

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

JUNIO 2020

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

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	10

Introducción

La Universidad de Puerto Rico se dio a la tarea de transformar sus cursos de presenciales a cursos asistidos por tecnologías debido a la emergencia causada por el COVID-19 tanto en Puerto Rico como a nivel mundial. De la misma manera, los servicios a los estudiantes y los recursos de apoyo se ofrecieron también de forma remota para la continuidad del semestre. Esta adaptación repentina de los trabajos presenciales a manera remota provocó cambios en la manera como la Universidad de Puerto Rico acostumbra a llevar a cabo sus semestres académicos y sus procesos administrativos.

Reconociendo la importancia del avalúo en estos procesos, la Vicepresidencia de Asuntos Académicos e Investigación (VPAAI) en conjunto con la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles realizó un avalúo de la percepción de los estudiantes sobre los servicios y recursos de apoyo en línea durante la emergencia causada por el COVID-19. A continuación, se presentan los resultados de este avalúo.

Metodología

La VPAAI diseñó un instrumento para explorar la percepción de los estudiantes sobre los servicios y recursos de apoyo en línea durante la emergencia causada por el COVID-19. Para la creación de este instrumento, se contó con la colaboración y el apoyo del siguiente personal de la Universidad de Puerto Rico en Ponce a los cuales se les agradece de forma muy especial:

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

Luego de haberse creado el cuestionario utilizando Google Forms, el Dr. José L. Perdomo, Vicepresidente de Asuntos Estudiantiles, le envió un correo electrónico el 15 de mayo de 2020 a los Decanos de Asuntos Estudiantiles de las once unidades con el enlace al mismo. Estos a su vez, enviaron comunicación a sus estudiantes subgraduados y graduados, invitándolos a contestar el cuestionario. 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 desde el lunes, 18 de mayo hasta el jueves, 18 de junio de 2020. Se recibieron 2,727 respuestas. Por lo tanto, el cuestionario tuvo una tasa de respuesta de solo un 6%.

Resultados

Recinto al que pertenecen los encuestados

Unidad	Frecuencia	% de participación por unidad
Aguadilla	286	10%
Arecibo	429	16%
Bayamón	524	19%
Carolina	206	8%
Cayey	371	14%
Ciencias Médicas	2	0%
Humacao	232	9%
Mayagüez	3	0%
Ponce	3	0%
Río Piedras	578	21%
Utuaado	93	3%
Total	2,727	100%

Los recintos con mayor participación de este avalúo fueron: Río Piedras (21%), Bayamón (19%), Arecibo (16%) y Cayey (14%). Como se puede observar, Ciencias Médicas (0%), Mayagüez (0%), Ponce (0%), Utuaado (3%) tuvieron un por ciento de participación demasiado bajo. Esto no permite tener una idea clara de la percepción de los estudiantes de esas unidades en particular.

Nivel de estudio y año académico

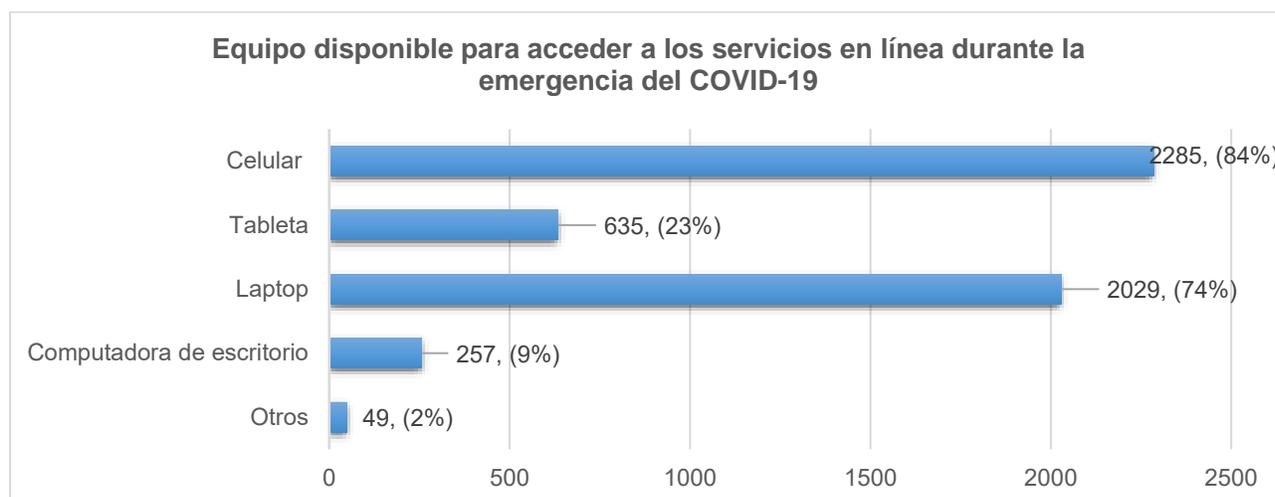
El 82% de los estudiantes que contestaron son de nivel subgraduado y el 18% son de nivel graduado. A continuación, se presenta el año académico que los estudiantes estaban cursando al momento de completar el cuestionario.

Año académico	Frecuencia	Por ciento
1er año	696	26%
2do año	577	21%
3er año	552	20%
4to año	902	33%
Total	2,727	100%



Equipo disponible para acceder a los servicios

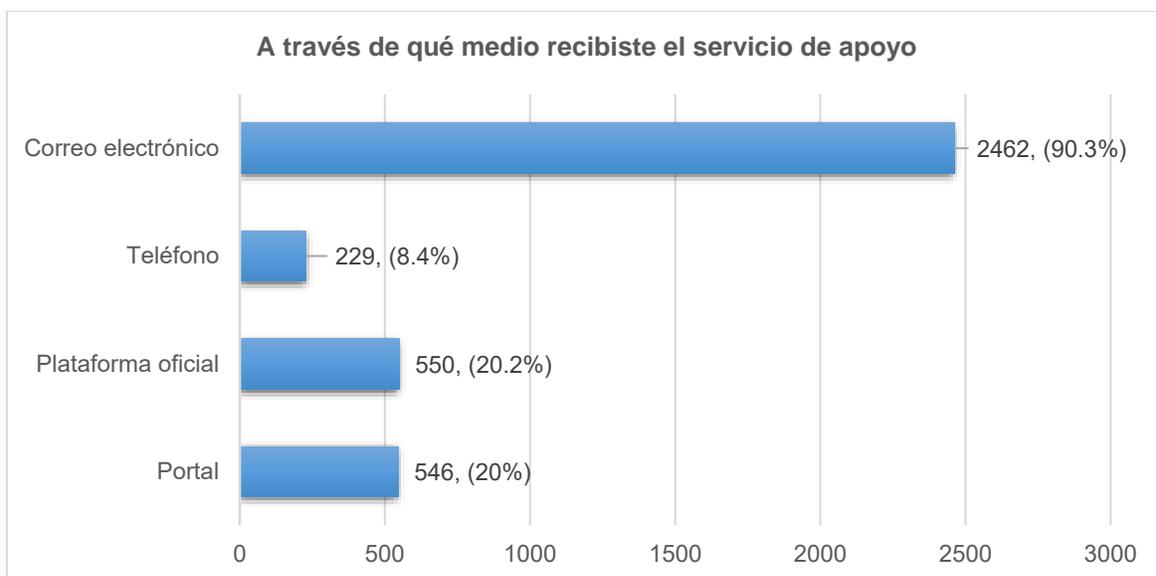
Se les preguntó a los estudiantes con qué equipo contaba para acceder los servicios y recursos a distancia que le proveyó la universidad durante la emergencia causada por el COVID-19. Las respuestas indican que los estudiantes utilizaron principalmente el celular (84%) y laptop (74%) para acceder a los servicios y recursos de apoyo.



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	1,735	63.6%
Correo electrónico, Plataforma oficial	234	8.6%
Correo electrónico, Plataforma oficial, Portal	151	5.5%
Correo electrónico, Portal	161	5.9%
Correo electrónico, Teléfono	64	2.3%
Correo electrónico, Teléfono, Plataforma oficial	40	1.5%
Correo electrónico, Teléfono, Plataforma oficial, Portal	52	1.9%
Correo electrónico, Teléfono, Portal	25	0.9%
Plataforma oficial	61	2.2%
Plataforma oficial, Portal	8	0.3%
Portal	148	5.4%
Teléfono	43	1.6%
Teléfono, Plataforma oficial	4	0.1%
Teléfono, Portal	1	0.0%



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	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	24%	52%	14%	6%	3%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	14%	45%	23%	11%	8%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	13%	23%	14%	11%	40%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	11%	18%	12%	11%	47%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	10%	28%	20%	16%	26%
Mis profesores estuvieron disponibles y contestaban mis mensajes en un tiempo razonable (dentro de las 24-48 horas laborables de haber enviado el mensaje).	28%	32%	22%	16%	2%

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	15%	37%	21%	14%	12%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	18%	40%	22%	13%	7%
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	13%	31%	21%	17%	17%
Los servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	12%	34%	23%	16%	15%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	10%	29%	27%	22%	11%

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 (76%) y los profesores estuvieron disponibles para contestar sus mensajes en un tiempo razonable (60%). Por otro lado, 49% 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.

A continuación, se presentan los datos de los cuatro recintos que tuvieron mayor participación en este estudio y así poder analizar si los resultados en cuanto a la percepción sobre los servicios de apoyo son similares o diferentes a los de la población total.

Río Piedras, N=578

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	18%	49%	17%	10%	6%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	11%	38%	28%	15%	9%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	15%	22%	13%	11%	39%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	5%	12%	12%	13%	58%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	6%	21%	19%	20%	33%

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente 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).	31%	31%	21%	17%	0%
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	13%	30%	23%	20%	14%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	15%	34%	25%	19%	7%
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	12%	25%	20%	24%	20%
Servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	12%	25%	24%	23%	16%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	9%	24%	26%	29%	12%

Bayamón, N=524

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	25%	55%	12%	6%	2%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	10%	47%	22%	10%	10%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	12%	19%	11%	8%	50%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	10%	13%	13%	11%	54%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	8%	31%	20%	14%	26%
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%	32%	23%	17%	2%
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	12%	43%	21%	11%	13%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	19%	44%	21%	10%	7%

Percepción de los estudiantes sobre los servicios y recursos de apoyo en línea durante la emergencia causada por el COVID-19

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	10%	34%	23%	13%	20%
Servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	8%	37%	23%	14%	18%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	7%	30%	27%	22%	14%

Arcibo, N=429

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	25%	53%	10%	6%	5%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	14%	44%	22%	11%	8%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	8%	23%	14%	14%	41%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	13%	23%	12%	10%	43%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	10%	30%	19%	17%	24%
Mis profesores estuvieron disponibles y contestaban mis mensajes en un tiempo razonable (dentro de las 24-48 horas laborables de haber enviado el mensaje).	26%	36%	19%	14%	4%
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	16%	37%	23%	13%	12%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	16%	41%	23%	14%	7%
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	10%	32%	23%	19%	16%
Servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	11%	35%	27%	14%	13%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	10%	30%	27%	20%	12%

Cayey, N=371

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	27%	54%	15%	3%	0%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	15%	50%	21%	9%	5%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	13%	26%	16%	6%	40%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	24%	22%	14%	4%	36%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	12%	29%	23%	11%	24%
Mis profesores estuvieron disponibles y contestaban mis mensajes en un tiempo razonable (dentro de las 24-48 horas laborables de haber enviado el mensaje).	33%	29%	25%	12%	2%
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	16%	41%	19%	14%	10%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	19%	44%	21%	10%	6%
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	16%	32%	21%	14%	17%
Servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	16%	36%	21%	13%	14%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	13%	32%	27%	18%	11%

En la siguiente tabla, se agrupan las respuestas para cada una de estas cuatro unidades en dos opciones principales, de acuerdo y en desacuerdo. Además, se resaltaron cuáles eran las respuestas más altas por cada uno de los aspectos de cada recinto.

Diferentes aspectos relacionados a los servicios de apoyo	Totalmente de acuerdo/De acuerdo				En desacuerdo/Totalmente en desacuerdo			
	RP	BAY	ARE	CAY	RP	BAY	ARE	CAY
La plataforma oficial de aprendizaje de mi unidad/recinto (Moodle, Blackboard, otras) fue útil para tomar los cursos.	67%	80%	78%	81%	27%	18%	16%	18%
La página web institucional proveyó recursos pertinentes para cumplir con mis necesidades académicas.	49%	57%	58%	65%	43%	32%	33%	30%
Estoy satisfecho con los servicios de la biblioteca disponibles durante la emergencia.	37%	31%	31%	39%	24%	19%	28%	22%
Estoy satisfecho con los servicios de tutorías disponibles.	17%	23%	36%	46%	25%	24%	22%	18%
La ayuda técnica recibida fue adecuada.	27%	39%	40%	41%	39%	34%	36%	34%
Mis profesores estuvieron disponibles y contestaban mis mensajes en un tiempo razonable (dentro de las 24-48 horas laborables de haber enviado el mensaje).	62%	57%	62%	62%	38%	40%	33%	37%
Mis necesidades relacionadas a los recursos o servicios de apoyo en línea fueron atendidas de forma apropiada.	43%	55%	53%	57%	43%	32%	36%	33%
Me es muy fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea.	49%	63%	57%	63%	44%	31%	37%	31%
La comunicación en línea con el personal de servicio o apoyo al estudiante fue muy útil.	37%	44%	42%	48%	44%	36%	42%	35%
Servicios y recursos de apoyo al estudiante en línea recibidos fueron de calidad.	37%	45%	46%	52%	47%	37%	41%	34%
En general, los servicios o recursos en línea de apoyo al estudiante cumplieron con mis expectativas.	33%	37%	40%	45%	55%	49%	47%	45%

De estos resultados, podemos observar que los estudiantes en las cuatro unidades estuvieron de acuerdo con que la plataforma de aprendizaje en su unidad fue útil para tomar los cursos, este fue el aspecto con el por ciento más alto (Río Piedras 67%, Bayamón 80%, Arcibo 78% y Cayey 81%). El segundo y tercer aspecto con mayor puntuación fueron: que los profesores estuvieron disponibles y contestaban sus mensajes en un tiempo razonable y que se les hizo fácil acceder a los recursos o servicios de apoyo en línea. Sin embargo, cuando se comparan las puntuaciones agrupadas entre de acuerdo y desacuerdo, se puede ver que la opinión está bastante dividida. Las puntuaciones más altas en las cuales los estudiantes estuvieron en desacuerdo en las cuatro unidades fueron las relacionadas a si los servicios de apoyo o recursos en línea al estudiante cumplieron con sus expectativas (Río Piedras 55%, Bayamón 49%, Arcibo 47% y Cayey 45%). Al comparar estos resultados por unidad con los resultados de toda la población en total que contestó el cuestionario, se puede observar que los resultados son similares, al igual que en las otras premisas.

Conclusiones

El ofrecer servicios y recursos de apoyo de forma remota en el sistema de la Universidad de Puerto Rico fue un reto sin precedentes. El segundo semestre del año académico 2019-2020 fue uno completamente atípico en el cual todos los sectores tuvieron que cambiar sus rutinas y manera de realizar sus labores. En términos generales, los estudiantes que contestaron el cuestionario muestran satisfacción con las plataformas de aprendizaje que utilizaron para tomar los cursos. También expresaron que sus profesores estuvieron disponibles para contestar sus mensajes en un tiempo razonable. Sin embargo, casi la mitad de los participantes estuvo de acuerdo en que los servicios o recursos de apoyo en línea no cumplieron con sus expectativas.

Otro aspecto que llama la atención es el hecho de que el 47% de los participantes no utilizó los servicios de tutorías y el 40% no usó los servicios de la biblioteca. Sería importante identificar las causas por las cuales no los utilizaron. Por otro lado, llama la atención la poca participación de los estudiantes en algunas unidades. Se recomienda para una próxima ocasión, identificar formas diferentes de hacerles llegar los cuestionarios a los estudiantes para que se motiven a participar.

Finalmente, se exhorta a las unidades a que continúen auscultando sobre las necesidades del estudiantado. Es conveniente mirar con detenimiento estos datos que los estudiantes brindaron a través de este cuestionario para tomar las medidas necesarias o crear un plan de acción para optimizar los servicios y recursos en línea, en vista de que hay una alta posibilidad de que el próximo semestre se ofrezca de manera remota.