

Recinto de Aguadilla
Estudio de Satisfacción Estudiantil 2014-15
Nivel Graduado

Informe de Resultados

Propósito

Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de nivel graduado con los servicios que brinda la Institución.

Método

El cuestionario se administró de manera presencial a los estudiantes de nivel graduado de la Universidad Interamericana durante los meses de abril y mayo de 2015.

Desde la Oficina Central se envió a los Recintos una lista de las secciones de cursos seleccionadas al azar que conformaron la muestra. Los profesores de las secciones seleccionadas llevaron a sus estudiantes a los salones designados con las computadoras preparadas y el acceso al cuestionario digital. Luego, el personal de las Oficinas de Planificación de los Recintos explicó el propósito de la encuesta e impartieron las instrucciones para contestarla y aclarar dudas.

La escala de satisfacción utilizada fue la siguiente:

	Nada Satisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	No uso el servicio
Servicio					

Para calcular el porcentaje de **Satisfacción** se sumaron las respuestas *Muy Satisfecho* y *Satisfecho* y se dividieron entre el total de respuestas, excluyendo la alternativa de “No uso el servicio”.

Además, se auscultó la importancia otorgada por los estudiantes a los servicios evaluados utilizando la siguiente escala:

	Nada Importante	Algo Importante	Importante	Muy Importante	No Tengo Opinión
Servicio					

Para calcular el porcentaje de **Importancia** se sumaron las respuestas *Muy Importante* e *Importante* y se dividieron entre el total de respuestas, excluyendo la alternativa de “No Tengo Opinión”.

Participantes

El cuestionario se administró de manera presencial a una muestra de estudiantes de nivel graduado de la Universidad Interamericana. De un total de 242 estudiantes de nivel graduado matriculados en el Recinto, 81 estudiantes contestaron el cuestionario para una tasa de participación de 33%.

Perfil demográfico de los participantes

Variable	Categorías	f	%
Género	Masculino	23	28%
	Femenino	58	72%
	Total	81	100%
Edad	18 años o menos	0	0%
	19 a 24 años	23	28%
	25 a 34 años	42	52%
	35 a 44 años	13	16%
	45 años o más	3	4%
	Total	81	100%
Horas semanales que trabaja fuera de la Universidad	0 horas	19	23%
	1 a 10 horas	8	10%
	11 a 20 horas	16	20%
	21 a 40 horas	23	28%
	más de 40 horas	15	19%
	Total	81	100%

Perfil académico de los participantes

Variables	Categorías	f	%
Grado académico	Maestría	77	95%
	Doctorado	0	0%
	Certificado Profesional	4	5%
	Total	81	100%
Término	Semestre	6	7%
	Trimestre	75	93%
	Combinación	0	0%
	Bimestre	0	0%
	Otro	0	0%
	Total	81	100%
Cantidad de créditos	1 a 3 créditos	14	17%
	4 a 6 créditos	54	67%
	7 a 9 créditos	7	9%
	más de 9 créditos	6	7%
	Total	81	100%
Horario	Diurno	1	1%
	Nocturno (después de las 5:00 p.m.)	77	95%
	Sábados	0	0%
	Combinado	3	4%
	Total	81	100%
Total de créditos aprobados	Menos de 12 créditos	24	30%
	De 12 a 24 créditos	27	33%
	Más de 24 créditos	30	37%
	Total	81	100%
Total de créditos tomados por educación a distancia	0 créditos	66	81%
	Menos de 12 créditos	12	15%
	De 12 a 24 créditos	2	2%
	Más de 24 créditos	1	1%
	Total	81	100%
Candidato a graduación el próximo mayo	Sí	17	21%
	No	64	79%
	Total	81	100%

Resultados

Asuntos Académicos	Importancia	Satisfacción
23. El dominio que demuestran los profesores del contenido de los cursos.	99%	94%
39. La calidad de su programa de estudios.	97%	80%
5. La rapidez con que el profesor informa los resultados de la evaluación de su trabajo académico en los cursos.	96%	81%
10. La orientación que ofrecen los profesores sobre su programa académico.	96%	77%
17. Las estrategias de enseñanza que utilizan los profesores.	96%	84%
21. El estímulo que dan los profesores para la investigación.	96%	77%
30. El acceso a los recursos bibliográficos y a otras fuentes de información que ofrece el Centro de Acceso a la Información (CAI).	96%	78%
32. El trato que le dan sus profesores.	96%	84%
36. La imagen que tiene la Universidad Interamericana en la comunidad.	96%	92%
40. La atención que brinda la facultad a sus dudas y preguntas.	96%	75%
1. El uso de recursos tecnológicos por los profesores en la sala de clase.	95%	91%
6. La información que provee el catálogo graduado.	95%	77%
9. La disponibilidad de cursos de su especialidad.	94%	71%
28. Las oportunidades para evaluar el desempeño de los profesores.	94%	73%
38. La disponibilidad de los profesores para atenderle fuera del tiempo de la clase.	94%	74%
19. Las actividades académicas que organiza el Recinto.	92%	77%

Asuntos Administrativos	Importancia	Satisfacción
33. La limpieza del Recinto.	99%	91%
7. El ambiente físico de los salones de clase.	98%	90%
13. Las opciones de pago que se le ofrecen en el proceso de matrícula.	97%	78%
15. El proceso de admisión al Recinto.	97%	82%
31. La seguridad en el Recinto.	97%	78%
34. La disponibilidad de áreas, con conexión a Internet.	97%	73%
41. La disponibilidad de cursos en los horarios que interesa.	97%	74%
11. Los estacionamientos para los estudiantes.	96%	64%
16. El trato que brinda el personal de seguridad.	96%	77%
22. El servicio en la Oficina de Recaudaciones.	96%	76%
27. Los servicios que le provee la Oficina de Asistencia Económica.	96%	64%
3. La disponibilidad de computadoras para su trabajo académico.	95%	83%
18. El proceso de selección de cursos.	95%	77%
8. El servicio que brinda la librería.	94%	74%
2. Los servicios del área de primeros auxilios.	93%	68%
12. Los servicios de la Oficina de Registraduría.	92%	73%
20. El horario de la gerencia de matrícula.	91%	66%
4. El servicio de la cafetería.	83%	60%

Asuntos Estudiantiles	Importancia	Satisfacción
37. Los servicios para estudiantes con impedimentos.	98%	86%
24. La orientación sobre las normas y reglamentos de la Universidad.	96%	72%
26. El programa de actividades culturales.	88%	65%
29. Las oportunidades de participación en la selección de representantes de las diferentes organizaciones estudiantiles.	86%	70%

Asuntos Religiosos	Importancia	Satisfacción
35. La disponibilidad de áreas para la oración y la reflexión.	96%	76%
25. La orientación espiritual que brinda la Oficina de Capellanía Universitaria.	85%	64%
14. Las actividades que ofrece la Oficina de Capellanía Universitaria (Vida Religiosa).	84%	68%

ANEJO

Pregunta general	Alternativas	f	%
Nivel de satisfacción con la Universidad en general	Muy Satisfecho	28	35%
	Satisfecho	39	48%
	Algo Satisfecho	14	17%
	Nada Satisfecho	0	0%
	Total	81	100%

Asuntos Académicos

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
1. El uso de recursos tecnológicos por los profesores en la sala de clase.	Muy Imp.	57	71%	Muy Satisf.	39	49%
	Importante	19	24%	Satisfecho	34	42%
	Algo Imp.	4	5%	Algo Satisf.	6	8%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	1	1%
	Total	80	100%	Total	80	100%
5. La rapidez con que el profesor informa los resultados de la evaluación de su trabajo académico en los cursos.	Muy Imp.	60	76%	Muy Satisf.	35	44%
	Importante	16	20%	Satisfecho	30	38%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	13	16%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	2%
	Total	79	100%	Total	80	100%
6. La información que provee el catálogo graduado.	Muy Imp.	58	73%	Muy Satisf.	27	35%
	Importante	17	22%	Satisfecho	32	42%
	Algo Imp.	4	5%	Algo Satisf.	14	18%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	4	5%
	Total	79	100%	Total	77	100%
9. La disponibilidad de cursos de su especialidad.	Muy Imp.	65	81%	Muy Satisf.	23	29%
	Importante	10	12%	Satisfecho	34	42%
	Algo Imp.	4	5%	Algo Satisf.	16	20%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	7	9%
	Total	80	100%	Total	80	100%
10. La orientación que ofrecen los profesores sobre su programa académico.	Muy Imp.	69	87%	Muy Satisf.	31	40%
	Importante	7	9%	Satisfecho	29	37%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	16	21%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	3%
	Total	79	100%	Total	78	100%
17. Las estrategias de enseñanza que utilizan los profesores.	Muy Imp.	69	87%	Muy Satisf.	29	37%
	Importante	7	9%	Satisfecho	37	47%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	12	15%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	1	1%
	Total	79	100%	Total	79	100%
19. Las actividades académicas que organiza el Recinto.	Muy Imp.	44	67%	Muy Satisf.	20	32%
	Importante	17	26%	Satisfecho	28	45%
	Algo Imp.	5	8%	Algo Satisf.	11	18%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	3	5%
	Total	66	100%	Total	62	100%

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
21. El estímulo que dan los profesores para la investigación.	Muy Imp.	61	79%	Muy Satisf.	32	42%
	Importante	13	17%	Satisfecho	27	35%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	15	19%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	77	100%	Total	77	100%
23. El dominio que demuestran los profesores del contenido de los cursos.	Muy Imp.	66	84%	Muy Satisf.	43	54%
	Importante	12	15%	Satisfecho	31	39%
	Algo Imp.	1	1%	Algo Satisf.	3	4%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	3%
	Total	79	100%	Total	79	100%
28. Las oportunidades para evaluar el desempeño de los profesores.	Muy Imp.	61	77%	Muy Satisf.	25	32%
	Importante	13	16%	Satisfecho	33	42%
	Algo Imp.	4	5%	Algo Satisf.	13	16%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	8	10%
	Total	79	100%	Total	79	100%
30. El acceso a los recursos bibliográficos y a otras fuentes de información que ofrece el Centro de Acceso a la Información (CAI).	Muy Imp.	61	81%	Muy Satisf.	37	51%
	Importante	11	15%	Satisfecho	20	27%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	13	18%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	75	100%	Total	73	100%
32. El trato que le dan sus profesores.	Muy Imp.	69	87%	Muy Satisf.	44	56%
	Importante	7	9%	Satisfecho	22	28%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	11	14%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	3%
	Total	79	100%	Total	79	100%
36. La imagen que tiene la Universidad Interamericana en la comunidad.	Muy Imp.	63	81%	Muy Satisf.	37	47%
	Importante	12	15%	Satisfecho	35	45%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	5	6%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	1	1%
	Total	78	100%	Total	78	100%
38. La disponibilidad de los profesores para atenderle fuera del tiempo de la clase.	Muy Imp.	65	83%	Muy Satisf.	31	41%
	Importante	8	10%	Satisfecho	25	33%
	Algo Imp.	4	5%	Algo Satisf.	17	22%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	78	100%	Total	76	100%
39. La calidad de su programa de estudios.	Muy Imp.	72	91%	Muy Satisf.	32	41%
	Importante	5	6%	Satisfecho	31	39%

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	13	16%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	79	100%	Total	79	100%
40. La atención que brinda la facultad a sus dudas y preguntas.	Muy Imp.	66	84%	Muy Satisf.	32	41%
	Importante	10	13%	Satisfecho	27	34%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	16	20%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	4	5%
	Total	79	100%	Total	79	100%

Asuntos Administrativos

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
2. Los servicios del área de primeros auxilios.	Muy Imp.	47	68%	Muy Satisf.	15	32%
	Importante	17	25%	Satisfecho	17	36%
	Algo Imp.	5	7%	Algo Satisf.	13	28%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	4%
	Total	69	100%	Total	47	100%
3. La disponibilidad de computadoras para su trabajo académico.	Muy Imp.	63	81%	Muy Satisf.	35	47%
	Importante	11	14%	Satisfecho	27	36%
	Algo Imp.	4	5%	Algo Satisf.	11	15%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	3%
	Total	78	100%	Total	75	100%
4. El servicio de la cafetería.	Muy Imp.	45	58%	Muy Satisf.	25	35%
	Importante	19	25%	Satisfecho	18	25%
	Algo Imp.	11	14%	Algo Satisf.	20	28%
	Nada Imp.	2	3%	Nada Satisf.	9	12%
	Total	77	100%	Total	72	100%
7. El ambiente físico de los salones de clase.	Muy Imp.	61	76%	Muy Satisf.	45	56%
	Importante	17	21%	Satisfecho	27	34%
	Algo Imp.	2	2%	Algo Satisf.	7	9%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	1	1%
	Total	80	100%	Total	80	100%
8. El servicio que brinda la librería.	Muy Imp.	51	74%	Muy Satisf.	26	40%
	Importante	14	20%	Satisfecho	22	34%
	Algo Imp.	4	6%	Algo Satisf.	12	18%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	5	8%
	Total	69	100%	Total	65	100%
11. Los estacionamientos para los estudiantes.	Muy Imp.	63	81%	Muy Satisf.	23	30%
	Importante	12	15%	Satisfecho	26	34%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	20	26%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	7	9%
	Total	78	100%	Total	76	100%
12. Los servicios de la Oficina de Registraduría.	Muy Imp.	59	75%	Muy Satisf.	30	38%
	Importante	14	18%	Satisfecho	28	35%
	Algo Imp.	5	6%	Algo Satisf.	18	23%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	79	100%	Total	79	100%

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
13. Las opciones de pago que se le ofrecen en el proceso de matrícula.	Muy Imp.	66	84%	Muy Satisf.	35	45%
	Importante	11	14%	Satisfecho	26	33%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	15	19%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	3%
	Total	79	100%	Total	78	100%
15. El proceso de admisión al Recinto.	Muy Imp.	62	79%	Muy Satisf.	35	45%
	Importante	14	18%	Satisfecho	29	37%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	11	14%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	78	100%	Total	78	100%
16. El trato que brinda el personal de seguridad.	Muy Imp.	60	76%	Muy Satisf.	32	41%
	Importante	16	20%	Satisfecho	28	36%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	14	18%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	4	5%
	Total	79	100%	Total	78	100%
18. El proceso de selección de cursos.	Muy Imp.	62	78%	Muy Satisf.	29	37%
	Importante	13	16%	Satisfecho	32	41%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	12	15%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	6	8%
	Total	79	100%	Total	79	100%
20. El horario de la gerencia de matrícula.	Muy Imp.	60	76%	Muy Satisf.	24	30%
	Importante	12	15%	Satisfecho	28	35%
	Algo Imp.	6	8%	Algo Satisf.	19	24%
	Nada Imp.	1	1%	Nada Satisf.	8	10%
	Total	79	100%	Total	79	100%
22. El servicio en la Oficina de Recaudaciones.	Muy Imp.	59	75%	Muy Satisf.	29	37%
	Importante	17	22%	Satisfecho	31	39%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	14	18%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	5	6%
	Total	79	100%	Total	79	100%
27. Los servicios que le provee la Oficina de Asistencia Económica.	Muy Imp.	64	84%	Muy Satisf.	28	38%
	Importante	9	12%	Satisfecho	19	26%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	20	27%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	6	8%
	Total	76	100%	Total	73	100%
31. La seguridad en el Recinto.	Muy Imp.	70	89%	Muy Satisf.	41	52%
	Importante	7	9%	Satisfecho	21	27%

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	14	18%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	3	4%
	Total	79	100%	Total	79	100%
33. La limpieza del Recinto.	Muy Imp.	71	90%	Muy Satisf.	50	63%
	Importante	7	9%	Satisfecho	22	28%
	Algo Imp.	1	1%	Algo Satisf.	5	6%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	2	3%
	Total	79	100%	Total	79	100%
34. La disponibilidad de áreas, con conexión a Internet.	Muy Imp.	70	90%	Muy Satisf.	29	38%
	Importante	6	8%	Satisfecho	27	35%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	16	21%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	5	6%
	Total	78	100%	Total	77	100%
41. La disponibilidad de cursos en los horarios que interesa.	Muy Imp.	70	89%	Muy Satisf.	27	35%
	Importante	7	9%	Satisfecho	30	39%
	Algo Imp.	2	3%	Algo Satisf.	13	17%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	7	9%
	Total	79	100%	Total	77	100%

Asuntos Estudiantiles

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
24. La orientación sobre las normas y reglamentos de la Universidad.	Muy Imp.	49	64%	Muy Satisf.	25	33%
	Importante	24	32%	Satisfecho	29	39%
	Algo Imp.	3	4%	Algo Satisf.	13	17%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	8	11%
	Total	76	100%	Total	75	100%
26. El programa de actividades culturales.	Muy Imp.	36	55%	Muy Satisf.	12	22%
	Importante	22	33%	Satisfecho	23	43%
	Algo Imp.	7	11%	Algo Satisf.	13	24%
	Nada Imp.	1	2%	Nada Satisf.	6	11%
	Total	66	100%	Total	54	100%
29. Las oportunidades de participación en la selección de representantes de las diferentes organizaciones estudiantiles.	Muy Imp.	42	64%	Muy Satisf.	25	40%
	Importante	15	23%	Satisfecho	19	30%
	Algo Imp.	8	12%	Algo Satisf.	14	22%
	Nada Imp.	1	2%	Nada Satisf.	5	8%
	Total	66	100%	Total	63	100%
37. Los servicios para estudiantes con impedimentos.	Muy Imp.	55	83%	Muy Satisf.	25	50%
	Importante	10	15%	Satisfecho	18	36%
	Algo Imp.	1	2%	Algo Satisf.	6	12%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	1	2%
	Total	66	100%	Total	50	100%

Asuntos de la Oficina de Capellanía Universitaria

Preguntas	Importancia	f	%	Satisfacción	f	%
14. Las actividades que ofrece la Oficina de Capellanía Universitaria (Vida Religiosa).	Muy Imp.	34	61%	Muy Satisf.	17	41%
	Importante	13	23%	Satisfecho	11	27%
	Algo Imp.	8	14%	Algo Satisf.	10	24%
	Nada Imp.	1	2%	Nada Satisf.	3	7%
	Total	56	100%	Total	41	100%
25. La orientación espiritual que brinda la Oficina de Capellanía Universitaria.	Muy Imp.	35	64%	Muy Satisf.	13	33%
	Importante	12	22%	Satisfecho	12	31%
	Algo Imp.	7	13%	Algo Satisf.	10	26%
	Nada Imp.	1	2%	Nada Satisf.	4	10%
	Total	55	100%	Total	39	100%
35. La disponibilidad de áreas para la oración y la reflexión.	Muy Imp.	45	80%	Muy Satisf.	19	41%
	Importante	9	16%	Satisfecho	16	35%
	Algo Imp.	2	4%	Algo Satisf.	6	13%
	Nada Imp.	0	0%	Nada Satisf.	5	11%
	Total	56	100%	Total	46	100%

Concentración de los participantes

Concentración	f
Consejería Psicológica en Familia (MS) (405)	25
Justicia Criminal (MA) (302)	17
Educación - Enseñanza del Inglés como Segundo Idioma (MA) (300)	8
Consejería Psicológica (MA) (323)	8
Contabilidad (MBA) (315)	5
Gerencia Industrial (MBA) (328)	4
Educación - Enseñanza en el Nivel Elemental (M.Ed.) (395)	3
Administración de Empresas (General) (MBA) (316)	3
Sistemas de Información Gerencial (MBA) (361)	2
Educación - Gerencia y Liderazgo Educativos (MA) (402)	2