



MEDIOS DE VERIFICACIÓN CUARTO 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

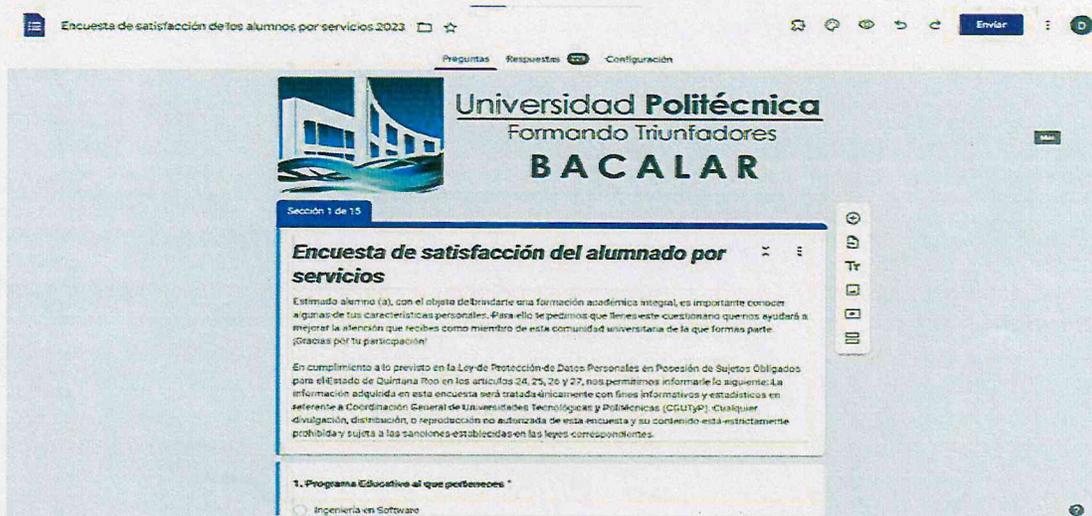
Nombre del indicador:	A04 - Promedio índice de Satisfacción de los Servicios.		
Frecuencia de medición:	Cuatrimestral		
	Variables	Programado:	Ejecutado:
Numerador:	Sumatoria del índice de satisfacción de los alumnos	3,526	2,854
Denominador:	Total, de Alumnos que responden a la encuesta de satisfacción de servicios de los Servicios de Biblioteca, cómputo y laboratorio de idiomas	410	382
	Metas:	8.60	7.47
Justificación:	Para este cuatrimestre se realizó una encuesta en la cual la comunidad estudiantil calificó los servicios que ofrece la Universidad. El promedio del índice obtenido fue de 7.47 puntos. Este ejercicio permitió conocer la percepción de la comunidad estudiantil y obtener los insumos para detectar las áreas de oportunidad en las que se debe trabajar y mejorar. El reto es que en 2024, con las estrategias y acciones que ya se empezaron a		



implementar, se incremente el nivel de aceptación de los educandos.

Medios de verificación

Para el ciclo escolar 2023-2024 se aplicó la “**Encuesta de satisfacción de los alumnos por servicios**” a la comunidad estudiantil a través de la plataforma de Google Formularios, contado con una participación de **382 estudiantes**.



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:

- Cultura y Deporte
- Servicios de Tutorías
- Asesorías Académicas
- Desarrollo Humano
- Ayuda Psicológica
- Infraestructura
- Becas
- Sanitarios



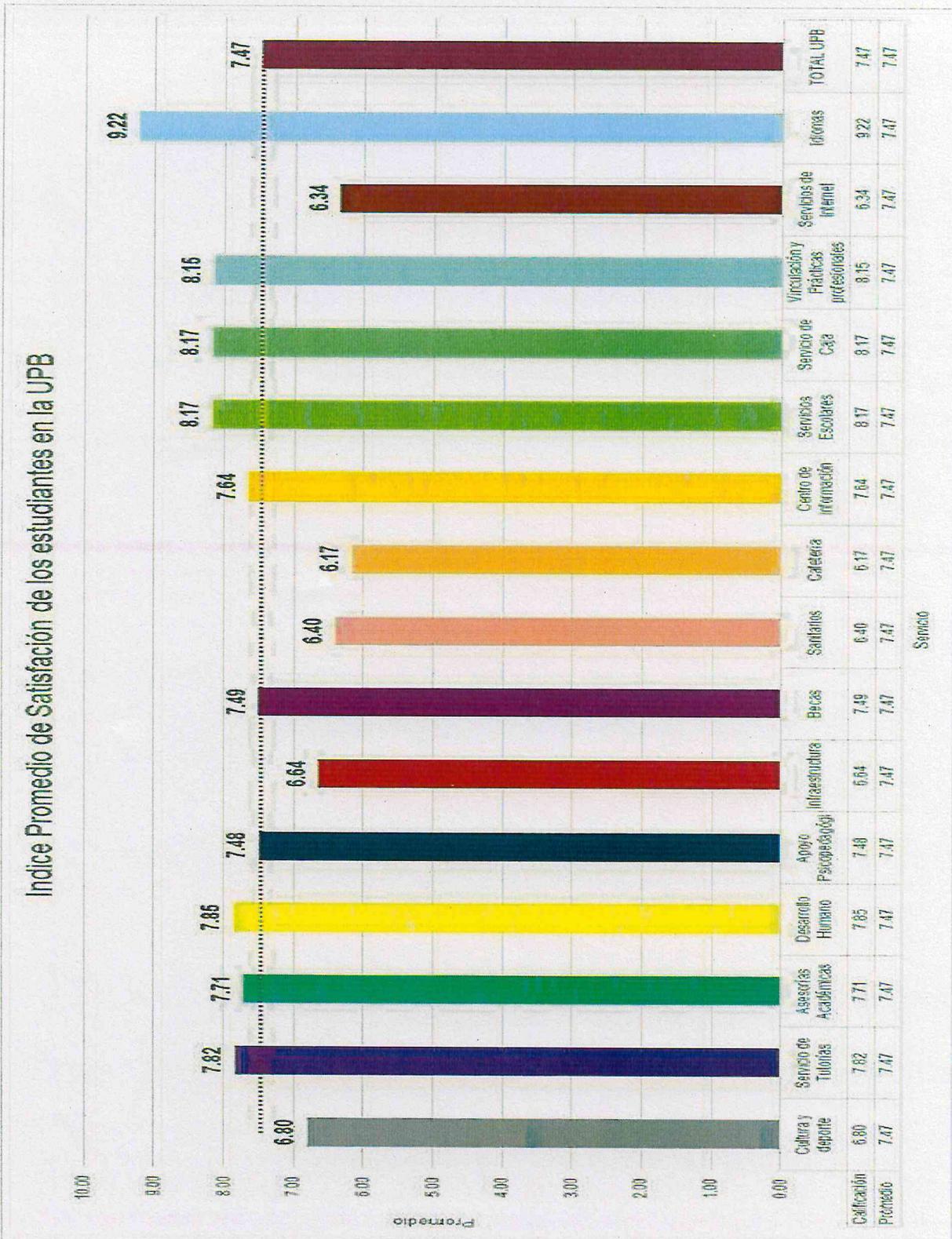
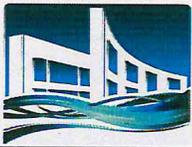
- Cafetería
- Centro de información
- Servicios Escolares
- Servicios de Caja
- Vinculación y Prácticas Profesionales
- Servicio de Internet
- Idiomas

Para obtener el 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 el promedio se multiplicó por dos. De esta manera se obtuvieron los resultados que se observan en la gráfica de la siguiente página.

De acuerdo con la valoración de los 15 servicios, la universidad promedió un 7.47 de satisfacción. El servicio de Idiomas fue el mejor evaluado al obtener un puntaje por encima de nueve. Los Servicios Escolares, Servicio de Caja y Vinculación y Prácticas Profesionales obtuvieron un promedio mayor a ocho.

Los servicios de Desarrollo Humano, Tutorías, Asesorías Académicas, Ayuda Psicológica, Becas y Centro de Información obtuvieron resultados menores a ocho. Finalmente, los servicios de Cultura y Deporte, Infraestructura, Sanitarios, Internet y Cafetería obtuvieron una calificación general menor a siete.

Los resultados referidos son un instrumento útil para reforzar las estrategias y acciones que se requieren para garantizar que el alumnado reciba una educación de calidad, que les brinde una formación integral con oportunidades de aprendizaje permanentes.





La información de genera en:	Departamento de Planeación y Programación
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 y Autoriza
Firma		
Nombre	Lic. Alfonso Julián Silva Torres	Mtra. Paloma Tatiana López Corona
Nombre de las áreas involucradas	Jefe del Departamento de Planeación y Programación	Directora de Planeación