

**Universidad de Puerto Rico**

**Vicepresidencia en Asuntos Académicos e Investigación**



# **PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO**

**SEGUNDO SEMESTRE 2020-2021**

Por: Dra. Jennifer Alicea Castillo  
Vicepresidenta Asociada de Acreditación y Avalúo

**JUNIO 2021**

# Contenido

|   |   |
|---|---|
| Introducción .....  | 1 |
| Metodología .....   | 1 |
| Resultados .....  | 2 |
| Recinto al que pertenecen los encuestados .....                                       | 2 |
| Departamentos académicos al que pertenecen los encuestados .....                      | 3 |
| Estudiantes que recibieron servicios y su satisfacción con el servicio recibido ..... | 3 |
| Servicios recibidos en el departamento académico .....                                | 4 |
| Servicios recibidos por la Oficina de Sistemas de Información .....                   | 4 |
| Servicios recibidos por el Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos.....   | 5 |
| Servicios recibidos por la Oficina de Servicios Médicos .....                         | 5 |
| Servicios recibidos por la Oficina de Pagaduría .....                                 | 5 |
| Servicios ofrecidos por la Oficina de Asistencia Económica .....                      | 6 |
| Servicios de la Biblioteca.....   | 6 |
| Servicios de la Oficina de Registro .....   | 7 |
| Servicio Oficina de Recaudaciones.....  | 7 |
| Servicios del Procurador del Estudiante .....   | 7 |
| Oficina de Asistencia Tecnológica .....   | 8 |
| Recomendarías la UPR basado en los servicios que ha recibido .....                    | 8 |
| Conclusiones.....   | 9 |

## Introducción

El año académico 2020-2021 fue uno de retos continuos donde la Universidad de Puerto Rico continuó brindando su oferta académica y servicios de apoyo en su mayoría asistidos por la tecnología debido a la emergencia causada por el COVID-19 tanto en Puerto Rico como a nivel mundial. Esta modalidad de ofrecer los servicios presenciales, en muchas ocasiones de manera remota, provocó cambios en la manera como la Universidad de Puerto Rico acostumbra a llevar a cabo sus semestres académicos, sus procesos administrativos y servicios al estudiante.

Reconociendo la importancia del avalúo para fortalecer los ofrecimientos y servicios, la Vicepresidencia en Asuntos Académicos e Investigación (VPAAI) realizó un estudio sobre la percepción de los estudiantes sobre los servicios que recibieron durante el año académico 2020-2021. A continuación, se presentan los resultados de este avalúo.

## Metodología

La VPAAI diseñó un instrumento para explorar la percepción de los estudiantes sobre los servicios y recursos de apoyo que recibieron durante el 2020-2021. Para la creación de este instrumento, se le pidió colaboración a los directores de las Oficinas de Planificación y Estudios Institucionales (OPEI) a quienes agradecemos. En especial, queremos destacar la colaboración de las siguientes personas

1. Dra. Cristina Martínez Lebrón- Directora de OPEI, UPR-Carolina
2. Prof. Ivette Irizarry Santiago- Directora de OPEI, UPR-Humacao
3. Sra. Anayari Batista- Asistente Administrativo IV, UPR-Ponce
4. Sra. Stephanie Martínez- Secretaria Administrativa III, UPR-Ponce

Luego de haberse creado el cuestionario utilizando *Google Forms*, se les un correo electrónico a todos los estudiantes subgraduados y graduados del sistema invitándolos a contestar el cuestionario. La invitación incluía el enlace al formulario de Google con el siguiente mensaje: “Recibe un cordial saludo. La Vicepresidencia en Asuntos Académicos e Investigación en conjunto con la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles desea conocer tu percepción sobre los servicios que se te ofrecen en tu recinto/unidad como estudiante de la Universidad de Puerto Rico. Los resultados servirán para mejorar los servicios y como base para la evaluación de los empleados de esas áreas de servicio. El cuestionario tomará alrededor de 10 minutos en contestar. La información recopilada será anónima, confidencial y se usará solamente para este estudio”.

Las instrucciones para contestar el cuestionario fueron las siguientes: “Favor de contestar este cuestionario basado en tu última experiencia o en la experiencia más representativa. Lee cada pregunta y contesta con SI o NO si has utilizado el servicio mencionado (de forma presencial o virtual). Luego, califica cada uno de los aspectos presentados.” El cuestionario estuvo disponible originalmente desde el 22 de marzo hasta el 22 de abril y luego se extendió la fecha hasta el 8 de mayo de 2021.

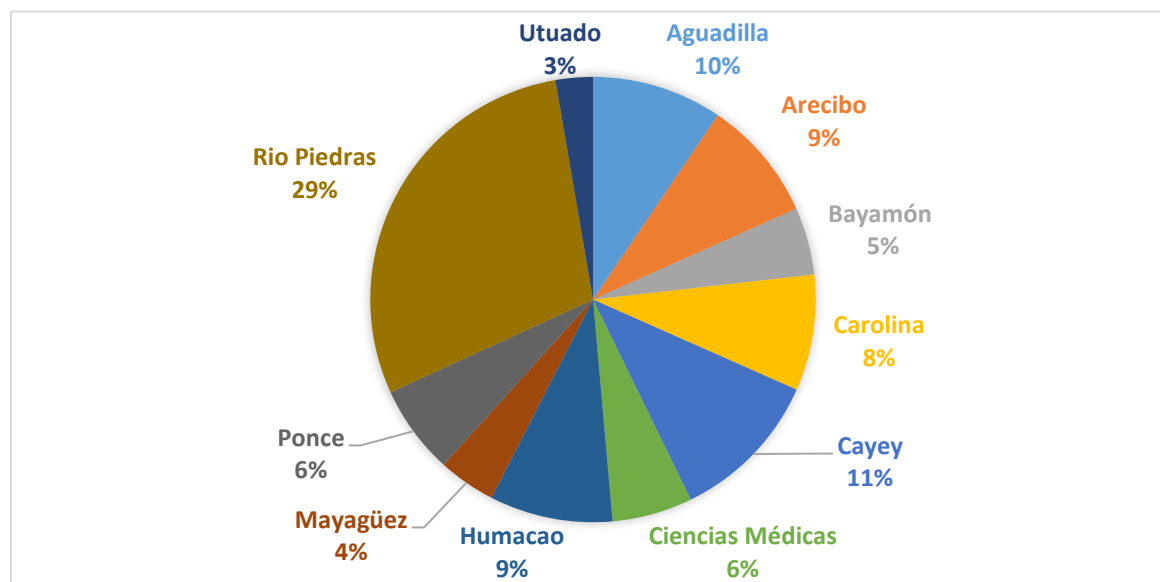
## Resultados

### Recinto al que pertenecen los encuestados

| Unidad           | Frecuencia | % de participación por unidad |
|------------------|------------|-------------------------------|
| Aguadilla        | 91         | 9%                            |
| Arecibo          | 85         | 9%                            |
| Bayamón          | 47         | 5%                            |
| Carolina         | 81         | 8%                            |
| Cayey            | 107        | 11%                           |
| Ciencias Médicas | 56         | 6%                            |
| Humacao          | 86         | 9%                            |
| Mayagüez         | 40         | 4%                            |
| Ponce            | 62         | 6%                            |
| Río Piedras      | 280        | 29%                           |
| Utualdo          | 26         | 3%                            |
| <b>Total</b>     | <b>961</b> | <b>100%</b>                   |

El recinto con mayor participación de este avalúo fue: Río Piedras (29%). Luego le sigue Cayey con 11%, las demás unidades tuvieron una participación menor al 10%. Esto representa el 2% del total de matrícula de la UPR para el segundo semestre 2020-2021.

### Por ciento de estudiantes que participaron por recinto



Gráfica 1. Por ciento de estudiantes que participaron en el estudio por recinto

## Departamentos académicos al que pertenecen los encuestados

Se les preguntó a los estudiantes a qué programa pertenecían y se agruparon los resultados en áreas de estudio. La siguiente tabla muestra los resultados.

| Programas o áreas de estudio                     | Frecuencia | %           |
|--|------------|-------------|
| Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI) | 10         | 1%          |
| Ciencias Naturales                               | 115        | 12%         |
| Comunicación                                     | 33         | 3%          |
| Diseño   | 13         | 1%          |
| Física-Química                                   | 38         | 4%          |
| Inglés   | 9          | 1%          |
| Matemáticas                                      | 4          | 0%          |
| Sistemas de Oficina                              | 13         | 1%          |
| Administración de Empresas                       | 182        | 19%         |
| Biología   | 137        | 14%         |
| Ciencias Sociales                                | 153        | 16%         |
| Educación  | 81         | 8%          |
| Estudios Aliados a la Salud                      | 44         | 5%          |
| Humanidades                                      | 54         | 6%          |
| Ingeniería                                       | 33         | 3%          |
| Ciencias Biomédicas                              | 15         | 2%          |
| Sistema de Información y Ciencias de Computadora | 10         | 1%          |
| Otro   | 17         | 2%          |
| <b>Total</b>                                     | <b>961</b> | <b>100%</b> |

La mayoría de los estudiantes participantes de este estudio se identificaron como parte del Departamento de Administración de Empresas (19%). El 16% pertenece al Departamento de Ciencias Sociales y el 14% al Departamento de Biología.

## Estudiantes que recibieron servicios y su satisfacción con el servicio recibido

El estudio pretendía conocer la satisfacción de los estudiantes con los servicios ofrecidos por los departamentos académicos y las oficinas de servicio. A continuación, se presenta el por ciento de estudiantes que solicitó algún servicio a su programa o a una oficina de servicio del recinto que pertenece durante el segundo semestre 2020-2021.

| Oficina o departamento                              | Recibió servicio |    |     |    |
|---|------------------|----|-----|----|
|   | Sí               | %  | No  | %  |
| Oficina de Sistemas de información                  | 228              | 24 | 733 | 76 |
| Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos | 261              | 27 | 700 | 73 |
| Servicios Médicos                                   | 214              | 22 | 747 | 78 |
| Pagaduría   | 366              | 38 | 595 | 62 |
| Asistencia Económica                                | 636              | 66 | 325 | 34 |
| Biblioteca  | 521              | 54 | 440 | 46 |
| Registro  | 467              | 49 | 494 | 51 |

| Oficina o departamento            | Recibió servicio |    |     |    |
|-----------------------------------|------------------|----|-----|----|
|                                   | Sí               | %  | No  | %  |
| Recaudaciones                     | 399              | 42 | 562 | 58 |
| Procurador Estudiantil            | 83               | 9  | 878 | 91 |
| Oficina de Servicios Tecnológicos | 98               | 10 | 863 | 90 |

Se puede observar que los tres servicios más utilizados fueron: Asistencia Económica (66%), Biblioteca (54%) y Registro (49%). Sin embargo, los tres menos utilizados fueron Procurador Estudiantil (91%), Oficina de Servicios Tecnológicos (90%) y Servicios Médicos (78%).

#### Servicios recibidos en el departamento académico

| Servicio   | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|--|-----------|-------|---------|-------|
| El trato recibido por el personal del departamento | 46%       | 35%   | 16%     | 4%    |
| El horario de servicio                             | 28%       | 44%   | 21%     | 7%    |
| Calidad del servicio                               | 39%       | 37%   | 18%     | 5%    |

Como se presenta en la tabla anterior, el 81% de los estudiantes participantes del estudio expresaron que el trato recibido por el personal del departamento fue excelente o bueno. De la misma forma, el 72% indicó que el horario de servicio es excelente o bueno y el 76% que la calidad del servicio se considera excelente o buena.

#### Servicios recibidos

A continuación, se desglosa el porcentaje de estudiantes que recibió servicios de las oficinas de servicio del recinto al que pertenecen. También, se presenta el grado de satisfacción con el servicio ofrecido.

#### Servicios recibidos por la Oficina de Sistemas de Información

El 24% de los estudiantes indicó haber utilizado los servicios de las oficinas de sistema de información de su unidad. A continuación, se presenta el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido.

| Servicio                                     | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|--|-----------|-------|---------|-------|
| Trato recibido por el personal de la oficina | 50%       | 31%   | 13%     | 6%    |
| Tiempo de espera para recibir los servicios  | 30%       | 38%   | 21%     | 12%   |
| Horario de servicio                          | 30%       | 39%   | 19%     | 13%   |
| Calidad de servicio                          | 45%       | 33%   | 15%     | 7%    |

Un 81% de los participantes que recibió servicio de la Oficina de Sistemas de Información expresó que el trato recibido en la Oficina de Sistemas de Información fue excelente o bueno. El 68% y 69%, respectivamente, considera que el tiempo de espera para recibir los servicios y su horario de servicio es excelente o bueno. Finalmente, el 78% opinó que la calidad de servicio de esta oficina pueda considerarse como excelente o buena.

### Servicios recibidos por el Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos

El 27% de los estudiantes indicó haber utilizado los servicios de los Departamentos de Consejería y Servicios Psicológicos. La siguiente tabla muestra el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido.

| Servicio                                     | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|--|-----------|-------|---------|-------|
| Trato recibido por el personal de la oficina | 64%       | 25%   | 7%      | 4%    |
| Tiempo de espera para recibir los servicios  | 50%       | 33%   | 11%     | 6%    |
| Horario de servicio                          | 51%       | 32%   | 13%     | 4%    |
| Calidad de servicio                          | 59%       | 27%   | 10%     | 4%    |

El 89% de los que indicó haber recibido servicios de este departamento califica como excelente o bueno el trato recibido por el personal. El 88% expresó lo propio sobre el tiempo de espera para recibir los servicios. De la misma manera, el 83% dijo que el horario de servicio es excelente o bueno y el 86% considera excelente o bueno la calidad de servicio.

### Servicios recibidos por la Oficina de Servicios Médicos

El 22% de los estudiantes indicó haber recibido algún tipo de servicio de la Oficina de Servicios Médicos de su unidad/recinto. Este fue su nivel de satisfacción:

| Servicio                                  | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|---|-----------|-------|---------|-------|
| La atención médica                        | 54%       | 33%   | 8%      | 5%    |
| Tiempo de espera de recibir los servicios | 41%       | 31%   | 22%     | 6%    |
| Horario de servicio                       | 41%       | 32%   | 21%     | 6%    |
| Calidad del servicio recibido             | 50%       | 35%   | 11%     | 4%    |

Como se observa en la tabla anterior, el 87% de los estudiantes que utilizaron la Oficina de Servicios Médicos en su unidad o recinto indicó que la atención médica fue excelente o buena. También el 72% y 73% expresó que el tiempo de espera y el horario de servicio fue excelente o bueno respectivamente. Finalmente, la calidad del servicio de esta oficina fue considerado excelente o bueno por el 85%.

### Servicios recibidos por la Oficina de Pagaduría

El 38% de los estudiantes indicó haber recibido algún tipo de servicio de la oficina de pagaduría de su unidad/recinto. A continuación, se presenta el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido.

| Servicio   | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|--|-----------|-------|---------|-------|
| Agilidad con que recibes los pagos (becas, préstamos, estudio y trabajo) | 36%       | 28%   | 21%     | 14%   |
| Divulgación de las fechas de pago  | 35%       | 28%   | 25%     | 12%   |
| Trato recibido del personal de la oficina                                | 43%       | 33%   | 15%     | 9%    |
| Tiempo de espera para recibir los servicios                              | 43%       | 33%   | 16%     | 9%    |
| Horario de servicio  | 28%       | 40%   | 23%     | 9%    |
| Calidad del servicio   | 41%       | 35%   | 16%     | 9%    |

Solo el 64% de los estudiantes que recibieron servicios de la Oficina de Pagaduría considera que la agilidad con la que se reciben los pagos es excelente o buena. El 63% entiende que la divulgación de las fechas de pago es excelente o buena. El 76% indicó que el trato recibido por el personal de la oficina y el tiempo de espera para recibir servicios es excelente o buena. De igual manera, el 68% indicó que el horario de servicio es excelente o bueno y el 76% expresó lo mismo relacionado con la calidad del servicio recibido.

#### Servicios ofrecidos por la Oficina de Asistencia Económica

El 66% de los estudiantes participantes del cuestionario dijo haber recibido servicios de la Oficina de Asistencia Económica de su recinto/unidad. Estos fueron los resultados:

| Servicio  | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|---|-----------|-------|---------|-------|
| Orientación para las ayudas económicas  | 37%       | 26%   | 23%     | 16%   |
| Tiempo de espera para recibir los servicios   | 29%       | 31%   | 22%     | 18%   |
| Calidad del servicio  | 40%       | 27%   | 20%     | 13%   |
| Experiencia de estudio y trabajo (desde el proceso de solicitud hasta que se otorgó o no estudio y trabajo) | 34%       | 30%   | 21%     | 15%   |

Los resultados muestran que solo el 63% consideró que la orientación para las ayudas económicas fue excelente o buena. El 60% evaluó como excelente o buena el tiempo de espera para recibir los servicios. Además, el 67% piensa que la calidad de servicio es excelente o buena y el 64% calificó de igual forma el proceso para solicitar estudio y trabajo.

#### Servicios de la Biblioteca

El 54% indicó haber utilizado los servicios de la biblioteca. La próxima tabla presenta el porcentaje de satisfacción con el servicio ofrecido.

| Servicio   | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|--|-----------|-------|---------|-------|
| Accesibilidad del personal                             | 55%       | 30%   | 11%     | 3%    |
| Trato del personal                                     | 61%       | 29%   | 8%      | 2%    |
| Disponibilidad de las áreas de estudio                 | 46%       | 34%   | 15%     | 6%    |
| Disponibilidad de computadoras                         | 44%       | 32%   | 17%     | 8%    |
| Disponibilidad del material de referencia y de estudio | 55%       | 30%   | 12%     | 4%    |
| Horario de servicio                                    | 54%       | 31%   | 11%     | 4%    |

Los ítemes presentados para evaluar los servicios de la biblioteca obtuvieron por cientos que fluctuaron entre 76% y 90% para las categorías de excelente y bueno. Por ejemplo y como se ve en la tabla anterior, el trato de personal fue clasificado por el 90% como excelente o bueno. También, la disponibilidad del material de referencia y horario de servicio fue considerado por el 85% como excelente o bueno.



### Servicios de la Oficina de Registro

El 49% indicó haber utilizado los servicios de la Oficina de Registro. A continuación, se presenta el por ciento de satisfacción con el servicio ofrecido.

| Servicio  | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|---|-----------|-------|---------|-------|
| Agilidad para procesar documentos o servicios solicitados | 38%       | 32%   | 19%     | 11%   |
| Trato del personal  | 44%       | 31%   | 15%     | 9%    |
| Tiempo de espera para recibir servicios                   | 32%       | 32%   | 23%     | 13%   |
| Horario de servicio                                       | 34%       | 36%   | 20%     | 9%    |

El 70% de los que recibieron servicios de la Oficina de Registro manifestó que la agilidad para procesar documentos o servicios se considera como excelente o buena. Igualmente, el 75% dijo que el trato del personal fue excelente o bueno. En cuanto al tiempo de espera, solo el 64% lo clasificó como excelente o bueno y el horario de servicio fue considerado como excelente o bueno por el 70%.

### Servicio Oficina de Recaudaciones

El 42% de los estudiantes encuestado dijo haber utilizado los servicios de la Oficina de Recaudaciones. Los siguientes fueron los resultados para esta oficina:

| Servicio                        | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|---------------------------------|-----------|-------|---------|-------|
| Modalidades de pago disponible  | 40%       | 36%   | 17%     | 7%    |
| Proceso para solicitar prórroga | 40%       | 33%   | 21%     | 6%    |
| Trato del personal              | 43%       | 32%   | 18%     | 7%    |
| Horario de servicio             | 40%       | 33%   | 21%     | 6%    |

El 76% de los que recibieron servicios de la Oficina de Recaudaciones expresó que las modalidades de pago disponibles son excelentes o buenas. El 73% dijo que tanto el proceso para solicitar prórroga como el horario de servicio se considera como excelente o bueno. Además, el 75% considera que el trato del personal fue excelente o bueno.

### Servicios del Procurador del Estudiante

Solo el 9% de los estudiantes utilizó los servicios del Procurador del Estudiante. Aquí le presentamos los hallazgos relacionados a la satisfacción de éstos con el servicio ofrecido.

| Servicio   | Excelente | Bueno | Regular | Pobre |
|--|-----------|-------|---------|-------|
| La ayuda que recibió para resolver su problema                               | 51%       | 17%   | 10%     | 22%   |
| Orientación recibida sobre los derechos, deberes y políticas institucionales | 53%       | 16%   | 10%     | 21%   |

| <b>Servicio</b>   | <b>Excelente</b> | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Pobre</b> |
|---|------------------|--------------|----------------|--------------|
| La seguridad y confidencialidad para visitar o hablar sobre los problemas o conflictos de la vida estudiantil | 49%              | 25%          | 9%             | 18%          |
| Trato del personal  | 60%              | 13%          | 11%            | 16%          |
| Horario de servicio   | 48%              | 26%          | 6%             | 21%          |

Aunque solo el 9% de los participantes de este estudio indicó haber recibido los servicios del Procurador Estudiantil, el 68% dijo que la ayuda que recibió para resolver su problema puede ser considerada como excelente o buena. El 69% opinó lo mismo sobre la orientación recibida sobre sus derechos y el 74% sobre la seguridad y confidencialidad para visitar o hablar sobre las situaciones. Finalmente, el 73% expresó que el trato fue excelente o bueno y el 74% hizo lo propio al evaluar el horario de servicio.

#### Oficina de Asistencia Tecnológica

El 10% de los encuestados utilizó los servicios de la Oficina de Asistencia Tecnológica. A continuación, se presenta la satisfacción con el servicio brindado.

| <b>Servicio</b>                                    | <b>Excelente</b> | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Pobre</b> |
|--|------------------|--------------|----------------|--------------|
| Divulgación de los servicios que ofrece la oficina | 74%              | 12%          | 8%             | 5%           |
| Proceso de solicitud acomodo razonable             | 71%              | 16%          | 7%             | 5%           |
| Trato del personal                                 | 79%              | 11%          | 3%             | 6%           |
| Horario de servicio                                | 69%              | 16%          | 8%             | 7%           |

La divulgación de los servicios que ofrece la oficina fue calificada como excelente o bueno por el 86% de los que usaron los servicios. Además, el 87% manifestó que el proceso de solicitud de acomodo razonable fue excelente o bueno y el 90% afirmó que el trato del personal fue excelente o bueno. Finalmente, el 85% describió el horario de servicio excelente o bueno.

#### Recomendarías la UPR basado en los servicios que ha recibido

Se les preguntó a los estudiantes participantes el nivel de entusiasmo con el que recomendarían estudiar en la Universidad de Puerto Rico tomando como base la experiencia que han tenido con los servicios recibidos.

| <b>Nivel de entusiasmo para recomendar la UPR</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| Mucho   | 451               | 47%               |
| Algún   | 336               | 35%               |
| Poco  | 130               | 14%               |
| Ninguno   | 44                | 5%                |

Tal y como se observa en la tabla anterior, el 47% de los participantes expresó tener mucho entusiasmo para recomendar a la UPR. El 35% indicó tener algún entusiasmo y el 5% seleccionó la opción de “ninguno” para describir su nivel de entusiasmo.

## Conclusiones

El continuar ofreciendo los servicios y recursos de apoyo al estudiante durante el año académico 2020-2021 en el sistema de la Universidad de Puerto Rico presentó desafíos grandes. Los tres servicios más utilizados por los estudiantes que fueron parte del estudio fueron: Asistencia Económica (66%), Biblioteca (54%) y Registro (49%). En términos generales, los estudiantes que contestaron el cuestionario consideran que los servicios recibidos en las oficinas y departamentos son excelentes o buenos. Aquí se destacan Consejería y Servicios Psicológicos, Asistencia Tecnológica y Servicios Médicos.

Las oficinas que menos fueron favorecidas en cuanto a satisfacción con sus servicios fueron Registro, Pagaduría y Asistencia Económica. El 70% de los que recibieron servicios de la Oficina de Registro manifestó que la agilidad para procesar documentos o servicios se considera como excelente o buena. Pero solo el 64% clasificó como excelente o bueno el tiempo de espera. Por su parte, el 64% de los estudiantes que recibieron servicios de la Oficina de Pagaduría considera que la agilidad con la que se reciben los pagos es excelente o buena. Finalmente, y en cuanto a la Oficina de Asistencia Económica, el 63% de los estudiantes consideró que la orientación para las ayudas económicas fue excelente o buena y el 60% evaluó como excelente o buena el tiempo de espera para recibir los servicios.

Otro aspecto que llama la atención es el hecho de que el 47% de los participantes expresó tener mucho entusiasmo para recomendar a la UPR tomando como base los servicios recibidos. Sería importante identificar las causas por las cuales el 54% no siente el mismo tipo de entusiasmo.

Recordemos que los estudiantes son nuestros primeros promotores. Ellos llevan la voz para que otras personas decidan ser parte de nuestro sistema.

Finalmente, se exhorta a las unidades a que continúen auscultando sobre las necesidades del estudiantado. Es conveniente mirar con detenimiento estos datos que los estudiantes brindaron a través de este cuestionario para tomar las medidas necesarias y crear un plan de acción para optimizar los servicios y recursos ya sean en línea o de manera presencial.