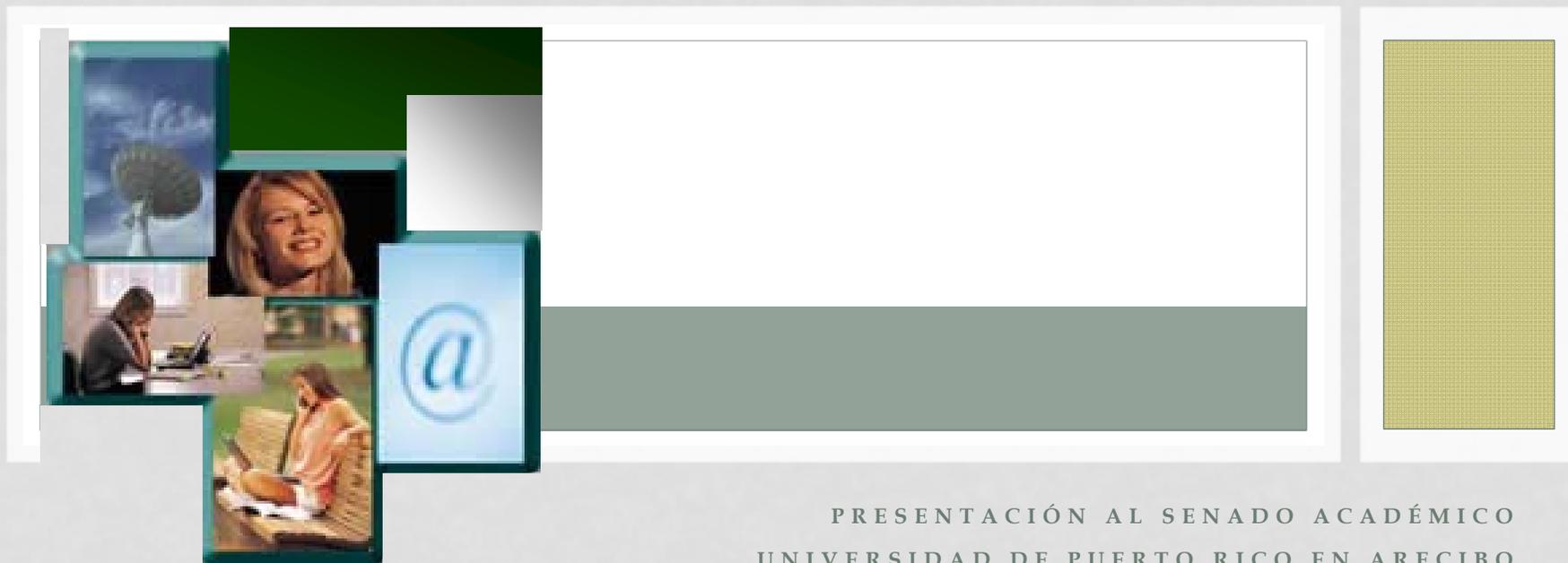


NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UPRA AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 A 2012-13



PRESENTACIÓN AL SENADO ACADÉMICO
UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN ARECIBO

Marzo 2014

¿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

WHICH STUDENTS ARE MOST SATISFIED?

- Today's college students arrive on campus with a **set of expectations for their experience**
- **Campus leaders need to understand** what students expect and how they perceive the campus experience
- **Without data on expectations and satisfaction you aren't prepared to be responsive**
- With these data, you can **focus on** what truly matters and **target** your responses
- Needs to be a **coordinated effort** on campus
- **Satisfied students are more likely to stay enrolled and be successful.**



Reference: Which Students are Most Satisfied?

Julie Bryant - AIR Forum Presentation –in AIFR Forum (2009, Atlanta, GA)

www.noellevitz.com/SSI

¿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 AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2011-12

Áreas	Mucho / Bastante (%)*	
	2 ^{do} y 3 ^{er} año	Graduandos
Comunicación oral en español	81.5	95.0
Redacción (escribir) en español	84.7	94.0
Comprensión de lectura en español	83.9	96.0
Comunicación oral en inglés	70.9	73.0
Redacción (escribir) en inglés	75.1	78.0
Comprensión de lectura en inglés	74.4	81.0
Destrezas en el uso de la computadora	74.4	93.0
Destrezas en matemáticas	73.6	79.0
Destrezas en el uso de los servicios que ofrece la Biblioteca	63.7	88.0
Destrezas de investigación	56.2	88.0

*Promedio de la suma de mucho y bastante.

SATISFACCIÓN CON SERVICIOS ESTUDIANTILES

AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2012-13

Áreas	Mucho / Bastante (%)*	
	2 ^{do} y 3 ^{er} año	Graduandos
Correo electrónico	79	85
Consejería académica de los profesores	69	71
Centro de Apoyo y Desarrollo Académico	67	78
Consejería y Servicios Psicológicos	65	68
Recaudaciones	61	79
Procuraduría Estudiantil	59	69
Actividades sociales y culturales	58	69
Pagaduría	58	79
Programa de Estudio y Trabajo	54	63
Registraduría	54	78
Centro de Carreras	54	53
Actividades Atléticas	54	55
Servicios Médicos	52	69
Asistencia Económica	47	60
Proceso de Matrícula	43	58

*Promedio de la suma de mucho y bastante

SATISFACCIÓN CON SERVICIOS / INFRAESTRUCTURA

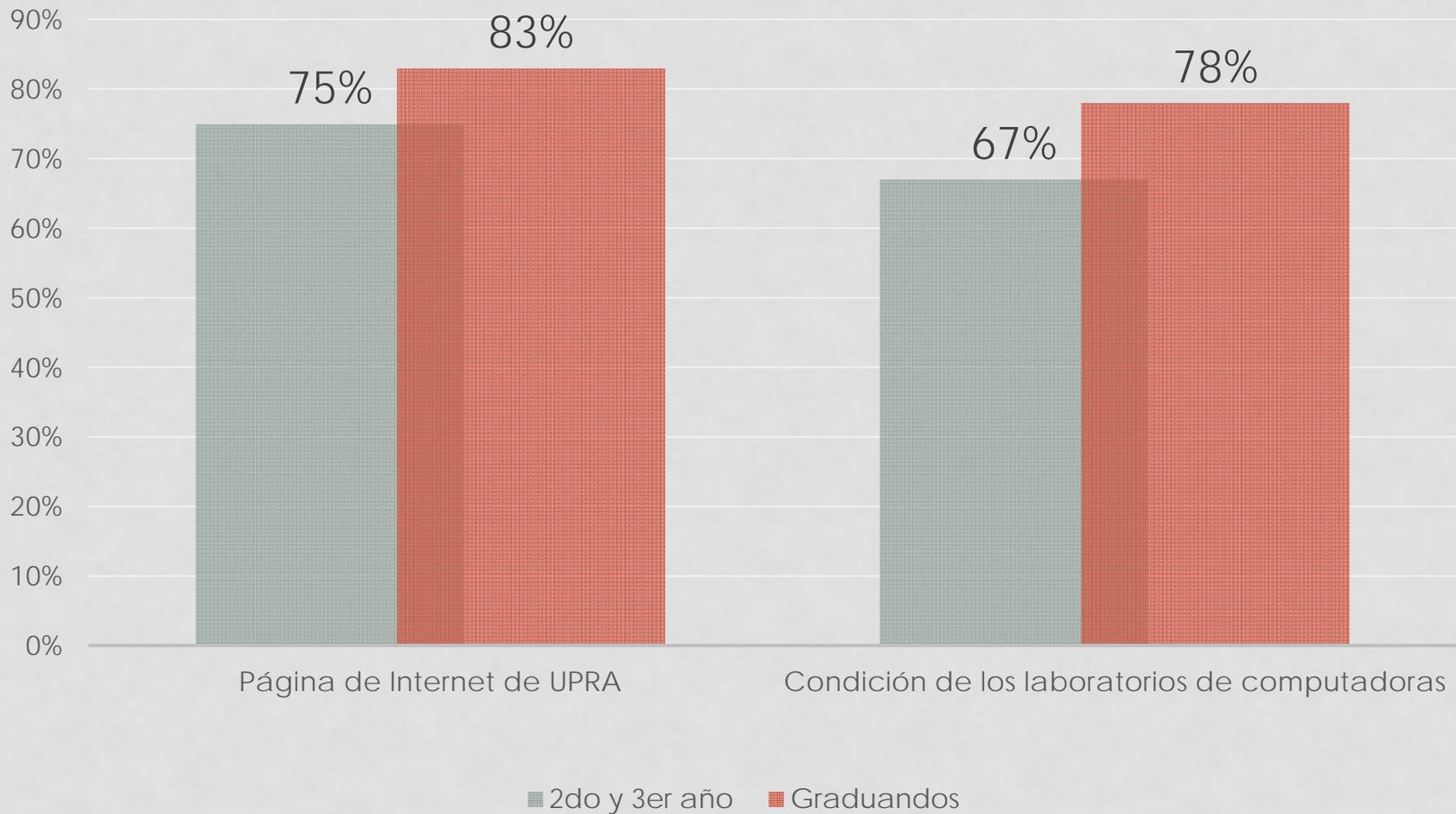
AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2011-12

Áreas	Mucho / Bastante (%)*	
	2 ^{do} y 3 ^{er} año	Graduandos
Biblioteca	75.0	---
Teatro**	68.8	78.0
Auditorios**	60.8	65.0
Limpieza y ornato**	51.3	48.0
Cafetería	51.0	67.0
Seguridad de el campo	46.8	---
Iluminación en las facilidades externas (pasillos, edificios, áreas verdes, etc.)**	43.3	39.0
Centro de Estudiantes**	41.8	48.0
Salones**	34.0	29.0
Condiciones o apariencias de los edificios	29.0	30.0
Facilidades para Impedidos**	27.1	45.0
Instalaciones Atléticoas**	25.0	35.0
Estacionamientos	15.5	15.0

*Promedio de la suma de mucho y bastante.

** Estos aspectos se incluyeron al cuestionario de graduandos desde el 2010-11.

PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2011-12



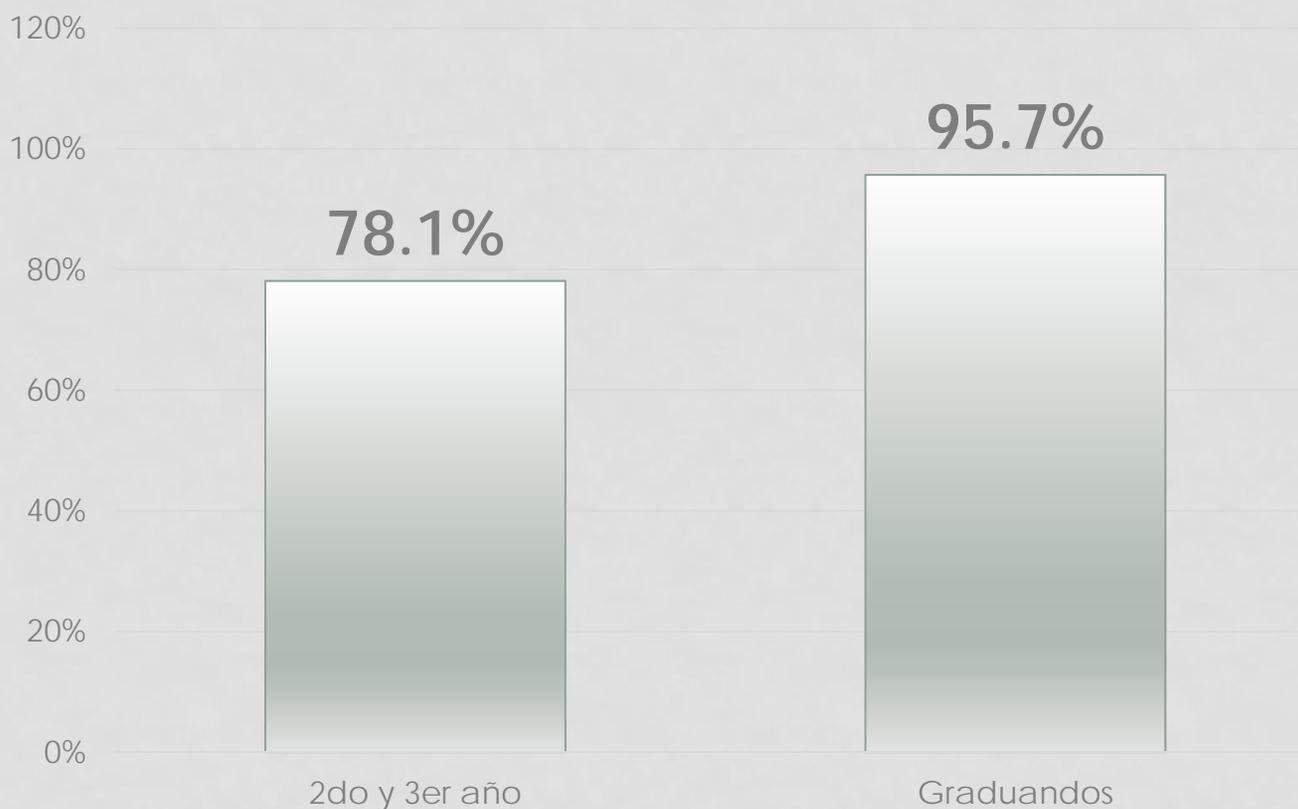
EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS ACADÉMICOS

ESTUDIANTES DE 2^{DO} Y 3^{ER} AÑO

AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2011-12

Áreas	Mucho/ Bastante (%)
Dominio de la materia que demuestran los profesores	89.7
Calidad general de la enseñanza	88.4
Nivel de respeto y cordialidad de los profesores	86.5
Contenido de los cursos	83.4
Adjudicación de notas	77.5
Métodos de enseñanza	77.0
Relaciones interpersonales con los profesores	74.9
Nivel de estímulo que proporcionan los profesores para el aprendizaje	74.5
Métodos de evaluación	74.2
Interés de los profesores por tu desarrollo académico	69.3
Accesibilidad y comunicación de los profesores en las oficinas	62.9
Horario de clases	49.4
Disponibilidad de cursos	27.1

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



*Suma de los promedios de satisfecho y muy satisfecho

ÁREAS A MEJORAR

(COMENTARIOS NARRATIVOS ESTUDIANTILES)

Asuntos Académicos

- Flexibilidad en horarios de clases
- Mejorar las destrezas de enseñanza de los profesores (se destaca como fortaleza la excelencia de los profesores y programas)
- Actualizar el conocimiento de los profesores en el uso de la tecnología
- Ofrecer más experiencias prácticas

Asuntos Estudiantiles

- Mejor trato de parte del personal de las oficinas de servicio
- Lento y burocrático el proceso de matrícula
- Mejorar la promoción de las actividades culturales

ÁREAS A MEJORAR

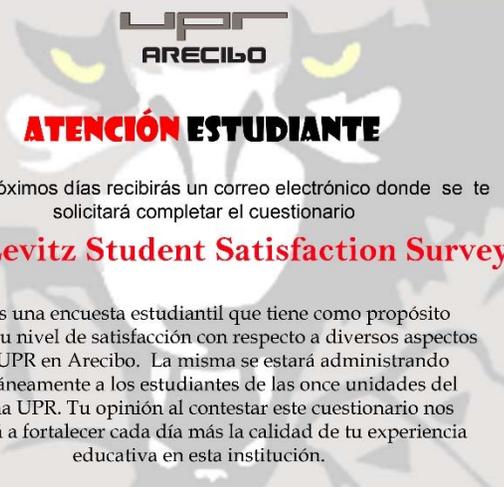
(COMENTARIOS NARRATIVOS ESTUDIANTILES) CONT.

Asuntos Administrativos

- Facilidades de estacionamiento
- Mejorar las instalaciones físicas:
 - salones, baños, aire acondicionado, equipos, proyectores, materiales en los laboratorios
- Mejorar las facilidades atléticas (ej. mejorar la iluminación y los baños)

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

AMBIENTE INTERNO

AÑOS ACADÉMICOS 2007-08 AL 2011-12

SERVICIOS ESTUDIANTILES

Fortalezas

- Diversidad de actividades extracurriculares (artísticas / deportivas)
- Existencia de procesos formales y estructurados de retención estudiantil
- Énfasis mayor en estrategias de reclutamiento de estudiantes

Debilidades

- Falta de agilidad en el servicio directo al estudiantado
- Falta de un plan integral que articule los servicios a los estudiantes
- Necesidad de automatizar los procesos de las oficinas para optimizar el servicio
- Bajos niveles de satisfacción de los estudiantes con el servicio brindado por las oficinas
- Deterioro en las facilidades deportivas
- Falta de continuidad en varios procesos/servicios para promover la retención estudiantil
- Falta de una cultura de avalúo en varias oficinas de servicios al estudiante

¿¿PREGUNTAS??

