



Universidad de Puerto Rico
Vicepresidencia en Asuntos Académicos e Investigación

OPINIÓN DE LA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO SOBRE SU EXPERIENCIA CON LA TARJETA CORPORATIVA

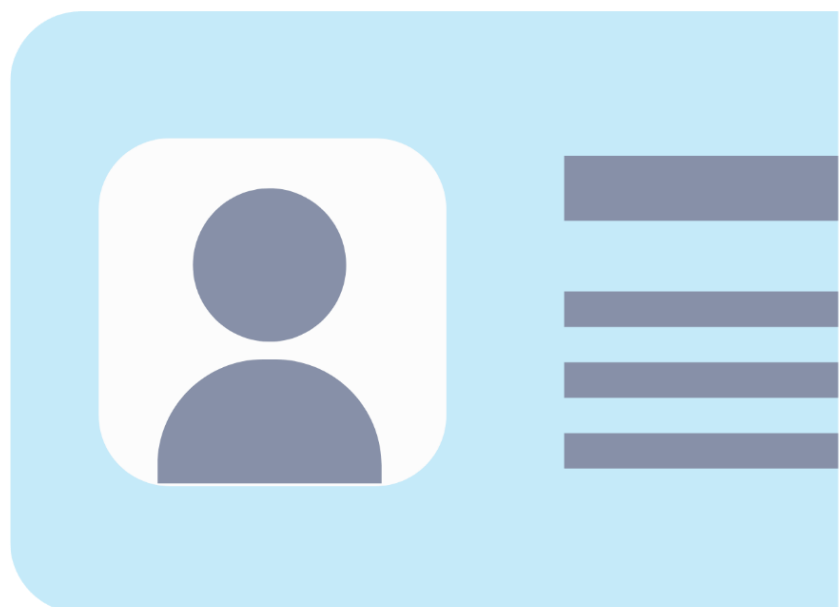


Tabla de contenido

Introducción	3
Metodología	3
Resultados.....	3
Gráfica 1. Facultad participante por unidad/recinto.....	4
Gráfica 2. Rango de los participantes	4
Gráfica 3. Participantes en actividades de investigación en los últimos 5 años	5
Gráfica 4. Facultad que posee una tarjeta corporativa vigente	5
Gráfica 6. Utilización de la tarjeta corporativa anterior.....	6
Gráfica 7. Comparación entre tarjetas	6
Gráfica 8. Cumplimiento de la tarjeta actual con las expectativas	6
Gráfica 9. Satisfacción con el proveedor de la tarjeta corporativa.....	7
Gráfica 10. Satisfacción con apoyo recibido de Administración Central	7
Conclusión.....	9

LA OPINIÓN DE LA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO SOBRE SU EXPERIENCIA CON LA TARJETA CORPORATIVA

Introducción

La Universidad de Puerto Rico provee la alternativa de que sus investigadores tengan acceso a una tarjeta corporativa para facilitar las compras y procesos relacionados a sus investigaciones. La tarjeta corporativa con la que contaban los investigadores era American Express. Esta se cambió hace alrededor de tres años y actualmente es VISA y la provee el Banco Popular de Puerto Rico. La Vicepresidencia en Asuntos Académicos e Investigación se ha dado a la tarea de realizar un estudio sobre la opinión de la facultad sobre su experiencia con la tarjeta corporativa de la Universidad de Puerto Rico. El propósito de este estudio es tener una idea clara de si el producto cumple con las expectativas de los investigadores de la Institución y mejorar el mismo en un futuro cercano. A continuación, se presentan los resultados de este avalúo.

Metodología

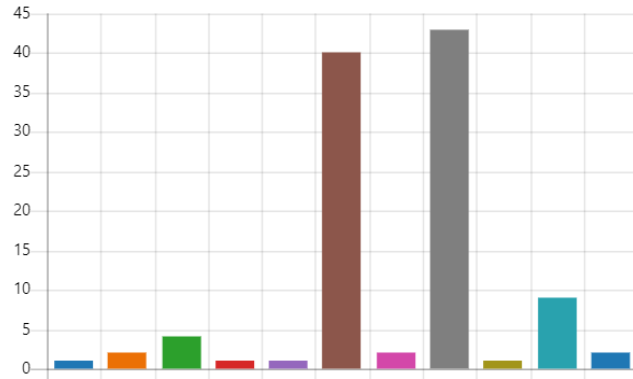
La VPAAI diseñó un instrumento para explorar la opinión de la facultad sobre su experiencia con la tarjeta corporativa. Para la creación de este instrumento, se le pidió colaboración al Sr. Antonio Tejera Rocafort, director de Finanzas de la Universidad de Puerto Rico, y al Sr. Carlos Rodríguez Rivera, director de la Oficina de Cumplimiento e Integridad en la Investigación, a quienes agradecemos. Agradecemos también a la Sra. Stephanie Martínez Rivera, Secretaria Administrativa III de UPR-Ponce, por su apoyo creando el *Google Forms*.

Luego de haberse creado el cuestionario utilizando *Google Forms*, se le envió un correo electrónico a toda la facultad del sistema invitándolos a contestar el cuestionario. La invitación incluía el enlace al formulario de Google con el siguiente mensaje: “Reciba un cordial saludo. La Vicepresidencia en Asuntos Académicos e Investigación desea conocer su opinión sobre su experiencia con la tarjeta corporativa de la Universidad de Puerto Rico. Los resultados servirán para tener una idea clara de si el producto cumple con las expectativas de los investigadores de la Institución y mejorar el mismo en un futuro cercano. Contestar el cuestionario tomará alrededor de 10-15 minutos. La información recopilada será anónima, confidencial y se usará solamente para este estudio. Muchas gracias por su colaboración.” El cuestionario estuvo disponible originalmente desde el 1ro de febrero al 1ro de marzo de 2022.

Resultados

Participaron contestando este cuestionario 106 profesores. La mayoría de los participantes indicaron que laboran en la UPR-Mayagüez (41%) y en UPR-Ciencias Médicas (38%). La gráfica 1 muestra la cantidad de participantes por unidad/recinto.

● Aguadilla	1
● Arecibo	2
● Bayamón	4
● Carolina	1
● Cayey	1
● Ciencias Médicas	40
● Humacao	2
● Mayagüez	43
● Ponce	1
● Río Piedras	9
● Utuado	2



Gráfica 1. Facultad participante por unidad/recinto

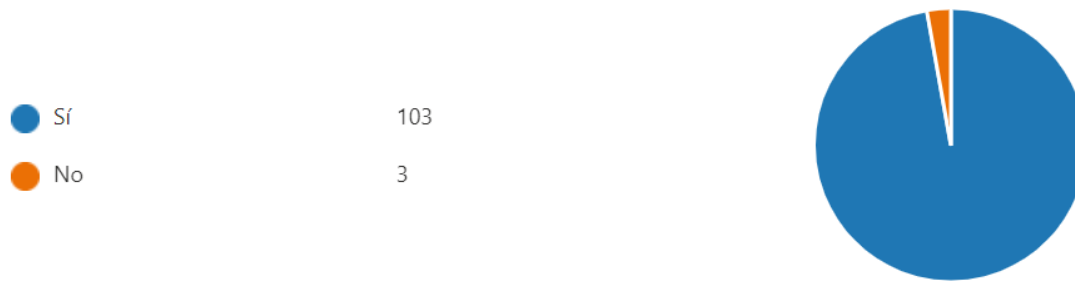
Tal y como se observa en la Gráfica 2, la mayoría de los que contestaron el cuestionario (66%) posee el rango de Catedrático. El porcentaje menor de participantes ostenta el rango de Catedrático Auxiliar (7%).

● Investigador	16
● Catedrático	70
● Catedrático Auxiliar	7
● Catedrático Asociado	13

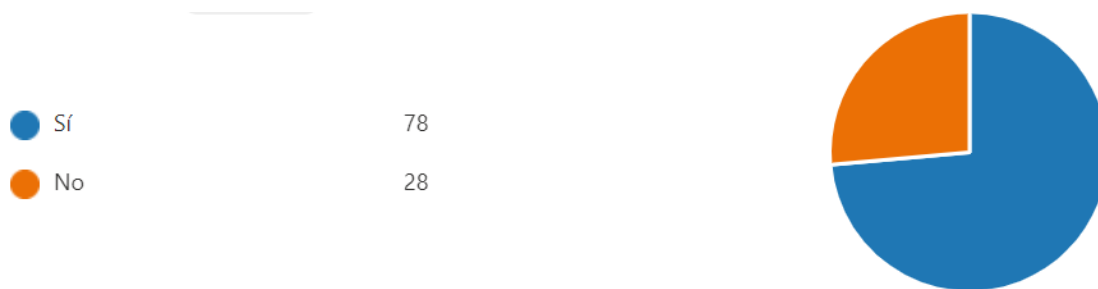


Gráfica 2. Rango de los participantes

Noventa y siete por ciento (97%) de los participantes dijo que ha participado en actividades de investigación en los últimos cinco (5) años como se muestra en la Gráfica 3. Por otro lado, 78 participantes (74%) expresaron que poseen una tarjeta corporativa vigente. El 26% contestó que no (Gráfica 4).

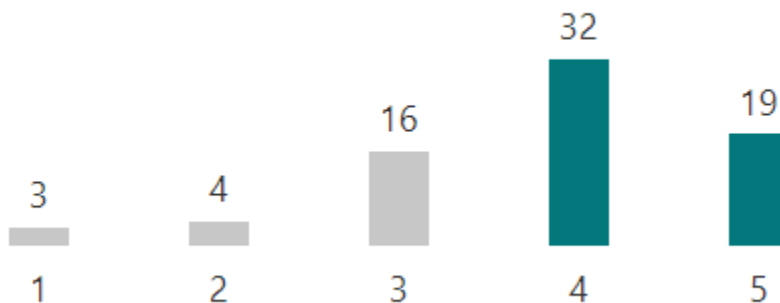


Gráfica 3. Participantes en actividades de investigación en los últimos 5 años



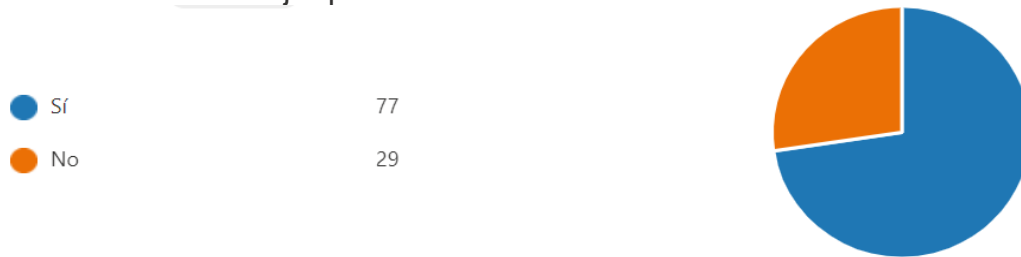
Gráfica 4. Facultad que posee una tarjeta corporativa vigente

En la pregunta: ¿Cómo evalúa su grado de satisfacción con la tarjeta corporativa actual?, la escala para contestar iba del 1 al 5, donde 1 significaba pobre, 2: neutral, 3: regular, 4: buena y 5; excelente. Como muestra la Gráfica 5, el 48% expresó su satisfacción entre buena (32 participantes) y excelente (19 participantes). Solo 3 profesores, para un por ciento (1%) dijo que su experiencia era pobre.



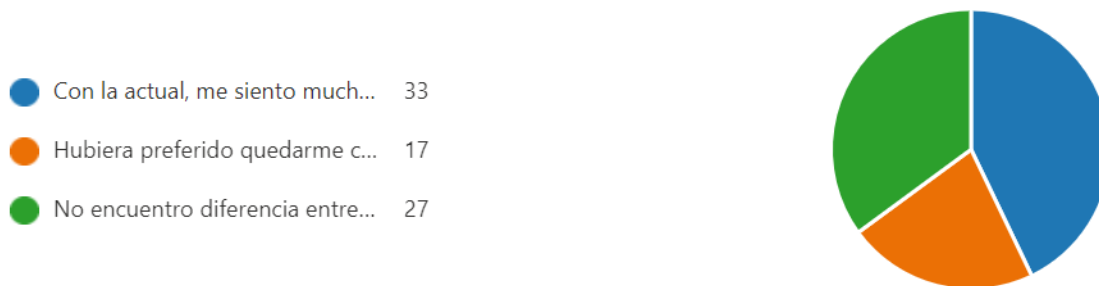
Gráfica 5. Grado de satisfacción con la tarjeta corporativa actual

Por su parte, el 73% de los que contestaron el cuestionario dijo haber tenido la oportunidad de utilizar la tarjeta corporativa que la Universidad de Puerto Rico tenía anteriormente. El 27% dijo que no.



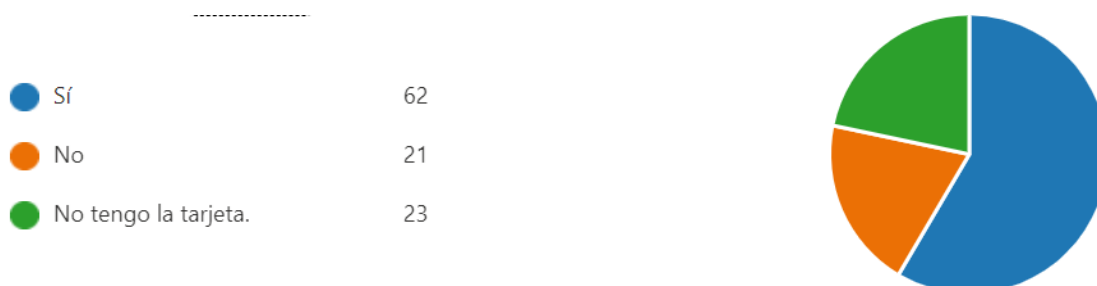
Gráfica 6. Utilización de la tarjeta corporativa anterior

De esos 77 participantes que tuvieron la oportunidad de tener la tarjeta corporativa anterior, el 43% de los participantes dijo que con la tarjeta corporativa actual se siente mucho más satisfecho que con la anterior. Sin embargo, el 22% expresó que hubiera preferido quedarse con la American Express. Por su parte, y como muestra la Gráfica 7, el 35% manifestó no encontrar diferencia entre las tarjetas.



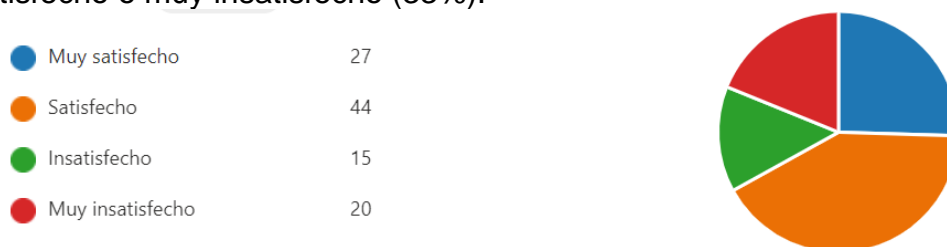
Gráfica 7. Comparación entre tarjetas

Al preguntarle si la tarjeta vigente cumple con sus expectativas, 62 participantes que poseen la tarjeta dijeron que sí para un 75%. Veintiún participantes (25%) expresó que no. Al calcular entonces, se observa que el 22% de los 106 participantes no tiene la tarjeta actual.



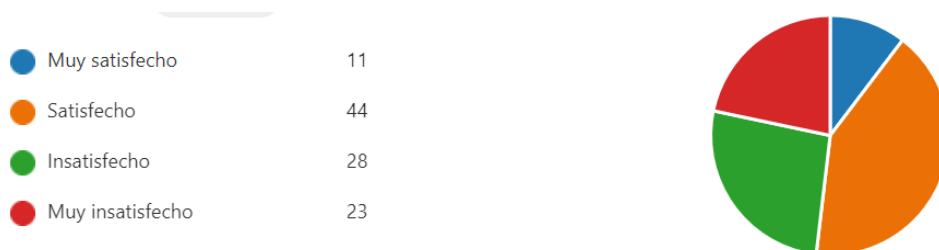
Gráfica 8. Cumplimiento de la tarjeta actual con las expectativas

En cuanto al nivel de satisfacción con el proveedor de la tarjeta corporativa actual, el cual es el Banco Popular de Puerto Rico, el 67% de los participantes expresó estar muy satisfecho y satisfecho. Treinta y cinco profesores se inclinaron por las alternativas de insatisfecho o muy insatisfecho (33%).



Gráfica 9. Satisfacción con el proveedor de la tarjeta corporativa

Finalmente, y en cuanto al nivel de satisfacción con el apoyo recibido de Administración Central en aspectos relacionados a la tarjeta corporativa, las opiniones están divididas. Como muestra la Gráfica 10, 55 de los participantes manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos con el apoyo. Esto representa un 52%. Sin embargo, el 48% expresó estar insatisfecho o muy insatisfecho con ese apoyo (51 de 106 participantes).



Gráfica 10. Satisfacción con apoyo recibido de Administración Central

El cuestionario tenía una sección al final para que los participantes pudieran hacer comentarios u ofrecer recomendaciones. Se recolectaron 86 comentarios. Lo siguiente representa una muestra de los mismos y se incluyen tal y como fueron redactados:

- La tarjeta actual funciona bien para hacer compras, el problema es que se hace el cuadro de gastos a ciegas porque el investigador no recibe un informe individual de gastos cargados.
- El proceso para comprar con la tarjeta es más fácil y rápido comparado con la lentitud de los otros procesos de compra institucionales. Los proyectos de investigación requieren procesos de compra ágiles por la premura que tienen los proyectos.
- Recibir un estado de cuenta mensual ayudaría mucho.
- El único problema con la tarjeta es que no nos desglosan las transacciones por tarjeta en los estados de cuenta. Esto es muy frustrante y nos hace perder mucho tiempo porque tenemos que identificar las mismas entre cientos de transacciones de otras personas. Ayudaría mucho que nos dieran un listado de transacciones por investigador y por tarjeta. Gracias.

- Lo único que me gustaría, es que recibamos un estado de cuenta como lo hacía AMEX, en ocasiones los informes salen incompletos por que se nos olvida añadir transacciones o añadimos transacciones de más que no es hasta que el Suplidor envíe la mercancía es que factura y aparece en el estado de cuenta. Por lo demás, me parece bien.
- Personal de la AC debería dividir los gastos por investigador para facilitar el cuadro mensual. No está claro si existe una cantidad máxima que se puede cargar, por compra individual a la VISA, sin necesidad de solicitar autorización previa. Se debe permitir usar la tarjeta para compras con fondos de retorno de costos indirectos.
- Please do not restrict its usage in purchases or services needed for executing the research projects. For example, presently, 1) One is not allowed to use it to get servicing for our equipment? 2) One is not allowed to pay for advertising to hire a researcher for the project? Removing these restrictions would surely help in executing the project more efficiently.
- No soy facultativa, pero estoy a cargo del proceso de pago de la tarjeta. La Visa es aceptada en múltiples comercios. Más que la AMEX y sin cargos extra; sin embargo, a la hora del proceso de reconciliar el estado y pagar tenemos dificultades. Sería fantástico que pudiésemos crear la cuenta online de cada tarjeta y acceder directamente a los estados individuales por cada investigador. Es la única falla que hasta ahora le encuentro como Administradora de Proyectos Federales.
- Nos ayudaría mucho tener una tarjeta corporativa para pagar asuntos como cuotas de publicación y materiales. Agradeceré expandan el proyecto e instruyan a los que no la tenemos en el proceso de obtenerla.
- It would be nice to have access to individual electronic statements and deal with the payment without having to go through central administration.
- Se debe aumentar el tope de dinero a utilizarse mensualmente con la tarjeta, por ejemplo, entre \$5,000-\$10,000. Esto para facilitar la compra de equipos utilizando la tarjeta corporativa ya que el proceso de órdenes regulares del tipo neto-30 días o prepago toma mucho tiempo procesarlas y en ocasiones es muy ineficiente. Esto toma tiempo valioso al investigador para realizar sus tareas y cumplir a tiempo con el presupuesto acordado con la agencia que financia.
- Every month our card is rejected because the payment is not made on time. If each UPR campus has their own card we won't have to suffer the inefficiency of other campuses. Since the UPR MSC has a large number of externally funded faculty, we should have our own corporate card and pay the bills on time through the Deanship for Investigations.
- Desconocía la existencia de esa tarjeta. Parece que es para los favorecidos. Investigo sin apoyo de la Universidad.
- Los investigadores de UPRB no tienen el servicio de tarjeta corporativa aun cuando tenemos fondos externos, hemos solicitado el servicio y se nos ha dicho que no es posible. Solo hemos podido acceder a compras por tarjeta cuando alguno de los proyectos o programas está asociado al Centro de Recursos para Ciencias e Ingeniería. Como resultado los procesos de compra son lentos y no permiten acceso a compañías que solo venden a UPR por crédito lo que limita en

ocasiones el acceso a los mejor materiales y precios para los proyectos de investigación. Tener acceso a la tarjeta mejora además el cumplimiento ya que el proceso de compras se agiliza exponencialmente.

- Las facturas llegan con meses de atraso; recomiendo que se corrija para que nos lleguen las facturas mensualmente.
- En términos de consolidación de cuentas, la forma anterior era más tiempo-eficiente. Los estados llegaban a la institución y se trabajaba de manera más rápida ya que incluían sólo las transacciones realizadas con el número de tarjeta correspondiente. Sin embargo, mi primera y única experiencia al respecto con A/C recientemente fue muy satisfactoria y enviaron los estados que no había recibido. Con esta tarjeta he obtenido menos negaciones (declines) que con la previa.

Como se desprende de los comentarios realizados por los participantes, la mayoría expresa que el problema mayor es al momento de reconciliar los estados de cuenta ya que no se desglosan las transacciones por tarjeta. Otra situación recurrente presentada en los comentarios es la necesidad de que el estado de cuenta les llegue de forma electrónica, mensualmente y sin atrasos y que los pagos a la tarjeta no se hacen a tiempo. Esto causa, según los participantes, el que la tarjeta sea rechazada con bastante frecuencia. Algunos inclusive recomiendan que cada recinto/unidad tenga su propia tarjeta corporativa y no una para todos.

Por otro lado, hay comentarios que apuntan a que no tienen la tarjeta por que se les ha negado o por que solo la tienen “los favorecidos”. También, han expresado repetitivamente que se debe permitir usar la tarjeta para compras con fondos de retorno de costos indirectos y que se eliminen ciertas restricciones que obstaculizan los procesos de compra.

Conclusión

Los datos más relevantes de este estudio son los siguientes. Primeramente, la mayoría de los participantes son Catedráticos, trabajan en UPR-Mayagüez y en UPR-Ciencias Médicas y han participado en actividades de investigación en los últimos cinco (5) años. Además, poseen la tarjeta corporativa actual, VISA del Banco Popular de Puerto Rico. Esta cumple con las expectativas de la gran mayoría de los que la tienen.

A pesar de que la mayoría de los participantes expresaron satisfacción con la tarjeta corporativa actual, es evidente que hay malestar con la frecuencia en que reciben los estados de cuenta ya que antes lo recibían mensualmente. También, el desglose de gastos aparenta estar causando problemas a los usuarios de la tarjeta ya que no es claro.

Se recomienda orientar a los profesores sobre la tarjeta corporativa, su uso y los requisitos para poder obtenerla. Finalmente, se exhorta a las oficinas correspondientes en la Administración a auscultar con el Banco Popular de Puerto Rico la manera de solucionar las situaciones presentadas por los participantes.