



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN



RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES Y EGRESADOS. AÑO 2014





Universidad Nacional de Asunción

Rectorado

Dirección General de Planificación y Desarrollo

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A

ESTUDIANTES Y EGRESADOS

AÑO 2014

Setiembre, 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

Resultado de Encuesta de Satisfacción a Estudiantes y Egresados. Año 2014

AUTORIDADES

Froilán Enrique Peralta , Rector

Andrés Amarilla, Vicerrector

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DIRECCIÓN

Agustín Mendoza Villalba, Director General

María Evangelista Cristaldo de Benítez, Asesora

COORDINACIÓN Y VERIFICACIÓN

María Gloria Paredes de Maldonado

EQUIPO TÉCNICO

Procesamiento

Laura Celestina Morales Bernal

Oscar Aníbal Cabral Coronel

Diseño y edición

Eulalia Concepción Facholi Villagra

PUBLICACIÓN

RECTORADO

Dirección General de Planificación y Desarrollo (DGPD)

Departamento de Planificación y Estadística

Km. 11 - Campus de la UNA

San Lorenzo - Paraguay

ISSN 2309-9232 (Versión impresa)

CONTENIDO

Resumen.....	7
1. Introducción	9
2. Objetivos.....	10
3. Metodología	11
4. Resultados	12
4.1. Caracterización de los encuestados	12
4.2. Nivel de Satisfacción de los encuestados.....	14
4.2.1. Nivel de satisfacción de los Estudiantes	17
4.2.2. Nivel de satisfacción de los Egresados	26
4.3. Opinión de los encuestados sobre los aspectos a mejorar.....	35
5. Conclusión	38
6. Bibliografía.....	39
7. Anexo.....	41

Índice de Tablas

Tabla 1. Porcentaje promedio del grado de satisfacción de los encuestados por aspecto analizado ..	16
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión Administrativa	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre el Servicio General	21
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la Infraestructura	22
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los Servicios del Comedor	26
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los egresados sobre la Gestión Administrativa	29
Tabla 7. Nivel de satisfacción de los egresados sobre el Servicio General	31
Tabla 8. Nivel de satisfacción de los egresados sobre la Infraestructura	32
Tabla 9. Nivel de satisfacción de los egresados con los Servicios del Comedor	34

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución de los encuestados por Unidad Académica	12
Gráfico 2. Encuestados según sexo	13
Gráfico 3. Encuestados según edad	14
Gráfico 4. Nivel de satisfacción con la formación recibida	14
Gráfico 5. Reinscripción en la UNA según decisión de Estudiantes y Egresados	15
Gráfico 6. Estudiantes y Egresados: recomendación de la UNA a amigos y familiares.....	15
Gráfico 7. Satisfacción de los estudiantes sobre los Aspectos Académicos.....	17
Gráfico 8. Satisfacción de los estudiantes sobre el Desarrollo Personal.....	18
Gráfico 9. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión Académica	19
Gráfico 10. Satisfacción de los estudiantes sobre el Servicio Integral	20
Gráfico 11. Satisfacción de los estudiantes con los Espacios Deportivos	23
Gráfico 12. Satisfacción de los estudiantes con los Sanitarios.....	24
Gráfico 13. Satisfacción de los estudiantes con los Servicios de la Biblioteca	25

Gráfico 14. Satisfacción de los egresados sobre los Aspectos Académicos27

Gráfico 15. Satisfacción de los egresados sobre el Desarrollo Personal28

Gráfico 17. Satisfacción de los egresados sobre el Servicio Integral.....30

Gráfico 18. Satisfacción de los egresados con los Espacios Deportivos33

Gráfico 20. Satisfacción de los egresados con los Servicios de la Biblioteca34

Resumen

El contenido de este informe comprende los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes y egresados de grado de las Unidades Académicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), que tiene por objetivo obtener el nivel de satisfacción, la cual se refiere a: Formación recibida, Aspectos Académicos, Desarrollo Personal, Gestión Administrativa y Académica, Servicio Integral, Servicio General, Infraestructura, Servicios de Biblioteca y Comedor, así como, las sugerencias respecto a los diferentes aspectos a mejorar.

La muestra está compuesta por 1.662 encuestados, principalmente estudiantes (75,9%) y en menor proporción egresados (24,1%). El estudio corresponde al tipo exploratorio y descriptivo.

De los resultados obtenidos se observa que la mayoría es del sexo femenino (43,6%).

Otros de los resultados recogidos revelan que el 59,0% de los estudiantes y el 72,6% de los egresados se encuentran satisfechos con la formación recibida en la UNA.

De los promedios de las respuestas aportadas por los **estudiantes** se destacan mayor grado de satisfacción en los siguientes aspectos: Desarrollo Personal el 75,9%, seguido por los Servicios de Biblioteca 54,8% e Infraestructura 43,4%.

El porcentaje promedio de **egresados** “satisfechos” sobresale en: Desarrollo Personal el 85,3%, seguido por Servicios de Biblioteca 61,3% e Infraestructura 50,5%.

Según las sugerencias realizadas por los **encuestados** menos satisfechos sobre los aspectos que deberían mejorarse se mencionan, principalmente:

- Los Servicios del Comedor respecto a la calidad de los alimentos
- La higiene en los Sanitarios y provisión de insumos y,
- Los Servicios integrales relacionados a los sistemas de gestión, administrativos y de difusión e información académica e institucional, además de la realización de actividades que favorezcan la permanencia estudiantil.

1. Introducción

El informe presenta el nivel de satisfacción de estudiantes y egresados, respecto al desarrollo de actividades en las diferentes Unidades Académicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA) y la formación recibida en ella.

La mejora de la calidad universitaria no se produce únicamente por el aumento de recursos e infraestructura en las Instituciones de Educación Superior (IES), sino, principalmente, por lanzar al mercado laboral profesionales capacitados y satisfechos con la preparación recibida. La disponibilidad de la información acerca de la calidad de los servicios académicos y administrativos que brindan las IES son imprescindibles para establecer prioridades que orienten al mejoramiento interno de sus procesos.

La información obtenida constituye una fuente de verificación de la gestión de la Universidad. El informe se desarrolla en concordancia con el Plan Estratégico de la UNA 2011-2015, eje "Excelencia en la Educación Superior", en los objetivos 1.6. "Evaluar el grado de satisfacción del estudiante" y 1.3. "Fomentar la excelencia de los graduados de la Universidad".

Además, el trabajo se ha efectuado en correspondencia con el criterio definido en el "Manual del Modelo Nacional de Acreditación de la Educación Superior", de la Agencia Nacional de Evaluación de la Educación Superior (ANEAES) de Paraguay, 5.1.1. "Establecer y aplicar mecanismos de consulta a los egresados para determinar su grado de satisfacción y retroalimentar el proceso formativo y los planes de mejora". (Componente 5.1. Egresados de la Dimensión 5: Resultado e Impacto).

Asimismo, el trabajo se desarrolla en el marco de la participación de la convocatoria internacional del QS World University Rankings, que desde el año 2004 ha venido realizando una clasificación mundial de las Universidades. A partir del año 2011, dicha clasificación es realizada a nivel de Universidades de América Latina, con una metodología que considera distintos indicadores de calidad, entre los cuales se encuentra el nivel de satisfacción de Estudiantes y Egresados.

2. Objetivos

General

Conocer el nivel de satisfacción de estudiantes y egresados de la Universidad Nacional de Asunción en diversos aspectos del proceso formativo.

Específicos

- ❖ Caracterizar a los encuestados
- ❖ Presentar el grado de satisfacción de los encuestados sobre:
 - *Formación recibida*
 - *Aspectos Académicos*
 - *Desarrollo Personal*
 - *Gestión Administrativa y Académica*
 - *Servicio Integral*
 - *Servicio General*
 - *Infraestructura* (Aulas, Sala de Informática, Laboratorio de Ciencias, Sala de Estudios, Auditorio, Espacios deportivos, Sanitarios)
 - *Servicios de Biblioteca y Comedor*

3. Metodología

El estudio corresponde al tipo exploratorio y descriptivo. La información fue compilada a través de un formulario de encuesta en línea, remitido a los correos electrónicos de los estudiantes y egresados de la UNA, en el periodo comprendido entre el 17 de julio al 17 de agosto del corriente año. Las direcciones de contactos se obtuvieron de la base de datos de la Dirección General de Planificación y Desarrollo y del Centro Nacional de Computación.

Los datos fueron procesados en planilla electrónica Excel y el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS). Para el análisis de los mismos se aplicaron técnicas descriptivas cuyos resultados son presentados en Tablas, Cuadros y Gráficos.

Igualmente, se determinó la relación existente entre el grado de satisfacción y el sexo de los encuestados (Estudiantes y Egresados). El método aplicado fue la prueba Chi cuadrado, técnica que permite estimar la asociación entre dos variables categóricas, medidas en una escala nominal u ordinal, la fórmula aplicada es:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

O = es la frecuencia observada sobre la unidad de observación

E = es la frecuencia esperada

Para la interpretación de los resultados se consideró un nivel de significación del 5%

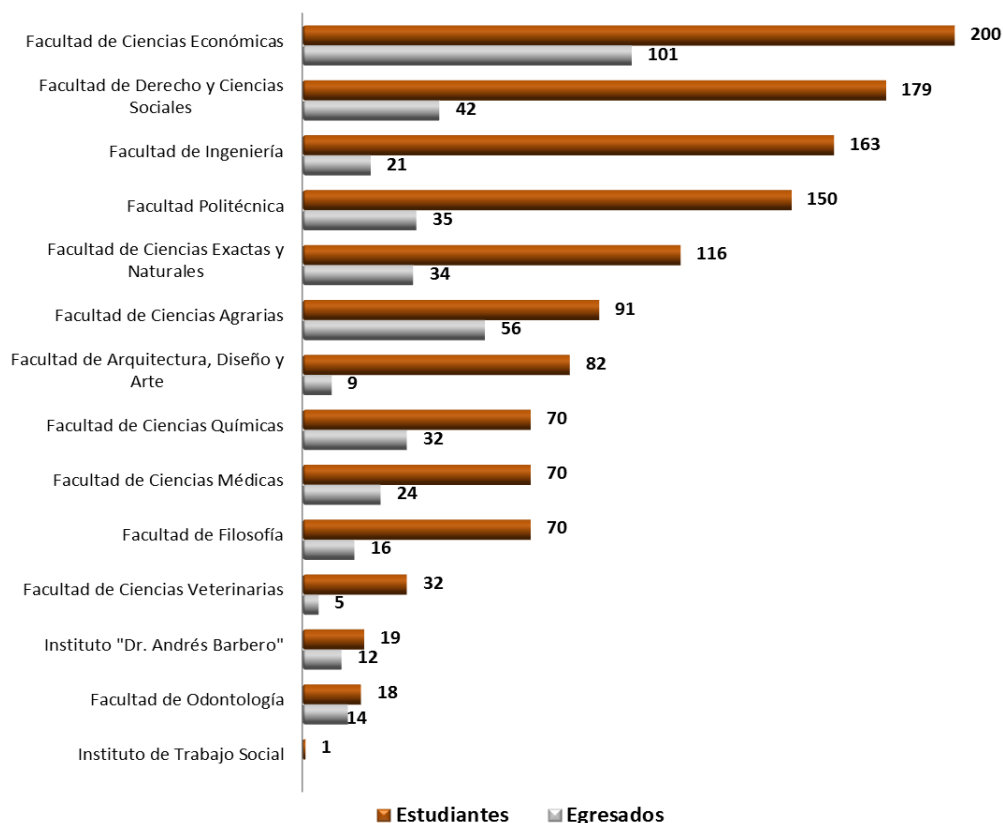
4. Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos del procesamiento y análisis de datos de la encuesta aplicada a estudiantes y egresados de diferentes carreras de la UNA. En primer lugar, se expone la caracterización de los encuestados respecto a su Unidad Académica y las principales características sociodemográficas, luego se presenta el nivel de satisfacción con la formación recibida y de cada aspecto considerado.

4.1. Caracterización de los encuestados

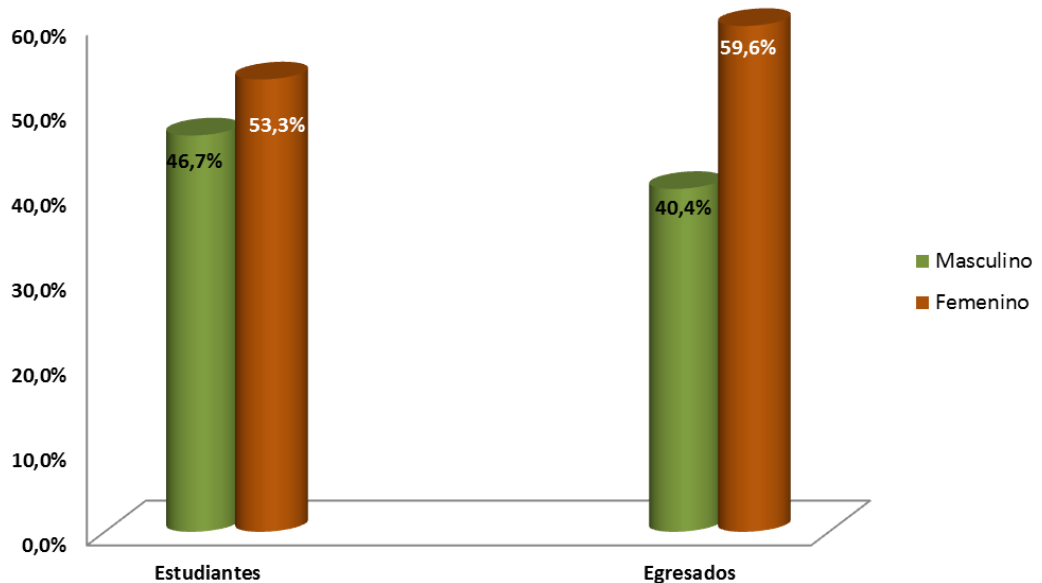
Respecto a la caracterización, los estudiantes tuvieron mayor participación en el llenado de la encuesta con respecto a los egresados. Se observa en el gráfico que la mayor cantidad de estudiantes prevalecen en las Facultades de Ciencias Económicas, Derecho y Ciencias Sociales, Ingeniería y Politécnica.

Gráfico 1. Distribución de los encuestados por Unidad Académica



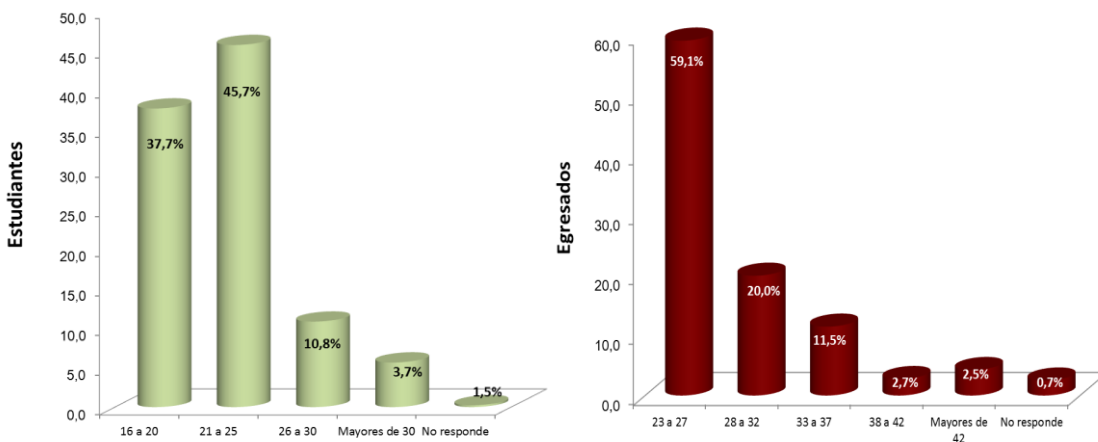
En el gráfico siguiente, se observa que entre los estudiantes encuestados, el 53,3% es del sexo femenino y el 46,7 % masculino. Entre los egresados el 59,6% es del sexo femenino y el 40,4% masculino.

Gráfico 2. Encuestados según sexo



Respecto a la edad de los encuestados, la mayor franja etárea de los estudiantes corresponde al rango comprendido entre 21 y 25 años (45,7%). Con relación a los egresados, sobresalen en mayor proporción las edades comprendidas entre 23 y 27 años (59,1%). Gráfico 3.

Gráfico 3. Encuestados según edad

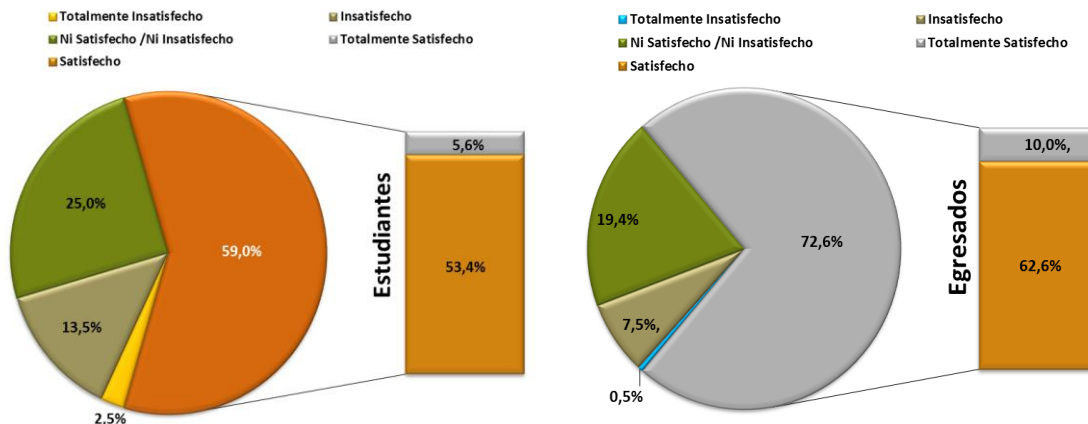


El 97,5 % de los encuestados es de nacionalidad paraguaya y el 2,5% es de origen extranjero (Cuadro 7 del Anexo), provienen en su mayoría de Argentina.

4.2. Nivel de Satisfacción de los encuestados

Respecto al grado de satisfacción con la formación recibida, los resultados obtenidos de la encuesta revelan que el 59,0% de los estudiantes y el 72,6% de los egresados se encuentran satisfechos con la formación recibida en la UNA, según se puede apreciar en el siguiente gráfico y el Cuadro 26 del Anexo 7.1. No existiendo diferencia significativa por sexo (Anexo 7.2).

Gráfico 4. Nivel de satisfacción con la formación recibida



En promedio, el 94,3% del total de encuestados respondieron que se *volverían a inscribir en la UNA* y el 94,1% manifestó que *recomendarían la UNA a sus amigos, familiares o conocidos*, mencionando las siguientes razones Prestigio, Calidad de la enseñanza (contar con carreras acreditadas a nivel nacional y regional), Oferta académica, Nivel de docentes, Metodología de enseñanza, Salida laboral de la carrera de egreso y Accesibilidad económica. (Cuadros 27 y 28 del Anexo). Gráficos 5 y 6.

Gráfico 5. Reinscripción en la UNA según decisión de Estudiantes y Egresados

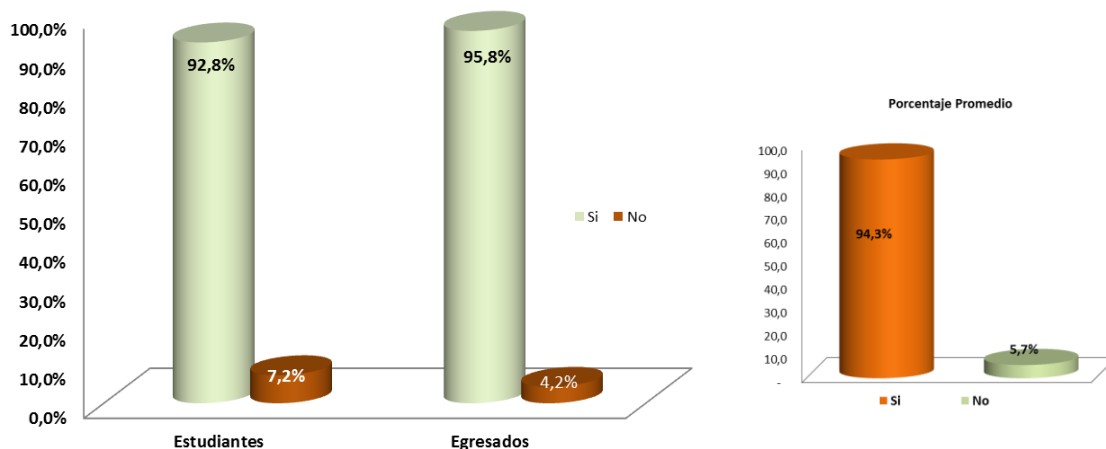
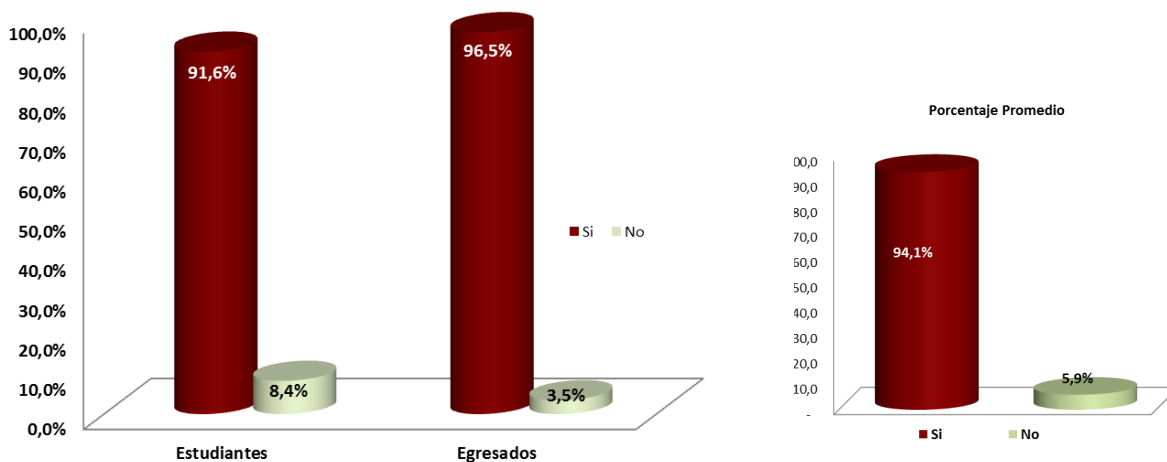


Gráfico 6. Estudiantes y Egresados: recomendación de la UNA a amigos y familiares



A continuación, se observan los porcentajes promedios del grado de satisfacción, de los estudiantes y egresados, por cada aspecto analizado. (Cuadros 8 al 25 del Anexo)

Tabla 1. Porcentaje promedio del grado de satisfacción de los encuestados por aspecto analizado

Aspecto	Grado de satisfacción	
	Estudiantes	Egresados
Aspectos Académicos	46,1	52,7
Desarrollo Personal	75,9	85,3
Gestión Administrativa	43,7	49,7
Gestión Académica	36,6	41,8
Servicio Integral	26,9	31,4
Servicio General	38,0	52,2
Infraestructura	43,4	50,5
○ Auditorio	57,4	63,4
○ Aulas	48,0	60,2
○ Sala de Informática	46,9	46,9
○ Laboratorios de Ciencias	27,7	33,0
○ Sala de Estudios	48,5	58,3
○ Espacios deportivos	44,1	53,9
○ Sanitarios	31,3	37,8
Servicios de Biblioteca	54,8	61,3
Servicios del Comedor	25,2	36,4

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

El mayor grado de satisfacción se refiere a los diferentes aspectos de Desarrollo Personal, lo que indica que la institución proporciona un ambiente propicio para la formación integral de los mismos, no solo en los aspectos académicos sino en el desarrollo de competencias que favorecen al desempeño laboral.

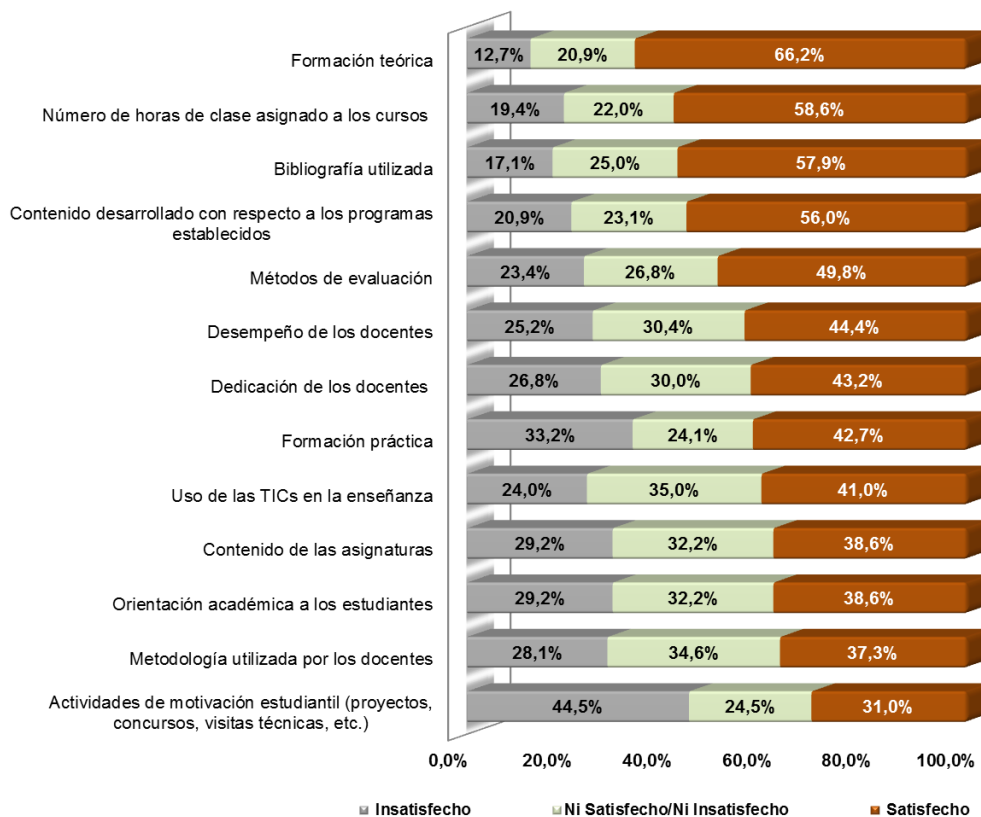
4.2.1. Nivel de satisfacción de los Estudiantes

En este apartado se analiza el grado de satisfacción de los estudiantes encuestados respecto a: Aspectos Académicos, Desarrollo Personal, Gestión Administrativa y Académica, Servicio Integral, Servicio General, Infraestructura, los Servicios de Biblioteca y del Comedor, que a continuación, se describe en Gráficos y Tablas.

✓ Aspectos Académicos

Se observa que los estudiantes tienen mayor grado de satisfacción con la Formación teórica (66,2%), seguido con más del 50% en los siguientes indicadores: Número de horas de clase asignado a los cursos (58,6%), Bibliografía utilizada (57,9%) y Contenido desarrollado con respecto al programa de estudio establecido (56,0%).

Gráfico 7. Satisfacción de los estudiantes sobre los Aspectos Académicos

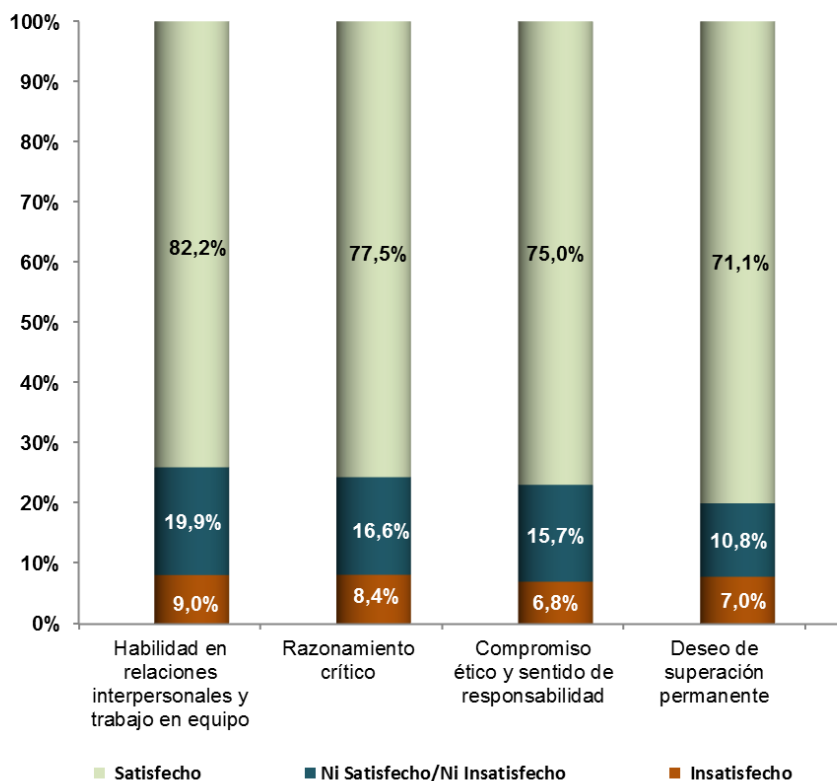


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Desarrollo Personal**

De este aspecto, los indicadores con los que los estudiantes manifiestan mayor grado de satisfacción son: Habilidad en relaciones interpersonales y trabajo en equipo (82,2%), además de Razonamiento crítico (77,5%), Compromiso ético y sentido de responsabilidad (75,0%) y Deseo de superación permanente (71,1%) y Deseo de superación permanente, según se observa en el Gráfico siguiente.

Gráfico 8. Satisfacción de los estudiantes sobre el Desarrollo Personal



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Gestión Administrativa**

En la tabla 2 se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción mencionados por los estudiantes: Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros) 58,3%, Costo de matrícula y cuota educativa (arancel) 50,7% y Apoyo económico (Becas y exoneraciones) 45,2%.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión Administrativa

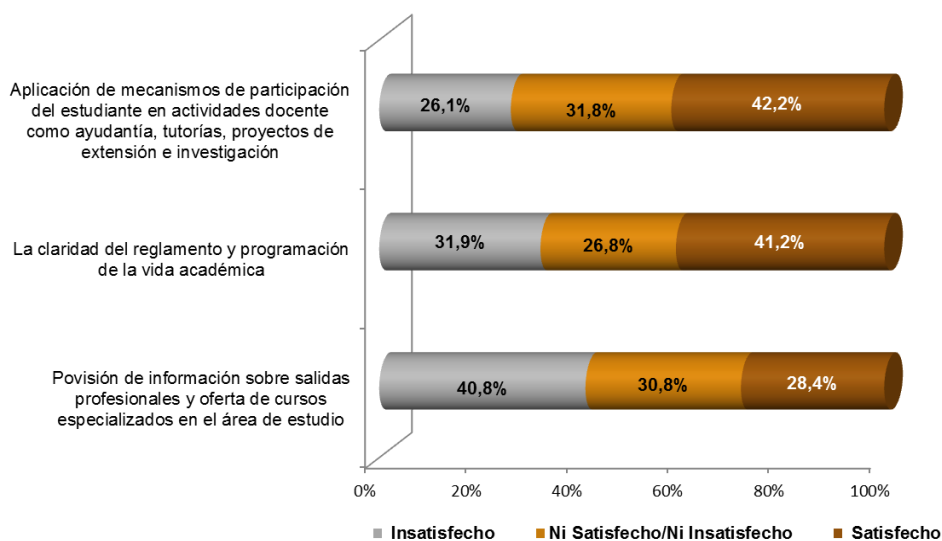
Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	54,0%	17,8%	28,2%
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	28,4%	20,9%	50,7%
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	27,4%	30,1%	42,5%
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	26,7%	28,1%	45,2%
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	24,4%	33,5%	42,1%
Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	15,2%	26,6%	58,3%

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Gestión Académica**

Los indicadores con mayor grado de satisfacción en la gestión académica observados en el Gráfico son: Aplicación de mecanismos de participación del estudiante en actividades docente como, Ayudantía, Tutorías, Proyectos de extensión e investigación (42,2%) y Claridad del reglamento y Programación de la vida académica (41,2%).

Gráfico 9. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión Académica

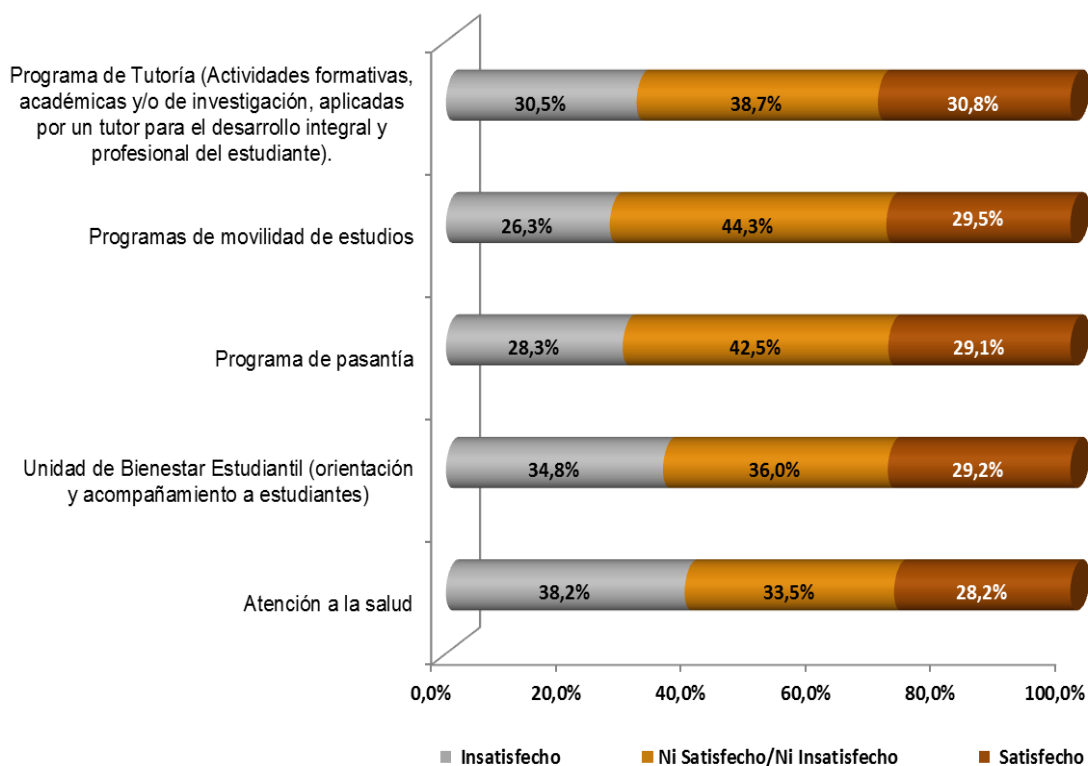


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicio Integral**

Los porcentajes promedios de los indicadores con mayor grado de satisfacción, están alrededor del 30%, que son: Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante en las áreas cognitivas y afectivas) (30,8%) y Programa de movilidad de estudios (29,5%), según se puede verificar en el Gráfico.

Gráfico 10. Satisfacción de los estudiantes sobre el Servicio Integral



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ Servicio General

En el siguiente cuadro se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción, que son: Ordenamiento físico de las edificaciones (43,6%) y Seguridad y salubridad de edificios (38,0%).

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre el Servicio General

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Acceso y estacionamiento	43,5%	22,2%	34,3%
Seguridad y salubridad de edificios	38,6%	23,4%	38,0%
Ordenamiento físico de las edificaciones	29,9%	26,5%	43,6%

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ Infraestructura

En la Tabla 4, se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción mencionados, respecto a las Aulas, Sala de informática, Laboratorio de ciencias, Sala de estudios y Auditorio:

- Con relación al estado general de las **Aulas**, el 55,6% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción) y Condiciones de acústica y luz.
- En lo referente a la **Sala de de informática**, el 65,2% de los estudiantes indica estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción) y Condiciones de acústica y luz (62,2%).
- El 47,2% de los estudiantes señala estar satisfecho con las Condiciones de acústica y luz del **Laboratorio de ciencias**.
- Respecto a la **Sala de estudios**, el 59,2% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción).

- El 65,4% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con las Condiciones de acústica y luz del **Auditorio**.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la Infraestructura

Aspectos	Aulas			Sala de Informática			Laboratorio de Ciencias			Sala de Estudios			Auditorio		
	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3
Mobiliarios	36,4	22,8	40,9	25,6	24,9	49,5	33,1	31,2	35,7	24,3	24,1	51,6	15,3	23,5	61,2
Espacio físico (dimensiones)	26,8	19,0	54,2	30,7	23,9	45,4	33,6	29,3	37,1	25,7	21,8	52,5	18,2	21,7	60,1
Horario	29,1	21,5	49,4	25,5	27,9	46,6	22,1	33,9	44,0	18,2	25,1	56,7	10,5	30,3	59,2
Estado de conservación	31,0	28,1	40,9	21,3	29,0	49,7	31,6	32,0	36,4	20,0	27,0	53,8	12,5	24,6	62,9
Climatización (ventilación, calefacción)	26,0	18,4	55,6	13,9	20,8	65,2	26,7	30,2	43,1	18,3	22,4	59,2	13,1	21,8	65,1
Condiciones de acústica y luz	24,6	19,8	55,6	14,2	23,6	62,2	23,2	29,6	47,2	19,3	23,2	57,6	13,2	21,4	65,4
Disponibilidad de materiales, insumos y equipos	37,8	22,6	39,7	34,3	25,2	40,6	40,1	29,9	30,1	28,0	25,1	46,1	15,4	27,0	57,6

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

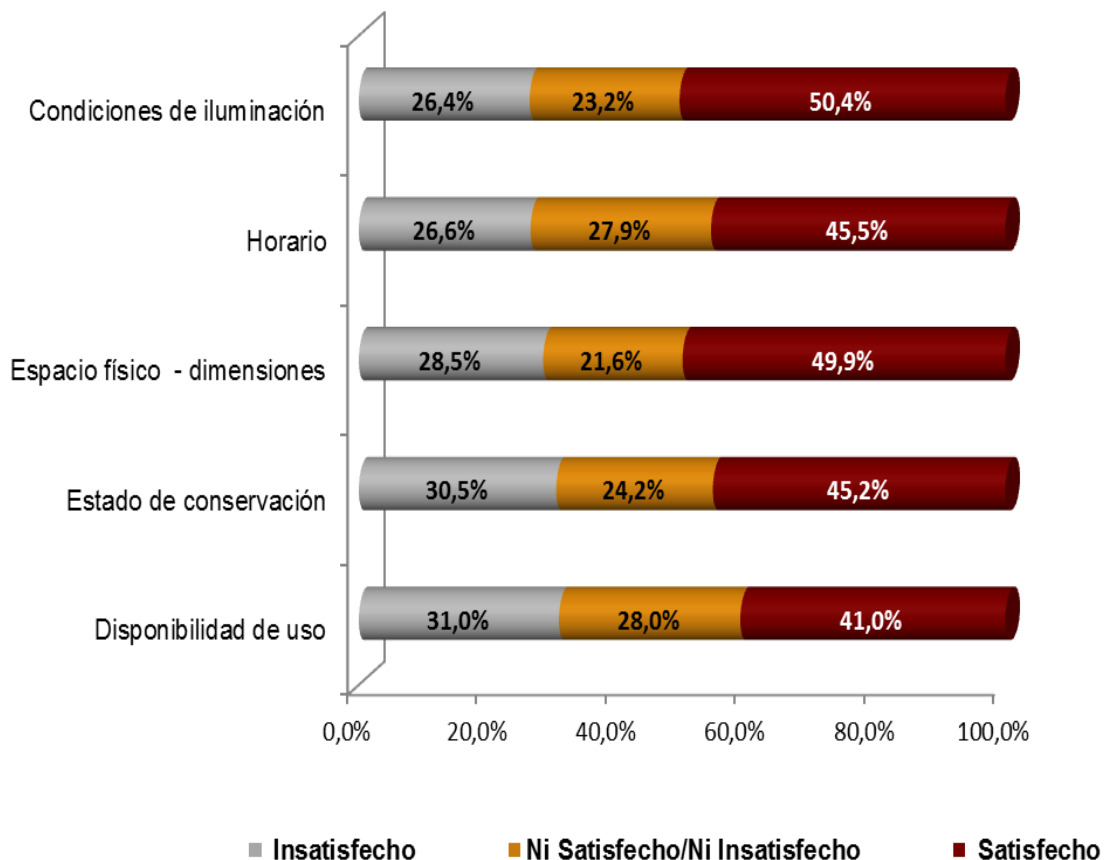
N1: Insatisfecho

N2: Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho

N3: Satisfecho

Sobre la consulta respecto a los **Espacios deportivos**, el 50,4% manifiesta estar satisfecho con las Condiciones de iluminación. Gráfico 11.

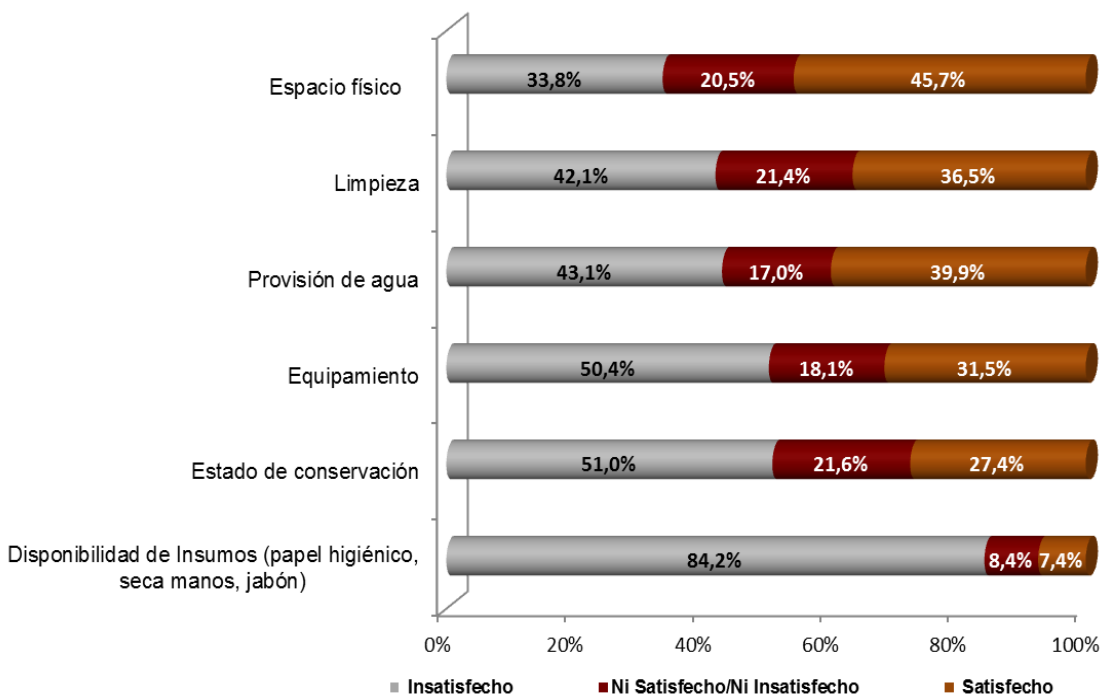
Gráfico 11. Satisfacción de los estudiantes con los Espacios Deportivos



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

Finalmente, con respecto a los **Sanitarios**, el 45,7% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con el Espacio físico. Gráfico 12.

Gráfico 12. Satisfacción de los estudiantes con los Sanitarios

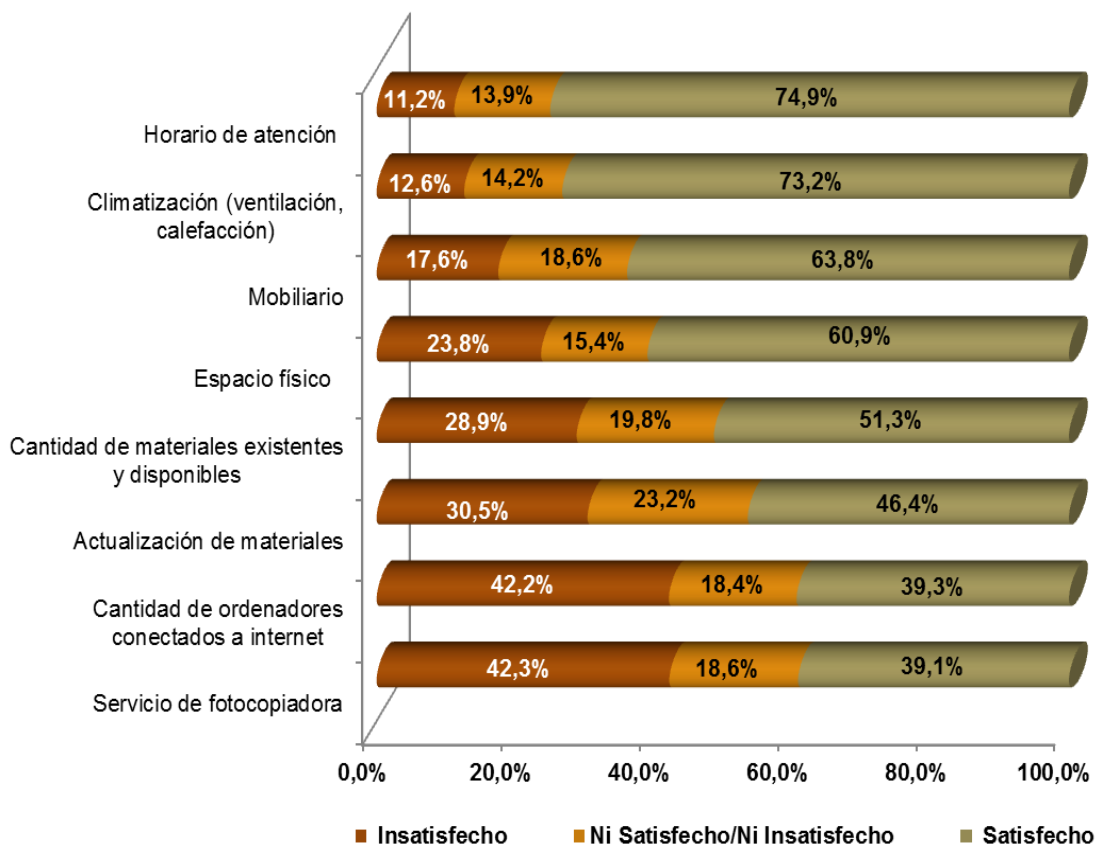


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicios de la Biblioteca**

En lo referente a los **Servicios de la Biblioteca**, se observa que los estudiantes tienen mayor satisfacción con el horario de atención (74,9%). Gráficos 13.

Gráfico 13. Satisfacción de los estudiantes con los Servicios de la Biblioteca



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicios del Comedor**

En la Tabla 5, se visualiza mayor grado de satisfacción de los estudiantes en el Horario de atención (45,4%) y los de menor grado, Espacio físico (60,5%) y la Calidad de los alimentos (59,1%).

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los Servicios del Comedor

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Espacio físico	60,5	16,4	23,0
Calidad de los alimentos	59,1	22,9	18,0
Infraestructura	56,0	19,2	24,8
Precio	52,1	25,1	22,8
Limpieza e higiene	48,4	23,7	27,9
Horario de Atención	33,9	20,7	45,4

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

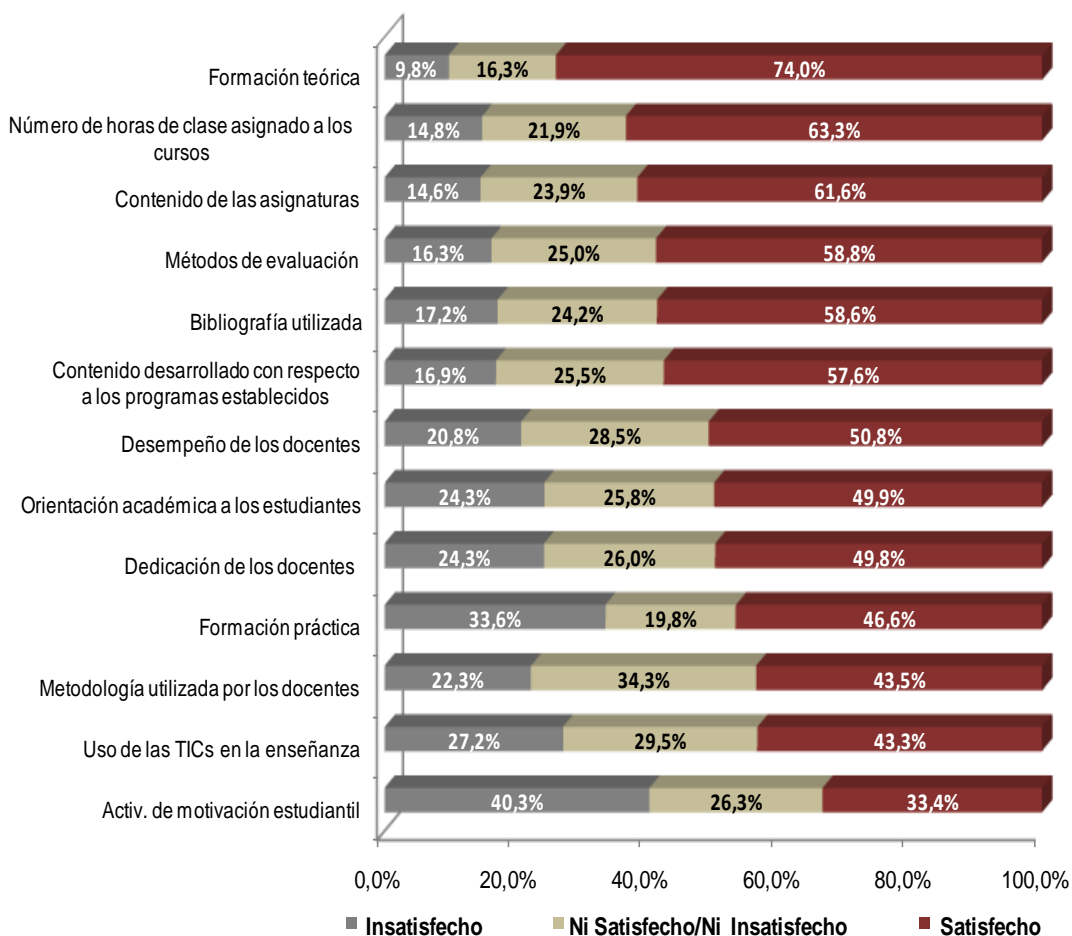
4.2.2. Nivel de satisfacción de los Egresados

En esta sección se describen los resultados obtenidos de la encuesta tomada a los egresados de las carreras de grado respecto a: Aspectos Académicos, Desarrollo Personal, Gestión Administrativa y Académica, Servicio Integral, Servicio General, Infraestructura y los Servicios de Biblioteca y del Comedor que a continuación se describe en Gráficos y Tablas.

✓ Aspectos Académicos

Se observa que existe mayor grado de satisfacción con la Formación teórica (74,0%), el Número de horas de clase asignado a los cursos (63,3%) y el Contenido de las asignaturas (61,6%).

Gráfico 14. Satisfacción de los egresados sobre los Aspectos Académicos

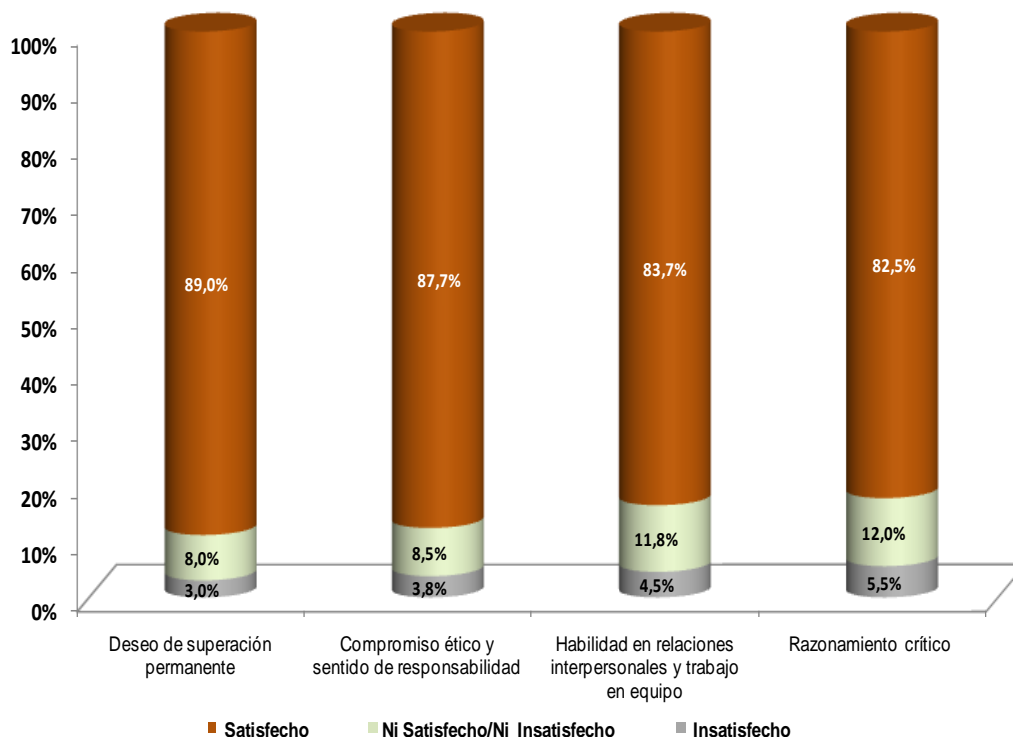


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Desarrollo Personal**

De este aspecto, los indicadores con los cuales los egresados manifiestan mayor grado de satisfacción, son: Deseo de superación permanente (89,0%), seguidos por Compromiso ético y Sentido de responsabilidad (87,7%), según se observa en el Gráfico 15.

Gráfico 15. Satisfacción de los egresados sobre el Desarrollo Personal



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Gestión Administrativa**

En la siguiente Tabla se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción señalados por los egresados: Costo de matrícula y Cuota educativa (arancel) 62,9%, Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros) 57,7% y Apoyo económico (Becas y exoneraciones) 51,5%.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los egresados sobre la Gestión Administrativa

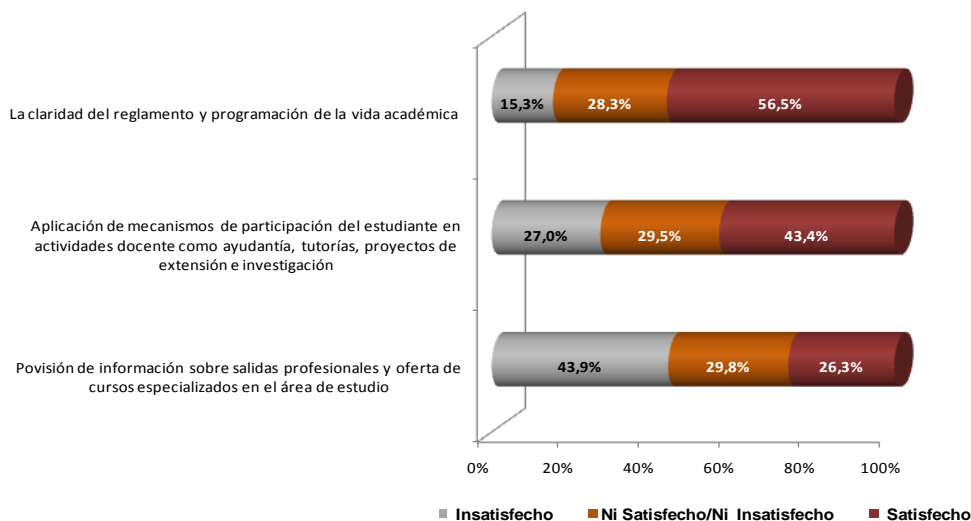
Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	33,4%	21,4%	45,1%
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	23,9%	35,8%	40,3%
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	22,9%	32,9%	44,2%
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	19,6%	28,8%	51,5%
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	18,5%	18,5%	62,9%
Aplicación de políticas de diversidad en la universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	12,0%	30,4%	57,7%

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Gestión Académica**

Los indicadores con mayor grado de satisfacción de los egresados, son: Claridad del reglamento y programación de la vida académica (56,5%), Aplicación de mecanismos de participación del estudiante en actividades docente como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación (43,4%).Gráfico 16

Gráfico 16. Satisfacción de los egresados sobre la Gestión Académica

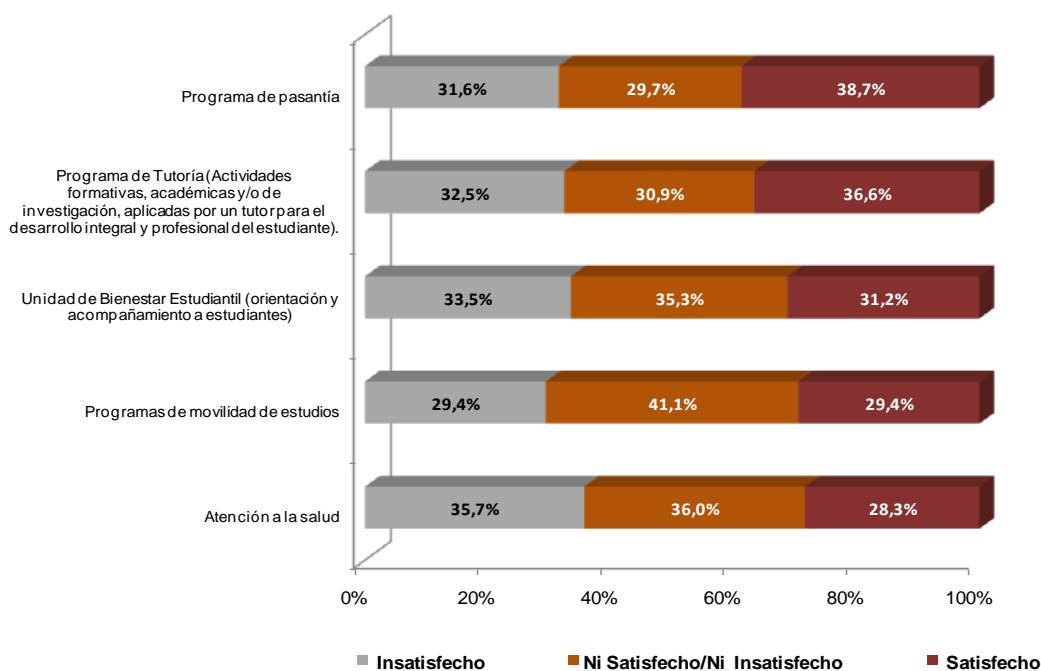


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicio Integral**

Con respecto al servicio integral los egresados manifestaron mayor grado de satisfacción con los siguientes indicadores: Programa de Pasantía (38,7%), Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante) (36,6%) y Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes) (31,2%). Gráfico 17.

Gráfico 17. Satisfacción de los egresados sobre el Servicio Integral



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicio General**

En la siguiente Tabla se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción, los cuales fueron: Ordenamiento físico de las edificaciones (54,3%), seguido por el Acceso y Estacionamiento (52,4%).

Tabla 7. Nivel de satisfacción de los egresados sobre el Servicio General

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Acceso y estacionamiento	27,2%	20,4%	52,4%
Seguridad y salubridad de edificios	25,0%	23,8%	51,3%
Ordenamiento físico de las edificaciones	22,3%	23,5%	54,3%

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ Infraestructura

En la Tabla 8 se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción respecto a las Aulas, Sala de informática, el Laboratorio de Ciencias, Sala de estudios y el Auditorio:

- Sobre el estado general de las **Aulas**, la mayoría de los egresados manifiesta estar satisfecho con el Horario (73,3%), la Climatización (67,3%) y el Espacio físico (65,8%) y las Condiciones de acústica y luz (65,8%).
- En lo referente a la **Sala de informática**, el 65,9% de los egresados está satisfecho con la Climatización y el 63,2% con las Condiciones de acústica y luz.
- El 49,5% de los egresados señala estar satisfecho con el Horario y el 49,0% con la Climatización (ventilación, calefacción) del **Laboratorio de Ciencias**.
- Respecto a la **Sala de estudios**, el 70,3% de los egresados indica estar satisfecho con la Climatización y el 68,8% con el Horario.
- El 69,3% de los egresados manifiesta estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción) del **Auditorio** y el 69,0% con el Estado de conservación.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de los egresados sobre la Infraestructura

Aspectos	Aulas			Sala de Informática			Laboratorio de Ciencias			Sala de Estudios			Auditorio		
	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3
Mobiliarios	25,0	21,3	53,8	24,3	26,4	49,3	26,3	31,3	42,4	16,1	18,9	65,0	14,5	20,5	65,0
Espacio físico (dimensiones)	15,3	19,0	65,8	30,7	25,9	43,5	27,0	31,9	41,1	17,2	18,6	64,2	12,6	18,9	68,5
Horario	12,3	14,5	73,3	25,6	24,8	49,6	19,8	30,7	49,5	11,1	20,1	68,8	9,7	22,0	68,4
Estado de conservación	21,8	24,8	53,4	21,9	29,6	48,5	23,0	32,6	44,4	14,4	23,3	62,2	12,1	18,9	69,0
Climatización (ventilación, calefacción)	16,5	16,3	67,3	13,1	21,1	65,9	19,7	31,9	48,4	11,9	17,8	70,3	13,1	17,6	69,3
Condiciones de acústica y luz	15,3	19,0	65,8	14,1	22,7	63,2	16,4	34,5	49,0	12,5	19,2	68,3	12,3	19,9	67,7
Disponibilidad de materiales, insumos y equipos	31,6	24,8	43,6	32,7	26,5	41,0	27,3	35,7	37,0	21,1	22,5	56,5	13,6	24,5	62,0

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

N1: Insatisfecho

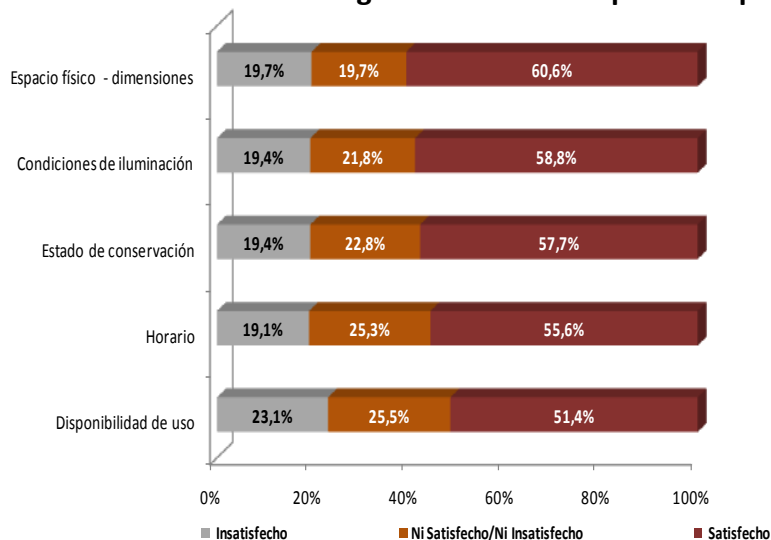
N2: Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho

N3: Satisfecho

- **Espacios Deportivos**

El 60,6% de los egresados manifiesta estar satisfecho con el Espacio Físico-dimensiones. Gráfico 18.

Gráfico 18. Satisfacción de los egresados con los Espacios Deportivos

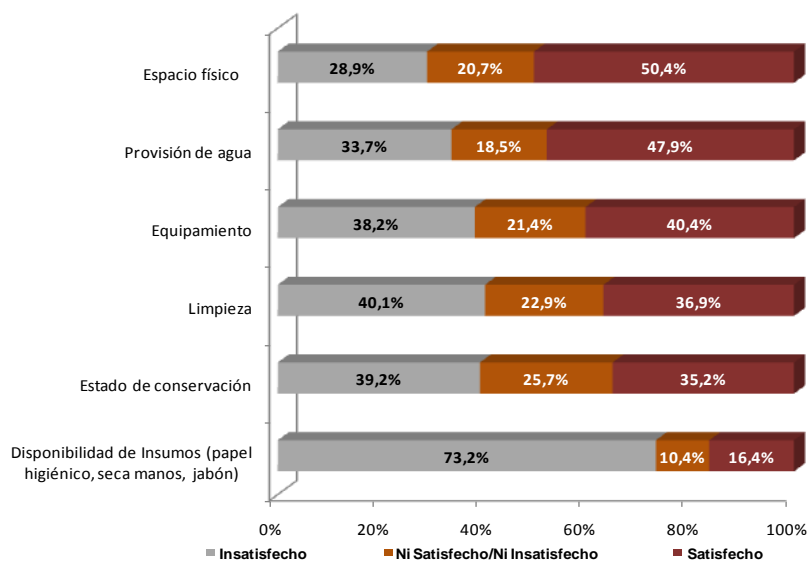


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

- **Sanitarios**

Con respecto a los **Sanitarios**, en el siguiente gráfico se observa que el 50,4% de los egresados señala estar satisfecho con el Espacio físico.

Gráfico 19. Satisfacción de los egresados con los Sanitarios

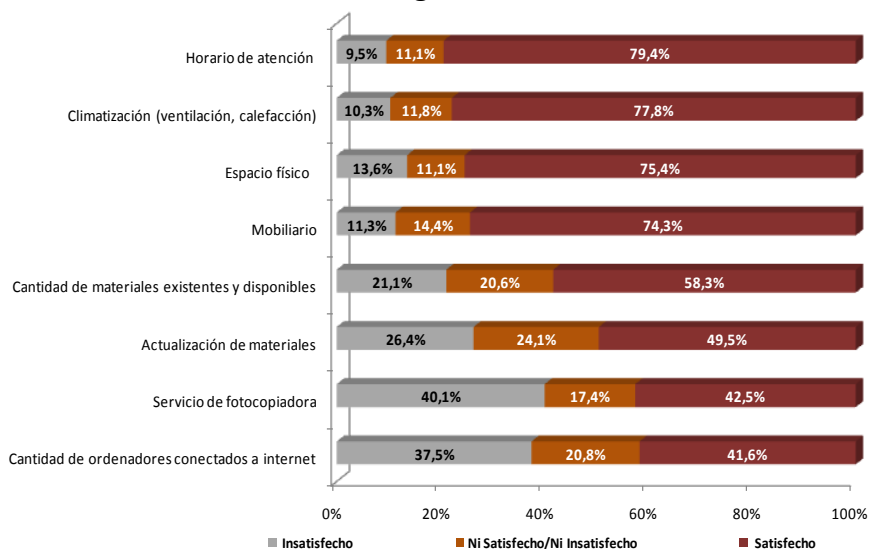


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

- **Biblioteca**

En lo referente al estado general de la **Biblioteca**, se observa que los egresados tienen mayor satisfacción con el Horario de atención (79,4%). Gráficos 20.

Gráfico 20. Satisfacción de los egresados con los Servicios de la Biblioteca



* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicios del Comedor**

En la siguiente Tabla se visualiza que los egresados tienen mayor grado de satisfacción con el Horario de atención (52,7%).

Tabla 9. Nivel de satisfacción de los egresados con los Servicios del Comedor

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Calidad de alimentos	38,9	28,0	33,2
Precio	37,0	31,0	32,1
Espacio físico	39,9	22,0	38,0
Infraestructura	38,0	22,3	39,7
Limpieza e higiene	30,2	27,7	42,1
Horarios de atención	23,1	24,2	52,7

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

4.3. Opinión de los encuestados sobre los aspectos a mejorar

Con la finalidad de recabar comentarios y sugerencias para conocer otros aspectos en los cuales deberían mejorar las Unidades Académicas de la UNA, en la encuesta se incluyó la pregunta “¿Podría añadir comentarios o sugerencias sobre los diferentes aspectos analizados?”.

A continuación, se exponen los comentarios más frecuentes manifestados por los encuestados menos satisfechos, que representan el 16,0% de los estudiantes y el 8,0% de los egresados.

▪ **Aspectos Académicos**

- ✓ Fomentar en los docentes la capacitación pedagógica y actualización periódica en sus áreas de desempeño.
- ✓ Actualizar las técnicas didácticas de los docentes en la enseñanza, (utilizar menos métodos expositivos y enseñar la aplicación práctica de las asignaturas).
- ✓ Mejorar el sistema de evaluación (lo aplicado debe coincidir con el contenido desarrollado en clase).
- ✓ Actualizar la malla curricular, los materiales de estudio y la bibliografía utilizada.
- ✓ Controlar la consistencia del desarrollo de los contenidos de las clases con el programa de estudio.
- ✓ Desarrollar completamente el programa de estudios planteado.
- ✓ Realizar la evaluación del desempeño de los Docentes.
- ✓ Aumentar las horas de clases prácticas, de materias profesionales e incorporar más trabajos de campo.
- ✓ Incorporar el uso de las TICs como herramientas en el proceso de enseñanza aprendizaje.

▪ **Desarrollo Personal**

- ✓ Implementar una política de capacitación continua de egresados.
- ✓ Crear talleres que mejoren el desempeño individual (motivación y emprendedorismo)
- ✓ Crear un plan de desarrollo de competencias personales

- ✓ Fomentar el espíritu de superación constante y el razonamiento crítico
- ✓ Implementar políticas gremiales
- ✓ Incentivar la práctica del compromiso ético y los valores
- ✓ Resolver problemas complejos con datos reales
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo
- ✓ Realizar actividades de formación integral (visitas técnicas, competencias, actividades sociales, culturales y de investigación), propiciar la interacción e integración de los estudiantes de diversas carreras para crear una cultura multidisciplinaria.
- ✓ Fomentar la vida sana entre estudiantes
- ✓ Incluir debates para fomentar el espíritu del liderazgo
- ✓ Brindar oportunidad a los alumnos en los trabajos de investigación o proyectos, ejecutados o implementados en los diferentes Departamentos de las Unidades Académicas.

▪ ***Gestión Administrativa y Académica, Servicio Integral y General***

- ✓ Propiciar actividades de acompañamiento a los estudiantes (tutorías, trabajos de investigación y actividades de investigación o culturales).
- ✓ Agilizar el proceso de pago de aranceles a través de Sistemas electrónicos, vía web
- ✓ Disminuir los costos de los aranceles.
- ✓ Generar un sistema más eficaz de inscripción, matriculación e inscripción a exámenes.
- ✓ Agilizar la publicación de las calificaciones.
- ✓ Ampliar y mejorar el estacionamiento.
- ✓ Mejorar el sistema de difusión de las informaciones (cursos de postgrado, exoneraciones, becas, pasantías, salidas laborales, actividades extra-curriculares, culturales y deportivos).
- ✓ Crear más espacios físicos para el bienestar general.
- ✓ Instalar una mesa de orientación en el Hospital de Clínicas.
- ✓ Implementar carnet de seguridad en accesos a la Universidad.

- ***Infraestructura***

- ✓ Ampliar y mejorar el espacio físico de la sala de estudios, sala de informática, laboratorios de ciencias de los espacios deportivos.
- ✓ Contar con más estacionamientos y que sean diferenciados para estudiantes, docentes, funcionarios y discapacitados o embarazadas.
- ✓ Implementar accesos para discapacitados en todas las Unidades Académicas.
- ✓ Remodelar la infraestructura, cambiar los mobiliarios, la climatización y el cableado de las aulas y laboratorios.
- ✓ Aumentar el número de Computadoras Personales y que sean actualizadas.
- ✓ Mejorar la higiene de los sanitarios y proveer los insumos necesarios (jabón líquido, seca manos, papel higiénico, alcohol en gel y basurero).

- ***Servicios de Biblioteca y Comedor***

- ✓ Adquirir materiales actualizados.
- ✓ Ampliar el horario de atención.
- ✓ Mejorar el servicio de fotocopidora.
- ✓ Mejorar la infraestructura y la disponibilidad de materiales en las Filiales.
- ✓ Mejorar la infraestructura y el servicio ofrecido en los comedores existentes (higiene, calidad, horario de atención y precio de los productos).

5. Conclusión

De acuerdo a los datos obtenidos se concluye que, seis de cada diez estudiantes y siete de cada diez egresados se encuentran satisfechos con la formación recibida en la UNA, no existiendo diferencia significativa por sexo.

Caracterización

- ❖ Entre los encuestados predomina el sexo femenino, estudiantes (53,3%) y egresados (59,6%).
- ❖ El 45,7% de los estudiantes tiene edades comprendidas entre 21 y 25 años y el 59,1% de los egresados tiene entre 23 y 27 años.

Nivel de satisfacción por aspectos analizados

Respecto al desarrollo de la carrera en la institución, los mayores promedios de satisfacción (Satisfechos y Muy satisfechos) en los distintos aspectos son:

- ❖ El 75,9% de los estudiantes y el 85,3% de los egresados manifiestan mayor grado de satisfacción con el **Desarrollo Personal**.
- ❖ El 54,8% de los estudiantes y el 61,3% de los egresados están satisfechos con el servicio de las Bibliotecas.
- ❖ Los aspectos en los cuales están menos satisfechos los encuestados, se refieren a los Servicios integrales de Atención a la salud, el estado general del Laboratorio de Ciencias y los Servicios del Comedor, sobre todo, en la Calidad de los alimentos.

6. Bibliografía

- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). “SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling Performance-based and Perceptions minus Expectations Measurement of Service Quality”. *Journal of Marketing*. No. 58, pp. 125-131.
- De la Fuente Mella, H., Navarro M., Reyes M. y Riquelme M. J. Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* [online]. 2010, vol.18, n.3 [citado 2012-06-05], pp. 350-363.
- Florez, J. (2006) Encuesta de satisfacción estudiantil. Lima – Surco. Universidad Ricardo Palma Rectorado. Oficina de Desarrollo Académico. 28p. Cortada y Woods (1995)
- Fransi, E. (2002) Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico. Tesis doctoral Universidad de Lleida España - Facultad de Derecho y Economía. P 177 – 269. Cronin y Taylor (1992)
- González A., Terriquez Carrillo B. y Robles Zeped F. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente* Año 3 No. 6 Enero - Marzo 2011. ISSN 2007 - 0713.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista, P. (2008). “Metodología de la Investigación”. 4ta. ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- MEC (Ministerio de Educación y Cultura, PY). 2007. Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. MODELO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Partes I y II.
- Muñoz Patiño C., Goyes Cabrera J., Galindez M. (2012). Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle. Informe técnico. Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional., Universidad del Valle, Colombia.
- Murray R. Spiegel, “Estadística”. 2da. Edición México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Reboloso, E., Salvador, C.(2004) Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 2004 Volumen 20, n. 3 - Pags. 355-373. ISSN: 1576-52 p.355-373

UNA (Universidad Nacional de Asunción, PY). CSU (Consejo Superior Universitario). 2011. Plan Estratégico de la Universidad Nacional de Asunción 2011-2015. Acta Nº 4 (A.S. Nº 4/23/02/2011), Resolución Nº 0094-00-2011. p. 13. (en línea). San Lorenzo, PY. Disponible en [www.una.py/una-disposiciones y convenios.html](http://www.una.py/una-disposiciones-y-convenios.html).

UNA (2013). DGPD. Resultado de encuesta de satisfacción a estudiantes y egresados de la UNA. Año 2013 San Lorenzo, Py. Disponible en www.una.py/publicaciones/estadística.

Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Disponible en <http://psicologiacientifica.com>.

Zineldin, M. (2007) The Quality of Higher Education and Student Satisfaction Self assessment and Review process A TRM Philosophy and 5Qs Model. Växjö University-Sweden- A TRM Philosophy and 5Qs Model Guidelines. Conference paper (Other scientific) Second International Conference “Education, Economics, and Law:Traditions and Innovations”.4 p.

7. Anexo

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Encuestados por Unidad Académica	45
Cuadro 2. Encuestados por Carreras.....	46
Cuadro 3. Encuestados por Sedes	48
Cuadro 4. Edad de los Estudiantes	49
Cuadro 5. Edad de los Egresados	49
Cuadro 6. Estudiantes y Egresados por sexo.....	49
Cuadro 7. Estudiantes y Egresados por nacionalidad	49
Cuadro 8. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Aspectos Académicos	50
Cuadro 9. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Desarrollo Personal	50
Cuadro 10. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión Administrativa	51
Cuadro 11. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión Académica	51
Cuadro 12. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Servicio Integral	52
Cuadro 13. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Servicio General	52
Cuadro 14. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Infraestructura	53
Cuadro 15. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Biblioteca.....	55
Cuadro 16. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios del Comedor	56
Cuadro 17. Grado de satisfacción de Egresados con los Aspectos Académicos	56
Cuadro 18. Grado de satisfacción de Egresados con el Desarrollo Personal	57
Cuadro 19. Grado de satisfacción de Egresados con la Gestión Administrativa	57
Cuadro 20. Grado de satisfacción de Egresados con la Gestión Académica	58
Cuadro 21. Grado de satisfacción de Egresados con el Servicio Integral.....	58
Cuadro 22. Grado de satisfacción de Egresados con el Servicio General	59
Cuadro 23. Grado de satisfacción de Egresados con la Infraestructura	59

Cuadro 24. Grado de satisfacción de Egresados con los Servicios de Biblioteca	61
Cuadro 25. Grado de satisfacción de Egresados con los Servicios del Comedor	62
Cuadro 26. Grado de satisfacción General con la formación recibida	62
Cuadro 27. Reinscripción en la UNA, según decisión de Estudiantes y Egresados	62
Cuadro 28. Estudiantes y Egresados: recomendación de la UNA a amigos y familiares.....	63
Cuadro 29. Aspectos a mejorar en la UNA, según sugerencias de los encuestados	63

7.1. Datos a nivel Universidad

Cuadro 1. Encuestados por Unidad Académica

Unidades Académicas	Estudiantes	Egresados	Total
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	179	42	221
Facultad de Ciencias Médicas	70	24	94
Facultad de Ingeniería	163	21	184
Facultad de Ciencias Económicas	200	101	301
Facultad de Odontología	18	14	32
Facultad de Ciencias Químicas	70	32	102
Facultad de Filosofía	70	16	86
Facultad de Ciencias Agrarias	91	56	147
Facultad de Ciencias Veterinarias	32	5	37
Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte	82	9	91
Facultad Politécnica	150	35	185
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	116	34	150
Instituto "Dr. Andrés Barbero"	19	12	31
Instituto de Trabajo Social	1	-	1
Total	1.261	401	1.662
Porcentaje (%)	75,9	24,1	100,0

Cuadro 2. Encuestados por Carreras

Unidades Académicas	Carreras	Estudiantes	Egresados
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	Derecho	170	28
	Notariado	17	5
	Ciencias Políticas	-	1
	Ciencias Sociales	1	-
Facultad de Ciencias Médicas	Medicina y Cirugía	57	11
	Kinesiología y Fisioterapia	10	2
	Instrumentación y Área Quirúrgica	5	8
Facultad de Ingeniería	Ingeniería Civil	74	2
	Ingeniería Electromecánica	34	1
	Ingeniería Electrónica	16	1
	Ingeniería Industrial	18	-
	Ingeniería en Ciencias Geográficas	7	-
	Ingeniería Mecatrónica	23	-
	Ingeniería Mecánica	7	-
Facultad de Ciencias Económicas	Administración	41	30
	Contaduría Pública	124	67
	Economía	26	13
Facultad de Odontología	Odontología	15	17
Facultad de Ciencias Químicas	Bioquímica	13	10
	Ciencia y Tecnología de alimentos	15	4
	Farmacia	8	4
	Ingeniería de alimentos	8	-
	Ingeniería Química	12	2
	Nutrición	6	14
	Química Industrial	5	1
Facultad de Filosofía	Filosofía	2	-
	Psicología	33	9
	Ciencias de la Comunicación	16	2
	Ciencias de la Educación	1	-
	Historia	2	-
	Letras	4	3
	Lengua Inglesa	4	2
	Lengua Alemana	1	2
	Lengua Francesa	-	1
Lengua Portuguesa	1	-	

Cuadro 2. Encuestados por Carreras (Cont.)

Unidades Académicas	Carreras	Estudiantes	Egresados
Facultad de Ciencias Agrarias	Administración Agropecuaria	9	6
	Ingeniería Agronómica	30	34
	Ingeniería Ambiental	23	10
	Ingeniería en Ecología Humana	11	6
	Ingeniería Forestal	13	6
Facultad de Veterinaria	Ciencias Veterinarias	34	3
Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte	Arquitectura	63	-
	Artes Visuales	1	1
	Diseño Industrial	14	-
	Música	12	-
Facultad Politécnica	Ciencias de la Información	7	7
	Ciencias Informáticas	39	18
	Electricidad	1	1
	Electrónica	2	1
	Gestión de la Hospitalidad	13	2
	Ingeniería en Electrónica	25	5
	Ingeniería en Marketing	10	-
	Ingeniería en Sistemas de Producción	7	4
	Ingeniería Informática	18	3
	Ingeniería en Aeronáutica	4	-
Ingeniería en electricidad	19	-	
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	Biología	19	6
	Biotecnología	10	-
	Educación de Ciencias Básicas y sus Tecnologías	3	-
	Educación Matemática	10	1
	Física	3	1
	Radiología e Imagenología	3	-
	Geología	6	1

Cuadro 2. Encuestados por Carreras (Cont.)

Unidades Académicas	Carreras	Estudiantes	Egresados
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	Matemática Estadística	15	9
	Matemática Pura	3	7
	Química	5	2
	Físico en Imagenología Radiológica	1	-
	Tecnología de Producción	39	6
Instituto "Dr. Andrés Barbero"	Enfermería	7	18
	Obstetricia	4	2
Instituto de Trabajo Social	Trabajo Social	2	1
Total		1.261	401

Cuadro 3. Encuestados por Sedes

Sede	Estudiantes	Egresados	Total
Asunción	370	112	482
Central	865	269	1.134
Sub Total	1.235	381	1.616
Otras Regiones del País	Estudiantes	Egresados	Total
Caacupé	10	1	11
Caaguazú	-	1	1
Concepción	1	-	1
Caazapá	-	2	2
Paraguarí	2	6	8
Quiindy	1	-	1
San Estanislao	-	1	1
San Pedro del Ykuamandyju	-	1	1
Villa Hayes	5	1	6
Villarrica	5	1	6
Coronel Oviedo	2	4	6
Santa Rosa (Misiones)	-	2	2
Sub Total	26	20	46
Total General	1.261	401	1.662

Cuadro 4. Edad de los Estudiantes

Alternativas	Estudiantes	%
16 a 20	475	37,7
21 a 25	576	45,7
26 a 30	136	10,8
31 a 35	47	3,7
36 a 40	18	1,5
41 a 45	3	0,2
46 a 51	3	0,2
No responde	3	0,2
Total	1.261	100,0

Cuadro 5. Edad de los Egresados

Alternativas	Egresados	%
23 a 27	237	59,1
28 a 32	80	20,0
33 a 37	46	11,5
38 a 42	11	2,7
43 a 47	10	2,5
48 a 52	3	0,7
53 a 57	4	1,0
No responde	10	2,5
Total	401	100,0

Cuadro 6. Estudiantes y Egresados por sexo

Sexo	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Masculino	589	46,7	162	40,4	751
Femenino	672	53,3	239	59,6	911
Total	1.261	100,0	401	100,0	1.662

Cuadro 7. Estudiantes y Egresados por nacionalidad

Nacionalidad	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Paraguaya	1.229	97,5	391	97,5	1.620
Extranjera	32	2,5	10	2,5	42
Total	1.261	100,0	401	100,0	1.662

■ ESTUDIANTES

Cuadro 8. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Aspectos Académicos

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Formación teórica	26	134	263	687	148	3	1.261	66,2	
Formación práctica	113	298	298	408	121	23	1.261	42,0	
Métodos de evaluación	61	234	337	514	113	2	1.261	49,7	
Uso de las TIC en la enseñanza	70	212	410	393	88	88	1.261	38,1	
Actividades de motivación estudiantil (proyectos, concursos, visita técnicas, etc.)	147	404	304	270	114	22	1.261	30,5	
Dedicación de los docentes	74	264	378	459	85	1	1.261	43,1	
Desempeño de los docentes	62	255	383	477	82	2	1.261	44,3	
Metodología utilizada por los docentes	68	286	435	414	55	3	1.261	37,2	
Número de horas de clase asignado a los cursos	52	192	276	576	160	5	1.261	58,4	
Contenido desarrollado con respecto a los programas establecidos	45	218	290	557	148	3	1.261	55,9	
Orientación académica a los estudiantes	101	264	403	375	108	10	1.261	38,3	
Contenido de las asignaturas	101	264	403	375	108	10	1.261	38,3	
Bibliografía utilizada	71	143	312	539	183	13	1.261	57,3	
Promedio								46,1	

* Para el cálculo del porcentaje se consideró la sumatoria de los satisfechos y totalmente satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 9. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Desarrollo Personal

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Habilidad en relaciones interpersonales y trabajo en equipo	26	87	249	664	226	9	1.261	70,6	
Compromiso ético y sentido de responsabilidad	29	57	197	650	323	5	1.261	77,2	
Razonamiento crítico	35	70	209	638	304	5	1.261	74,7	
Deseo de superación permanente	34	53	135	522	502	15	1.261	81,2	
Promedio								75,9	

* Para el cálculo del porcentaje se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 10. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión Administrativa

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene			
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	289	389	224	276	78	5	1.261	28,1	
Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	69	117	326	520	195	34	1.261	56,7	
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	114	224	371	403	122	27	1.261	41,6	
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	101	202	416	422	101	19	1.261	41,5	
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	155	203	263	432	206	2	1.261	50,7	
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	113	209	339	369	176	55	1.261	43,2	
Promedio								43,7	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 11. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión Académica

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
La claridad del reglamento y programación de la vida académica	133	268	337	413	105	5	1.261	41,1	
Provisión de información sobre salidas profesionales y ofertas de cursos especializados en el área de estudio	165	339	380	291	59	27	1.261	27,8	
Aplicación de mecanismos de participación del estudiante en actividades docentes como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación	97	222	389	405	111	37	1.261	40,9	
Promedio								36,6	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 12. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Servicio Integral

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Atención a la salud	207	240	392	240	90	92	1.261	26,2	
Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante)	122	232	448	276	81	102	1.261	28,3	
Programas de movilidad de estudios	107	196	511	273	67	107	1.261	27,0	
Programa de pasantía	109	200	464	250	68	170	1.261	25,2	
Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes)	142	278	435	269	84	53	1.261	28,0	
Promedio									26,9

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 13. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Servicio General

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Acceso y estacionamiento	296	230	269	304	111	51	1.261	32,9	
Ordenamiento físico de las edificaciones	166	208	332	415	131	9	1.261	43,3	
Seguridad y salubridad de edificios	222	263	294	362	116	4	1.261	37,9	
Promedio									38,0

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 14. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Infraestructura

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Aulas								
Mobiliarios	124	333	286	427	87	4	1.261	40,8
Espacio físico - dimensiones	115	223	239	547	137	-	1.261	54,2
Horario	105	262	271	525	98	-	1.261	49,4
Estado de conservación	117	274	354	423	93	-	1.261	40,9
Climatización (ventilación, calefacción)	120	207	232	539	160	3	1.261	55,4
Condiciones de acústica y luz	96	214	249	558	143	1	1.261	55,6
Disponibilidad de equipos	171	304	284	397	102	3	1.261	39,6
Promedio								48,0
Sala de informática								
Mobiliarios	103	200	295	503	83	77	1.261	46,5
Espacio físico - dimensiones	108	256	283	458	80	76	1.261	42,7
Horario	94	207	329	471	78	82	1.261	43,5
Estado de conservación	90	162	344	501	88	76	1.261	46,7
Climatización (ventilación, calefacción)	68	97	247	624	149	76	1.261	61,3
Condiciones de acústica y luz	65	103	279	594	142	78	1.261	58,4
Disponibilidad de materiales e insumos	125	257	313	387	98	81	1.261	38,5
Disponibilidad de equipos	150	278	282	381	93	77	1.261	37,6
Promedio								46,9
Laboratorio de ciencias								
Mobiliarios	110	194	286	289	39	343	1.261	26,0
Espacio físico - dimensiones	108	201	270	293	48	341	1.261	27,0
Horario	69	134	311	355	49	343	1.261	32,0
Estado de conservación	111	179	294	288	46	343	1.261	26,5
Climatización (ventilación, calefacción)	106	139	277	331	65	343	1.261	31,4
Condiciones de acústica y luz	88	125	272	364	69	343	1.261	34,3
Disponibilidad de materiales e insumos	152	213	284	229	46	337	1.261	21,8
Disponibilidad de equipos	154	221	267	230	50	339	1.261	22,2
Promedio								27,7

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 14. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Infraestructura (Cont.)

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Sala de estudios									
Mobiliarios	85	191	274	476	111	124	1.261	46,6	
Espacio físico - dimensiones	97	196	248	481	116	123	1.261	47,3	
Horario	71	136	285	514	131	124	1.261	51,1	
Estado de conservación	83	144	307	487	115	125	1.261	47,7	
Climatización (ventilación, calefacción)	90	118	255	525	148	125	1.261	53,4	
Condiciones de acústica y luz	80	139	263	511	143	125	1.261	51,9	
Disponibilidad de equipos	106	221	285	411	112	126	1.261	41,5	
Promedio								48,5	
Auditorio									
Mobiliarios	50	131	278	575	149	78	1.261	57,4	
Espacio físico - dimensiones	53	163	257	564	147	77	1.261	56,4	
Horario	35	85	346	541	134	120	1.261	53,5	
Estado de conservación	46	102	291	586	159	77	1.261	59,1	
Climatización (ventilación, calefacción)	62	93	258	593	177	78	1.261	61,1	
Condiciones de acústica y luz	51	105	254	596	179	76	1.261	61,5	
Disponibilidad de equipos	55	124	314	526	145	97	1.261	53,2	
Promedio								57,4	
Espacios deportivos									
Espacio físico –dimensiones	140	204	260	472	130	55	1.261	47,7	
Horario	126	188	330	425	113	79	1.261	42,7	
Estado de conservación	148	220	292	419	126	56	1.261	43,2	
Condiciones de iluminación	118	200	279	476	130	58	1.261	48,1	
Disponibilidad de uso	164	207	336	383	108	63	1.261	38,9	
Promedio								44,1	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 14. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Infraestructura (Cont.)

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene			
Sanitarios									
Equipamiento	261	375	228	345	52	-	1.261	31,5	
Espacio físico	201	225	258	503	72	2	1.261	45,6	
Provisión de agua	262	280	214	427	74	4	1.261	39,7	
Limpieza	253	277	270	390	69	2	1.261	36,4	
Estado de conservación	294	349	272	295	51	-	1.261	27,4	
Disponibilidad de insumos (papel higiénico, seca manos)	739	313	105	76	17	11	1.261	7,4	
Promedio								31,3	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 15. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Biblioteca

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene			
Horario de atención	46	94	173	710	226	12	1.261	74,2	
Cantidad de materiales existentes y disponibles	110	250	247	490	149	15	1.261	50,7	
Actualización de materiales	131	248	288	445	132	17	1.261	45,8	
Mobiliario	66	153	232	608	188	14	1.261	63,1	
Espacio físico	93	204	192	557	204	11	1.261	60,3	
Climatización (/ventilación, calefacción)	60	98	177	684	231	11	1.261	72,6	
Cantidad de ordenadores conectados a internet	227	288	225	348	132	41	1.261	38,1	
Servicio de fotocopidora	260	197	201	312	111	180	1.261	33,5	
Promedio								54,8	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 16. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios del Comedor

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene			
Infraestructura	330	328	226	253	39	85	1.261	23,2	
Espacio Físico	355	357	193	237	34	85	1.261	21,5	
Precio	339	276	296	230	39	81	1.261	21,3	
Calidad de alimentos	394	303	270	187	25	82	1.261	16,8	
Horario de atención	229	171	244	460	76	81	1.261	42,5	
Limpieza e higiene	329	241	279	273	56	83	1.261	26,1	
Promedio								25,2	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

▪ EGRESADOS

Cuadro 17. Grado de satisfacción de Egresados con los Aspectos Académicos

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Formación teórica	8	31	65	235	61	1	401	73,8	
Formación práctica	25	109	79	144	42	2	401	46,4	
Métodos de evaluación	16	49	100	192	43	1	401	58,6	
Uso de las TIC en la	29	75	113	138	28	18	401	41,4	
Actividades de motivación estudiantil (proyectos, concursos, visita técnicas, etc.)	40	119	104	93	39	6	401	32,9	
Dedicación de los docentes	17	80	104	161	38	1	401	49,6	
Desempeño de los docentes	14	69	114	169	34	1	401	50,6	
Metodología utilizada por los docentes	15	74	137	149	25	1	401	43,4	
Número de horas de clase asignado a los cursos	10	49	87	200	52	3	401	62,8	
Contenido desarrollado con respecto a los programas establecidos	13	54	101	179	49	5	401	56,9	
Orientación académica a los estudiantes	29	68	103	158	41	2	401	49,6	
Contenido de las asignaturas	9	49	95	190	55	3	401	61,1	
Bibliografía utilizada	17	51	96	185	47	5	401	57,9	
Promedio								52,7	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 18. Grado de satisfacción de Egresados con el Desarrollo Personal

Aspectos	Calificación							%
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene	Total	
Habilidad en relaciones interpersonales y trabajo en equipo	3	15	47	216	118	2	401	83,3
Compromiso ético y sentido de responsabilidad	2	13	34	191	159	2	401	87,3
Razonamiento crítico	3	19	48	208	121	2	401	82,0
Deseo de superación permanente	2	10	32	161	194	2	401	88,5
Promedio								85,3

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 19. Grado de satisfacción de Egresados con la Gestión Administrativa

Aspectos	Calificación							%
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene	Total	
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	36	98	86	146	35	-	401	45,1
Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	7	40	119	171	55	9	401	56,4
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	23	68	131	138	38	3	401	43,9
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	20	75	142	131	29	4	401	39,9
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	27	47	74	180	71	2	401	62,6
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	29	48	113	140	62	9	401	50,4
Promedio								49,7

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 20. Grado de satisfacción de Egresados con la Gestión Académica

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
La claridad del reglamento y programación de la vida académica	7	54	113	179	47	1	401	56,4
Provisión de información sobre salidas profesionales y ofertas de cursos especializados en el área de estudio	49	126	119	82	23	2	401	26,2
Aplicación de mecanismos de participación del estudiante en actividades docentes como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación	26	81	117	131	41	5	401	42,9
Promedio								41,8

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 21. Grado de satisfacción de Egresados con el Servicio Integral

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Atención a la salud	45	91	137	84	24	20	401	26,9
Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante)	32	93	119	101	40	16	401	35,2
Programas de movilidad de estudios	28	83	155	85	26	24	401	27,7
Programa de pasantía	41	79	113	110	37	21	401	36,7
Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes)	37	95	139	92	31	7	401	30,7
Promedio								31,4

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 22. Grado de satisfacción de Egresados con el Servicio General

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Acceso y estacionamiento	40	67	80	144	62	8	401	51,4	
Ordenamiento físico de las edificaciones	28	61	94	165	52	1	401	54,1	
Seguridad y salubridad de edificios	28	72	95	156	49	1	401	51,1	
Promedio								52,2	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 23. Grado de satisfacción de Egresados con la Infraestructura

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Aulas									
Mobiliarios	14	86	85	173	42	1	401	53,6	
Espacio físico - dimensiones	12	49	76	217	46	1	401	65,6	
Horario	12	37	58	249	44	1	401	73,1	
Estado de conservación	8	79	99	177	36	2	401	53,1	
Climatización (ventilación, calefacción)	13	53	65	205	64	1	401	67,1	
Condiciones de acústica y luz	11	50	76	202	61	1	401	65,6	
Disponibilidad de equipos	24	102	99	130	44	2	401	43,4	
Promedio								60,2	
Sala de informática									
Mobiliarios	28	63	99	149	36	26	401	46,1	
Espacio físico - dimensiones	25	90	97	131	32	26	401	40,6	
Horario	25	71	93	152	34	26	401	46,4	
Estado de conservación	24	58	111	147	35	26	401	45,4	
Climatización (ventilación, calefacción)	15	34	79	197	50	26	401	61,6	
Condiciones de acústica y luz	16	37	85	187	50	26	401	59,1	
Disponibilidad de materiales e insumos	25	83	104	128	33	28	401	40,1	
Disponibilidad de equipos	28	108	94	110	35	26	401	36,2	
Promedio								46,9	

Cuadro 23. Grado de satisfacción de Egresados con la Infraestructura (Cont.)

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Laboratorio de ciencias									
Mobiliarios	19	61	95	102	27	97	401	32,2	
Espacio físico - dimensiones	16	66	97	101	24	97	401	31,2	
Horario	16	44	93	119	31	98	401	37,4	
Estado de conservación	18	52	99	109	26	97	401	33,7	
Climatización (ventilación,	21	39	97	114	33	97	401	36,7	
Condiciones de acústica y luz	19	31	105	117	32	97	401	37,2	
Disponibilidad de materiales e insumos	21	60	109	86	28	97	401	28,4	
Disponibilidad de equipos	22	63	108	82	29	97	401	27,7	
Promedio								33,0	
Sala de estudios									
Mobiliarios	11	47	68	190	44	41	401	58,4	
Espacio físico - dimensiones	14	48	67	183	48	41	401	57,6	
Horario	11	29	72	203	44	42	401	61,6	
Estado de conservación	11	41	84	180	44	41	401	55,9	
Climatización (ventilación, calefacción)	10	33	64	201	52	41	401	63,1	
Condiciones de acústica y luz	11	34	69	198	48	41	401	61,3	
Disponibilidad de equipos	14	61	80	160	41	45	401	50,1	
Promedio								58,3	
Auditorio									
Mobiliarios	14	41	78	189	58	21	401	61,6	
Espacio físico - dimensiones	14	34	72	195	66	20	401	65,1	
Horario	11	25	82	203	52	28	401	63,6	
Estado de conservación	12	34	72	199	64	20	401	65,6	
Climatización (ventilación, calefacción)	14	36	67	201	63	20	401	65,8	
Condiciones de acústica y luz	11	36	76	197	61	20	401	64,3	
Disponibilidad de equipos	12	39	92	178	55	25	401	58,1	
Promedio								63,4	

Cuadro 23. Grado de satisfacción de Egresados con la Infraestructura (Cont.)

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene			
Espacios deportivos									
Espacio físico - dimensiones	27	48	75	166	65	20	401	57,6	
Horario	25	47	995	154	5	25	401	52,1	
Estado de conservación	28	46	87	164	56	20	401	54,9	
Condiciones de iluminación	28	46	83	165	59	20	401	55,9	
Disponibilidad de uso	35	53	97	148	48	20	401	48,9	
Promedio								53,9	
Sanitarios									
Equipamiento	43	110	86	131	31	-	401	40,4	
Espacio físico	36	80	83	171	31	-	401	50,4	
Provisión de agua	48	87	74	158	34	-	401	47,9	
Limpieza	62	99	92	118	30	-	401	36,9	
Estado de conservación	55	102	103	115	26	-	401	35,2	
Disponibilidad de insumos (papel higiénico, seca manos jabón)	144	146	41	50	15	5	401	16,2	
Promedio								37,8	

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 24. Grado de satisfacción de Egresados con los Servicios de Biblioteca

Aspectos	Calificación						Total	%
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene		
Horario de atención	5	33	44	245	71	3	401	78,8
Cantidad de materiales existentes y disponibles	15	69	82	170	62	3	401	57,9
Actualización de materiales	25	80	96	146	51	3	401	49,1
Mobiliario	9	36	57	227	68	4	401	73,6
Espacio físico	13	41	44	232	68	3	401	74,8
Climatización (/ventilación, calefacción)	12	29	47	231	78	4	401	77,1
Cantidad de ordenadores conectados a internet	49	97	81	118	44	12	401	40,4
Servicio de fotocopidora	64	83	64	115	41	34	401	38,9
Promedio								61,3

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 25. Grado de satisfacción de Egresados con los Servicios del Comedor

Aspectos	Calificación							Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No aplica/No tiene			
Infraestructura	41	99	82	115	31	33	401	36,4	
Espacio Físico	42	105	81	109	31	33	401	34,9	
Precio	42	94	114	103	15	33	401	29,4	
Calidad de alimentos	51	92	103	105	17	33	401	30,4	
Horario de atención	25	60	89	167	27	33	401	48,4	
Limpieza e higiene	35	76	102	125	30	33	401	38,7	
Promedio									36,4

* Para hallar el porcentaje de los satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

▪ **ESTUDIANTES Y EGRESADOS**

Cuadro 26. Grado de satisfacción General con la formación recibida

Nivel de Satisfacción	Estudiantes	%	Egresados	%
Totalmente Insatisfecho	31	2,5	2	0,5
Insatisfecho	170	13,5	30	7,5
Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	316	25,0	78	19,4
Satisfecho	674	53,4	251	62,6
Totalmente Satisfecho	70	5,6	40	10,0
Total	1.261	100,0	401	100,0

* Para el cálculo del porcentaje se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados.

Cuadro 27. Reinscripción en la UNA, según decisión de Estudiantes y Egresados

Nivel de Satisfacción	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Si	1.170	92,8	384	95,8	1.554
No	91	7,2	17	4,2	108
Total	1.261	100,0	401	100,0	1.662

Cuadro 28. Estudiantes y Egresados: recomendación de la UNA a amigos y familiares

Nivel de Satisfacción	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Si	1.155	91,6	387	96,5	1.542
No	106	8,4	14	3,5	120
Total	1.261	100,0	401	100,0	1.662

Cuadro 29. Aspectos a mejorar en la UNA, según sugerencias de los encuestados

Aspectos	A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	117	65	90	58	71	52	453
Facultad de Ciencias Médicas	37	21	30	19	27	14	148
Facultad de Ingeniería	85	42	64	47	60	44	342
Facultad de Ciencias Económicas	160	90	108	80	93	69	600
Facultad de Odontología	15	5	9	14	9	3	55
Facultad de Ciencias Químicas	42	17	24	15	17	15	130
Facultad de Filosofía	51	33	32	28	32	29	205
Facultad de Ciencias Agrarias	79	43	48	40	41	33	284
Facultad de Ciencias Veterinarias	12	8	6	8	8	6	48
Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte	38	17	29	16	20	14	134
Facultad Politécnica	83	34	43	32	38	38	268
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	75	43	47	39	51	33	288
Instituto "Dr. Andrés Barbero"	15	8	8	5	5	5	46
Total	809	426	538	401	472	355	3.001
%	23,7	12,5	15,7	11,7	13,8	10,4	100,0

Observación. Las respuestas corresponden a una pregunta abierta

A1: Infraestructura

A2: Aspecto Académicos

A3: Administración del Curso

A4: Servicios de Apoyo

A5: Desarrollo Personal

A6: Otros Aspectos

7.2. Resultados de la prueba estadística.

ESTUDIANTES

Nivel de Satisfacción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Totalmente Insatisfecho	15	16	31
Insatisfecho	85	85	170
Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	156	160	316
Satisfecho	306	368	674
Totalmente Satisfecho	27	43	70
Total	589	672	1.261

Test Chi-Cuadrado

	Valor	Grados de libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,997 ^b	4	0,406
Razón de verosimilitudes	4,017	4	0,404
Asociación lineal por lineal	2,954	1	0,086
N de casos válidos	1.261		

^b. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 14,48.

EGRESADOS

Nivel de Satisfacción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Totalmente Insatisfecho	1	1	2
Insatisfecho	9	21	30
Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	29	49	78
Satisfecho	101	150	251
Totalmente Satisfecho	22	18	40
Total	162	239	401

Test Chi-Cuadrado

	Valor	Grados de libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,304 ^b	4	0,258
Razón de verosimilitudes	5,273	4	0,260
Asociación lineal por lineal	3,553	1	0,059
N de casos válidos	401		

^b. 6 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,81.

7.3. Formulario aplicado



Universidad Nacional de Asunción

RECTORADO
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
 www.una.py
 C. Elect.: planidir@rec.una.py
 Telefax: 595 – 21 – 585540/3, Int. 159/160/161
 Campus de la UNA
 San Lorenzo – Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: ESTUDIANTES Y EGRESADOS DE LA UNA AÑO 2014						
A. Información básica						
1.Unidad Académica a la que perteneces:						
2.Carrera a la que perteneces:						
3.Sede de tu Unidad Académica ¹ :						
4.Fecha de tu nacimiento: / / 5.						
Nacionalidad:		<input type="checkbox"/> 1Paraguay	<input type="checkbox"/> 2Extranjera Si es extranjera, ¿podrías especificar el país?:			
6.Sexo:		<input type="checkbox"/> 1Masculino	<input type="checkbox"/> 2Femenino			
7.¿Cuál es tu condición académica?						
Egresado:		<input type="checkbox"/> Estudiante:		En caso de ser estudiante, ¿podrías indicar el Año/Semestre? _____		
B. Satisfacción con la Unidad Académica						
Aspectos de Satisfacción	Grado de Satisfacción					
	1 Totalmente Insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	4 Satisfecho	5 Totalmente satisfecho	0 No aplica/No tiene
1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos académicos?						
Formación teórica						
Formación práctica						
Métodos de evaluación						
Uso de las TICs en la enseñanza						
Actividades de motivación estudiantil (proyectos, concursos, visitas técnicas, etc.)						
Dedicación de los docentes						
Desempeño de los docentes						
Metodología utilizada por los docentes						
Número de horas de clase asignado a los cursos						
Contenido desarrollado con respecto a los programas establecidos						
Orientación académica a los estudiantes						
Contenido de las asignaturas						
Bibliografía utilizada						
¿Podrías añadir comentarios o sugerencias sobre los aspectos académicos mencionados precedentemente?						
2. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre el desarrollo de tus competencias personales adquiridas en la carrera?						
Habilidad en relaciones interpersonales y trabajo en equipo						
Compromiso ético y sentido de responsabilidad						
Razonamiento crítico						
Deseo de superación permanente						

¿Podrías añadir comentarios o sugerencias sobre el desarrollo de competencias personales?						
3. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos?						
La claridad del reglamento y programación de la vida académica						
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)						
Povisión de información sobre salidas profesionales y oferta de cursos especializados en el área de estudio						
Aplicación de políticas de diversidad en la universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)						
Aplicación de mecanismos de participación del estudiante en actividades docente como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación						
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)						
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles						
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)						
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)						
Atención a la salud						
Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante).						
Programas de movilidad de estudios						
Programa de pasantía						
Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes)						
Acceso y estacionamiento						
Ordenamiento físico de las edificaciones						
Seguridad y salubridad de edificios						
¿Podrías añadir comentarios o sugerencias sobre los aspectos mencionados?						
4. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre la infraestructura de tu Unidad Académica?						
4.1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción acerca de las aulas de la Unidad Académica?						
Mobiliarios						
Espacio físico - dimensiones						
Horario						
Estado de conservación						
Climatizacion (ventilación, calefacción)						
Condiciones de acústica y luz						
Disponibilidad de equipos						
4.2. ¿Cuál es tu grado de satisfacción acerca de la Sala de Informática de la Unidad Académica?						
Mobiliarios						
Espacio físico - dimensiones						
Horario						
Estado de conservación						
Climatizacion (ventilación, calefacción)						
Condiciones de acústica y luz						
Disponibilidad de materiales e insumos						
Disponibilidad de equipos						

4.3. ¿Cuál es tu grado de satisfacción acerca del Laboratorio de Ciencias de la Unidad Académica?						
Mobiliarios						
Espacio físico - dimensiones						
Horario						
Estado de conservación						
Climatizacion (ventilación, calefacción)						
Condiciones de acústica y luz						
Disponibilidad de materiales e insumos						
Disponibilidad de equipos						
4.4. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre la Sala de estudios de la Unidad Académica?						
Mobiliarios						
Espacio físico - dimensiones						
Horario						
Estado de conservación						
Climatizacion (ventilación, calefacción)						
Condiciones de acústica y luz						
Disponibilidad de equipos						
4.5. ¿Cuál es tu grado de satisfacción acerca del Auditorio de la Unidad Académica?						
Mobiliarios						
Espacio físico - dimensiones						
Horario						
Estado de conservación						
Climatizacion (ventilación, calefacción)						
Condiciones de acústica y luz						
Disponibilidad de equipos						
4.6. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre los Espacios Deportivos de la Unidad Académica?						
Espacio físico - dimensiones						
Horario						
Estado de conservación						
Condiciones de iluminación						
Disponibilidad de uso						
¿Podrías añadir comentarios o sugerencias respecto a la infraestructura?						
5. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre los sanitarios?						
Equipamiento						
Espacio físico						
Provisión de agua						
Limpieza						
Estado de conservación						
Disponibilidad de Insumos (papel higiénico, seca manos, jabón)						
¿Podrías añadir comentarios o sugerencias respecto a los sanitarios?						

6. ¿Cuál es tu grado de satisfacción acerca de la Biblioteca?

Horario de atención							
Cantidad de materiales existentes y disponibles							
Actualización de materiales							
Mobiliario							
Espacio físico							
Climatización (ventilación, calefacción)							
Cantidad de ordenadores conectados a internet							
Servicio de fotocopidora							
¿Podrías añadir comentarios o sugerencias sobre la Biblioteca?							

7. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre el comedor?

Infraestructura							
Espacio físico							
Precio							
Calidad de alimentos							
Horarios de atención							
Limpieza e higiene							

¿Podrías añadir comentarios o sugerencias sobre el comedor?

8. En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la formación recibida en la Unidad Académica?							
---	--	--	--	--	--	--	--

9. ¿Te inscribirías de nuevo en la UNA? Si _____ No _____ Por qué? _____

10. ¿Recomendarías la UNA a tus amigos, familiares o conocidos? Si _____ No _____ Por qué? _____

¹ Sede. Especificar si corresponde: Sede Central (San Lorenzo, Asunción o Luque). Otras ciudades del país (San Estanislao, Cnel. Oviedo, etc.).

Gracias por su participación

**RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
A ESTUDIANTES Y EGRESADOS DE LA UNA**

Teléf.: 585540-2 / 585617-8 Int. 1060
Correo electrónico: plani@rec.una.py
www.una.py/la-universidad/estadisticas
San Lorenzo - Paraguay

Setiembre, 2014