

Hallazgos de los Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el Centro de @poyo al @prendizaje, Término Académico 200810.

1. Introducción

1.1. Trasfondo del Centro de @poyo al @prendizaje (C@²)

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 (CRA³). Finalmente, como respuesta a la simplificación del nombre y a los nombres de conceptos similares en los Estados Unidos, a partir de septiembre de 2003 al concepto se le conoce como el Centro de @poyo al @prendizaje (C@²). En el año 2006, el Recinto de Ponce institucionaliza el C@² al finalizar el subsidio del Programa Título V.

La misión del C@² 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@² 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@² 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@² evaluar y revisar sus servicios para mejorar los mismos.
2. **Cursos a Distancia:** El C@² es centro de evaluaciones custodiadas para los cursos a distancia que se ofrecen en el Recinto.
3. **Laboratorios de Destrezas Básicas:** El C@² 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@² 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@² 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@² 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@² 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@²)* contienen 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@².

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@² 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@². 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@². Término académico 200810.

PARTES	PREGUNTAS	ALPHA
ESPAÑOL (n = 195)		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.8934
Laboratorio abierto y tutorías ^a		
Rol del profesor	3	0.7463
Laboratorio abierto	3	0.8186
Tutorías	2	0.9353
INGLÉS (n = 196)		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.8801
Laboratorio abierto y tutorías ^a		
Rol del profesor	3	0.7826
Laboratorio abierto	3	0.7780
Tutorías	2	0.9333
MATEMÁTICAS (n = 74)		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.8887
Laboratorio abierto y tutorías ^a		
Rol del profesor	3	0.5859
Laboratorio abierto	3	0.7764
Tutorías	2	0.9114

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@², con los servicios que allí se ofrecen, durante el término académico 200810.

2.2. Población y Muestra

Las muestras utilizadas para este estudio se presentan en la Tabla 2. Estos estudiantes utilizaron las facilidades del C@² en el término 200810, 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 200810 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@²), que utilizaron al menos una vez los servicios del mismo, y que contestaron los *Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el C@²*. Término académico 200810.

CURSOS	MATRICULADOS ^a	CONTESTARON EL CUESTIONARIO ^b
ESPAÑOL	2,036	196 (10%)
INGLÉS	1,727	195 (11%)
MATEMÁTICAS	1,090	74 (7%)

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 = 195)	% INGLÉS (n = 196)	% MATE. (n = 74)
EDAD			
18 años o menos	30.3	33.2	55.4
19-24 años	45.6	43.4	25.7
25-34 años	15.4	16.8	16.2
35-44 años	7.7	5.6	1.4
45 años o más	1.0	1.0	1.4
GÉNERO			
Masculino	30.8	37.2	36.5
Femenino	69.2	62.8	63.5
DEPARTAMENTO ACADÉMICO			
Administración de Empresas	34.4	35.2	25.7
Ciencias de la Salud	15.9	20.9	33.8
Ciencias y Tecnología	23.1	21.9	24.3
Educación y Cs. Sociales	21.0	15.8	16.2
Humanidades	5.6	6.1	-----
ESTADO CIVIL			
Casado (a)	14.4	20.4	17.6
Soltero (a)	79.5	74.5	79.7
Divorciado (a)	4.6	4.6	2.7
Separado (a)	1.5	0.5	-----

HORARIO DE ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 195)	% INGLÉS (n = 196)	% MATE. (n = 74)
Diurno	63.1	66.8	78.4
Nocturno	20.5	16.3	9.5
Combinado	16.4	16.8	12.2
CARGA ACADÉMICA			
12 créditos o más	94.9	94.4	95.9
< 12 créditos	5.1	5.6	4.1
PROGRAMA DE ESTUDIOS			
Regular	82.6	86.7	89.2
AVANCE	17.4	13.3	10.8

3.2. Satisfacción con el C@² en General

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 195)	% INGLÉS (n = 196)	% MATE. (n = 74)
ATENCIÓN DEL PERSONAL			
Excelente	37.9	37.2	31.1
Buena	53.3	57.7	64.9
Deficiente	6.2	3.1	1.4
Pobre	2.6	2.0	2.7
AYUDA INDIVIDUALIZADA			
Excelente	34.4	32.1	25.7
Buena	52.8	63.3	60.8
Deficiente	10.3	3.6	10.8
Pobre	2.6	1.0	2.7
ORIENTACIÓN POR EL PERSONAL			
Excelente	32.3	33.2	29.7
Buena	55.9	58.7	55.4
Deficiente	9.2	5.6	10.8
Pobre	2.6	2.6	4.1
HORARIO			
Excelente	46.2	43.9	48.6
Buena	46.7	50.5	50.0
Deficiente	4.6	3.1	1.4
Pobre	2.6	2.6	-----
MATERIALES INFORMATIVOS			
Excelente	40.0	35.7	36.5
Buena	50.3	58.7	59.5
Deficiente	8.2	4.6	4.1
Pobre	1.5	1.0	-----
UBICACIÓN DEL C@²			
Excelente	47.7	43.4	40.5
Buena	48.7	54.6	55.4
Deficiente	2.6	2.0	4.1
Pobre	1.0	-----	-----

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 195)	% INGLÉS (n = 196)	% MATE. (n = 74)
DISPONIBILIDAD DE MATERIALES			
Excelente	40.0	35.2	33.8
Buena	50.3	55.6	54.1
Deficiente	7.7	7.1	9.5
Pobre	2.1	2.0	2.7
LIMPIEZA			
Excelente	61.5	56.1	60.8
Buena	36.9	42.3	36.5
Deficiente	1.5	1.5	2.7
Pobre	-----	-----	-----
AMBIENTE FÍSICO			
Excelente	47.2	48.5	36.5
Buena	50.3	50.0	59.5
Deficiente	2.1	1.5	2.7
Pobre	0.5	-----	1.4
CANTIDAD DE VISITAS AL C@²			
1-3	38.5	40.3	89.2
4-6	26.7	29.6	10.8
7-9	12.3	13.8	-----
10 ó más	22.6	16.3	-----

3.3. Evaluación de los servicios para cada área.

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 195)		% INGLÉS (n = 196)		% MATE. (n = 74)	
ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO O TUTORÍAS POR PROFESOR	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.
Sí	79.0	65.1	87.2	76.0	81.1	79.7
No	21.0	34.9	12.8	24.0	18.9	20.3
ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL C@² (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR						
Sí	75.4		84.2		86.5	
No	24.6		15.8		13.5	
PRESENTE DÍA DISCUTIERON LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO						
Sí	77.9		76.0		52.7	
No	22.1		24.0		47.3	
COPIA DEL PLAN DE TRABAJO DEL LABORATORIO						
Sí	80.5		82.1		77.0	
No	19.5		17.9		23.0	
LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO						
Sí	77.4		86.2		75.7	
No	22.6		13.8		24.3	

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 195)		% INGLÉS (n = 196)		% MATE. (n = 74)	
CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO						
Totalmente de acuerdo	40.0		41.8		33.8	
De acuerdo	47.7		52.6		58.1	
En desacuerdo	9.2		4.1		6.8	
Totalmente en desacuerdo	3.1		1.5		1.4	
RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO						
Totalmente de acuerdo	34.9		43.4		35.1	
De acuerdo	51.3		48.0		52.7	
En desacuerdo	8.7		5.1		8.1	
Totalmente en desacuerdo	5.1		3.6		4.1	
CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS						
Totalmente de acuerdo	25.1		31.6		27.0	
De acuerdo	53.3		54.6		54.1	
En desacuerdo	13.8		10.2		13.5	
Totalmente en desacuerdo	7.7		3.6		5.4	
CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS A MEJORAR DESTREZAS EN EL CURSO						
Totalmente de acuerdo	14.4		15.3		12.2	
De acuerdo	25.1		28.6		32.4	
En desacuerdo	5.6		4.1		9.5	
Totalmente en desacuerdo	2.6		1.5		2.7	
No utilicé el servicio	52.3		50.5		43.2	
EL TUTOR DOMINABA EL MATERIAL						
Totalmente de acuerdo	14.4		15.8		16.2	
De acuerdo	23.6		25.5		31.1	
En desacuerdo	3.6		2.0		2.7	
Totalmente en desacuerdo	1.5		1.0		2.7	
No utilicé el servicio	-----		55.6		47.3	
SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA EN EL LABORATORIO O TUTORÍAS						
	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.
Muy satisfecho (a)	22.1	13.8	28.1	15.3	23.0	14.9
Satisfecho (a)	57.4	25.1	56.6	24.0	54.1	29.7
Insatisfecho (a)	14.9	2.1	12.2	2.6	16.2	2.7
Muy insatisfecho (a)	5.6	1.0	3.1	1.5	6.8	4.1
No utilicé el servicio	-----	57.9	-----	56.6	-----	48.6

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@² POR TERCER SEMESTRE CONSECUTIVO**. Al igual que en los términos académicos anteriores, el personal del C@² recibirá esta información. Aunque una vez más los resultados fueron favorables para el C@², 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:

- ❖ No estuvieron presentes el día en que se discutieron las instrucciones para el laboratorio (español, inglés y matemáticas).
- ❖ No tenían copia del plan de trabajo del laboratorio (matemáticas).
- ❖ No leyeron cuidadosamente las instrucciones del laboratorio (español y matemáticas).

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 el Plan de Trabajo del Laboratorio Abierto.

Con relación a los **LABORATORIOS ABIERTOS**, los estudiantes reportaron insatisfacción con lo siguientes aspectos:

- ❖ Contribución del material del laboratorio para mejorar las destrezas (español).
- ❖ Insatisfacción con la preparación académica recibida en el laboratorio (español y matemáticas)

Esta información será divulgada a los Coordinadores de Español y Matemáticas para la acción correspondiente.

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

- ❖ Orientación sobre las tutorías (español, inglés y matemáticas; este señalamiento es recurrente en el caso de español).
- ❖ Orientación sobre el laboratorio y sobre los requisitos para tomar pruebas custodiadas del laboratorio (español).

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.