

**Universidad Interamericana de Puerto Rico**  
**Recinto de Ponce**  
**Estudio de Satisfacción Estudiantil 2019-20**  
**Nivel Sub-graduado - Modalidad en Línea**

**Informe de Resultados**

**Propósito**

Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de nivel Sub-graduado en la modalidad en línea 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 Sub-graduado 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:

	Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)
<b>Servicios</b>				

Para calcular el porcentaje de **Nivel de Satisfacción** se sumaron las respuestas *Muy satisfecho(a)* y *Satisfecho(a)*, además se dividieron entre el total de respuestas, excluyendo la alternativa de “No aplica”.

Servicios	Total
<b>Satisfacción General</b>	<b>92.0%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa académico de estudio que escogiste.</li> </ul>	95.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La educación o preparación académica que has conseguido en el Programa Graduado en la modalidad en línea.</li> </ul>	95.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción general con el Recinto de Ponce UIPR</li> </ul>	92.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de los cursos en la modalidad en línea que has tomado.</li> </ul>	89.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de los profesores que han enseñado los cursos en la modalidad en línea que has tomado.</li> </ul>	87.0%

Servicios	Total
<b>Aspectos de los cursos</b>	<b>83.0%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La utilización de la plataforma Blackboard Collaborate en el curso por parte del profesor.</li> </ul>	89.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de apoyo técnico en el curso.</li> </ul>	82.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a los cursos en la modalidad en línea.</li> </ul>	81.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La disponibilidad de enlaces a los recursos bibliográficos del curso.</li> </ul>	79.0%

Servicios	Total
<b>Servicios de apoyo estudiantil</b>	<b>91.0%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de la Oficina de Recaudaciones.</li> </ul>	93.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de la Oficina de Registraduría.</li> </ul>	91.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios técnicos del Programa de Educación en Línea.</li> </ul>	91.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de la Oficina de Asistencia Económica.</li> </ul>	90.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios del Centro de Acceso a la Información (CAI).</li> </ul>	89.0%

### Participantes

El cuestionario digital se administró mediante la herramienta EvaluationKit en línea a una muestra de estudiantes del nivel Sub-graduado del Recinto de Ponce. De un total de 834 estudiantes de nivel Sub-graduado matriculados en el Recinto, 192 estudiantes contestaron el cuestionario, para una tasa de participación de 23.0%.

## Perfil académico-demográfico de los participantes

Variables	Categorías	f	%
Nivel de su programa académico	Asociado	27	46%
	Bachillerato	165	54%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>
Cursos matriculados en la modalidad en línea	Todos mis cursos	176	92%
	Al menos un curso	16	8%
	Ninguno	0	0%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>
Créditos aprobados al presente	Menos de 30 créditos	31	16%
	30 a 59 créditos	41	22%
	60 a 89 créditos	51	27%
	90 créditos o más	66	35%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>
Género	Masculino	47	85%
	Femenino	144	12%
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
Edad	Menos de 25 años	73	38%
	25 a 29 años	31	16%
	30 a 34 años	31	16%
	35 a 39 años	23	12%
	40 a 44 años	20	10%
	45 años o más	13	7%
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
Grado que espera alcanzar	Asociado en Administración de Sistemas de Oficina	6	3%
	Asociado en Administración de Empresas	15	8%
	Asociado en Contabilidad	6	3%
	Asociado en Ventas	0	0%
	Bachillerato en Gerencia	9	5%
	Bachillerato en Gerencia de Operaciones	11	6%
	Bachillerato en Gerencia de Recursos Humanos	35	18%
	Bachillerato en Mercadeo	12	6%
	Bachillerato en Administración de Sistemas de Oficina	18	9%
	Bachillerato en Psicología	52	27%
	Bachillerato en Justicia Criminal - Investigación Criminal	22	11%
	Bachillerato en Criminología	6	3%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Variables	Categorías	f	%
Estado laboral	Estoy empleado(a) a tiempo completo	99	53%
	Estoy empleado(a) a tiempo parcial	30	16%
	Soy retirado(a)	1	1%
	No estoy trabajando, pero estoy buscando empleo	40	21%
	No estoy trabajando, pero no estoy buscando empleo	17	9%
	<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>
Área Geográfica de Residencia	En Ponce u otro pueblo del área sur de Puerto Rico	57	30%
	Otro pueblo de Puerto Rico fuera del área sur	39	20%
	En los Estados Unidos de América	95	49%
	Otro país distinto a los Estados Unidos de América	1	1%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

## Resultados

Satisfacción General	Nivel de Satisfacción	f	%
Nivel de satisfacción general con el Recinto de Ponce UIPR	Muy Satisfecho(a)	100	52%
	Satisfecho(a)	76	40%
	Insatisfecho(a)	15	8%
	Muy Insatisfecho(a)	1	1%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>
Programa académico de estudio que escogiste.	Muy Satisfecho(a)	118	62%
	Satisfecho(a)	64	33%
	Insatisfecho(a)	10	5%
	Muy Insatisfecho(a)	0	0%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>
La educación o preparación académica que has conseguido en el Programa Graduado en la modalidad en línea.	Muy Satisfecho(a)	108	57%
	Satisfecho(a)	72	38%
	Insatisfecho(a)	9	4%
	Muy Insatisfecho(a)	2	1%
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
La calidad de los cursos en la modalidad en línea que has tomado.	Muy Satisfecho(a)	92	58%
	Satisfecho(a)	79	31%
	Insatisfecho(a)	18	9%
	Muy Insatisfecho(a)	1	2%
	<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
La calidad de los profesores que han enseñado los cursos en la modalidad en línea que has tomado.	Muy Satisfecho(a)	75	40%
	Satisfecho(a)	88	47%
	Insatisfecho(a)	21	11%
	Muy Insatisfecho(a)	5	2%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Aspectos de los cursos	Nivel de Satisfacción	f	%
Los servicios de apoyo técnico en el curso.	Muy Satisfecho(a)	74	40%
	Satisfecho(a)	77	42%
	Insatisfecho(a)	25	14%
	Muy Insatisfecho(a)	8	4%
	No aplica/No uso el servicio	7	N/a
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
La utilización de la plataforma Blackboard Collaborate en el curso por parte del profesor.	Muy Satisfecho(a)	99	52%
	Satisfecho(a)	70	37%
	Insatisfecho(a)	13	7%
	Muy Insatisfecho(a)	9	5%
	No aplica/No uso el servicio	0	0%
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
El acceso a los cursos en la modalidad en línea.	Muy Satisfecho(a)	51	42%
	Satisfecho(a)	47	39%
	Insatisfecho(a)	19	16%
	Muy Insatisfecho(a)	5	4%
	No aplica/No uso el servicio	56	N/a
	<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>
La disponibilidad de las bases de recursos bibliográficos del curso.	Muy Satisfecho(a)	51	37%
	Satisfecho(a)	58	42%
	Insatisfecho(a)	13	9%
	Muy Insatisfecho(a)	17	12%
	No aplica/No uso el servicio	48	N/a
	<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Servicios de apoyo estudiantil	Nivel de Satisfacción	f	%
Los servicios de la Oficina de Registraduría.	Muy Satisfecho(a)	81	43%
	Satisfecho(a)	91	48%
	Insatisfecho(a)	15	8%
	Muy Insatisfecho(a)	3	1%
	<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
Los servicios de la Oficina de Asistencia Económica.	Muy Satisfecho(a)	87	46%
	Satisfecho(a)	82	44%
	Insatisfecho(a)	17	9%
	Muy Insatisfecho(a)	2	1%
	<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>
Los servicios de la Oficina de Recaudaciones.	Muy Satisfecho(a)	85	46%
	Satisfecho(a)	86	47%
	Insatisfecho(a)	8	4%
	Muy Insatisfecho(a)	5	3%
	<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>
Los servicios del Centro de Acceso a la Información (CAI).	Muy Satisfecho(a)	73	40%
	Satisfecho(a)	89	49%
	Insatisfecho(a)	13	7%
	Muy Insatisfecho(a)	7	4%
	<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>
Los servicios técnicos del Programa de Educación en Línea.	Muy Satisfecho(a)	84	45%
	Satisfecho(a)	85	46%
	Insatisfecho(a)	6	3%
	Muy Insatisfecho(a)	10	6%
	<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>