

# Hallazgos de los Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el Centro de @poyo al @prendizaje, Término Académico 200730.

## 1. Introducción

### 1.1. Trasfondo del Centro de @poyo al @prendizaje (C@<sup>2</sup>)

A partir de agosto de 2001, las áreas académicas destinadas al Centro de Assessment Estudiantil, los Laboratorios de Idiomas, y el CREMC pasaron a formar un concepto académico uniforme, como respuesta a la aprobación de un proyecto subsidiado con fondos federales a través del Programa Título V del Departamento de Educación de los Estados Unidos. En aquel momento el concepto se conoció como el Laboratorio de Destrezas. En el año 2002, como respuesta a lo establecido en el proyecto que crea el concepto, éste se nombró como el Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA<sup>3</sup>). A partir de septiembre de 2003, como respuesta a la simplificación del nombre y a los nombres de conceptos similares en los Estados Unidos, al concepto se le conoce como el Centro de @poyo al @prendizaje (C@<sup>2</sup>). Finalmente, en el año 2006 el Recinto de Ponce institucionaliza el C@<sup>2</sup> al finalizar el subsidio del Programa Título V.

La misión del C@<sup>2</sup> es contribuir al desarrollo y fortalecimiento de los estudiantes, de la facultad y del Recinto, enfatizando en las destrezas básicas en las áreas siguientes: comunicación oral y escrita en español e inglés, razonamiento cuantitativo, y búsqueda y manejo de información. La misión y los objetivos del C@<sup>2</sup> están representados a través de un logo, en el cual se simboliza el apoyo a través de cinco manos entrelazadas, las cuales forman un pentágono y a su vez representan los cinco servicios principales al servicio de la comunidad universitaria:



1. **Assessment:** En el C@<sup>2</sup> se realizan estudios que permiten, a la facultad y al Recinto, evaluar y revisar el currículo para hacer el mismo uno actualizado, que responda a las necesidades particulares de nuestros estudiantes. Igualmente, se realizan estudios que permitan al C@<sup>2</sup> evaluar y revisar sus servicios para mejorar los mismos.
2. **Cursos a Distancia:** El C@<sup>2</sup> es centro de evaluaciones custodiadas para los cursos a distancia que se ofrecen en el Recinto.
3. **Laboratorios de Destrezas Básicas:** El C@<sup>2</sup> coordina con la facultad, los servicios de laboratorio abierto para aquellos estudiantes a quienes se les requiere realizar actividades como parte de los cursos básicos de español y los cursos de los niveles básico e intermedio de inglés. Igualmente, el C@<sup>2</sup> coordina servicios de laboratorio abierto, para aquellos estudiantes de matemáticas a quienes la facultad les recomienda reforzar sus destrezas de razonamiento cuantitativo. Finalmente, los laboratorios de destrezas básicas reciben estudiantes para realizar trabajos generales utilizando la computadora como herramienta.
4. **Recursos Educativos:** El C@<sup>2</sup> tiene al servicio de la comunidad instrumentos básicos y equipo para producir materiales educativos a bajo costo, como los laminados y los equipos para hacer figuras, números o letras (troqueles). Igualmente, la comunidad universitaria puede beneficiarse del servicio de escáner y del préstamo de calculadoras.

5. Tutorías: El C@<sup>2</sup> coordina el servicio de tutorías y mentoría, el cual es para todos los estudiantes matriculados en los cursos de ciencias, contabilidad, español, inglés y matemáticas que se ofrecen en el Recinto de Ponce. Igualmente, el C@<sup>2</sup> tiene un programa de adiestramiento de tutores a través del curso EDUC 1085E, Experiencias en el Ambiente de Tutorías. Este programa de adiestramiento está certificado a través del Programa Internacional de Certificación de Tutores (ITCP, por sus siglas en inglés) de la *College Reading and Learning Association (CRLA)*, y nos permite a su vez certificar los tutores. El ITCP fue creado en 1989 y está endosado por la *National Association for Developmental Education (NADE)*, la *Commission XVI of the American College Personnel Association*, el *American Council of Developmental Education Associations (ACDE)* y la *National Tutoring Association (NTA)*.

## 1.2. Descripción de los cuestionarios

Los *Cuestionarios de Satisfacción Estudiantil con los Servicios en el Centro de @poyo al @prendizaje (C@<sup>2</sup>)* contienen entre 25 a 31 preguntas, las cuales se dividen en tres (3) partes, con diferente cantidad de preguntas en cada una de ellas. La consistencia interna de los cuestionarios y de las partes que miden satisfacción en cada uno de éstos, se presenta en la Tabla 1. La consistencia interna es la evidencia numérica de cuánto las preguntas en cada parte o en todo el instrumento, están midiendo esencialmente el mismo rasgo. Si el valor se encuentra más cerca de uno (1) o el 100%, mayor es la consistencia interna de los elementos (Cirino Gerena, 1994). Los valores para la consistencia interna de las diferentes partes del cuestionario evidencian numéricamente que las preguntas están midiendo esencialmente el mismo rasgo: satisfacción con los servicios en el C@<sup>2</sup>.

## 1.3. Justificación

Ofrecer servicios eficientes y efectivos es una de las características propuestas por el documento *Visión 2012 (UIPR, 1996)* para la Universidad Interamericana de Puerto Rico en este siglo XXI. En el caso de la comunidad universitaria del Recinto de Ponce, una de sus metas es lograr “ofrecer servicios estudiantiles...de la mejor calidad para atender las necesidades de la población estudiantil” (Plan Estratégico 99-2000 al 2003-04, UIPR-Ponce, 1999). El C@<sup>2</sup> es parte de las oficinas que ofrecen sus servicios que se ofrecen a la población estudiantil del Recinto de Ponce, y los que laboran en el mismo desean cumplir y alcanzar las características y metas que se han propuesto tanto la Institución como el Recinto. Para conocer cuánto se han alcanzado estas metas, es necesario auscultar entre los estudiantes la satisfacción de éstos con los servicios que se les ofrecen. Los hallazgos de esta investigación servirán de ayuda para mejorar el servicio que los estudiantes reciben en el C@<sup>2</sup>. Al igual que en los estudios realizados desde el término académico 200230, para aquellas áreas en las cuales al menos el 20% de los estudiantes reporte insatisfacción con los servicios, se tomarán las medidas correctivas necesarias para que éstos sean mejorados.

**Tabla 1**  
**Consistencia interna de las preguntas de los Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el C@<sup>2</sup>. Término académico 200730.**

<b>PARTES</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALPHA</b>
<b>CURSOS A DISTANCIA, EXÁMENES CUSTODIADOS (n = 28)</b>		
Laboratorio de destrezas en general <sup>a</sup>	9	0.9424
Exámenes custodiados <sup>b</sup>		
Rol del profesor	3	0.7135
<b>ESPAÑOL (n = 193)</b>		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.8929
Laboratorio abierto y tutorías <sup>a</sup>		
Rol del profesor	3	0.7899
Laboratorio abierto	3	0.8276
Tutorías	2	0.9242
<b>INGLÉS (n = 133)</b>		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.8664
Laboratorio abierto y tutorías <sup>a</sup>		
Rol del profesor	3	0.6986
Laboratorio abierto	3	0.7678
Tutorías	2	0.9428
<b>MATEMÁTICAS (n = 78)</b>		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.9239
Laboratorio abierto y tutorías <sup>a</sup>		
Rol del profesor	3	0.5992
Laboratorio abierto	3	0.8338
Tutorías	2	0.8870

a = Se excluyeron las preguntas que tenían una escala de respuestas distinta.

## **2. Metodología**

### **2.1. Objetivos**

#### **2.1.1. Objetivo general**

El objetivo general de este estudio es describir la satisfacción de los estudiantes del Recinto de Ponce que utilizaron las instalaciones del C@<sup>2</sup>, con los servicios que allí se ofrecen, durante el término académico 200730.

#### **2.2. Población y Muestra**

Las muestras utilizadas para este estudio se presentan en la Tabla 2. Estos estudiantes utilizaron las facilidades del C@<sup>2</sup> en el término 200730, ya fuera para tomar tutorías o las evaluaciones correspondientes a los laboratorios abiertos de los cursos de español, inglés y matemáticas. El total de estudiantes por disciplina que participó en este estudio, la cantidad de estudiantes matriculados en los cursos durante el término académico 200730 se presentan en la Tabla 2.

### 2.3. Procedimiento

Los estudiantes de los cursos de inglés contestaron las preguntas del cuestionario a través de la computadora, utilizando la aplicación computadorizada WebCT. Los datos recopilados se analizaron utilizando la aplicación computadorizada para análisis estadístico *SPSS for Windows 11.5*.

Se seleccionarán como deficiencias en los servicios aquellas preguntas para las cuales el 20% o más de los estudiantes contestó cualesquiera de las alternativas siguientes: *deficiente, pobre, no, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, insatisfecho o muy insatisfecho*.

**Tabla 2**

**Estudiantes del Recinto de Ponce matriculados en los cursos que requieren uso de las instalaciones del Centro de @poyo al @prendizaje (C@<sup>2</sup>), que utilizaron al menos una vez los servicios del mismo, y que contestaron los *Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el C@<sup>2</sup>*. Término académico 200730.**

CURSOS	MATRICULADOS <sup>a</sup>	CONTESTARON EL CUESTIONARIO <sup>b</sup>
CURSOS A DISTANCIA	1,789	28 (2%)
ESPAÑOL	1,723	193 (11%)
INGLÉS	1,653	133 (8%)
MATEMÁTICAS	625	78 (12%)

a = Datos obtenidos del informe de cursos de Banner a través de la Gerencia de Servicios Académicos

b = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes matriculados en cada curso.

### 3. Hallazgos

Los hallazgos de los cuestionarios se presentan a continuación.

#### 3.1. Características demográficas y educativas.

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 193)	% INGLÉS (n = 133)	% MATE. (n = 78)	% Ex. CUSTODIADOS (n = 28)
<b>EDAD</b>				
18 años o menos	25.4	19.5	17.9	3.6
19-24 años	56.0	51.9	53.8	67.9
25-34 años	11.9	21.8	20.5	17.9
35-44 años	5.7	6.0	6.4	10.7
45 años o más	1.0	0.8	1.3	-----
<b>GÉNERO</b>				
Masculino	33.7	30.1	34.6	25.0
Femenino	66.3	69.9	65.4	75.0

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 193)	% INGLÉS (n = 133)	% MATE. (n = 78)	% Ex. CUSTODIADOS (n = 28)
Administración de Empresas	35.8	35.3	44.9	32.1
Ciencias de la Salud	20.2	16.5	16.7	10.7
Ciencias y Tecnología	17.6	14.3	15.4	25.0
Educación y Cs. Sociales	19.2	26.3	15.4	21.4
Humanidades	7.3	7.5	7.7	10.7
<b>ESTADO CIVIL</b>				
Casado (a)	20.2	26.3	30.8	17.9
Soltero (a)	76.2	67.7	65.4	71.4
Divorciado (a)	1.6	1.5	1.3	10.7
Separado (a)	2.1	4.5	1.3	-----
Viudo (a)	-----	-----	1.3	-----
<b>HORARIO DE ESTUDIO</b>				
Diurno	63.7	64.7	62.8	75.0
Nocturno	18.7	21.1	15.4	17.9
Combinado	17.6	14.3	21.8	7.1
<b>CARGA ACADÉMICA</b>				
12 créditos o más	92.7	94.0	89.7	89.3
< 12 créditos	7.3	6.0	10.3	10.7
<b>PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>				
Regular	85.5	88.0	87.2	85.7
AVANCE	14.5	12.0	12.8	14.3
<b>CANTIDAD DE CURSOS A DISTANCIA</b>				
Uno				42.9
Dos				32.1
Tres				10.7
Cuatro				14.3

### 3.2. Satisfacción con el C@<sup>2</sup> en General

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 193)	% INGLÉS (n = 133)	% MATE. (n = 78)	% Ex. CUSTODIADOS (n = 28)
<b>ATENCIÓN DEL PERSONAL</b>				
Excelente	34.7	42.1	33.3	78.6
Buena	62.2	52.6	59.0	21.4
Deficiente	1.6	3.0	6.4	-----
Pobre	1.6	2.3	1.3	-----
<b>AYUDA INDIVIDUALIZADA</b>				
Excelente	31.6	33.8	28.2	71.4
Buena	59.1	57.9	62.8	25.0
Deficiente	6.7	6.0	7.7	3.6
Pobre	2.6	2.3	1.3	-----

#### ORIENTACIÓN POR EL PERSONAL

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 193)	% INGLÉS (n = 133)	% MATE. (n = 78)	% Ex. CUSTODIADOS (n = 28)
Excelente	31.6	27.1	29.5	64.3
Buena	61.7	63.2	64.1	32.1
Deficiente	3.6	9.0	3.8	3.6
Pobre	3.1	0.8	2.6	-----
<b>HORARIO</b>				
Excelente	41.5	50.4	48.7	71.4
Buena	54.4	45.9	48.7	25.0
Deficiente	1.0	2.3	2.6	3.6
Pobre	3.1	1.5	-----	-----
<b>HORARIO DE EXÁMENES</b>				
Excelente				57.1
Buena				32.1
Deficiente				3.6
Pobre				7.1
<b>MATERIALES INFORMATIVOS</b>				
Excelente	40.4	45.1	42.3	67.9
Buena	53.4	51.1	52.6	32.1
Deficiente	3.1	3.0	3.8	-----
Pobre	3.1	0.8	1.3	-----
<b>UBICACIÓN DEL C@<sup>2</sup></b>				
Excelente	42.0	51.1	37.2	67.9
Buena	56.5	45.9	56.4	32.1
Deficiente	1.0	2.3	3.8	-----
Pobre	0.5	0.8	2.6	-----
<b>DISPONIBILIDAD DE MATERIALES</b>				
Excelente	38.3	36.1	38.5	67.9
Buena	52.3	51.1	52.6	28.6
Deficiente	7.3	10.5	7.7	3.6
Pobre	2.1	2.3	1.3	-----
<b>LIMPIEZA</b>				
Excelente	63.2	66.9	50.0	82.1
Buena	34.2	32.3	48.7	17.9
Deficiente	0.5	-----	1.3	-----
Pobre	2.1	0.8	-----	-----
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>				
Excelente	46.1	56.4	42.3	67.9
Buena	50.8	40.6	53.8	32.1
Deficiente	1.0	2.3	1.3	-----
Pobre	2.1	0.8	-----	-----
<b>CANTIDAD DE VISITAS AL C@<sup>2</sup></b>				
1-3	35.8	32.3	48.7	39.3
4-6	29.0	34.6	20.5	28.6
7-9	11.9	12.8	9.0	14.3
10 ó más	23.3	20.3	21.8	17.9

### 3.3. Evaluación de los servicios para cada área.

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 193)		% INGLÉS (n = 133)		% MATE. (n = 78)		% Ex. CUSTODIADOS (n = 28)
<b>ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO O TUTORÍAS POR PROFESOR</b>	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.	
Sí	80.8	65.3	87.2	73.7	84.6	82.1	
No	19.2	<b>34.7</b>	12.8	<b>26.3</b>	15.4	17.9	
<b>ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL C@<sup>2</sup> (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR</b>							
Sí	79.3		86.5		88.5		71.4
No	<b>20.7</b>		13.5		11.5		<b>28.6</b>
<b>PRESENTE DÍA DISCUTIERON LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO</b>							
Sí	71.5		78.2		65.4		
No	<b>28.5</b>		<b>21.8</b>		<b>34.6</b>		
<b>COPIA DEL PLAN DE TRABAJO DEL LABORATORIO</b>							
Sí	81.3		86.5		70.5		
No	18.7		13.5		<b>29.5</b>		
<b>LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO</b>							
Sí	79.8		84.2		83.3		
No	<b>20.2</b>		15.8		16.7		
<b>ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE EXÁMENES CUSTODIADOS POR PROFESOR</b>							
Sí							85.7
No							14.3
<b>ORIENTACIÓN SOBRE IMPORTANCIA PARA AGENCIAS ACREDITADORAS DE EXÁMENES CUSTODIADOS POR PROFESOR</b>							
Sí							78.6
No							<b>21.4</b>
<b>NIVEL DE ACUERDO CON EXÁMENES CUSTODIADOS</b>							
Totalmente de acuerdo							57.1
De acuerdo							42.9
En desacuerdo							-----
Totalmente en desacuerdo							-----

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 193)		% INGLÉS (n = 133)		% MATE. (n = 78)		% Ex. CUSTODIADOS (n = 28)	
<b>CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO</b>								
Totalmente de acuerdo	37.8		47.4		38.5			
De acuerdo	54.9		51.1		53.8			
En desacuerdo	4.1		0.8		7.7			
Totalmente en desacuerdo	3.1		0.8		-----			
<b>RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO</b>								
Totalmente de acuerdo	41.5		44.4		38.5			
De acuerdo	48.2		50.4		53.8			
En desacuerdo	7.8		3.0		6.4			
Totalmente en desacuerdo	2.6		2.3		1.3			
<b>CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>								
Totalmente de acuerdo	32.1		35.3		25.6			
De acuerdo	55.4		52.6		65.4			
En desacuerdo	7.8		9.0		7.7			
Totalmente en desacuerdo	4.7		3.0		1.3			
<b>CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS A MEJORAR DESTREZAS EN EL CURSO</b>								
Totalmente de acuerdo	18.1		13.5		17.9			
De acuerdo	25.9		30.8		35.9			
En desacuerdo	3.6		4.5		-----			
Totalmente en desacuerdo	0.5		1.5		2.6			
No utilicé el servicio	51.8		49.6		43.6			
<b>EL TUTOR DOMINABA EL MATERIAL</b>								
Totalmente de acuerdo	16.6		16.5		17.9			
De acuerdo	22.8		27.1		29.5			
En desacuerdo	3.6		3.0		2.6			
Totalmente en desacuerdo	0.5		1.5		2.6			
No utilicé el servicio	56.5		51.9		47.4			
<b>SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA EN EL LABORATORIO O TUTORÍAS</b>								
	LAB.		TUT.		LAB.		TUT.	
Muy satisfecho (a)	30.1	18.1	33.8	18.0	24.4	19.2		
Satisfecho (a)	60.1	23.8	55.6	24.8	64.1	30.8		
Insatisfecho (a)	7.8	1.6	6.0	3.0	7.7	3.8		
Muy insatisfecho (a)	2.1	1.0	4.5	1.5	3.8	1.3		
No utilicé el servicio	-----	55.4	-----	52.6	-----	44.9		

#### 4. Conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos revelan que en el nivel de al menos 20%, los estudiantes **NO** reportaron **INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL C@<sup>2</sup> POR TERCER SEMESTRE CONSECUTIVO**. Al igual que en los términos académicos anteriores, el personal del C@<sup>2</sup> recibirá esta información. Aunque una vez más los resultados fueron favorables para el C@<sup>2</sup>, los empleados serán orientados y se les dará seguimiento al respecto para continuar mejorando los servicios.

Con relación a los estudiantes mismos, estos reportaron **INSATISFACCIÓN PROPIA** con los siguientes aspectos:

Español, inglés y matemáticas:

- ❖ No estuvieron presentes el día en que se discutieron las instrucciones para el laboratorio.

Matemáticas:

- ❖ No tenían copia del Plan de Trabajo del Laboratorio. El mismo está disponible a través de WebCT, además de que en la orientación se les entrega una copia impresa.

Español:

- ❖ No leyeron cuidadosamente las instrucciones del laboratorio en el Plan de Trabajo. Estas instrucciones se discuten con los estudiantes durante la orientación en el C@<sup>2</sup>.

En el caso de los estudiantes, al igual que en los términos académicos anteriores, estos resultados no eran esperados debido a que en el término 200510 se comenzaron a ofrecer orientaciones por sección, en las cuales se les discute y entrega una copia impresa del Plan de Trabajo del Laboratorio Abierto.

Con relación a los **LABORATORIOS ABIERTOS**, los estudiantes **NO** reportaron insatisfacción con los mismos.

Finalmente, con relación a la **FACULTAD**, los estudiantes reportaron insatisfacción con los siguientes aspectos:

Español e inglés: (***Este señalamiento es recurrente en el caso de español.***)

- ❖ Orientación sobre las tutorías.

Exámenes custodiados: (***Ambos señalamientos son recurrentes.***)

- ❖ Orientación sobre los requisitos del C@2 (ID vigente con foto, matrícula y código de acceso a la computadora).
- ❖ Orientación sobre la importancia para las agencias acreditadoras de los exámenes custodiados.

En el caso de la facultad, esta información será divulgada a través del Decanato de Estudios y el Director Académico de Humanidades para la acción correspondiente.

#### 5. Bibliografía

Cirino Gerena G. **Introducción al Desarrollo de Pruebas Escritas**. Río Piedras, Puerto Rico: Editorial Bohío; 1994. Capítulos IX y X: 177-212.

Universidad Interamericana de Puerto Rico. *IV. Nuestra Visión al 2012, La Universidad Interamericana de Puerto Rico en el Siglo XXI. Visión 2012*. San Juan: UIPR; 1996: pp. 24-26.

Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce. *II. Misión y Metas de la Unidad. Plan Estratégico 99-2000 al 2003-2004*. Ponce: UIPR-Ponce; 1999: pp. 3-4.