

¿Qué opinan los estudiantes sobre los servicios y las experiencias que les ofrecemos en el RUM?

La Oficina de Planificación, Investigación y Mejoramiento Institucional tiene la responsabilidad de acopiar datos que nos permitan medir efectividad de procesos y servicios, para apoyar la toma de decisiones alineadas al Plan estratégico 2012-2022. Como parte de los esfuerzos de acopio, se suministraron, por segunda ocasión, cuestionarios de satisfacción a los estudiantes del RUM. Los datos revelan información relevante para nuestra institución y nos permiten comparar resultados respecto al primer ciclo de cuestionarios.

Realización del estudio

Durante el primer semestre del año académico 2016-2017 se suministraron, en línea, tres cuestionarios para medir nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a *Experiencias Institucionales*, *Experiencias Académicas* y *Servicios Estudiantiles*. Se enviaban recordatorios periódicamente y se realizó un sorteo para promover la participación de los estudiantes.

Respecto a la participación estudiantil y el perfil general de los estudiantes:

- 529 estudiantes participaron del cuestionario de experiencias institucionales, de los cuales el 95% son estudiantes subgraduados.
- 637 estudiantes participaron del cuestionario de Experiencias Académicas, de los cuales el 95% son estudiantes subgraduados.
- 674 estudiantes participaron del cuestionario de Servicios Universitarios, de los cuales el 93% son estudiantes subgraduados.

Descripción de cuestionarios e interpretación de resultados

El cuestionario de Experiencias Académicas consta de 26 aseveraciones positivas relacionadas con las experiencias de los estudiantes respecto al aprendizaje, recursos para promover la enseñanza y aprendizaje y la proficiencia del profesorado. Por su parte, el cuestionario de Experiencias Institucionales consta de 27 aseveraciones positivas sobre los procedimientos asociados al quehacer universitario, la accesibilidad a información, el trato a los estudiantes, disponibilidad de recursos de apoyo y el ambiente en el Recinto. En ambos casos los estudiantes expresaron su percepción, utilizando la escala de Likert, respecto a cuan de acuerdo estaban con cada aseveración. Las posibles respuestas fueron: *Muy de Acuerdo*, *de Acuerdo*, *en Desacuerdo*, *Muy en Desacuerdo* o *No Aplica*.

Para medir la satisfacción respecto a las experiencias académicas descritas en el cuestionario, se determinó la proporción de participantes que expresaron estar *Muy de Acuerdo* o *De Acuerdo* con la aseveración. Además, se determinó un valor promedio para obtener un indicador que midiera la afinidad que siente el estudiante con la aseveración presentada.

Se asignó una puntuación máxima de 4 y una puntuación mínima de 1, según la respuesta: 4, *Muy de Acuerdo*; 3, *De acuerdo*; 2, *Desacuerdo*; 1, *Muy en Desacuerdo*. Las respuestas *No Aplica* o las que fueron dejadas en blanco no fueron consideradas para calcular los valores de los indicadores.

El cuestionario de servicios universitarios evalúa 18 servicios en cuanto a la utilización del mismo y el nivel de satisfacción al respecto. Las posibles respuestas para evaluar la utilización del servicio son: *Muy Frecuentemente*, *Frecuentemente*, *Ocasionalmente*, *Rara Vez*, *Nunca* y *Desconocía el Servicio*.

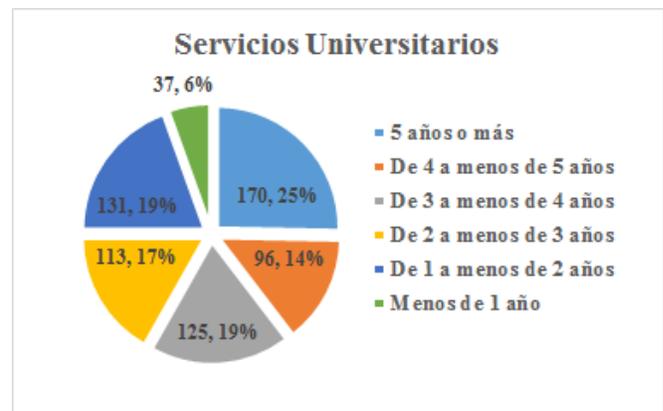
Para determinar el nivel de satisfacción se presentaron las siguientes alternativas con sus respectivas puntuaciones: *Muy Satisfecho* (4), *Satisfecho* (3), *Insatisfecho* (2), *Muy Insatisfecho* (1) y *No Aplica*.

Para propósitos de determinar el nivel de satisfacción promedio, se consideraron solamente las respuestas *Muy Frecuentemente*, *Frecuentemente*, *Ocasionalmente*, ya que los estudiantes que han utilizado los servicios rara vez, nunca los han utilizado o desconocen el servicio no tienen criterios suficientes para evaluar el mismo.

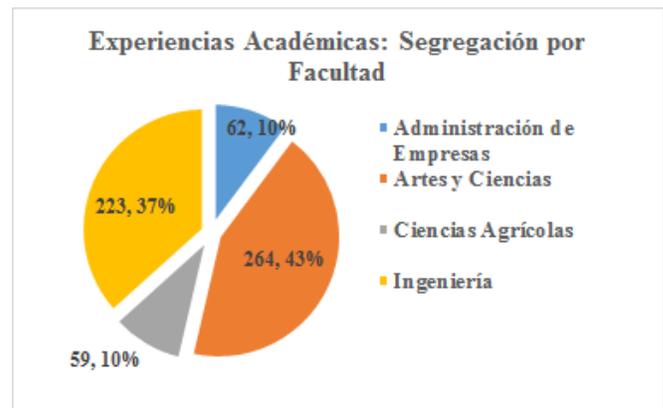
Al igual que los otros dos cuestionarios, las respuestas *No Aplica* y las que fueron dejadas en blanco no se consideraron para calcular los valores de los indicadores.

Participación y Segregación

A diferencia de los cuestionarios suministrados durante el año académico 2012-2013, que fueron distribuidos en papel y en secciones preseleccionadas; en esta ocasión, por haberse realizado en línea, ha sido posible recopilar y segregar los datos correspondientes al año de estudio para los tres cuestionarios. Las gráficas a continuación ilustran la participación estudiantil por año de estudio.



Al menos el 39% de los participantes de los cuestionarios de satisfacción llevaban cuatro años o más estudiando en el Recinto. En el caso del cuestionario de experiencias académicas, se pretendía segregar por programa académico, pero en algunos casos el tamaño de la muestra no era significativo, así que se segregó por facultad, siendo los estudiantes de Artes y Ciencias los de mayor participación.



Observaciones generales sobre los resultados

Al comparar con los resultados del 2013, se observa una reducción en el porcentaje de aseveraciones con nivel de satisfacción general en los cuestionarios que evalúan las experiencias institucionales y las experiencias académicas. No obstante, en el cuestionario de servicios universitarios, se observa un 5.56% de aumento en el porcentaje de aseveraciones con nivel de satisfacción general de 85% o más. La siguiente tabla ilustra los porcentajes de cambio correspondientes.

Cuestionario	Nivel de satisfacción general \geq 85%			Nivel de satisfacción general \geq 70%		
	2013	2016	% cambio	2013	2016	% cambio
Experiencias institucionales	22.22%	11.11%	-11.11%	92.59%	55.56%	-37.04%
Experiencias académicas	53.85%	46.15%	-7.69%	88.46%	84.62%	-3.85%
Servicios universitarios	77.78%	83.33%	5.56%	94.44%	94.44%	0.00%

- Respecto a las experiencias institucionales, las reducciones más significativas en nivel de satisfacción se observan en aquellas relacionadas a la *disponibilidad de recursos (ej. personal, equipo y tecnología) necesarios y en la forma que se atienden las quejas de los estudiantes.*
- La experiencia institucional en la que los estudiantes expresaron una menor satisfacción es en cuanto al *conocimiento y acceso sobre los procedimientos utilizados para evaluar a los estudiantes.*
- Respecto a las experiencias académicas, las reducciones más significativas se observan en las aseveraciones relacionadas con *oferta de cursos, cantidad y variedad de cursos y secciones y la facilidad para matricularse en los cursos que necesitan.*
- La experiencia académica en la que expresaron menor satisfacción es en *la facilidad para matricularse en los cursos que necesitan.*

- Aunque el porcentaje de estudiantes que expresaron estar *Muy Satisfechos* o *Satisfechos* aumentó, el nivel de satisfacción promedio se redujo en la mayoría de los servicios evaluados.
- Se observa un aumento de 15.69% en el porcentaje de estudiantes que expresaron estar *Muy Satisfechos* o *Satisfechos* con el servicio en **Registraduría**. Este es el único servicio universitario en el que se observa aumento en el nivel de satisfacción promedio.
- De los servicios universitarios evaluados, los estudiantes expresaron estar más satisfechos con la **Biblioteca**, mientras que el servicio de **Transporte Interno** se mantiene con la mayor oportunidad de mejorar.
- La **Red de Cuido Infantil** resultó ser el servicio menos utilizado en esta ocasión, seguido por **Procuraduría Estudiantil**, Programa de **Intercambio** y **Oficina de Calidad de Vida**.
- El 14% de los participantes expresó desconocer los servicios de la **Red de Cuido Infantil**.
- Un 13% expresó que desconocía los servicios ofrecidos por la **Procuradora Estudiantil**.
- El 9% de los estudiantes desconocen los servicios ofrecidos por la **Oficina de Colocaciones**.
- El 29% de los participantes nunca utilizan el **Sistema de Transporte Interno**.
- Un 80% de los participantes nunca han hecho uso de los servicios del **Programa de Intercambio**.
- El 80% de los participantes nunca han utilizado los servicios de la **Oficina de Calidad de Vida**.

En las próximas páginas se detalla el nivel de satisfacción general y promedio, respecto a cada una de las aseveraciones evaluadas a través de los tres cuestionarios. Además, se ilustra la frecuencia de uso de los servicios evaluados.

Resultados cuestionario #1: Experiencias Institucionales

El cuestionario de Experiencias Institucionales pretende conocer el sentir del estudiantado respecto a tres áreas fundamentales del quehacer universitario: (1) *Acceso y disponibilidad de la información relevante*, (2) *Trato que reciben de parte de los miembros de la comunidad universitaria* y (3) *Ambiente Institucional*.

Para efectos de determinar el Nivel de Satisfacción General, se consideró la proporción de estudiantes que expresó estar *Muy de Acuerdo* y *De Acuerdo* con cada aseveración.

Para calcular el Nivel de Satisfacción Promedio, se le asignaron puntuaciones a cada posible respuesta: *Muy de Acuerdo*: 4, *De Acuerdo*: 3, *En Desacuerdo*: 2, *Muy en desacuerdo*: 1.

Los resultados se evaluaron por año de estudio, sin embargo en la mayoría de las aseveraciones no se observaron diferencias significativas en el nivel de satisfacción por año de estudio. Por este motivo, no se presenta la segregación por año. Sin embargo, es importante mencionar, que sí hubo diferencia significativa entre el nivel de satisfacción general de todos los participantes vs los de 1 a menos de 2 años, y todos los participantes vs los de 5 años o más, en las aseveraciones relacionadas con *disponibilidad de recursos* (ej. *personal, equipo y tecnología*) *necesarios y en la forma que se atienden las quejas y reclamos de los estudiantes*.

Los resultados por aseveración se ilustran en la siguiente tabla, en la cual se comparan con los resultados obtenidos en el 2013.

Nivel de satisfacción promedio y proporción de estudiantes *Muy de Acuerdo* o *De Acuerdo* con las experiencias institucionales en el Recinto Universitario de Mayagüez

Experiencias institucionales	Puntuación promedio otorgada (Escala 1-4)				Porcentaje de estudiantes <i>Muy de Acuerdo</i> o <i>De acuerdo</i>			
	2013	2017	2017	% cambio	2013	2017	2017	Diferencia
Fácil acceso a criterios de admisión	3.3	3.21		-1.16%	87.14%	85.26%		-1.88%
Fácil acceso a información de oferta académica	3.2	3.05		-5.64%	86.40%	78.07%		-8.33%
Fácil acceso a la información relativa al proceso de ubicación	3.2	3.10		-3.06%	82.03%	79.02%		-3.01%
Fácil acceso a información de avalúo	3.2	3.03		-5.02%	82.92%	75.24%		-7.68%
Fácil acceso a información sobre ayudas económicas	3.1	2.80		-9.32%	74.68%	63.33%		-11.35%
Procedimientos de admisión y traslados justos	3.2	3.06		-5.51%	77.66%	71.27%		-6.39%
Información adecuada sobre expectativas de empleo	3	2.68		-10.82%	71.40%	57.66%		-13.74%
Información correcta sobre procesos de evaluación	3.2	2.95		-8.25%	83.12%	73.35%		-9.77%
Info. correcta sobre procedimientos para exponer quejas	2.8	2.39		-13.69%	57.70%	41.59%		-16.11%
Información correcta sobre procesos disciplinarios	3	2.72		-8.74%	70.31%	57.66%		-12.65%
Información correcta sobre normas de honestidad académica	3.5	3.39		-2.59%	92.95%	88.47%		-4.48%
Información correcta sobre misión y objetivos institucionales	3.3	3.03		-7.43%	85.10%	75.99%		-9.11%
Info. correcta sobre deberes y responsabilidades de profesores	3	2.66		-12.37%	73.68%	56.52%		-17.16%
Info. correcta sobre confidencialidad de información estudiantil	3.2	2.93		-8.29%	80.73%	70.13%		-10.60%
Información correcta sobre procesos de transferencias	3	2.62		-13.31%	71.50%	52.74%		-18.76%
Info. correcta sobre créditos por experiencias extracurriculares	3.1	2.68		-12.37%	72.69%	56.14%		-16.55%
Información acerca de los asuntos importantes	3.1	2.77		-11.30%	77.46%	64.27%		-13.19%
Respeto de parte de los administradores	3.3	3.13		-3.93%	79.94%	81.10%		1.16%
Respeto de parte de los profesores	3.2	2.86		-9.34%	81.03%	72.78%		-8.25%
Respeto de parte del personal no docente	3.2	2.97		-6.46%	80.34%	75.61%		-4.73%
Recursos apropiados: cumplir con misión y objetivos	3.2	2.70		-16.00%	82.22%	62.00%		-20.22%
Recursos apropiados: apoyo a programas académicos	3.2	2.64		-17.86%	80.54%	57.28%		-23.26%
Recursos apropiados: servicios de apoyo a necesidades	3.3	2.75		-15.54%	83.32%	62.57%		-20.75%
Quejas o reclamos se atienden de forma expedita y justa	2.9	2.40		-18.40%	60.28%	38.37%		-21.91%
Ambiente de armonía	3.4	3.12		-7.58%	89.47%	84.69%		-4.78%
Ambiente de mejoramiento continuo	3.2	2.91		-10.20%	83.91%	72.40%		-11.51%
Ambiente de respeto diversas culturas	3.5	3.32		-4.72%	88.78%	89.60%		0.82%

El cuestionario de *Experiencias Institucionales* presenta los niveles de satisfacción más bajos. Sin embargo, cerca del 90% de los participantes expresaron estar *Muy de Acuerdo* o *De Acuerdo* con que existe un ambiente de respeto a las diversas culturas en el Recinto y en que se provee información correcta sobre las normas de honestidad académica.

En cuanto a las oportunidades para mejorar, al igual que en los cuestionarios suministrados en el 2013, la mayor inconformidad expresada por los estudiantes es con varios aspectos de la información relevante con respecto a la vida universitaria y con la forma en que se atienden las quejas y reclamos. La institución aún tiene el reto de identificar medios de divulgación efectivos para hacer llegar a los estudiantes información relevante relacionada a los procesos de quejas, reclamaciones, responsabilidades de los profesores, transferencias y procesos disciplinarios.

La disponibilidad de recursos humanos, equipo y tecnología necesarios para apoyar el quehacer universitario es el mayor reto que tiene el Recinto, según evidenciado por la reducción considerable en el nivel de satisfacción al comparar con los resultados del 2013. La institución deberá continuar identificando mecanismos para hacer el uso más efectivo de sus recursos para propiciar una ejecución óptima de los servicios que impactan a nuestra comunidad estudiantil.

Resultados cuestionario #2: Experiencias Académicas

El cuestionario de Experiencias Académicas pretende conocer el sentir del estudiantado respecto a experiencias de la vida cotidiana relacionadas con su formación académica. Se consideran aspectos relacionados con la disponibilidad de cursos y oferta académica, la adecuación de los recursos para uso académico, así como la competencia del profesorado.

El análisis de los datos, para medir el nivel de satisfacción, se realizó de la misma manera que para el cuestionario de Experiencias Institucionales,

En este caso también se evaluaron los resultados por año, y en la mayoría de los casos, no se observaron diferencias significativas en el nivel de satisfacción promedio por año de estudio. Sin embargo, al comparar los estudiantes de nuevo ingreso y los de Segundo año vs todos los participantes, se aprecian diferencias en las aseveraciones relacionadas con la adecuación del equipo, centros de cómputos e instalaciones físicas utilizados para uso académico. También se observan diferencias en la satisfacción respecto a la información provista en los prontuarios y en algunas de las cualificaciones del profesorado.

En este cuestionario se segregaron los resultados por facultad con la intención de identificar diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre los

Se compararon los resultados incluyendo todos los participantes vs cada facultad. Se observaron diferencias en el nivel de satisfacción general de los estudiantes del Colegio de Administración de Empresas en varias aseveraciones relacionadas con programas y recursos académico y respecto a la competencia de los profesores. Estos expresaron un nivel de satisfacción mayor, en comparación con las demás facultades, en la información de los prontuarios, adecuación de instalaciones físicas y equipo para uso de enseñanza, cantidad y calidad de recursos en los Centros de Cómputos y en los cursos híbridos. Además, expresaron mayor satisfacción respecto a la familiaridad de los profesores con los objetivos de la institución, políticas de divulgación, procedimientos para atender quejas y procedimientos para evaluar estudiantes. Los estudiantes del Colegio de Ingeniería expresaron menor satisfacción en cuanto a la familiaridad de los profesores respecto a la misión y objetivos establecidos por la institución.

Porcentaje de participación estudiantil, incluyendo estudiantes graduados

Facultad	Participación
ADEM	5.50%
ARCI	4.97%
CCA	3.34%
INGE	4.53%

Nivel de satisfacción promedio y proporción de estudiantes *Muy de Acuerdo* o *De Acuerdo* con las experiencias académicas en el Recinto Universitario de Mayagüez

Experiencias académicas	Puntuación promedio otorgada (Escala 1-4)				Porcentaje de estudiantes <i>Muy de Acuerdo</i> o <i>De acuerdo</i>			
	2013	2017	2017	% cambio	2013	2017	2017	Diferencia
Aseveraciones evaluadas								
Se comunican claramente los objetivos del programa	3.3	2.97		-10.06%	85.71%	79.87%		-5.84%
Se proveen los cursos y las experiencias académicas	3.41	2.99		-12.21%	90.35%	78.73%		-11.62%
Se promueve la integración del aprendizaje	3.44	3.11		-9.52%	90.54%	84.15%		-6.39%
Comunicación adecuada de metas y resultados	3.35	3.02		-9.88%	87.26%	79.11%		-8.15%
Prontuarios indican objetivos y resultados del aprendizaje	3.6	3.39		-5.70%	93.05%	93.31%		0.26%
Instalaciones físicas adecuadas	3.13	2.71		-13.51%	76.74%	63.06%		-13.68%
Equipo audiovisual y de laboratorio adecuado	3.25	2.93		-9.99%	81.08%	71.90%		-9.18%
Cursos híbridos o en línea satisfactorios	3.06	3.07		0.35%	44.79%	78.26%		33.47%
Oferta académica adecuada	2.99	2.33		-21.94%	71.53%	45.26%		-26.27%
Cantidad y variedad de cursos y secciones adecuados	2.87	2.20		-23.32%	65.73%	36.94%		-28.79%
Puedo matricularme fácilmente	2.58	2.00		-22.67%	49.52%	29.89%		-19.63%
Recursos centro de cómputos adecuados	3.21	3.04		-5.21%	76.25%	80.85%		4.60%
Recursos bibliotecarios adecuados	3.49	3.25		-7.01%	89.29%	91.49%		2.20%
Recursos bibliotecarios de fácil acceso	3.39	3.18		-6.26%	86.29%	87.31%		1.02%
Internet de fácil acceso	3.3	3.08		-6.72%	83.78%	79.93%		-3.85%
Actividades socioculturales adecuadas	3.32	3.19		-3.90%	83.98%	88.95%		4.97%
Actividades atléticas adecuadas	3.36	3.20		-4.71%	80.60%	89.73%		9.13%
Profesor familiarizado con procesos evaluación de estudiantes	3.48	3.22		-7.51%	89.58%	87.72%		-1.86%
Profesor conoce procedimientos para atender quejas	3.31	2.97		-10.36%	81.37%	75.62%		-5.75%
Profesor conoce procedimientos disciplinarios	3.43	3.16		-7.98%	86.58%	87.52%		0.94%
Profesor conoce normas honestidad académica	3.61	3.48		-3.60%	92.76%	95.53%		2.77%
Profesor conoce misión y los objetivos institucionales	3.53	3.29		-6.74%	90.54%	90.05%		-0.49%
Profesor conoce sus deberes y responsabilidades	3.49	3.21		-7.91%	88.80%	87.22%		-1.58%
Profesor conoce política de confidencialidad	3.53	3.35		-5.10%	89.38%	92.71%		3.33%
Profesor muestra excelencia en la enseñanza	3.38	3.06		-9.45%	84.27%	80.19%		-4.08%
Educadores cualificados	3.55	3.20		-9.87%	85.71%	86.10%		0.39%

Aunque el nivel de satisfacción promedio se redujo para todas las aseveraciones evaluadas, en general, sobre el 90% de los estudiantes participantes expresaron estar *Muy de Acuerdo* o *De Acuerdo* con que los prontuarios indican resultados y objetivo del aprendizaje, que los recursos bibliotecarios son adecuados, que los profesores conocen las normas de honestidad académica, la misión y objetivos institucionales, así como la política de confidencialidad.

El porcentaje en nivel de satisfacción general aumentó para once de las veintiseis aseveraciones evaluadas. El aumento más considerable se observa en el porcentaje de estudiantes que expresaron estar *Muy de Acuerdo* o *De Acuerdo* con la adecuación de los cursos híbridos, seguido por la las actividades atléticas. Además, expresaron estar satisfechos con la cantidad, variedad y accesibilidad de los recursos bibliotecarios, así como con los recursos en los centros de cómputos y la adecuación de las actividades socioculturales.

No obstante, según expresado por los estudiantes, se aprecian reducciones considerables en el nivel de satisfacción general respecto a la oferta académica, la cantidad y variedad de cursos y secciones y la facilidad para matricularse. Definitivamente, este es el mayor reto en términos de la gestión académica, ya que en ambas ocasiones han sido los aspectos de menor satisfacción. La adecuación de las instalaciones físicas y los equipos para uso académico también tienen oportunidad de mejorar, así como el ofrecimiento de cursos y experiencias académicas necesarias para el aprendizaje y las destrezas profesionales de los programas.

LEYENDA

Nivel de satisfacción promedio

-  NSP ≥ 3.5
-  3.0 ≤ NSP < 3.5
-  NSP < 3.0

Porcentaje de satisfacción

-  PSG ≥ 85%
-  70% ≤ PSG < 85%
-  PSG < 70%

Porcentaje de cambio

-  %C ≥ 0
-  -3% ≤ %C < 0%
-  %C < -3%

Diferencia

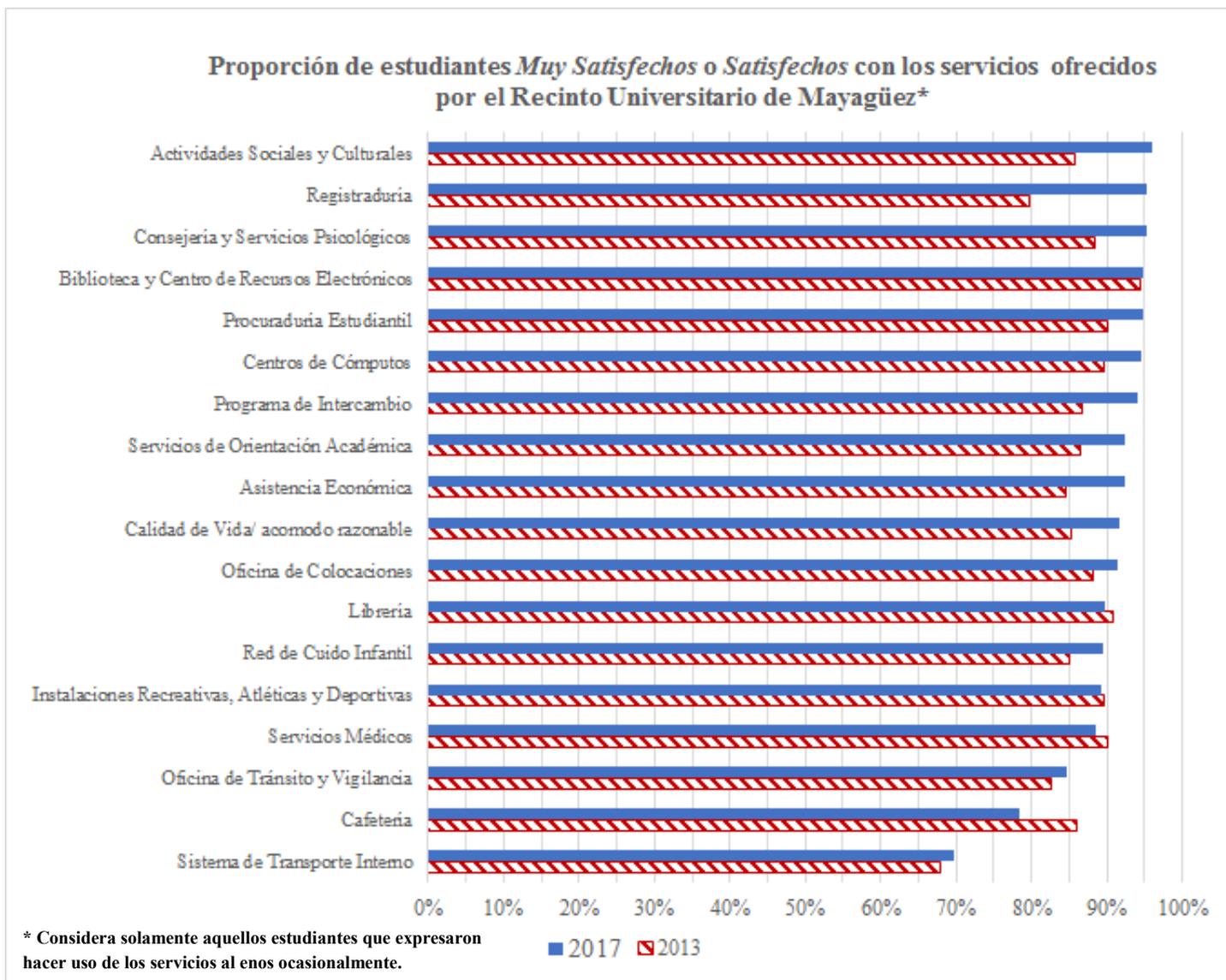
-  DIF ≥ 0%
-  -3% ≤ DIF < 0%
-  DIF < -3%

Resultados cuestionario #3: Servicios Universitarios

El cuestionario de Servicios Universitarios pretende conocer la utilización de los servicios dirigidos a los estudiantes y determinar su satisfacción respecto a cada uno de los dieciocho servicios evaluados.

Al segregar los datos por año de estudio, no se encontraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción promedio.

La gráfica a continuación ilustra la proporción de estudiantes que expresaron estar *Muy Satisfechos* o *Satisfechos* con los servicios evaluados. Se incluyen, además, las puntuaciones asociadas al nivel de satisfacción promedio, así como la utilización de los servicios. Se comparan los resultados con los obtenidos en el 2013.



Al comparar el porcentaje de estudiantes que expresaron estar *Muy Satisfechos* o *Satisfechos* con los servicios, se observa aumento en catorce de los dieciocho servicios universitarios evaluados, lo que equivale al 78% de los servicios. Los aumentos más considerables se observan en **Registraduría** y **Actividades Sociales y Culturales**. Sin embargo, se observa reducción en cuatro de los servicios, siendo el más considerable los ofrecidos por la **Cafetería**.

Nivel de satisfacción promedio y proporción de estudiantes *Muy Satisfechos* o *Satisfechos* con los servicios universitarios en el Recinto Universitario de Mayagüez.

Servicios Universitarios	Puntuación promedio otorgada (Escala 1-4)				Porcentaje de estudiantes <i>Muy Satisfechos</i> o <i>Satisfechos</i>				
	2013		2017		2017	% cambio	2013	2017	2017
Biblioteca y Centro de Recursos Electrónicos	3.44	3.21		-6.66%	94.48%	94.85%		0.37%	
Centros de Cómputos	3.29	3.17		-3.68%	89.60%	94.67%		5.07%	
Calidad de Vida/ acomodo razonable	3.18	3.16		-0.68%	85.29%	91.72%		6.43%	
Actividades Sociales y Culturales	3.1	3.15		1.62%	85.85%	96.09%		10.24%	
Consejería y Servicios Psicológicos	3.38	3.13		-7.46%	88.37%	95.36%		6.99%	
Registraduría	3.07	3.12		1.70%	79.67%	95.36%		15.69%	
Programa de Intercambio	3.22	3.09		-4.17%	86.67%	94.12%		7.45%	
Red de Cuido Infantil	3.23	3.04		-5.83%	85.11%	89.47%		4.36%	
Oficina de Colocaciones	3.11	2.99		-3.71%	88.14%	91.34%		3.20%	
Instalaciones Recreativas, Atlético y Deportivas	3.27	2.99		-8.46%	89.62%	89.17%		-0.45%	
Asistencia Económica	3.12	2.99		-4.20%	84.51%	92.45%		7.94%	
Librería	3.22	2.98		-7.46%	90.77%	89.80%		-0.97%	
Servicios de Orientación Académica	3.23	2.96		-8.49%	86.43%	92.46%		6.03%	
Procuraduría Estudiantil	3.14	2.93		-6.69%	90.20%	94.79%		4.59%	
Servicios Médicos	3.27	2.91		-10.95%	90.13%	88.60%		-1.53%	
Oficina de Tránsito y Vigilancia	3.1	2.84		-8.32%	82.61%	84.62%		2.01%	
Cafetería	3.2	2.62		-18.28%	85.94%	78.46%		-7.48%	
Sistema de Transporte Interno (i.e., Trolley)	2.81	2.45		-12.66%	67.83%	69.70%		1.87%	

En cuanto al nivel de satisfacción promedio, entre todos los servicios evaluados, los estudiantes expresaron mayor nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la **Biblioteca General**.

Frecuencia de uso de los servicios universitarios en el Recinto Universitario de Mayagüez

Servicios Universitarios	Muy					Desconocía el Servicio	En blanco
	Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara Vez	Nunca		
Biblioteca y Centro de Recursos Electrónicos	27.45%	28.93%	26.11%	14.99%	2.23%	0.00%	0.30%
Cafetería	25.07%	24.48%	27.60%	17.66%	4.90%	0.15%	0.15%
Centros de Cómputos	18.25%	15.43%	20.62%	24.33%	18.55%	2.52%	0.30%
Instalaciones Recreativas, Atlético y Deportivas	10.83%	14.84%	21.81%	27.89%	22.70%	1.63%	0.30%
Librería	7.12%	17.06%	41.69%	27.15%	6.08%	0.15%	0.74%
Sistema de Transporte Interno (i.e., Trolley)	10.83%	11.42%	20.77%	26.71%	29.08%	0.59%	0.59%
Asistencia Económica	5.34%	15.28%	37.09%	25.37%	16.32%	0.30%	0.30%
Servicios Médicos	4.30%	10.83%	27.00%	35.46%	21.36%	0.15%	0.89%
Actividades Sociales y Culturales	4.30%	9.64%	25.07%	24.78%	31.45%	4.15%	0.59%
Registraduría	3.56%	10.09%	41.84%	37.09%	4.60%	0.15%	2.67%
Servicios de Orientación Académica	2.97%	8.16%	29.08%	32.34%	23.29%	3.71%	0.45%
Consejería y Servicios Psicológicos	3.41%	4.45%	8.90%	17.06%	63.80%	2.23%	0.15%
Calidad de Vida/ acomodo razonable	1.78%	3.26%	3.26%	7.86%	80.42%	2.97%	0.45%
Oficina de Tránsito y Vigilancia	0.74%	2.67%	15.28%	36.35%	40.21%	4.01%	0.74%
Oficina de Colocaciones	0.74%	1.93%	12.76%	21.51%	53.12%	9.20%	0.74%
Programa de Intercambio	0.89%	1.19%	3.26%	12.17%	79.08%	2.97%	0.45%
Procuraduría Estudiantil	0.15%	0.74%	4.90%	16.17%	63.65%	13.35%	1.04%
Red de Cuido Infantil	0.15%	0.45%	0.59%	1.19%	83.23%	13.95%	0.45%

Los servicios universitarios utilizados con mayor frecuencia son la Biblioteca General y la Cafetería, mientras que los menos utilizados son la Red de Cuido Infantil y la Procuradora Estudiantil. Alrededor del 13% de los estudiantes participantes expresaron desconocer estos últimos dos servicios.



Edificio Luis de Celis (Oficina 121)
Apartado 9000
Mayagüez, PR 00681-9000
Teléfono 787-832-4040
Extensiones 3877, 2004
Fax 787-265-5465

Recuerda visitar nuestro portal
<http://oiip.uprm.edu>

Preparado por
Prof. Nancy Méndez Vélez
Investigadora Auxiliar

