



Perfil y Satisfacción de los Estudiantes de la UPRA

2016-17 a 2018-19

UPR

Universidad de Puerto Rico
ARECIBO



Tabla de Contenido

Justificación	5
Limitaciones.....	6
Revisión de Literatura.....	6
¿Cómo UPRA Evalúa la Satisfacción?	8
Metodología	9
Análisis	11
Componente Social y Demográfico.....	11
Componente de Evaluación y Satisfacción de Servicios / Procesos.....	12
Satisfacción con las Competencias de Educación General.....	12
Satisfacción con los Aspectos Académicos	13
Servicios o Procesos de Apoyo Estudiantil	14
Servicios Relacionados con la Tecnología y la Comunicación	15
Aspectos de Seguridad.....	16
Facilidades físicas	17
Actividades extracurriculares y co-curriculares	18
Satisfacción general	19
Conclusión	22
Referencias.....	24

Lista de Tablas

Tabla 1 Tasa de respuesta por programa académico	
Años Académicos 2016-17, 2017-18 y 2018-19.....	10
Tabla 2 Nivel de satisfacción con las competencias de educación general	
Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19.....	13
Tabla 3 Nivel de satisfacción con los aspectos académicos Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año	
Años Académicos 2016-17 a 2018-19	14
Tabla 4 Nivel de satisfacción con los servicios o procesos de apoyo estudiantil	
Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19.....	15
Tabla 5 Nivel de satisfacción de los servicios relacionados con la tecnología y la comunicación	
Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19.....	16
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los servicios los aspectos de seguridad	
Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19.....	17
Tabla 7 Nivel de satisfacción con las facilidades físicas Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año	
Años Académicos 2016-17 a 2018-19	18
Tabla 8 Nivel de satisfacción con las actividades extracurriculares y co-curriculares Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19	19

Lista de Figuras

Figura 1 Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año por sexo Años Académicos 2016-17 al 2018-19.....	11
Figura 2 Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año por edad Años Académicos 2016-17 al 2018-19.....	12
Figura 3 Nivel de satisfacción con sus estudios en la UPRA Estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19.....	20
Apéndice A Cuestionario de Satisfacción de estudiantes de 2 ^{do} y 3 ^{er} año 2018-19.....	25

Los estudiantes ingresan a la Universidad con un conjunto de expectativas. Por tanto, los líderes deben comprender qué esperan los estudiantes y cómo perciben la experiencia del campus (Bryant, 2009). Al respecto, la satisfacción estudiantil es la estrategia clave para medir la percepción de estos sobre su experiencia con los asuntos académicos y estudiantiles que se llevan a cabo dentro de las instituciones de educación superior. Para conocer la percepción de nuestros estudiantes se presenta a continuación el ***Perfil y Satisfacción de los Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año de la Universidad de Puerto Rico en Arecibo (UPRA) - Años Académicos 2016-17 al 2018-19.***

Este estudio evalúa el nivel de satisfacción con sus expectativas, necesidades académicas, la evaluación de varios aspectos institucionales relacionados con los servicios académicos, de apoyo estudiantil, procesos o asuntos administrativos y con la Institución, en general. El objetivo es determinar si la Institución está cumpliendo o satisfaciendo las metas y necesidades de los estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año.

Por décadas los educadores y administradores académicos han examinado el impacto de la Institución y sus componentes en el desarrollo de las habilidades y competencias de los estudiantes. Entre los más reconocidos están Pascarella y Terenzini (1991), quienes han desarrollado varios modelos para investigar cómo influye el desempeño académico, la persistencia, el nivel de desarrollo social, personal e intelectual sobre las experiencias de los estudiantes, así como también han investigado muchos otros asuntos relacionados con la educación.

Justificación

En la Universidad de Puerto Rico en Arecibo (UPRA), la Oficina de Planificación y Estudios Institucionales (OPEI) tiene el interés de conocer cómo la Institución está cumpliendo y satisfaciendo las metas y necesidades de los estudiantes. Para esto, se utilizaron distintos instrumentos. Este perfil de estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año constituye la segunda fase de los estudios de seguimiento estudiantil en UPRA, que fue implantada en el año académico 1984–85 por el Comité Sistémico de Estudios Institucionales de la Universidad de Puerto Rico. Este seguimiento consiste en cuatro fases para las cuales se preparan cuatro cuestionarios: Estudiantes de Nuevo Ingreso, Estudiantes de Segundo y Tercer Año, Estudiantes Graduandos y Egresados.

Desde el 2003-04 y como parte del proceso de avalúo institucional, se han creado otros mecanismos para evaluar los servicios de los estudiantes en las oficinas de Registraduría, Asistencia Económica, Consejería y Orientación, Programa de Honor, Programa de Intercambio, Facilidades Atléticas y otras. Estas, anualmente distribuyen cuestionarios o realizan grupos focales para evaluar sus servicios. En UPRA, medir la satisfacción se ha convertido en un asunto crítico que quedó oficialmente establecido mediante la Certificación Núm. 2016-17-47 de la Junta Administrativa. Esta Certificación estableció en total 22 indicadores para medir la operacionalización del Plan Estratégico Institucional: Horizonte 2020 (PEI 2020). Particularmente, los siguientes cinco indicadores son los que miden el nivel de satisfacción:

- de los graduandos con la calidad académica
- de los empleados con las oficinas de servicios al estudiante y asuntos administrativos
- con los servicios provistos en línea
- con las instalaciones físicas
- con la seguridad en el campus

Limitaciones

En este perfil se identificaron las siguientes limitaciones:

- Los resultados solamente se refieren a los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico en Arecibo.
- La precisión, exactitud y validez del instrumento usado pueden verse afectados por factores incidentales, ambientales, económicos y/o históricos.
- No se pretende en ningún momento establecer factores de causa y efecto.
- Los totales de las tablas y las gráficas representan los estudiantes que contestaron cada pregunta en específico, y no necesariamente representan el número de aquellos que contestaron el cuestionario en su totalidad o sólo parte de este.

Se espera que la información y los datos recopilados en este estudio sean de utilidad para la comunidad universitaria en el desarrollo de propuestas, informes académicos e institucionales, planificación de actividades y mejoras de los servicios para beneficio de los futuros estudiantes. Además, se espera que los resultados de este estudio sirvan de apoyo a los gerentes académicos y administrativos en la toma de decisiones.

Revisión de Literatura

Son varias las definiciones sobre la satisfacción estudiantil que distintos autores han propuesto. Según Surdez (2018), “la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (p.13). Otro autor la define como “la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas...” (Sánchez, 2018, p. 24) y es considerada “un aspecto clave en la valoración de la calidad de la

educación” (p.32). Para Surdez et al. (2018) la satisfacción estudiantil es un indicador la calidad educativa que promueve “la imagen y el prestigio de la Institución” (p.13).

De acuerdo con un estudio publicado por el *British Journal of Marketing Studies* los autores señalaron que “la satisfacción del cliente se ha convertido en un asunto estratégico para las empresas porque tiene un impacto emocional en la fidelidad de los clientes” y por tanto se considera vital “para la sostenibilidad en el ámbito de la educación superior” (Rashed et al., 2017, p.2).

También, *Noel Levitz*¹ considera que evaluar la satisfacción ayuda a que la Institución pueda identificar los asuntos, servicios, programas y áreas que requieren atención inmediata por parte de los estudiantes (Bryant, 2009). En general, es importante porque:

- asegura el mejoramiento continuo de la calidad
- identifica las fortalezas y debilidades de los servicios y procesos estudiantiles
- es un aspecto crítico de retención y ayuda a la persistencia de los estudiantes
- contribuye a evidenciar resultados de avalúo y acreditación

Ciertamente, existen una diversidad de factores (variables) que pueden impactar los niveles de satisfacción de estudiantes en distintas instituciones educativas. Entre estos factores se pueden mencionar el desempeño académico, las experiencias de los estudiantes, el nivel de desarrollo social, personal e intelectual, así como también se han investigado muchos otros asuntos relacionados sobre las subunidades, como el clima y el impacto de la cultura departamental (Umbach & Porter, 2002).

Otros estudios han considerado la interacción de estudiantes con los profesores, como un factor que incrementan el grado de satisfacción y por ende la persistencia de los estudiantes. Por

¹ Compañía que se dedica a proveer soluciones para el éxito estudiantil a colegios, universidades y otras entidades a nivel mundial

ejemplo, el estudio de Wilkins y Balakrishnan (2013) concluyó que “los factores más influyentes en determinar si un estudiante estaba o no satisfecho eran la calidad de los profesores, la disponibilidad de recursos y el uso efectivo de la tecnología” (p. 148). Mientras que, otro estudio identificó como variables independientes, la calidad del servicio y la calidad del programa. Este concluyó que ambas variables están positivamente relacionadas con la satisfacción del estudiante (Rashed et al., 2017)

¿Cómo UPRA Evalúa la Satisfacción?

UPRA continuamente evalúa la satisfacción de los estudiantes a través de diversos instrumentos, entre estos:

- cuestionarios de segundo y tercer año, graduandos y egresados
- cuestionarios que evalúan servicios específicos: programa de honor, intercambio, facilidades atléticas, proceso de matrícula, y otros
- grupos focales a estudiantes
- buzón electrónico “exprésate”

Metodología

La Oficina de Planificación y Estudios Institucionales prepara y distribuye anualmente un cuestionario en línea a los estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año. Se clasifican en segundo año aquellos que tienen de 33 a 64 créditos acumulados y los de tercer año tienen entre 65 a 89 créditos. El objetivo de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción con los diferentes programas y servicios que ofrece la Institución. En particular, evalúa los servicios académicos, estudiantiles, las facilidades físicas y la satisfacción en general, con estudios cursados y con la Institución. El cuestionario constó de 25 preguntas ([Apéndice A](#)). Para medir la fiabilidad de las preguntas con escala Likert se calculó el Alfa de Cronbach (.979) que demostró que, en términos de su consistencia interna, el instrumento mide adecuadamente lo que pretende medir.

Este estudio conlleva varias etapas. El orden de estas se desglosa a continuación:

- Revisar anualmente el cuestionario de Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año
- Administrar los cuestionarios en línea a través de la plataforma *php surveyor*
- Verificar que los cuestionarios recibidos cumplan con los criterios de la población bajo estudio.
- Procesar y tabular los datos en el programa estadístico SPSS.
- Revisar los datos obtenidos; de encontrarse errores, se debe revisar nuevamente la base de datos.
- Analizar los datos.
- Preparar las gráficas y tablas que sean necesarias e integrar al informe.
- Analizar y redactar el informe final utilizando estadísticas descriptivas basadas en distribución de frecuencia y tendencia central.

El cuestionario se administró a la población total de estudiantes de segundo y tercer año. Las tasas de respuesta obtenidas fueron de 37%, 26% y 31% para los años

académicos 2016-17, 2017-18 y 2018-19, respectivamente. El total estudiantes que completaron el cuestionario por departamento y año académico se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Tasa de respuesta por departamento académico Años Académicos 2016-17, 2017-18 y 2018-19

Departamento	Años Académicos														
	2016-17					2017-18					2018-19				
	MT	MSyT	MSyT/MT	R	TR	MT	MSyT	MSyT/MT	R	TR	MT	MSyT	MSyT/MT	R	TR
Administración de Empresas	745	227	30%	75	33%	685	224	33%	47	21%	626	160	26%	55	34%
Biología	690	260	38%	110	42%	691	267	39%	69	26%	674	221	33%	69	31%
Ciencias de Computadoras	267	92	34%	23	25%	245	92	38%	22	24%	212	79	37%	13	16%
Ciencias Sociales	444	151	34%	49	32%	360	127	35%	42	33%	320	85	27%	42	49%
Comunicación Tele-Radial	433	146	34%	46	32%	454	160	35%	39	24%	442	119	27%	35	29%
Educación	347	92	27%	25	27%	341	108	32%	26	24%	282	90	32%	22	24%
Enfermería	439	172	39%	75	44%	410	160	39%	54	34%	495	164	33%	55	34%
Física y Química	479	151	32%	53	35%	414	121	29%	22	18%	433	137	32%	41	30%
Humanidades	22	2	9%	2	100%	18	5	28%			5	3	60%		
Matemáticas	6	4	67%	1	25%	2	2	100%							
Sistemas de Oficina	190	67	35%	39	58%	128	54	42%	23	43%	127	23	18%	8	35%
Mejoramiento Profesional	48					32	5				29	1			
Permiso Especial	40					19	1				15	1			
Total	4,150	1,364	33%	498	37%	3,799	1,326	35%	344	26%	3,660	1,083	30%	340	31%

Nota. MT = Matrícula Total; MSyT = Matrícula de estudiantes de segundo y tercer año; R=Cantidad de Respuestas;

TR= Tasa de Respuesta.

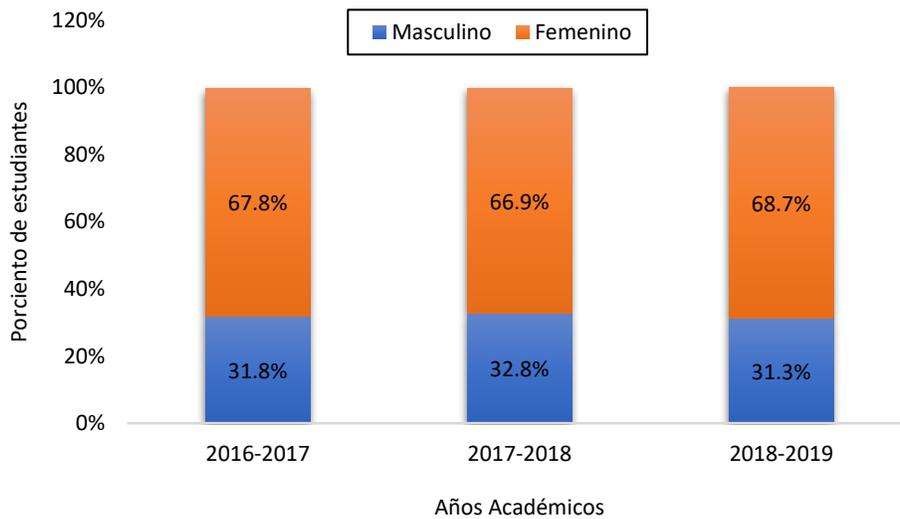
Análisis

Componente Social y Demográfico

En promedio la distribución por sexo muestra que las féminas agruparon casi tres cuartas partes de los estudiantes (68%) mientras que, el sexo masculino agrupó un 32% (ver Figura 1). Esta distribución coincide con los datos oficiales de matrícula y de los estudios previos de satisfacción realizados en UPRA.

Figura 1

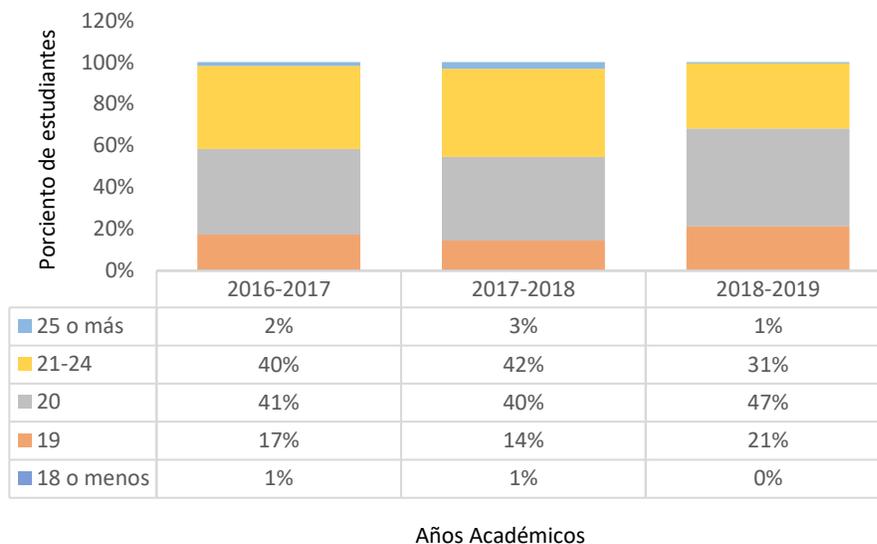
Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año por sexo Años Académicos 2016-17 al 2018-19



La distribución por edad reveló que la categoría de 20 años es que la que más predomina (43% en promedio) entre los estudiantes de segundo y tercer año. Le sigue la categoría de 20 a 21 años con 38%, y de 19 años con 17%. Mientras que, los estudiantes con 18 años y de 25 o más representaron aproximadamente un 2%. El desglose de las edades se muestra en la Figura 2.

Figura 2

Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año por edad Años Académicos 2016-17 al 2018-19



Componente de Evaluación y Satisfacción de Servicios / Procesos

El nivel de satisfacción con los distintos servicios / procesos de la Institución consta de siguientes categorías: las competencias de educación general, aspectos académicos, los servicios o procesos de apoyo estudiantil, servicios relacionados con la tecnología y comunicación, seguridad y facilidades físicas. Finalmente, se evalúa su grado de satisfacción con la Institución.

Satisfacción con las Competencias de Educación General

Sobre el grado en que la Institución ha contribuido a superar competencias de educación general, los estudiantes destacaron en la categoría de “muy satisfecho y satisfecho” con un promedio 96% la “expresión escrita y oral en español”. Le siguieron las “destrezas de razonamiento lógico y crítico” con 92% y la “comunicación escrita en inglés” con 91%.

Particularmente esta última destreza, mostró una mejoría entre el 2013-14 a 2018-19 de 75% a

90%, respectivamente. Esto demuestra que la percepción de los estudiantes sobre la contribución de la materia de inglés a su aprendizaje ha sido efectiva. La Tabla 2 muestra todas las destrezas evaluada.

Tabla 2

Nivel de satisfacción con las competencias de educación general

Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19

Competencias de Educación General	2016-17	2017-18	2018-19	Promedio
Comunicación escrita en español	97%	96%	94%	96%
Comunicación oral en español	98%	97%	95%	96%
Destrezas de razonamiento lógico y crítico	95%	91%	90%	92%
Comunicación escrita en inglés	93%	91%	90%	91%
Comunicación oral en inglés	91%	89%	89%	90%
Destrezas de razonamiento cuantitativo y científico	90%	92%	87%	90%
Conocimiento de sí mismo	90%	89%	87%	89%
Realizar tareas de investigación y creación	87%	88%	86%	87%
Destrezas de trabajo colaborativo	90%	89%	82%	87%
Valores estéticos y culturales	92%	85%	85%	87%
Conocimiento histórico y sociocultural	89%	84%	84%	86%
Valores éticos, morales y espirituales	90%	84%	81%	85%
Conciencia ambiental	79%	83%	77%	80%
Destrezas de búsqueda, manejo y evaluación de información de la Biblioteca	81%	73%	80%	78%

Satisfacción con los Aspectos Académicos

En cuanto a la evaluación con los aspectos académicos se destaca la categoría de la *Calidad general de la enseñanza* con un promedio de 94% de satisfacción entre los años académicos 2016-17 y 2017-18. Las tres categorías con mayores niveles de satisfacción en promedio, para los tres años académicos fueron: *Relación profesor-estudiante en la sala de clase* (92%), la *Calidad de los cursos de educación general* (91%) y la *Calidad de los cursos de tu especialidad* con 88%. En contraste, la “disponibilidad de cursos” obtuvo el porcentaje más bajo con 47%. Véase la Tabla 3.

Tabla 3*Nivel de satisfacción con los aspectos académicos**Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19*

Aspectos Académicos	2016-17	2017-18	2018-19	Promedio
Calidad general de la enseñanza	96%	92%		94%
Relación profesor-estudiante en la sala de clase ^a	95%	92%	90%	92%
Calidad de los cursos de educación general	95%	90%	89%	91%
Calidad de los cursos de tu especialidad	94%	87%	84%	88%
Métodos de evaluación	85%	85%	81%	84%
Uso de la tecnología en la sala de clase	87%	83%	79%	83%
Disponibilidad de los profesores	86%	80%	80%	82%
Curso de Integración a la Vida Universitaria (EDFU3005)			79%	79%
Horario de los cursos	73%	70%	68%	70%
Disponibilidad de cursos	47%	50%	43%	47%

Nota. El nivel de satisfacción es la suma de Muy Satisfecho y Satisfecho.

^a Antes "Relaciones interpersonales con los profesores".

Servicios o Procesos de Apoyo Estudiantil

Los hallazgos muestran que el *Programa de Tutorías y Mentorías* es el servicio estudiantil que más sobresalió en el año 2018-19 en niveles de “*muy satisfecho y satisfecho*” con 89%. En cuanto a los servicios que se evaluaron por un periodo de tres años académicos (2016-17, 2017-18 y 2018-19), se observó que la Oficina de Admisiones se destacó con un promedio de 86%. También, en este mismo porcentaje están, los *Recursos Bibliotecarios* (86%), aunque este servicio sólo se evaluó en el 2017-18 y 2018-19. Se aclara que anteriormente la categoría que se evaluaba era el servicio de la *Biblioteca* en general, y casi siempre ocupaba la primera posición. Otra oficina que fue evaluada en estos dos años fue la Oficina de Servicio al Estudiante con Impedimentos (OSEI) y obtuvo un promedio en el nivel de satisfacción de 88%. Los servicios de *Consejería y Servicios Psicológicos* y de *Registraduría* son las Oficinas que mostraron el menor nivel de satisfacción (70%) (ver Tabla 4).

Tabla 4

Nivel de satisfacción con los servicios o procesos de apoyo estudiantil

Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19

Servicios de apoyo estudiantil	2016-17	2017-18	2018-19	Promedio
Programa de Tutorías y Mentorías ^a			89%	89%
Oficina de Servicio al Estudiante con Impedimentos (OSEI)		89%	87%	88%
Admisiones	92%	85%	82%	86%
Recursos bibliotecarios	85%		87%	86%
Consejería Académica		82%	82%	82%
Pagaduría (Entrega de cheques)	54%	88%	86%	76%
Procuraduría Estudiantil	48%	87%	94%	76%
Recaudaciones (pagos de trámites)	59%	88%	78%	75%
Matrícula (Confirmación y pago) ^b	62%	82%	74%	73%
Asistencia Económica	57%	82%	80%	73%
Servicios Médicos	55%	79%	81%	72%
Registraduría	58%	78%	74%	70%
Consejería y Servicios Psicológicos	44%	85%	81%	70%

^a Antes Centro de Apoyo y Desarrollo Académico (CDATA)

^b Antes proceso de matrícula.

Servicios Relacionados con la Tecnología y la Comunicación

Según los encuestados, el Centro de Tecnologías de Información (CTI) les provee un buen servicio, puesto que el 96% en promedio indicó estar *muy satisfecho* y *satisfecho* con el mismo para los años 2017-18 y 2018-19. En el año 2018-19 se integró el servicio del Portal UPR el cual obtuvo una alta satisfacción en promedio de 93%. Asimismo, indicaron estar muy satisfechos con los servicios *El Cartero*, *El Lobo* y las redes sociales oficiales de la Institución (ambas en promedio con 92%). El servicio que obtuvo el porcentaje más bajo fue la disponibilidad de WIFI con 58% (ver Tabla 5).

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los servicios relacionados con la tecnología y la comunicación

Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19

Servicios relacionados con la Tecnología y la Comunicación	2016-2017	2017-2018	2018-19	Promedio
Centro de Tecnologías de Información (CTI)		96%	95%	96%
Portal UPR			93%	93%
"Cartero El Lobo"		96%	89%	92%
Redes Sociales oficiales de UPRA		94%	91%	92%
UPRA WEB Radio			91%	91%
Página WEB de UPRA	54%	91%	88%	78%
Disponibilidad de WiFi			58%	58%

Cabe aclarar, que estas preguntas se categorizaron aparte de los demás servicios estudiantiles debido a que forman parte de los Indicadores de Efectividad para la Operacionalización del Plan Estratégico Institucional: HORIZONTE 2020.

Aspectos de Seguridad

Al igual que en las premisas de tecnología y comunicación, las premisas de seguridad constituyen otro de los indicadores del PEI. En estas premisas, se observó un bajo nivel en todas las categorías evaluadas en particular, en la *iluminación externa* con 53%. Como se muestra en la Tabla 6, esta categoría fue disminuyendo en nivel de satisfacción desde el año académico 2016-17. Sería recomendable realizar un avalúo que permita identificar acciones correctivas para mejorar estos servicios.

Tabla 6*Nivel de satisfacción de los servicios los aspectos de seguridad**Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19*

Aspectos de seguridad	2016-17	2017-18	2018-19	Promedio
Vigilancia y protección de las personas y la propiedad			58%	-
Alerta de seguridad por medios electrónicos	72%	66%	63%	67%
Desalojo o simulacros para atender situaciones de emergencia			65%	-
Iluminación externa	61%	55%	43%	53%

Facilidades físicas

En los servicios clasificados bajo facilidades físicas, se observó que poco más de la mitad de los estudiantes están satisfechos con el Teatro (68%), los auditorios (65%), las instalaciones deportivas (64%) y los salones de clase (61%). Todas las demás facilidades, fueron evaluadas con menos de 60%, donde la más baja fue el área de estacionamientos con 42%. Cabe aclarar, que los niveles de satisfacción de los estudiantes con las facilidades tienden a ser baja. Sin embargo, en general se ha notado aún más un descenso desde el año 2016-17 al 2018-19 (ver Tabla 7). Esta insatisfacción pudo deberse en gran parte al embate del Huracán María (septiembre 2017), el cual ocasionó serios daños a la planta física. Se recomienda que se establezcan indicadores para medir la eficiencia de estos servicios.

Tabla 7*Nivel de satisfacción con las facilidades físicas**Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19*

Facilidades físicas	2016-2017	2017-2018	2018-19	Promedio
Teatro	85%	53%	68%	68%
Auditorios	84%	53%	58%	65%
Instalaciones Deportivas	80%	63%	48%	64%
Salones	87%	48%	49%	61%
Condición de los laboratorios	87%	42%	41%	57%
Facilidades para personas con impedimentos	73%	56%	39%	56%
Limpieza y ornato	46%	62%	55%	54%
Centro de Estudiantes	64%	45%	51%	53%
Condición de los edificios	68%	42%	37%	49%
Estacionamientos	80%	28%	17%	42%

Actividades extracurriculares y co-curriculares

Con relación a las actividades extracurriculares y co-curriculares se observó que las actividades de la Banda, el Coro y la Tuna son las que muestran el mayor nivel de satisfacción (96%). Se recomienda evaluar el Consejo de Estudiantes que mostró, en promedio, el porcentaje más bajo de satisfacción con 69% (ver Tabla 8).

Tabla 8

Nivel de satisfacción con las actividades extracurriculares y co-curriculares

Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19

Actividades extracurriculares y co-curriculares	2016-2017	2017-2018	2018-19	Promedio
Banda, Coro y Tuna	95%	99%	96%	96%
Programa de Intercambio Estudiantil (PIE)		94%	94%	94%
Actividades deportivas (incluye abanderadas)	90%	96%	90%	92%
Organizaciones/Asociaciones	83%	95%	93%	90%
Programa de Honor (PH)		91%	87%	89%
Actividades Artísticas	88%	91%	86%	88%
Actividades departamentales			87%	87%
Actividades sociales y culturales		88%	85%	86%
Consejo de Estudiantes	69%	59%	81%	69%

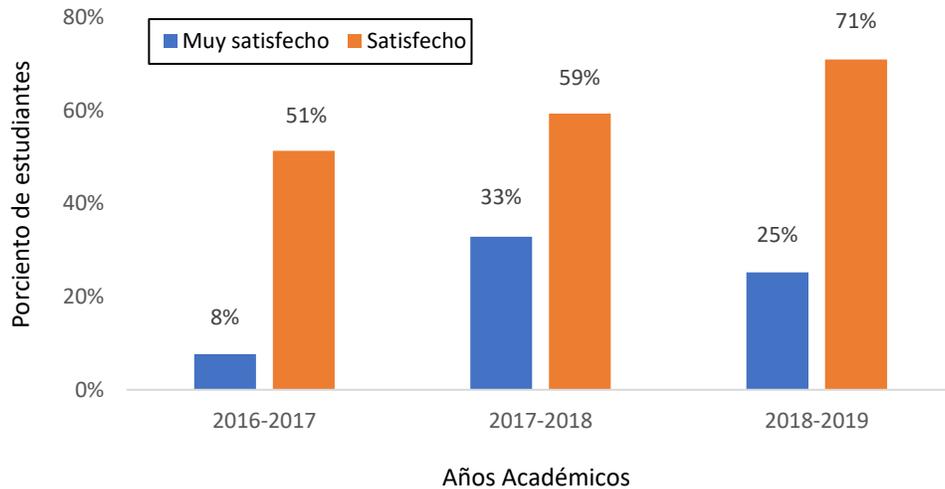
Satisfacción general

La impresión general de los estudiantes sobre su satisfacción con haber estudiado en la UPRA fue de *muy satisfecho* y *satisfecho* por el 82% (en promedio) durante los tres años del estudio. En comparación con el año anterior (2017-18), el 2018-19 muestra un menor nivel de “muy satisfecho” (de 33% a 25%) y un aumento en “satisfecho” (de 59% a 71%). Se recomienda continuar evaluando la percepción de los distintos grupos de estudiantes que componen la comunidad universitaria para mejorar aquellos aspectos/ servicios que reflejaron bajos niveles de satisfacción. La Figura 3 muestra los detalles.

Figura 3

Nivel de satisfacción con sus estudios en la UPRA

Estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año Años Académicos 2016-17 a 2018-19



Sobre las observaciones y sugerencias de los estudiantes sobre su programa de estudios, los estudiantes del 2018-19, indicaron lo siguiente:

- “Creo que necesitan más dinamismo de parte del departamento, no hay suficiente auge, ni una promoción adecuada para atraer nuevos alumnos.”
- “Agilicen el método de entrega de documentos en servicios médicos. Reparen el estacionamiento. Habiliten la salida de *University Gardens* para aliviar el tráfico cuando se sale a la hora pico de las 4:00 pm. Bajen los precios de tienda el lobo y cafetería.”
- “Arreglar el estacionamiento”. Son varios los estudiantes que hacen recomendaciones al estacionamiento y se menciona la iluminación, pavimentación, y otros.”
- “La limpieza en los salones y en el recinto es muy pobre...”
- “Clases tan importantes como farmacología o nutrición entiendo no deberían de ser online o al menos deberían existir ambas opciones...”
- “más flexibilidad en los horarios de los cursos...”

- “El teatro de la UPRA debe ser arreglado ...”
- “Falta de material en los laboratorios...”
- “Mejoras a los laboratorios y sus equipos.”
- “Menos clases electivas en el programa e implementar las que sí son requisito para el estudio correspondiente.”
- “No todas las clases que están en el programa curricular se ofrecen.”

En general, la mayoría de las reclamaciones fueron con respecto al estacionamiento, disponibilidad de cursos y secciones, mejoras a los laboratorios y equipos, la limpieza de la Institución y el servicio en general.

Conclusión

El perfil de los estudiantes de segundo y tercer año 2016-17 a 2018-19 se describe a nivel socio demográfico en su mayoría por femeninas (68%) de 20 años y matriculado en un programa conducente a un bachillerato (87%).

En los aspectos académicos se destacan en las competencias de educación general, las destrezas de expresión escrita y oral en español, ambas con un promedio de 96% en la categoría de “muy satisfecho y satisfecho”. El 94% indico estar satisfecho con la “calidad general de la enseñanza”. Aunque en términos generales, la gran mayoría están muy satisfecho con los procesos / servicios académicos.

El *Programa de Tutorías y Mentorías* es el servicio estudiantil que más sobresalió en la categoría de “muy satisfecho y satisfecho” con un promedio de 89%. En las actividades extracurriculares, la Banda, el Coro y la Tuna son las que muestran el mayor nivel de satisfacción con 96%.

Sobre los servicios de mayor satisfacción *relacionados con la tecnología y la comunicación*, señalaron estar satisfechos con el Portal UPR (93%).

En cuanto a los relacionados con la Administración, se observó un bajo nivel en todas las categorías evaluadas, en particular en la iluminación externa con 43%. Poco más de la mitad de los estudiantes están satisfechos con las siguientes instalaciones físicas: el Teatro (68%), los auditorios (65%), las instalaciones deportivas (64%) y los salones de clase (61%). Esta percepción es bastante generalizada en las universidades y así lo evidencia el estudio de Surdez (2018) la “mayor insatisfacción fueron los relacionados con las instalaciones”.

La impresión general de los estudiantes sobre su satisfacción con haber estudiado en la UPRA fue evaluada en la categoría de *muy satisfecho y satisfecho* por el 82% (en promedio).

Se recomienda continuar recopilando de manera continua y sistemática los indicadores calidad, entre estos los diversos factores que inciden en el nivel de satisfacción estudiantil, tanto a nivel institucional como a nivel programático. También, es importante establecer acciones correctivas u otros procesos de avalúo en aquellas áreas en las que se observó un bajo nivel de

satisfacción e identificar estrategias para mejorar la satisfacción. Por último, se recomienda utilizar aquellos indicadores que muestran un alto nivel de satisfacción como una estrategia de mercadeo para la Institución.

Referencias

- Bryant, J. (1 de junio de 2009). Which Students are more Satisfied? [Diapositivas en PowerPoint]. Atlanta, Georgia, USA: AIR Forum.
- Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (1991). How College Affects Students: Findings and Insights from Twenty Years of Research.
- Rashed Osman, A., Surya Saputra, R., & Saha, J. (julio de 2017). Determinants of Student Satisfaction in the Context of Higher Education: A Complete Structural Equation Modeling Approach. *British Journal of Marketing Studies*, 5(6), 1-14. doi:ISSN 2053-4051
- Sánchez-Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Recuperado el 7 de abril de 2020, de Universidad Sergio Arboleda: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1027>
- Surdez-Pérez, E. G., Lamoyi-Bocanegra, C. L., & Sandoval-Caraveo, M. C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. (C. H. Moreno, Ed.) *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. doi:10.5294/edu.2018.21.1.1
- Umbach, P. D., & Porter, S. R. (abril de 2002). How do Academic Departments Impact Student Satisfaction? Understanding the Contextual Effects of Departments. *Research in Higher Education*, 43(2), 209-234. doi:10.1023/A:1014471708162
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing Student Satisfaction in Transnational Higher Education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156. doi:10.1108/09513541311297568

Apéndice A

Cuestionario de Satisfacción de estudiantes de 2^{do} y 3^{er} año 2018-19