

Informe de satisfacción con los servicios e instalaciones del Recinto de Ponce de la Universidad Interamericana de Puerto Rico para los años 1999 al 2006

Introducción

Este informe contiene los resultados de la administración del Cuestionario de Satisfacción con los Servicios e Instalaciones (CSSI) para el año 2005-06 y los compara con administraciones del mismo instrumento para los años 1999, 2001 y 2003.

La muestra

El CSSI se administró durante el mes de marzo de 2006 por el personal de la Oficina de Evaluación y Planificación Estratégica del Recinto a una muestra de 412 estudiantes que estaban matriculados en diecisiete secciones seleccionadas de forma aleatoria. Esta equivale al 8.4% de la matrícula total del Recinto para ese término académico. Su perfil era el siguiente:

- ☺ 54% eran del género femenino
- ☺ 79% tenía menos de 25 años
- ☺ 50% trabaja al menos a tarea parcial
- ☺ 91% matriculó 12 créditos o más
- ☺ 38% informa haber tomado al menos un curso en línea.

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 Apoyo al Aprendizaje (CAA).

- ↳ **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 además 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

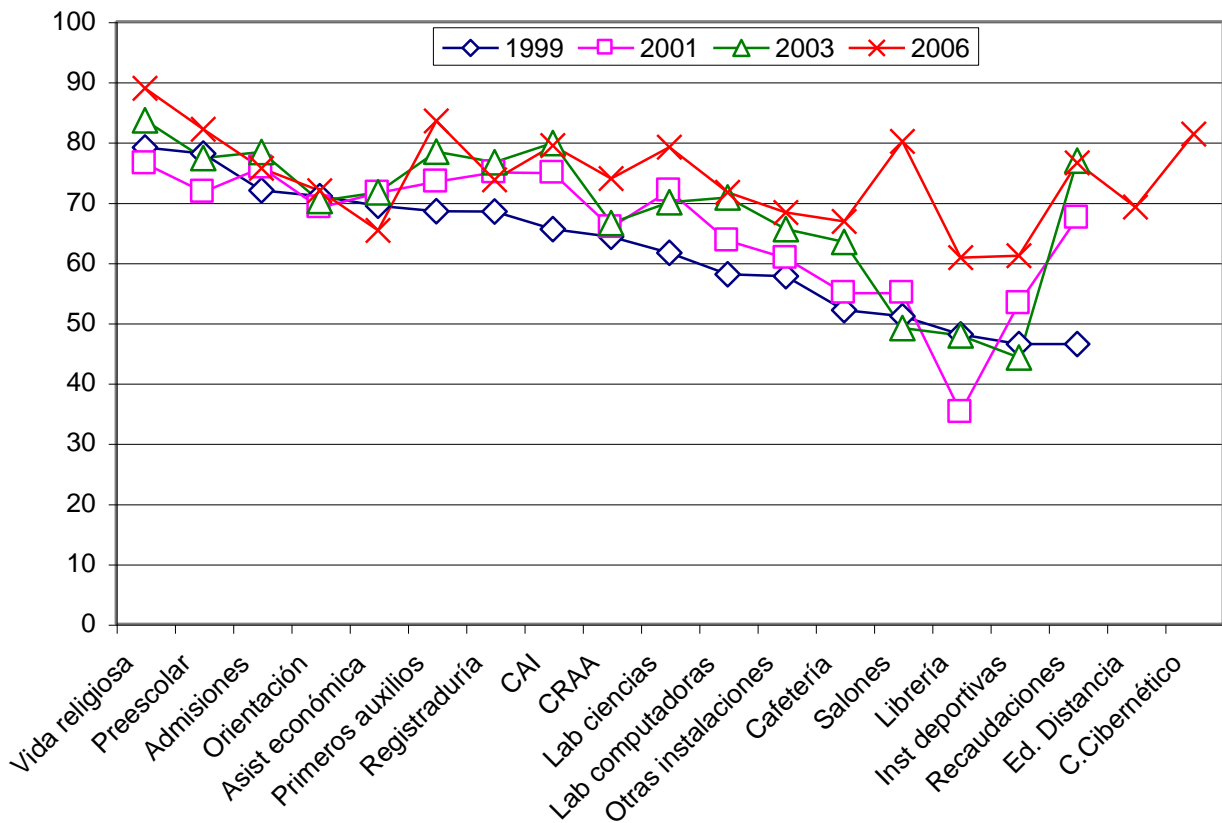
Entre los hallazgos generales de este estudio se destacan:

- ☺ En promedio, se encontró un alto nivel de satisfacción (74.2%) con las facilidades y servicios del Recinto. Esos hallazgos superan los resultados del estudio de satisfacción del 2003 en más de un 5%.

- ☺ Utilizando el 70% como parámetro de **alta satisfacción**, 13 de las áreas entre oficinas de servicio, gerencia de matrícula, instalaciones físicas y empresas auxiliares alcanzaron ese nivel. Esto representa dos áreas más que el estudio realizado en el año 2003 (véase gráfica 1).

- ☺ Las áreas o servicios relacionados con la librería, la cafetería, las instalaciones deportivas, los servicios de educación a distancia y la oficina de Asistencia Económica obtuvieron niveles de **satisfacción moderados**. Ninguna de las oficinas obtuvo un bajo nivel de satisfacción.

Gráfica 1: Nivel de satisfacción por oficina e instalaciones para los años 1999, 2001, 2003 y 2006



Hallazgos por categoría

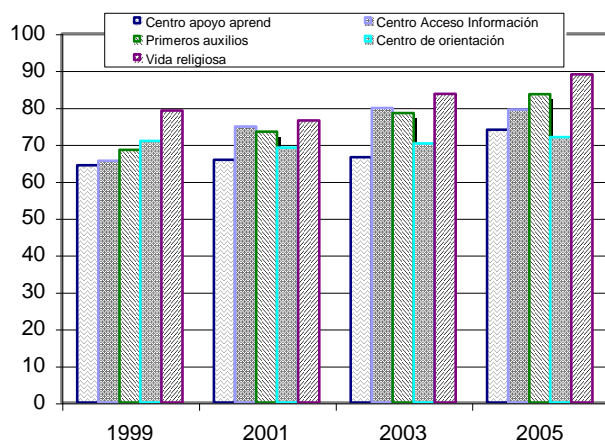
A continuación se describen los niveles de satisfacción para las áreas de servicios al estudiante, gerencia de matrícula, instalaciones físicas y empresas auxiliares.

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 79.5%. Las cinco áreas de servicio presentan altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes.

Gráfica 2: Servicios al estudiante



- ☺ En el caso del CAI podemos identificar que el horario, la atención del personal, la disponibilidad de ayuda y la disponibilidad de materiales de referencias reflejan niveles altos de satisfacción.
- ☺ En las áreas de Primeros Auxilios y Vida Religiosa; la atención del

personal, los horarios, la rapidez del servicio y la orientación que ofrece el personal obtuvieron altos niveles de satisfacción.

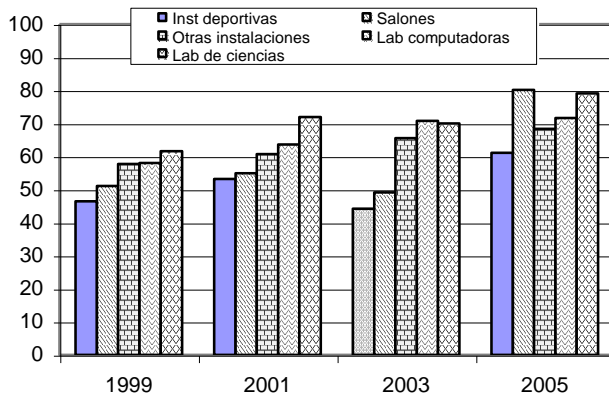
- ☺ En cuanto al Centro de orientación, se encontró que prácticamente obtuvo los mismos niveles de satisfacción en las administraciones del 1999, 2001 y 2003. Los reactivos que obtuvieron altos niveles de satisfacción se relacionan con la rapidez de los servicios, orientación recibida, los servicios 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 orientadores a cada caso atendido.
- ☺ El Centro de Apoyo al Aprendizaje (CAA), 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 sobre el 70% 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.

Gráfica 3: Instalaciones físicas



- ☺ 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.
- ☺ Los laboratorios de computadoras obtuvieron niveles altos de satisfacción en el horario de servicios y la disponibilidad de ayuda al estudiante. Se encontró una satisfacción moderada en la atención del personal de estos laboratorios.
- ☺ En cuanto a los salones de clase, después de que se instaló el aire acondicionado en todos los salones, la satisfacción con los mismos aumento en más de un 30% cuando se compara con el año 2003. Asimismo, se encontraron altos niveles de satisfacción con el tamaño, la limpieza y los recursos tecnológicos disponibles en los mismos.
- ☺ En cuanto al área deportiva, se observaron niveles moderados de satisfacción con los equipos, la capacidad, el horario de servicio, la limpieza y la seguridad de estas instalaciones.

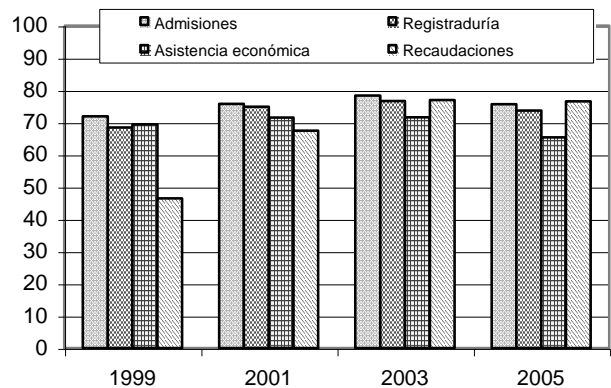
☺ La limpieza y conservación de las áreas verdes, la seguridad en el Recinto y la limpieza de baños y pasillos obtuvieron altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes. No obstante, premisas relacionadas con la accesibilidad de caminos y aceras, disponibilidad de estacionamiento, la iluminación en horario nocturno y la atención y disponibilidad de ayuda del personal de la guardia del Recinto, instalaciones, alcanzaron niveles moderados 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 72.8%.

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.
- ☺ 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.
- ☺ 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.
- ☺ En general la Oficina de Asistencia económica, obtuvo niveles moderados de satisfacción. Sólo los reactivos relacionados con la disponibilidad para ayudar al estudiante y el horario de servicios tienen 70% o más entre excelente y bueno. La rapidez con que se procesan las ayudas económicas, así como la rapidez con que se resuelven situaciones relacionadas con las becas fueron los reactivos con los niveles más bajos de satisfacción.

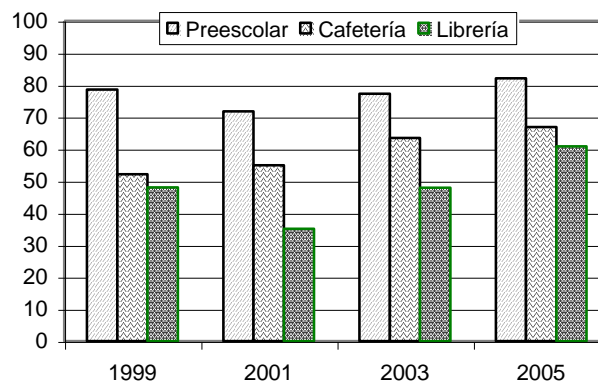
Empresas auxiliares

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 63.8%, sin incluir el Centro Preescolar. En estudios previos, 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.
- ☺ La cafetería presenta una satisfacción moderada con un leve aumento en porcentaje de 3% respecto al año 2003. El menú, la atención del personal y la limpieza obtuvieron altos niveles de satisfacción. El precio de los alimentos obtuvo niveles de baja satisfacción.
- ☺ La librería evidencia una mejoría del 12.8% al compararla con lo alcanzado en el año 2003, 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 de baja satisfacción.

Gráfica 5: Empresas auxiliares



Educación a distancia

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

- ☺ Cuatro de cada 10 estudiantes (38%) de los estudiantes del Recinto informan que en algún momento de su vida universitaria han tomado cursos por la modalidad de educación a distancia.
- ☺ Dos de cada tres estudiantes (64%) informan haber recibido servicios de los Centros de Estudios Cibernéticos.
- ☺ En general, la combinación de los servicios del Programa de Educación a Distancia y el Centro de Estudios Cibernéticos arroja un nivel de satisfacción de 75.3%.
- ☺ Los servicios de los Centros Cibernéticos reflejan altos niveles de satisfacción (81%) 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.
- ☺ Para el programa de Educación a Distancia, los estudiantes informan niveles de satisfacción moderada (69%) con la atención recibida, el acceso a los cursos y el apoyo técnico disponible para los cursos en línea.

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, la Gerencia de Matrícula y el Programa de Educación a Distancia del Recinto de Ponce.

- ☺ Existen niveles moderados de satisfacción con las oficinas y áreas adscritas a las Instalaciones físicas y empresas auxiliares.
- ☺ Las Instalaciones deportivas y los salones de clase son las áreas de la categoría de instalaciones físicas que menor satisfacción tienen por parte de los estudiantes del Recinto.

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 y bajos.
- ⚡ Estudiar alternativas para mejorar las áreas con bajos niveles de satisfacción.
- ⚡ 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.