, 0.82% de Jalisco, 0.82% de San Luis Potosí, 0.61% de Michoacán, 0.61% de Querétaro, 0.41% de Campeche, 0.20% de Aguascalientes, 0.20% Nayarit, 0.20% de Nuevo León, 0.20% de Tamaulipas, 0.20% de Toluca de Lerdo, y 0.20% de Zacatecas.

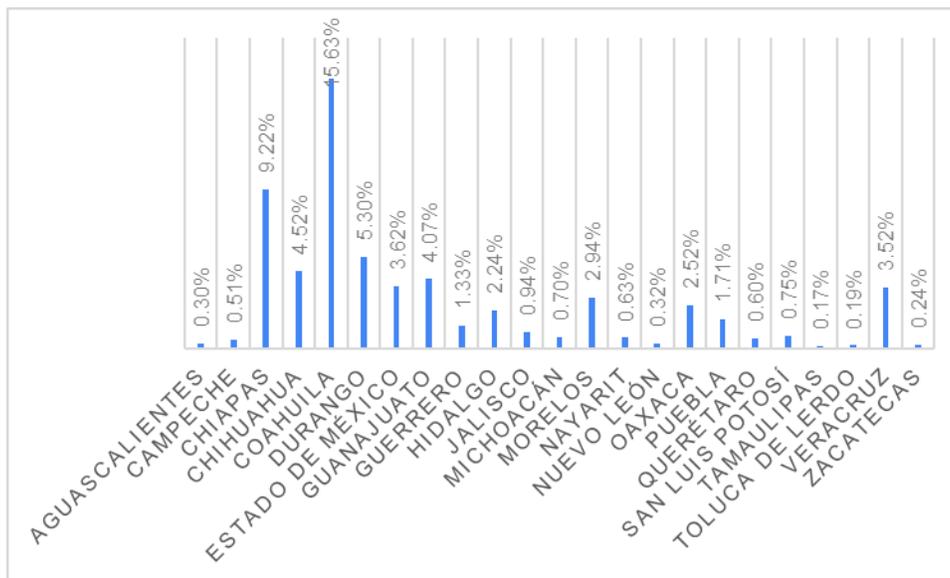


Figura 14. Porcentaje de beneficiarios(as) de acuerdo con el estado de procedencia.

A los beneficiarios(as) se les pregunto si existe algún requisito de la convocatoria que consideran que no debe estar, y que mencionarán el porqué de su respuesta, y de esas respuestas podemos mencionar que el 72% está de acuerdo con los requisitos, el 27% se refiere a que los beneficiarios se les reduzcan las horas de servicio comunitario o no se les solicite hacerlo, 0.43% que la calificación mínima sea de 8.7 o inclusive un 0.37% para una calificación de 8, y 0.48% que se considere únicamente el promedio de calificaciones para otorgar la beca (fig. 15).

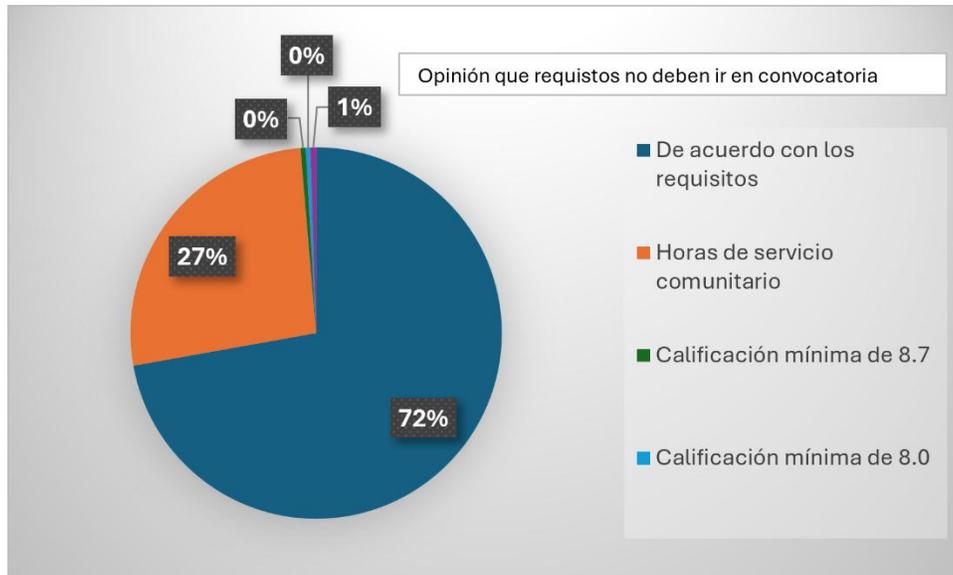


Figura 15. Porcentaje sobre los requisitos que más desean se eliminen en la convocatoria.

Al final de las preguntas o afirmaciones se incluyó un apartado para que realizarán sugerencias para la mejora de los procesos que se siguen para atender la Beca Académica.

De las sugerencias expresadas podemos mencionar de manera sintetizada que fue recurrente el sugerir que se busque la manera de acortar los tiempos para dar el resultado de los beneficiados(as) así como para que se les pague la beca por mes o en dos partes de manera que les permitan aprovecharla mejor, ya que requieren del apoyo económico para la manutención. Sugieren también que se les proporcione un video con el procedimiento para iniciar el trámite en el SIIAA, y que se les permita tener otras becas adicionales a la académica. Hacen referencia de que se reduzcan las horas de servicio comunitario o la eliminar este requisito, ya que es suficiente pedir un promedio de calificaciones para poder solicitarla o renovarla.

También sugieren que sea continua la beca si se cumple con el promedio, es decir que no tengan que estar solicitando la beca cada semestre, que el promedio que se solicite para mantener la beca sea de 8 o 8.5 como mínimo, y que se haga mayor difusión de la convocatoria por medio de las redes sociales oficiales además de la plataforma de la UAAAN.

Como **conclusión** del análisis las respuestas derivadas de la encuesta:

En las preguntas sobre el nivel de satisfacción los porcentajes más altos estuvieron en el nivel de satisfactorio, pero aún con ese resultado es importante analizar la posibilidad de atender las sugerencias relacionadas con el tiempo de la publicación de los resultados, así como los pagos de la beca, hacer más difusión en redes sociales de la convocatoria, número de horas de servicio comunitario, y promedios de calificaciones mínimo para mantener la beca.