



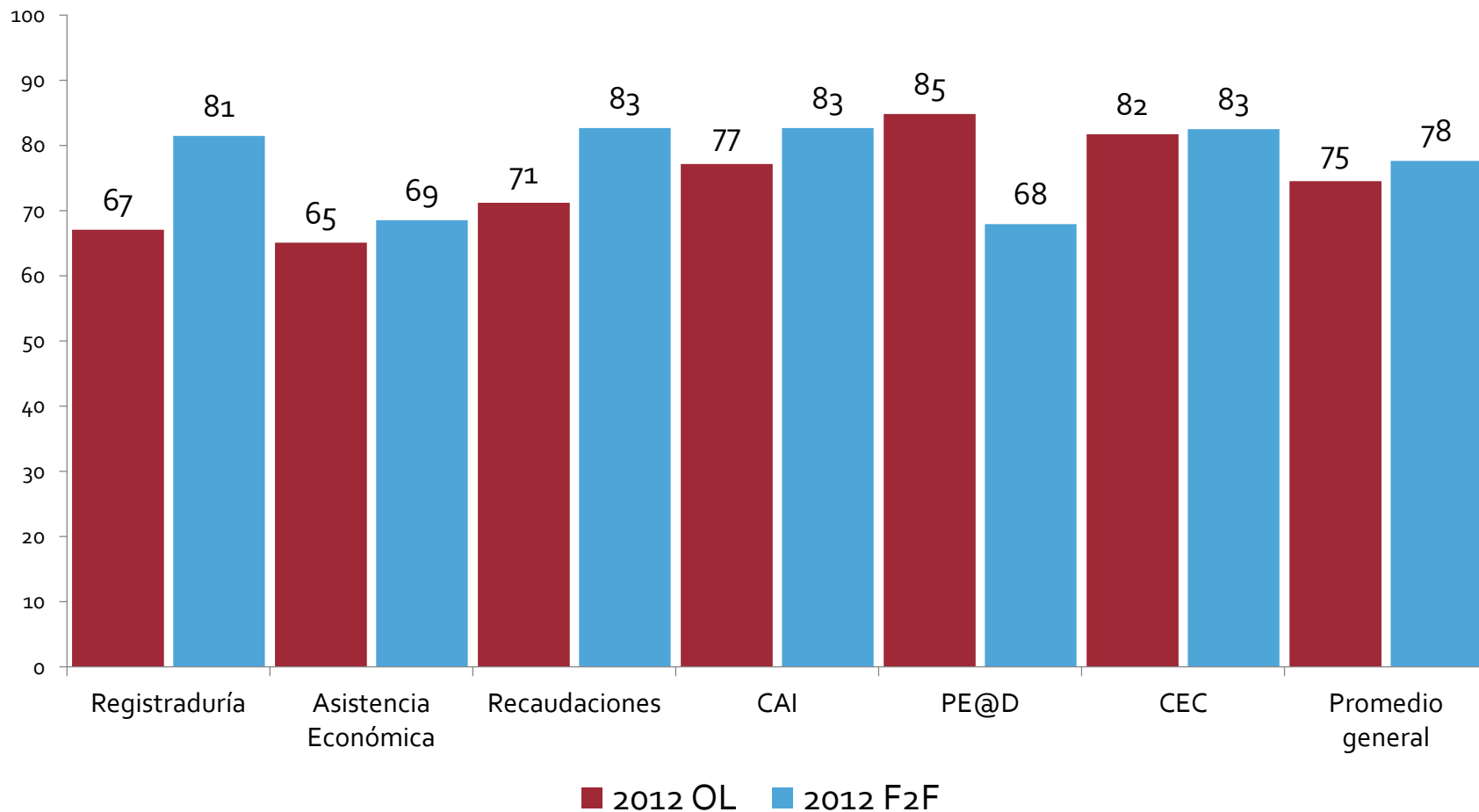
# Estudio Comparativo de Servicios a Estudiantes OL vs F2F Recinto de Ponce

Preparado por  
Marcos Torres-Nazario Ed.D. IR Certificate  
8 de junio de 2012

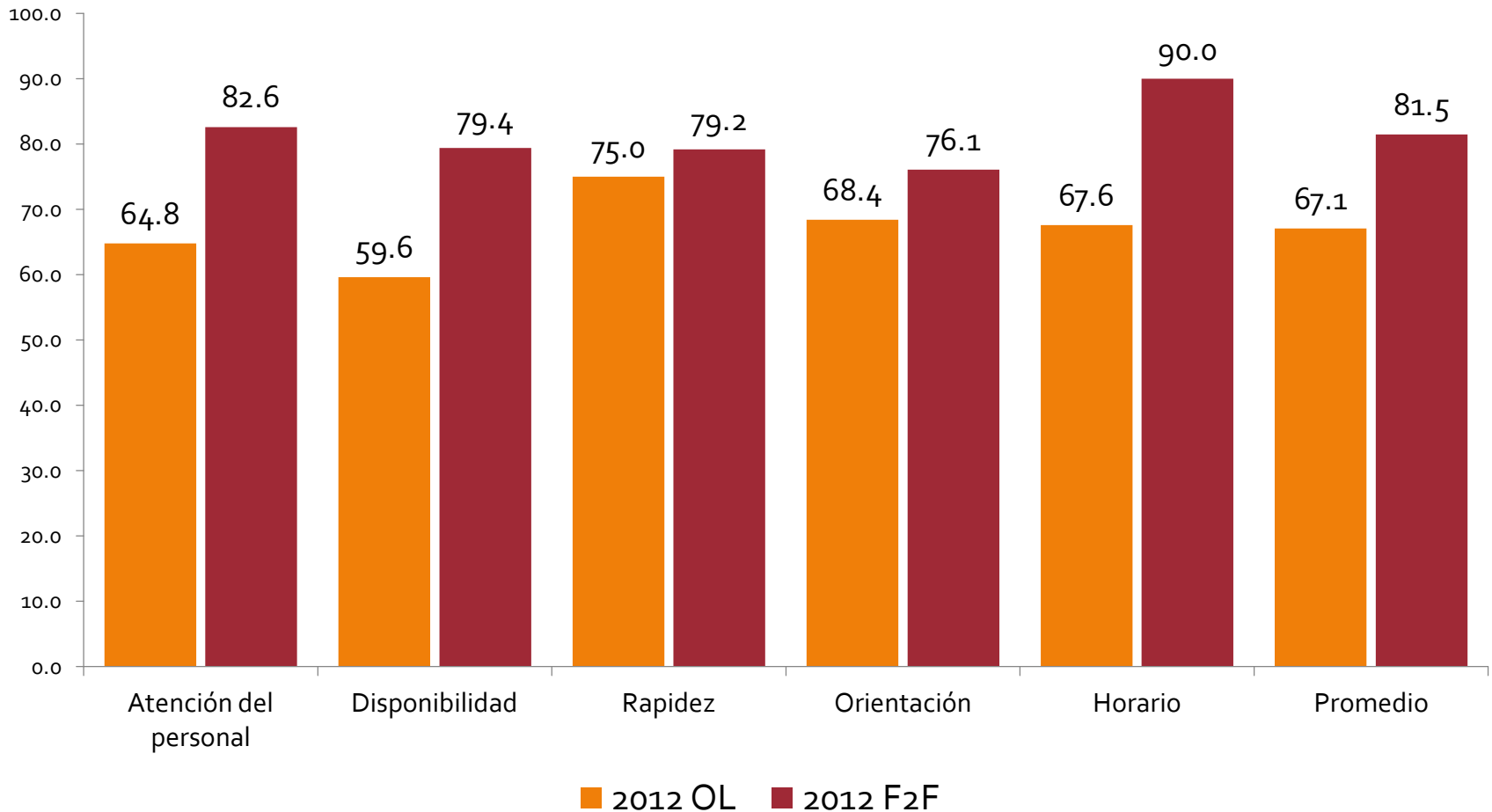
# Introducción

- Durante los años académicos 2011 y 2012 se administraron dos cuestionarios de satisfacción, uno a los estudiantes presenciales (F2F) y otro a los estudiantes totalmente en línea (OL). Se compararon estudiantes que están 100% en línea o 100% presenciales.
- Para este análisis, se compararon los resultados en seis categorías que tenían reactivos similares.
- Cada premisa contenía 4 alternativas u opciones: Excelente, Bueno, Regular y Pobre. Para el cómputo del porcentaje de satisfacción, se combinaron las opciones Excelente y Bueno (E+B).

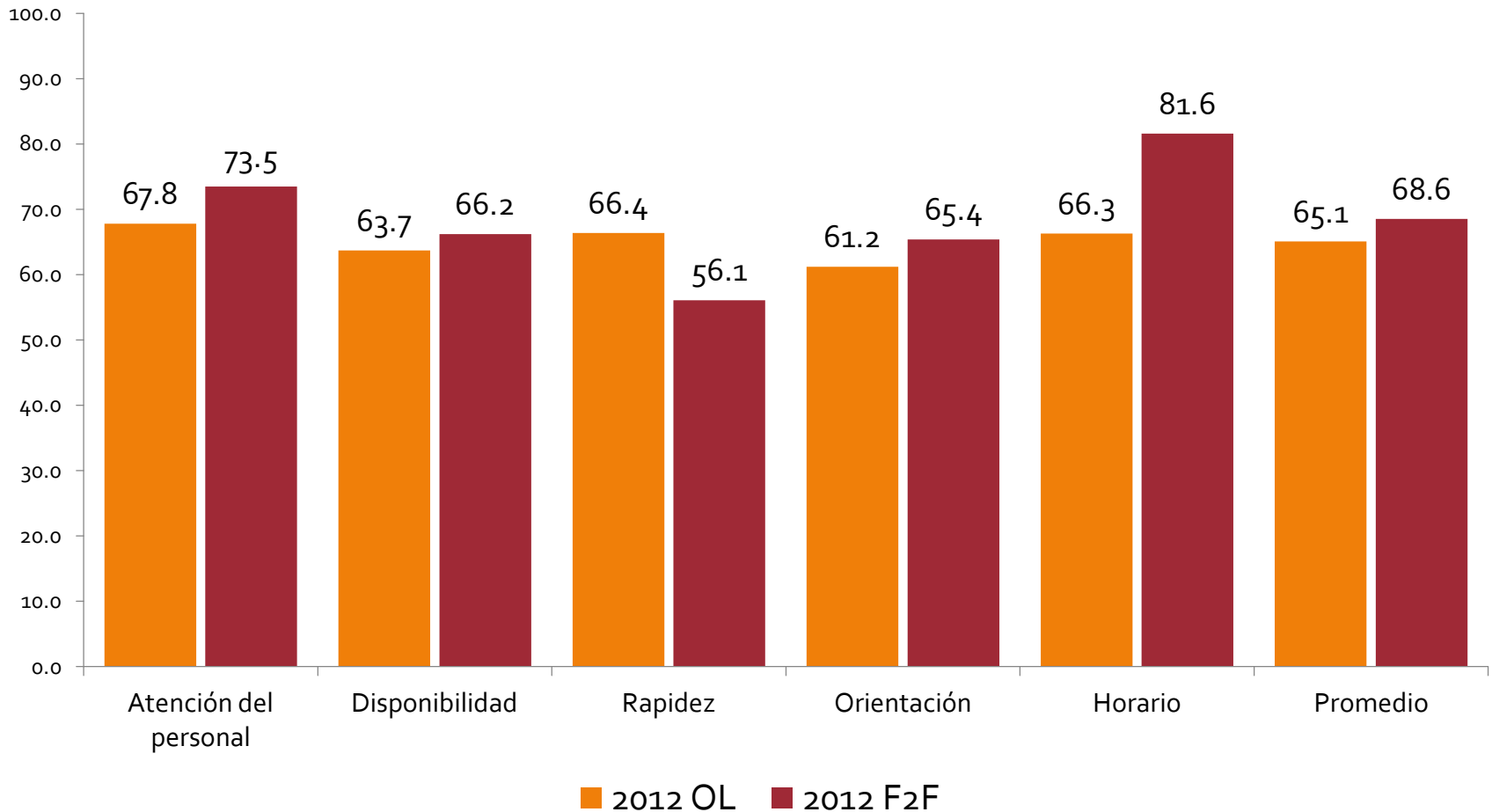
# Datos generales OL y F2F



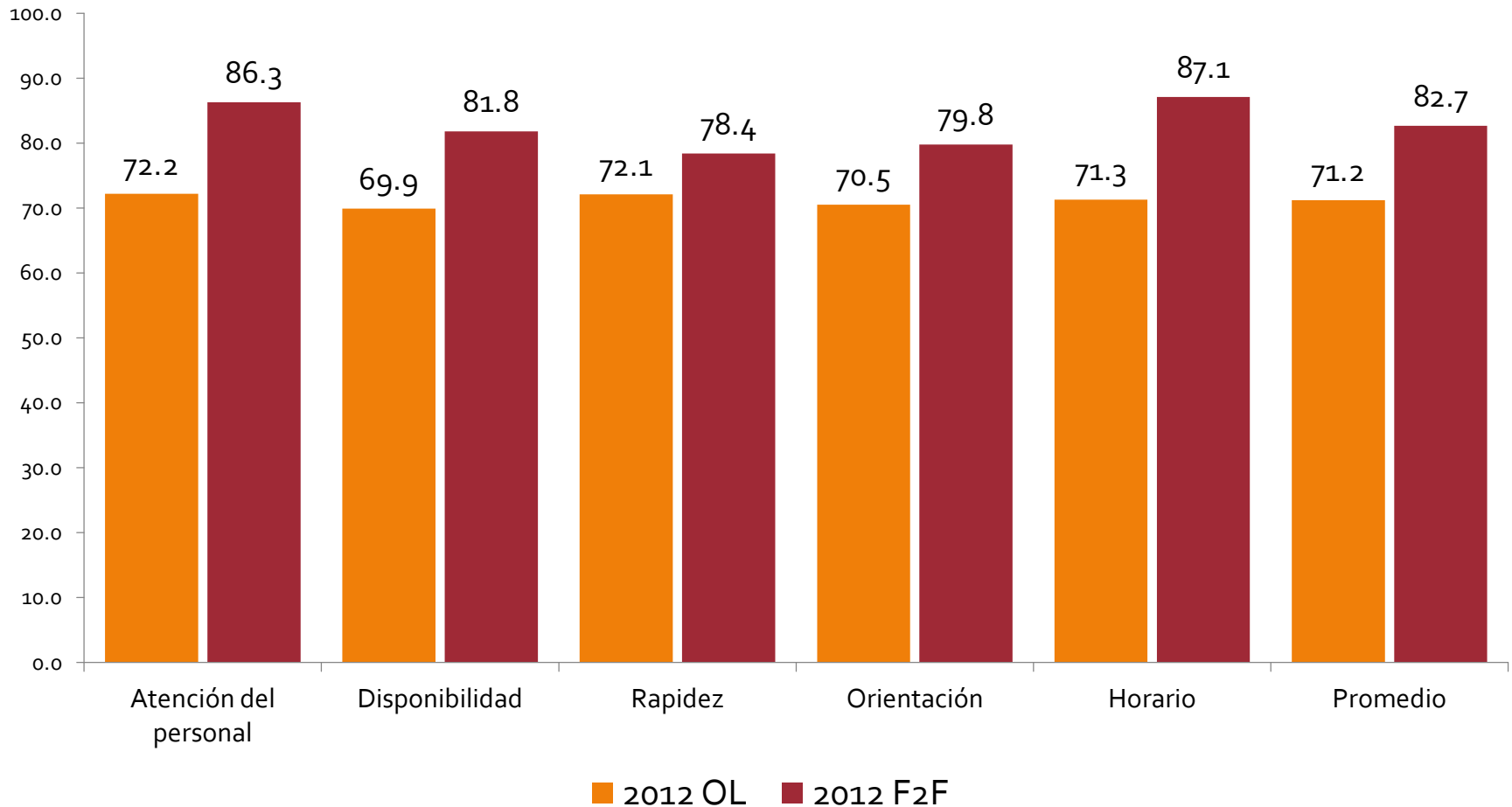
# Oficina de Registraduría



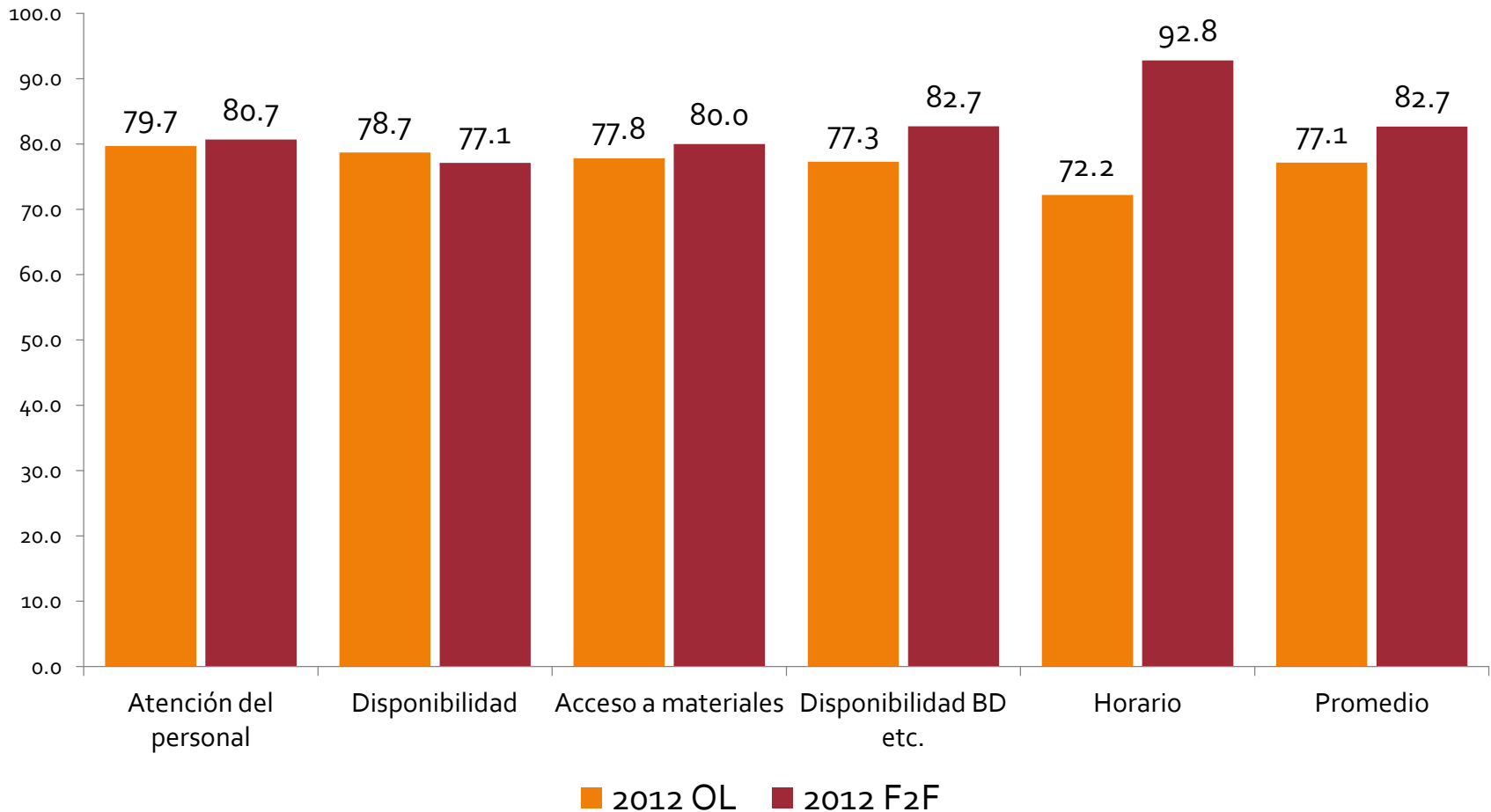
# Oficina de Asistencia Económica



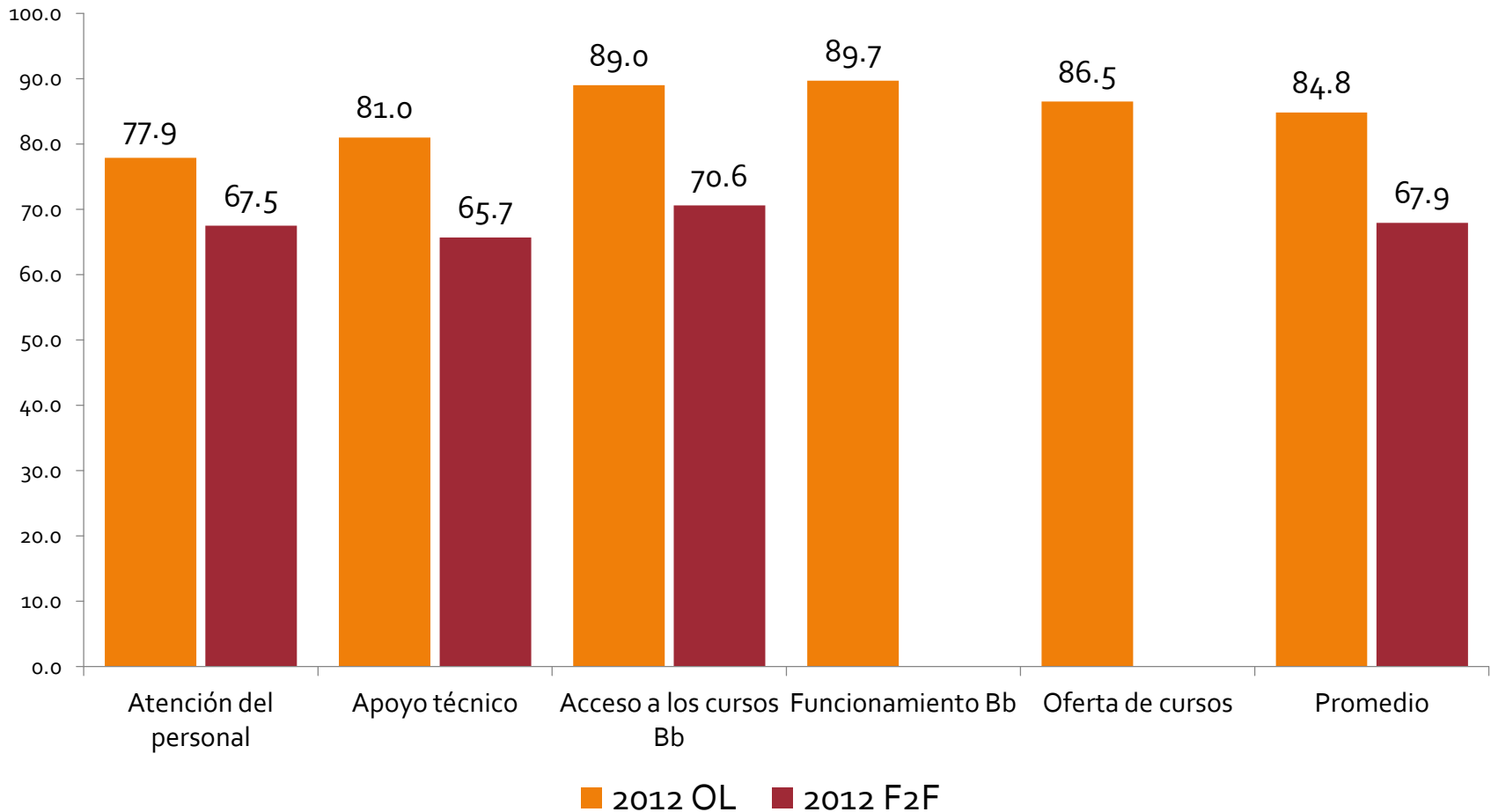
# Oficina de Recaudaciones



# Centro de Acceso a la Información

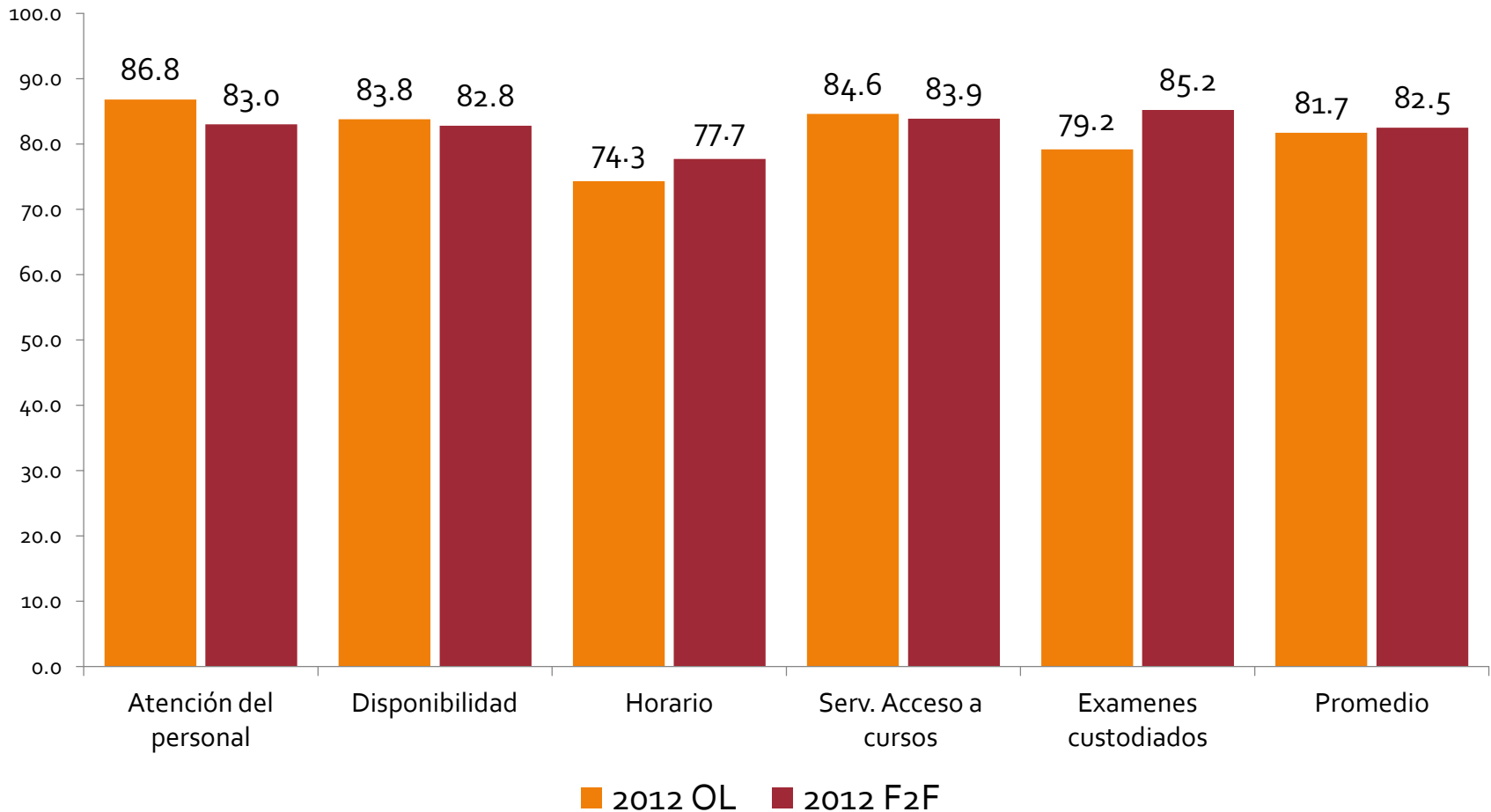


# Programa Estudios a Distancia





# Centros Cibernéticos



# Hallazgos generales

- En general, si se remueve del análisis la premisa relacionada con el horario de servicios, el nivel de satisfacción de los estudiantes presenciales y a distancia con tres oficina de la Gerencia de Matricula, el CAI, el PE@D y los CES son similares. Para ambos grupos, el promedio está sobre 75%.
- El CAI, los Centros Cibernéticos, el PE@D y la Oficina de Recaudaciones tienen niveles de satisfacción que sobrepasan el 70% por parte de los estudiantes OL.

# Hallazgos generales

- Se observan brechas en la satisfacción de los estudiantes OL y F2F con las Oficinas de Registraduría y Recaudaciones.
- La satisfacción de todos los estudiantes (OL y F2F) con la Oficina de Asistencia Económica es moderada.
- Se encontró una satisfacción moderada con el PE@D de los estudiantes presenciales.