

**UNIVERSIDAD DEL CARIBE
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL Y EVALUACIÓN**

MEDIOS DE VERIFICACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2023

RESPONSABLE DEL INDICADOR: DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Indicador	
Programa Presupuestario	E027
C01A03	Índice de satisfacción estudiantil con los servicios de apoyo

Método de Cálculo	Cálculo	Semaforización
Se determina sumando las respuestas manifestadas por lo estudiantes con base en la escala Likert (Muy satisfecho (4) a Muy insatisfecho (1) y un valor nulo (0), cuando el estudiante eligió la opción No he utilizado el servicio) de cada categoría asociada a los servicios de apoyo al aprendizaje y dividiendo entre la sumatoria total de participantes en cada categoría evaluada * 4) * 100	80.94%.	



Elaboró

Lic. Elizabeth Aranda García
Jefa del Departamento de Control
y Evaluación



Revisó

Mtro. Rodrigo Morales Cámara
Secretario de Planeación y Desarrollo
Institucional



Responsable

Mtro. Rodrigo Morales Cámara
Secretario de Planeación y Desarrollo
Institucional

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTADO

Periodo evaluado: primavera 2022 a primavera 2023.

Construcción del porcentaje de Satisfacción Estudiantil

Escala Likert para el cálculo del resultado por categorías:

Opciones de Respuesta	Ponderación
Muy satisfecho/a.	4
Satisfecho/a.	3
Insatisfecho/a.	2
Muy insatisfecho/a.	1
No he utilizado el servicio	0

Ponderación por categoría para integrar el resultado institucional:

Categoría	Valor	Ponderación
Acompañamiento Estudiantil (Tutoría Grupal)	3	4.84%
Acompañamiento Estudiantil (Asesoría académica)	3	4.84%
Acompañamiento Estudiantil (Orientación personal)	3	4.84%
Acompañamiento Estudiantil (Tutoría Individual)	4	6.45%
Biblioteca	4	6.45%
Cafetería	1	1.61%
Centro de Auto Acceso de Idiomas (SAC)	4	6.45%
Departamentos Académicos	3	4.84%
Desarrollo Estudiantil	3	4.84%
Difusión Cultural	2	3.23%
Infraestructura	3	4.84%
Laboratorios, talleres y aulas de cómputo	3	4.84%
Plan de estudios	4	6.45%
Prácticas Profesionales	4	6.45%
Proceso de Enseñanza Aprendizaje	4	6.45%
Recursos de Comunicación Institucional	3	4.84%
Servicio Social	3	4.84%
Servicios Escolares	3	4.84%
Sistemas	3	4.84%
Vinculación Universitaria	2	3.23%
TOTAL	62	100%

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Gestión de la Calidad

Con respecto a ejercicios anteriores, se han incorporado cuatro categorías que habían sido omitidas durante la modalidad a distancia: Cafetería, Centro de Auto Acceso de Idiomas (SAC), Infraestructura, Laboratorios, talleres y aulas de cómputo.

Resultado de Satisfacción Estudiantil

La Satisfacción Estudiantil a nivel institucional se ubicó en 80.94%.

#	Categoría	Resultado por Categoría	Ponderación por Categoría	Resultado Ponderado
1	Acompañamiento Estudiantil (Tutoría Grupal)	82.21%	4.84%	3.98%
2	Acompañamiento Estudiantil (Asesoría académica)	82.78%	4.84%	4.01%
3	Acompañamiento Estudiantil (Orientación personal)	80.43%	4.84%	3.89%
4	Acompañamiento Estudiantil (Tutoría Individual)	81.81%	6.45%	5.28%
5	Biblioteca	83.83%	6.45%	5.41%
6	Cafetería	63.84%	1.61%	1.03%
7	Centro de Auto Acceso de Idiomas (SAC)	85.62%	6.45%	5.52%
8	Departamentos Académicos	83.49%	4.84%	4.04%
9	Desarrollo Estudiantil	80.08%	4.84%	3.87%
10	Difusión Cultural	82.56%	3.23%	2.66%
11	Infraestructura	78.81%	4.84%	3.81%
12	Laboratorios, talleres y aulas de cómputo	76.60%	4.84%	3.71%
13	Plan de estudios	79.37%	6.45%	5.12%
14	Prácticas Profesionales	79.40%	6.45%	5.12%
15	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	80.31%	6.45%	5.18%
16	Recursos de Comunicación Institucional	83.72%	4.84%	4.05%
17	Servicio Social	83.51%	4.84%	4.04%
18	Servicios Escolares	78.74%	4.84%	3.81%
19	Sistemas	77.56%	4.84%	3.75%
20	Vinculación Universitaria	82.18%	3.23%	2.65%
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL INSTITUCIONAL				80.94%

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Gestión de la Calidad