En ruta hacia la ética del Servicio al Estudiante

PRESENTACIÓN A COORDINADORES DE ACREDITACIÓN Y DE AVALÚO DEL APRENDIZAJE
10 DE MARZO DE 2017

Avalúo e Investigación Institucional - OPEI

Objetivos generales

- Orientar a los coordinadores de acreditación y avalúo para cumplir con la **responsabilidad** institucional de evaluar la efectividad programática y departamental.
  - Trasfondo de los cuestionarios del seguimiento estudiantil
  - Importancia de medir el nivel de satisfacción
  - Aspectos metodológicos en la construcción del instrumento
  - Presentación de tendencias de los datos de los últimos tres años

- Actualizar los cuestionarios de satisfacción estudiantil por departamento para promover la **confiabilidad** y **validez** de los mismos.
  - Cuestionario institucional y departamental en línea

- Ser **justos (imparciales)** en la medición de los resultados tomando en consideración la opinión de los estudiantes.
  - Alineación de los resultados a las prioridades departamentales e institucionales

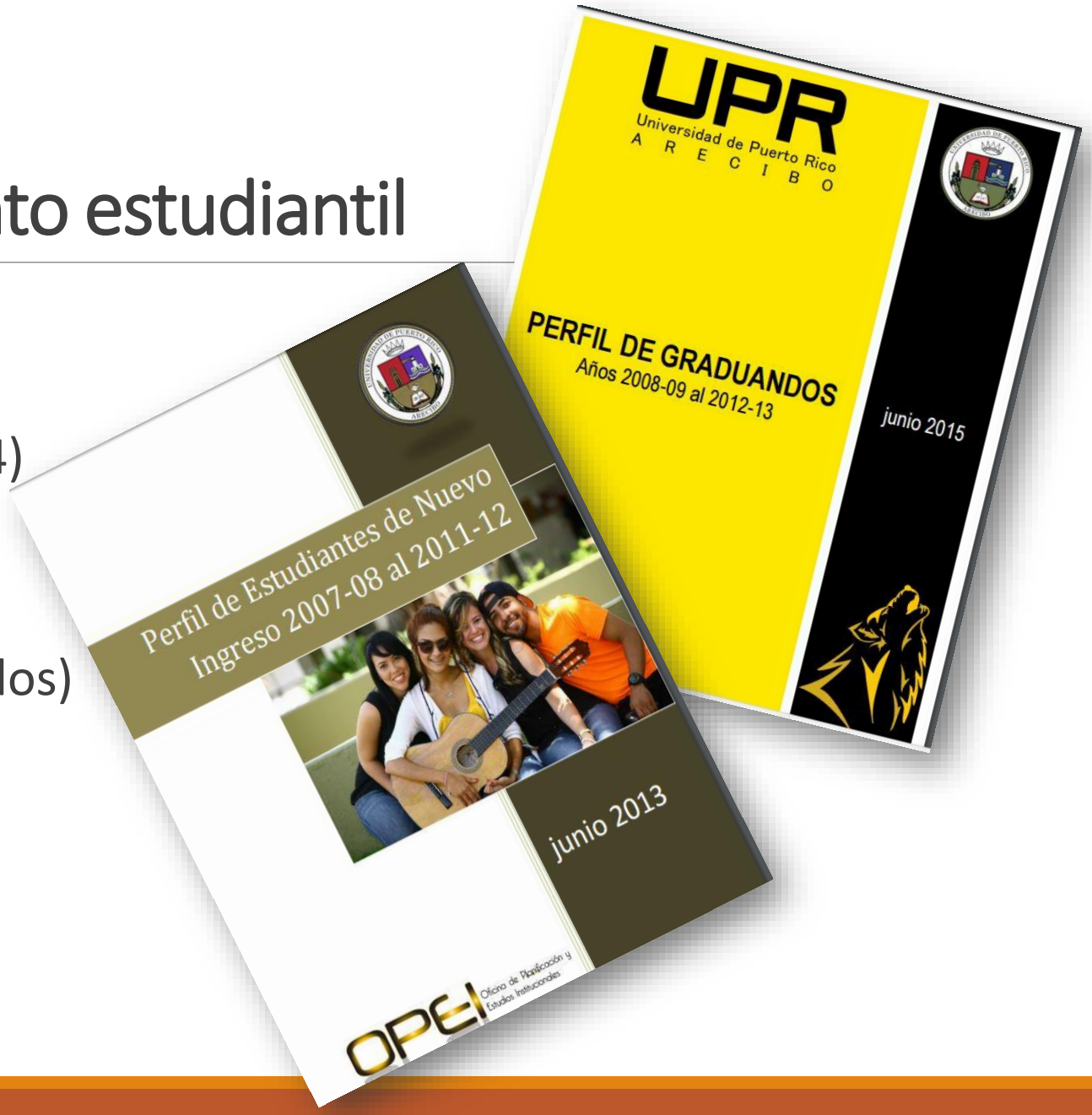
¿Por qué es importante medir la satisfacción estudiantil?

- Identificar las fortalezas y áreas de mejoramiento de los servicios y procesos.
- Establecer los asuntos o áreas prioritarias que nos encaminen a la renovación y desarrollo institucional.
- Proveer información como estrategia para mejorar las tasas de retención, persistencia y graduación.
- Contribuir a evidenciar resultados de avalúo.

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

Cuestionarios de seguimiento estudiantil

- Nuevo ingreso (desde 1984)
- Segundo y tercer año (desde 1984)
- Graduandos (desde 1997)
- Egresados (desde 1980 por periodos)



Instrumento de medición

- Escala Likert
  - Conjunto de premisas o ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes.
- Componentes:
  - Premisa (no más de 20 palabras)
  - Escala de Respuesta (tiene direccionalidad)
- Recomendaciones:
  - Premisas claras y comprensibles
  - Se mide un solo aspecto por premisa
  - Instrucciones claras

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

ESTUDIANTES DE 2DO Y 3ER AÑO
2013-14 AL 2015-16

Nivel de satisfacción(%) de estudiantes de 2do y 3er año con las **oficinas de servicios -**Años académicos 2013-14 al 2015-16

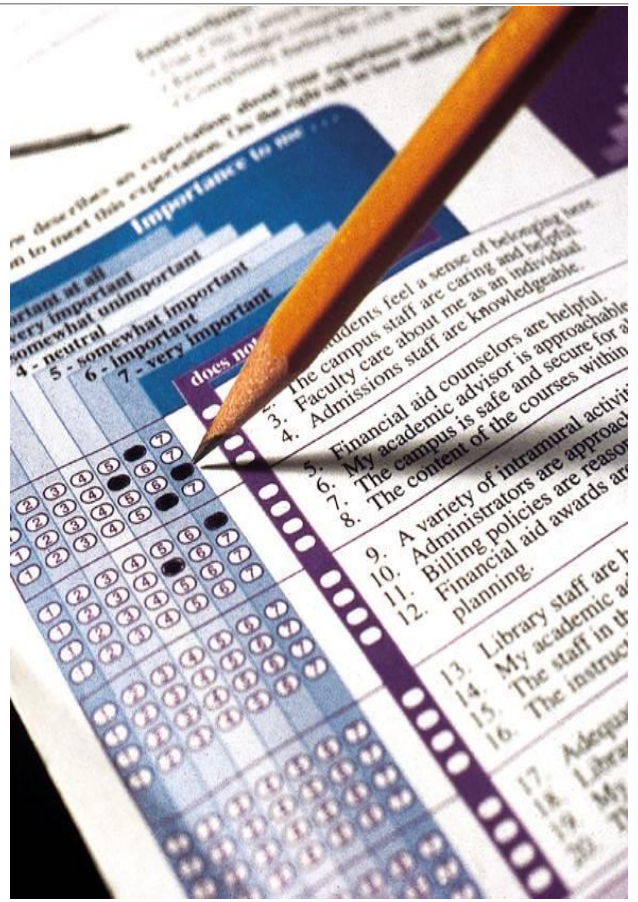
Servicios	2015-16	2014-15	2013-14
Correo electrónico estudiantil	98.5	87.6	77
OSEI (antes Programa de Ley 51)	97.1	82.3	
Comunicados del "Cartero El Lobo"	95.9	73.4	
Centro de Apoyo y Desarrollo Académico (CDATA)	95.5	85.1	79
Recaudaciones	94.2	73.5	56
Centro de Tecnologías de Información (CTI)	94.0	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
Cafetería	**77.9**	**60.8**	**49**
Proceso de matrícula	**60.0**	**41.2**	**34**

Nuevos servicios estudiantiles evaluados en 2015-16

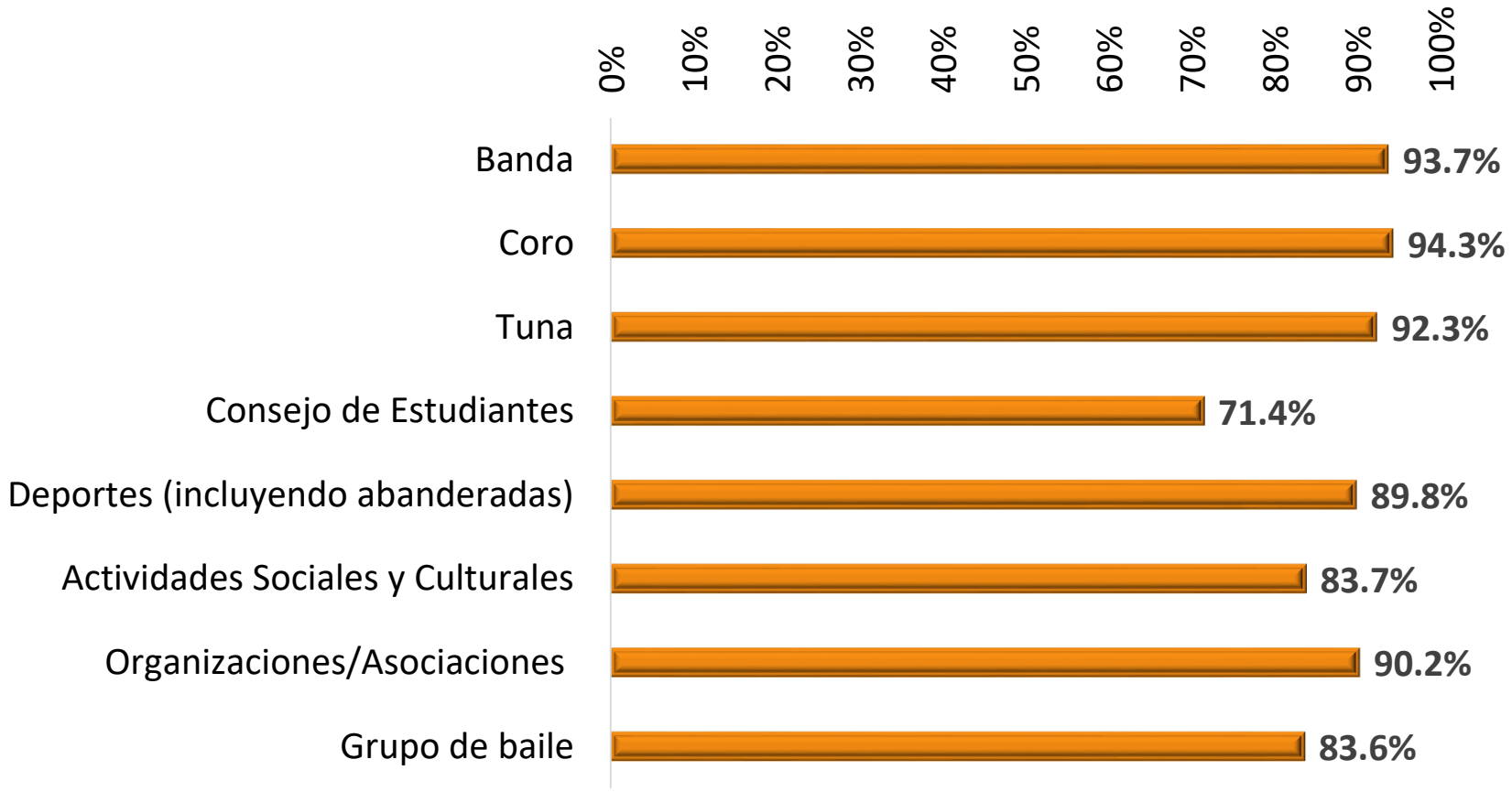
Servicios	2015-16
Programa de Intercambio Estudiantil	95.8
Redes Sociales	92.6
Programa de Internado	92.1
Blog Lobo Digital	91.5
Actividades Sociales / Culturales	91.1

Nivel de satisfacción de los estudiantes de 2do y 3er año con la contribución de UPRA en el desarrollo de **destrezas de educación general**

Destrezas	2015-16 (%) N=271	2013-14 (%) N=103
Redacción (escribir) en español	**95.9**	81.6
Comunicación oral en español	**95.6**	85.4
Razonamiento lógico y crítico	**95.2**	
Destrezas para el manejo de información	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
Crear conciencia sobre económicos, políticos y sociales	**83.4**	



Nivel de satisfacción de los estudiantes de 2do y 3er año con las **actividades extracurriculares**



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

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

*Categorías de excelente/buen

Recomendaciones de áreas a mejorar
(comentarios de estudiantes 2015-16)

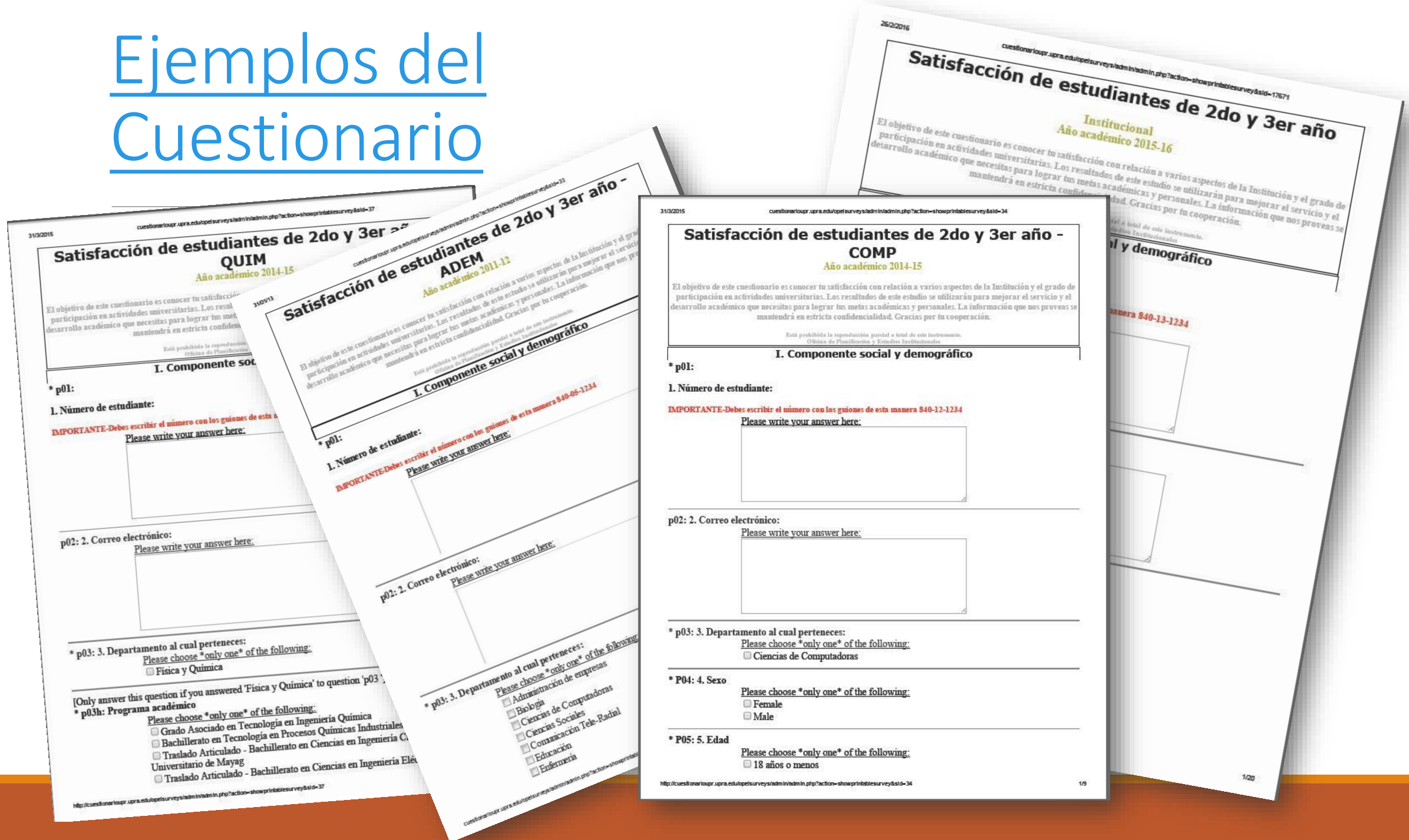
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

- Tener una entrada en el 1er piso de la Biblioteca
- Mejor limpieza de salones, aires acondicionados, etc..
- Ampliar el estacionamiento
- Mejoras, equipos y materiales en los laboratorios de Biología
- Mejorar las facilidades para impedidos
- Diversas quejas del servicio y alimentos de la cafetería

ASUNTOS ACADÉMICOS

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

Ejemplos del Cuestionario



Satisfacción de estudiantes de 2do y 3er año - QUIM

Año académico 2014-15

Satisfacción de estudiantes de 2do y 3er año - ADEM

Año académico 2011-12

Satisfacción de estudiantes de 2do y 3er año - COMP

Año académico 2014-15

El objetivo de este cuestionario es conocer tu satisfacción con relación a varios aspectos de la Institución y el grado de participación en actividades universitarias. Los resultados de este estudio se utilizarán para mejorar el servicio y el desarrollo académico que necesitas para lograr tus metas académicas y personales. La información que nos proveas se mantendrá en estricta confidencialidad. Gracias por tu cooperación.

Está prohibida la reproducción parcial o total de este instrumento.
Oficina de Planificación y Estudios Institucionales

I. Componente social y demográfico

* p01:

1. Número de estudiante:

IMPORTANTE-Debes escribir el número con los guiones de esta manera 840-12-1234

Please write your answer here:

p02: 2. Correo electrónico:

Please write your answer here:

* p03: 3. Departamento al cual perteneces:

Please choose *only one* of the following:

- Ciencias de Computadoras
- Física y Química
- Administración de empresas
- Biología
- Ciencias Sociales
- Comunicación Tele-Radial
- Educación
- Enfermería

[Only answer this question if you answered 'Física y Química' to question 'p03

* p03h: Programa académico

Please choose *only one* of the following:

- Grado Asociado en Tecnología en Ingeniería Química
- Bachillerato en Tecnología en Procesos Químicas Industriales
- Traslado Articulado - Bachillerato en Ciencias en Ingeniería C
- Universitario de Mayag
- Traslado Articulado - Bachillerato en Ciencias en Ingeniería Elé

* P04: 4. Sexo

Please choose *only one* of the following:

- Female
- Male

* P05: 5. Edad

Please choose *only one* of the following:

- 18 años o menos

Satisfacción de estudiantes de 2do y 3er año

Institucional

Año académico 2015-16

I. Componente social y demográfico

anera 840-13-1234

Preguntas departamentales similares

V. Componente de Satisfacción con tu programa/departamento académico	Número de premisa en el cuestionario		
	ADEM	COMP	QUIM
¿Cómo evaluarías los siguientes aspectos y facilidades del Departamento?	9	9	9
Actualmente, ¿eres miembro de alguna de las asociaciones adscritas al Departamento	10	10	10
¿Perteneces a alguna otra Asociación u Organización Estudiantil?	10	11	11
¿Eres elegible para participar de algún Internado o Programa de Intercambio del Departamento...?	X	12	12
¿Has participado de algún Internado o Programa de Intercambio?	X	13	13
¿Cuál de las siguientes alternativas es la que describe mejor tu grado de satisfacción con:	11	14	14
Basado en la información que tengo actualmente, siento que los estándares y expectativas ... del Departamento:	12	15	15
¿Seleccionarías el mismo programa académico, si comenzaras tu carrera universitaria nuevamente?	13	16	16
Si tuvieras que comenzar tu carrera universitaria, nuevamente, ¿te matricularías en UPRA?	14	17	17

Indicadores propuestos para medir la efectividad del PEI: Horizonte 2020

- Meta I - Nivel de satisfacción de los graduandos con la calidad académica –
- Meta V - Nivel de satisfacción de los empleados con las oficinas de servicios al estudiante y asuntos administrativos
- Meta VI - Nivel de satisfacción con los servicios provistos en línea
- Meta VII - Nivel de satisfacción con las instalaciones físicas
- Meta VIII - Nivel de satisfacción con la seguridad en el campus

Esfuerzos colaborativos

OPEI

- Edición de cuestionarios
- Recopilación de la base de datos
- Administración del cuestionario
- Seguimiento a través del programa de cuestionarios
- Tabulación de los datos

DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS

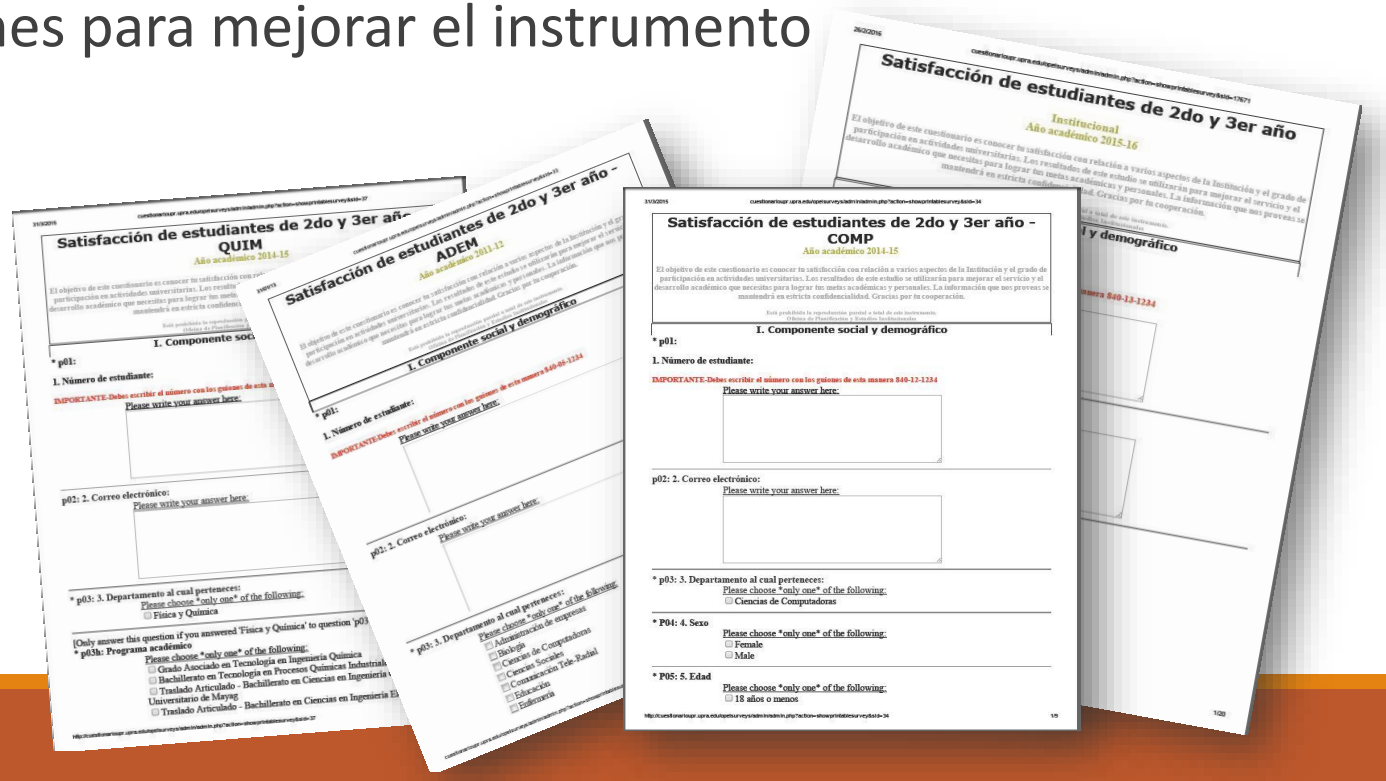
- Revisión de cuestionarios
- Seguimiento por diversos medios de comunicación
- Petición de los datos a través de: https://servicio.upra.edu/
- Análisis de los datos

En general, estos esfuerzos contribuirán a:

- Facilitar la administración y tabulación de los cuestionarios.
- Incrementar las tasas de respuestas a través de la colaboración con los departamentos académicos.
- Uniformar la medición que permitan el “benchmarking” entre los programas.
- Incrementar las tasas de retención y graduación.
- Cumplir de manera más efectiva con los indicadores propuestos para medir la efectividad del PEI: Horizonte 2020
- Cumplir con los procesos de avalúo institucional, del aprendizaje y acreditación.
- Promover el mejoramiento sostenido para el éxito estudiantil.

Experiencia práctica “hands-on”

1. Revisar las preguntas contenidas en el cuestionario departamental
2. Evaluar y seleccionar las concernientes a su área
3. Ajustar las categorías de las preguntas
4. Presentar recomendaciones para mejorar el instrumento



OPEI

Oficina de Planificación e Investigación Institucional

PRESENTACIÓN DISPONIBLE: WWW. UPRA.EDU/OPEI

SOLICITUD DE INFORMACIÓN:
HTTPS://SERVICIO.UPRA.EDU/