

Hallazgos de los Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el Centro de @poyo al @prendizaje, Término Académico 200910.

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 ya ha sido calculada en términos académicos anteriores. La misma 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). En términos generales, se ha determinado que los valores para la consistencia interna de las diferentes partes del cuestionario han evidenciado 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.

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 200910.

Población y muestra

Las muestras utilizadas para este estudio se presentan en la Tabla 1. Estos estudiantes utilizaron las facilidades del C@² en el término 200910, 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 200910 se presentan en la Tabla 1.

Procedimiento

Los estudiantes de los cursos de inglés contestaron las preguntas del cuestionario a través de la computadora, utilizando la aplicación computadorizada Blackboard Vista Enterprise. 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 1

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 200910.

CURSOS	MATRICULADOS ^a	CONTESTARON EL CUESTIONARIO ^b
ESPAÑOL	1,729	188 (11%)
INGLÉS	1,362	177 (13%)
MATEMÁTICAS	1,008	82 (8%)

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 = 188)	% INGLÉS (n = 177)	% MATE. (n = 82)
EDAD			
18 años o menos	38.8	33.9	65.9
19-24 años	38.8	40.1	26.8
25-34 años	15.4	18.6	4.9
35-44 años	5.9	5.6	-----
45 años o más	1.1	1.7	2.4
GÉNERO			
Masculino	36.2	32.8	22.0
Femenino	63.8	67.2	78.0
DEPARTAMENTO ACADÉMICO			
Administración de Empresas	34.6	29.4	13.4
Ciencias de la Salud	26.1	23.7	37.8
Ciencias y Tecnología	16.0	18.1	3.7
Educación y Cs. Sociales	20.2	24.9	45.1
Humanidades	3.2	4.0	-----
ESTADO CIVIL			
Casado (a)	16.5	22.0	4.9
Soltero (a)	80.3	73.4	91.5
Divorciado (a)	1.6	3.4	3.7
Separado (a)	1.6	1.1	-----
Viudo (a)	-----	-----	-----
HORARIO DE ESTUDIO			
Diurno	61.7	58.8	89.0
Nocturno	18.6	18.6	6.1
Combinado	19.7	22.6	4.9
CARGA ACADÉMICA			
12 créditos o más	92.6	93.2	96.3
< 12 créditos	7.4	6.8	3.7
PROGRAMA DE ESTUDIOS			
Regular	84.6	87.0	97.6
AVANCE	15.4	13.0	2.4

Satisfacción con el C@² en general

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 188)	% INGLÉS (n = 177)	% MATE. (n = 82)
ATENCIÓN DEL PERSONAL			
Excelente	35.1	38.4	34.1
Buena	60.1	52.5	61.0
Deficiente	4.8	6.8	-----
Pobre	-----	2.3	4.9

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 188)	% INGLÉS (n = 177)	% MATE. (n = 82)
AYUDA INDIVIDUALIZADA			
Excelente	27.7	33.3	24.4
Buena	64.4	55.4	65.9
Deficiente	8.0	7.9	9.8
Pobre	-----	3.4	-----
ORIENTACIÓN POR EL PERSONAL			
Excelente	28.2	33.3	25.6
Buena	58.5	55.9	59.8
Deficiente	11.7	6.2	12.2
Pobre	1.6	4.5	2.4
HORARIO			
Excelente	44.7	45.2	52.4
Buena	51.6	46.9	45.1
Deficiente	3.2	5.6	-----
Pobre	0.5	2.3	2.4
MATERIALES INFORMATIVOS			
Excelente	39.4	40.1	37.8
Buena	53.7	54.2	56.1
Deficiente	5.3	3.4	4.9
Pobre	1.6	2.3	1.2
UBICACIÓN DEL C@²			
Excelente	52.7	45.8	50.0
Buena	45.7	52.5	46.3
Deficiente	1.6	0.6	3.7
Pobre	-----	1.1	-----
DISPONIBILIDAD DE MATERIALES			
Excelente	39.4	39.0	45.1
Buena	53.2	53.1	53.7
Deficiente	5.3	4.0	1.2
Pobre	2.1	4.0	-----
LIMPIEZA			
Excelente	58.5	59.3	57.3
Buena	39.4	39.0	37.8
Deficiente	2.1	1.1	4.9
Pobre	-----	0.6	-----
AMBIENTE FÍSICO			
Excelente	46.8	46.3	50.0
Buena	51.1	49.7	50.0
Deficiente	2.1	2.8	-----
Pobre	-----	1.1	-----
CANTIDAD DE VISITAS AL C@²			
1-3	47.3	40.1	91.5
4-6	28.7	21.5	8.5
7-9	8.5	14.7	-----
10 ó más	15.4	23.7	-----

Evaluación de los servicios para cada área

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 188)		% INGLÉS (n = 177)		% MATE. (n = 82)	
	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.	LAB.	TUT.
ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO O TUTORÍAS POR PROFESOR						
Sí	88.3	70.7	90.4	74.6	91.5	84.1
No	11.7	29.3	9.6	25.4	8.5	15.9
ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL C@² (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR						
Sí	87.8		90.4		97.6	
No	12.2		9.6		2.4	
PRESENTE DÍA DISCUTIERON LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO						
Sí	80.3		88.1		47.6	
No	19.7		11.9		52.4	
COPIA DEL PLAN DE TRABAJO DEL LABORATORIO						
Sí	80.9		85.9		87.8	
No	19.1		14.1		12.2	
LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO						
Sí	83.0		87.0		79.3	
No	17.0		13.0		20.7	
CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO						
Totalmente de acuerdo	41.0		44.1		41.5	
De acuerdo	52.1		50.8		47.6	
En desacuerdo	5.9		3.4		8.5	
Totalmente en desacuerdo	1.1		1.7		2.4	
RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO						
Totalmente de acuerdo	39.4		39.5		51.2	
De acuerdo	55.9		55.9		41.5	
En desacuerdo	2.7		3.4		4.9	
Totalmente en desacuerdo	2.1		1.1		2.4	
CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS						
Totalmente de acuerdo	31.9		33.3		25.6	
De acuerdo	57.4		53.7		64.6	
En desacuerdo	9.0		9.0		7.3	
Totalmente en desacuerdo	1.6		4.0		2.4	

CARACTERÍSTICAS	% ESPAÑOL (n = 188)		% INGLÉS (n = 177)		% MATE. (n = 82)	
CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS A MEJORAR DESTREZAS EN EL CURSO	(n = 103)		(n = 94)		(n = 50)	
Totalmente de acuerdo	15.4 (28.2)		15.3 (28.7)		17.1 (28.0)	
De acuerdo	35.6 (65.0)		30.5 (57.4)		34.1 (56.0)	
En desacuerdo	3.2 (5.8)		6.2 (11.7)		9.8 (16.0)	
Totalmente en desacuerdo	0.5 (1.0)		1.1 (2.1)		-----	
No utilicé el servicio	45.2 (-----)		46.9 (-----)		39.0 (-----)	
EL TUTOR DOMINABA EL MATERIAL	(n = 99)		(n = 90)		(n = 48)	
Totalmente de acuerdo	18.6 (35.3)		22.0 (43.3)		17.1 (29.2)	
De acuerdo	30.9 (58.6)		24.3 (47.8)		34.1 (58.3)	
En desacuerdo	2.1 (4.0)		4.0 (7.8)		4.9 (8.3)	
Totalmente en desacuerdo	1.1 (2.0)		0.6 (1.1)		2.4 (4.2)	
No utilicé el servicio	47.3 (-----)		49.2 (-----)		41.5 (-----)	
SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA EN EL LABORATORIO O TUTORÍAS	LAB.	TUT. (n = 100)	LAB.	TUT. (n = 92)	LAB.	TUT. (n = 46)
Muy satisfecho (a)	29.8	13.8 (26.0)	28.2	18.1 (34.8)	23.2	14.6 (26.1)
Satisfecho (a)	59.6	35.6 (67.0)	58.8	28.8 (55.4)	64.6	29.3 (52.2)
Insatisfecho (a)	9.6	2.7 (5.0)	10.2	3.4 (6.5)	9.8	12.2 (21.7)
Muy insatisfecho (a)	1.1	1.1 (2.0)	2.8	1.7 (3.3)	2.4	-----
No utilicé el servicio	-----	46.8 (-----)	-----	48.0 (-----)	-----	43.9 (-----)

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 QUINTO 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; es recurrente).
- ❖ No leyeron cuidadosamente las instrucciones del laboratorio (matemáticas; es recurrente).

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 **NO** reportaron insatisfacción, pero sí con relación a las tutorías en el aspecto siguiente:

❖ Insatisfacción con la preparación académica recibida en las tutorías (matemáticas). Esta información será divulgada a la Coordinadora de Matemáticas para la acción correspondiente.

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

❖ Orientación sobre las tutorías (español e inglés; estos señalamientos son recurrentes).

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.