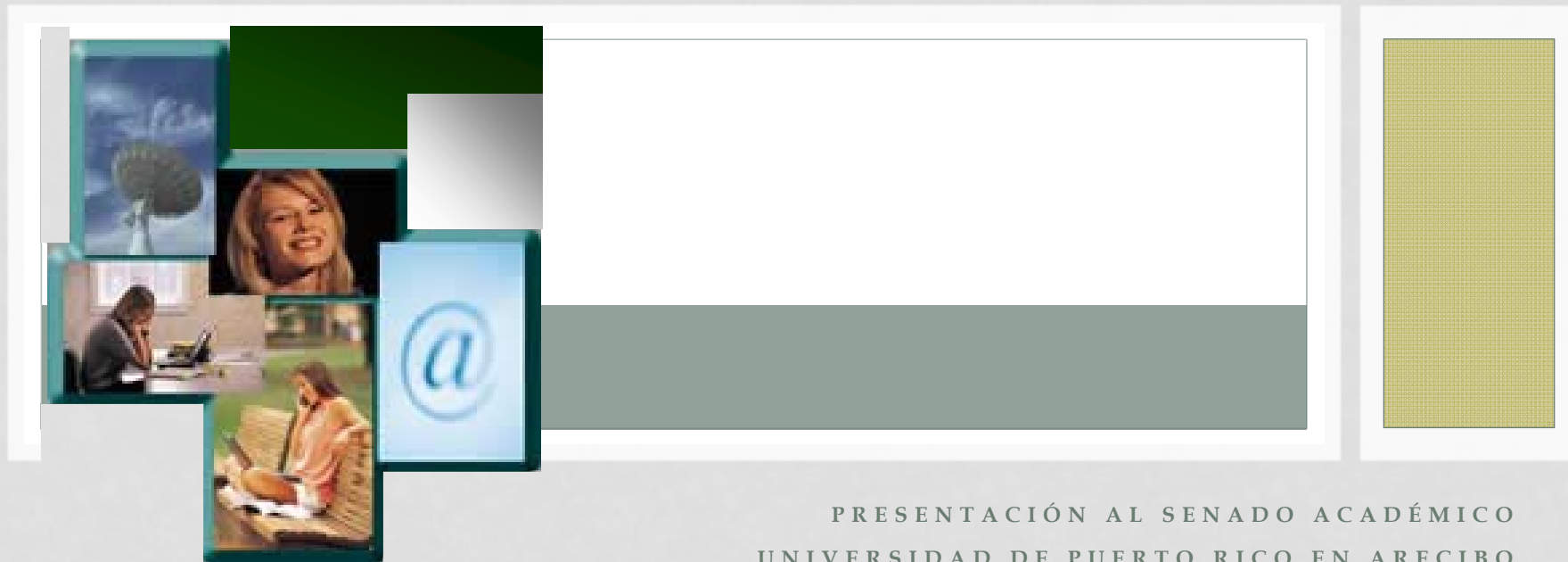


# NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UPRA AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 A 2013-14

---



PRESENTACIÓN AL SENADO ACADÉMICO  
UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN ARECIBO

Marzo 2015

# ¿POR QUÉ EVALUAR LA SATISFACCIÓN ES UN ASUNTO CRÍTICO?



“Student satisfaction assessments **look at satisfaction and the importance students place on various services, programs and experiences** and the relative degree of satisfaction that results from their transactions with them while assessing a representative sample of students across the institution. Student satisfaction assessments pinpoint areas within the institution that need immediate attention.” – Noel Levitz

# ¿POR QUÉ EVALUAR LA SATISFACCIÓN ES UN ASUNTO CRÍTICO?

- Asegura el **mejoramiento continuo** de la calidad
- Identifica los asuntos **prioritarios o importantes** para los estudiantes
- Identifica **las fortalezas y debilidades** de los servicios y procesos estudiantiles
- Es esencial para la retención y persistencia de los estudiantes
- Contribuye a evidenciar resultados de avalúo

# ¿CÓMO UPRA EVALÚA LA SATISFACCIÓN?

- A través de diversos instrumentos:
  - ✓ 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 de sugerencias "Exprésate"

## ¿QUÉ ASUNTOS / ASPECTOS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL SE EVALÚAN EN UPRA?

---

- Servicios académicos
- Servicios estudiantiles
- Facilidades físicas
- Satisfacción en general con estudios cursados y con la Institución



# SATISFACCIÓN CON ÁREAS DE DESTREZAS ACADÉMICAS BÁSICAS AÑO ACADÉMICO 2007-08 AL 2013-14

Áreas	2007-08 al 2011-12 (%) N=893	2012-13 (%) N=161	2013-14 (%) N=103
Comunicación oral en español	82.0	89.4	85.4
Destrezas en el uso de los servicios que ofrece la Biblioteca	64.1	64.6	83.5
Redacción (escribir) en español	85.1	89.4	81.6
Destrezas en el uso de la computadora / Destrezas Tecnológicas	74.9	84.5	77.7
Redacción (escribir) en inglés	75.5	73.9	74.8
Destrezas en matemáticas	73.8	69.6	70.9
Destrezas de investigación y creación	56.5	63.4	70.9
Comunicación oral en inglés	71.1	78.3	69.9

\*Suma de mucho y parcialmente.

# SATISFACCIÓN CON SERVICIOS ESTUDIANTILES

## AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2013-14

Área	2007-08 al 2011-12	2012-13	2013-2014	Promedio	$\Delta\%^{**}$
Correo electrónico	78%	81%	79%	79%	19.69
Biblioteca	77%	70%	73%	75%	-17.57
Página de Internet de UPRA	76%	70%	68%	73%	-14.52
Centro de Apoyo y Desarrollo Académico	68%	63%	82%	69%	19.05
Servicios bibliotecarios	72%	61%	50%	66%	-65.04
Consejería y orientación	66%	62%	61%	64%	-6.62
Recaudaciones	63%	54%	55%	60%	-22.49
Procuraduría Estudiantil	61%	51%	56%	58%	-18.97
Actividades sociales y culturales	59%	54%	54%	57%	-10.42
Pagaduría	60%	49%	54%	57%	-14.30
Condición de los laboratorios académicos	59%	52%	47%	56%	-26.57
Programa de Estudio y Trabajo	56%	46%	59%	55%	2.34
Registraduría	56%	45%	55%	54%	-3.06
Actividades atléticas	55%	48%	53%	54%	-0.27
Cafetería	49%	60%	45%	50%	-23.25
Servicios Médicos	57%	32%	38%	50%	-63.85
Asistencia económica	46%	51%	54%	48%	15.31
Proceso de matrícula	46%	32%	34%	41%	-23.19

Nota. Los por cientos equivalen a la suma de bueno y excelente.

\*La tasa de repuesta se afecto por la huelga estudiantil, debido a que el cuestionario se distribuye en el segundo semestre.

\*\*Tasa de cambio del 2007-08 al 2013-14

## SATISFACCIÓN CON AMBIENTE UNIVERSITARIO AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2013-14

Área	Excelente/ Buena (%)		
	Promedio 2007-08 al 2011-12	2012-13	2013-14
Hora universal	67.6	66.5	59.2
Teatro	68.8	57.1	59.2
Ambiente universitario en general	76.8	75.8	53.4
Auditorios	60.8	50.3	48.5
Limpieza y ornato	51.3	29.8	48.5
Seguridad de el campo	46.8	29.8	45.6
Centro de Estudiantes	41.8	42.2	35.9
Iluminación en las facilidades externas (pasillos, edificios, áreas verdes, etc.)	43.3	26.1	35.0
Salones	34.0	21.1	33.0
Condiciones o apariencias de los edificios	29.0	12.4	26.2
Gestiones de los representantes estudiantiles	40.5	34.8	25.2
Facilidades para Impedidos	27.1	16.8	21.4
Instalaciones Atléticoas	25.0	14.3	12.6
Estacionamientos	15.5	5.6	5.8



# EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS ACADÉMICOS

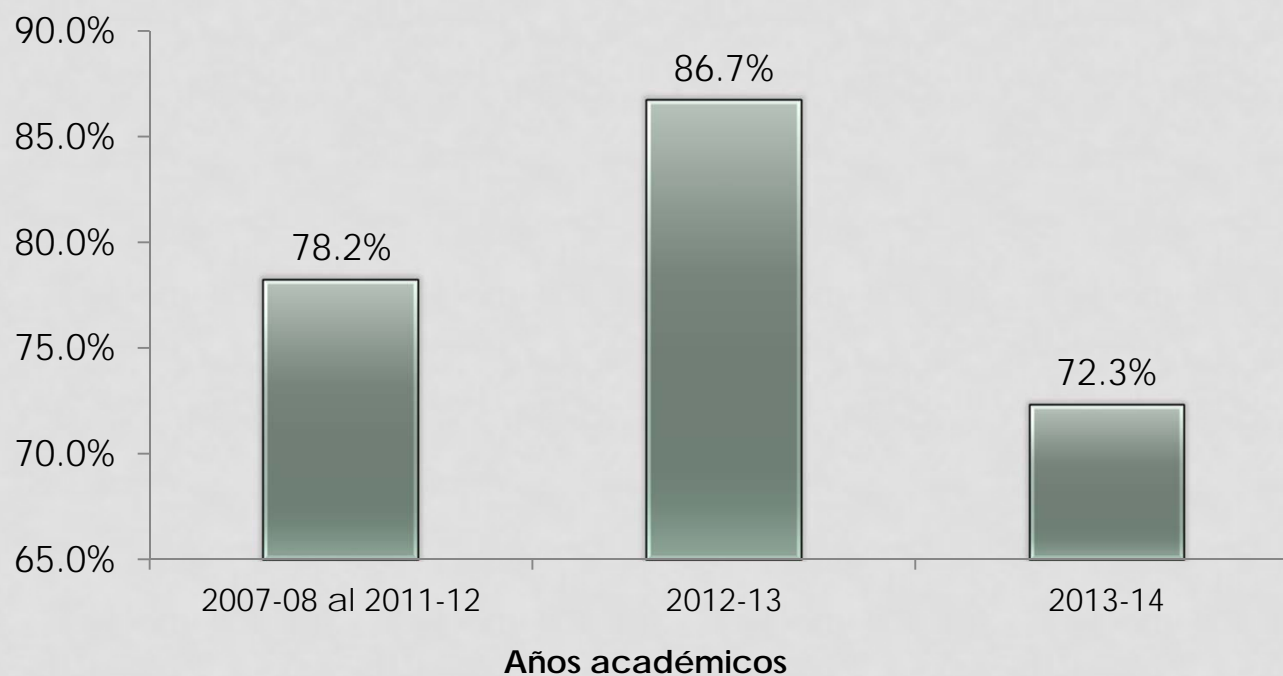
## ESTUDIANTES DE 2<sup>DO</sup> Y 3<sup>ER</sup> AÑO

### AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2013-14

Áreas	Suma de Mucho y Bastante (%)		
	2007-2008 al 2011-2012	2012- 2013	2013- 2014
Dominio de la materia que demuestran los profesores	89.7	91.3	86.4
Contenido de los cursos	83.4	87.6	77.7
Calidad general de la enseñanza	88.4	98.1	73.8
Relaciones interpersonales con los profesores	74.9	80.7	72.8
Nivel de respeto y cordialidad de los profesores	86.5	91.9	69.9
Métodos de enseñanza	77.0	78.3	66.0
Interés de los profesores por tu desarrollo académico	69.3	78.9	64.1
Métodos de evaluación	74.2	78.9	63.1
Accesibilidad y comunicación de los profesores en las oficinas	62.9	70.2	62.1
Nivel de estímulo que proporcionan los profesores para el aprendizaje	74.5	83.2	61.2
Horario de clases	49.4	55.3	46.6
Disponibilidad de cursos	27.1	31.1	33.0
Adjudicación de notas	77.5	77.0	

# ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS DESCRIBE MEJOR TU GRADO DE SATISFACCIÓN CON UPRA?

## Muy satisfecho / Bastante satisfecho



# ÁREAS A MEJORAR

## (COMENTARIOS NARRATIVOS ESTUDIANTILES)

### Asuntos Académicos

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

### Asuntos Estudiantiles


- Mejor trato de parte del personal
- Mejorar el proceso de pre-matrícula y matrícula
- Mejorar el Centro de Estudiantes

### Asuntos Administrativos

- **ESTACIONAMIENTO**
- Mejorar las instalaciones atléticas
- Iluminación

# INDICADORES PARA EL AVALÚO DE LA OPERACIONALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, DIEZ PARA LA DÉCADA

Cert. Núm. 3 2009-10 JS



**ATENCIÓN ESTUDIANTE**


En los próximos días recibirás un correo electrónico donde se te solicitará completar el cuestionario

**Noel Levitz Student Satisfaction Survey**

Esta es una encuesta estudiantil que tiene como propósito conocer tu nivel de satisfacción con respecto a diversos aspectos de la UPR en Arecibo. La misma se estará administrando simultáneamente a los estudiantes de las once unidades del Sistema UPR. Tu opinión al contestar este cuestionario nos ayudará a fortalecer cada día más la calidad de tu experiencia educativa en esta institución.

Agradecemos el esfuerzo y tiempo que le dediques a participar en esta encuesta. Para información adicional comunícate con OPEI a la ext.1103.

*¡Deja sentir el lobo que hay en ti!*



Noel-Levitz.

- 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES Y CO-CURRICULARES
- 7: NIVEL DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS PROVISTOS EN LÍNEA
- 12: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA OFERTA BIBLIOGRÁFICA Y EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN COMO APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y EL APRENDIZAJE
- 13: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE APOYO, PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PROCESOS REGLAMENTARIOS CLAVES
- 21: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL ACCESO, CAPACITACIÓN Y USO DE LA TECNOLOGÍA MÁS APROPIADA PARA SU PROPÓSITO

¿¿PREGUNTAS??

