MEDIOS DE VERIFICACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2023

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Institución:	2112137337 – Universidad Politécnica de Bacalar
Programa Presupuestario:	E027 - Educación Superior
Unidad Responsable del Programa Presupuestario:	1337-1402 - Dirección de Planeación
Nivel MIR con resumen narrativo:	F.P.C02.A04 - Prestación de Servicios de apoyo para el aprendizaje (biblioteca, cómputo, idiomas, etc.)

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR Y METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

Nombre del indicador:	A04 - Promedio índice de Satisfacción de los Servicios.
Frecuencia de medición:	Cuatrimestral

Variables		***Programado:***	***Ejecutado:***
Numerador:	Sumatoria del índice de satisfacción de los alumnos	2,924	1,818
Denominador:	Total de Alumnos que responden a la encuesta de satisfacción de servicios de los Servicios de Biblioteca, cómputo y laboratorio de idiomas	340	243
	Metas:	**8.60**	**7.48**
Justificación:	Para el cuatrimestre 2023-1 se realizó una encuesta donde se califico los servicios que ofrece la UPB, el promedio del índice obtenido por la comunidad estudiantil fue de 7.48 muy por debajo de los 8.60 programados, si bien es un resultado desfavorable se pudo obtener opiniones que permitirán retroalimentarnos para buscar mejorar y así subir el índice de aprobación de los estudiantes.		

Medios de verificación

Para el cierre de cuatrimestre 2023-1 se aplicó la "***Encuesta de satisfacción de los alumnos por servicios***" a la comunidad estudiantil a través de la plataforma de Google Formularios, de los cuales solo respondieron un total de 243 estudiantes de los 355 inscritos obteniendo una participación de 68 porciento.

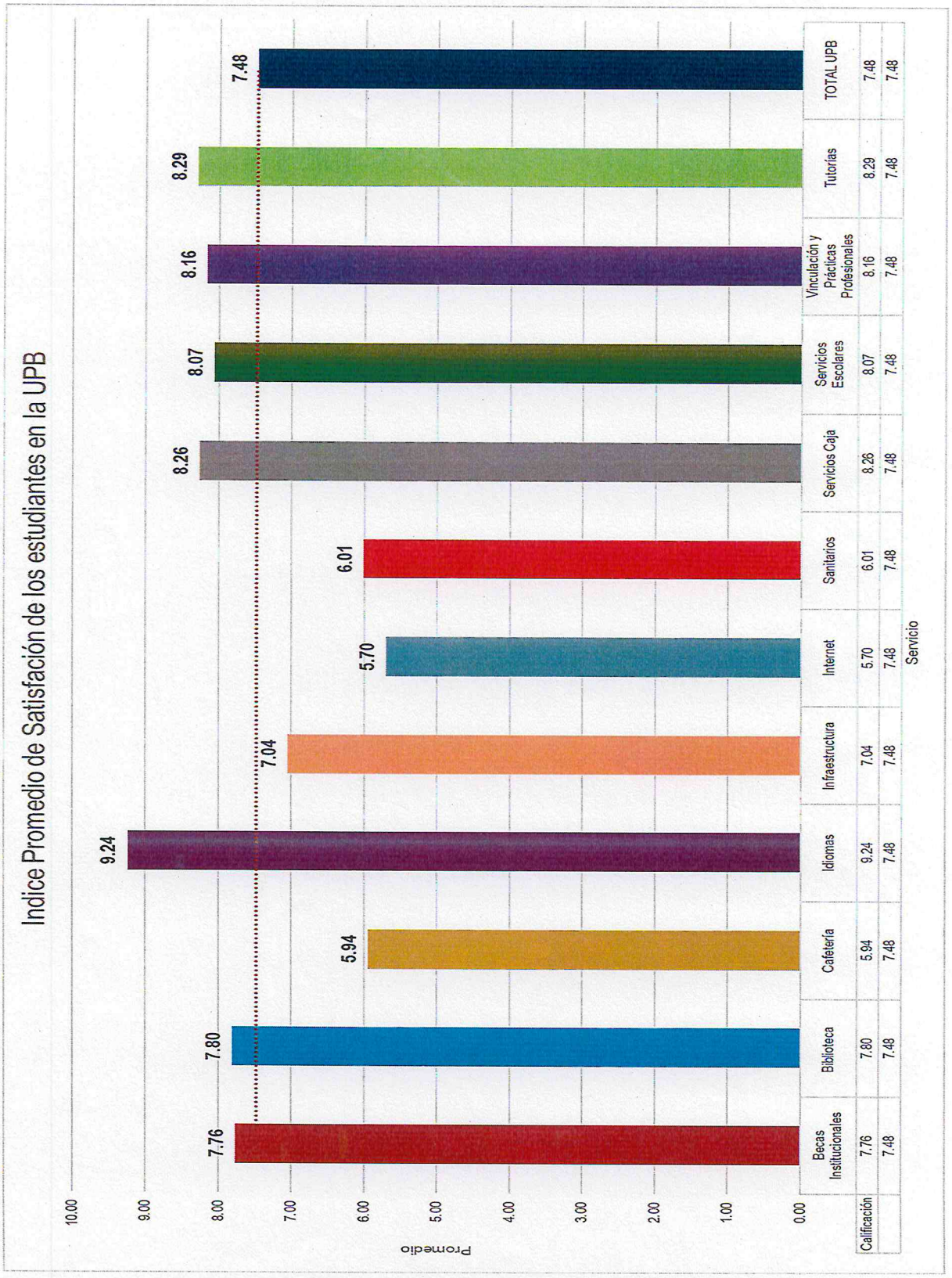
En la encuesta existía una medición de satisfacción acerca de los servicios que ofrece la universidad donde la medición era la siguiente:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

Los servicios abordados en la encuesta fueron los siguientes:

- Becas Institucionales
- Biblioteca
- Cafetería
- Idiomas
- Infraestructura
- Internet
- Sanitarios
- Servicios Caja
- Servicios Escolares
- Vinculación y Prácticas Profesionales
- Tutorías

Así mismo para obtener un índice se les asigno una escala de 1 a 5 a cada respuesta obtenida que va desde lo insatisfecho (1) hasta lo muy satisfecho (5) al finalizar simplemente el promedio se multiplicaba por dos, y así obteniendo los siguientes resultados el cual se aprecia en la siguiente gráfica.


Indice Promedio de Satisfación de los estudiantes en la UPB
Promedio
Servicio
10.00
9.00
8.00
7.00
6.00
5.00
4.00
3.00
2.00
1.00
0.00
7.76
7.80
5.94
9.24
7.04
5.70
6.01
8.26
8.07
8.16
8.29
7.48
Becas Institucionales
Biblioteca
Cafetería
Idiomas
Infraestructura
Internet
Sanitarios
Servicios Caja
Servicios Escolares
Vinculación y Prácticas Profesionales
Tutorías
TOTAL UPB
Calificación
7.76
7.80
5.94
9.24
7.04
5.70
6.01
8.26
8.07
8.16
8.29
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48
7.48

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede ver que de los once servicios que se calificaron el de mayor ponderación fue de los maestros de idiomas con 9.24 seguido por las Tutorías que, junto a los servicios de Caja, Servicios Escolares y Vinculación y Practicas Profesionales superan la puntuación de ocho.

Por otro lado, los servicios de Biblioteca y Becas institucionales superan una puntuación de 7.5 mientras que la Infraestructura de los edificios apenas supera el siete de ponderación, en cambio los sanitarios se aproximan a seis de ponderación y muy cercano a ellos están la Cafetería con promedio menor a seis, el servicio peor visto por los estudiantes fue el Servicio de Internet con apenas 5.7 de ponderación.

El promedio general del índice de satisfacción de los servicios en este cuatrimestre es de 7.48 de ponderación, siendo que la universidad se encuentra por debajo de los 8.6 que se tenia como meta establecida.

Así mismo se recolectaron diversos comentarios de los estudiantes, que permite analizar el sentimiento a cada uno de los servicios ofrecidos, partiendo como eje el poder dar solución a esas inquietudes para mejorar.

La información de genera en:	Departamento de Calidad y Proyectos
Link:	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeDRMx-ZtvyoDwGXhHNwfixBcCNAwDK1ufYX_4dbCHf9eNWkA/closedform
La información donde se publica la información:	Página Web de la Universidad Politécnica de Bacalar
Link:	http://www.upb.edu.mx/transparencia/MIR_RED_UPB

Servidoras y servidores públicos que proporcionan la información	**Genera la información**	**Valida**	**Autoriza**
Firma			
Nombre	Lic. Angélica Chan Puch	Lic. Alfonso Julián Silva Torres	M.E.A.P Rocío del Socorro Barboza Caamal
Nombre de las áreas involucradas	Jefa del Departamento de Calidad y Proyectos	Jefe del Departamento de Planeación y Programación	Directora de Planeación