

Abril 2014

... PERFILES



¿Qué opinan los estudiantes sobre los servicios y las experiencias que les ofrecemos en el RUM?

A comienzos del año 2012 entró en efectividad el plan estratégico institucional UPRM 2012-2022. Este plan estratégico incluye métricas institucionales que se identificaron como fundamentales para medir la efectividad de las decisiones tomadas en relación con los Objetivos Estratégicos definidos.

Desde entonces la Oficina de Investigación Institucional y Planificación se ha dado a la tarea de acopiar datos que nos permitan establecer líneas de base para cada una de las métricas definidas, de forma que podamos establecer metas a mediano y largo plazo en cada uno de los renglones. Estos datos en su mayoría estarán listos para ser compartidos con la comunidad a finales de este semestre, sin embargo, queremos compartir de inmediato los resultados sobre los niveles de satisfacción de nuestros estudiantes con los distintos servicios y experiencias a los que están expuestos durante su estancia en el RUM. Los datos se obtuvieron mediante la administración de cuestionarios durante el pasado semestre, y revelan información de interés para todos los constituyentes de nuestra comunidad universitaria.

¿Cómo se realizó el estudio?

Durante el pasado semestre el Comité Timón para el Autoestudio del RUM para MSCHE, se dio a la tarea de diseñar y administrar cuestionarios de satisfacción a los estudiantes del RUM. Estos cuestionarios se administraron en papel en cursos cuidadosamente seleccionados para garantizar la representatividad, desde primero hasta quinto año, y de todos los programas académicos.

Se administraron tres cuestionarios diferentes:

(1) “Experiencias Institucionales”,

(2) “Experiencias Académicas” y

(3) “Servicios Estudiantiles”.

Para cada caso se contó con la participación de sobre 1000 estudiantes.

Durante el proceso de selección de cursos y de administración de los cuestionarios se tomó especial cuidado en limitar la posibilidad de que un mismo estudiante respondiera más de un cuestionario

Cuestionario	Número de Participantes
#1	1036
#2	1007
#3	1005

¿Cómo interpretar los resultados aquí presentados?

Los cuestionarios sobre *Experiencias Académicas* (#1) y *Experiencias Institucionales* (#2) consistieron en la formulación de 27 aseveraciones positivas relacionadas con las experiencias de los estudiantes. Los estudiantes respondían en una escala Likert respecto a cuan “de acuerdo” se sentían con la aseveración. Las alternativas presentadas como posibles respuestas fueron: (A) *Muy de Acuerdo*, (B) *De Acuerdo*, (C) *En Desacuerdo*, (D) *Muy en Desacuerdo* o (E) *No Aplica*.

Se utilizaron dos distintas estadísticas para medir el nivel de satisfacción relacionada a la experiencia a la que alude cada una de las aseveraciones: (1) Se determinó la proporción de participantes que dijeron estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la aseveración, y (2) Se asignó una puntuación de 1 a 4 a cada respuesta: A=4, B=3, C=2, D=1 y se calculó la puntuación promedio, esto con el propósito de obtener un valor que realmente nos permitiese medir el nivel de afinidad que sentía el estudiante con la aseveración presentada. Aquellos que respondieron “No Aplica” no se consideraron para calcular la puntuación promedio.

En el caso del cuestionario #3: *Servicios Universitarios*, el cuestionario consistió en evaluar 18 servicios universitarios, cada uno en dos dimensiones diferentes: (1) Utilización y (2) Satisfacción. En este caso las posibles respuestas para la dimensión de utilización van desde "Muy Frecuentemente" hasta "Desconozco el Servicio". En el caso de la dimensión de Satisfacción, las alternativas se presentan en una escala Likert sin opción neutral, desde "Muy

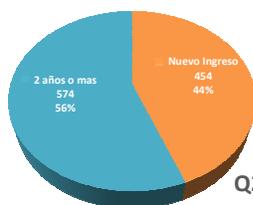
"Satisfecho" hasta "Muy Insatisfecho"

Para propósitos de medir el nivel de satisfacción con cada uno de los servicios, se eliminaron, para cada uno de los servicios, las respuestas de aquellos estudiantes que reportaron desconocer el servicio o no haberlo usado nunca. De forma que en el proceso de avalúo se dio peso únicamente a la opinión de aquellos estudiantes que reportaron haber utilizado el servicio al menos ocasionalmente

Participación y Segregación

Al momento de diseñar los cuestionarios hubo la intención de poder realizar análisis por algunos sectores demográficos, en particular por programa académico. Sin embargo esto se convirtió en un reto a la hora de analizar los cuestionarios. Aún cuando el cuestionario incluyó una pregunta a esos fines, se pudo identificar que al menos un 30% de los estudiantes respondió erróneamente la pregunta, por lo que se optó por no hacer análisis en base a programas académicos para ninguno de los cuestionarios. Para efectos de este informe, solo se presentan los datos segregados por "nuevo ingreso" y "2 años o más", pero otras segregaciones son posibles en caso de que usted tenga algún interés particular. Por ejemplo: segregación por sexo, por status académico, por status laboral y por participación como líder estudiantil.

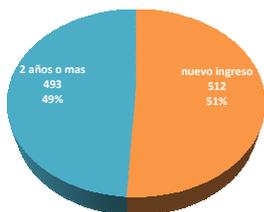
Q1: Experiencias Académicas



Q2: Experiencias Institucionales



Q3: Servicios Universitarios



Algunas observaciones generales sobre los resultados

1. En los cuestionarios #1 y #2, el 37% de las aseveraciones reflejan un nivel de satisfacción general de 85% o más. El 74% de las aseveraciones reflejan un nivel de satisfacción general de 70% o más.
2. Los estudiantes que llevan más tiempo en el Recinto reflejan un nivel de satisfacción general menor en que los estudiantes de nuevo ingreso, particularmente en los aspectos relacionados con matrícula y oferta académica, lo cual es explicable ya que los estudiantes de nuevo ingreso respondieron el cuestionario durante su primer semestre en la institución cuando aún no han experimentado un proceso de matrícula típico.
3. Llama la atención el bajo nivel de satisfacción con los cursos híbridos
4. En ambos sectores hay un nivel de satisfacción bajo con relación con el acceso a la información relacionada a expectativas de empleo y a los procesos para atender quejas
5. 20% de los estudiantes dijeron desconocer acerca del servicio de la Procuraduría Estudiantil.
6. 20% desconoce los servicios de la Red de Cuido
7. 10.85% desconoce acerca de los servicios de la oficina de Calidad de Vida
8. La Biblioteca refleja el nivel de satisfacción mayor mientras que el sistema de transporte interno es el servicio que tienen mayores oportunidades de mejorar
9. El Programa de Intercambio resultó ser el servicio menos utilizado, seguido por la Red de Cuido, Calidad de Vida y Servicios Psicológicos

En las próximas páginas se presentan algunos detalles de cada uno de los resultados generales.

Resultados cuestionario #1: Experiencias Académicas

El cuestionario de experiencias académicas consistió de 27 preguntas generales relacionadas con las experiencias cotidianas de nuestros estudiantes en el recinto. En la misma hay incisos relacionados con comunicación, ofrecimientos académicos, acceso a servicios, experiencias educativas y otras. Cada uno de los 27 incisos consistía en una aseveración positiva para la cual el estudiante expresaba su grado de conformidad con la misma. Se utilizó una escala Likert sin nivel neutral, así los estudiantes tenían de que decidir si estaban "Muy de Acuerdo", "De Acuerdo", "En Desacuerdo" o "Muy en Desacuerdo" con la aseveración.

El análisis se hizo en dos etapas: (1) Identificando proporción de estudiantes que dice estar de acuerdo o muy de acuerdo con las aseveraciones y (2) Adjudicando valores a las respuestas de forma que pudiésemos tener una mejor medida del nivel de afinidad que siente el estudiante con la aseveración. En este caso:

"Muy de Acuerdo" = 4

"De Acuerdo" = 3

"En Desacuerdo" = 2

"Muy en Desacuerdo" = 1

Los resultados se muestran en la tabla a continuación. Las aseveraciones aparecen en el mismo orden en el cual fueron incluidas en el cuestionario

Elemento Evaluado	Puntuación promedio Otorgada (Escala 1-4)			Porcentaje de estudiantes "de acuerdo" o "muy de acuerdo"		
	Nuevo Ingreso	2do a 5to año	General	Nuevo Ingreso	2do a 5to año	General
Se comunican adecuadamente los objetivos y destrezas del programa	3.36	3.24	3.30	87.07%	84.62%	85.71%
Se proveen cursos y experiencias necesarias	3.52	3.33	3.41	92.89%	88.29%	90.35%
Integración aprendizaje	3.48	3.41	3.44	91.16%	90.03%	90.54%
Se comunican adecuadamente las metas y resultados	3.43	3.28	3.35	89.66%	85.31%	87.26%
Prontuarios incluyen los objetivos	3.59	3.61	3.60	92.46%	93.53%	93.05%
Instalaciones físicas adecuadas	3.23	3.06	3.13	80.39%	73.78%	76.74%
Equipo audiovisual adecuado	3.35	3.17	3.25	85.99%	77.10%	81.08%
Cantidad adecuada recursos docentes	3.41	3.03	3.20	89.22%	73.08%	80.31%
Cursos híbridos satisfactorios	3.10	3.03	3.06	44.83%	44.76%	44.79%
Oferta académica adecuada	3.24	2.79	2.99	82.76%	62.41%	71.53%
Variedad y cantidad oferta adecuada	3.25	2.58	2.87	82.54%	52.10%	65.73%
Puedo matricularme fácilmente	2.80	2.43	2.58	56.03%	44.23%	49.52%
Recursos centro cómputos adecuados	3.30	3.13	3.21	77.37%	75.35%	76.25%
Recursos adecuados en la biblioteca	3.63	3.38	3.49	93.32%	86.01%	89.29%
Recursos bibliotecarios de fácil acceso	3.50	3.30	3.39	89.01%	84.09%	86.29%
Internet de fácil acceso	3.28	3.32	3.30	80.17%	86.71%	83.78%
Actividades socioculturales adecuadas	3.35	3.29	3.32	83.84%	84.09%	83.98%
Actividades atléticas adecuadas	3.40	3.32	3.36	79.74%	81.29%	80.60%
Profesores familiarizados con procesos evaluación de estudiantes	3.53	3.43	3.48	89.66%	89.51%	89.58%
Prof. conocen procedimiento para atender quejas	3.37	3.26	3.31	82.11%	80.77%	81.37%
Prof. conoce procedimientos disciplinarios	3.47	3.39	3.43	87.72%	85.66%	86.58%
Prof. conoce normas honestidad académica	3.63	3.59	3.61	93.10%	92.48%	92.76%
Prof. conoce la misión y objetivos institucionales	3.57	3.50	3.53	90.30%	90.73%	90.54%
Prof. conoce sus deberes y responsabilidades	3.55	3.44	3.49	89.44%	88.29%	88.80%
Prof. conoce política de confidencialidad	3.57	3.50	3.53	89.22%	89.51%	89.38%
Prof. muestra excelencia en la enseñanza	3.45	3.33	3.38	85.78%	83.04%	84.27%
Educadores cualificados	3.57	3.54	3.55	85.13%	86.19%	85.71%

Según los resultados, los estudiantes expresan un nivel de insatisfacción importante con relación a los procesos de matrícula y la oferta académica, mientras que se obtuvieron las mejores puntuaciones en aquellos elementos relacionados con la percepción que tienen sobre las calificaciones y conocimiento de sus profesores con respecto a normas y políticas institucionales.

En estos resultados llama la atención particularmente los resultados obtenidos con respecto a los cursos híbridos. En este caso, si evaluamos la proporción de estudiantes que se expresaron "de acuerdo" o "muy de acuerdo" con la aseveración, vemos que el nivel general de satisfacción con los cursos híbridos es incluso menor al nivel de satisfacción con el proceso de matrícula. Sin embargo, la conclusión se dificulta ya que no es posible distinguir si el nivel bajo de satisfacción esta relacionado a sus experiencias con estos cursos o a la limitada oferta de los mismos.

Resultados cuestionario #2: Experiencias Institucionales

El cuestionario #2 consistió de 27 preguntas relacionadas a experiencias institucionales. Los incisos recogen el sentir del estudiante en tres áreas generales: (1) *Acceso y disponibilidad de la información relevante*, (2) *Trato que reciben de parte de los demás miembros de la comunidad universitaria* y (3) *Ambiente Institucional*.

Al igual que en el caso del cuestionario #1, los incisos se redactaron como afirmaciones positivas con el cual el estudiante expresaba si estaba "Muy de Acuerdo", "De Acuerdo", "En Desacuerdo" o "Muy en Desacuerdo".

El análisis general de los datos se hizo en dos etapas idénticas a las realizadas para el cuestionario #1

Elemento Evaluado	Puntuación promedio Otorgada (Escala 1-4)			Porcentaje de estudiantes "de acuerdo" o "muy de acuerdo"		
	Nuevo Ingreso	2do a 5to año	General	Nuevo Ingreso	2do a 5to año	General
Fácil acceso a criterios de Admisión	3.30	3.21	3.25	89.75%	84.70%	87.14%
Fácil acceso a información oferta academica	3.27	3.19	3.23	87.60%	85.28%	86.40%
Fácil acceso a información proc ubicación	3.26	3.15	3.20	85.33%	78.97%	82.03%
Fácil acceso a información avalúo	3.24	3.15	3.19	84.09%	81.84%	82.92%
Información sobre ayudas económicas	3.15	3.03	3.09	76.86%	72.66%	74.68%
Procedimientos de transferencia son justos	3.38	3.12	3.24	82.85%	72.85%	77.66%
Información sobre expectativas de empleo	3.18	2.86	3.01	78.31%	65.01%	71.40%
Información sobre procesos de evaluacion	3.30	3.15	3.22	85.12%	81.26%	83.12%
Información sobre procesos de quejas	2.87	2.68	2.77	62.40%	53.35%	57.70%
Información sobre procesos de disciplina	3.05	2.91	2.98	73.14%	67.69%	70.31%
Información sobre normas honestidad academica	3.54	3.43	3.48	94.83%	91.20%	92.95%
Información Mision y Objetivos Institucionales	3.34	3.21	3.27	87.19%	83.17%	85.10%
Información sobre deberes y resp de los profesores	3.08	3.00	3.04	75.41%	72.08%	73.68%
Información sobre confidencialidad de la información estudiantil	3.23	3.15	3.19	80.99%	80.50%	80.73%
Información procesos transferencias	3.08	2.97	3.02	75.00%	68.26%	71.50%
Información experiencias extracurriculares	3.10	3.02	3.06	73.76%	71.70%	72.69%
Información asuntos importantes	3.18	3.06	3.12	79.55%	75.53%	77.46%
Administradores te tratan con respeto	3.35	3.17	3.26	82.02%	78.01%	79.94%
Profesores te tratan con respeto	3.32	3.01	3.16	88.02%	74.57%	81.03%
Personal no docente te trata con respeto	3.27	3.10	3.18	82.64%	78.20%	80.34%
Recursos adecuados para cumplir Misión y Objetivos	3.36	3.09	3.22	86.98%	77.82%	82.22%
Recursos adecuados para apoyar programas académicos	3.38	3.07	3.22	86.36%	75.14%	80.54%
Recursos apropiados para proveer servicios	3.40	3.13	3.26	88.64%	78.39%	83.32%
Quejas y reclamos se atienden de forma justa	3.05	2.85	2.94	64.26%	56.60%	60.28%
Ambiente de armonía	3.45	3.32	3.38	91.32%	87.76%	89.47%
Ambiente de mejoramiento continuo	3.37	3.13	3.24	89.46%	78.78%	83.91%
Ambiente de respeto	3.54	3.42	3.48	90.91%	86.81%	88.78%

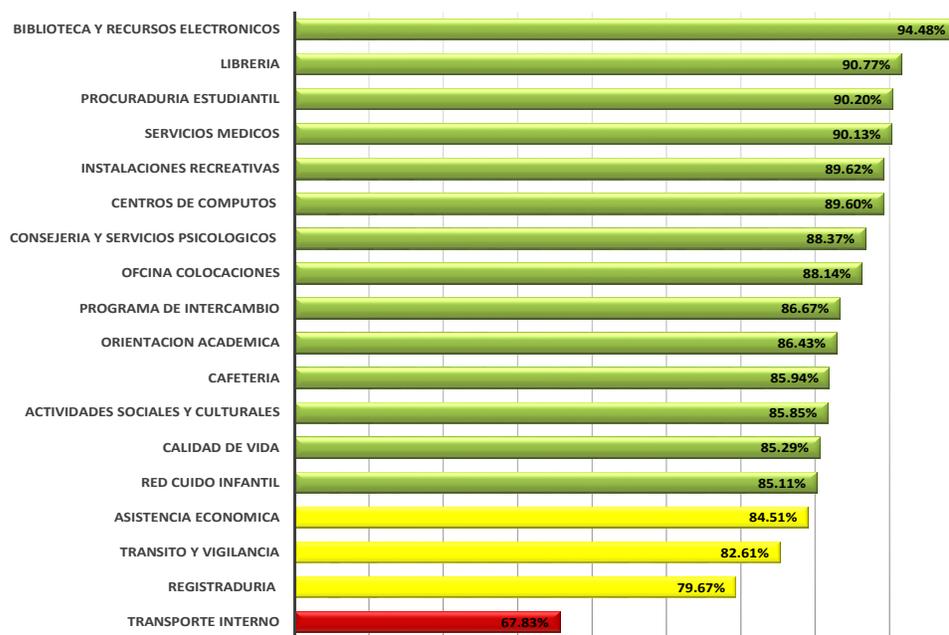
De los tres cuestionarios administrados, este es el que presenta los niveles de satisfacción general más bajos, aunque hay incisos particulares en los que se obtuvieron puntuaciones altas. En general los resultados de este cuestionario nos deben llevar a reflexionar sobre dos asuntos particulares:

- ♦ La necesidad de identificar medios más efectivos para llevar a los estudiantes información relevante con respecto a la vida universitaria, muy en especial toda la información relativa a los procesos de quejas, reclamaciones y procesos disciplinarios,
- ♦ La necesidad de crear concienciación institucional sobre la importancia del trato adecuado y de respeto hacia el estudiante.

Sobre este último punto, es interesante contrastar que, aunque hay una porción de cerca del 20% de los estudiantes que se expresaron en "desacuerdo" o "muy en desacuerdo" en las aseveraciones relativas al trato respetuoso individual por parte de los distintos sectores de la comunidad académica, cuando la pregunta se generaliza a un "Ambiente de Respeto" el nivel de satisfacción aumenta significativamente.

Resultados cuestionario #3: Servicios Universitarios

Proporción de estudiantes que reportaron sentirse “Satisfechos” o “Muy Satisfechos” con el servicio—Incluye solo a aquellos que reportaron haber utilizado el servicio al menos ocasionalmente



Puntuación asociada al nivel de satisfacción a los servicios otorgada por aquellos estudiantes que reportaron haberlos utilizado al menos ocasionalmente

Servicio Evaluado	Nuevo Ingreso		2 años o mas		Combinados	
	número total de opiniones incluidas	Puntuación promedio	número total de opiniones incluidas	Puntuación promedio	número total de opiniones incluidas	Puntuación promedio General
Biblioteca y Recursos Electrónicos	478	3.57	427	3.28	905	3.44
Consejería y Servicios Psicológicos	62	3.55	109	3.29	171	3.38
Centros de Cómputos	203	3.34	355	3.26	558	3.29
Instalaciones Recreativas	294	3.30	260	3.24	554	3.27
Servicios Médicos	136	3.40	250	3.19	386	3.27
Red Cuido Infantil	16	3.18	57	3.24	73	3.23
Orientación Académica	118	3.31	224	3.19	342	3.23
Librería	410	3.30	376	3.13	786	3.22
Programa de Intercambio	33	3.22	83	3.21	116	3.22
Cafetería	447	3.39	425	3.00	872	3.20
Calidad de Vida	34	3.38	82	3.11	116	3.18
Procuraduría Estudiantil	27	3.45	83	3.07	110	3.14
Asistencia Económica	209	3.19	301	3.09	510	3.12
Oficina Colocaciones	36	3.25	110	3.07	146	3.11
Actividades Sociales y Culturales	126	3.19	205	3.05	331	3.10
Tránsito y Vigilancia	43	3.45	143	2.98	186	3.10
Registraduría	135	3.12	262	3.06	397	3.07
Transporte Interno	223	2.88	272	2.75	495	2.81

Se adjudicaron las siguientes puntuaciones a cada una de las posibles respuestas:
 4: Muy satisfecho
 3: Satisfecho
 2: Insatisfecho
 1: Muy Insatisfecho

Se promediaron las respuestas de aquellos estudiantes que reportaron haber utilizado el servicio, al menos ocasionalmente.

Los resultados evidencian que los estudiantes que llevan mas tiempo, sienten un nivel de satisfacción menor

Resultados Sobre la Utilización de los Servicios Universitarios

Frecuencia de uso del servicio entre los Estudiantes de Nuevo Ingreso	A. Muy frecuentemente	B. Frecuentemente	C. Ocasionalmente	D. Rara Vez	E. Nunca	F. Desconocia del Servicio	BLANK
Actividades Sociales y Culturales	2.93%	6.05%	15.63%	23.83%	42.58%	8.98%	0.00%
Asistencia Económica	5.08%	10.16%	25.59%	30.66%	26.76%	0.78%	0.98%
Biblioteca y Recursos Electrónicos	53.13%	26.37%	13.87%	4.10%	1.76%	0.59%	0.20%
Cafetería	54.30%	20.51%	12.50%	8.01%	3.91%	0.39%	0.39%
Calidad de Vida	1.76%	1.37%	3.52%	8.79%	68.95%	15.63%	0.00%
Centros de Cómputos	9.77%	9.38%	20.51%	19.14%	35.74%	4.88%	0.59%
Consejería y Servicios Psicológicos	2.93%	1.95%	7.23%	10.35%	72.46%	4.69%	0.39%
Instalaciones Recreativas	19.14%	17.38%	20.90%	11.13%	28.71%	2.73%	0.00%
Librería	20.70%	21.68%	37.70%	13.67%	5.66%	0.59%	0.00%
Oficina Colocaciones	1.56%	1.56%	3.91%	9.57%	61.33%	21.68%	0.39%
Orientación Académica	3.32%	5.47%	14.26%	21.88%	47.27%	7.03%	0.78%
Procuraduría Estudiantil	1.17%	1.37%	2.73%	10.74%	59.18%	24.61%	0.20%
Programa de Intercambio	1.17%	1.56%	3.71%	9.57%	78.32%	5.66%	0.00%
Red Cuido Infantil	0.78%	0.78%	1.56%	3.52%	68.55%	24.61%	0.20%
Registraduría	1.56%	5.08%	19.73%	47.07%	22.46%	3.13%	0.98%
Servicios Médicos	2.93%	6.45%	17.19%	29.49%	41.60%	1.95%	0.39%
Tránsito y Vigilancia	2.15%	0.98%	5.27%	18.36%	62.50%	10.74%	0.00%
Transporte Interno	17.58%	11.72%	14.26%	16.02%	38.87%	1.56%	0.00%

Frecuencia de uso del servicio entre los Estudiantes que llevan 2 años o más en el RUM	A. Muy frecuentemente	B. Frecuentemente	C. Ocasionalmente	D. Rara Vez	E. Nunca	F. Desconocia del Servicio	BLANK
Actividades Sociales y Culturales	7.30%	9.13%	25.15%	22.31%	30.02%	6.09%	0.00%
Asistencia Económica	10.34%	20.89%	29.82%	21.30%	17.04%	0.41%	0.20%
Biblioteca y Recursos Electrónicos	33.06%	28.60%	24.95%	9.94%	3.45%	0.00%	0.00%
Cafetería	36.31%	26.77%	23.12%	10.14%	3.45%	0.00%	0.20%
Calidad de Vida	5.68%	5.27%	5.68%	10.95%	66.53%	5.88%	0.00%
Centros de Cómputos	30.02%	21.10%	20.89%	14.40%	12.17%	1.01%	0.41%
Consejería y Servicios Psicológicos	7.10%	6.09%	8.92%	14.81%	57.40%	5.48%	0.20%
Instalaciones Recreativas	15.82%	14.81%	22.11%	23.94%	21.91%	1.22%	0.20%
Librería	16.23%	23.12%	36.92%	18.66%	4.46%	0.20%	0.41%
Oficina Colocaciones	4.67%	5.48%	12.17%	16.23%	47.87%	13.39%	0.20%
Orientación Académica	7.71%	11.97%	25.76%	27.18%	23.33%	3.65%	0.41%
Procuraduría Estudiantil	3.65%	4.67%	8.52%	13.59%	55.38%	14.20%	0.00%
Programa de Intercambio	5.07%	4.67%	7.10%	14.81%	64.91%	3.45%	0.00%
Red Cuido Infantil	5.27%	3.04%	3.25%	3.85%	67.75%	16.63%	0.20%
Registraduría	7.10%	10.34%	35.70%	39.15%	6.69%	0.41%	0.61%
Servicios Médicos	10.55%	10.75%	29.41%	29.21%	19.88%	0.20%	0.00%
Tránsito y Vigilancia	5.07%	6.09%	17.85%	27.18%	40.16%	3.25%	0.41%
Transporte Interno	15.01%	14.81%	25.35%	20.28%	24.14%	0.20%	0.20%



Creado por:
- Prof. Mercedes S. Ferrer Alameda

Colaboraron:
- Kathyriz Rivera Montero



Edificio Luis D. Celis
PC Box 9000
Mayagüez, P.R. 00681-9000
Teléfono: 787-832-4040
Extensiones: 2680 ó 3877
Fax: 787-265-5465