



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN



RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES Y EGRESADOS. AÑO 2015





Universidad Nacional de Asunción

Rectorado

Dirección General de Planificación y Desarrollo

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A

ESTUDIANTES Y EGRESADOS

AÑO 2015

Diciembre, 2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

Resultado de Encuesta de Satisfacción a Estudiantes y Egresados. Año 2015

AUTORIDADES

Abel Concepción Bernal Castillo, Rector

Héctor Amilcar Rojas Sanabria, Vicerrector

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DIRECCIÓN

Carlos Filippi, Director General

COORDINACIÓN Y VERIFICACIÓN

María Gloria Paredes de Maldonado

EQUIPO TÉCNICO

Procesamiento

Laura Celestina Morales Bernal

Oscar Anibal Cabral Coronel

Mariela Morales Rojas

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	8
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	27
4.3. Opinión de los encuestados sobre los aspectos a mejorar.....	38
5. Conclusión	41
6. Bibliografía.....	42
7. Anexo.....	45

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	21
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre el Servicio General	23
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la Infraestructura	24
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los Servicios del Comedor	27
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los egresados sobre la Gestión Administrativa	32
Tabla 7. Nivel de satisfacción de los egresados sobre el Servicio General	34
Tabla 8. Nivel de satisfacción de los egresados sobre la Infraestructura	35
Tabla 9. Nivel de satisfacción de los egresados con los Servicios del Comedor	38

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución de los encuestados por Unidad Académica	12
Gráfico 2. Encuestados según sexo	13
Gráfico 3. Encuestados según edad	13
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 Aspecto Educación Ambiental	18
Gráfico 9. Satisfacción de los estudiantes sobre el Desarrollo Personal.....	19
Gráfico 10. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión de Conexión con el Mercado Laboral	20
Gráfico 11. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión Académica	21
Gráfico 12. Satisfacción de los estudiantes sobre el Servicio Integral	22
Gráfico 13. Satisfacción de los estudiantes con los Espacios Deportivos	25

Gráfico 14. Satisfacción de los estudiantes con los Sanitarios.....	25
Gráfico 15. Satisfacción de los estudiantes con los Servicios de la Biblioteca	26
Gráfico 16. Satisfacción de los egresados sobre los Aspectos Académicos	28
Gráfico 17. Satisfacción de los estudiantes sobre el Aspecto Educación Ambiental	29
Gráfico 18. Satisfacción de los egresados sobre el Desarrollo Personal	30
Gráfico 19. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión de Conexión con el Mercado Laboral	31
Gráfico 21. Satisfacción de los egresados sobre el Servicio Integral.....	33
Gráfico 22. Satisfacción de los egresados con los Espacios Deportivos.....	36
Gráfico 23. Satisfacción de los egresados con los Sanitarios	37
Gráfico 24. Satisfacción de los egresados con los Servicios de la Biblioteca	38

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), cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción respecto a la: Formación recibida, Aspectos Académicos, Aspectos en Educación Ambiental, Desarrollo Personal, Conexión con el Mercado Laboral, 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 1.747 encuestados, principalmente estudiantes (81,5%) y en menor proporción egresados (18,5%). El estudio corresponde al tipo exploratorio y descriptivo con un enfoque cuali-cuantitativo.

De los resultados obtenidos se observa que la mayoría es del sexo femenino (54,1%).

Otros de los resultados recogidos revelan que el 60,7% de los estudiantes y el 74,9% de los egresados se encuentran satisfechos con la formación recibida en la UNA.

De las respuestas aportadas por los **estudiantes** en promedio se destaca mayor grado de satisfacción en los siguientes aspectos: Desarrollo Personal el 74,5%, seguido por la Infraestructura de Auditorio 57,6%. El porcentaje promedio de **egresados** “satisfechos” sobresale en: Desarrollo Personal el 79,6%, seguido por Infraestructura de Auditorio 61,9%.

Los aspectos con menor grado de satisfacción mencionados por los encuestados sobre lo que deberían mejorarse en la institución, sobresalen:

Los **estudiantes** en cuanto a los Servicios integrales indicaron la atención a la salud, además manifestaron su disconformidad respecto a las formas de contacto con el entorno socioeconómico para facilitar la inserción laboral y sobre la Educación Ambiental la necesidad de implementar acciones de ahorro energético en la Universidad.

Mientras que los **egresados** mencionaron aspectos referentes al Servicio del Comedor manifestando su disconformidad con el espacio físico y la calidad de alimentos y respecto al Laboratorio de Ciencias refirieron a la Disponibilidad de materiales e insumos.

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 ellas.

“La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo”, (Gutiérrez, 2008). Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa.

La información aportada por los estudiantes y egresados 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".

El trabajo, también se realizó 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).

Además, 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

- ❖ Describir las características sociodemográficas de los encuestados
- ❖ Presentar el nivel de satisfacción de los encuestados sobre:
 - *Formación recibida*
 - *Aspectos Académicos*
 - *Aspectos relacionados a Educación Ambiental*
 - *Desarrollo Personal*
 - *Conexión con el Mercado Laboral*
 - *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 presente estudio corresponde al tipo exploratorio y descriptivo con un enfoque cuali-cuantitativo porque abarca aspectos generales de la vida institucional y grado de satisfacción respecto a diversos aspectos relacionados con la vida académica y el desenvolvimiento en la institución. La información fue compilada a través de un formulario de encuesta en línea, diseñado en Google Drive, remitido a los correos electrónicos de los estudiantes y egresados de la UNA, en el periodo comprendido entre el 17 de julio al 31 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.

Asimismo, 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 (χ^2), técnica que permite estimar la asociación entre dos variables categóricas, medidas en una escala nominal u ordinal, la fórmula aplicada es:

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

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 prevalecen la mayor cantidad de estudiantes en las Facultades de Derecho y Ciencias Sociales, Ingeniería y Arquitectura, Diseño y Arte.

Gráfico 1. Distribución de los encuestados por Unidad Académica

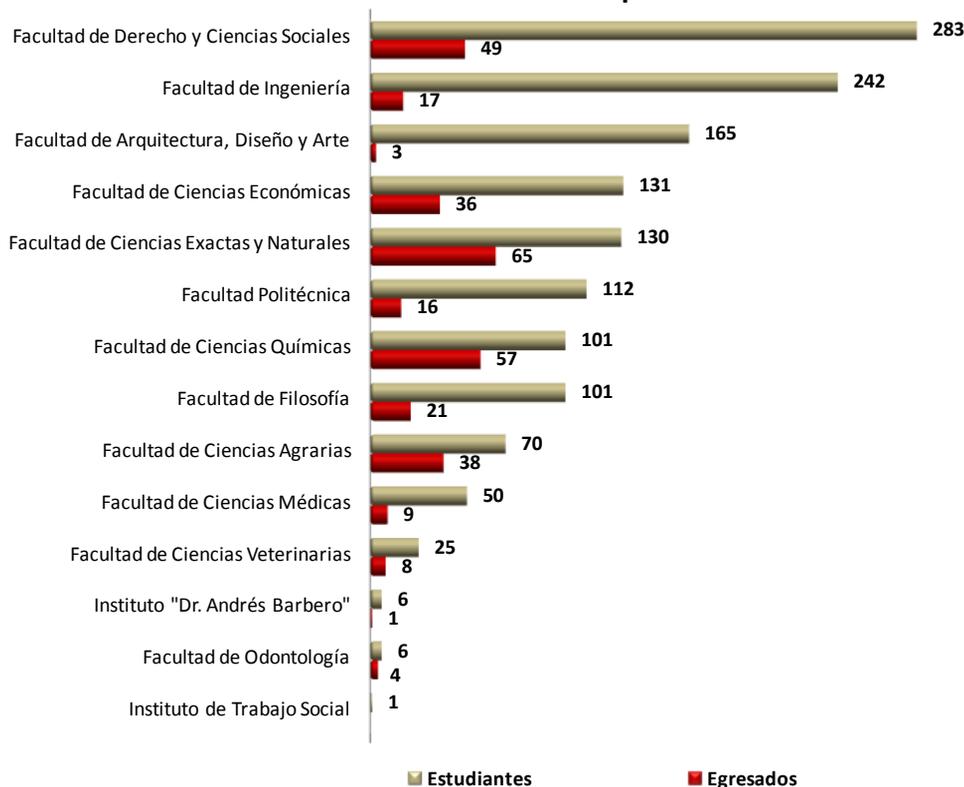
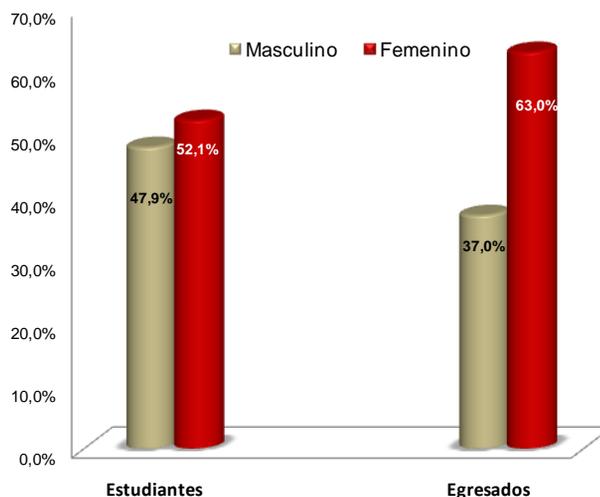


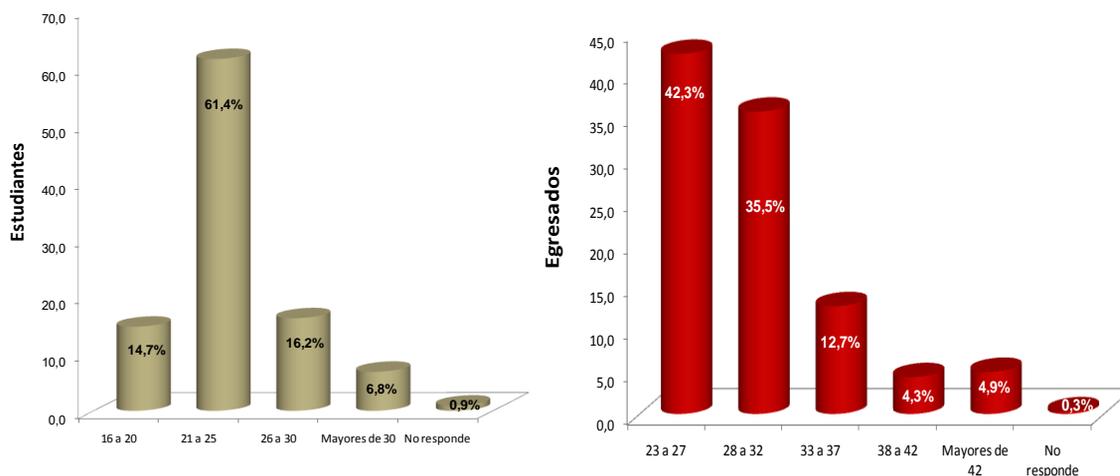
Gráfico 2. Encuestados según sexo

En el gráfico siguiente, se observa que entre los estudiantes encuestados, el 52,1% es del sexo femenino y el 47,9 % masculino. Entre los egresados el 63,0% es del sexo femenino y el 37,0% masculino.



Respecto a la edad de los encuestados, la mayor franja etárea de los estudiantes corresponde al rango comprendido entre 21 y 25 años (61,4%). Con relación a los egresados, sobresalen en mayor proporción las edades comprendidas entre 23 y 27 años (42,3%). Gráfico 3.

Gráfico 3. Encuestados según edad

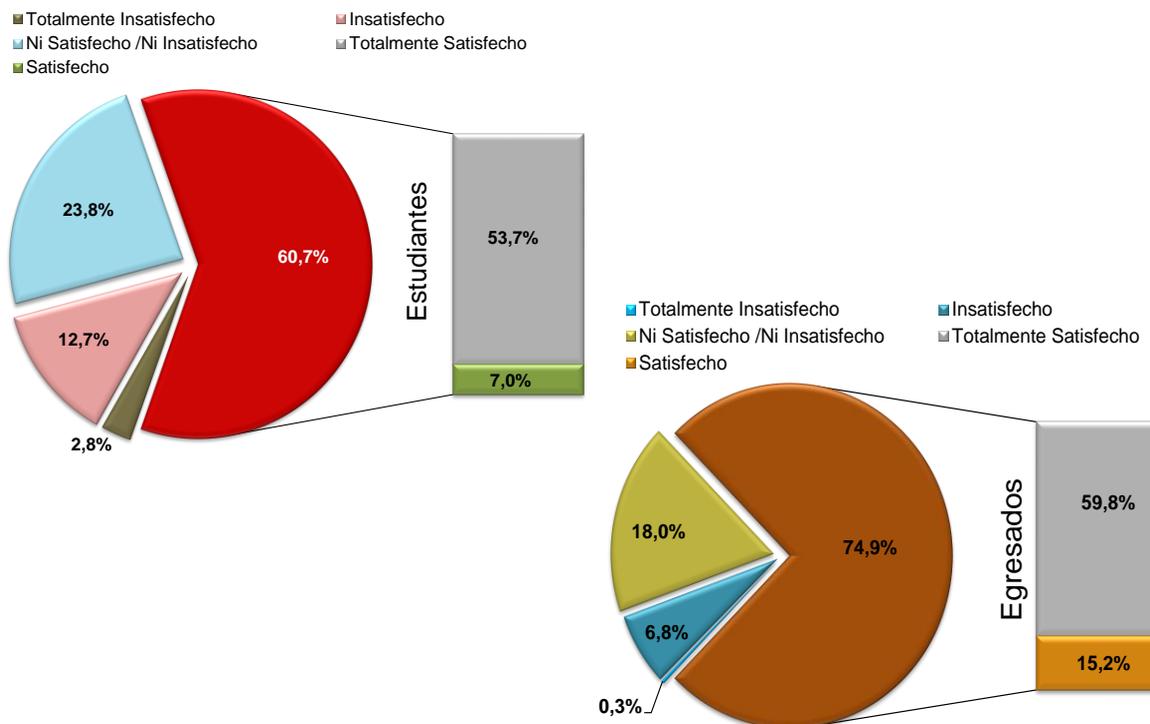


El 97,9 % de los encuestados es de nacionalidad paraguaya y el 2,1% es de origen extranjero (Cuadro 7 del Anexo), que provienen en su mayoría de Argentina.

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 60,7% de los estudiantes y el 74,9% de los egresados se encuentran satisfechos con la formación recibida en la UNA, según se puede apreciar en el siguiente gráfico. No existiendo diferencia significativa por sexo (Anexo 7.2).

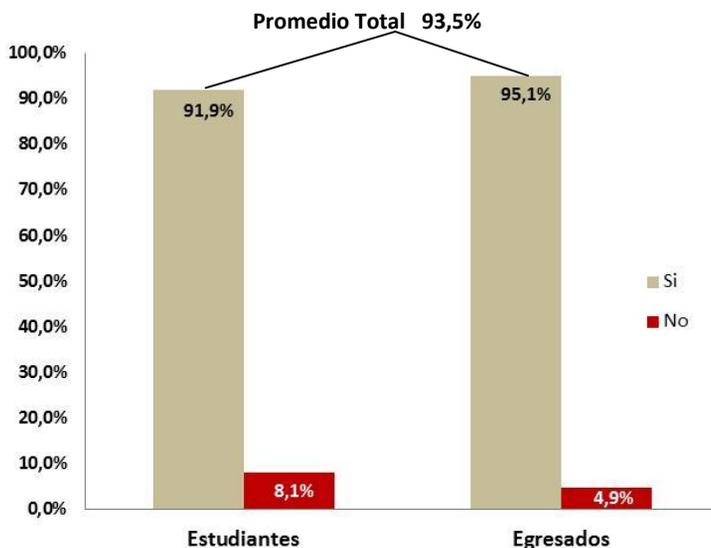
Gráfico 4. Nivel de satisfacción con la formación recibida



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

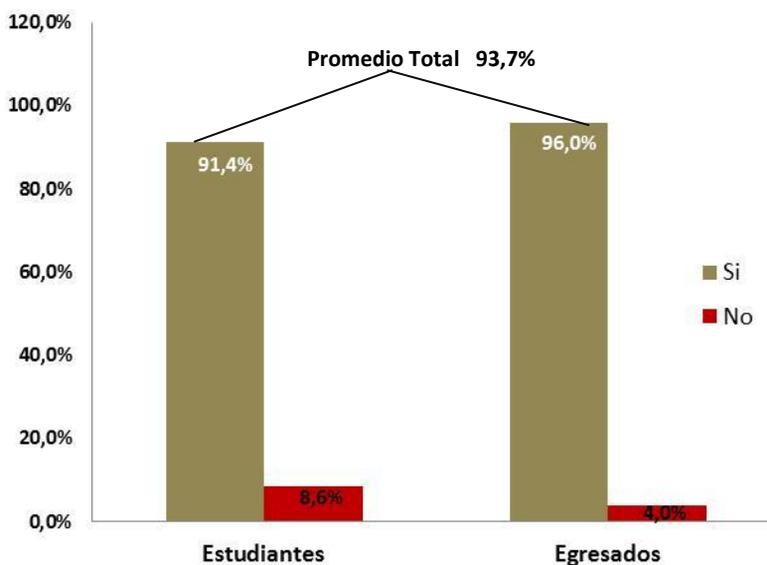
En promedio, el 93,5% del total de encuestados respondieron que se *volverían a inscribir en la UNA* manifestando las siguientes razones: Prestigio, Oferta académica, Nivel de docentes (nivel de capacitación y experiencias), Estrategia de Enseñanza, Salida laboral de la carrera, la competitividad del título que favorece el acceso al laboral, Accesibilidad económica. Cuadro 31 del Anexo y Gráfico 5.

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



En promedio el 93,7% manifestó que *recomendarían la UNA a sus amigos, familiares o conocidos*, mencionando las siguientes razones Prestigio de la Institución y de los profesionales egresados de la UNA, Accesibilidad económica, Oferta académica, Nivel de docentes. Cuadro 32 del Anexo y Gráfico 6.

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



A continuación, se observan los porcentajes promedios sobre el grado de satisfacción de los estudiantes y egresados, por cada aspecto analizado. (Cuadros 8 al 29 del Anexo)

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

Aspecto	Grado de satisfacción	
	Estudiantes %	Egresados %
Aspectos Académicos	44,8	51,3
Aspectos en Educación Ambiental	29,6	34,6
Desarrollo Personal	74,5	79,6
Gestión de Conexión con el Mercado Laboral	30,4	36,7
Gestión Administrativa	43,5	47,2
Gestión Académica	39,8	42,4
Servicio Integral	29,1	35,1
Servicio General	35,2	50,3
Infraestructura	43,7	46,7
o Auditorio	57,6	61,9
o Aulas	46,8	53,0
o Sala de Informática	46,1	44,2
o Laboratorios de Ciencias	26,3	33,4
o Sala de Estudios	44,2	50,2
o Espacios deportivos	40,6	49,4
o Sanitarios	44,2	35,0
Servicios de Biblioteca	53,1	55,2
Servicios del Comedor	35,8	32,7

* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, con respecto al total de encuestados. Ver Cuadros Anexo 7.1

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 profesional.

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, Educación Ambiental, Desarrollo Personal, Gestión de Conexión en el Mercado Laboral, 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 (62,0%), seguido con más del 50% en los siguientes indicadores: Número de horas de clase asignado a los cursos (59,5%), Bibliografía utilizada (55,5%) y Contenido desarrollado con respecto al programa de estudio establecido (53,2%).

Gráfico 7. Satisfacción de los estudiantes sobre los Aspectos Académicos

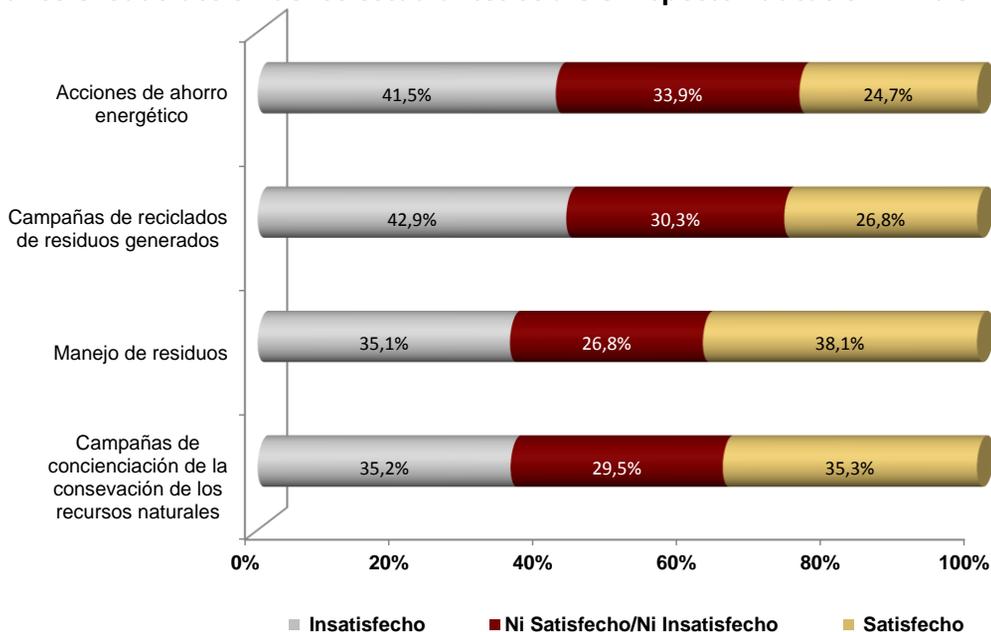


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ Aspectos relacionado con Educación Ambiental

Respecto a estos aspectos el 38,1% manifestó estar satisfecho con el Manejo de residuos, según se observa en el Gráfico siguiente.

Gráfico 8. Satisfacción de los estudiantes sobre el Aspecto Educación Ambiental

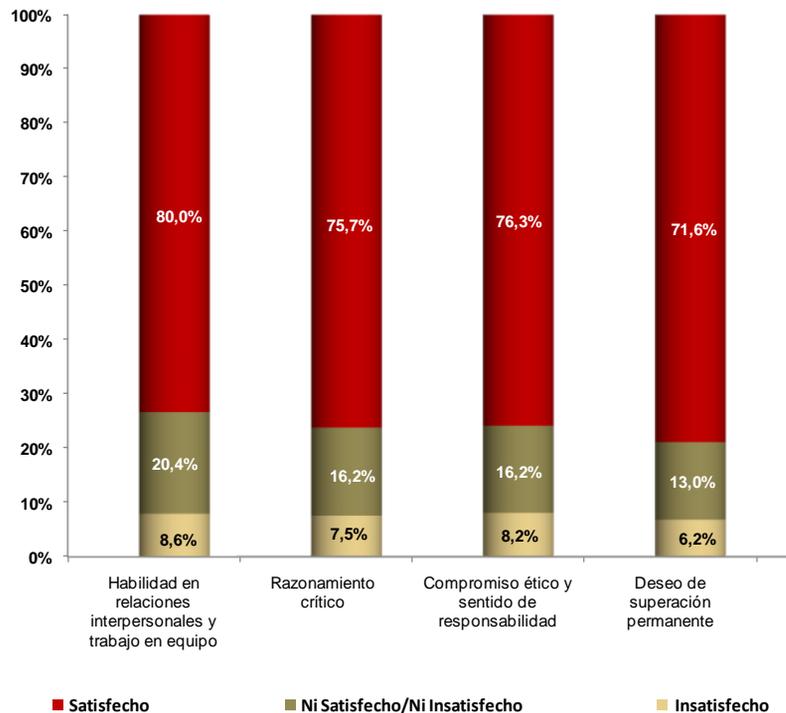


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ 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 (80,0%), además de Compromiso ético y sentido de responsabilidad (76,3%) y Razonamiento crítico (75,7%), según se observa en el Gráfico siguiente.

Gráfico 9. Satisfacción de los estudiantes sobre el Desarrollo Personal

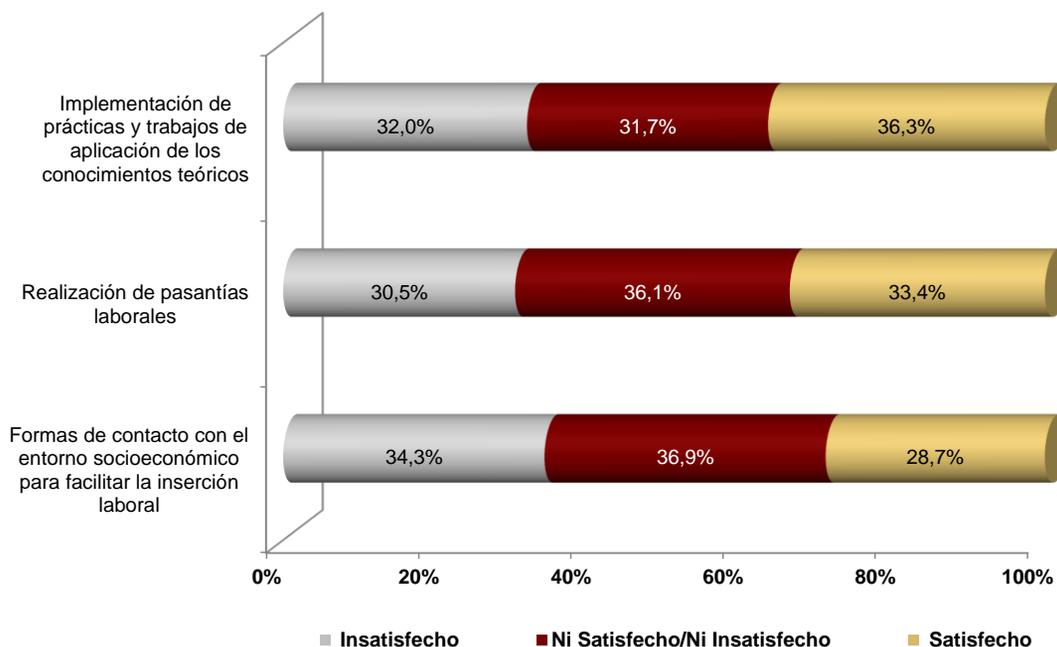


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Gestión de Conexión con el Mercado Laboral**

Respecto a los indicadores el 36,3% de los estudiantes manifestó que la Implementación de prácticas y trabajos de aplicación de los conocimientos teóricos le da mayor conexión con el mercado laboral a la formación teórica recibida durante en la carrera cursada.

Gráfico 10. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión de Conexión con el Mercado Laboral



* 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) 51,4% y Apoyo económico (Becas y exoneraciones) 44,2%.

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

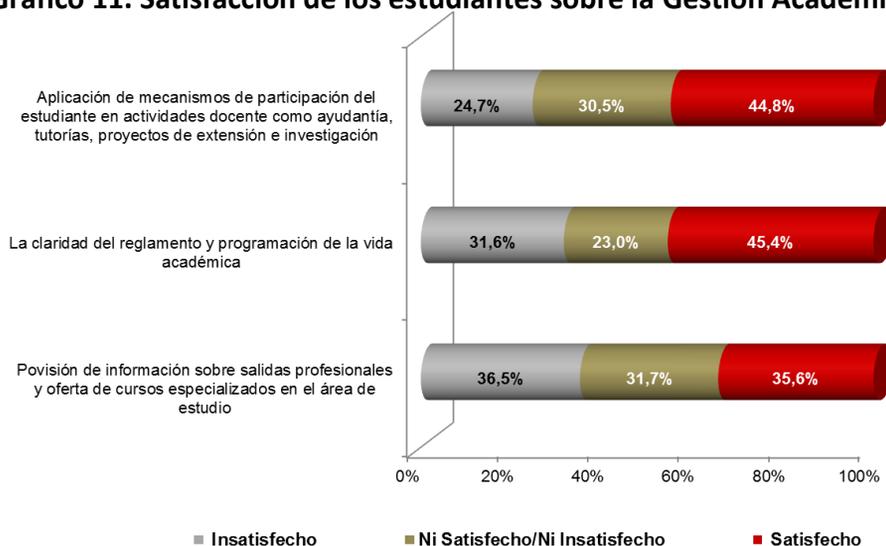
Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	45,2%	18,4%	36,4%
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	27,6%	21,0%	51,4%
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	28,1%	31,4%	40,5%
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	28,1%	27,7%	44,2%
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	26,8%	33,5%	39,8%
Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	16,1%	25,6%	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 (44,8%) y Claridad del reglamento y Programación de la vida académica (45,4%).

Gráfico 11. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión Académica

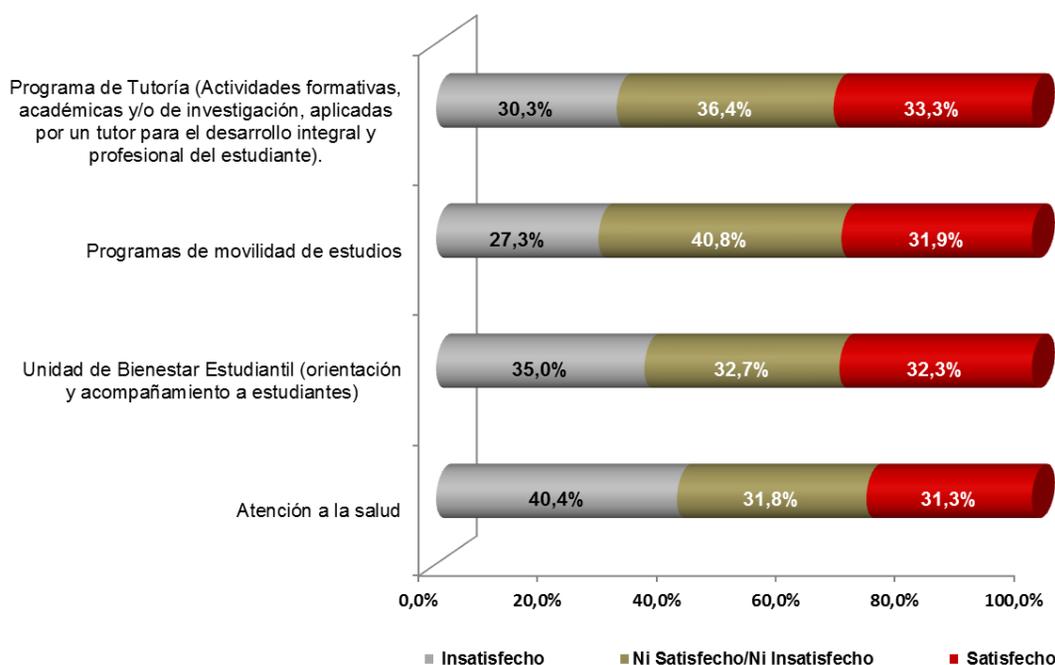


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Servicio Integral**

Los porcentajes de los indicadores con mayor grado de satisfacción mencionados son: el 33,3% 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) y el 32,3% Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes), según se puede verificar en el Gráfico.

Gráfico 12. 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 la siguiente tabla se observan los indicadores con mayor grado de satisfacción, los cuales son: Ordenamiento físico de las edificaciones (41,9%) y Seguridad y salubridad de edificios (37,3%).

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

Aspectos	Insatisfecho	Ni	
		Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Acceso y estacionamiento	49,2%	22,7%	28,1%
Seguridad y salubridad de edificios	40,8%	22,0%	37,3%
Ordenamiento físico de las edificaciones	32,2%	25,9%	41,9%

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

✓ Infraestructura

Los indicadores con mayor grado de satisfacción mencionados, respecto a la infraestructura son las Aulas, Sala de informática, Laboratorio de ciencias, Sala de estudios y Auditorio:

- **Aulas**, el 55,4% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción) y Condiciones de acústica y luz.
- **Sala de de informática**, el 66,7% de los estudiantes indica estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción) y Condiciones de acústica y luz (62,3%).
- **Laboratorio de ciencias**, el 43,9% de los estudiantes señala estar satisfecho con el Horario del mismo.
- **Sala de estudios**, el 57,2% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con la Condiciones de acústica y luz.
- **Auditorio**, el 69,3% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción).

Estos porcentajes se observan en la tabla 4.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre 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	38,1	22,3	39,6	26,6	24,4	48,9	41,2	26,1	32,7	21,1	22,6	56,3	16,0	20,9	63,1
Espacio físico (dimensiones)	29,5	18,9	51,6	31,7	22,4	45,9	35,4	27,0	37,5	28,7	22,0	49,3	17,6	20,4	61,9
Horario	28,1	0,2	50,7	28,2	27,3	44,5	24,4	31,7	43,9	29,5	26,9	43,5	12,1	26,6	61,3
Estado de conservación	34,6	25,8	39,6	23,9	26,6	49,5	33,2	30,3	36,8	23,6	26,9	49,4	13,1	21,1	65,7
Climatización (ventilación, calefacción)	26,9	0,2	55,4	15,0	18,3	66,7	31,0	27,6	41,3	21,7	22,2	56,2	13,0	17,7	69,3
Condiciones de acústica y luz	27,9	18,2	53,9	16,6	21,1	62,3	34,0	24,8	41,2	22,2	20,6	57,2	13,6	17,9	68,5
Disponibilidad de materiales, insumos	-	-	-	32,7	25,1	42,2	40,1	28,8	31,1	-	-	-	-	-	-
Disponibilidad de equipos	39,4	21,0	39,6	37,4	23,0	39,6	41,2	27,9	30,9	29,5	26,9	43,5	16,1	24,7	59,2

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

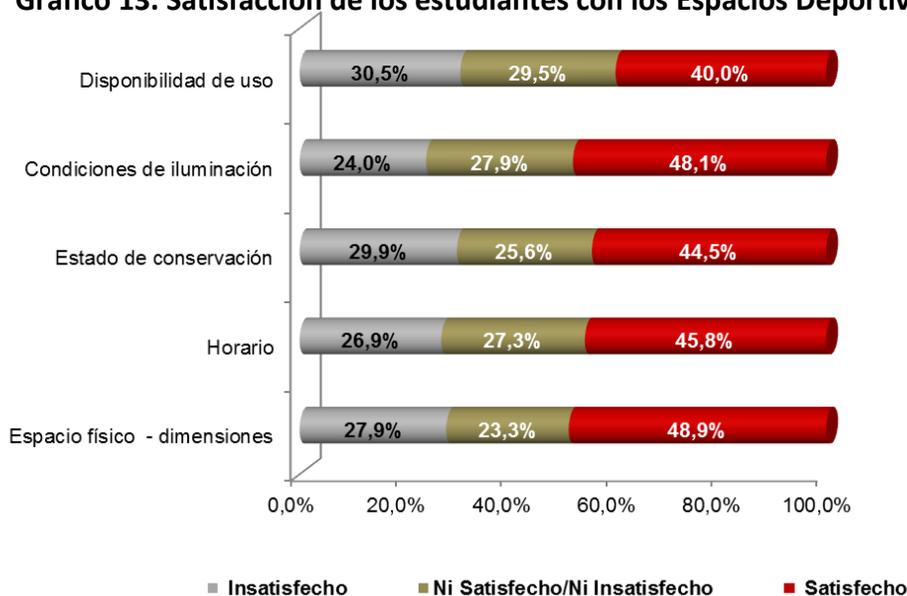
N1: Insatisfecho

N2: Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho

N3: Satisfecho

Sobre la consulta respecto a los **Espacios deportivos**, el 48,9% manifiesta estar satisfecho con el espacio físico - dimensiones. Gráfico 13.

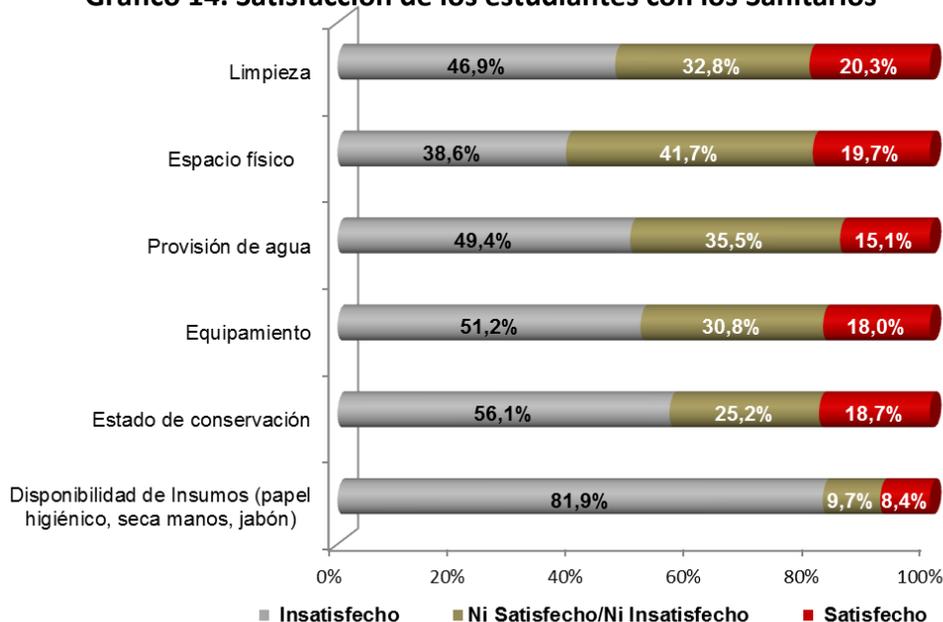
Gráfico 13. Satisfacción de los estudiantes con los Espacios Deportivos



* 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 20,3% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con la limpieza. Gráfico 14.

Gráfico 14. Satisfacción de los estudiantes con los Sanitarios

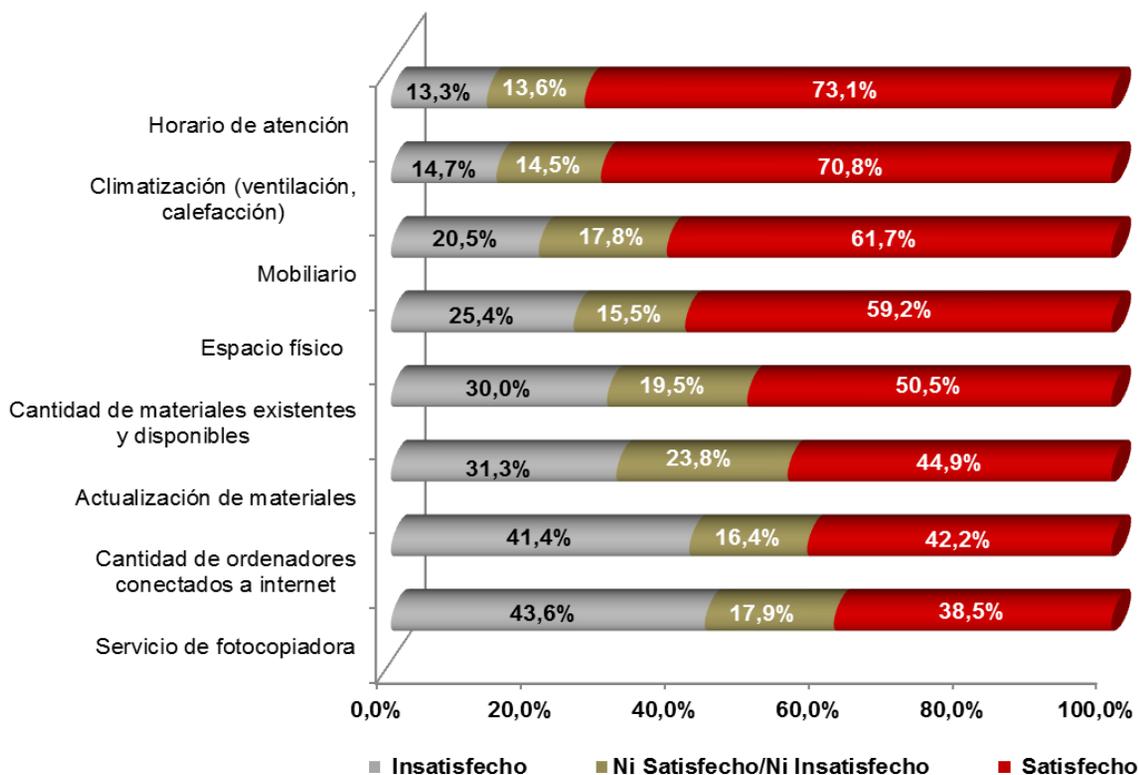


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **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 (73,1%). Gráfico 15.

Gráfico 15. 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 el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios del comedor, cuyo mayor grado de satisfacción manifestando es el Horario de atención (54,9%), y los de menor grado con la Calidad de los alimentos (27,6%).

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

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Espacio físico	45,8%	16,9%	37,3%
Calidad de los alimentos	47,8%	24,6%	27,6%
Infraestructura	42,1%	19,0%	38,9%
Precio	43,8%	25,4%	30,9%
Limpieza e higiene	41,2%	21,6%	37,2%
Horario de Atención	24,3%	20,8%	54,9%

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

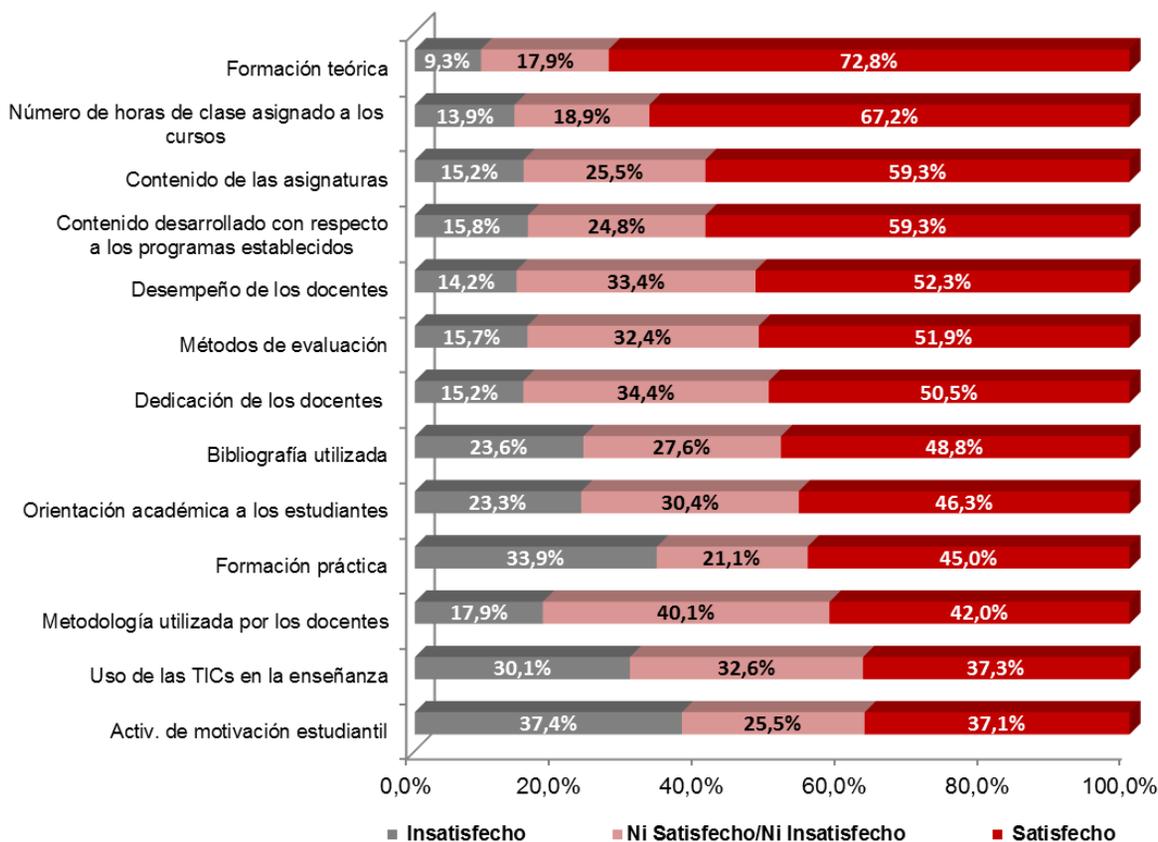
4.2.2. Nivel de satisfacción de los Egresados

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

✓ Aspectos Académicos

Se observa que existe mayor grado de satisfacción con la Formación teórica (72,8%), el Número de horas de clase asignado a los cursos (67,2%).

Gráfico 16. Satisfacción de los egresados sobre los Aspectos Académicos

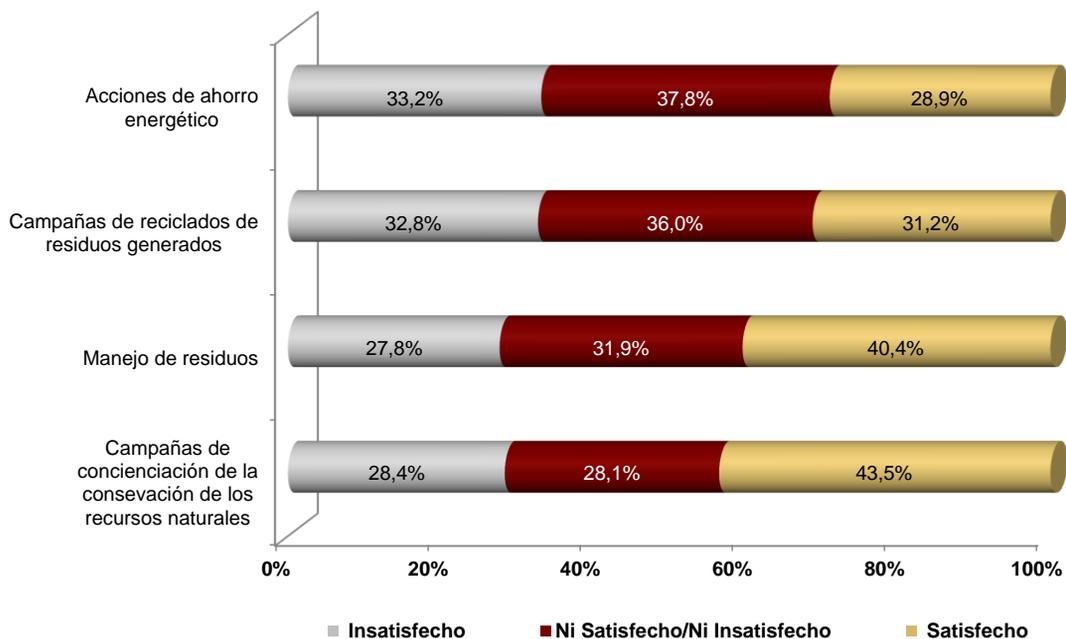


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Aspectos en Educación Ambiental**

Respecto a estos aspectos el 43,5% manifestó estar satisfecho con las Campañas de concienciación de la conservación de los recursos naturales, según se observa en el gráfico siguiente.

Gráfico 17. Satisfacción de los estudiantes sobre el Aspecto Educación Ambiental

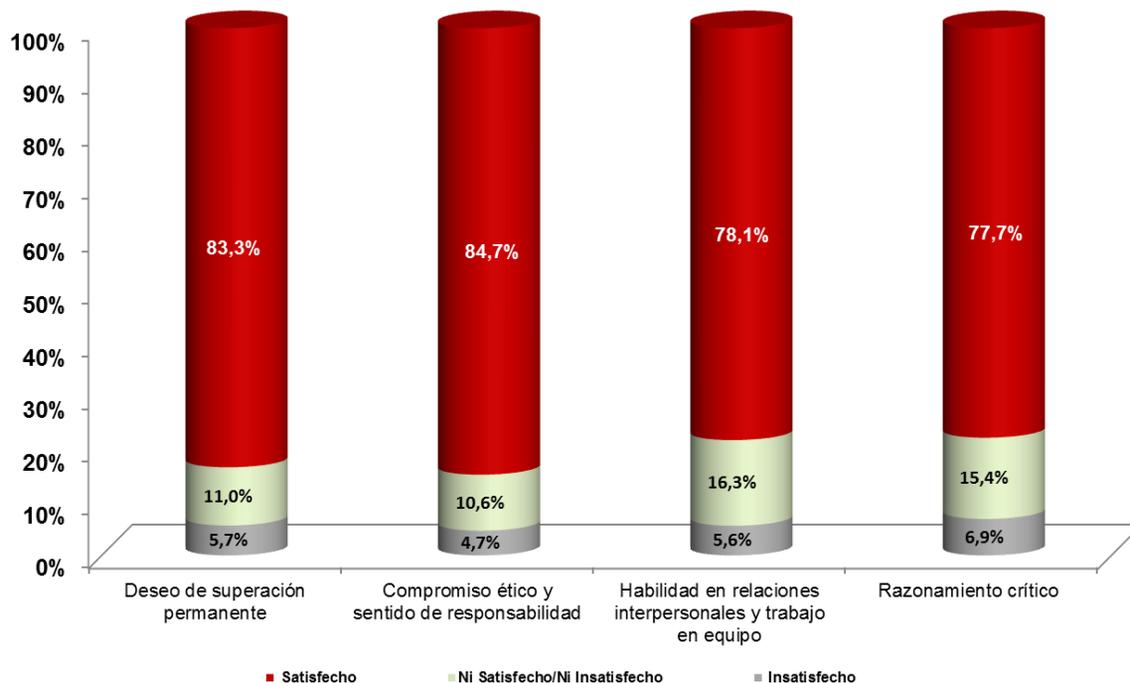


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Desarrollo Personal**

De este aspecto, los indicadores con los cuales los egresados manifiestan mayor grado de satisfacción, son: Compromiso ético y Sentido de responsabilidad (84,7%) y el Deseo de superación permanente (83,3%), según se observa en el Gráfico 18.

Gráfico 18. Satisfacción de los egresados sobre el Desarrollo Personal

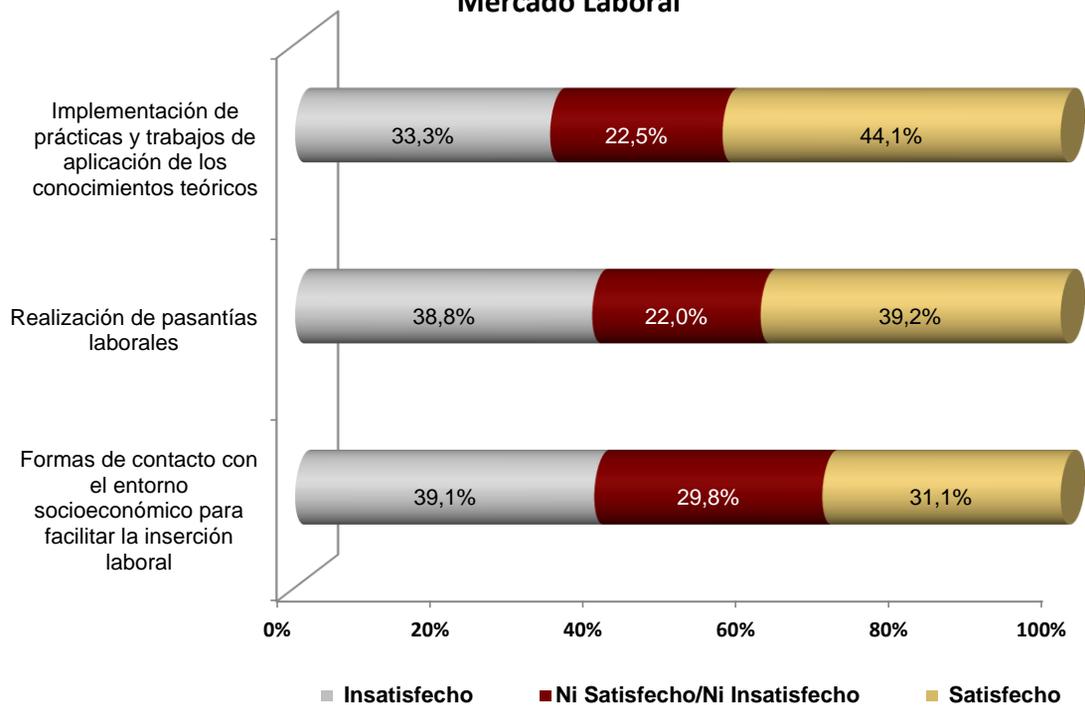


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Gestión de Conexión con el Mercado Laboral**

Respecto a los indicadores el 44,1% de los estudiantes manifestó que la Implementación de prácticas y trabajos de aplicación de los conocimientos teóricos le da mayor conexión con el mercado laboral a la carrera cursada.

Gráfico 19. Satisfacción de los estudiantes sobre la Gestión de Conexión con el Mercado Laboral



* 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: Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros) 57,8% y el Costo de matrícula y Cuota educativa (arancel) 52,5%.

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

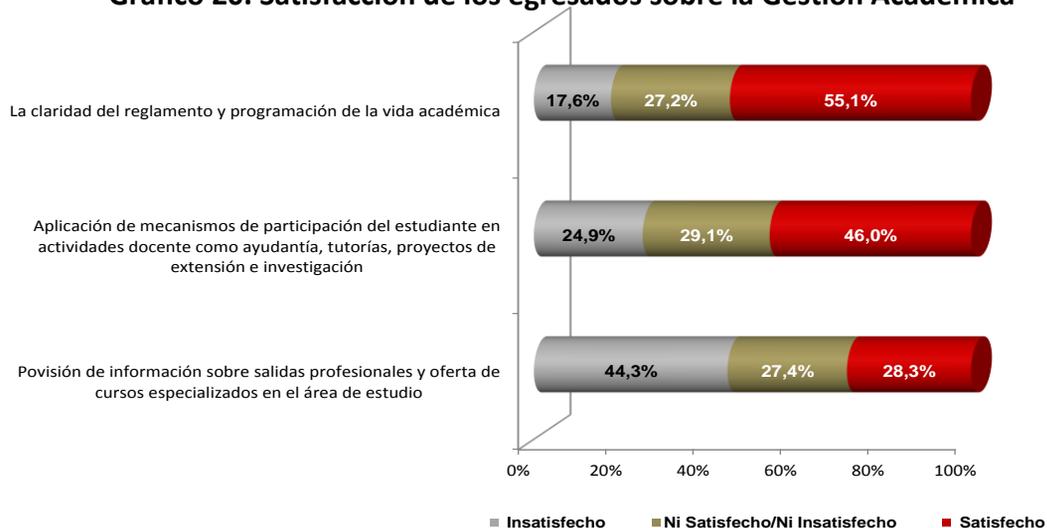
Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	34,9%	21,6%	43,5%
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	19,5%	39,6%	40,9%
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	20,0%	34,1%	45,9%
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	24,4%	26,7%	48,9%
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	26,6%	20,9%	52,5%
Aplicación de políticas de diversidad en la universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	14,7%	27,5%	57,8%

* 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 (55,1%).Gráfico 20

Gráfico 20. Satisfacción de los egresados sobre la Gestión Académica

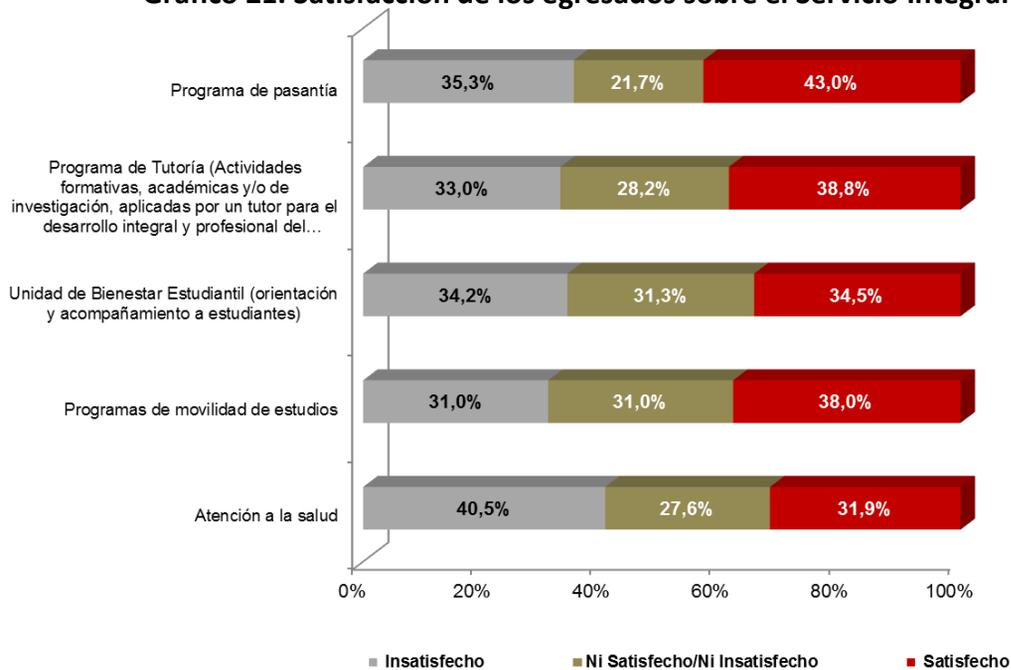


* Para hallar el porcentaie de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No

✓ **Servicio Integral**

Con respecto al servicio integral los egresados manifestaron mayor grado de satisfacción con los siguientes indicadores: Programa de Pasantía (43,0%) y a Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante) (38,8%). Gráfico 21

Gráfico 21. 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 son: Ordenamiento físico de las edificaciones (58,1%), seguido por el Seguridad y salubridad de edificios (48,6%).

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

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Acceso y estacionamiento	31,2%	21,9%	46,9%
Seguridad y salubridad de edificios	25,5%	25,9%	48,6%
Ordenamiento físico de las edificaciones	21,4%	20,5%	58,1%

* 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 (63,3%), la Climatización (60,4%).
- En lo referente a la **Sala de informática**, el 61,1% de los egresados está satisfecho con la Climatización.
- El 46,4% de los egresados señala estar satisfecho con el Horario y el 45,5% con las Condiciones de acústica y luz **Laboratorio de Ciencias**.
- Respecto a la **Sala de estudios**, el 61,5% de los egresados indica estar satisfecho con el Horario.

- El 69,9% de los egresados manifiesta estar satisfecho con la Climatización (ventilación, calefacción) del **Auditorio** y el 68,3% con las Condiciones de acústica y luz.

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	26,9	26,3	46,9	26,4	28,7	44,9	35,0	27,1	37,9	18,3	28,0	53,6	14,2	19,8	66,0
Espacio físico (dimensiones)	18,8	24,4	56,8	29,5	27,5	43,0	29,6	26,9	43,5	19,9	24,4	55,7	16,2	18,2	65,7
Horario	14,4	22,3	63,3	30,4	25,7	43,9	22,6	31,0	46,4	14,9	23,6	61,5	10,8	23,9	65,3
Estado de conservación	21,3	30,7	48,0	24,0	29,0	47,0	29,0	31,7	39,4	14,2	28,8	56,9	12,3	20,9	66,9
Climatización (ventilación, calefacción)	17,8	21,8	60,4	15,5	23,4	61,1	30,3	25,7	44,1	15,6	24,9	59,5	11,9	18,2	69,9
Condiciones de acústica y luz	16,2	26,8	57,0	16,8	25,1	58,1	29,2	25,3	45,5	13,9	27,2	58,9	12,9	18,8	68,3
Disponibilidad de materiales e insumos	-	-	-	27,7	30,0	42,2	37,1	27,0	35,9	-	-	-	-	-	-
Disponibilidad de equipos	31,1	26,4	42,5	33,6	27,6	38,9	35,9	28,6	35,5	18,8	31,7	49,5	13,7	22,1	22,1

* 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

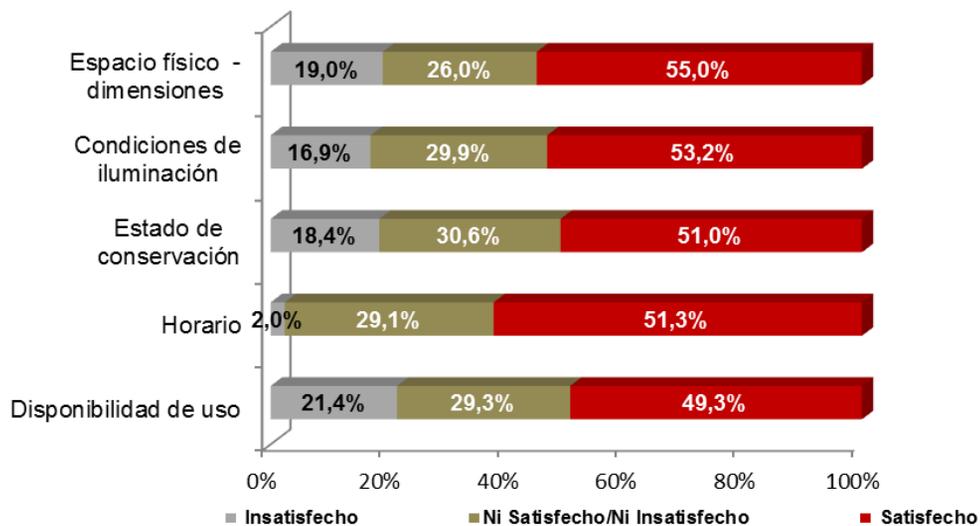
N2: Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho

N3: Satisfecho

✓ Espacios Deportivos

El 55,0% de los egresados manifiesta estar satisfecho con el Espacio Físico-dimensiones. Gráfico 22.

Gráfico 22. Satisfacción de los egresados con los Espacios Deportivos

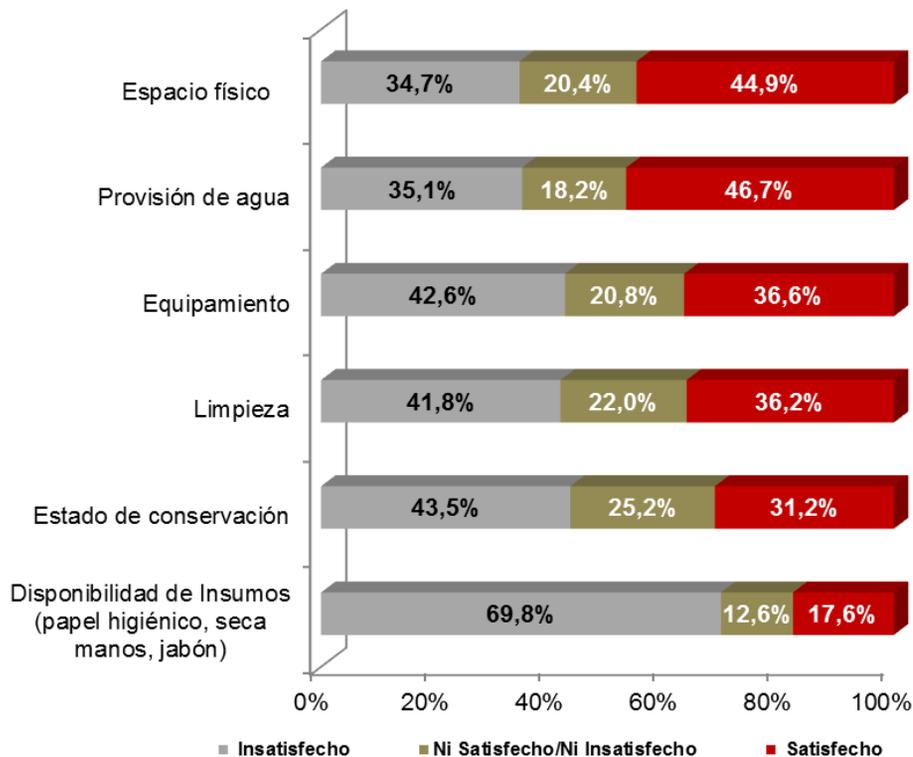


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No aplica/No tiene

✓ **Sanitarios**

Con respecto a los **Sanitarios**, en el siguiente gráfico se observa que el 46,7% de los egresados señala estar satisfecho con la Provisión de agua.

Gráfico 23. Satisfacción de los egresados con los Sanitarios

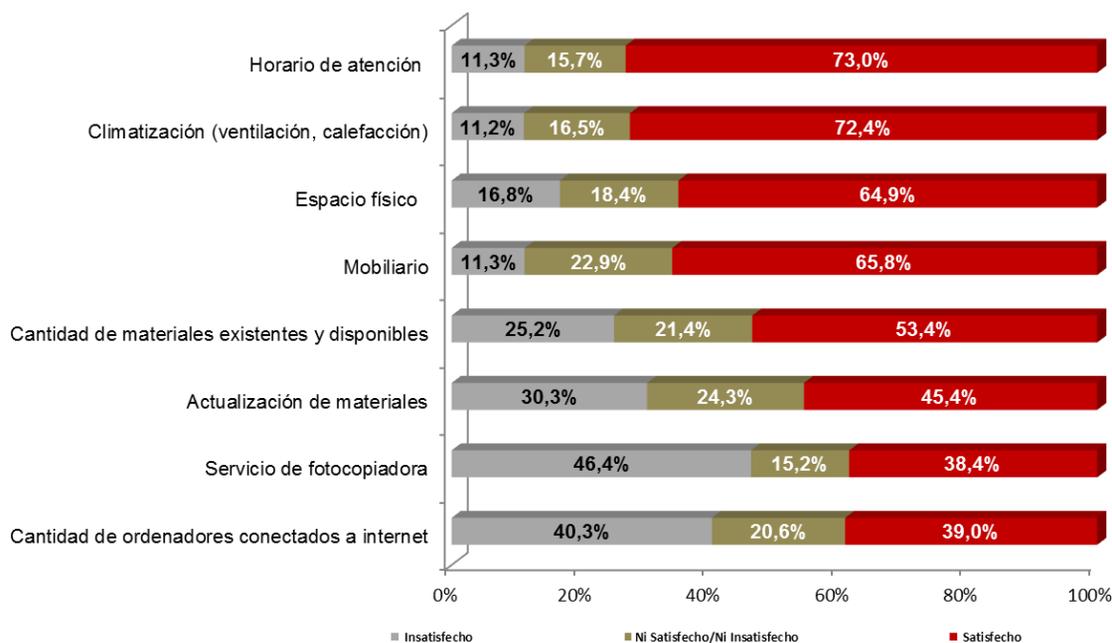


* Para hallar el porcentaje de satisfechos se consideró la sumatoria de los satisfechos y muy satisfechos, excluyendo la respuesta No

✓ **Biblioteca**

En lo referente al estado general de la **Biblioteca**, se observa que los egresados tienen mayor satisfacción con el Horario de atención (73,0%) y con Climatización (ventilación, calefacción) Gráfico 24.

Gráfico 24. 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

✓ **Servicios del Comedor**

En la siguiente Tabla se visualiza que los egresados tienen mayor grado de satisfacción con el Horario de atención (48,0%).

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

Aspectos	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho
Calidad de alimentos	42,5%	28,1%	29,4%
Precio	37,2%	30,5%	32,2%
Espacio físico	44,3%	20,2%	35,5%
Infraestructura	38,3%	24,3%	37,3%
Limpieza e higiene	36,2%	29,3%	34,5%
Horarios de atención	26,7%	25,3%	48,0%

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

4.3. Opinión de los encuestados sobre los aspectos a mejorar

Para conocer otros aspectos en los deberían mejorar las Unidades Académicas de la UNA, en la encuesta se incluyó una pregunta para recabar comentarios o sugerencias sobre los diferentes aspectos analizados. A continuación, se exponen los comentarios más frecuentemente mencionados por los encuestados menos satisfechos, que representan el 15,4% de los estudiantes y el 7,1% de los egresados. Cuadro 30 del Anexo 7.1

▪ **Desarrollo Personal**

- ✓ Fomentar el razonamiento crítico.
- ✓ Promover el trabajo en equipo.
- ✓ Incentivar la práctica del compromiso ético y los valores de solidaridad y responsabilidad social.
- ✓ Crear un plan de desarrollo de competencias personales y profesionales.
- ✓ Fomentar la vida sana entre estudiantes (incentivando la realización de deportes).
- ✓ Incluir más aspectos sociales relacionados al desarrollo del país.
- ✓ Adecuar los sistemas de evaluación para permitir el desarrollo y la autosuperación

▪ **Infraestructura**

- ✓ Liberar el acceso a la red de internet en el campus para los estudiantes.
- ✓ Adquirir micrófono para dictar clases con alumnos numerosos.
- ✓ Actualizar los equipos para la práctica de talleres de radio, televisión, periodismo e informática.
- ✓ Adquirir materiales, equipos, herramientas e insumos de laboratorio.
- ✓ Aumentar la cantidad de laboratorios.
- ✓ Mejorar la infraestructura de los laboratorios y de las aulas.
- ✓ Mejorar el sistema de climatización de las aulas.

▪ **Servicios de Biblioteca**

- ✓ Comprar materiales actualizados.
- ✓ Extender el horario de atención.

- ✓ Disponer de varios ejemplares de los materiales bibliográficos especificados en los programas de estudio.
- ✓ Contar con el acceso a bibliotecas digitales (Base de datos de publicaciones científicas en línea).
- ✓ Mejorar la infraestructura y disponibilidad de materiales en las filiales.
- ✓ Mejorar la climatización en las Bibliotecas.

- **Aspectos Académicos**
 - ✓ Mejorar la metodología de enseñanza.
 - ✓ Realizar la evaluación del desempeño de los docentes.
 - ✓ Capacitación de docentes en el uso de las TICs como herramientas en el proceso de enseñanza - aprendizaje.
 - ✓ Fomentar el uso de las herramientas informáticas en las clases teóricas y prácticas.
 - ✓ Brindar mayor orientación académica.
 - ✓ Aumentar las salidas de campo.
 - ✓ Desarrollar completamente el programa de estudios.
 - ✓ Aumentar las pasantías en la malla curricular.
 - ✓ Actualizar los materiales de estudio y la bibliografía utilizada.

- **Gestión Administrativa y Académica, Servicio Integral y General**
 - ✓ Agilizar procesos administrativos en las Unidades Académicas.
 - ✓ Disminuir los costos de los aranceles.
 - ✓ Agilizar el proceso de pago de los aranceles.
 - ✓ Colocar cámaras de seguridad en todas las Unidades Académicas.
 - ✓ Ampliar el estacionamiento.
 - ✓ Crear más residencias universitarias.

- **Otros aspectos**
 - ✓ Fomentar el reciclaje y la concienciación con el medio ambiente.
 - ✓ Crear un centro de información para guiar al alumnado.
 - ✓ Propiciar el contacto con el mercado laboral para facilitar la inserción de los estudiantes y la promoción de los egresados.
 - ✓ Mejorar y ampliar la infraestructura edilicia de los comedores.

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 sociodemográficas

- ▶ Entre los encuestados predomina el sexo femenino, estudiantes (52,1%) y egresados (63,0%).
- ▶ El 61,4% de los estudiantes tiene edades comprendidas entre 21 a 25 años y el 42,3% de los egresados tiene entre 23 a 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 74,5% de los estudiantes y el 79,6% de los egresados manifiestan mayor grado de satisfacción con el **Desarrollo Personal**.
- ▶ El 53,1% de los estudiantes y el 55,2% de los egresados están satisfechos con el servicio de las Bibliotecas.
- ▶ Los aspectos en los cuales están menos satisfechos los **estudiantes** manifestaron que se refieren a los Servicios integrales y en Educación Ambiental, sobre la necesidad de implementar acciones de ahorro energético en la Universidad.
- ▶ Los aspectos en los cuales están menos satisfechos los **egresados** se refieren al Servicio del Comedor y además el Laboratorio de Ciencias respecto a la Disponibilidad de materiales e insumos.

6. Bibliografía

- Chamizo Gonzalez, J., Cano Montero, E. I., Gutierrez Broncano, S., & Blazquez Resino, J. J. (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil.
- 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. (2010). 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. (2011). 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.
- Gutiérrez, A. S., Morales-Lozano, J. A., & Martinez-Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, (31), 39-55.
- 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). 2009. 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 2014 San Lorenzo, Py. Disponible en www.una.py/publicaciones/estadística.
- 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.....	49
Cuadro 2. Encuestados por Carreras.	52
Cuadro 3. Encuestados por Sedes.	52
Cuadro 4. Edad de los Estudiantes.	53
Cuadro 5. Edad de los Egresados.	53
Cuadro 6. Estudiantes y Egresados por sexo.	53
Cuadro 7. Estudiantes y Egresados por nacionalidad.	53
Cuadro 8. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Aspectos Académicos.....	54
Cuadro 9. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Aspecto en Educación Ambiental	54
Cuadro 10. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Desarrollo Personal.	55
Cuadro 11. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión de Conexión en el Mercado Laboral.	55
Cuadro 12. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión Administrativa	56
Cuadro 13. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión Académica	57
Cuadro 14. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Servicio Integral.	57
Cuadro 15. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Servicio General.....	58
Cuadro 16. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Biblioteca y Laboratorios.	58
Cuadro 16. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Biblioteca y Laboratorios.	59
Cuadro 16. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Biblioteca y Laboratorios.	60
Cuadro 17. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Biblioteca	60
Cuadro 18. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Comedor	61
Cuadro 19. Grado de satisfacción de los Egresados con los Aspectos Académicos.	61
Cuadro 20. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Aspecto en Educación Ambiental	62
Cuadro 21. Grado de satisfacción de Egresados con el Desarrollo Personal.....	62
Cuadro 22. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión de Conexión en el Mercado Laboral.....	63
Cuadro 23. Grado de satisfacción de Egresados con la Gestión Administrativa.....	64
Cuadro 24. Grado de satisfacción de Egresados con la Gestión Académica.	65

Cuadro 25. Grado de satisfacción de Egresados con el Servicio Integral	65
Cuadro 26. Grado de satisfacción de Egresados con el Servicio General	66
Cuadro 27. Grado de satisfacción de Egresados con la Infraestructura	66
Cuadro 28. Grado de satisfacción de Egresados con los Servicios de Biblioteca	68
Cuadro 29. Grado de satisfacción de Egresados con los Servicios del Comedor	69
Cuadro 30. Grado de satisfacción general con la Formación Recibida	69
Cuadro 31. Reinscripción en la UNA, según decisión de Estudiantes y Egresados	69
Cuadro 32. Estudiantes y Egresados: recomendación de la UNA a amigos y familiares	70
Cuadro 33. Aspectos a mejorar en la UNA, según sugerencias de los encuestados	71

7.1. Datos a nivel Universidad

Cuadro 1. Encuestados por Unidad Académica.

Unidades Académicas	Estudiantes	Egresados	Total
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	283	49	332
Facultad de Ciencias Médicas	50	9	59
Facultad de Ingeniería	242	17	259
Facultad de Ciencias Económicas	131	36	167
Facultad de Odontología	6	4	10
Facultad de Ciencias Químicas	101	57	158
Facultad de Filosofía	101	21	122
Facultad de Ciencias Agrarias	70	38	108
Facultad de Ciencias Veterinarias	25	8	33
Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte	165	3	168
Facultad Politécnica	112	16	128
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	130	65	195
Instituto "Dr. Andrés Barbero"	6	1	7
Instituto de Trabajo Social	1	-	1
Total	1.423	324	1.747
Porcentaje (%)	81,5	18,5	100,0

Cuadro 2. Encuestados por Carreras.

Unidades Académicas	Carreras	Estudiante	Egresados
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	Derecho	274	45
	Notariado	8	3
	Ciencias Sociales	2	1
Facultad de Ciencias Médicas	Medicina y Cirugía	36	5
	Kinesiología y Fisioterapia	11	2
	Instrumentación y Área Quirúrgica	3	3
Facultad de Ingeniería	Ingeniería Civil	83	7
	Ingeniería Electromecánica	71	3
	Ingeniería Electrónica	29	7
	Ingeniería Industrial	30	2
	Ingeniería en Ciencias Geográficas	6	-
	Ingeniería Mecatrónica	25	-
	Ingeniería Mecánica	10	-
Facultad de Ciencias Económicas	Economía	54	12
	Contaduría Pública	77	25
Facultad de Odontología	Odontología	6	3
Facultad de Ciencias Químicas	Bioquímica	18	11
	Ciencia y Tecnología de alimentos	6	2
	Farmacia	16	12
	Ingeniería de alimentos	7	-
	Ingeniería Química	26	5
	Nutrición	14	7
	Química Industrial	12	19
Facultad de Filosofía	Filosofía	4	2
	Psicología	64	11
	Ciencias de la Comunicación	14	5
	Ciencias de la Educación	4	3
	Historia	2	-
	Letras	3	-
	Lengua Inglesa	6	-
	Lengua Alemana	2	-
	Lengua Francesa	1	-

Cuadro 2. Encuestados por Carreras (Cont.).

Unidades Académicas	Carreras	Estudiantes	Egresados
Facultad de Ciencias Agrarias	Administración Agropecuaria	13	4
	Ingeniería Agronómica	22	18
	Ingeniería Ambiental	24	5
	Ingeniería en Ecología Humana	4	4
	Ingeniería Agroalimentaria	1	-
	Ingeniería Forestal	6	6
Facultad de Veterinaria	Ciencias Veterinarias	25	8
Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte	Arquitectura	103	3
	Diseño de Indumentaria Escénica y Urbana	4	-
	Diseño Industrial	51	-
	Música	8	-
Facultad Politécnica	Ciencias de la Información	5	4
	Ciencias Informáticas	27	5
	Electricidad	1	-
	Gestión de la Hospitalidad	10	1
	Ingeniería en Electricidad	9	1
	Ingeniería en Marketing	7	-
	Ingeniería en Sistemas de Producción	14	2
	Ingeniería Informática	21	2
	Ingeniería en Ciencias de los Materiales	1	-
	Ingeniería en Aeronáutica	4	-
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	Biología	17	14
	Biotechnología	15	3
	Educación de Ciencias Básicas y sus Tecnologías	4	-
	Educación Matemática	2	-
	Física	4	2
	Radiología e Imagenología	4	-
	Geología	10	3

Cuadro 2. Encuestados por Carreras (Cont.).

Unidades Académicas	Carreras	Estudiantes	Egresados
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	Matemática Estadística	10	14
	Matemática Pura	4	2
	Química	9	13
	Físico en Imagenología Radiológica	2	1
	Tecnología de Producción	51	13
Instituto "Dr. Andrés Barbero"	Enfermería	4	1
	Obstetricia	2	-
Instituto de Trabajo Social	Trabajo Social	1	-
Total		1.423	324

Cuadro 3. Encuestados por Sedes.

Sede	Estudiantes	Egresados	Total
Asunción	448	87	535
Central	957	225	1.182
Sub Total	1.405	312	1.717
Otras Regiones del País	Estudiantes	Egresados	Total
Caacupé	3	-	3
Caaguazú	2	-	2
Benjamín Aceval	1	-	1
Caazapá	3	3	6
Paraguarí	1	-	1
Pedro Juan Caballero	-	2	2
San Pedro del Ykuamandyju	1	1	2
Villa Hayes	3	-	3
Villarrica	2	-	2
Coronel Oviedo	-	3	3
San Juan Bautista (Misiones)	-	1	1
Santa Rosa (Misiones)	1	2	3
Santa Rosa del Aguaray	1	-	1
Sub Total	18	12	30
Total General	1.423	324	1.747

Cuadro 4. Edad de los Estudiantes.

Alternativas	Estudiantes	%
16 a 20	209	14,7
21 a 25	874	61,4
26 a 30	230	16,2
31 a 35	66	4,6
36 a 40	15	1,1
41 a 45	8	0,6
46 a 51	8	0,6
No responde	13	0,8
Total	1.423	100,0

Cuadro 5. Edad de los Egresados.

Alternativas	Egresados	%
23 a 27	137	42,3
28 a 32	115	35,5
33 a 37	41	12,7
38 a 42	14	4,3
43 a 47	5	1,5
48 a 52	4	1,2
53 a 57	7	2,2
No responde	1	0,3
Total	324	100,0

Cuadro 6. Estudiantes y Egresados por sexo.

Sexo	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Masculino	681	47,9	120	37,0	801
Femenino	742	52,1	204	63,0	946
Total	1.423	100,0	324	100,0	1.747

Cuadro 7. Estudiantes y Egresados por nacionalidad.

Nacionalidad	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Paraguaya	1.396	98,1	314	96,9	1.710
Extranjera	27	1,9	10	3,1	37
Total	1.423	100,0	324	100,0	1.747

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	54	154	333	716	166	-	1.423	62,0
Formación práctica	175	363	313	450	115	7	1.423	39,7
Métodos de evaluación	107	264	409	521	120	2	1.423	45,0
Uso de las TIC en la enseñanza	121	245	526	378	101	52	1.423	33,7
Actividades de motivación estudiantil (proyectos, concursos, visita técnicas, etc.)	233	427	338	295	109	21	1.423	28,4
Dedicación de los docentes	116	308	436	446	113	4	1.423	39,3
Desempeño de los docentes	100	293	493	427	107	3	1.423	37,5
Metodología utilizada por los docentes	121	326	514	387	73	2	1.423	32,3
Número de horas de clase asignado a los cursos	78	188	309	653	192	3	1.423	59,4
Contenido desarrollado con respecto a los programas establecidos	91	215	359	605	150	3	1.423	53,2
Orientación académica a los estudiantes	138	305	432	428	114	6	1.423	38,1
Contenido de las asignaturas	74	186	326	651	181	5	1.423	58,7
Bibliografía utilizada	104	158	367	587	197	10	1.423	55,1
Promedio							44,8	

* 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 Aspecto en Educación Ambiental

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Campañas de concienciación de la conservación de los recursos naturales.	211	266	400	338	141	67	1.423	33,7
Manejo de Residuos	218	262	367	376	145	55	1.423	36,6
Campañas de reciclados de residuos generados	266	303	402	256	99	97	1.423	24,9
Acciones de ahorro energético	263	290	452	237	92	89	1.423	23,1
Promedio							29,6	

* 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 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	37	84	286	712	281	23	1.423	69,8
Compromiso ético y sentido de responsabilidad	37	77	226	668	391	24	1.423	74,4
Razonamiento crítico	39	66	226	689	377	26	1.423	74,9
Deseo de superación permanente	33	53	180	542	578	37	1.423	78,7
Promedio								74,5

* Para el cálculo del porcentaje 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 de Conexión en el Mercado Laboral.

Aspectos	Calificación						Total	%
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Formas de contacto con el entorno socioeconómico para facilitar la inserción laboral	176	283	494	295	89	86	1.423	27,0
Realización de pasantías laborales	155	224	449	305	111	179	1.423	29,2
Implementación de prácticas y trabajos de aplicación de los conocimientos teóricos	183	255	433	386	110	56	1.423	34,9
Promedio								30,4

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

Cuadro 12. 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	Total		
Agilidad en los procesos administrativos (trámites de matrícula y gestión de documentos)	290	350	260	379	136	8	1.423	36,2	
Aplicación de políticas de diversidad en la Universidad (raza, credo, cultural, discapacidad y otros)	105	114	349	536	259	60	1.423	55,9	
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	163	222	430	393	162	53	1.423	39,0	
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	158	214	465	399	154	33	1.423	38,9	
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	181	206	295	454	268	19	1.423	50,7	
Apoyo económico (Becas y exoneraciones)	161	229	384	387	189	73	1.423	40,5	
Promedio									43,5

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

Cuadro 13. 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	173	274	325	468	175	8	1.423	45,2
Provisión de información sobre salidas profesionales y ofertas de cursos especializados en el área de estudio	183	320	437	337	102	44	1.423	30,9
Aplicación de mecanismos de participación del estudiante en actividades docentes como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación	119	222	421	435	183	43	1.423	43,4
Promedio								39,8

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

Cuadro 14. 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	267	266	419	251	115	105	1.423	25,7
Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante)	163	236	479	334	104	107	1.423	30,8
Programas de movilidad de estudios	153	201	530	316	99	124	1.423	29,2
Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes)	208	264	442	312	124	73	1.423	30,6
Promedio								29,1

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

Cuadro 15. 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	378	297	312	270	116	50	1.423	27,1
Ordenamiento físico de las edificaciones	199	254	365	431	160	14	1.423	41,5
Seguridad y salubridad de edificios	254	319	309	398	126	17	1.423	36,8
Promedio								35,2

* Para el cálculo del porcentaje 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 de Biblioteca y Laboratorios.

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Aulas								
Mobiliarios	181	361	317	449	114	1	1.423	39,6
Espacio físico - dimensiones	152	268	269	580	154	-	1.423	51,6
Horario	159	237	299	577	138	13	1.423	50,2
Estado de conservación	175	310	362	454	101	21	1.423	39,0
Climatización (ventilación, calefacción)	153	226	249	580	199	16	1.423	54,7
Condiciones de acústica y luz	140	253	256	599	160	15	1.423	53,3
Disponibilidad de equipos	226	327	295	428	129	18	1.423	39,1
Promedio								46,8
Sala de informática								
Mobiliarios	147	203	321	529	114	109	1.423	45,2
Espacio físico - dimensiones	160	258	296	486	119	104	1.423	42,5
Horario	153	216	358	473	110	113	1.423	41,0
Estado de conservación	142	172	349	526	125	109	1.423	45,7
Climatización (ventilación, calefacción)	96	101	241	692	185	108	1.423	61,6
Condiciones de acústica y luz	114	104	278	649	170	108	1.423	57,6
Disponibilidad de materiales e insumos	185	244	330	439	115	110	1.423	38,9
Disponibilidad de equipos	226	266	302	398	122	109	1.423	36,5
Promedio								46,1

* Para el cálculo del porcentaje 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 de Biblioteca y Laboratorios.

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Laboratorio de Ciencias								
Mobiliarios	258	194	314	292	66	299	1.423	25,2
Espacio físico - dimensiones	149	205	285	306	69	409	1.423	26,4
Horario	128	111	341	356	74	413	1.423	30,2
Estado de conservación	151	174	326	296	64	412	1.423	25,3
Climatización (ventilación, calefacción)	141	170	282	335	79	416	1.423	29,1
Condiciones de acústica y luz	249	123	305	373	78	295	1.423	31,7
Disponibilidad de materiales e insumos	182	213	309	239	67	413	1.423	21,5
Disponibilidad de equipos	190	204	316	234	62	417	1.423	20,8
Promedio								26,3
Sala de estudios								
Mobiliarios	141	210	288	483	106	195	1.423	41,4
Espacio físico - dimensiones	143	208	270	484	120	198	1.423	42,4
Horario	125	133	277	554	134	200	1.423	48,3
Estado de conservación	128	161	329	482	122	201	1.423	42,4
Climatización (ventilación, calefacción)	116	156	252	555	146	198	1.423	49,3
Condiciones de acústica y luz	131	134	271	544	143	200	1.423	48,3
Disponibilidad de equipos	166	195	329	410	122	201	1.423	37,4
Promedio								44,2
Auditorio								
Mobiliarios	88	119	270	597	219	130	1.423	57,3
Espacio físico - dimensiones	99	129	264	592	209	130	1.423	56,3
Horario	72	77	329	556	201	188	1.423	53,2
Estado de conservación	75	94	272	616	230	136	1.423	59,5
Climatización (ventilación, calefacción)	83	85	228	646	247	134	1.423	62,8
Condiciones de acústica y luz	86	89	231	635	246	136	1.423	61,9
Disponibilidad de equipos	94	109	311	547	199	163	1.423	52,4
Promedio								57,6

* Para el cálculo del porcentaje 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 de Biblioteca y Laboratorios.

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Espacios deportivos								
Espacio físico – dimensiones	150	209	300	474	156	134	1.423	44,3
Horario	141	199	345	453	126	159	1.423	40,7
Estado de conservación	164	217	327	440	127	148	1.423	39,8
Condiciones de acústica y luz	144	161	355	459	152	152	1.423	42,9
Disponibilidad de uso	170	211	368	376	123	175	1.423	35,1
Promedio								40,6
Sanitarios								
Equipamiento	345	377	254	356	79	12	1.423	30,6
Espacio físico	289	260	281	499	94	-	1.423	41,7
Provisión de agua	378	317	213	406	93	16	1.423	35,1
Limpieza	359	299	285	363	98	19	1.423	32,4
Estado de conservación	422	364	262	269	85	21	1.423	24,9
Disponibilidad de insumos (papel higiénico, seca manos, jabón)	846	311	118	104	33	11	1.423	9,6
Promedio								44,2

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

Cuadro 17. 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	74	110	188	724	288	39	1.423	71,1
Cantidad de materiales existentes y disponibilidad existentes	161	261	274	499	212	16	1.423	50,0
Actualización de materiales	160	272	328	438	182	43	1.423	43,6
Mobiliario	114	169	245	613	238	44	1.423	59,8
Espacio físico	146	203	213	562	252	47	1.423	57,2
Climatización (ventilación, calefacción)	170	211	368	376	123	175	1.423	35,1
Cantidad de ordenadores conectados a internet	290	272	222	391	182	66	1.423	40,3
Servicio de fotocopidora	333	202	220	308	165	195	1.423	33,2
Promedio								53,1

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

Cuadro 18. Grado de satisfacción de Estudiantes con los Servicios de Comedor

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Infraestructura	327	239	256	405	119	77	1.423	36,8
Espacio físico	369	258	231	395	116	54	1.423	35,9
Precio	307	280	340	339	75	82	1.423	29,1
Calidad de alimentos	373	267	329	285	85	84	1.423	26,0
Horarios de atención	190	136	279	606	130	82	1.423	51,7
Limpieza e higiene	344	220	296	396	113	54	1.423	35,8
Promedio							35,8	

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

EGRESADOS

Cuadro 19. Grado de satisfacción de los Egresados con los Aspectos Académicos.

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Formación teórica	4	26	58	190	46	-	324	72,8
Formación práctica	28	81	68	115	30	2	324	44,8
Métodos de evaluación	12	39	105	138	30	-	324	51,9
Uso de las TIC en la enseñanza	30	66	104	99	20	5	324	36,7
Actividades de motivación estudiantil (proyectos, concursos, visitas técnicas)	28	92	82	95	24	3	324	36,7
Dedicación de los docentes	14	35	111	133	30	1	324	50,3
Desempeño de los docentes	10	36	108	143	26	1	324	52,2
Metodología utilizada por los docentes	12	46	130	116	20	-	324	42,0
Número de horas de clase asignado a los cursos	15	30	61	166	51	1	324	67,0
Contenido desarrollado con respecto a los programas	13	38	80	149	42	2	324	59,0
Orientación académica a los estudiantes	18	57	98	117	32	2	324	46,0
Contenido de las asignaturas	8	41	82	145	46	2	324	59,0
Bibliografía utilizada	19	57	89	123	34	2	324	48,5
Promedio							51,3	

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

Cuadro 20. Grado de satisfacción de Estudiantes con el Aspecto en Educación Ambiental

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Campañas de concienciación de la conservación de los recursos naturales.	29	60	88	102	34	11	324	42,0
Manejo de Residuos	29	59	101	98	30	7	324	39,5
Campañas de reciclados de residuos generados	37	65	112	76	21	13	324	29,9
Acciones de ahorro energético	38	63	115	65	23	20	324	27,2
Promedio								34,6

* Para el cálculo del porcentaje 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 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	4	14	52	163	87	4	324	77,2
Compromiso ético y sentido de responsabilidad	8	7	34	138	133	4	324	83,6
Razonamiento crítico	8	14	49	150	97	6	324	76,2
Deseo de superación permanente	6	12	35	115	149	7	324	81,5
Promedio								79,6

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

Cuadro 22. Grado de satisfacción de Estudiantes con la Gestión de Conexión en el Mercado Laboral.

Aspectos	Calificación						Total	% (*)
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	No aplica/No tiene		
Formas de contacto con el entorno socioeconómico para facilitar la inserción laboral	44	78	93	78	19	12	324	29,9
Realización de pasantías laborales	38	82	68	92	29	15	324	37,3
Implementación de prácticas y trabajos de aplicación de los conocimientos teóricos	28	77	71	107	32	9	324	42,9
Promedio								36,7

* Para el cálculo del porcentaje 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 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)	31	82	70	106	35	-	324	43,5	
Aplicación de políticas de diversidad en la universidad (raza, credo y cultural, discapacidad y otros)	19	27	86	113	68	11	324	55,9	
Aplicación de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas, artísticas y culturales)	13	51	109	118	29	4	324	45,4	
Actividades y apoyo de las organizaciones estudiantiles	18	44	126	102	28	6	324	40,1	
Costo de matrícula y cuota educativa (arancel)	36	48	66	112	54	8	324	51,2	
Apoyo económico (becas y exoneraciones)	25	51	83	98	54	13	324	46,9	
Promedio								47,2	

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

Cuadro 24. 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	14	43	88	137	41	1	324	54,9	
Provisión de información sobre salidas profesionales y oferta de cursos	32	109	87	72	18	6	324	27,8	
Aplicación de mecanismos de participación del estudiantes en actividades docente como ayudantía, tutorías, proyectos de extensión e investigación	16	62	91	103	41	11	324	44,4	
Promedio								42,4	

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

Cuadro 25. 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	43	79	83	70	26	23	324	29,6	
Programa de Tutoría (Actividades formativas, académicas y/o de investigación, aplicadas por un tutor para el desarrollo integral y profesional del estudiante)	32	109	87	72	18	6	324	27,8	
Programas de movilidad de estudios	25	67	92	85	28	27	324	34,9	
Programas de pasantía	29	80	67	104	29	15	324	41,0	
Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes)	32	73	96	82	24	17	324	32,7	
Promedio								35,1	

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

Cuadro 26. 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	41	56	68	112	34	13	324	45,1	
Ordenamiento físico de las edificaciones	18	51	66	144	43	2	324	57,7	
Seguridad y salubridad de edificios	27	55	83	124	32	3	324	48,1	
Promedio								50,3	

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

Cuadro 27. 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	22	64	84	123	27	4	324	46,3	
Espacio físico - dimensiones	19	42	79	153	31	-	324	56,8	
Horario	10	36	71	172	30	5	324	62,3	
Estado de conservación	14	54	98	124	29	5	324	47,2	
Climatización (ventilación, calefacción)	12	45	70	162	32	3	324	59,9	
Condiciones de acústica y luz	13	39	86	154	29	3	324	56,5	
Disponibilidad de equipos	20	79	84	116	19	6	324	41,7	
Promedio								53,0	
Sala de informática									
Mobiliarios	28	52	87	109	27	21	324	42,0	
Espacio físico - dimensiones	27	62	83	102	28	22	324	40,1	
Horario	31	61	78	105	28	21	324	41,0	
Estado de conservación	28	44	87	114	27	24	324	43,5	
Climatización (ventilación, calefacción)	21	26	71	150	35	21	324	57,1	
Condiciones de acústica y luz	23	28	76	145	31	21	324	54,3	
Disponibilidad de materiales e insumos	31	53	91	101	27	21	324	39,5	
Disponibilidad de equipos	33	68	83	89	28	23	324	36,1	
Promedio								44,2	

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

Cuadro 27. 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		
Laboratorio de Ciencias								
Mobiliarios	44	53	87	109	27	21	324	42,0
Espacio físico - dimensiones	29	48	70	91	22	64	324	34,9
Horario	26	33	81	102	19	63	324	37,3
Estado de conservación	30	45	82	84	18	65	324	31,5
Climatización (ventilación, calefacción)	27	52	67	95	20	63	324	35,5
Condiciones de acústica y luz	43	38	70	106	20	47	324	38,9
Disponibilidad de materiales e insumos	35	61	70	76	17	65	324	28,7
Disponibilidad de equipos	36	57	74	76	16	65	324	28,4
Promedio								33,4
Sala de estudios								
Mobiliarios	21	32	81	131	24	35	324	47,8
Espacio físico - dimensiones	19	38	70	131	29	37	324	49,4
Horario	15	28	68	151	26	36	324	54,6
Estado de conservación	18	23	83	141	23	36	324	50,6
Climatización (ventilación, calefacción)	17	28	72	148	24	35	324	53,1
Condiciones de acústica y luz	16	24	78	146	23	37	324	52,2
Disponibilidad de equipos	21	33	91	120	22	37	324	43,8
Promedio								50,2
Auditorio								
Mobiliarios	11	32	60	155	45	21	324	61,7
Espacio físico - dimensiones	14	35	55	156	43	21	324	61,4
Horario	13	19	71	150	44	27	324	59,9
Estado de conservación	12	25	63	158	44	22	324	62,3
Climatización (ventilación, calefacción)	10	26	55	160	51	22	324	65,1
Condiciones de acústica y luz	11	28	57	161	46	21	324	63,9
Disponibilidad de equipos	11	30	66	147	45	25	324	59,3
Promedio								61,9

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

Cuadro 27. 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		
Espacios deportivos								
Espacio físico – dimensiones	20	39	81	138	33	13	324	52,8
Horario	21	39	89	129	28	18	324	48,5
Estado de conservación	20	37	95	124	34	14	324	48,8
Condiciones de acústica y luz	21	31	92	131	33	16	324	50,6
Disponibilidad de uso	24	41	89	121	29	20	324	46,3
Promedio								49,4
Sanitarios								
Equipamiento	36	99	66	105	11	7	324	35,8
Espacio físico	38	74	66	130	15	1	324	44,8
Provisión de agua	38	74	58	130	19	5	324	46,0
Limpieza	41	92	70	98	17	6	324	35,5
Estado de conservación	47	91	80	89	10	7	324	30,6
Disponibilidad de insumos (papel higiénico. seca manos. jabón)	122	100	40	45	11	6	324	17,3
Promedio								35,0

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

Cuadro 28. 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	6	30	50	180	53	5	324	71,9
Calidad de materiales existentes y disponibles	20	61	69	129	43	2	324	53,1
Actualizaciones de materiales	34	62	77	106	38	7	324	44,4
Mobiliario	8	28	73	166	44	5	324	64,8
Espacio físico	10	43	58	154	51	8	324	63,3
Climatización (ventilación, calefacción)	14	22	53	175	58	2	324	71,9
Cantidad de ordenadores conectados a internet	49	78	65	89	34	9	324	38,0
Servicios de fotocopidora	68	66	44	83	28	35	324	34,3
Promedio								55,2

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

Cuadro 29. 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	46	69	73	95	17	24	324	34,6
Espacio físico	56	80	62	94	1	17	324	33,6
Precio	48	63	91	89	7	26	324	29,6
Calidad de los alimentos	49	78	84	78	10	25	324	27,2
Horario de atención	34	46	76	123	21	24	324	44,4
Limpieza e higiene	50	61	90	96	10	17	324	32,7
Promedio								33,7

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

■ ESTUDIANTES Y EGRESADOS

Cuadro 30. Grado de satisfacción general con la Formación Recibida

Nivel de Satisfacción	Estudiantes	%	Egresados	%
Totalmente Insatisfecho	40	15,4	1	7,1
Insatisfecho	180		22	
Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	338	23,8	58	17,9
Satisfecho	762	53,5	193	59,6
Totalmente Satisfecho	100	7,0	49	15,1
No aplica/No tiene	3	0,2	1	0,3
Total	1.423	100,0	324	100,0

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

Cuadro 31. Reinscripción en la UNA, según decisión de Estudiantes y Egresados

Nivel de Satisfacción	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Si	1.308	91,9	308	95,1	1.616
No	115	8,1	16	4,9	131
Total	1.423	100,0	324	100,0	1.747

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

Cuadro 32. Estudiantes y Egresados: recomendación de la UNA a amigos y familiares

Nivel de Satisfacción	Estudiantes	%	Egresados	%	Total
Si	1.300	91,4	311	96,0	1.611
No	123	8,6	13	4,0	136
Total	1.423	100,0	324	100,0	1.747

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

Cuadro 33. 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

6.2. Resultados de la prueba estadística.

■ ESTUDIANTES

Nivel de Satisfacción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Totalmente Insatisfecho	21	19	40
Insatisfecho	89	91	180
Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	179	159	338
Satisfecho	353	409	762
Totalmente Satisfecho	38	62	100
No aplica/No tiene	1	2	3
Total	681	742	1.423

Test Chi-Cuadrado

	Valor	Grados de libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,916 ^b	5	0,112
Razón de verosimilitudes	8,966	5	0,110
Asociación lineal por lineal	0,999	1	0,317
N de casos válidos	1.423		

^b. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 14,90.

■ EGRESADOS

Nivel de Satisfacción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Totalmente Insatisfecho	-	1	1
Insatisfecho	9	13	22
Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	29	29	58
Satisfecho	69	124	193
Totalmente Satisfecho	13	36	49
No aplica/No tiene	-	1	1
Total	120	204	324

Test Chi-Cuadrado

	Valor	Grados de libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,954 ^b	5	0,1599
Razón de verosimilitudes	8,600	5	0,1266
Asociación lineal por lineal	1,160	1	0,2826
N de casos válidos	324		

^a. 6 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,18.

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 2015						
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:		,1Paraguaya ,2Extranjera Si es extranjera,¿podrías especificar el país?:		
6.Sexo:		,1Masculino ,2Femenino				
7.¿Cuál es tu condición académica?						
Egresado:		Estudiante:		En caso de ser estudiante,¿podrías indicar el Año/Semestre? _____		
B. Satisfacción con la Unidad Académica						
Aspectos de Satisfacción	Grado de Satisfacción					
	1	2	3	4	5	6
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho/ NI Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	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							
Formas de contacto con el entorno socioeconómico para facilitar la inserción laboral							
Realización de pasantías laborales							
Implementación de prácticas y trabajos de aplicación de los conocimientos teóricos							
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							
Unidad de Bienestar Estudiantil (orientación y acompañamiento a estudiantes)							
Acceso y estacionamiento							
Ordenamiento físico de las edificaciones							
Seguridad y salubridad de edificios							
Campañas de concienciación de la conservación de los recursos naturales							
Manejo de residuos							
Campañas de reciclados de residuos generados							
Acciones de ahorro energético							
¿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							
Climatización (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							
Climatización (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							
Climatización (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							
Climatización (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							
Climatización (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 fotocopiadora							

¿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
ESTUDIANTES Y EGRESADOS DE LA UNA**

Telef.: 585540-2 / 585617-8 Int. 1090
Correo electrónico: plani@rec.una.py
www.una.py/la-universidad/estadisticas
San Lorenzo - Paraguay

Diciembre, 2015