



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN SERVICIOS
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL
2012-2013**

Junio 2014

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN SERVICIOS
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL
2012-2013**

Junio 2014

Dra. Aida I. Rodríguez Roig
Directora Interina
Oficina de Evaluación Institucional

Preparado por:

Dra. Mildred Cuadrado Cuadrado
Investigadora Auxiliar

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN SERVICIOS
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL
2012-2013

por

Mildred Cuadrado Cuadrado, Ed. D.

Investigadora Auxiliar

RESUMEN

El problema planteado en esta investigación fue ¿cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Oficina de Evaluación Institucional, año académico 2012-2013? El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo descriptivo, lo cual permitió contestar la pregunta formulada. La población fue conformada por 43 usuarios de los servicios que brindó la oficina durante el año académico 2012-2013; participó el 19 % de estos. La recopilación de los datos se llevó a cabo mediante la distribución de un cuestionario con 26 reactivos.

Los hallazgos demostraron que los servicios que ofreció el personal de la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) durante el año académico 2012-2013 satisficieron al 75 % de los usuarios que participaron del estudio. No obstante, las instalaciones físicas deben ser evaluadas de manera que brinden mayor accesibilidad a los usuarios.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
TABLA DE CONTENIDO	iv
LISTA DE TABLAS	v
LISTA DE FIGURAS.....	vi
LISTA DE APÉNDICES.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
Objetivos de la investigación.....	1
Justificación de la investigación	2
Viabilidad de la investigación	3
Pregunta de investigación	3
Consecuencias de la investigación.....	4
METODOLOGÍA.....	4
Enfoque, diseño y tipo de investigación	4
Descripción de la población.....	5
Descripción del instrumento de investigación	5
Validez y confiabilidad del instrumento.....	6
Procedimiento para el análisis de los datos	7
Limitaciones	7
HALLAZGOS	8
Datos demográficos	8
Hallazgos por cada reactivo del cuestionario	9
Aspectos relacionados con los servicios brindados	9
Aspectos relacionados con el cumplimiento y uso del tiempo	13
Conocimientos sobre evaluación	14
Información brindada.....	16
Instalaciones físicas	19
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES.....	21
USO DE LOS RESULTADOS	22
REFERENCIAS	23
APÉNDICES	24

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Distribución porcentual de los participantes por sexo, años en la UPRH, área a la cual responde su departamento u oficina y puesto8
Tabla 2	Recomendaciones y comentarios sobre aspectos de la oficina y los servicios que se deben mejorar20

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Medio utilizado para obtener cita (personalmente, teléfono, Internet)	9
Figura 2 Facilidad para comunicarse con el personal de la oficina.....	10
Figura 3 Rapidez del servicio	10
Figura 4 Horario de consulta	11
Figura 5 Trato recibido durante la consulta.....	11
Figura 6 Contestación a sus preguntas	12
Figura 7 En general, los servicios ofrecidos.....	12
Figura 8 Tiempo dedicado para ofrecer el servicio	13
Figura 9 Puntualidad con el tiempo programado para brindar el servicio.....	13
Figura 10 En general, el cumplimiento y uso del tiempo.....	14
Figura 11 Dominio de la asesoría en materia de evaluación	15
Figura 12 Dominio en la ayuda técnica	15
Figura 13 Aclaración de dudas	16
Figura 14 En general, el conocimiento del personal	16
Figura 15 Información facilitada	17
Figura 16 Material informativo provisto	17
Figura 17 Material e información a su disposición	18
Figura 18 En general, la información obtenida	18
Figura 19 Accesibilidad.....	19
Figura 20 Ambiente físico	19
Figura 21 En general, las instalaciones físicas	20

LISTA DE APÉNDICES

	Página
Apéndice A Cuestionario satisfacción servicios Oficina de Evaluación Institucional (OAI).....	25
Apéndice B Distribución de frecuencias	3
Apéndice C Solicitud de contratación de Asistente Administrativa a tiempo Completo.....	39

INTRODUCCIÓN

El estudio se realizó para obtener información relacionada con la satisfacción de los usuarios de los servicios que les brindó el personal de la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) durante el año académico 2012-2013. Esto responde a uno de los objetivos establecidos por la oficina en el Plan de Evaluación Anual 2013-2014 al 2014-2015. En el estudio, también, se identifican las recomendaciones para mejorar los servicios.

Con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados obtenidos, se utilizan tablas y figuras para demostrar los datos estadísticos correspondientes a cada pregunta del cuestionario utilizado. Además, se presentan las conclusiones, recomendaciones y el uso de los resultados.

Objetivos de la investigación

Los objetivos identificados para la realización de la investigación fueron los siguientes:

1. Determinar la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Oficina de Evaluación Institucional.
2. Analizar cuáles áreas de la oficina necesitan fortalecimiento.
3. Identificar si los usuarios de los servicios tienen recomendaciones para lograr una mayor efectividad en la oficina.

De acuerdo con el Plan de Evaluación Anual de la OAI, se establecieron como indicadores de éxito los siguientes:

1. El 75 % o más de los usuarios de los departamentos académicos está satisfecho con los servicios que el personal de la OAI les brindó durante el año académico 2012-2013.

2. El 75 % o más de los usuarios de las oficinas administrativas está satisfecho con los servicios que el personal de la OAI les brindó durante el año académico 2012-2013.

Justificación de la investigación

Se considera servicio de calidad a aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. El punto de partida de todo proceso de mejora es conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de servicios; este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y débiles. Esto es, la mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por los usuarios (Gobierno de Navarra, 2012). Sobre el particular, Blanco y Blanco (2007) sostienen que los estudios de satisfacción del cliente son muy importantes al llevar a cabo los cambios organizacionales. De acuerdo con los autores, la medición del grado de satisfacción en las universidades es uno de los indicadores utilizados para medir la calidad de los servicios, retener a los alumnos y desarrollar un ambiente democrático. Además, se utiliza como fuente de información para estimular el rediseño continuo de las instituciones y los procesos educativos para que puedan desburocratizarse, desmonopolizarse y adaptarse a las condiciones y a los estudiantes, siempre cambiantes, lo cual permite la participación de aquellos afectados por dichos ajustes y en la planificación de su implantación. Por consiguiente, como afirman Blanco y Blanco, para emprender el proceso de transformación que permita alcanzar un mejoramiento continuo a través de la calidad como nueva función universitaria, se debe conocer, en principio, lo que se tiene que cambiar y cómo manejarlo.

La investigación se centró en estudiar la satisfacción de los usuarios de los servicios que les brindó el personal de la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) durante el año académico 2012-2013. Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen

que las investigaciones se justifican por sus aportaciones a la literatura, a la comunidad científica y por la aplicación práctica de sus resultados. En este sentido, los hallazgos de este estudio contribuyeron a identificar aquellos aspectos que necesitan mejorarse en la OAI para lograr una mayor efectividad. Asimismo, los resultados permitieron identificar los puntos fuertes en la prestación de servicios. Por otro lado, los hallazgos aportaron información relevante que propicia la reflexión respecto al funcionamiento de la oficina. En términos prácticos, la mayor aportación radica en que este estudio servirá de base para futuras investigaciones, además de que los resultados que se obtuvieron ofrecen una visión amplia respecto al tema de estudio como un factor decisivo en la efectividad y calidad del servicio prestado. En fin, el estudio provee a las autoridades universitarias un punto de referencia para la acción administrativa.

Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable, ya que no requirió de recursos adicionales a los existentes en la Oficina de Evaluación Institucional, los cuales son muy limitados. Además, el instrumento fue desarrollado utilizando la herramienta disponible en Google Forms, lo que hizo posible enviar el cuestionario a través de correo electrónico. Esto facilitó trasladar a Excel, versión 2013, los datos obtenidos para llevar a cabo el análisis estadístico.

Pregunta de investigación

La pregunta de investigación que se formuló y que guio el proceso del estudio fue la siguiente: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Oficina de Evaluación Institucional, año académico 2012-2013? Esta interrogante orientó hacia las respuestas que se buscaban con el estudio.

Consecuencias de la investigación

Este estudio ayudó a identificar las áreas de servicios con las que los usuarios tienen mayor grado de satisfacción o insatisfacción. Los hallazgos permitieron tener un mayor entendimiento sobre el funcionamiento de la Oficina de Evaluación Institucional. Los resultados obtenidos se utilizaron para tomar las acciones necesarias que redundarán en el fortalecimiento de los servicios.

METODOLOGÍA

En esta sección se describe el enfoque, diseño y tipo de investigación, la población, el instrumento para recopilar los datos y el proceso de construcción, la validación y confiabilidad de este. También, se incluye el procedimiento para el análisis de los datos y las limitaciones para llevar a cabo el estudio.

Enfoque, diseño y tipo de investigación

Para el desarrollo del estudio, se utilizó un enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2010) sostienen que este enfoque ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente y otorga control sobre los fenómenos. También, brinda una gran posibilidad de réplica y facilita la comparación entre estudios similares. De otra parte, la investigación se enmarcó en un diseño no experimental de tipo descriptivo. Hernández et al. definen la investigación no experimental como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, lo cual concuerda con este estudio. Como parte de los diseños no experimentales está la investigación descriptiva, la cual tiene como objetivo especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Esto es, únicamente pretenden, según Hernández et al., medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Descripción de la población

La población que constituyó esta investigación quedó conformada por 43 usuarios de los servicios que ofreció la OAI durante el año académico 2012-2013. Estos fueron identificados mediante la documentación disponible, registros y correos electrónicos enviados durante este periodo. De los 43 usuarios, 37 (86 %) están adscritos a departamentos académicos y 6 (14 %) a oficinas administrativas. Se recibió una tasa de respuesta de 19 %: de estos, basado en los puestos identificados, 62.5 % pertenecen a departamentos académicos, 12.5 % pertenecen a oficinas administrativas y 25 % no se identificó.

Descripción del instrumento de investigación

Para llevar a cabo el estudio se utilizó un cuestionario, el cual fue elaborado por la investigadora de la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) mediante el uso de la herramienta que provee Google Forms. Durante el desarrollo de este, se hizo referencia a dos modelos de cuestionarios identificados en la OAI para medir la satisfacción de los servicios. El instrumento incluyó 25 preguntas cerradas y una pregunta abierta, las cuales se distribuyeron en seis secciones (Apéndice A):

1. Primera sección: Aspectos relacionados con los servicios brindados (incisos 1 al 10)
2. Segunda sección: Conocimientos sobre evaluación (incisos 11 al 14)
3. Tercera sección: Información brindada (incisos 15 al 18)
4. Cuarta sección: Instalaciones físicas (incisos 19 al 21)
5. Quinta sección: Recomendaciones (inciso 22)
6. Sexta sección: Datos demográficos (incisos 23 al 26)

La escala que se utilizó en los reactivos del 1 al 21 fue de tipo Likert. Esta escala, como exponen Hernández et al. (2010), contiene ítems que se presentan en forma de

afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Los valores numéricos que representaron las alternativas de afirmación fueron:

Muy satisfecho 4	Satisfecho 3	Ni satisfecho ni insatisfecho 2	Insatisfecho 1	Muy insatisfecho 0
---------------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------	-----------------------

El cuestionario fue enviado vía correo electrónico el 1 de mayo de 2014 y en la comunicación incluida se les indicó que tenían hasta el 16 de mayo de 2014 para participar. No obstante, por la limitación de respuestas, se extendió la fecha por dos semanas adicionales.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de contenido permite evaluar la construcción y la claridad de los reactivos de un instrumento dado (Ponce, 2001). A tales efectos, una vez se finalizó la primera edición del cuestionario, el mismo fue revisado por la Dra. Aida I. Rodríguez Roig, Directora Interina, y la Dra. María L. Candelaria, Investigadora Asociada de la Oficina de Planificación, Acreditación e Investigación Institucional, quienes contribuyeron a la clarificación y edición de las instrucciones y los reactivos. Para validar el cuestionario, el mismo fue suministrado a tres de los usuarios de los servicios de la OAI. La confiabilidad del instrumento se midió a través de la prueba estadística alfa de Cronbach, la cual es una medida de consistencia interna. La interpretación de esta prueba radica en que produce valores que oscilan entre cero y uno; uno representa un máximo de confiabilidad (Hernández et al., 2010). Esto es, mientras más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. Al aplicar esta prueba a las respuestas de los usuarios identificados, se obtuvo un coeficiente de 0.99 puntos; este resultado demostró que el cuestionario posee un alto grado de confiabilidad.

Procedimiento para el análisis de los datos

Luego de recibir las respuestas de los participantes al cuestionario enviado electrónicamente, se trasladó la información de Google Forms al programa Excel 2013. Los datos fueron analizados mediante el uso de la estadística descriptiva que incluye la distribución de frecuencias, que, de acuerdo con Hernández et al., es el conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. Las distribuciones de frecuencias se complementaron agregando los porcentajes de casos en cada categoría. Los datos se agruparon por cada pregunta del cuestionario, a excepción de la pregunta abierta.

Limitaciones

Varias circunstancias influyeron de forma adversa en la realización de este estudio. A continuación se desglosan las más significativas:

1. No se obtuvo un porcentaje significativo de respuestas, lo cual imposibilitó la generalización de los datos recopilados.
2. No fue posible segregar las respuestas obtenidas por grupos de usuarios (departamentos académicos y oficinas administrativas) debido al porcentaje bajo de participación y para poder garantizar la confidencialidad.
3. En la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) la Asistente Administrativa está asignada solo dos días en la semana para apoyar la labor administrativa, lo cual limitó el seguimiento continuo a los posibles participantes.
4. A la investigadora institucional adscrita a la OAI no se le ha asignado una extensión telefónica para poder realizar parte de su trabajo y no se le ha instalado el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), el cual facilita el manejo de los datos y el análisis estadístico.

HALLAZGOS

Esta sección presenta los resultados del estudio con el propósito de responder a la pregunta de investigación formulada. Los hallazgos se presentan por medio de los análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través del cuestionario utilizado, los cuales incluyen parámetros de la estadística descriptiva. Para facilitar la visualización de la información, la misma se presenta a través de tablas y figuras.

Datos demográficos

Los datos demográficos se presentan en la Tabla 1 que incluye la información recopilada correspondiente a las preguntas 23 a la 26 del cuestionario.

Tabla 1

Distribución porcentual de los participantes por sexo, años en la UPRH, área a la cual responde su departamento u oficina y puesto

	Categoría	Porcentaje
Sexo	Femenino	62.5
	Masculino	37.5
Años en la UPRH	1 a 7	12.5
	15 a 21	25.0
	22 a 28	37.5
	36 a 42	25.0
Área a la cual responde su departamento u oficina	Decanato de Asuntos Académicos	87.5
	Decanato de Estudiantes	12.5
Puesto*	Director de departamento académico	50
	Director de oficina administrativa	16.7
	Coordinador de programa académico	16.7
	Profesor	16.7

*Dos participantes no se identificaron

$n = 8$

Los datos recopilados reflejaron que el porcentaje mayor de los participantes era del sexo femenino. La distribución del total de los sujetos estudiados en cuanto a los años de servicios en la UPRH demostró que la mayoría tenía 15 años o más como empleados

en la institución. De otra parte, el porcentaje mayor de los participantes está adscrito al Decanato de Asuntos Académicos; por consiguiente, dirigen un departamento académico.

Hallazgos por cada reactivo del cuestionario

En esta sección se presentan los hallazgos del estudio referentes a los reactivos 1 al 22 del cuestionario. Para el análisis estadístico, se utilizó la distribución de frecuencias y los porcentajes de casos en cada categoría. Los datos se presentan de acuerdo con cada sección del cuestionario y la totalidad de respuestas. En el Apéndice B se incluyen los datos referentes a la distribución de frecuencias.

Aspectos relacionados con los servicios brindados

De acuerdo con la información recopilada, el 62.5 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el medio utilizado para obtener cita. En la Figura 1 se desglosan los porcentajes de acuerdo con la escala utilizada.

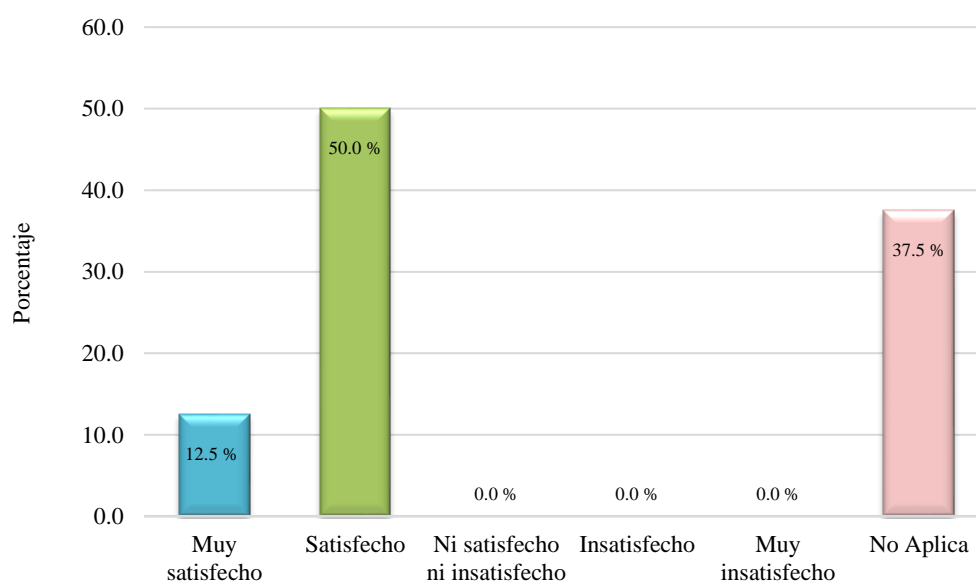


Figura 1. Medio utilizado para obtener cita (personalmente, teléfono, Internet)

Sobre la facilidad para comunicarse con el personal de la oficina y la rapidez del servicio, el 75 % de los sujetos señaló estar *muy satisfecho/satisfecho*. La Figura 2 y Figura 3, respectivamente, demuestran los porcentajes conforme a la escala utilizada.

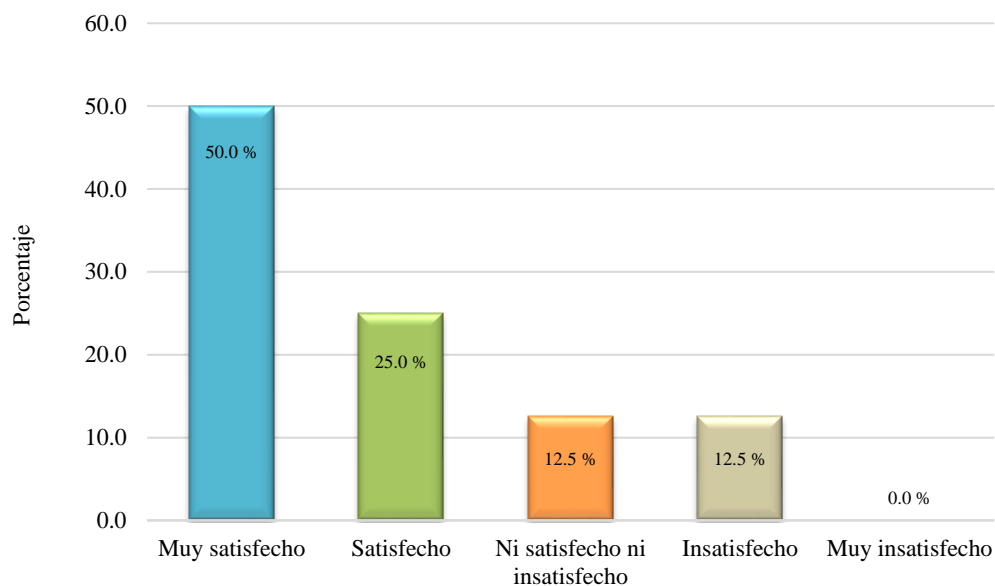


Figura 2. Facilidad para comunicarse con el personal de la oficina

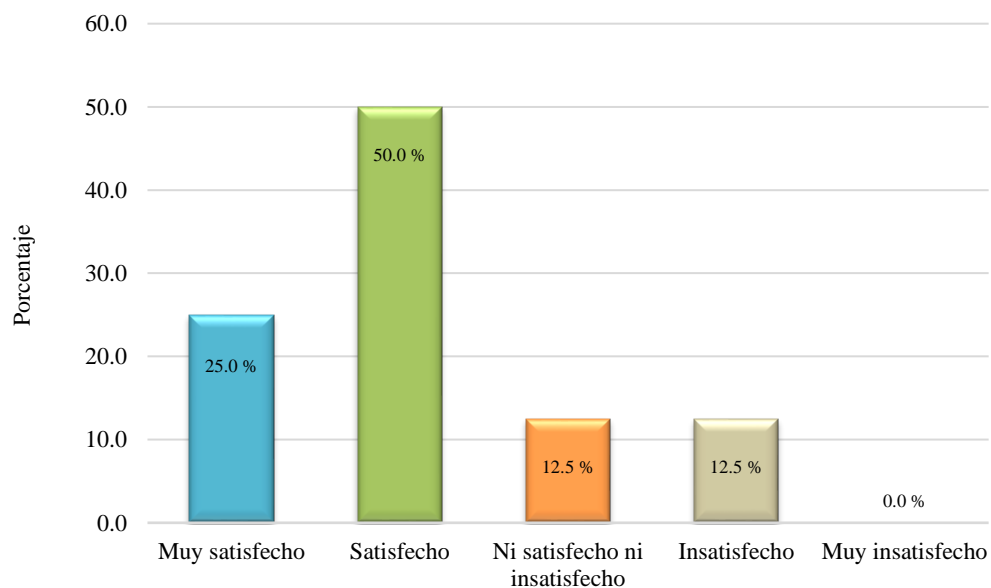


Figura 3. Rapidez del servicio

La distribución porcentual respecto al horario de consulta se presenta en la Figura 4. Se destaca que el 87.5 % de los sujetos está *muy satisfecho/satisfecho* con el mismo. De otra parte, igual porcentaje de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el trato recibido durante la consulta como se demuestra en la Figura 5.

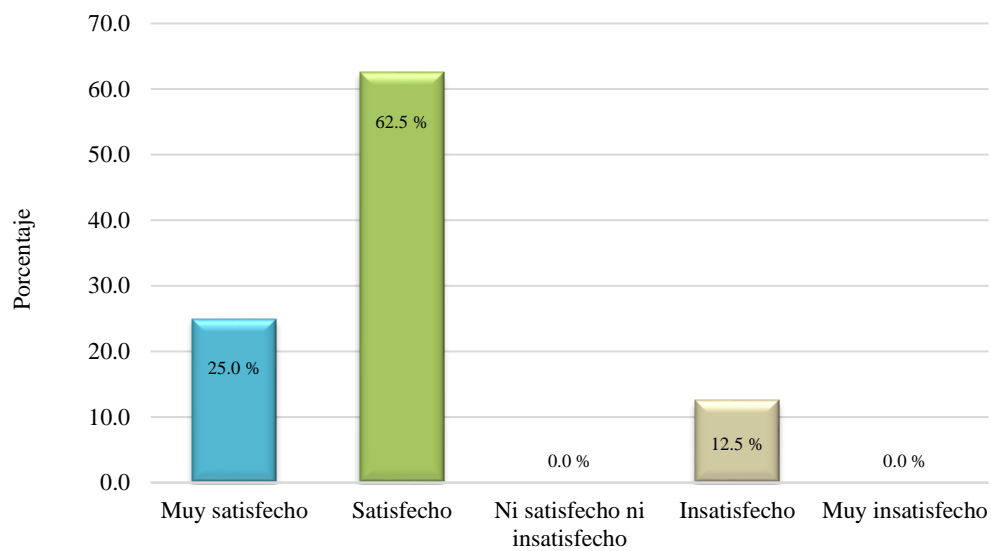


Figura 4. Horario de consulta

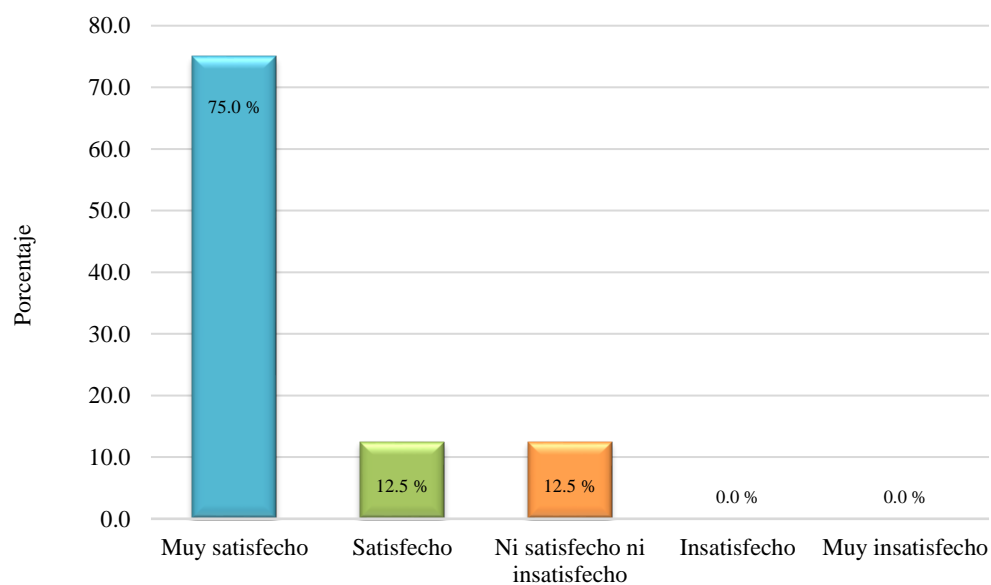


Figura 5. Trato recibido durante la consulta

El 75 % de los sujetos indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* en lo que respecta a la contestación a sus preguntas cuando se les brindó el servicio (Figura 6). En general, el 75 % de los participantes señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con los servicios ofrecidos por el personal de la OAI durante el año académico 2012-2013 (Figura 7).

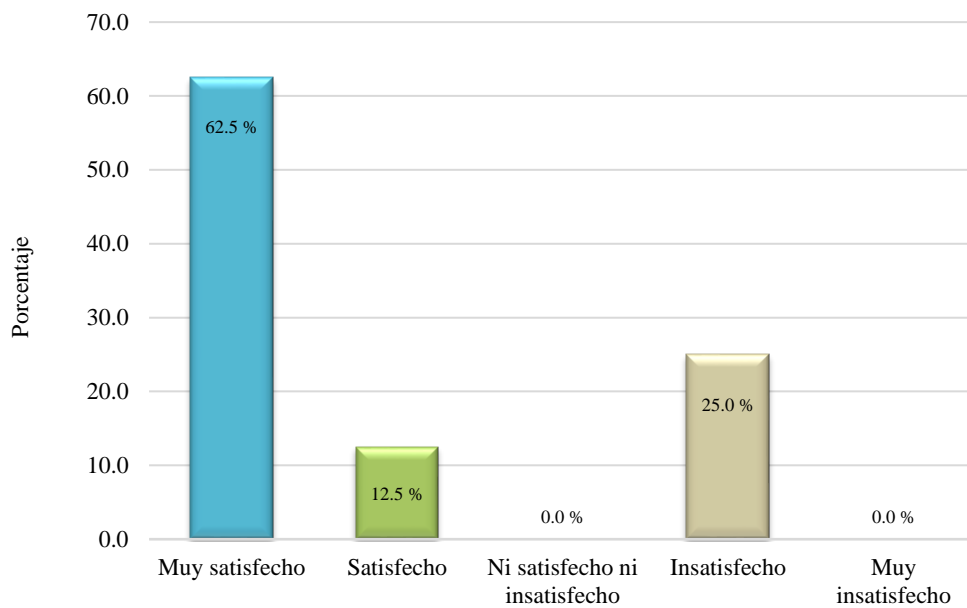


Figura 6. Contestación a sus preguntas

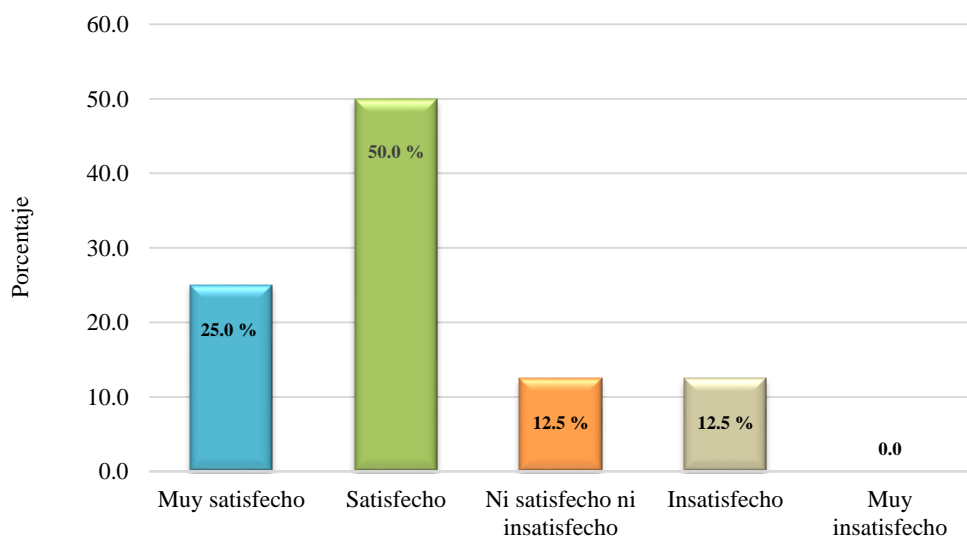


Figura 7. En general, los servicios ofrecidos

Aspectos relacionados con el cumplimiento y uso del tiempo

De acuerdo con la información recopilada, el 87.5 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el tiempo dedicado para ofrecer el servicio y la puntualidad. En la Figura 8 y Figura 9, respectivamente, se desglosan los porcentajes de acuerdo con la escala utilizada.

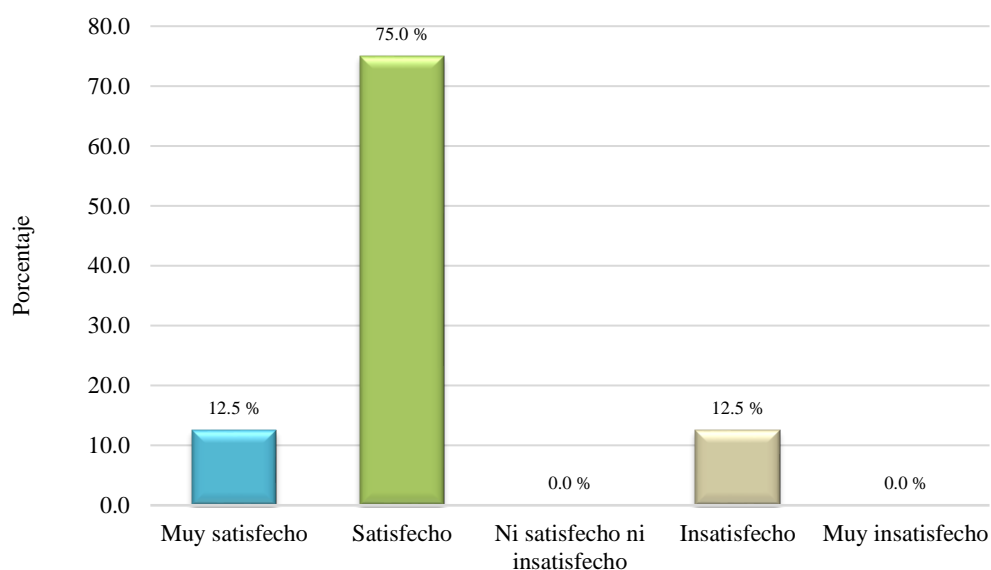


Figura 8. Tiempo dedicado para ofrecer el servicio

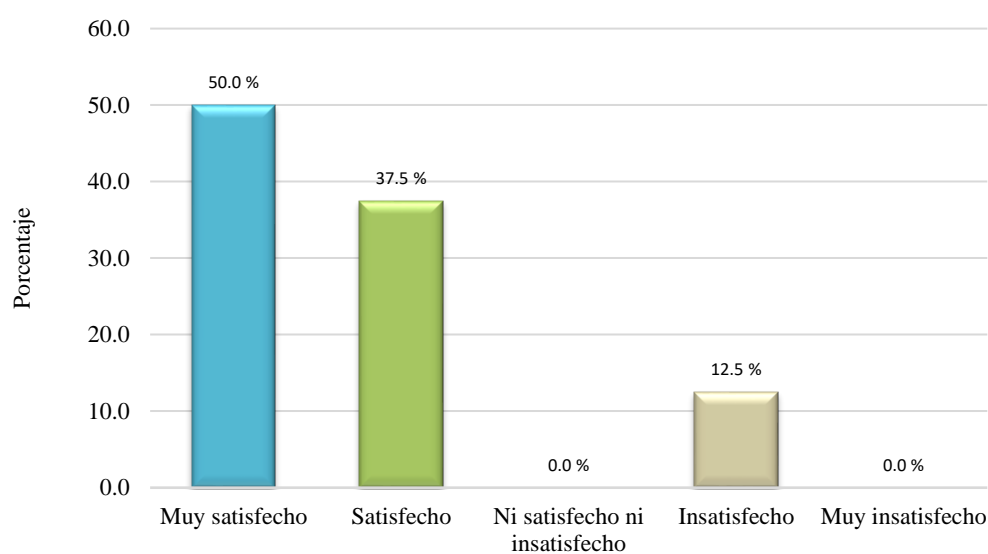


Figura 9. Puntualidad con el tiempo programado para brindar el servicio

En general, el 75 % de los participantes señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con el cumplimiento y uso del tiempo. En la Figura 10 se desglosan los porcentajes de respuestas.

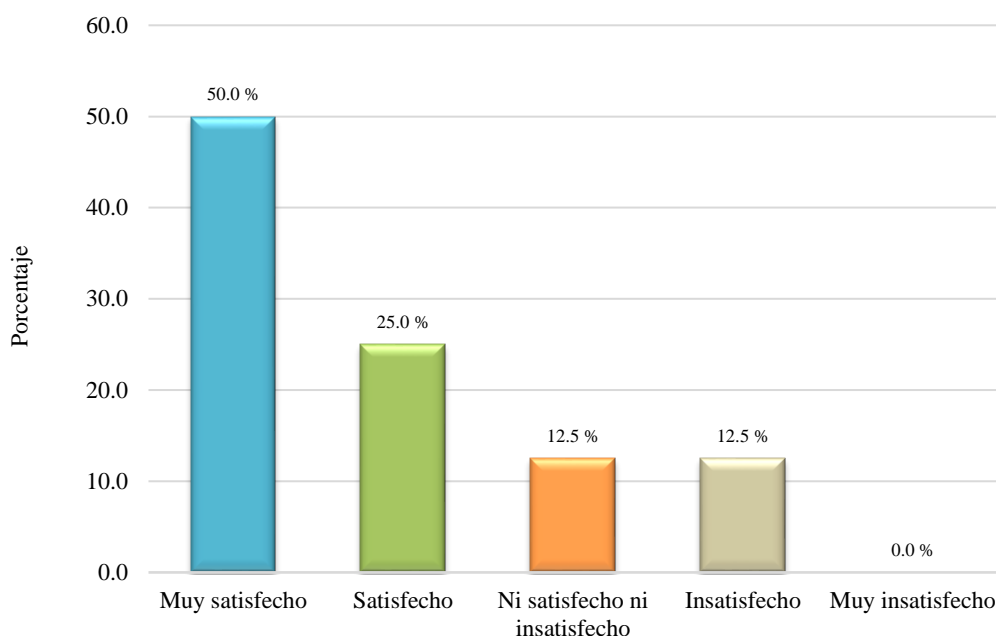


Figura 10. En general, el cumplimiento y uso del tiempo

Conocimientos sobre evaluación

El 75 % de los sujetos, a los cuales les aplicaba el reactivo, señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con el dominio de la asesoría del personal de la oficina en materia de evaluación. La Figura 11 demuestra el desglose de los datos.

La distribución porcentual respecto al dominio en la ayuda técnica brindada por el personal de la oficina se presenta en la Figura 12. El 75 % de los participantes que utilizó este servicio manifestó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el mismo. Por otro lado, igual porcentaje está *muy satisfecho/satisfecho* en lo que respecta a la aclaración de dudas cuando se solicitó el servicio (Figura 13). En general, el 75 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el conocimiento sobre evaluación del personal de la OAI (Figura 14).

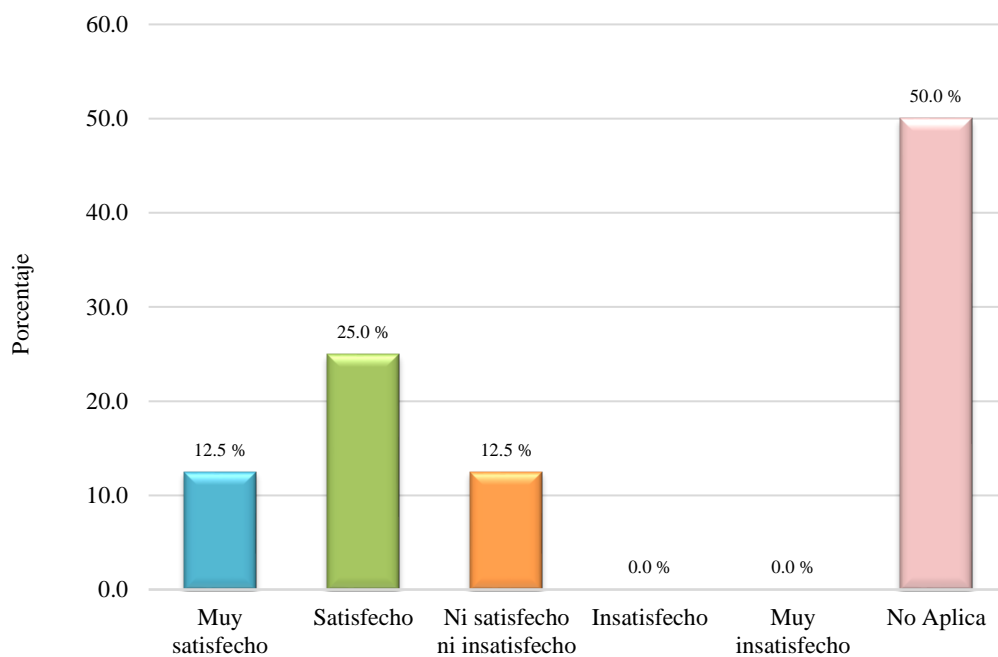


Figura 11. Dominio de la asesoría en materia de evaluación

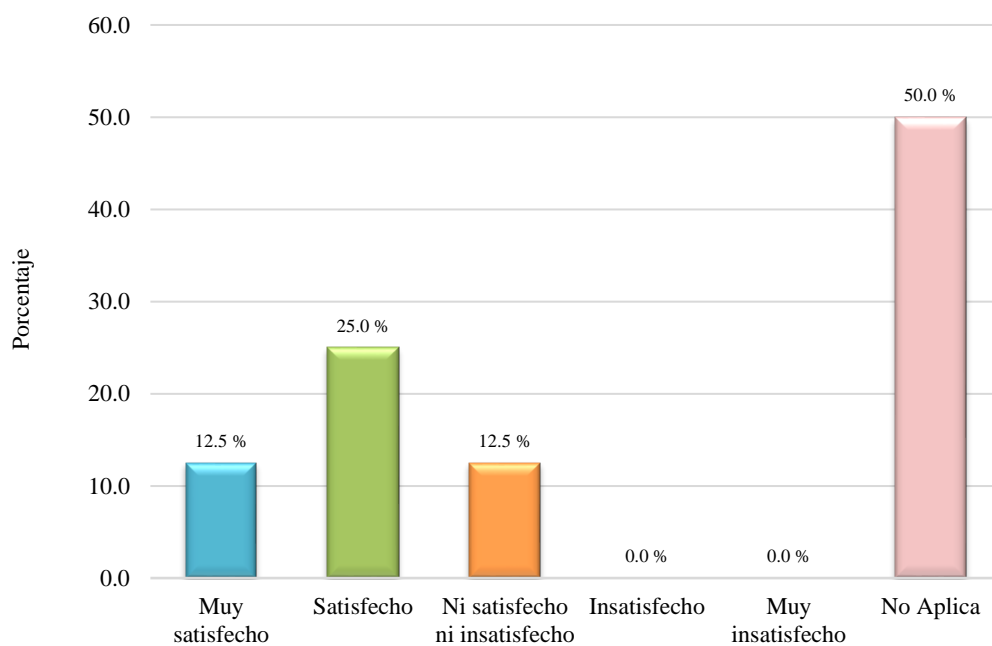


Figura 12. Dominio en la ayuda técnica

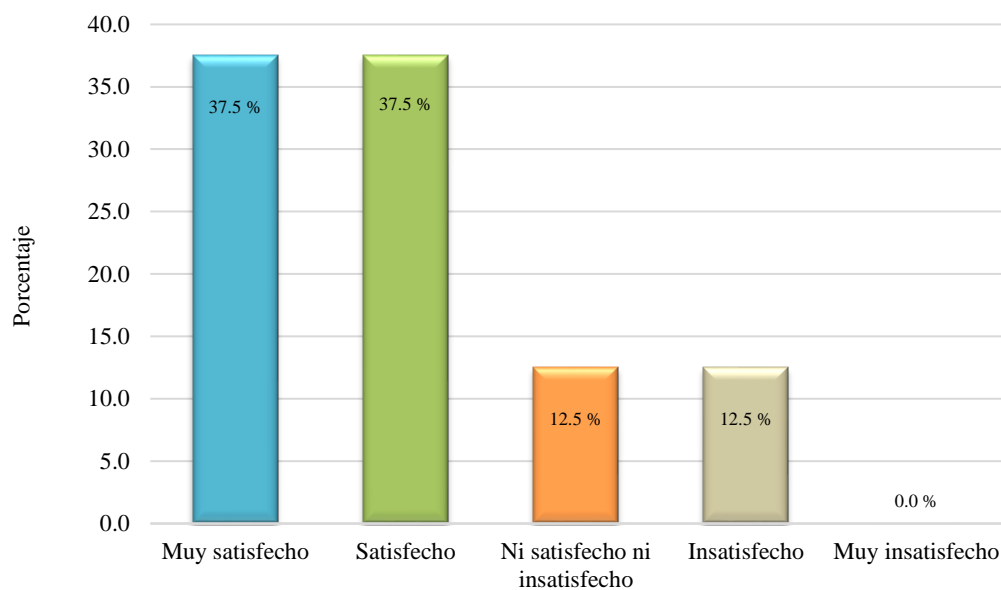


Figura 13. Aclaración de dudas

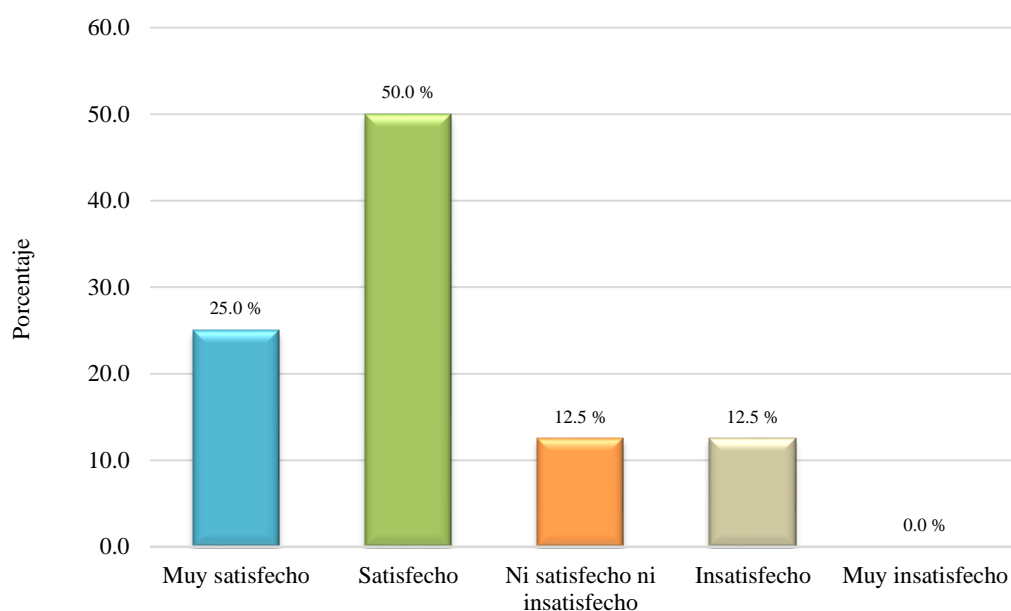


Figura 14. En general, el conocimiento del personal

Información brindada

Sobre la información facilitada, el 71.4 % de los sujetos señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* (Figura 15). En cuanto al material informativo provisto, igual porcentaje de los participantes, a los que les aplicó el reactivo, manifestó estar *muy*

satisfecho/satisfecho. La Figura 16 demuestra los porcentajes conforme a la escala utilizada.

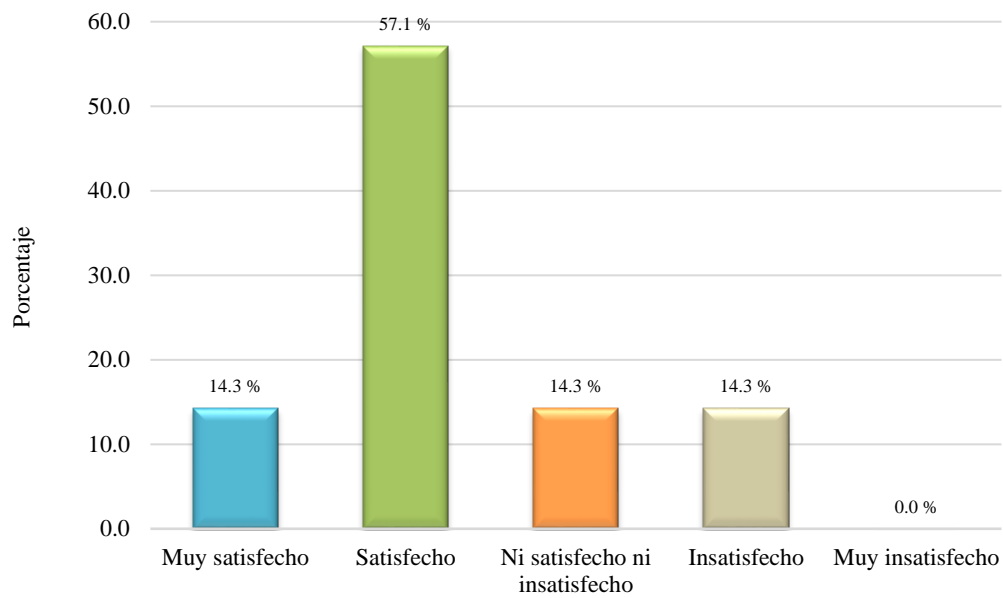


Figura 15. Información facilitada

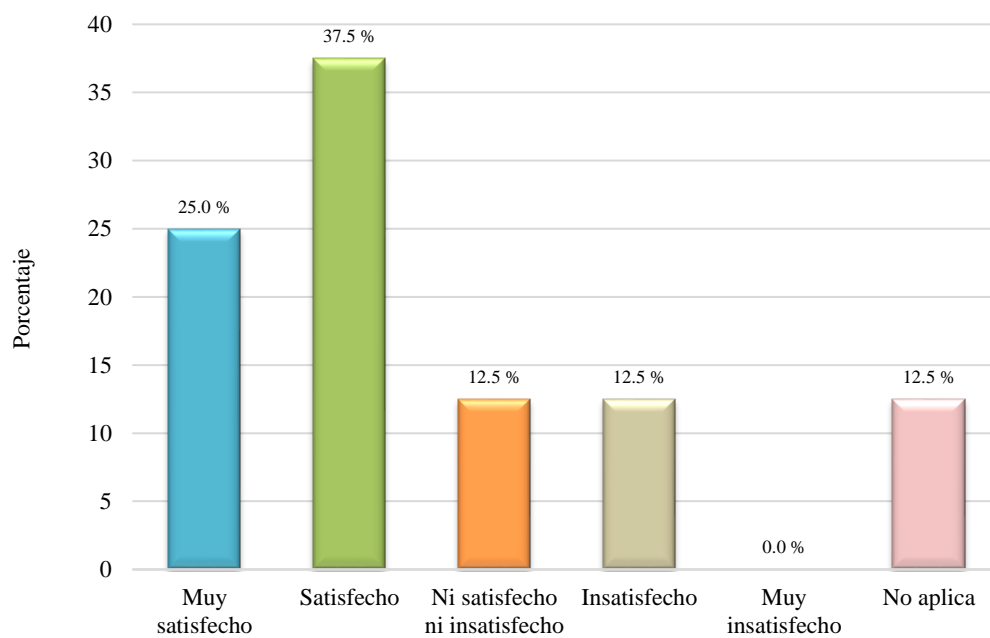


Figura 16. Material informativo provisto

Como demuestran los datos, el 87.5 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el material e información a su disposición. El desglose de los datos se demuestra en la Figura 17. En general, igual porcentaje de sujetos señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con la información obtenida por el personal de la OAI durante el año académico 2012-2013 (Figura 18).

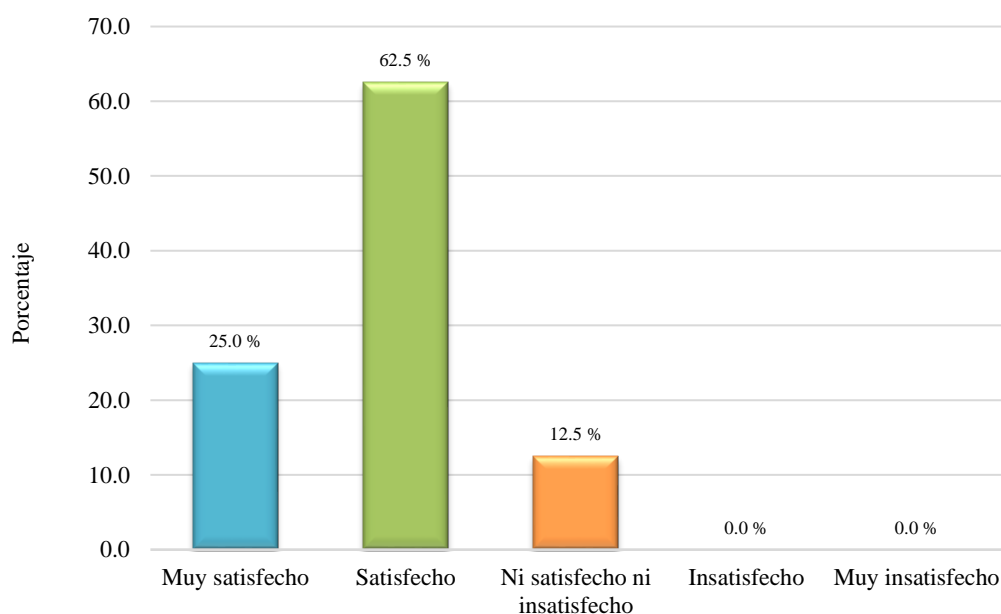


Figura 17. Material e información a su disposición

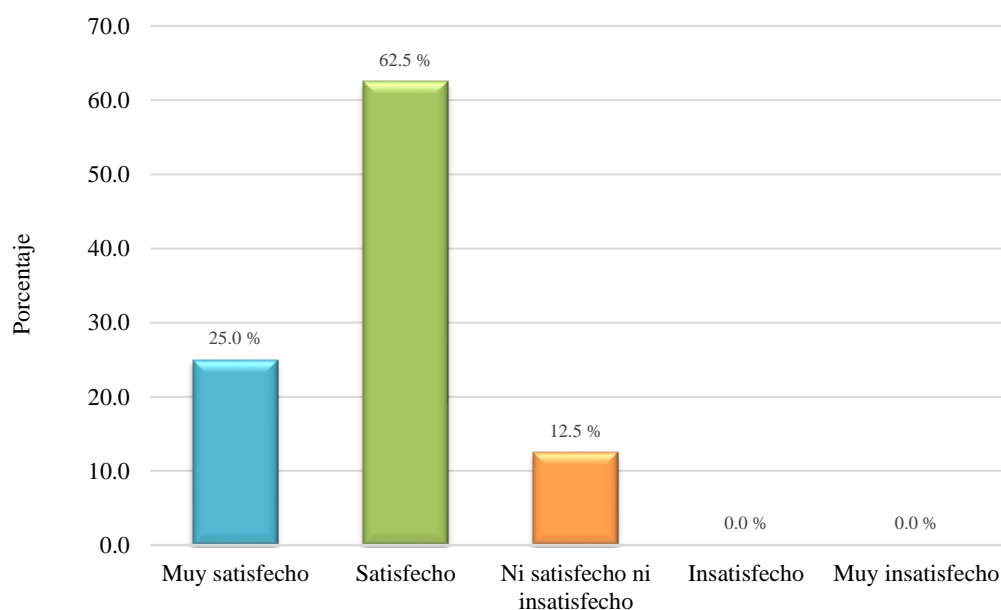


Figura 18. En general, la información obtenida

Instalaciones físicas

Los datos demuestran que el 62.5 % de los participantes está *muy satisfecho/satisfecho* con la accesibilidad de la oficina (Figura 19). De otra parte, igual porcentaje manifestó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el ambiente físico (Figura 20). En general, el 62.5 % de los participantes señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con las instalaciones físicas (Figura 21).

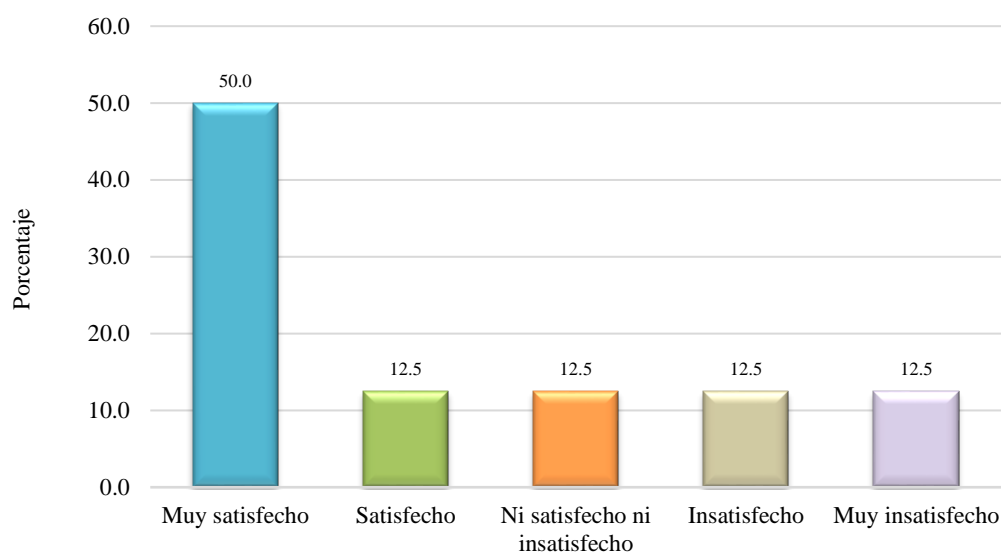


Figura 19. Accesibilidad

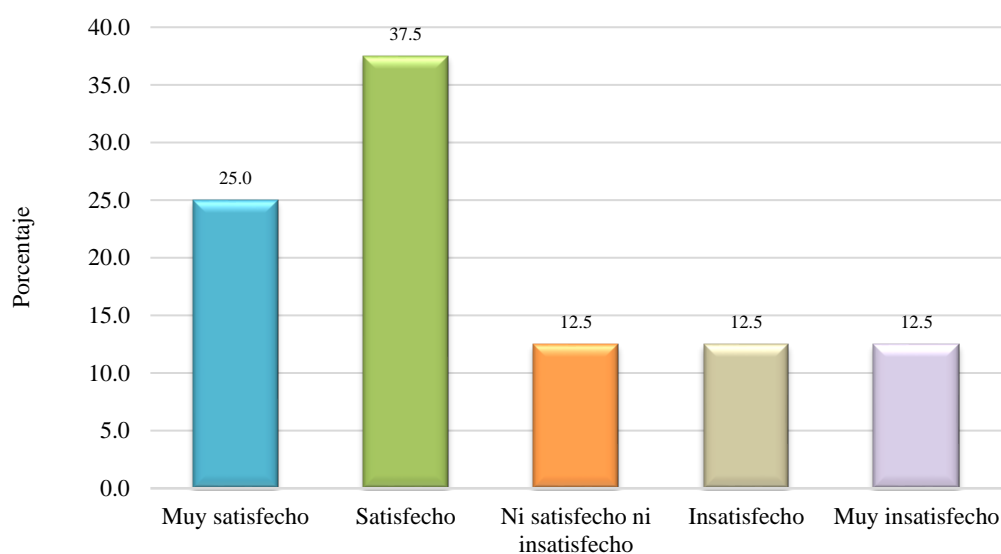


Figura 20. Ambiente físico

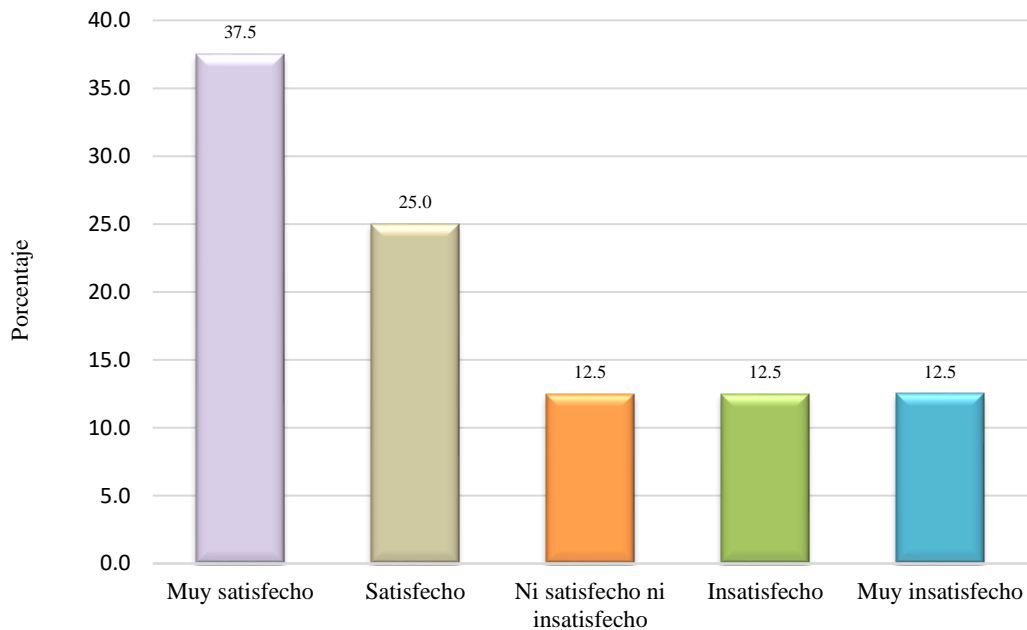


Figura 21. En general, las instalaciones físicas

El reactivo 22 fue dirigido a identificar qué aspectos de la oficina y sus servicios los participantes recomendaban mejorar. En la Tabla 2 se presentan las contestaciones a la pregunta formulada.

Tabla 2

Recomendaciones y comentarios sobre aspectos de la oficina y los servicios que se deben mejorar

Sujeto	Recomendación/comentario
2	El Prof. Luis Negrón atendió lo que pudo después de saber de su condición. En 2011-2012 el servicio fue excelente.
3	Capacidad: si estamos todos (comité institucional) se hace pequeño. El servicio es bueno, pero pienso que deben ofrecer modelos de cómo hacer algunos documentos para avaluar las competencias institucionales y de educación general (ejemplos: ejercicios, rúbricas, informes, planes). Si son institucionales, pues podemos tener por lo menos modelos que nos permitan adaptarlos a nuestra especialidad.
8	Mayor promoción de la pertinencia y foros de resultados o hallazgos. Involucrar más al estudiantado.

CONCLUSIONES

Los hallazgos del estudio permiten esbozar varias aseveraciones que se derivan de los análisis realizados. A continuación se presentan las conclusiones que responden la pregunta de investigación formulada:

1. Los servicios que ofreció el personal de la Oficina de Evaluación Institucional durante el año académico 2012-2013 satisficieron al 75 % de los usuarios que participaron del estudio.
2. Existe satisfacción en cuanto a los aspectos relacionados con el cumplimiento y uso del tiempo que se dedicó para brindar el servicio.
3. Los usuarios reconocen que el personal de la oficina posee el conocimiento sobre evaluación necesario para brindar asesoría y ayuda técnica.
4. Los participantes están satisfechos con la información que les facilitó el personal de la oficina.
5. Las instalaciones físicas deben ser evaluadas de manera que brinden mayor accesibilidad a los usuarios.
6. En la institución aún no se puede afirmar que existe una cultura de evaluación conforme a la baja tasa de participación en el estudio.

RECOMENDACIONES

Este estudio investigó el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Oficina de Evaluación Institucional, año académico 2012-2013. De acuerdo con el análisis de los hallazgos, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Replicar el estudio cada dos años para comparar los resultados y tomar acción sobre las áreas de menor satisfacción con los servicios que ofrece la oficina.

2. Fortalecer la oficina con el equipo necesario para llevar a cabo las funciones con mayor eficiencia.
3. Adscribir a la oficina el personal necesario que apoye la gestión administrativa y de investigación.

USO DE LOS RESULTADOS

Basado en los resultados del estudio, se tomaron las siguientes acciones:

1. El mobiliario de la Sala Taller fue reorganizado de manera que cuando se hagan las reuniones de los comités de evaluación los miembros estén más cómodos.
2. Se distribuyó un cuestionario para identificar las necesidades de talleres en apoyo al proceso de evaluación; esto en armonía con la información recopilada a través de las 22 entrevistas individuales que se realizaron con miembros del Comité de Evaluación Institucional y el Comité de Evaluación de Servicios.
3. Se solicitó a la autoridad nominadora la contratación de una secretaria administrativa a tiempo completo (Apéndice C).

REFERENCIAS

- Blanco, R. J. & Blanco, R. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación*, 22, 121-136.
- Gobierno de Navarra. (2012). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Navarra, España: Evaluación y Calidad.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Ponce, O. (2001). *Redacción de informes de investigación*. San Juan, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas.

Apéndice

Apéndice A

Cuestionario satisfacción servicios

Oficina de Evaluación Institucional

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN SERVICIOS OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL (OAI)

Propósito: Medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece la OAI

Requisito: Haber utilizado algún servicio de la OAI durante el año académico 2012-2013

Descripción de la escala:

- 0 = Muy insatisfecho
- 1 = Insatisfecho
- 2 = Ni satisfecho ni insatisfecho
- 3 = Satisfecho
- 4 = Muy satisfecho

*Obligatorio

Aspectos relacionados con los servicios brindados

1. Medio utilizado para obtener cita (personalmente, teléfono, Internet)

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

1a. Si recibió el servicio sin cita, marque:

☐ No aplica

2. Facilidad para comunicarse con el personal de la oficina *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

3. Rapidez del servicio *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

4. Horario de consulta *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

5. Trato recibido durante la consulta *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

6. Contestación a sus preguntas

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

7. En general, los servicios ofrecidos *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

Aspectos relacionados con el cumplimiento y uso del tiempo

8. Tiempo dedicado para ofrecer el servicio *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

9. Puntualidad con el tiempo programado para brindar el servicio

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

10. En general, el cumplimiento y uso del tiempo *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

Conocimientos sobre evaluación

11. Dominio de la asesoría en materia de evaluación

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

11a. Si no recibió asesoría, marque:

☐ No aplica

12. Dominio en la ayuda técnica

(uso de formularios, desarrollo de rúbricas, cuestionarios, etc.)

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

12a. Si no recibió ayuda técnica, marque:

☐ No aplica

13. Aclaración de dudas

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

14. En general, el conocimiento del personal *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

Información brindada

15. Información facilitada

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

16. Material informativo provisto

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

16a. Si no se le proveyó material informativo, marque:

☐ No aplica

17. Material e información a su disposición *

(libros, referencias, página web, etc.)

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

18. En general, la información obtenida *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

Instalaciones físicas

19. Accesibilidad *

(ubicación oficina)

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

20. Ambiente físico *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

21. En general, las instalaciones físicas *

0 1 2 3 4

Muy insatisfecho ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy satisfecho

Recomendaciones

22. ¿Qué aspectos de la oficina y sus servicios recomienda mejorar?

Datos demográficos

23. Sexo *

- ☐ Femenino
☐ Masculino

24. Años en la UPRH *

- ☐ 1 a 7
☐ 8 a 14
☐ 15 a 21
☐ 22 a 28
☐ 29 a 35
☐ 36 a 42

25. Área a la cual responde su departamento u oficina: *

- ☐ Rectoría
☐ Decanato de Asuntos Académicos
☐ Decanato de Administración
☐ Decanato de Estudiantes

26. Puesto

- ☐ Director de departamento académico
☐ Director de oficina administrativa
☐ Coordinador de programa académico
☒ Presidente comité evaluación departamento académico
☐ Presidente comité evaluación oficina administrativa

Otro:

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

100%: has terminado.

Preparado por: Mildred Cuadrado Cuadrado, Ed. D.
Fecha: Marzo 2014

Revisado por: Aida I. Rodríguez Roig, D. Ed.
Fecha: Marzo 2014

Validado: Abril 2014
Distribuido: Mayo 2014

Apéndice B

Distribución de frecuencias

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN SERVICIOS
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL (OAI)
AÑO ACADÉMICO 2012-2013

Distribución de frecuencias

Descripción de la escala:

- 0 = Muy insatisfecho
- 1 = Insatisfecho
- 2 = Ni satisfecho ni insatisfecho
- 3 = Satisfecho
- 4 = Muy satisfecho

Aspectos relacionados con los servicios brindados

Pregunta 1 (1a)

Medio utilizado para obtener cita (personalmente, teléfono, Internet)

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	0	0.0	0.0
2	0	0.0	0.0
3	4	50.0	50.0
4	1	12.5	62.5
No Aplica	3	37.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 2

Facilidad para comunicarse con el personal de la oficina

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	2	25.0	50.0
4	4	50.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 3
Rapidez del servicio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	4	50.0	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 4
Horario de consulta

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	0	0.0	12.5
3	5	62.5	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 5
Trato recibido durante la consulta

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	0	0.0	0.0
2	1	12.5	12.5
3	1	12.5	25.0
4	6	75.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 6
Contestación a sus preguntas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	2	25.0	25.0
2	0	0.0	25.0
3	1	12.5	37.5
4	5	62.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 7
En general, los servicios ofrecidos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	4	50.0	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Aspectos relacionados con el cumplimiento y uso del tiempo

Pregunta 8
Tiempo dedicado para ofrecer el servicio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	0	0.0	12.5
3	6	75.0	87.5
4	1	12.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 9
Puntualidad con el tiempo programado para brindar el servicio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	0	0.0	12.5
3	3	37.5	50.0
4	4	50.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 10
En general, el cumplimiento y uso del tiempo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	2	25.0	50.0
4	4	50.0	100.0
Total	8	100.0	

Conocimientos sobre evaluación

Pregunta 11 (11a)

Dominio de la asesoría en materia de evaluación

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	0	0.0	0.0
2	1	12.5	12.5
3	2	25.0	37.5
4	1	12.5	50.0
No Aplica	4	50.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 12 (12a)

Dominio en la ayuda técnica

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	0	0.0	0.0
2	1	12.5	12.5
3	2	25.0	37.5
4	1	12.5	50.0
No Aplica	4	50.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 13

Aclaración de dudas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	3	37.5	62.5
4	3	37.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 14
En general, el conocimiento del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	4	50.0	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Información brindada

Pregunta 15
Información facilitada

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	14.3	14.3
2	1	14.3	28.6
3	4	57.1	85.7
4	1	14.3	100.0
Total	7	100.0	

Pregunta 16 (16a)
Material informativo provisto

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	1	12.5	12.5
2	1	12.5	25.0
3	3	37.5	62.5
4	2	25.0	87.5
No aplica	1	12.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 17 (17a)
Material e información a su disposición

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	0	0.0	0.0
2	1	12.5	12.5
3	5	62.5	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 18
En general, la información obtenida

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	0	0.0	0.0
1	0	0.0	0.0
2	1	12.5	12.5
3	5	62.5	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Instalaciones físicas

Pregunta 19
Accesibilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	1	12.5	12.5
1	1	12.5	25.0
2	1	12.5	37.5
3	1	12.5	50.0
4	4	50.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 20
Ambiente físico

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	1	12.5	12.5
1	1	12.5	25.0
2	1	12.5	37.5
3	3	37.5	75.0
4	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 21
En general, las instalaciones físicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	1	12.5	12.5
1	1	12.5	25.0
2	1	12.5	37.5
3	2	25.0	62.5
4	3	37.5	100.0
Total	8	100.0	

Recomendaciones

Pregunta 22
¿Qué aspectos de la oficina y sus servicios recomienda mejorar?

Pregunta 22	
1	El Prof. Luis Negrón atendió lo que pudo después de saber de su condición. En 2011-2012, el servicio fue excelente.
2	Capacidad - si estamos todos (Comité Institucional) se hace pequeño. El servicio es bueno, pero pienso que deben ofrecer modelos de cómo hacer algunos documentos para avaluar las competencias institucionales y de educación general (ejemplos: ejercicios, rúbricas, informes, planes). Si son institucionales, pues podemos tener por lo menos modelos que nos permitan adaptarlos a nuestra especialidad.
3	Mayor promoción de la pertinencia y foros de resultados o hallazgos. Involucrar más al estudiantado.

Datos demográficos

Pregunta 23
Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
F	5	62.5	62.5
M	3	37.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 24
Años en la UPRH

Puesto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 a 7	1	12.5	12.5
8 a 14	0	0.0	12.5
15 a 21	2	25.0	37.5
22 a 28	3	37.5	75.0
29 a 35	0	0.0	75.0
36 a 42	2	25.0	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 25
Área a la cual responde su departamento u oficina

Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rectoría	0	0.0	0.0
Decanato de Asuntos Académicos	7	87.5	87.5
Decanato de Administración	0	0.0	87.5
Decanato de Estudiantes	1	12.5	100.0
Total	8	100.0	

Pregunta 26
Puesto

Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Director de departamento académico	3	50.0	50.0
Director de oficina administrativa	1	16.7	66.7
Coordinador de programa académico	1	16.7	83.3
Presidente comité evaluación departamento académico	0	0.0	83.3
Presidente comité evaluación oficina administrativa	0	0.0	83.3
Profesor	1	16.7	100.0
Total	6	100.0	

Preparado por: Mildred Cuadrado Cuadrado, Ed. D.
Fecha: 12 de junio de 2014

NOTA: Los cálculos se hicieron utilizando Excel, ya que la licencia del Programa SPSS expiró y aún no la han actualizado en la institución.

Apéndice C

Solicitud de contratación de Asistente Administrativa a tiempo completo

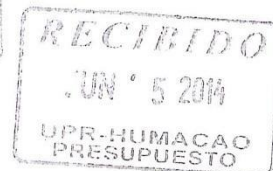
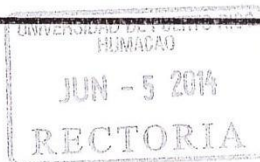


UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO
CALL BOX 860 HUMACAO PR 00792
787.850.9319
avaluacion.uprh@upr.edu



OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL

5 de junio de 2014



Dra. Ivelisse Rivera Bonilla, Rectora Interina
Universidad de Puerto Rico en Humacao
Call Box 860
Humacao, PR 00792

Estimada doctora Rivera Bonilla:

La Oficina de Evaluación Institucional (OAI) además de evaluar de forma continua el proceso de evaluación de la institución, apoya los procesos de acreditación y lleva a cabo un sinnúmero de actividades dirigidas hacia la documentación de la efectividad institucional. Estos esfuerzos requieren seguimiento continuo y comunicación entre la OAI y los diversos departamentos académicos y oficinas administrativas para lo cual es imprescindible contar con apoyo administrativo.

Desde la jubilación de la Sra. Felícita González en el 2012, Secretaria Administrativa adscrita a la OAI, el puesto que ocupaba fue congelado. Luego de un tiempo, se asignó a la Srta. Paula Figueroa para que brindara apoyo en los trabajos secretariales, a tiempo parcial (dos días a la semana). Esto dificulta la labor de la oficina, ya que no hay continuidad de los trabajos ni se realizan con la premura necesaria.

La OAI tiene responsabilidad directa en el cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo 2013-2014 al 2017-2018. Además, para el verano de 2016, la UPRH debe someter el *Periodic Review Report* que incluirá la información y datos relacionados con los procesos de evaluación institucional; específicamente, demostrar el uso que se le da a los resultados. Esto conlleva que se necesite personal de apoyo administrativo a tiempo completo, ya que lo que se ha identificado hasta el momento como evidencia para poder someter un informe de progreso exitoso es muy limitado. También, es necesario el desarrollo de manuales y material de apoyo (formularios, instrumentos, etc.) que facilite el trabajo de los departamentos y oficinas. Además, se está desarrollando una plataforma electrónica que fusiona el plan y el informe de evaluación en una sola base de datos. Esto requiere constantes ejercicios de prueba antes de que se comience a utilizar formalmente. Por lo tanto, solicitamos que se le renueve el contrato de servicios efectivo el 1 de julio de 2014 hasta el 30 de junio de 2015 a la Srta. Paula Figueroa Félix y que el mismo sea a tiempo completo adscrita a la OAI. Entre las funciones que realizará esta empleada se encuentran las siguientes:

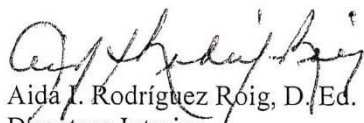
1. Mecanografiar en computadora trabajos de naturaleza variada tanto en inglés como en español (cartas, informes, formularios, memorandos, otros).
2. Originar y contestar llamadas telefónicas en inglés y español.
3. Organizar, archivar y mantener actualizados los archivos de la oficina.
4. Tomar y transcribir minutas y actas de las reuniones de la oficina.

5. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia que se recibe y tramitar la que se genera en la oficina.
6. Llevar el calendario de reuniones del personal de la OAI y los comités.
7. Preparar requisiciones, órdenes de compra y dar seguimiento.
8. Atender a los visitantes y referirlos a la persona indicada.
9. Proveer documentos e información a la comunidad universitaria.
10. Actualizar del inventario de propiedad.
11. Mantener actualizado el inventario de materiales.
12. Actualizar el registro de planes e informes anuales de evaluación según se reciban de los departamentos académicos y oficinas administrativas.
13. Colaborar en la administración de la Biblioteca de Evaluación.
14. Apoyar los esfuerzos de recopilación de datos e información para los procesos de avalúo que realiza la OAI.
15. Colaborar en la preparación y diseño del Boletín de Evaluación.
16. Preparar actas, hojas de asistencia, certificados de participación a actividades de evaluación y llevar a cabo el trámite correspondiente.
17. Brindar apoyo administrativo en los distintos proyectos de evaluación que se desarrollen en la OAI.
18. Solicitar información a los departamentos académicos y oficinas administrativas para la preparación de informes.
19. Participar en talleres y adiestramientos relacionados con los procesos de recopilación de información para la evaluación institucional.

La señorita Figueroa Félix maneja y domina los programas de Microsoft Office, lo cual facilita la ejecución de las tareas. Además, mantiene una actitud positiva hacia el trabajo, es una empleada responsable, con conocimientos actualizados de administración de sistemas de oficina y demuestra profesionalismo en todo momento, característica que facilita la comunicación entre la OAI y los departamentos académicos y oficinas administrativas.

Por las razones expuestas, confiamos en su consideración favorable a esta solicitud.

Cordialmente,



Aida I. Rodríguez Roig, D. Ed.
Directora Interina

- c Sra. Iris Carrasquillo, Directora Interina, Oficina de Presupuesto
Sra. María Rosa, Directora Interina, Oficina de Recursos Humanos

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
UPR

