

**Universidad Interamericana de Puerto Rico**  
**Recinto de Ponce**  
**Estudio de Satisfacción Estudiantil 2019-20**  
**Nivel Subgraduado - Modalidad Híbrida**

**Informe de Resultados**

**Propósito**

Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de nivel subgraduado en la modalidad híbrida con los servicios que brinda la Institución.

**Método**

El cuestionario digital se administró en línea, a través de la Plataforma Blackboard, a los estudiantes de nivel subgraduado de la Universidad Interamericana en el mes de marzo de 2020.

Desde Recinto de Ponce, se envió a los estudiantes en las secciones de cursos, seleccionadas al azar, que conformaron la muestra. Los profesores de las secciones seleccionadas dieron seguimiento a sus estudiantes a que realizaran el cuestionario digital, además se le explico a la facultad el propósito de la encuesta e impartieron las instrucciones para contestarla misma.

La escala de satisfacción utilizada fue la siguiente:

	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Pobre</b>
<b>Servicios</b>	(4)	(3)	(2)	(1)

Para calcular el porcentaje de **Nivel de Satisfacción** se sumaron las respuestas *Excelente* y *Bueno*, además se dividieron entre el total de respuestas, excluyendo la alternativa de “No aplica”.

<b>Servicios de apoyo al estudiante</b>	<b>Total</b>
<b>GERENCIA DE MATRÍCULA</b>	<b>90.0%</b>
• Los servicios de la Oficina de Recaudaciones.	92.0%
• Los servicios de la Oficina de Admisiones.	91.0%
• Los servicios de la Oficina de Asistencia Económica.	88.0%
• Los servicios de la Oficina de Registraduría.	88.0%

<b>Servicios de apoyo al estudiante</b>	<b>Total</b>
<b>DECANATO DE ASUNTOS ESTUDIANTILES</b>	<b>93.0%</b>
• Los servicios de la Capellanía Universitaria.	95.0%
• Los servicios del Centro de Integración y Retención Académica.	94.0%
• Los servicios de Salud.	94.0%
• Los servicios del Centro de Consejería profesional.	91.0%
• Los servicios del Complejo Deportivo.	89.0%

Servicios de las Empresas Auxiliares	Total
<b>DECANATO DE ASUNTOS ADMINISTRATIVO</b>	<b>84.0%</b>
• Los servicios del Café LIP.	87.0%
• Los servicios de la Librería.	83.0%
• Los servicios de la Cafetería.	81.0%

Servicios de la Planta Física	Total
<b>DECANATO DE ASUNTOS ADMINISTRATIVO</b>	<b>89.0%</b>
• Salones de clases.	94.0%
• Accesibilidad de las entradas y salidas al recinto.	92.0%
• Seguridad en el recinto.	91.0%
• Limpieza de baños, pasillos y salones.	89.0%
• Estacionamiento.	87.0%
• Iluminación de las facilidades en el horario nocturno.	83.0%

DECANATO DE ASUNTOS ACADÉMICOS	Total
<b>TOTAL</b>	<b>91.0%</b>
• Laboratorios de Computadoras.	92.0%
• Laboratorios de Ciencias (Biología, Química, Física y Ciencias Ambientales).	92.0%
• Centro de Acceso a la Información (CAI).	88.0%

DECANATO DE ASUNTOS ACADÉMICOS	Total
<b>División Académica de Estudios en Línea (DAEL).</b>	<b>90.0%</b>
• Atención por el personal (DAEL).	91.0%
• Acceso a los cursos en la modalidad en línea.	91.0%
• Apoyo técnico en el curso en la modalidad en línea (Acceso a Blackboard).	89.0%

DECANATO DE ASUNTOS ACADÉMICOS	Total
<b>División Académica de Estudios en Línea (DAEL) Centros Cibernéticos.</b>	<b>93.0%</b>
• Los Centros Cibernéticos (Juana Díaz y Coamo).	93.0%

## Participantes

El cuestionario digital se administró mediante la herramienta EvaluationKit en línea a una muestra de estudiantes de nivel subgraduado en la modalidad híbrida del Recinto de Ponce. De un total de 2,428 estudiantes de nivel subgraduado matriculados en el Recinto, 613 estudiantes contestaron el cuestionario, para una tasa de participación de 25.0%.

### Perfil académico-demográfico de los participantes

Variables	Categorías	f	%
Género	Masculino	184	30%
	Femenino	429	70%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Edad	Menos de 21 años	325	53%
	21 a 24 años	221	36%
	25 a 29 años	31	5%
	30 a 34 años	18	3%
	35 a 44 años	12	2%
	45 años o más	6	1%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Has tomado cursos en la modalidad en línea	Sí	490	80%
	No, pero tengo planes de tomar cursos bajo esta modalidad.	56	9%
	No, y no tengo planes de tomar cursos bajo esta modalidad.	67	11%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Créditos aprobados al presente	Menos de 30 créditos	178	29%
	30 a 59 créditos	159	26%
	60 a 89 créditos	123	20%
	90 a 120 créditos	104	17%
	Más de 120 créditos	49	8%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Estás trabajando en la actualidad	No	380	62%
	Sí, a tiempo completo	172	28%
	Sí, a tiempo parcial	61	10%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Carga Académica	Tiempo completo (12 créditos o más el semestre)	576	94%
	Tiempo parcial (menos de 12 créditos el semestre)	37	6%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

La mayoría de las veces estudias en horario	Diurno (7:30 a.m. – 4:59 p.m.)	490	80%
	Nocturno (5:00 p.m. – 10:00 p.m.)	18	3%
	Sabatino	0	0%
	Combinado (No incluye cursos en línea)	49	8%
	La mitad o más de mis cursos los tomo en la modalidad en línea	55	9%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
<b>Variables</b>	<b>Categorías</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Escuela Superior de la que te graduaste	Pública	484	79%
	Privada no religiosa	31	5%
	Privada religiosa	92	15%
	Obtuve el diploma por exámenes libres	6	1%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Departamento Académico al que perteneces	Ciencias de la Salud	202	33%
	Administración de Empresas	135	22%
	Ciencias y Tecnología	159	26%
	Estudios Pedagógicos & Humanísticos	43	7%
	Ciencias Sociales y de la Conducta	74	12%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

### Resultados

Servicios de apoyo al estudiante (Gerencia de Matrícula)	Nivel de Satisfacción	f	%
Oficina de Admisiones	Excelente	365	60%
	Bueno	188	31%
	Regular	50	7%
	Pobre	10	2%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Oficina de Registraduría	Excelente	350	57%
	Bueno	190	31%
	Regular	61	10%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Oficina de Asistencia Económica	Excelente	368	60%
	Bueno	172	28%
	Regular	61	10%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Oficina de Recaudaciones	Excelente	392	64%
	Bueno	172	28%
	Regular	43	7%
	Pobre	6	1%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

<b>Decanato de Asuntos Estudiantiles</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Centro de Consejería Profesional	Excelente	370	62%
	Bueno	173	29%
	Regular	42	7%
	Pobre	11	2%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Capellanía Universitaria	Excelente	429	72%
	Bueno	137	23%
	Regular	25	4%
	Pobre	5	1%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Servicios de Salud	Excelente	429	72%
	Bueno	131	22%
	Regular	30	5%
	Pobre	6	1%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Complejo Deportivo	Excelente	393	66%
	Bueno	137	23%
	Regular	48	8%
	Pobre	18	3%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Centro de Integración y Retención Académica	Excelente	399	67%
	Bueno	161	27%
	Regular	24	4%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>

<b>Decanato de Asuntos Administrativos Empresas Auxiliares</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Cafetería	Excelente	314	53%
	Bueno	165	28%
	Regular	83	14%
	Pobre	34	5%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Librería	Excelente	316	53%
	Bueno	179	30%
	Regular	75	13%
	Pobre	26	4%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Café LIP	Excelente	352	59%
	Bueno	165	28%
	Regular	57	9%
	Pobre	22	4%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>

<b>Decanato de Asuntos Administrativos Planta Física</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Salones de Clases	Excelente	433	71%
	Bueno	139	23%
	Regular	34	5%
	Pobre	6	1%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Estacionamiento	Excelente	381	62%
	Bueno	152	25%
	Regular	61	10%
	Pobre	19	3%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Accesibilidad de entrada y salida	Excelente	383	63%
	Bueno	176	29%
	Regular	41	6%
	Pobre	13	2%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Iluminación de las facilidades en el horario nocturno	Excelente	325	53%
	Bueno	184	30%
	Regular	74	12%
	Pobre	30	5%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

Limpieza de la planta física (Baños, Pasillos y Salones de Clases)	Excelente	372	61%
	Bueno	169	28%
	Regular	56	9%
	Pobre	16	2%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>
Seguridad en el recinto de Ponce	Excelente	401	65%
	Bueno	162	26%
	Regular	37	6%
	Pobre	13	3%
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

<b>Decanato de Asuntos Académicos</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Laboratorios de Computadoras	Excelente	411	69%
	Bueno	137	23%
	Regular	36	6%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Laboratorios de Ciencias (Biología, Química, Física y Ciencias Ambientales)	Excelente	435	73%
	Bueno	113	19%
	Regular	36	6%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
Centro de Acceso a la Información (CAI)	Excelente	364	61%
	Bueno	161	27%
	Regular	54	9%
	Pobre	18	3%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>

<b>Servicios de apoyo estudiante</b> <b>División Académica de Estudios en Línea (DAEL).</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
División Académica de Estudios en Línea (DAEL).	Excelente	375	63%
	Bueno	167	28%
	Regular	42	7%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>

<b>Servicios de apoyo estudiante</b> <b>Centro de Estudios Cibernéticos</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Los Centros de Estudios Cibernéticos (Juana Díaz y Coamo)	Excelente	405	68%
	Bueno	149	25%
	Regular	30	5%
	Pobre	12	2%
	<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>