



Centro de Estudios Multidisciplinarios sobre Gobierno y Asuntos Públicos



# ESTUDIO DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

Informe Final

15 DE DICIEMBRE DE 2025

OBSERVATORIO DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA EN  
PUERTO RICO, CEMGAP UPR-RP

# **ESTUDIO DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO**

## **Personas autoras**

### **Investigadoras:**

**Dra. Indira Luciano Montalvo**

**Dra. Eileen Segarra Alméstica**

**Dra. Maribel Báez Lebrón**

**Dra. Stephanie Ortiz Domenech**

### **Investigadores asistentes:**

**Alejandro López Flores**

**Abraham J. Cintrón González**

**Justin A. Román García**

## Tabla de contenido

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción.....                                                                                                | 7  |
| Resumen ejecutivo .....                                                                                          | 8  |
| Revisión de literatura y marco teórico.....                                                                      | 10 |
| Satisfacción estudiantil .....                                                                                   | 11 |
| Conceptos .....                                                                                                  | 17 |
| Necesidades de estudiantes .....                                                                                 | 18 |
| Conocimiento sobre los programas y ayudas .....                                                                  | 19 |
| Modelo teórico.....                                                                                              | 20 |
| Dimensiones para una escala de necesidades para estudiantes universitarios .....                                 | 20 |
| Metodología .....                                                                                                | 22 |
| Grupos focales.....                                                                                              | 23 |
| Entrevista .....                                                                                                 | 24 |
| Encuesta de satisfacción estudiantil .....                                                                       | 24 |
| Construcción del instrumento .....                                                                               | 24 |
| Administración del cuestionario.....                                                                             | 27 |
| Encuesta de necesidades a estudiantes de nuevo ingreso .....                                                     | 27 |
| Datos sociodemográficos.....                                                                                     | 28 |
| Necesidad de apoyo académico .....                                                                               | 28 |
| Necesidad de salud y bienestar .....                                                                             | 30 |
| Necesidad de apoyo financiero y económico .....                                                                  | 31 |
| Necesidad de alimentos (Seguridad alimentaria) .....                                                             | 33 |
| Necesidad de vivienda .....                                                                                      | 33 |
| Necesidad de transportación.....                                                                                 | 33 |
| Análisis de resultados .....                                                                                     | 34 |
| Fase cualitativa .....                                                                                           | 35 |
| Grupos focales de estudiantes subgraduados/as.....                                                               | 35 |
| Grupos focales de estudiantes graduados/as .....                                                                 | 46 |
| Entrevistas a estudiantes de nuevo ingreso.....                                                                  | 56 |
| Análisis de convergencia y divergencia de las verbalizaciones de los participantes subgraduados y graduados..... | 59 |

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Fase cuantitativa .....                                                                                     | 63  |
| Análisis de la encuesta de satisfacción estudiantil .....                                                   | 63  |
| Análisis de la encuesta de necesidades a estudiantes de nuevo ingreso .....                                 | 81  |
| Conclusiones y recomendaciones .....                                                                        | 95  |
| Conclusiones.....                                                                                           | 95  |
| Fase cualitativa.....                                                                                       | 95  |
| Fase cuantitativa .....                                                                                     | 97  |
| Recomendaciones .....                                                                                       | 100 |
| Referencias .....                                                                                           | 103 |
| Anejo 1: Cuestionario de perfil sociodemográfico para los grupos focales .....                              | 107 |
| Anejo 2: Preguntas guía para los grupos focales subgraduado y graduado .....                                | 109 |
| Anejo 3: Preguntas guía para los grupos focales de estudiantes de nuevo ingreso-programa de inmersión ..... | 113 |
| Anejo 4: Invitación a participar de grupos focales .....                                                    | 116 |
| Anejo 5: Hoja de consentimiento informado: grupo focal de estudiantes .....                                 | 117 |
| Anejo 6: Invitación a participar de encuesta de satisfacción .....                                          | 121 |
| Anejo 7: Cuestionario de satisfacción administrado .....                                                    | 122 |
| Anejo 8: Cuestionario de satisfacción revisado y recomendado para uso futuro .....                          | 146 |
| Anejo 9: Cuestionario de necesidades de estudiantes de nuevo ingreso con tabulación de respuestas .....     | 162 |

## Listado de Figuras

|                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Género de los/as estudiantes participantes, subgraduado.....                                                                | 36 |
| Figura 2. Facultad a la que pertenecen los/as estudiantes, subgraduado.....                                                           | 36 |
| Figura 3. Años de estudio, subgraduado.....                                                                                           | 37 |
| Figura 4. Programa de estudios, subgraduado.....                                                                                      | 37 |
| Figura 5. Pueblo de residencia permanente, subgraduado.....                                                                           | 38 |
| Figura 6. Género de los/as estudiantes participantes, graduado .....                                                                  | 47 |
| Figura 7. Facultad a la que pertenecen los/as estudiantes, graduado .....                                                             | 47 |
| Figura 8. Años de estudio, graduado.....                                                                                              | 48 |
| Figura 9. Distribución por nivel de estudios.....                                                                                     | 65 |
| Figura 10. Distribución de respuestas por Facultad.....                                                                               | 66 |
| Figura 11. Por ciento que indica estar satisfecha(o) o muy satisfecha(o) por tipo de servicio.....                                    | 67 |
| Figura 12. Nivel de satisfacción con su desarrollo integral.....                                                                      | 68 |
| Figura 13. Por ciento de satisfacción con el servicio de la oficina.....                                                              | 77 |
| Figura 14. Distribución porcentual por facultad.....                                                                                  | 83 |
| Figura 15. Valores normalizados de los indicadores estimados a través del modelo SEM para la percepción de destrezas académicas ..... | 87 |
| Figura 16. Valores normalizados de los indicadores estimados a través del modelo SEM para el Bienestar Psicológico.....               | 89 |
| Figura 17. Autopercepción del estado de salud física.....                                                                             | 91 |
| Figura 18. Autopercepción de situación alimentaria.....                                                                               | 93 |
| Figura 19. Distribución del tiempo que les toma llegar a la Universidad.....                                                          | 94 |

## **Listado de Tablas**

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Descripción y componentes de las dimensiones para la escala de necesidades.....                       | 21 |
| Tabla 2. Satisfacción con el desarrollo integral por nivel de estudio.....                                     | 68 |
| Tabla 3. Intención de recomendar y volver a elegir .....                                                       | 69 |
| Tabla 4. Relación entre satisfacción por tipo de servicio e indicadores de satisfacción general..              | 70 |
| Tabla 5. Resultados de regresiones logísticas.....                                                             | 71 |
| Tabla 6. Satisfacción con aspectos relacionados a la enseñanza.....                                            | 72 |
| Tabla 7. Conocimiento y satisfacción respecto a servicios académicos.....                                      | 73 |
| Tabla 8. Evaluación de servicios administrativos.....                                                          | 73 |
| Tabla 9. Conocimiento y satisfacción con los servicios de apoyo.....                                           | 74 |
| Tabla 10. Satisfacción con aspectos relacionados a la infraestructura.....                                     | 75 |
| Tabla 11. Conocimiento y satisfacción con los ofrecimientos relacionados a la vida<br>universitaria.....       | 76 |
| Tabla 12. Percepción positiva de cada indicador de destrezas académicas.....                                   | 85 |
| Tabla 13. Correlación entre el indicador de autoeficacia y los indicadores de percepción de<br>destrezas ..... | 87 |
| Tabla 14. Indicadores de bienestar psicológico .....                                                           | 88 |
| Tabla 15. Diferencias significativas por género en indicadores de bienestar psicológico.....                   | 89 |
| Tabla 16. Métricas para indicadores de destrezas de comunicación y colaboración .....                          | 90 |

## Informe Final

### INTRODUCCIÓN

Sutin (2018) enfatiza la importancia para las instituciones postsecundarias de convertirse en organizaciones transformadoras que enfoquen en la innovación, la adaptabilidad y el trabajo colaborativo. Esto incluye el uso de la tecnología y la innovación para mejorar el ofrecimiento de servicios para inspirar mayor confianza y lealtad entre sus consumidores, es decir, el estudiantado. Esta capacidad transformadora cobra mayor importancia en el contexto económico y demográfico actual, poniendo al relieve la importancia de que la Universidad maximice el uso de los recursos para garantizar a los estudiantes el mejor servicio posible. Esto incluye el asegurar que los servicios atienden las necesidades más prioritarias de los estudiantes y que se brinden de manera efectiva. La satisfacción de los estudiantes con los servicios que ofrece la Universidad puede incidir en su identificación con la institución y sentido de pertenencia, así como su motivación, influyendo en su desempeño académico.

El diseño de ofrecimientos de servicios requiere, por un lado, conocer las necesidades de la población a atender, y por el otro, la medición periódica del nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios que se le ofrecen. Por lo antes expuesto, la Vice-Presidencia de Asuntos estudiantiles del sistema de la Administración Central de la Universidad de Puerto Rico solicitó al Observatorio de la Educación Pública de Puerto Rico del Centro de Estudios Multidisciplinario sobre Gobierno y Asuntos Públicos (CEMGAP) de la Facultad de Ciencias Sociales en la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras llevar a cabo un estudio acerca de las necesidades de los estudiantes de nuevo ingreso y la satisfacción estudiantil en el sistema UPR. El estudio se inicia con un proyecto piloto en el Recinto de Río Piedras y luego se evaluará la posibilidad de replicarlo en el resto de los recintos del sistema UPR. Este informe muestra los hallazgos principales del proyecto piloto en el Recinto de Río Piedras.

Los objetivos específicos del estudio incluyen:

Desarrollar un instrumento para recoger el inventario de necesidades de la población de estudiantes de nuevo ingreso y evaluar las necesidades de la población de estudiantes de nuevo ingreso del Recinto de Río Piedras correspondiente a agosto 2024.

Desarrollar instrumentos para medir la satisfacción de estudiantes subgraduados y graduados con relación al ofrecimiento de servicios en la institución y evaluar el nivel satisfacción de estudiantes subgraduados y graduados con los servicios que ofrece el Recinto de Río Piedras y otros recintos del sistema UPR.

Medir la efectividad del programa de inmersión para estudiantes de nuevo ingreso en torno a su capacidad de orientar a los estudiantes con relación al ofrecimiento de servicios en el Recinto y como acceder a los mismos.

Este informe se organiza en cinco secciones. Inicia con un Resumen Ejecutivo que sintetiza los principales hallazgos y recomendaciones del estudio. A continuación, se presenta la revisión de literatura y el marco teórico-conceptual que fundamentan el análisis de la satisfacción estudiantil y la identificación de necesidades en el contexto universitario. La tercera sección describe la metodología del estudio, detallando el diseño mixto, los grupos focales, las entrevistas, el desarrollo y la administración de las encuestas de satisfacción y de necesidades, así como las estrategias de análisis estadístico utilizadas. En la cuarta sección se presentan y discuten los resultados de las fases cualitativa y cuantitativa, integrando los hallazgos de los grupos focales, las entrevistas y las encuestas. Finalmente, el informe concluye con una sección de conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la toma de decisiones institucionales y la mejora de los servicios y políticas dirigidas al estudiantado.

## RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta los hallazgos del *Estudio de Necesidades y Satisfacción con los Servicios de los Estudiantes de la Universidad de Puerto Rico*, desarrollado por el Observatorio de la Educación Pública en Puerto Rico del CEMGAP (UPR en Río Piedras), a solicitud de la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles de la Administración Central. El estudio se concibió como un proyecto piloto en el Recinto de Río Piedras, con miras a su eventual replicación en otros recintos del Sistema UPR, y tuvo como propósito evaluar de manera integral la satisfacción del estudiantado con los servicios institucionales y diagnosticar las necesidades académicas, psicosociales y económicas de las cohortes de nuevo ingreso.

El diseño metodológico fue mixto e incluyó grupos focales con estudiantes subgraduados y graduados, entrevistas a estudiantes de nuevo ingreso y la administración de dos encuestas: una de satisfacción dirigida al estudiantado subgraduado y graduado, y otra de necesidades aplicada a estudiantes de nuevo ingreso. Los instrumentos cuantitativos fueron desarrollados y validados a partir de la revisión de literatura, ejercicios de validez de contenido con jueces expertos, estudios piloto, el uso de escalas estandarizadas reconocidas internacionalmente y los resultados de los grupos focales y las entrevistas. El análisis incorporó estadística descriptiva e inferencial, análisis factorial exploratorio y modelos de ecuaciones estructurales para la construcción de indicadores comparables y robustos.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil evidencian que el estudiantado valora de manera altamente positiva los servicios académicos, particularmente la calidad del profesorado, su compromiso con la enseñanza y la contribución del Recinto al desarrollo del pensamiento crítico y las competencias profesionales. Esta dimensión emerge como una fortaleza institucional central. No obstante, los niveles de satisfacción disminuyen en los servicios administrativos y de apoyo, con variabilidad significativa entre áreas, destacándose como puntos críticos los procesos de matrícula, ayudas económicas y registraduría. Los análisis confirman que la satisfacción con los servicios académicos y administrativos es un determinante clave de la satisfacción general y de la probabilidad de recomendar o volver a elegir el Recinto.

La infraestructura del campus constituye el componente con mayor nivel de insatisfacción. Aspectos relacionados con baños, iluminación, seguridad, accesibilidad, estacionamientos y conectividad fueron evaluados negativamente, hallazgo que converge con la información cualitativa recogida en los grupos focales. Aunque la infraestructura tiene un peso menor en la intención de recomendar el Recinto, su deterioro representa un riesgo estructural para la calidad de vida universitaria y la imagen institucional. En cuanto a la vida universitaria, el estudiantado valora positivamente la oferta cultural, pero identifica carencias en servicios básicos como la disponibilidad de alimentos y espacios de recreación, especialmente en horarios nocturnos. Asimismo, se observan diferencias relevantes por nivel de estudio, con necesidades específicas del estudiantado graduado relacionadas con flexibilidad curricular, compatibilidad estudio-trabajo y apoyo administrativo y financiero a la investigación.

Por su parte, la Encuesta de Necesidades de Estudiantes de Nuevo Ingreso ofrece un diagnóstico integral de las fortalezas y vulnerabilidades que caracterizan la transición universitaria. Los resultados reflejan un estudiantado con altos niveles de motivación, crecimiento personal y dominio de destrezas lingüísticas, pero con debilidades significativas en la percepción de destrezas matemáticas, particularmente entre las mujeres, lo que apunta a la necesidad de apoyo académico temprano y estrategias sensibles al género. La autoeficacia emerge como un factor transversal, fuertemente asociado con múltiples indicadores de destrezas académicas.

En el ámbito del bienestar, aunque se observan niveles moderados a altos en dimensiones como crecimiento personal y propósito de vida, se identifican vulnerabilidades en autonomía, dominio del entorno y relaciones positivas, especialmente entre las mujeres. Estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer el apoyo psicosocial y las destrezas socioemocionales desde el primer año. Si bien la mayoría del estudiantado reporta un buen estado general de salud, la baja prevalencia de hábitos adecuados de ejercicio y alimentación, junto con la interferencia de la

salud en las actividades cotidianas de una proporción relevante de estudiantes, sugiere la necesidad de iniciativas preventivas y de promoción de la salud.

Las necesidades económicas constituyen el eje más crítico identificado en el estudio. El indicador de seguridad financiera fue el más bajo entre todos los analizados, reflejando una alta preocupación por la estabilidad económica, el costo de vida y la sostenibilidad financiera de los estudios universitarios. Esta situación se ve agravada por la presencia de inseguridad alimentaria, dificultades de acceso a recursos tecnológicos y materiales académicos, y limitaciones relacionadas con vivienda y transportación. Aunque los casos de carencia extrema son poco frecuentes, los largos tiempos de desplazamiento, la dependencia del automóvil y la limitada oferta de transporte público evidencian la interrelación entre estas dimensiones y su impacto potencial en la permanencia estudiantil.

En conjunto, los hallazgos del estudio revelan un recinto con fortalezas académicas sólidas y un alto compromiso del profesorado, pero enfrentado a desafíos estructurales significativos en infraestructura, administración y apoyo integral al estudiantado. El informe concluye con un conjunto de recomendaciones orientadas a fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, priorizar intervenciones estratégicas, institucionalizar la evaluación continua de la satisfacción y las necesidades estudiantiles, y promover una visión integrada de apoyo académico, psicosocial y económico que contribuya a mejorar la experiencia universitaria, la retención y la sostenibilidad institucional del Recinto de Río Piedras y del Sistema UPR.

## REVISIÓN DE LITERATURA Y MARCO TEÓRICO

La satisfacción estudiantil y la identificación de necesidades en instituciones de educación postsecundaria se han convertido en áreas centrales de investigación a nivel global, particularmente en un escenario universitario cada vez más competitivo y transformado tras la pandemia. A medida que más instituciones operan en entornos internacionales y diversificados (Maslen, 2015; Wong y Chapman, 2022), se ha intensificado la urgencia de comprender cómo los servicios académicos y de apoyo influyen en la experiencia, permanencia y éxito del estudiantado. La literatura demuestra consistentemente que la satisfacción no solo opera como un indicador clave de desempeño institucional, sino que también se vincula con resultados de aprendizaje, motivación y aprovechamiento académico. Asimismo, estudios recientes resaltan la complejidad del concepto de “calidad de servicio” en el ámbito universitario y el debate en torno a si el estudiante debe conceptualizarse como consumidor, miembro de una comunidad académica o ambas cosas. En el caso de la Universidad de Puerto Rico, esta discusión adquiere particular relevancia debido a su carácter de corporación pública y su misión social de formación

integral, acceso, equidad y servicio al país. En este marco, evaluar de manera sistemática las necesidades y niveles de satisfacción de los estudiantes se convierte en un componente indispensable para garantizar pertinencia institucional, fortalecer la retención y promover una experiencia universitaria alineada con los objetivos académicos, psicosociales y vocacionales del estudiantado.

## SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Maslen (2015) establece que para el 2015, habían alrededor de 220 campus con recintos alrededor del mundo operando a nivel internacional (Wong y Chapman, 2022) que compiten por atraer y retener estudiantes; especialmente, después de la pandemia. Un aspecto vital en este esfuerzo es medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios que reciben. Este es un indicador de desempeño que a su vez permite la distribución de los recursos de manera efectiva. Especialmente, en las instituciones post secundarias gubernamentales en que los costos de matrícula han aumentado y es necesario identificar como, de manera tangible e intangible, se pueden atender las necesidades y expectativas de los estudiantes. Este indicador, también, está relacionado con los resultados en el proceso de aprendizaje (*outcomes*), el aprovechamiento académico y la motivación, entre otros (Nastasi y otros, 2019 citado en Wong y Chapman, 2022).

Durante los pasados años se han llevado a cabo diferentes estudios sobre el tema, en diferentes lugares del mundo, que dan cuenta de un sinnúmero de variables asociadas a la satisfacción estudiantil en instituciones post secundarias. Por ejemplo, en un estudio realizado en dos universidades africanas, De Jager y Gbadamosi (2010) identificaron una relación significativa entre la satisfacción de 391 estudiantes y las siguientes variables: reputación académica, acceso o alojamiento y ayudas económicas; además de la localización, la logística, la reputación en el área deportiva y la seguridad (Wong y Chapman, 2022). En otro estudio realizado por Wong y Chapman (2022) en Singapur, se identificaron ocho aspectos esenciales a evaluar en la satisfacción de estudiantes subgraduados: el programa académico, la enseñanza de los profesores, la institución, las facilidades del campus, los servicios de apoyo al estudiante, el aprendizaje propio, la vida como estudiante universitario y la experiencia general. Estos aspectos fueron asociados con la interacción de los estudiantes en tres dimensiones: estudiante-estudiante formal; estudiante-estudiante informal y estudiante-profesor. No obstante, las dos variables que resultaron ser predictores de satisfacción estudiantil fueron los servicios de apoyo y la enseñanza por parte de los profesores. La primera variable cae bajo la dimensión de estudiante- estudiante informal y la segunda bajo estudiante-profesor.

En otro estudio realizado por Abdullah (2006), cuyo objetivo era desarrollar un instrumento para medir la calidad de servicio para el sector de educación superior, se identificaron seis (6) factores que predicen calidad de servicio y conforman el instrumento *HedPERF-Higher Education PERFORMANCE-only*. Este incluye 41 ítems que fueron medidos empíricamente para unidimensionalidad, validez y confiabilidad utilizando análisis de factores exploratorio y confirmatorio. Para desarrollarlo se realizó una revisión de literatura, grupos focales, desarrollo del cuestionario, un estudio piloto, validación de experto y la encuesta que permitió la normalización del instrumento y los análisis correspondientes.

El resultado es un instrumento que integra seis dimensiones:

1. el acceso que hace referencia al acercamiento, el contacto fácil, la disponibilidad y la conveniencia;
2. los factores académicos que son responsabilidad de los profesores;
3. los factores no académicos que incluyen servicios del personal no docente que facilitan los servicios académicos;
4. la programación de los cursos que incluye la oferta académica, las especialidades que respondan al mundo laboral local y globalizado, y los prontuarios abarcadores y con estructura flexible;
5. la reputación que proyecte una imagen de vanguardia, excelencia y profesionalismo;
6. y entendimiento, que involucra servicios específicos para atender las necesidades de salud y consejería de los estudiantes, incluyendo aspectos académicos y no académicos.

Sin embargo, Abdullah (2006) indica que el acceso es la dimensión más importante para medir calidad de servicio. Esto, sin descuidar el desarrollo de competencias de sus estudiantes.

Otros artículos se han publicado en los últimos años sobre el abordaje adecuado para estudiar la satisfacción estudiantil en escenarios post secundarios; entre estos, el artículo teórico de Calma y Dickson-Deane (2020). En este, los autores plantean que la calidad en las universidades debe estudiarse desde la perspectiva de la teoría de mercado. Esta postula que los consumidores utilizan la información disponible para determinar cuál es el producto más adecuado para ellos y que los proveedores que no ofrecen un producto de calidad fracasan. En su escrito, Calma y Dickson-Deane (2020) plantean que este mismo postulado puede aplicar a las instituciones de educación post secundaria, ya que, en muchos casos, la comercialización ha llevado a las universidades a adoptar prácticas de mercadeo similares a los principios de gestión empresarial. Estos reafirman que una de las consecuencias de la mercantilización de la Universidad es que las instituciones se perciben cada vez más como empresas lo que ha contribuido a una tendencia hacia un enfoque más consumista de esta. Esto tiene importantes implicaciones para la

satisfacción de los estudiantes, ya que la mentalidad consumista y la filosofía asociada a la vida cotidiana se aplica cada vez más a la experiencia de la Universidad.

Desai et al. (2001) y Greenberg (2004) creen que las universidades deben considerarse empresas y, por tanto, deben adoptar el enfoque del estudiante como cliente para tener éxito (Calma y Dickson-Deane, 2020). Estos añaden que, aunque las universidades hacen un producto relativamente intangible sobre el que a menudo sólo es posible reflexionar, a posteriori, la oferta de entornos para el consumo de conocimientos y el proceso de enseñanza involucra a los consumidores para ayudarles a obtener el máximo valor del proceso. Si se acepta esta postura, se deduce que la percepción del valor y el nivel de satisfacción deberían ser consideraciones importantes para las universidades. Los datos de satisfacción del cliente también son útiles para centrar la atención del personal de las organizaciones en la importancia de la experiencia del cliente y es, quizás, el mejor indicador de la posibilidad de que los clientes recomienden el servicio, producto u organización a otras personas (Farris et al., 2010).

No obstante, existen argumentos válidos en contra de tratar a los estudiantes como clientes. Clayson y Haley (2005), por ejemplo, concluyen que cuando se considera al estudiante como la principal parte interesada o cliente, son los académicos, y no los estudiantes, quienes se convierten en responsables de los resultados del aprendizaje y, en consecuencia, los estudiantes no toleran los malos resultados (Koris, 2012). Esto implica que no todos los servicios académicos pueden ser evaluados por el estudiante y modificados para satisfacer sus expectativas porque la Universidad en el plano académico está sujeta a normativas y entes reguladores que promueven y, hasta cierto punto, tratan de garantizar su calidad. Con relación a este punto, Nguyen y Rosetti (2013) afirman que, "Una de las principales preocupaciones se deriva de la brecha ideológica - la percepción de entre lo que quieren los estudiantes y la visión de los educadores de lo que es mejor para los estudiantes" (p.155). Calma y Dickson (2020) plantean que; ver a los estudiantes como consumidores puede poner en peligro la calidad de enseñanza pues esta visión está dirigida a atender lo que estos quieren y no lo que se necesitan para el desarrollo de sus competencias y requerimientos curriculares, poniendo en peligro la buena práctica y las acreditaciones. Teniendo en cuenta esta brecha en asuntos, particularmente académicos, hay que establecer parámetros para evaluar las necesidades de servicios académicos y de apoyo, y la satisfacción de los estudiantes, sin comprometer aspectos esenciales de la educación post secundaria.

Este análisis, también requiere ver a la Universidad de Puerto Rico, no como un negocio sino como una corporación pública que ofrece servicios educativos al pueblo de Puerto Rico, a nombre del gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, pero como entidad jurídica independiente (<https://espaciosabiertos.org/diccionario/corporacion-publica/>). Esta definición

le otorga a la UPR una responsabilidad social y la misión de *transmitir e incrementar el saber por medio de las ciencias y las artes, poniendo este conocimiento al servicio de la comunidad a través de sus profesores, investigadores, otro personal universitario, estudiantes y egresados; y contribuir al desarrollo, cultivo y disfrute de los valores estéticos y éticos de la cultura* (<https://www.upr.edu/ac/mision-y-vision-upr/>). Para cumplir con esta misión, la Ley de la Universidad de Puerto Rico, Ley Núm.1 del 20 de enero de 1966, según enmendada, establece que la UPR debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Cultivar el amor al conocimiento como vía de libertad a través de la búsqueda y de discusión de la verdad, en actitud de respeto al diálogo creador.
- Conservar, enriquecer y difundir los valores culturales del pueblo puertorriqueño y fortalecer la conciencia de su unidad en la común empresa de resolver democráticamente sus problemas.
- Procurar la formación integral del estudiante.
- Desarrollar a plenitud la riqueza intelectual y cultural latente en nuestro pueblo, a fin de que los valores de la inteligencia y el espíritu de las personalidades excepcionales que surgen en todos sus sectores sociales, especialmente los menos favorecidos en recursos económicos, pueden ponerse al servicio de la sociedad puertorriqueña.
- Colaborar con los organismos, dentro de las esferas de acción que le son propias, en el estudio de los problemas de Puerto Rico y estar a la vanguardia en la búsqueda de soluciones efectivas a los mismos.
- Tener presente que por su carácter de Universidad y por su identificación con los ideales de vida de Puerto Rico, está esencialmente vinculada a los valores e intereses de todas las comunidades democráticas.

Ahora bien, hay otros criterios para determinar el éxito de una institución post secundaria que van más allá de una transacción comercial. Algunos indicadores de éxito están directamente relacionados a criterios de acreditación por entes externos que incluyen: índice de estudiantes matriculados y retenidos, oferta y demanda curricular, la cantidad de investigaciones y los fondos externos asociados, las publicaciones y la participación en congresos, el prestigio de los exalumnos y su aportación a los problemas del país desarrollando patentes, el tratamiento basado en la evidencia (EBT) y la práctica basada en la evidencia (EBP), entre otros.

Para conocer la opinión sobre lo que hace exitosa a la UPRRP se encuestó a los decanos del Recinto a finales del primer semestre académico 2024-2025 para conocer su opinión sobre:

- ¿Qué define a la UPR Recinto de Río Piedras como una universidad exitosa?

- ¿Cómo contribuye su facultad al éxito del Recinto?

La respuesta unánime de los que contestaron alude a que la UPRRP es exitosa. Su éxito radica en:

*... sus logros y calidad académica, investigaciones, labor creativa e innovaciones que aportan a transformar vidas, generar conocimiento y contribuir al bienestar colectivo y del país. Esta se compone de los mejores profesores y estudiantes del país.*

*Calidad de los recursos docentes y de investigación, así como experiencias de campo que inciden en el desarrollo de destrezas, conocimientos y aptitudes útiles para toda la vida.*

*Uno de los elementos que distingue a nuestro recinto es que somos una universidad de alto nivel investigativo, R2, la única en Puerto Rico. Esto ha abierto las puertas para que al pasar el tiempo las propuestas sometidas a entidades (agencias) federales y locales aumente cada año. En estos momentos se trabaja con cerca de 170 millones en propuestas aprobadas. No puedo dejar fuera el compromiso que tienen la mayoría de los empleados docentes y no docentes.*

Otras respuestas hacían alusión a la calidad del profesorado, la apertura a la diversidad de ideas y a garantizar espacios para el debate y la discusión de temas importantes para el país, el compromiso de calidad y el mejoramiento continuo y las actividades académicas, recreativas y culturales que se desarrollan continuamente para beneficio de la comunidad universitaria y externa. En resumen, estos gerenciales aluden a que el éxito de UPRRP está relacionado con

*La calidad de la institución, variedad de programas y sus acreditaciones, clasificación R2, actividad comunitaria en todos los sectores, más de 100 organizaciones estudiantiles, su representación en la investigación, actividades deportivas, grupos musicales y teatrales, los niveles de pase en todas las revalidas, exámenes y certificaciones, los premios que obtiene la facultad y estudiantes, la cantidad de propuestas que se trabajan, los convenios de intercambios e internados para estudiantes, entre otras cosas. En fin, la UPi es el primer centro docente y lo demuestra constantemente.*

En cuanto a la forma como contribuyen sus facultades al éxito del Recinto estos respondieron: desarrollando competencias de excelencia, trayendo fondos externos, alta producción en

investigación, congresos y labor creativa. Tener programas acreditados, colaboraciones con entidades gubernamentales y el tercer sector. Desarrollar los futuros líderes, científicos, inventores, educadores, defensores, artistas y profesionales de la salud del país. Además de defender *la equidad, inclusión y diversidad, ayudamos a construir historias de éxito de nuestros estudiantes*, entre otros. Otros plantean que *su misión de desarrollo integral del estudiante, caminar junto a ellos para construir historias de éxito y despertar su curiosidad e interés en realizar investigaciones*, son clave. Al igual que, *promover el liberar sus mentes y promover el pensamiento crítico y creativo*.

Considerando lo anterior, es que este estudio reconoce la importancia de conocer las necesidades y cuán satisfechos están nuestros estudiantes con los servicios educativos y de apoyo que reciben para el logro de sus metas académico-profesionales. La identificación de necesidades y evaluación de la satisfacción nos permite considerar si los servicios ofrecidos aportan a los objetivos que promueve la misión, particularmente, en lo que respecta a la formación integral del estudiante y sus necesidades educativas y psicosociales.

Estudios realizados en instituciones post secundarias consideran a las universidades como parte del tercer sector y a los estudiantes como sus consumidores principales; además del gobierno, los profesores y el personal no docente. Las evaluaciones incluyen componentes relacionados a aspectos académicos, el ambiente y los servicios. Se destaca la importancia de evaluar estos tres componentes para que las instituciones puedan utilizar los resultados para ser más competitivas globalmente. Particularmente después de la pandemia, pues se espera que las instituciones post secundarias cuenten con competencia en ciberseguridad, gobernanza para la buena toma de decisiones, data confiable para la toma de decisiones, accesibilidad, tecnología y recursos, servicios ágiles, y recursos fiscales balanceados, entre otros (Peil, 2024). Algunos de estos aspectos, de acuerdo con la *National Association of College and University Business Officers* (NABUCO) están comprometidos para algunas instituciones. En un artículo, de esta entidad, publicado en septiembre de este año 2024 se plantean unos aspectos que son prioridad para el éxito institucional y que en ocasiones están en precario. Algunos de estos son la inversión en tecnología, el apoyo y el mantenimiento de la fuerza del trabajo, la comunicación de la misión y los valores, el asegurar el éxito estudiantil y mantener recursos. También, se consideran los servicios de apoyo de consejería de carrera individualizados, ya que les facilita la identificación de ocupaciones con las que sus competencias pareen, tengan demanda y les permita conseguir un empleo luego de completar su grado académico (Inside Higher Ed, 2024). Esto reafirma la importancia de evaluar la satisfacción de los estudiantes con los componentes identificados en la revisión de literatura que incluye aspectos académicos, el ambiente y los servicios.

Ahora bien, el concepto servicio o calidad de servicio resulta ser un concepto elusivo motivo de debate en la literatura. Lewis y Booms (1983) citado en Abdullah (2006, p. 571) lo definen como una medida de cuan bien el nivel de servicio ofrecido pareo con las expectativas del consumidor. Es un juicio subjetivo del consumidor basado en expectativas previas o información ofrecida por el proveedor de servicios. Dentro del microcosmos de la UPRRP es imprescindible evaluar la calidad de los servicios académicos y de apoyo recogiendo el sentir de sus componentes para reclutar, retener y garantizar la excelencia en el desempeño de todos los sectores involucrados o *stakeholders*. No como una transacción comercial sino como una de colaboración que promueve la calidad de la experiencia de desarrollo académico- profesional entre colaboradores pues no hay universidad sin estudiantes y tampoco sin una estructura, personal docente y no docente que eduque y brinde apoyo en la gestión académica.

---

## CONCEPTOS

Para efecto de este estudio, el estudiante se identifica como un cliente quien, a su vez, es el destinatario o beneficiario de los resultados de los esfuerzos de trabajo o el comprador de productos y servicios. La Universidad, por su parte, se considera como proveedor de productos y servicios en forma de programas de estudio y su apoyo, mientras que el estudiante actúa como consumidor de esos productos y apoyo (McCulloch 2009). El servicio, es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un cliente. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981). Los servicios se caracterizan por la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). La intangibilidad se refiere a que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981). La heterogeneidad estriba en que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella. Finalmente, la inseparabilidad hace alusión a que los servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital

humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

1. La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
2. La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de los bienes.
3. La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
4. Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de servicios.

La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del cliente. La satisfacción puede asociarse con sentimiento de placer, es un blanco móvil, dinámico que puede evolucionar con el tiempo, influida por una variedad de factores (Fournier y Mick, 1999, p. 6). La satisfacción del cliente está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio. *Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de la satisfacción hacia los productos y servicios, ya que se basan en la experiencia del servicio* (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p. 105); emociones positivas como felicidad, placer, euforia y una sensación de corazón cálido mejora la satisfacción de los clientes. Tomando en consideración lo anterior, es importante explorar el nivel de satisfacción con los servicios recibidos y la satisfacción del estudiante con los servicios ofrecidos en diferentes oficinas o departamentos, considerando sus expectativas y satisfacción con los servicios en función del trato, el tiempo y los resultados obtenidos.

## NECESIDADES DE ESTUDIANTES

La universidad es un espacio en donde se puede aplicar la Jerarquía de Necesidades propuesta por Abraham Maslow en su artículo de 1943, *A Theory of Human Motivation* y su posterior desarrollo en el libro *Motivation and Personality* (1954). Maslow organiza las necesidades humanas en una pirámide, donde las necesidades más básicas deben ser satisfechas antes de poder satisfacer necesidades más elevadas. Esta jerarquía consta de cinco niveles:

1. Necesidades fisiológicas

2. Necesidades de seguridad
3. Necesidades sociales o de pertenencia
4. Necesidades de estima
5. Necesidades de autorrealización.

Jiménez-Chafey y Villafañe-Santiago (2008) utilizaron esta perspectiva teórica para examinar las necesidades de mayor frecuencia presentadas por los estudiantes universitarios que han recibido servicios en el Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) del Decanato de Estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPR-RP). Para ello, evaluaron las siguientes categorías: Académica-Estudios, Personal-Familiar, Información-Selección Vocacional, Económicas y Vivienda e Intervención en Crisis (Jiménez-Chafey y Villafañe-Santiago, 2008). Los resultados muestran que para el 2006 la mayor cantidad de necesidades se reportó en la categoría Personal-Familiar, seguida por Académica-Estudio. A estas le siguieron, en orden de frecuencia: Información-Selección Vocacional, Aspectos Económicos y Vivienda, e Intervención en Crisis.

Por otro lado, Wilcox y colaboradores (2005) entrevistaron a estudiantes para investigar sus experiencias como estudiantes de primer año de estudios subgraduados. Su estudio identificó tres temas principales que representaban desafíos para los estudiantes universitarios: la necesidad de desarrollar el apoyo social de amistades, familiares y colegas; la necesidad de apoyo académico y desarrollo del aprendizaje independiente; y más ayuda práctica relacionada con las finanzas y los viajes a la universidad (Wilcox et al., 2005 en Tindle et al., 2022). Según Hyun et al. (2006), diversos estudios han documentado las características de los programas graduados que están asociadas con el bienestar emocional de los estudiantes y la probabilidad de completar el programa de posgrado. Estas características incluyen un enfoque en los títulos profesionales en lugar de los académicos; un alto nivel de apoyo administrativo, social y financiero proporcionado por el departamento; una estructura de supervisión más democrática; tutoría; y la utilización de servicios de asesoramiento son factores positivos y protectores en la transición psicológica hacia y la finalización exitosa de los programas de posgrado (Hyun et al., 2006). Igualmente, resulta importante mencionar que el estudiantado universitario experimenta una variedad de necesidades psicosociales, relacionadas con el apoyo académico, apoyo financiero, apoyo emocional, apoyo de familiares y amigos, y apoyo práctico (Tindle et al., 2022)

---

## CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROGRAMAS Y AYUDAS

A pesar de la presencia de servicios relacionados a responder a las necesidades de estudiantes universitarios, existen factores que pueden interferir con el cumplimiento de estos servicios.

Valenzuela y colaboradores (2020) describen dos variables relacionadas a la búsqueda de ayuda o a la solicitud de los servicios, factores personales y contextuales. Los factores personales pueden incluir la motivación, aspectos emocionales, integración social, e integración académica. Los aspectos contextuales estarían relacionados a la respuesta de la institución a las demandas del estudiantado, siendo ambas dos dimensiones que deberían converger para que se puedan dar los servicios necesarios. Por otro lado, un factor contextual importante es el conocimiento sobre los servicios disponibles, incluyendo el conocimiento general sobre la disponibilidad, pero también el conocimiento específico de los servicios. Tomando este aspecto en cuenta, se pudiera incluir como una posible necesidad, la necesidad de orientación sobre los servicios disponibles.

Por otra parte, un factor importante puede ser la relación entre la percepción de las necesidades y los servicios disponibles. Para implementar efectivamente el apoyo institucional, es esencial lograr consonancia entre las necesidades identificadas por los estudiantes y la oferta brindada por la institución (Valenzuela et al., 2020). Para que el apoyo sea efectivo, es importante que los servicios se alineen con las percepciones del estudiante sobre los tipos de asistencia necesarios.

---

## MODELO TEÓRICO

El Modelo de Persistencia Académica de Tinto es una teoría que trata de explicar por qué algunos estudiantes tienen éxito en completar su educación universitaria, mientras que otros abandonan (Saldaña Villa y Barriga, 2010). Desarrollado por Vincent Tinto en el 1975, el modelo se enfoca en la interacción entre la integración de los estudiantes en los sistemas académicos y sociales de una universidad y su probabilidad de persistir en sus estudios. El modelo de Tinto destaca que el éxito estudiantil no depende solo de los rasgos individuales, sino también de cómo los estudiantes se integran en la vida académica y social de la institución. Sostiene que los esfuerzos para mejorar tanto la integración académica como la social pueden mejorar las tasas de retención, ya que los estudiantes que se sienten conectados tienen más probabilidades de persistir y graduarse (Tinto, 1993). Los componentes son: Atributos Preuniversitarios, Integración Académica y Social, Compromiso con la Institución, Compromiso con la Meta y Compromiso Institucional, y Abandono o Retención.

---

## DIMENSIONES PARA UNA ESCALA DE NECESIDADES PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Cuando se desarrolla una escala de necesidades para estudiantes universitarios, es importante considerar diversas dimensiones que reflejen las necesidades psicológicas, sociales, académicas y prácticas que contribuyen al bienestar general del estudiantado (Nannings et al., 2025). En la

Tabla 1 se muestra las dimensiones con su descripción y los componentes para la escala de necesidades.

**Tabla 1: Descripción y componentes de las dimensiones para la escala de necesidades**

| <b>Dimensión</b>                                      | <b>Descripción</b>                                                                                                                                 | <b>Componentes / Subdimensiones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apoyo académico</b>                                | Evalúa la necesidad del estudiantado de recibir asistencia y recursos que faciliten su rendimiento académico.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades percibidas en matemáticas, comprensión lectora, comunicación oral y escrita</li> <li>• Manejo del tiempo y estrategias de estudio</li> <li>• Acceso a materiales y recursos de estudio</li> <li>• Apoyo de profesores</li> <li>• Preparación para exámenes</li> <li>• Orientación académica</li> </ul> |
| <b>Salud y bienestar</b>                              | Evalúa el bienestar psicológico, social y físico del estudiantado, así como necesidades de apoyo para diversidad funcional o condiciones crónicas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar psicológico</li> <li>• Destrezas sociales</li> <li>• Salud general</li> <li>• Necesidad de servicios para diversidad funcional y/o condiciones crónicas</li> </ul>                                                                                                                                       |
| <b>Apoyo financiero/económico</b>                     | Evalúa el contexto económico del estudiantado y factores que pueden afectar su acceso, permanencia y desempeño académico.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de estabilidad financiera</li> <li>• Situación económica familiar</li> <li>• Capacidad personal para cubrir gastos universitarios</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| <b>Necesidad de alimentos (seguridad alimentaria)</b> | Evalúa el acceso del estudiantado a alimentos suficientes y nutritivos.                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad alimentaria leve, moderada y severa</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                    |                                                                              |                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y cantidad de alimentos consumidos</li> <li>• Cambios en la dieta y preocupaciones económicas</li> </ul>                                    |
| <b>Necesidad de vivienda</b>       | Evalúa el acceso a alojamiento seguro y estable.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de vivienda</li> <li>• Recursos económicos para renta y servicios</li> <li>• Inseguridad habitacional o falta de vivienda</li> </ul> |
| <b>Necesidad de transportación</b> | Evalúa el acceso y limitaciones de transporte para asistir a la universidad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método principal de transporte</li> <li>• Tiempo de traslado</li> <li>• Obstáculos para llegar a la universidad diariamente</li> </ul>              |

## METODOLOGÍA

La metodología del estudio se fundamenta en un diseño mixto que integra técnicas cualitativas y cuantitativas, incluyendo grupos focales, entrevistas y la aplicación de encuestas de satisfacción y de necesidades. Este enfoque permitió captar, por un lado, las percepciones, experiencias y narrativas del estudiantado y, por otro, identificar patrones, tendencias y asociaciones a partir de una muestra más amplia. Los instrumentos utilizados para las encuestas fueron desarrollados específicamente para este estudio, a partir de la revisión de literatura y del inventario institucional de servicios, y fueron refinados con base en la información obtenida en los grupos focales y entrevistas previas. Posteriormente, los datos cuantitativos fueron analizados mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial, con el fin de construir indicadores robustos y comparables. Cabe señalar que el protocolo de investigación fue sometido al Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI) del Recinto de Río Piedras para su revisión y aprobación (protocolos núm. 2425-053 y 2425-173). A continuación, se presenta la descripción detallada de la metodología, siguiendo el orden de su implementación en el estudio.

## GRUPOS FOCALES

De acuerdo con Reinaldo Berríos (2023) esta es una “Estrategia de investigación cualitativa que recopila información a través de la interacción de un grupo sobre un tópico determinado por el investigador” (p. 362). La información que se obtiene proviene de la interacción de los participantes y en esencia es el interés del investigador lo que provee el foco (Morgan, 1997; Morgan & Krueger, 1998). Según Krueger (1991), el grupo focal se define como una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones de los participantes sobre un área particular de interés. Para Edmunds (1999) los grupos focales permiten al investigador captar los comentarios subjetivos y evaluarlos, buscando proveer un entendimiento de las percepciones, los sentimientos, las actitudes y las motivaciones. El objetivo del grupo focal es lograr el descubrimiento de una estructura de sentido compartida, si es posible consensualmente, o, en todo caso, bien fundamentada por los aportes de los participantes del grupo (Martínez Minguélez, 2004). Según Morgan (1996, 1997, 1998) y Morgan y Krueger (1998), los grupos focales son formales y se discute un asunto particular, y es el investigador quien provee el foco de interés (Berríos, 2023).

Para explorar las necesidades y la satisfacción de los estudiantes se realizaron dos (2) entrevistas a estudiantes de primer año que participaron del programa de inmersión, y cuatro grupos focales a estudiantes subgraduados (2) y graduados (2). Las entrevistas y grupos focales proveyeron información sobre las áreas de necesidad de servicios más relevantes para los estudiantes de primer año y la satisfacción con los servicios académicos, administrativos, de apoyo, infraestructura y vida universitaria de estudiantes subgraduados y graduados. Además de conocer su satisfacción con los servicios en función de sus expectativas, trato, tiempo de servicio y resultados obtenidos.

Los grupos focales de los estudiantes subgraduados y graduados contaban con 11 preguntas para establecer el perfil sociodemográfico y 19 preguntas para conocer su motivación para estudiar en el Recinto, satisfacción con los servicios, recomendaciones y percepción sobre el éxito de la universidad como institución de educación post secundaria (Ver Anejo 1 y 2 respectivamente). Los grupos focales de los estudiantes de primer año que participaron del programa de inmersión contestaron entre 15 y 21 preguntas (Ver anejo 3). Estos incluían preguntas para establecer su perfil y otras para conocer su motivación para estudiar en el Recinto, satisfacción con los servicios, las necesidades, las recomendaciones y la percepción sobre el éxito de la universidad como institución de educación post secundaria. Las respuestas de los participantes se utilizaron como referencia para el desarrollo de las encuestas de satisfacción y necesidades, respectivamente.

Las/os estudiantes participaron de manera voluntaria y fueron convocados mediante una promoción que se distribuyó por las distintas facultades del Recinto y por el correo electrónico institucional (véase promoción en el Anejo 4). Los grupos focales se llevaron a cabo de manera presencial y se ofreció pizza como incentivo para la participación. Los estudiantes fueron orientados al inicio del grupo focal y recibieron una hoja de consentimiento que debían firmar (véase hoja de consentimiento en el Anejo 5).

---

## ENTREVISTA

Los estudiantes que se personaron solos al grupo focal convocado aceptaron ser entrevistados siguiendo el guion del grupo focal como una entrevista semi estructurada. La cantidad de preguntas fluctuó entre 19 y 21 preguntas.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Para la encuesta de satisfacción estudiantil se construyó un cuestionario dirigido al estudiantado subgraduado y graduado del Recinto de Río Piedras. La construcción del instrumento respondió a la necesidad de captar de manera precisa el nivel de uso y satisfacción del estudiantado con los diversos servicios ofrecidos por la institución. Para garantizar su validez y pertinencia, el diseño del cuestionario integró varias fuentes de información: la revisión de literatura, el inventario institucional de servicios, los hallazgos de grupos focales con estudiantes subgraduados y graduados, y el borrador de encuesta desarrollado por la DIIA. Este proceso permitió depurar y seleccionar los servicios esenciales, someterlos a juicio de expertos mediante el coeficiente de validez de contenido de Lawshe y, posteriormente, refinar el instrumento a través de un piloto que evaluó su claridad, consistencia interna y relevancia. El resultado es un cuestionario robusto y alineado con las necesidades reales del estudiantado, organizado en dimensiones que agrupan los principales componentes de la experiencia universitaria.

---

## CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Para establecer el nivel de uso y satisfacción con los servicios se realizó una encuesta. La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador (Hernández Sampieri y otros ,1996). Para ello, se utilizó como referencia la revisión de literatura realizada, los servicios que ofrece el recinto, los grupos focales realizados a estudiantes subgraduados y graduados, y una encuesta de satisfacción que el personal de la División de Investigación Institucional y Avalúo (DIIA) del Recinto había desarrollado.

La institución ofrece 97 servicios desde 17 instrumentalidades del Decanato de Asuntos Estudiantiles; Decanato de Asuntos Académicos; y Decanato de Asuntos Graduados e Investigación. Los estudiantes subgraduados pueden recibir 80 de los 97 servicios de 16 instrumentalidades porque los servicios del DEGI no le aplican. De estos servicios, 42/97 son indirectos. En algunos casos, no se tiene claro cuál es el servicio concreto al estudiante. Esto sugiere que de esta lista solo 55 servicios podrían ser considerados directos para el estudiante, lo que constituye el 56.7% de los mismos. Para corroborar cuales son los servicios esenciales los 97 servicios fueron sometidos a un ejercicio de validez de contenido haciendo uso del juicio de expertos para obtener el coeficiente de Lawshe (Content Validity Ratio) (Ayre y Scally, 2014).

La validación del contenido se refiere a un proceso cuyo objetivo es garantizar que un instrumento (lista de verificación, cuestionario o escala) mida el área de contenido que se espera que mida (Ayrie y Scally, 2014). Una forma de lograr la validez del contenido consiste en que un grupo de expertos en la materia evalúe la importancia de cada uno de los elementos que componen el instrumento. El método de Lawshe, se ha utilizado ampliamente para establecer y cuantificar la validez del contenido en diversos campos. Consiste en un panel de expertos en la materia que clasifican los ítems en una de tres categorías: esencial, útil, pero no esencial o no necesario. Los elementos considerados esenciales por un número crítico de miembros del panel se incluyen en el instrumento final, mientras que los que no alcanzan este nivel crítico se descartan.

Lawshe (1975) citado en Ayrie y Scally, (2014, p. 80) sugirió que, un nivel de acuerdo del 50 % ofrece cierta garantía de validez del contenido. El CVR (índice de validez de contenido) propuesto es una transformación lineal de un nivel proporcional de acuerdo sobre cuántos expertos de un panel califican un ítem como esencial, calculado de la siguiente manera:

$$CVR = (n_e - N/2) / (N/2)$$

Donde:

- 'ne' es el número de expertos en contenido que calificaron el ítem como "esencial";
- 'N' es el número total de expertos.

En este ejercicio, participaron 7 jueces que incluyen personal docente, personal docente con experiencia administrativa y estudiantes graduados y subgraduados.

El resultado del análisis se incluye a continuación:

- Puntuación de 7: 18/97 ítems obtuvieron un CVE de 1.0 \*\*\*\*\*
- Puntuación de 6: 19/97 ítems obtuvieron un CVE de .71 \*\*\*\*
- Puntuación de 5: 8/97 ítems obtuvieron un CVE de .42
- Puntuación de 4: 30/97 ítems obtuvieron un CVE de .14
- Puntuación de 3: 19/97 ítems obtuvieron un CVE de -0.14
- Puntuación de 2: 3/97 ítems obtuvieron un CVE de -0.42
- Puntuación de 1: 0/97 ítems obtuvieron un CVE de -0

Los valores CVR oscilan entre -1 (desacuerdo total) y +1 (acuerdo total), y los valores CVR superiores a cero indican que más de la mitad de los miembros del panel están de acuerdo en que un elemento es esencial. Sin embargo, al interpretar un CVR para cualquier elemento dado, puede ser importante considerar si el nivel de acuerdo también está por encima del que podría haberse producido por casualidad.

Como resultado, de acuerdo con Ayrie y Scally (2014), Lawshe presentó una tabla de valores críticos de CVR (CVRcritical). Los valores de CVRcritical permiten determinar cuántos miembros del panel deben estar de acuerdo en que un ítem es esencial y, por lo tanto, qué ítems deben incluirse o descartarse del instrumento final. El *critical index* para 7 jueces es de 0.99 y el *Content Validity Index* es 0.36. Se recomendó utilizar los ítems con un CVR de 0.71 o más. El total de ítems con índices de 0.71 o más que se retuvieron suman 37.

El instrumento desarrollado por la DIIA fue revisado de manera conjunta por los investigadores de la DIIA y de este estudio. Se determinó que para evitar duplicidad se integrarían los reactivos que se identificaron como esenciales a la encuesta de satisfacción de la DIIA. El total de ítems ascendió a 261. Finalmente, se procedió a administrar el instrumento piloto a un grupo de estudiantes subgraduados y graduados. El piloto validó la consistencia interna de los incisos que componen cada pregunta. Para ello, se utilizó el estadístico Alpha de la prueba de Cronbach. Para las preguntas relacionadas a satisfacción este estadístico fluctuó entre 0.85 y 0.98, muy por encima del valor mínimo admisible (0.60). Adicionalmente, como resultado del piloto, se determinó que era recomendable simplificar el cuestionario eliminando la columna sobre si los servicios cumplieron expectativas, ya que no aporta información adicional en la mayoría de los casos y excluir servicios con baja necesidad o utilización. El piloto también contribuyó a reformular la sección sobre servicios u ofrecimientos utilizando un lenguaje más claro y un formato más conciso enfocado en conocimiento, interés y nivel de satisfacción. Los grupos focales, por su parte, ayudaron a confirmar los servicios esenciales e instrumentalidades críticas para ofrecer servicios a los estudiantes subgraduados y graduados.

La encuesta de satisfacción incluye información de las áreas relacionadas a calidad de la enseñanza presencial y en línea, el acceso a tecnología, los servicios (administrativos, médicos, consejería, bibliotecarios, entre otros), las oportunidades de desarrollo profesional y la vida universitaria. Estas áreas fueron categorizadas en cinco dimensiones utilizando como referencia las utilizadas por Wong y Chapman (2023) en su estudio y las respuestas de los estudiantes subgraduados y graduados en las entrevistas y grupos focales. Estas son:

1. servicios académicos,
2. servicios administrativos,
3. servicios de apoyo,
4. infraestructura
5. otros servicios y vida universitaria.

Las dimensiones incluyen aspectos académicos y no académicos. También, se recopiló información sociodemográfica de los estudiantes.

---

#### ADMINISTRACIÓN DEL CUESTIONARIO

El instrumento se administró en línea a través de correo electrónico institucional de los estudiantes. Tanto la DIIA como la Oficina de Comunicaciones del Recinto colaboraron para enviar la invitación a todas/os las/os estudiantes subgraduados y graduados (véase invitación en el Anejo 6). Esa invitación incluía un enlace y un QR Code que dirigían a los/as estudiantes al cuestionario. La respuesta era voluntaria y el criterio de inclusión era que la persona fuera estudiante subgraduado o graduado del Recinto. Además, se repartió promoción con el QR Code de acceso en la asamblea de estudiantes, se envió a los decanos de asuntos estudiantiles de cada facultad y se promocionó en la actividad de graduación.

#### ENCUESTA DE NECESIDADES A ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

La encuesta de necesidades del estudiantado de nuevo ingreso fue diseñada como un instrumento integral para identificar los factores académicos, socioeconómicos, de bienestar y logísticos que podrían incidir en la transición universitaria en el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Su estructura combina medidas sociodemográficas, escalas estandarizadas y cuestionarios desarrollados específicamente para este estudio, permitiendo captar de forma multidimensional las experiencias, recursos, percepciones y vulnerabilidades del estudiantado. La metodología incorpora instrumentos validados internacionalmente, como la General Self-Efficacy Scale (Schwarcer & Jerusalem, 1995; Sanjuán et al., 2000), la Escala de

Bienestar Psicológico de Ryff (1989) y el U.S. Household Food Security Survey Module (USDA, 2018), junto con escalas y secciones diseñadas ad hoc para evaluar destrezas académicas, necesidades materiales, salud general, situaciones de vivienda, transporte y condiciones económicas. Esta combinación de medidas permite producir un diagnóstico riguroso y comprensivo de las múltiples dimensiones que influyen en la adaptación universitaria, alineado con marcos conceptuales como el modelo de transición estudiantil de Tinto (1993, 2012) y el enfoque de *college readiness* de Conley (2014).

---

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Esta sección del cuestionario recopila información sociodemográfica básica de los participantes. Se solicita confirmar si la persona es estudiante de nuevo ingreso para el año académico 2025-2026 en el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico y, de ser así, proveer su correo electrónico institucional. También se indaga si ha participado en algún programa de inmersión durante el verano. Además, se pide identificar la Facultad o Escuela a la cual ha sido admitida la persona, así como su género y su estado civil. La sección incluye preguntas sobre la presencia de hijos (as) y, en caso afirmativo, la cantidad. Finalmente, se recoge información acerca de su situación laboral actual, especificando si no trabaja, si trabaja a tiempo parcial o a tiempo completo.

---

## NECESIDAD DE APOYO ACADÉMICO

Para evaluar la dimensión de Necesidad de Apoyo Académico, se emplearon tres instrumentos que permitieron abordar de manera integral las habilidades percibidas, el acceso a recursos y la autoeficacia del estudiantado. Cada instrumento fue seleccionado por su capacidad para captar diferentes aspectos del desempeño académico y las necesidades de apoyo, complementándose entre sí para ofrecer una visión más completa de las áreas donde los estudiantes podrían requerir asistencia institucional.

---

## CUESTIONARIO DE DESTREZAS ACADÉMICAS

El instrumento utilizado consistió en una escala tipo Likert diseñada para evaluar la necesidad de apoyo académico percibida por el estudiantado de nuevo ingreso. Este instrumento recopila información sobre cómo el estudiantado valora sus propias habilidades matemáticas, de comprensión lectora, comunicación oral y escrita en español e inglés, así como sus competencias en manejo del tiempo y uso de estrategias de estudio. Las respuestas se registran en una escala de seis puntos que va desde "Totalmente en desacuerdo" (1) hasta "Totalmente de acuerdo" (6),

permitiendo captar con mayor precisión la percepción del estudiantado sobre sus destrezas académicas. La construcción del instrumento se fundamenta en el modelo de transición universitaria de Tinto, que destaca la importancia de identificar tempranamente las percepciones de competencia académica para facilitar la adaptación y retención del estudiantado (Tinto, 1993, 2012), y en el marco de *college readiness* de Conley, que enfatiza la relevancia de las destrezas académicas fundamentales como predictores del éxito universitario (Conley, 2014). Este enfoque permite que el instrumento identifique áreas específicas donde el estudiantado puede requerir apoyo institucional durante su primer año académico.

---

## IDENTIFICACIÓN DE MATERIALES Y RECURSOS DE ESTUDIO

Se incluyó además un cuestionario destinado a identificar los materiales y recursos de estudio que el estudiantado percibe necesarios para el inicio de clases. Para cada recurso, el estudiantado indica primero si considera que lo necesitará y, en caso afirmativo, si lo posee o puede obtenerlo. Entre los recursos evaluados se incluyen acceso a programas o software académico, conexión a internet, libretas y materiales especializados, calculadoras, computadoras de escritorio o portátiles, tabletas, dispositivos de almacenamiento, materiales de laboratorio, impresoras, audífonos y otros elementos relevantes para su formación. Esta escala permite determinar no solo la percepción de necesidad de recursos, sino también la disponibilidad real de los mismos, ofreciendo información valiosa para diseñar estrategias de apoyo institucional. La inclusión de esta evaluación se fundamenta en el modelo de transición universitaria de Tinto (1993, 2012), que subraya la importancia de proporcionar los apoyos necesarios para favorecer la adaptación académica, y en los principios de *college readiness* de Conley (2014), que destacan la relación entre acceso a recursos esenciales y éxito académico del estudiantado.

---

## ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL (GENERAL SELF-EFFICACY SCALE, GSE)

Para medir la percepción de la propia capacidad para afrontar y superar dificultades, se utilizó una versión traducida al español de la *General Self-Efficacy Scale* (GSE), desarrollada originalmente por Schwarzer y Jerusalem (1995). Esta escala evalúa la autoeficacia general, es decir, la creencia estable en la propia competencia para manejar eficazmente una variedad de situaciones estresantes o desafiantes. En su versión original consta de 10 ítems, con formato de respuesta tipo Likert de 4 puntos (por ejemplo: 1 = “Incorrecto / Muy en desacuerdo” hasta 4 = “Cierto / Muy de acuerdo”). En la versión española utilizada (Sanjuán et al., 2000) los puntos se etiquetan como “Incorrecto”, “Apenas cierto”, “Más bien cierto” y “Cierto”. Estudios de adaptación en poblaciones hispanohablantes (Sanjuán et al., 2000), muestran que la escala posee buenas propiedades psicométricas: consistencia interna buena a alta (alfa de Cronbach

típicamente entre .79 y .93), estructura factorial que en muchos contextos resulta unidimensional, así como validez convergente y discriminante. Su carácter breve, sencillo y de acceso ampliamente documentado la hace adecuada para investigaciones en ámbitos educativos, clínicos o comunitarios.

---

## NECESIDAD DE SALUD Y BIENESTAR

Para evaluar la dimensión de Salud y Bienestar se utilizaron cuatro cuestionarios que permiten abordar de manera integral el bienestar psicológico, las destrezas sociales, la salud general y las necesidades de apoyo para estudiantes con diversidad funcional o condiciones crónicas. Cada instrumento fue seleccionado por su capacidad para capturar distintos aspectos del bienestar y la calidad de vida del estudiantado, complementándose entre sí para ofrecer una visión completa de factores psicológicos, físicos y sociales que pueden influir en su desempeño académico y adaptación universitaria.

---

### ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (BP) DE CAROL RYFF (1989) ADAPTADA EN SU VERSIÓN CORTA POR VAN DIERENDONCK (2004)

La Escala de Bienestar Psicológico (Ryff, 1989) es un cuestionario diseñado para evaluar múltiples dimensiones del bienestar psicológico, como autoaceptación, relaciones positivas con otros, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal. Los ítems se presentan en formato tipo Likert, con opciones de respuesta que van desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”, y algunos ejemplos de premisas incluyen: “Cuando repaso la historia de mi vida, estoy contento/a con cómo han resultado las cosas” o “A menudo me siento solo/a porque tengo pocos amigos cercanos con quienes compartir mis preocupaciones”. La escala ha demostrado propiedades psicométricas sólidas, incluyendo consistencia interna buena a alta (alfa de Cronbach típicamente entre .70 y .90) y validez convergente y discriminante, lo que la hace adecuada para evaluar el bienestar psicológico en contextos educativos, clínicos y de investigación social. La versión en español de Díaz et al. (2006) muestra un alfa de Cronbach entre .70 a .84.

---

### DESTREZAS SOCIALES

Este cuestionario está diseñado para evaluar destrezas sociales y de comunicación en el estudiantado. Cada ítem examina diferentes aspectos de la interacción interpersonal, como la capacidad de iniciar y mantener conversaciones, la asertividad, la participación en actividades grupales, la escucha activa y la percepción de emociones en otros. Las respuestas se registran en

una escala tipo Likert de seis puntos que va desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”, lo que permite captar de manera diferenciada la autoevaluación de cada persona sobre sus habilidades sociales. Este tipo de instrumento se utiliza comúnmente en investigaciones educativas y psicológicas para identificar áreas de fortaleza y necesidades de apoyo en la socialización y comunicación dentro del contexto académico.

---

## SALUD GENERAL

Este cuestionario breve evalúa la percepción del estudiantado sobre su salud general y hábitos de bienestar durante las últimas dos semanas. Incluye preguntas sobre el estado de salud percibido, cambios recientes en la salud física, frecuencia de actividad física, horas de sueño, calidad de la alimentación y el impacto de la salud en las actividades cotidianas. Las respuestas son de opción múltiple, lo que permite captar tanto la autopercepción de bienestar como comportamientos y limitaciones relacionadas con la salud que pueden influir en el rendimiento académico y la vida diaria del estudiantado.

---

## NECESIDAD DE SERVICIOS PARA ESTUDIANTES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y/O CONDICIONES CRÓNICAS

La sección de necesidad de servicios para estudiantes con diversidad funcional y/o condiciones médicas crónicas está diseñada para identificar a quienes requieren apoyos específicos que faciliten su desempeño académico en la universidad. Evalúa la presencia de diversidad funcional, condiciones médicas crónicas, dificultades de movilidad o sensoriales, y la necesidad de acomodados razonables en clases. Además, permite detallar los tipos de servicios o adaptaciones requeridas, como intérpretes de lenguaje de señas, lectores anotadores, acceso a ascensores, estacionamiento adaptado, transporte interno, rampas y adaptaciones en salones, tiempo adicional para exámenes, coordinación de matrícula adelantada, entre otros. La sección utiliza principalmente preguntas dicotómicas (sí/no) y opciones múltiples, brindando información precisa para garantizar la inclusión y la igualdad de oportunidades académicas.

---

## NECESIDAD DE APOYO FINANCIERO Y ECONÓMICO

La dimensión de *Necesidad de Apoyo Financiero y Económico* está diseñada para evaluar el contexto económico del estudiantado y los factores que pueden influir en su acceso, permanencia y desempeño académico. Esta sección integra tres medidas que exploran la percepción de estabilidad financiera, la situación económica familiar y la capacidad personal para cubrir gastos relacionados con la vida universitaria. En conjunto, permite identificar niveles de

vulnerabilidad económica, preocupaciones financieras y posibles necesidades de apoyo, ofreciendo una visión general del entorno económico que puede afectar la experiencia universitaria del estudiante.

---

#### ESCALA DE BIENESTAR FINANCIERO DEL CFPB

La sección utilizada de la Escala de Bienestar Financiero del *Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)* se centró únicamente en la primera parte de la escala, compuesta por seis ítems que evalúan la situación económica del estudiantado. Cada reactivo se responde en una escala tipo Likert de cinco puntos: “Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Parcialmente de acuerdo, Parcialmente en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo”. Algunos ejemplos de premisas incluyen: “Podría hacer frente a un gasto imprevisto importante”, “Estoy asegurando mi futuro financiero” y “Me preocupa que el dinero que tengo o que ahorre no me dure”. Esta sección permite evaluar la percepción de estabilidad financiera, manejo del dinero y preocupaciones económicas del estudiantado.

---

#### NECESIDAD ECONÓMICA: PERCEPCIÓN FINANCIERA FAMILIAR

La sección de Necesidad Económica: Percepción Financiera Familiar evalúa la situación económica del estudiante y su familia en relación con los gastos universitarios. Incluye preguntas sobre la intención de solicitar préstamos estudiantiles, la preocupación por la capacidad familiar para cubrir matrícula y otros costos, y posibles dificultades financieras como pérdida de ingresos o necesidad de pedir ayuda económica externa. Utiliza preguntas dicotómicas y de opción múltiple para obtener información clara y comparable. Ejemplos de premisas son: “¿Tomarás algún préstamo estudiantil personalmente para financiar tu primer año?” y “¿Te preocupa la capacidad financiera de tu familia para pagar los gastos universitarios?”.

---

#### PERCEPCIÓN FINANCIERA PERSONAL

La sección de Percepción Financiera Personal explora la manera en que el estudiante evalúa su propia capacidad para cubrir gastos de vida durante la universidad y cómo estos factores pueden influir en su experiencia académica. Incluye preguntas sobre la preocupación por sufragar costos básicos, la intención de trabajar mientras estudia, el acceso a becas o ayudas financieras, y el posible impacto de las limitaciones económicas en su rendimiento académico. Las preguntas son de opción múltiple y dicotómicas, lo que permite obtener información clara sobre el nivel de vulnerabilidad financiera del estudiante.

---

## NECESIDAD DE ALIMENTOS (SEGURIDAD ALIMENTARIA)

---

### U.S. HOUSEHOLD FOOD SECURITY SURVEY MODULE

Para evaluar la seguridad alimentaria del estudiantado de la UPRRP se utilizó la versión en español del *U.S. Household Food Security Survey Module* del *U.S. Department of Agriculture* (2018), un instrumento ampliamente utilizado en contextos universitarios (El Zein et al., 2019; Frank et al., 2022; Pérez-Jiménez et al., 2024). Este cuestionario se administra en tres etapas condicionadas a la respuesta previa: inicia con una pregunta general para identificar si los participantes han enfrentado dificultades o acceso limitado a alimentos en los últimos 12 meses, seguido de preguntas que evalúan la inseguridad alimentaria moderada, enfocándose en la calidad y cantidad de alimentos consumidos, cambios en la dieta y preocupaciones económicas; finalmente, indaga sobre la inseguridad alimentaria severa, explorando la frecuencia con que los participantes se quedaron sin alimentos, redujeron la cantidad de comida o dejaron de comer debido a la falta de recursos. Este enfoque permite obtener un panorama completo de las experiencias del estudiantado en relación con el acceso a alimentos.

---

## NECESIDAD DE VIVIENDA

La sección de necesidad de vivienda está diseñada para evaluar si el estudiantado de la UPRRP cuenta con acceso a un alojamiento seguro, estable y adecuado durante su etapa universitaria. Utiliza como referencia el *Guide to Assessing Basic Needs Insecurity in Higher Education* de Goldrick-Rab et al. (2019) adaptado y traducido al español, que es ampliamente empleado en investigaciones sobre inseguridad habitacional en instituciones de educación superior. La versión en español fue desarrollado y utilizada anteriormente por Pérez-Jiménez et al. (2024). La escala indaga sobre la necesidad de hospedaje, la disponibilidad de recursos económicos para cubrir renta y servicios, así como la situación de vivienda en los últimos 30 días, incluyendo posibles dificultades como impagos de renta o servicios, aumentos en los costos de vivienda o recepción de notificaciones de desalojo. Consta principalmente de preguntas de respuesta dicotómica (sí/no) y opciones de selección múltiple, permitiendo identificar tanto a estudiantes con inseguridad habitacional como a aquellos que se encuentran sin hogar, ofreciendo información clave para diseñar políticas y programas de apoyo.

---

## NECESIDAD DE TRANSPORTACIÓN

Se elaboró un instrumento diseñado para evaluar la necesidad de transportación del estudiantado permite identificar los medios de transporte que utilizan, el tiempo que les toma

llegar a la universidad y las limitaciones que podrían enfrentar en sus desplazamientos diarios. Las dimensiones consideradas se tomaron como referencia del estudio de Pérez-Jiménez et al. (2024), aunque las preguntas y opciones de respuesta fueron elaboradas específicamente para este estudio. Incluye preguntas como: "¿Cuál es el método principal de transporte que utilizará para asistir a la universidad?", con opciones como carro personal, carro de un familiar, tren urbano, autobús, caminar, bicicleta o Uber; "¿Cuánto tiempo estima que le tomará llegar a la universidad desde su hogar o lugar de hospedaje?", con rangos que van desde menos de cinco minutos hasta más de una hora; y "¿Prevé confrontar algunas limitaciones para llegar diariamente a la universidad?", ofreciendo alternativas como no tener carro propio, falta de dinero para transporte o peaje, distancia desde la universidad o limitaciones del transporte público. Este instrumento permite obtener información precisa sobre la movilidad del estudiantado y los posibles obstáculos que enfrentan para asistir a las clases.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección, se discuten los resultados obtenidos de las fases cualitativa y cuantitativa del estudio. Como parte de la fase cualitativa se llevaron a cabo grupos focales con estudiantes subgraduados y graduados, así como entrevistas individuales con estudiantes de nuevo ingreso. Estos ejercicios tuvieron como objetivo explorar en profundidad las motivaciones para estudiar en la UPRRP, las expectativas sobre la enseñanza y los servicios de apoyo, las necesidades académicas y psicosociales, y la percepción de la institución como universidad exitosa. Las voces de las personas participantes permitieron contextualizar y matizar los resultados de las encuestas, identificar fortalezas y áreas críticas de los servicios institucionales, y visibilizar diferencias según el nivel de estudio y el momento en la trayectoria académica. Los hallazgos cualitativos se presentan organizados por ejes temáticos comunes, lo que facilita la comparación entre los distintos grupos de estudiantes.

En la fase cuantitativa, se analizan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil, dirigida a estudiantes subgraduados y graduados, y de la Encuesta de Necesidades aplicada a estudiantes de nuevo ingreso. Esta fase permite describir de manera sistemática los niveles de satisfacción con los servicios académicos, administrativos y de apoyo, la infraestructura y la vida universitaria, así como identificar y cuantificar las principales necesidades académicas, psicosociales y económicas del estudiantado al inicio de su trayectoria universitaria. El análisis cuantitativo se apoya en técnicas de estadística descriptiva e inferencial, análisis factorial y modelos de ecuaciones estructurales, lo que posibilita la construcción de indicadores comparables y la identificación de asociaciones y diferencias relevantes entre grupos. En conjunto, la integración de ambas fases analíticas ofrece una visión comprensiva de la

experiencia estudiantil y sustenta las conclusiones y recomendaciones que se presentan en las secciones finales del informe.

## FASE CUALITATIVA

La presente sección recoge los hallazgos del análisis cualitativo realizado a partir de grupos focales con estudiantes subgraduados y graduados, así como entrevistas individuales con estudiantes de nuevo ingreso del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Estas técnicas permitieron profundizar en las motivaciones para estudiar en la UPRRP, las expectativas sobre la formación académica y los servicios de apoyo, las experiencias cotidianas en el Recinto y las recomendaciones del estudiantado para fortalecer la oferta institucional. Este componente cualitativo aporta la voz directa de los y las estudiantes, ilustrando cómo viven, interpretan y evalúan los servicios y procesos universitarios. La información recopilada en estos ejercicios nos permitió refinar los cuestionarios de satisfacción y necesidades antes de ser piloteados y administrados.

Los resultados se organizan en torno a ejes temáticos comunes para los distintos grupos: motivación para estudiar en la UPRRP, calidad de la enseñanza presencial y virtual, acceso a la tecnología, horarios de cursos, trato del personal docente y no docente, mejores y peores servicios, oportunidades de desarrollo profesional y de vida universitaria, y percepción de la UPRRP como institución post secundaria exitosa. Finalmente, se presenta un análisis de convergencia y divergencia entre las verbalizaciones de estudiantes subgraduados, graduados y de nuevo ingreso, con el fin de identificar patrones compartidos, necesidades diferenciadas y áreas prioritarias de intervención para la mejora continua de los servicios académicos y de apoyo.

---

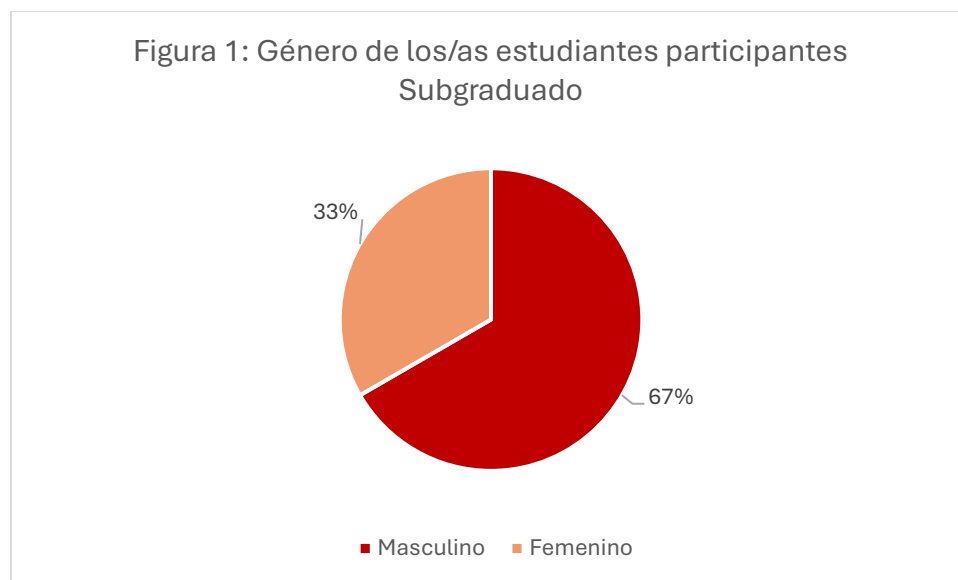
### GRUPOS FOCALES DE ESTUDIANTES SUBGRADUADOS/AS

Los grupos focales de los estudiantes subgraduados se realizaron los días 3 y 4 de febrero de 2025. En total participaron seis (6) estudiantes y respondieron 19 preguntas.

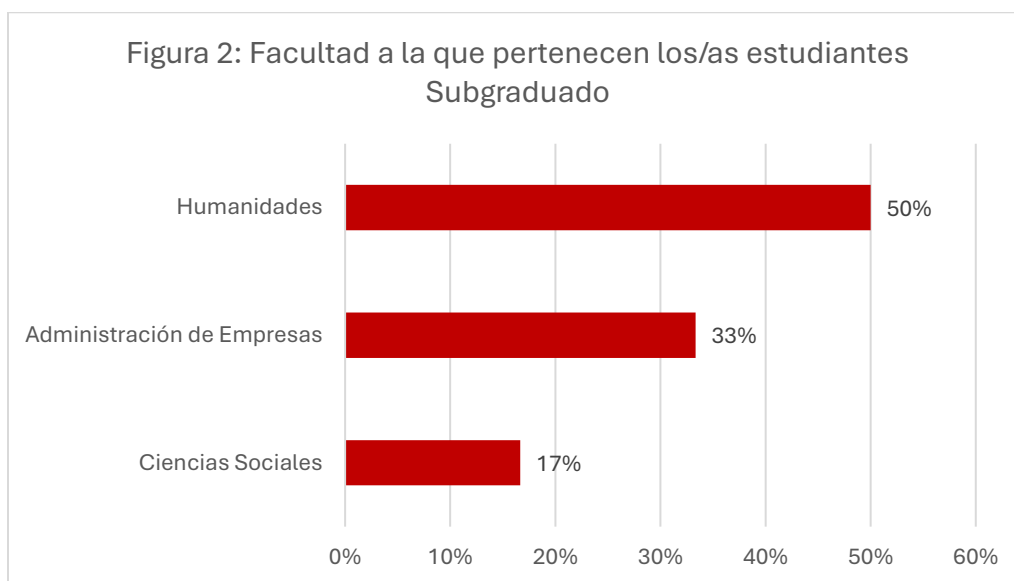
---

### PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

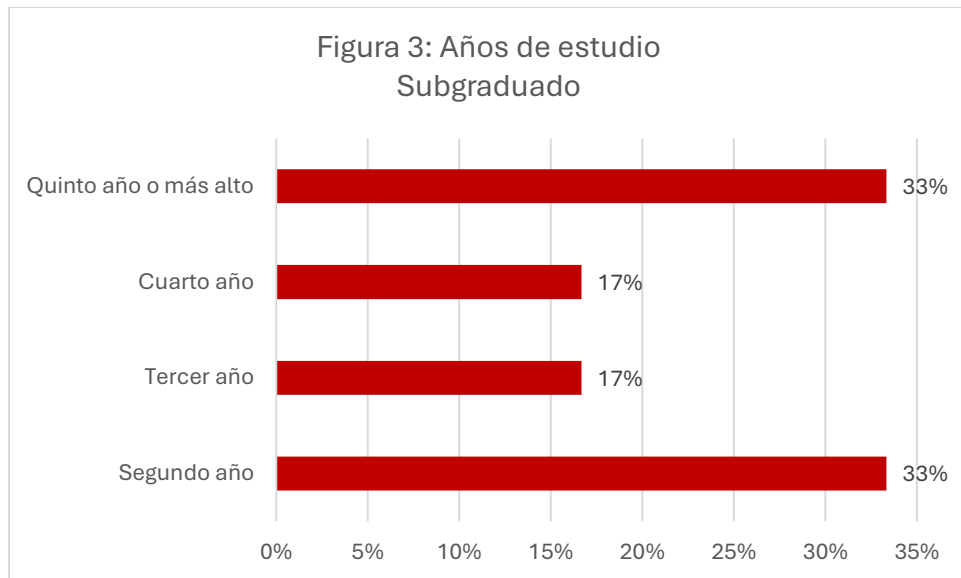
A continuación, se describe el perfil del estudiantado subgraduado que formó parte de los dos grupos focales que se realizaron. La mayoría se consideraban del género masculino (véase Figura 1) y se encontraban entre las edades de 19 a 27 años.



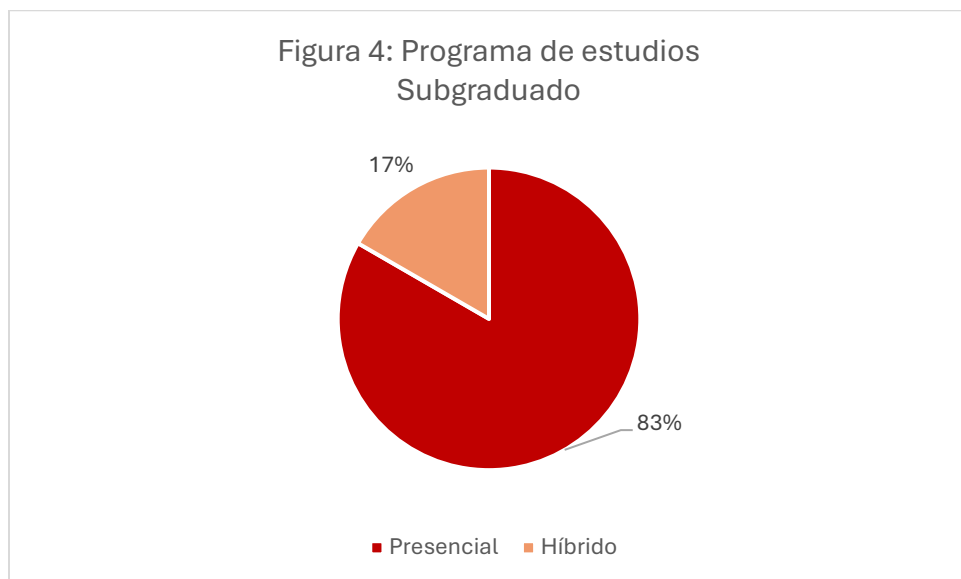
Los/as participantes pertenecían a tres de las facultades del Recinto, como se observa en la Figura 2. Sus especialidades eran: Economía, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Recursos Humanos, Filosofía, Música y Bellas Artes.



Hubo representación de todas las categorías de años de estudio. La distribución de los estudiantes por años de estudio se puede observar en la Figura 3. Todos son estudiantes a tiempo completo.

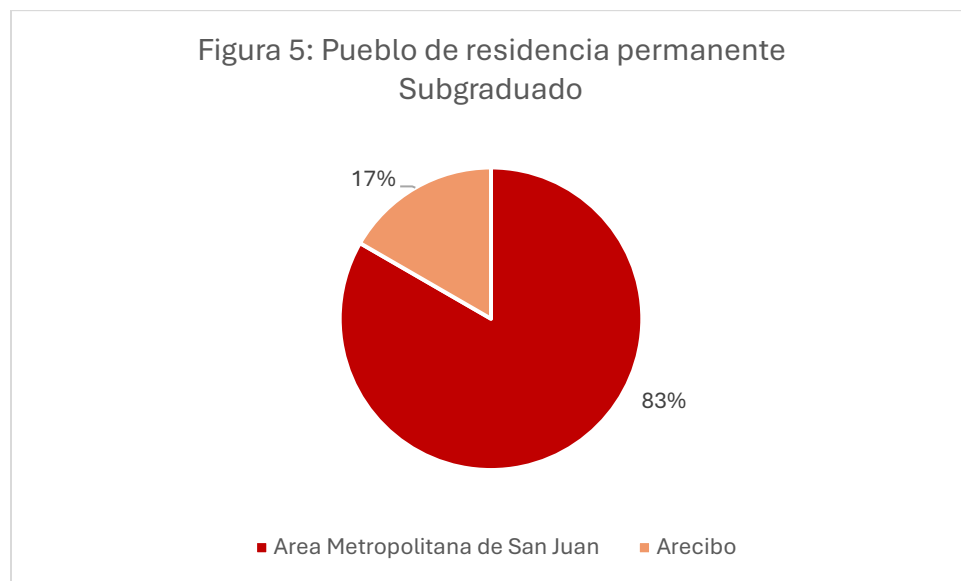


En la Figura 4, se puede observar que la mayoría cursan un programa de estudios en formato presencial, solo un estudiante dijo pertenecer a un programa de estudios híbrido. Ningún estudiante se identificó como estudiante internacional.



En términos de su municipio de residencia versus el municipio en el que residen mientras estudian, se pudo observar que la mayoría residen permanentemente en el área metropolitana

de San Juan<sup>1</sup> y solo uno en Arecibo (véase Figura 5). Todos viven en municipios que forman parte del área metropolitana de San Juan mientras estudian.



El instrumento utilizado para recopilar los datos del perfil también incluía una tabla en la que se les preguntaba si conocía los servicios, si los ha necesitado y si los ha recibido. Los servicios listados eran los siguientes:

- Servicios de Consejería o Vocacionales
- Servicios Médicos
- Servicios a estudiantes con impedimentos
- Asistencia Económica
- Promoción de Organizaciones Estudiantiles
- Obtención de Tarjeta de Identificación del Estudiante
- Servicios de Cuido o Ayuda a la Niñez
- Servicios del Centro Universitario
- Asistencia de Estudiantes Orientadores
- Búsqueda de Empleo
- Información de ofrecimientos académicos a través de ferias o casas abiertas
- Servicios a estudiantes atletas

---

<sup>1</sup> Según la definición de las áreas funcionales de la Junta de Planificación de Puerto Rico, el área metropolitana de San Juan está compuesta por los siguientes municipios: Bayamón, Caguas, Carolina, Cataño, Guaynabo, Loíza, Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto, Corozal, Dorado, Naranjito, Arecibo, Canóvanas y Vega Alta.

- Servicios a estudiantes internacionales
- Trámites a través de la Oficina de la Decana/o de su Facultad
- Trámites a través del Decanato de Estudios Graduados e Investigación
- Trámites a través de la Oficina del Registrador
- Servicios de intercesión o conciliación de la Procuraduría Estudiantil
- Servicios de Asesoría Académica
- Servicios del sistema de bibliotecas
- Actividades atléticas y artísticas accesibles y que propician la participación de los estudiantes
- Acceso a información a través de redes sociales y medios digitales
- Programas y recursos que promueven el bienestar integral de los estudiantes

La mayoría de los estudiantes participantes del grupo focal subgraduado señalaron conocer los distintos servicios a excepción de los trámites a través del Decanato de Estudios Graduados e Investigación (DEGI) y los servicios de intercesión o conciliación de la Procuraduría Estudiantil. El primero es entendible, ya que son mayormente dirigidos a programas y estudiantes graduados. De los servicios que conocen, entre los que la mayoría señalaron haber recibido están los siguientes:

- Asistencia Económica
- Trámites a través de la Oficina de la Decana/o de su Facultad
- Trámites a través de la Oficina del Registrador
- Servicios del sistema de bibliotecas
- Acceso a información a través de redes sociales y medios digitales

---

## MOTIVACIÓN PARA ESTUDIAR EN LA UPRRP

Algunos de los participantes (3/6) se motivaron a estudiar en la UPRRP por sus padres y familiares que son egresados del Sistema, por el prestigio de la institución y calidad en la enseñanza. Algunas verbalizaciones que ilustran lo anterior plantean:

*Toda mi familia de mi padre, todos, se graduaron de aquí, lo tengo en mi corazón.*

*...vine a estudiar desde los Estados Unidos para aprender de mi patria.*

La mitad de los participantes (3/6) se trasladaron de otros recintos por su oferta académica, y uno porque vino a estudiar desde los Estados Unidos.

---

## EXPECTATIVAS SOBRE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL RECINTO

La mayoría de los participantes (4/6) indicó estar muy satisfechos con la calidad de la enseñanza y profesores. Uno de los participantes expresó y cito:

*mis expectativas fueron altas y se cumplieron.*

Sin embargo, algunos (2/6) confrontaron dificultades con las convalidaciones de cursos de otros recintos. Un participante (1/6) cree que se puede mejorar la disponibilidad de cursos y cupo, pues considera que el sistema de matrícula actual es difícil comparado con otras universidades. Otro participante (1/6) señala que hace falta más profesores y la carencia de estos limita la capacidad del estudiante para realizar *networking*.

---

## EXPECTATIVAS DE LOS SERVICIOS DE APOYO

Las respuestas son variadas con relación a los mismos. Específicamente con relación a los servicios bibliotecarios: algunos (2/6) indican que requieren de más información sobre los servicios bibliotecarios. Entienden que los servicios bibliotecarios pueden mejorar en cuanto a horarios y personal. Un estudiante hizo alusión al cierre de servicios bibliotecarios en su facultad lo que le limita en la búsqueda de recursos e impresión de forma accesible. Por otro lado, estos reconocen que los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con impedimentos son excelentes.

En cuanto a los servicios de consejería, los que han recibido los servicios (2/6) están satisfechos con los mismos y los servicios a estudiantes con impedimentos. Algunas de las verbalizaciones establecen:

*... los servicios a estudiantes con impedimentos son cálidos, están disponibles y facilitan la comunicación con los profesores.*

*Estoy feliz de que hay servicios de elevador para la gente que lo necesita.*

En cuanto a los servicios de apoyo a los estudiantes atletas, un estudiante (1/6) indica que los servicios de apoyo han sido excelentes. Al igual que la asesoría en la Facultad de Administración de Empresas (FAE) para internados. Sin embargo, dos participantes (2/6) no están satisfechos con los servicios de asesoría académica e indican que los asesores académicos deben tener más paciencia con los estudiantes y sus servicios no son buenos. Otro estudiante (1/6) indica que los servicios básicos funcionan bastante bien. Además del programa de honor y oferta cultural.

*El aspecto social en la UPR me gusta, los cursos del programa de honor y de generales son buenos y han llenado mis expectativas.*

---

## CALIDAD DE LA ENSEÑANZA PRESENCIAL Y VIRTUAL

Todos (6/6) los participantes privilegiaron la educación presencial. Dos estudiantes hacen alusión a profesores de cursos específicos que promueven una enseñanza de excelencia y promueven la comunicación e intercambio de ideas.

En cuanto a la educación virtual todos concurren en que:

*Es más difícil entablar comunicación cuando no es presencial. A veces no se resuelven dudas o puede haber problemas con luz y la conexión*

Señalan que las dificultades con la educación virtual responden a múltiples factores, entre estos:

1. Profesor y sus competencias en el uso de la tecnología y plataformas
2. Métodos de enseñanza
3. Materia: No recomiendan cursos cuantitativos
4. Distracción del estudiante
5. Dificultad para concentrarse
6. Disponibilidad de un espacio apropiado en el hogar
7. Diversidad de plataformas: No hay consistencia por parte de los profesores.
8. Falta de recursos como conectividad y energía eléctrica.
9. Participación

Una estudiante indica que en esa modalidad: *Hay poca participación, se convierte en una conferencia del profesor y yo solo tomo apuntes.*

No obstante, la mayoría (4/6) reconoce que la educación virtual también tiene sus ventajas.

---

## ACCESO A LA TECNOLOGÍA DEL RECINTO

La mayoría de los participantes (4/6) indica que las plataformas como Office, Teams, y Moodle son sólidas. Le gusta que la Institución las provea. Un participante cataloga los servicios de tecnología como *bueno*, particularmente, *el acceso a las computadoras, los enchufes.*

Todos (6/6) los participantes concurren en que el acceso a Internet en el Recinto es difícil en algunas áreas. Un estudiante hizo una distinción en cuanto a tipo de tecnología y estableció los instrumentos musicales bajo esta categoría. Denunció la falta de estos en su programa lo que resulta imprescindible para su proceso de enseñanza-aprendizaje.

---

## HORARIOS DE LOS CURSOS

Con relación a este tema no hubo consenso. Algunos están (2/6) satisfechos con sus horarios y otros no. Unos plantean que no debe haber cursos a las 7am y que le gusta tomar clases a las 4 o 5pm. La mitad de los participantes (3/6) indica que el horario de 3 horas en las noches es demasiado tarde, pues les parece peligroso estar en el recinto en ese horario.

Por su parte, un participante indica que:

1. Los 10 minutos de break no le da tiempo de ir de una clase a otra en el Recinto.
2. La distribución de los salones es terrible.

Respecto al cupo, recomiendan dar más espacio para los cursos que son más solicitados, y que los salones sean más grandes para estos cursos. Un estudiante (1/6) añade que *la disponibilidad de los cursos de concentración*, en la facultad de Humanidades, *es mala*.

---

## TRATO DEL PERSONAL DOCENTE

La mayoría de los participantes (4/6) ha tenido buenas experiencias con sus profesores. Algunas verbalizaciones incluyen:

*ha sido súper bueno, su opinión es positiva.*

*... los mejores son los de portugués...*

*Finanzas...*

La mitad de los participantes (3/6) ha tenido experiencias buenas y malas. Otros evitan algunos profesores.

*...he evitado a los profesores que tienen casos o mala reputación.*

---

## TRATO DEL PERSONAL NO DOCENTE

Todos los participantes (6/6) indicaron que no están satisfechos con el servicio recibido en algunas oficinas. Entre estas: asistencia económica, registrador, guardia universitaria, asesoría académica y personal clerical de oficinas. Algunos hacen alusión a maltrato y cito:

*La secretaria y otra persona estaban a la defensiva y les alzaban la voz a los estudiantes, creando nervios y le hicieron llorar. Tuve que llamar a mi madre para hablar y tuve que ir donde mi consejera para que interviniera.*

Algunos (2/6) indican que no le contestan cuando llama. Un participante añade que en el Recinto hay problemas de comunicación entre las oficinas. Indica que los envían de una oficina a otra y se mueve por el recinto muchas veces perdiendo su tiempo por mala orientación. La mayoría de los participantes (4/6) concurre en que han tenido buena experiencia con personal de limpieza y seguridad.

---

### LOS MEJORES SERVICIOS DEL RECINTO

Todos los participantes (6/6) hacen alusión a la excelencia académica presencial en la mayoría de los cursos y los servicios de las plataformas de Microsoft que catalogan como muy buenos. La mayoría de los participantes (4/6) ha requerido servicios de consejería u OSEI e indican que son muy buenos. La mitad (3/6) establece que los mejores servicios incluyen limpieza y seguridad, además de los servicios bibliotecarios, incluyendo la sala de personas con impedimentos. Un participante (1/6) indica que le parece que la piscina está bien y la oportunidad de investigar. Otro (1/6) señala que está satisfecho con los servicios de la oficina de intercambio.

---

### LOS PEORES SERVICIOS DEL RECINTO

Todos los participantes (6/6) concurren que hay problemas de acceso en:

1. Aceras
2. Edificios abandonados
3. Falta de instrumentos en el departamento de música
4. Baños abiertos en horario nocturno para estudiantes que estudian o practican música, teatro, entre otros.

La mayoría (5/6) identifica a la Oficina de Asistencia Económica como una de las oficinas con los peores servicios. Algunos (2/6) identifican a la Oficina de Asuntos Estudiantiles en cuanto al manejo de traslados inter-recintos y convalidación de cursos como los peores; la asesoría académica; y la falta de servicios en horario nocturno o a distancia.

---

## SERVICIO EN EL RECINTO QUE NO HAN ENCONTRADO

La mayoría de los participantes (4/6) ha encontrado los servicios que han buscado. Un participante (1/6) no sabe si su currículo provee para experiencias de internado y otro indica que no fue orientado sobre el programa de jornal.

---

## OPORTUNIDADES PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL Y EXPERIMENTAR LA VIDA UNIVERSITARIA EN EL RECINTO

Todos los participantes (6/6) concurren en que hay oportunidades, especialmente en la Facultad de Administración de Empresas. Entre estas están:

- Certificaciones Ej. Coursera
- Investigaciones
- Talleres
- Programa de honor
- Programa CRIIAS

Una persona indicó que

*El recinto da muchas oportunidades para desarrollo profesional. Depende de si el estudiante lo aprovecha.*

Mientras otra menciona que los internados en Humanidades-Bellas Artes es limitado en comparación con otras facultades.

En cuanto a la vida universitaria, la mayoría de los participantes (4/6) indica que el recinto provee muchas oportunidades para la vida universitaria, cultural, arte, muchas cosas corriendo a la vez en el recinto. Las actividades mencionadas incluyen:

- Obras
- Conciertos
- Actividad cultural-arte
- Actividades de organizaciones estudiantiles

Algunos (2/6) indican que hay restricciones en las actividades de corte político. También, hay *preferencias que la administración tiene respecto a algunos grupos políticos.*

---

## SERVICIOS QUE DESEAN QUE SE FORTALEZCAN O SE INTEGREN EN NUESTRO RECINTO

Los servicios que todos (6/6) expresan que necesitan fortalecimiento son:

- Asesoría académica
- Asistencia económica
- Servicios a distancia
- Servicios en horario nocturno
- Personal que conteste teléfonos y mensajes
- Bibliotecas abiertas
- Equipos de música para practicar
- Baños abiertos en horario nocturno
- Aceras accesibles
- Registraduría
- Servicios de salud mental

Todos, a su vez, concurren que hace falta personal docente y no docente; y que el trato del personal no docente en áreas de servicio puede mejorar.

---

## EVALUACIÓN DE EXPECTATIVAS AL MOMENTO DE LA ADMISIÓN AL RECINTO

La mayoría de los participantes (5/6) indicaron que encontraron lo que buscaban al solicitar a la UPRRP. Incluso un participante mencionó que encontró mucho más de lo esperado. Solo una persona se mostró ambivalente al contestar que sí y no.

---

## RECOMENDACIÓN DEL RECINTO PARA ESTUDIOS SUBGRADUADOS

La mayoría de los participantes (5/6) recomendaría a sus amigos la UPRRP. Otros (2/6) la recomiendan dependiendo del interés o área de estudio. Solo un participante no recomendaría a la UPRRP a sus amigos.

---

## RECOMENDACIONES

Algunos de los participantes (2/6) recomienda que el sistema de matrícula este centralizado en un solo lugar para ver los cursos y matricularse. Un estudiante (1/6) recomienda la identificación de viviendas accesibles y asequibles. Plantea que la identificación de nuevas residencias puede ayudar a muchos estudiantes y atender sus necesidades. Refiere que tiene una amiga que *tiene*

*que levantarse a las 4:00 am para llegar a tiempo a la universidad. Tiene problema de transporte público.*

Un participante (1/6), por su parte, recomienda más recursos para la facultad de Humanidades. Esto incluye: *profesores nuevos, ofrecer cursos que dicen que están disponibles, pero luego no hay cupo*. Por otro lado, la mitad de los participantes (3/6) concurre en que traer una oferta académica técnica al recinto haría a la UPR más competitiva y atraería a más estudiantes.

---

### CONSIDERACIÓN DE LA UPRRP COMO UNA INSTITUCIÓN POST SECUNDARIA EXITOSA

Las opiniones de la mayoría de los participantes (5/6) reconoce que UPRRP aún es exitosa. Indican que ha perdido su sitio en los últimos años y está en riesgo de no continuar siéndolo. Requiere de la atención de recursos tangibles e intangibles, infraestructura y otros para recobrar el lugar que los motivó a solicitar. Estos indican que es exitosa porque es la definición de lo que somos. Hay cosas por mejorar, pero estamos tratando de llegar a eso. Siente que es un recinto universitario de mucho prestigio. Es nuestra representación como país.

No obstante, un participante (1/6) indicó que

*Está raspando. Los estudiantes hacen más cosas por su cuenta para poder tener otras oportunidades. Los profesores y los estudiantes son los que logran dar más y hacer más.*

---

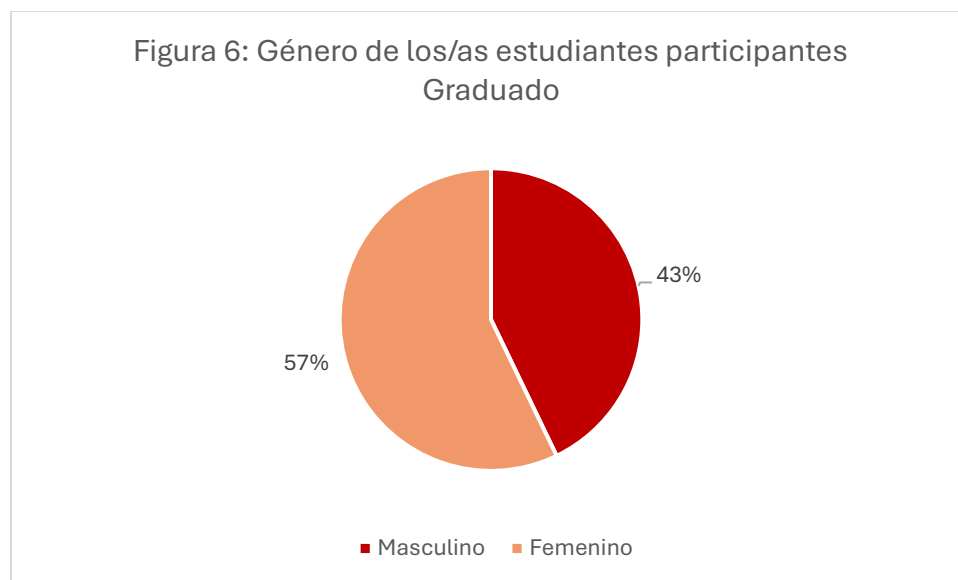
### GRUPOS FOCALES DE ESTUDIANTES GRADUADOS/AS

Los grupos focales de los estudiantes graduados se realizaron los días 4 y 12 de febrero de 2025. En total participaron siete (7) estudiantes y respondieron 19 preguntas.

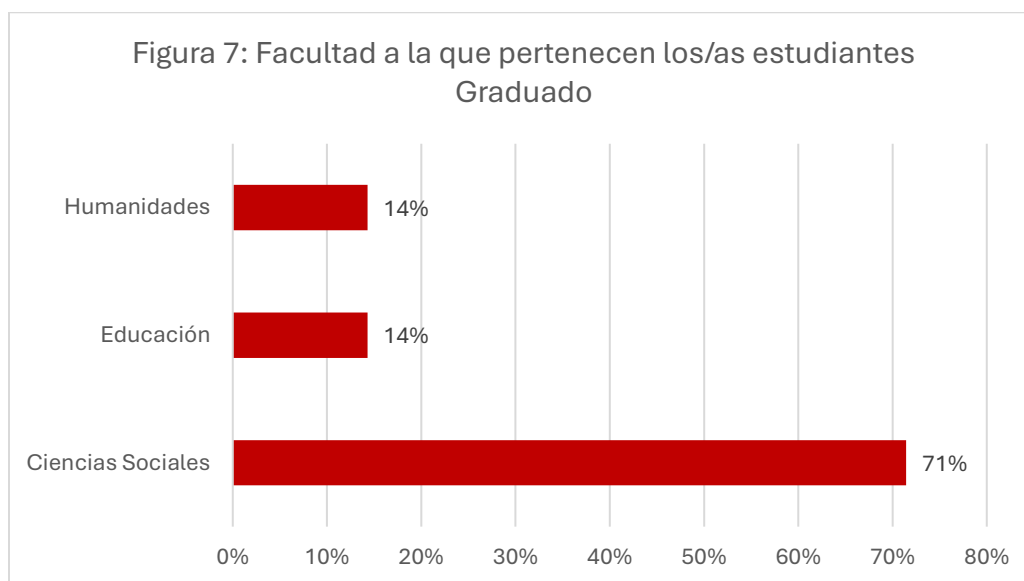
---

### PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

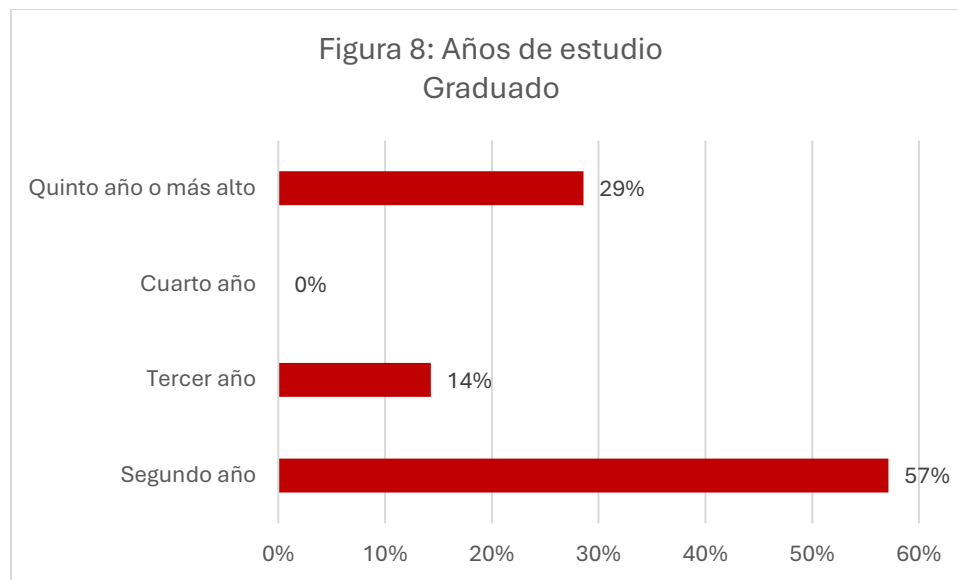
A continuación, se describe el perfil del estudiantado graduado que formó parte de los dos grupos focales que se realizaron. La mayoría se consideraban del género femenino (véase Figura 6) y se encontraban entre las edades de 24 a 40 años y había uno de 69 años.



Los/as participantes pertenecían a tres de las facultades del Recinto, como se observa en la Figura 7. Sus especialidades eran: Investigación y Evaluación Educativa, Consejería en Rehabilitación (4 estudiantes), Administración Pública e Historia.



Hubo variedad en los años de estudio. La distribución de los estudiantes por años de estudio se puede observar en la Figura 8. Un estudiante está a tiempo parcial y seis a tiempo completo. Todos están estudiando en programas en modalidad presencial. Ningún estudiante se identificó como estudiante internacional.



Todos los estudiantes residen en el área metropolitana de San Juan, ninguno reside en un lugar distinto mientras estudia.

El instrumento utilizado para recopilar los datos del perfil también incluía una tabla en la que se les preguntaba si conocía los servicios, si los ha necesitado y si los ha recibido. En la sección del perfil de los participantes del grupo focal subgraduado se menciona la lista de servicios incluidos. A diferencia de los estudiantes subgraduados, los graduados desconocían de una mayor cantidad de servicios. La mayoría respondió no conocer de los siguientes servicios:

- Servicios de Cuido o Ayuda a la Niñez
- Búsqueda de Empleo
- Servicios a estudiantes internacionales
- Actividades atléticas y artísticas accesibles y que propician la participación de los estudiantes
- Programas y recursos que promueven el bienestar integral de los estudiantes

De los servicios que conocen, entre los que la mayoría señalaron haber recibido están los siguientes:

- Asistencia Económica
- Obtención de Tarjeta de Identificación del Estudiante
- Servicios de Asesoría Académica
- Servicios del sistema de bibliotecas

---

## MOTIVACIÓN PARA ESTUDIAR EN LA UPRRP

La mayoría de los participantes (4/7) indica que, en principio, su familia influyó en la decisión de estudiar en el sistema UPR; que estudian en el sistema por el prestigio, calidad en la enseñanza, presupuesto y acceso. Al compararlos con instituciones privadas entienden que es la mejor alternativa. Todos (7/7) completaron estudios subgraduados en el sistema. Algunos (2/7) realizaron estudios graduados en instituciones privadas y fuera de Puerto Rico. Un participante (1/7) representa a la primera generación en ir a la Universidad y completar estudios graduados; otro indica que seleccionó la UPRRP por la libertad de expresión; y otro por la oportunidad de convertirse en docente.

---

## EXPECTATIVAS SOBRE LA EDUCACIÓN A NIVEL GRADUADA

La mayoría de los participantes (4/7) indica que sus expectativas estaban relacionadas con experiencias previas a nivel subgraduado. Un participante (1/7) indica que UPRRP tiene programas que instituciones privadas no tienen y otros dos (2/7) desean continuar desarrollándose en su campo profesional.

Hasta el momento, las expectativas se han cumplido para la mayoría de los participantes. Solo un participante (1/7) tenía mayores expectativas en la calidad de enseñanza al retornar a estudios graduados. La mayoría (6/7) concurre en la importancia de estudiar en programas acreditados como el que ellos estudiaron o estudian a nivel de maestría o doctorado.

---

## EXPECTATIVAS SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO

La mayoría de los participantes (5/7) concurre que las expectativas que tenían en los siguientes servicios no se cumplieron:

- Servicio bibliotecario nocturno
- Servicio para solicitar el sello de estacionamiento en horario nocturno
- Incentivos para estudiantes atletas graduados
- Estacionamientos accesibles y cercanos a las facultades en horario nocturno que sean seguros.

Añaden que en sus programas no hay lugares para estudiar. No hay bibliotecas y salas de estudio. Por su parte, algunos (2/7) indican que no se les orienta sobre los servicios del Recinto cuando estudias en otros Recintos a nivel subgraduado y llegas a estudiar a nivel graduado. Un

participante (1/7) añade que las bibliotecas disponibles integran estudiantes subgraduados y graduados y los primeros *no tienen la misma seriedad y compromiso con los espacios*.

Otro mencionó que el trato de funcionarios y la comunicación no atiende sus expectativas. Añade que:

*El correo electrónico no es dirigido y así se pierde mucha información y hay que hacer muchas gestiones para que te contesten una pregunta.*

Además,

*Las experiencias de mis compañeros es que muchos no conocen sobre cosas de consejería y acomodos. Días de orientación de nuevo ingreso no lo cuentan, pero esos servicios que se ofrecen en el recinto en sí no se llevan a cabo. Salen afuera a buscar servicios que la universidad debe ofrecer. Después quitan los fondos porque no los usan, pero es que no los conocen.*

También refieren dificultades con procesos de matrícula y falta de buena asesoría académica.

---

## CALIDAD DE LA ENSEÑANZA PRESENCIA VERSUS VIRTUAL

Todos los participantes (7/7) privilegia la enseñanza presencial. Describen la labor de los profesores y la enseñanza como:

*se desviven por lo que hacen.*

*he estado en la UPR en muchos años, en distintos momentos y el compromiso siempre ha estado ahí.*

*Hacen de tripas corazones. Salario no les da o no les llega, pero siempre están presente y han sido de gran ayuda a su crecimiento profesional.*

*“mis profesores siempre han estado allí para asistirme no solo en lo académico sino también en lo personal y hasta económico.”*

Sin embargo, un participante establece que la calidad de enseñanza de algunos profesores es pobre. Por otro lado, todos han estado expuesto a la educación virtual como resultado de pandemia, huelgas, problemas de infraestructura en el Recinto y lo han podido manejar. Al igual que establecen los participantes subgraduados; los graduados concurren que un factor que

compromete la educación virtual es la falta de competencia de algunos docentes con el manejo de plataformas y tecnología.

---

### ACCESO A LA TECNOLOGÍA DEL RECINTO

Todos los participantes indican que el acceso al internet en el Recinto es fatal y que el estudiante debe tener un plan B para sus presentaciones. Algunos (2/7) de los participantes aluden a problemas de manejo de la tecnología y programados por desconocimiento de algunos estudiantes. Además de que algunos equipos son obsoletos y le faltan cables para conectarse. Un participante (1/7) indica que su facultad no tiene las licencias de los programas actualizados, que hay una oficina para apoyo que no está disponible los fines de semana. Otro (1/7) desconocía que podía imprimir en las bibliotecas y solicitar préstamo de equipo.

---

### HORARIOS DE LOS CURSOS

La mayoría de los participantes graduados (5/7) estudia en horario nocturno lo que los limita para acceder a servicios administrativos. Entre los aspectos mencionados con respecto al horario están:

*“Nosotros no tenemos mucha opción porque en su mayoría todos trabajamos por lo que me parece muy bien que el horario sea de 6 a 9, aunque suena matador es muy conveniente ...”*

No obstante, hay excepciones pues un participante indica que:

*“Me hubiera gustado estudiar diurno, pero en educación todos los programas a nivel graduado son por la noche.”*

Solo un participante (1/7) indica que a nivel graduado los horarios son accesibles. Otro (1/7) informa que su programa es nocturno, pero hay cursos que se ofrecen en horario sabatino diseñados para estudiantes que trabajan. A otro (1/7) le gustaría tener oportunidad de asistir a clases o actividades los viernes y durante el fin de semana.

---

### TRATO DEL PERSONAL DOCENTE VS NO DOCENTE

Todos los participantes (7/7) indican que su experiencia con el personal docente es buena. Algunas de sus opiniones establecen que:

- *el personal docente siempre está disponible.*
- *el trato es excelente. Van más allá de lo que es realmente necesario. Van más allá de la docencia. Esta facultad está disponible para eso.*
- *Siente la confianza de acercarse a docentes.*
- *los profesores que eran como deben ser todos en la universidad, verdaderos humanistas*

Por otro lado, algunos refieren que han confrontado dificultades con personal secretarial, registrador, recaudaciones, bibliotecas y oficina del veterano. La actitud, falta de accesibilidad y falta de información son los retos mayores con el personal no docente. Todos concurren que no hay servicios en horario nocturno y son indispensables. Los que estudian en horario nocturno y trabajan durante el día faltan a sus trabajos para resolver sus problemas.

---

### LOS MEJORES Y PEORES SERVICIOS DEL RECINTO

La mayoría de los participantes (5/7) concurre en que el mejor servicio es el docente:

*el mejor servicio ha sido el profesor que ha logrado un cambio en mí. ... sí, los profesores cambian la visión de uno.*

*Además del reclutamiento, la disponibilidad de parte de los miembros de facultad, el trato del personal administrativo interno al programa, los servicios de consejería académica que me hace la matricula...son estupendos.*

En cuanto a los peores, todos los participantes (7/7) en preguntas previas habían establecido que el acceso al internet era fatal. La mayoría (5/7) que estudia en horario nocturno señala que en ese horario no hay lugar donde comer. Estos (4/7), también, muestra insatisfacción con la infraestructura de la universidad y su deterioro. Específicamente, con Infraestructura se refieren a los baños, las bibliotecas, la accesibilidad, la internet, los salones, la falta de cubículos para estudio. Al igual que los estacionamientos durante la noche no son accesibles ni seguros.

*Me da miedo caminar de noche, siempre busco alguien que me acompañe por teléfono... No hay lugar para comer de noche.*

Un participante (1/7) muestra insatisfacción con la oficina de seguridad para el trámite del sello de estacionamiento; otro (1/7) con los servicios y protocolos de la oficina de servicios médicos. Otro, añade que no hay conexión entre el estudiantado y la facultad. La mayoría reporta (6/7) que ha confrontado dificultades con asistencia económica.

---

## SERVICIO EN EL RECINTO QUE NO HAN ENCONTRADO

Todos los participantes que estudian en horario nocturno consignaron la falta de servicios en ese horario lo que implica que el estudiante que trabaja tiene que faltar a su empleo para atender o completar un trámite administrativo. Esto incluye los servicios de la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) cuyos horarios para citas son diurnos. Un participante (1/7) indica que ha buscado grupos de apoyo para estudiantes de tesis y disertaciones en DCODE.

*En DCODE me dijeron que tenía que buscar la ayuda en mi facultad, pero en [la facultad] solo hay una consejera que atiende muy pocos estudiantes. Le llevé eso a DCODE, pero no recibí respuesta.*

Otro participante (1/7) señala la carencia de servicios bibliotecarios y bibliotecas abiertas y cubículos para estudio. Previamente, la mayoría de los estudiantes hizo alusión a la falta de estos servicios, infraestructura o trato del personal. Otro (1/7) señala que desconoce las competencias que debe desarrollar al culminar el grado y otro (1/7) indica que

*Todo lo que he buscado, aunque haya sido difícil, lo he podido encontrar.*

---

## OPORTUNIDADES PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL Y PARA EXPERIMENTAR LA VIDA UNIVERSITARIA

La mayoría de los participantes (5/7) indica que los PEAf y las prácticas son oportunidades de desarrollo profesional. Sin embargo, los PEAf no están disponibles para estudiantes nocturnos que trabajan y los centros de práctica son más limitados. Algunos (2/7) indican que su programa doctoral les provee otras experiencias de desarrollo profesional al integrarlos como ponentes en Congresos, experiencia para la que reciben mentoría, además de capacitaciones en los Estados Unidos gracias a un acuerdo de colaboración con la Universidad de New York. No obstante, para participar tienen que ausentarse de sus trabajos. Algunos (2/7) indican que la experiencia de investigación en horario nocturno es limitada.

En cuanto a oportunidades para experimentar la vida universitaria, la mayoría (6/7) indica que no participa en actividades extracurriculares por diversas razones, entre ellas: trabajo, desconocimiento y horario de clases. Solo un participante (1/7) se inserta en actividades de interés. Otros (2/7) indica que no se enteran de las actividades y otro (1/7) se inserta en actividades relacionadas a su empleo en UPRRP en horario diurno.

---

## SERVICIOS QUE DESEAN QUE SE FORTALEZCAN O SE INTEGREN EN NUESTRO RECINTO

Algunos de los participantes (2/7) desean que los estudiantes graduados tengan más ayudas económicas. Por ejemplo: atletas, PEAf, estipendios de investigación. Solo un participante (1/7) indica que la universidad se ha quedado atrás un poco y tiene que actualizarse.

---

### EVALUACIÓN DE EXPECTATIVAS AL MOMENTO DE LA ADMISIÓN AL RECINTO

Todos los participantes (7/7) encontraron lo que esperaban. No obstante, reconocen que la universidad ha sufrido cambios con los años por falta de recursos humanos y fiscales.

---

### RECOMENDACIÓN DEL RECINTO A AMIGOS Y FAMILIARES

La mayoría de los participantes graduados (5/7) recomendaría la UPR y nuestro recinto a sus amigos o familiares para estudios graduados.

*100% a todo el mundo. Siempre los guio al sistema UPR. Siempre les digo, aunque tengamos huelgas aprendemos a luchar por nuestros derechos y mi graduación nunca se ha visto afectada.*

*A sus estudiantes que hablan del miedo a las huelgas les pregunta: “pero has hecho la investigación de porque están luchando.*

*Si es aquí, sobre todo este recinto, Mayagüez y Ciencias Médicas lo recomendaría.*

*Concuerdo, a pesar de las limitaciones, y no quieres/puedes irte del país, la calidad es incomparable.*

---

### RECOMENDACIONES ADICIONALES

Todos (7/7) reconocen que hay que atender las áreas que comprometen el servicio, la infraestructura, el recurso humano, entre otros, previamente identificadas. Algunos (2/7) recomiendan que los estudiantes graduados participen en la búsqueda de fondos a la UPR a través de trabajos de investigación, acuerdos colaborativos para que la UPR sea autosustentable, minimizar la burocracia, que las oficinas y el personal se comuniquen entre sí, que la Universidad sea más activa en la promoción del capital estudiantil en las redes. Un participante (1/7) plantea que los acuerdos de colaboración dentro del Recinto para servicios e intercesoría pueden ser ampliados, trabajarse en menor tiempo e incluir oferta nocturna. Finalmente, un participante (1/7) entiende que la Universidad también debe promover experiencias que promuevan la colocación del estudiante al graduarse.

---

## CONSIDERACIÓN DE LA UPR COMO UNA INSTITUCIÓN POST SECUNDARIA EXITOSA

La mayoría de los participantes (6/7) concurre que UPRRP es exitosa a nivel graduado por diferentes razones, pero todos concurren en que es exitosa en la medida que:

*...pueda desarrollar ciertas competencias y me pueda desenvolver en una futura carrera profesional. Así que si lo que yo vine a hacer aquí lo consigo o lo supero, pues puedo decir que sí. En ese sentido, pues considero una universidad exitosa.*

Algunos (2/7) indican que la UPRRP es exitosa cuando se reconoce su producto en el mercado laboral.

*Ese reconocimiento se da desde la responsabilidad, el profesionalismo, cómo nos desenvolvemos.*

*... como empleada en diferentes organizaciones, yo puedo ver la diferencia cuando hablo con una persona de alguien que estudio en la UPR, por muchas cosas y yo nunca me he sentido desprotegida del conocimiento que, gracias al conocimiento que he adquirido aquí...*

*El éxito lo veo en la experiencia y la capacidad de desarrollarme en esta institución.*

Otros (2/7) establecen que la UPRRP es exitosa porque cumple con su misión:

*...y es la promoción de la cultura, como decía Ortega y Gasset. Y la cultura se compone de muchas cosas, entre ellas los lazos y los vínculos que hacemos con los demás. Así que ese vínculo es irrompible.*

Otro, que el éxito estriba en recibir las ayudas y el apoyo tanto de profesores, colegas y pares a pesar de los retos que enfrenta:

*porque a pesar de todos los problemas que ha enfrentado recientemente ha logrado mantenerse destacada a nivel internacional. Se han mantenido produciendo constantemente profesionales en diferentes áreas.*

Solo un participante (1/7) difiere y entiende que UPRRP no es exitosa por varios factores. Entre estos:

- Politización

- Problemas de gobernanza
- No hay un espacio real para el intercambio de ideas
- La influencia de la Junta de Control Fiscal
- La ausencia de un Presidente en propiedad.
- Mala administración
- Ataduras de los profesores con los organismos, panismo y entes de poder
- Cambios demográficos

---

## ENTREVISTAS A ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

Las entrevistas de los estudiantes subgraduados de primer año se realizaron los días 5 y 13 de mayo de 2025. En total participaron dos (2) estudiantes a los que se le realizaron 21 preguntas dirigidas a conocer su motivación para estudiar en el Recinto, necesidades identificadas durante el primer año de estudios y satisfacción con los servicios. Las respuestas se presentan por eje temático.

---

### PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Al tratarse de entrevistas a solo dos estudiantes, no se recopiló la información del perfil.

---

### MOTIVACIÓN PARA ESTUDIAR EN LA UPRRP

Las motivaciones de los estudiantes fueron distintas. Un estudiante indica que su madre le motivó a estudiar (1/2) y otro solicitó por la oferta académica de trabajo social, prestigio y oportunidades de obtener una beca (1/2).

*El programa de Trabajo Social, investigué y resultó ser del mejor en la isla. Incluso tienen una beca competitiva, la de Título IV, que es un incentivo para llegar aquí e incluso tienen certificaciones tanto aquí como en Estados Unidos, donde puedo estudiar aquí y me aplica para si algún día tengo que ir a los Estados Unidos.*

Todos los participantes (2/2) concurren que obtuvieron lo que buscaban o más de lo que esperaban. Recomendarían el Recinto a otras personas. Uno condiciona la recomendación a sus familiares, ya que sus amistades completaron estudios técnicos y están trabajando.

---

### EXPECTATIVAS SOBRE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL RECINTO

Un estudiante tenía altas expectativas (1/2) y el otro muy pocas pues solicitó a instancias de su madre (1/2). Le preocupaban las huelgas y dudaba de poder ser admitido al Recinto.

---

#### EXPECTATIVAS DE LOS SERVICIOS DE APOYO

Uno no sabía que esperar (1/2) y otro interesaba los servicios de acomodo razonable (1/2).

---

#### NECESIDADES IDENTIFICADAS DURANTE EL PRIMER AÑO

Los estudiantes (2/2) refirieron que han presentado y presentan necesidad por lagunas académicas, de vivienda asequible, por seguridad alimentaria y por seguridad económica. Todos los participantes trabajan y estudian para atender algunas de sus necesidades básicas. Preferirían estudiar solamente. Carecen de transporte, utilizan el sistema de transportación pública cuyos horarios son limitados y en ocasiones confligen con sus horarios de clase. Uno ha requerido servicios de acomodo razonable, los ha solicitado y provisto por la mayoría de sus profesores. Sin embargo, refiere la necesidad de reparar aceras que son inaccesibles. Otro reconoce que se podría beneficiar de servicios de salud mental pero no los ha solicitado. En cuanto a las actividades del recinto les gustaría participar más, pero en ocasiones no se entera, el horario no es adecuado para ellos por la transportación.

En el recinto, se les ha ayudado a orientarse sobre los servicios y programas a través de los programas de inmersión y asociaciones estudiantiles. Un estudiante ha utilizado equipo como préstamo en la biblioteca dos meses después de iniciadas las clases para realizar sus tareas. Antes de esto visitaba la biblioteca todos los días para realizar sus tareas.

---

#### CALIDAD DE LA ENSEÑANZA PRESENCIA VERSUS VIRTUAL

Un estudiante prima la educación a distancia por experiencias previas (1/2) y otro la educación presencial. Ninguno tiene quejas de la educación recibida (1/2).

---

#### ACCESO A LA TECNOLOGÍA DEL RECINTO

Todos los participantes (2/2) concurren que los servicios pueden mejorar: esto incluye el Wi-Fi, información sobre préstamo de equipo y una plataforma accesible durante el proceso de matrícula.

*La matrícula aquí está demasiado. Yo creo que es algo que todos sentimos una vez entramos en la universidad, que eso debe de mejorar. Quizás no cambiar, quizás*

*actualizarlo, pero algo se tiene que hacer porque es demasiado tedioso, es demasiado tedioso. Y entonces, cuando te vas a matricular se pone lento, porque como estás en lo último de la lista, tienes....*

---

## HORARIOS DE LOS CURSOS

Todos los participantes (2/2) concurren en que los horarios de los cursos durante el primer año pueden mejorar. En ocasiones inician la jornada a las 7:00 am y su otro curso es tarde en la tarde. Algunos no cuentan con transportación para poder llegar temprano y terminar la jornada en la noche.

---

## TRATO DEL PERSONAL DOCENTE VS PERSONAL NO DOCENTE

Todos concurren en que el trato con la mayoría del personal docente es excelente (2/2). Excepto, unos casos extraordinarios. En cuanto al personal no docente, en general, el trato es adecuado (2/2), especialmente el personal de admisiones. Un estudiante indicó que se matriculó en la feria de Plaza Las Américas.

*Claro, que me encantó. Y, de hecho, eh, lo que más note de que los de admisión eran como que súper sociales, que sé yo, bien atentos a lo que yo estaba diciendo. Entonces estaban los de las becas. Ya esos no podían más, ya se querían ir.*

Las dificultades se dan con el personal de registraduría y asistencia económica.

---

## LOS MEJORES Y PEORES SERVICIOS DEL RECINTO

Se identifica el servicio educativo como lo mejor del Recinto (2/2). Entre los peores los servicios del personal no docente de registraduría (1/2) y asistencia económica (1/2). Los estudiantes indican que denotan cansancio, estrés y mucho trabajo. También, incluyen los servicios médicos por su falta de recursos ante una emergencia (1/2).

---

## SERVICIO EN EL RECINTO QUE NO HAN ENCONTRADO

Los dos estudiantes concurren en que entre los servicios que no han encontrado se incluyen vivienda asequible y comunicación sobre recursos tecnológicos por parte de administración. Esto incluye el préstamo de computadoras, entre otros.

---

## OPORTUNIDADES PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL Y EXPERIMENTAR LA VIDA UNIVERSITARIA EN EL RECINTO

A los dos (2/2) el Recinto les provee oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a través de las organizaciones estudiantiles y programas de inmersión haciendo uso de los Fondos del Título V y tutorías. También, provee para integrarse a la vida universitaria pero el estudiante debe investigar sobre las mismas. Fuera del Recinto requieren un sistema de transportación con horario extendido para poder participar de actividades curriculares y extracurriculares en horarios nocturnos.

---

## SERVICIOS QUE DESEAN QUE SE FORTALEZCAN O SE INTEGREN EN NUESTRO RECINTO

Los estudiantes (2/2) indican que los servicios que pueden mejorar incluyen: transportación, orientación sobre servicios en la universidad, tecnología, préstamos de equipo, divulgar los servicios trolley y vivienda asequible, colocación en el empleo, ayudas económicas y más apoyo para el logro académico.

---

## DEFINICIÓN DE UNA UNIVERSIDAD EXITOSA

Todos los estudiantes (2/2) concurren en que una universidad exitosa es una con una administración competente que apoya al estudiante y atiende sus necesidades en la búsqueda de empleo, vivienda y transporte accesible en horario extendido.

---

## ANÁLISIS DE CONVERGENCIA Y DIVERGENCIA DE LAS VERBALIZACIONES DE LOS PARTICIPANTES SUBGRADUADOS Y GRADUADOS

Los participantes de los grupos focales contestaron entre 19 y 21 preguntas relacionadas a su motivación para estudiar en el recinto, expectativas, necesidades, experiencias y recomendaciones, entre otros temas. A continuación, se presenta un análisis de convergencia y divergencia del contenido manifiesto de estos en forma narrativa.

Con relación a la motivación para estudiar en nuestro Recinto, “la familia” resultó ser un factor importante en la decisión de estudiar en el sistema UPR, así fue mencionado por ocho de los quince participantes. También, se observó un vínculo entre los ofrecimientos del sistema UPR, ya que la mitad de los participantes subgraduados provenían de otras unidades del sistema y todos los graduados habían completado estudios subgraduados en el sistema.

Los estudiantes de primer año establecieron que tenían unas necesidades al momento de su admisión que podrían interferir con el logro de sus metas académicas. Entre estas; lagunas académicas, necesidad de vivienda asequible, seguridad alimentaria, seguridad económica y transportación. Todos los participantes trabajan y estudian para atender algunas de sus necesidades básicas por lo que requieren de servicios de apoyo académico, administrativo y emocional, entre otros, en horarios extendidos.

La mayoría de los participantes subgraduados y graduados están muy satisfechos con la calidad de la enseñanza y profesores del Recinto. Durante el grupo focal y entrevistas, verbalizaron que sus expectativas se cumplieron. Por su parte, las expectativas sobre los servicios de apoyo eran altas pero sus experiencias varían en función de las oficinas en cuestión. Las oficinas con más señalamientos y que no cumplieron con las expectativas incluyen:

- Biblioteca para subgraduados y graduados
- Horario Oficina de Seguridad para graduados
- Seguridad para subgraduados y graduados
- Servicios de asesoría académica para subgraduados y graduados
- Convalidación de cursos de otros recintos
- Procesos de matrícula

Las oficinas con menos señalamientos incluyen DCODE y OSEI.

En cuanto a la calidad de la enseñanza todos los participantes privilegian la educación presencial, no así la virtual. Los estudiantes graduados como subgraduados entienden que las dificultades con la educación virtual responden a múltiples factores. Entre estos:

1. Profesor y sus competencias en el uso de la tecnología y plataformas
2. Métodos de enseñanza
3. Materia – No recomiendan cursos cuantitativos.
4. Distracción del estudiante
5. Dificultad para concentrarse
6. Disponibilidad de un espacio apropiado en el hogar
7. Diversidad de plataformas. No hay consistencia por parte de los profesores.
8. Falta de recursos.

Sobre al uso de la tecnología en el Recinto todos los participantes indican que el acceso a Internet es difícil en algunas áreas. La mayoría califica el acceso al internet en el Recinto como fatal al punto que piensan que el estudiante debe tener un plan B para sus presentaciones. Algunos

indican que las plataformas utilizadas son sólidas y les gusta que la institución las provea. No obstante, hace falta actualizar los equipos y que la asistencia técnica esté disponible en horario nocturno y fin de semana. Un participante añadió la necesidad de contar con equipos de música para practicar.

Se auscultó sobre la satisfacción con el horario de los cursos y hay variabilidad entre las respuestas de estudiantes graduados y subgraduados. La mayoría de los participantes graduados estudia de noche y los subgraduados de día. La mayoría de los estudiantes subgraduados prefieren horarios diurnos después de las 7 am y antes de las 5 pm. Los graduados prefieren horarios nocturnos porque la mayoría trabaja. No obstante, reconocen que en ese horario no hay servicios de apoyo disponibles y la seguridad en horario nocturno preocupa a todos: subgraduados y graduados. Un participante graduado indicó que le hubiese gustado poder estudiar en horario diurno.

En cuanto al trato del personal docente la mayoría de los participantes indica que su experiencia es buena. No así con el personal no docente. Algunos han confrontado dificultades con personal secretarial, registrador, recaudaciones, bibliotecas y oficina del veterano. La actitud, falta de accesibilidad y falta de información son los retos mayores con el personal no docente. Todos los participantes subgraduados indicaron que no está satisfechos con el servicio en algunas oficinas: asistencia económica, registrador, guardia universitaria, asesoría académica y personal clerical de oficinas. Todos los graduados concurren que no hay servicios en horario nocturno y son indispensables. Los que estudian en horario nocturno y trabajan durante el día faltan a sus trabajos para resolver sus problemas.

Se auscultó sobre los mejores servicios del Recinto y la mayoría hace alusión a la excelencia académica de los cursos presenciales y los servicios de las plataformas de Microsoft. Los participantes que han requerido servicios de consejería y OSEI indican que, también, son muy buenos. No obstante, estos servicios no están disponibles en horario nocturno o sabatino.

Sobre los peores servicios del Recinto, hay variabilidad en las respuestas. La mayoría indica que la falta de servicios, lugares para comer, baños, bibliotecas y seguridad en horario nocturno no hace la UPRRP atractiva para estudios nocturnos. La mayoría de los participantes subgraduados identifican la oficina de asistencia económica, asesoría académica y asuntos estudiantiles como los peores servicios. Todos identifican problemas de infraestructura y acceso en:

1. Aceras
2. Edificios abandonados
3. Internet

Sobre los servicios que no han encontrado en el recinto, todos los estudiantes nocturnos ya habían consignado la falta de servicios en ese horario. Por el contrario, la mayoría de los subgraduados de segundo año en adelante ha encontrado los servicios que ha buscado.

Sobre las oportunidades de desarrollo profesional y para experimentar la vida universitaria los participantes reconocen que hay oportunidades. Sin embargo, todos los estudiantes graduados expresan que estas oportunidades no están disponibles para estudiantes nocturnos y que trabajan durante el día. Para participar tienen que ausentarse de sus empleos. Esto también incluye las actividades culturales extracurriculares diurnas y nocturnas pues en la noche tendrían que ausentarse de sus clases para participar.

Entre los servicios que los participantes desean que se fortalezcan o se integren en nuestro recinto se incluye la contratación de personal docente y no docente. Todos señalan que el trato del personal no docente en áreas de servicio puede mejorar, particularmente, los de:

- Asesoría académica
- Asistencia económica
- Servicios a distancia
- Servicios en horario nocturno
- Personal que conteste teléfonos y mensajes
- Bibliotecas abiertas
- Equipos de música para practicar
- Baños abiertos en horario nocturno
- Registraduría
- Servicios de salud mental

A pesar de estas recomendaciones, la mayoría refirió que encontró lo que esperaba al solicitar a la UPRRP. Por lo que recomendarían la UPR y nuestro Recinto a sus amigos o familiares para estudios graduados y subgraduados. Algunos la recomiendan dependiendo del interés o área de estudio.

La mayoría, a su vez, reconoce que hay que atender las áreas que comprometen el servicio, la infraestructura y el recurso humano. Están de acuerdo que la IUPI requiere de recursos tangibles e intangibles, infraestructura y otros para mantener su sitio. Además, debe atender aspectos relacionados con la politización y la gobernanza, así como los cambios demográficos. Sin embargo, para la mayoría sigue siendo exitosa y la mejor del país. Las facultades ayudan al éxito con su producción intelectual, facultad, investigaciones y búsqueda de fondos externos.

## FASE CUANTITATIVA

En esta sección se presentan los hallazgos de la fase cuantitativa del estudio, basada en la aplicación de encuestas a estudiantes subgraduados y graduados del Recinto de Río Piedras, así como a estudiantes de nuevo ingreso a nivel subgraduado. El objetivo de esta fase es describir y analizar, desde una perspectiva estructurada y comparable, el nivel de satisfacción con los servicios académicos, administrativos y de apoyo, la infraestructura y la vida universitaria, así como identificar necesidades específicas que puedan incidir en la permanencia, el bienestar y el desarrollo integral del estudiantado. Estos resultados complementan la información obtenida mediante grupos focales y entrevistas, permitiendo contrastar las percepciones cualitativas con patrones y tendencias observadas en una muestra más amplia de estudiantes.

En primer término, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil, incluyendo el perfil de la muestra, los niveles generales y específicos de satisfacción y los análisis de asociación entre dimensiones clave. Posteriormente, se presentan los hallazgos de la encuesta de necesidades dirigida a estudiantes de nuevo ingreso, la cual examina de manera integral dimensiones relacionadas con el apoyo académico y la autoeficacia, el acceso a recursos educativos, la salud física y el bienestar psicológico, las destrezas de comunicación y colaboración, la situación económica y financiera, la seguridad alimentaria, así como las condiciones de vivienda y transportación.

En conjunto, estos insumos cuantitativos aportan evidencia empírica para la revisión y el fortalecimiento de los servicios y políticas institucionales, y sirven de base para la recomendación de un cuestionario de satisfacción y otro de necesidades que puedan aplicarse periódicamente en el Recinto de Río Piedras y adaptarse a otros campus del Sistema de la Universidad de Puerto Rico.

---

### ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

En esta sección se presentan los resultados de la fase cuantitativa del estudio de satisfacción. Este análisis busca evaluar el sentir de los estudiantes en torno a los servicios académicos, de apoyo y administrativos, así como aspectos relacionados con la infraestructura y la vida universitaria. El análisis tiene como propósito utilizar las respuestas recibidas para evaluar el contenido y la estructura del cuestionario con el fin de recomendar un cuestionario final que pueda ser implantado con regularidad en el Recinto de Río Piedras, y adaptable para su utilización en otros recintos.

El cuestionario utilizado, incluyendo las preguntas de satisfacción y las restantes de la DIIA, contiene un total de 58 preguntas y 261 ítems, respectivamente.<sup>2</sup> Catorce de las preguntas y 209 de los ítems corresponden al componente de satisfacción. Este componente incluye secciones relacionadas con la satisfacción general, así como con la satisfacción con los servicios académicos, administrativos y de apoyo, la infraestructura y la vida universitaria. El cuestionario se incluye como Anejo 7.

El cuestionario fue enviado por correo electrónico a todos los estudiantes vía cartero, se repartió promoción con el QR Code de acceso en la asamblea de estudiantes, se envió a los decanos de asuntos estudiantiles de cada facultad, se compartió en las redes sociales del Consejo General de Estudiantes y se promocionó en la actividad de graduación.

---

## PERFIL DEL ENCUESTADO

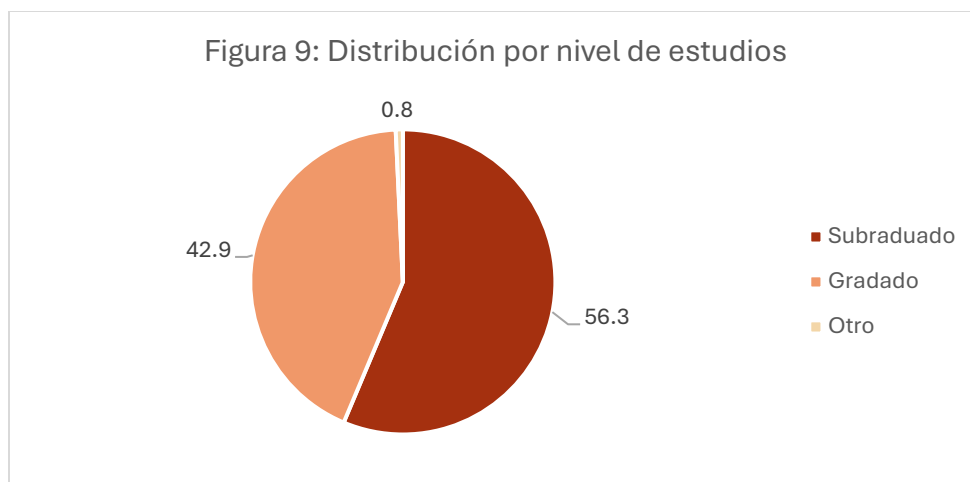
La encuesta recopiló información básica del estudiantado participante con el fin de caracterizar la muestra y contextualizar los resultados. El perfil incluyó variables sociodemográficas, el nivel de estudio y otros indicadores relevantes para el análisis.

Debido a la extensión del cuestionario, no todos los estudiantes lo completaron. Un total de 302 estudiantes comenzaron a contestarlo; de este grupo, 268 respondieron al menos algunas de las preguntas sobre la satisfacción. Sin embargo, para la última pregunta, que indaga sobre la probabilidad de volver a seleccionar el recinto para cursar estudios, el número de respuestas disminuyó a 171. La información que se presenta en este perfil corresponde a 268 participantes que contestaron al menos algunas de las preguntas de la sección de satisfacción del cuestionario. Según se muestra en la Figura 9, el 43% de las personas que participaron cursan estudios de posgrado. Este resultado apunta a una sobrerrepresentación de estudiantes graduados, toda vez que, a nivel del recinto, representan el 23% de la matrícula, frente al 75% de estudiantes subgraduados.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Los ítems incluyen el número total de respuestas al desagregar las preguntas por filas y columnas.

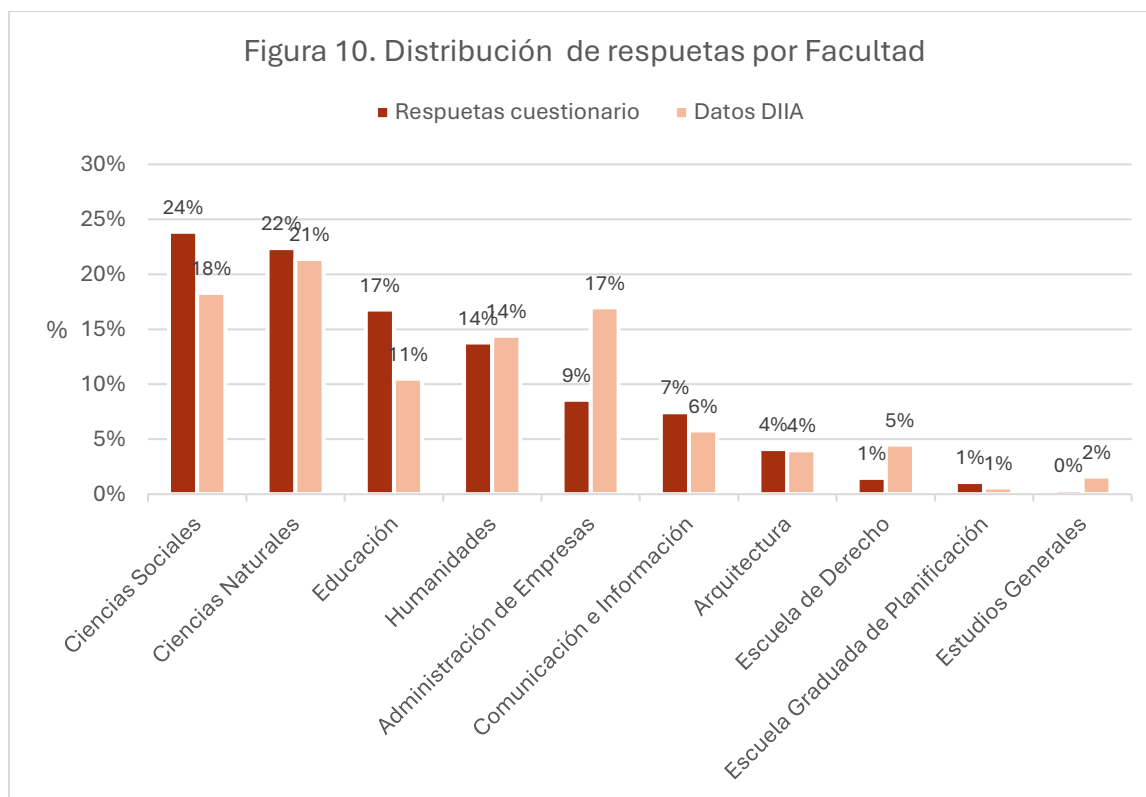
<sup>3</sup> <https://academicos.uprrp.edu/diia/>



En la Figura 10 se contrasta la distribución de las respuestas de los participantes sobre la facultad en la que fueron admitidos con los datos de matrícula total por facultad publicados por la DIIA para el segundo semestre del año académico 2023-2024.<sup>4</sup> Se observa que la Facultad de Ciencias Sociales y la de Educación están sobrerrepresentadas en la muestra, mientras que ocurre lo contrario con las facultades de Administración de Empresas y de Derecho.

---

<sup>4</sup> Este es el último año para el cual la DIIA tiene publicados los datos de matrícula.



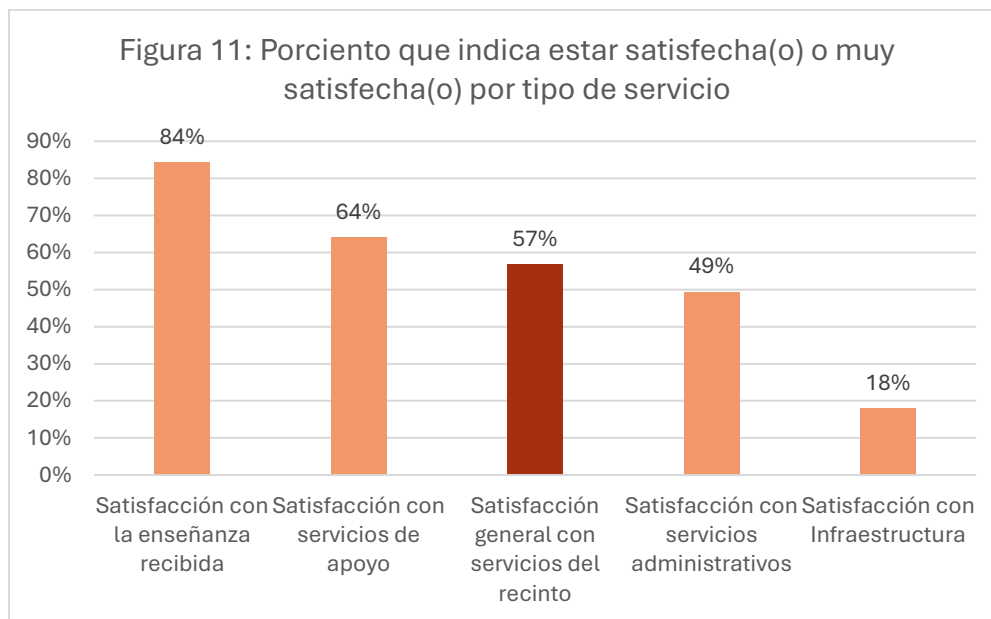
El 15% de quienes completaron la encuesta eran estudiantes de nuevo ingreso para el año académico 2024-2025. Veintitrés por ciento indicaron tener diversidad funcional, y de estos, el 74.5% indicó que recibe servicios de Rehabilitación Vocacional, de la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) o de ambas. Un dato importante es que el 61.7 % indicó estar trabajando. Al mirar el estatus laboral por nivel de estudio, se observa que el 70% de estudiantes graduados trabajan, en contraste con el 54% de estudiantes subgraduados. No obstante, es importante reconocer que, aun entre el estudiantado subgraduado, la mayoría trabaja mientras estudia.

Entre estudiantes a nivel graduado, un 23.5 % indicó que tenía hijos. Este por ciento es mucho menor entre estudiantes a nivel subgraduado (4%).

## RESULTADOS EN TORNO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Los resultados de la sección de satisfacción general reflejan la percepción del estudiantado sobre su experiencia en la universidad. Esta sección sirvió como punto de referencia para interpretar las variaciones observadas en los componentes más específicos del estudio.

Al preguntar: “En general, ¿Cuán satisfecho/a está usted con los servicios ofrecidos en nuestro Recinto?”, un 57% indicó estar satisfecho/a o muy satisfecho/a. No se observaron diferencias significativas en este porcentaje entre estudiantes graduados y subgraduados. Para cada una de las dimensiones también se hizo una pregunta sobre su nivel de satisfacción. En la Figura 11 se muestra el porcentaje de personas que se declaran satisfechas o muy satisfechas para cada tipo de servicio. En el medio de la gráfica se observa el porcentaje de satisfacción general antes mencionado.



La satisfacción con los servicios académicos es alta (84%), lo que contrasta con un 18% de satisfacción con la infraestructura del Recinto. También, se observa un nivel de satisfacción relativamente bajo respecto de los servicios administrativos. Para verificar que la merma en la cantidad de respuestas, en la medida en que avanza el cuestionario, no afecte esta comparación, se repitió el análisis utilizando solo las respuestas de los estudiantes que hubiesen contestado las cinco preguntas, lo que resultó en 218 respuestas. No obstante, al realizar esta prueba no se observan diferencias significativas respecto de los resultados presentados en la Figura 11. Tampoco se encontraron diferencias marcadas al segmentar las respuestas entre estudiantes a nivel graduado y subgraduado.

Luego de evaluar la satisfacción con los diversos tipos de servicios se preguntó a cada participante el nivel de satisfacción con la contribución de su experiencia en el Recinto a su desarrollo integral en cuatro áreas: (1) Fomento de destrezas, competencias y aptitudes útiles para su desarrollo integral, (2) Desarrollo del pensamiento crítico, (3) Desarrollo de su capacidad profesional, y (4)

Desarrollo de capacidades y aptitudes para contribuir al bienestar colectivo del país. En la Figura 12 se muestra el porcentaje de participantes que indicaron estar satisfechos o muy satisfechos. Para el primer factor, un 77% mostró altos niveles de satisfacción, en todos los demás casos, el porcentaje excede el 80%. El aspecto que más satisfacción denotó fue el desarrollo del pensamiento crítico. En la Tabla 2 se divide esos porcentajes segregando las respuestas por nivel de estudios. La población estudiantil a nivel graduado muestra mayor satisfacción respecto de los aspectos (1), (2) y (4), siendo el primero el que presenta una mayor diferencia entre niveles.



| Tabla 2. Satisfacción con el desarrollo integral por nivel de estudio                     |                                 |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                           | Satisfecha(o)/muy satisfecha(o) |                |
|                                                                                           | Nivel subgraduado               | Nivel graduado |
| 1. Fomento de destreza, competencias y aptitudes útiles para su desarrollo integral       | 69%                             | 84%            |
| 2. Desarrollo del pensamiento crítico                                                     | 85%                             | 91%            |
| 3. Desarrollo de su capacidad profesional                                                 | 84%                             | 83%            |
| 4. Desarrollo de capacidades y aptitudes para contribuir al bienestar colectivo del país. | 78%                             | 83%            |

También, se preguntó a los participantes si recomendarían el recinto a otros estudiantes y si volverían a elegirlo como su centro de estudios. Los resultados se resumen en la Tabla 3. En total, un 93% recomendaría el recinto, aunque un 43% lo haría con reservas. Por otro lado, un 77% expresó que volvería a estudiar en el recinto. No obstante, este porcentaje varía según el nivel

de estudios. Al desglosar los resultados, se observa que los estudiantes graduados son más propensos a recomendar el recinto (96%) que los subgraduados (89%). Sin embargo, la tendencia se invierte al preguntar si volverían a elegir el recinto: el 80% de los estudiantes subgraduados respondió afirmativamente, en comparación con un 73% de los estudiantes graduados. Es probable que esta diferencia se deba a la forma en que los estudiantes graduados interpretaron la pregunta, dado que una proporción mayor de ellos cursa grados terminales.

| <b>Tabla 3: Intención de recomendar y volver a elegir</b> |              |
|-----------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Recomendaría el Recinto:</b>                           | <b>%</b>     |
| No                                                        | 7.02         |
| Sí                                                        | <b>92.98</b> |
| Sí, con reservas                                          | 42.69        |
| Sí (sin reservas)                                         | 50.29        |
|                                                           |              |
| <b>Volvería a seleccionar el recinto</b>                  |              |
| Definitivamente/probablemente No                          | 11.69        |
| No sé                                                     | 11.7         |
| Definitivamente/probablemente Sí                          | <b>76.61</b> |

Estas respuestas, relacionadas tanto con la satisfacción respecto al desarrollo integral como con la intención de volver a elegir el recinto, reflejan niveles de satisfacción más altos que los reportados para la satisfacción general con los servicios. Para comprender este fenómeno, se analizaron las posibles relaciones entre las distintas áreas de servicio incluidas en el instrumento y su vínculo con las preguntas de satisfacción general.

Para este análisis se utilizaron 170 observaciones que respondieron todas las variables de satisfacción general, satisfacción por tipo de servicio e intención de recomendar o volver a seleccionar el recinto como centro de estudio. Las variables de satisfacción fueron recodificadas numéricamente asignando el valor de uno a la opción “insatisfecha/o”, dos a “poco satisfecha/o”, tres a “satisfecha/o” y cuatro a “muy satisfecha/o”.

Asimismo, la pregunta relacionada con la intención de recomendar el recinto se recodificó asignando cero a la respuesta “No”, uno a “Sí, con reservas” y dos a “Sí”. De manera similar, la pregunta sobre si volvería a escoger el recinto como centro de estudios se recodificó en una escala del 0 al 4 para las respuestas “Definitivamente no”, “Probablemente no”, “No sé”, “Probablemente sí” y “Definitivamente sí”.

La Tabla 4 muestra la correlación entre las preguntas. Todas las correlaciones observadas fueron estadísticamente significativas. La satisfacción general muestra una alta correlación con la

satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo y, en menor grado, con los servicios académicos. Sin embargo, la probabilidad de volver a elegir el recinto muestra una correlación más alta con la satisfacción con los servicios académicos. A pesar de que hay una alta insatisfacción entre los estudiantes con el estado de la infraestructura, este no parece ser un factor de mucho peso en la decisión de recomendar o volver a elegir el recinto.

| <b>Tabla 4. Relación entre satisfacción por tipo de servicio e indicadores de satisfacción general</b> |                      |                            |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                        | Satisfacción general | Probabilidad de recomendar | Probabilidad de volver a elegir |
| Satisfacción con los servicios académicos                                                              | 0.44                 | 0.46                       | 0.52                            |
| Satisfacción con los servicios administrativos                                                         | 0.69                 | 0.42                       | 0.38                            |
| Satisfacción con los servicios de apoyo                                                                | 0.61                 | 0.46                       | 0.40                            |
| Satisfacción con infraestructura                                                                       | 0.35                 | 0.23                       | 0.19                            |

Para entender mejor el impacto de estos factores en la probabilidad de recomendar o elegir el recinto, se realizó un análisis de regresión logística. Se estimaron dos regresiones logísticas. En el primer caso, la variable dependiente es igual a uno si la persona seleccionó “Sí” o “Sí, con reservas”. Al preguntarle si recomendaría el recinto a otros estudiantes. Al tratarse de una variable dicotómica, se emplea un modelo de regresión logística. Esta regresión busca medir cómo las diversas variables explicativas inciden en la probabilidad de recomendar el recinto. Entre las variables explicativas se incluyen las respuestas relacionadas a la satisfacción con los servicios, y si la persona cursa estudios a nivel graduado. En el segundo caso, se utiliza como variable dependiente una variable igual a 1 si la persona indicó que volvería a escoger el recinto para cursar estudios (probablemente o definitivamente).

En la regresión logística, al no ser una regresión lineal, los coeficientes no tienen una fácil interpretación, por lo cual la Tabla 5 también incluye el *odd ratio* (OR) correspondiente y el valor p. El **OR** en una regresión logística indica cuánto cambian las probabilidades de que ocurra un evento cuando una variable aumenta en una unidad, manteniendo las demás constantes. Si el OR es mayor que 1, la variable aumenta la probabilidad del evento; si es menor que 1, disminuye la probabilidad del evento; y si es igual a 1, no tiene efecto. En el caso de las variables de satisfacción discretas, el OR indica cómo cambia la razón entre quienes indican que sí y quienes indican que no respecto de la variable dependiente al aumentar el nivel de satisfacción. Es decir, cómo aumenta la probabilidad relativa de decir que sí a medida que aumenta el nivel de

satisfacción. Un valor p menor que 0.05 indica que el resultado es estadísticamente significativo, y un valor p menor que 0.10 indica que es marginalmente significativo.<sup>5</sup>

En el caso de la probabilidad de recomendar el recinto, los niveles de satisfacción con los servicios administrativos y académicos inciden en la decisión. El efecto mayor se relaciona con la satisfacción con los servicios administrativos con un OR de 7.82. No se observa una diferencia significativa según el nivel de estudios. En el caso de la probabilidad de volver a seleccionar el recinto para cursar estudios, son también estos dos tipos de servicios los que inciden en la decisión, pero esta vez es la satisfacción con los servicios académicos la que muestra el efecto más notable, con un OR de 6.07. En este caso, se observa una diferencia significativa por nivel de estudio, estar cursando el nivel graduado reduce de manera leve, pero estadísticamente significativa, la probabilidad de volver a seleccionar el recinto. Como mencionamos antes, esto puede deberse más a la forma de interpretar la pregunta que a una diferencia real en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

| <b>Tabla 5: Resultados de regresiones logísticas</b> |                                                          |      |         |                                                               |      |           |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------|---------|---------------------------------------------------------------|------|-----------|
|                                                      | Variable dependiente:<br>Recomendaría el recinto (n=170) |      |         | Variable dependiente: Volvería a<br>elegir el recinto (n=170) |      |           |
|                                                      | Coeficiente                                              | OR   | valor P | Coeficiente                                                   | OR   | valor P   |
| Satisfacción con                                     |                                                          |      |         |                                                               |      |           |
| servicios académicos                                 | 1.34                                                     | 3.80 | 0.025** | 1.80                                                          | 6.07 | <0.0001** |
| servicios administrativos                            | 2.06                                                     | 7.82 | 0.017** | 0.95                                                          | 2.58 | 0.007**   |
| servicios de apoyo                                   | 0.54                                                     | 1.72 | 0.406   | -0.04                                                         | 0.96 | 0.899     |
| infraestructura                                      | 0.90                                                     | 2.47 | 0.196   | 0.33                                                          | 1.39 | 0.351     |
| nivel graduado                                       | 1.40                                                     | 4.05 | 0.129   | -0.96                                                         | 0.38 | 0.045**   |
| constante                                            | -7.64                                                    | 0.00 | 0.001** | -6.36                                                         | 0.00 | <0.0001** |
| Pseudo R                                             | 0.496                                                    |      |         | 0.327                                                         |      |           |

\*\* indica que el resultado es estadísticamente significativo al nivel de significancia de 0.05.

De esta discusión resaltan los siguientes puntos. En primer lugar, la satisfacción general con los servicios está altamente correlacionada con la satisfacción con los servicios de apoyo y los administrativos, y, en menor medida, con la de los educativos. Además, la probabilidad de recomendar el recinto o de volver a escogerlo para cursar estudios está más influida por la satisfacción con los servicios académicos y administrativos. Finalmente, a pesar de la poca

<sup>5</sup> En el caso de las variables de satisfacción que son discretas, el OR como cambia la razón entre los que indican que si a la variable dependiente y los que indican que no al aumentar el nivel de satisfacción.

satisfacción con la infraestructura, esta aparenta pesar menos en la decisión de recomendar o escoger al recinto.

Para cada uno de los tipos de servicios: académicos, administrativos y de apoyo, así como para los aspectos de infraestructura, el cuestionario recoge información más detallada la cual se discute a continuación.

---

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DETALLADO POR TIPO ESPECÍFICO DE SERVICIOS

### SERVICIOS ACADÉMICOS

---

Como se mencionó antes, el estudiantado mostró niveles más altos de satisfacción con los servicios académicos que con los otros tres aspectos examinados. Se les preguntó sobre su nivel de satisfacción con 19 aspectos relacionados con la enseñanza en el recinto. La Tabla 6 incluye, para cada inciso, el porcentaje de quienes indicaron estar satisfechos o muy satisfechos. Los incisos se listan en orden de mayor a menor nivel de satisfacción. Cabe destacar que entre los aspectos mejor evaluados se encuentran el nivel de preparación y conocimiento del profesorado (93.2%), el trato recibido del profesorado (88.5%), lo que denota una buena apreciación de la labor que realiza la facultad docente. También, se encuentra en este grupo la preparación recibida en el programa o escuela con 82.7% de aprobación. Por otro lado, dos de los aspectos peor evaluados están relacionados con la disponibilidad de cursos. Estos aspectos están relacionados con la situación fiscal de la universidad. No obstante, la accesibilidad y disponibilidad del personal docente, así como el diseño curricular, son factores internos que pueden ajustarse para mejorar la experiencia de la población estudiantil.

| <b>Tabla 6. Satisfacción con aspectos relacionados a la enseñanza</b>                       |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                             | Satisfecha(o) o muy satisfecha(o) |
| Nivel de preparación y conocimiento del profesorado                                         | 93%                               |
| Cumplimiento del profesorado con registrar la asistencia en las clases                      | 90%                               |
| Cantidad de estudiantes por salón                                                           | 90%                               |
| Trato recibido por parte de los/las profesores                                              | 88%                               |
| Preparación recibida en el Programa o Escuela                                               | 83%                               |
| Cumplimiento del profesorado al informar si va a faltar a clases                            | 81%                               |
| Manera en que los profesores o profesoras estructuran la clase                              | 76%                               |
| Integración de la tecnología por parte del profesorado                                      | 76%                               |
| Estrategias de enseñanza del profesorado                                                    | 76%                               |
| Cumplimiento del profesorado para entregar las calificaciones parciales                     | 76%                               |
| Tiempo que tardan los profesores y profesoras en corregir los exámenes o trabajos asignados | 73%                               |

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Técnicas de evaluación                                 | 72% |
| Métodos de enseñanza utilizados en los cursos en línea | 69% |
| Diseño curricular de mi concentración o programa       | 69% |
| Accesibilidad y disponibilidad del personal docente    | 68% |
| Asesoría académica de parte de mi programa             | 67% |
| Ideas innovadoras del profesorado                      | 67% |
| Horario de cursos                                      | 56% |
| Disponibilidad de cursos                               | 40% |

También, se evaluó el conocimiento y la satisfacción con respecto a los servicios académicos. La Tabla 7 resume la información. El conocimiento con respecto a servicios de tutorías u oportunidades de realizar prácticas profesionales es relativamente bajo, no obstante, quienes ha recibido servicios de tutorías muestran un nivel alto de satisfacción (79.3%).

| <b>Tabla 7: Conocimiento y satisfacción respecto a servicios académicos</b>  |                           |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
| <b>Evaluación de servicios académicos</b>                                    | <b>Conoce el servicio</b> | <b>Satisfecha(o) o muy satisfecha(o)</b> |
| Consejería académica                                                         | 80%                       | 72.5%                                    |
| Oportunidades para participar en investigaciones académicas o labor creativa | 67%                       | 74.3%                                    |
| Tutorías                                                                     | 59%                       | 79.3%                                    |
| Oportunidades para realizar prácticas profesionales                          | 48%                       | 59.2%                                    |

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

De los seis servicios administrativos evaluados, cuatro obtuvieron niveles de satisfacción positivos. De estos seis servicios, tres son utilizados por la mayoría de los estudiantes: procesamiento de matrícula, tarjetas de identificación, y procesamiento y manejo de ayudas económicas. Entre estos, los servicios de asistencia económica tienen el nivel de aprobación más bajo (55%), mientras que el procesamiento de matrícula tiene un porcentaje de satisfacción de 66%. Estas dos áreas son esenciales para la experiencia estudiantil, por lo cual estos procesos en estas dos áreas clave deben fortalecerse. La información se resume en la Tabla 8.

| <b>Tabla 8: Evaluación de Servicios Administrativos</b> |                                        |                         |                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|
|                                                         | <b>Conocía existencia del servicio</b> | <b>Lo ha necesitado</b> | <b>Satisfecha(o) o Muy satisfecha(o)</b> |
| Procesamiento matrícula                                 | 92%                                    | 87%                     | 66%                                      |
| Tarjetas de identificación de estudiantes.              | 89%                                    | 77%                     | 86%                                      |
| Procesamiento y manejo ayudas económicas                | 85%                                    | 75%                     | 55%                                      |
| Asistencia para integración al quehacer universitario   | 48%                                    | 43%                     | 65%                                      |

|                                                                                                 |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| Orientación y coordinación elecciones estudiantiles y Reconocimiento asociaciones estudiantiles | 55% | 31% | 53% |
| Solicitud de llaves acceso a ascensores                                                         | 10% | 13% | 42% |

## SERVICIOS DE APOYO

La Tabla 9 resume la información obtenida sobre los servicios de apoyo. Se incluyeron once servicios. Para cada uno de ellos se preguntó si conocían su existencia, si los habían necesitado, y su nivel de satisfacción, de haberlos recibido. Solo el servicio de consejería fue necesario para la mayoría de los estudiantes. Los servicios de revisión de resumé y de talleres relacionados con la búsqueda de empleo fueron considerados necesarios por el 39% y el 35% de la muestra, respectivamente, pero un porcentaje menor indicó conocer su oferta. Otros servicios son menos utilizados, pero han recibido una buena calificación de sus usuarios. Este es el caso de los servicios de estudiantes orientadores, los servicios de consejería, las clínicas externas, la revisión de resumé y talleres relacionados.

| Tabla 9: Conocimiento y satisfacción con los servicios de apoyo |                       |                  |                                   |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------------|
|                                                                 | Conocía su existencia | Lo ha necesitado | Satisfecha(o) o Muy satisfecha(o) |
| Consejería                                                      | 82%                   | 52%              | 71%                               |
| Ferias de empleo                                                | 82%                   | 42%              | 61%                               |
| Consejería ocupacional                                          | 41%                   | 40%              | 50%                               |
| Revisión de resumé y carta de presentación                      | 26%                   | 39%              | 70%                               |
| Talleres relacionados con la búsqueda de empleo                 | 34%                   | 35%              | 67%                               |
| Contacto con patronos y divulgación oportunidades de empleo     | 27%                   | 34%              | 52%                               |
| Reuniones con estudiante orientador                             | 54%                   | 33%              | 85%                               |
| Psicoterapia                                                    | 50%                   | 31%              | 67%                               |
| Clínicas externas                                               | 27%                   | 16%              | 71%                               |
| Coordinación servicios a estudiantes con necesidades especiales | 57%                   | 14%              | 65%                               |
| Sala de emergencias                                             | 57%                   | 11%              | 50%                               |

## ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA

Con relación a la infraestructura del recinto, se constató un alto nivel de insatisfacción, lo cual concuerda con la información recogida en los grupos focales. Se evaluaron 26 aspectos de la infraestructura institucional. Las áreas evaluadas abarcaron desde las condiciones físicas de los

espacios académicos hasta la accesibilidad y las facilidades de uso común. En una escala del 1 al 4, donde uno es insatisfecha/o y 4 es muy satisfecha/o, solo tres aspectos alcanzaron una puntuación promedio de 3: la plataforma MI UPI, el teatro y el museo.

En la Tabla 10 se presenta los 26 aspectos, junto con el porcentaje de quienes indicaron estar satisfechos o muy satisfechos. Se presentan en orden descendente según el nivel de satisfacción. Los tres aspectos mencionados anteriormente muestran altos niveles de satisfacción. Otros aspectos de mediana aceptación incluyen las facilidades como anfiteatros y centro de estudiantes, centros de cómputo y sus programados, y la ubicación y disponibilidad de baños inclusivos. Sin embargo, se muestra mucha insatisfacción con las condiciones de los baños en general. Otros aspectos que causan insatisfacción se relacionan con la seguridad, la iluminación, los estacionamientos y el acceso a WIFI, entre otros.

| <b>Tabla 10. Satisfacción con aspectos relacionados a la infraestructura</b> |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                              | Satisfecha/o o Muy satisfecha/o |
| Plataforma Mi UPI                                                            | 86%                             |
| Teatro                                                                       | 84%                             |
| Museo                                                                        | 83%                             |
| Anfiteatros                                                                  | 72%                             |
| Calidad de los programados instalados en los equipos del centro de cómputos  | 63%                             |
| Centro de cómputos                                                           | 63%                             |
| Centro de Estudiantes                                                        | 62%                             |
| Ubicación de baños inclusivos                                                | 61%                             |
| Disponibilidad de baños inclusivos                                           | 60%                             |
| Computadoras                                                                 | 54%                             |
| Acceso a facilidades recreativas y deportivas                                | 51%                             |
| Servicios a distancia                                                        | 50%                             |
| Estacionamiento para personas con impedimentos                               | 49%                             |
| Pupitres                                                                     | 48%                             |
| Rampas de acceso                                                             | 43%                             |
| Accesibilidad de baños                                                       | 42%                             |
| Salones                                                                      | 42%                             |
| Acceso a WIFI en mi facultad                                                 | 41%                             |
| Acceso a WIFI en el campus                                                   | 40%                             |
| Condiciones de facilidades recreativas y deportivas                          | 40%                             |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| Seguridad                          | 37%        |
| Acceso a baños en horario nocturno | 34%        |
| Estacionamiento                    | <b>32%</b> |
| Iluminación                        | 31%        |
| Ascensores                         | 31%        |
| Condiciones de los baños           | 14%        |

## VIDA UNIVERSITARIA

---

La vida universitaria constituye un componente fundamental de la experiencia estudiantil. Se seleccionaron ocho ofrecimientos relacionados con la vida universitaria con respecto a los cuales se preguntó si conocían su ofrecimiento, si los habían recibido y el nivel de satisfacción con los mismos. Todos los ofrecimientos incluidos resultaron de interés para la mayoría de los participantes, aunque varía el nivel de utilización, según se desprende de la Tabla 11.

Hay una alta satisfacción con las actividades culturales en el recinto. Sin embargo, se percibe insatisfacción con el ofrecimiento de lugares para la compra de alimentos, especialmente en horario nocturno, y con los lugares y actividades de acondicionamiento físico.

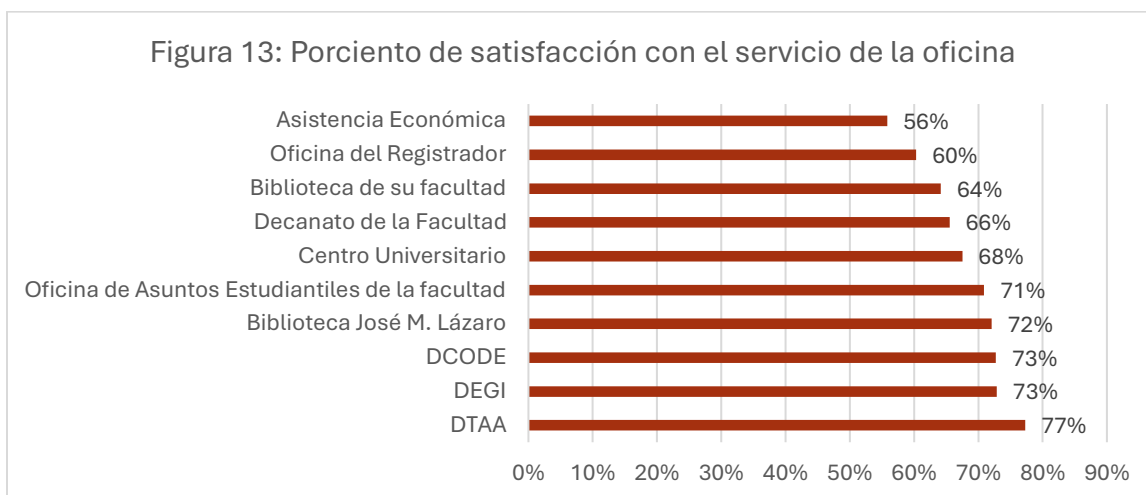
| <b>Tabla 11: Conocimiento y satisfacción con los ofrecimientos relacionados a la vida universitaria</b> |                                 |                       |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|
| <b>Aspecto</b>                                                                                          | <b>Interesa el ofrecimiento</b> | <b>Lo ha recibido</b> | <b>*Satisfecha(o) o Muy satisfecha(o)</b> |
| Actividades culturales gratuitas en el teatro                                                           | 81%                             | 52%                   | 85%                                       |
| Acceso a actividades en el museo                                                                        | 75%                             | 49%                   | 83%                                       |
| Actividades culturales al aire libre sin costo                                                          | 77%                             | 49%                   | 77%                                       |
| Sala de reunión estudiantil                                                                             | 85%                             | 71%                   | 70%                                       |
| Oferta cultural en el recinto                                                                           | 70%                             | 44%                   | 69%                                       |
| Lugares y actividades recreativas para confraternización                                                | 73%                             | 48%                   | 62%                                       |
| Lugares y actividades para acondicionamiento físico                                                     | 64%                             | 34%                   | 48%                                       |
| Lugares para comprar alimentos diurnos                                                                  | 86%                             | 87%                   | 37%                                       |
| Lugares para comprar alimentos nocturnos                                                                | 72%                             | 54%                   | 11%                                       |

## DESEMPEÑO POR OFICINA

---

Se seleccionaron 17 oficinas para preguntar sobre el nivel de satisfacción con sus servicios y si estos cumplieron las expectativas en torno al trato recibido, el tiempo de servicio, los resultados obtenidos y el horario de servicio. Se encontró que, solo en 10 de ellas, al menos un 30% de los participantes indicaron haber recibido el servicio. No se encontraron diferencias notables entre

la satisfacción general con la oficina y el cumplimiento de las expectativas respecto de los cuatro renglones mencionados anteriormente. La Figura 13 muestra el porcentaje de quienes respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con el servicio de la oficina. Las 10 instancias presentan niveles de satisfacción aceptables, aunque no óptimos. La División de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA), el Decanato de Estudios Graduados e Investigación (DEGI), el Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE), la Biblioteca Lázaro y las oficinas de asuntos estudiantiles de las facultades obtuvieron los porcentajes de satisfacción más altos, todos sobre el 70%. Los porcentajes más bajos corresponden a la oficina de asistencia económica (56%) y a la registraduría (60%).



## EVALUACIÓN DE LOS COMENTARIOS INCLUIDOS EN EL CUESTIONARIO

El cuestionario también ofrecía un espacio para incluir comentarios de forma voluntaria. El 39% (66 casos) de quienes completaron todo el cuestionario ofreció comentarios. Cabe señalar que, por su carácter voluntario, esta muestra de comentarios puede estar sesgada. No obstante, nos dimos a la tarea de categorizar estos comentarios y resumirlos.<sup>6</sup> La mayoría de los comentarios se centraron en la calidad de la docencia, los servicios administrativos, la infraestructura y las necesidades particulares del estudiantado graduado.

Los comentarios reflejan una percepción ampliamente positiva sobre la calidad del profesorado, al que describen como altamente capacitado, apasionado y fundamental para su formación

<sup>6</sup> Los comentarios fueron categorizados con el programa NVIVO. Los extractos por tema de las áreas más comentadas fueron suministrados a la plataforma ChatGPT para que preparara resúmenes que luego fueron editados y revisados por las investigadoras.

académica, aun en medio de limitaciones institucionales. Muchos estudiantes expresan haber recibido una educación de excelencia y oportunidades significativas para su desarrollo profesional. Sin embargo, también se señalan áreas de mejora, como la necesidad de metodologías de enseñanza más dinámicas e interactivas, la actualización de currículos y prácticas docentes, y el fortalecimiento de algunos currículos de programas académicos. Se mencionó la preocupación por la falta de mecanismos eficaces para atender situaciones en las que un profesor no cumple adecuadamente con sus responsabilidades. Los estudiantes también resaltan la importancia de aumentar el número de profesores, mejorar sus condiciones laborales y proveerles los recursos necesarios para mantener una educación de calidad.

El estudiantado coincide en señalar que los servicios administrativos del Recinto de Río Piedras presentan importantes retos vinculados a la ineficiencia de los procesos, la excesiva burocracia y la falta de claridad en los procedimientos, lo que obliga a acudir a múltiples oficinas sin obtener respuestas concretas. Un tema recurrente es la escasez de personal, que se manifiesta en la falta de respuesta a correos y llamadas, la atención limitada en las oficinas y la delegación de tareas a estudiantes sin la capacitación necesaria. También, se destaca la inconsistencia en la información proporcionada entre oficinas, incluyendo áreas críticas como admisiones, servicios internacionales y orientación sobre ayudas económicas. A esto, se suma la dificultad para obtener información actualizada en las páginas web del recinto. Aunque algunos estudiantes reconocen experiencias positivas con personal administrativo comprometido, la percepción general apunta a que los servicios requieren mayor eficiencia, mejor comunicación interdepartamental y recursos suficientes para responder adecuadamente a las necesidades del estudiantado.

Los testimonios de estudiantes graduados revelan una serie de necesidades particulares que requieren atención. Entre los señalamientos se encuentran la oferta limitada de cursos y la rigidez de los requisitos de prácticas e internados, que dificultan el progreso académico de quienes trabajan a tiempo completo. También, se destaca que muchos servicios institucionales están diseñados con un enfoque subgraduado, de modo que la población graduada no recibe el nivel de apoyo especializado que necesita, especialmente en áreas como la consejería académica, la orientación para la investigación y el acompañamiento a estudiantes con neurodivergencias. Los comentarios subrayan la insuficiencia de apoyo administrativo y financiero a la investigación, lo que se refleja en reembolsos que tardan meses, limitaciones en los laboratorios y escasez de oportunidades de investigación y de publicación. Asimismo, se cuestiona la precariedad económica, incluidos los pagos tardíos y los pagos por debajo del salario mínimo, lo que afecta la salud mental, el bienestar y la retención estudiantil. También, se menciona la sobrecarga del personal docente y supervisor, que limita la calidad de la mentoría y dificulta cumplir con las

exigencias del programa. Un estudiante también mencionó su desencanto con que su programa graduado fuese en línea.

Según lo manifestado en los resultados del cuestionario y en los grupos focales, los comentarios describen un panorama de deterioro significativo de la infraestructura del recinto, marcado por edificios en mal estado, baños frecuentemente inservibles, problemas de humedad y hongos, iluminación deficiente, salones sin aire acondicionado y áreas exteriores descuidadas. Se mencionan la falta de accesibilidad para personas con diversidad funcional, los constantes problemas con el servicio eléctrico y el WIFI, así como la necesidad de espacios seguros, limpios y adecuados para estudiar y tomar clases. También, se percibe una reducción de la “vida universitaria”, atribuida al cierre de comedores y espacios sociales, a la falta de seguridad y a la escasa oferta disponible en horario nocturno. Varias recomendaciones apuntan a la renovación y mantenimiento sistemático de baños, pasillos, estacionamientos y laboratorios; la integración de energía solar; la mejora del transporte interno; y la revitalización de espacios comunitarios como el Centro de Estudiantes. En conjunto, las percepciones indican que las deficiencias en infraestructura impactan la seguridad, el bienestar y la experiencia académica del estudiantado, y requieren intervenciones urgentes y sostenidas.

Otros aspectos mencionados incluyen la necesidad de ofrecer vivienda y reconocer las necesidades económicas que llevan a que muchos estudiantes trabajen. También, se menciona que es imperativo aportar más recursos económicos a la Universidad de Puerto Rico. Cerramos esta sección con un comentario que sintetiza el sentir general expresado:

*La Universidad de Puerto Rico es una maravilla indispensable para el país y su pueblo. Dicho esto, es lamentable la desorganización administrativa y el deterioro de (la) infraestructura palpable. Muchas organizaciones cruciales para mi desarrollo trabajan con muy pocas personas, y a la vez me veo afectado por la baja calidad de los espacios académicos y comunes.*

---

## RESUMEN DE HALLAZGOS

Se encontraron altos niveles de satisfacción con el componente de enseñanza en el recinto y la capacidad de promover el desarrollo integral de los estudiantes. Sin embargo, los niveles de satisfacción en torno a servicios administrativos, de apoyo, los ofrecimientos de vida universitaria varían bastante entre aspectos y en la mayoría de los casos están en niveles medios, lo que indica que hay un amplio margen para mejorarlos. Por otro lado, el mayor descontento se concentra en el área de infraestructura, donde aspectos como las condiciones de los baños y otros relacionados con la seguridad muestran una alta insatisfacción. Los resultados de la encuesta

confirman los hallazgos de los grupos focales. No obstante, la mayoría de quienes completaron la encuesta recomendaría el recinto como centro de estudios y volvería a elegirlo para cursar sus estudios.

Es importante señalar que la administración de la encuesta presentó dos limitaciones. La primera se debe a la extensión del cuestionario. El cuestionario de satisfacción se combinó con un cuestionario más amplio de la DIIA con la intención de reducir las solicitudes de información a los estudiantes. No obstante, el resultado fue que un 43% de quienes comenzaron el cuestionario no lo completó hasta el final. La otra limitación fue que no tuvimos acceso al listado de correos electrónicos de los estudiantes para darles seguimiento directo y obtener una mejor tasa de respuesta. Adicionalmente, en el perfil no se incluyó la pregunta sobre género, que puede ser útil para realizar tabulaciones cruzadas y evaluar la representatividad de la muestra.

A futuro, se recomienda un cuestionario más breve. Los cambios sugeridos se discuten en la próxima sección. También se recomienda enviar el cuestionario directamente a cada estudiante mediante una plataforma que permita dar seguimiento individualizado.

---

#### PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PARA ESTUDIOS FUTUROS.

Los resultados del cuestionario nos ayudaron a elaborar uno más breve. El cuestionario que se presenta como recomendación para su uso futuro en el recinto y para adaptarlo a otros recintos se incluye en el Anejo 8. Al adaptar a otros recintos, debe tomarse en consideración las diferencias en el listado de facultades pertinentes, los ofrecimientos de servicio y los cambios en los nombres de las oficinas que los ofrecen. También, es importante asegurar que las personas a cargo de administrar el cuestionario y analizar los datos salvaguarden la confidencialidad de quienes participen.

Este cuestionario elimina las preguntas no relacionadas con la satisfacción, salvo algunas del perfil. Se evaluaron los aspectos del perfil necesarios para el análisis cruzado de respuestas y la representatividad de la muestra. Se incluyen seis preguntas de perfil del estudiante que incluyen: nivel de estudio, año de estudio, facultad, género, estado civil y estatus laboral. El cuestionario revisado tiene un total de 22 preguntas y 107 ítems. También, incluye una sección para dejar comentarios, si la persona así lo desea.

Las preguntas de satisfacción fueron revisadas, eliminando o consolidando servicios poco utilizados por los estudiantes y eliminando columnas que recogían información redundante. A continuación, se detallan los cambios específicos.

- En la evaluación de los aspectos relacionados a la enseñanza se eliminó la opción “no los he recibido” ya que todos con excepción de dos incisos eran de aspectos generales del proceso educativos. Estos dos aspectos, la enseñanza a distancia y la consejería, se trasladaron a la pregunta sobre servicios educativos, que sí incluye dicha opción.
- En la pregunta que desglosa los distintos servicios administrativos, se eliminaron incisos que la mayoría de los estudiantes indicaba no haber necesitado y se mantuvo solo la columna que mide el nivel de satisfacción.
- En el caso de los servicios de apoyo, muy pocos estudiantes indicaban haberlos necesitado, por lo que se agruparon los servicios en cuatro categorías: consejería, servicios de apoyo psicosocial, servicios médicos, y servicios de búsqueda y colocación de empleo.
- En la pregunta sobre infraestructura, se eliminó el inciso “Estacionamiento de impedidos”, ya que la mayoría de los estudiantes no lo utilizan y no estaba claro en qué criterios se basaba su nivel de satisfacción.
- En la pregunta sobre la calidad de los servicios en oficinas específicas, se eliminaron incisos donde solo un porcentaje bajo de los encuestados indicó haber recibido el servicio, se dejaron algunos que, aunque se utilizan por menos de la mitad de los encuestados se consideran oficinas importantes de prestación de servicio. También, se eliminaron las preguntas sobre cumplimiento de expectativas para eliminar duplicidad, ya que reflejaban resultados acordes a los de la columna de nivel de satisfacción general.

---

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE NECESIDADES A ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

Esta sección presenta el análisis de los resultados de la encuesta de necesidades dirigida a estudiantes de nuevo ingreso del Recinto de Río Piedras, administrada durante el primer semestre del año académico 2025–2026. El análisis se organiza a partir del perfil sociodemográfico de las personas participantes y del desarrollo de una serie de indicadores contruidos con base en preguntas de percepción medidas mediante escalas Likert. Estos indicadores permiten examinar de manera sistemática las principales áreas de necesidad del estudiantado, incluyendo el apoyo académico, la autoeficacia, la salud y el bienestar, la situación económica y financiera, la seguridad alimentaria, así como las condiciones de vivienda y transportación. Con el fin de garantizar rigor analítico, los indicadores fueron estimados utilizando técnicas estadísticas complementarias, porcentajes de respuestas positivas y modelos

de ecuaciones estructurales, y se evaluó su consistencia interna y validez. Los resultados que se presentan a continuación ofrecen una caracterización integral de las necesidades del estudiantado de nuevo ingreso y sirven de base para identificar áreas prioritarias de intervención institucional.

---

## PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

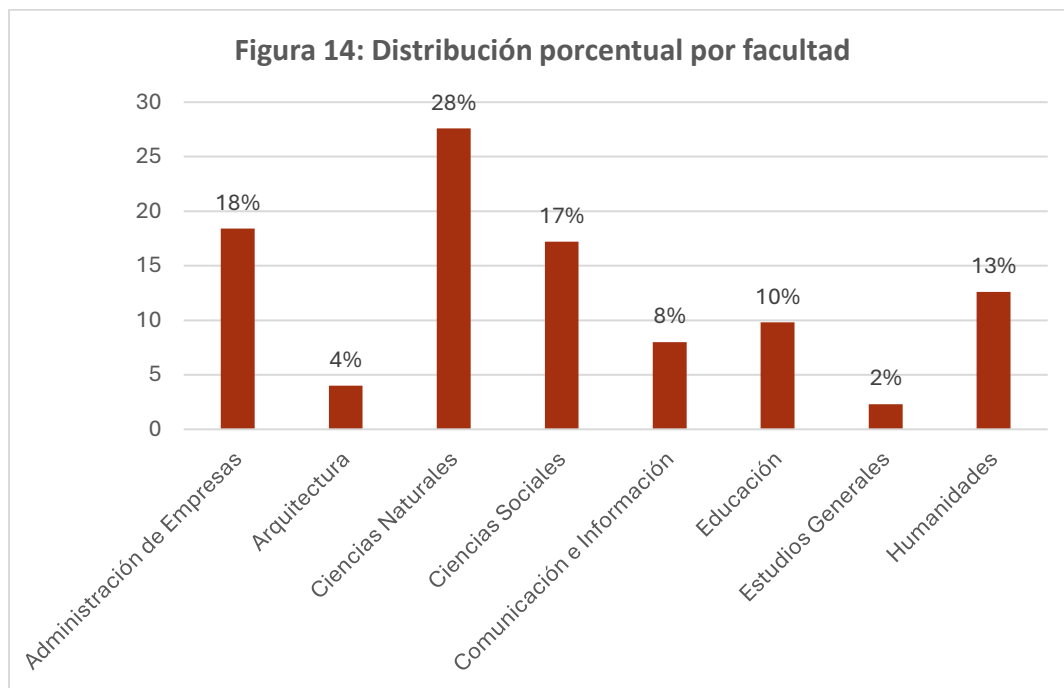
El cuestionario se administró por correo electrónico entre agosto y octubre de 2025 a estudiantes que ingresaron al recinto en agosto de 2025. Adicionalmente, se fomentó la participación mediante la distribución de material con un código QR de acceso durante la orientación ofrecida a los estudiantes de nuevo ingreso en el recinto, realizada en agosto previo al inicio de clases. No obstante, debido a que la División de Investigación Institucional y Avalúo (DIIA) debía recopilar información sobre el perfil del estudiantado, no fue posible destinar, durante la orientación, el tiempo necesario para completar el cuestionario, tal como se había planificado originalmente. El cuestionario completo, junto con la tabulación de los resultados, se incluye en el Anejo 9.

Los resultados presentados corresponden a las respuestas de 175 estudiantes. Aunque se recibieron 218 respuestas, se eliminaron 5 por corresponder a estudiantes con correos electrónicos duplicados; en estos casos, se conservó la participación más completa. Además, para mantener la consistencia del análisis, se excluyeron 38 casos que habían completado menos de la mitad de los incisos del cuestionario.

De los 175 estudiantes, el 29.7% indicó haber participado en algún programa de inmersión ofrecido por el recinto durante el verano de 2025. La distribución del estudiantado por facultad se presenta en la Figura 14. Un 28% fue admitido en la Facultad de Ciencias Naturales (FCN), un 18% en la Facultad de Administración de Empresas (FAE) y un 17% en la Facultad de Ciencias Sociales (FCS), las tres facultades con mayor matrícula en el Recinto. Los porcentajes correspondientes a la FCN y la FCS son consistentes con la proporción de estudiantes de nuevo ingreso por facultad reportada por la DIIA en el perfil de estudiantes de nuevo ingreso del año académico 2024–2025. No obstante, el estudiantado de nuevo ingreso de la FAE se encuentra subrepresentado en la muestra, ya que, en el año académico 2024–2025, representó el 27% del total de estudiantes de nuevo ingreso (DIIA, 2024).

Asimismo, se observa una leve sobrerrepresentación de mujeres en la muestra. El 70.9% de las personas participantes se identificó como mujer, mientras que el 27.4% se identificó como varón. Según datos de la DIIA, en el año académico previo las mujeres constituían el 63.3% del estudiantado de nuevo ingreso.

En cuanto a características personales, el 96.6% de las personas participantes indicó estar soltera, un 1.1% reportó convivir con su pareja, y cuatro estudiantes prefirieron no contestar esta pregunta. La totalidad de la muestra indicó no tener hijos. Respecto a la situación laboral, la mayoría (82%) señaló no estar trabajando al momento de la encuesta, mientras que un 15% trabajaba a tiempo parcial y un 2% a tiempo completo. Sin embargo, al preguntarles sobre sus planes laborales durante el bachillerato, un 70% indicó que planifica trabajar a tiempo parcial y un 5% a tiempo completo.



## MÉTODO DE ESTIMACIÓN DE INDICADORES

A lo largo de la siguiente discusión se presenta una serie de indicadores derivados de la información recopilada mediante las preguntas de percepción (preguntas 10, 12, 13, 14 y 27 del cuestionario). Estas preguntas incluyen, para cada tema, un conjunto de incisos respecto de los cuales se solicita a las personas encuestadas que indiquen cuán de acuerdo están. Las respuestas se registran en una escala Likert de 1 a 6, conforme a la siguiente codificación:

- Totalmente de acuerdo = 6
- De acuerdo = 5

- Parcialmente de acuerdo = 4
- Parcialmente en desacuerdo = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

Dentro de cada pregunta, los incisos pueden representar distintos subtemas. Por ello, resulta necesario determinar, para cada pregunta de percepción, si sus incisos conforman un solo indicador o múltiples indicadores. Esta determinación se realizó mediante un análisis factorial exploratorio, con excepción de la pregunta sobre bienestar psicológico, en la cual la agrupación de los incisos se basó en la definición propuesta por Díaz et al. (2006).

Una vez definido el número de indicadores a desarrollar por pregunta y los incisos correspondientes, se construyeron dos tipos de métricas para cada indicador. La primera consiste en el porcentaje promedio de respuestas positivas en los incisos que lo componen. Este cálculo se realiza en dos etapas. En primer lugar, se estima el porcentaje de respuestas positivas para cada inciso. En el caso de los incisos formulados en sentido positivo, se considera el porcentaje de personas que respondieron “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo”. Para los incisos formulados en sentido negativo, se utiliza el porcentaje de quienes respondieron “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo”. Posteriormente, se promedia el porcentaje de respuestas positivas de todos los incisos que integran un mismo indicador.

El segundo tipo de métrica se obtiene mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM), en los cuales cada indicador se define como una variable latente estimada a partir de las respuestas a los incisos que lo componen. Con el fin de facilitar su interpretación, los indicadores fueron normalizados utilizando el método Min-Max y multiplicados por 100, de manera que se expresaran en una escala de 0 a 100. La fórmula utilizada es la siguiente:

$$\hat{X} = \left( \frac{X - X_{min}}{X_{max} - X_{min}} \right)$$

Para todos los indicadores se corroboró la consistencia interna, verificando que el coeficiente alfa de Cronbach fuera superior a 0.6, conforme a las recomendaciones metodológicas. Asimismo, se constató que los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) cumplieran con al menos una de las medidas de bondad de ajuste recomendadas.

Los indicadores obtenidos del modelo SEM se utilizan para probar si diferencias significativas por género o establecer correlación entre indicadores.QW2

---

## NECESIDAD DE APOYO ACADÉMICO

En el área de apoyo académico se evaluó la percepción de cada estudiante sobre sus destrezas, su nivel de autoeficacia y la necesidad de recursos para apoyar sus estudios. La percepción de destrezas se midió mediante la pregunta 10 del cuestionario, la cual incluye doce aseveraciones. Para cada una de ellas, las personas participantes debían indicar su nivel de acuerdo utilizando la escala Likert antes mencionada.

El cuestionario tabulado en el Anejo 9 presenta los porcentajes de respuestas para cada alternativa, así como el valor promedio obtenido en cada inciso. Los incisos que registraron los valores promedio más bajos fueron los siguientes:

- Puedo aplicar conceptos matemáticos a situaciones prácticas en mis estudios.
- Considero que tengo buenas destrezas matemáticas para comprender y resolver problemas.
- Utilizo estrategias de estudio efectivas (por ejemplo, resúmenes, mapas conceptuales o la técnica Pomodoro).

Mediante un análisis factorial exploratorio, se determinó que los doce incisos podían agruparse en cuatro indicadores. El primer indicador, basado en los incisos 1 y 2 de la pregunta 10, refleja la percepción del estudiantado sobre sus destrezas matemáticas. El segundo indicador utiliza los incisos del 3 al 7, relacionados con destrezas en español y con comprensión lectora. Los incisos 8, 9 y 10 conforman el tercer indicador, centrado en las destrezas en inglés. Finalmente, el cuarto indicador, construido a partir de los incisos 11 y 12, se centra en la capacidad de manejo del tiempo y el uso de estrategias de estudio.

La siguiente tabla muestra el promedio de respuestas que indican estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las premisas de los incisos que componen cada indicador.

| <b>Tabla 12. Percepción positiva de cada indicador de destrezas académicas</b> |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | <b>Porcentaje promedio de respuestas positivas en los componentes de cada indicador</b> |
| Percepción destrezas matemáticas                                               | 48.4                                                                                    |

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| Estrategias de estudio                      | 57.7 |
| Dominio del inglés                          | 73.4 |
| Percepción destrezas de lenguaje en español | 81.4 |

Los cuatro indicadores resultantes del modelo SEM se presentan en la Figura 15. Concorde con lo presentado en la Tabla 12, se observa que el indicador con el valor más bajo corresponde a la percepción de destrezas matemáticas. La baja confianza en estas destrezas podría estar asociada a la disminución de la demanda por concentraciones académicas de carácter más cuantitativo. Estos resultados evidencian la necesidad de reforzar la enseñanza de las matemáticas, así como de orientar al estudiantado sobre el uso de estrategias de estudio efectivas.

Adicionalmente, se identificó una diferencia estadísticamente significativa en la percepción de las destrezas matemáticas según el género. En el caso de los varones, el valor promedio del indicador fue de 71.2, mientras que para las mujeres fue de 63.1, lo que confirma una brecha relevante en este componente.<sup>7</sup>

Otro indicador de particular relevancia es el nivel de autoeficacia, debido a su impacto directo en el desempeño académico. La autoeficacia mide la percepción de la capacidad para enfrentar y resolver problemas. La pregunta P12 del cuestionario incorpora los elementos de la escala de autoeficacia general desarrollada por Bäßler y Schwarzer (1996), ampliamente utilizada a nivel internacional. Se utiliza la escala Likert descrita anteriormente. El análisis factorial confirmó que los diez incisos de la pregunta P12 conforman un único indicador, y el coeficiente alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0.92, lo que evidencia una alta consistencia interna. El promedio de respuestas positivas para los 10 aspectos fue de 64.6, y el valor promedio del indicador normalizado del modelo SEM fue de 65.1. En este último, no se encontraron diferencias significativas por género.

La importancia de la autoeficacia en el desempeño académico se refleja en la Tabla 13, la cual presenta las correlaciones entre el indicador de autoeficacia y los distintos indicadores de percepción de destrezas. Todas las correlaciones resultaron estadísticamente significativas, destacándose la fuerte asociación entre la autoeficacia y los indicadores de estrategias de estudio y destrezas de lenguaje en español.

---

<sup>7</sup> El valor p de la prueba de diferencias de promedio fue de 0.03.

**Figura 15. Valores normalizados de los indicadores estimados a través del modelo SEM para la percepción de destrezas académicas**

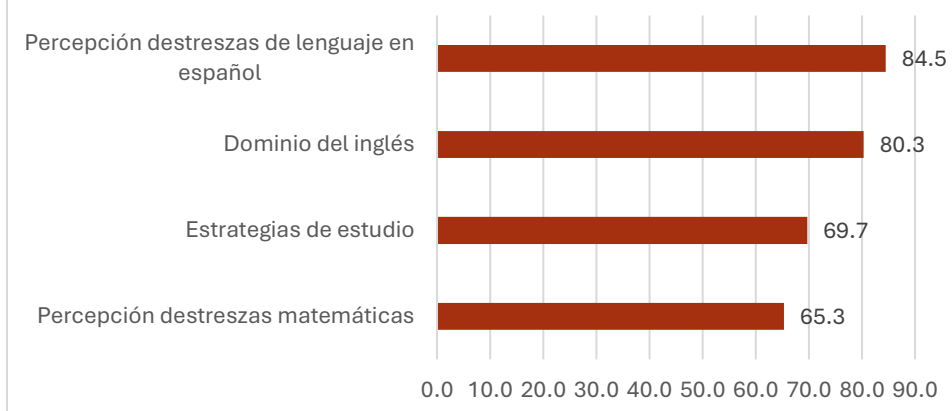


**Tabla 13. Correlación entre el indicador de autoeficacia y los indicadores de percepción de destrezas<sup>8</sup>**

|                                                            | Coeficiente de correlación | valor p* |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|
| Percepción destrezas matemáticas                           | 0.42                       | <0.001   |
| Estrategias de estudio                                     | 0.52                       | <0.001   |
| Dominio del inglés                                         | 0.35                       | <0.001   |
| Percepción destrezas de lenguaje en español                | 0.62                       | <0.001   |
| *Un valor p menor a 0.05 implica significancia estadística |                            |          |

Adicionalmente, se les preguntó a las personas que completaron la encuesta qué materiales o equipos necesitarían para sus estudios y si tenían acceso a ellos. Los recursos que presentan mayores dificultades de acceso corresponden a equipos tecnológicos, como computadoras de escritorio, laptops, tabletas e impresoras, así como a materiales de laboratorio. Un 55% indicó que no podría obtener una computadora de escritorio, mientras que un 13% señaló no tener acceso a una laptop. De forma similar, aproximadamente una quinta parte del estudiantado reportó no poder adquirir materiales de laboratorio o contar con una impresora.

## NECESIDADES RELACIONADAS A SALUD Y BIENESTAR

<sup>8</sup> Utilizan los indicadores que se obtiene a través de los modelos SEM.

En esta sección se recoge información sobre el bienestar psicológico, la condición general de salud física, la diversidad funcional y los hábitos saludables.

## BIENESTAR PSICOLÓGICO

El cuestionario incorpora los 39 incisos de la escala de bienestar psicológico desarrollada por Ryff y Keyes, utilizando la traducción validada por Díaz et al. (2006). Al igual que en los casos anteriores, se midió el grado de acuerdo de cada estudiante con cada inciso mediante la escala Likert previamente descrita. Según Díaz et al. (2006), los 39 incisos se agrupan en seis dimensiones, a partir de las cuales se construyen los indicadores correspondientes. La Tabla 14 presenta el listado de estos indicadores, así como los ítems (de la pregunta 13 del cuestionario) que los componen. También, incluye el promedio de respuestas positivas recibidas por esos incisos.<sup>9</sup> Para mayor detalle, consulte el cuestionario incluido en el Anejo 9.

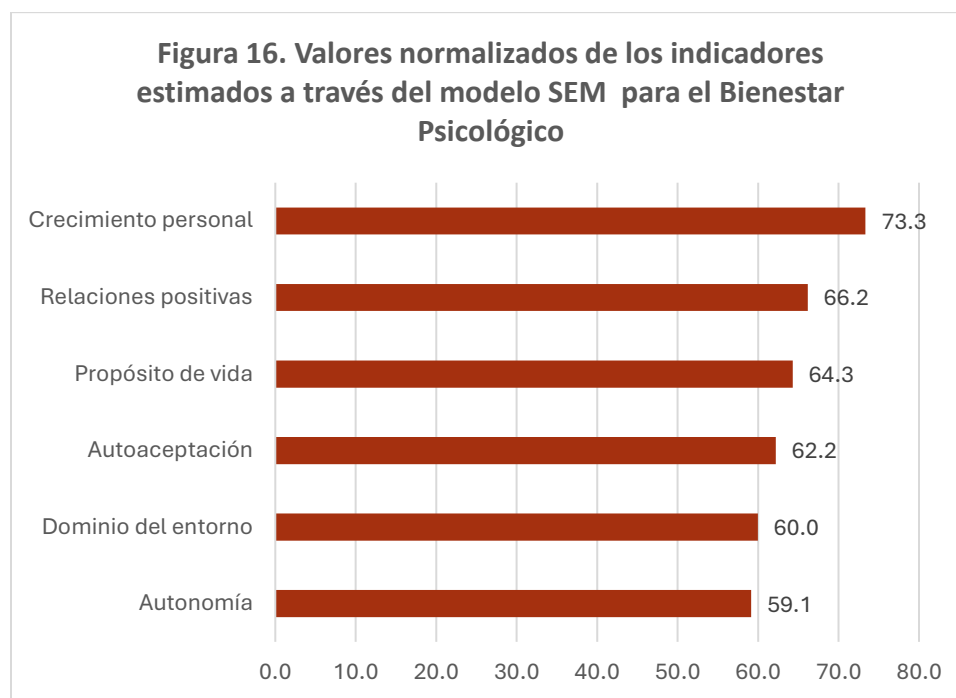
| <b>Tabla 14. Indicadores de bienestar psicológico</b> |                                           |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador:</b>                                     | <b>Ítems de pregunta 13 que incluyen:</b> | <b>Porcentaje promedio de respuestas positivas en los componentes de cada indicador</b> |
| Autoaceptación                                        | 1, 7, 13, 19, 25 y 31                     | 57.3                                                                                    |
| Relaciones positivas                                  | 2, 8, 14, 20, 26 y 32                     | 49.3                                                                                    |
| Autonomía                                             | 3, 4, 9, 10, 15, 21, 27 y 33              | 45.5                                                                                    |
| Dominio del entorno                                   | 5, 11, 16, 22, 28 y 39                    | 49.2                                                                                    |
| Propósito de vida                                     | 6, 12, 17, 18, 23 y 29                    | 61.6                                                                                    |
| Crecimiento personal                                  | 24, 30, 34, 35, 36, 37 y 38               | 68.0                                                                                    |

De acuerdo con el desglose presentado en la tabla, los indicadores correspondientes se estimaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) y, posteriormente, se normalizaron para expresarlos en una escala de 0 a 100. Los resultados se presentan en la Figura 16. El indicador con la valoración más alta fue el de crecimiento personal, con un valor promedio de 73.3, mientras que los indicadores más bajos corresponden al dominio del entorno y la autonomía. Este patrón sugiere una mayor propensión del estudiantado a verse influenciado por su entorno, lo cual podría estar asociado con la edad de la población encuestada. Nótese que, aunque el indicador de relaciones personales ocupa el segundo lugar en los indicadores normalizados, en términos de respuestas positivas ocupa la segunda posición. Esto implica que

---

<sup>9</sup> Si el inciso está expresado de manera positiva se toma en consideración el porcentaje que indica de acuerdo o totalmente de acuerdo, si está expresado de forma negativa se toma en consideración el porcentaje que indica en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

la normalización podría estar atenuando las necesidades identificadas en esta área; por lo cual también debe considerarse un área que requiere atención.



Se encontraron diferencias por género estadísticamente significativas en tres de los indicadores. Los varones presentan niveles más altos de autonomía, autoaceptación y dominio del entorno. La comparación se presenta en la Tabla 15.

| <b>Tabla 15. Diferencias significativas por género en indicadores de bienestar psicológico</b> |                |                |                   |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|
|                                                                                                | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Diferencia</b> | <b>valor P</b> |
| Autonomía                                                                                      | 68.1           | 60.7           | 7.4               | 0.01           |
| Dominio del entorno                                                                            | 65.1           | 57.2           | 7.9               | 0.05           |
| Autoaceptación                                                                                 | 65.4           | 58.7           | 6.7               | 0.03           |

También, se recopiló información sobre la percepción del estudiantado respecto de sus habilidades de comunicación y colaboración, mediante diez ítems incluidos en la pregunta 14 del cuestionario, utilizando la misma escala Likert descrita previamente. El análisis factorial identificó dos factores, a partir de los cuales se estimaron dos indicadores. El primer indicador corresponde a las **destrezas de comunicación y socialización** e integra los ítems 1, 2, 3, 8, 9 y 10 de la pregunta 14. El segundo indicador representa las **habilidades de colaboración y resolución de conflictos** y

se construyó a partir de los ítems 4, 5 y 6.<sup>10</sup> La Tabla 16 presenta el promedio de respuestas positivas para los ítems de cada indicador, así como los valores de los indicadores obtenidos mediante el modelo SEM. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer el desarrollo de estas competencias en el entorno universitario, con el fin de formar egresados mejor preparados para los ámbitos laboral y cívico.

| <b>Tabla 16. Métricas para indicadores de destrezas de comunicación y colaboración</b> |                                                                                         |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        | <b>Porcentaje promedio de respuestas positivas en los componentes de cada indicador</b> | <b>Valores normalizados de los indicadores estimados a través del modelo SEM</b> |
| Destrezas de comunicación y socialización                                              | 45.3                                                                                    | 59.5                                                                             |
| Habilidades de colaboración y resolución de conflictos                                 | 67.9                                                                                    | 61.8                                                                             |

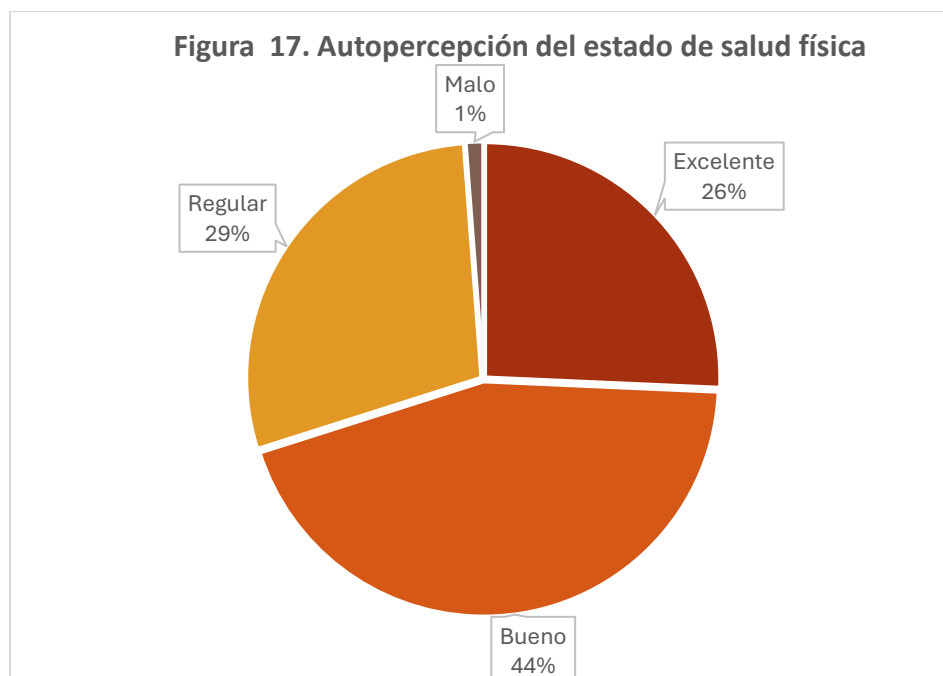
## **SALUD FÍSICA Y HáBITOS SALUDABLES**

---

Otro aspecto evaluado fue la salud física. Se le preguntó al estudiantado cómo describiría su salud física durante las dos últimas semanas. Según se muestra en la Figura 17, el 70% indicó que su estado de salud era bueno o excelente. La mayoría (58.8%) señaló que su estado de salud no había cambiado recientemente. No obstante, un 17% de la muestra informó que, en las últimas dos semanas, su salud había interferido de manera moderada o severa con sus actividades cotidianas. Si bien estos resultados reflejan un buen estado general de salud, deben interpretarse teniendo en cuenta el grupo etario de los participantes. Al tratarse de estudiantes de nuevo ingreso, la mayoría se concentra alrededor de los 18 años, un grupo para el cual se espera, en términos generales, un buen nivel de salud.

---

<sup>10</sup> El ítem 7 no se incluyó en los indicadores, ya que su peso dentro de cada factor era menor de 0.3.



También, se indagó sobre conductas que favorecen la salud. Un 41% del estudiantado indicó realizar ejercicio tres días o más a la semana, un 59% reportó dormir siete horas o más por noche, y un 46.5% señaló que sus hábitos alimentarios eran buenos o excelentes. En conjunto, estos resultados sugieren que menos de la mitad del estudiantado de nuevo ingreso presenta hábitos adecuados de ejercicio y alimentación.

Por otro lado, el 11% indicó tener alguna forma de diversidad funcional que dificulta su desempeño académico. La dificultad más común fue la sensorial, reportada por el 19.6% de la muestra, mientras que el 17.5% señaló que necesitaría algún tipo de acomodo razonable. El acomodo más solicitado fue tiempo adicional para la entrega de trabajos o la toma de exámenes. Ninguna de las personas participantes en la encuesta reportó dificultades de movilidad.

---

#### NECESIDAD DE APOYO FINANCIERO Y ECONÓMICO

En relación con la situación económica y financiera del estudiantado de nuevo ingreso, se formularon preguntas orientadas a conocer su percepción sobre la situación financiera personal y su capacidad para cubrir necesidades básicas como alimentación, vivienda y transporte. Solo el 21% de la muestra indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que podría hacer frente a un gasto imprevisto importante, mientras que al 54% le preocupa que el dinero del que dispone o que logra ahorrar no sea suficiente. Asimismo, un 26% señaló que apenas está subsistiendo financieramente.

Estos tres aspectos, junto con otros tres ítems que miden la percepción sobre el futuro de sus finanzas, se utilizaron para construir un indicador de percepción de seguridad financiera, siguiendo el mismo procedimiento aplicado a los indicadores anteriores. El porcentaje de respuestas positivas para los incisos que componen este indicador fue de 34.2%, el valor más bajo entre todos los indicadores incluidos en este informe, lo que identifica las necesidades financieras y económicas como el área más crítica. El indicador normalizado de seguridad financiera alcanzó un valor de 52.8. Aunque este fue ligeramente mayor en los varones (56.4) que en las mujeres (51.6), la diferencia no resultó estadísticamente significativa.

Más del 60% del estudiantado indicó estar preocupado por la capacidad financiera de su familia para afrontar los gastos de matrícula y otros costos asociados a la universidad, así como por no poder cubrir el costo de vida mientras cursa sus estudios. Esto ocurre a pesar de que el 54.7% cuenta con algún tipo de beca o ayuda financiera. Ante el aumento tanto en los costos de matrícula como en el costo de vida, el acceso a ayudas económicas no garantiza, por sí solo, la viabilidad financiera de los estudios universitarios. En consecuencia, más de la mitad del estudiantado considera que las preocupaciones económicas podrían afectar su desempeño académico.

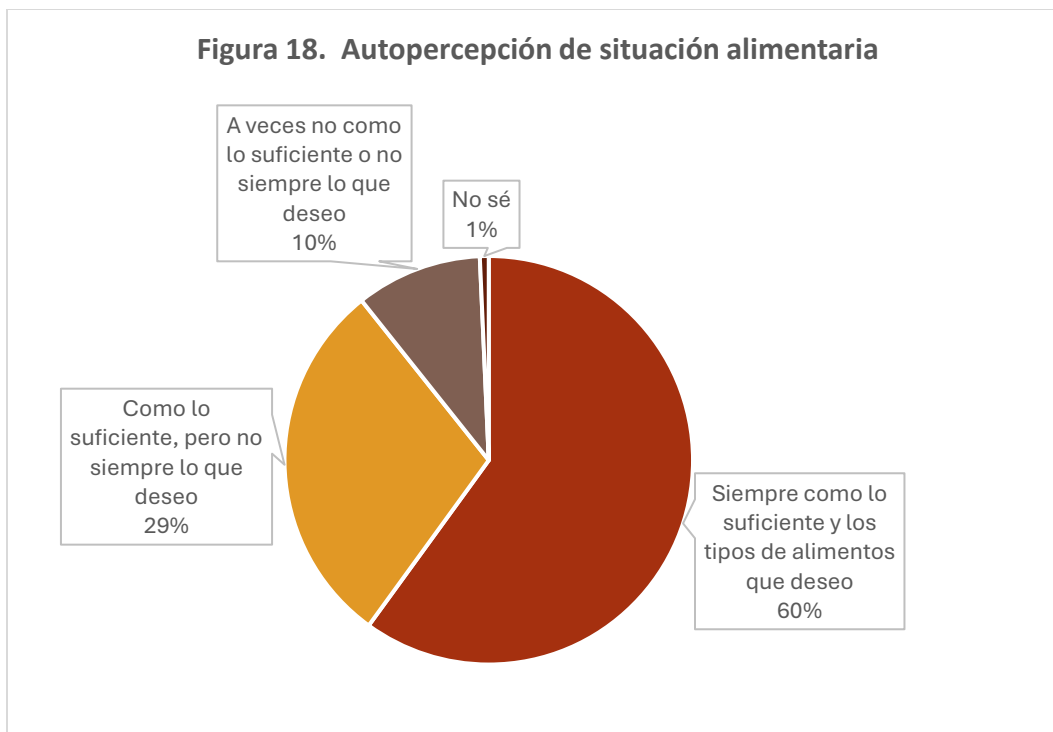
## INSEGURIDAD ALIMENTARIA

---

Las respuestas al cuestionario ponen de manifiesto la precariedad que enfrentan algunos estudiantes. En los últimos doce meses, el 31% manifestó haberse preocupado por que la comida se agotara antes de contar con dinero para reponerla; el 18% indicó que efectivamente la comida se agotó antes de disponer de recursos para comprar más, y el 20% señaló haber enfrentado limitaciones económicas para acceder a una alimentación variada y nutritiva.

La Figura 18 presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se siente el estudiantado respecto a su situación alimentaria. Resulta particularmente relevante que un 10% indicara que, en ocasiones, no come lo suficiente, aunque ninguna persona seleccionó la opción “frecuentemente no como lo suficiente”. Además, en los últimos doce meses, un 6% informó haber reducido la cantidad de comida consumida debido a la falta de recursos económicos.

**Figura 18. Autopercepción de situación alimentaria**



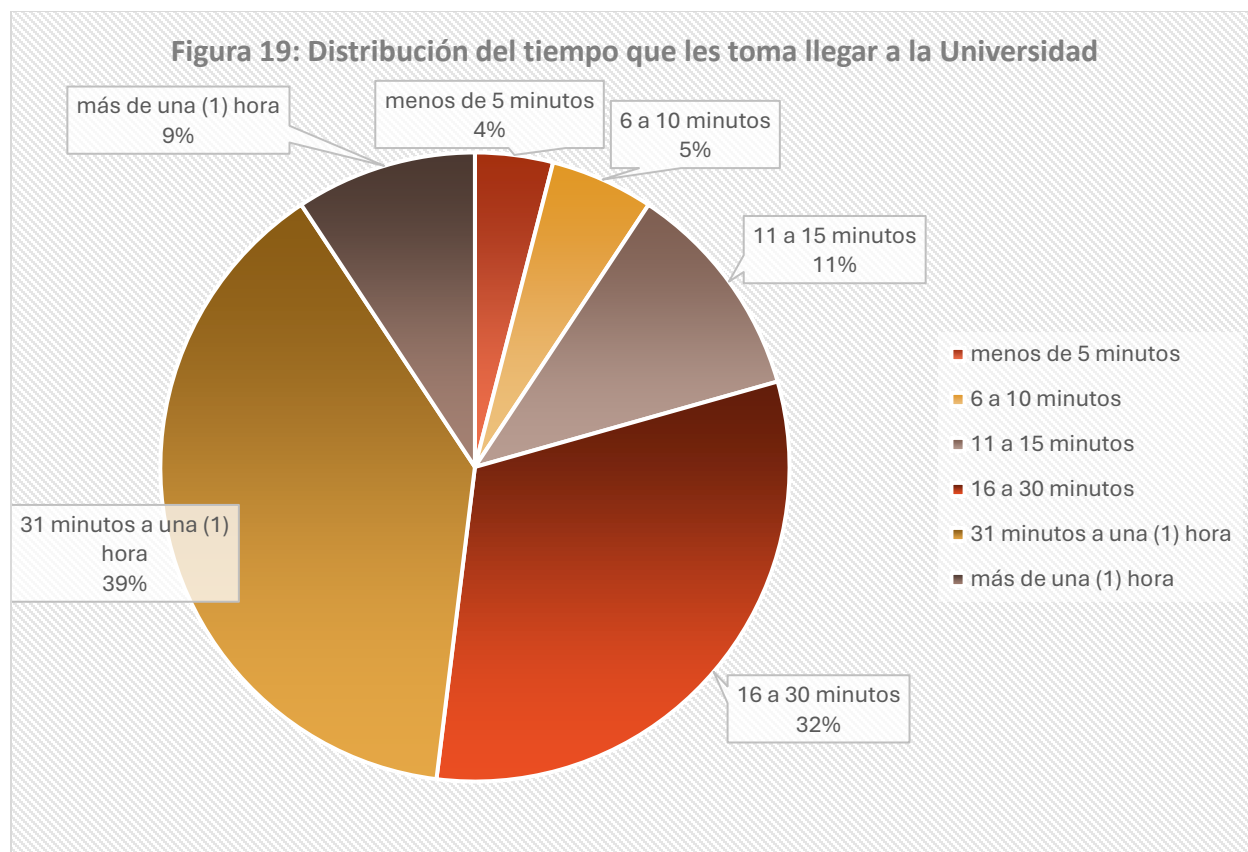
## NECESIDAD DE VIVIENDA Y TRANSPORTACIÓN

Al preguntar al estudiantado si necesitaría hospedaje, el 17% indicó que sí, porcentaje que coincide con quienes señalaron contar con recursos suficientes para cubrir ese gasto. No obstante, un 39% informó que tarda entre 31 minutos y una hora en llegar a la universidad, y un 9% indicó que el trayecto supera una hora. Estos resultados sugieren que solo quienes disponen de los recursos económicos necesarios optan por el hospedaje, mientras que otros deben recorrer distancias más largas.

Aunque las situaciones de carencia extrema son poco frecuentes, estas se reflejan en las respuestas del cuestionario. Un 4.7% indicó que estaría sin vivienda al inicio del año académico. Asimismo, la difícil situación económica se evidencia en otras preguntas: un 14.5% reportó haber tenido dificultades para pagar la vivienda y un 15.3% para cubrir el pago de utilidades.

Con respecto a los métodos de transporte más utilizados, el 53% del estudiantado indicó contar con un automóvil, ya sea de uso personal o compartido con familiares, mientras que el 26.4% utiliza el Tren Urbano. Menos del 1% utiliza la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA) y un 5% llega a la universidad caminando.

La Figura 19 muestra la distribución del tiempo de desplazamiento hacia la universidad. La categoría modal corresponde a trayectos de entre 31 minutos y una hora, reportados por el 39% del estudiantado, seguida por un 32% que indicó un tiempo de desplazamiento de entre 16 y 30 minutos. No obstante, como se mencionó anteriormente, un 9% de los estudiantes tardan más de una hora en desplazarse a la universidad, lo que representa un tiempo considerable.



Las limitaciones de transporte más frecuentes entre el estudiantado incluyen no contar con un automóvil propio, residir lejos de la universidad, la falta de acceso a transporte público y la insuficiencia de recursos para costear la gasolina. Estas respuestas evidencian la estrecha interrelación entre las necesidades de transporte y de vivienda. La falta de recursos para el hospedaje obliga a una proporción considerable del estudiantado a vivir a mayor distancia del recinto, situación que se ve agravada por la ausencia de un sistema de transporte público eficiente, lo que conduce a la sobreutilización del automóvil ante la falta de alternativas viables.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta sección presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio, a partir de la integración de los hallazgos obtenidos en las fases cualitativa y cuantitativa. El análisis conjunto de ambos componentes permite identificar patrones consistentes, fortalezas institucionales y áreas críticas que inciden en la experiencia universitaria, el bienestar y la permanencia del estudiantado en el Recinto de Río Piedras. Asimismo, se destacan las particularidades asociadas al nivel de estudio y al momento en la trayectoria académica, especialmente en el caso de las cohortes de nuevo ingreso. Con base en esta evidencia, se formulan recomendaciones orientadas a apoyar la toma de decisiones institucionales, priorizar intervenciones estratégicas y fortalecer los servicios, las políticas y los mecanismos de apoyo estudiantil, con miras a promover una experiencia universitaria más equitativa, efectiva y sostenible.

## CONCLUSIONES

### FASE CUALITATIVA

Las evaluaciones de satisfacción estudiantil, por lo regular, incluyen componentes relacionados a aspectos académicos, ambiente y servicios. Se destaca la importancia de evaluar estos tres componentes para que las instituciones puedan utilizar los resultados para ser más competitivas globalmente. Utilizando como referencia las dimensiones utilizadas por Wong & Chapman (2023) en su estudio desarrollamos una guía de preguntas para realizar las entrevistas y grupos focales a estudiantes subgraduados y graduados.

Los resultados dan cuenta de que la satisfacción de un grupo de estudiantes subgraduados y graduados con el área académica prima. Se reconoce la educación de excelencia como la mayor fortaleza de nuestra institución. Estos resultados convergen con la encuesta administrada a los decanos de las facultades que establecieron que la IUPI se distingue por

*... sus logros y calidad académica, investigaciones, labor creativa e innovaciones que aportan a transformar vidas, generar conocimiento y contribuir al bienestar colectivo y del país. Esta se compone de los mejores profesores y estudiantes del país.*

Esta mirada de los *stakeholders*, a su vez, esta alineada con su definición como institución educativa que establece que la UPR tiene una responsabilidad social y *la misión*

*...de transmitir e incrementar el saber por medio de las ciencias y las artes, poniendo este conocimiento al servicio de la comunidad a través de sus profesores, investigadores, otro personal universitario, estudiantes y egresados; y contribuir al desarrollo, cultivo y disfrute de los valores estéticos y éticos de la cultura (<https://www.upr.edu/ac/mision-y-vision-upr/>).*

En cuanto al aspecto ambiental es importante establecer que es uno que preocupa a los participantes. Reconocen el deterioro consistente de la infraestructura de nuestro recinto que incluyen desde edificios en estado continuo de deterioro, problemas de acceso, pobre iluminación, aceras en mal estado, la falta de recursos humanos para ofrecer servicios administrativos y recursos tecnológicos limitados, entre otros. Para algunos este es resultado de problemas fiscales que se han ido acumulando a través de los años. Además de los problemas de gobernanza por la intromisión de la política en la gestión académica y fiscal-administrativa.

En cuanto a los servicios de apoyo los participantes señalan la falta de recursos humanos, problemas de comunicación y carencia de servicios en horario nocturno en una institución con oferta académica nocturna como factores que inciden en el aprovechamiento académico. A esto, se suman las necesidades que los estudiantes traen al ser admitidos a la institución. Entre sus áreas de necesidad encontramos lagunas académicas, necesidad de vivienda asequible, seguridad alimentaria y seguridad económica, entre otros. Muchos de los participantes indicaron que trabajan y estudian para atender algunas de sus necesidades básicas por lo que requieren de servicios de apoyo académico, administrativo y emocional, entre otros, en horarios extendidos lo que requiere de inversión por parte de la institución.

Los resultados de la encuesta a los decanos, entrevistas y grupos focales de estudiantes subgraduados y graduados nos dan una perspectiva común de los diferentes componentes de la comunidad universitaria. La IUPI aún es vista por los participantes como un ente cultural y académico de primer orden que les representa, no como un negocio. Sin embargo, reconocen que su misión pende de un hilo por la falta de recursos fiscales para proveer recursos humanos, infraestructura y servicios.

Considerando lo anterior, es que este estudio reconoce la importancia de conocer las necesidades y satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos y de apoyo que reciben para el logro de sus metas académico-profesionales. La identificación de necesidades y evaluación de la satisfacción nos permite considerar si los servicios ofrecidos promueven los objetivos que promueve la misión. Particularmente, en lo que respecta a la formación integral del estudiante y sus necesidades educativas y psicosociales.

Los resultados de las entrevistas y grupos focales nos llevaron a desarrollar una encuesta de satisfacción y otra de necesidades. La primera integra las dimensiones de servicios académicos, servicios administrativos, servicios de apoyo, infraestructura y otros servicios y vida universitaria. Las dimensiones incluyen aspectos académicos y no académicos. La segunda incluye dimensiones relacionadas con el apoyo académico y la autoeficacia, el acceso a recursos educativos, la salud física y el bienestar psicológico, las destrezas de comunicación y colaboración, la situación económica y financiera, la seguridad alimentaria, así como las condiciones de vivienda y transportación.

---

## FASE CUANTITATIVA

Las conclusiones del análisis cuantitativo integran los principales hallazgos derivados de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil y de la Encuesta de Necesidades dirigida a estudiantes de nuevo ingreso, ofreciendo una visión comprensiva de la experiencia universitaria y de las condiciones que inciden en el bienestar, la permanencia y el desarrollo académico del estudiantado en el Recinto de Río Piedras. En conjunto, los resultados permiten identificar fortalezas institucionales consolidadas, particularmente en el ámbito académico y formativo, así como brechas estructurales y necesidades críticas en áreas administrativas, de infraestructura, bienestar psicosocial y seguridad económica. La lectura integrada de ambos instrumentos evidencia que la calidad de la experiencia universitaria no depende únicamente del quehacer académico, sino de un entramado de factores interrelacionados que condicionan las trayectorias estudiantiles desde el ingreso hasta la culminación de los estudios. Estas conclusiones sientan las bases para formular recomendaciones orientadas a fortalecer los servicios, optimizar la asignación de recursos y diseñar intervenciones institucionales más efectivas, equitativas y sensibles a la diversidad de perfiles y necesidades del estudiantado.

---

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción ofrecen una evaluación comprensiva del sentir estudiantil respecto a los servicios académicos, administrativos y de apoyo, la infraestructura institucional y la vida universitaria. En términos generales, los hallazgos evidencian una experiencia universitaria valorada positivamente en sus componentes académicos y formativos, aunque se observan importantes áreas de insatisfacción que requieren atención prioritaria para mejorar la calidad de los servicios y del entorno institucional.

En primer lugar, la satisfacción con los servicios académicos se posiciona de forma consistente como el componente mejor evaluado. El estudiantado reconoce con claridad la calidad del

profesorado, su preparación, trato y compromiso con la enseñanza, así como la contribución del Recinto al desarrollo del pensamiento crítico y de las capacidades profesionales. Este resultado confirma que el capital humano docente constituye una de las principales fortalezas institucionales del Recinto de Río Piedras. No obstante, también se identifican oportunidades de mejora en aspectos como la disponibilidad de cursos, los horarios y la accesibilidad del personal docente, factores que inciden directamente en la experiencia académica.

En contraste, los niveles de satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo se ubican en rangos intermedios y presentan una alta variabilidad entre áreas. Procesos clave, como la matrícula y el manejo de ayudas económicas, presentan niveles de satisfacción moderados, a pesar de su centralidad en la experiencia estudiantil. Los análisis correlacionales y de regresión confirman que la satisfacción con los servicios administrativos y académicos es un determinante fundamental tanto de la satisfacción general como de la probabilidad de recomendar o volver a elegir el recinto. Esto subraya la necesidad de reducir la burocracia administrativa, fortalecer la eficiencia y la coordinación de los procesos administrativos, así como asegurar recursos humanos suficientes para atender la demanda.

El área que concentra el mayor nivel de insatisfacción es, de manera consistente, la infraestructura del recinto. Las condiciones de los baños, la iluminación, la seguridad, los estacionamientos, los ascensores y el acceso a la WIFI fueron evaluados de forma particularmente negativa. Estos hallazgos coinciden con la información cualitativa recopilada en los grupos focales y en los comentarios abiertos, que describen un deterioro significativo de los espacios físicos y su impacto adverso en el bienestar, la seguridad y la experiencia académica del estudiantado. Aunque la infraestructura parece tener un peso menor en la decisión de recomendar o volver a elegir el recinto, su deterioro representa un riesgo estructural para la calidad de vida universitaria y la imagen institucional.

En cuanto a la vida universitaria, los resultados muestran una alta valoración de las actividades culturales, en particular de las ofrecidas por el teatro y el museo del recinto. Sin embargo, se observa una insatisfacción marcada con la oferta de servicios básicos asociados a la vida cotidiana, como los espacios para la compra de alimentos, especialmente en horario nocturno, y las facilidades para el acondicionamiento físico y la recreación.

Los resultados también revelan diferencias relevantes según el nivel de estudio. El estudiantado graduado tiende a mostrar mayores niveles de satisfacción en aspectos vinculados al desarrollo intelectual, pero también expresa, a través de los comentarios cualitativos, necesidades particulares relacionadas con la rigidez curricular, la compatibilidad entre estudios y trabajo, y el limitado apoyo administrativo y financiero a la investigación. Estas observaciones apuntan a la

necesidad de diseñar estrategias diferenciadas que reconozcan las trayectorias y demandas específicas de la población graduada.

En conjunto, los hallazgos reflejan un recinto con fortalezas académicas claras y un alto compromiso del profesorado, pero también enfrentado a desafíos significativos en infraestructura, administración y servicios de apoyo. Atender estas áreas de forma integrada y estratégica será clave para fortalecer la experiencia estudiantil, mejorar los niveles de satisfacción general y asegurar la sostenibilidad institucional a largo plazo.

---

### ENCUESTA DE NECESIDADES DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

Los resultados del cuestionario de necesidades del estudiantado de nuevo ingreso ofrecen una radiografía integral de las principales fortalezas y vulnerabilidades que enfrenta esta población al iniciar su trayectoria universitaria. En términos generales, el análisis evidencia un estudiantado con altos niveles de motivación, una percepción positiva del crecimiento personal y dominio de destrezas lingüísticas, particularmente en español e inglés. Sin embargo, también revela áreas críticas que requieren atención prioritaria para promover la retención, el bienestar y el éxito académico.

En el ámbito académico, la percepción de destrezas matemáticas emerge como la principal debilidad, con niveles significativamente más bajos que los de otros componentes evaluados. Esta situación, junto con la brecha observada por género, subraya la necesidad de reforzar estrategias de apoyo académico temprano, particularmente en áreas cuantitativas, así como de fortalecer la autoeficacia del estudiantado, dado su estrecho vínculo con múltiples dimensiones del desempeño académico. Asimismo, las limitaciones en el acceso a recursos tecnológicos y materiales de laboratorio constituyen un obstáculo adicional que puede afectar la equidad en las oportunidades de aprendizaje.

En cuanto al bienestar psicológico, aunque los indicadores normalizados reflejan niveles moderados a altos en dimensiones como el crecimiento personal y el propósito de vida, los resultados también señalan vulnerabilidades en áreas como la autonomía, el dominio del entorno y las relaciones positivas. Estas dimensiones son especialmente relevantes para una población joven en transición hacia la vida universitaria y sugieren la importancia de intervenciones que fortalezcan las destrezas socioemocionales, la toma de decisiones autónoma y el sentido de pertenencia institucional.

Las diferencias observadas por género refuerzan la necesidad de enfoques sensibles a estas brechas. Las féminas presentan una autopercepción menos positiva en torno a destrezas

matemáticas y a elementos importantes del bienestar psicológico, por lo que es importante que las estrategias implementadas para abordar estos aspectos tomen en cuenta las diferencias de género.

El análisis de la salud física y de los hábitos saludables muestra, en términos generales, un buen estado de salud, consistente con el perfil etario del estudiantado. No obstante, la proporción de estudiantes que reporta interferencias de salud en sus actividades cotidianas, junto con la baja prevalencia de hábitos adecuados de ejercicio y alimentación, apunta a la conveniencia de promover iniciativas preventivas y de educación en salud desde el primer año académico.

Las necesidades financieras y económicas constituyen el eje más crítico identificado en el estudio. El indicador de seguridad financiera presentó el nivel más bajo entre todos los indicadores analizados, lo que refleja una alta preocupación por la estabilidad económica, la capacidad para cubrir gastos imprevistos y la sostenibilidad financiera de los estudios universitarios. Este escenario se ve agravado por la inseguridad alimentaria reportada por una proporción no insignificante del estudiantado y por las dificultades asociadas a la vivienda, el transporte y el costo de vida, aun entre quienes cuentan con becas o ayudas financieras.

Finalmente, las limitaciones en vivienda y transportación evidencian la interdependencia entre estas dimensiones y las condiciones económicas generales del estudiantado. Los largos tiempos de desplazamiento, la dependencia del automóvil ante un sistema de transporte público limitado y los casos, aunque pocos, de carencia extrema de vivienda, resaltan la necesidad de una visión integrada de apoyo estudiantil que trascienda el ámbito estrictamente académico.

En conjunto, estos hallazgos destacan la importancia de desarrollar estrategias institucionales integrales que atiendan simultáneamente las necesidades académicas, psicosociales y económicas del estudiantado de nuevo ingreso. Intervenciones tempranas, coordinadas y basadas en evidencia pueden contribuir significativamente a mejorar la experiencia universitaria, reducir riesgos de deserción y promover trayectorias académicas exitosas desde el primer año.

## RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan recomendaciones orientadas a contribuir a la definición de una agenda de prioridades para atender tanto los factores que generan insatisfacción en el estudiantado como las necesidades particulares de las nuevas cohortes que ingresan a la universidad. No obstante, es necesario reconocer que muchos de los problemas identificados están estrechamente vinculados a la escasez de recursos, tales como el deterioro de la

infraestructura, la falta de personal en las oficinas administrativas y las limitaciones en el ofrecimiento de cursos, entre otros. En este contexto, resulta imprescindible aumentar los recursos disponibles para la institución. Por ello, la primera recomendación es la elaboración de un plan coordinado de cabildeo, movilización y transformación institucional, orientado tanto a incrementar la aportación del Estado como a diversificar las fuentes de financiamiento. Esto debe incluir la flexibilización y modernización de los procesos administrativos para maximizar la captación de fondos externos, tales como donativos y aportaciones en bienes dirigidas a programas y facultades.

El estudio de satisfacción evidencia que una de las áreas de mayor prioridad es la atención estructural a la infraestructura del recinto, con énfasis en mejoras a los baños, la seguridad, la iluminación, la accesibilidad y la conectividad. Estas acciones deben acompañarse de un plan multianual de mantenimiento y renovación que incorpore criterios de sostenibilidad y accesibilidad universal.

Asimismo, resulta vital mejorar los procesos administrativos, particularmente en áreas clave como matrícula, ayudas económicas y registraduría. Si bien la reducción de personal ha afectado la calidad del servicio, también es necesario reconocer que la falta de coordinación entre oficinas dificulta la atención efectiva al estudiantado. En consecuencia, se requiere fortalecer la articulación interoficinas, mejorar la comunicación institucional y asegurar la asignación de personal y recursos suficientes en aquellas dependencias con mayor demanda. De igual forma, es importante que los resultados de las evaluaciones de satisfacción y necesidades informen de manera directa los procesos de planificación y asignación presupuestaria, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia.

De igual forma, se hace necesario desarrollar estrategias diferenciadas para el estudiantado graduado, ajustando la oferta académica y administrativa a las realidades de quienes trabajan, fortaleciendo el apoyo a la investigación graduada y ampliando la oferta de servicios, espacios y actividades en horario nocturno.

Con respecto a las nuevas cohortes, es fundamental reconocer los retos económicos que enfrentan y las implicaciones que tienen los aumentos en la matrícula y la reducción de opciones de hospedaje sobre una población que experimenta distintos grados de precariedad económica. A ello se suma el hecho de que estas cohortes han estado expuestas a múltiples factores de disrupción, como el confinamiento por la pandemia de COVID-19, el disloque familiar asociado a la emigración y la exposición a desastres socio-naturales. En este contexto, se recomienda adoptar una visión integrada de apoyo estudiantil que considere de manera articulada las dimensiones académicas, psicosociales y económicas desde el primer año universitario.

En particular, se identifican necesidades específicas que requieren atención prioritaria, entre las que destacan: (1) rezagos en destrezas matemáticas, que demandan la ampliación y mayor visibilidad de programas de inmersión y tutorías de amplio alcance; y (2) necesidades en el ámbito socioemocional, asociadas a niveles limitados de autonomía y a rezagos en las destrezas sociales. Para atender estas últimas, se recomienda integrar de manera más explícita el apoyo psicosocial a la experiencia universitaria, reforzando los servicios de consejería y prevención, y promoviendo el desarrollo de destrezas socioemocionales, de comunicación y de resolución de conflictos.

Adicionalmente, los hallazgos del estudio apuntan a la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de apoyo económico, particularmente en áreas relacionadas con la seguridad alimentaria, el acceso a recursos académicos y las condiciones de vivienda y transportación. En este sentido, se recomienda ampliar y visibilizar los programas de apoyo alimentario, desarrollar mecanismos de acceso a equipos tecnológicos y materiales académicos esenciales, y explorar alternativas institucionales y alianzas intersectoriales que faciliten opciones de hospedaje asequible y mejoren el acceso al transporte. Estas acciones resultan fundamentales para reducir barreras estructurales que afectan la permanencia y el desempeño académico del estudiantado.

Finalmente, se recomienda institucionalizar la evaluación continua mediante la adopción regular de cuestionarios de satisfacción y de necesidades más breves, mejorar los mecanismos de administración y seguimiento de estos instrumentos, e integrar sistemáticamente sus resultados en los procesos de planificación, avalúo y rendición de cuentas institucional. La retroalimentación transparente al estudiantado sobre las acciones derivadas de estos resultados puede contribuir, además, a fortalecer la confianza y el sentido de pertenencia con la institución.

## REFERENCIAS

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30 (6), 569-581.
- Ayre, C.; Scally, J. (2014). Critical values for Lawshe's Content Validity Ratio: Revisiting the Original Methods of Calculation. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 47 (1), 79-86.
- Berríos, R. (2015). *Taller de Grupos Focales*. Centro de Excelencia Académica (CEA). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Calma, A. & Dickson-Deane, C. (2020). The Student as Customer and Quality in Higher Education. *International Journal of Educational Management*, 34(8), 1221-1235.
- Clayson, D. & Haley, D. (2005). Marketing models in education: Student as customers, products or partners. *Marketing Education Review*, 15 (1)
- Conley, D. T. (2014). *Getting ready for college, careers, and the Common Core: What every educator needs to know*. Jossey-Bass.
- Consumer Financial Protection Bureau. (s. f.). *Escala de bienestar financiero del CFPB: hoja para la tabulación (versión en español)*. [https://files.consumerfinance.gov/f/documents/bcfp\\_fin-well-being\\_full-scorecard\\_es.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/bcfp_fin-well-being_full-scorecard_es.pdf)
- Corporación Pública (N.D.). <https://espaciosabiertos.org/diccionario/corporacion-publica/>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718337.pdf>
- The Hope Center for College, Community, and Justice, Goldrick-Rab, S., Baker-Smith, C., Coca, V., & Looker, E. (2019). *Guide to assessing basic needs insecurity in higher education:*

#RealCollege Basic Needs Assessment. <https://saragoldrickrab.com/wp-content/uploads/2023/07/RealCollege-Basic-Needs-Assessment-2019.pdf>

Farris, P.; Bendle, N.; Pfeifer, P. & Reibstein, D. (2010). *Marketing Metrics*, second edition. Pearson Edition, New Jersey, United States.

Hyun, J. K., Quinn, B. C., Madon, T., & Lustig, S. (2006). Graduate student mental health: Needs assessment and utilization of counseling services. *Journal of College Student Development*, 47(3), 247-266.

Inside Higher Ed. (2024, October). Career Coaching Can Aid Student Success, but Not Every Student Receives Guidance. <https://www.insidehighered.com/news/student-success/life-after-college/2024/10/09/majority-college-students-lack-education-career>

Jiménez-Chafey, M. I., & Villafañe-Santiago, Á. A. (2008). Necesidades psicosociales de los estudiantes que han recibido servicios del Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. *Revista de Educación de Puerto Rico (REduca)*, (23), 193-209.

Koris, R. & Nokelainen, P. (2015). The student-customer orientation questionnaire (SCOQ): application of customer metaphor to higher education. *International Journal of Educational Management* 29 (1), 115-138.

Ley Núm.1 del 20 de enero de 1966, según enmendada. *Ley de la Universidad de Puerto Rico* [Ley 1 de 20 de enero de 1966, según enmendada]  
[lexjuris.com/LEXMATE/educacion/lex66001.htm](http://lexjuris.com/LEXMATE/educacion/lex66001.htm)

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.  
<https://doi.org/10.1037/h0054346>

Nannings, M., van Weerdenburg, M., van der Zanden, P. J. A. C., & Hoogeveen, L. (2025). Social–Emotional and Educational Needs of Higher Education Students with High Abilities: A Systematic Review. *Behavioral Sciences*, 15(6), 819.  
<https://doi.org/10.3390/bs15060819>

National Association of College and University Business Officers (NABUCO), (2024). Higher Education’s Top 5 Business Issues of 2024.

- Nguyen, A. & Rosetti, J. (2013, July). Overcoming potential negative consequences of customer orientation in higher education: closing the ideological gap. *Journal of Marketing for Higher Education*, 23(2), 155-174.
- Peil, Z. (2023). 2024 EDUCAUSE Top 10: Institutional Resilience. 2024 EDUCAUSE Top 10: Institutional Resilience | *EDUCAUSE Review*
- Pérez-Jiménez, D., Ortiz Ortiz, Y., Rosa Rodríguez, Y., Fuentes Sanabria, N., Rivera Flores, M., Márquez Moyeno, C. E., Ocasio Hernández, E., & Valero Martínez, C. (2024). Informe final: Estudio de necesidades del estudiantado subgraduado y graduado de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Oficina de la Procuraduría Estudiantil, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Ryff, C. D. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful ageing. *International Journal of Behavioral Development*, 12(1), 35-55.  
<https://doi.org/10.1177/016502548901200102>
- Saldaña Villa, M., & Barriga, O. A. (2010). Adaptación del modelo de deserción universitaria de Tinto a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(4), 616-628.
- Suárez, P. S., García, A. M. P., & Moreno, J. B. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(Su2), 509-513.  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72797116.pdf>
- Schneider, B. (1994). HRM-A service Perspective: Towards a customer-focused HRM. *International Journal of Service Industry Management*, 5(1), 64-76.
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston, *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor, UK: NFER-NELSON.
- Tindle, R., Castillo, P., Doring, N., Grant, L., & Willis, R. (2022). Developing and validating a university needs instruments to measure the psychosocial needs of university students. *British Journal of Educational Psychology*, 92, 1550–1570.  
<https://doi.org/10.1111/bjep.12515>

- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, 45(1), 89–125.  
<https://doi.org/10.3102/00346543045001089>
- Tinto, V. (2012). Enhancing student success: Taking the classroom success seriously. *Student Success*, 3(1), 1.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/340c/17a437b6af55a7d18fa2bd178c2b5171da71.pdf>
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). University of Chicago Press.
- Universidad de Puerto Rico (N.D.). *Misión*. <https://www.upr.edu/ac/mision-y-vision-upr/>
- U.S. Department of Agriculture. U.S. Household food security survey module: Three-stage design, with screeners. Published online in 2012.
- Valenzuela, J., Miranda-Ossandón, J., González-Sanzana, Á., & Muñoz, C. (2021). Apoyos académicos demandados por estudiantes universitarios. Evidencia para las políticas de apoyos académicos en la educación superior. *Formación Universitaria*, 14(3), 127-138.
- Van Dierendonck, D. (2004) The construct validity of Ryff's Scale of Psychological well-being and its extension with spiritual well-being. *Personality and Individual Differences*, 36 (3), 629-644. [http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00122-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00122-3)
- Wong, W. & Chapman, E. (2023). Student Satisfaction and Interaction in Higher Education. *Higher Education* 85, 957-978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- El Zein, A., Shelnutt, K. P., Colby, S., Vilaro, M. J., Zhou, W., Greene, G., Olfert, M. D., Riggsbee, K., Morrell, J. S., & Mathews, A. E. (2019). Prevalence and correlates of food insecurity among U.S. college students: a multi-institutional study. *BMC Public Health*, 19(1), 660.  
<https://doi.org/10.1186/s12889-019-6943-6>

## INSTRUMENTO

### I. PERFIL DE LOS ESTUDIANTES

1. Género:  
☐ Femenino  
☐ Masculino  
☐ Otro
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Nivel de estudios (Subgraduado, Graduado)  
☐ Graduado  
☐ Subgraduado
4. Facultad: \_\_\_\_\_
5. Concentración o área de estudio: \_\_\_\_\_
6. Años de estudio  
☐ primer año,  
☐ segundo,  
☐ tercero,  
☐ cuarto,  
☐ quinto o más alto
7. Pueblo de residencia permanente: \_\_\_\_\_
8. Pueblo de residencia mientras estudia: \_\_\_\_\_
9. Programa de estudios  
☐ presencial,  
☐ virtual,  
☐ híbrido
10. Tiempo de estudio  
☐ tiempo completo,  
☐ tiempo parcial
11. ¿Es usted estudiante internacional?  
☐ Sí  
☐ No

### II. ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS

A continuación, se ofrece un listado de servicios que de apoyo que se ofrecen en el recinto. Por favor indique si los conoce, si los ha recibido y si considera que necesita el servicio.

| <b>Oficina que ofrece servicios de apoyo al estudiante (Incluir nombre completo)</b>               | <b>Conocía de estos servicios</b> | <b>No conocía de estos servicios</b> | <b>Ha recibido servicios</b> | <b>No ha recibido servicios</b> | <b>Necesita el servicio</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Servicios de Consejería o Vocacionales                                                             |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios Médicos                                                                                  |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios a estudiantes con impedimentos                                                           |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Asistencia Económica                                                                               |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Promoción de Organizaciones Estudiantiles                                                          |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Obtención de Tarjeta de Identificación del Estudiante                                              |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios de Cuido o ayuda a la niñez.                                                             |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios del Centro Universitario                                                                 |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Asistencia de Estudiantes Orientadores                                                             |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Búsqueda de Empleo                                                                                 |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Información de ofrecimientos académicos a través de ferias o casas abiertas.                       |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios a Estudiantes atletas                                                                    |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios a estudiantes internacionales                                                            |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Trámites a través de la Oficina de la Decana (o) de su Facultad                                    |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Trámites a través del Decanato de Estudios Graduados e Investigación                               |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Trámites a través de la Oficina del Registrador                                                    |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios de intercesión o conciliación de la Procuraduría Estudiantil                             |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios de Asesoría Académica                                                                    |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Servicios del sistema de bibliotecas                                                               |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Actividades atléticas y artísticas accesibles y que propician la participación de los estudiantes. |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Acceso a información a través de redes sociales y medios digitales                                 |                                   |                                      |                              |                                 |                             |
| Programas y recursos que promueven el bienestar integral de los estudiantes.                       |                                   |                                      |                              |                                 |                             |

### GRUPO FOCAL 3 y 4

#### ESTUDIANTES SUBGRADUADOS

**Propósito:** Conocer la motivación, expectativas, y satisfacción con los servicios educativos y de apoyo de los estudiantes graduados del Recinto de Río Piedras.

**Presentación:** Indique cuál es su letra asignada como identificador antes de contestar y Facultad a la que pertenece. <sup>1</sup>

#### Inicio

¿Qué le motivó a estudiar en la UPRRP?

¿Qué expectativas tenía de la educación?

¿Qué expectativas tenía de los servicios de apoyo?

#### Desarrollo

Exploración de Satisfacción

¿Cómo cataloga la calidad de la enseñanza presencial?

¿Cómo cataloga la enseñanza virtual?

¿Cómo cataloga el acceso a la tecnología del Recinto?

¿Cómo cataloga los horarios de los cursos?

¿Cómo cataloga el trato del personal docente?

¿Cómo cataloga el trato del personal no docente?

¿Cuáles son los mejores servicios del Recinto?

¿Cuáles son los peores servicios del Recinto?

¿Has buscado algún tipo de servicio en el recinto que no has encontrado?

¿El Recinto le provee oportunidades para su desarrollo profesional? ¿Cuáles?

¿El Recinto le provee oportunidades para su desarrollo como estudiante investigador?

¿Cuáles?

¿El Recinto le provee oportunidades para experimentar la vida universitaria?,

¿Cuáles?

### **Cierre**

¿Qué servicios deseas que se fortalezcan o se integren en nuestro recinto?

¿Encontraste en el Recinto lo que esperabas cuando solicitaste admisión?

¿Recomendarías este Recinto a tus amigos o familiares para estudios subgraduados?

¿Alguna recomendación para mejorar algún servicio?

¿Cómo defines el éxito de una Universidad?

¿Cómo tu facultad contribuye al éxito de nuestro Recinto?

## **GRUPO FOCAL 4 y 5**

### **ESTUDIANTES GRADUADOS**

**Propósito:** Conocer la motivación, expectativas, y satisfacción con los servicios educativos y de apoyo de los estudiantes graduados del Recinto de Río Piedras.

**Presentación:** Indique cuál es su letra asignada como identificador antes de contestar y Facultad a la que pertenece. <sup>1</sup>

#### **Inicio**

¿Qué le motivó a estudiar en la UPRRP? ¿Cursaste tus estudios subgraduados en algún recinto de la UPR?

¿Qué expectativas tenía de la educación a nivel graduado?

¿Qué expectativas tenía de los servicios de apoyo?

#### **Desarrollo**

Exploración de Satisfacción

¿Cómo cataloga la calidad de la enseñanza presencial a nivel graduado?

¿Cómo cataloga la enseñanza virtual a nivel graduado?

¿Cómo cataloga el acceso a la tecnología del Recinto?

¿Cómo cataloga los horarios de los cursos?

¿Cómo cataloga el trato del personal docente?

¿Cómo cataloga el trato del personal no docente?

¿Cuáles son los mejores servicios del Recinto para los estudiantes graduados?

¿Cuáles son los peores servicios del Recinto?

¿Has buscado algún tipo de servicio en el recinto que no has encontrado?

¿El Recinto le provee oportunidades para su desarrollo profesional? ¿Cuáles?

¿El Recinto le provee oportunidades para su desarrollo como estudiante investigador?

¿Cuáles?

¿El Recinto le provee oportunidades para experimentar la vida universitaria?,

¿Cuáles?

### **Cierre**

¿Qué servicios deseas que se fortalezcan o se integren en nuestro recinto?

¿Encontraste en el Recinto lo que esperabas cuando solicitaste admisión a estudios graduados?

¿Recomendarías este Recinto a tus amigos o familiares para estudios graduados?

¿Alguna recomendación para mejorar algún servicio?

¿Cómo defines el éxito de una Universidad?

¿Cómo tu facultad contribuye al éxito de nuestro Recinto?

## GRUPO FOCAL ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

### Grupo de Inmersión

**Propósito:** Conocer la motivación, expectativas, necesidades y satisfacción con los servicios educativos y de apoyo de los estudiantes subgraduados y graduados del Recinto de Río Piedras.

**Presentación:** Indique cuál es su letra asignada como identificador antes de contestar y Facultad a la que pertenece. <sup>1</sup>

### Inicio

¿Qué le motivó a estudiar en la UPRRP?

¿Qué expectativas tenía de la educación?

¿Qué expectativas tenía de los servicios de apoyo?

### Desarrollo

Exploración de Necesidades

A continuación, se presentan algunas áreas de necesidad que pueden confrontar los estudiantes y afectar su éxito académico. Déjeme saber, si durante sus estudios ha presentado necesidad en alguna de ellas:

- vivienda,
- seguridad alimentaria,
- ayuda económica,
- transportación,
- servicios de acomodo razonable,
- salud mental,

- salud física
- actividades de recreación
- lagunas académicas

¿Cuál (es)?

¿La Universidad le ha ayudado a atenderlas?

Si responde, Sí ¿Cómo?

¿Hay alguna área de necesidad que no hemos mencionado que usted considera que es importante atender?

Exploración de Satisfacción

¿Cómo cataloga la calidad de la enseñanza presencial?

¿Cómo cataloga la enseñanza virtual?

¿Cómo cataloga el acceso a la tecnología del Recinto?

¿Cómo cataloga los horarios de los cursos?

¿Cómo cataloga el trato del personal docente?

¿Cómo cataloga el trato del personal no docente?

¿Cuáles son los mejores servicios del Recinto?

¿Cuáles son los peores servicios del Recinto?

¿Has buscado algún tipo de servicio en el recinto que no has encontrado?

¿El Recinto le provee oportunidades para su desarrollo profesional? ¿Cuáles?

¿El Recinto le provee oportunidades para experimentar la vida universitaria?, ¿Cuáles?

¿Cómo tu participación en el programa de inmersión ha incidido en tu experiencia universitaria?

## **Cierre**

¿Qué servicios deseas que se fortalezcan o se integren en nuestro recinto?

¿Encontraste en el Recinto lo que esperabas cuando solicitaste admisión?

¿Recomendarías este Recinto a tus amigos o familiares para estudios subgraduados?

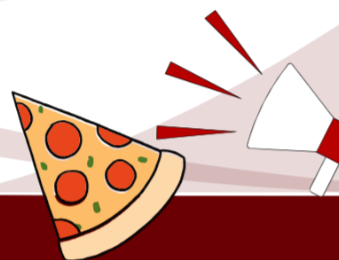
¿Alguna recomendación para mejorar algún servicio?

¿Cómo defines el éxito de una Universidad?

¿Cómo tu facultad contribuye al éxito de nuestro Recinto?

## Estudiante graduado y subgraduado, queremos escuchar tu opinión.

Te invitamos a participar de un grupo focal para la  
investigación: “Estudio de Necesidades y  
Satisfacción con los Servicios de los Estudiantes  
de la Universidad de PR”



- ✓ Deseamos conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico con los servicios recibidos.
- ✓ Usted es elegible para participar si es estudiante graduado o subgraduado del recinto y ha completado al menos dos semestres de estudios en el recinto o si es estudiante de nuevo ingreso que comenzó en agosto de 2024 sus estudios subgraduados en el mismo.
- ✓ Puede escanear el QR Code arriba o acceder a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/YkpvtCkw15dSh3z69>
- ✓ **¡Tendremos pizza para los participantes!**

Investigadoras: Dra. Eileen Segarra Alméstica  
([eileen.segarra@upr.edu](mailto:eileen.segarra@upr.edu)) y la Dra. Indira Luciano Montalvo  
([indira.luciano@upr.edu](mailto:indira.luciano@upr.edu))  
Departamento de Economía  
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Puerto Rico, Recinto  
de Río Piedras.



Versión 23/11/2024

### **Hoja de consentimiento informado: grupo focal de estudiantes**

**Proyecto:** Estudio de necesidades y satisfacción con los servicios de los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico

#### **Descripción**

Le invitamos a participar en una investigación que desea identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico con los servicios recibidos. También, se auscultan las necesidades de los estudiantes de nuevo ingreso. Esta investigación es realizada por las Dras. Eileen Segarra Alméstica, Catedrática del Departamento de Economía; Indira Luciano Montalvo, Catedrática Asociada del Departamento de Economía; y Maribel Báez Lebrón, Catedrática de la Escuela Graduada en Consejería y Rehabilitación de la Universidad de Puerto Rico.

Esperamos que en este estudio participen aproximadamente 5-8 personas por cada grupo focal, para un total de 6 grupos focales. Usted es elegible para participar de esta investigación si es estudiante graduado o subgraduado del recinto y ha completado al menos dos semestres de estudios en el recinto o si es estudiante de nuevo ingreso que comenzó en agosto de 2024 sus estudios subgraduados en el mismo.

Si cumple con los criterios establecidos y acepta participar en esta investigación, su participación consiste en completar un cuestionario corto y participar de un grupo focal presencial que se grabará en audio para transcribirlo. En el grupo conversaremos sobre su conocimiento y nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la universidad y las áreas de servicio que son prioritarias para usted. En el grupo de estudiantes de nuevo ingreso también conversaremos sobre sus necesidades más apremiantes que pueden afectar su desempeño universitario. Su participación en el grupo focal tomará aproximadamente una hora y media.

#### **Riesgos y Beneficios**

Los riesgos asociados con la participación en este estudio son mínimos. Usted podría sentir cansancio o incomodidad participar en el grupo focal. Con el propósito de minimizar este riesgo, usted puede negarse a responder cualquier pregunta o retirar su participación en cualquier momento que considere necesario sin penalidad alguna. Esta investigación no conlleva

beneficios directos para usted. Sin embargo, su participación en este estudio permitirá ofrecer recomendaciones para la implementación o mejora de los servicios que ofrece la UPR a sus estudiantes.

## **Confidencialidad**

La información o datos que puedan identificarle directa o indirectamente serán manejados confidencialmente. La información recogida se guardará en un archivo de seguridad digital con código cifrado al que sólo tendrán acceso la investigadora principal, las co-investigadoras y sus asistentes de investigación. Esta información permanecerá en un dispositivo o computadora protegida con contraseñas a cargo de una de las investigadoras principales, Dra. Indira Luciano y Dra. Eileen V. Segarra Alméstica.

Por favor, considere que, aunque las investigadoras tomarán todas las precauciones para mantener la confidencialidad de los datos, por la naturaleza del grupo focal, les impide garantizar la confidencialidad de lo que allí se exprese. Les recordamos que será importante respetar la privacidad del resto de las personas participantes, por lo que deberá abstenerse de divulgar el contenido discutido a terceras personas. Los límites de la confidencialidad serán discutidos al inicio del grupo focal.

Toda la información obtenida se utilizará estrictamente para propósitos de la investigación. Permanecerá en un dispositivo o computadora protegida con contraseñas a cargo del personal del equipo de investigación. La grabación en audio del grupo focal será transcrita y luego borrada una vez esté lista la transcripción. Este proceso podría durar un año hasta que finalice la investigación. Los participantes se identificarán con un pseudónimo. Las transcripciones con pseudónimos se conservarán permanentemente para presentaciones y publicaciones profesionales a realizarse por el equipo de investigación. La hoja de consentimiento será guardada bajo archivo cerrado en la Oficina de una de las investigadoras y será destruida luego de 3 años.

Oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerirle a la investigadora los datos crudos obtenidos en este estudio, incluyendo este documento.

La información que comparta electrónicamente en el dispositivo (computadora, celular u otro) o plataforma que utilice puede ser intervenida o revisada por terceras personas. Estas personas pueden tener acceso legítimo o ilegítimo al dispositivo y a su contenido como un familiar,

patrono, hackers, intrusos o piratas informáticos, etc. Además, en el dispositivo que utilice puede quedar registro de la información que acceda o envíe electrónicamente.

## **Derechos**

Si leyó este documento y decidió participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o a no contestar preguntas particulares. Rehusarse a participar o la decisión de retirarse de la investigación en cualquier momento no representa ninguna penalidad. Usted tiene derecho a recibir una copia de esta hoja de consentimiento.

## **Preguntas sobre el estudio**

Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante o una reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con la Oficial de Cumplimiento del Recinto de Río Piedras, al teléfono 787-764-0000 ext. 86773 o a [cipshi.degi@upr.edu](mailto:cipshi.degi@upr.edu).

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con la Dra. Eileen V. Segarra Alméstica al teléfono 787 460-2368 o por correo electrónico a [eileen.segarra@upr.edu](mailto:eileen.segarra@upr.edu) o con la Dra. Indira Luciano Montalvo por correo electrónico a [indira.luciano@upr.edu](mailto:indira.luciano@upr.edu).

## **Consentimiento:**

He leído y comprendido la información proporcionada anteriormente. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y he recibido respuestas satisfactorias.

### **Participación**

- Acepto participar en esta investigación.
- No acepto participar en esta investigación.

### **Audio**

- Acepto ser grabado en audio.
- No acepto ser grabado en audio.

Nombre de participante: \_\_\_\_\_

Firma de participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre personal de investigación que recibe el consentimiento: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



## Gallitos y Jerezanas queremos saber tu opinión. ¿Estás satisfecho/a con el recinto?

El Observatorio de la Educación Pública de Puerto Rico, junto con la División de Investigación Institucional y Avalúo están llevando a cabo una encuesta para evaluar el nivel de **satisfacción de los estudiantes del Recinto de Río Piedras con los servicios que reciben**. Este esfuerzo es parte del proyecto de investigación “Estudio de necesidades y satisfacción con los servicios de los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico” (protocolo CIPSHI #. #2425-053).

Se invita a participar a todos los estudiantes del Recinto de Río Piedras de la UPR

**Estudiante deja sentir tu voz. Puedes llenar la encuesta accediendo al QRcode que aparece abajo o entrando al enlace**

<https://www.surveymonkey.com/r/QYSTSXJ>



Investigadoras principales  
Indira Luciano Montalvo  
[Indira.luciano@upr.edu](mailto:Indira.luciano@upr.edu)



Eileen Segarra Alméstica  
[eileen.segarra@upr.edu](mailto:eileen.segarra@upr.edu)



## ANEJO 7: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ADMINISTRADO

Proyecto: Estudio de necesidades y satisfacción con los servicios de los estudiantes

### **Descripción del estudio:**

Le invitamos a participar en una investigación que desea identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico con los servicios recibidos. Este proyecto es un esfuerzo conjunto del Observatorio de la Educación Pública de Puerto Rico, CEMGAP y la División de Investigación Institucional y Avalúo (DIIA) del Recinto de Río Piedras. Esta investigación es realizada por las Dras. Eileen Segarra Alméstica, Catedrática del Departamento de Economía; Indira Luciano Montalvo, Catedrática Asociada del Departamento de Economía; y Maribel Báez Lebrón, Catedrática de la Escuela Graduada en Consejería y Rehabilitación de la Universidad de Puerto Rico, en colaboración con el personal de la DIIA.

### **¿Cómo usted fue seleccionado?**

Se invita a participar e a todos los estudiantes de la UPR Recinto de Río Piedras, tanto graduados como subgraduados, llenando el cuestionario que sigue.

### **Naturaleza de su participación:**

Su participación consiste en contestar un cuestionario de 20 a 25 minutos de duración que recogen su nivel de satisfacción con los servicios que recibe de nuestro recinto. Se incluyen preguntas sobre los servicios académicos, administrativos, y de apoyo, así como la infraestructura disponible y las opciones de vida universitaria.

### **Riesgos, incomodidades y costos relacionados con su participación en este estudio:**

Su participación en este estudio conlleva solamente riesgos mínimos. Un posible riesgo, es que completar el cuestionario puede tomar tiempo de sus tareas regulares. Su participación a través del cuestionario es voluntaria, y nadie lo va a forzar a contestar ninguna pregunta. Usted puede elegir no entregar el cuestionario o dejar preguntas en blanco, aun cuando escoja llenar el mismo. El cuestionario se ofrece a través de la plataforma SurveyMonkey y no conlleva ningún costo. Dependiendo de su plan de data pudiera conllevar cargos adicionales por el consumo de datos móviles o conexión de internet.

**Posibles beneficios:**

Esta investigación no conlleva beneficios directos para los participantes. Se espera que los hallazgos de esta investigación aporten conocimientos que ayuden a optimizar el ofrecimiento de servicios a los estudiantes en el recinto.

**Confidencialidad:**

La información de contacto de los participantes será confidencial y solo será manejada por los investigadores a cargo de darle seguimiento al recibo de respuesta.

Se solicitará el correo electrónico del participante para propósitos de validación de respuestas, no obstante, el mismo no se incluirá en la base de datos final. La base de datos que resulte de la información recogida en el cuestionario se guardará permanentemente por las investigadoras y el personal de la División de Investigación Institucional y Avalúo (DIIA) del Recinto, será accesible a la investigadora principal y otros investigadores del CEMGAP, así como al personal de la DIIA. Debido a que la base de datos será compartida y a que el cuestionario solicita datos sociodemográficos bastante específicos, es posible que personas con características particulares puedan ser identificadas.

Los resultados publicados por el equipo del CEMGAP y por el personal de la DIIA serán reportados de forma agregada. En dichas publicaciones no se mencionarán los nombres de los participantes.

Oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerirle al investigador los datos obtenidos en este estudio.

**Nota aclaratoria:**

La información que comparta electrónicamente en el dispositivo (computadora, celular u otro) o plataforma que utilice puede ser intervenida o revisada por terceras personas. Estas personas pueden tener acceso legítimo e ilegítimo al dispositivo y a su contenido como un familiar, patrono, hackers, intrusos o piratas informáticos, etc. Además, en el dispositivo que se utilice puede quedar registro de la información que acceda o envíe electrónicamente.

**Derechos:**

Si leyó este documento y decidió participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o a no contestar preguntas particulares. Rehusarse a participar o la decisión de retirarse de la investigación en

cualquier momento no representa ninguna penalidad. Para terminar el cuestionario debe presionar el ícono que indica “listo” en la última página. Usted tiene derecho a recibir una copia de esta hoja de consentimiento. Le exhortamos a grabar o imprimir esta hoja informativa.

**Preguntas sobre el estudio:**

Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante o una reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con la Oficial de Cumplimiento del Recinto de Río Piedras, al teléfono 787-764-0000 ext. 86773 o a [cipshi.degi@upr.edu](mailto:cipshi.degi@upr.edu).

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con las investigadoras principales al teléfono 787 460-2368 o por correo electrónico a [eileen.segarra@upr.edu](mailto:eileen.segarra@upr.edu) o [indira.luciano@upr.edu](mailto:indira.luciano@upr.edu)

1. Si usted ha leído la información arriba provista, no tiene dudas sobre el estudio y está de acuerdo en participar por favor seleccione “Sí, acepto participar”, de lo contrario seleccione “No”:

☐ Sí, acepto participar

☐ No

Nota: Las preguntas sobre su perfil de estudiante (ej. año de estudio, nivel de estudios que cursa, fuentes de financiamiento de estudios, ect.) deben contestarse de acuerdo con la información concerniente al año académico 2024-2025.

## Datos Generales

\* 2. Entre su correo electrónico institucional

3. Indique si cursa estudios graduados o subgraduados en el recinto:

- ☐ Sí, estudiante subgraduado
- ☐ Sí, estudiante graduado
- ☐ Sí, estudiante bajo otra clasificación (ej. permiso especial, estudios transitorios)
- ☐ No

\* 4. Año de ingreso:

- ☐ Año Académico 2019-2020
- ☐ Año Académico 2020-2021
- ☐ Año Académico 2021-2022
- ☐ Año Académico 2022-2023
- ☐ Año Académico 2023-2024

5. Año de estudio:

- ☐ Segundo
- ☐ Tercero
- ☐ Cuarto
- ☐ Quinto
- ☐ Otro

6. Si eres estudiante de primer año de bachillerato, participaste de algún programa de inmersión en el recinto el verano antes de comenzar tus estudios de Bachillerato

- ☐ No soy estudiante de primer año de bachillerato
- ☐ Soy estudiante de primer año de bachillerato pero no participé de ningún programa de inmersión.
- ☐ Soy estudiante de primer año y participé del programa de inmersión ofrecido en la facultad de

#### Datos Generales

7. Es usted estudiante de transferencia, es decir, procedente de otra institución de educación superior o universidad distinta al Sistema de la UPR. (Los estudiantes graduados deben contestar la pregunta con relación a su nivel de estudio actual.)

- ☐ Sí
- ☐ No

#### Datos Generales

8. Si usted es estudiante de transferencia (procedente de otra institución de educación superior o universidad distinta al Sistema de la UPR), indique su institución de origen:

- ☐ Sistema Universitario Ana G. Méndez
- ☐ Universidad Interamericana de Puerto Rico
- ☐ Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
- ☐ Universidad Sagrado Corazón
- ☐ Universidad Politécnica
- ☐ Otra institución en Puerto Rico
- ☐ Institución fuera de Puerto Rico

#### Datos Generales

9. Es usted estudiante de traslado, es decir, procedente de otro recinto del Sistema de la UPR. (Los estudiantes graduados deben contestar la pregunta con relación a su nivel de estudio actual.)

- ☐ Sí
- ☐ No

#### Datos Generales

10. Si usted es estudiante de traslado (procedente de otro recinto del Sistema de la UPR), indique su recinto de origen:

- ☐ UPR - Aguadilla
- ☐ UPR - Arecibo
- ☐ UPR - Bayamón
- ☐ UPR - Carolina
- ☐ UPR - Cayey
- ☐ UPR - Humacao
- ☐ UPR - Mayagüez
- ☐ UPR - Ponce
- ☐ UPR - RCM
- ☐ UPR - Utuado

#### Datos Generales

11. ¿Es usted estudiante extranjero no residente? (no es ciudadano de EUA o residente permanente y regresará a su país al finalizar los estudios)

- ☐ Sí
- ☐ No

#### Datos Generales

12. ¿Cuál es su país de procedencia?

#### Datos Generales

13. Facultad o Escuela donde fue Admitida/o:

- ☐ Administración de Empresas
- ☐ Arquitectura
- ☐ Ciencias Naturales
- ☐ Ciencias Sociales
- ☐ Comunicación e Información
- ☐ Educación
- ☐ Estudios Generales
- ☐ Humanidades
- ☐ Escuela de Derecho
- ☐ Escuela Graduada de Planificación

#### Datos Generales

14. Programa al que fue admitida/o:

#### Datos Generales

15. Programa al que fue admitida/o:

- ☐ Bachillerato en Diseño Ambiental
- ☐ Maestría en Arquitectura (MArch)
- ☐ Maestría en Gerencia de Proyectos, en Línea

#### Datos Generales

16. Programa al que fue admitida/o:

#### Datos Generales

17. Programa al que fue admitida/o:

#### Datos Generales

18. Programa al que fue admitida/o:

#### Datos Generales

19. Programa al que fue admitida/o:

#### Datos Generales

20. Programa al que fue admitida/o:

#### Datos Generales

21. Programa al que fue admitida/o:

22. Programa al que fue admitido/a:

- ☐ Juris Doctor
- ☐ Maestría en Derecho LLM.
- ☐ Maestría en Derecho LLM. Online

23. Programa al que fue admitido/a:

- ☐ Maestría en Planificación
- ☐ Programa Conjunto Arquitectura y Planificación

#### Datos Generales

24. Si se ha cambiado de programa académico, concentración o facultad mediante reclasificación, seleccione la alternativa que corresponde:

|                    | Sí                    | No                    |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| Programa Académico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Concentración      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facultad           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

25. En qué año de estudio se reclasificó:

- ☐ Segundo año
- ☐ Tercer año
- ☐ Cuarto año
- ☐ No aplica

26. Recibe servicios como estudiante con impedimentos:

- ☐ No soy estudiante con impedimento
- ☐ Sí, recibo servicios de Rehabilitación Vocacional
- ☐ Sí, recibo servicios de la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI)
- ☐ Sí, recibo servicios de las dos oficinas antes mencionadas
- ☐ Soy estudiante con impedimentos y no recibo servicios de las dos oficinas antes mencionadas aunque los solicité
- ☐ Soy estudiante con impedimentos, pero no solicité servicios

27. Su impedimento se clasifica como:

- ☐ Trastornos Específicos del Aprendizaje
- ☐ Condición auditiva
- ☐ Condición visual
- ☐ Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH)
- ☐ Condiciones emocionales
- ☐ Condición física/de movilidad
- ☐ Otro

28. Estado Civil:

- ☐ Soltera/o
- ☐ Casada/o
- ☐ Convivo con mi pareja
- ☐ Prefiero no contestar

29. Tienes hijos:

- ☐ No
- ☐ Sí

30. Cuántos hijos tienes:

- ☐ Uno
- ☐ Dos
- ☐ Tres o más

### Datos Generales

31. Mientras estudia en el Recinto de Río Piedras, ¿dónde usted reside? (Seleccione sólo una alternativa):

- ☐ Residencia padre, madre o encargados
- ☐ Residencia de familiares
- ☐ Residencia de amigos/as
- ☐ Residencia universitaria
- ☐ Apartamento o Casa independiente
- ☐ Hospedaje
- ☐ Con otros familiares
- ☐ Otro

32. Medio de transportación que utiliza con más frecuencia para llegar al Recinto:

- ☐ A pie
- ☐ Automóvil conducido por mí
- ☐ Bicicleta
- ☐ Me traen en automóvil privado
- ☐ Motora
- ☐ Taxi
- ☐ Transporte público
- ☐ Tren Urbano (TU)
- ☐ Uber

33. Trabaja actualmente:

- ☐ Sí
- ☐ No

#### Datos Generales

34. Su empleo principal es en:

- ☐ Gobierno (Estatal, Federal, Municipal, Corporación)
- ☐ Sector privado
- ☐ Empresa familiar
- ☐ Empresa propia
- ☐ Organización sin fines de lucro

35. Si trabaja en el Recinto u otra unidad del Sistema UPR, ¿qué tipo de trabajo realiza?

- ☐ Investigación
- ☐ Estudio y Trabajo
- ☐ Jornal
- ☐ Asistente de cátedra
- ☐ Empleo no docente
- ☐ Otro (especifique)

#### Datos Generales

36. Indique la fuente principal que utiliza para financiar sus estudios:

- ☐ Asistencia económica para matrícula
- ☐ Beca Pell
- ☐ Otra beca
- ☐ Préstamo
- ☐ Programa de Estudio y Trabajo
- ☐ Programa de Trabajo a jornal
- ☐ Recursos familiares (padres, otros)
- ☐ Recursos propios (Ej. trabajo, ahorros)
- ☐ Rehabilitación Vocacional

37. Indique la fuente secundaria que utiliza para financiar sus estudios:

- ☐ Asistencia económica para matrícula
- ☐ Beca Pell
- ☐ Otra beca
- ☐ Préstamo
- ☐ Programa de Estudio y Trabajo
- ☐ Programa de Trabajo a jornal
- ☐ Recursos familiares (padres, otros)
- ☐ Recursos propios (Ej. trabajo, ahorros)
- ☐ Rehabilitación Vocacional

#### Datos Generales

38. ¿En qué horario prefiere matricular los cursos? (Seleccione sólo una alternativa)

- ☐ En la mañana (7:00a.m.-12:00m)
- ☐ En la tarde (1:00 p.m.- 4:00p.m.)
- ☐ Diurno (7:00a.m.- 4:00p.m.)
- ☐ Nocturno (5:30p.m.-10:00p.m.)
- ☐ Sabatino
- ☐ No tengo preferencia

39. ¿Qué factor influye principalmente para la selección del horario de clases? (Seleccione solo una alternativa)

- ☐ Disponibilidad de transportación
- ☐ Para cuidar a mis hijos y/o familiares
- ☐ Para poder cumplir con horario de trabajo
- ☐ Según la oferta de clases en mi facultad o escuela
- ☐ Tiempo que me toma desplazarme al Recinto

40. ¿Qué factor secundario influye en su selección del horario de clases mencionado en la pregunta anterior? (Seleccione solo una alternativa)

- ☐ Disponibilidad de transportación
- ☐ Para cuidar a mis hijos y/o familiares
- ☐ Para poder cumplir con horario de trabajo
- ☐ Según la oferta de clases en mi facultad o escuela
- ☐ Tiempo que me toma desplazarme al Recinto

41. ¿Cuántos créditos matrícula por semestre?

- ☐ 3 a 6 créditos
- ☐ 7 a 9 créditos
- ☐ 12 créditos
- ☐ 15 créditos
- ☐ Más de 15 créditos

42. El criterio que utilizo para determinar la cantidad de créditos que matriculo es el tiempo que debo separar para el:

- ☐ Trabajo
- ☐ Participación en equipo de deportes en o fuera del Recinto
- ☐ Participación en agrupación musical en o fuera del Recinto
- ☐ Participación en los entes de gobernanza (Consejo de estudiantes, otros) del Recinto/Sistema
- ☐ Cuido de hijos
- ☐ Cuido de familiar adulto
- ☐ Cumplir con la exigencia de los cursos y las notas que deseo obtener
- ☐ Otro (especifique)

43. Luego de su admisión al Recinto, en algún momento, ¿ha interrumpido usted sus estudios?

- ☐ No
- ☐ Sí, un semestre
- ☐ Sí, dos semestres
- ☐ Sí, más de dos semestres

## Datos Generales

44. La razón para interrumpir los estudios fue:

- ☐ Enfermedad emocional
- ☐ Enfermedad física
- ☐ Ingreso al ejército
- ☐ Mudanza
- ☐ Necesidad de trabajar a tiempo completo
- ☐ Situación económica
- ☐ Situaciones familiares
- ☐ Suspensión académica
- ☐ Otro

#### Datos Generales

45. Se ha dado de baja de algún curso:

- ☐ Sí
- ☐ No

#### Datos Generales

46. Su acción se fundamenta en (selecciona todas las que describen su experiencia):

- ☐ La calificación que tenía indicaba que no podía aprobar el curso
- ☐ Tuve muchas ausencias y entendía que no había adquirido los conocimientos fundamentales del curso
- ☐ El profesor no había cubierto el contenido del temario del curso
- ☐ No me gustó el curso
- ☐ No entendía el material del curso
- ☐ El profesor no cumplió con el acomodo razonable
- ☐ Otro (especifique)

**Instrucciones:** Favor de marcar la respuesta que mejor describa su sentir con relación al servicio señalado.

\* 47. En general, ¿Cuán satisfecho/a está usted con los servicios ofrecidos en nuestro Recinto?

| Muy satisfecho/a      | Satisfecho/a          | Poco satisfecho/a     | Insatisfecho/a        |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Other (please specify)

#### Parte 1A: Dimensión - Servicios académicos

\* 48. En general, ¿Cuán satisfecho/a está usted con la enseñanza recibida en nuestro Recinto?

| Muy satisfecho/a      | Satisfecho/a          | Poco satisfecho/a     | Insatisfecho/a        |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

49. Indique cuan satisfecho/a está con los siguientes aspectos relacionados a los ofrecimientos académicos:

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los siguientes aspectos

|                                                                         |                      |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Trato recibido por parte de los/las profesores                          | <input type="text"/> |
| Nivel de preparación y conocimiento del profesorado                     | <input type="text"/> |
| Accesibilidad y disponibilidad del personal docente                     | <input type="text"/> |
| Métodos de enseñanza utilizados en los cursos en línea                  | <input type="text"/> |
| Manera en que los profesores o profesoras estructuran la clase          | <input type="text"/> |
| Estrategias de enseñanza del profesorado                                | <input type="text"/> |
| Integración de la tecnología por parte del profesorado                  | <input type="text"/> |
| Ideas innovadoras del profesorado                                       | <input type="text"/> |
| Cumplimiento del profesorado para entregar las calificaciones parciales | <input type="text"/> |
| Cumplimiento del profesorado al informar si va a faltar a clases        | <input type="text"/> |
| Cumplimiento del                                                        |                      |

|                                                                                             |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| profesorado con registrar la asistencia en las clases                                       | <input type="text"/> |
| Tiempo que tardan los profesores y profesoras en corregir los exámenes o trabajos asignados | <input type="text"/> |
| Técnicas de evaluación                                                                      | <input type="text"/> |
| Preparación recibida en el Programa o Escuela                                               | <input type="text"/> |
| Asesoría académica de parte de mi programa                                                  | <input type="text"/> |
| Cantidad de estudiantes por salón                                                           | <input type="text"/> |
| Diseño curricular de mi concentración o programa                                            | <input type="text"/> |
| Disponibilidad de cursos                                                                    | <input type="text"/> |
| Horario de cursos                                                                           | <input type="text"/> |

50. Para los siguientes servicios indique si conoce su ofrecimiento, si los ha necesitado y si los ha recibido. Si los ha recibido, indique su nivel de satisfacción.

|                                                                              | ¿Conozco de la existencia de este servicio en esta oficina? | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con los mismos? |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Consejería académica                                                         | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/>                         |
| Tutorías                                                                     | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/>                         |
| Oportunidades para realizar prácticas profesionales                          | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/>                         |
| Oportunidades para participar en investigaciones académicas o labor creativa | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/>                         |

#### Parte 1B: Dimensión- Servicios administrativos

\* 51. En general, ¿Cuán satisfecho/a está usted con los servicios administrativos ofrecidos en nuestro Recinto?

| Muy satisfecha/o      | Satisfecha/o          | Poco satisfecha/o     | Insatisfecha/o        |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

52. Para los siguientes servicios indique si conoce su ofrecimiento, si los ha necesitado y si los ha recibido. Si los ha recibido, indique su nivel de satisfacción.

|                                                                                                                                                                                                         | ¿Conozco de la existencia de este servicio en esta oficina? | ¿Los ha necesitado?  | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con los mismos? |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
| Evaluar solicitudes de llaves para tener acceso de los ascensores en la facultad.                                                                                                                       | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Servicios de procesamiento y manejos relacionados a ayudas económicas (ej.: becas, préstamos estudiantiles, estudio y trabajo)                                                                          | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Procesamiento de matrícula                                                                                                                                                                              | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Asistencia a los estudiantes, de forma individual y grupal, para facilitar su integración al quehacer universitario                                                                                     | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Servicios de orientación y coordinación de procesos eleccionarios estudiantiles, el reconocimiento de las organizaciones estudiantiles, entre otras actividades que respondan a los intereses de estas. | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Tarjetas de Identificación de Estudiante                                                                                                                                                                | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |

#### Parte 1C: Dimensión - Servicios de apoyo

\* 53. En general, ¿Cuán satisfecho/a está usted con los servicios de apoyo ofrecidos en nuestro Recinto?

| Muy satisfecha/o      | Satisfecha/o          | Poco satisfecha/o     | Insatisfecha/o        |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

54. Para los siguientes servicios indique si conoce su ofrecimiento, si los ha necesitado y si los ha recibido. Si los ha recibido, indique su nivel de satisfacción.

|                                                                                                           | ¿Conozco de la existencia de este servicio en esta oficina? | ¿Los ha necesitado?  | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con los mismos? |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
| Consejería                                                                                                | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Psicoterapia                                                                                              | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Consejería ocupacional - selección y planificación de carrera                                             | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Clínicas Externas                                                                                         | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Sala de Emergencias                                                                                       | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Coordinación de servicios para atender necesidades específicas a los estudiantes con diversidad funcional | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Reuniones con estudiante orientador                                                                       | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Revisión de resumé y carta de presentación                                                                | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Contacto con patronos y divulgación de oportunidades de empleo a través de las redes sociales             | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Talleres relacionados con la búsqueda de empleos.                                                         | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |
| Ferias de Empleos                                                                                         | <input type="text"/>                                        | <input type="text"/> | <input type="text"/>                         |

#### Parte 1D: Dimensión - Infraestructura y otros servicios

\* 55. En general, ¿Cuán satisfecho/a está usted con la infraestructura en nuestro Recinto?

| Muy satisfecha/o      | Satisfecha/o          | Poco satisfecha/o     | Insatisfecha/o        |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

56. Indique cuan satisfecho/a está con los siguientes aspectos o servicio relacionados a la infraestructura y si estos han llenado sus expectativas:

|                      | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con los mismos? |
|----------------------|----------------------------------------------|
| Seguridad            | <input type="text"/>                         |
| Estacionamiento      | <input type="text"/>                         |
| Estacionamiento para |                                              |

|                                                                             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| personas con impedimentos                                                   | <input type="text"/> |
| Iluminación                                                                 | <input type="text"/> |
| Rampas de acceso                                                            | <input type="text"/> |
| Condiciones de los Baños                                                    | <input type="text"/> |
| Accesibilidad de Baños                                                      | <input type="text"/> |
| Acceso a baños en horario nocturno                                          | <input type="text"/> |
| Disponibilidad de Baños inclusivos                                          | <input type="text"/> |
| Ubicación de baños inclusivos                                               | <input type="text"/> |
| Condiciones de facilidades recreativas y deportivas                         | <input type="text"/> |
| Acceso a facilidades recreativas y deportivas                               | <input type="text"/> |
| Salones                                                                     | <input type="text"/> |
| Pupitres                                                                    | <input type="text"/> |
| Computadoras                                                                | <input type="text"/> |
| Centro de cómputos                                                          | <input type="text"/> |
| Calidad de los programados instalados en los equipos del centro de cómputos | <input type="text"/> |
| Servicios a distancia                                                       | <input type="text"/> |
| Acceso a WIFI en mi facultad                                                | <input type="text"/> |
| Acceso a WIFI en el campus                                                  | <input type="text"/> |
| Plataforma Mi UPI                                                           | <input type="text"/> |
| Teatro                                                                      | <input type="text"/> |
| Museo                                                                       | <input type="text"/> |
| Centro de Estudiantes                                                       | <input type="text"/> |
| Anfiteatros                                                                 | <input type="text"/> |
| Ascensores                                                                  | <input type="text"/> |

## Parte 1D: Dimensión - Vida Universitaria

57. Indique si conoce cada uno de los siguientes ofrecimiento, si le interesa el ofrecimiento y su nivel de satisfacción con el mismo.

|                                                                                            | ¿Conozco de la existencia de este ofrecimiento? | ¿Interesa el ofrecimiento? | ¿Cuán satisfecho/a ha estado con el ofrecimiento? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------|
| Oferta cultural en el Recinto                                                              | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Lugares y actividades para acondicionamiento condicionamiento físico o practicar deportes. | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Lugares y actividades recreativas que promueven la confraternización de estudiantes.       | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Lugares donde comprar alimentos en horarios diurnos.                                       | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Lugares donde comprar alimentos en horario nocturno                                        | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Salas de reunión estudiantil                                                               | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Actividades culturales gratuitas en el teatro                                              | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Actividades culturales al aire libre sin costo                                             | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |
| Acceso a actividades en el museo                                                           | <input type="text"/>                            | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                              |

**58. Instrucciones:** Favor de marcar la respuesta que mejor describa su sentir con relación al servicio ofrecido por cada una de las oficinas que se presentan a continuación:

|                                                                   | ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los servicios de esta oficina? | ¿El trato recibido cumplió mis expectativas? | ¿El tiempo en que se me ofreció el servicio cumplió mis expectativas? | ¿Los resultados obtenidos cumplieron mis expectativas? | ¿El Horario de servicio es adecuado? |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Servicios Médicos                                                 | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Oficina de Servicios para Estudiantes con Impedimentos (OSEI)     | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Oficina del Registrador                                           | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Asistencia Económica                                              | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Oficina de Organizaciones Estudiantiles                           | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Centro Universitario                                              | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Estudiantes Orientadores                                          | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Oficina de Empleo                                                 | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Dirección de Asuntos y Relaciones Internacionales                 | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Oficina de la Decana (o) de su Facultad                           | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Decanato de Estudios Graduados e Investigación (DEGI)             | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Procuraduría Estudiantil                                          | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| División de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA)       | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Oficina de asuntos estudiantiles de su facultad                   | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Biblioteca José M. Lázaro                                         | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |
| Biblioteca de su facultad/escuela                                 | <input type="text"/>                                                         | <input type="text"/>                         | <input type="text"/>                                                  | <input type="text"/>                                   | <input type="text"/>                 |

\* 59. Indique cuan satisfecha/o está con la contribución de su experiencia en el Recinto a su desarrollo integral con respecto a cada uno de los aspectos que se mencionan abajo.

¿Cuán satisfecho/a ha estado con la contribución del Recinto en cada aspecto?

|                                                                                       |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Fomento de destrezas, competencias y aptitudes útiles para su desarrollo integral     | <input type="text"/> |
| Desarrollo del pensamiento crítico                                                    | <input type="text"/> |
| Desarrollo de su capacidad profesional                                                | <input type="text"/> |
| Desarrollo de capacidades y aptitudes para contribuir al bienestar colectivo del país | <input type="text"/> |

60. ¿De qué dispositivo depende usted principalmente para cumplir con sus compromisos académicos? (Seleccione sólo una alternativa)

- ☐ De la computadora personal que poseo
- ☐ No tengo computadora, pero cuento con fácil acceso a una fuera del Recinto
- ☐ Dependo mayormente de los equipos de computadora disponibles en el Recinto
- ☐ Ipad/Tablet

61. ¿Utiliza el correo electrónico que le provee la UPR?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ En ocasiones
- ☐ No sabía que lo tenía

62. Indique el grado de interés que usted tiene en las siguientes actividades:

|                                                                                           | Mucho                 | Poco                  | Ninguno               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Participar en consejo de estudiantes                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar en organizaciones estudiantiles de su programa académico                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ser miembro de equipo de deportes del Recinto                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar en trabajo comunitario voluntario                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar en Coro                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar en obras de teatro                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar en agrupaciones musicales                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar en proyectos de investigación                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ser miembro de equipos de orientación a estudiantes interesados en estudiar en el recinto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Presentaciones artísticas en el teatro                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

63. En que horario asiste a las actividades del Recinto:

- ☐ Diurno
- ☐ Nocturno
- ☐ Ambos horarios
- ☐ Sábado
- ☐ Domingo
- ☐ No asisto

64. ¿Cuál es el grado universitario más alto que aspira usted obtener?

- ☐ Bachillerato
- ☐ Maestría
- ☐ Juris Doctor
- ☐ LLM ( maestría en Derecho)
- ☐ Doctor en Medicina
- ☐ Doctorado (Ph. D. Ed. D.)

65. ¿Recomendaría el Recinto de Río Piedras como centro de estudios a otras personas?

- ☐ Sí
- ☐ Sí, con reservas
- ☐ No

66. ¿Seleccionaría nuevamente al Recinto de Río Piedras para efectuar sus estudios universitarios?

- ☐ Definitivamente sí
- ☐ Probablemente sí
- ☐ No sé
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

67. Comentario (En este espacio puede incluir su comentario sobre el tema de su experiencia y satisfacción con los servicios del recinto):

## INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN

(Revisado)

### Hoja Informativa

**Proyecto: Estudio de satisfacción con los servicios de los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico**

#### Descripción del estudio

Le invitamos a participar en una investigación que desea identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Recinto \_\_\_\_\_ de la Universidad de Puerto Rico con los servicios recibidos. Este proyecto es un esfuerzo \_\_\_\_\_.

#### ¿Cómo usted fue seleccionado?

Se invita a participar a todos los estudiantes de la UPR Recinto \_\_\_\_\_, tanto graduados como subgraduados.

#### Naturaleza de su participación

Su participación consiste en contestar un cuestionario de 15 a 20 minutos que recoge su nivel de satisfacción con los servicios que recibe en nuestro recinto. Se incluyen preguntas sobre los servicios académicos, administrativos, y de apoyo, así como la infraestructura disponible y las opciones de vida universitaria.

#### Riesgos, incomodidades y costos relacionados con su participación en este estudio

Su participación en este estudio conlleva solamente riesgos mínimos. Un posible riesgo, es que completar el cuestionario le puede tomar tiempo de sus tareas regulares. Se espera que no ocurra ningún incidente o evento adverso relacionado a su participación en esta investigación.

Su participación a través del cuestionario es voluntaria, y nadie lo va a forzar a contestar ninguna pregunta. Usted puede elegir dejar preguntas en blanco, aun cuando elija llenar el cuestionario. El cuestionario se ofrece a través de la plataforma \_\_\_\_\_ y no conlleva ningún costo. Dependiendo de su plan de data pudiera conllevar cargos adicionales por el consumo de datos móviles o conexión de internet.

### **Posibles beneficios**

Esta investigación no conlleva beneficios directos para los participantes. Se espera que los hallazgos de esta investigación aporten conocimientos que ayuden a optimizar el ofrecimiento de servicios a los estudiantes en el recinto.

### **Confidencialidad**

La información de contacto de los participantes será confidencial y solo será manejada por los investigadores a cargo de darle seguimiento al recibo de respuesta.

Se solicitará el correo electrónico del participante para propósitos de seguimiento, no obstante, el mismo no se incluirá en la base de datos final.

Los resultados publicados por \_\_\_\_\_ serán reportados de forma agregada. En dichas publicaciones no se mencionarán los nombres de los participantes.

Oficiales del Recinto de \_\_\_\_\_ de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerirle al investigador los datos obtenidos en este estudio.

### **Nota aclaratoria**

La información que comparta electrónicamente en el dispositivo (computadora, celular u otro) o plataforma que utilice puede ser intervenida o revisada por terceras personas. Estas personas pueden tener acceso legítimo e ilegítimo al dispositivo y a su contenido como un familiar, patrono, hackers, intrusos o piratas informáticos, etc. Además, en el dispositivo que se utilice puede quedar registro de la información que acceda o envíe electrónicamente.

### **Derechos**

Si leyó este documento y decidió participar, por favor, entienda que su participación es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o a no contestar preguntas particulares. Rehusarse a participar o la decisión de retirarse de la investigación en cualquier momento no conlleva ninguna penalidad. Para terminar el cuestionario debe \_\_\_\_\_.

Si usted ha leído la información arriba provista, no tiene dudas sobre el estudio y está de acuerdo en participar, por favor, seleccione “Sí, acepto participar”, de lo contrario, seleccione “No”.

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Sí, acepto participar
- ☐ No *Deje de rellenar este formulario.*

## Parte 1. Perfil del estudiante

1. Indique su correo electrónico institucional: \_\_\_\_\_
2. Indique si cursa estudios graduados o subgraduados en el recinto
  - ☐ Soy estudiante subgraduada/o
  - ☐ Soy estudiante graduada/o
  - ☐ Soy estudiante bajo otra clasificación
  - ☐ No soy estudiante del recinto (*Skip pattern* al final del cuestionario)
3. Indique su año de estudio
  - ☐ Primer año
  - ☐ Segundo año
  - ☐ Tercer año
  - ☐ Cuarto año en adelante
4. Indique la Facultad o Escuela donde actualmente está cursando estudios
  - ☐ Administración de Empresas
  - ☐ Arquitectura
  - ☐ Ciencias Naturales
  - ☐ Ciencias Sociales
  - ☐ Comunicación e Información
  - ☐ Educación
  - ☐ Estudios Generales
  - ☐ Humanidades
  - ☐ Escuela de Derecho
  - ☐ Escuela Graduada de Planificación
5. Indique su género
  - ☐ Femenino
  - ☐ Masculino
  - ☐ No binario
  - ☐ Prefiero no contestar
6. Indica tu estado civil
  - ☐ Soltera/o
  - ☐ Casada/o
  - ☐ Convivo con mi pareja
  - ☐ Prefiero no contestar
7. Trabajas actualmente:
  - ☐ No
  - ☐ Sí, a tiempo parcial
  - ☐ Sí, a tiempo completo

## Parte 2. Evaluación de satisfacción

**Instrucciones:** Favor de marcar la respuesta que mejor describa su sentir con relación al servicio señalado.

### 8. En general, ¿Cuán Satisfecha/o está usted con los servicios ofrecidos en nuestro Recinto?

| Muy satisfecho /a | Satisfecha/o | Poco Satisfecha/o | Insatisfecha/o |
|-------------------|--------------|-------------------|----------------|
|                   |              |                   |                |

## Parte 2A: Dimensión-Servicios académicos (programa, oferta, currículo, enseñanza, aprendizaje propio)

### 9. En general, ¿Cuán satisfecha/o está usted con la enseñanza recibida en nuestro Recinto?

| Muy satisfecha/o | Satisfecha/o | Poco Satisfecha/o | Insatisfecha/o |
|------------------|--------------|-------------------|----------------|
|                  |              |                   |                |

### 10. Indique cuán satisfecha/o está con los siguientes aspectos relacionados a los ofrecimientos académicos:

| Aspectos                                                          | ¿Cuál es el nivel general de satisfacción con los siguientes aspectos?                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Trato recibido por parte de los/las profesores                 | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| b. Nivel de preparación y conocimiento del profesorado            | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| c. Accesibilidad y disponibilidad del personal docente            | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| d. Manera en que los profesores o profesoras estructuran la clase | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e. Estrategias de enseñanza del profesorado                                                    | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| f. Integración de la tecnología por parte del profesorado                                      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| g. Ideas innovadoras del profesorado                                                           | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| h. Cumplimiento del profesorado para entregar las calificaciones parciales                     | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| i. Cumplimiento del profesorado al informar si va a faltar a clases                            | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| j. Cumplimiento del profesorado con registrar la asistencia en las clases                      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| k. Tiempo que tardan los profesores y profesoras en corregir los exámenes o trabajos asignados | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| l. Técnicas de evaluación                                                                      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| m. Preparación recibida en el Programa o Escuela                                               | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| n. Cantidad de estudiantes por salón                                                           | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

|                                                     |                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| o. Diseño curricular de mi concentración o programa | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| p. Disponibilidad de cursos                         | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| a. Horario de cursos                                | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

**11. Para los siguientes servicios, si los ha recibido, indique su nivel de satisfacción. Si no los ha recibido, elija la opción “no los he recibido”.**

| Servicios                                                 | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con ellos?                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Consejería académica                                   | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| b. Asesoría académica de parte de mi programa             | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| c. Métodos de enseñanza utilizados en los cursos en línea | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| d. Tutorías                                               | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e. Oportunidades para realizar prácticas profesionales, investigaciones académicas o labor creativa | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Parte 2B: Dimensión- Servicios administrativos

**12. En general, ¿Cuán Satisfecha/o está usted con los servicios administrativos ofrecidos en nuestro Recinto?**

| Muy satisfecha/o | Satisfecha/o | Poco Satisfecha/o | Insatisfecha/o |
|------------------|--------------|-------------------|----------------|
|                  |              |                   |                |

**13. Para los siguientes servicios, indique su nivel de satisfacción. Si no los ha recibido, elija la opción “No los he recibido”.**

| Servicios administrativos                                                                                                          | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con ellos?                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. "Servicios de procesamiento y manejos relacionados a ayudas económicas (ej.: becas, préstamos estudiantiles, estudio y trabajo) | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| b. Procesamiento de matrícula                                                                                                      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| c. Tarjetas de Identificación de Estudiante                                                                                        | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

## Parte 2C: Dimensión- Servicios de apoyo

**14. En general, ¿Cuán satisfecha/o está usted con los servicios de apoyo ofrecidos en nuestro Recinto?**

| Muy satisfecha/o | Satisfecha/o | Poco Satisfecha/o | Insatisfecha/o |
|------------------|--------------|-------------------|----------------|
|                  |              |                   |                |

**15. Para los siguientes servicios, indique si los ha necesitado y su nivel de satisfacción con ellos. Si no los ha recibido, en la segunda columna elija la opción “No los he recibido”.**

| Servicios de apoyo                              | ¿Los ha necesitado?                                        | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con ellos?                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Consejería                                   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| b. Servicios de apoyo psicosocial               | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| c. Servicios Médicos                            | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| d. Servicios de búsqueda y colocación de empleo | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

**Parte 2D: Dimensión- Infraestructura y otros servicios**

**16. En general, ¿Cuán satisfecha/o está usted con la infraestructura en nuestro Recinto?**

| Muy satisfecha/o | Satisfecha/o | Poco Satisfecha/o | Insatisfecha/o |
|------------------|--------------|-------------------|----------------|
|                  |              |                   |                |

**17. Indique cuán satisfecha/o está con los siguientes aspectos o servicios relacionados a la infraestructura.**

| Infraestructura | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con ellos?                                                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Seguridad    | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

|                                                        |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b. Estacionamiento                                     | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| c. Iluminación                                         | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| d. Rampas de acceso                                    | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| e. Condiciones de los Baños                            | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| f. Accesibilidad de Baños                              | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| g. Acceso a baños en horario nocturno                  | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| h. Disponibilidad de baños inclusivos                  | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| i. Ubicación de baños inclusivos                       | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| j. Condiciones de facilidades recreativas y deportivas | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| k. Acceso a facilidades recreativas y deportivas       | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

|                                                                                |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| l. Salones                                                                     | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| m. Pupitres                                                                    | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| n. Computadoras                                                                | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| o. Centro de cómputos                                                          | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| p. Calidad de los programados instalados en los equipos del centro de cómputos | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| q. Servicios a distancia                                                       | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| r. Acceso a WIFI en mi facultad                                                | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| s. Acceso a WIFI en el campus                                                  | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| t. Plataforma Mi UPI                                                           | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| u. Teatro                                                                      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

|                          |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| v. Museo                 | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| w. Centro de Estudiantes | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| x. Anfiteatros           | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| y. Ascensores            | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

#### Parte 2E: Dimensión- Vida Universitaria

**18. Para los siguientes servicios, indique si conoce su ofrecimiento. En la segunda columna indique su nivel de satisfacción; de no haberlos recibido, elija “no los he recibido”.**

| Servicios de Vida Universitaria                                                         | ¿Conozco de la existencia de este ofrecimiento?            | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con el ofrecimiento?                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Oferta cultural en el Recinto                                                        | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| b. Lugares y actividades para el acondicionamiento físico o para practicar deportes.    | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| c. Lugares y actividades recreativas que promueven la confraternización de estudiantes. | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

|                                                         |                                                            |                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d. Lugares donde comprar alimentos en horarios diurnos. | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| e. Lugares donde comprar alimentos en horario nocturno  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| f. Salas de reunión estudiantil                         | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| g. Actividades culturales gratuitas en el teatro        | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| h. Actividades culturales al aire libre sin costo       | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| i. Acceso a actividades en el museo                     | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

**19. Indique cuán satisfecha/o está con el servicio recibido en cada una de las oficinas que se presentan a continuación, de no haberlo recibido, elija “no los he recibido”.**

| Oficina que ofrece servicios                                         | ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los servicios de esta oficina?                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b. Servicios Médicos                                             | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| c. Oficina de Servicios para Estudiantes con Impedimentos (OSEI) | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| d. Oficina del Registrador                                       | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| e. Asistencia Económica                                          | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| f. Centro Universitario                                          | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| g. Oficina de la Decana (o) de su Facultad                       | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| h. Decanato de Estudios Graduados e Investigación (DEGI)         | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| i. Procuraduría Estudiantil                                      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| j. División de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA)   | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| k. Oficina de asuntos estudiantiles de su facultad | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| l. Biblioteca José M. Lázaro                       | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |
| m. Biblioteca de su facultad/escuela               | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o<br><input type="checkbox"/> No los he recibido |

### Parte 3: Contribución del recinto a su desarrollo académico y profesional

**20. Indique cuán satisfecha/o está con la contribución de su experiencia en el Recinto a su desarrollo integral respecto de cada uno de los aspectos que se mencionan a continuación.**

| Aspectos del desarrollo integral                                                          | ¿Cuán satisfecha/o ha estado con la contribución del Recinto en cada aspecto?                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Fomento de destrezas, competencias y aptitudes útiles para su desarrollo integral      | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| b. Desarrollo del pensamiento crítico                                                     | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| c. Desarrollo de su capacidad profesional                                                 | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |
| d. Desarrollo de capacidades y aptitudes para contribuir al bienestar colectivo del país. | <input type="checkbox"/> Muy satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Poco satisfecha/o<br><input type="checkbox"/> Insatisfecha/o |

**21. ¿Recomendaría el Recinto de Río Piedras como centro de estudios a otras personas?**

- ☐ Sí
- ☐ Sí, con reservas
- ☐ No

**22. ¿Seleccionaría nuevamente el Recinto de Río Piedras para cursar sus estudios universitarios?**

- ☐ Definitivamente sí
- ☐ Probablemente sí
- ☐ No sé
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**23. Comentario (Si desea, en este espacio puede incluir su comentario sobre el tema de su experiencia y satisfacción con los servicios del recinto)**

---

---

---

---

---

---

---

## ANEJO 9: CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO CON TABULACIÓN DE RESPUESTAS

**P1.** ¿Eres estudiante de nuevo ingreso para el año académico 2025-2026 en el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico?

- ☐ Sí (pasa a la próxima pregunta)
- ☐ No, (pasa al final del cuestionario)

**P2.** Entre su correo electrónico institucional

---

**P3.** ¿Estas participando o has participado de algún programa de inmersión en el recinto durante el verano?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 70.3            |
| No | 29.7            |

**P4.** Selecciona la Facultad o Escuela a que has sido admitido/a

| Facultad                   | % de respuestas |
|----------------------------|-----------------|
| Administración de Empresas | 18.4            |
| Arquitectura               | 4.0             |
| Ciencias Naturales         | 27.6            |
| Ciencias Sociales          | 17.2            |
| Comunicación e Información | 8.0             |
| Educación                  | 9.8             |
| Estudios Generales         | 2.3             |
| Humanidades                | 12.6            |

**P5.** Selecciona tu género

| Género    | % de respuestas |
|-----------|-----------------|
| Femenino  | 70.9            |
| Masculino | 27.4            |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| No binario            | 1.7 |
| Prefiero no contestar | 0   |

P6. Indica tu estado civil

| Estado civil          | % de respuestas |
|-----------------------|-----------------|
| Soltera/o             | 96.6            |
| Casada/a              | 0               |
| Convivo con mi pareja | 1.1             |
| Prefiero no contestar | 2.3             |

P7. Tienes hijos/as

| Hijos                              | % de respuestas |
|------------------------------------|-----------------|
| No                                 | 100             |
| Sí, cuántos hijos/as tienes? _____ | 0               |

P8. Trabajas actualmente,

| Trabajo              | % de respuestas |
|----------------------|-----------------|
| No                   | 82.3            |
| Sí, a tiempo parcial | 15.4            |
| Sí a tiempo completo | 2.3             |

I. **Necesidad de apoyo académico:** Esta dimensión evalúa el grado en que el estudiantado percibe necesitar asistencia, recursos y materiales que faciliten su rendimiento académico. También, incluye la percepción sobre sus habilidades académicas y su autoeficacia general.

**P10.** Basado en tu experiencia en la Escuela Superior, lee con atención cada una de las siguientes afirmaciones. Luego, selecciona la opción que mejor refleje lo que piensas con relación a tu habilidad en esa destreza.

| Premisas                                                                                  | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
|                                                                                           | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala de 1 a 6) |
| 1. Considero que tengo buenas destrezas matemáticas para comprender y resolver problemas. | 10.9                  | 41.7       | 30.3                    | 6.3                        | 5.7           | 5.1                      | 4.30              |
| 2. Puedo aplicar conceptos matemáticos a situaciones prácticas en mis estudios.           | 10.9                  | 33.3       | 39.6                    | 8.1                        | 5.2           | 2.9                      | 4.28              |
| 3. Puedo identificar las ideas principales y secundarias en textos complejos.             | 19.0                  | 47.7       | 27.6                    | 4.0                        | 1.72          | 0                        | 4.78              |
| 4. Puedo expresar mis ideas de forma coherente y lógica en mis escritos académicos.       | 31.8                  | 50.3       | 15.0                    | 1.7                        | 1.2           | 0                        | 5.10              |
| 5. Puedo comprender material académico en español.                                        | 52.3                  | 37.4       | 6.9                     | 2.9                        | 0             | 0.6                      | 5.37              |
| 6. Me siento cómodo(a) escribiendo en español en un contexto académico.                   | 49.7                  | 29.7       | 14.3                    | 2.9                        | 2.3           | 1.1                      | 5.18              |
| 7. Me siento cómodo(a) hablando en español en un contexto académico.                      | 58.3                  | 30.9       | 6.29                    | 2.29                       | 1.71          | 0.6                      | 5.40              |
| 8. Puedo comprender material académico en inglés.                                         | 55.4                  | 25.7       | 13.1                    | 1.7                        | 2.9           | 1.1                      | 5.26              |
| 9. Me siento cómodo(a) escribiendo en inglés en un contexto académico.                    | 47.4                  | 25.7       | 13.7                    | 7.4                        | 2.9           | 2.9                      | 4.99              |
| 10. Me siento cómodo(a) hablando en inglés en un contexto académico.                      | 43.7                  | 22.4       | 18.4                    | 7.5                        | 5.2           | 2.9                      | 4.83              |

| Premisas                                                                                                         | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
|                                                                                                                  | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala de 1 a 6) |
| 11. Considero que puedo manejar mi tiempo de manera eficiente durante el semestre universitario.                 | 26.3                  | 37.7       | 24.6                    | 6.9                        | 2.9           | 1.7                      | 4.73              |
| 12. Utilizo estrategias de estudio efectivas (por ejemplo, resúmenes, mapas conceptuales o la técnica Pomodoro). | 22.3                  | 29.1       | 27.4                    | 14.3                       | 3.4           | 3.4                      | 4.42              |

P11. Para cada uno de los materiales o recursos de estudio que se listan a continuación indica si consideras que los necesitará para el inicio a clases. Para cada uno de los materiales que crees que necesitarás indica si los tienes o los puedes obtener.

| Materiales o recursos                                                   | Los necesito | % de respuestas | Los tengo o puedo obtenerlos | % de respuestas |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|------------------------------|-----------------|
| 1. Acceso a programas o <i>software</i> (Excel, PowerPoint, SPSS, etc.) | Sí           | 89.3            | Lo puedo obtener             | 32.6            |
|                                                                         | No           | 4.6             | Lo tengo                     | 61.6            |
|                                                                         | No se        | 6.1             | No lo puedo obtener          | 5.8             |
| 2. Acceso a wifi                                                        | Sí           | 90.8            | Lo puedo obtener             | 23.2            |
|                                                                         | No           | 7.7             | Lo tengo                     | 72.5            |
|                                                                         | No se        | 1.4             | No lo puedo obtener          | 4.4             |
| 3. Libretas                                                             | Sí           | 81.6            | Lo puedo obtener             | 40.0            |
|                                                                         | No           | 10.5            | Lo tengo                     | 59.3            |
|                                                                         | No se        | 7.9             | No lo puedo obtener          | 0.7             |

| <b>Materiales o recursos</b>                                                      | <b>Los necesito</b> | <b>% de respuestas</b> | <b>Los tengo o puedo obtenerlos</b> | <b>% de respuestas</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| 4. Libretas especializadas (matemáticas cuadriculadas, música, laboratorio, etc.) | Sí                  | 60.7                   | Lo puedo obtener                    | 81.6                   |
|                                                                                   | No                  | 19.7                   | Lo tengo                            | 16.3                   |
|                                                                                   | No se               | 19.7                   | No lo puedo obtener                 | 2.1                    |
| 5. Lápices/bolígrafos                                                             | Sí                  | 90.6                   | Lo puedo obtener                    | 20.5                   |
|                                                                                   | No                  | 8.6                    | Lo tengo                            | 78.8                   |
|                                                                                   | No se               | 0.9                    | No lo puedo obtener                 | 0.7                    |
| 6. Calculadora científica                                                         | Sí                  | 75.0                   | Lo puedo obtener                    | 35.9                   |
|                                                                                   | No                  | 13.3                   | Lo tengo                            | 61.4                   |
|                                                                                   | No se               | 11.7                   | No lo puedo obtener                 | 2.8                    |
| 7. Computadora “desktop”                                                          | Sí                  | 39.4                   | Lo puedo obtener                    | 21.1                   |
|                                                                                   | No                  | 38.7                   | Lo tengo                            | 23.7                   |
|                                                                                   | No se               | 21.9                   | No lo puedo obtener                 | 55.3                   |
| 8. Computadora “laptop”                                                           | Sí                  | 86.5                   | Lo puedo obtener                    | 26.7                   |
|                                                                                   | No                  | 9.0                    | Lo tengo                            | 60.0                   |
|                                                                                   | No se               | 4.5                    | No lo puedo obtener                 | 13.3                   |
| 9. Tableta                                                                        | Sí                  | 62.1                   | Lo puedo obtener                    | 17.4                   |
|                                                                                   | No                  | 22.7                   | Lo tengo                            | 60.6                   |
|                                                                                   | No se               | 15.2                   | No lo puedo obtener                 | 22.0                   |

| <b>Materiales o recursos</b>                                                             | <b>Los necesito</b> | <b>% de respuestas</b> | <b>Los tengo o puedo obtenerlos</b> | <b>% de respuestas</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| 10. Memoria USB o disco duro externo                                                     | Sí                  | 63.1                   | Lo puedo obtener                    | 55.6                   |
|                                                                                          | No                  | 11.5                   | Lo tengo                            | 37.6                   |
|                                                                                          | No se               | 25.4                   | No lo puedo obtener                 | 6.77                   |
| 11. Materiales de laboratorio (batas, guantes, equipos, etc.)                            | Sí                  | 44.4                   | Lo puedo obtener                    | 70.5                   |
|                                                                                          | No                  | 26.7                   | Lo tengo                            | 8.2                    |
|                                                                                          | No se               | 28.9                   | No lo puedo obtener                 | 21.3                   |
| 12. Impresora                                                                            | Sí                  | 83.1                   | Lo puedo obtener                    | 24.2                   |
|                                                                                          | No                  | 8.1                    | Lo tengo                            | 53.0                   |
|                                                                                          | No se               | 8.8                    | No lo puedo obtener                 | 22.7                   |
| 13. Audífonos                                                                            | Sí                  | 75.2                   | Lo puedo obtener                    | 16.7                   |
|                                                                                          | No                  | 12.0                   | Lo tengo                            | 81.2                   |
|                                                                                          | No se               | 12.8                   | No lo puedo obtener                 | 2.2                    |
| 14. Otro: _____ (Bulto[1], grabadora[1])<br><br>(nota: esta fila tiene pocas respuestas) | Sí                  | 8.1                    | Lo puedo obtener                    | 50.0                   |
|                                                                                          | No                  | 56.8                   | Lo tengo                            | 18.8                   |
|                                                                                          | No se               | 35.1                   | No lo puedo obtener                 | 31.3                   |

**P12.** Abajo a un listado de frases sobre cómo te pudieses sentir o te has sentido sobre ti mismo. Selecciona la alternativa que mejor refleje lo que piensas con relación a cada oración.

|                                                                                                                | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
|                                                                                                                | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala de 1 a 6) |
| 1. Siempre puedo lograr resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.                             | 42.5                  | 38.5       | 15.5                    | 3.5                        | 0             | 0                        | 5.20              |
| 2. Si alguien se opone a mí, puedo encontrar los medios y las maneras de conseguir lo que quiero.              | 21.4                  | 38.2       | 30.6                    | 5.8                        | 4.1           | 0                        | 4.67              |
| 3. Es fácil para mí mantenerme firme en mis objetivos y lograr mis metas.                                      | 34.3                  | 34.9       | 24.6                    | 4.0                        | 1.7           | 0.6                      | 4.94              |
| 4. Estoy seguro de que podría manejar eficientemente los eventos inesperados.                                  | 20.6                  | 34.3       | 32.6                    | 10.9                       | 1.14          | 0.6                      | 4.61              |
| 5. Gracias a mi ingenio, sé cómo manejar situaciones imprevistas.                                              | 24.1                  | 33.9       | 29.3                    | 10.3                       | 2.3           | 0                        | 4.67              |
| 6. Puedo resolver la mayoría de los problemas si invierto el esfuerzo necesario.                               | 48.6                  | 33.7       | 16.6                    | 1.1                        | 0             | 0                        | 5.30              |
| 7. Puedo mantener la calma al enfrentar dificultades porque puedo confiar en mis habilidades para afrontarlas. | 21.7                  | 33.7       | 32.6                    | 9.7                        | 2.3           | 0                        | 4.63              |
| 8. Cuando me enfrento a un problema, generalmente                                                              | 21.8                  | 40.8       | 31.0                    | 5.2                        | 1.2           | 0                        | 4.77              |

|                                                                      | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio          |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
|                                                                      | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala de 1 a 6) |
| puedo encontrar varias soluciones.                                   |                       |            |                         |                            |               |                          |                   |
| 9. Si estoy en problemas, generalmente puedo pensar en una solución. | 23.4                  | 44.0       | 25.1                    | 6.9                        | 0.6           | 0                        | 4.83              |
| 10. Generalmente, puedo manejar cualquier cosa que se me presente.   | 22.3                  | 36.0       | 29.1                    | 10.3                       | 1.7           | 0.6                      | 4.65              |

**Necesidad de salud y bienestar:** Esta dimensión refleja las necesidades generales de salud física y mental del estudiantado, abordando su acceso a servicios de salud, programas de bienestar y recursos para mantener un estilo de vida saludable. Además, se evalúan aspectos relacionados a las destrezas sociales.

**P13.** Lea cada una de las premisas y seleccione **una** alternativa que mejor recoja como te sientes con respecto a cada una :

|                                                                                                           | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
| Premisas                                                                                                  | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala del 1 a 6) |
| 1. Cuando repaso la historia de mi vida, estoy contento/a con cómo han resultado las cosas.               | 26.4                  | 39.1       | 24.1                    | 7.5                        | 1.7           | 1.1                      | 4.78               |
| 2. A menudo me siento solo/a porque tengo pocos amigos cercanos con quienes compartir mis preocupaciones. | 12.7                  | 15.6       | 19.1                    | 12.7                       | 24.9          | 15.0                     | 3.34               |

|                                                                                                                     | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
| Premisas                                                                                                            | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala del 1 a 6) |
| 3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente. | 25.3                  | 24.7       | 28.7                    | 13.2                       | 5.2           | 2.9                      | 4.43               |
| 4. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.                                       | 7.5                   | 20.8       | 18.5                    | 18.5                       | 18.5          | 16.2                     | 3.32               |
| 5. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.                                             | 5.2                   | 10.4       | 21.4                    | 17.9                       | 28.9          | 16.2                     | 2.97               |
| 6. Me disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.                                    | 37.9                  | 33.9       | 19.5                    | 5.8                        | 2.9           | 0.0                      | 4.98               |
| 7. En general, me siento seguro/a y positivo/a conmigo mismo.                                                       | 31.0                  | 33.3       | 22.4                    | 8.1                        | 2.9           | 2.3                      | 4.75               |
| 8. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.                                          | 6.9                   | 10.3       | 14.4                    | 14.9                       | 29.3          | 24.1                     | 2.78               |
| 9. No tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.                                                    | 19.8                  | 27.3       | 22.1                    | 16.3                       | 8.1           | 6.4                      | 4.15               |
| 10. Me juzgo por lo que creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.           | 32.0                  | 25.6       | 25.6                    | 11.1                       | 4.1           | 1.7                      | 4.65               |
| 11. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.                                               | 9.4                   | 27.1       | 38.8                    | 9.4                        | 9.4           | 5.9                      | 4.00               |

|                                                                                                      | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
| Premisas                                                                                             | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala del 1 a 6) |
| 12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.                      | 25.7                  | 33.3       | 23.4                    | 13.4                       | 4.1           | 0.0                      | 4.63               |
| 13. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo/a que cambiaría.                         | 25.4                  | 22.0       | 24.9                    | 13.3                       | 13.3          | 1.2                      | 4.29               |
| 14. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.                                                | 33.5                  | 37.0       | 17.3                    | 7.5                        | 3.5           | 1.2                      | 4.86               |
| 15. Tiendo a estar influenciado/a por la gente con fuertes convicciones.                             | 2.9                   | 12.1       | 24.3                    | 26.0                       | 27.2          | 7.5                      | 3.15               |
| 16. En general, siento que soy responsable por la situación en la que vivo.                          | 20.4                  | 36.0       | 26.2                    | 8.7                        | 7.0           | 1.7                      | 4.49               |
| 17. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro. | 26.7                  | 34.3       | 22.1                    | 11.6                       | 4.1           | 1.2                      | 4.65               |
| 18. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.     | 25.0                  | 37.2       | 27.9                    | 8.7                        | 1.2           | 0.0                      | 4.76               |
| 19. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.                                      | 31.2                  | 43.9       | 16.8                    | 5.8                        | 1.7           | 0.6                      | 4.95               |
| 20. Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amistades que yo.                        | 25.1                  | 25.1       | 17.5                    | 18.7                       | 10.5          | 2.9                      | 4.27               |

| Premisas                                                                              | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
|                                                                                       | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala del 1 a 6) |
| 21. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.   | 33.5                  | 33.5       | 25.4                    | 5.8                        | 0.6           | 1.2                      | 4.90               |
| 22. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.                              | 7.6                   | 14.5       | 23.8                    | 24.4                       | 22.7          | 7.0                      | 3.39               |
| 23. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.                                | 30.6                  | 26.0       | 28.3                    | 8.7                        | 4.6           | 1.7                      | 4.64               |
| 24. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo/a.       | 50.9                  | 38.1       | 8.7                     | 0.6                        | 1.2           | 0.6                      | 5.35               |
| 25. En muchos aspectos, me siento decepcionado/a de mis logros en la vida.            | 2.9                   | 7.0        | 16.4                    | 17.5                       | 33.9          | 22.2                     | 2.61               |
| 26. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.                    | 4.0                   | 11.6       | 21.4                    | 20.2                       | 26.6          | 16.2                     | 2.98               |
| 27. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.           | 7.7                   | 10.0       | 27.1                    | 14.7                       | 25.9          | 14.7                     | 3.15               |
| 28. Soy bastante bueno/a manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria. | 17.4                  | 39.0       | 33.1                    | 5.8                        | 2.9           | 1.7                      | 4.57               |
| 29. No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.                        | 5.3                   | 7.0        | 13.4                    | 15.2                       | 36.3          | 22.8                     | 2.61               |
| 30. Hace mucho tiempo que dejé de intentar grandes mejoras o cambios en mi vida.      | 1.8                   | 4.7        | 11.2                    | 14.8                       | 35.5          | 31.9                     | 2.27               |

|                                                                                                                        | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
| Premisas                                                                                                               | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala del 1 a 6) |
| 31. En su mayor parte, me siento orgulloso/a de quién soy y la vida que llevo.                                         | 30.8                  | 37.2       | 20.4                    | 8.1                        | 3.5           | 0.0                      | 4.84               |
| 32. Sé que puedo confiar en mis amistades, y ellos saben que pueden confiar en mí.                                     | 39.3                  | 36.4       | 15.6                    | 5.2                        | 2.3           | 1.2                      | 5.02               |
| 33. A menudo cambio mis decisiones si mis amistades o mi familia están en desacuerdo.                                  | 2.3                   | 9.3        | 31.4                    | 24.4                       | 22.1          | 10.5                     | 3.14               |
| 34. No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas: mi vida está bien como está.                                  | 1.2                   | 3.5        | 13.9                    | 28.9                       | 34.7          | 17.9                     | 2.54               |
| 35. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo. | 47.1                  | 37.8       | 12.8                    | 1.7                        | 0.6           | 0.0                      | 5.29               |
| 36. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.                                   | 3.5                   | 7.5        | 11.6                    | 12.7                       | 39.9          | 24.9                     | 2.47               |
| 37. Tengo una sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.                                    | 42.2                  | 41.0       | 11.0                    | 3.5                        | 1.2           | 1.2                      | 5.16               |
| 38. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.                                     | 49.4                  | 38.4       | 9.9                     | 2.3                        | 0.0           | 0.0                      | 5.35               |

|                                                                                                  | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
| Premisas                                                                                         | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala del 1 a 6) |
| 39. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla. | 32.6                  | 38.4       | 19.2                    | 5.8                        | 4.1           | 0.0                      | 4.90               |

**P14.** En esta sección encontrarás premisas sobre destrezas sociales y de comunicación. Lee cada una con cuidado y selecciona la respuesta que mejor refleje tus destrezas.

|                                                                                      | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
| Premisa                                                                              | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala de 1 a 6) |
| 1. Considero que me siento cómodo/a al iniciar una conversación con personas nuevas. | 18.6                  | 31.4       | 27.3                    | 11.1                       | 8.1           | 3.5                      | 4.31              |
| 2. Considero que puedo expresar mis ideas claramente en conversaciones grupales.     | 19.1                  | 32.4       | 34.7                    | 8.7                        | 4.6           | 0.6                      | 4.51              |
| 3. Puedo comunicarme de manera asertiva                                              | 22.1                  | 41.9       | 26.2                    | 8.1                        | 1.7           | 0.0                      | 4.74              |
| 4. Se me hace cómodo trabajar en proyectos y actividades grupales                    | 19.8                  | 28.5       | 28.5                    | 13.4                       | 7.6           | 2.3                      | 4.33              |
| 5. Puedo escuchar a las demás personas sin interrumpir.                              | 41.3                  | 39.0       | 13.9                    | 2.3                        | 2.3           | 1.2                      | 5.11              |
| 6. Cuando tengo desacuerdos con alguien, puedo manejar                               | 31.2                  | 43.9       | 19.6                    | 3.5                        | 1.2           | 0.6                      | 4.99              |

| Premisa                                                                                                            | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|
|                                                                                                                    | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | (Escala de 1 a 6 ) |
| la situación de manera calmada y respetuosa.                                                                       |                       |            |                         |                            |               |                          |                    |
| 7. Considero que puedo identificar las emociones de otras personas a través de su lenguaje corporal o tono de voz. | 37.0                  | 37.0       | 20.2                    | 4.0                        | 1.7           | 0.0                      | 5.03               |
| 8. Cuando estoy en una reunión grupal social, me siento capaz de integrarme fácilmente.                            | 13.3                  | 20.8       | 31.8                    | 16.8                       | 12.1          | 5.2                      | 3.91               |
| 9. Puedo conocer nuevas personas y hacer nuevos amigos sin dificultad.                                             | 13.9                  | 22.0       | 30.1                    | 13.3                       | 15.6          | 5.2                      | 3.90               |
| 10. Me resulta fácil iniciar y mantener conversaciones con personas que no conozco bien.                           | 15.6                  | 20.8       | 30.6                    | 13.3                       | 15.6          | 4.0                      | 3.95               |

P15. En general, ¿cómo describirías tu estado de salud física en las últimas dos semanas?

| Salud física | % de respuestas |
|--------------|-----------------|
| Excelente    | 25.7            |
| Bueno        | 44.4            |
| Regular      | 28.7            |
| Malo         | 1.2             |

P16. En relación con hace dos semanas, ¿cómo ha cambiado tu estado de salud física?

|                       | <b>% de respuestas</b> |
|-----------------------|------------------------|
| Ha mejorado mucho     | 6.5                    |
| Ha mejorado un poco   | 23.5                   |
| Se ha mantenido igual | 58.8                   |
| Ha empeorado un poco  | 6.5                    |
| Ha empeorado mucho    | 0                      |

P17. ¿Con qué frecuencia realizas actividad física (ej. caminar, correr, nadar, gimnasio)?

| <b>Actividad física</b> | <b>% de respuesta</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| A diario                | 11.2                  |
| 3-4 veces por semana    | 23.4                  |
| 1-2 veces por semana    | 26.9                  |
| Casi nunca              | 29.2                  |
| Nunca                   | 2.9                   |

P18. ¿Cuántas horas duermes en promedio por noche?

| <b>Horas de sueño</b> | <b>% de respuestas</b> |
|-----------------------|------------------------|
| Menos de 5            | 4.7                    |
| 5-6                   | 48.2                   |
| 7-8                   | 35.9                   |
| Más de 8              | 10.6                   |

P19. En general, ¿cómo describirías tus hábitos alimenticios en las últimas dos semanas?

| <b>Hábitos alimenticios</b> | <b>% de respuestas</b> |
|-----------------------------|------------------------|
| Excelentes                  | 10.6                   |
| Buenos                      | 35.9                   |
| Regulares                   | 48.2                   |
| Malos                       | 5.3                    |

P20, Durante las últimas dos semanas, ¿en qué medida tu salud física ha interferido con tus actividades cotidianas (estudio, tareas del hogar, actividades sociales, etc.)?

|               | % de respuestas |
|---------------|-----------------|
| Ninguna       | 59.1            |
| Levemente     | 24.0            |
| Moderadamente | 14.6            |
| Severamente   | 2.3             |
| Totalmente    | 0               |

**A. Necesidad de servicios para estudiantes con diversidad funcional y/o condiciones crónicas**

A continuación, encontrarás preguntas relacionadas con tu necesidad de recursos y servicios para apoyar tu desempeño académico en la universidad.

**Nota: de la P21 a la P25 se incluye el % que seleccionó “Sí”**

P 21 ¿Tiene alguna diversidad funcional que le dificulte el desempeño académico?

11.3%

P22, ¿Tienen alguna condición médica crónica? (Por ejemplo, fibrosis quística, diabetes, dolor crónico, etc.)

3.6%

P23, ¿Tienen alguna dificultad relacionada con la movilidad? (Por ejemplo, dificultad para caminar, usar escaleras, o moverse con facilidad)

0%

P24. ¿Tienen alguna dificultad sensorial? (Por ejemplo, dificultades auditivas, baja visión, etc.)

19.6%

P25. ¿Necesitará acomodos o modificaciones razonables para las clases?

17.5%

P26. Si marcó sí, selecciones los acomodos o servicios que necesitará

| Acomodos                                                                                 | % de 119 estudiantes que seleccionaron alguna de las alternativas |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Coordinación de servicios de lectores anotadores e intérpretes de lenguaje de señas.     | 0                                                                 |
| Evaluación para solicitudes de llaves para tener acceso a los ascensores en la facultad. | 0                                                                 |
| Estacionamiento para personas con impedimentos                                           | 0                                                                 |
| Servicio de transportación en guagua adaptada dentro del Recinto                         | 0                                                                 |
| Rampas de acceso                                                                         | 0                                                                 |
| Adaptaciones de accesibilidad en los salones de clase                                    | 0.8                                                               |
| Tiempo adicional para trabajos y exámenes                                                | 22.7                                                              |
| Coordinación de matrícula adelantada                                                     | 3.3                                                               |
| Otro                                                                                     | 2.5                                                               |
| No necesito acomodos                                                                     | 74.8                                                              |

- II. **Necesidad de apoyo financiero y económico:** Esta dimensión se refiere a los recursos financieros y a la asistencia económica que el estudiantado necesita para cubrir la matrícula, los gastos de vida (por ejemplo, la alimentación), libros y otros costos asociados con asistir a la universidad. Incluye, además, la percepción financiera familiar y personal.

**P27.** Seleccione la respuesta que mejor describe su situación actual

| Premisa                                                                                     | % de respuestas       |            |                         |                            |               |                          | Promedio<br>(Escala de 1 a 6) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------|
|                                                                                             | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |                               |
| 1. Podría hacer frente a un gasto imprevisto importante.                                    | 5.9                   | 15.0       | 37.2                    | 18.3                       | 13.7          | 9.8                      | 3.52                          |
| 2. Estoy asegurando mi futuro financiero.                                                   | 14.6                  | 17.9       | 36.4                    | 13.2                       | 10.6          | 7.3                      | 3.91                          |
| 3. Debido a mi situación financiera, creo que nunca tendré las cosas que quiero en mi vida. | 3.9                   | 5.9        | 18.3                    | 22.2                       | 29.4          | 20.3                     | 2.72                          |
| 4. Puedo disfrutar la vida debido a la manera en que manejo mi dinero.                      | 12.5                  | 28.9       | 35.5                    | 12.5                       | 7.9           | 2.6                      | 4.18                          |
| 5. Apenas estoy subsistiendo financieramente.                                               | 9.5                   | 16.3       | 17.0                    | 16.3                       | 25.9          | 15.0                     | 3.22                          |
| 6. Me preocupa que el dinero que tengo o que ahorre no me dure.                             | 25.8                  | 28.5       | 18.5                    | 7.3                        | 12.6          | 7.3                      | 4.26                          |

**P28.** ¿Tomarás algún préstamo estudiantil personalmente para financiar tu primer año en la universidad? (Es decir, cuenta solo los préstamos que estén a tu nombre, no a nombre de un familiar o tutor).

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 6.0             |
| No    | 49.0            |
| No sé | 45.0            |

**P29.** ¿Te preocupa la capacidad financiera de tu familia para pagar los gastos relacionados a la matrícula?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 62.0            |
| No | 38.0            |

P30. ¿Te preocupa la capacidad financiera de tu familia para pagar otros gastos relacionados a la universidad?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 67.3            |
| No | 32.7            |

P31. ¿Tu familia ha tenido que pedir ayuda financiera a otras personas (por ejemplo, familiares, amigos) para poder cubrir los gastos?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 18.0            |
| No    | 51.3            |
| No sé | 30.7            |

P32. ¿Tu familia ha experimentado una pérdida de ingresos (por ejemplo, pérdida de empleo o reducción de salario) recientemente?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 26.2            |
| No    | 55.0            |
| No sé | 18.8            |

P33 ¿Te preocupa no poder cubrir los costos de vida (alquiler, alimentos, transporte, etc.) mientras estudias en la universidad?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 61.6            |
| No | 38.4            |

P34, ¿Estás considerando trabajar a tiempo parcial o completo durante el primer semestre académico en la universidad?

|  | % de respuestas |
|--|-----------------|
|--|-----------------|

|                       |      |
|-----------------------|------|
| Sí, a tiempo parcial  | 70.4 |
| Sí, a tiempo completo | 4.6  |
| No                    | 8.6  |
| No sé                 | 16.5 |

P35. ¿Tienes acceso a una beca o ayuda financiera que cubra una parte de tus gastos universitarios?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 65.3            |
| No | 34.7            |

P36. ¿Te preocupa que las dificultades económicas puedan afectar tu rendimiento académico en la universidad?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 54.7            |
| No | 45.3            |

III. **Necesidad de alimentos (Seguridad alimentaria):** En esta sección se evalúa la necesidad del estudiantado para acceder de manera constante a alimentos suficientes, nutritivos y de calidad para llevar una vida activa y saludable.

**Introducción:** Las siguientes preguntas tratan sobre los alimentos consumidos en tu hogar durante los últimos 12 meses, desde (mes corriente) del año pasado, y tu capacidad para comprar la comida que se necesitaba.

P37. ¿Cuál de las siguientes declaraciones describe mejor su situación alimentaria, en los últimos 12 meses?

| Situación alimentaria                                         | % de respuestas |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| Siempre como lo suficiente y los tipos de alimentos que deseo | 60.0            |
| Como lo suficiente, pero no siempre lo que deseo              | 29.3            |
| A veces no como lo suficiente o no siempre lo que deseo       | 10.0            |
| Frecuentemente no como lo suficiente                          | 0               |
| No sé                                                         | 0.7             |

P38. A continuación, aparecerán algunas declaraciones sobre situaciones alimentarias. Para cada uno, favor de indicar si, en los últimos 12 meses, estas situaciones te han ocurrido a ti o a las personas en tu hogar: frecuentemente, a veces, o nunca.

| Premisas                                                                                                           | % de respuestas |         |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|-------|
|                                                                                                                    | Frecuentemente  | A veces | Nunca |
| HH2. "Me preocupó que la comida se podía acabar antes de tener dinero para comprar más." (Para Ud. / En su hogar). | 4.1             | 26.5    | 69.4  |
| HH3. "La comida comprada no rindió lo suficiente, y no tenía dinero para comprar más." (Para Ud. / En su hogar)    | 1.4             | 16.4    | 82.2  |
| HH4. "No tenía recursos suficientes para comer comida variada y nutritiva." (Para Ud. / En su hogar)               | 2.8             | 17.2    | 80.0  |

P39. En los últimos 12 meses, ¿(Ud. (. u otro adulto en su hogar) redujo alguna vez la cantidad de sus comidas o dejó de desayunar, almorzar o cenar porque le faltaba dinero para alimentos?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 6.0             |
| No    | 78.5            |
| No sé | 15.4            |

P40. ¿Con qué frecuencia sucedió esto? (10 respuestas)

|                              | Número de respuestas |
|------------------------------|----------------------|
| Nunca                        | 1                    |
| Casi todos los meses         | 3                    |
| Algunos meses, pero no todos | 6                    |
| Solamente en 1 o 2 meses     | 0                    |

P41. En los últimos 12 meses, ¿comió Ud. (u otro adulto en su hogar) alguna vez menos de lo que pensaba que debía comer porque le faltaba dinero para alimentos?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 6.1             |

|       |      |
|-------|------|
| No    | 80.3 |
| No sé | 13.6 |

P42. En los últimos 12 meses, ¿tuvo Ud. hambre alguna vez, pero no comió porque le faltaba dinero para alimentos?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 6.1             |
| No    | 90.5            |
| No sé | 3.4             |

P43. En los últimos 12 meses, ¿perdió Ud. peso porque no comió los alimentos suficientes por falta de dinero para comida?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 1.4             |
| No    | 93.9            |
| No sé | 4.73            |

IV. **Necesidad de vivienda:** En esta sección se evalúa la capacidad del estudiantado para acceder a un lugar adecuado, seguro y estable donde puedan vivir mientras cursan sus estudios universitarios

P44. ¿Considera que tiene necesidad de hospedaje para poder estudiar?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 17.0            |
| No | 83.0            |

**Si contesta que sí, entonces,**

P45 ¿Considera que tiene el dinero suficiente para poder pagar un hospedaje?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 17.2            |
| No    | 48.3            |
| No sé | 34.5            |

**P46.** Al momento de comenzar el primer semestre académico en la universidad, ¿estará sin vivienda?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 4.7             |
| No    | 90.7            |
| No sé | 4.7             |

**P47.** Durante los pasados 30 días, ¿ha dormido en alguno de los siguientes lugares? Por favor, seleccione todas las que apliquen:

| Lugares                                                                                                                                                                                                    | Frecuencia de la respuesta (un total de 113 estudiantes que seleccionaron al menos una de estas opciones) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hospedaje del recinto                                                                                                                                                                                      | 1                                                                                                         |
| Sororidad/casa de fraternidad                                                                                                                                                                              | 1                                                                                                         |
| En casa, casa móvil o apartamento rentado o comprado (solo (a) o con compañeros(as) de cuarto o amistades.                                                                                                 | 4                                                                                                         |
| En casa, casa móvil o apartamento rentado o comprado con mi familia (padres, tutores o parientes)                                                                                                          | 109                                                                                                       |
| En un refugio                                                                                                                                                                                              | 0                                                                                                         |
| En un <i>camper</i> (casa rodante)                                                                                                                                                                         | 0                                                                                                         |
| Temporariamente quedándome con un pariente, amigo(a) o <i>couchsurfing</i> mientras encuentro vivienda                                                                                                     | 1                                                                                                         |
| Temporariamente en un hotel o motel sin un hogar permanente al cual volver (que no sea de vacaciones o viaje del trabajo)                                                                                  | 1                                                                                                         |
| En vivienda de transición o programa de vida independiente                                                                                                                                                 |                                                                                                           |
| En un hogar grupal, como una casa de transición o un programa residencial para salud mental o abuso de sustancias                                                                                          | 0                                                                                                         |
| En un centro de tratamiento (desintoxicación, hospital, etc.)                                                                                                                                              | 0                                                                                                         |
| <b>En un lugar al aire libre</b> , como una calle, acera o callejón; parada de autobús o tren; área de acampar o bosque; parque, playa o cauce de río; debajo de un puente o paso elevado; u otro similar. | <b>0</b>                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                   |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>En un espacio cerrado con techo no destinado para habitación humana</b> (como un edificio abandonado; carro, camión, guagua, casa rodante o camper; campamento improvisado o tienda de campaña; garaje, ático o sótano sin acondicionar, etc). | <b>0</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

P48. ¿Ha habido un aumento en la renta o hipoteca que haya dificultado a usted, a sus padres o cuidadores poder pagarla?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 12.9            |
| No    | 59.9            |
| No sé | 27.21           |

P49, ¿Usted, sus padres o cuidadores no pagaron o tuvieron dificultad para pagar lo que corresponde en la renta o hipoteca de la vivienda?

|    | % de respuestas |
|----|-----------------|
| Sí | 14.5            |
| No | 85.5            |

P50. ¿Usted, sus padres o cuidadores no pagaron la cantidad total de las utilidades (por ejemplo; luz eléctrica, agua, gas, etc.)?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 15.3            |
| No    | 67.4            |
| No sé | 17.4            |

P51. ¿Su familia ha recibido una carta de desahucio?

|       | % de respuestas |
|-------|-----------------|
| Sí    | 0               |
| No    | 90.5            |
| No sé | 9.5             |

**V. Necesidad de transportación:** La necesidad de transportación se refiere a la capacidad del estudiantado para acceder a medios de transporte adecuados, seguros y asequibles para desplazarse entre su hogar y la universidad.

P52. ¿Cuál es el método principal de transporte que utilizará para asistir a la universidad?

|                                                                    | % de respuestas |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Carro (para uso personal)                                          | 30.4            |
| Carro de un familiar (compartido)                                  | 22.3            |
| Otra persona me lleva                                              | 14.2            |
| Tren Urbano (TU)                                                   | 26.4            |
| Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA)                         | 0.7             |
| Caminando                                                          | 4.7             |
| Uber                                                               | 0               |
| Bicicleta                                                          | 0               |
| Motora                                                             | 0               |
| Patineta ( <i>skateboard</i> )                                     | 0               |
| <i>Kick scooter</i>                                                | 0               |
| Otro: _____ (AMA y Tren, varias alternativas según disponibilidad) | 1.4             |

P53. ¿Cuánto tiempo estima que le tomará llegar a la universidad desde su hogar o lugar de hospedaje? (Marque una opción).

| Tiempo de desplazamiento  | % de respuestas |
|---------------------------|-----------------|
| menos de 5 minutos        | 4.0             |
| 6 a 10 minutos            | 5.3             |
| 11 a 15 minutos           | 11.3            |
| 16 a 30 minutos           | 31.3            |
| 31 minutos a una (1) hora | 38.7            |
| más de una (1) hora       | 9.3             |

P54. ¿Prevé confrontar algunas de las siguientes limitaciones para llegar diariamente a la universidad? (Marque todas las que apliquen)

| <b>Limitaciones:</b>                                                            | <b>Frecuencia de respuestas (un total de 136 estudiantes que seleccionaron al menos una de estas opciones)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No tengo carro para mi uso personal                                             | 59                                                                                                             |
| No tengo el dinero necesario para pagar servicios de transportación diariamente | 12                                                                                                             |
| No tengo el dinero suficiente para pagar gasolina                               | 23                                                                                                             |
| No tengo dinero suficiente para pagar peaje                                     | 18                                                                                                             |
| Vivo lejos de la universidad                                                    | 47                                                                                                             |
| El transporte público no llega a mi casa                                        | 31                                                                                                             |
| No tengo ninguna limitación                                                     | 49                                                                                                             |
| Otro: _____ (avería del tren, tráfico)                                          | 2                                                                                                              |