

**Ejemplo de Reporte**

# **Calidad de Vida Universitaria en la Universidad XYZ**

**The Management Institute for Quality-of-Life Studies**



Febrero de 2019

<b>Resumen Ejecutivo</b>	1
<b>Introducción</b>	3
<b>Modelo Teórico</b>	4
<b>Descripción de la Encuesta de Calidad de Vida Universitaria</b>	6
<b>Muestreo y Recolección de Datos</b>	7
<b>Resultados de la Encuesta</b>	7
Satisfacción de los Estudiantes con los Aspectos Académicos de la Vida Universitaria	7
Resumen (Satisfacción Estudiantil con los Aspectos Académicos de la Vida Universitaria)	13
Satisfacción Estudiantil con los Aspectos Sociales de la Vida Universitaria	14
Resumen (Satisfacción de los Estudiantes con los Aspectos Sociales de la Vida Universitaria)	20
Satisfacción Estudiantil con Servicios e Instalaciones Varias	21
Resumen (Satisfacción de los Estudiantes con las Diversas Instalaciones y Servicios)	27
Satisfacción de los Estudiantes con la Vida Universitaria en General	28
<b>Discusión y Recomendaciones</b>	31
<b>Referencias</b>	32
<b>Apéndice: El Cuestionario</b>	33

## Resumen Ejecutivo

Este reporte provee un perfil de la calidad de vida universitaria de la Universidad XYZ basado en los datos de la encuesta aplicada en el periodo de 2008-2009. La encuesta captura cuatro grupos de constructos de calidad-de-vida-universitaria, que son satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos (ejem. Satisfacción con el profesorado, los métodos de enseñanza, los salones de clase, la carga de trabajo, la reputación académica y la diversidad académica), la satisfacción de los estudiantes con los aspectos sociales (ejem., satisfacción con los dormitorios en el campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades de recreación), la satisfacción con los servicios e instalaciones (ejem., satisfacción con los servicios de la biblioteca, de transportación y estacionamiento, los servicios de cuidado de la salud, la librería, las telecomunicaciones y el centro de recreación) y la satisfacción de los estudiantes con la vida universitaria en general (ejem., satisfacción con la vida universitaria en su totalidad, con su vida personal en la universidad y las percepciones de calidad de vida universitaria de los amigos y compañeros de clase).

Todos los estudiantes de la universidad (N= 29,850) fueron contactados por el Director de Servicios Estudiantiles en Febrero de 2009 vía correo electrónico, solicitando su participación en la encuesta de calidad-de-vida-universitaria. Más de 5,000 estudiantes (N=5,005) contestaron la encuesta hacia el final de la fecha límite, generando una tasa de respuesta del 16.8%, respuesta aceptable dada la tasa que se ha obtenido en encuestas anteriores con estudiantes universitarios.

Los resultados de la encuesta relativos a la satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos de la vida universitaria indican que la satisfacción en general con los aspectos académicos de la vida universitaria está por encima del promedio (comparado con otras universidades encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de la vida académica, los resultados de la encuesta indican que el nivel de satisfacción con relación a los profesores, los métodos de enseñanza, el medio ambiente del salón de clases, la carga académica y la reputación académica estuvieron por encima del promedio; sin embargo, los niveles de satisfacción en relación a la diversidad académica estuvieron por debajo del promedio. En ese sentido, recomendamos a la administración de la institución que revise sus programas de diversidad académica para fortalecer los mismos.

Los resultados de la encuesta relativos a la satisfacción de los estudiantes con los aspectos sociales de la vida universitaria indican que la satisfacción en general con los aspectos sociales de la vida universitaria está por encima del promedio (comparado con otras universidades y con 2 otros Reportes de Universidades encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de la vida social, los resultados de la encuesta indican que el nivel de satisfacción con relación con los dormitorios dentro del campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades de recreación estuvieron por encima del promedio. En ese sentido, recomendamos a la administración de la institución que mantenga el mismo rumbo en la administración de las instalaciones, los servicios y los programas universitarios relacionados con los aspectos sociales de la institución.

Los resultados de la encuesta relativos a la satisfacción de los estudiantes con las instalaciones y servicios diversos de la vida universitaria indican que la satisfacción en general con estas instalaciones y servicios de la vida universitaria está por encima del promedio (comparado con otras universidades e

## Ejemplo de Reporte

instituciones encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de las instalaciones y servicios, los resultados de la encuesta indican que el nivel de satisfacción con relación a los servicios de biblioteca, de cuidado de la salud, de la librería, de la tecnología y telecomunicaciones y el centro recreativo estuvieron muy por encima del promedio. Solo los servicios de transportación y de estacionamiento estuvieron en un nivel más bajo que el promedio. En ese sentido, recomendamos a la administración de la institución que ponga una especial atención a los problemas relacionados con la transportación y el estacionamiento.

Respecto a la satisfacción estudiantil con la vida universitaria en general en la Universidad XYZ, los resultados de la encuesta indican que los niveles de satisfacción se encuentran por encima del promedio (comparado con todas las otras instituciones encuestadas) en sus tres dimensiones: satisfacción con la calidad de vida estudiantil en general, la calidad de vida personal y la calidad de vida percibida de otros estudiantes. ¡Y esas son buenas noticias para la administración de la Universidad! Mucha de la satisfacción estudiantil relacionada con las instalaciones de la universidad, los servicios y los programas (relacionados con los aspectos académicos y sociales de la vida universitaria) pudieron haber jugado un papel muy importante en los niveles de satisfacción con la vida universitaria en general.

## Introducción

Este reporte provee una fotografía detallada de la calidad de vida en la Universidad XYZ basada en los datos de la encuesta aplicada en el periodo de 2008-2009.

La encuesta captura cuatro grupos de constructos de calidad-de-vida-universitaria, que son:

Satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos (contiene indicadores acerca de la satisfacción con el profesorado, los métodos de enseñanza, los salones de clase, la carga de trabajo, la reputación académica y la diversidad académica);

Satisfacción de los estudiantes con los aspectos sociales (indicadores relativos a la satisfacción con los dormitorios en el campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades de recreación);

Satisfacción con los servicios e instalaciones (indicadores de satisfacción con los servicios de la biblioteca, de transportación y estacionamiento, los servicios de cuidado de la salud, la librería, las telecomunicaciones y el centro de recreación)

Satisfacción de los estudiantes con la vida universitaria en general (indicadores acerca de la satisfacción con la vida universitaria en su totalidad, con su vida personal en la universidad y las percepciones de calidad de vida universitaria de los amigos y compañeros de clase).

Estos indicadores de satisfacción son comparados con normas estadísticas basadas en encuestas previas involucrando al menos a 15 diferentes encuestas aplicadas a universidades alrededor del mundo. Cada vez que aplicamos una encuesta de calidad-de-vida-universitaria revisamos las normas estadísticas basadas en la administración de la encuesta actualizada. Para aprender más acerca de las universidades encuestadas, las normas estadísticas y la validación de los constructos del estudio, vea las referencias y las publicaciones de apoyo en el Apéndice A.

Los resultados de la encuesta que se reportan aquí se enfocan en una universidad específica cuya identidad está oculta para proteger la confidencialidad. Llamamos a esta Universidad XYZ. Nosotros comparamos los niveles de satisfacción de la Universidad XYZ contra unas normas estadísticas hipotéticas que deben de reflejar el promedio de todos los niveles de satisfacción agregados de todas las universidades previamente encuestadas. Nosotros usamos normas estadísticas hipotéticas en este reporte solo como ejemplo. El reporte real para una encuesta aplicada a una universidad contendrá las normas estadísticas reales de todas las universidades encuestadas a la fecha.

El apéndice muestra la encuesta real aplicada a la Universidad XYZ.

## Modelo Teórico

El modelo conceptual en el cual descansa la encuesta de calidad de vida universitaria (ECVU) se muestra en la Figura 1 que se muestra a continuación (Sirgy, Grzeskowiak, & Rahtz, 2007; Sirgy et al., 2010).

Como se muestra en la figura, la satisfacción con la vida en general (indicador de la encuesta: “¿Qué tan satisfecho se encuentra con su vida en general?” cuya respuesta se captura en una escala de satisfacción de 5 puntos) para los estudiantes universitarios se ve altamente afectada por la satisfacción con la vida universitaria (indicador de la encuesta: “En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra usted con la vida estudiantil en la Universidad (nombre de la universidad)?”).

La satisfacción con la vida universitaria se construye de manera que es determinada por dos factores, a saber satisfacción con los aspectos académicos (ejem. Indicadores en la encuesta acerca de la satisfacción con el profesorado, los métodos de enseñanza, los salones de clase, la carga de trabajo, la reputación académica y la diversidad académica) y satisfacción con los aspectos sociales (ejem. indicadores de la encuesta relativos a la satisfacción con los dormitorios en el campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades de recreación).

De hecho, la satisfacción con los aspectos académicos y la satisfacción con los aspectos sociales son influenciadas por la satisfacción con las instalaciones y los servicios (ejem. indicadores de la encuesta relativos a la satisfacción con los servicios de la biblioteca, de transportación y estacionamiento, los servicios de cuidado de la salud, la librería, las telecomunicaciones y el centro de recreación).

Las medidas que involucran a la calidad de vida universitaria han sido validadas a través de varios estudios (ejem. Arslan & Akkas, 2014; El Hassan, 2011; Nguyen, Shultz II, & Westbrook, 2012; Sirgy, Grzeskowiak, & Rahtz, 2007; Sirgy et al., 2010; Yu & Lee, 2008; Yu & Kim, 2008). Consulte los indicadores precisos de los constructos en el Apéndice 1 en donde se encuentra el cuestionario en línea que se aplica en la realidad.

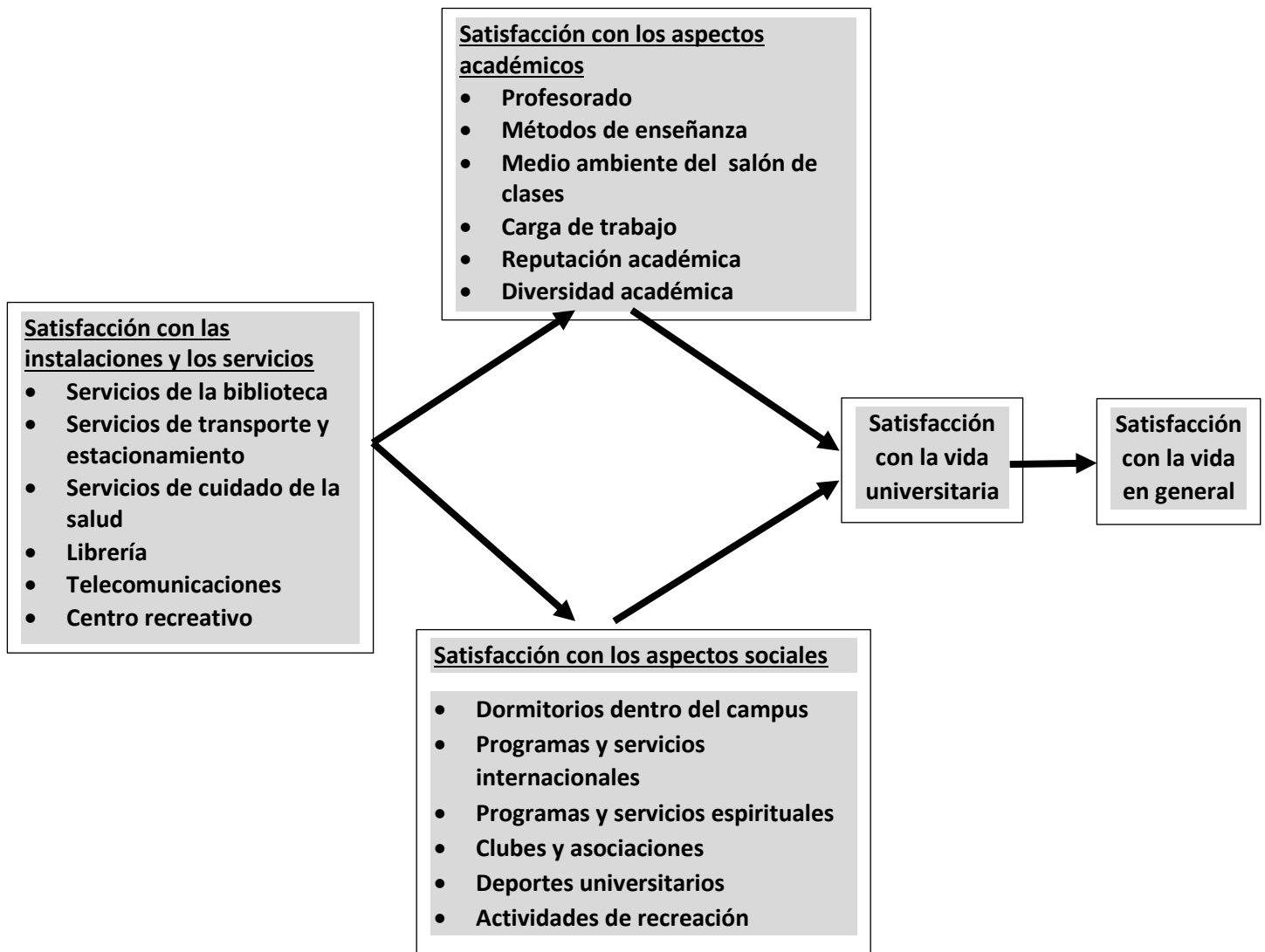


FIGURA 1: El Modelo Conceptual Subyacente de Calidad de Vida Universitaria  
Fuente: Adaptado de Sirgy, Grzeskowiak, and Rahtz (2007) y Sirgy et al. (2010)

## Descripción de la Encuesta de Calidad de Vida Universitaria

La encuesta está dividida en 5 grandes secciones: (1) calificaciones generales de la calidad de vida universitaria, (2) satisfacción con los aspectos académicos, (3) satisfacción con los aspectos sociales, (4) satisfacción con las instalaciones y los servicios y (5) aspectos demográficos (consulte el cuestionario de la encuesta en el apéndice).

**Sección 1.** (calificaciones generales de la calidad de vida universitaria). En esta sección, los participantes en la encuesta califican su satisfacción con su vida en general y su satisfacción con su vida universitaria en general. Consulte los indicadores específicos de este constructo en el cuestionario real de la encuesta en línea que se muestra en el apéndice.

**Sección 2** (*satisfacción con los aspectos académicos de la vida universitaria*). En esta sección, los participantes de la encuesta califican su satisfacción con varios aspectos de la vida académica como el profesorado, los métodos de enseñanza, los salones de clase, la carga de trabajo, la reputación académica y la diversidad académica. Consulte los indicadores específicos de este constructo en el cuestionario real de la encuesta en línea que se muestra en el apéndice.

**Sección 3** (*satisfacción de los estudiantes con los aspectos sociales de la vida universitaria*). En esta sección, los participantes de la encuesta califican su satisfacción con varios aspectos de la vida social tales como los dormitorios en el campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades de recreación. Consulte los indicadores específicos de este constructo en el cuestionario real de la encuesta en línea que se muestra en el apéndice.

**Sección 4** (*satisfacción con los servicios e instalaciones*). En esta sección, los participantes de la encuesta califican su satisfacción con varios servicios e instalaciones como los servicios de la biblioteca, de transportación y estacionamiento, los servicios de cuidado de la salud, la librería, las telecomunicaciones y el centro de recreación. Consulte los indicadores específicos de este constructo en el cuestionario real de la encuesta en línea que se muestra en el apéndice.

**Sección 5** contiene aspectos demográficos como la edad, el género, estado civil, situación laboral (medio tiempo o tiempo completo), grado de avance en su programa, etc. Consulte los ejemplos de los aspectos demográficos en el cuestionario real que aparece en el apéndice.



## Muestreo y Recolección de Datos

Todos los estudiantes registrados (Primavera de 2009) de la Universidad XYZ (N= 29,850) fueron contactados por el Director de Servicios Estudiantiles en Febrero de 2009 vía correo electrónico, solicitando su participación en la encuesta de calidad-de-vida-universitaria. La importancia de esta encuesta fue descrita en el mensaje de correo electrónico con un apoyo decidido del presidente de la universidad. Los estudiantes contactados fueron encomiados a completar la encuesta dando click a la liga que fue incluida en el mensaje de correo electrónico. Se les pidió que contestaran la encuesta en un periodo de dos semanas (se estableció una fecha límite en el mensaje). Posteriormente, se enviaron dos mensajes adicionales más por el Director de servicios Estudiantiles antes de la fecha límite, invitando a aquellos que no habían contestado la encuesta a que lo hicieran antes de la fecha límite. Más de 5,000 estudiantes (N=5,005) contestaron la encuesta hacia el final de la fecha límite, generando una tasa de respuesta del 16.8%, respuesta aceptable dada la tasa que se ha obtenido en encuestas anteriores con estudiantes universitarios.

## Resultados de la Encuesta

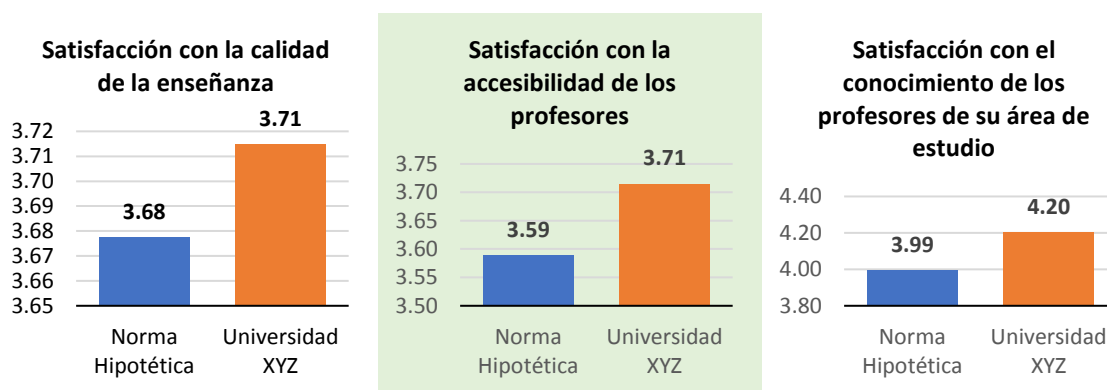
### Satisfacción de los Estudiantes con los Aspectos Académicos de la Vida Universitaria

Esta sección del reporte cubre los resultados de la encuesta relacionados con la satisfacción de los estudiantes con los aspectos **académicos** de la vida universitaria en la Universidad XYZ. Estos aspectos incluyen la satisfacción con el profesorado, los métodos de enseñanza, los salones de clase, la carga de trabajo, la reputación académica y la diversidad académica.

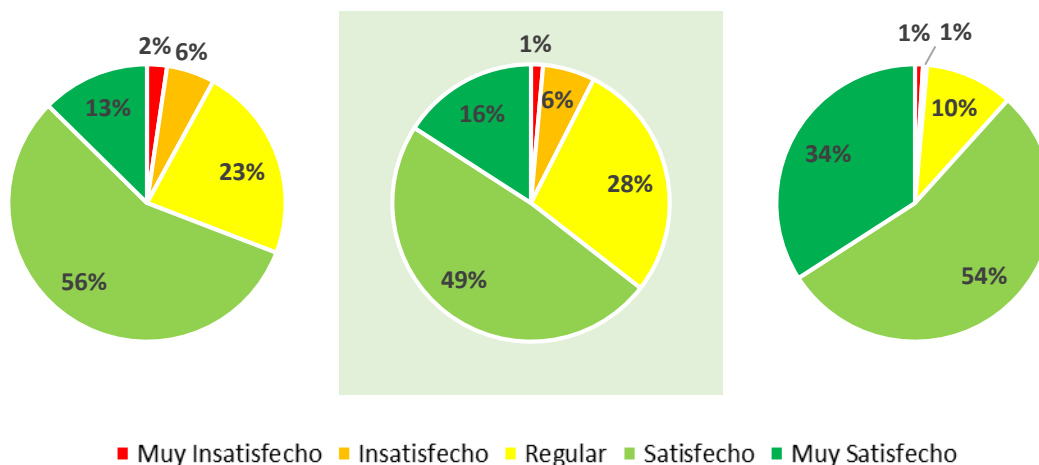
Como se muestra en la Figura 1, la **satisfacción de los estudiantes con el profesorado en la Universidad XYZ** está por encima del promedio comparada con todas las otras instituciones que han sido encuestadas en todas sus tres dimensiones: satisfacción con la calidad de la enseñanza, accesibilidad de los profesores y conocimiento de los profesores sobre la material que imparten. Específicamente,

- 69% de los encuestados reportaron estar “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **calidad de la enseñanza**;
- 65% reportaron estar “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **accesibilidad de los profesores**; y
- 88% reportaron estar “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **conocimientos de los profesores en su área de estudio**.

FIGURA 1: Satisfacción de los Estudiantes con el Profesorado en la Universidad XYZ



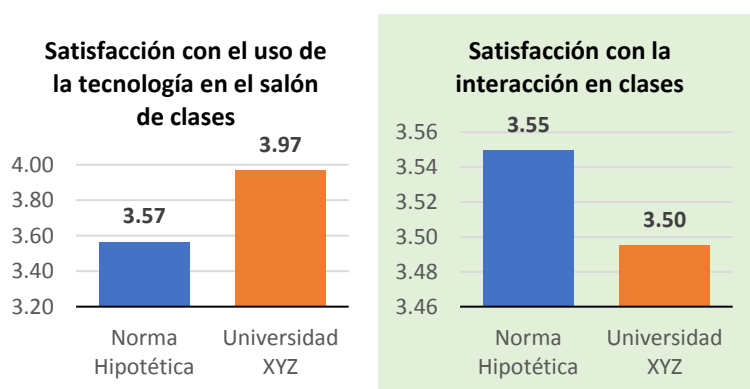
## Ejemplo de Reporte



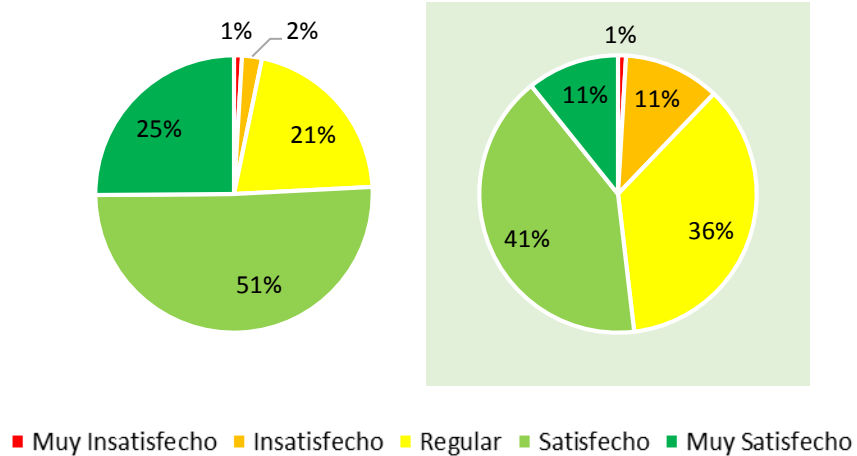
Como se muestra en la Figura 2, la **satisfacción de los estudiantes con los métodos de enseñanza en la Universidad XYZ** también está por encima del promedio comparada con todas las demás instituciones encuestadas en una de sus dos dimensiones: el uso de la tecnología en la salón de clases. En contraste, La Universidad XYZ fue calificada como por debajo del promedio en relación a la interacción en clase. Específicamente,

- 76% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **uso de la tecnología en el salón de clases**; y
- 52% reportaron estar “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **interacción en clases**.

FIGURA 2: Satisfacción de los Estudiantes con los Métodos de Enseñanza en la Universidad XYZ



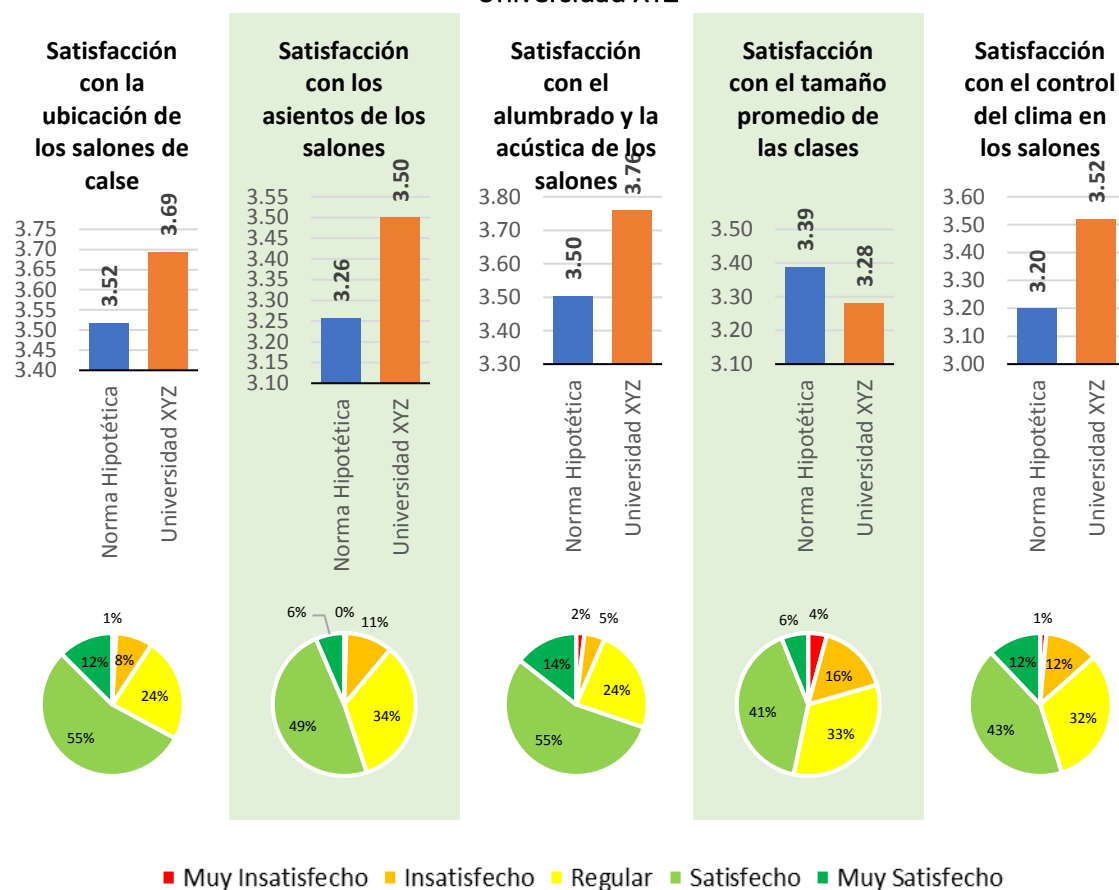
## Ejemplo de Reporte



Como se muestra en la Figura 3, la **satisfacción de los estudiantes con el medio ambiente del salón de clases en la Universidad XYZ** registró una evaluación por encima del promedio en cuatro de las cinco dimensiones: satisfacción con la ubicación de los salones de clase, los asientos, el alumbrado y la acústica y el control del clima. En contraste, la Universidad XYZ fue calificada por debajo del promedio en el tamaño promedio de las clases. Específicamente,

- 67% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **ubicación de los salones de clase**;
- 55% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **asientos de los salones**;
- 69% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **alumbrado y la acústica de los salones**;
- 47% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **tamaño promedio de las clases**; y
- 55% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **control del clima en los salones**.

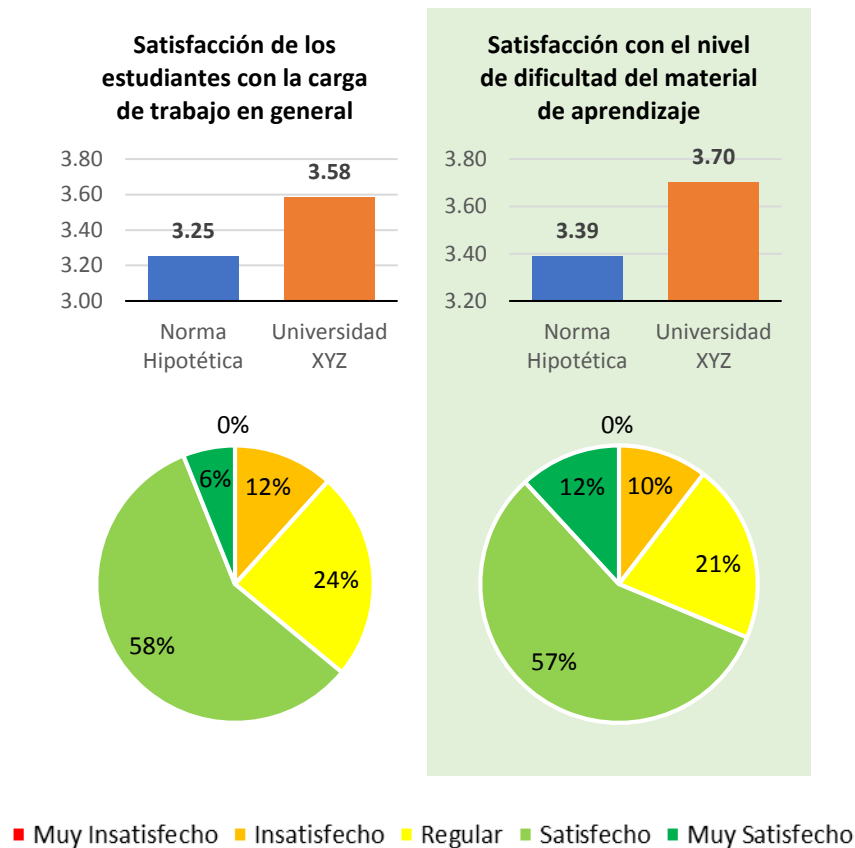
FIGURA 3: Satisfacción de los Estudiantes con el Medio Ambiente del Salón de Clases en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 4, la **satisfacción de los estudiantes con la carga de trabajo** en la Universidad XYZ registró una evaluación por encima del promedio en sus dos dimensiones: satisfacción con la carga de trabajo y satisfacción con el nivel de dificultad del material de aprendizaje. Específicamente,

- 64% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **carga de trabajo en general**; y
- 69% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **nivel de dificultad del material de aprendizaje**.

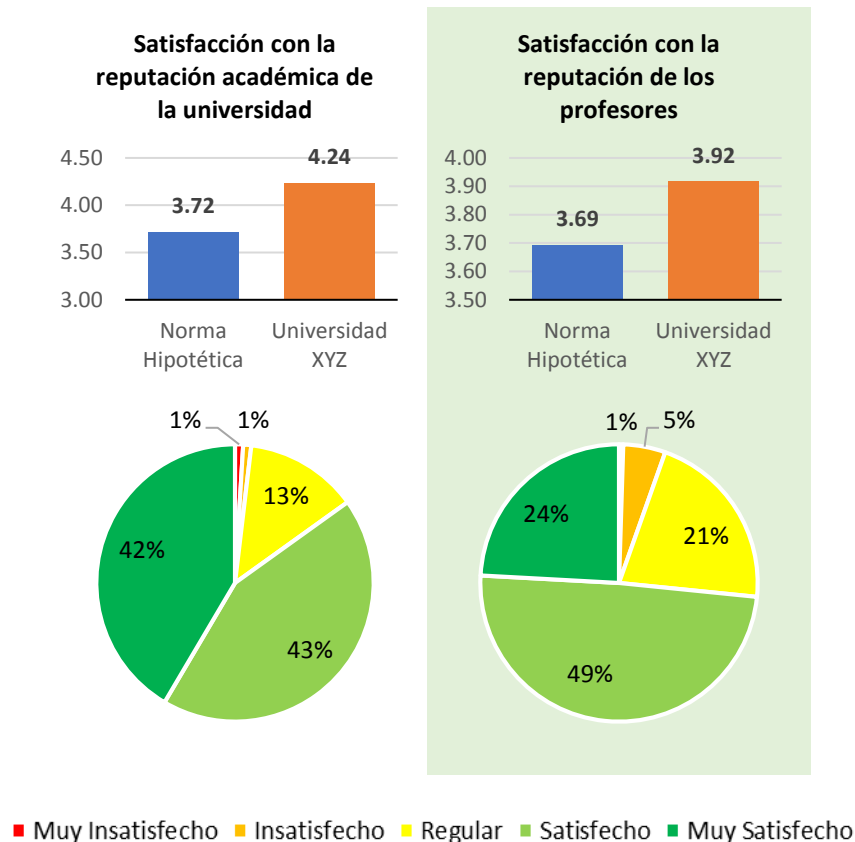
FIGURA 4: Satisfacción de los Estudiantes con la Carga de Trabajo en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 5, la **satisfacción de los estudiantes con la reputación académica de la Universidad XYZ** registró una evaluación por encima del promedio en sus dos dimensiones: satisfacción con la reputación de la Universidad en general y satisfacción con la reputación de los profesores. Específicamente,

- 85% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **reputación de la universidad en general**; y
- 73% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **reputación de los profesores**.

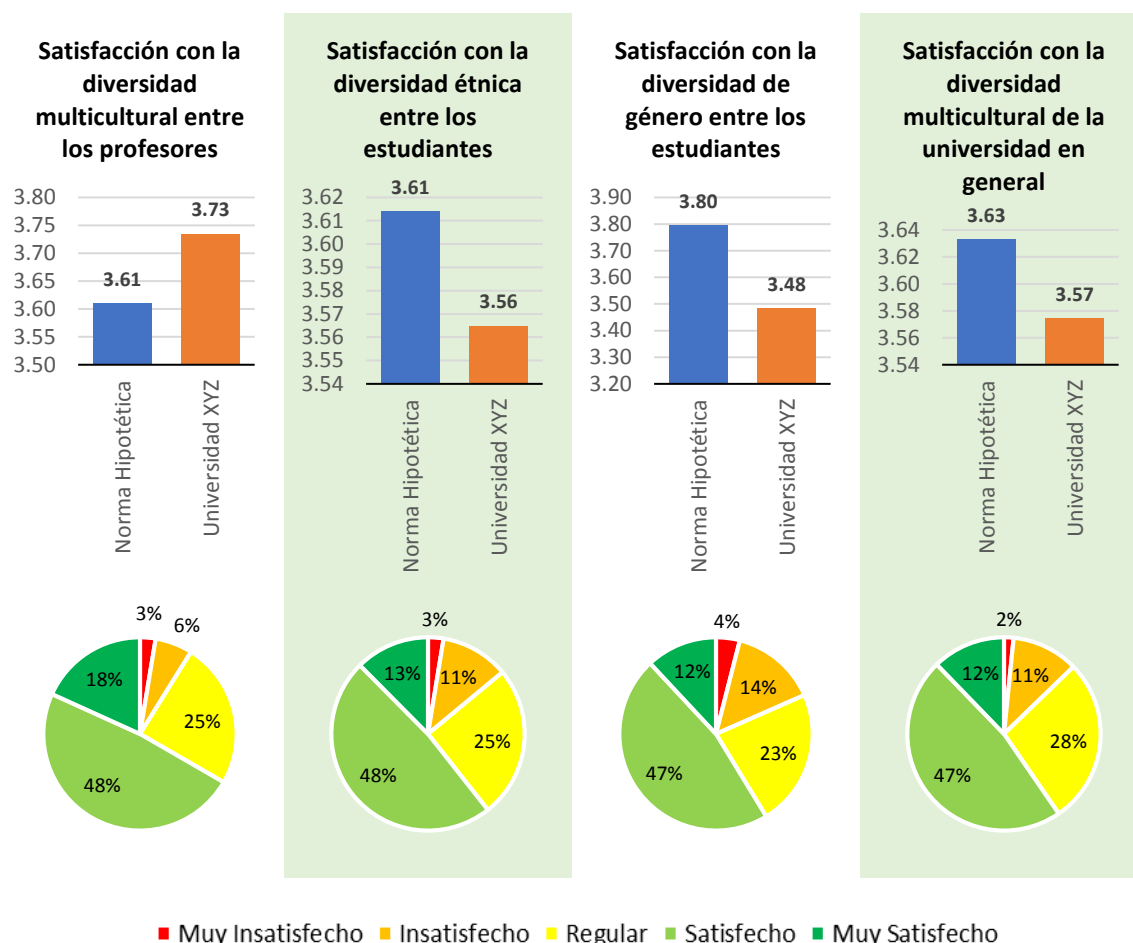
FIGURA 5: Satisfacción de los Estudiantes con la Reputación Académica de la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 6, la **satisfacción de los estudiantes con la diversidad académica en la Universidad XYZ** registró un resultado por debajo del promedio en tres de las cuatro dimensiones: satisfacción con la diversidad étnica entre los estudiantes, diversidad de género entre los estudiantes y diversidad multicultural en la universidad en general. Sin embargo, la encuesta también mostró un resultado por encima del promedio en la satisfacción con la diversidad multicultural entre los profesores. Específicamente,

- 66% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **diversidad multicultural entre los profesores**;
- 61% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **diversidad étnica de los estudiantes**;
- 59% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **diversidad de género entre los estudiantes**; y
- 59% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **diversidad multicultural de la Universidad en general**.

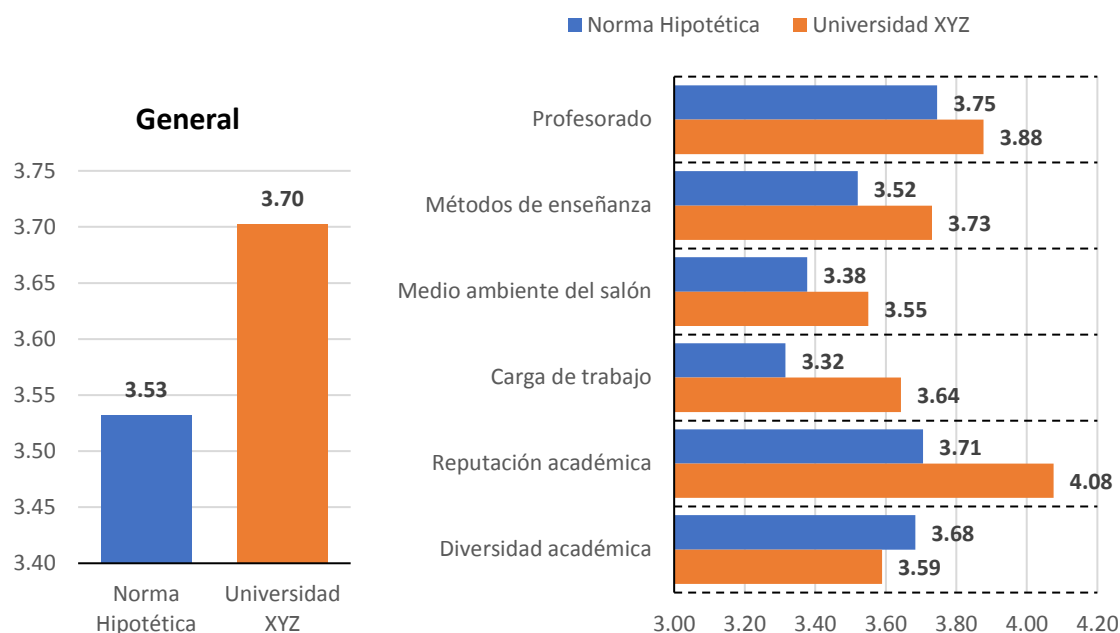
FIGURA 6: Satisfacción de los Estudiantes con la Diversidad Académica en la Universidad XYZ



### Resumen (Satisfacción Estudiantil con los Aspectos Académicos de la Vida Universitaria)

Los resultados de la encuesta pertenecientes a la satisfacción de los estudiantes con los aspectos **académicos** de la vida universitaria en la Universidad XYZ que se muestran en las figuras 1-6 se resumen ahora en la Figura 7. Como se muestra en la figura, los resultados indican que la satisfacción en general con los aspectos de la vida académica en la Universidad XYZ se encuentra por encima del promedio (comparada con otras universidades e instituciones que han sido encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de la vida académica, los resultados de la encuesta indican que los niveles de satisfacción con relación al profesorado, los métodos de enseñanza, el medio ambiente del salón de clases, la carga de trabajo y la reputación académica estuvieron por encima del promedio; sin embargo, los niveles de satisfacción en relación a la diversidad académica estuvieron abajo del promedio.

FIGURA 7: Satisfacción de los Estudiantes con los Aspectos de la Vida Académica en la Universidad XYZ (Resumen)



### Satisfacción Estudiantil con los Aspectos Sociales de la Vida Universitaria

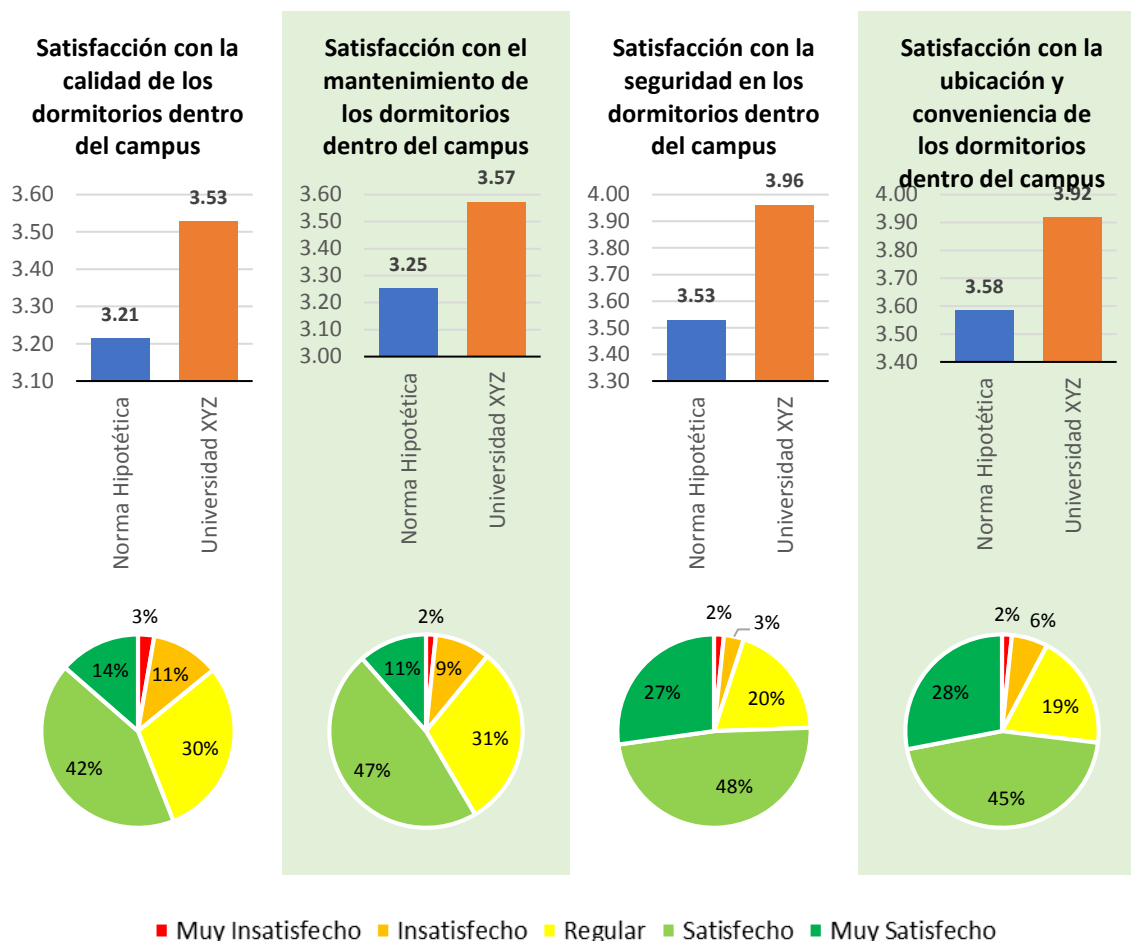
Esta sección del reporte cubre los resultados de la encuesta relacionados con la satisfacción de los estudiantes con los aspectos **sociales** de la vida universitaria en la Universidad XYZ. Estos aspectos incluyen la satisfacción con los dormitorios dentro del campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades recreativas.

Como se muestra en la Figura 8, la **satisfacción de los estudiantes con los dormitorios dentro del campus en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en sus cuatro dimensiones: satisfacción con la calidad de los dormitorios dentro del campus, mantenimiento, seguridad y ubicación y conveniencia. Específicamente,

- 56% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **calidad de los dormitorios dentro del campus**;
- 58% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **mantenimiento de los dormitorios dentro del campus**;
- 75% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **seguridad que existe en los dormitorios dentro del campus**; y
- 73% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **ubicación y conveniencia de los dormitorios dentro del campus**.



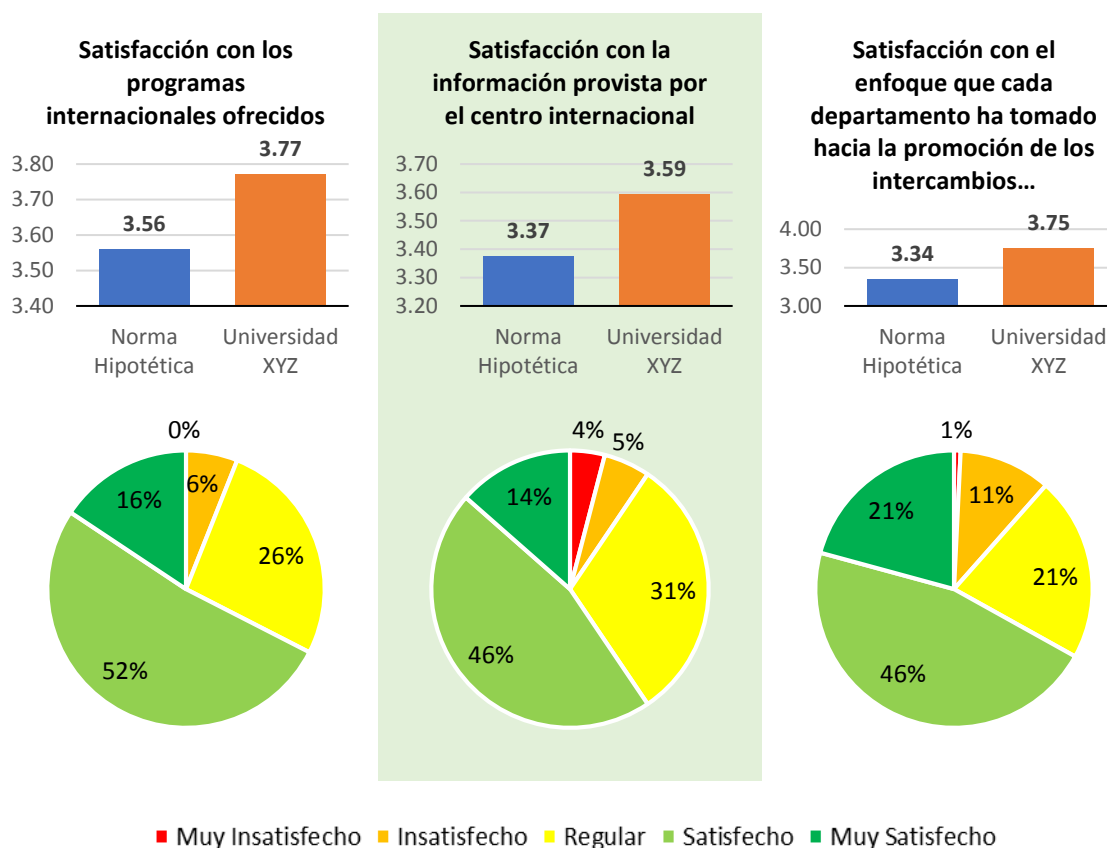
FIGURA 8: Satisfacción de los Estudiantes con los Dormitorios dentro del Campus en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 9, la **satisfacción de los estudiantes con los programas y servicios internacionales** (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en sus tres dimensiones: satisfacción con los programas internacionales ofrecidos, la información ofrecida por el centro internacional y el enfoque que cada departamento ha tomado hacia la promoción de los intercambios internacionales. Específicamente,

- 68% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **programas internacionales ofrecidos**;
- 60% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **información provista por el centro internacional**; y
- 67% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **enfoque que cada departamento ha tomado hacia la promoción de los intercambios internacionales**.

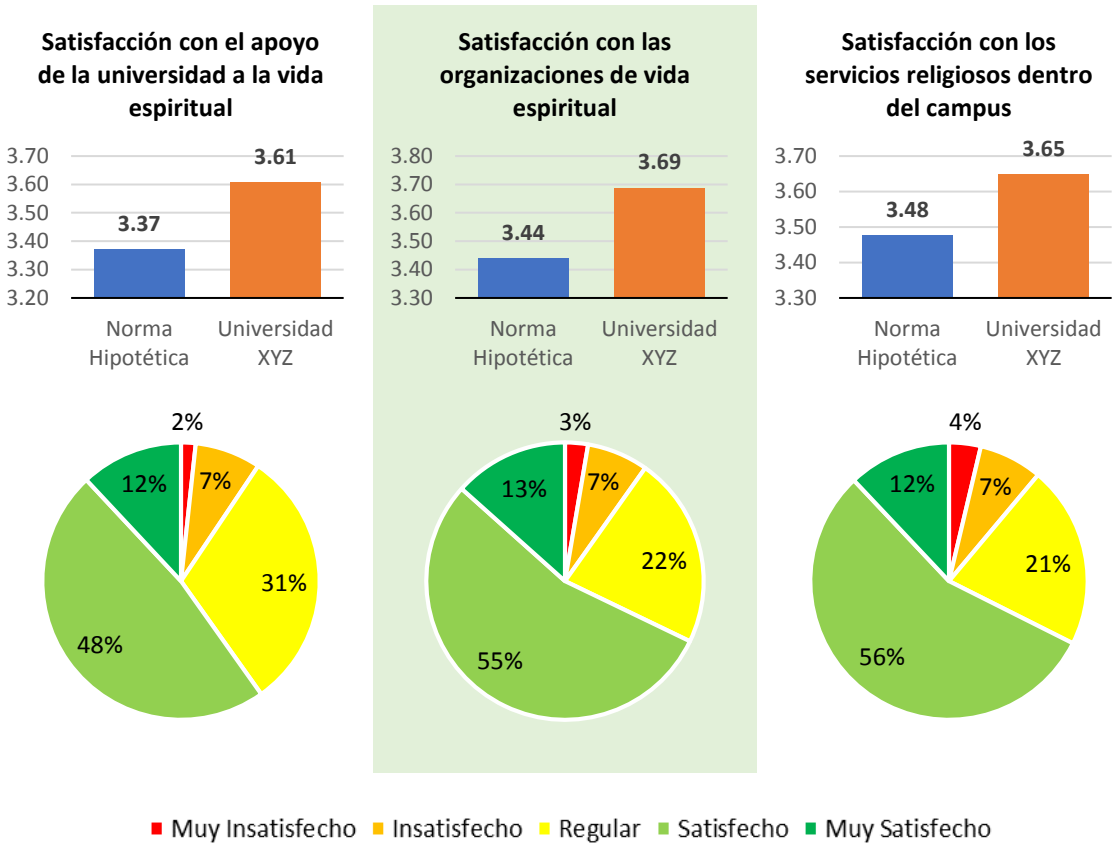
FIGURA 9: Satisfacción de los Estudiantes con los Programas y Servicios Internacionales en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 10, la **satisfacción de los estudiantes con los programas y servicios espirituales en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en sus tres dimensiones: satisfacción con el apoyo de la universidad para la vida espiritual, las organizaciones de vida espiritual y los servicios religiosos dentro del campus. Específicamente,

- 60% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **apoyo de la universidad para la vida espiritual**;
- 68% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con las **organizaciones de vida espiritual**; y
- 68% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **servicios religiosos dentro del campus**.

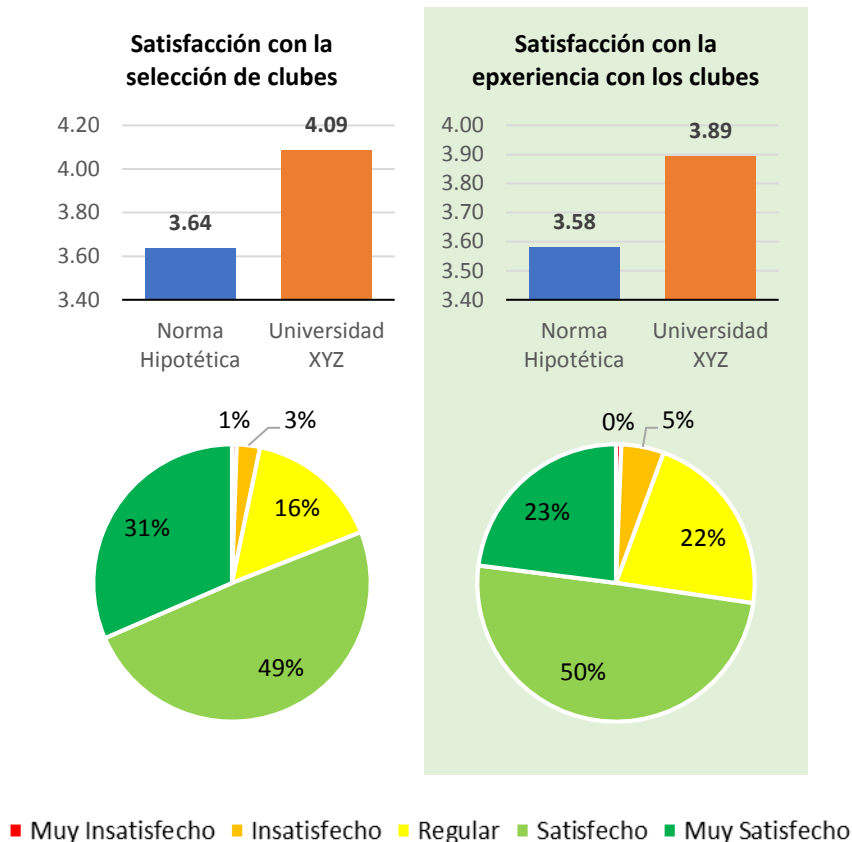
FIGURA 10: Satisfacción de los Estudiantes con los Programas y Servicios Espirituales en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 11, la **satisfacción de los estudiantes con los clubes y asociaciones en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en sus dos dimensiones: satisfacción con la selección de clubes y la experiencia con los clubes y asociaciones. Específicamente,

- 80% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **selección existente de clubes**; y
- 73% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **experiencia vivida en los clubes y asociaciones**.

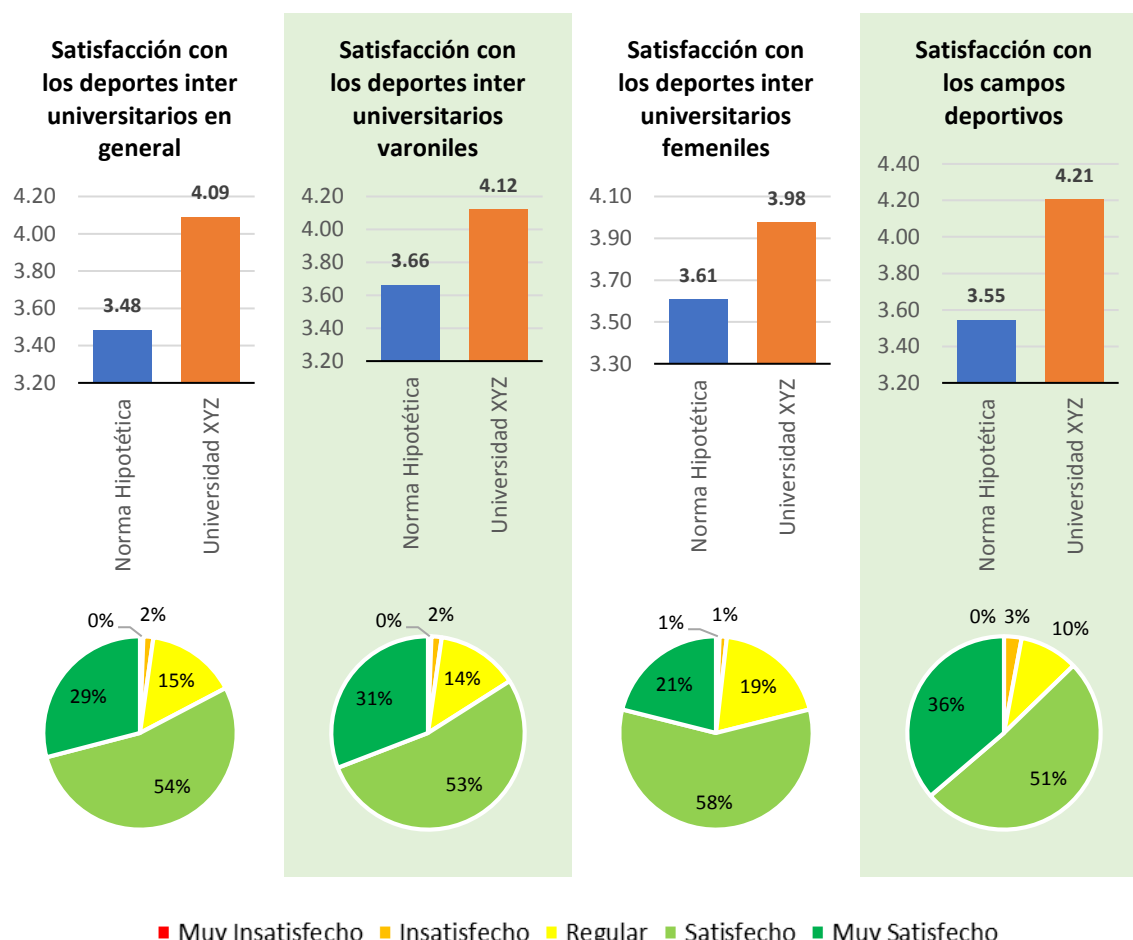
FIGURA 11: Satisfacción de los Estudiantes con los Clubes y Asociaciones en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 12, la **satisfacción de los estudiantes con los deportes universitarios en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en sus cuatro dimensiones: satisfacción con deportes inter universitarios en general, con los deportes varoniles inter universitarios, los deportes femeninos inter universitarios y con los campos deportivos. Específicamente,

- 83% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **deportes inter universitarios en general**;
- 84% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **deportes inter universitarios varoniles**;
- 79% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **deportes inter universitarios femeniles**; y
- 87% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **campos deportivos**.

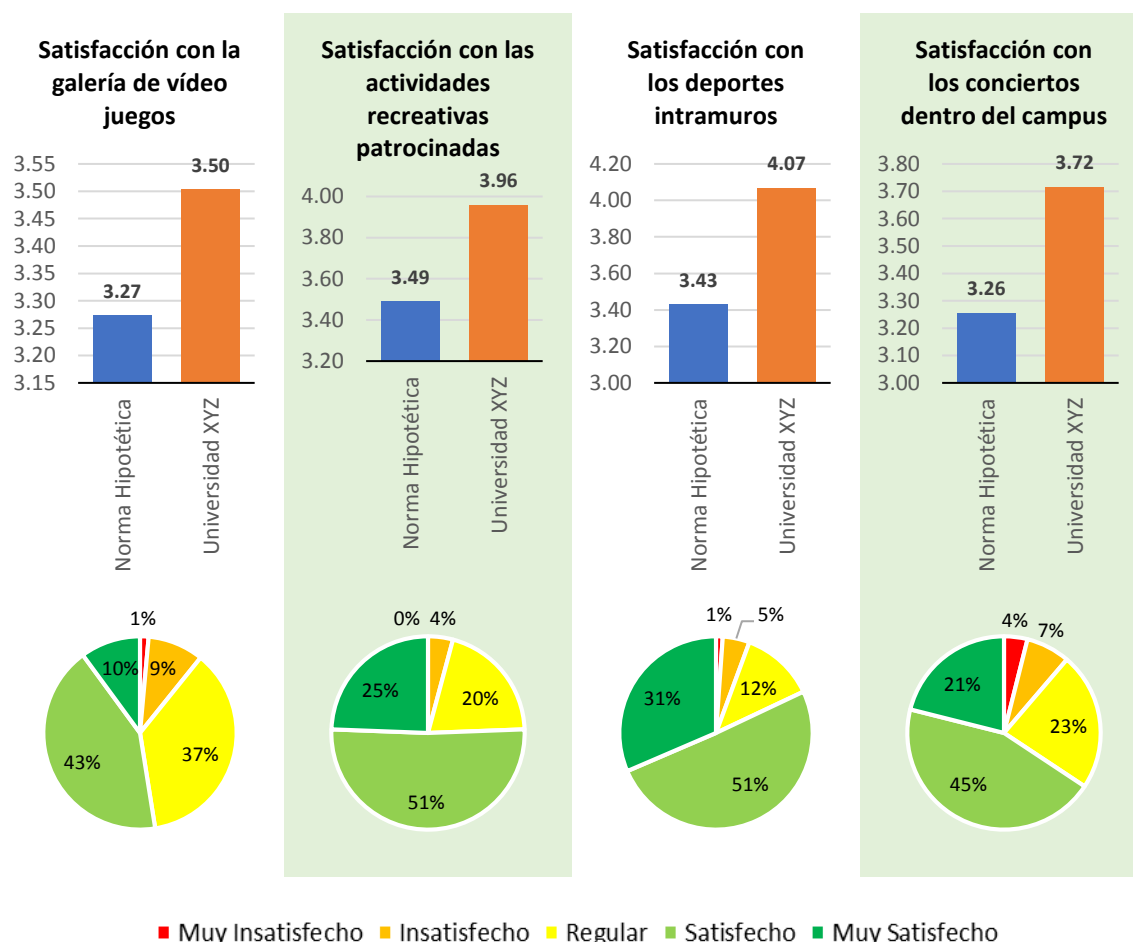
FIGURA 12: Satisfacción Estudiantil con los Deportes Universitarios en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 13, la **satisfacción de los estudiantes con las actividades recreativas en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en sus cuatro dimensiones: satisfacción con la galería de video juegos, con las actividades de recreación patrocinadas, los deportes intramuros y con los conciertos dentro del campus. Específicamente,

- 53% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **galería de video juegos**;
- 76% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con las **actividades recreativas patrocinadas**;
- 82% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **deportes intramuros**; y
- 66% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **conciertos dentro del campus**.

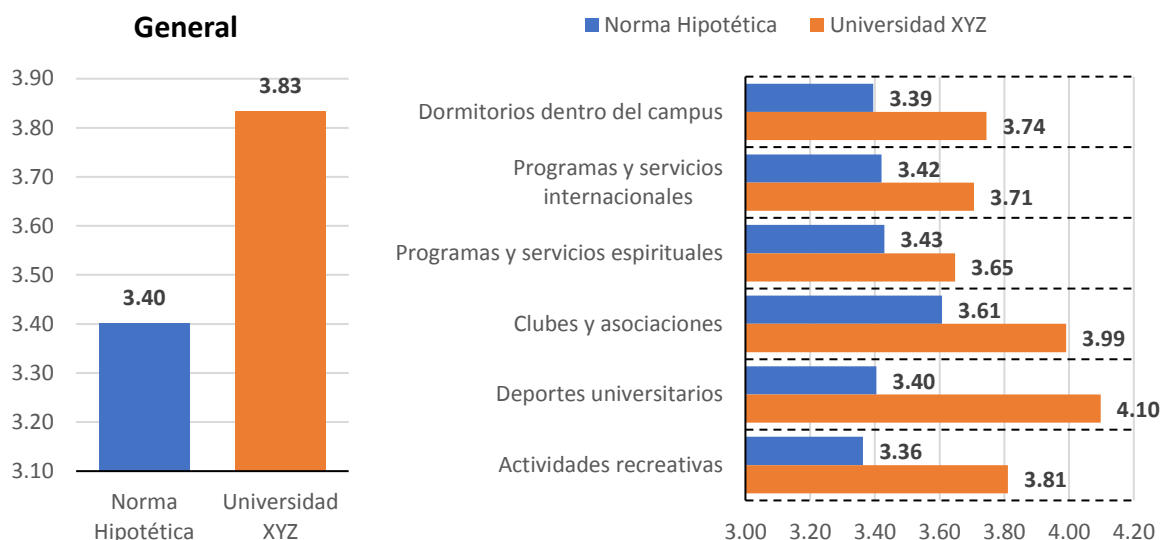
FIGURE 13: Satisfacción Estudiantil con las Actividades Recreativas en la Universidad XYZ



## Resumen (Satisfacción de los Estudiantes con los Aspectos Sociales de la Vida Universitaria)

Los resultados de la encuesta pertenecientes a la satisfacción de los estudiantes con los aspectos **sociales** de la vida universitaria en la Universidad XYZ que se muestran en las figuras 8-13 se resumen ahora en la Figura 14. Como se muestra en la figura, los resultados indican que la satisfacción en general con los aspectos de la vida social en la Universidad XYZ se encuentra por encima del promedio (comparada con otras universidades e instituciones que han sido encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de la vida social, los resultados de la encuesta indican que los niveles de satisfacción con relación a los dormitorios dentro del campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades recreativas estuvieron todas por encima del promedio.

FIGURA 14: Satisfacción Estudiantil con los Aspectos de la Vida Social en la Universidad XYZ  
(Resumen)



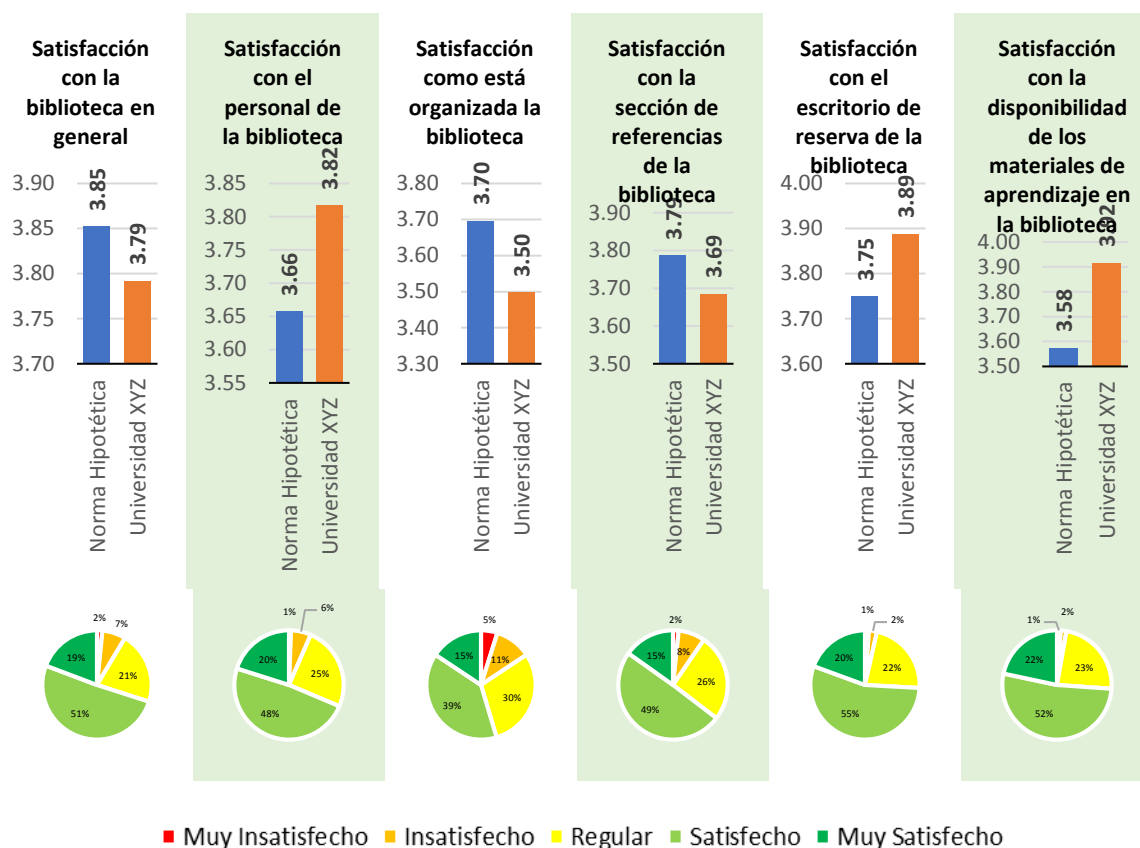
### Satisfacción Estudiantil con Servicios e Instalaciones Varias

Esta sección del reporte cubre los resultados de la encuesta relacionados con la satisfacción de los estudiantes con los **servicios e instalaciones varias** en la Universidad XYZ. Estos servicios e instalaciones incluyen la satisfacción con la biblioteca, la transportación y el estacionamiento, los cuidados de la salud, la librería, las telecomunicaciones y el centro recreativo.

Como se muestra en la Figura 15, la **satisfacción de los estudiantes con la biblioteca en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en tres de sus seis dimensiones: satisfacción con el personal de la biblioteca, el escritorio de reserva y la disponibilidad de materiales de aprendizaje. En contraste, la Universidad XYZ fue evaluada por debajo del promedio en la biblioteca en general, en cómo está organizada la biblioteca y en la sección de referencias de la biblioteca. Específicamente,

- 70% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **biblioteca en general**;
- 68% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **personal de la biblioteca**;
- 54% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con **cómo está organizada la biblioteca**;
- 64% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **sección de referencias de la biblioteca**;
- 75% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **escritorio de reserva de la biblioteca**; y
- 74% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **disponibilidad de materiales de aprendizaje en la biblioteca**.

FIGURA 15: Satisfacción Estudiantil con la Biblioteca en la Universidad XYZ

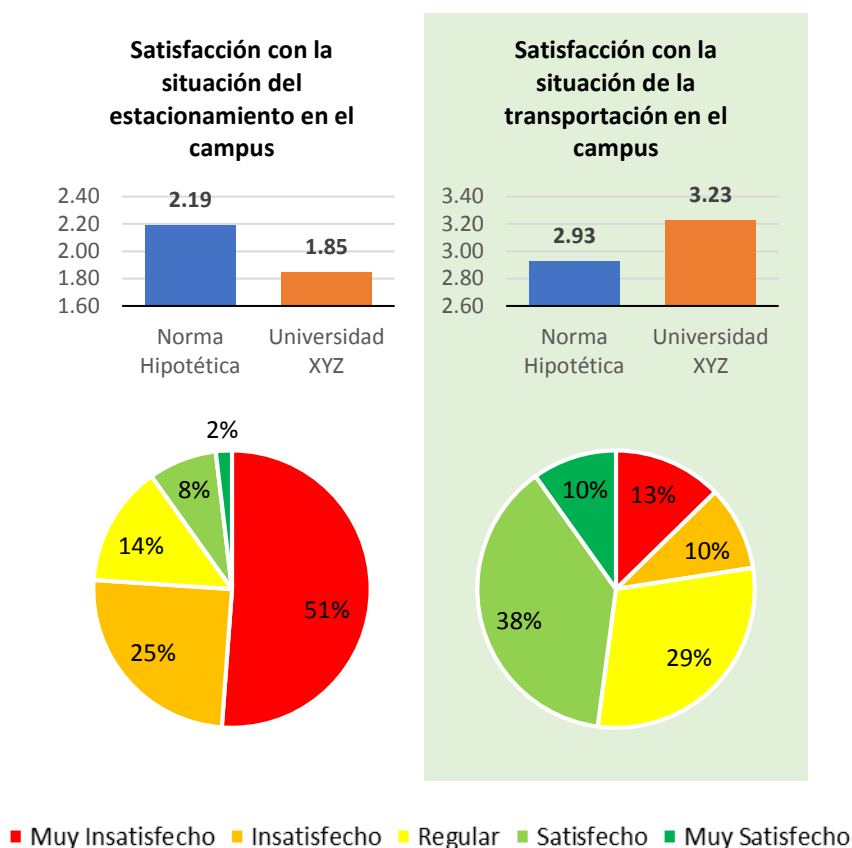


Como se muestra en la Figura 16, la **satisfacción de los estudiantes con la transportación y los servicios de estacionamientos en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en una de sus dos dimensiones: satisfacción con la situación de la transportación. En contraste, la Universidad XYZ fue evaluada por debajo del promedio en la situación del estacionamiento del campus. Específicamente,

- Solo 8% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **situación del estacionamiento en el campus**; y
- 48% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **situación de la transportación en el campus**.



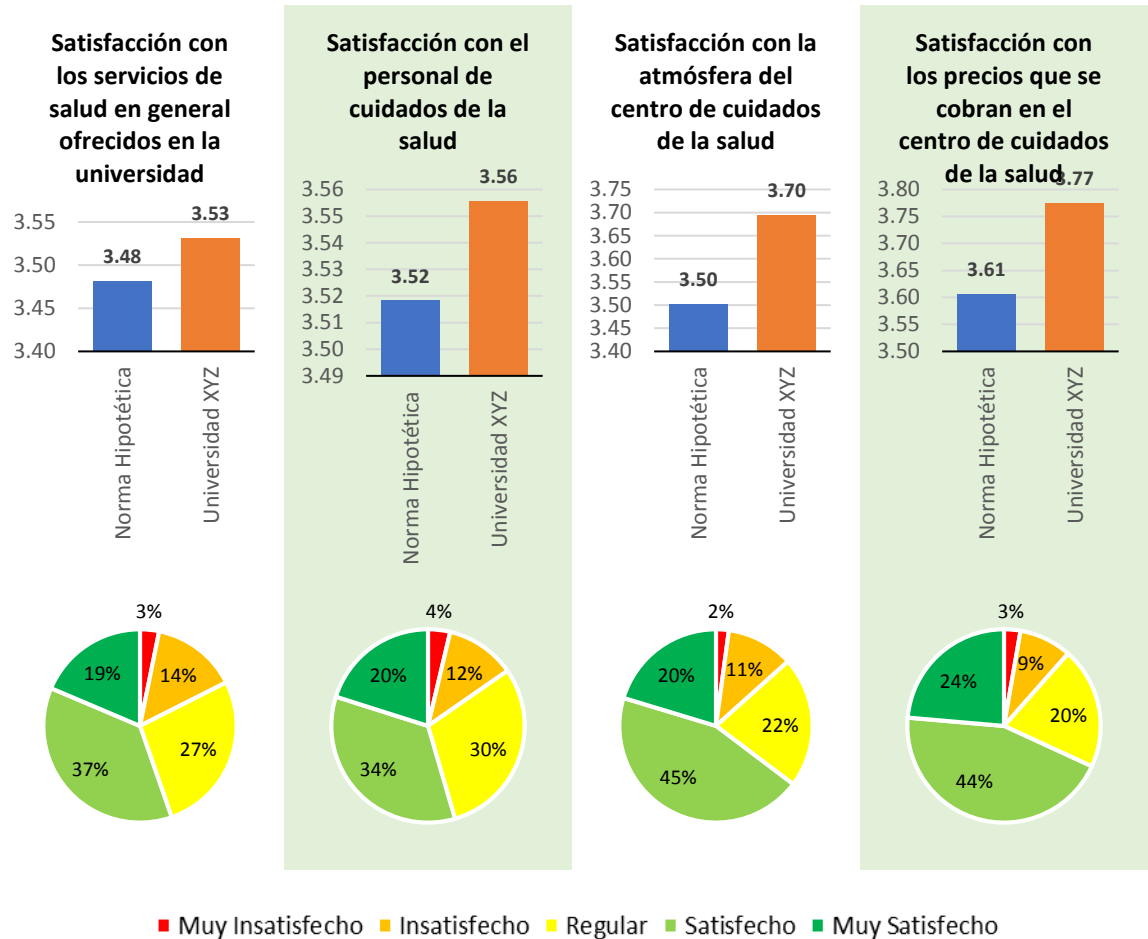
FIGURA 16: Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios de Transportación y Estacionamiento en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 17, la **satisfacción de los estudiantes con los servicios de cuidado de la salud en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades e instituciones encuestadas previamente) en todas sus cuatro dimensiones: satisfacción con los servicios de cuidado de la salud en general, el personal de cuidado de la salud, la atmósfera del centro de cuidado de la salud y los precios que se cobran en el centro de cuidado de la salud. Específicamente,

- 56% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **servicios de cuidado de la salud en general de la Universidad**;
- 54% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **personal de cuidado de la salud**;
- 65% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **atmósfera del centro de cuidado de la salud**; y
- 68% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con los **precios que se cobran en el centro de cuidado de la salud**.

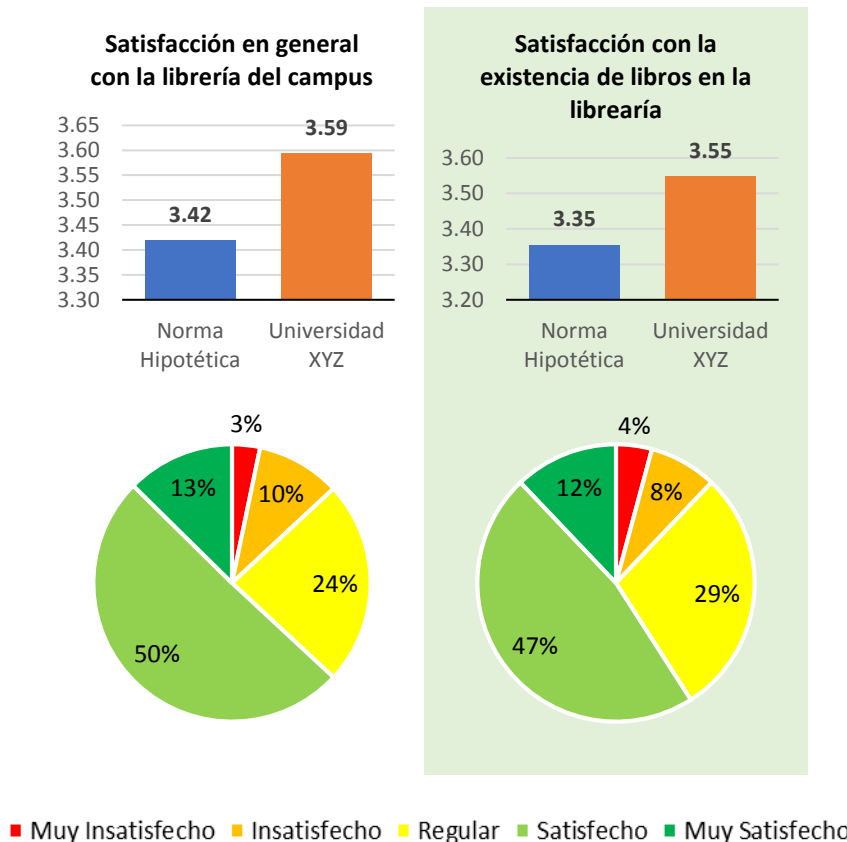
FIGURA 17: Satisfacción de los Estudiantes con los Cuidados de Salud en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 18, la **satisfacción de los estudiantes con la librería de la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades encuestadas previamente) en sus dos dimensiones: satisfacción en general con la librería y satisfacción con la existencia de libros en la librería. Específicamente,

- 63% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **librería del campus en general**; y
- 59% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **existencia de libros en la librería**.

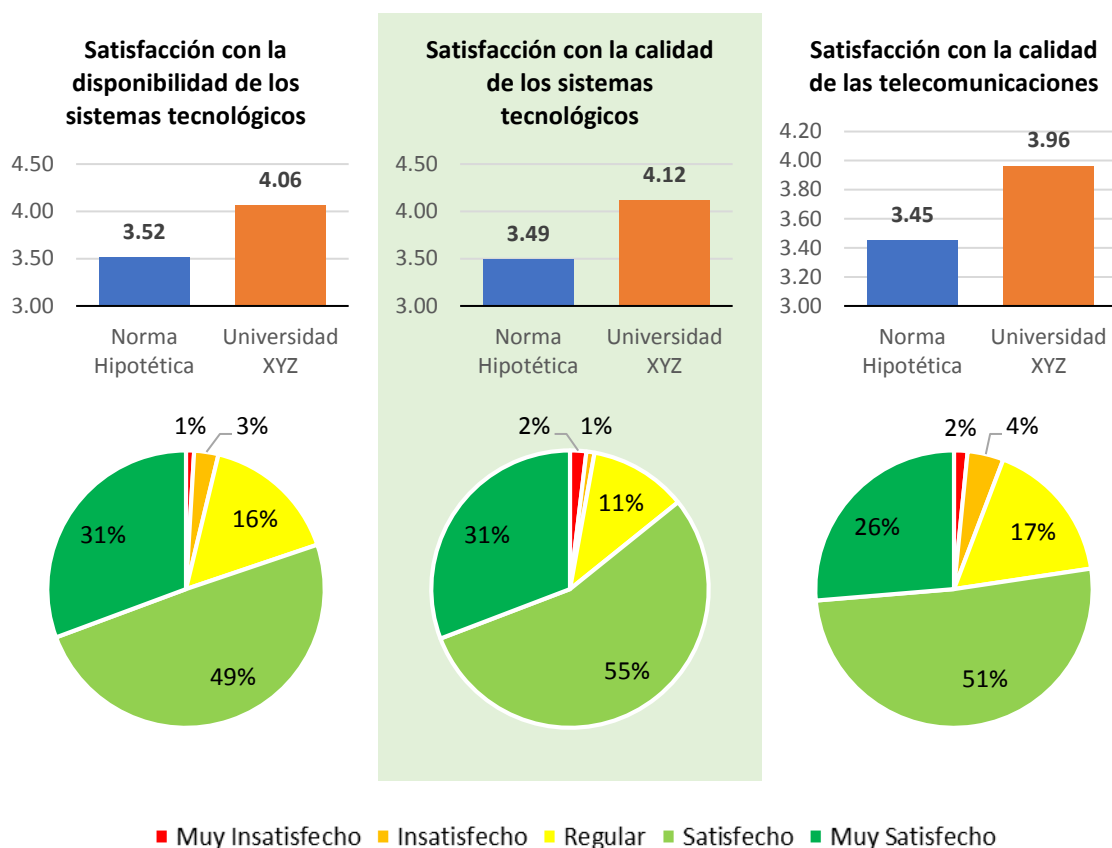
FIGURA 18: Satisfacción de los Estudiantes con la Librería en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 19, la **satisfacción de los estudiantes con la tecnología y las telecomunicaciones de la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades encuestadas previamente) en sus tres dimensiones: satisfacción con la disponibilidad de los sistemas tecnológicos, la calidad de los sistemas tecnológicos y la calidad de las telecomunicaciones. Específicamente,

- 80% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **disponibilidad de los sistemas tecnológicos**;
- 84% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **calidad de los sistemas tecnológicos**; y
- 77% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con la **calidad de las telecomunicaciones**.

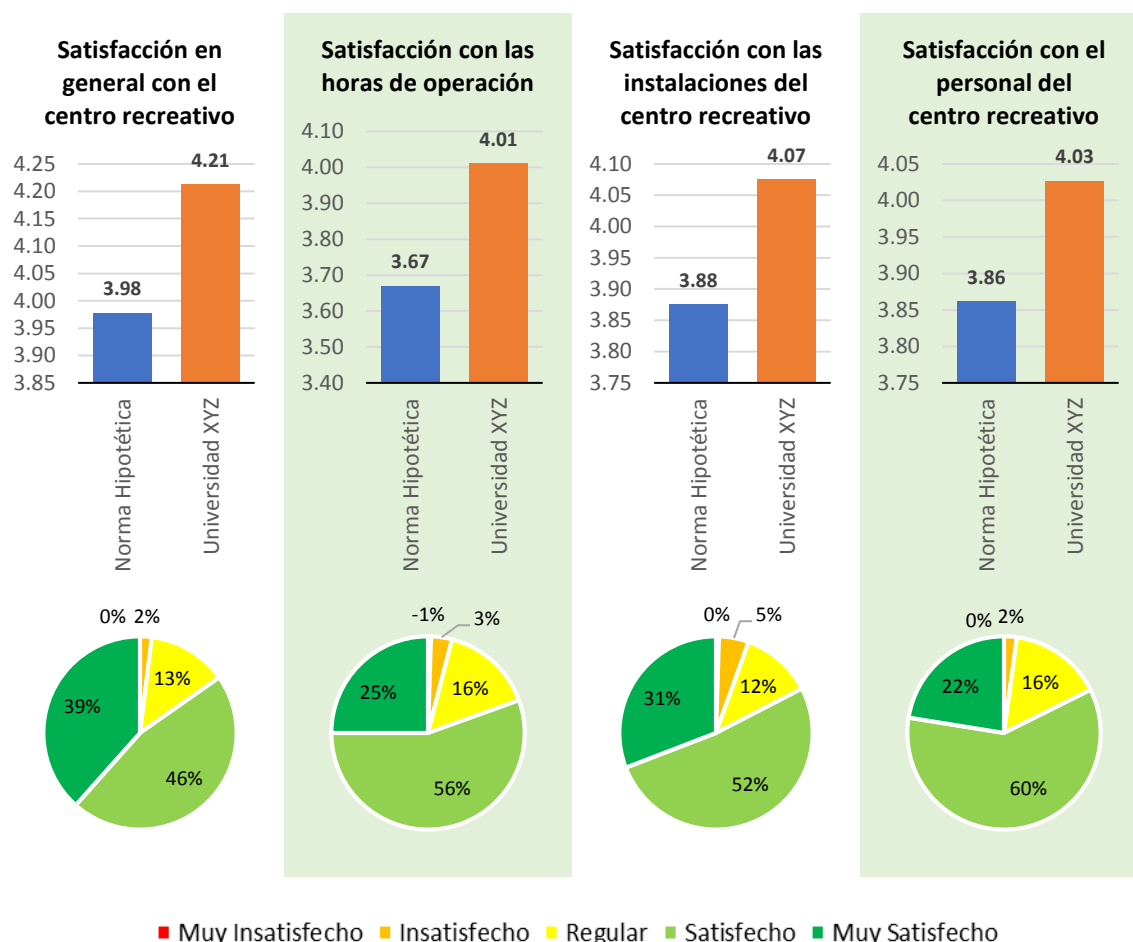
FIGURA 19: Satisfacción de los Estudiantes con la Tecnología y las Telecomunicaciones en la Universidad XYZ



Como se muestra en la Figura 20, la **satisfacción de los estudiantes con el centro recreativo de la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con todas las universidades encuestadas previamente) en sus cuatro dimensiones: satisfacción con el centro recreativo en general, satisfacción con las horas de operación, satisfacción con las instalaciones de recreación y satisfacción con el personal del centro. Específicamente,

- 85% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **centro recreativo en general**;
- 81% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con las **horas de operación**;
- 83% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con las **instalaciones del centro recreativo**; y
- 82% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con el **personal del centro recreativo**.

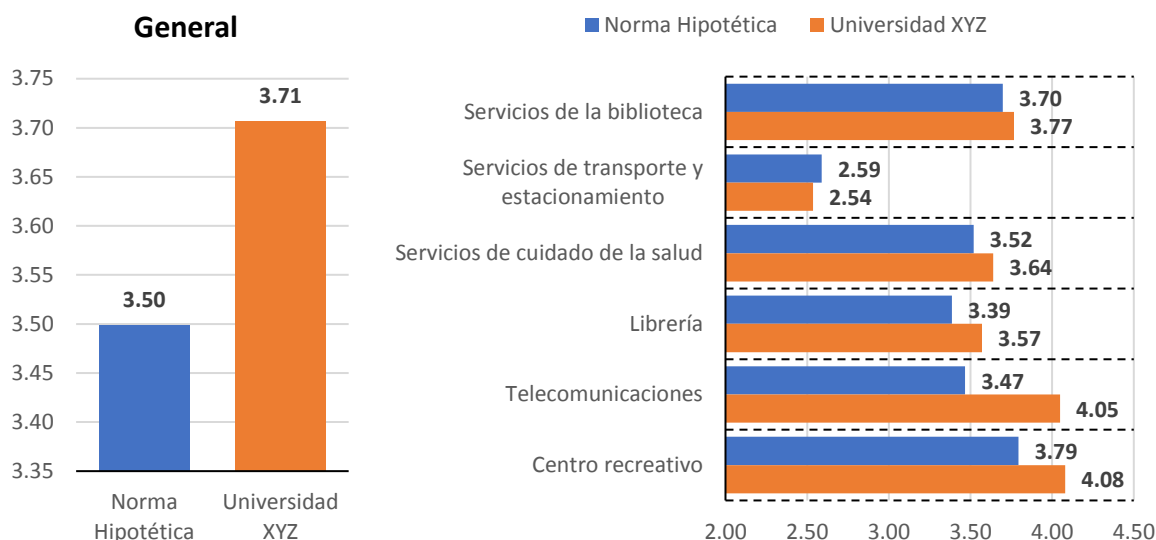
FIGURA 20: Satisfacción de los Estudiantes con el Centro Recreativo en la Universidad XYZ



### Resumen (Satisfacción de los Estudiantes con las Diversas Instalaciones y Servicios)

Los resultados de la encuesta pertenecientes a la satisfacción de los estudiantes con las **instalaciones y servicios diversos** en la Universidad XYZ que se muestran en las figuras 15-20 se resumen ahora en la Figura 21. Como se muestra en la figura, los resultados indican que la satisfacción en general con los servicios e instalaciones diversas en la Universidad XYZ se encuentra por encima del promedio (comparada con otras universidades e instituciones que han sido encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de las instalaciones y servicios, los resultados de la encuesta indican que los niveles de satisfacción con relación a los servicios de la biblioteca, los servicios de cuidado de la salud, la librería, la tecnología y las telecomunicaciones y el centro recreativo estuvieron todos por encima del promedio. Solo los servicios de transportación y de estacionamiento estuvieron evaluados por debajo del promedio.

FIGURA 21: Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios e Instalaciones Diversas en la Universidad XYZ



### Satisfacción de los Estudiantes con la Vida Universitaria en General

Esta sección del reporte cubre los resultados de la encuesta relacionados con la satisfacción de los estudiantes con la **vida universitaria en general** en la Universidad XYZ. Los aspectos de la vida universitaria en general incluyen la satisfacción de la vida universitaria en general y la satisfacción con los aspectos académicos generales y con los aspectos sociales en general de la vida universitaria.

Como se muestra en las figuras 22 y 23, la **satisfacción de los estudiantes con la vida universitaria en la Universidad XYZ** fue evaluada por encima del promedio (comparada con otras universidades e instituciones que han sido encuestadas) en sus tres dimensiones: satisfacción con la calidad de la vida universitaria en general, la calidad de vida personal y la calidad de vida percibida del resto de los estudiantes. Específicamente,

- 78% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con su **calidad de vida en general en la Universidad XYZ**;
- 73% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con su **calidad de vida personal en la Universidad XYZ**; y
- 83% de los encuestados se reportaron como “muy satisfechos” o “satisfechos” con sus **percepciones acerca de la calidad de vida de sus amigos y compañeros de clase en la Universidad XYZ**.

FIGURA 22: Satisfacción de los Estudiantes con la Vida Universitaria en la Universidad XYZ

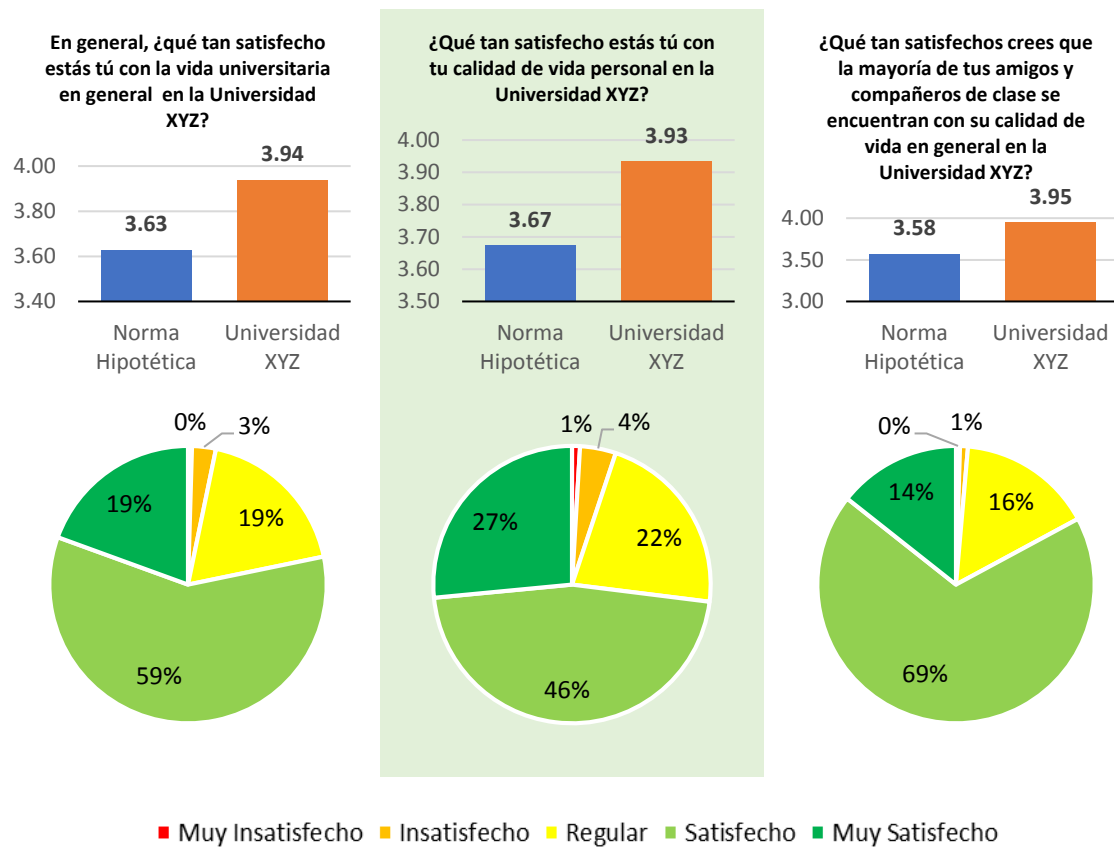
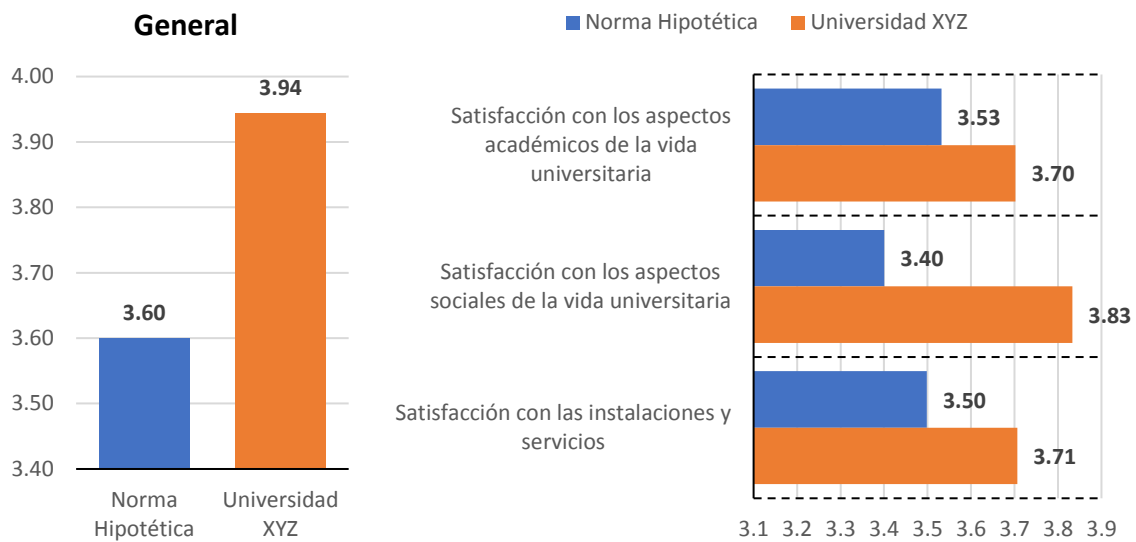


FIGURA 23: Satisfacción de los Estudiantes con la Vida Universitaria en General (Resumen)





## Discusión y Recomendaciones

Los resultados de la encuesta pertenecientes a la satisfacción de los estudiantes con los aspectos **académicos** de la vida universitaria en la Universidad XYZ indican que la satisfacción general con los aspectos académicos de la vida está por encima del promedio (comparada con las otras universidades e instituciones encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de la vida académica, los resultados de la encuesta indican que la evaluación con relación a los profesores, los métodos de enseñanza, el medio ambiente del salón de clases, la carga de trabajo y la reputación académica estuvieron todos por encima del promedio; sin embargo, la evaluación de la satisfacción en relación a la diversidad académica estuvo por debajo del promedio. En ese sentido, recomendamos a la administración de la universidad que revise los programas de diversidad académica para poder fortalecerlos.

Los resultados de la encuesta pertenecientes a la satisfacción de los estudiantes con los aspectos **sociales** de la vida universitaria en la Universidad XYZ indican que la satisfacción general con los aspectos sociales de la vida está por encima del promedio (comparada con las otras universidades e instituciones encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de la vida social los resultados indican que la evaluación de la satisfacción en relación de los dormitorios dentro del campus, los programas y servicios internacionales, los programas y servicios espirituales, los clubes y asociaciones, los deportes universitarios y las actividades de recreación estuvieron todos por encima del promedio. En ese sentido, recomendamos que las instalaciones, los servicios y los programas relacionados con los aspectos de la vida social en la universidad se mantengan.

Los resultados de la encuesta pertenecientes a la satisfacción con los **servicios e instalaciones diversas** de la Universidad XYZ indican que la satisfacción con estos servicios e instalaciones está por encima del promedio (comparada con las otras universidades e instituciones encuestadas). Con respecto a las dimensiones específicas de los servicios e instalaciones diversas los resultados de la encuesta indican que la satisfacción con los servicios de la biblioteca, los servicios de cuidado de la salud, la librería, la tecnología y las telecomunicaciones y el centro recreativo estuvieron todos por encima del promedio. Solo los servicios de transportación y de estacionamiento fueron evaluados por debajo del promedio. En ese sentido, recomendamos que la administración de la universidad ponga especial atención a los problemas de transportación y de estacionamiento y busque soluciones que puedan incrementar la satisfacción de los estudiantes.

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes con la **vida universitaria en general** en la Universidad XYZ los resultados de la encuesta indican una evaluación de la satisfacción por encima del promedio (comparada con las otras universidades e instituciones encuestadas) en sus tres dimensiones: satisfacción con la calidad de la vida universitaria en general, la calidad de vida personal y la calidad de vida percibida del resto de los estudiantes. Por supuesto que estas son muy buenas noticias para la administración de la universidad. Parece ser que mucha de la satisfacción perteneciente a las instalaciones, programas y servicios universitarios (relacionados con los aspectos académicos y sociales de la vida universitaria) pudo haber jugado un rol muy importante en el alto resultado de la evaluación de la vida universitaria en general. En ese sentido, la administración de la universidad debe de ser felicitada por sus esfuerzos administrativos.

## Referencias

- Arslan, S., & Akkas, O. A. (2014). Quality of college life (QCL) of students in Turkey: Students' life satisfaction and identification. *Social Indicators Research*, 115(2), 869-884.
- El Hassan, K. (2011). Quality of college life (QCL): Validation of a measure of student well-being in the Middle East. *The International Journal of Educational and Psychological Assessment*, 8(1), 12-22.
- Nguyen, T., Shultz II, C. J., & Westbrook, M. D. (2012). Psychological hardiness in learning and quality of college life of business students: Evidence from Vietnam. *Journal of Happiness Studies*, 13, 1091-1103.
- Sirgy, M. J., Grzeskowiak, S., & Rahtz, D. (2007). Quality of college life (QCL) of students: Developing and validating a measure of well-being. *Social Indicators Research*, 80, 343-360.
- Sirgy, M. J., Lee, D. J., Grzeskowiak, S., Yu, G. B., Webb, D., El Hasan, K., et al. (2010). Quality of college life (QCL) of students: Further validation of a measure of well-being. *Social Indicators Research*, 99(3), 375-390.
- Yu, G. B., & Lee, D-J. (2008). A model of quality of college life (QCL) of students in Korea. *Social Indicators Research*, 87(2), 269-285.
- Yu, G. B., & Kim, J. H. (2008). Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship. *Applied Research Quality Life*, 3, 1-21.

## Apéndice: El Cuestionario

# Encuesta de Calidad-de-Vida-Universitaria

SUS OPINIONES RESPECTO A LA CALIDAD DE VIDA UNIVERSITARIA EN (la Universidad XYZ)

Esta encuesta busca obtener un mejor entendimiento de la opinión de los estudiantes acerca de la calidad de vida universitaria en (la Universidad XYZ). Al contestar, por favor recuerde que sus opiniones son muy importantes para nosotros, por lo que le pedimos que sea lo más honesto posible. Sus respuestas son confidenciales y anónimas. Estas respuestas ayudarán a la administración de la universidad a ofrecer mejores programas y servicios para usted y el resto de la comunidad estudiantil en (la Universidad XYZ). Gracias por participar en esta importante encuesta.

### I. SU EVALUACIÓN GENERAL DE LA CALIDAD DE VIDA EN (LA UNIVERSIDAD XYZ)

INSTRUCCIONES: PARA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, SEÑALE LA PALABRA QUE MEJOR REPRESENTA LO QUE SIENTE DE CADA ASPECTO.

1. En general, ¿qué tan satisfecho está con la calidad de vida en (la Universidad XYZ)?

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho

2. ¿Qué tan satisfecho está personalmente con su calidad de vida en general en (la Universidad XYZ)?

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho

3. ¿Qué tan satisfecho cree usted que están sus amigos y otros compañeros de clase con su calidad de vida en general en (la Universidad XYZ)?

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho

4. En general, ¿qué tan satisfecho está con su calidad de vida social en (la Universidad XYZ)?

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho

5. En general, ¿qué tan satisfecho está con su calidad de vida académica en (la Universidad XYZ)?

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho

### II. SATISFACCIÓN CON LA ACADEMIA EN (LA UNIVERSIDAD XYZ)

Enseñanza en (la Universidad XYZ)

1) Calidad de la enseñanza

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

2) Accesibilidad de los profesores

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

3) Conocimiento de los profesores de los temas de estudio

## Ejemplo de Reporte

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

4) Interacción en el salón de clases

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

5) Uso de la tecnología por los profesores

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

6) Diversidad en los profesores

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

7) Habilidades de comunicación de los profesores

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

### Reputación de (Universidad XYZ)

1) Reputación de (Universidad XYZ)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

2) Reputación de los profesores

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

### Medio ambiente del salón de clases en (Universidad XYZ)

1) Localización

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

2) Asientos

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

3) Iluminación y acústica adecuada

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

4) Tamaño de la clase (número de estudiantes por grupo)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

5) Tecnología en el salón de clases

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

6) Control del clima en el salón de clases

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

7) Diversidad étnica

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

8) Diversidad sexual

## Ejemplo de Reporte

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

9) Calidad de mis compañeros estudiantes

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Cursos en (Universidad XYZ)

1) Carga de trabajo en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

2) Nivel de dificultad

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

3) Contenido de los cursos

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

¿Hay otros aspectos académicos que no aparecen anteriormente que sienta que son importantes para usted? Si hubiera, por favor indique cuáles podrían ser esas áreas y comente acerca de su calidad.

---

---

---

---

### III. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS EN (Universidad XYZ)

Por favor, evalúe SU SATISFACCIÓN con cada tópico seleccionando la respuesta apropiada, dada la escala presentada.

#### Servicios de biblioteca en (Universidad XYZ)

1) Biblioteca en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

2) Personal de la biblioteca

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

3) Cómo está organizada la biblioteca

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

4) Sección de referencias de la biblioteca

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

5) Escritorio de reserva

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

6) Disponibilidad de materiales

## Ejemplo de Reporte

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Centro recreativo en (Universidad XYZ)

1) Centro recreativo en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

2) Horas de operación

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

3) Instalaciones del centro recreativo

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

4) Personal del centro recreativo

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Servicios de alimentación en (Universidad XYZ)

1) Servicios de comida en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

2) Calidad de los alimentos ofrecidos

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

3) Variedad de las opciones de comida disponibles

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

4) Instalaciones para comer en el campus

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

5) Conveniencia de la comida rápida en el campus (i.e. tomar y llevar)

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Servicios de cuidado de la salud en (Universidad XYZ)

1) Servicios de cuidado de la salud en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

2) Personal de cuidados de la salud

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

3) Atmósfera del centro de cuidados de la salud

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

4) Precios del centro de cuidados de la salud

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Vida social en el campus (Universidad XYZ)

#### 1) Escena social en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Actividades al aire libre

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 3) Sala de vídeo juegos

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 4) Actividades recreativas patrocinadas

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 5) Serie de conferencias

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 6) Eventos deportivos

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 7) Deportes intramuros

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 8) Actividades en los dormitorios

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 9) Vida en las asociaciones estudiantiles

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Clubes en (Universidad XYZ)

#### 1) Selección de clubes

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Experiencia con los clubes

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Entretenimiento dentro del campus en (Universidad XYZ)

#### 1) Lugares de entretenimiento en el campus

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Conciertos

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 3) Eventos artísticos en el teatro

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Librería en (Universidad XYZ)

#### 1) Librería del campus en general

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Inventario de libros en la librería

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 3) Política de recompra de los libros de texto

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 4) Selección de artículos escolares

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Vida espiritual en (Universidad XYZ)

#### 1) Apoyo de la Universidad a la vida espiritual

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Organizaciones de vida espiritual

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 3) Servicios religiosos dentro del campus

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Estudiantes y estudios internacionales en (Universidad XYZ)

#### 1) Programas y servicios ofrecidos a los estudiantes internacionales

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Información ofrecida a los estudiantes internacionales acerca de los programas y servicios

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 3) Programas de estudios internacionales ofrecidos

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### Diversidad multicultural en (Universidad XYZ)

#### 1) Diversidad multicultural en el campus

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 2) Clima en relación a los estudiantes internacionales

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 3) Clima en relación a las estudiantes mujeres

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

#### 4) Clima en relación a los estudiantes que son minoría



## Ejemplo de Reporte

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

5) Clima en relación a los estudiantes con discapacidad

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

9) Clima en relación con los estudiantes de mayor edad

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

10) Clima en relación a los estudiantes homosexuales

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

11) Clima en relación con los estudiantes que fueron militares

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

12) Esfuerzos en general realizados por la Universidad para combatir los prejuicios y mejorar la diversidad multicultural

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

### Medio ambiente fuera del Campus en (Universidad XYZ)

1) Restaurantes, bares y establecimientos de comida y bebida

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

2) Teatros, centros nocturnos (antros) y otros establecimientos de recreación

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

### Medio Ambiente Físico en (Universidad XYZ)

1) Cómo se ve el campus

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

2) Respeto de los estudiantes hacia las instalaciones y jardines del campus

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

3) Localización geográfica del campus

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

4) Distancia de la casa de la familia

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

5) Tamaño de la población estudiantil y hacinamiento

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

6) Campos deportivos

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Sin opinión
------------------	--------------	---------	------------	----------------	-------------

7) Aspectos históricos

## Ejemplo de Reporte

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

### Seguridad, Estacionamiento y Transportación en (Universidad XYZ)

#### 1) Seguridad en el Campus en General

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 2) La situación del estacionamiento en el campus

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 3) La situación de la transportación en el campus

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 4) El trabajo hecho por la policía del campus

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 5) Sintiéndose seguro al caminar en el campus

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

### Deportes inter universitarios en (Universidad XYZ)

#### 1) Deportes inter universitarios en general

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 2) Deportes inter universitarios varoniles

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 3) Deportes inter universitarios femeninos

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

### Telecomunicaciones y Tecnología en (Universidad XYZ)

#### 1) Disponibilidad de sistemas de alta tecnología (i.e. Laboratorios de computadoras, sistemas de computadoras, etc.)

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 2) Calidad de los sistemas de alta tecnología (i.e. Laboratorios de computadoras, sistemas de computadoras, etc.)

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

#### 3) Calidad de los sistemas de comunicación (i.e. teléfonos, correo de voz, calidad de recepción de los teléfonos móviles, etc.)

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

### Dormitorios (Universidad XYZ)

#### 1) Calidad de los dormitorios

Muy insatisfecho   Insatisfecho   Regular   Satisfecho   Muy satisfecho   Sin opinión

## Ejemplo de Reporte

### 2) Mantenimiento físico de los dormitorios

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### 3) Seguridad en los dormitorios

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

### 4) Localización y conveniencia de los dormitorios

Muy insatisfecho    Insatisfecho    Regular    Satisfecho    Muy satisfecho    Sin opinión

## IV. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

INSTRUCCIONES: POR FAVOR, MARQUE LOS ESPACIOS APROPIADOS PARA CADA PREGUNTA (por favor, recuerde que todas las respuestas a esta encuesta son anónimas y serán tratadas con la más estricta confidencialidad)

1) Por favor, indique su edad: \_\_\_\_\_ (por favor, especifique)

2) Por favor, indique su género: \_\_ masculino \_\_ femenino

3) Por favor, indique su estado civil: \_\_ soltero \_\_ otro

4) Por favor, indique su situación laboral:

\_\_ Estudiante de tiempo completo (sin trabajo fuera de la Universidad)

\_\_ Trabajando de tiempo completo

\_\_ Trabajando de tiempo parcial

5) Por favor, indique su avance académico:

\_\_ Primer año

\_\_ Segundo año

\_\_ Tercer año

\_\_ Cuarto año

\_\_ Estudiante graduado

6) Por favor, indique su situación de origen:

\_\_ Local

\_\_ De otro estado

\_\_ Internacional

7) Programa o carrera principal: \_\_\_\_\_ (por favor, especifique)

7.1) ¿Algún programa secundario? \_\_\_\_\_ (por favor, especifique)

8) Promedio aproximado: \_\_\_\_\_ (por favor, especifique)

9) Por favor, indique su herencia étnica: \_\_\_\_\_ (por favor, especifique)

10) Por favor, indique su situación de residencia actual en la Universidad:

☐ Dormitorio en el campus

☐ Departamento fuera del campus

☐ Con familia

11) ¿Lleva usted carro a la universidad? ☐ si ☐ no

12) ¿Pertenece a alguna sociedad universitaria? ☐ si ☐ no

13) ¿Realiza usted trabajo voluntario? ☐ si ☐ no

14) ¿Recibe usted ayuda financiera? ☐ si ☐ no

15) ¿Tiene usted alguna clase de beca? ☐ si ☐ no

16) ¿Es usted un atleta o deportista inter universitario? ☐ si ☐ no

17) ¿Cuál es su orientación sexual? (por favor, recuerde que todas las respuestas a esta encuesta son anónimas y serán tratadas con la más estricta confidencialidad)

☐ Heterosexual

☐ Homosexual

☐ Bisexual

☐ Transexual

☐ Prefiero no contestar

18) ¿Es usted un estudiante internacional? (i.e., vino de otro país a estudiar aquí) ☐ si ☐ no

19) ¿Tiene usted alguna discapacidad física o mental? (por favor, recuerde que todas las respuestas a esta encuesta son anónimas y serán tratadas con la más estricta confidencialidad) ☐ si ☐ no ☐ prefiero no contestar

#### SUS COMENTARIOS GENERALES

“Si usted tiene algún comentario adicional, por favor sienta la libertad de expresarlo. La siguiente pregunta puede darle una idea acerca de lo que puede escribir, pero sienta la libertad de escribir lo que le plazca. Estas repuestas son confidenciales y anónimas, por lo que le pedimos que sea honesto acerca de las inquietudes que usted pueda tener. Si no tiene más comentarios, muchas gracias por su tiempo.”

Viendo a (Universidad XYZ) en general, ¿qué piensa usted de lo que más necesita mejorar? ¿Qué servicios, programas, aspectos del medio ambiente, etc. cree usted que necesitan más atención? ¿O menos atención? ¿Qué aspectos de la universidad lo hacen más feliz? ¿O menos feliz?

---

---

---

## Ejemplo de Reporte

---

---

---

---

NUEVAMENTE, ¡¡MUCHAS GRACIAS!! ¡APRECIAMOS SU AYUDA ENORMEMENTE!