

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

VICEPRESIDENCIA DE ASUNTOS ACADÉMICOS E INVESTIGACIÓN



Percepción de los estudiantes sobre los servicios y recursos de apoyo en línea durante la emergencia causada por el COVID-19, **1er semestre 2020-2021**

Preparado por:
Dra. Jennifer Alicea Castillo
Vicepresidenta Asociada de Acreditación y Avalúo

DICIEMBRE 2020



Contenido

Introducción	1
Metodología	1
Resultados	2
Recinto al que pertenecen los encuestados	2
Nivel de estudio y año académico	2
Equipo disponible para acceder a los servicios	3
Medio por el cual recibiste el servicio de apoyo.....	3
Percepción de los estudiantes sobre diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	4
Conclusiones	5

Introducción

La pandemia causada por el COVID-19 provocó un cambio radical en la forma en que se ofrecen los cursos y servicios en la Universidad de Puerto Rico. Al igual que la mitad final del semestre enero-mayo de 2020, el semestre de agosto a diciembre de 2020 también se ofreció de manera remota para cumplir con la Órdenes Ejecutivas emitidas por el Gobierno de Puerto Rico para reducir los contagios y proteger la salud y seguridad de la comunidad universitaria. Siendo el avalúo una parte esencial de la gestión que se realiza desde la Vicepresidencia de Asuntos Académicos e Investigación (VPAAI), decidimos auscultar la percepción de los estudiantes sobre los servicios y recursos de apoyo en línea recibidos durante el primer semestre del año académico 2020-2021. A continuación, se presentan los resultados de este avalúo.

Metodología

Para este estudio se utilizó un instrumento diseñado en la VPAAI en colaboración la Sra. Rosa Torres, Directora de Investigación Institucional, y con el siguiente personal de la Universidad de Puerto Rico en Ponce:

1. Dra. Diana López- Directora de OPEI
2. Dra. Neyla Rivera- Coordinadora de Avalúo Institucional
3. Sra. Anayarí Batista- Asistente Administrativo IV
4. Sr. Edward Gracia- Especialista en Equipo de Computación y Telecomunicaciones III
5. Sra. Arline Torres- Centro de Apoyo Académico para Estudiantes y Facultad
6. Srta. Stephanie Martínez- Secretaria Administrativa III

La VPAAI les agradece grandemente su apoyo continuo.

Luego de haberse creado el cuestionario utilizando Google Forms, se les solicitó a los directores de las Oficinas de Planificación de las once unidades del Sistema que lo enviaran a todos sus estudiantes activos. La invitación incluía el enlace al formulario de Google con el siguiente mensaje: “Deseamos conocer tu opinión y nivel de satisfacción con los servicios y recursos de apoyo en línea provistos por la Universidad de Puerto Rico y sus recintos. Contestar el cuestionario solo te tomará de 5 a 7 minutos. La información recopilada será anónima, confidencial y se usará solamente para este estudio.” El cuestionario estuvo disponible del martes 27 de octubre al lunes 30 de noviembre de 2020 y se envió en varias ocasiones en búsqueda de mayor participación. Finalmente, se recibieron 2,066 respuestas. Por lo tanto, el cuestionario tuvo una tasa de respuesta de solo un 4%.

Resultados

Recinto al que pertenecen los encuestados

Unidad	Frecuencia	% de participación por unidad
Aguadilla	118	6%
Arecibo	699	34%
Bayamón	127	6%
Carolina	95	5%
Cayey	214	10%
Ciencias Médicas	83	4%
Humacao	25	1%
Mayagüez	239	12%
Ponce	63	3%
Río Piedras	318	15%
Utua	81	4%
Total	2,062	100%

Los recintos con mayor participación de este avalúo fueron: Arecibo (34%), Río Piedras (15%), Mayagüez (12%) y Cayey (10%). El porcentaje de participación de las otras unidades fue de entre 1% a 6%.

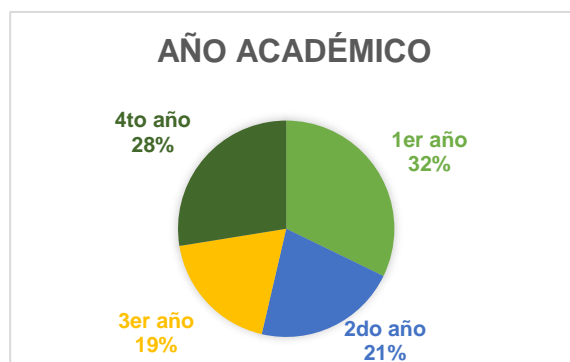
Nivel de estudio y año académico

El 75% de los estudiantes que contestaron son de nivel subgraduado y el 25% son de nivel graduado. A continuación, se presenta el año académico que los estudiantes estaban cursando al momento de completar el cuestionario.

Año académico	Frecuencia	Por ciento
1er año	664	32%
2do año	442	21%
3er año	388	19%
4to año	568	28%
Total	2,062	100%



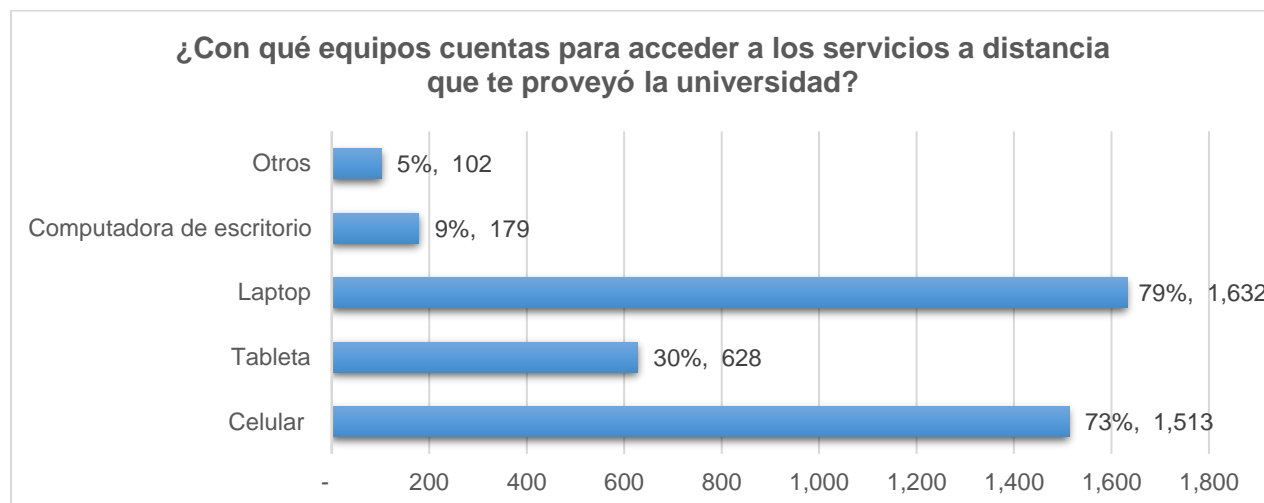
Gráfica 1 Nivel de estudio



Gráfica 2 Año académico

Equipo disponible para acceder a los servicios

Se les preguntó a los estudiantes con qué equipo contaba para acceder los servicios y recursos a distancia que le proveyó la universidad durante la emergencia causada por el COVID-19. Las respuestas indican que los estudiantes utilizaron principalmente laptops (79%) y celulares (73%) para acceder a los servicios y recursos de apoyo.



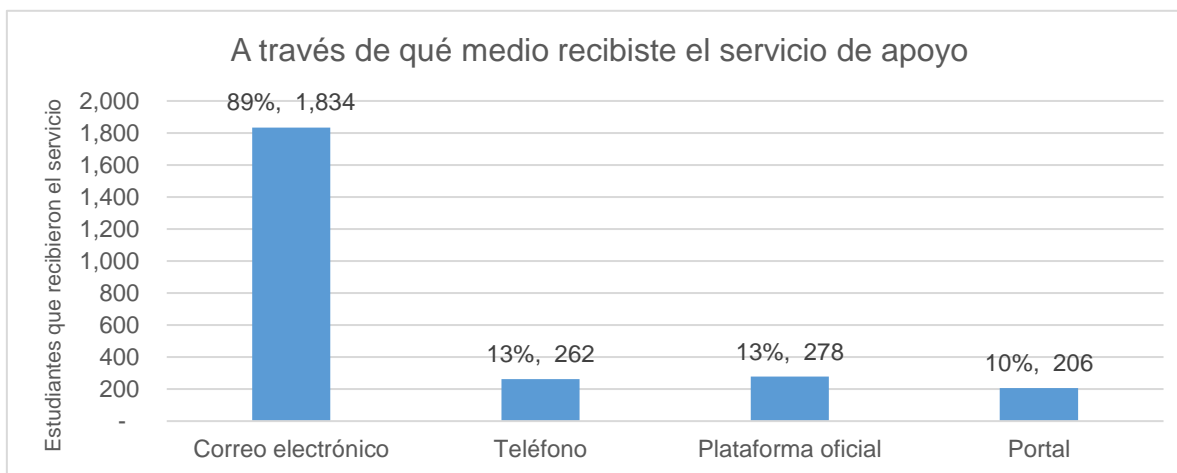
Gráfica 3 Equipo disponible para acceder los servicios a distancia que proveyó la Universidad

Medio por el cual recibiste el servicio de apoyo

Los estudiantes respondieron a través de qué medio recibieron el servicio de apoyo. Podían escoger todas las opciones que aplicaran. A continuación, se presentan todos los medios que utilizaron para recibir apoyo en línea. Sin embargo, cabe destacar que el correo electrónico fue el medio principal de comunicación de los estudiantes para recibir servicios de apoyo.

Medios	Frecuencia	Porcentaje
Correo electrónico	1,437	70%
Correo electrónico, Plataforma oficial	100	5%
Correo electrónico, Plataforma oficial, Portal	41	2%
Correo electrónico, Portal	58	3%
Correo electrónico, Teléfono	131	6%
Correo electrónico, Teléfono, Plataforma oficial	12	1%
Correo electrónico, Teléfono, Plataforma oficial, Portal	40	2%
Correo electrónico, Teléfono, Portal	15	1%
Plataforma oficial	73	4%
Plataforma oficial, Portal	8	0.4%
Portal	83	4%
Teléfono	58	3%
Teléfono, Plataforma oficial	4	0.2%
Teléfono, Portal	2	0.1%

La Gráfica 4 presenta los porcentajes y las frecuencias de los medios que utilizaron los estudiantes para recibir los servicios de apoyo.



Gráfica 4 Medio por el cual recibieron el servicio de apoyo

Percepción de los estudiantes sobre diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo

Se les preguntó a los estudiantes cuán de acuerdo estaban con diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo que recibieron para la continuidad del semestre de manera remota. La tabla a continuación presenta los resultados de las contestaciones de todos los estudiantes, según la escala. Los que escogieron la opción No aplica fue principalmente porque no utilizaron el servicio o recurso de apoyo.

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	No aplica
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	27%	55%	12%	5%	2%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	16%	48%	22%	8%	7%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	14%	27%	14%	8%	37%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	14%	23%	12%	7%	45%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	12%	31%	19%	12%	26%

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	No aplica
Mis profesores estuvieron disponibles y contestaban mis mensajes en un tiempo razonable (dentro de las 24-48 horas laborables de haber enviado el mensaje).	25%	35%	23%	14%	2%
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	15%	39%	20%	12%	14%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	16%	41%	24%	10%	8%
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	12%	35%	21%	15%	17%
Los servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	13%	38%	20%	12%	17%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	11%	35%	24%	17%	13%

Al analizar los resultados de la tabla, se puede combinar las respuestas en dos opciones principales; de acuerdo y en desacuerdo. Tomando esto en consideración, las premisas donde los estudiantes indican que estaban más de acuerdo fueron: que la plataforma de aprendizaje de su recinto fue útil para tomar los cursos (81%), la página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con sus necesidades académicas (63%) y los profesores estuvieron disponibles para contestar sus mensajes en un tiempo razonable (61%). Por otro lado, 41% de los estudiantes estuvo en desacuerdo que los servicios o recursos de apoyo en línea cumplieron con sus expectativas. Varias de las premisas obtuvieron una puntuación similar en cuanto a si estaban de acuerdo o no estaban de acuerdo con el servicio ofrecido.

Conclusiones

La modalidad remota sigue presentando retos para la Universidad de Puerto Rico. La participación mayor en esta ocasión fue del estudiantado de UPR-Arecibo, seguido por los de UPR-Rio Piedras y UPR-Mayagüez. Una mayoría de estos expresó utilizar principalmente laptops y celulares para acceder a sus clases y obtener servicios.

En términos generales, un 82% de los estudiantes que contestaron el cuestionario muestran satisfacción con las plataformas de aprendizaje que utilizaron para tomar los cursos. También destacaron como pertinentes para cumplir con sus necesidades académicas los recursos provistos en las páginas webs institucionales. Además, el 57% expresó que le es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.

Por otra parte, el 60% expresó que sus profesores estuvieron disponibles para contestar sus mensajes en un tiempo razonable. Asimismo, la mayoría de los encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo en que los servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad. Otro aspecto que llama la atención es el hecho de que el 45% de los participantes no utilizó los servicios de tutorías y que el 37% no usó los servicios de la biblioteca. Sería importante indagar por separado sobre estos dos asuntos. Por otro lado, llama la atención la poca participación de los estudiantes en general. Es necesario identificar maneras de motivar a los estudiantes a participar de estos estudios.

Finalmente, se invita a la administración de las unidades a analizar los resultados para continuar mejorando los servicios y recursos que se les ofrecen a los estudiantes de forma remota y poder atender sus necesidades. Se les recomienda a las Oficinas de Planificación y Estudios Institucionales de cada unidad a mantenerse estudiando este tema mediante la realización de entrevistas con grupos focales. De esta manera, tendremos información más detallada y específica que les ayude a tomar decisiones a base del avalúo.