

Hallazgos de los Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el Centro de @poyo al @prendizaje, Término Académico 200830.

Introducción

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)*.

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.

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 200830.

PARTES	PREGUNTAS	ALPHA
ESPAÑOL (n = 167)		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.9067
Laboratorio abierto y tutorías ^a		
Rol del profesor	3	0.6993
Laboratorio abierto	3	0.7490
Tutorías	2	0.9484
INGLÉS (n = 187)		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.8887
Laboratorio abierto y tutorías ^a		
Rol del profesor	3	0.7481
Laboratorio abierto	3	0.7584
Tutorías	2	0.9580
MATEMÁTICAS (n = 69)		
Laboratorio de destrezas en general	9	0.9207
Laboratorio abierto y tutorías ^a		
Rol del profesor	3	0.2011
Laboratorio abierto	3	0.8325
Tutorías	2	0.9251

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

Metodología

Objetivos

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 200830.

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 200830, 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 200830 se presentan en la Tabla 2.

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 200830.

CURSOS	MATRICULADOS ^a	CONTESTARON EL CUESTIONARIO ^b
ESPAÑOL	1,778	167 (9%)
INGLÉS	1,504	187 (12%)
MATEMÁTICAS	674	69 (10%)

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.

Hallazgos

Los hallazgos de los cuestionarios se presentan a continuación.

Características demográficas y educativas

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 167)	% INGLÉS (n = 187)	% MATE. (n = 69)
EDAD			
18 años o menos	22.8	23.0	15.9
19-24 años	54.5	54.0	40.6
25-34 años	15.6	18.7	31.9
35-44 años	4.8	2.1	8.7
45 años o más	2.4	2.1	2.9
GÉNERO			
Masculino	27.5	30.5	33.3
Femenino	72.5	69.5	66.7
DEPARTAMENTO ACADÉMICO			
Administración de Empresas	37.7	31.0	37.7
Ciencias de la Salud	21.6	25.7	17.4
Ciencias y Tecnología	19.2	17.6	17.4
Educación y Cs. Sociales	17.4	24.1	20.3
Humanidades	4.2	1.6	7.2
ESTADO CIVIL			
Casado (a)	17.4	14.4	30.4
Soltero (a)	79.0	78.1	63.8
Divorciado (a)	3.6	3.2	2.9
Separado (a)	-----	3.7	2.9
Viudo (a)	-----	0.5	-----

HORARIO DE ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 167)	% INGLÉS (n = 187)	% MATE. (n = 69)
Diurno	66.5	70.6	36.2
Nocturno	16.7	13.9	34.8
Combinado	16.8	15.5	29.0
CARGA ACADÉMICA			
12 créditos o más	93.4	95.2	82.6
< 12 créditos	6.6	4.8	17.4
PROGRAMA DE ESTUDIOS			
Regular	88.6	88.8	78.3
AVANCE	11.4	11.2	21.7

Satisfacción con el C@² en general

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 167)	% INGLÉS (n = 187)	% MATE. (n = 69)
ATENCIÓN DEL PERSONAL			
Excelente	41.9	37.4	43.5
Buena	52.1	57.8	50.7
Deficiente	6.0	2.7	5.8
Pobre	-----	2.1	-----
AYUDA INDIVIDUALIZADA			
Excelente	38.3	34.2	33.3
Buena	48.5	53.5	59.4
Deficiente	11.4	10.7	5.8
Pobre	1.8	1.6	1.4
ORIENTACIÓN POR EL PERSONAL			
Excelente	38.9	28.3	31.9
Buena	51.5	58.3	53.6
Deficiente	7.2	13.4	8.7
Pobre	2.4	-----	5.8
HORARIO			
Excelente	49.1	50.8	39.1
Buena	44.3	42.2	56.5
Deficiente	4.8	7.0	2.9
Pobre	1.8	-----	2.9
MATERIALES INFORMATIVOS			
Excelente	47.9	40.6	37.7
Buena	44.9	52.9	56.5
Deficiente	4.8	5.9	2.9
Pobre	2.4	0.5	2.9
UBICACIÓN DEL C@²			
Excelente	55.7	49.2	46.4
Buena	40.7	47.1	50.7
Deficiente	3.0	3.2	1.4
Pobre	0.6	0.5	1.4

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 167)	% INGLÉS (n = 187)	% MATE. (n = 69)
DISPONIBILIDAD DE MATERIALES			
Excelente	43.7	32.1	33.3
Buena	44.3	59.4	58.0
Deficiente	9.0	5.9	7.2
Pobre	3.0	2.7	1.4
LIMPIEZA			
Excelente	60.5	63.1	50.7
Buena	37.7	34.2	47.8
Deficiente	1.8	2.7	1.4
Pobre	-----	-----	-----
AMBIENTE FÍSICO			
Excelente	50.9	51.3	43.5
Buena	45.5	45.5	50.7
Deficiente	3.0	2.1	5.8
Pobre	0.6	1.1	-----
CANTIDAD DE VISITAS AL C@²			
1-3	31.7	33.2	88.4
4-6	26.9	27.3	11.6
7-9	14.4	14.4	-----
10 ó más	26.9	25.1	-----

Evaluación de los servicios para cada área

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 167)		% INGLÉS (n = 187)		% MATE. (n = 69)	
	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.
ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO O TUTORÍAS POR PROFESOR						
Sí	84.4	70.7	84.0	67.9	87.0	73.9
No	15.6	29.3	16.0	32.1	13.0	26.1
ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL C@² (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR						
Sí	88.0		80.2		63.8	
No	12.0		19.8		36.2	
PRESENTE DÍA DISCUTIERON LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO						
Sí	77.2		82.4		75.4	
No	22.8		17.6		24.6	
COPIA DEL PLAN DE TRABAJO DEL LABORATORIO						
Sí	84.4		81.3		87.0	
No	15.6		18.7		13.0	
LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO						
Sí	89.2		81.3		79.7	
No	10.8		18.7		20.3	

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 167)		% INGLÉS (n = 187)		% MATE. (n = 69)	
CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO						
Totalmente de acuerdo	46.1		40.1		34.8	
De acuerdo	47.3		49.2		58.0	
En desacuerdo	4.8		8.6		4.3	
Totalmente en desacuerdo	1.8		2.1		2.9	
RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO						
Totalmente de acuerdo	40.7		41.2		36.2	
De acuerdo	47.3		51.3		52.2	
En desacuerdo	11.4		7.0		10.1	
Totalmente en desacuerdo	0.6		0.5		1.4	
CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS						
Totalmente de acuerdo	41.3		35.3		33.3	
De acuerdo	47.3		53.5		52.2	
En desacuerdo	8.4		8.6		5.8	
Totalmente en desacuerdo	3.0		2.7		8.7	
CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS A MEJORAR DESTREZAS EN EL CURSO						
	(n = 81)		(n = 85)		(n = 40)	
Totalmente de acuerdo	23.4 (48.1)		18.2 (40.0)		14.5 (25.0)	
De acuerdo	21.0 (43.2)		24.6 (54.1)		37.7 (65.0)	
En desacuerdo	3.0 (3.7)		2.1 (4.7)		2.9 (5.0)	
Totalmente en desacuerdo	1.2 (2.5)		0.5 (1.2)		2.9 (5.0)	
No utilicé el servicio	51.5 (-----)		54.5 (-----)		42.0 (-----)	
EL TUTOR DOMINABA EL MATERIAL						
	(n = 81)		(n = 83)		(n = 33)	
Totalmente de acuerdo	19.8 (40.7)		17.6 (39.8)		17.4 (36.4)	
De acuerdo	24.0 (49.4)		23.5 (53.0)		23.3 (48.5)	
En desacuerdo	3.6 (7.4)		2.7 (6.0)		4.3 (9.1)	
Totalmente en desacuerdo	1.2 (2.5)		0.5 (1.2)		2.9 (6.0)	
No utilicé el servicio	51.5 (-----)		55.6 (-----)		52.2 (-----)	
SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA EN EL LABORATORIO O TUTORÍAS						
	LAB.	TUT. (n = 75)	LAB.	TUT. (n = 82)	LAB.	TUT. (n = 34)
Muy satisfecho (a)	41.3	18.0 (40.0)	30.5	20.9 (47.6)	27.5	14.5 (29.4)
Satisfecho (a)	47.9	22.8 (50.7)	54.0	20.3 (46.3)	50.7	30.4 (61.8)
Insatisfecho (a)	7.2	4.2 (9.3)	13.4	2.7 (6.1)	15.9	2.9 (5.9)
Muy insatisfecho (a)	3.6	-----	2.1	-----	5.8	1.4 (2.9)
No utilicé el servicio	-----	55.1 (-----)	-----	56.1 (-----)	-----	50.7 (-----)

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 CUARTO 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 y matemáticas).
- ❖ No leyeron cuidadosamente las instrucciones del laboratorio (matemáticas).

En el caso de los estudiantes, al igual que en los términos académicos anteriores, estos resultados no eran esperados debido a que a partir del 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:

- ❖ Insatisfacción con la preparación académica recibida en el laboratorio (matemáticas; este señalamiento es recurrente).

Esta información será divulgada a la Coordinadora de 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 (matemáticas).

En el caso de la facultad, esta información será divulgada a través del Decanato de Estudios y los Directores Académicos de Humanidades y de Ciencias y Tecnología para la acción correspondiente.

Referencias

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.