



MEDIOS DE VERIFICACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2024

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Institución:	2112137337 – Universidad Politécnica de Bacalar
Programa Presupuestario:	E011 – Educación Superior
Unidad Responsable del Programa Presupuestario:	1337-1402 – Dirección de Planeación y Mejora Regulatoria.
Nivel MIR con resumen narrativo:	F.P.C02.A07 – Participación de los estudiantes en valorar los servicios adicionales de reciben.

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR Y METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

Nombre del indicador:	A01 – Promedio índice de Satisfacción de los Servicios.		
Frecuencia de medición:	Anual		
	Variables	Programado:	Ejecutado:
Numerador:	Sumatoria del índice de satisfacción de los alumnos	3,520	1,804
Denominador:	Total de Alumnos que responden a la encuesta de satisfacción de servicios	440	231
	Metas:	8.000	7.810
Justificación:	En 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 7.810 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.		



Medios de verificación

Para el cuatrimestre 2024-3 se aplicó la "**Encuesta de satisfacción por servicios**" a la comunidad estudiantil a través de la plataforma de Google Formularios, contado con una participación de **231 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
- Programa de Tutorías
- Asesorías académicas
- Desarrollo Humano
- Apoyo psicopedagógico
- Infraestructura de espacios
- Becas
- Sanitarios
- Cafetería



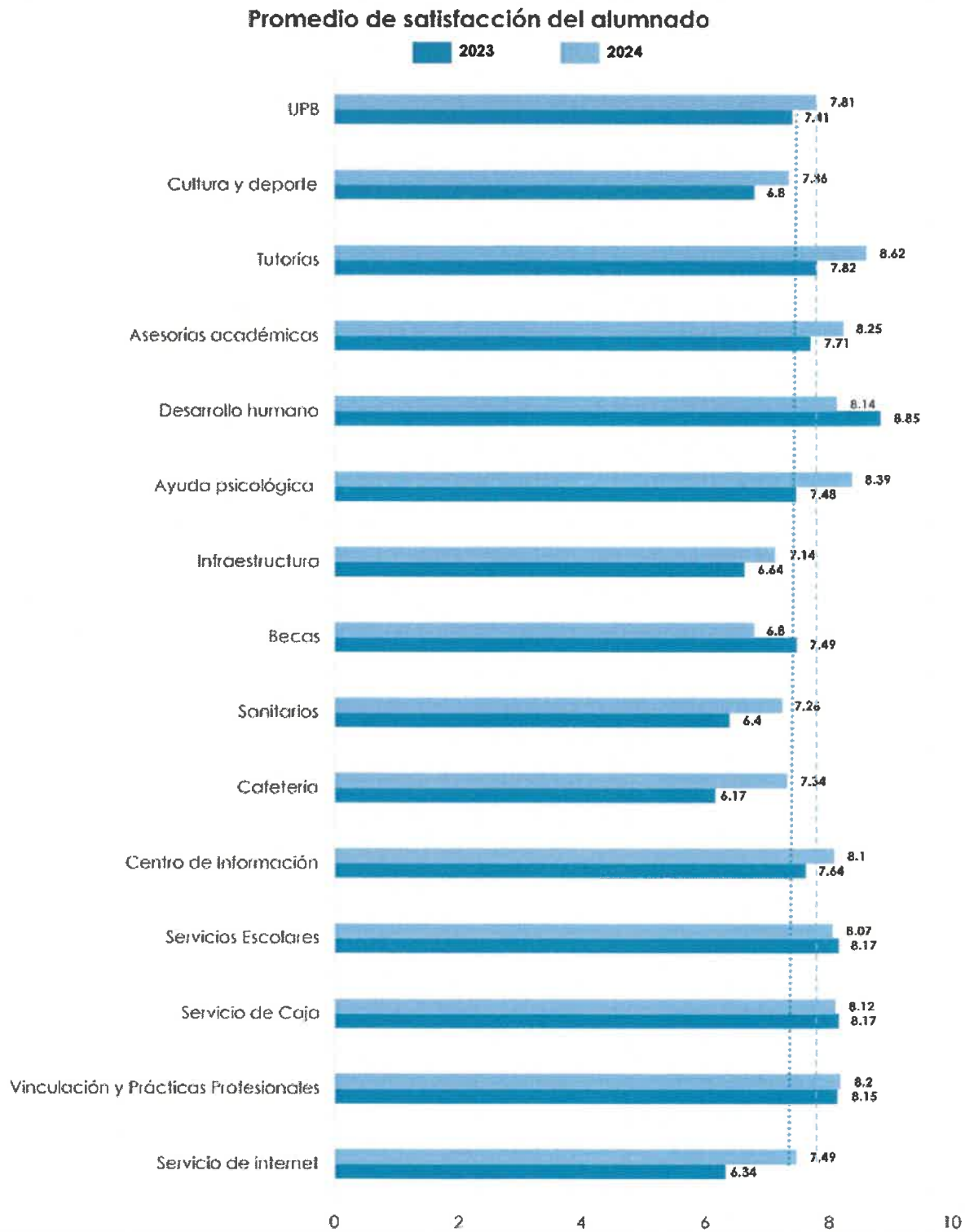
- Centro de Información y Documentación
- Servicios Escolares
- Servicios de Caja
- Vinculación y Prácticas Profesionales
- Servicio de Internet

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 1. Promedio de satisfacción del alumnado.

De acuerdo con la valoración de los 14 servicios, la universidad promedió un 7.81 de satisfacción. El servicio del Programa de Tutorías fue el mejor evaluado al obtener un puntaje de 8.62; los servicios de Asesorías Académicas, Desarrollo Humano, Ayuda Psicológica, Centro de Información, Servicios Escolares, Servicio de Caja y Vinculación y Prácticas Profesionales obtuvieron un promedio mayor a ocho.

Los servicios de Cultura y Deporte, Infraestructura, Sanitarios, Internet y Cafetería obtuvieron resultados menores a ocho. Finalmente, el servicio de beca obtuvo una calificación general de 6.8.


Los resultados referidos fueron un instrumento útil para crear o reforzar 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.



Gráfica 1. Promedio de satisfacción del alumnado.



La información se genera en:	Departamento de Calidad y Proyectos
Link:	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgFQuj6Z0_Yc aWY15saGZHRX9CG6ePE-ISI4COOcq2HVso9A/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 públicas que proporcionan la información	Generó la información	Validó y Autorizó
Firma		
Nombre	Lic. Angelica Chan Puch	Mtra. Paloma Tatiana López Corona
Nombre de las áreas involucradas	Jefa de Departamento de Calidad, Proyectos y Mejora Regulatoria.	Directora de Planeación y Mejora Regulatoria.