



## MEDIOS DE VERIFICACIÓN TERCER TRIMESTRE 2023

### IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

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

### IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR Y METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

|                                |   |                    |                   |
|--------------------------------|---|--------------------|-------------------|
| <b>Nombre del indicador:</b>   | A04 - Promedio índice de Satisfacción de los Servicios.   |                    |                   |
| <b>Frecuencia de medición:</b> | Cuatrimestral   |                    |                   |
|                                | <b>Variables</b>  | <b>Programado:</b> | <b>Ejecutado:</b> |
| <b>Numerador:</b>              | Sumatoria del índice de satisfacción de los alumnos   | 2,924              | 1,818             |
| <b>Denominador:</b>            | Total, de Alumnos que responden a la encuesta de satisfacción de servicios de los Servicios de Biblioteca, cómputo y laboratorio de idiomas   | 340                | 243               |
|                                | <b>Metas:</b>   | <b>8.60</b>        | <b>7.48</b>       |
| <b>Justificación:</b>          | El índice de satisfacción de los servicios adicionales permite a la Universidad conocer las áreas de oportunidad que hay que poner énfasis para mejorar la experiencia de la comunidad universitaria, si bien en esta ocasión se no se alcanza una buena aprobación de los servicios, se están tomando acciones de mejora, como por ejemplo se acaba de firmar un contrato para que Telmex proporcione internet de fibra óptica mejorando considerando la cobertura. Así mismo se ha dado mantenimiento a los sanitarios que permitan ofrecer una mayor |                    |                   |



comodidad a las personas que hacen uso de estos, en la infraestructura se participan en los Fondos Federales que permita la adquisición de equipamiento, construcción o/y mantenimiento. Adicionalmente se entrabo conversaciones con los servicios que atienden a los estudiantes para hacer llegar sus observaciones y se mejore el trato, así como muchas otras actividades para lograr que se sientan bien durante su estadía estudiantil.

### **Medios de verificación**

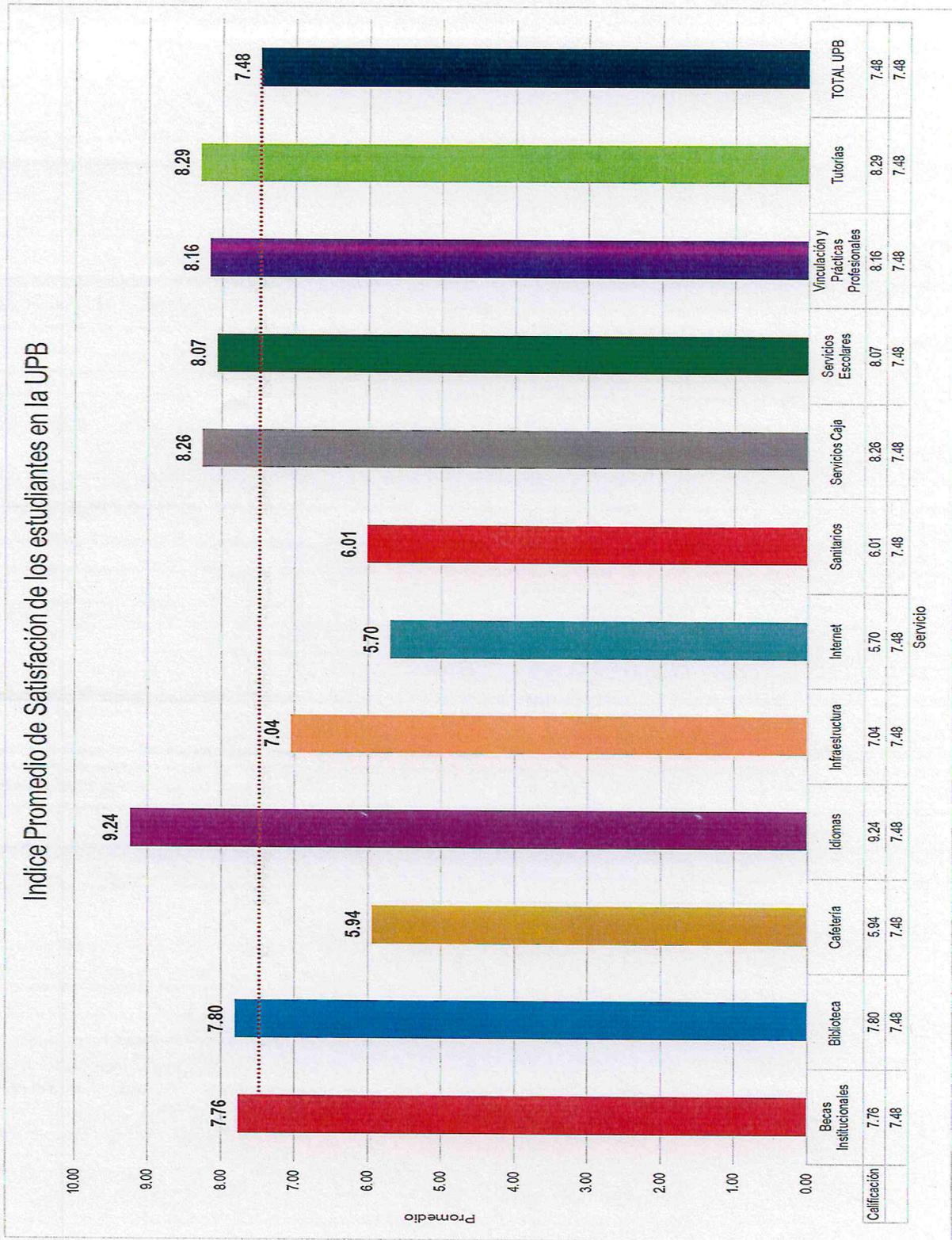
Para el cierre de cuatrimestre 2023-1 se aplicó la “**Encuesta de satisfacción de los alumnos por servicios**” a la comunidad estudiantil a través de la plataforma de Google Formularios, de los cuales solo respondieron un total de 243 estudiantes de los 341 inscritos obteniendo una participación de 71.26 por ciento.

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 asignó 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.

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 tenía 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.



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

| <b>Servidoras y servidores públicos que proporcionan la información</b> | <b>Genera la información</b>  | <b>Valida y Autoriza</b>  |
|---|---|---|
| <b>Firma</b>  |  |  |
| <b>Nombre</b>   | Lic. Alfonso Julián Silva Torres  | M.E.A.P Rocío del Socorro Barboza Caamal  |
| <b>Nombre de las áreas involucradas</b>                                 | Jefe del Departamento de Planeación y Programación                                  | Directora de Planeación   |