

Informe de satisfacción con los servicios e instalaciones del Recinto de Ponce de la Universidad Interamericana de Puerto Rico para los años 1999 al 2010

Introducción

Este informe contiene los resultados de la administración del Cuestionario de Satisfacción con los Servicios e Instalaciones (CSSI) para el año 2010 y los comparara con administraciones del mismo instrumento para los años 2008, 2006, 2003, 2001 y 1999.

La muestra

El CSSI se administró durante el mes de marzo de 2010 por el personal del Centro de Recursos para el Aprendizaje del Recinto, a una muestra de 560 estudiantes que estaban matriculados en veinticuatro secciones seleccionadas de forma aleatoria. Esta equivale al 10.4% de la matrícula total del Recinto para ese término académico. EL perfil de la muestra era el siguiente:

- 63% eran del género femenino
- 82% tenía menos de 25 años
- 27% trabaja al menos a tarea parcial
- 92% matriculó 12 créditos o más
- 46% informa haber tomado al menos un curso en línea
- 7% son estudiante a distancia Inter Ponce

El instrumento

El cuestionario contiene 95 reactivos y 13 preguntas demográficas con un coeficiente de consistencia interna Alpha = .983. Las categorías en las cuales se divide el cuestionario son:

Servicios al estudiante, la cual incluye los servicios de las oficinas de Vida Religiosa,

Orientación, Primeros Auxilios, Centro de Acceso a la Información (CAI) y el Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA).

Gerencia de matrícula, incluye las oficinas que están relacionadas directamente con el proceso de matrícula, las cuales son: Admisiones, Registraduría, Asistencia Económica y Recaudaciones.

Instalaciones físicas, contiene reactivos relacionados a los salones de clase, las instalaciones deportivas, los laboratorios de computadoras, laboratorios de ciencias, así como una apreciación general de las otras instalaciones físicas.

Empresas auxiliares, recoge información sobre el Centro Preescolar, Cafetería y la Librería.

Educación a distancia, esta categoría se añade para recoger información sobre los servicios del Programa de Educación a Distancia y el Centro de Estudios Cibernéticos.

Escala de interpretación

Cada uno de los 95 reactivos del cuestionario utilizó la escala de **excelente, bueno, regular y pobre**, e incluyó la alternativa de **no he utilizado el servicio**. Para determinar el por ciento de satisfacción se promediaron los porcentajes obtenidos en cada premisa en las categorías de **excelente y bueno** de las 19 áreas evaluadas en el estudio. Los que obtuvieron 70% o más, se calificaron como de **alta satisfacción**, entre 50 y 69% se calificaron como **moderada satisfacción** y las áreas que obtuvieron menos de 50% se clasificaron como **baja satisfacción**. Se calculó

además, un promedio de satisfacción general para el Recinto.

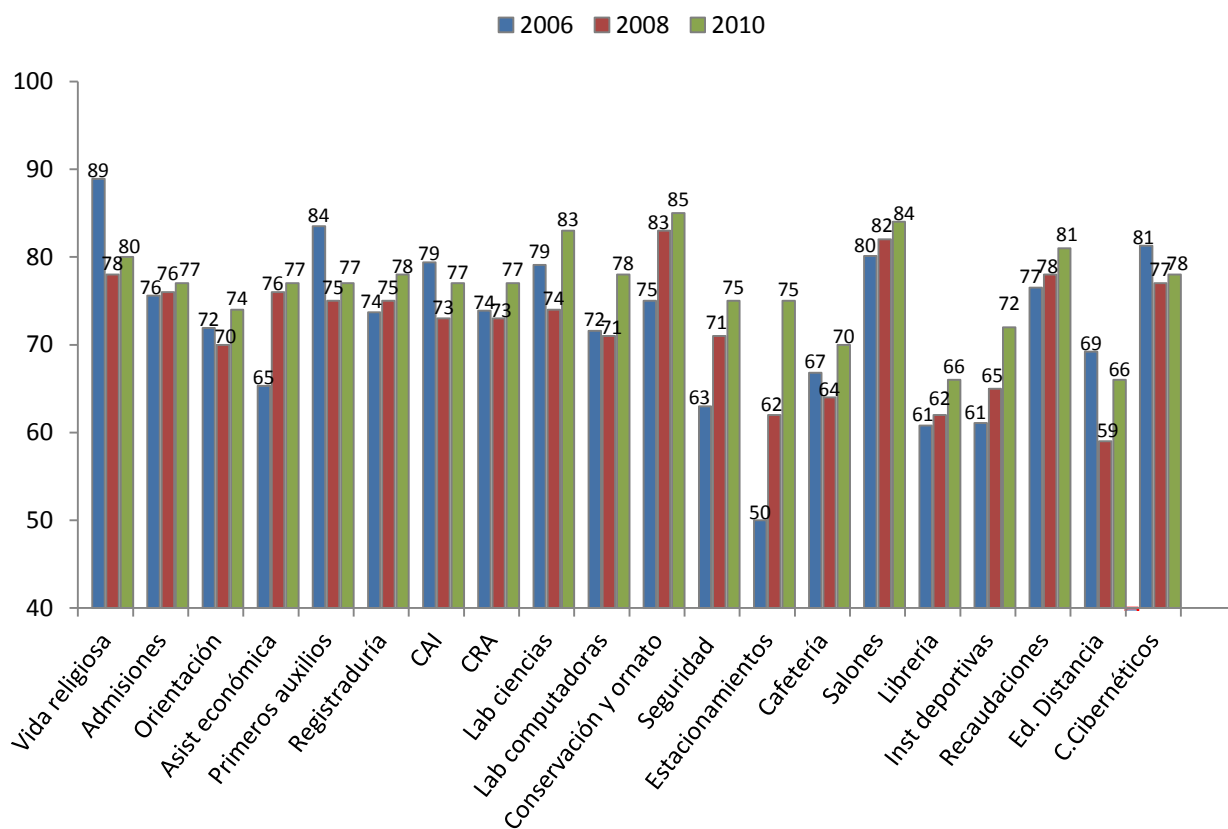
Hallazgos generales

Entre los hallazgos generales de este estudio se destacan:

En promedio, se encontró un alto nivel de satisfacción (81%) con las facilidades y servicios del Recinto. Esos hallazgos superan los resultados del estudio de satisfacción del 2008 en más de un 5%.

- ☺ Utilizando el 70% como parámetro de **alta satisfacción**, 19 de las áreas entre oficinas de servicio, gerencia de matrícula, instalaciones físicas y empresas auxiliares alcanzaron ese nivel.
- ☺ Las áreas o servicios relacionados con la librería, y los servicios de educación a distancia obtuvieron niveles de **satisfacción moderados**. Ninguna de las oficinas obtuvo un bajo nivel de satisfacción. (véase gráfica 1).

Gráfica 1: Nivel de satisfacción por oficina e instalaciones para los años 2006, 2008 y 2010



Hallazgos por categoría

A continuación se describen los niveles de satisfacción para las áreas de servicios al estudiante, gerencia de matrícula, instalaciones físicas y empresas auxiliares.

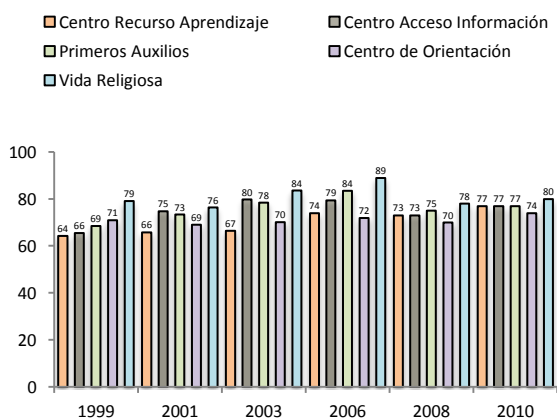
Servicios al estudiante

La gráfica 2 combina el promedio de los porcentajes obtenidos en las categorías de **excelente y bueno** de cinco áreas de servicio al estudiante.

Entre los hallazgos más sobresalientes se encuentran:

- El promedio de satisfacción con estas cinco áreas fue de 77%.
- Las cinco áreas de servicio presentan altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes.

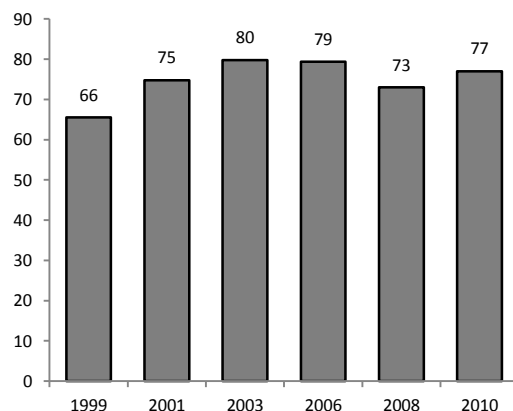
Gráfica 2: Servicios al estudiante



- ☺ En el caso del *Centro de Acceso Información (CAI)* podemos identificar que el horario, la disponibilidad de materiales de referencias, la facilidad para acceder información, la disponibilidad de

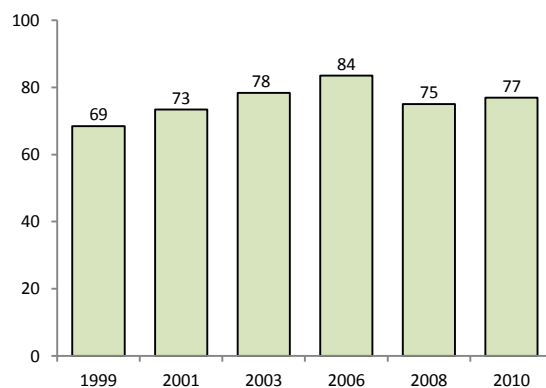
ayuda y la atención del personal, reflejan niveles altos de satisfacción.

Centro Acceso Información

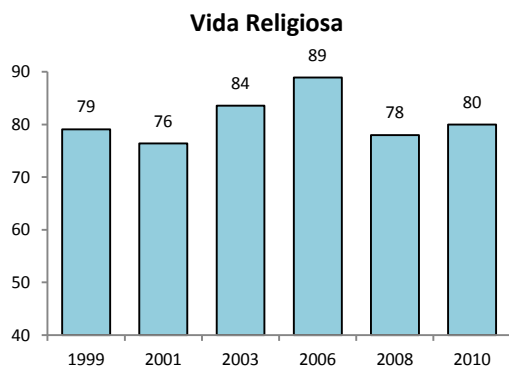


- ☺ En el área de *Primeros Auxilios*; la atención del personal, la orientación que ofrece el personal, los horarios y la rapidez del servicio obtuvieron altos niveles de satisfacción.

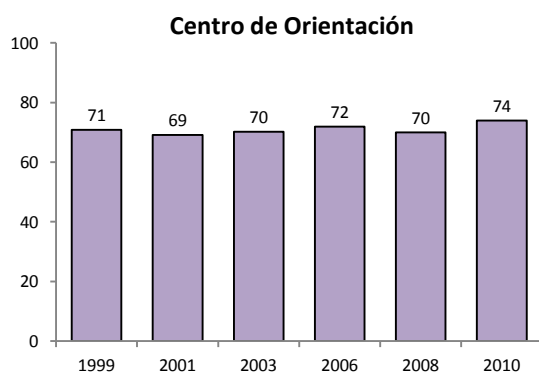
Primeros Auxilios



- ☺ En el área de *Vida Religiosa*; la disponibilidad e interés, los horarios, la atención, ayuda u orientación recibida que ofrece el personal obtuvieron altos niveles de satisfacción.

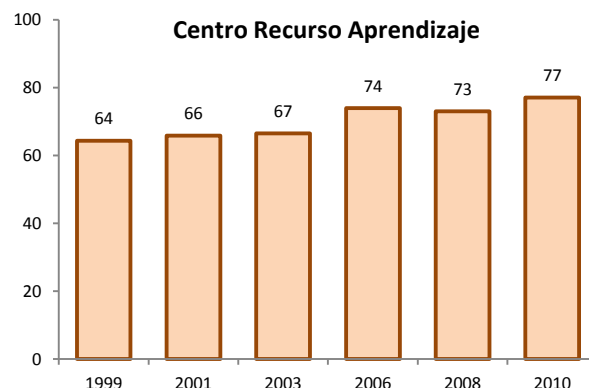


☺ En cuanto al *Centro de Consejería*, se encontró que prácticamente obtuvo los mismos niveles de satisfacción en las administraciones del 1999, 2001, 2003, 2006, 2008. Los reactivos que obtuvieron altos niveles de satisfacción se relacionan con la rapidez de los servicios, orientación recibida, los servicios vocacionales y de carrera, el material informativo que proporcionan y la disposición del orientador(a) para atender a los estudiantes. El único reactivo que obtuvo niveles moderados de satisfacción se relaciona con el seguimiento que le dan los consejeros a cada caso atendido.



☺ El *Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA)*, obtuvo altos niveles de satisfacción por parte de

los estudiantes. Todos los reactivos relacionados con el horario de servicios, la atención, la orientación recibida y la disponibilidad del personal obtuvieron un 77% entre excelente y bueno.

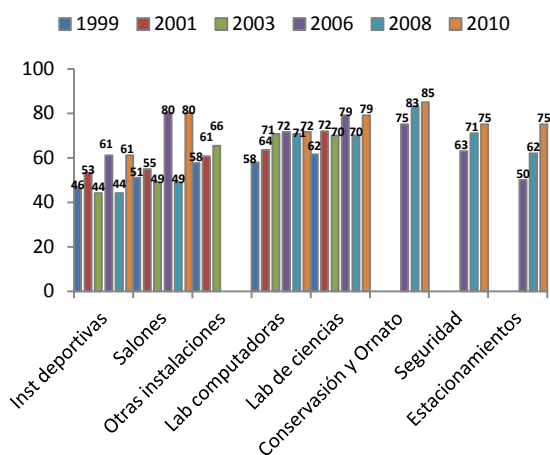


Instalaciones físicas

La gráfica 3 presenta el promedio de los porcentajes obtenidos en las categorías de **excelente y bueno** de las áreas incluidas en la categoría de instalaciones físicas. Entre los hallazgos más sobresalientes se encuentran:

En general, las instalaciones físicas del Recinto obtuvieron un 72.1% de satisfacción, lo que las califica como un área de alta satisfacción. Los salones de clase, así como los laboratorios de computadoras y ciencias fueron las únicas áreas de esta categoría que obtuvieron 70% o más, por lo que se califican como de alta satisfacción.

Gráfica 3: Instalaciones físicas



☺ *Los Laboratorios de Computadoras y de Ciencias* obtuvieron niveles altos de satisfacción en el horario de servicios, la disponibilidad de ayuda al estudiante (tanto de los técnicos como de la facultad), la accesibilidad de los instrumentos de investigación, la seguridad, y la atención del personal de estos laboratorios.

☺ En cuanto a *los Salones de Clase*, después de que se instaló el acondicionador aire en todos los salones, la satisfacción con los mismos aumento en más de un 30% cuando se compara con el año 2008. Asimismo, se encontraron altos niveles de satisfacción con el tamaño, la limpieza y los recursos tecnológicos disponibles en los mismos.

☺ En cuanto a las *Áreas Deportivas*, se observaron niveles moderados de satisfacción con los equipos, la capacidad, el horario de servicio, la limpieza y la seguridad de estas instalaciones.

☺ *Conservación y ornato*, la limpieza de los salones, conservación de la planta física, la limpieza de baños y pasillos, la accesibilidad de caminos y aceras, y conservación de las áreas verdes en el Recinto obtuvieron altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes.

☺ *Seguridad*, la seguridad, la atención, disponibilidad de ayuda del personal de la guardia del Recinto obtuvieron altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes.

☺ *El Estacionamiento*, la disponibilidad, y la iluminación en horario nocturno obtuvieron altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes.

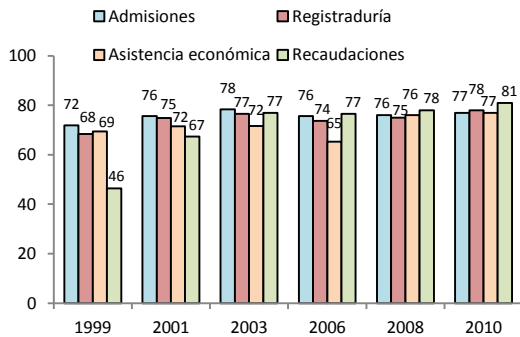
☹ No obstante, la premisa relacionada con la accesibilidad a las salidas inmediatas en caso de emergencias, alcanzó un nivel bajo de satisfacción.

Gerencia de matrícula

La gráfica 4, combina el promedio de los porcentajes obtenidos en las categorías de **excelente y bueno** de las oficinas de la *Gerencia de Matrícula*. Entre los hallazgos más notables podemos resaltar:

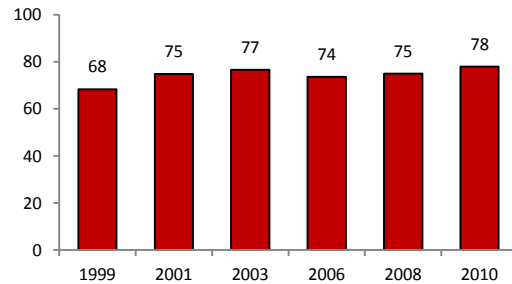
En general, *la Gerencia de Matrícula* y las oficinas que pertenecen a esta área obtuvieron una alta satisfacción. El promedio de satisfacción con estas oficinas es de 78%.

Gráfica 4: Gerencia de matrícula



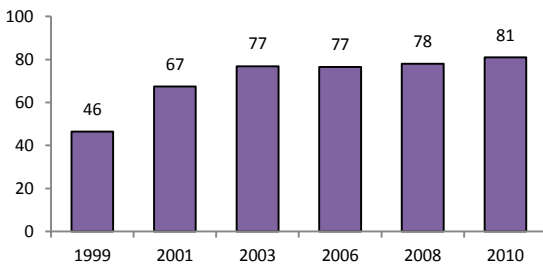
☺ *La Oficina de Recaudaciones* presenta la satisfacción más alta de esta categoría. De hecho, el nivel de satisfacción con los servicios de ésta oficina ha aumentado más de un 30% cuando se compara con el año 1999.

Registraduría



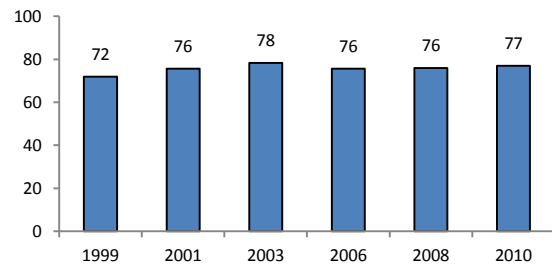
☺ *La Oficina de Admisiones* obtuvo niveles altos de satisfacción en los reactivos relacionados a la atención del personal, la disponibilidad de ayuda al estudiante, la rapidez con que procesan los documentos, la orientación recibida y el horario de servicios.

Recaudaciones



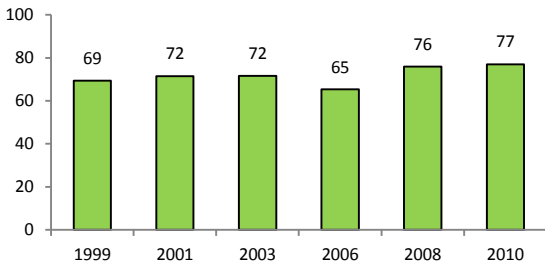
☺ Con relación a *la Oficina de Registraduría*, los reactivos que obtuvieron niveles altos de satisfacción se relacionan con la atención, orientación y disponibilidad para ayudar que reciben del personal de esta oficina, así como el horario de servicios. El único reactivo que obtuvo niveles moderados de satisfacción se relacionó con la rapidez en el procesamiento de documentos.

Admisiones



☺ En general *la Oficina de Asistencia económica*, obtuvo altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes. Todos los reactivos relacionados con la disponibilidad para ayudar al estudiante, el horario de servicios, la rapidez con que se procesan las ayudas económicas, así como la rapidez con que se resuelven situaciones relacionadas con las becas, tienen 70% o más entre excelente y bueno.

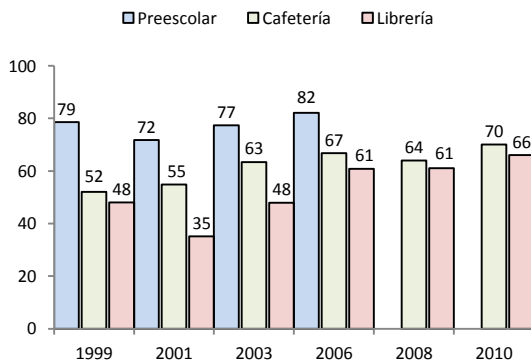
Asistencia económica



Empresas auxiliares

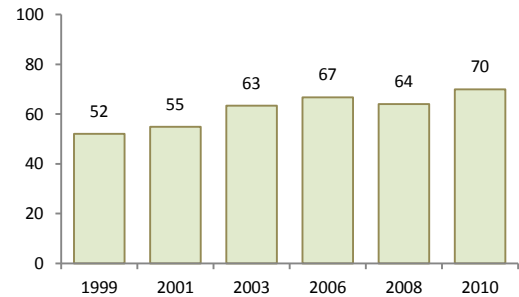
La gráfica 5 combina el promedio de los porcentajes obtenidos en las categorías de **excelente y bueno** del área de las Empresas Auxiliares. Entre los hallazgos más sobresalientes podemos mencionar: El promedio de satisfacción con las empresas auxiliares es de (68%), sin incluir el Centro Preescolar en los años 2008 y 2010. En estudios previos para los años 1999, 2001, 2003 y 2006, el Centro Preescolar se incluía como parte de las empresas auxiliares del Recinto. Actualmente este servicio se ofrece con una propuesta del programa de Head Start del Municipio de Ponce. Se mantiene en la gráfica para propósitos de comparación.

Gráfica 5: Empresas auxiliares



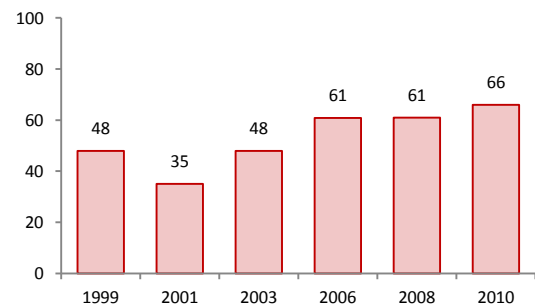
☺ *La Cafetería* presenta una satisfacción alta con un aumento en porcentaje de 6% respecto al año 2008. La atención del personal, el menú, la limpieza y el horario obtuvieron altos niveles de satisfacción. El precio de los alimentos obtuvo niveles de baja satisfacción.

Cafetería



☺ *La Librería* evidencia una leve mejoría de un 5% al compararla con lo alcanzado en el año 2008, lo que la ubica en la categoría de área de moderada satisfacción. La atención del personal obtuvo altos niveles de satisfacción, la disponibilidad de los libros y el horario. Sólo los precios de los libros fue un área de baja satisfacción.

Librería

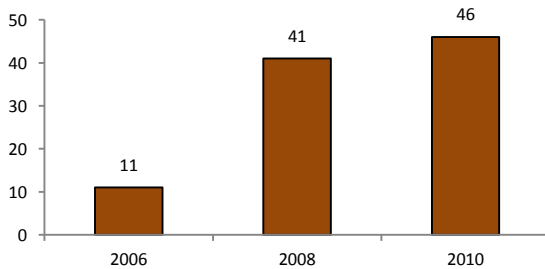


Educación a distancia

Por tercera vez se recoge información relacionada con los servicios del Programa de Educación a Distancia y algunos reactivos relacionados con los servicios de este programa y de los Centros Cibernéticos. En general, se encontró lo siguiente:

- ☺ Para el año 2010 el (46%) de los estudiantes del Recinto informan que en algún momento de su vida universitaria han tomado cursos por la modalidad de educación a distancia. Se evidencia un aumento de un (35%) versus el año 2006.

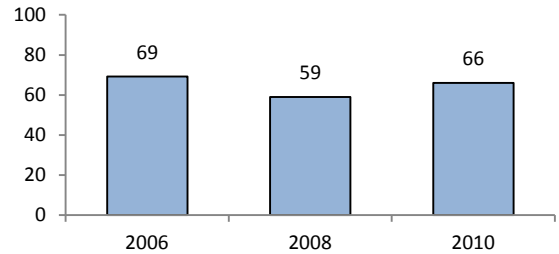
Cursos Modalidad a Distancia



- ☺ Para el año 2010 el (7%) de los estudiantes encuestados recibieron servicio en los *Centros Cibernéticos*, son totalmente a distancia.

- ☺ En general para el año 2010, los servicios del *Programa de Educación a Distancia* arrojaron un (66.0%), obteniendo un nivel moderado de satisfacción, esto evidencia una mejoría de un (7%) al compararlo con lo alcanzado (59%) en el año 2008.

Educación a Distancia

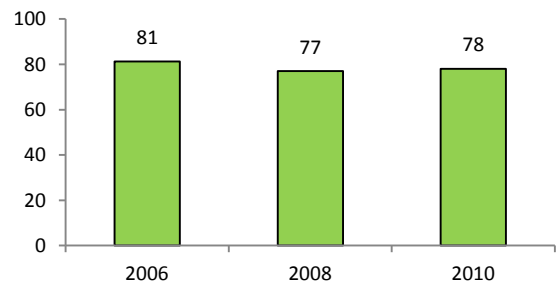


- ☺ Por otra parte, los estudiantes informaron un alto nivel de satisfacción (70%) para el acceso a los cursos en línea y un nivel de satisfacción moderada (64%) con la atención del personal y el apoyo técnico disponible para los cursos en línea.

Centros Cibernéticos

- ☺ Los servicios de *los Centros Cibernéticos* reflejan altos niveles de satisfacción (78%) tanto con el horario de servicios, como por la atención y disponibilidad del personal, así como por el acceso a los cursos en línea y la disponibilidad para tomar exámenes custodiados en este lugar.

Centros Cibernéticos



Conclusiones

A tenor con estos hallazgos se plantean las siguientes conclusiones:

- ☺ En general, se encontraron altos niveles de satisfacción con los servicios de las oficinas adscritas a la categoría de Servicios al Estudiante, CAI, CRA, Salones, Laboratorios de Computadoras y Ciencias, la Gerencia de Matrícula, Conservación y Ornato, Seguridad y el Estacionamiento del Recinto de Ponce.
- ☺ Existen niveles moderados de satisfacción con las oficinas y áreas adscritas a las Instalaciones Deportivas, Librería, Programa de Educación a Distancia
- ☹ Existe un nivel bajo de satisfacción con la Accesibilidad a las Salidas Inmediatas en Caso de Emergencia.

Recomendaciones

Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones tanto para la planificación como el presupuesto del Recinto de Ponce. Por esto, se recomienda lo siguiente:

- ☺ Divulgar los hallazgos de este estudio a toda la comunidad universitaria.
- ☺ Utilizar estos hallazgos en la planificación física y académica del Recinto.
- ☺ Diseñar e implantar planes de acción para mantener las áreas que obtuvieron altos niveles de satisfacción, así como alternativas para mejorar las áreas que obtuvieron niveles moderados.
- ☺ Estudiar alternativas para mejorar la accesibilidad de salidas inmediatas en caso de emergencias.

- ☺ Administrar este instrumento en dos años para evidenciar los efectos de mejoras en las instalaciones físicas o cambios en los servicios que resulten de este estudio.