



# Satisfacción Estudiantil en UPRA

Año Académico 2015-16

Presentación al Senado Académico  
15 de diciembre de 2016



Prof. Soriel Santiago  
Prof. María Y. Muñiz Santiago  
Investigadoras Institucionales, OPEI

# ¿Por qué es importante medir satisfacción?

- Asegurar el mejoramiento institucional
- Identificar los asuntos / servicios y necesidades prioritarias para los estudiantes
- Contribuir a evidenciar resultados de avalúo, ya que identifica las fortalezas y debilidades de los servicios y procesos
- Mejorar las tasas de retención, persistencia y graduación

**“Campus leaders need to understand what students expect and how they perceive the campus experience”**



¿Qué asuntos / aspectos de satisfacción estudiantil se evalúan en UPRA?







Estudiantes de 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> año

2013-14 al 2015-16

## Nivel de satisfacción de estudiantes de 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> año con las **oficinas de servicios** - Años académicos 2013-14 al 2015-16

Servicios	2015-16	2014-15	2013-14
Correo electrónico estudiantil	98.5%	87.6%	77%
OSEI (antes Programa de Ley 51)	97.1%	82.3%	
Comunicados del "Cartero El Lobo"	95.9%	73.4%	
Centro de Apoyo y Desarrollo Académico (CDATA)	95.5%	85.1%	79%
Recaudaciones	94.2%	73.5%	56%
Centro de Tecnologías de Información (CTI)	94.0%	80.8%	
Recursos bibliotecarios	93.9%	79.6%	
Página de Internet de UPRA	93.3%	78.2%	68%
Procuraduría Estudiantil	93.0%	67.4%	55%
Pagaduría	92.6%	77.5%	58%
Consejería y Servicios Psicológicos	91.5%	67.5%	61%
Admisiones	88.6%	70.3%	54%
Registraduría	87.7%	68.9%	58%
Programa de Estudio y Trabajo	85.9%	68.1%	53%
Asistencia económica	84.2%	66.7%	
Servicios Médicos	80.2%	61.3%	42%
<b>Cafetería</b>	<b>77.9%</b>	<b>60.8%</b>	<b>49%</b>
<b>Proceso de matrícula</b>	<b>60.0%</b>	<b>41.2%</b>	<b>34%</b>

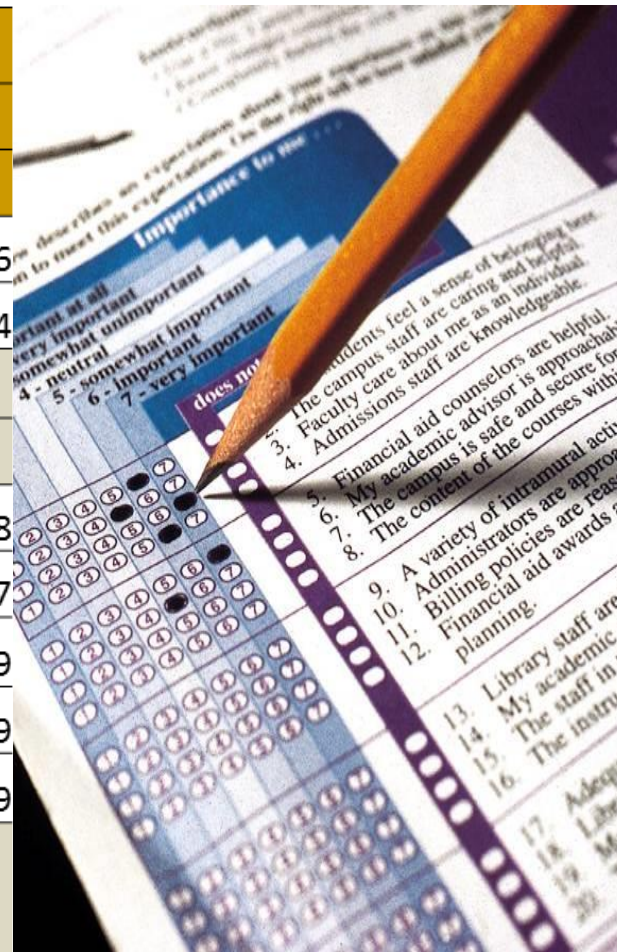
### Nuevos servicios al estudiante evaluados en 2015-16

Servicios	2015-16
Programa de Intercambio Estudiantil	95.8%
Redes Sociales	92.6%
Programa de Internado	92.1%
Blog Lobo Digital	91.5%
Actividades Sociales / Culturales	91.1%

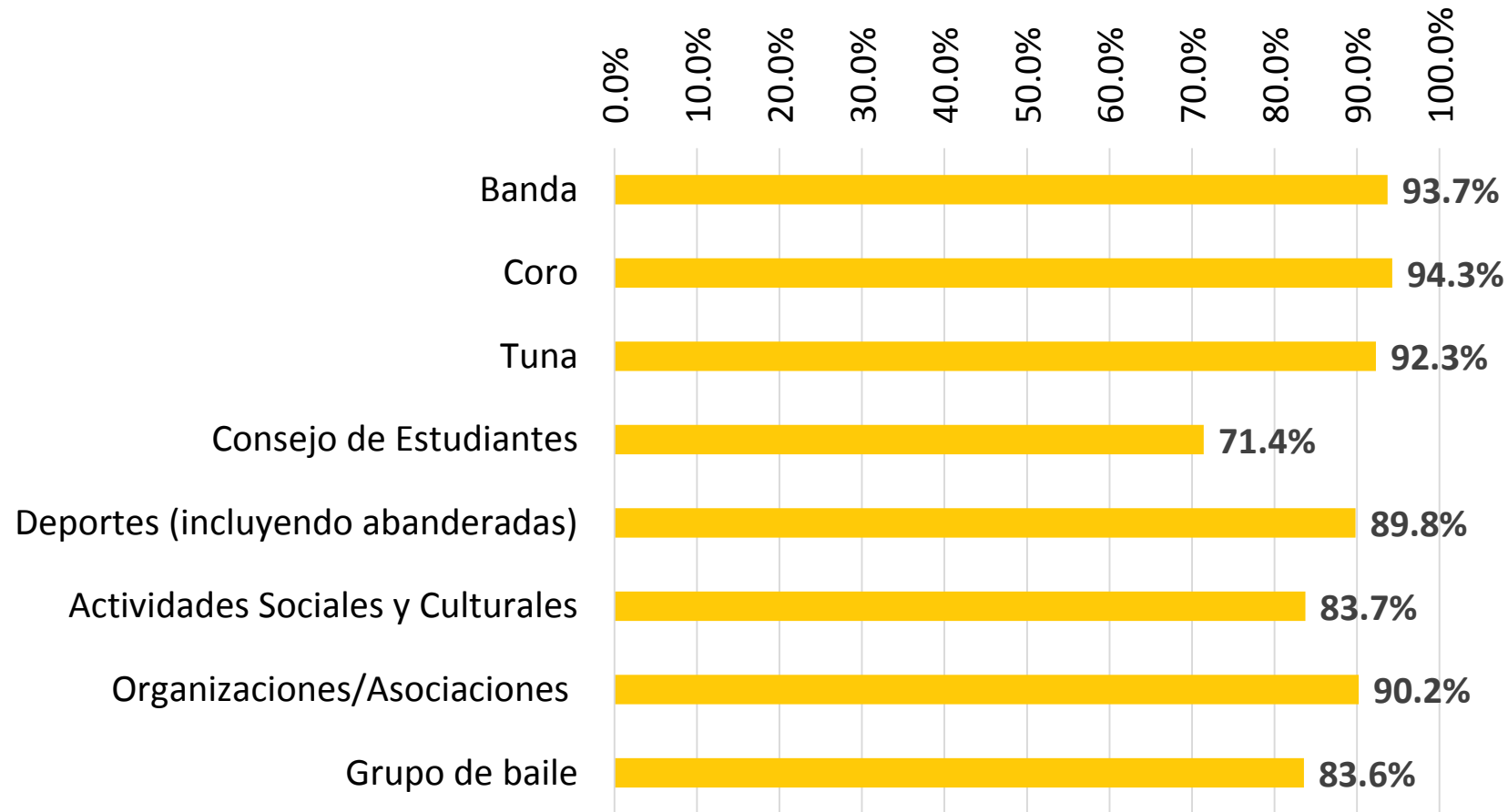


# Nivel de satisfacción de los estudiantes de 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> año con la contribución de UPRA en el desarrollo de destrezas de educación general

Destrezas	2015-16	2013-14
	(%)	(%)
	N=271	N=103
Redacción (escribir) en español	95.9%	81.6
Comunicación oral en español	95.6%	85.4
Razonamiento logico y critico	95.2%	
Destrezas para el manejo de Informacion	93.7%	
Redacción (escribir) en inglés	90.0%	74.8
Destrezas tecnológicas	87.1%	77.7
Destrezas de investigación y creación	85.6%	70.9
Destrezas en matemáticas		70.9
Comunicación oral en inglés		69.9
<b>Crear conciencia sobre económicos, políticos y sociales</b>	<b>83.4%</b>	



# Nivel de satisfacción de los estudiantes de 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> año con las actividades extracurriculares



# Satisfacción de los estudiantes de 2do y 3er año con las instalaciones y otras áreas

Instalaciones y otras áreas	2015-16	2013-14	2012-13	Promedio 2007-08 al 2011-12
Hora universal	<b>95.1%</b>	59.2	66.5	67.6
Ambiente universitario en general	<b>94.4%</b>	53.4	75.8	76.8
Teatro	<b>91.4%</b>	59.2	57.1	68.8
Auditorios	<b>88.7%</b>	48.5	50.3	60.8
Salones	<b>81.9%</b>	33	21.1	34.0
Limpieza y ornato	<b>72.5%</b>	48.5	29.8	51.3
Seguridad de el campo	<b>67.7%</b>	45.6	29.8	46.8
Condiciones o apariencias de los edificios	<b>66.7%</b>	26.2	12.4	29.0
Centro de Estudiantes	<b>63.3%</b>	35.9	42.2	41.8
Instalaciones Atléticas	<b>57.7%</b>	12.6	14.3	25
Estacionamientos	<b>37.9%</b>	5.8	5.6	15.5

\*Categorías de excelente/buena (%)



# Recomendaciones de áreas a mejorar

(comentarios de estudiantes)

## Asuntos Académicos

- Tener salones con tecnología adecuada
- Mejorar el proceso de consejería académica
- Ofrecer más secciones

## Asuntos Administrativos

- Baños
- Centro de estudiante (mesa de billar)
- Biblioteca (entrada por el 1er piso)
- Laboratorios de biología y microbiología
- Mejor limpieza , particularmente a los aires acondicionados



**Estudiantes Graduandos**  
**Años Académicos 2013-14 al 2015-16**

# Satisfacción de Graduandos con la contribución de UPRA en el desarrollo de aspectos generales y destrezas

## Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Aspectos Generales	2013-14	2014-15	2015-16
	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %
Desarrollar un sentido ético	95	95	-
Ser un ciudadano capaz de tomar decisiones informadas	94	94	93
Interés por el aprendizaje continuo	90	93	93
Crear conciencia sobre aspectos económicos, políticos y sociales	83	82	80
Desarrollar un conocimiento de sí mismo	92	91	92
Desarrollar valores morales y espirituales*	84	84	88
Liderazgo	92	91	92
Aprecio de la diversidad de valores, tradiciones y culturas	90	89	82
Reconocer tus derechos y responsabilidades como ciudadano	87	89	84
Desarrollar valores estéticos y culturales	90	89	88
Desarrollar una consciencia ambiental	86	88	88

\* En el 2016 se modificó ítem incluyendo valores éticos

# Satisfacción de Graduandos con la contribución de UPRA en el desarrollo de destrezas de comunicación

## Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Destrezas de comunicación	2013-14	2014-15	2015-16
	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %
Hablar efectivamente en español	95	93	95
Escribir efectivamente en español	91	91	92
Hablar efectivamente en inglés	79	80	88
Escribir efectivamente en inglés	81	79	88
Utilizar la computadora y la Internet (Destrezas tecnológicas 2015)	82	78	79



# Satisfacción de Graduandos con la contribución de UPRA en el desarrollo de destrezas de información e investigación

## Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Destrezas de Información e Investigación	2013-14	2014-15	2015-16
	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %
Definir y resolver problemas	93	91	89
Desarrollar pensamiento crítico	91	91	90
Trabajar en grupo	89	91	90
Utilizar la biblioteca	88	83	85*
Aplicar principios y métodos científicos	77	74	83**
Utilizar los recursos de informática	79	78	85
Realizar tareas de investigación en forma independiente	82	82	84
Resolver problemas cuantitativos (Destrezas matemáticas 2015)	66	67	83

\*Premisa modificada a “Destrezas para el manejo de información”

\*\*Premisa modificada a “Destrezas de razonamiento cuantitativo y científico”

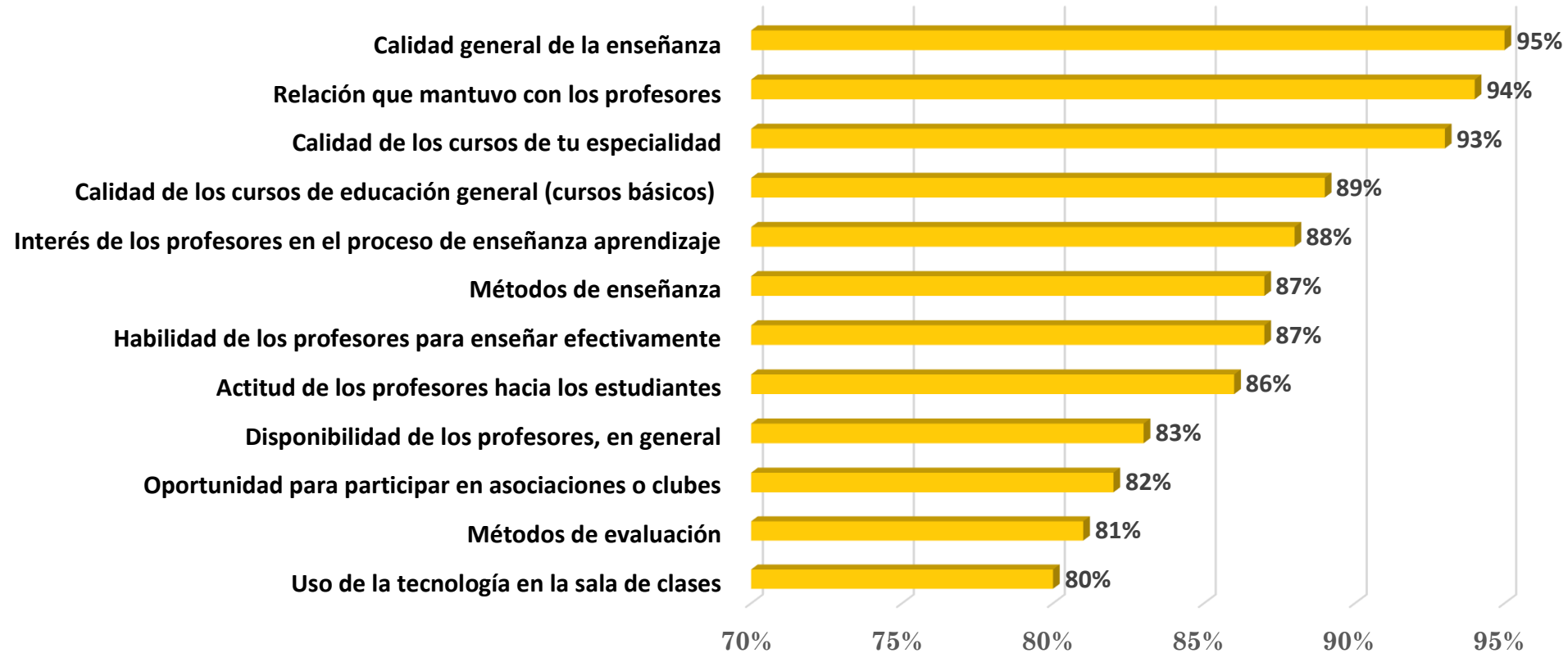
# Satisfacción de Graduandos con aspectos académicos y de facultad

Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Aspectos académico y facultad	2013-14	2014-15	2015-16	2013-14 al 2015-16
	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Promedio Mucho + Bastante
Calidad general de la enseñanza	-	-	95	95%
Relación que mantuvo con los profesores	94	93	95	94%
Calidad de los cursos de tu especialidad	95	91	92	93%
Calidad de los cursos de educación general (cursos básicos)	90	88	91	89%
Interés de los profesores en el proceso de enseñanza aprendizaje	89	88	-	88%
Métodos de enseñanza	87	87	88	87%
Habilidad de los profesores para enseñar efectivamente	87	88	88	87%
Actitud de los profesores hacia los estudiantes	87	87	85	86%
Disponibilidad de los profesores, en general	82	85	83	83%
Oportunidad para participar en asociaciones o clubes	82	82	-	82%
Métodos de evaluación	80	82	80	81%
Uso de la tecnología en la sala de clases	-	-	80	80%
Consejería académica	80	75	79	78%
Horario de los cursos	46	58	60	54%
Disponibilidad de los cursos	40	45	44	43%

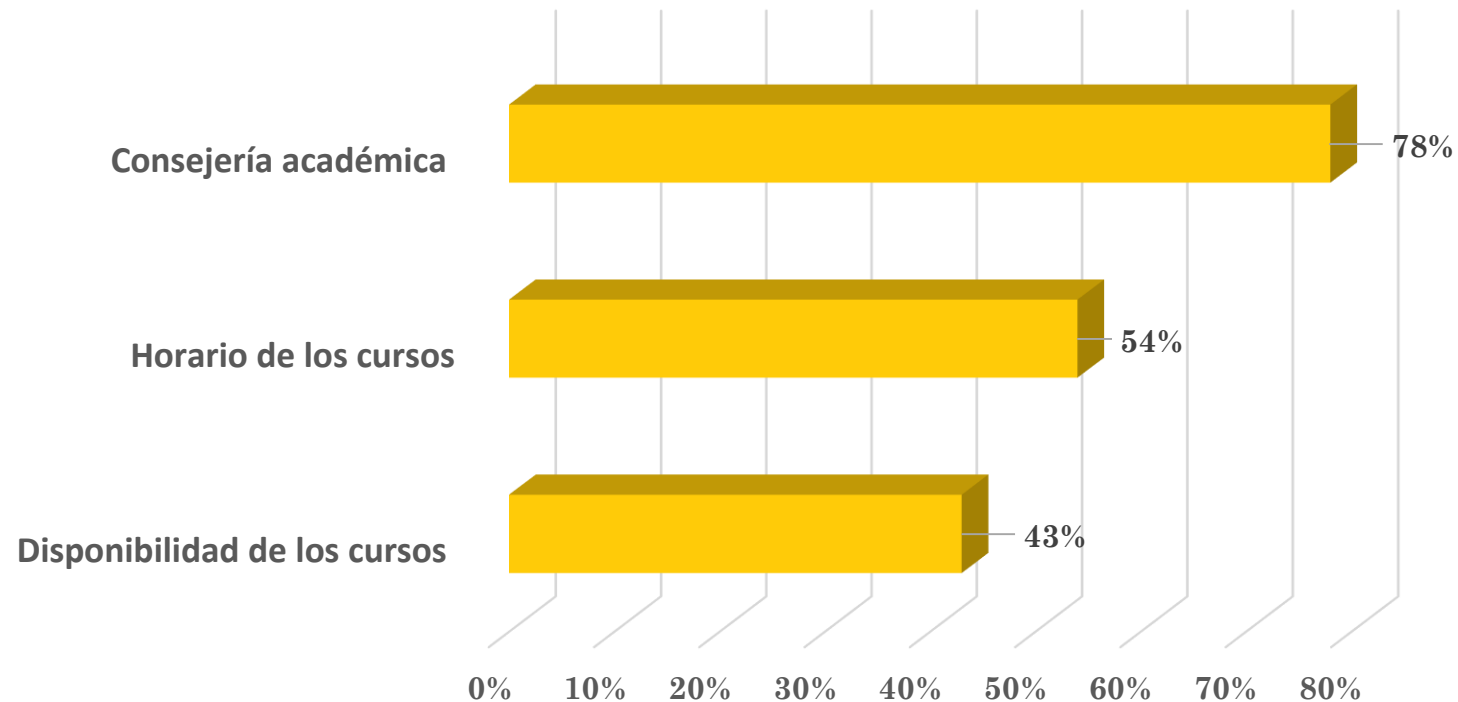
# Aspectos académicos y de facultad de mayor satisfacción

Años Académicos 2013-14 al 2015-16



# Aspectos académicos y de facultad de menor satisfacción

Años Académicos 2013-14 al 2015-16





# Satisfacción de Graduandos con aspectos de procesos de apoyo estudiantil

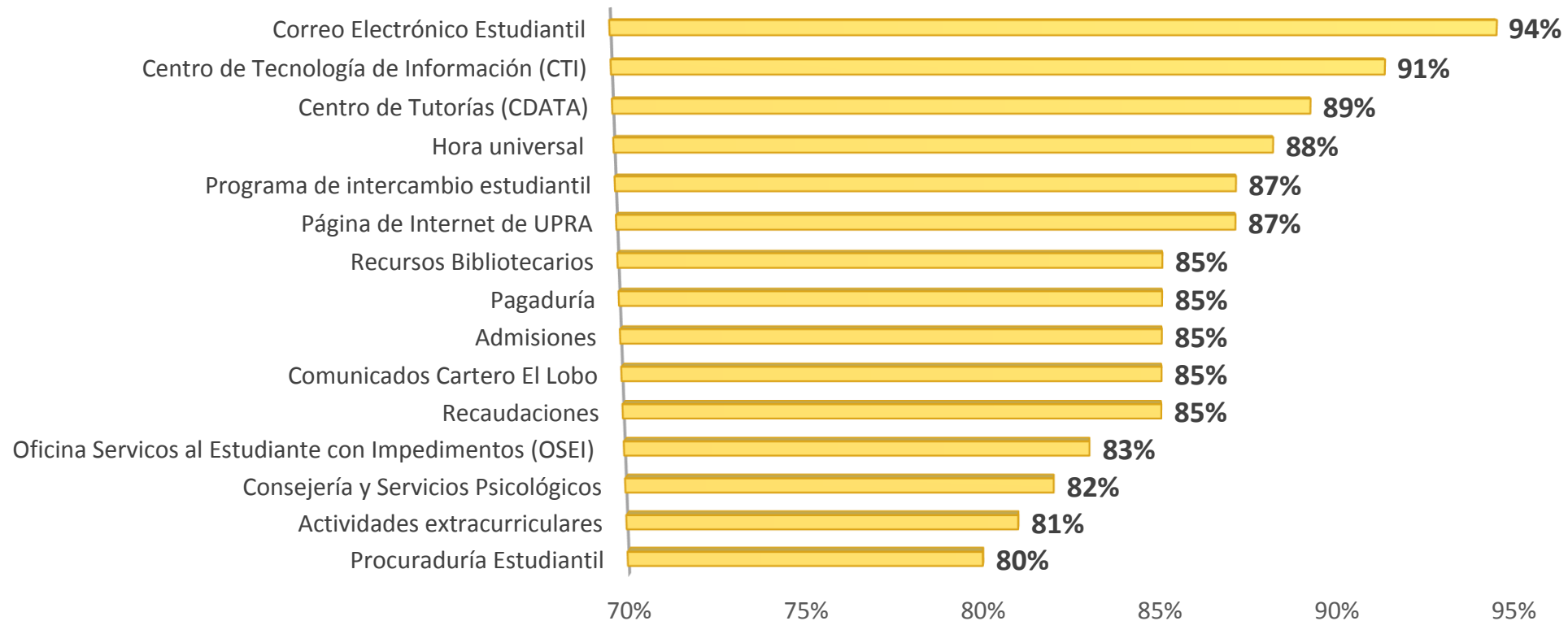
Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Procesos de apoyo estudiantil	2013-14	2014-15	2015-16	2013-14 al 2015-16
	Mucho + Bastante	Mucho + Bastante	Mucho + Bastante	Promedio
	%	%	%	Mucho + Bastante
Correo Electrónico Estudiantil	93	94	96	94%
Centro de Tecnología de Información (CTI)	90	90	93	91%
Centro de Tutorías (CDATA)	87	89	91	89%
Hora universal	-	-	88	88%
Programa de intercambio estudiantil	-	-	87	87%
Página de Internet de UPRA	88	84	90	87%
Recursos Bibliotecarios	84	84	88	85%
Pagadería	83	84	90	85%
Admisiones	85	84	87	85%
Comunicación a través del Cartero El Lobo	81	83	91	85%
Recaudaciones	84	84	86	85%
Oficina Servicios al Estudiante con Impedimentos (OSEI)	83	79	89	83%
Consejería y Servicios Psicológicos	79	82	85	82%
Actividades extracurriculares	80	77	88*	81%
Procuraduría Estudiantil	77	80	85	80%
Registraduría	78	80	79	79%
Programa de Cuido de Niños	77	-	-	77%
Asistencia económica	77	75	79	77%
Actividades extracurriculares de la institución	75	-	-	75%
Programa de Estudio y trabajo	77	69	82	75%
Laboratorios de computadoras en general	69	-	-	69%
Cafetería	67	68	66	67%
Servicios médicos	62	68	69	66%
Seguridad	58	55	66	59%
Proceso de matrícula	-	-	56	56%

\*Premisa modificada a "Actividades socio-culturales"

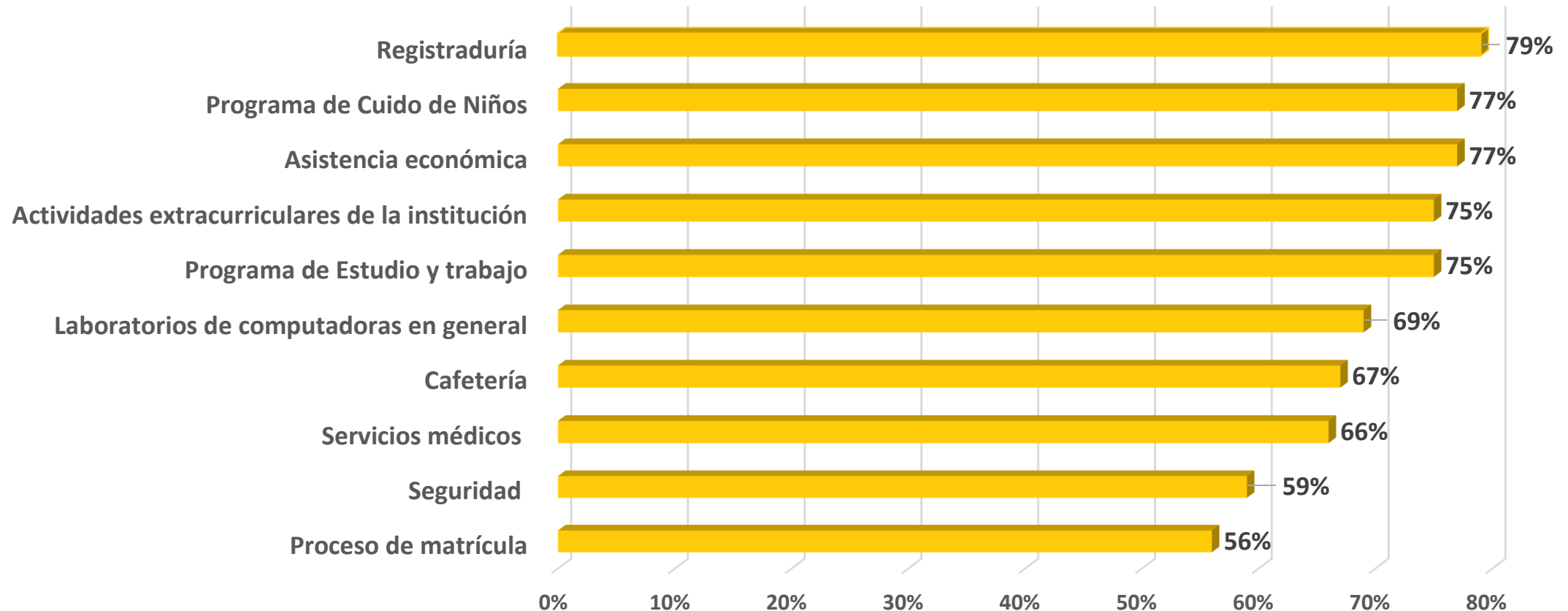
# Aspectos de procesos de apoyo estudiantil de mayor satisfacción

Años Académicos 2013-14 al 2015-16



# Aspectos de procesos de apoyo estudiantil de menor satisfacción

Años Académicos 2013-14 al 2015-16



# Satisfacción de Graduandos con aspectos de **infraestructura para la enseñanza**

Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Infraestructura para la enseñanza	2013-14	2014-15	2015-16	2013-14 al 2015-16
	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Mucho + Bastante %	Promedio Mucho + Bastante
Teatro	78	75	84	78%
Laboratorios o Talleres de Práctica	75	-	-	75%
Auditorios	70	67	79	71%
Condición de laboratorios de computadora	69	-	72	70%
Laboratorios de Ciencias e Ingenierías	69	-	-	69%
Centro de Estudiantes	54	51	61	55%
Salones	35	43	58	44%



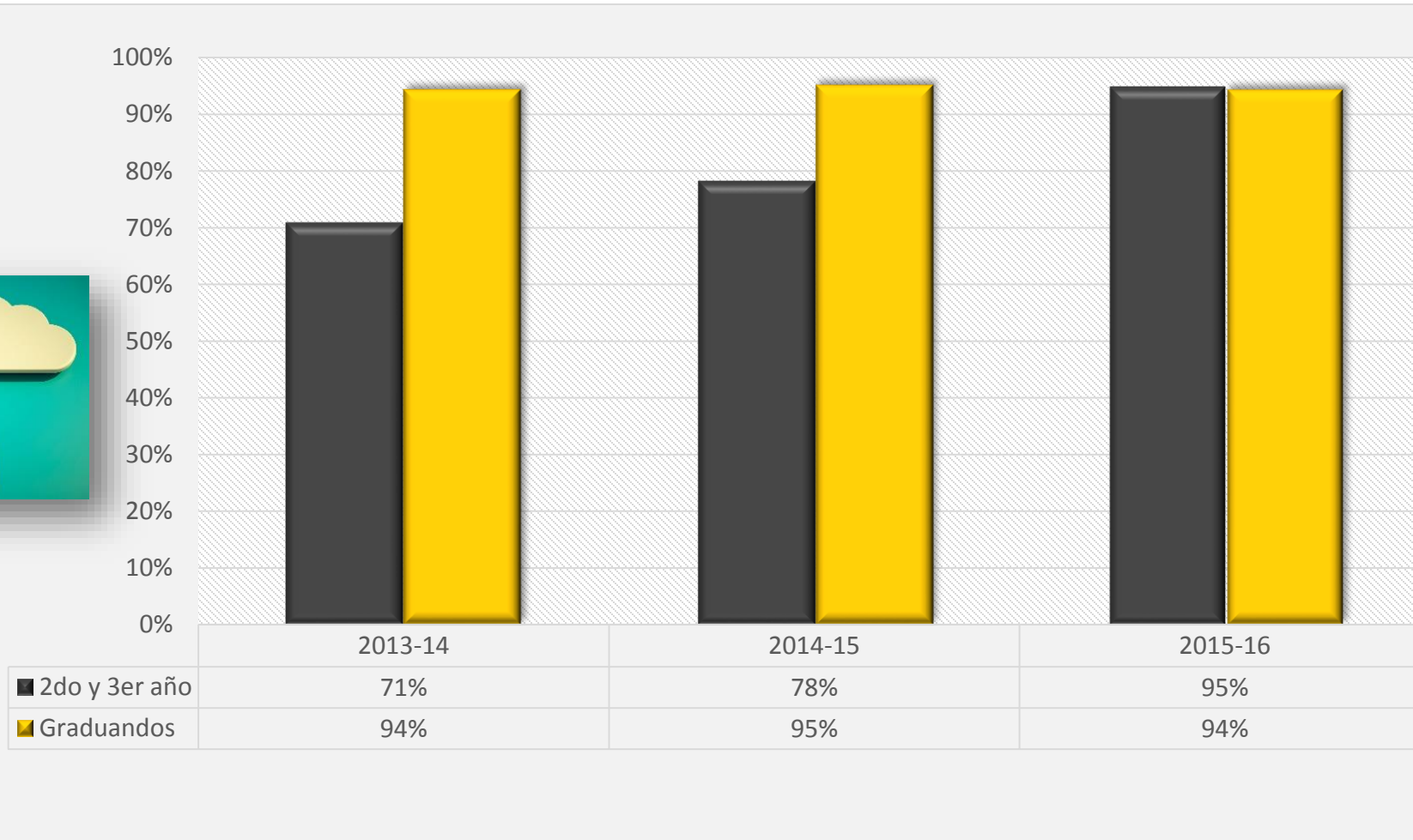
# Satisfacción de Graduandos con aspectos de otras infraestructuras

Años Académicos 2013-14 al 2015-16

Otras Infraestructuras	2013-14 Mucho + Bastante %	2014-15 Mucho + Bastante %	2015-16 Mucho + Bastante %	2013-14 al 2015-16 Promedio Mucho + Bastante
Accesos al campus	59	-	-	59%
Limpieza y Ornato	46	52	67	54%
Escaleras	53	-	-	53%
Rampas	52	-	-	52%
Pasillos	46	-	-	46%
Condiciones o apariencias de los edificios	33	39	53	41%
Facilidades para Impedidos	37	40	49	41%
Iluminaciones en áreas externas	40	-	-	40%
Aceras	38	-	-	38%
Instalaciones Atléticoas	31	38	45	37%
Ascensores	32	-	-	32%
Carreteras del Campus	21	-	-	21%
Estacionamiento	13	19	21	18%

# Nivel de satisfacción general con UPRA

## Años Académicos 2013-14 al 2015-16



# Indicadores de efectividad propuestos para el PEI:*Horizonte 2020* que medirán el nivel de satisfacción

- Nivel de satisfacción de los graduandos con la calidad académica (objetivos 1.2 y 1.1)
- Nivel de satisfacción estudiantil con actividades extra curriculares y co-curriculares (objetivos 3.2 y 3.4)
- Nivel de satisfacción de los empleados con las oficinas de servicios al estudiante y asuntos administrativos (objetivos 5.1 y 5.3)
- Nivel de satisfacción con las instalaciones físicas (objetivos 7.1, 7.2, 7.4, 7.6 y 7.7)
- Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria con la seguridad en el campus (objetivos 8.1, 8.2, 8.3 y 8.4)

## Systematic assessment cycle



Reference: [www.noellevitz.com](http://www.noellevitz.com)

Consistirá del promedio de las categorías de: *muy satisfecho* y *satisfecho* para las premisas identificadas



Presentación disponible: [www.upra.edu/opei](http://www.upra.edu/opei)  
Solicitud de información: [opei.arecibo@upr.edu](mailto:opei.arecibo@upr.edu)