



Nivel de Satisfacción de Empleados de UPRA 2023-2024



Oficina de Planificación y
Estudios Institucionales

octubre 2024

Nivel de Satisfacción de Empleados de UPRA 2023-24

Aneidys B. Rodríguez Santiago

Oficina de Planificación y Estudios Institucionales

Universidad de Puerto Rico en Arecibo

Tabla de Contenido

Metodología	4
Resultados y Discusión	6
Comentarios Destacados	12
Conclusión y Recomendaciones	14
Referencias.....	15

Lista de Tablas

Tabla 1 Diversos aspectos institucionales en la UPRA —2019 y 2023.....	7
Tabla 2 Nivel de satisfacción con las oficinas o áreas administrativas en UPRA—2019 y 2023	8
Tabla 3 Nivel de satisfacción con oficinas o áreas administrativas por decanato Año académico 2023-24.....	10
Tabla 4 Categorías y descriptores de pregunta abierta.....	12

Lista de Figuras

Figura 1 Distribución porcentual de empleados de UPRA por género Año académico 2023-24... 4	4
Figura 2 Distribución porcentual por tipo de empleado Año académico 2023-2024	5
Figura 3 Distribución porcentual de empleados en UPRA por años de servicio	5
Figura 4 Distribución porcentual de empleados de UPRA por dependencia.....	6

El avalúo institucional es una herramienta que les permite a las instituciones evaluar y fortalecer los procesos de enseñanza y de gestión institucional para garantizar la calidad y la excelencia. Los procesos de avalúo promueven la renovación institucional mediante la identificación de fortalezas y áreas de mejoramiento. De esta manera, se establecen planes de acción correctiva que permitan atender los retos y las oportunidades existentes. Además, se evalúan las acciones tomadas y se busca optimizar los servicios y procesos de la Institución para su cumplimiento con la misión.

Con el propósito de conocer la percepción de los empleados de la Universidad de Puerto Rico en Arecibo (UPRA) con una serie de aspectos, servicios y procesos administrativos, la Oficina de Planificación y Estudios Institucionales preparó un cuestionario, el cual responde a uno de los procesos de avalúo contenido dentro del área de avalúo de las oficinas administrativas, según establecido en el Plan de Avalúo Institucional (Certificación 2005-06-18, del Senado Académico).

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos sobre la percepción de una muestra de empleados docentes y no docentes de la UPRA sobre diferentes aspectos institucionales. El instrumento se dividió en cuatro secciones; la primera presentaba un conjunto de premisas relacionadas con la misión y varios procesos institucionales; la segunda estaba enfocada en identificar el nivel de satisfacción de los empleados con las oficinas administrativas; la tercera, estaba dirigida al área de la tecnología y las comunicaciones y la cuarta, era una pregunta abierta que solicitaba recomendaciones para mejorar los servicios y procesos.

Metodología

El instrumento utilizado fue un cuestionario de escala de actitudes administrado a través del correo institucional, Cartero El Lobo, en el primer semestre del año académico 2023-2024. En ese entonces, había 429 empleados docentes y no docentes en la UPRA. De estos, 149 contestaron el cuestionario, para una tasa de respuesta de 35%.

Cabe destacar que el 58.4% se identificó como docente, mientras que el 41.6% de los participantes hizo lo propio como personal no docente. Las Figuras 1, 2, 3 y 4 muestran los datos demográficos relevantes.

Figura 1

Distribución porcentual de empleados de UPRA por género

Año académico 2023-24

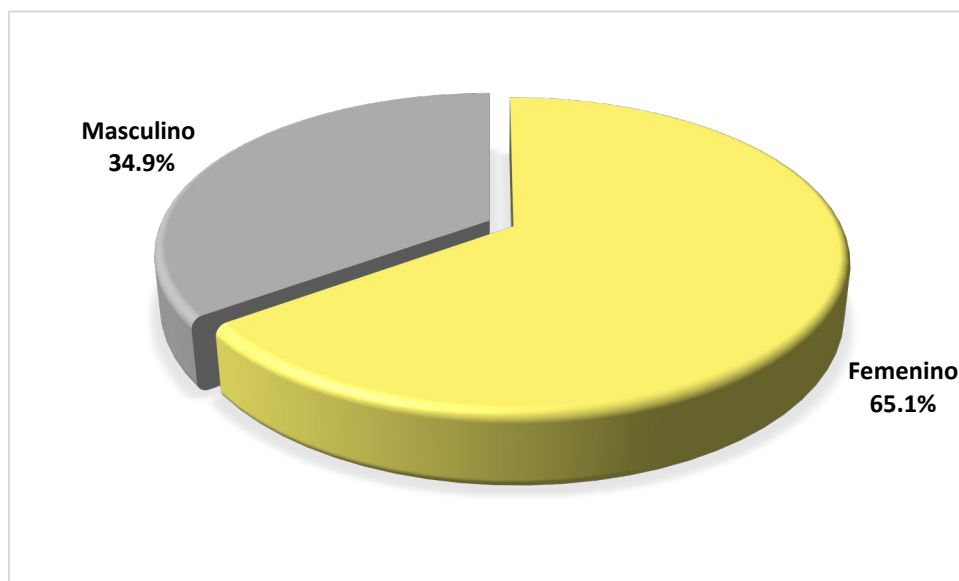


Figura 2

Distribución porcentual por tipo de empleado

Año académico 2023-2024

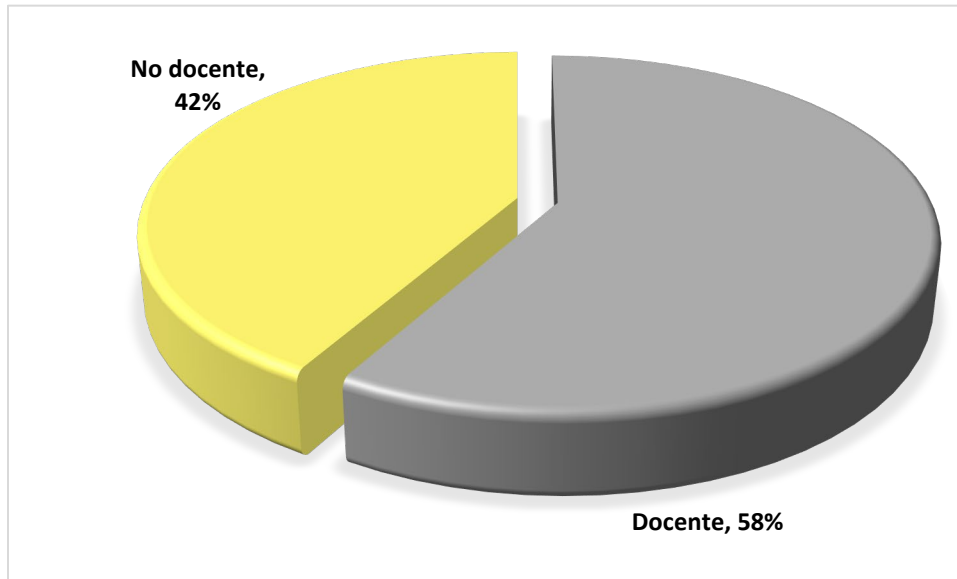


Figura 3

Distribución porcentual de empleados en UPRA por años de servicio

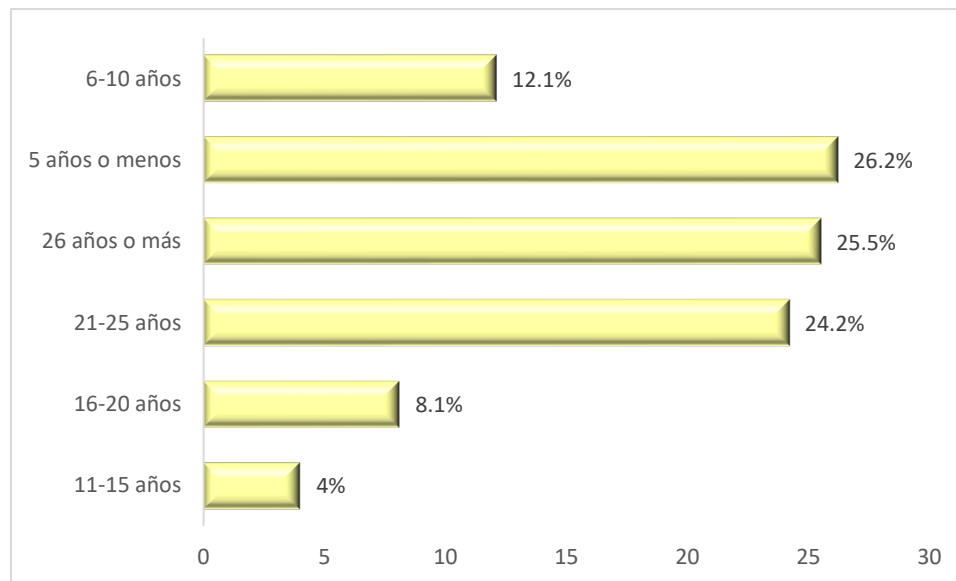
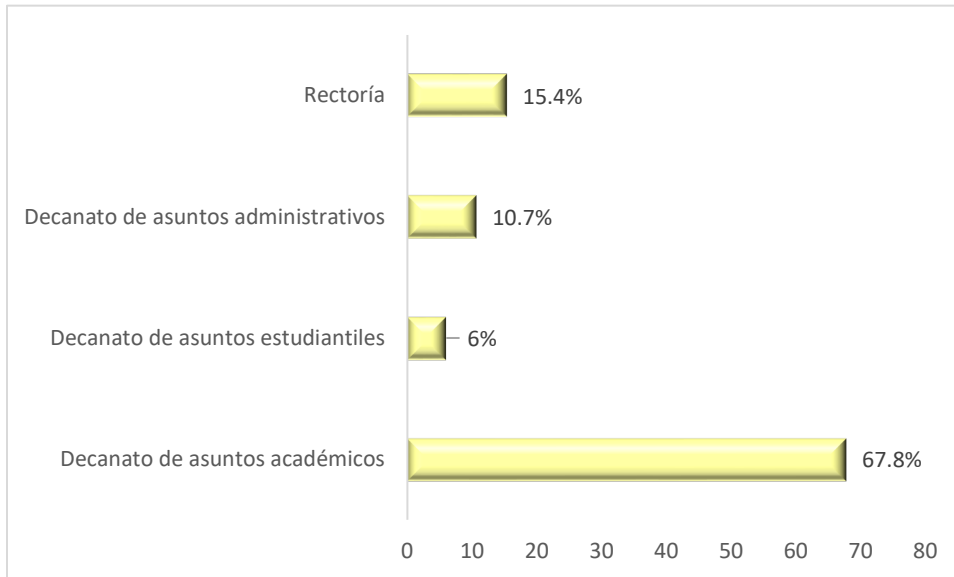


Figura 4

Distribución porcentual de empleados de UPRA por dependencia



Resultados y Discusión

Los hallazgos obtenidos a través del cuestionario de avalúo institucional proveen información valiosa y pertinente para la identificación de fortalezas y áreas de mejoramiento en la UPRA. De esta manera, los resultados apoyan los planes de acción correctiva que permiten el mejoramiento continuo. La Tabla 1 presenta las premisas relacionadas con diversos aspectos institucionales, según contenidas en la primera sección del cuestionario. La escala de respuestas utilizada fue *totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo totalmente en desacuerdo y no aplica*.

Tabla 1*Diversos aspectos institucionales en la UPRA —2019 y 2023*

Premisas	2019 Totalmente de acuerdo + de acuerdo (%)	2023 Totalmente de acuerdo + de acuerdo (%)
Imparte una educación universitaria de calidad que propicia la formación integral de los estudiantes como ciudadanos y profesionales.	97.4	98.6
Divulga la misión.	94.5	93.1
Promueve la interacción con la comunidad a la que sirve.	90.9	93.8
Promueve conductas éticas en el quehacer universitario.	87.8	92.5
Los medios de comunicación están claros y bien definidos (Cartero El Lobo, página web UPRA, Lobo Digital, redes sociales oficiales, UPRA Radio).	93.2	89.0
Toma medidas para garantizar la seguridad a la comunidad interna y externa.	85.2	84.7
Establece claramente los roles dentro de la estructura organizacional (organigrama).	85.4	89.2
Ofrece actividades de mejoramiento profesional.	80.9	90.0
Utiliza el Plan Estratégico Institucional (Faro 2025) como guía para la toma de decisiones en mi Decanato, Departamento u Oficina.	82.8	88.3
Ofrece la oportunidad de participar en la toma de decisiones a través de los cuerpos de gobernanza o comités institucionales.	76.0	86.2

A base de estos resultados, se puede apreciar que, para el 2023, una mayoría de las premisas obtuvieron un porcentaje de satisfacción de un 85% o más. La premisa de mayor satisfacción con un 98.6% lee así: “La UPRA imparte una educación universitaria de calidad que propicia la formación integral de los estudiantes como ciudadanos y profesionales.” Por otro lado, la premisa con una mayor insatisfacción (84.7%) establece que “La UPRA toma medidas para garantizar la seguridad a la comunidad interna y externa”. Cuando comparamos los

resultados con los del 2019, notamos que hubo un aumento en la satisfacción en todas las premisas, con excepción de la segunda, “La UPRA divulga la misión”, que obtuvo una disminución porcentual de 1.5.

Por otro lado, la segunda sección del cuestionario les solicitaba a los participantes que indicaran su nivel de satisfacción con las diversas oficinas o áreas administrativas en UPRA. La escala de respuestas utilizada fue *muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho y no aplica*. La Tabla 2 presenta una comparación de las oficinas para los años 2019 y 2023 en orden de mayor a menor satisfacción por parte de la muestra de empleados encuestados.

Tabla 2

Nivel de satisfacción con las oficinas o áreas administrativas en UPRA—2019 y 2023

Oficina / Área	2019 Muy satisfecho + Satisfecho (%)	2023 Muy satisfecho + Satisfecho (%)
CTI	96.9	93.7
Pagaduría	95.9	90.8
Admisiones	95.8	94.1
Centro de creación y reproducción	95.3	91.3
Asistencia económica	94.7	92.8
Recaudaciones	93.9	90.4
Servicios médicos	93.8	92.0
Biblioteca	92.7	91.3
Registraduría	92.6	88.3
OPEI	92.1	95.2
DECEP	91.9	79.4
Audiovisual	91.5	98.4
Decanato de asuntos estudiantiles (oficina)	90.3	95.1
Propiedad	89.7	89.3
Decanato de asuntos académicos (oficina)	89.3	88.3
Seguridad (guardia universitaria)	88.7	82.9
Actividades atléticas y recreativas	88.5	93.2
CIC	86.5	96.8
Centro de desarrollo profesional de la docencia	85.0	97.1
Recibo y entrega	84.3	88.6
Taller	83.1	87.5
Actividades sociales y culturales	82.0	88.2
Rectoría (oficina)	80.3	87.6
Consejería y servicios psicológicos	79.7	87.6

Oficina / Área	2019	2023
	Muy satisfecho + Satisfecho (%)	Muy satisfecho + Satisfecho (%)
Salud, seguridad ocupacional y protección ambiental	78.8	88.4
Finanzas	77.9	90.5
Decanato de asuntos administrativos (oficina)	77.2	84.5
Contabilidad	76.5	91.1
Mantenimiento de terrenos	73.5	69.1
Recursos Humanos	69.7	66.6
Presupuesto	68.8	75.4
Compras	68.3	83.4
Recursos físicos (oficina)	67.3	85.1
Correo interno y mensajería	64.9	80.5
Pre-intervención	58.7	76.7
Mantenimiento de edificios	43.9	55.0

Los resultados obtenidos en el cuestionario administrado en el 2023 muestran un aumento en la satisfacción con varias oficinas y áreas de servicio en UPRA. La oficina que presenta el aumento más significativo en términos porcentuales es Recursos físicos (85.1% en el 2023 versus 67.3% en el 2019). Otras oficinas y áreas de servicio que presentaron un aumento en el nivel de satisfacción son Correo interno y mensajería, Compras, el CIC y el Dentro de desarrollo profesional de la docencia, entre otras. De otra parte, la oficina que presenta la disminución más significativa en el nivel de satisfacción es la DECEP (91.9% en el 2019 versus 79.4% en el 2023).

En el 2023 se añadieron al cuestionario otras oficinas y áreas de servicio. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 3 en orden de mayor a menor satisfacción para cada decanato o área.

Tabla 3*Nivel de satisfacción con oficinas o áreas administrativas por decanato**Año académico 2023-24*

Oficina / Área	Muy satisfecho + Satisfecho (%)	Muy insatisfecho + Insatisfecho (%)
Rectoría		
Centro Preescolar	100	-
Proyectos especiales	93.1	6.9
Junta de subastas	90.5	9.5
Procurador estudiantil	89.5	10.5
Senado Académico	89.0	11.0
Junta Administrativa	83.4	16.6
Ayudante especial rectoría	82.9	17.1
Comunicaciones (prensa)	79.0	21.0
Asesor legal	76.9	23.1
Decanato de asuntos estudiantiles		
Intercambio estudiantil	100	-
Organizaciones estudiantiles	98.3	1.7
Decanato asociado de asuntos estudiantiles	96.5	3.5
Oficina de calidad de vida	94.9	5.1
Grupos artísticos y musicales	93.5	6.5
Servicios a estudiantes con impedimentos	83.3	16.7
Exalumnos	69.1	30.9
Decanato de asuntos académicos		
Programas académicos especiales	98.2	1.8
Programa de servicios educativos	98.2	1.8
Programa de honor	97.4	2.6
Departamentos académicos	94.8	5.2
Programa COOP	94.6	5.4
Avalúo del aprendizaje y educación general	93.5	6.5
Programa de educación a distancia	92.6	7.4
Programa de tutorías y mentorías	91.6	8.4
Iniciativa de apoyo a acreditaciones especializadas y evaluaciones de programa	89.2	10.8
Decanato asociado de asuntos académicos	88.3	11.7
Decanato de asuntos administrativos		
Asistencia económica fiscal	97.5	2.5
Archivo general	95.6	4.4
Nóminas	93.8	6.2
Cobros y reclamaciones	93.4	6.6
Cuentas por pagar	86.1	13.9
Registro de contratos	85.5	14.5

Oficina / Área	Muy satisfecho + Satisfecho (%)	Muy insatisfecho + Insatisfecho (%)
Decanato auxiliar de asuntos administrativos	82.3	17.7
Transportación	69.6	30.4
Refrigeración	67.1	32.9
Mejoras permanentes	57.8	42.2
Comunicación y tecnología		
UPRA Web/Radio	96.4	3.6
Portal UPR	95.2	4.8
Página web de UPRA	87.3	12.7
Cartero El Lobo	87.1	12.9
Redes sociales oficiales de UPRA	85.8	14.2
Disponibilidad de WIFI	46.8	53.2

Según se desprende de los resultados obtenidos, la oficina de Intercambio estudiantil y el Centro Preescolar fueron las áreas con mayor nivel de satisfacción, con un 100%. Por otro lado, las oficinas y áreas con menor nivel de satisfacción fueron Disponibilidad de WIFI (46.8%), Refrigeración (67.1%) y Exalumnos (69.1%).

En la última sección del cuestionario, se presentó una pregunta abierta que les solicitaba a los participantes brindar recomendaciones/sugerencias para mejorar los servicios o procesos en UPRA. Una vez se analizaron las respuestas de los encuestados, se crearon categorías con descriptores. La Tabla 4 presenta las categorías con descriptores que representan la mayoría de las opiniones de los encuestados, así como la frecuencia o el número de veces que esa premisa fue expresada por los participantes. Además, se presentan los comentarios destacados de los participantes con el fin de dar visibilidad a la voz de los constituyentes.

Tabla 4*Categorías y descriptores de pregunta abierta*

Categorías	Descriptores	Frecuencia
Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor cobertura de WIFI • Mejorar las redes de internet • Mejores conexiones de WIFI • Internet en los salones AC 100 en adelante 	13
Acondicionador de aire	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el funcionamiento del sistema de aire acondicionado • Instalar un <i>chiller</i> independiente en Biblioteca 	4
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico experto en el Portal • Plaza para análisis y visualización de datos • Contratar compañía externa para manejo del <i>chiller</i> 	3
Planta física	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar planta física • Trabajar con pintura del edificio principal, biblioteca y Learning Commons 	3
Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de actividades • Mejor promoción del recinto • Visitas a medios noticiosos 	3

Comentarios Destacados

- “Mejores conexiones de internet a través de WIFI”.
- “Hay áreas que aún no reciben señal de WIFI, por lo que considero que se deben evaluar”.
- “El WIFI nunca está funcionando, ni en los salones y tampoco las oficinas”.
- “Mejorar planta física. Necesita atención inmediata.”
- “Para aire acondicionado central deben contratar una compañía externa para que maneje el chiller, torres de enfriamiento, cuarto de máquina y aire de la Biblioteca.”
- “Necesitamos trabajar con la pintura del edificio principal, biblioteca y Learning Commons”.
- “Mejorar las redes de internet y el funcionamiento del sistema de aire acondicionado”.

- “No se divulga en las redes sociales todas las actividades (fotos y vídeos) que se realizan en nuestro recinto, lo cual ayuda a mantener una universidad viva y brinda las herramientas para promocionar nuestro recinto”.
- “Es importante ir a los medios noticiosos para dar a conocer lo que estamos haciendo en UPRA”.

Conclusión y Recomendaciones

Los hallazgos del Cuestionario de Avalúo brindan información relevante y pertinente sobre el clima institucional. A raíz de los resultados, se pueden identificar fortalezas y áreas de mejoramiento y establecer acciones correctivas que redunden en un mejoramiento de procesos y servicios.

En la información recopilada se pueden identificar fortalezas de la Institución, como la calidad de la educación, ya que los participantes estuvieron de acuerdo con que la UPRA “imparte una educación universitaria de calidad que propicia la formación integral de los estudiantes como ciudadanos y profesionales”. Además, los participantes indicaron estar de acuerdo con que la UPRA “promueve la interacción con la comunidad a la que sirve”. En términos de la satisfacción con las oficinas y áreas de servicio, cuando comparamos los resultados del 2019 con el 2023, hubo un incremento significativo en el nivel de satisfacción como el Centro de Investigación y Creación (CIC), el Centro de desarrollo profesional de la docencia, Finanzas, entre otras. Además, los servicios de comunicación fueron evaluados satisfactoriamente por parte de los encuestados, entre estos, UPRA Web/Radio, Portal UPR, página web de UPRA y Cartero El Lobo.

De otra parte, hubo oficinas en las que el nivel de satisfacción disminuyó entre el 2019 y el 2023. Entre estas se encuentran la DECEP, Mantenimiento de terrenos, entre otras. Del mismo modo, los resultados obtenidos muestran las oficinas y áreas de servicio con el menor nivel de satisfacción, según los participantes. Algunas de estas son: Disponibilidad de WIFI, Mejoras permanentes, Refrigeración Mantenimiento de edificios, Recursos Humanos, entre otras.

Las fortalezas y áreas de mejoramiento identificadas facilitan el trabajo en conjunto para dar continuidad a los esfuerzos de avalúo y los procesos de mejoramiento continuo, en

colaboración con los equipos de trabajo de los decanatos y Rectoría. De estos grupos pueden surgir acciones correctivas que deben implementarse y, posteriormente, evaluarse para determinar su efectividad. Estos procesos de avalúo contribuyen al desarrollo y renovación de UPRA, para lograr el cumplimiento de su misión.

Referencias

Fernández, N. (2019). *Informe del cuestionario de avalúo/clima institucional*. Universidad de Puerto Rico en Arecibo, Arecibo, Puerto Rico.