



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO (CUC)

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

ESTUDIO SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES QUE
PERTENECEN AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS
CON O SIN DISCAPACIDAD, SOBRE LOS SERVICIOS
QUE BRINDA EL CUC, 2019

DPD-017-2019

Noviembre, 2019

TABLA DE CONTENIDO

	Página
TABLA DE CONTENIDO	II
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
PRESENTACIÓN.....	14
ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD (PRONED).....	17
OBJETIVOS	29
Objetivo General	29
Objetivos Específicos	29
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	30
ALCANCES, PROYECCIONES Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	30
Alcances del Estudio	31
Proyecciones.....	31
Limitaciones	31
METODOLOGÍA.....	30
Tipo de Investigación	32
Enfoque	33
Población de estudio	33
Descripción de Instrumento	34
Recolección de la Información	34

RESULTADOS	37
NIVEL DE RESPUESTA DE LA POBLACIÓN QUE PERTENECE AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD, AÑO 2019.	38
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS PARA ESTABLECE EL PERFIL DEL ESTUDIANTE QUE PERTENECE AL PRONED.....	39
SEXO DE LOS ESTUDIANTES	40
GRUPO DE EDAD	42
ESTADO CIVIL DE LOS ESTUDIANTES QUE PERTENECEN AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD, 2019	45
AÑO EN QUE INICIARON LOS ESTUDIOS EN EL CUC	47
TIPO DE ADECUACIÓN.....	52
APOYO QUE RECIBEN	54
ATENCIÓN AL CLIENTE EN GENERAL	57
APOYO RECIBIDO POR PARTE DE LOS DOCENTES.....	64
RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS	69
ACCESIBILIDAD.....	75
¿EL COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO ES UN CENTRO DE EDUCACIÓN INCLUSIVO?.....	78
PERSPECTIVA SOBRE LOS SERVICIOS DE TUTORÍAS ESTUDIANTILES	80
UNIDAD DE ASESORÍA PSICOEDUCATIVA	83
SERVICIOS DE APOYO QUE BRINDA EL CUC.....	85

FORTALEZAS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, CON ESTUDIANTES DE ADECUACIÓN NO SIGNIFICATIVA O DE ACCESO **87**

DIFICULTADES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, CON ESTUDIANTES DE ADECUACIÓN NO SIGNIFICATIVA O DE ACCESO **89**

HERRAMIENTAS NECESARIAS BRINDADAS POR EL CUC A ESTUDIANTES QUE PERTENECEN AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVA CON O SIN DISCAPACIDAD, PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS LABORALES **91**

FORMACIÓN ACADÉMICA QUE POSEEN LOS DOCENTES QUE ATIENDEN A LOS ESTUDIANTES QUE PERTENECEN AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVA CON O SIN DISCAPACIDAD, 2019..... **92**

DATOS OBTENIDOS DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES ENCUESTADOS, 2019 94

FORTALEZAS Y DIFICULTADES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE, IDENTIFICADAS POR LOS TUTORES ESTUDIANTILES CON RELACIÓN A LOS ESTUDIANTES CON ADECUACIÓN NO SIGNIFICATIVA O DE ACCESO, 2019..... 95

METODOLOGÍA EMPLEADA POR LOS TUTORES ESTUDIANTILES PARA BRINDAR EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DEL PRONED..... 98

RESPONSABILIDADES Y DERECHOS TUTOR ESTUDIANTIL DEL CUC..... 104

ASESORÍA Y CAPACITACIÓN DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PRONED, 2019..... 105

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES SOBRE EL APOYO RECIBIDO POR PARTE DE LOS DOCENTES Y DE LA UNIDAD PSICOEDUCATIVA, EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES PRONED, 2019..... 107

SINDROMES O CONDICIONES QUE HAN PRESENTADO LOS ESTUDIANTES A QUIENES LOS TUTORES ESTUDIANTILES HAN BRINDADO ESTE SERVICIO, AÑO 2019 110

PRESENTACIÓN DE INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS TUTORÍA ESTUDIANTILES UNA VEZ FINALIZADO EL PROCESO 111

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO A LOS ESTUDIANTES DEL PRONED, 2019..... 113

RECOMENDACIONES BRINDADAS POR LOS TUTORES ESTUDIANTILES PARA MEJORAR ASPECTOS DE ESTE SERVICIO, 2019 117

DATOS OBTENIDOS DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS, 2019 119

OPINIÓN DE LOS DOCENTES SOBRE SI EL CUC ES UNA INSTITUCIÓN INCLUSIVA..... 119

FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA QUE POSEEN LOS DOCENTES DEL CUC ... 121

CONOCIMIENTO DE LOS DOCENTES SOBRE LA EXISTENCIA DE UNA OFICINA ENCARGADA DE ATENDER EL TEMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS 122

INFORMACIÓN RECIBIDA POR LOS DOCENTES SOBRE EL PRONED 123

ASESORÍA Y CAPACITACIÓN BRINDADA POR EL CUC AL PERSONAL DOCENTE PARA LA ATENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PRONED 124

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR LOS DOCENTES CON RELACIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DEL PRONED 126

DIFICULTADES IDENTIFICADAS POR LOS DOCENTES CON RELACIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE 128

FRECUENCIA CON LA QUE CONTACTAN LOS DOCENTES A LA UNIDAD DE ASESORÍA PSICOEDUCATIVA..... 131

SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES CON RELACIÓN AL APOYO BRINDADO POR LA UNIDAD DE ASESORÍA PSICOEDUCATIVA Y LOS TUTORES ESTUDIANTILES..... 134

SÍNDROMES O CONDICIONES PRESENTADAS POR LOS ESTUDIANTES QUE ATENDIERON LOS DOCENTES DURANTE EL AÑO 2019 137

CONOCIMIENTO DE LOS DOCENTES SOBRE PROCEDIMIENTOS DEL CUC PARA LA ATENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PRONED..... 138

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES CON RELACIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE DESARROLLADO CON LOS ESTUDIANTES DEL PRONED, 2019.....	139
RECOMENDACIONES DEL PERSONAL DOCENTES SOBRE EL TEMA DE ESTUDIO.....	142
CONCLUSIÓN	144
RECOMENDACIONES	167
ANEXOS	171

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1. Nivel de respuesta de los estudiantes regulares de los Programas Técnico y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, 2019.....	38
Tabla 2. Sexo de estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.....	40
Tabla 3. Grupos de edad de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.....	42
Tabla 4. Estado Civil de las personas que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.....	45
Tabla 5. Año en que iniciaron los estudios en el CUC, los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad.	47
Tabla 6. Nivel de estudio en que se encuentran los estudiantes del Programa Académico y Técnico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad del CUC, año 2019.....	50
Tabla 7. Tipo de Adecuación que poseen los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.....	52
Tabla 8. Apoyo que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, año 2019.....	54
Tabla 9. Satisfacción en la Atención al Cliente en General, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, año 2019.	57
Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según Apoyo recibido por los Docentes, año 2019.....	64
Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según recursos humanos especializados que reciben, año 2019.	69

Tabla 12. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Accesibilidad, año 2019.....	75
Tabla 13. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, con relación a si el CUC es un centro educativo inclusivo, año 2019.....	78
Tabla 14. Detalles sobre los Servicios de Tutorías Estudiantiles brindados a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, 2019.	80
Tabla 15. Solicitarían nuevamente los Servicios de Tutorías Estudiantiles los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, AÑO 2019.....	81
Tabla 16. Mejoras que los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, recomiendan realizar al Servicio de Tutorías Estudiantiles, 2019.	82
Tabla 17. Calificación del Seguimiento y apoyo recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa por parte de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico que pertenecen al PRONED, AÑO 2019.....	83
Tabla 18. Calificación de los servicios de apoyo que brinda el CUC, caracterizados en: suficientes, de calidad y adecuados, por los estudiantes que pertenecen al PRONED, año 2019.....	85
Tabla 19. Fortalezas identificadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	87
Tabla 20. Dificultades identificadas en el proceso de enseñanza- aprendizaje por parte de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	89
Tabla 21. Herramientas que los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, considera que el CUC le brinda para desarrollar sus competencias laborales, año 2019.	91

Tabla 22. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, sobre si los docentes que les brindan los cursos poseen la formación académica necesaria para su atención, año 2019.....	92
Tabla 23. Fortalezas identificadas por parte de los Tutores estudiantiles con relación al proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	95
Tabla 24. Dificultades identificadas por parte de los tutores estudiantiles en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	97
Tabla 25. Respuesta de los Tutores estudiantiles según establecimiento de cronograma para llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje, con relación a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	99
Tabla 26. Tutores estudiantiles según metodología empleada para brindar el servicio a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	100
Tabla 27. Tutores estudiantiles según conocimiento que poseen sobre las responsabilidades y derechos que tienen al desarrollar dicho servicio para el CUC, año 2019.	104
Tabla 28. Respuesta de los tutores estudiantiles sobre si el CUC les brinda la asesoría y capacitación necesarias para atender a la población que pertenece al PRONED, 2019.....	106
Tabla 29. Grado de Satisfacción de los tutores estudiantiles según apoyo recibido por parte de la Unidad Psicoeducativa y los Docentes, en la atención de la población que pertenece al PRONED, 2019.....	108
Tabla 30. Tutores Estudiantiles según síndromes y condiciones que han presentado los estudiantes del PRONED en las tutorías, 2019.	110
Tabla 31. Tutores estudiantiles según presentación de Informe con relación al servicio de Tutorías brindado a la población que pertenece al PRONED, 2019.....	112
Tabla 32. Grado de Satisfacción de los tutores estudiantiles según el servicio brindado, 2019.	113

Tabla 33. Tutores estudiantiles según motivos del grado de satisfacción por servicio brindado, 2019.....	114
Tabla 34. Tutores estudiantiles según recomendaciones que mencionan para mejorar aspectos de este servicio, 2019.....	117
Tabla 35. Opinión de los docentes según relación del CUC como un centro de educación superior inclusivo, año 2019.	119
Tabla 36. Docentes según formación en pedagogía para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.....	121
Tabla 37. Docentes según conocimiento de la existencia en el CUC de una oficina que brinde seguimiento a docentes, estudiantes y tutores en materia de necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.	122
Tabla 38. Docentes según información recibida sobre el Programa de Necesidades Educativas, con o sin discapacidad (PRONED), año 2019.....	123
Tabla 39. Personal docente según asesoría y capacitación brindada por el CUC para desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje en la atención de la población que pertenece al PRONED, año 2019.....	124
Tabla 40. Docentes del CUC según fortalezas identificadas en los estudiantes con adecuación curricular no significativa o de acceso, año 2019.....	126
Tabla 41. Docentes del CUC según dificultades que han detectado en el proceso de enseñanza- aprendizaje con los estudiantes con adecuación curricular no significativa o de acceso, año 2019.	128
Tabla 42. Docentes del CUC según frecuencia con que contactan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para asesorarse ante los retos enfrentados al atender los casos de estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, al impartir sus cursos, año 2019.	131
Tabla 43. Docentes según satisfacción por el apoyo recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa y de los Tutores estudiantiles, respecto al proceso de enseñanza -aprendizaje, de los estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.	134



Tabla 44. Clasificación de los síndromes o condiciones que han presentado los estudiantes del PRONED, que atendieron los docentes durante los cursos impartidos en el año 2019.	137
Tabla 45. Docentes según conocimiento sobre si el CUC cuenta con procedimientos para la atención de la población estudiantil que es parte del PRONED, año 2019.....	138
Tabla 46. Docentes según satisfacción con el proceso de enseñanza - aprendizaje desarrollado con los estudiantes necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.	139
Tabla 47. Docentes según observaciones brindadas para mejorar algún aspecto del PRONED, que a su juicio no haya sido contemplado en el cuestionario aplicado.	142

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Distribución porcentual según Sexo de estudiantes (nivel general) por Programa Académico y Programa Técnico DECAT, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019	41
Figura 2. Distribución porcentual general según rango de edad, de los estudiantes regulares de la DECAT y Academia, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019	43
Figura 3. Distribución porcentual según Estado Civil de las personas que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019	45
Figura 4. Distribución Porcentual según año en que iniciaron sus estudios en el CUC, los estudiantes del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad.	48
Figura 5. Distribución Porcentual según nivel que cursan los estudiantes del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, 2019.	51
Figura 6. Distribución porcentual según tipo de adecuación que poseen los estudiantes regulares de la DECAT y Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	53
Figura 7. Distribución porcentual según apoyo que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.....	55
Figura 8. Distribución porcentual según satisfacción de los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según el servicio al cliente brindado por los funcionarios administrativos, año 2019.	58
Figura 9. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, por atención al cliente con respecto a los servicios de la Soda, 2019.....	59
Figura 10. Distribución porcentual de Satisfacción, estudiantes regulares del Programa Académico, con o sin Discapacidad, según los servicios del parqueo, año 2019.	61

- Figura 11. Distribución porcentual según Satisfacción en la Atención al Cliente con respecto a los Servicios de Fotocopiadora, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, 2019 ... 62
- Figura 12. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al PRONED, por aplicación de las recomendaciones indicadas en la adecuación por parte de los docentes, año 2019..... 65
- Figura 13. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al PRONED, por comunicación de los docentes para controlar el avance o las dificultades en los cursos que reciben, año 2019..... 66
- Figura 14. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al PRONED, por trato mostrado que reciben por parte de los docentes, año 2019..... 67
- Figura 15. Distribución porcentual de Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según las Tutorías Estudiantiles, año 2019. 70
- Figura 16. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según procesos de Terapias Psicológicas que reciben, año 2019..... 71
- Figura 17. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según adecuación curricular y seguimiento que reciben, año 2019..... 72
- Figura 18. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, con respecto a la Tramitología para obtener adecuación o Apoyo, año 2019..... 73
- Figura 19. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Accesibilidad, año 2019. 76
- Figura 20. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, con relación a si el CUC es un Centro Educativo inclusivo, año 2019..... 79

PRESENTACIÓN

El presente informe recaba los datos obtenidos de las siguientes poblaciones: estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad (PRONED) del CUC año 2019, docentes tanto de la DECAT como de las ofertas académicas que brindaron clases durante el año 2019 a la población estudiantil del Programa PRONED y los estudiantes que brindan el servicio de Tutorías y que atendieron estudiantes del PRONED durante el 2019.

La investigación se ubica dentro del marco de los estudios de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y con un alcance descriptivo.

La Dirección de Planificación y Desarrollo en aras de identificar el perfil y la satisfacción de la población estudiantil que pertenece al PRONED, así como conocer el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje brindado por los docentes y tutores estudiantiles a las personas que pertenecen al PRONED, presenta información por cada uno de las poblaciones encuestadas, para lo cual se aplica un cuestionario diferente para cada uno de ellas (Ver Anexo 1, 2 y 3).

El instrumento se aplica a estudiantes del PRONED que pertenecen al Programa de Cursos Técnicos impartidos por Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT) y del Programa Académico, a saber: Investigación Criminal, Dirección de Empresas, Tecnologías de la Información, Electrónica, Mecánica Dental, Turismo y Secretariado Ejecutivo; durante la charla sobre Inteligencia Emocional convocada por la Unidad Psicoeducativa el 22 de octubre de 2019, además se le entregan encuestas

en físico al Departamento de Bienestar Estudiantil para que los estudiantes que no lograron llegar a dicha charla obligatoria, lo llenen y lo entreguen en dicho Departamento.

Para este proceso se obtuvo la información del 42%, es decir, 31 estudiantes del total de 74 pertenecientes al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad.

Para el caso de los estudiantes que brindan el servicio de tutorías el Encargado de la Unidad Psicosocial los convocó a una reunión obligatoria el 01 de noviembre del 2019 a las 2:00 pm en el aula 23, en la cual se les ofreció información importante sobre el servicio que brindan y se aprovechó el espacio para aplicar el cuestionario dirigido a ellos, para conocer las dificultades y fortalezas que se han presentado al brindarles el servicio de tutorías a esta población estudiantil; además de conocer sus recomendaciones para mejorar el servicio. De un total de 48 tutores estudiantiles reportados por la Unidad Psicoeducativa, se logra encuestar a 24 personas; no obstante, de esas personas encuestadas 7 indican no tener experiencia con estudiantes del PRONED, razón por la cual se reduce la población de estudio a 41 elementos, lográndose encuestar al 41,4% (17 tutores) que han brindado su servicio a estudiantes que pertenecen al PRONED. Además, se le entregan encuestas en físico al Departamento de Bienestar Estudiantil para que los estudiantes que no lograron llegar a dicha reunión obligatoria, lo llenen y lo entreguen en dicho Departamento.

En cuanto al sector Docente, se solicita al Encargado de la Unidad Psicoeducativa enviar lista de profesores que durante el año 2019 atendieron en sus cursos a estudiantes del PRONED, a los cuales se les envía el cuestionario a través del correo electrónico institucional.

Por lo que, de los 90 docentes de la lista se encuesta a un total de 46, obteniendo un porcentaje del 51%. El proceso de recopilación de la información se desarrolló entre las fechas del 11 de noviembre del 2019 al viernes 15 de noviembre del 2019.

Los resultados obtenidos serán presentados a las autoridades de la Institución, por la Dirección de Planificación y Desarrollo para dar a conocer el perfil y la satisfacción de los estudiantes del Programa, y las situaciones relacionas con el proceso de enseñanza – aprendizaje en el cual participan los docentes y tutores estudiantiles, con el propósito de atender lo estipulado en el Índice de Gestión de la Contraloría de la República y con el fin de que se tomen decisiones en pro del mejoramiento continuo.

ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD (PRONED)

La información que se presente en este apartado está basada en datos suministrados por la Licenciada Katty Ulloa Corrales, Encargada del Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, del Colegio Universitario de Cartago y de extractos tomados de la LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD No. 7600; esto con el propósito de dar un marco de referencia sobre el Programa que se pretende evaluar.

El PRONED inicia aproximadamente en el año 2011; sin embargo, antes del año mencionado los casos propios de este sector de la población estudiantil eran tratados por una comisión integrada para tal fin.

Población usuaria del PRONED

Este Programa atiende a la población estudiantil activa, que se encuentra matriculada en el Programa de Cursos Técnicos impartidos por Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT) y en el Programa Académico, a saber: Investigación Criminal, Dirección de Empresas, Tecnologías de la Información, Electrónica, Mecánica Dental, Turismo y Secretariado Ejecutivo; los cuales poseen una necesidad educativa de adecuación curricular no significativa en áreas (atencional, aprendizaje, psicosocial, comprensión, emocional, entre otros) y personas con algún tipo de discapacidad (física, visión, audición, entre otros).

Selección, abordaje y seguimiento de estudiantes

No existe un proceso de selección establecido. Sin embargo, existen tres formas mediante las cuales se puede ingresar al Programa, las cuales son:

1. Se emplea una boleta realizada por el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida (la cual es entregada por el Departamento de Registro) en donde el estudiante indica si tubo adecuación en primaria o secundaria, se captan los datos de los estudiantes y se les contacta.
2. El estudiante puede presentarse a dicho Departamento y solicitar la adecuación de forma personal.
3. Por medio de una referencia efectuada por parte de la Academia.

La atención se aborda por medio de cita de entrevista y recepción de documentos probatorios, tales como: carta realizada por la persona solicitando la adecuación, constancia emitida por el colegio de procedencia en la que especifique el tipo y los apoyos recibidos, diagnóstico de un profesional que certifique la condición del estudiante y cualquier otro documento dependiendo del caso específico.

Luego el estudiante llena los documentos sobre datos personales y compromisos para recibir la aplicación de la adecuación en el CUC, posteriormente la Unidad de Asesoría Psicoeducativa realiza la valoración correspondiente y se acepta en el PRONED, si cumple con todos los requisitos. Se emiten las cartas para informar a los docentes de la condición de los estudiantes con necesidades educativas y /o discapacidad.

El estudiante es el responsable de entregar la carta de adecuación al docente, para que aplique las adecuaciones curriculares según las recomendaciones del caso. En un apartado de dicha carta se ofrecen los medios, por los cuales el docente puede recibir asesorías, si desea y requiere más información del caso. En las situaciones más complejas se cita al docente para dar detalles más específicos del caso.

Se les da seguimiento a los estudiantes que forman parte del PRONED por medio de citas para valorar avance académico.

De igual forma además de brindar un seguimiento académico, el mismo se complementa con la referencia a consulta médica, psicológica o área de Trabajo Social, según lo amerite el caso.

Además, por medio de los informes solicitados por la Unidad de Asesoría Psicoeducativa a los docentes, se evalúa la atención ofrecida por el profesor, las observaciones que él pueda aportar de cada caso, para valorar el avance del estudiante del PRONED y así continuar con las mismas adecuaciones o ajustarlas según las recomendaciones brindadas por los docentes.

Los estudiantes en las citas al final del cuatrimestre evalúan al docente según la atención recibida con el propósito de valorar el apoyo recibido de su profesor.

Orientación Vocacional

Debido a que no hay una pre matrícula, los estudiantes con alguna necesidad educativa o discapacidad, llegan al PRONED, cuando ya están matriculados. La orientación vocacional se les ofrece a los estudiantes del PRONED cuando se determina que el estudiante no tiene las aptitudes ni el perfil de ingreso de la carrera matriculada y hay pérdida continua de cursos.

En esos casos se les ofrece la orientación vocacional y se hacen las recomendaciones que muchos acatan, otros deciden continuar a pesar de la repitencia de cursos y como no se aplica el reglamento de detener la matrícula si ha perdido más de dos veces un curso, hay estudiantes que repiten hasta siete veces un mismo curso y desertan.

Esto podría frustrar al estudiante de tal manera que afecte su motivación hacia el estudio, esto aunado a que algunos son becados y esto desaprovecha una oportunidad, ya que pudo ser bien asesorado antes de la matrícula, ubicándolo en alguna de las siete ofertas que tiene el CUC, acorde a su perfil.

Es por esto que brindar Orientación Vocacional sería lo ideal, así como realizar inducciones a las carreras antes de las matrículas, para poder conocer los potenciales casos de Discapacidad que ingresarán al CUC y estar preparados para su oportuna atención.

La Orientación Vocacional no garantiza el éxito académico, pero disminuye los riesgos de deserción estudiantil.

Es importante recordar que, aunque el estudiante presenta alguna condición que no sea acorde con el perfil de entrada, salvo alguna que atente contra su propia integridad o la de terceros, no se le podrá negar la matrícula por esta razón.

El estudiante según la Ley 7600 será objeto de derechos en igualdad de oportunidades, en la educación desde estimulación temprana hasta educación superior, por lo tanto, si el resultado del estudio de la orientación vocacional, no coincide con el perfil de entrada de la carrera que el estudiante desea matricular, no se le podrá impedir su ingreso si este decide matricular.

Tipos de Apoyo y Ayudas Técnicas

Para la atención de las necesidades educativas y discapacidad que poseen los usuarios del PRONED se brindan apoyos y ayudas técnicas, con el propósito de cumplir con la declaración de interés público sobre el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes establecido en la Ley 7600, así como de aquellos que presenten necesidades educativas.

De conformidad con la Ley antes mencionada se conceptualiza estos términos de la siguiente manera:

ARTÍCULO 5.-Ayudas técnicas y servicios de apoyo. Las instituciones públicas y las privadas de servicio público deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Además, en la Ley 7600 se mencionan los siguientes conceptos que para el presente estudio es necesario distinguir:

"Discapacidad: (*) *condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (*) Reformada la definición de discapacidad por el artículo 1 de la ley n.º 9207, publicada en La Gaceta n.º 56 de 20 de marzo de 2014.*

Ayuda técnica: *Elemento requerido por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía.*

Servicio de apoyo: *Ayudas técnicas, equipo, recursos auxiliares, asistencia personal y servicios de educación especial requeridos por las personas con discapacidad para aumentar su grado de autonomía y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo.*

Necesidad educativa especial: *Necesidad de una persona derivada de su capacidad o de sus dificultades de aprendizaje".*

Por consiguiente, es deber de la Institución el acatamiento del Artículo No.17 de la Ley 7600, para lo cual se estable el PRONED a cargo de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa.

Recursos Humanos Especializados.

Con base en el Artículo 17 de la LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD No. 7600, el cual cita:

"ARTÍCULO 17.- *Adaptaciones y servicios de apoyo. Los centros educativos efectuarán las adaptaciones necesarias y proporcionarán los servicios de apoyo requeridos para que el derecho de las personas a la educación sea efectivo. Las adaptaciones y los servicios de apoyo incluyen los recursos humanos especializados, adecuaciones curriculares, evaluaciones, metodología, recursos didácticos y planta física. Estas previsiones serán definidas por el personal del centro educativo con asesoramiento técnico-especializado."*

El PRONED atiende las necesidades de sus usuarios brindándoles recursos humanos especializados tales como: Tutores estudiantiles, intérpretes de LESCO y seguimiento académico por parte de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa.

Así mismo a los estudiantes que pertenecen al PRONED, aparte del seguimiento académico, se les puede referir a consulta médica o psicológica, si su condición lo requiere, por ejemplo, en casos de problemas familiares, presencia de síntomas médicos, depresivos, ansiosos, conductas autolesivas, o económicos, entre otras. Se realiza una intervención interdisciplinaria con la Unidad Médica, Psicológica y Trabajo Social; así como la aplicación de todos los extremos indicados en la LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD No. 7600.

Tutorías Estudiantiles: El servicio de tutorías estudiantiles, se brinda a la población estudiantil en general; sin embargo, se les da prioridad a los estudiantes que pertenecen al PRONED, a quienes se les ofrece el servicio de manera individual.

La Unidad de Asesoría Psicoeducativa solicita a los Directores de Carrera que, a través de sus respectivos profesores, identifiquen los cursos en los que requieren servicio de tutorías estudiantiles y la recomendación de los estudiantes destacados que pueden aplicar como tutores.

La Unida de Asesoría Psicoeducativa una vez que recibe la lista de posibles tutores, contacta a esos estudiantes recomendados, los entrevista y

si cumplen con los requisitos, los cuales son: haber aprobado el curso a servir con nota mayor o igual a 85, contar con la recomendación del docente del curso y contar con el perfil requerido (habilidades blandas – facilidad de palabra y de transmitir el conocimiento, entre otros), serán nombrados por la Unidad mencionada como tutores.

El tutor coordina con los docentes para que éste los guíe, en lo que debe dar más énfasis. La Unida de Asesoría Psicoeducativa capacita al tutor según la condición del estudiante y recomendaciones pedagógicas.

No obstante, la dificultad presente en todos los cuatrimestres de forma anual es el faltante de tutores, por lo que, en muchos casos, no se les asigna tutor a algunos estudiantes de PRONED, ni a los que solicitan en general, aun cuando hay presupuesto para este fin y lastimosamente no se aprovecha.

Las tutorías son una medida efectiva que disminuye la deserción estudiantil y es básica para los estudiantes de PRONED, ya que individualiza la atención que el docente, por la atención al grupo, se le dificulta.

Servicio de Interpretación LESCO:

Los estudiantes sordos o con Hipoacusia solicitan el servicio LESCO, trayendo como requisito un diagnóstico del profesional correspondiente como documento probatorio, el horario matriculado y una solicitud para ingresar al PRONED.

Luego el PRONED procede a solicitar el requerimiento del servicio al Departamento de Recursos Humanos, para que haga el reclutamiento de un intérprete y solicite a la vez a la Dirección Académica el visto bueno.

Una vez nombrado el intérprete, el mismo coordina con el PRONED la atención del estudiante con la necesidad de interpretación.

En el CUC, hay dos plazas docentes para contratar los intérpretes. Con éstas dos plazas se puede brindar servicio a tres estudiantes. Llevando estos un máximo de tres materias aproximadamente.

Adaptaciones Recomendadas.

Dentro de las adaptaciones que solicita la Unidad de Asesoría Psicoeducativa aplicar a los estudiantes del PRONED por parte de los docentes, según el tipo de adecuación que requiera, se pueden mencionar en forma general las siguientes:

- Ubicación delantera
- Monitoreo y Comunicación continua
- Brindarle tiempo adicional durante la realización de las evaluaciones (exámenes y quizes). Este tiempo deberá ser la tercera parte de su duración total.
- Mantener comunicación con el estudiante, para satisfacer y resolver cualquier necesidad que se presente con respecto a la accesibilidad física.
- Clase estructurada
- Trabajo individual
- Entrega de Material anticipado

- Evitar literalidad
- Dar la posibilidad de cambio de fechas de exámenes, quizes o entrega de proyectos y trabajos, que coincidan con citas médicas de control o internamientos, efecto de medicación, etc. (estas deben ser comprobadas) por las cuales se deba ausentar.
- Procurar crearle al estudiante una atmósfera de tranquilidad y confianza
- Brindarle el contenido de las clases de manera impresa o digital para asegurarse de que tenga la materia completa.
- En la medida de lo posible evaluar con ítems de respuesta corta y fraccionar el examen si la materia es muy extensa.
- Procurar que la estudiante entienda las explicaciones tratando de que sean claras y sencillas, tanto en el desarrollo de la clase como en la realización de los exámenes.
- Apoyarle con horas consulta para reforzar y aclarar dudas de la materia vista.
- Permita la salida del estudiante del aula bajo observación para disminuir niveles de ansiedad.
- Puede que sea necesario, en algún momento si se encuentra en crisis, realizar los exámenes en aula aparte, para minimizar efectos negativos como ansiedad, estrés, etc.
- Comunicarse de manera inmediata cualquier cambio de conducta observado en el estudiante que le llame la atención, para ofrecer la debida intervención.
- Servicio de interprete LESCO
- Comunicarse de frente para lectura de labios
- Traducción sistema JAWS
- Expresar en forma oral lo que se escribe en la pizarra
- Ser flexibles con los tiempos de entrega de trabajos
- Accesibilidad a espacios físicos (evitar obstáculos en el aula que impidan o dificulten su desplazamiento).

- Mobiliario adaptado
- Permitir el acceso al aula de un estudiante (asistente). Su función será únicamente tomar notas y brindarle cambios de postura necesarios por su condición.
- Evaluaciones orales con ítems de marcar con (x) y respuesta corta, aplicado por el docente de, manera individual, siendo este el que marca las respuestas. Se recomienda grabar con audio, como prueba ante eventual reclamo.
- Permitir el uso de grabadoras de voz para facilitar posteriormente en casa la transcripción completa de la información.
- En caso de convulsionar en su curso, se recomienda comunicarse con la brigada institucional o el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida, tomar el tiempo de inicio de la convulsión, voltearle de medio lado, asegurándose de que no se golpee con paredes mobiliario u otro objeto, sus extremidades sobre todo su cabeza, no introducir nada en sus bocas, para evitar daños peores.

Como se puede observar en el listado anterior son adaptaciones que permiten al estudiante el respeto de su derecho a una educación en iguales condiciones y oportunidades; además que las mismas benefician a los docentes al brindarles una guía y asesoría que les facilita el manejo de estos casos y también, se les brinda un acompañamiento en su labor de enseñanza –aprendizaje a través de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa.

De igual forma es importante mencionar que recientemente se ha integrado la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) que brindará un respaldo a la acción desarrollada por el PRONED.

Desarrollo de competencias laborales de estudiantes que pertenecen al PRONED

En los dos últimos cuatrimestres, cuando ya se ha probado el buen rendimiento académico de los Estudiantes de PRONED, en las citas de seguimiento se trabaja con el desarrollo de competencias laborales e igualmente la oficina de Bolsa de Intermediación de Empleo, ofrece a todos los estudiantes una charla, en ésta temática, donde los estudiantes del PRONED, la reciben también.

A los estudiantes egresados que han pertenecido al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, se les realiza consulta por parte de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa sobre su situación laboral actual, y de no encontrarse trabajando se les dirige a la oficina de Bolsa e Intermediación de Empleo para que se les colabore y, en algunos casos, se ha logrado la colocación de varios estudiantes al tener el contacto con empresas inclusivas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar el perfil y la satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico del año 2019, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad (PRONED), con respecto a los servicios que brinda el CUC y la interrelación en el proceso de enseñanza – aprendizaje con los docentes y tutores estudiantiles; a fin de que las autoridades institucionales cuenten con la información necesaria para la toma de decisiones.

Objetivos Específicos

1. Identificar algunas características de la población en estudio, con el fin de que las autoridades institucionales tengan un perfil de la misma.
2. Determinar la satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, en los siguientes aspectos: atención al cliente en general, apoyo brindado por los docentes, recursos humanos especializados, accesibilidad, evaluación de aspectos tales como: tutorías estudiantiles, Unidad de Psicoeducativa, Servicios de apoyo, así como las fortalezas, dificultades del proceso de enseñanza-aprendizaje, formación académica de docentes y dotación de herramientas para competencias laborales, con el propósito de que las autoridades institucionales obtengan información de la fuente primaria.
3. Determinar la experiencia y satisfacción de los tutores estudiantiles en el proceso de enseñanza – aprendizaje con estudiantes que pertenecen al PRONED, en los siguientes aspectos: dificultades y fortalezas en el proceso de enseñanza - aprendizaje, metodología empleada para brindar el servicio, necesidades y recomendaciones que tiene esta población para el mejoramiento continuo del PRONED.
4. Determinar la experiencia y satisfacción de los docentes en el proceso de enseñanza – aprendizaje con estudiantes que pertenecen al PRONED, en los siguientes aspectos: dificultades y fortalezas en el proceso de enseñanza – aprendizaje, información que posee sobre el PRONED, necesidades y recomendaciones que tiene esta población para el mejoramiento continuo del Programa en estudio.

METODOLOGÍA

En este apartado se procede a definir la metodología empleada en este estudio.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Conocer la satisfacción de los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico del año 2019, relacionados con su grado de satisfacción en las áreas mencionadas anteriormente, así como de la interrelación en el proceso de enseñanza – aprendizaje con los docentes y tutores estudiantiles.

Este informe plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la satisfacción de los estudiantes regulares, de los Programas Técnicos y Académicos, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad en cuanto a los servicios que brinda el CUC y la interrelación en el proceso de enseñanza – aprendizaje con los docentes y tutores estudiantiles del CUC, 2019?

ALCANCES, PROYECCIONES Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO

En este apartado se establece los principales alcances, proyecciones y limitaciones que presenta este estudio:

Alcances del Estudio

El Colegio Universitario de Cartago, puede contar con la información de la fuente primaria, estudiantes regulares del Programa Técnico y Académico que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, en relación al grado de satisfacción de la población sujeta de análisis; además, se obtiene información primaria de los docentes y tutores estudiantiles que atienden esta población estudiantil sobre la interrelación en el proceso de enseñanza – aprendizaje; lo anterior permite a las autoridades institucionales conocer que tan complacidos se encuentran estos estudiantes con el sistema, que tan eficiente es el proceso de enseñanza – aprendizaje entre las partes involucradas y determinar las áreas que deben de ser reforzadas.

Proyecciones

Las conclusiones y las recomendaciones que se desprenden de estudio son apoyo fundamental para la oportuna toma de decisiones de las autoridades de la Institución y para la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD).

Limitaciones

Este informe encuentra limitaciones como: por ser la población de estudio personas con algún tipo capacidad diferente y al ser aplicado el instrumento en forma auto ministrada, se dificulta en primera instancia la localización del estudiante, debido a que no todos asisten a las reuniones

obligatorias convocadas, lo que dificulta lograr un mayor número de encuestados.

Se realiza cambios al cuestionario incluyéndose preguntas cualitativas, en atención a lo sugerencia realizada por los miembros del Consejo Directivo haciéndose mucho más extenso el cuestionario y siendo más factible el auto llenado que la encuesta telefónica, limitándose por lo tanto los medios para contactar a la población sujeta de estudio.

De igual forma, en atención a la recomendación del Consejo Directivo se amplía el estudio a conocer la opinión de los docentes y tutores estudiantiles que atienden la población estudiantil sujeta de estudio, siendo difícil lograr contactar a la mayoría de ellos.

En algunos casos no existe anuencia de las personas en llenar la encuesta, dificultándose la posibilidad de obtener información de un mayor número de encuestados.

Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo descriptivo, busca citar el perfil y la satisfacción de los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad de los estudiantes regulares de Programas Técnicos DECAT y del Programa Académico en el año 2019; con el fin de definir qué tan complacidos se encuentran con los servicios que les brinda el CUC y con la interrelación entre los docentes, tutores estudiantiles y el estudiante en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Enfoque

Este estudio es de enfoque mixto.

Población de estudio

La población de interés está constituida por los estudiantes regulares con necesidades educativas y discapacidad de Programas Técnicos de la DECAT y del Programa Académico, en el año 2019; así como tutores estudiantiles y personal docente que atiende a estudiante del PRONED durante el año 2019.

El total de estudiantes regulares es 74, de los cuales se logra recabar información de 31 para un total relativo de 42%. Dicha base de datos es reportada por el señor Fabián Whyte Hernández, Asesor Psicoeducativo a. i. del Departamento Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida del CUC.

De un total de 41 tutores estudiantiles, se logra encuestar a 17 estudiantes que han brindado su servicio a personas que pertenecen al PRONED, obteniéndose un 41.4% de nivel de respuesta.

En cuanto al sector Docente, se solicita al Encargado de la Unidad Psicoeducativa enviar lista de profesores que durante el año 2019 atendieron en sus cursos a estudiantes del PRONED; por lo que, de los 90 docentes de la lista se encuesta a un total de 46, obteniendo un porcentaje del 51%

Con el fin de contar con la mayor cantidad de informantes, no se delimita muestra en este estudio.

Descripción de Instrumento

La Dirección de Planificación y Desarrollo elabora las propuestas preliminares de los cuestionarios, con base en los objetivos planteados, estos instrumentos son revisados, retroalimentados y aprobados por el Fabián Whyte Hernández, Asesor Psicoeducativo a. i. y la señora Yenory Loaiza Gamboa, Encargada de la Unidad de Investigación de la Dirección de Planificación y Desarrollo; procediéndose posteriormente con la aplicación de los instrumentos, los contenidos finales que se incluyen en los cuestionarios se pueden observar en los Anexos 1, 2 y 3, en el que se incorpora una copia de los instrumentos aplicados.

Recolección de la Información

La técnica empleada para la captura de la información de los estudiantes regulares de los Programas Técnicos y del Programa Académico del CUC, del año 2019, así como de los tutores estudiantiles y personal docentes; se realiza mediante la encuesta (cuestionario).

La aplicación de la encuesta dirigida a los estudiantes del PRONED se aplica de forma auto administrada durante la charla sobre Inteligencia Emocional convocada por la Unidad Psicoeducativa el 22 de octubre de 2019, además se le entregan encuestas en físico al Departamento de Bienestar Estudiantil para que los estudiantes que no lograron llegar a dicha charla obligatoria, lo llenen y lo entreguen en el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.

Para el caso de los estudiantes que brindan el servicio de tutorías el Encargado de la Unidad Psicosocial los convocó a una reunión obligatorio el 01 de noviembre del 2019 a las 2:00 pm en el aula 23, en la cual se les ofreció información importante sobre el servicio que brindan y se aprovechó el espacio para aplicar el cuestionario dirigido a ellos. Además, se le entregan encuestas en físico al Departamento de Bienestar Estudiantil para que los estudiantes que no lograron llegar a dicha reunión obligatoria, lo llenen y lo entreguen en el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.

En cuanto al sector Docente, se solicita al Encargado de la Unidad Psicoeducativa enviar lista de profesores que durante el año 2019 atendieron en sus cursos a estudiantes del PRONED, a los cuales se les envía el lunes 11 de noviembre el cuestionario a través del correo electrónico institucional adjuntando el link para que puedan acceder y por ende llenarlo.

La aplicación de los instrumentos es supervisada por parte de la señora Yendry Navarro Sandí Asistente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

La información es suministrada por estudiantes, docentes y tutores estudiantiles que forman parte de los Programas Técnicos de la DECAT y del Programa Académico, a saber: Mecánica Dental, Secretariado Ejecutivo, Investigación Criminal, Dirección y Administración de Empresas, Electrónica, Tecnologías de la Información y Turismo.

Al finalizar la etapa de aplicación del instrumento auto administrado y vía correo electrónico, los datos se almacenan digital y automáticamente en el programa LimeSurvey.

La revisión final del documento la realizan el señor Alexander Hernández Camacho, Director de Planificación y Desarrollo.

Los resultados se presentan en forma organizada en el siguiente apartado.

RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, los mismos se pueden visualizar en tablas estadísticas y figuras para una mejor comprensión por parte de los lectores.

El análisis de cada uno de los aspectos considerados se muestra en forma organizada; además, se presentan los datos obtenidos de cada una de las poblaciones encuestadas en este estudio (estudiantes del PRONED, tutores estudiantiles y personal docente) de manera individual.

**A. DATOS OBTENIDOS DE LOS ESTUDIANTES QUE
PERTENECEN AL PROGRAMA DE NECESIDADES
EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD
(PRONED), AÑO 2019.**

INFORMACIÓN CUANTITATIVA

**NIVEL DE RESPUESTA DE LA POBLACIÓN QUE PERTENECE AL
PRONED, AÑO 2019.**

Tabla 1. Nivel de respuesta de los estudiantes regulares de los Programas Técnicos y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, 2019

Programa Académico	Encuestados		Lista total del Programa	
	ABS.	%	ABS.	%
DIRECCIÓN Y ADMI. DE EMPRESAS	8	10,8	20	27,0
TURISMO	1	1,4	5	6,8
INVESTIGACIÓN CRIMINAL	5	6,8	13	17,6
MECÁNICA DENTAL	2	2,7	8	10,8
ELECTRÓNICA	1	1,4	6	8,1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	4	5,4	9	12,2
SECRETARIADO EJECUTIVO	1	1,4	10	13,5
DECAT (Programas Técnicos)		0,0		
INGLES PARA ADOLECENTES	1	1,4	2	2,7
TÉCNICO EN INGLÉS CONVERSACIONAL	0	0,0	1	1,4
No indican	8	10,8	0	0,0
TOTAL	31	41,9	74	100,0

Fuente: Base de Datos de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, año 2019, suministrada por la Unidad Psicosocial.

El nivel de respuesta es de aproximadamente el 42%, es decir, se localiza a 31 de 74 estudiantes regulares de los Programas Técnicos de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL ESTUDIANTE QUE PERTENECE AL PRONED, 2019

Cómo se puede observar en la Tabla No. 1 se logra obtener respuesta de 31 estudiantes de un total de 74 que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Por consiguiente, es importante aclarar que para establecer el perfil del estudiante que pertenece al PRONED, a través de las características sociodemográficas que se detallarán a continuación; se trabaja con la población total, es decir 74 unidades, para lo cual se hace uso de otras fuentes de información para la elaboración de las tablas, a saber: la base de datos suministrada por el Encargado de la Unidad Psicoeducativa señor Fabián Whyte Hernández a. i. y el sistema AVATAR. EDU; esto con el propósito de brindar al lector un perfil más preciso y puntual de los informantes.

No obstante, para el resto de los datos que se presentan en este informe, referente a la población de los estudiantes que pertenecen al PRONED, se continuará trabajando con el total de personas encuestados, es decir 31 estudiantes.

SEXO DE LOS ESTUDIANTES

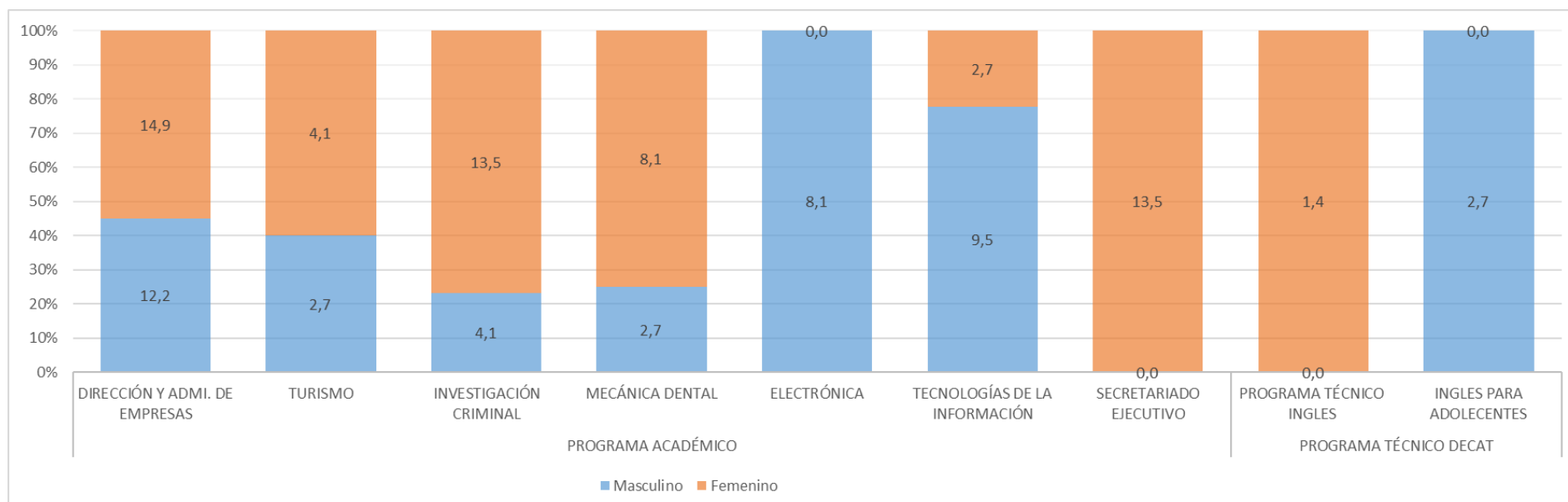
Tabla 2. Sexo de estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.
n=74

CARRERA QUE CURSA EN EL CUC	SEXO					
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL POR PROGRAMA	
	fa	%	fa	%	fa	%
Programa Académico	29	39,2	42	56,8	71	95,9
DIRECCIÓN Y ADMI. DE EMPRESAS	9	12,2	11	14,9	20	27,0
TURISMO	2	2,7	3	4,1	5	6,8
INVESTIGACIÓN CRIMINAL	3	4,1	10	13,5	13	17,6
MECÁNICA DENTAL	2	2,7	6	8,1	8	10,8
ELECTRÓNICA	6	8,1	0	0,0	6	8,1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	7	9,5	2	2,7	9	12,2
SECRETARIADO EJECUTIVO	0	0,0	10	13,5	10	13,5
DECAT	2	2,7	1	1,4	3	4,1
PROGRAMA TÉCNICO INGLÉS	0	0,0	1	1,4	1	1,4
INGLÉS PARA ADOLESCENTES	2	2,7	0	0,0	2	2,7
TOTAL GENERAL	31	41,9	43	58,1	74	100

Fuente: Base de Datos de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, año 2019, suministrada por la Unidad Psicosocial



Figura 1 Distribución porcentual según Sexo de estudiantes (nivel general) por Programa Académico y Programa Técnico DECAT, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019



Fuente: Tabla 2. Sexo de estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Como se puede observar en la Tabla 2, a nivel general, la población estudiantil regular, tanto de la DECAT como de la Academia, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, es predominantemente del sexo femenino con un 58.1% del total de la población de estudio, mientras que el 41.9% corresponde al sexo masculino.

De igual forma se puede analizar detalladamente en la Figura 1, el sexo de los estudiantes por carrera o curso, con el propósito de conocer cuál es la tendencia de esta variable en cada una de esas ofertas.

GRUPO DE EDAD

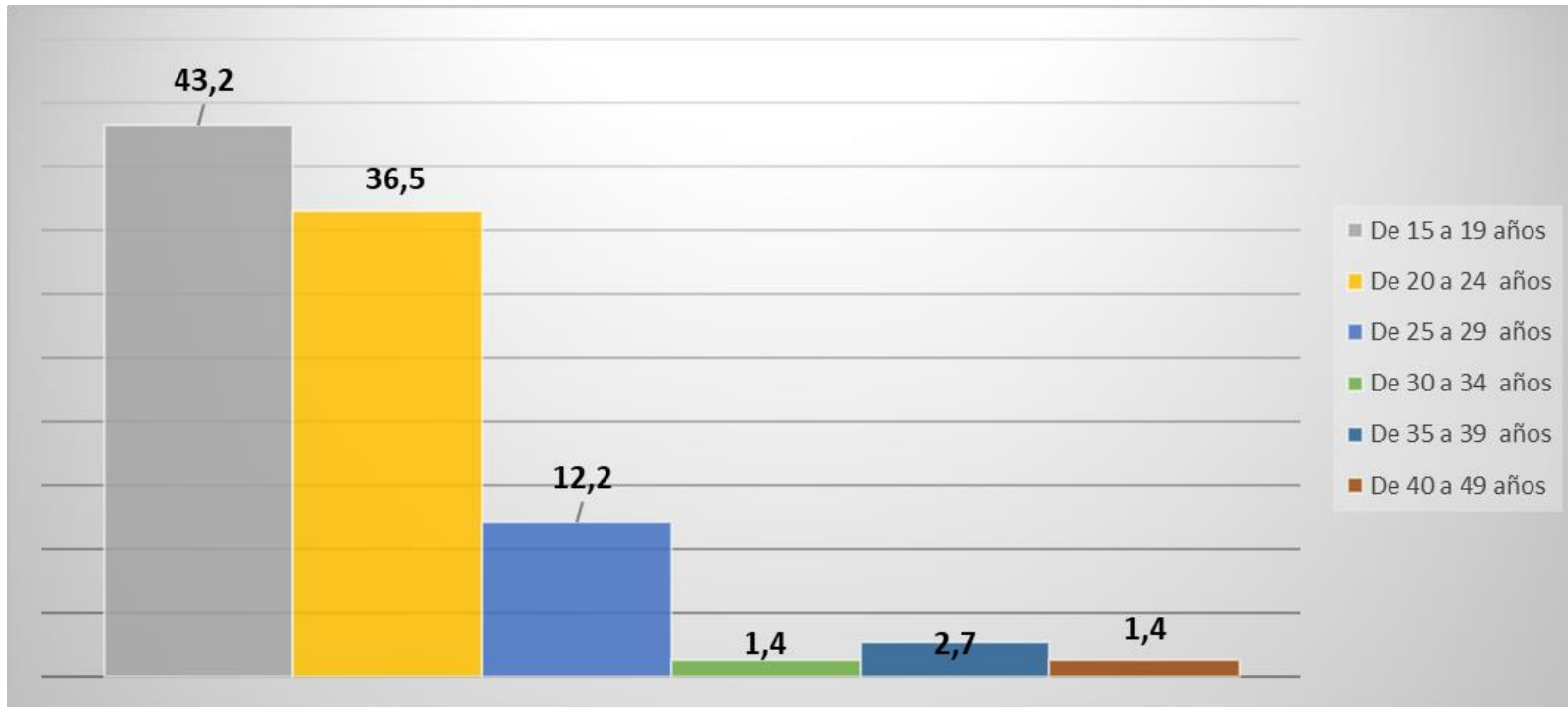
Tabla 3. Grupos de edad de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

n=74

VARIABLE EDAD	GRUPO DE EDADES				TOTAL POR EDAD	
	sexo					
	MASCULINO		FEMENINO		fa	%
	fa	%	fa	%	fa	%
De 15 a 19 años	14	18,9	18	24,3	32	43,2
De 20 a 24 años	12	16,2	15	20,3	27	36,5
De 25 a 29 años	3	4,1	6	8,1	9	12,2
De 30 a 34 años	0	0,0	1	1,4	1	1,4
De 35 a 39 años	1	1,4	1	1,4	2	2,7
De 40 a 49 años	0	0,0	1	1,4	1	1,4
No responden	1	1,4	1	1,4	2	2,7
TOTAL	31	41,9	43	58,1	74	100

Fuente: Base de Datos de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, año 2019, suministrada por la Unidad Psicosocial

Figura 2. Distribución porcentual general según rango de edad, de los estudiantes regulares de la DECAT y Academia, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019



Fuente: Tabla 3. Grupos de edad de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Nota: En la Figura 2 no se incluye al 2.7 % correspondiente a la opción de "no responden" de las personas que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, dado que no se tiene registrada esta variable en el sistema AVATAR.EDU.

Observando el comportamiento de la edad de la población de estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenece al PRONED se obtiene que el primer lugar, con un 43.2%, se encuentra constituido por personas con edades entre los 15 a los 19 años. También, se muestra que, en el segundo lugar, con un 36.5% se encuentra el rango de edades entre los 20 a 24 años, demostrándose que la población que hace uso del Programa en estudio es mayoritariamente joven.

Al realizar una comparación con los resultados del año 2018, se ve una interesante variación en la distribución de porcentaje por edades, debido a que en ese periodo se dio una predominación del rango de edades de los 20 a 24 años con un 51.2% mientras que el rango de edades entre los 15 a 19 años obtuvo un porcentaje de solamente un 14.6 %. Además, en el año 2018 se debió incluir dos nuevos rangos de edades (De 5 a 9 años y De 10 a 14 años) debido a la población que atiende la DECAT; sin embargo, para el año 2019 no se registran personas de estas edades formando parte del PRONED.

ESTADO CIVIL DE LOS ESTUDIANTES QUE PERTENECEN AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD, 2019

Tabla 4. Estado Civil de las personas que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.
n=74

VARIABLE	ESTADO CIVIL					
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL POR ESTADO CIVIL	
	fa	%	fa	%	fa	%
SOLTERO	31	41,9	40	54,1	71	95,9
CASADO	0	0,0	1	1,4	1	1,4
Otro(Divorciada / Unión libre)	0	0,0	2	2,7	2	2,7
TOTAL GENERAL	31	41,9	43	58,1	74	100,0

Fuente: Base de datos brindada por la-Unidad Psicosocial, Encargada del Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, del CUC.

Figura 3. Distribución porcentual según Estado Civil de las personas que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019



Fuente: Tabla 4. Estado Civil de las personas que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

En la Tabla 4 y Figura 3 se identifica que de la población que utiliza los servicios del Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, sobresalen las personas solteras, representando el 95.9% del total de estudiantes encuestados. Visualizándose además las opciones de casados con un 1.4% y un 2.7% que representa a las personas con estado Divorciada / Unión libre.

AÑO EN QUE INICIARON LOS ESTUDIOS EN EL CUC

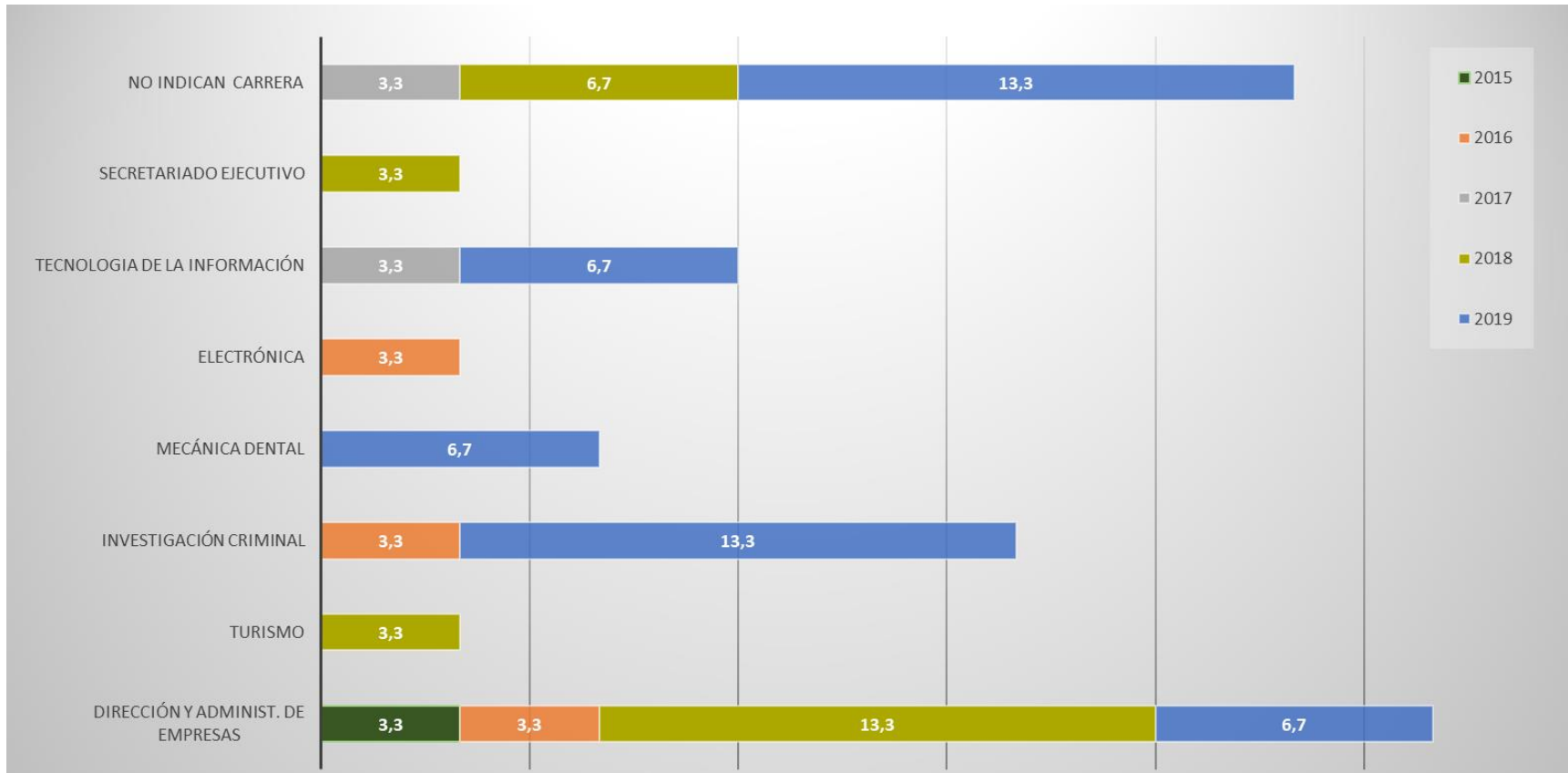
Tabla 5. Año en que iniciaron los estudios en el CUC, los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad.

n=31

CARRERA	2015		2016		2017		2018		2019		No indican		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
DIRECCIÓN Y ADMINIST. DE EMPRESAS	1	3,3	1	3,3	0	0,0	4	13,3	2	6,7	1		9	29,0
TURISMO	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	0		1	3,2
INVESTIGACIÓN CRIMINAL	0	0,0	1	3,3	0	0,0	0	0,0	4	13,3	0		5	16,1
MECÁNICA DENTAL	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	6,7	0		2	6,5
ELECTRÓNICA	0	0,0	1	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0		1	3,2
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	0	0,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	2	6,7	0		3	9,7
SECRETARIADO EJECUTIVO	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	0		1	3,2
No indica carrera	0	0,0	0	0,0	1	3,3	2	6,7	4	13,3	1		8	25,8
SUBTOTAL ACADEMIA	1	3,3	3	10,0	2	6,7	8	26,7	14	46,7	2		30	96,8
CURSO	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
PROGRAMA TÉCNICO INGLES	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0		1	3,2
INGLES PARA ADOLESCENTES	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0		0	0,0
SUBTOTAL DECAT	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0		1	3,2
TOTAL	1	3,2	3	9,7	2	6,5	9	29,0	14	45,2	2,0		31	100

Fuente: Información recopilada del sistema AVATAR y del cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Figura 4. Distribución Porcentual según año en que iniciaron sus estudios en el CUC, los estudiantes del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad.



Fuente: Tabla 5. Año en que iniciaron sus estudios en el CUC, los estudiantes que pertenecen al PRONED

Según los datos indicados en la Tabla 5 y en la Figura 4 se puede determinar que, los estudiantes de la oferta académica que pertenecen al PRONED, ingresaron al CUC en su gran mayoría (45.2%) en el año 2019; sin embargo, resaltan las carreras de Electrónica, Investigación Criminal y Dirección de Empresas que tienen estudiantes que ingresaron a la Institución hace más de tres años, es decir un 12.9% entre las tres carreras mencionadas.

Por otra parte, se puede apreciar que la única persona encuestada de la población de estudio de la DECAT ingresó recientemente al CUC en el año 2018.

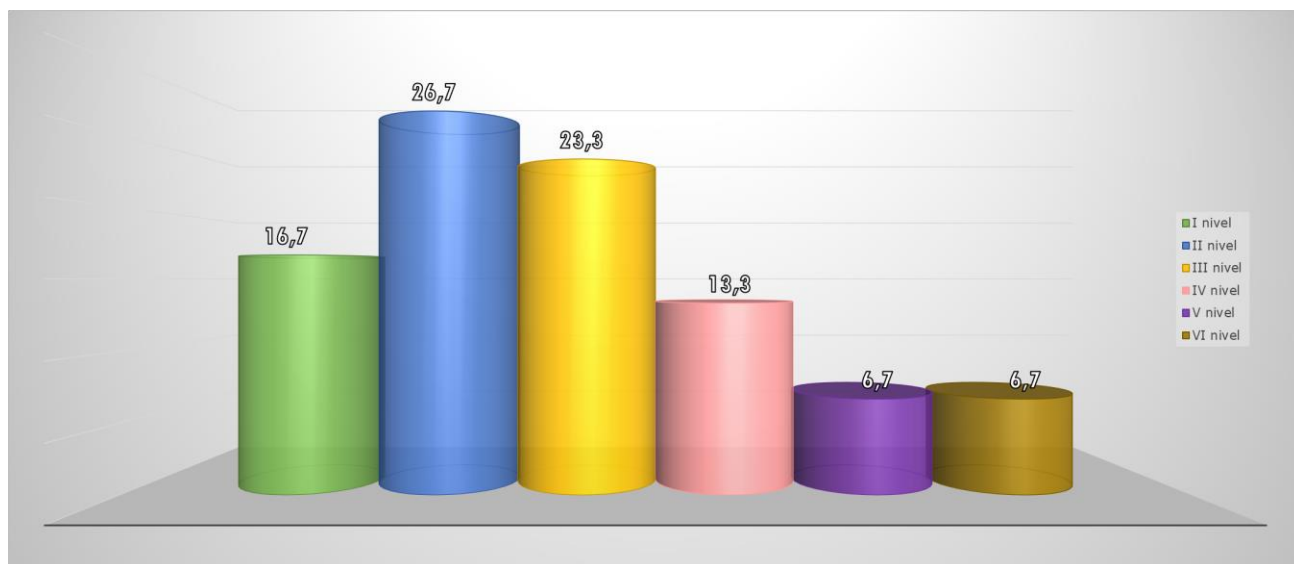
NIVEL EN QUE SE ENCUENTRAN LOS ESTUDIANTES

Tabla 6. Nivel de estudio en que se encuentran los estudiantes del Programa Académico y Técnico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad del CUC, año 2019.
n=31

Programa Académico		
CARRERA	NIVEL	CANTIDAD
DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	II nivel	1
	III nivel	4
	V nivel	1
	VI nivel	1
	No indica	2
TURISMO	V nivel	1
INVESTIGACIÓN CRIMINAL	I nivel	2
	II nivel	1
	III nivel	1
	IV nivel	1
MECÁNICA DENTAL	I nivel	1
	II nivel	2
ELECTRÓNICA	IV nivel	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	I nivel	2
	IV nivel	1
TOTAL CARRERAS		22
Programas Técnicos DECAT		
CARRERA	NIVEL	CANTIDAD
INGLÉS PARA ADOLESCENTES	VI nivel	1
TOTAL DECAT		1
No indican nivel o carrera cursada		8
SUMA TOTAL PROGRAMA DE NECESIDADES		31

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Figura 5. Distribución Porcentual según nivel que cursan los estudiantes del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, 2019.



Fuente: Tabla 6. Nivel de estudio en que se encuentran los estudiantes del Programa Académico y Técnico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad del CUC, año 2019.

Es interesante observar en la Tabla 6 y Figura 5. que la mayoría de los estudiantes de las diferentes carreras del Programa Académico que hacen uso del Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, se encuentran cursando los primeros tres niveles de la Carrera (66.7%) seguido del rango de quienes cursan el IV nivel (13.3%) y tanto el V como el IV nivel se ubican en la última posición obteniendo cada uno un 6.7% del total de respuestas; por lo que se determina que en los primeros niveles de las carreras, los estudiantes requieren de un mayor apoyo por parte del Programa en estudio; ya que la demanda en los niveles superiores es mucho menor.

La ayuda brindada en los primeros niveles por el PRONED colabora con los estudiantes a mejorar sus habilidades educativas y corregir sus dificultades de aprendizaje. Igualmente, es importante recalcar que al momento de realizar la encuestas no se reportan personas pertenecientes a este Programa que se encuentren cursando su Proyecto final de graduación o que se hayan graduado, comparado con el año 2018 en donde se obtuvieron 9 personas en esa situación. En el caso de la DECAT se observa que la única persona encuestada se encuentra en el último nivel, siendo este un caso contrario a la tendencia detecta en la oferta académica.

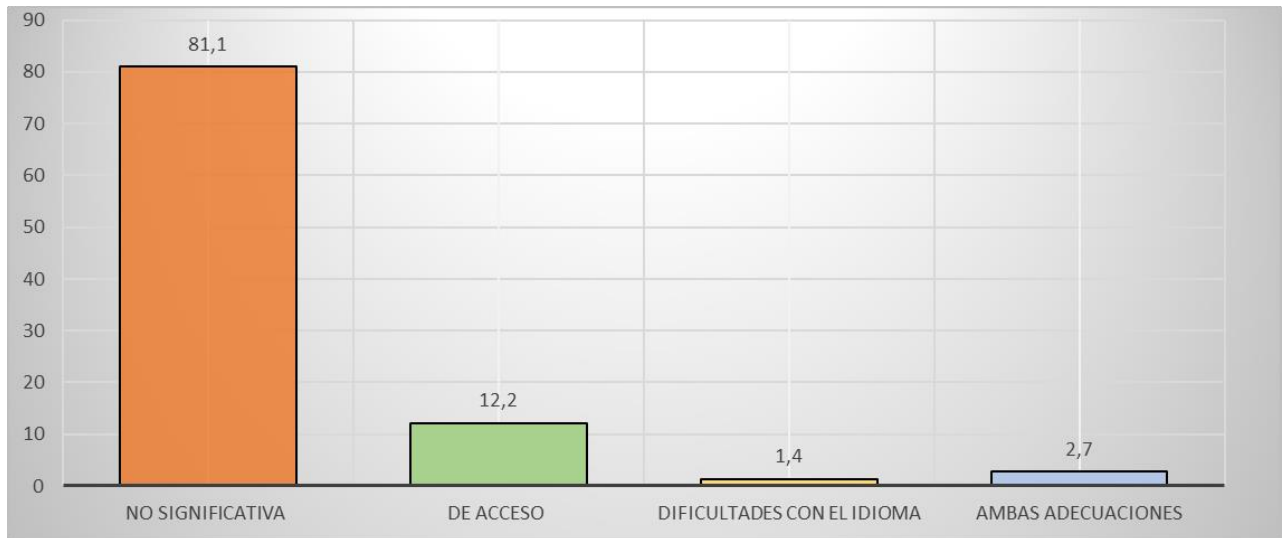
TIPO DE ADECUACIÓN

Tabla 7. Tipo de Adecuación que poseen los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.
n=74

TIPO DE ADECUACIÓN		
ASPECTO	fa	%
No significativa	60	81,1
Acceso	9	12,2
Dificultades con el Idioma	1	1,4
De acceso y no significativa	2	2,7
No indican	2	2,7
TOTAL	74	100

Fuente: Base de Datos del PRONED, año 2019, presentada por la Unidad Psicosocial.

Figura 6. Distribución porcentual según tipo de adecuación que poseen los estudiantes regulares de la DECAT y Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.



Fuente: Tabla 7. Tipo de Adecuación que poseen los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

En la Figura 6 se observa el Tipo de adecuación que poseen los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019; en el cual el 81.1% de los encuestados corresponde a la clasificación denominada No Significativa y el 12.2% a la de Acceso. Además, se presentan dos casos de estudiantes que poseen ambas adecuaciones y se incluye un caso de una persona que requiere de adecuaciones curriculares para solventar su desventaja en comparación con los demás estudiantes por poseer una lengua materna diferente al idioma español.

APOYO QUE RECIBEN

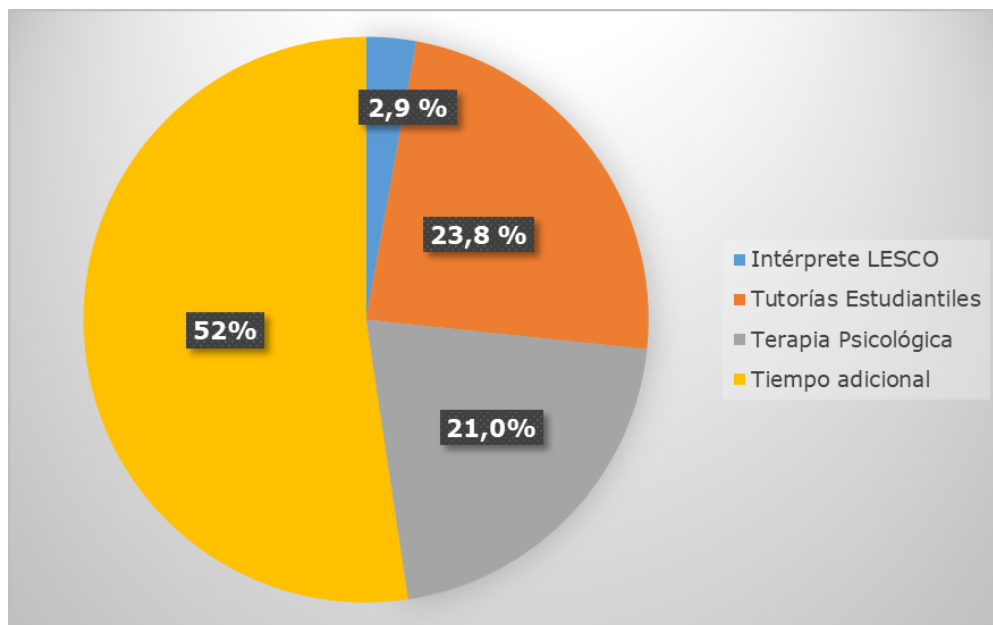
Tabla 8. Apoyo que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, año 2019.
(selección múltiple)

Apoyo que recibe		
ASPECTO	fa	%
Intérprete LESCO	3	2,9
Tutor	25	23,8
Terapia Psicológica	22	21,0
Tiempo adicional	55	52,4
TOTAL	105	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Nota: El total corresponde a las respuestas brindadas y no al total de encuestados, ya que se dan casos en los que los estudiantes reciben más de un apoyo.

Figura 7. Distribución porcentual según apoyo que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.



Fuente: Tabla 8. Apoyo que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Técnico Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

En la Figura 7 se observa el tipo de apoyo con el que cuentan los estudiantes regulares de la DECAT y de carreras, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019. Se muestra que más de la mitad de los estudiantes encuestados (52%) reciben como principal apoyo el tiempo adicional durante las pruebas (en algunos casos además del tiempo adicional se les da apoyo en cuanto a adecuaciones curriculares de la siguiente manera: material impreso, monitoreo, pruebas con respuesta corta y selección única, pruebas fraccionadas, poder trabajar solo).

Como segunda opción más empleada se encuentra el apoyo de Tutorías Estudiantiles la cual obtiene un 23.8%, seguidamente las Terapias Psicológicas con un porcentaje de uso muy similar al obtenido por las tutorías estudiantiles con un 21.0%, y finalmente un 2.9% requieren del apoyo de un intérprete de LESCO.

Es importante aclarar que existen muchos casos de estudiantes que requieren de más de un apoyo, ya que además de requerir adecuaciones curriculares a nivel académico, el mismo se complementa con el servicio de tutorías estudiantiles o la Unidad Psicoeducativa los refiriere a consulta médica, terapias psicológicas o al área de Trabajo Social, según lo amerite el caso, brindándose un servicio integral al estudiante.

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PRONED CON RELACIÓN A VARIOS ASPECTOS

ATENCIÓN AL CLIENTE EN GENERAL

Tabla 9. Satisfacción en la Atención al Cliente en General, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, año 2019.

n=31

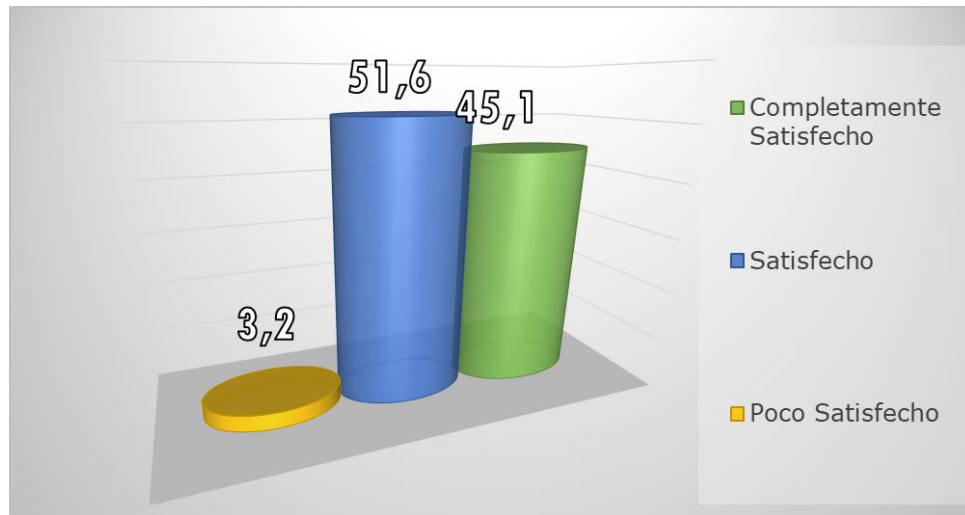
ASPECTO	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN										TOTAL	
		Completamente Satisfecho (4)		Satisfecho (3)		Poco Satisfecho (2)		Insatisfecho (1)		No responde / No aplica			
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
Atención al cliente en general, por parte de:	Funcionarios administrativos	14	45,1	16	51,6	1	3,2	0	0,0	0	-	31	100
	Servicio de Soda	11	37,9	15	51,7	3	10,3	0	0,0	2	-	31	100
	Servicio del Parqueo	13	61,9	8	38,0	0	0,0	0	0,0	10	-	31	100
	Servicio de la Fotocopiadora	8	26,6	13	43,3	7	23,3	2	6,6	1	-	31	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Nota: En la Tabla 9 no se toman en cuenta el porcentaje de los "no responde/ no aplica" para el análisis.

Servicio al cliente brindado por los funcionarios administrativos, año 2019.

Figura 8. Distribución porcentual según satisfacción de los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según el servicio al cliente brindado por los funcionarios administrativos, año 2019.



Fuente: Tabla 9. Satisfacción en la Atención al Cliente en General, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

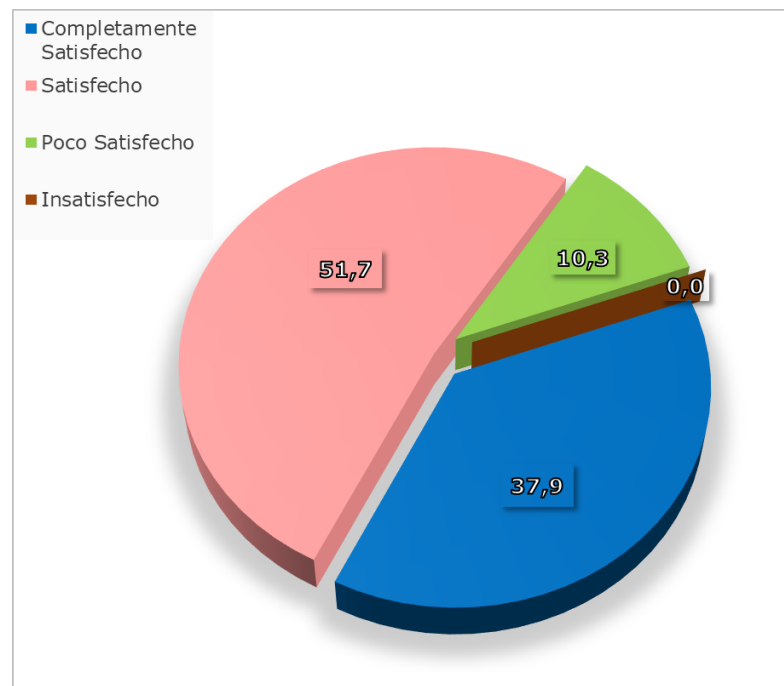
En la Figura 8 se puede apreciar que más de la mitad de los encuestados se siente "satisfechos" con la atención al cliente por parte de los Funcionarios Administrativos mientras que el 45.1% indica sentirse "completamente satisfecho" con este aspecto; sumando ambas categorías superiores se obtiene un 96.7% del total. Únicamente el 3.2% indica sentirse "poco satisfecho" y no existe quien señale estar "insatisfecho" con el servicio.

A pesar de ser una excelente calificación del servicio, es importante indicar que en comparación con el año 2018 este servicio tiene una tendencia

a la baja debido a que para el año anterior el 75.7% de las personas encuestadas se ubican en la categoría "completamente satisfecho" y en la categoría de "satisfecho" se encuentra un 20%. Por lo anterior, pese a que la suma de las dos categorías para el año 2019 es de 96.7% y para el año 2018 fue de 95.7% de las personas encuestadas, la categoría de "completamente satisfecho" bajo 30.6 puntos porcentuales; no obstante, como aspecto positivo se tiene que la categoría de "poco satisfecho" bajo 1 punto porcentual del año 2018 al año 2019.

Servicio al cliente brindado por la concesión de la Soda Institucional, año 2019.

Figura 9. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, por atención al cliente con respecto a los servicios de la Soda, 2019.



Fuente: Tabla 9. Satisfacción en la Atención al Cliente en General, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

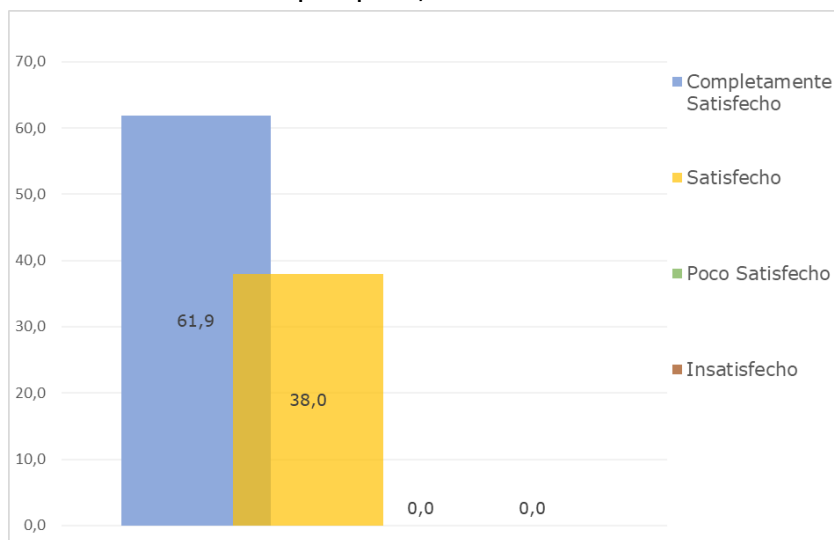
En la Figura 9 se puede analizar que la concesión del Servicio de Soda recibe opiniones muy diversas por parte de la población de estudio, mostrándose mayoritariamente satisfechos con un 51.7%, seguido de los estudiantes que dicen sentirse completamente satisfechos representado el 37.9% del total; en comparación con los resultados el año 2018 se detecta que el grado de satisfacción de los estudiantes encuestados con relación al servicio de la Soda aumento significativamente, ya que sumando las dos categorías superiores (completamente satisfecho y satisfecho) se obtiene para el año 2019 un total de 89.6%, mientras que para el año 2018 el total fue de 67%, lo que demuestra que la percepción de los encuestados sobre este servicio a mejorado en casi 22.6 puntos porcentuales.

Para las dos categorías más bajas, se obtiene un 10.3% de quienes opinan sentirse poco satisfechos y, favorablemente, no existen personas que indiquen insatisfacción con este servicio, caso contrario en el año 2018 donde un 16.4% señala sentirse insatisfecho con el servicio brindado por la soda, observándose una tendencia a la calidad del servicio percibido por los estudiantes.

Es importante mencionar que se dio el cambio del concesionario de la Soda Institucional a partir del 29 de julio de 2019, siendo administra por el señor Randall Segura Rodríguez.

Servicio al cliente brindado por la concesión del Parqueo Institucional, año 2019.

Figura 10. Distribución porcentual de Satisfacción, estudiantes regulares del Programa Académico, con o sin Discapacidad, según los servicios del parqueo, año 2019.



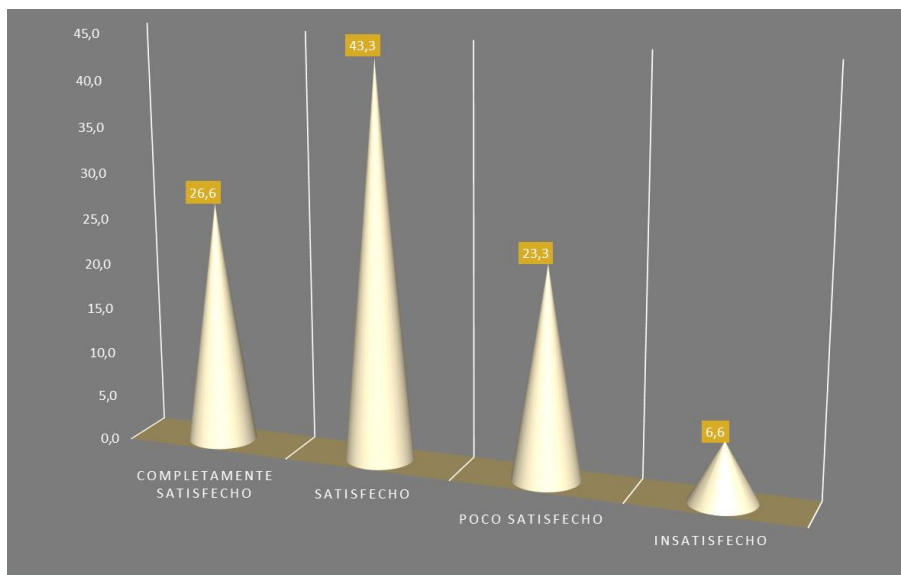
Fuente: Tabla 9. Satisfacción en la Atención al Cliente en General, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

En la Figura 10 se muestra que de los encuestados que hacen uso del dicho servicio concesionado, el 61.9% señala sentirse Completamente satisfecho, seguido de un 38.0% que refiere sentirse satisfecho, demostrándose una excelente satisfacción del 100% de los usuarios del parqueo institucional.

Un dato importante de resaltar es que para el año 2018 igualmente no se tiene encuestados que se ubiquen en las dos categorías inferiores, manifestándose una percepción positiva en los usuarios del servicio de parqueo.

Servicio al cliente brindado por la concesión de la Fotocopiadora Institucional, año 2019.

Figura 11. Distribución porcentual según Satisfacción en la Atención al Cliente con respecto a los Servicios de Fotocopiadora, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, 2019.



Fuente: Tabla 9. Satisfacción en la Atención al Cliente en General, que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

Con respecto al servicio de la fotocopiadora en la Figura 11, se muestra que un 43.3% de los estudiantes mencionan estar satisfechos, seguido por los que dicen estar completamente satisfechos con 26.6%, también los que se sienten poco satisfechos corresponde a un 23.3% y finalmente los insatisfechos representan un 6.6%. Por lo anterior se puede demostrar que del total de la población encuestada el 70% dan una respuesta satisfactoria en cuanto a este servicio, al ubicarse entre las categorías de completamente satisfechos y satisfechos, mientras que el 29.9% de los encuestados se sienten de poco satisfechos a insatisfechos.

Este servicio es el que recibe la puntuación más baja de los considerados en la Tabla 9, con relación al servicio al Cliente, ya que queda evidenciado en las observaciones indicadas a continuación, que varios de los encuestados mencionan que los funcionarios de la Fotocopiadora deben mejorar el trato al cliente en cuanto a los modales, trato y paciencia; siendo ésta situación una constante en los resultados arrojados en los informes anteriores de este mismo estudio.

Observaciones generales según servicio

Dentro de las observaciones a los servicios de atención al cliente en General, que brindan los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico 2019, se mencionan las siguientes, según el servicio respectivo:

DETALLES	Observaciones	Cantidad de casos
Funcionarios Administrativos	Los funcionarios son amables, atentos, colaboran mucho, excelente trato al cliente	10
	Brindar información mas clara y concisa	2
	Atentos a los requerimientos de las personas con capacidades especiales	1
	Mejorar el trato al cliente (presencial y telefónicamente)	2
	A veces no hay personas que atiendan a los usuarios	1
Servicios de Soda	El precio es muy elevado	1
	Mejorar el trato al cliente	2
	Buen trato al cliente	2
	En la soda tardan un poco en atender	1
Servicio del Parqueo	Buen trato al cliente	1
Servicio de fotocopiadora	Se llena mucho la fotocopiadora	1
	Precio altos (los cuadernos de examen (25 colones por hoja) y copias en general)	2
	Buen trato al cliente	2
	Tienen que mejorar la atención al cliente (modales, trato, paciencia, son toscos y fríos en su trato)	5

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

APOYO RECIBIDO POR PARTE DE LOS DOCENTES

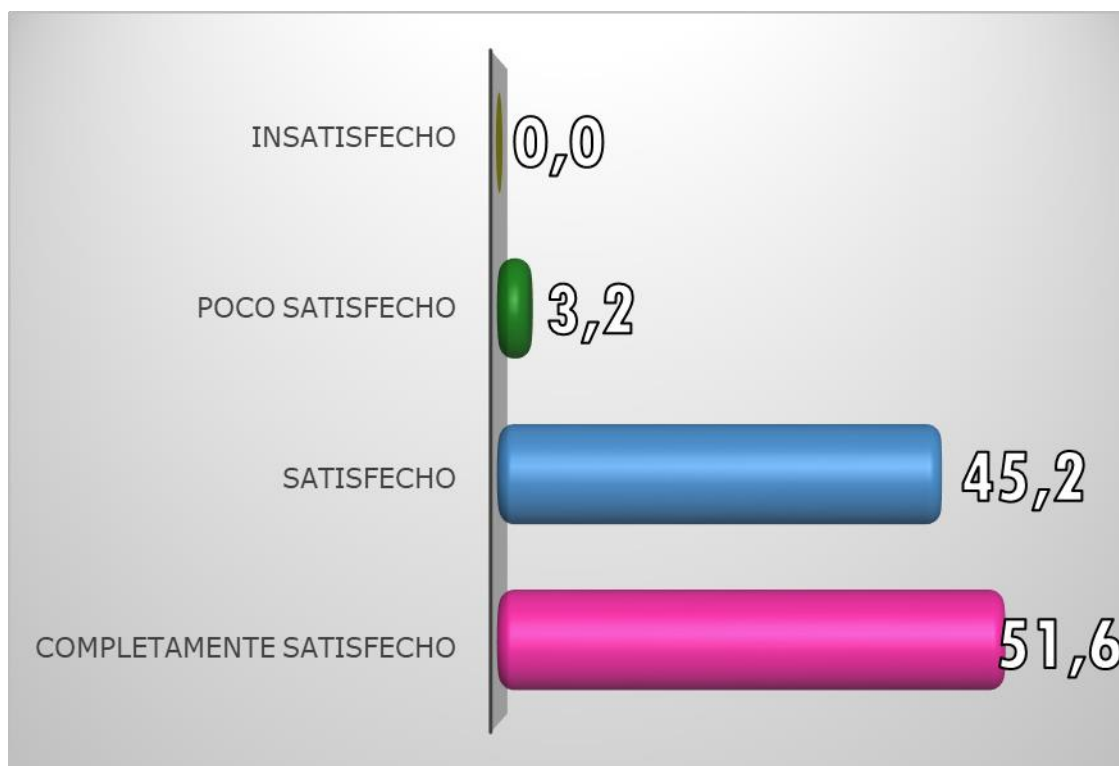
Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según Apoyo recibido por los Docentes, año 2019.

n=31

ASPECTO	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN									
		Completamente Satisfecho (4)		Satisfecho (3)		Poco Satisfecho (2)		Insatisfecho (1)		TOTAL	
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
APOYO RECIBIDO POR PARTE DEL DOCENTE	Aplicación de las recomendaciones indicadas en su adecuación	16	51,6	14	45,2	1	3,2	0	0,0	31	100
	Comunicación de sus docentes para controlar su avance o sus dificultades en los cursos que imparten	12	38,7	17	54,8	2	6,5	0	0,0	31	100
	Trato mostrado por parte de los docentes hacia sus necesidades educativas	19	61,3	12	38,7	0	0,0	0	0,0	31	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

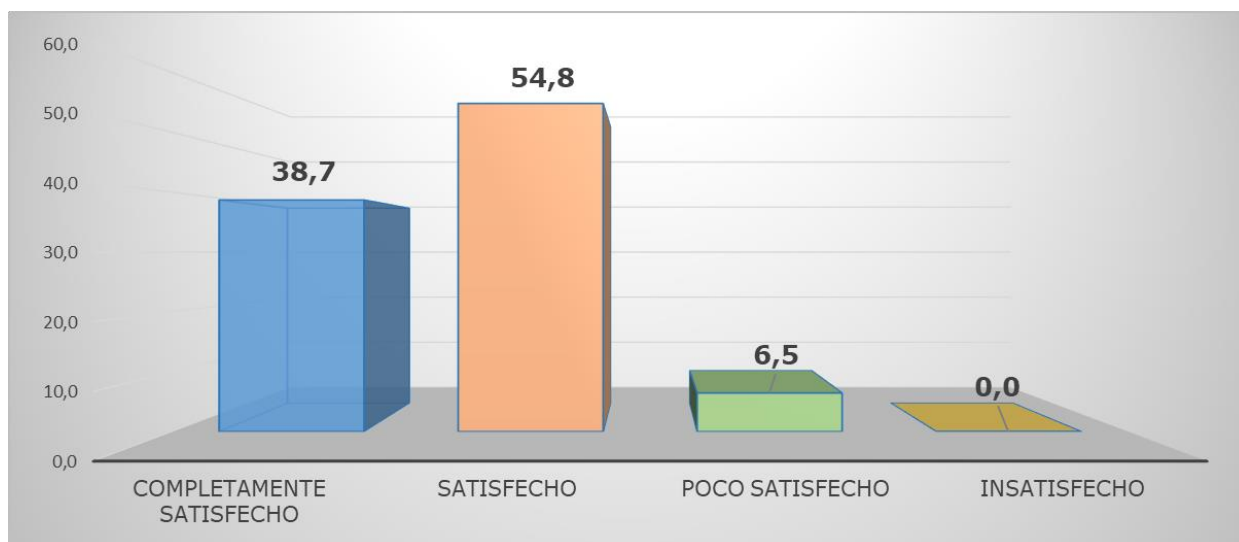
Figura 12. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al PRONED, por aplicación de las recomendaciones indicadas en la adecuación por parte de los docentes, año 2019.



Fuente: Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Apoyo recibido por los Docente, año 2019.

Según se puede apreciar en la Figura 12 se identifica que la mayoría de quienes reciben adecuación curricular se encuentra en las categorías de completamente satisfechos y satisfechos, siendo estas las respuestas que suman un porcentaje de 96.8%. No obstante, el 3.2% (1 persona) se ubican en la categoría de poco satisfecho, no encontrándose personas insatisfechas con la aplicación de las adecuaciones por parte de los docentes durante su proceso de enseñanza aprendizaje.

Figura 13. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al PRONED, por comunicación de los docentes para controlar el avance o las dificultades en los cursos que reciben, año 2019.

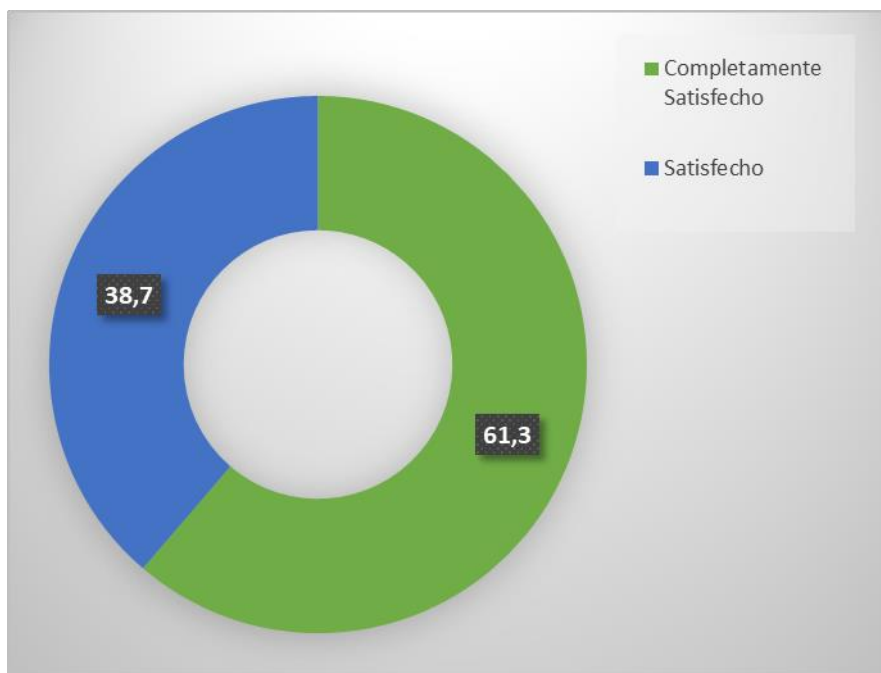


Fuente: Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Apoyo recibido por los docentes, año 2019.

En la Figura 13 se observa que el 93.5% de los estudiantes encuestados que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, mencionan sentirse “completamente satisfechos” o “satisfechos” con la comunicación que mantienen sus Docentes para controlar el avance o las dificultades que poseen en los cursos que imparten.

Además, el 6.5% de los encuestados se ubican en la categoría de “poco satisfecho”, mientras que no se registran personas insatisfechas con la comunicación por parte de los Docentes durante su proceso de enseñanza aprendizaje.

Figura 14. Distribución porcentual según Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al PRONED, por trato mostrado que reciben por parte de los docentes, año 2019.



Fuente: Tabla 10. Satisfacción estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Apoyo recibido por los docentes, año 2019

En la Figura 14 se aprecia el nivel de satisfacción de los encuestados con respecto al trato mostrado por los Docentes según las necesidades educativas de los estudiantes que Pertenecen a dicho programa, de los cuales el 61.3% (19 alumnos) menciona estar completamente satisfechos con este aspecto, el 38.7% reporta estar satisfecho (12 alumnos), por otra parte, no se registran alumnos que se ubiquen en la categoría de "poco satisfecho" e "insatisfecho", siendo este un dato muy satisfactorio. En resumen, se puede decir que el 100% da una respuesta positiva con relación a este tema.

A continuación, se indican las observaciones con base en el tema del Apoyo que reciben los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, por parte del personal Docente, año 2019:

Servicio	Observaciones	Cantidad de casos
<u>APOYO RECEBIDO POR PARTE DE LOS DOCENTES</u>	Los profesores son muy buenos, brindan un trato con respeto, comprensión y paciencia	4
	Los profesores deben ser un poco más atentos	3
	Que los profesores respeten el tiempo adicional que indica la adecuación para realizar pruebas	4
	Los profesores cumplen con lo solicitado en la adecuación	1
	Hay profesores que no les preocupa la atención hacia el estudiante	1
	Los profesores se interesan por consultar si el estudiante entendió la materia, son muy atentos	3
	Que el profesor de medicina legal que sea más comprensible con las personas que reciben adecuación	1
	Solo en el último bimestre me aplicaron exámenes especiales	1
	Excelente servicio, se han ofrecido ayudar y brindar tutorías si no comprende algo	1
	Hay profesores que no aplican adecuadamente la adecuación, muchos no leen la carta que se les entrega a inicios de cuatrimestre	2
	No hay seguimiento por parte de los profesores respecto a como se sienten los estudiantes	1
	Los profesores indican al estudiante como va y le indican en que debe mejorar, el apoyo ha sido muy bueno, pero a veces sus exámenes son bien específicos, en lo cuál se dificulta el desempeño.	1
	En algunos casos el correo no es el medio más eficiente de comunicación profesor/estudiante	1
Mejora la cortecia, se tiene pero no la suficiente	1	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

Con base en lo anterior, se demuestra que a pesar de que, en forma general, el apoyo por parte de los docentes en cuanto a las necesidades educativas en su mayoría es calificado satisfactoriamente, se deben tomar en cuenta las observaciones que realizan los estudiantes encuestados.

RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS

Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según recursos humanos especializados que reciben, año 2019.

n=31

ASPECTO	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN										TOTAL	
		Completamente Satisfecho (4)		Satisfecho (3)		Poco Satisfecho (2)		Insatisfecho (1)		No sabe/ no aplica		FA	%
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%		
	Intérpretes	6	60,0	4	40,0	0	0,0	0	0,0	21	-	31	100
	Tutorías estudiantiles	12	44,4	14	51,8	0	0,0	1	3,7	4	-	31	100
Recursos Humanos especializados	Procesos de Terapias Psicológicas	14	63,6	7	31,8	0	0,0	1	4,5	9	-	31	100
	Con la Adecuación Curricular y seguimiento	18	60,0	8	26,6	3	10,0	1	3,3	1	-	31	100
	Tramitología para obtener Adecuación o apoyo	17	60,7	10	35,7	1	3,5	0	0,0	3	-	31	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

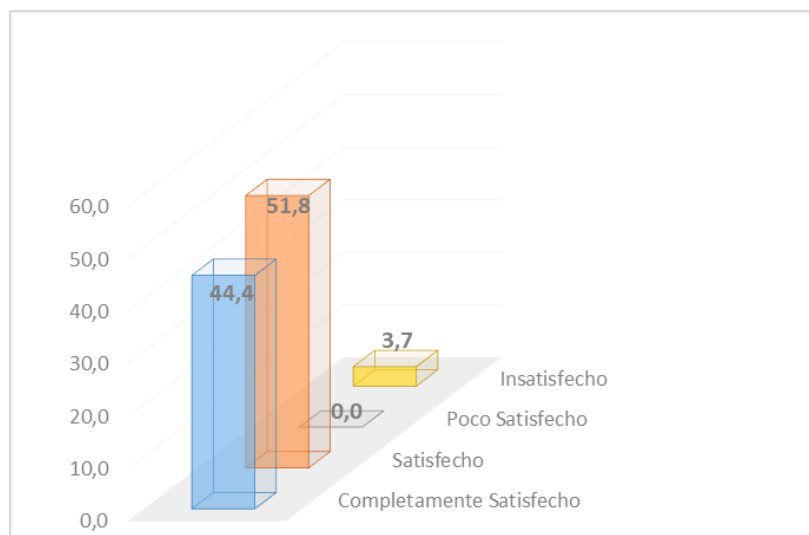
Nota: En la Tabla 11 no se toman en consideración el % de los que no saben o a los que no les aplica el recurso humano especializado.

Satisfacción con relación a los Intérpretes de Lesco

Se determina a través de la base de datos de la población de estudio suministrada por el Asesor Psicoeducativo a. i. del Departamento Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida del CUC que, de los 74 estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, cinco casos presentan problemas auditivos en este programa; sin embargo, se encuesta a diez de los once estudiantes que poseen una adecuación de acceso, los cuales brindan una calificación al servicio de Intérpretes de Lesco; encontrándose completamente satisfechos y satisfechos.

Satisfacción con relación a las Tutorías Estudiantiles.

Figura 15. Distribución porcentual de Satisfacción de los estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según las Tutorías Estudiantiles, año 2019.

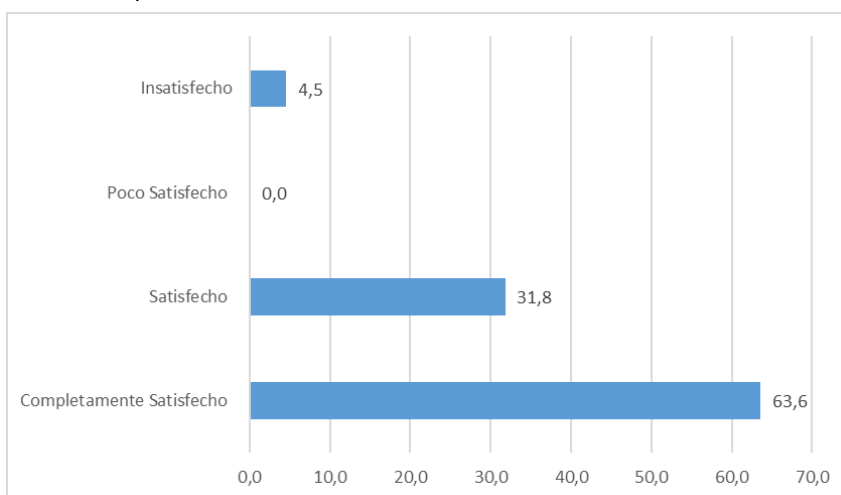


Fuente: Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes regulares, de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según recursos humanos especializados que reciben, año 2019.

En cuanto al servicio de Tutorías Estudiantiles se evidencia en la Figura 15 que de los estudiantes que hacen uso de este apoyo se constata que un 96.2% se encuentran entre las categorías de completamente satisfechos y satisfechos con el mismo. Sin embargo, una persona encuestada que utiliza este servicio indica sentirse insatisfecha sobre este servicio.

Satisfacción con relación a las Terapias Psicológicas

Figura 16. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según procesos de Terapias Psicológicas que reciben, año 2019.



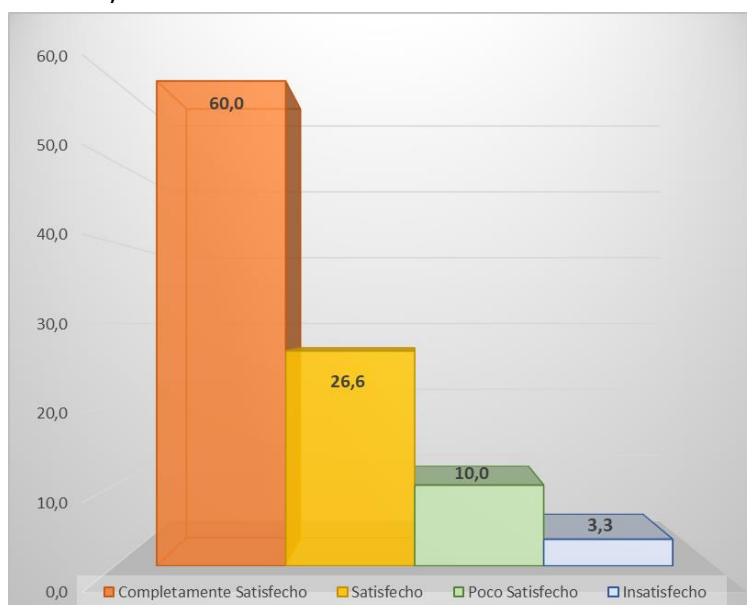
Fuente: Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes regulares, de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad según recursos humanos especializados que reciben, año 2019.

De las personas a quienes se les aplicó la encuesta y que reciben el apoyo de terapias psicológicas como parte de su proceso para mejorar sus necesidades educativas; el 63.6% menciona sentirse completamente satisfecho con su proceso psicoterapéutico; seguido por un 31.8% quienes brindan una apreciación de satisfacción sobre este apoyo.

Asimismo, únicamente uno de los encuestados se siente insatisfecho con respecto a las terapias psicológicas recibidas, lo que representa el 4.5%.

Satisfacción con relación a la Adecuación Curricular y Seguimiento que reciben los estudiantes del PRONED, 2019

Figura 17. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, según adecuación curricular y seguimiento que reciben, año 2019.

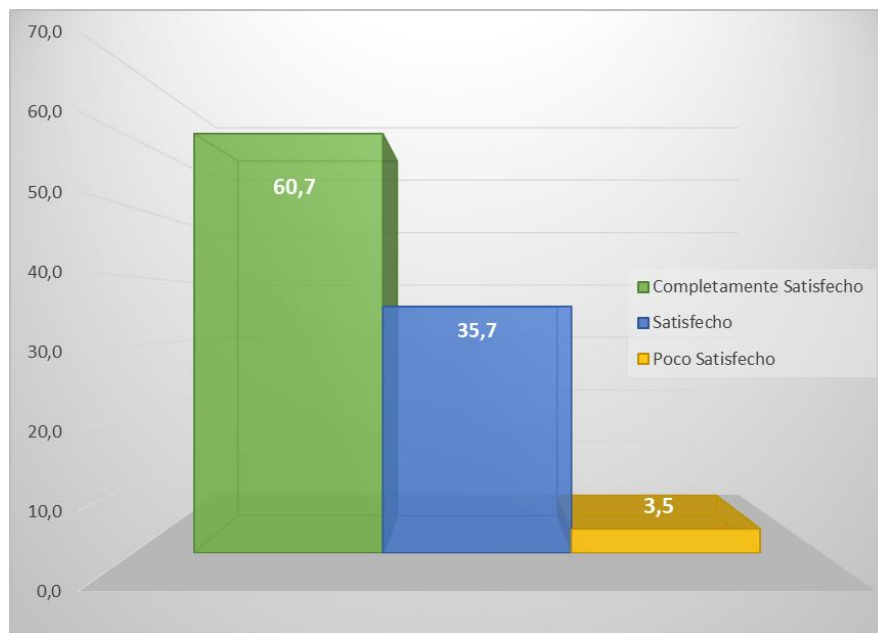


Fuente: Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes regulares, de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según recursos humanos especializados que reciben, año 2019.

Según se puede apreciar en la Figura 17 la mayor parte de los estudiantes encuestados (86.6%) se encuentran entre las categorías de “completamente satisfechos” y “satisfechos” con respecto a la adecuación curricular y seguimiento que reciben por parte de la Unidad Encargada; mientras que 4 estudiante menciona sentirse poco satisfecho e insatisfechos al respecto, lo que suma un 13.3%.

Satisfacción con relación a la Tramitología para obtener adecuación o apoyo.

Figura 18. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, con respecto a la Tramitología para obtener adecuación o Apoyo, año 2019.



Fuente: Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes regulares, de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según recursos humanos especializados que reciben, año 2019.

Como se muestra en la Figura 18 las personas encuestadas se ubican en su gran mayoría en las categorías de “completamente satisfechos” y “satisfecho” con un 96.4% en relación a la tramitología que deben realizar para obtener la adecuación o el apoyo requerido conforme a sus necesidades educativas. Caso contrario de un único estudiante que indica sentirse “poco satisfecho” al respecto.

Observaciones generales realizadas sobre los Recursos Humanos Especializados.

Seguidamente se indican las observaciones con base en el tema del Recursos Humanos especializados que atienden a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, pertenecientes al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019:

Servicio	Observaciones	Cantidad de casos
<u>RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS</u>	La tramitología fue eficiente y rápida.	1
	Mayor servicio para tramitología	1
	A pesar que en todo aspecto está correcto, no todo estudiante tiene capacidad de pagar una evaluación psico-pedagógica para actualizaciones de datos, tomar esto en cuenta	1
	Los docentes deberían dar más seguimiento a la adecuación establecida	1
	Es necesario un mayor apoyo y seguimiento	1
	Están atentos en cuando tenemos que entregar las cartas de adecuación	1
	Estudiantes se sienten sumamente satisfechos, indican que el servicio brindado por los recursos humanos especializados es excelente o muy bueno	13
	Le brindaro al estudiante un tutor para apoyarlo y es algo que no se le brindó en otras instituciones	1
	Facilitar horarios en el día y noche, para que los funcionarios estén presentes	1
	Indican que ha recibido mucho apoyo y ayuda por parte de los recursos humanos especializados	1
	A la hora de dar tutorías poner más de su parte	1
	Más tiempo a la hora de realizar los exámenes y trabajos en clase	1
Lugar fijo para recibir las tutorías	1	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

ACCESIBILIDAD

Tabla 12. Satisfacción de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Accesibilidad, año 2019.

(Once estudiantes del programa poseen adecuación de Acceso, se logra encuestar a 10 de ellos)

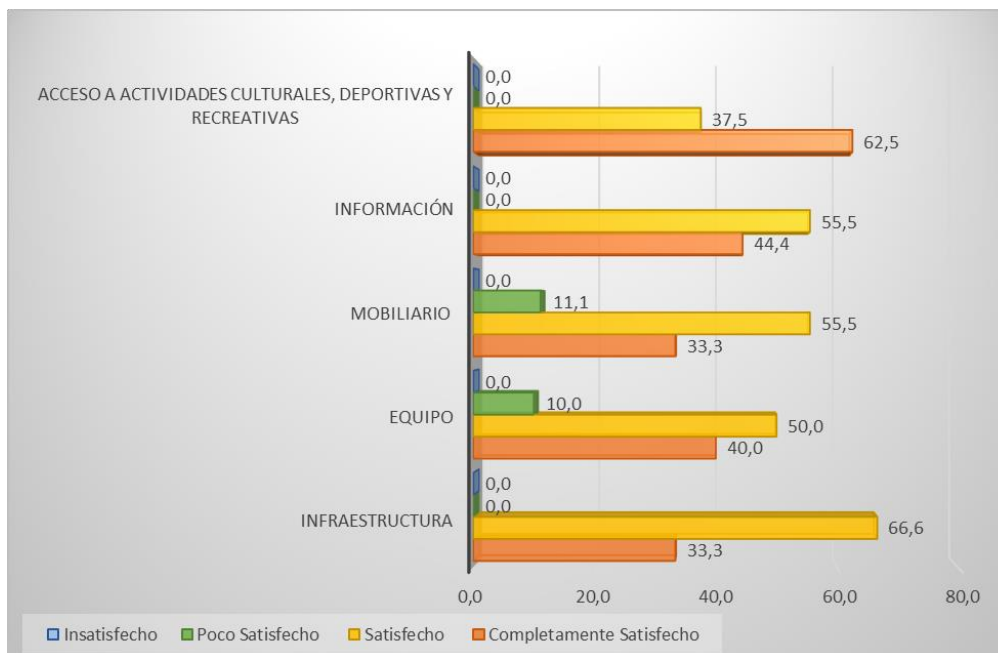
n=31

ASPECTO	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN										TOTAL	
		Completamente Satisfecho (4)		Satisfecho (3)		Poco Satisfecho (2)		Insatisfecho (1)		No sabe/ No aplica		FA	%
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%		
Accesibilidad:	Infraestructura	3	33,3	6	66,6	0	0,0	0	0,0	22	-	31	100
	Equipo	4	40,0	5	50,0	1	10,0	0	0,0	21	-	31	100
	Mobiliario	3	33,3	5	55,5	1	11,1	0	0,0	22	-	31	100
	Información	4	44,4	5	55,5	0	0,0	0	0,0	22	-	31	100
	Acceso a actividades culturales, deportivas y recreativas	5	62,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0	23	-	31	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Nota: En la Tabla 12 no se toman en consideración el % de los que no saben o a los que no les aplica la accesibilidad en los aspectos consultados.

Figura 19. Distribución porcentual de Satisfacción estudiantes regulares que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Accesibilidad, año 2019.



Fuente: Tabla 12. Satisfacción los estudiantes regulares, de la DECAT y del Programa Académico de la que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, según Accesibilidad, año 2019.

En la Figura 19 se muestra el detalle de cada uno de los puntos que conforman el aspecto de accesibilidad, como lo son: infraestructura, equipo, mobiliario, información y acceso a actividades culturales, deportivas y recreativas.

Con relación a la variable de acceso en infraestructura, seis de los encuestados se sienten completamente satisfechos (66.6%), mientras que tres de ellos (33.3%) se sienten satisfechos con el cumplimiento de la ley 7600 en las instalaciones de la Institución. Es importante indicar que no existen encuestado que mencionen sentirse poco satisfechos o insatisfechos con el aspecto de infraestructura.

En cuanto a la accesibilidad en equipo, las personas encuestadas se ubican en las categorías "completamente satisfecho" y "satisfecho" en un 90.0%, sin embargo, una persona se siente poco satisfecha con el equipo, lo que representa el 10% del total.

Sobre el aspecto de accesibilidad en el mobiliario del CUC, los encuestados mencionan sentirse mayoritariamente "satisfechos" (55.5%), y un 33.3% se sienten "completamente satisfechos"; sin embargo, el 11.1% se ubican en la categoría de "poco satisfechos" al calificar este aspecto.

Se evidencia en la accesibilidad a la información que el 100% se ubican en las categorías superiores.

En el acceso a actividades culturales, deportivas y recreativas, los alumnos dicen estar completamente satisfechos en un 62.5% y satisfecho un 37.5%.

Con relación al tema de Accesibilidad se detallan a continuación las observaciones brindadas por estudiantes regulares encuestados, tanto de la DECAT como del Programa Académico, que poseen este tipo de adecuación:

Servicio	Observaciones	Cantidad de casos
<u>ACCESIBILIDAD</u>	Para la parte visual esta bastante bien y se puede uno acoplar a las situaciones que se presenten	1
	El equipo y mobiliario es bueno pero se deben mejorar sus condiciones	2
	Cuento con discapacidad auditiva y en el área de laboratorios, todo el mobiliario, acceso e infraestructura ha sido buena	1
	Más información hacia todo el sector estudiantil sobre las actividades deportivas, culturales y recreativas.	2
	Tener acceso a las áreas verdes con rampas (silla de ruedas)	1
	Mejorar el trayecto que esta al frente de la biblioteca y soda. (silla de ruedas)	1
	Tema muy teórico entonces tengo que tener el tiempo para resolver el examen	1

INFORMACIÓN CUALITATIVA

¿EL COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO ES UN CENTRO DE EDUCACIÓN INCLUSIVO?

Al consultar a los estudiantes que pertenecen al PRONED si consideran que el Colegio Universitario de Cartago es un centro de educación inclusivo, se obtuvieron los siguientes resultados.

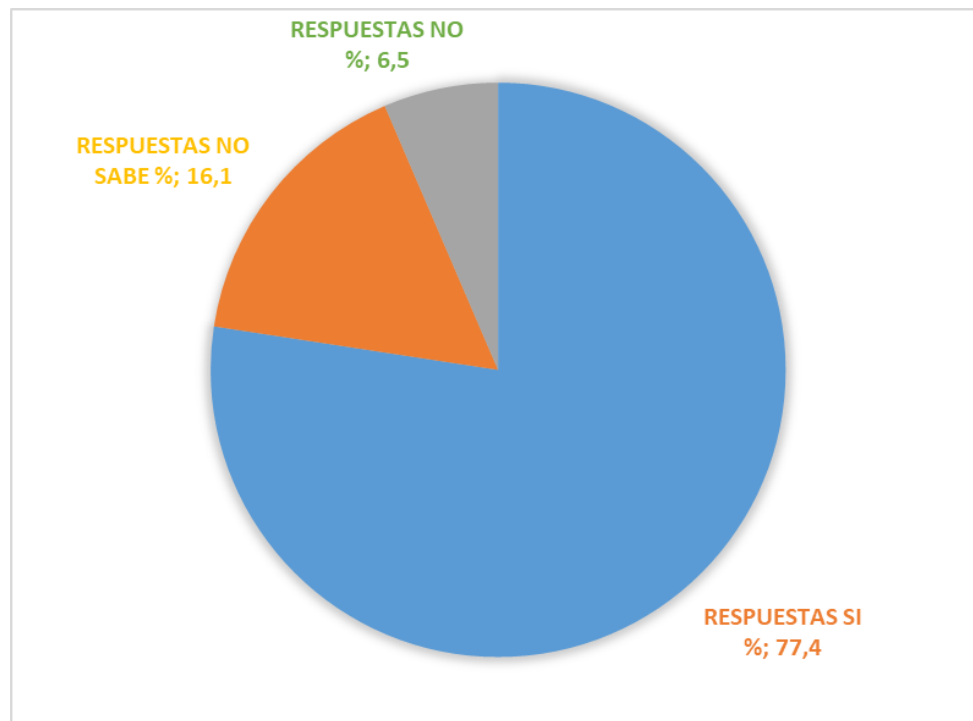
Tabla 13. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, con relación a si el CUC es un centro educativo inclusivo, año 2019.

n=31

RESPUESTAS						TOTAL	
SI		NO SABE		NO			
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
24	77,4	5	16,1	2	6,5	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Figura 20. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, con relación a si el CUC es un Centro Educativo inclusivo, año 2019.



Fuente: Tabla 13. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, con relación a si el CUC es un centro educativo inclusivo, año 2019.

Según se puede apreciar, tanto en la Tabla 13 como en la Figura 20, la mayor parte de los estudiantes encuestados (77.4%) consideran que el Colegio Universitario de Cartago es una institución inclusiva; sin embargo, llama la atención que 5 de los estudiantes encuestados indican no saber si lo es y, más preocupante, dos de los estudiantes encuestados señalan que el CUC no es un centro de educación inclusivo.

PERSPECTIVA SOBRE LOS SERVICIOS DE TUTORÍAS ESTUDIANTILES

Dentro del instrumento se les consulta a los encuestados si han recibido tutorías estudiantiles en algún momento, obteniéndose 25 respuestas afirmativas, las cuales se toman en cuenta para la elaboración de la Tabla 14; sin embargo, un aspecto interesante a destacar, es que al consultarle a los estudiantes acerca de su grado de satisfacción sobre este recurso humano especializado (Ver Tabla 11), 27 personas opinaron al respecto, por lo que pareciera que dos personas se abstienen de emitir criterio en cuanto a las variables consultadas en la Tabla 14, que se presenta a continuación.

Tabla 14. Detalles sobre los Servicios de Tutorías Estudiantiles brindados a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, 2019.

n=25

ASPECTO	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN													
		Siempre (5)		Casi siempre (4)		Algunas veces (3)		Casi Nunca (2)		Nunca (1)		No sabe/ No aplica		TOTAL	
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
SERVICIO DE TUTORIAS ESTUDIANTILES	Disponibilidad de los tutores	13	54,1	7	29,1	2	8,3	2	8,3	0	0,0	1	-	25	100
	Tutores capacitados para brindar el servicio	14	58,3	6	25,0	3	12,5	0	0,0	1	4,1	1	-	25	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Como se puede observar en la Tabla 14 más del 54.1% de los encuestados indican que siempre tienen disponibilidad de los tutores estudiantiles cuando los requieren y que los mismos siempre se encuentran capacitados para brindar el servicio (58.3%). Sobre estos aspectos el 29.1% señalan que casi siempre obtienen el servicio de tutorías estudiantiles cuando lo necesitan y el 25.0% consideran que casi siempre los tutores se encuentran capacitados para ofrecer este servicio. Por lo que sumando ambas categorías (Siempre y Casi siempre) en ambos aspectos se obtiene aproximadamente un 83%.

En cuanto a la Disponibilidad de los tutores se puede observar que dos personas (8.3%) eligen la opción tanto de "algunas veces" como la de "casi nunca".

En el caso del aspecto sobre "tutores capacitados para brindar el servicio" se muestra que el 12.5% menciona que "algunas veces" es así, y una única persona menciona que nunca están en capacidad para ofrecer este apoyo.

En ambos aspectos una persona menciona no saber al respecto.

Tabla 15. Solicitarían nuevamente los Servicios de Tutorías Estudiantiles los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, AÑO 2019.

n=25

SI		NO		NO RESPONDE		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
22	95,6	1	4,3	2	-	25	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Al indagar acerca de si los estudiantes que han utilizado el servicio de tutorías estudiantiles, de acuerdo a su experiencia, volvería a solicitar este apoyo, se puede ver en la Tabla 15, que el 95.6% mencionan afirmativamente. No obstante, una persona indica que no lo volvería a solicitar y dos personas se abstienen a responder.

A continuación, se muestra en la Tabla 16 las mejoras que los estudiantes encuestados consideran pertinentes realizar al servicio de Tutorías Estudiantiles.

Tabla 16. Mejoras que los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, recomiendan realizar al Servicio de Tutorías Estudiantiles, 2019.

Mejoras al Servicio	Observaciones	Cantidad de casos
Tutorías Estudiantiles	Un lugar fijo y adecuado para dar la tutoría.	2
	Proveer materiales para brindar tutorías (borrador, pilot).	1
	Más compromiso y empatía por parte de los tutores	3
	Capacitación para los tutores, con el fin de brindarles herramientas de como brindar el proceso de enseñanza aprendizaje a los estudiantes con necesidades educativas	2
	Información de los requisitos y beneficios de ser tutor.	1
	Prácticas y ejercicios para valorar si se entendió la tutoría.	3
	Tener como tutor un profesional o estudiantes egresados.	4
	Informar si se va a realizar la tutoría o si no hay tutores de la materia.	1
	Aumentar el tiempo que se brinda en las tutorías, una mejor organización del tiempo y dar la tutoría en horas adecuadas.	3
	Más tutores en cada materia.	2
	Que las personas que den tutorías sobre ingles sepan muchísimo, ya que no saben mucho y no explican bien los temas	1
	Las tutorías son muy factibles y apoyan mucho para reforzar para salir bien en los exámenes	1

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Es importante destacar que pese a que los estudiantes brindan mayoritariamente una buena calificación a los aspectos consultados anteriormente sobre este servicio, en muchas de sus recomendaciones solicitan que los tutores sean personas ya profesionales en el campo o estudiantes egresados, que tengan amplios conocimientos en el idioma inglés, que proporcionen material para evaluar el avance en las tutorías (elaboración de ejercicios y prácticas) y que a los mismos se les capacite para que cuenten con las herramientas requeridas para brindar el proceso de enseñanza-aprendizaje a los estudiantes con necesidades educativas; así como mejora el trato de los tutores hacia los estudiantes, mostrando más compromiso y empatía al ofrecer el servicio.

De igual forma, mencionan que se requiere de más apoyo por parte de la Institución a los estudiantes que ejercen esta labor, al proporcionarles un lugar fijo, materiales, información sobre sus responsabilidades y beneficios al ser tutores estudiantiles y mayor capacitación para brindar el servicio.

UNIDAD DE ASESORÍA PSICOEDUCATIVA

Tabla 17. Calificación del Seguimiento y apoyo recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa por parte de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico que pertenecen al PRONED, AÑO 2019.

n=31

MUY MALO (1)		MALO(2)		REGULAR(3)		BUENO(4)		MUY BUENO(5)		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
1	3,2	0	0,0	4	12,9	7	22,6	19	61,3	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Cuando se le consulta a los estudiantes sobre la calificación que le dan al seguimiento y apoyo recibido por parte de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa, la cual es la dependencia que tiene a cargo la coordinación del Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad, se puede observar en la Tabla 17 que el 61.3% lo califica como muy bueno, mientras que el 22.6% señala que la calificación que le dan al apoyo brindado por esta Unidad es “bueno”, demostrándose que el 83.9% se ubica entre la dos categorías superiores. No obstante, cuatro personas califican el servicio brindado por la Unidad en mención como regular y una persona indica que el mismo es muy malo.

Además, sobre esta interrogante se les solicitó a los encuestados que justificaran su respuesta, las cuales se pueden observar en el siguiente cuadro:

Justificación	Casos
Estudiante se siente satisfechos con el servicio brindado por el Programa de Necesidades Educativas (pacientes, disponibles, atienden con amabilidad y una sonrisa)	8
Atentos a las necesidades de los estudiantes, brindan el apoyo requerido por las adecuaciones	7
Excelente seguimiento (en las clases, asesoría para estudiar y mejorar aspectos académicos)	2
“No ha sido bueno pero no ha sido terrible”	1
“Casi siempre se encuentran ocupados y se hace difícil la atención”	1
“Brindan una buena escucha en problemas familiares y dan mucho apoyo”	1
“Se busca el mejoramiento del estudiante y se mantiene en supervisión constante”	1

SERVICIOS DE APOYO QUE BRINDA EL CUC

Tabla 18. Calificación de los servicios de apoyo que brinda el CUC, caracterizados en: suficientes, de calidad y adecuados, por los estudiantes que pertenecen al PRONED, año 2019.

n=31

ASPECTOS	GRAN MEDIDA		EN POCA MEDIDA		NINGUNA MEDIDA		NO RESPONDE		TOTAL	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
Recursos Humanos especializados	25	89,2	3	10,7	0	0	3	-	31	100
Adecuaciones Curriculares	26	86,6	4	13,3	0	0	1	-	31	100
Evaluaciones	24	85,7	4	14,2	0	0	3	-	31	100
Metodología	23	85,1	4	14,8	0	0	4	-	31	100
Recursos Didácticos	25	86,2	4	13,7	0	0	2	-	31	100
Planta Física	21	72,4	8	27,5	0	0	2	-	31	100
TOTAL	144	84,2	27	15,7	0	0	15		186	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Al consultar la calificación a los estudiantes, acerca de si los servicios de apoyo que brinda el Colegio Universitario de Cartago se caracterizan por ser: suficientes, de calidad y adecuados a sus necesidades educativas, las respuestas según los aspectos evaluados son las siguientes: "recursos humanos especializados" 89.2%, "las adecuaciones curriculares" con un 86.6%, "los recursos didácticos" con un 86.2%, "evaluaciones" 85.7% y la metodología con un 85.1% por lo que se ubican en la categoría de "gran medida" con esas cualidades, obteniéndose en el mismo orden mencionado y con un porcentaje, en todos, mayor al 85%.

En el caso de la Planta Física se puede observar que la categoría “gran medida” obtiene la puntuación más baja de las variables analizadas con un 72.4%, mientras que esta variable obtiene el porcentaje más alto en la categoría de “en poca medida” inclinándose 8 personas (27.5%) a elegir la misma, siendo necesario poner atención a este aspecto, el cual debe mejorar para estar más acorde a las necesidades de los estudiantes del PRONED y en cumplimiento a la Ley 7600.

Los encuestados indican las siguientes observaciones con relación a los aspectos mencionados en la Tabla 18:

- “El sector psicológico es escaso y el personal excesivamente solicitado”.
- “Se puede ser un poco más didáctico en muchas situaciones para mejorar el rendimiento.”
- “Mejora de la planta.”

A nivel global, la categoría de “en gran medida” obtiene un total de 84.2%, mientras que la categoría de “en poca medida” se queda con el restante 15.7%, no se registran respuesta en la opción de “ninguna medida”, y 15 personas se abstienen de emitir criterio sobre esta pregunta.

**FORTALEZAS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE,
COMO ESTUDIANTE CON ADECUACIÓN
NO SIGNIFICATIVA O DE ACCESO**

Tabla 19. Fortalezas identificadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.

	FORTALEZAS IDENTIFICADAS	CANTIDAD DE CASOS
<u>FORTALEZAS</u>	Estudiar mucho y Repasar todos los días la materia.	2
	Tomar apuntes de lo que explican	1
	Evacuar dudas y participar en clases	1
	Conocimientos aprendidos sobre la carrera.	3
	Tener un tiempo adicional ayuda a una persona analítica a completar sus pruebas, además de una mayor atención ayuda a la comprensión de contenido	7
	Acompañamiento y apoyo recibido en el proceso (Bienestar Estudiantil, profesores y encargado de Psicoeducativa)	5
	Las tutorías han sido de gran ayuda para pasar los cursos	4
	Clases dinámicas (con actividades) y con muchas prácticas	2
	Explicación en clases con mayor comprensión	4
	Desempeño académico y Habilidades blandas desarrolladas	5

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Como principal fortaleza identificada por los estudiantes durante el proceso de enseñanza – aprendizaje se menciona el tener un tiempo adicional durante las pruebas (7 casos); en segundo lugar, se mencionan dos aspectos: desempeño académico y habilidades blandas desarrolladas, y el acompañamiento y apoyo recibido en el proceso (se mencionan al Departamento de Bienestar Estudiantil, profesores y encargado de la Unidad Psicoeducativa) en ambos casos con un total de 5 respuestas.



En la tercera posición se ubican dos respuestas con 4 casos cada una, las cuales hacen referencia a la gran ayuda que representan las tutorías estudiantiles para lograr aprobar los cursos y a las explicaciones brindadas en clase con una mayor comprensión por parte de los docentes.

Entre otros aspectos se mencionan la aplicación de metodologías dinámicas y con mucha práctica en las clases y aspectos propios realizados por los estudiantes como repasar todos los días, evacuar dudas en clases, tomar apuntes, entre otros.

**DIFICULTADES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE,
COMO ESTUDIANTE CON ADECUACIÓN
NO SIGNIFICATIVA O DE ACCESO**

Tabla 20. Dificultades identificadas en el proceso de enseñanza- aprendizaje por parte de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.

DIFICULTADES EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	CANTIDAD DE CASOS
Comprensión de temas y preguntas de examen	4
Desconcentración en las clases (grupos grandes afecta más) y en los exámenes	4
Falta de tutores en algunos cursos	2
Memorizar y ser más observador.	2
Espacio muy pequeño en los reglones de los exámenes (letra de estudiante es muy grande problema visual).	1
Dificultad para el razonamiento matemático	1
En las clases de inglés dificulta para entender la pronunciación, además la profesora todo lo habla en inglés (estudiantes con problemas auditivos que utiliza audífono).	1
Falta compromiso y seguimiento de algunos docentes hacia los estudiantes.	1
Estrés al no comprender en clase.	2
Cuando no se cumplen por los profesores con las recomendaciones establecidas en la adecuación (Algunos docentes no dan tiempo suficiente para realizar exámenes, les quitan tiempo, falta que expliquen más los temas y ampliar el tamaño de la letra algunos docentes)	3
Razonamiento más lento (por lo que requieren tiempo adicional en pruebas)	2
Clases no dinámicas dificultan el aprendizaje del estudiante (lectura de diapositivas durante toda la clase, no realizan actividades)	2
Indican no tener dificultades en el proceso de enseñanza - aprendizaje, debido a que les aplican la adecuación	2

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Con relación a las dificultades que los estudiantes encuestados mencionan tener durante el proceso de enseñanza – aprendizaje se pueden dividir en dos grupos; en el primero se incluyen las dificultades presentadas por las condiciones o síndromes propios de cada estudiante, como por ejemplo: dificultad para comprender temas y preguntas de examen, desconcentración en clases y en los exámenes, dificultad para memorizar, dificultad para el razonamiento matemático, dificultad para entender la pronunciación durante las clases de inglés por presentar problemas auditivos (uso de audífono), razonamiento más lento y estrés presentado por no comprender en clase.

En el segundo grupo se clasifican las respuestas que tienen relación con los aspectos ajenos al control del estudiante, a saber: grupos de gran tamaño que dificultan la concentración de los estudiantes, falta de tutores estudiantiles en algunos cursos, espacio muy pequeño en los reglones de los exámenes (letra de estudiante es muy grande por problema visual), falta de compromiso y seguimiento de algunos docentes hacia los estudiantes, cuando no se cumplen por los profesores con las recomendaciones establecidas en la adecuación (no respetan el tiempo adicional para realizar examen, explican rápidamente en clases, algunos docentes no aumentan su tamaño de letra cuando tienen estudiantes con problemas visuales en clases), clases poco dinámicas que dificultan el aprendizaje del estudiante (lectura de diapositivas durante toda la clase, no realizan actividades).

Es importante, tomar en cuenta todas las respuestas con el propósito de atender cada uno de ellas, de tal forma que los estudiantes del PRONED cuenten con todos los recursos y apoyos requeridos para garantizarles una equitativa educación y que, pese a sus necesidades educativas, no se les dificulte aún más el proceso de enseñanza – aprendizaje por la omisión o la falta de corrección de algunas acciones que logre este derecho.

**HERRAMIENTAS NECESARIAS BRINDADAS POR EL CUC
A ESTUDIANTES QUE PERTENECEN AL PROGRAMA DE
NECESIDADES EDUCATIVA CON O SIN DISCAPACIDAD,
PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS LABORALES**

Tabla 21. Herramientas que los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, considera que el CUC le brinda para desarrollar sus competencias laborales, año 2019.

VARIABLE	OBSEVACIONES	CANTIDAD DE CASOS
HERRAMIENTAS PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS LABORALES	Formación profesional de calidad	15
	Orientación profesional enfocada a futuros graduados	3
	Personal administrativo y docente altamente calificado	5
	Carrera de exigencia académica	1
	Buen material de apoyo	1
	Maya curricular acorde a las exigencias del mercado laboral	3
	Desarrollo de competencias blandas	1
	Opciones laborales ofrecidas por el CUC	1
	Se requiere que los contenidos sea más prácticos	1
	Reestructurar la Carrera de Secretaria para que los graduados salgan bilingües	1
	Grado de compromiso de los estudiantes	1

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

Mayoritariamente (15 personas) comentan que el Colegio Universitario de Cartago les brinda una formación profesional de calidad, factor fundamental en el desarrollo de sus competencias laborales, en segunda posición 5 personas mencionan que el personal administrativo y docente altamente calificado que posee el CUC brinda las herramientas requeridas para un desarrollo óptimo en su campo laboral, en tercer lugar se encuentran tanto la orientación profesional enfocada a futuros graduados y una maya curricular acorde a las exigencias del mercado laboral.

**FORMACIÓN ACADÉMICA QUE POSEEN LOS DOCENTES QUE
ATIENDEN A LOS ESTUDIANTES QUE PERTENECEN
AL PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVA
CON O SIN DISCAPACIDAD, 2019**

Tabla 22. Opinión de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, sobre si los docentes que les brindan los cursos poseen la formación académica necesaria para su atención, año 2019.

n=31

SI		NO		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%
28	90,3	3	9,7	31	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativa con o sin Discapacidad, año 2019.

El 90.3% de los estudiantes encuestados señalan que los docentes que les brindan los cursos poseen la formación académica requerida para atender sus necesidades educativas, mientras que solamente 3 personas indica lo contrario.

Se les solicita a los estudiantes encuestados que dieran una respuesta negativa a la interrogante tabulada en la Tabla 22 (¿Considera usted que los docentes tienen la formación académica requerida para el proceso de enseñanza-aprendizaje, que su persona requiere?), justificar la respuesta; por lo que a continuación se detalla lo indicado al respecto:

- “Parcialmente más que no”.
- “Algunos no mostraron habilidades didácticas suficientes, pero son casos aislados”
- “Porque sus atenciones son muy generales, es decir si pudo bien sino también pero no son todos, algunos.”
- “Sin embargo, mi profesora de Intr. al derecho se incapacitó, y el profesor que la cubre, la mayoría de mis compañeros no entendemos su metodología de explicación.”
- “Algunas veces profesores no miden sus palabras y realmente no están capacitados para tratar a una persona con aprendizaje”
- “Tal vez más capacitación para manejo a los estudiantes con necesidades especiales.”
- “Ciertos profesores, ya que algunos profesores no saben cómo formular una pregunta o no sabe cómo explicar el contenido en clase, que hace los estudiantes no entiendan ciertos temas.”

B. DATOS OBTENIDOS DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES ENCUESTADOS, 2019

En este apartado se muestra la información suministrada por 17 tutores estudiantiles que han brindado su servicio a estudiantes que pertenecen al PRONED durante el año 2019.

Es importante recalcar que, de un total de 48 tutores estudiantiles, se logra encuestar a 24 personas (la mitad de la población meta); no obstante, de esas personas encuestadas 7 indican no tener experiencia con estudiantes del PRONED, razón por la cual no se toman en cuenta para este estudio.

El propósito de incluir en el presente estudio (a partir del año 2019) este apartado sobre los tutores estudiantiles, es el poder determinar la experiencia y satisfacción de esta población en el proceso de enseñanza – aprendizaje con estudiantes que pertenecen al PRONED, en los siguientes aspectos: dificultades y fortalezas en el proceso de enseñanza - aprendizaje, metodología empleada para brindar el servicio, necesidades y recomendaciones que tiene esta población para el mejoramiento continuo del PRONED, con el fin de contar con un panorama más amplio e integral en la interrelación de los diferentes actores (estudiantes, docentes, tutores estudiantiles) durante el proceso de formación académica.

A continuación, se presenta la información obtenida de la fuente primaria:

Al realizar a los tutores estudiantiles la pregunta "¿Considera usted que el CUC es un centro de educación superior inclusivo?" el 100% indica que efectivamente visualizan al Colegio Universitario de Cartago como una institución que es inclusiva en su educación.

**FORTALEZAS Y DIFICULTADES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA
APRENDIZAJE, IDENTIFICADAS POR LOS TUTORES
ESTUDIANTILES CON RELACIÓN A LOS ESTUDIANTES
CON ADECUACIÓN NO SIGNIFICATIVA
O DE ACCESO, 2019**

1. Fortalezas del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

Tabla 23. Fortalezas identificadas por parte de los Tutores estudiantiles con relación al proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.

VARIABLE	OBSERVACIONES	CANTIDAD DE RESPUESTAS
Fortalezas	Deseos de superación, de aprender y progresar	6
	Comprometidos, esforzados, perseverantes	6
	Responsables	3
	Muy capaces	2
	Apoyos y ayudas brindadas por el CUC (Atención personal por parte del docente, infraestructura, aplicación de adecuaciones, servicio de tutorías estudiantiles)	4
	Accesibles	1
	Dedicación y disposición	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Nota: El total corresponde a las respuestas brindadas y no al total de encuestados, ya que se dan casos en los que los tutores estudiantiles indican más de una fortaleza.



Como las principales fortalezas, identificadas por los tutores estudiantiles durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, se mencionan principalmente características y actitudes que poseen los estudiantes del PRONED, tales como: deseos de superación, de aprender y progresar (6 respuestas) y se caracterizan por ser mayoritariamente personas comprometidas, esforzadas y perseverantes (6 respuestas), en segunda posición se menciona la dedicación y disposición de esos estudiantes (5 respuestas).

Además, es importante señalar que en tercer lugar se mencionan los apoyos y ayudas brindadas por el CUC, entre ellas se mencionan: atención personal por parte del docente, infraestructura, aplicación de adecuaciones, servicio de tutorías estudiantiles; los cuales viene a fortalecer el proceso de educación académica que llevan estos estudiantes.

2. Dificultades del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

Tabla 24. Dificultades identificadas por parte de los tutores estudiantiles en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.

VARIABLE	OBSERVACIONES	CANTIDAD DE RESPUESTAS
DIFICULTADES	Ausentismo y salida de tutorías sin justificación	4
	Falta de asignación de aulas y laboratorios para brindar tutorías	2
	Desconfianza de los estudiantes en los conocimientos que posee el tutor	1
	No realizan prácticas ni repasan lecciones brindadas	2
	Mayor exigencia del tutor para la atención de estos estudiantes (nivelación con el resto del grupo en poco tiempo, cambio constante de métodos de enseñanza por lento aprendizaje, concentración o almacenamiento de información, proceso de enseñanza - aprendizaje mucho más práctico, mayor demanda de atención cuando se trabaja con un grupo de tutoría)	6
	Dificultad de coordinación del interprete para asistencia a tutorías (persona con problemas auditivos)	1
	Falta de motivación y disciplina	1
	Estudiantes presentan niveles altos de ansiedad al realizar pruebas	1
	Falta de claridad con relación al rol del tutor (utilizan tutorías para realizar los trabajos y proyectos asignados)	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Nota: El total corresponde a las respuestas brindadas y no al total de encuestados, ya que se dan casos en los que los tutores estudiantiles indican más de una dificultad.

Los tutores estudiantiles indican que uno de los principales aspectos que les dificulta el proceso de enseñanza – aprendizaje con los estudiantes del PRONED, es que les demanda una mayor exigencia para la atención de estos estudiantes, ya que deben realizar acciones como: nivelación con el resto del grupo en poco tiempo, cambio constante de métodos de enseñanza por lento aprendizaje, por la falta de concentración o almacenamiento de información, se debe ajustar un método de enseñanza - aprendizaje mucho más práctico (elaborar más prácticas y ejercicios), mayor demanda de atención cuando se trabaja con un grupo de tutoría (a pesar que la recomendación de la Unidad Psicoeducativa es que a los estudiantes del PRONED se les dé un servicio de tutorías estudiantiles individualizado).

METODOLOGÍA EMPLEADA POR LOS TUTORES ESTUDIANTILES PARA BRINDAR EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DEL PRONED

a. Establecimiento de Cronograma para brindar el servicio

Como uno de los aspectos importantes para brindar un servicio o para realizar alguna labor, se debe contar con un cronograma, el cual le permitirá al tutor organizar, ejecutar y monitorear todas las actividades o tareas relativas al servicio que presta, procurando que el mismo sea un trabajo planificado y estructurado, con plazos establecidos, dirigiendo su camino a la calidad del servicio que brinda.

Tabla 25. Respuesta de los Tutores estudiantiles según establecimiento de cronograma para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, con relación a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.

n=17

SI		NO		No responde		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
14	93,3	1	6,6	2	-	17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Como se puede observar en la Tabla 25 la mayoría de los tutores (93.3%) cuentan con un cronograma establecido para llevar acabo las tutorías estudiantiles, únicamente un estudiante menciona no haber establecido uno. Igualmente, dos personas se abstienen a responder.

b. Metodología empleada para planificación del servicio de tutorías estudiantiles.

Con el propósito de conocer ¿cuál es la metodología empleada por los tutores estudiantiles para brindar este servicio?, se consulta sobre aspectos tales como: forma en la que realizan el establecimiento de las fechas de las tutorías, frecuencia del servicio, duración de las tutorías y el proceso que sigan cuando se hace necesario la cancelación y reprogramación de la fecha de alguna tutoría. Las respuestas obtenidas se pueden observar en la Tabla siguiente:

Tabla 26. Tutores estudiantiles según metodología empleada para brindar el servicio a los estudiantes regulares de la DECAT y del Programa Académico, que pertenecen al PRONED, año 2019.

VARIABLE	OBSERVACIONES	CANTIDAD DE CASOS
Metodología para las tutorías	Solicitar a los estudiantes con antelación lo visto en el aula y la lección anterior, para retomarlo, realizar prácticas, evacuar dudas puntuales en las tutorías.	5
	Solicitar material de apoyo al profesor.	1
	Se acuerda verbalmente con los estudiantes la hora más conveniente para la tutoría	4
	El estudiante que brinda la tutoría es quien define el día y la hora para brindar las tutorías y los estudiantes se acoplan (El horario se realiza acorde a los momentos que el estudiante que brinda la tutoría tiene libre y con la finalidad de poder alistar el material necesario para la tutoría)	6
	Las lecciones son utilizadas para la nivelación de habilidades y conocimientos en la respectiva materia. Además, de realizar prácticas y evaluar dudas puntuales	1
	Dos horas por día y una vez a la semana. (en un caso a veces un poco más de tiempo pero por gusto propio)	7
	Si el tutor observa que el estudiante necesita más días coordina para repasar juntos y de no poder en persona lo resuelve vía telefónica.	1
	Establecer grupos de tutorías para el mismo día.	2
	El tutor se comunica con los estudiantes para confirmar que realmente van asistir a las tutorías	1
	Se establece un día, hora y número de aula disponible. Luego lo negocia o coordina con los estudiantes que se ajustan a las condiciones.	1
	El tutor hace un chat para tener comunicación con ellos y para que los mismos confirmen si van asistir	1
	El tutor se apoya en prácticas, ejercicios y material de apoyo, utiliza libros o internet para reforzar. Desarrolla quices para ayudar a mejorar la comprensión.	4
	En tiempo de exámenes el tutor trata de hacer la tutoría el mismo día o un día anterior para evacuar todas las dudas	1
	El tutor se amolda a las necesidades de los estudiantes debido a que el mismo tiene un horario flexible, deja que los estudiantes escojan las horas que más les convienen.	1
	Si por algún motivo la tutoría no dura 2 horas, el tutor deja material para que realicen y se repone en la siguiente tutoría	1
	De no poder asistir a la tutoría el estudiante se comunica con la tutora y se analiza que día puede brindar la tutoría.	1
	Se reprograma la misma semana o el siguiente día	1
Rara vez se ha reprogramado la tutoría porque usualmente el tutor no falta, es puntual y responsable	1	
Reprogramar la tutoría al día más próximo posible, según la disponibilidad de estudiante, si por un motivo no se pudo impartir.	1	

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Con relación a la forma en la que los tutores estudiantiles realizan el establecimiento de las fechas de las tutorías, se mencionan varias situaciones, tales como: mayoritariamente (6 casos) el estudiante que brinda la tutoría es quien define el día y la hora para llevarla a cabo y los estudiantes que la requieren se acoplan según lo establecido, justificado que el horario se realiza acorde a los momentos que el estudiante que brinda la tutoría tiene libre y con la finalidad de poder alistar el material necesario para la tutoría. No obstante, 4 tutores mencionan que se acuerda verbalmente con los estudiantes la hora más conveniente para la tutoría. En otro caso, 2 personas mencionan que establecen grupos de tutorías para el mismo día. Un Tutor menciona que él establece un día, hora y número de aula disponible, luego lo negocia o coordina con los estudiantes que se ajustan a las condiciones. Por último, un Tutor menciona que él se amolda a las necesidades de los estudiantes debido a que el mismo tiene un horario flexible, deja que los estudiantes escojan las horas que más les convienen.

Sobre el establecimiento de las fechas para las tutorías llama la atención que un tutor menciona que durante el tiempo de exámenes él trata de hacer la tutoría el mismo día o un día anterior para evacuar todas las dudas.

Como se puede observar, los tutores no tienen una forma estandarizada para efectuar el establecimiento de las tutorías, algunos no toman el parecer de los estudiantes, otros lo coordinan en conjunto y hay quienes dejan a los estudiantes decidir el horario en que desea se le brinden las tutorías.

Sobre la frecuencia del servicio una cantidad de 7 tutores mencionan que ellos brindan el servicio una vez a la semana. En el caso de un tutor, el mismo menciona que si el observa que el estudiante necesita más días, coordina para repasar juntos y, de no poder en persona, lo resuelve vía telefónica.

Con relación a cuánto dura una tutoría 7 personas señalan que tiene un tiempo de 2 horas por cada lección semanal. Algunos mencionan que a veces se les da un poco más de tiempo, pero por gusto propio. Además, un Tutor menciona que, si por algún motivo la tutoría no dura 2 horas, el tutor deja material para que realicen y se repone en la siguiente tutoría.

Al consultarles sobre cuál es el proceso que sigan cuando se hace necesario la cancelación y reprogramación de la fecha de alguna tutoría, dos tutores mencionan que se comunica con los docentes para confirmar que realmente van asistir a las tutorías (establecimiento de Chat). De ser el estudiante quien no puede asistir a la tutoría se le solicita comunicarlo con antelación al estudiante tutor y se analiza en conjunto el nuevo día para brindar el servicio. Hay quien menciona que se trata de reprogramar en la misma semana y de ser posible al día siguiente o al día más próximo posible, según disponibilidad del estudiante. Un tutor menciona que, rara vez se ha reprogramado la tutoría porque usualmente el tutor no falta, es puntual y responsable.

Dentro de la información que brindan los tutores es importante mencionar que la mayoría de ellos (5 personas) solicitan a los estudiantes con antelación lo visto en el aula y la lección anterior, para retomarlo, realizar prácticas, evacuar dudas puntuales en las tutorías. Por otra parte, 4 tutores señalan que complementan la información con prácticas, ejercicios y material de apoyo, utiliza libros o internet para reforzar. Desarrolla quices para ayudar a mejorar la comprensión.

Solamente un estudiante menciona que el material de apoyo para las tutorías se lo solicita al profesor.

Un encuestado señala que las lecciones son utilizadas para la nivelación de habilidades y conocimientos en la respectiva materia. Además, de realizar prácticas y evaluar dudas puntuales.

Como se puede observar en el análisis de la información mencionada en párrafos anteriores, cada tutor utiliza diferentes medios para obtener la información en la que basará la tutoría, ya sea en información suministrada por los estudiantes a quienes brindarán la tutoría (mayoritariamente) y hay quien la solicita al docente (1 caso). Varios de ellos averiguan por cuenta propia en libros o internet y hay hasta quienes desarrollan sus propias prácticas, quices, evaluaciones de acuerdo a las necesidades de los estudiantes; procurando adaptar su método de enseñanza de tal forma que el educando capte la información suministrada y logre un mejor rendimiento académico.

RESPONSABILIDADES Y DERECHOS COMO TUTOR ESTUDIANTIL DEL CUC

Cuando una persona brinda un servicio es importante que tenga claridad en cuáles son sus responsabilidades, así como los derechos que asume al realizar la labor encomendada; razón por la cual se le consulta a los tutores estudiantiles si conocen sobre este tema, obteniéndose una respuesta positiva, según se puede observar en la Tabla 27, en donde el 93.3% indica conocer esta información, únicamente una persona indica no saber al respecto y una persona no emite respuesta.

Tabla 27. Tutores estudiantiles según conocimiento que poseen sobre las responsabilidades y derechos que tienen al desarrollar dicho servicio para el CUC, año 2019.
n=17

SI		NO		No responde		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
15	93,7	1	6,2	1		17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Además, se solicita a las personas que se inclinan por una respuesta negativa realizar la justificación a su respuesta; no obstante, además de la única persona que indica no conocer sobre el tema, también realizan la justificación de su respuesta una persona que responde que sí y otra encuestada que deja la pregunta en blanco, las cuales se mencionan a continuación:

- “Sí y No, se de varios, actualmente me paso algo que no supe como responder o solucionar. Y se que mis responsabilidades van de acuerdo al compromiso que tomé al decidir ser tutora.” (Respuesta en blanco)
- “Creo que sí. "Soy nueva" en esto y a lo que sé, es más que todo es de cumplir con el horario, llevar preparada la clase anticipadamente, los pagos, llenar listas.” (Responde que SÍ)
- “Los derechos no los sé y de responsabilidad, creo que comprometerme, y no dejar al estudiante plantado. Así como también, el respeto y la educación, que sea recíproco.” (Responde que No)

ASESORÍA Y CAPACITACIÓN DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DEL PRONED, 2019

Como uno de los aspectos principales a nivel de Tutorías Estudiantiles se encuentra el tener un recurso humano capacitado y que cuente con la asesoría necesaria para atender casos de estudiantes con necesidades educativas; por consiguiente, en consulta a los estudiantes que brindan este servicio se obtiene que un 75% considera que el CUC si les ofrece la capacitación y asesoría necesaria; sin embargo, el 25% restante considera que para la atención de esta población requiere de una mayor capacitación y hay quien considera que desde el inicio del proceso educativo, todo depende directamente del Tutor Estudiantil. Seguidamente se puede observar en la Tabla 28 los resultados indicados anteriormente:

Tabla 28. Respuesta de los tutores estudiantiles sobre si el CUC les brinda la asesoría y capacitación necesarias para atender a la población que pertenece al PRONED, 2019.

n=17

SI		NO		NO RESPONDE		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
12	75,0	4	25,0	1		17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Sobre este mismo aspecto, se le solicita a los encuestados brindar una justificación si la respuesta externada fue negativa, mencionándose lo siguiente:

- “No, porque una vez iniciado el proceso todo depende meramente del tutor y no hay seguimiento en el aspecto de mejorar la capacidad del mismo, tanto como fortalecer los puntos a favor.”
- “Siento que las personas con necesidades especiales para trabajar con ellos y saber como “llegarles” es necesario más características para brindarles un mejor servicio. Mejor que el que yo se les da, es bien ellos logran pasos con la tutoria talvez pueda mejorar.”
- No indica
- “desconozco que es PRONED y desconozco si el CUC da o no capacitaciones.”

A continuación, se brindan los comentarios de dos tutores encuestados que responden que el CUC sí se les da capacitación; no obstante, indican recomendaciones al respecto:

- “Se podría mejorar la atención a los estudiantes con adecuación con una charla o apoyo para mejorar las técnicas de enseñanza.”
- “Para estudiantes con asperger o alguna condición especial, saber como encontrar la mejor forma de enseñanza a ellos y saber adaptarse a ese tipo de personas”

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES
SOBRE EL APOYO RECIBIDO POR PARTE DE LOS DOCENTES Y
DE LA UNIDAD PSICOEDUCATIVA, EN EL PROCESO DE
ENSEÑANZA - APRENDIZAJE DE LOS
ESTUDIANTES PRONED, 2019**

Como parte de un eficiente proceso de enseñanza aprendizaje, es de suma importancia que exista una adecuada interrelación entre las partes involucradas (estudiante/ Docente/ Tutor Estudiantil /Unidad Psicoeducativa) con el propósito de garantizar un trabajo en equipo de todas ellas, apoyando sus diferentes funciones de tal forma que se logre brindar un servicio de calidad a la principal razón de ser del CUC, es decir nuestros estudiantes y, más aún, aquellos que requiere de un apoyo adicional debido a las necesidades educativas que presentan. Por este motivo, se consulta a los Tutores estudiantiles que tan satisfechos se encuentran con el apoyo y seguimiento recibido por parte de los docentes y de la Unidad Psicoeducativa, resultados que se muestran en la Tabla 29.

Tabla 29. Grado de Satisfacción de los tutores estudiantiles según apoyo recibido por parte de la Unidad Psicoeducativa y los Docentes, en la atención de la población que pertenece al PRONED, 2019.
n=17

ASPECTO	COMPLETAMENTE SATISFECHO(4)		SATISFECHO(3)		POCO SATISFECHO(2)**		INSATISFECHO (1)**		NO RESPONDE		TOTAL	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
Seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa	9	52,9	6	35,3	1	5,9	1	5,9	0	0	17	100
Apoyo por parte del docente que imparte el curso	10	58,8	5	29,4	2	11,8	0	0,0	0	0	17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Sobre el seguimiento y apoyo que han recibido los tutores estudiantiles por parte de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa el 52.9% indican sentirse “completamente satisfechos”, mientras que el 35.3% se siente “satisfecho”.

En las categorías de “poco satisfecho” e “insatisfecho” únicamente se registra una persona, en ambos casos. En resumen, del total encuestado el 88.2% se ubican en las dos categorías superiores.

Con relación al apoyo que los tutores estudiantiles reciben de los docentes que imparten los cursos, la mayoría (58.8%) menciona sentirse “completamente satisfecho” y en segunda opción se ubican en la categoría de “satisfechos” con un 29.4%, únicamente dos personas mencionan sentirse poco satisfechos sobre este aspecto.

Dentro de este mismo rubro, se les solicita a las personas que externan sentirse “poco satisfechos” o “insatisfechos” con alguno de los dos aspectos, indicar las razones de su respuesta, por lo que a continuación se presentan las mismas:

Sobre el primer aspecto:

- “Seguimiento en si, considero que no hay. Sinceramente los tutores a veces se ven por ellos mismos. Sin embargo, al pedir ayuda, dependiendo de la situación si se da un apoyo.”
- No indica

Sobre el segundo aspecto:

- “No hay comunicación ni mucha ayuda por parte del docente de cómo está llevando las lecciones el estudiante que recibe tutorías.”
- No indica.

Una estudiante a pesar de indicar que está satisfecha y completamente satisfecha, indica lo siguiente:

“La persona o el profesor que me propuso como tutora fue don Andrés profesor de contabilidad a el le estoy muy agradecida por haberme dado la oportunidad y confianza.

Por otra parte a él profesor que decidi impartirle tutorías, fue porque así los compañeros tutores y yo lo decidimos, hace unos días el profesor (No el profesor Andrés). No me dio la opción de seguir con el porque yo no había sido su alumna y como tal no tenía la experiencia. Se lo acepte y no hubo ningún problema pero sí me pareció una falta de respeto, ya que había entregado mi tiempo para poder ponerme al día y continuar con las tutorías aunque no me dejo ni siquiera intentarlo (Solo pude dar tutorias 2 días), eso me molestó porque me hizo sentir incapaz, sin siquiera darme la oportunidad, o por lo menos la dudar de si tenia yo realmente la capacidad. la otra tutora que hablo con el a la que el eligio por insistencia de la misma, se quedo en mi lugar.”

SINDROMES O CONDICIONES QUE HAN PRESENTADO LOS ESTUDIANTES A QUIENES LOS TUTORES ESTUDIANTILES HAN BRINDADO ESTE SERVICIO, AÑO 2019

La experiencia de los tutores estudiantiles ha sido muy variada con relación a la atención de los estudiantes durante el año 2019, debido a los diversos síndromes y condiciones que presentan y para los cuales han debido ajustar sus métodos de enseñanza – aprendizaje, procurando que las tutorías sean efectivas y de mayor provecho para estas personas.

Tabla 30. Tutores Estudiantiles según síndromes y condiciones que han presentado los estudiantes del PRONED en las tutorías, 2019.

No.	Síndromes o condiciones	FA	%
a.	Déficit atencional	11	37,9
b.	Dislexia (dificultad para leer)	4	13,8
c.	Disgrafía (dificultad para escribir)	3	10,3
d.	Discalculia (dificultad para hacer cálculos matemáticos)	3	10,3
e.	Discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultad para comprender y recordar palabras o sonidos)	4	13,8
f.	Discapacidad física	0	0,0
g.	Discapacidad emocional	0	0,0
h.	Condición médica	0	0,0
i.	Discapacidad auditiva	1	3,4
j.	Discapacidad visual	0	0,0
k.	Otro (Especifique):	3	10,3
TOTAL		29	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Como se puede apreciar en la Tabla 30, el 37.9% de los estudiantes presentan déficit atencional, siendo la condición con la que han tenido más experiencia los tutores estudiantiles durante el año 2019.

En segundo lugar, con un 13.8%, se ubican dos opciones: la Dislexia (Dificultada para leer) y la discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultada para comprender y recordar palabras o sonidos).

En la tercera posición, con un 10.3% para cada una, se encuentran: la Disgrafía (dificultad para escribir), la Discalculia (dificultad para hacer cálculos matemáticos) y la opción de otros (entre los que se menciona: Problemas al hablar, Asperger y persona sordo-muda).

En última posición con un 3.4% se menciona que un único tutor atendió a una persona con discapacidad auditiva.

PRESENTACIÓN DE INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS TUTORÍA ESTUDIANTILES UNA VEZ FINALIZADO EL PROCESO

Al concluir la tutoría con un estudiante con necesidades educativas, con o sin discapacidad, sería indispensable que los Tutores estudiantiles presentaran a la Unidad Psicoeducativa un informe ejecutivo sobre los resultados obtenidos durante el servicio prestado, que incluyera también las dificultades que debieron atender en el proceso de enseñanza – aprendizaje,

a fin de documentar estos importantes aspectos y utilizarlos para la mejora continua del servicio. Documentos que en su momento sería importante que sean del Conocimiento de la Comisión asignada para atender esta población.

Por consiguiente, seguidamente se presenta la Tabla 31 mediante la cual se plasma si los estudiantes entregan o no un informe una vez finalizada la tutoría estudiantil.

Tabla 31. Tutores estudiantiles según presentación de Informe con relación al servicio de Tutorías brindado a la población que pertenece al PRONED, 2019.

n=17

SI		NO		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%
4	23,5	13	76,5	17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Según se aprecia en la Tabla 31 el 76.5% de los tutores estudiantiles indican que no es requisito el presentar un informe una vez finalizado el servicio de tutorías estudiantiles, caso contrario de 4 personas que mencionan si hacerlo; sin embargo, al solicitarles mencionar cómo se llama ese informe, señalan lo que se menciona a continuación, evidenciándose que no es propiamente un informe al que hacen referencia:

- “Logros del estudiante y sino logra realizar alguna operación la retomo en la siguiente tutoría.”
- “Si, si son las listas de firmas, si no no”
- “Las hojas asistencia.”
- No indica

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES ESTUDIANTILES CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO A LOS ESTUDIANTES DEL PRONED, 2019

Al brindar un servicio siempre es esencial reconocer que tan satisfecha se siente la persona con la labor realizada, como parte de automotivación y retroalimentación necesarios para evaluar el servicio desde el punto de vista de quien lo brinda y reconocer, si fuera el caso, aquellas mejores que se deben efectuar al mismo.

En la Tabla 32. se muestra el grado de satisfacción de los tutores estudiantiles con relación al servicio brindado, en un ámbito general.

Tabla 32. Grado de Satisfacción de los tutores estudiantiles según el servicio brindado, 2019.

n=17

Completamente Satisfecho (4)		Satisfecho (3)		Poco Satisfecho (2)		Insatisfecho (1)		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
10	58,8	6	35,3	1	5,9	0	0	17	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

La mayoría de los encuestados dicen sentirse completamente satisfechos con el servicio brindado, lo cual representa el 58.8% del total, mientras que un poco más del 35% mencionan sentirse satisfechos con la labor realizada, únicamente una persona señala que se siente poco satisfecho sobre este aspecto. No se registra personas insatisfechas.

Se consulta además sobre los motivos por los cuales tienen ese grado de satisfacción, respuestas que se muestran en la Tabla 33.

Tabla 33. Tutores estudiantiles según motivos del grado de satisfacción por servicio brindado, 2019.

MOTIVOS	CANTIDAD DE RESPUESTAS
Se sienten satisfechos al lograr resolver dudas y problemas en clase, que la mayoría han pasado quices, exámenes y observar mejoras en el rendimiento académico de los estudiantes	8
Consideran que las tutorías son de total provecho para los estudiantes cuando se proponen a aprender	1
Los tutores tienen la posibilidad de mejorar y aumentar conocimientos	1
Beneficio económico recibido por el servicio	1
Se siente satisfecho porque vuelven a pedir tutorías con su persona	1
Siente que a pesar de que se ha brindado un gran apoyo a los tutores por parte de la Institución (asesoría, acompañamiento), no se siente tan satisfecho porque se debería planificar el horario de las aulas y laboratorios, ya que no encuentran sitios disponibles para brindar las tutorías	2
No le satisface cuando, por algunos estudiantes, debe estar cambiando la forma de explicar la materia, lo que se vuelve aburrido y a la semana siguiente ya han olvidado lo que se les explicó	1
Al tutor le satisface compartir con los estudiantes sus logros y en los casos contrarios reforzar los aspectos necesarios para que salgan adelante. Se comparten las ganas de mejorar y salir adelante en la carrera.	2
Satisfacción por el compromiso que muestran los estudiantes. Los estudiantes participan en la tutoría, hacen los ejercicios, preguntan y no paran hasta entender, le ponen ganas.	2
Se crea una buena relación de amistad entre el tutor y el estudiante	1
Porque la estudiante necesita interprete y se me hacía difícil dar la tutoría sin la interprete. En una ocasión tuve problemas porque la estudiante no comunico que la tutoría era a otra hora diferente de la usual y la interprete se molestó pues venia de largo.	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

El motivo por el cual casi un 60% se siente completamente satisfecho con poder brindar el servicio de tutorías, es porque los estudiantes a los que atienden logran sacar gran provecho de este servicio de apoyo; el cual se ve plasmado al lograr resolver dudas y problemas en clase, la mayoría de ellos aprueban los quizzes, exámenes. Los tutores se sienten muy complacidos al compartir con ellos sus logros, pero también al brindar compañía en sus fracasos motivándolos a mejorar y salir adelante, se sienten motivados al observar mejoras en el rendimiento académico de los estudiantes que asisten a sus tutorías, y con aquellos casos en los que vuelven a solicitar tutorías con ellos. Además, les satisface ver el compromiso y las ganas por aprender que muestra la mayoría de los estudiantes y hay quien menciona que le complace la buena relación de amistad que se crea entre el tutor y el estudiante.

Adicional a lo mencionado anteriormente, dentro de los aspectos positivos que brindan satisfacción a los tutores también se encuentran los pluses que ellos reciben tales como: el beneficio económico y la posibilidad que poseen los tutores de mejorar y aumentar sus conocimientos.

Sobre los puntos a mejorar y los cuales son motivo para que algunos tutores se sientan satisfechos o poco satisfechos se señala, que a pesar de que se ha brindado un gran apoyo a los tutores por parte de la Institución (asesoría, acompañamiento), no se planifica el horario de las aulas y laboratorios, dificultando encontrar sitios disponibles y aptos para brindar las tutorías.



De igual manera, no es tan satisfactorio, en el caso de un tutor, el estar cambiando la forma de explicar la materia a algunos estudiantes, ya que menciona que “se vuelve aburrido y a la semana siguiente ya han olvidado lo que se les explicó”. Otra situación que se menciona, es el caso de una estudiante que requiere intérprete de LESCO, lo que hacía difícil dar la tutoría sin que estuviera presente este recurso humano especializado.

RECOMENDACIONES BRINDADAS POR LOS TUTORES ESTUDIANTILES PARA MEJORAR ASPECTOS DE ESTE SERVICIO, 2019

Tabla 34. Tutores estudiantiles según recomendaciones que mencionan para mejorar aspectos de este servicio, 2019.

VARIABLE	OBSERVACIONES	CANTIDAD DE CASOS
MEJORAS PARA TUTORÍAS ESTUDIANTILES	Se requiere que se establezca un valor contractual (contrato de cumplimiento) para garantizar que los estudiantes que solicitan tutorías, cumplan con aspectos como: la asistencia, puntualidad y compromiso con las tutorías	8
	Estudiantes indican que no les prestan equipo en el CETE para recibir las tutorías	1
	Falta de compromiso del profesor al que le brindas la tutoría (aunque no sea el mismo profesor que haya firmado para ser tutor). Un seguimiento más comprometido de los profesores con los tutores con respecto al compromiso, logros, dificultades, esfuerzo y dedicación de los estudiantes para aprobar el curso (interés del estudiante)	2
	Que entre los mismos tutores se respeten las posiciones y no se quiten las tutorías uno al otro por simple gusto	1
	Posibilidad de que el material impreso que suministran los tutores se pueda imprimir en el CUC para que no incurran en gastos personales	1
	Establecer un método para que se cuente con lugares aptos en el CUC para brindar las tutorías estudiantiles, disponibilidad de aulas y laboratorios (no prestan laboratorios porque al no haber clases no hay asistente y por ende no pueden hacer uso del mismo)	7
	Aumentar la promoción del servicio	2
	Garantizar el constante crecimiento del tutor(a) a partir de capacitaciones (se recomienda el tema: cómo lidiar con estudiantes difíciles o poco interesados)	2
	Habilitar la biblioteca los sábados (al menos medio día) para brindar las tutorías. Ese día deben estar utilizando las mesas de afuera y ranchos, los cuales no son aptos para brindar el servicio	1
	Que los mismos Docentes indiquen a los estudiantes que tienen la posibilidad de solicitar un tutor estudiantil	1
	Realizar un estudio de las habilidades para brindar el servicio.	1
	Mejorar la calidad de los materiales (pilots)	1
	Especificación de las responsabilidades del tutor para con los estudiantes	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los tutores estudiantiles sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

La mayoría de los encuestados (8 personas) concuerda en que se requiere establecer un valor contractual (firma de contrato de cumplimiento) para garantizar que los estudiantes que solicitan tutorías, cumplan con aspectos tales como: la asistencia, puntualidad y compromiso con las tutorías; ya que a pesar de que en la mayoría de casos cumplen con esto, en muchos otros no sucede, viéndose afectados los tutores al ofrecer su tiempo, esfuerzo y trabajo en personas que al final desertan o no presentan el compromiso requerido.

Otra de las recomendaciones que es recalcada por los Tutores estudiantiles (7 casos) es la necesidad de establecer un método para que se cuente con lugares aptos en el CUC para brindar las tutorías estudiantiles, disponibilidad de aulas y laboratorios, debido a que se menciona que los laboratorios no se prestan porque al no haber clases no hay asistente y, por ende, los tutores no pueden hacer uso de estos sitios. Hasta hay personas que mencionan analizar la posibilidad de abrir la Biblioteca del CUC los días sábado, con el fin de utilizar ese espacio para brindar las tutorías.

Se brindan más recomendaciones las cuales se considera importante analizar ya que cada una de ellas aporta oportunidades de mejora a un servicio que es sumamente requerido por los estudiantes, pertenezcan o no al PRONED.

C. DATOS OBTENIDOS DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS, 2019

En cuanto al sector Docente, se solicita al Encargado de la Unidad Psicoeducativa enviar lista de profesores que durante el año 2019 atendieron en sus cursos a estudiantes del PRONED, a los cuales se les envía el martes 12 de noviembre el cuestionario a través del correo electrónico institucional. Por lo que, de los 90 docentes de la lista se encuesta a un total de 46, obteniendo un porcentaje del 51%

A continuación, se muestra los datos obtenidos de este sector encuestado:

Opinión de los Docentes sobre si el CUC es una Institución Inclusiva

Tabla 35. Opinión de los docentes según relación del CUC como un centro de educación superior inclusivo, año 2019.

n=46

SI		NO		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%
45	97,8	1	2,2	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

En la Tabla 35 se evidencia que un 97.8% de los docentes encuestados consideran que el Colegio Universitario de Cartago es un centro de educación superior inclusivo, caso contrario de un único docente que opina que no es así, justificando su respuesta según se indica a continuación:

"Es un malestar de todo el área de la carrera (TI) que lo único que nos indican en las cartas de Bienestar Estudiantil es que en cualquier tipo de caso del estudiante se le debe dar más tiempo para la conclusión de los trabajos, eso está muy mal ya que no es cuestión de tiempo en casi el 100% de los casos. El puesto que se debe tener en Bienestar Estudiantil es un Psico-Pedagogo que nos explique que estrategias y técnicas didácticas se deben aplicar con cada uno de los casos, las personas que se han tenido en el puesto ni siquiera son docentes, como pretenden explicarnos como aprenden las personas si ni siquiera enseñan?"

Sobre este mismo aspecto dos de los docentes que mencionan que el CUC sí es una Institución inclusiva brindan los siguientes comentarios:

- "Es una Institucion de educacion superior que tiene la capacidad de recibir estudiantes de diferentes estratos sociales, culturales y económicos, sin necesidad de pasar por los fltros que limitan el accionar de las universidades públicas."
- "Sí es inclusivo ya que se brinda apoyos educativos a los estudiantes que los requieran. También se han realizado adecuaciones o modificaciones a la infraestructura para facilitar el acceso físico a las personas que lo requieren."

FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA QUE POSEEN LOS DOCENTES DEL CUC

Tabla 36. Docentes según formación en pedagogía para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

n=46

SI		NO		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%
19	41,3	27	58,7	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Quando se les consulta a los docentes que son parte de este estudio, acerca de si poseen formación en pedagogía para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad; en la mayoría de los casos (58.7%) se menciona no tener esta formación, mientras que el 41.3% indican que si cuentan con la misma.

CONOCIMIENTO DE LOS DOCENTES SOBRE LA EXISTENCIA DE UNA OFICINA ENCARGADA DE ATENDER EL TEMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS

Tabla 37. Docentes según conocimiento de la existencia en el CUC de una oficina que brinde seguimiento a docentes, estudiantes y tutores en materia de necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

n=46

SI		NO		NO SABE		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
43	93,5	1	2,2	2	4,3	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Tal y como se muestra en la Tabla 37, más del 90% de los docentes señalan que si conocen la existencia de la oficina indicada; no obstante, una persona responde negativamente a la consulta y dos personas señalan no tener conocimiento al respecto. Dato importante por analizar, ya que a pesar de ser docentes que tienen en sus cursos estudiantes con necesidades educativas, no conocen o piensan que no existe una oficina en el CUC en la cual se pueden asesorar y apoyar en la atención de estos casos.

INFORMACIÓN RECIBIDA POR LOS DOCENTES

SOBRE EL PRONED

Tabla 38. Docentes según información recibida sobre el Programa de Necesidades Educativas, con o sin discapacidad (PRONED), año 2019.

n=46

SI		NO		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%
16	34,8	30	65,2	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Como se logra observar en la Tabla 37, más del 90% de los docentes conoce la existencia de la Oficina que brinde seguimiento a docentes, estudiantes y tutores en materia de necesidades educativas, con o sin discapacidad; sin embargo, se puede apreciar en la Tabla 38 que un 65.2% menciona que no tienen información sobre el Programa de Necesidades Educativas, con o sin discapacidad (PRONED), mientras que el restante 34.8% indican que si han recibido información sobre el PRONED; evidenciándose así un gran desconocimiento sobre este valioso programa, el cual debería ser una herramienta de uso frecuente por los aportes que brinda a los docentes en la atención de las necesidades educativas y discapacidad que poseen los usuarios del PRONED y los cuales forman parte de los cursos que brindan los docentes cuatrimestre a cuatrimestre. Se recalca la necesidad de divulgar entre los docentes, de forma frecuente, aspectos como la existencia, información y funcionamiento de este importante Programa, a través de la oficina respectiva.

ASESORÍA Y CAPACITACIÓN BRINDADA POR EL CUC AL PERSONAL DOCENTE PARA LA ATENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PRONED

Tabla 39. Personal docente según asesoría y capacitación brindada por el CUC para desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje en la atención de la población que pertenece al PRONED, año 2019.
n=46

SI		NO		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%
14	30,4	32	69,6	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Al consultar a los docentes sobre si el CUC les brinda la asesoría y capacitación para atender a este sector de la población estudiantil, casi el 70% mencionan que no son atendidas sus necesidades en este sentido por parte del CUC, pese a que anteriormente se evidenció que 58.7% de los docentes no poseen formación pedagógica, siendo aún más necesaria una constante capacitación de los docentes para que cuente con los conocimientos requeridos en la atención de los estudiantes que pertenecen al PRONED.

El 30.4% restante señala que si recibe del CUC la asesoría y capacitación necesarias para desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje en la atención de la población que pertenece al Programa de Necesidades Educativas, con o sin discapacidad (PRONED).

A continuación, se indican las áreas en las cuales los docentes mencionan requerir que el CUC les brinde capacitación:

ÁREAS DE CAPACITACIÓN REQUERIDA	CANTIDA DE CASOS
Formación en pedagogía actualizadas a la realidad de la educación superior para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad (forma de trabajar, abordar y apoyar a los estudiantes con Déficit atencional, Asperger emocionales, entre otros) que sea atractiva y que cubra las necesidades educativas especiales de los estudiantes.	15
Seminarios frecuentes para mejorar la enseñanza a personas con discapacidad: ciegas, sordas o con enfermedades mentales. (Ejemplo: en materia de enseñanza de idiomas para personas con discapacidad de articulación o auditiva)	6
Comunicación lesco	3
Manejo de Grupos (evaluación y atención a un grupo en donde hay estudiantes con y sin adecuaciones)	2
Cursos de sensibilización para trabajar con personas con discapacidades motoras	1
Refuerzos permanentes en manejo de la comunicación y mensaje no verbal de esta población estudiantil	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR LOS DOCENTES CON RELACIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DEL PRONED

Tabla 40. Docentes del CUC según fortalezas identificadas en los estudiantes con adecuación curricular no significativa o de acceso, año 2019.

FORTALEZAS ESTUDIANTES DEL PRONED	CANTIDAD DE CASOS
Deseos de superación y mejorar continuamente	14
Esforzados	12
Persistencia, Perseverancia, Constancia	12
Comprometidos (Mayor compromiso en desarrollar y cumplir las competencias de los cursos)	7
Apoyos ofrecidos por la Institución (Infraestructura, Recursos Humanos: Personal de BECV, Docentes, psicólogo, Tutorías estudiantiles)	7
Responsables	5
Receptivos	4
Dedicados (aplicados)	3
Disciplina	2
Capaces	2
Relaciones sociales	2
Participativos y evacuan sus dudas en clases	2
Competitivos (les encantan los retos y metas)	2
Motivación	2
Adaptación	2
orden	1
Nitidez en los trabajos	1
Incrementa el nivel de autoestima en el estudiantado	1
Fomenta una cultura de tolerancia y respeto entre sus pares	1
Trato igualitario en las lecciones	1
Proactivos	1
Apoyo familiar	1
Tolerancia a la frustración	1
Habilidad en motora fina	1
Buena comunicación	1
Honestos	1
Entusiasmo y seriedad con que asumen sus retos diarios y sus estudios	1
Respetuosos	1
Puntuales	1
Empoderados	1
Interés	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Los docentes mencionan una larga lista de fortalezas identificadas en la población estudiantil que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad; sin embargo, resaltan algunas de ellas; en primer lugar, los deseos de superación y de mejorar continuamente (14 respuestas) mientras que las características del esfuerzo, persistencia, perseverancia y constancia se ubican en segundo lugar (12 respuestas), otra de las fortalezas que los docentes han observado en esta población es el compromiso que tienen los estudiantes, ya que este debe ser mayor para conseguir desarrollar y cumplir las competencias de los cursos.

Además de las fortalezas que son características de la actitud y personalidad de los estudiantes, se mencionan los apoyos ofrecidos por la Institución en cuanto a: Infraestructura y Recursos Humanos (Personal de BECV, Docentes, psicólogo, Tutorías estudiantiles) los cuales vienen a fortalecer el proceso de enseñanza- aprendizaje de estas personas.

En un proceso de enseñanza – aprendizaje es común que se presenten situaciones que dificulten la fluidez del mismo, y más aún en el caso de la población estudiantil que es parte de este estudio, puesto que presentan capacidades diferentes que deben ser tomadas en cuenta para realizar las adaptaciones necesarias para que ellos logren un acceso a la educación superior para universitaria en iguales condiciones.

Seguidamente, se muestran en la Tabla 41 las dificultades que son detectadas desde la experiencia de los docentes en la educación de los estudiantes que pertenecen al PRONED.

**DIFICULTADES IDENTIFICADAS POR LOS DOCENTES CON
RELACIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE
DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DEL PRONED**

Tabla 41. Docentes del CUC según dificultades que han detectado en el proceso de enseñanza- aprendizaje con los estudiantes con adecuación curricular no significativa o de acceso, año 2019.

DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS DOCENTES EN LOS ESTUDIANTES DEL PRONED	CANTIDAD DE CASOS
Avance de las lecciones más lento, lo que provoca en algunos casos molestia en el resto del grupo por detener el curso de la clase para explicar varias veces a los estudiantes con adecuación	4
Se requiere Infraestructura y medios audiovisuales de mejor calidad (Proyectores de más intensidad lumínica)	1
Deficiencias presentadas por los estudiantes, debido a que durante la educación secundaria le quitaron contenidos por su adecuación lo que les provocan grandes vacíos.	3
Algunos presentan bloqueos mentales ("Yo no puedo", "es muy difícil", "a mí me tienen que ayudar")	1
Inducción previo a la matrícula y valoración por parte de especialistas, para valorar si es apto para ingresar a la carrera	2
Docentes que no tiene conocimientos pedagógicos, se les entrega los lineamientos para los apoyos y adecuaciones por aplicar, pero no saben cómo hacerlo	6
Consideran que en algunos casos la adecuación recibida no les insta o no les promueven la habilidad de la responsabilidad	1
Se clasifican como adecuación no significativa cuando son adecuaciones significativas	4
Estudiantes no acuden a tutorías	1
A veces no cumplen con la recomendación de sentarse al frente	1
Se distraen con mucha facilidad, son inseguros, introvertidos, temerosos, lejanos en muchos momentos, frustración, impotencia	6
Presentan gran dependencia hacia el docente	1
Actitud de los estudiantes (derrotistas o sumamente exigentes, a veces hasta malcriados)	1
Estudiantes dependientes de la adecuación de tiempo extra (muchas veces no lo requieren)	1
Exigen derechos pero no cumplen con sus deberes.	1
Valoraciones débiles por parte de los profesionales especialistas (Valoración general no individual, se dan adecuaciones a personas que no las requieren)	4

Continúa en la página siguiente.

DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS DOCENTES EN LOS ESTUDIANTES DEL PRONED	CANTIDAD DE CASOS
No se adaptan bien al trabajo en grupos	2
Problemas a la hora de resolver casos contra presión	2
Problemas a la hora de expresarse en público	1
Dificultades con respecto al razonamiento lógico-matemático	2
Técnicas de aprendizaje especiales.	1
Grupos muy grandes	1
Dificultad en la comprensión de ciertos temas	1
Intereses limitados en temas específicos-	1
Dificultad sensoriales	1
Rango limitado de intereses	2
Dificultad de concentración y memoria	2
Temor a preguntar o realizar consultas en clase	2
Habilidades cognitivas en áreas de conocimiento general	1
Necesidad de crear un ambiente de empatía hacia los compañeros	1
Mejorar los espacios dentro de los laboratorios y aulas para las personas con adecuación de acceso	1
Cuentan con pocos recursos	1
Falta de información de los estudiantes sobre los servicios y apoyos que brinda la Institución	1
No toman apuntes	1
Poco comunicativos	2
Requieren más tiempo para realizar las prácticas o exámenes	1
No capacidad de desarrollar ideas	1
Dificultad para redactar	1
No siempre hay alguien que pueda atender al estudiante ante una emergencia	1
Carga académica	1
Grado de dificultad en ciertos temas del curso	1
Requieren de atención más personalizada varios días a la semana	1
No saben la forma correcta de estudiar según su discapacidad	1
Falta de esfuerzo de algunos estudiantes	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

De acuerdo a la lista de dificultades que los docentes mencionan y las cuales se pueden visualizar con detalle en la tabla anterior, resaltan algunas de ellas:

Con mayor número de respuestas (12) los docentes mencionan que los estudiantes se distraen con mucha facilidad, son inseguros, introvertidos, temerosos, lejanos en muchos momentos, presentan frustración e impotencia y, anudado a esto, se indica que docentes que no tiene conocimientos pedagógicos, se les entrega los lineamientos para los apoyos y adecuaciones por aplicar, pero no saben cómo hacerlo.

En un segundo orden, con una respuesta de 8 docentes, se menciona que se dan valoraciones débiles por parte de los profesionales especialistas, ya que consideran que se brinda una valoración general y no individual, se dan adecuaciones a personas que no las requieren, opinan que se clasifican como adecuación no significativa cuando son adecuaciones significativas. Además, 4 personas señalan que el avance de las lecciones es más lento, lo que provoca en algunos casos molestia en el resto del grupo por detener el curso de la clase para explicar varias veces a los estudiantes con adecuación.

En tercer lugar, con 3 respuestas, se menciona por parte de los docentes que se dificulta el proceso de enseñanza – aprendizaje de estos estudiantes, debido a las deficiencias de contenidos que presentan, ya que durante la educación secundaria les quitaron contenidos por su adecuación, lo que les provocan grandes vacíos.

Se considera importante analizar con detenimiento cada una de las dificultadas mencionadas en la Tabla 41 por parte de los docentes.

FRECUENCIA CON LA QUE CONTACTAN LOS DOCENTES A LA UNIDAD DE ASESORÍA PSICOEDUCATIVA

Tabla 42. Docentes del CUC según frecuencia con que contactan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para asesorarse ante los retos enfrentados al atender los casos de estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, al impartir sus cursos, año 2019.

n=46

Siempre/Casi siempre		A veces		Casi Nunca		No sabe / No recuerda		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
11	24,4	17	37,7	17	37,7	1		46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Las respuestas sobre la frecuencia con que los docentes contactan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para asesorarse ante los retos enfrentados al atender los casos de estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, al impartir sus cursos, es muy diversa entre las diferentes categorías; sin embargo, tanto la opción de “a veces” como la de “casi nunca” obtienen un porcentaje igual de 37.7%, mientras que un 24.4% de los docentes encuestados señalan que “siempre” o “casi siempre” se acercan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para obtener una guía en la atención de esta población estudiantil.

Es importante resaltar que a pesar de que un 93.5 % mencionan conocer sobre la existencia de la oficina indicada, un alto porcentaje no hace uso de los servicios de apoyo que brinda esta Unidad.

Seguidamente se enlistan las justificaciones mencionadas por los docentes sobre este tema:

JUSTIFICACIONES	CANTIDAD DE CASOS
Las respuestas son muy generales como guía para resolver un caso, pareciera que todos los casos los tratan por igual, y en algunos casos no se soluciona la necesidad que tiene el docente de orientación para poder transmitir los conocimientos a los estudiantes con adecuación (se recibe casi siempre las mismas recomendaciones: "dar más tiempo", "atención individual" pero eso no es lo que el estudiante requiere en la mayoría de los casos o no ayuda a resolver la situación, ya que hay más cosas por tratar)	5
En muchos casos los estudiantes no entregan la carta, o la entregan a medio cuatrimestre, la usan como un comodín si es necesario	1
Siempre han estado atentos a resolver las consultas, pero, eso no es suficiente, la capacitación es necesaria ante el desconocimiento, o estrategias a seguir ante casos un poco complejos. Se requiere más que capacitaciones generales	2
Las indicaciones emitidas por dicha dependencia son claras y objetivas, por lo que el proceso, seguimiento y guía, es prácticamente una interrelación entre el estudiante y el docente. En los casos en que el docente ha requerido más información	1
Se tienen dudas sobre cómo proceder con este tipo de población, no en el aspecto pedagógico, sino a nivel institucional, pues al docente se le envía un documento donde se le brindan las recomendaciones de cómo atenderlos, pero no hay explicación.	1
Cada vez que el docente tiene estudiantes con adecuación busca asesoría del área psicopedagógica ya que son los profesionales en la orientación de los casos.	3
Únicamente los docentes se han acercado a la Unidad cuando son casos complejos, severos, difíciles o de los cuales requieren mayor apoyo	15
Poco personal en comparación con la cantidad de estudiantes y horarios no cubren toda la jornada nocturna, dificultando la atención tanto de profesores como estudiantes.	3
La coordinación entre el docente y la Unidad de Asesoría Psicoeducativa, debe ser mayor en algunos casos donde el estudiante requiere un mayor seguimiento	1

Continúa en la página siguiente.

JUSTIFICACIONES	CANTIDAD DE CASOS
Han atendido bien al estudiante haciendo únicamente uso del documento emitido por la Unidad de Asesoría Psicoeducativa, en donde se me informa sobre el déficit cognitivo del estudiante y en donde se ubican los elementos en los cuales se debe tener cuidado y dar seguimiento, para que el trabajo del estudiante sea productivo y cumpla con el propósito de la aprobación del curso o materia en cuestión.	4
La Unidad de Asesoría Psicoeducativa siempre está disponible y atentos para atender las consultas y poder darles el mejor servicio a estos estudiantes. Las indicaciones han sido muy claras, y se ha recibido la retroalimentación y orientación requerida	5
Recibe la información. Pero no preguntan si se tienen dudas o si se necesita ayuda	1
Siempre ha contactado con el apoyo de la Dirección de Carrera	1
El docente considera que lo que la Unidad de Asesoría Psicoeducativa solicita es recarga al trabajo y, enseñanza a la cual no estamos capacitados, y no es parte del trabajo habitual, y eso crea confusión en los docentes y en los estudiantes	1
El Docente ha tenido pocos estudiantes en estas circunstancias y ha podido trabajar muy bien con ellos	1
Al Docente le gusta hablar con el psicólogo para conocer mejor el caso y para escuchar sugerencias.	1
Cuando el Docente ha tenido a un estudiante con adecuación que se sabe que no va a lograr pasar el curso por la formación que le dieron en la secundaria	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES CON RELACIÓN AL APOYO BRINDADO POR LA UNIDAD DE ASESORÍA PSICOEDUCATIVA Y LOS TUTORES ESTUDIANTILES.

Tabla 43. Docentes según satisfacción por el apoyo recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa y de los Tutores estudiantiles, respecto al proceso de enseñanza -aprendizaje, de los estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

n=46

ASPECTO	COMPLETAMENTE SATISFECHO(4)		SATISFECHO (3)		POCO SATISFECHO(2)**		INSATISFECHO(1)**		NO RESPONDE		TOTAL	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
Seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa	8	17,7	21	46,6	11	24,4	5	11,1	1		46	100
Apoyo por parte del tutor estudiantil	5	13,8	19	52,7	6	16,6	6	16,6	10		46	100
TOTALES	13	16,0	40	49,3	17	20,9	11	13,5	11		92	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Con relación al primer aspecto consultado "Seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa" se puede observar en la Tabla 43 que la mayoría de los docentes (46.6%) señala sentirse satisfechos, mientras que, en segunda posición, con un 24.4% del total, se sienten poco satisfechos con esta Unidad, seguidamente un 17.7% mencionan sentirse completamente satisfechos y por último un 11.1% de los docentes encuestados está insatisfecho con este aspecto.

En términos generales se demuestra que al sumar las dos categorías superiores de satisfacción se obtiene un 64.3%, mientras que las dos categorías inferiores suman un 35.5% siendo este un porcentaje alto de desconformidad.

Sobre el tema del "apoyo por parte del tutor estudiantil", la mayoría de los docentes se ubican en la categoría de "satisfechos" con un 52.7%. Las categorías de "poco satisfecho" e "insatisfecho" reciben un porcentaje igual de 16.6% cada una. Finalmente, el 13.8% dice sentirse completamente satisfecho con la labor brindada por parte de los tutores estudiantiles. Al sumar las categorías, se obtiene un porcentaje de 66.5 para las superiores mientras que para las categorías inferiores se consigue un 33.2%. Con relación al apoyo brindado por los tutores estudiantiles; resalta que 10 docentes se abstienen de dar su respuesta.

Los docentes que se ubican en las dos categorías inferiores, justifican su respuesta de la siguiente manera:

ASPECTO	JUSTIFICACIÓN DE LOS QUE RESPONDIERON SENTIRSE "POCO SATISFECHOS" O "INSATISFECHOS"	CANTIDAD DE CASOS
Seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa	Se brinda el mismo machote de adecuaciones y apoyos para todos los estudiantes, pareciera que todos los casos los tratan por igual (no se da una evaluación objetiva y única del estudiante)	4
	Unidad debe brindar mayor apoyo al cuerpo Docente (Ejemplo: Charlas en consejos de carrera, Capacitar en cómo se deben aplicar las adecuaciones que se establecen, capacitación acerca de cómo atender a ciertos estudiantes y más ayuda)	3
	Considera que no se siente el avance y el estudiante se siente frustrado y hasta abandonan los cursos.	1
	No dan seguimiento a los estudiantes, el seguimiento se da únicamente cuando lo solicita	1
	No es muy contundente el seguimiento y apoyo por parte de la Unidad mencionada	2
	Más comunicación de la Unidad con los docentes	1
	Poco personal en Asesoría Psicoeducativa para dar seguimiento y apoyo a una gran cantidad de docentes, en especial a una mayoría que no cuenta con formación pedagógica (Actúan por intuición)	1
	Ser Muy exigente con personas de adecuación y no caer en el juego del pobrecito. Es mi percepción	1
Apoyo por parte del tutor estudiantil	Mayor contacto y mejor comunicación de los Tutores Estudiantiles con los docentes	3
	Poco compromiso de los tutores estudiantiles por el poco incentivo que recibe	1
	Desconocimiento de quien es el Tutor Estudiantil	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

SÍNDROMES O CONDICIONES PRESENTADAS POR LOS ESTUDIANTES QUE ATENDIERON LOS DOCENTES DURANTE EL AÑO 2019

Tabla 44. Clasificación de los síndromes o condiciones que han presentado los estudiantes del PRONED, que atendieron los docentes durante los cursos impartidos en el año 2019.

(selección múltiple)

Condiciones o Síndromes		FA	%
a.	Déficit atencional	38	22,8
b.	Dislexia (dificultad para leer)	14	8,4
c.	Disgrafía (dificultad para escribir)	5	3,0
d.	Discalculia (dificultad para hacer cálculos matemáticos)	9	5,4
e.	Discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultad para comprender y recordar palabras o sonidos)	20	12,0
f.	Discapacidad física	9	5,4
g.	Discapacidad emocional	18	10,8
h.	Condición médica	14	8,4
i.	Discapacidad auditiva	14	8,4
j.	Discapacidad visual	16	9,6
k.	Otro (Especifique):	10	6,0
TOTALES		167	100

Indicación de otro:	CANTIDAD DE CASOS
Síndrome de Down	1
Síndrome de Asperger	4
Bipolar, Asperger	1
Baja tolerancia a la frustración, ataques de ansiedad o pánico	1
Español, no es lengua materna	2
depresión	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Los docentes presentan una amplia experiencia debido a que, a diferencia de los tutores, han atendido al menos 1 caso de cada uno de los síndromes y condiciones de la lista proporcionada; no obstante, la primera y segunda posición son las mismas que las indicadas por los tutores estudiantiles, es decir déficit atencional (22.8%) y Discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultad para comprender y recordar palabras o sonidos) (12%) respectivamente, en tercer y cuarto lugar se agregan dos condiciones que no aparecen en los tutores estudiantiles, los cuales son Discapacidad emocional (10.8%) y Discapacidad visual (9.6%).

CONOCIMIENTO DE LOS DOCENTES SOBRE PROCEDIMIENTOS DEL CUC PARA LA ATENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PRONED

Tabla 45. Docentes según conocimiento sobre si el CUC cuenta con procedimientos para la atención de la población estudiantil que es parte del PRONED, año 2019.

n=46

SI		NO		NO SABE		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
19	41,3	3	6,5	24	52,2	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

Los docentes en su mayoría no saben si el Colegio Universitario de Cartago, cuenta con procedimientos para la atención de la población estudiantil del PRONED, reflejado en un 52.2% de las respuestas. Caso contrario del 41.3% que menciona conocer sobre dichos procedimientos; mientras que únicamente tres docentes señalan que el CUC no posee procedimientos para la atención de este sector de la población estudiantil.

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES CON RELACIÓN
AL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE
DESARROLLADO CON LOS ESTUDIANTES
DEL PRONED, 2019**

Tabla 46. Docentes según satisfacción con el proceso de enseñanza - aprendizaje desarrollado con los estudiantes necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

n=46

Completamente Satisfecho (4)		Satisfecho (3)		Poco Satisfecho (2)		Insatisfecho (1)		No Responde		TOTAL	
FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
8	18,1	27	61,3	7	15,9	2	4,5	2		46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

El grado de satisfacción de mayor prevalencia en los docentes con relación al proceso de enseñanza- aprendizaje desarrollado con los estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad durante el año 2019, se muestra en la Tabla 46 que el 61.3% dice sentirse satisfecho y un 18.1% menciona estar completamente satisfechos con la labor realizada,

sumando ambas categorías se obtiene un 79.4%. Aproximadamente el 20% restante se ubica entre las categorías más bajas, en donde "poco satisfecho" obtiene un 15.9% y el 4.5% pertenece a los "insatisfechos".

Al solicitarle a los docentes encuestados describir los motivos por los que tiene ese grado de satisfacción, se menciona lo siguiente:

JUSTIFICACIÓN	CANTIDAD DE CASOS
Han sido experiencias de aprendizaje tanto para el estudiante como para el docente, que pese a que en algunos casos no pasan el curso, los docentes se sienten satisfechos con el trabajo realizado y por los siguientes aspectos demostrados por los estudiantes durante el proceso de enseñanza -aprendizaje: el esfuerzo, compromiso, nivel de participación en clase, el interés demostrado, deseos de superación, asistencia, estado de ánimo, disposición, acatamiento de indicaciones, se involucran de forma directa en el proceso y se dejan ayudar, respuesta positiva a las actividades que se han tratado en clase, los estudiantes siguen adelante y en muchas ocasiones manifiestan su comodidad y agrado por la ayuda brindada por los docentes durante dicho proceso	16
Se considera que se debe realizar una mejor evaluación por parte de la Unidad psicoeducativa para la obtención de las adecuaciones, existen casos en que no se requiere un trato distinto hacia los estudiantes, es decir, realizar un filtro más preciso. Se clasifican casos como no significativos cuando algunos son de adecuación significativa.	3
La Institución no cuenta con personal de enseñanza debidamente capacitado, se da poca capacitación a los docentes que son quienes tiene que enfrentar las situaciones difíciles en el aula.	3
Los profesores ofrecemos horas-estudiante, pero ellos no aprovechan ese tiempo	2
Porque uno como docente se siente acompañado en el sentido que la oficina psicoeducativa siempre está dispuesta a atender a los muchachos y a los profesores. Además, se preocupan por dar capacitaciones.	2
Presentan de forma escrita la información relevante y resumida de la discapacidad	1
Los estudiantes necesitan más apoyo y más tiempo de lecciones	1
Porque antes no había en el CUC este tipo de atención con especialistas. Ahora sí los hay. Uno puede llamarlos o contactarlos para pedir ayuda.	1
La labor que se hace es muy dedicada pero lamentablemente hay carencia de recursos para poder apoyar aún más.	1
No se le da seguimiento a los estudiantes, sino hasta el reporte que realiza el profesor, ya cuando la condición del curso está dada.	1
Se requiere un mayor compromiso de todos y no sólo de algunos estudiantes	1
Siento que el estudiante no aprendió como el resto	1

Continúa en la página siguiente.

JUSTIFICACIÓN	CANTIDAD DE CASOS
Porque se adecua hasta el espacio físico para que el estudiante pueda recibir sus lecciones y en bienestar estudiantil existen profesionales que están pendientes de estas situaciones.	1
Los estudiantes llevan un acompañamiento por parte de la institución.	1
He recibido apoyo por parte de los encargados, sin embargo, considero que hay aspectos que la Institución debe mejorar, como el apoyo extra curricular, y la integración de estas poblaciones	1
Traté de poner en marcha mis conocimientos y experiencia de 30 años.	1
Se sacan adelante. Pero la estudiante en mención fue demasiado desgastante y fue poca la ayuda a nivel psicoemocional para mí persona.	1
Dedicación, compromiso, motivación, que me llevan día a día a ser mejor persona, docente en el proceso enseñanza -aprendizaje	1
En su mayoría logran su objetivo en el curso correspondiente	1
El tiempo lectivo es muy corto y no se tiene tiempo suficiente para atender éstos casos	1
La inclusión de éste tipo de estudiante es reciente, así que la institución tendrá que implementar nuevos métodos de ayuda	1
Depende del caso	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019.

RECOMENDACIONES DEL PERSONAL DOCENTES

SOBRE EL TEMA DE ESTUDIO

Tabla 47. Docentes según observaciones brindadas para mejorar algún aspecto del PRONED, que a su juicio no haya sido contemplado en el cuestionario aplicado.

Mejoras mencionadas por los docentes para las tutorías estudiantiles	Cantida de Casos
Capacitar de forma obligatorio con especialistas en el campo (a través de Charlas o seminarios) a los docentes de todas las carreras sobre estos aspectos	19
Brindar un verdadero seguimiento a los estudiantes (ejemplo: los hábitos de estudio y el potenciar el estilo de aprendizaje de cada estudiante, no dejarlos solos a la hora de entregar la carta al profesor, control sobre rendimiento académico y apoyos requeridos)	4
Mejorar el acercamiento, la comunicación y la información brindada a los docentes sobre este tema	4
Grupos más pequeños para mejor atención de personas con discapacidad	3
Realizar visitas frecuentes al aula y consultar tanto al estudiante como al docente su experiencia en el proceso enseñanza - aprendizaje.	2
Contratación de un Psico-pedagogo	1
Capacitación al encargado actual de la Unidad en estrategias y técnicas didácticas de aprendizaje dirigido a las personas con algún tipo de adecuación curricular	1
Programa excelente	1
Mayor proyección al profesorado, no solo a los nuevos, sino a todos en general.	1
Establecer reuniones de seguimiento con el profesor	1
Al iniciar cada curso y cuando hay un estudiante con algún cuadro especial de necesidad, sería oportuno que los profesionales en el campo de especialidad hagan una reunión y en conjunto podamos trazar un plan de trabajo y manejo para cada caso. No es suficiente con la carta que entregan los estudiantes y que firmamos de recibido, hay casos verdaderamente complejos.	1
Contratación de más profesionales que trabajen en el Programa	1
Establecer una coordinación interdisciplinaria	1

Continúa en la página siguiente.

Mejoras mencionadas por los docentes para las tutorías estudiantiles	Cantida de Casos
Acercamiento del área de Psicopedagogía y psicología para trabajar en forma conjunto con los docentes	1
Valorar a los estudiantes y no limitarse al documento que traen del Colegio	1
Buscar más recursos y apoyos de los entes que atienden los temas de discapacidad a nivel país	1
Realizar un expediente y que el docente lo logre conocer, si existe historial sobre los modos de atención de otras instituciones.	1
Contratación de personal calificado en estos campos	1
Integración de las poblaciones	1
Ser más exigentes. Si hay adecuaciones significativas hablar con la verdad	1
Sensibilizar al docente y compañeros sobre este tema	1
Promover las tareas del PRONED	1
Fortalecer el conocimiento de estas poblaciones sus necesidades y como mejorar su aprendizaje.	1
Más equipo para la parte estudiantil.	1
Investigar y aprender nuevas técnicas de estudio que les permita tener éxito en la carrera	1
Sensibilización al estudiante para recalcar que lo que se le brinda es un apoyo, pero que eso no significa que se le va hacer todo por ellos.	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes sobre los estudiantes de la DECAT y del programa Académico, que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad, año 2019

CONCLUSIONES

A. Datos obtenidos de los Estudiantes que pertenecen al PRONED

1. Perfil del Estudiante

El nivel de respuesta de los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad es de un 42%.

En relación al sexo de estas personas se encuentra que predominan las mujeres representadas por un 58.1% y mientras que un 41.9% corresponde al sexo masculino.

Las edades de los alumnos se ubican entre los rangos de 15 a 24 años de edad, siendo una población joven.

Sobre el estado civil de los encuestados se determina que mayoritariamente los estudiantes pertenecientes a este programa son solteros representando el 95.9% del total.

Se identifica además que el año con mayor prevalencia en que ingresaron los estudiantes al Colegio Universitario de Cartago es el 2019, ya que el 45.2% ingresa en dicho periodo.

La mayoría de los estudiantes de las diferentes carreras del Programa Académico que hacen uso del PRONED, se encuentran cursando los primeros tres niveles; por lo que se determina que, en estos niveles de las carreras, los estudiantes requieren de un mayor apoyo por parte del Programa en estudio; ya que la demanda en los niveles superiores es mucho menor.

En cuanto al tipo de adecuación se encuentra que el 81.1% de ellos pertenecen a la adecuación no significativa y solamente un 12.2% son de accesibilidad. Además, se dan dos casos de estudiantes que poseen ambas adecuaciones, así como una persona que tiene dificultades con el idioma.

Para el presente estudio se agregó como otra opción de apoyo, el tiempo adicional brindado en clases, ya que muchos estudiantes externan que ese es el único apoyo que requieren para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, el cual obtiene el 52.4% del total de respuestas. En segundo lugar, se encuentra el servicio de tutorías estudiantiles, representado por un 23.8%, seguido por las terapias psicológicas con el 21.0%, ubicándose en último lugar el requerimiento de Interpretes de Lesco.

2. Información cuantitativa sobre el grado de satisfacción de los estudiantes del PRONED sobre servicios brindados por el CUC

Con respecto al grado de satisfacción en la atención al cliente por parte de los funcionarios administrativos, se demuestra que el 96.7% del total de encuestados se encuentran entre las categorías de completamente satisfecho y satisfecho con este servicio.

En cuanto al servicio de la soda, las dos categorías superiores (completamente satisfecho y satisfecho) suman un total de 89.6%, solamente se registra una persona que dice sentirse "poco satisfecho" y no se obtienen respuesta para la categoría de "insatisfecho"; quedando

demostrado una percepción de mejoría en este servicio de casi 22.6 puntos porcentuales, en comparación con el resultado de la satisfacción del año anterior de este mismo estudio.

Por otra parte, sobre el servicio de parqueo la mayoría de los estudiantes encuestados mencionan que no hacen uso de este servicio y por tanto se abstienen de brindar su satisfacción al respecto; sin embargo, el 100% los estudiantes que son usuarios de este servicio externan sentirse entre completamente satisfechos y satisfechos.

Con respecto al servicio de la fotocopidora un 70% se encuentran satisfechos, pero el restante 30% dan una respuesta no tan satisfactoria.

En el caso del apoyo que reciben los estudiantes por parte de los docentes, unos pocos encuestados opinan estar poco satisfechos con este servicio (3.2%) debido a que mencionan que algunos profesores no les aplican las recomendaciones indicadas para la atención de su adecuación, el 96.7% mencionan sentirse entre completamente satisfecho y satisfechos sobre este aspecto.

Respecto al tema de la comunicación que mantienen los docentes con sus estudiantes para controlar su avance o dificultades en los cursos que imparten, el 93.5% de los encuestados mencionan sentirse entre completamente satisfecho y satisfecho, mientras que un 6.4% dice estar poco satisfecho.

Otra de las variables consultadas es el trato mostrado por los docentes hacia las necesidades educativas de los estudiantes del programa, en donde el 100% se ubican entre las dos primeras categorías, demostrándose una



alta satisfacción, debido a que no se registran personas que dicen sentirse poco satisfecho o insatisfechas sobre este aspecto.

Por otra parte, en los recursos humanos especializados, tales como: servicios de intérpretes, tutorías estudiantiles, procesos de terapias psicológicas, la adecuación curricular y seguimiento, y la tramitología para obtener adecuación o apoyo, las opiniones varían un poco.

Del servicio de intérprete de LESCO, se determina que cinco casos presentan problemas auditivos en este programa; sin embargo, se encuesta a diez de los once estudiantes que poseen una adecuación de acceso, los cuales brindan una calificación al servicio de Intérpretes de Lesco; encontrándose entre completamente satisfechos y satisfechos.

De los 27 estudiantes que mencionan haber hecho uso del servicio de Tutorías Estudiantiles el 3.7% mencionan sentirse insatisfechos; no obstante, un 96.2% se siente completamente satisfecho o satisfecho con el servicio. En comparación con los dos años anteriores la disconformidad de las personas sobre este apoyo tiene una tendencia a la baja.

En los procesos de terapias psicológicas la gran mayoría de los estudiantes opinan estar entre completamente satisfechos y satisfechos con este servicio (95.4%), únicamente una 1 persona indica sentirse insatisfecha.

Acerca de la satisfacción de los encuestados con relación a la adecuación curricular y seguimiento, las dos categorías superiores suman un total de 86.6%, mientras que las dos inferiores suman un 13.3%.

Sobre tramitología para obtener adecuación o apoyo, los integrantes del PRONED mayoritariamente se ubican en las categorías de completamente

satisfecho y satisfecho, representando un 96.4%, mientras que solamente 1 estudiantes de los encuestados (3.6%) señala sentirse poco satisfechos con este aspecto.

Finalmente, en cuanto al aspecto de accesibilidad en lo referente a: infraestructura, equipo, mobiliario, información y acceso a actividades culturales, deportivas y recreativas, solo se toma en cuenta al 14.9% de la población de estudio, debido a que solo ellos poseen adecuación de acceso; obteniendo la respuesta de diez personas de las once que tienen estas necesidades educativas.

Con relación a la accesibilidad en infraestructura se observa que un 100% indican sentirse completamente satisfechos o satisfechos; demostrándose que existe una mejoría en la percepción de este tema, ya que, en el año 2018 el 25% de los encuestados se encontraban poco satisfecho al respecto.

Cuando se consulta a los estudiantes sobre el equipo, los mismos externan una respuesta muy positiva al encontrarse la mayoría entre completamente satisfechos y satisfechos, representando aproximadamente un 90%, únicamente el 10% restante mencionan sentirse poco satisfechos.

Con base en los cinco aspectos evaluados en el apartado de accesibilidad, sobre el mobiliario se obtiene que un 88.9% de la población que posee discapacidad se ubica en las dos categorías superiores, mientras que el 11.1% dice sentirse poco satisfecho al respecto.

Sobre la Información y el Acceso a actividades culturales, deportivas y recreativas, en ambos aspectos las categorías superiores obtienen un 100%.

3. Información cualitativa sobre el grado de satisfacción de los estudiantes del PRONED sobre servicios brindados por el CUC

El 77.4% de los estudiantes encuestados considera que el Colegio Universitario de Cartago es un Centro de Educación superior para universitaria inclusivo.

Con relación a la perspectiva que tienen los estudiantes encuestados sobre el servicio de tutorías estudiantiles, aproximadamente el 83% de los encuestados indican que siempre o casi siempre tienen disponibilidad de los tutores cuando los requieren y que los mismos siempre o casi siempre se encuentran capacitados para brindar el servicio.

Continuando con el servicio de tutorías estudiantiles se determina que el 95.6% volvería hacer uso de este apoyo.

Los estudiantes solicitan que los tutores estudiantiles sean personas ya profesionales en el campo o estudiantes egresados, que tengan amplios conocimientos en el idioma inglés, que proporcionen material para evaluar el avance en las tutorías (elaboración de ejercicios y prácticas) y que a los mismos se les capacite para que cuenten con las herramientas requeridas para brindar el proceso de enseñanza-aprendizaje a los estudiantes con necesidades educativas; así como mejora el trato de los tutores hacia los estudiantes, mostrando más compromiso y empatía al ofrecer el servicio.

De igual forma, se requiere de más apoyo por parte de la Institución a los estudiantes que ejercen esta labor, al proporcionarles un lugar fijo,



materiales, información sobre sus responsabilidades y beneficios al ser tutores estudiantiles y mayor capacitación para brindar el servicio.

Al ser la Unidad de Asesoría Psicoeducativa la encargada del PRONED, se consulta a los estudiantes sobre la calificación que le darían al seguimiento y apoyo brindado por esta Unidad, indicando la mayoría (83.9%) que lo califican entre "muy bueno" y "bueno".

Con relación a los servicios de apoyo que brinda el CUC, más del 85% dice que: los recursos humanos especializados, adecuaciones curriculares, evaluaciones, metodología y recursos didácticos, son en gran medida suficientes, de calidad y adecuados. No obstante, con relación a la planta física el porcentaje obtenido para la opción de "en gran medida" es mucho más bajo (72.4%), mientras que el restante 27.5% se inclina por decir que la misma es caracteriza en poca medida como suficiente, de calidad y adecuada.

Como principal fortaleza identificada por los estudiantes durante el proceso de enseñanza – aprendizaje se menciona el tener tiempo adicional durante las pruebas (7 casos); en segundo lugar, se mencionan dos aspectos: desempeño académico y habilidades blandas desarrolladas, y el acompañamiento y apoyo recibido en el proceso (se mencionan al Departamento de Bienestar Estudiantil, profesores y encargado de la Unidad Psicoeducativa) en ambos casos con un total de 5 respuestas.

En la tercera posición se ubican dos respuestas con 4 casos cada una, las cuales hacen referencia a la gran ayuda que representan las tutorías



estudiantiles para lograr aprobar los cursos y a las explicaciones brindadas en clase con una mayor comprensión por parte de los docentes.

Entre otros aspectos se mencionan la aplicación de metodologías dinámicas y con mucha práctica en las clases y aspectos propios realizados por los estudiantes como repasar todos los días, evacuar dudas en clases, tomar apuntes, entre otros.

Con relación a las dificultades que los estudiantes encuestados mencionan tener durante el proceso de enseñanza – aprendizaje se pueden dividir en dos grupos; en el primero se incluyen las dificultades presentadas por las condiciones o síndromes propios de cada estudiante, como por ejemplo: dificultad para comprender temas y preguntas de examen, desconcentración en clases y en los exámenes, dificultad para memorizar, dificultad para el razonamiento matemático, dificultad para entender la pronunciación durante las clases de inglés por presentar problemas auditivos (uso de audífono), razonamiento más lento y estrés presentado por no comprender en clase.

En el segundo grupo se clasifican las respuestas que tienen relación con los aspectos ajenos al control del estudiante, a saber: grupos de gran tamaño que dificultan la concentración de los estudiantes, falta de tutores estudiantiles en algunos cursos, espacio muy pequeño en los reglones de los exámenes (letra de estudiante es muy grande por problema visual), falta de compromiso y seguimiento de algunos docentes hacia los estudiantes, cuando no se cumplen por los profesores las recomendaciones establecidas en la adecuación (no respetan el tiempo adicional para realizar examen,



explican rápidamente en clases, algunos docentes no aumentan su tamaño de letra cuando tienen estudiantes con problemas visuales en clases), clases poco dinámicas que dificultan el aprendizaje del estudiante (lectura de diapositivas durante toda la clase, no realizan actividades).

Es importante, tomar en cuenta todas las respuestas con el propósito de atender cada uno de ellas de tal forma que los estudiantes del PRONED cuenten con todos los recursos y apoyos requeridos para garantizarles una equitativa educación y que, pese a sus necesidades educativas, no se les dificulte aún más el proceso de enseñanza – aprendizaje por la omisión de algunas acciones que logre este derecho.

Dentro de las herramientas necesarias brindadas por el CUC a los estudiantes que pertenecen al PRONED para desarrollar competencias laborales se mencionan, mayoritariamente (15 personas) una formación profesional de calidad, factor fundamental en el desarrollo de estas competencias, en segunda posición 5 personas mencionan que el personal administrativo y docente altamente calificado que posee el CUC brinda las herramientas requeridas para un desarrollo óptimo en su campo laboral, en tercer lugar se encuentran tanto la orientación profesional enfocada a futuros graduados y una maya curricular acorde a las exigencias del mercado laboral.

El 90.3% de los estudiantes encuestados señalan que los docentes que les brindan los cursos poseen la formación académica requerida para atender sus necesidades educativas, mientras que solamente 3 personas indica lo contrario.

B. Datos obtenidos de los Tutores Estudiantiles

1. Fortalezas del proceso de enseñanza- aprendizaje

Como las principales fortalezas, identificadas por los tutores estudiantiles durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, se mencionan principalmente características y actitudes que poseen los estudiantes del PRONED, tales como: deseos de superación, de aprender y progresar (6 respuestas) y se caracterizan por ser mayoritariamente personas comprometidas, esforzadas y perseverantes (6 respuestas), en segunda posición se menciona la dedicación y disposición de esos estudiantes (5 respuestas).

Además, es importante señalar que en tercer lugar se mencionan los apoyos y ayudas brindadas por el CUC, entre ellas se mencionan: atención personal por parte del docente, infraestructura, aplicación de adecuaciones, servicio de tutorías; los cuales viene a fortalecer el proceso de educación académica que llevan estos estudiantes.

2. Dificultades del proceso de enseñanza- aprendizaje

Los tutores estudiantiles indican que uno de los principales aspectos que les dificulta el proceso de enseñanza – aprendizaje con los estudiantes del PRONED, es que la atención de estos estudiantes les demanda una mayor exigencia al tutor que les brinda el servicio, ya que deben realizar acciones como: nivelación con el resto del grupo en poco tiempo, cambio constante de



métodos de enseñanza por lento aprendizaje, por la falta de concentración o almacenamiento de información, se debe ajustar un método de enseñanza - aprendizaje mucho más práctico (elaborar más prácticas y ejercicios), mayor demanda de atención cuando se trabaja con un grupo de tutoría (a pesar que la recomendación de la Unidad Psicoeducativa es que a los estudiantes del PRONED se les dé un servicio de tutorías estudiantiles individualizado).

3. Metodología empleada por los tutores estudiantiles para brindar el servicio a los estudiantes del PRONED

La mayoría de los tutores (93.3%) cuentan con un cronograma establecido para llevar acabo las tutorías estudiantiles.

Los tutores no tienen una forma estandarizada para efectuar el establecimiento de las tutorías, algunos la establecen según sus necesidades y no toman el parecer de los estudiantes, otros lo coordinan en conjunto con los estudiantes y hay quienes dejan a los estudiantes decidir el horario en el que desean se le brinden las tutorías.

Sobre la frecuencia del servicio mayoritariamente los tutores lo brindan una vez a la semana.

Se establece que la duración de las tutorías es de 2 horas por cada lección semanal. Algunos mencionan que a veces se les da un poco más de tiempo, pero por gusto propio.

Sobre el proceso que siguen cuando se hace necesario la cancelación y reprogramación de la fecha de alguna tutoría, se menciona que los tutores mantienen comunicación con los estudiantes para confirmar que realmente van asistir a las tutorías (establecimiento de Chat), sí el estudiante no puede

asistir a la tutoría se le solicita comunicarlo con antelación al tutor y se analiza en conjunto el nuevo día para brindar el servicio. Se procura reprogramar en la misma semana y de ser posible al día siguiente o al día más próximo posible, según disponibilidad del estudiante.

Cada tutor utiliza diferentes medios para obtener la información en la que basará la tutoría, ya sea en información suministrada por los estudiantes a quienes brindarán la tutoría (mayoritariamente) y hay quien la solicita al docente. Varios de ellos averiguan por cuenta propia en libros o internet y hay hasta quienes desarrollan sus propias prácticas, quices, evaluaciones de acuerdo a las necesidades de los estudiantes y procurando adaptar su método de enseñanza, de tal forma que el educando capte la información suministrada y logre un mejor rendimiento académico.

4. Responsabilidad y derechos de los tutores estudiantiles del CUC

Los tutores estudiantiles dan una respuesta positiva, debido a que el 93.3% indica conocer sobre las responsabilidades y derechos que asumen al brindar este servicio, únicamente una persona indica no saber al respecto y una persona no brinda respuesta.

5. Asesoría y capacitación de los tutores estudiantiles para la atención de estudiantes del PRONED, 2019

Acercas de este tema se obtiene que un 75% considera que el CUC sí les ofrece la capacitación y asesoría necesaria; sin embargo, el 25% restante considera que para la atención de esta población requiere de una mayor capacitación y hay quien comenta que desde el inicio del proceso todo depende directamente del Tutor Estudiantil.

6. Grado de satisfacción de los tutores estudiantiles sobre el apoyo recibido por parte de los docentes y de la Unidad Psicoeducativa, en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes PRONED, 2019

Sobre el seguimiento y apoyo que han recibido los tutores estudiantiles por parte de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa, del total encuestado el 88.2% se ubican en las dos categorías superiores, mientras que en las categorías de "poco satisfecho" e "insatisfecho" únicamente se registra una persona, en ambos casos.

Con relación al apoyo que los tutores estudiantiles reciben de los docentes que imparten los cursos, la mayoría (58.8%) menciona sentirse completamente satisfecho y en segunda opción se ubican en la categoría de satisfechos con un 29.4%, únicamente dos personas mencionan sentirse poco satisfechos sobre este aspecto.

7. Síndromes o condiciones que han presentado los estudiantes a quienes los tutores estudiantiles han brindado este servicio, año 2019

Un 40% de los estudiantes presentan déficit atencional, siendo la condición con la que han tenido más experiencia los tutores estudiantiles durante el año 2019. En segundo lugar, con un 13.8%, se ubican dos opciones: la Dislexia (Dificultada para leer) y la discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultada para comprender y recordar palabras o sonidos). En la tercera posición, con un 10.3% para cada una, se encuentran: la Disgrafía (dificultad para escribir), la Discalculia (dificultad para hacer cálculos matemáticos) y la opción de otros (entre los que se

menciona: Problemas al hablar, Asperger y persona sordo-muda). En última posición con un 3.4% se menciona que un único tutor a atendido a una persona con discapacidad auditiva.

8. Presentación de informe sobre los resultados obtenidos en las tutorías estudiantiles una vez finalizado el proceso

El 76.5% de los tutores estudiantiles indican que no es requisito el presentar un informe una vez finalizado el servicio de tutorías estudiantiles, caso contrario de 4 personas que mencionan sí hacerlo; sin embargo, al solicitarles mencionar cómo se llama ese informe, señalan que ese informe se trata de las listas de asistencia a las tutorías, evidenciándose que no es propiamente un informe al que hacen referencia.

9. Grado de satisfacción de los tutores estudiantiles con relación al servicio brindado a los estudiantes del PRONED, 2019

La mayoría de los encuestados dicen sentirse completamente satisfechos con el servicio brindado lo cual representa el 58.8% del total, mientras que un poco más del 35% mencionan sentirse satisfechos con la labor realizada, únicamente una persona señala que se siente poco satisfecho sobre este aspecto. No se registra personas insatisfechas.

El motivo por el cual casi un 60% se siente completamente satisfecho con poder brindar el servicio de tutorías, es porque los estudiantes a los que atienden logran sacar gran provecho de este servicio de apoyo; el cual se ve plasmado al lograr resolver dudas y problemas en clase, la mayoría de ellos aprueban los quizzes, exámenes. Los tutores se sienten muy complacidos al



compartir con ellos sus logros, pero también al brindar compañía en sus fracasos motivándolos a mejorar y salir adelante, se sienten motivados al observar mejoras en el rendimiento académico de los estudiantes que asisten a sus tutorías, y con aquellos casos en los que vuelven a solicitar tutorías con ellos. Además, les satisface ver el compromiso y las ganas por aprender que muestra la mayoría de los estudiantes y hay quien menciona que le complace la buena relación de amistad que se crea entre el tutor y el estudiante.

Adicional a lo mencionado anteriormente, dentro de los aspectos positivos que brindan satisfacción a los tutores también se encuentran los pluses que ellos reciben, tales como: el beneficio económico y la posibilidad que poseen los tutores de aumentar sus conocimientos.

Sobre los puntos a mejorar y los cuales son motivo para que algunos tutores se sientan satisfechos o poco satisfechos se señala, que a pesar de que se ha brindado un gran apoyo a los tutores por parte de la Institución (asesoría, acompañamiento), no se planifica el horario de las aulas y laboratorios, dificultando encontrar sitios disponibles y aptos para brindar las tutorías. De igual manera, no es tan satisfactorio, en el caso de un tutor, el estar cambiando la forma de explicar la materia a algunos estudiantes, ya que menciona que se vuelve aburrido y a la semana siguiente ya han olvidado lo que se les explicó. Otra situación que se menciona, es el caso de una estudiante que requiere intérprete, lo que hacía difícil dar la tutoría sin que estuviera presente este recurso humano especializado.

10. Recomendaciones brindadas por los tutores estudiantiles para mejorar aspectos de este servicio, 2019

La mayoría de los encuestados (8 personas) concuerda en que se requiere establecer un valor contractual (firma de contrato de cumplimiento) para garantizar que los estudiantes que solicitan tutorías, cumplan con aspectos tales como: la asistencia, puntualidad y compromiso con las tutorías, (7 casos) la necesidad de establecer un método para que se cuente con lugares aptos en el CUC para brindar las tutorías estudiantiles, disponibilidad de aulas y laboratorios, así como analizar la posibilidad de abrir la Biblioteca los días sábado.

Se brindan más recomendaciones las cuales se considera importante analizar, ya que cada una de ellas aporta oportunidades de mejora a un servicio que es sumamente requerido por los estudiantes, pertenezcan o no al PRONED.

C. Datos obtenidos de los Docentes

1. Opinión sobre si el CUC es un centro de enseñanza de educación superior parauniversitaria inclusivo

Un 97.8% de los docentes encuestados, consideran que el Colegio Universitario de Cartago es un centro de educación superior inclusivo, caso contrario de un único docente que opina que no es así.

2. Formación pedagógica de los docentes

En la mayoría de los casos (58.7%), se menciona que no poseen formación en pedagogía para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad, mientras que el 41.3% indican que sí cuentan con la misma.

3. Conocimiento de los docentes sobre la existencia en el CUC de una oficina que brinde seguimiento a docentes, estudiantes y tutores en materia de necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

Más del 90% de los docentes señalan que sí conocen sobre la existencia de la oficina indicada; no obstante, una persona responde negativamente a la consulta y dos personas señalan no tener conocimiento al respecto

4. Reciben información los docentes sobre el Programa de Necesidades Educativas, con o sin discapacidad (PRONED), año 2019.

Un 65.2% menciona que no tienen información sobre el Programa de Necesidades Educativas, con o sin discapacidad (PRONED), mientras que el restante 34.8% indican que sí han recibido información sobre el PRONED; evidenciándose así un gran desconocimiento sobre este valioso programa.

5. El CUC brinda a los docentes la asesoría y capacitación necesarias para desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje en la atención de la población que pertenece al PRONED, año 2019.

Casi el 70% mencionan que no son atendidas sus necesidades en este sentido por parte del CUC, pese a que anteriormente se evidenció que 58.7% de los docentes no poseen formación pedagógica, siendo aún más necesaria una constante capacitación de los docentes para que cuente con los conocimientos requeridos en la atención de los estudiantes que pertenecen al PRONED.

El 30.4% restante, señala que sí recibe del CUC la asesoría y capacitación necesarias para desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje en la atención de la población que pertenece al PRONED.

Las áreas en las que solicitan capacitación son: Formación en pedagogía actualizadas a la realidad de la educación superior para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad que sea atractivo y que satisfaga las necesidades educativas especiales de los estudiantes, comunicación Lesco, manejo de grupos, sensibilización para trabajar con personas con discapacidades motoras, refuerzos permanentes en manejo de la comunicación y mensaje no verbal de esta población estudiantil.

6. Fortalezas del proceso de enseñanza- aprendizaje

En primer lugar, los deseos de superación y de mejorar continuamente (14 respuestas) mientras que las características del esfuerzo, persistencia, perseverancia y constancia se ubican en segundo lugar (12 respuestas), otra



de las fortalezas que los docentes han observado en esta población es el compromiso que tienen los estudiantes, ya que este debe ser mayor para conseguir desarrollar y cumplir las competencias de los cursos. Además de las fortalezas que son características de la actitud y personalidad de los estudiantes, se mencionan los apoyos ofrecidos por la Institución en cuanto a: Infraestructura y Recursos Humanos (Personal de BECV, Docentes, psicólogo, Tutorías estudiantiles) los cuales vienen a fortalecer el proceso de enseñanza- aprendizaje de estas personas.

7. Dificultades del proceso de enseñanza- aprendizaje

Con mayor número de respuestas (12) los docentes mencionan que los estudiantes se distraen con mucha facilidad, son inseguros, introvertidos, temerosos, lejanos en muchos momentos, presentan frustración, impotencia y, anudado a esto, se indica que docentes que no tiene conocimientos pedagógicos, se les entrega los lineamientos para los apoyos y adecuaciones por aplicar, pero no saben cómo hacerlo.

En un segundo orden, con una respuesta de 8 docentes, se menciona que se dan valoraciones débiles por parte de los profesionales especialistas, ya que consideran que se brinda una valoración general y no individual, se dan adecuaciones a personas que no las requieren, opinan que se clasifican como adecuación no significativa cuando son adecuaciones significativas. Además, 4 personas señalan que el avance de las lecciones es más lento, lo que provoca en algunos casos molestia en el resto del grupo por detener el curso



de la clase para explicar varias veces a los estudiantes con adecuación. En tercer lugar, con 3 respuestas, se menciona por parte de los docentes que se dificulta el proceso de enseñanza – aprendizaje de estos estudiantes, debido a las deficiencias presentadas por estos porque durante la educación secundaria les quitaron contenidos por su adecuación, lo que les provocan grandes vacíos. Se considera importante analizar con detenimiento cada una de las dificultades mencionadas en la Tabla 40 por parte de los docentes.

8. Frecuencia con que los docentes contactan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para asesorarse ante los retos enfrentados al atender los casos de estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, al impartir sus cursos, año 2019.

Las respuestas sobre la frecuencia con que los docentes contactan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para asesorarse ante los retos enfrentados al atender los casos de estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, al impartir sus cursos, es muy variada; sin embargo, tanto la opción de “a veces” como la de “casi nunca” obtienen un porcentaje igual de 37.7%, mientras que un 24.4% de los docentes encuestados señalan que siempre o casi siempre se acercan a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para obtener una guía en la atención de esta población estudiantil.

Es importante resaltar que a pesar de que un 93.5 % mencionan conocer sobre la existencia de la oficina indicada, un alto porcentaje no hace uso de los servicios de apoyo que brinda esta Unidad.



9. Satisfacción de los docentes con relación a los aspectos de seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa y el apoyo brindado por parte del tutor estudiantil, respecto al proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes que poseen necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

Con relación al primer aspecto consultado la mayoría de los docentes (46.6%) señala sentirse satisfechos con el seguimiento y apoyo recibido por la Unidad de Asesoría Psicoeducativa, mientras que, en segunda posición, con un 24.4% del total, se sienten poco satisfechos con esta Unidad, seguidamente un 17.7% mencionan sentirse completamente satisfechos y por último un 11.1% de los docentes encuestados está insatisfecho con este aspecto. En términos generales se demuestra que al sumar las dos categorías superiores se obtiene un 64.3%, mientras que las dos categorías inferiores suman un 35.5%.

La mayoría de los docentes se ubican en la categoría de “satisfechos” con respecto al apoyo recibido por parte de los tutores estudiantiles, 52.7%.

Las categorías de “poco satisfecho” e “insatisfecho” reciben un porcentaje igual de 16.6% cada una. Finalmente, el 13.8% dice sentirse completamente satisfecho con la labor brindada por parte de los tutores estudiantiles. Al sumar las categorías, se obtiene un porcentaje de 66.5 para las superiores mientras que para las categorías inferiores se consigue un 33.2%.

Con relación al apoyo brindado por los tutores estudiantiles resalta que 10 docentes se abstienen de dar su respuesta.

10. Síndromes o condiciones que han presentado los estudiantes del PRONED con los cuales los docentes han tenido experiencia al impartir sus cursos durante el año 2019.

Los docentes presentan una amplia experiencia debido a que a diferencia de los tutores han atendido al menos 1 caso de cada uno de los síndromes y condiciones de la lista proporcionada; no obstante, la primera y segunda posición son las mismas que las indicadas por los tutores estudiantiles, es decir déficit atencional (22.8%) y Discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultad para comprender y recordar palabras o sonidos) (12%) respectivamente, en tercer y cuarto lugar se agregan dos condiciones que no aparecen en los tutores estudiantiles, los cuales son Discapacidad emocional (10.8%) y Discapacidad visual (9.6%).

11. Conocen los docentes si el CUC cuenta con procedimientos para la atención de la población estudiantil que es parte del PRONED, año 2019

Los docentes en su mayoría no saben si el Colegio Universitario de Cartago, cuenta con procedimientos para la atención de la población estudiantil del PRONED, reflejado en un 52.2% de las respuestas. Caso contrario del 41.3% que menciona conocer sobre dichos procedimientos; mientras que únicamente tres docentes señalan que el CUC no posee procedimientos para la atención de este sector de la población estudiantil.

12. Satisfacción de los docentes con relación al proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado con los estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad, año 2019.

El grado de satisfacción de mayor prevalencia en los docentes con relación al proceso de enseñanza- aprendizaje desarrollado con los estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad durante el año 2019, se muestra que el 61.3% dice sentirse satisfecho y un 18.1% menciona estar completamente satisfechos con la labor realizada, sumando ambas categorías se obtiene un 79.4%. Aproximadamente el 20% restante se ubica entre las categorías más bajas, en donde "poco satisfecho" obtiene un 15.9% y el 4.5% pertenece a los "insatisfechos".

RECOMENDACIONES

A) Estudiantes que pertenecen al PRONED

1. Con relación al servicio de parqueo institucional se sugiere la ampliación del mismo debido a la gran demanda de este servicio concesionario.
2. El servicio de fotocopiadora, como aspecto prioritario, mejorar la atención al cliente (modales, trato, paciencia), ya que este es el aspecto que más recalcan los encuestados (5 casos). También se retoman las sugerencias de los informes de años anteriores con relación a la ampliación del lugar y reducir los tiempos de espera para la atención.
3. Se recomienda procurar que los departamentos brinden una atención permanente, en donde la persona que ofrezca la información posea datos estandarizados, actualizados y verídicos, además de mejorar la calidad del servicio brindado por los funcionarios administrativos.
4. Se sugiere una mayor atención y seguimiento a los estudiantes del PRONED por parte de los docentes, aplicando todas y de forma adecuada las recomendaciones emitidas por la Unidad Psicoeducativa, (respetar el tiempo adicional que indica la adecuación para realizar las pruebas, no realizar explicaciones rápidas en clase, aumentar el tamaño de la letra cuando tienen estudiantes con problemas visuales en clases, realizar lecciones dinámicas no lectura de diapositivas todo la lección); ya que si dicha Unidad solicita a los docentes la aplicación de adecuaciones, todas y cada una de estas deben ser aplicadas por los docentes, porque de lo contrario se estaría violentando los derechos de los estudiantes, según lo estipulado en la Ley 7600. De igual forma, algunos docentes consideran que muchos estudiantes no requieren de tiempo adicional para realizar las evaluaciones; sin embargo, se sugiere respetar el criterio de la Unidad Técnica en el tema.
5. En cuanto a los aspectos evaluados de accesibilidad, a pesar de que la mayoría se siente completamente satisfecho o satisfecho con relación a los aspectos consultados; se recomienda analizar la posibilidad de construir accesos hacia las áreas verdes y mejorar la condición de la acera que va del frente de la Biblioteca hacia la soda, esto de conformidad con un estudiante que necesita trasladarse en silla de ruedas. Además, en la confección de las evaluaciones se debe procurar adaptar los espacios para la letra grande de las personas con problemas visuales (reglones de los exámenes) así como la aumentar la letra cuando el docente escribe en la pizarra.

6. Sobre las tutorías estudiantiles se recomienda brindar capacitación y asesoría de forma frecuente a los estudiantes que dan este servicio, con el propósito de que tenga todas las herramientas pedagógicas para la atención de esta población, además de estudiar la posibilidad de que el servicio de Tutorías lo imparta un profesional o egresados de las diferentes carreras, según petición de los mismos estudiantes del PRONED.
7. Se sugiere buscar mecanismos para contar con un listado de candidatos para dar el servicio de tutorías estudiantiles que puedan atender la demanda en los diferentes cursos; además de realizar evaluaciones a los estudiantes que brindan este apoyo, con el propósito de corregir cualquier situación en el transcurso de la prestación del servicio.
8. Se debe establecer un mecanismo que propicie la dotación de lugares idóneos para impartir las tutorías estudiantiles, ejemplo espacios en los horarios de algunas aulas y laboratorios (con su respectivo asistente) para brindar el servicio de tutorías. Analizar la posibilidad de habilitar los días sábado en la mañana el préstamo de las salas de estudio de la Biblioteca para impartir lecciones de tutorías estudiantiles.
9. Gestionar ante el CETE y las dependencias correspondientes la aplicación de un protocolo para el préstamo de equipo a los tutores estudiantiles para facilitar el desarrollo de este servicio.
10. Los estudiantes del PRONED solicitan aumentar el tiempo de la tutoría, mejorar la organización del tiempo y dar la tutoría en horas adecuadas.
11. Se sugiere realizar una revisión a la planta física de tal modo que se ajuste, en la medida de lo posible, a lo establecido en la Ley 7600
12. Se recomienda que los grupos no sea de gran tamaño ya que dificultan la concentración de los estudiantes.

B) Tutores Estudiantiles

13. Debido a que la atención de los estudiantes que pertenecen al PRONED requieren de una mayor exigencia y tiempo por parte de los tutores estudiantiles, se recomienda que se les brinde a estos casos un servicio individualizado, no en grupos de tal forma que se pueda dedicar el tiempo y toda la atención de acuerdo a sus necesidades educativas.

14. Se recomienda que los estudiantes que solicitan tutorías estudiantiles firmen un contrato de compromiso en el cual se comuniquen los derechos y obligaciones que asumen al solicitar el servicio, procurando de esta forma disminuir el ausentismo y la deserción a las tutorías.
15. Se recomienda que la información en la cual se basa la tutoría, sea suministrada por el docente que imparte la clase, a través de solicitud formal por parte del tutor estudiantil, con el fin de contar con mayor material y apoyo por parte del docente para este proceso.
16. Se sugiere que el establecimiento de las horas de tutorías sea consensuado entre las dos partes.
17. Se requiere la elaboración de un procedimiento en el cual se estandarice el accionar en cuanto a las tutorías estudiantiles, entre ellos los deberes y derechos tanto del tutor y como de los estudiantes que solicitan el servicio. Además, de estipular la entrega de un informe final por parte del Tutor Estudiantil en el cual se mencionen los avances y dificultades presentadas durante el proceso de enseñanza – aprendizaje.
18. Capacitación y asesoría frecuente para los tutores estudiantiles.

C) Docentes

19. Capacitación frecuente sobre aspectos de formación pedagógica y en los temas que los docentes encuestados indican, además de tomar en cuenta en el planteamiento de las capacitaciones la mayoría de síndromes o condiciones que se presentan en el CUC.
20. Mayor promoción y acercamiento de la Unidad Psicoeducativa hacia los docentes, con el fin de dar a conocer el PRONED y ofrecer el apoyo necesario en la atención de estos casos.
21. Analizar la forma en que se realizan las valoraciones de los estudiantes para establecer las adecuaciones, procurando que sea lo más individualizada y personalizada a cada caso.
22. Procurar una mayor relación entre las diferentes partes involucradas en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes del PRONED, es decir: estudiantes del PRONED con tutores estudiantiles, docentes y Encargado de la Unidad Psicoeducativa.

23. Establecer, oficializar y divulgar los procedimientos necesarios para la atención de las adecuaciones curriculares y demás necesidades educativas.

D) Recomendaciones Generales

24. Se recomienda buscar una estrategia para dar una orientación vocacional, así como realizar inducciones a las carreras, antes de las matrículas para poder conocer los potenciales casos de necesidades educativas y Discapacidad que ingresarán al CUC y estar preparados para su oportuna atención. Además de ser una medida para disminuir los riesgos de deserción estudiantil.
25. Se sugiere revisar que se esté aplicando, por quienes correspondan, el Artículo 38 del Reglamento de Orden Académico, en cuanto a la repitencia de cursos.
26. Realizar en cada cuatrimestre una inducción a los estudiantes de primer ingreso, con el fin de dar a conocer los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar y Calidad de Vida del CUC preparando material informativo, en el que se explique las ayudas, los beneficios y los procedimientos que se llevan a cabo en dicho Departamento, para facilitar el proceso de aprendizaje de estos alumnos; sugiriéndose a dicho Departamento entregar este material durante los procesos de matrícula.
27. Dada las observaciones tan importantes que manifiesta los encuestados (estudiantes del PRONED, Docentes y Tutores estudiantiles), se sugiere solicitar a la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), un plan de acción que procure responder a las oportunidades de mejora expuestas por cada una de los sectores encuestados en este estudio.
28. Planificar la ejecución de este estudio, hasta que el plan de acción indicado en el punto anterior, se haya puesto en práctica; de tal manera que el próximo informe que se realice sobre este tema, sirva para evaluar los resultados obtenidos después de la ejecución de dicho plan de acción.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Aplicado Estudiantes del PRONED



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTUDIANTES PRONED

Estimado/a Estudiante:

El Colegio Universitario de Cartago se encuentra realizando un estudio de Satisfacción sobre los servicios que brinda a los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas con o sin Discapacidad durante el año 2019, para realizar mejoras al mismo. Por favor responder las preguntas planteadas desde su experiencia como estudiante de dicho Programa. Toda la información brindada será confidencial y los datos se presentarán de forma general a los altos jerarcas para la toma de decisiones.

Código: _____

Año en el que inicio estudios en el CUC: _____

Nivel en el que se encuentra: _____

I PARTE. INFORMACIÓN CUANTITATIVA

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con la **ATENCIÓN AL CLIENTE EN GENERAL** recibida por usted de parte de: los funcionarios administrativos, soda, parqueo y fotocopiadora institucionales? Marque con una **X** la opción que usted considere.

ASPECTOS	GRADO DE SATISFACCION				
	Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No Aplica
Funcionarios administrativos					
Servicio de Soda					
Servicio del Parqueo					
Servicio de la Fotocopiadora					



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTUDIANTES PRONED

2. En el siguiente espacio en blanco por favor indicar sus observaciones o recomendaciones con relación a la atención al cliente que usted ha recibido por parte de las áreas detalladas en la pregunta No. 1:

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con el **APOYO DEL DOCENTE** brindado a Usted en cuanto a: la aplicación de adecuaciones y recomendaciones, comunicación y trato mostrado? Marque con una **X** la opción que usted considere.

ASPECTOS	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No Aplica
Aplicación de las recomendaciones indicadas en su adecuación					
Comunicación de sus docentes para controlar su avance o sus dificultades en los cursos que imparten					
Trato mostrado por parte de los docentes hacia sus necesidades educativas (sin discriminación, sin críticas, disposición, compromiso, comprensión)					



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTUDIANTES PRONED

4. En el siguiente espacio en blanco por favor indicar sus observaciones o recomendaciones con relación al apoyo que usted ha recibido por parte de los docentes en cuanto a lo detallado en la pregunta No.3:

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con los servicios recibidos por Usted de parte de los **RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS**, que se detallan en el siguiente cuadro? Marque con una **X** la opción que usted considere.

ASPECTOS	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No Aplica
Intérpretes LESCO					
Tutorías estudiantiles					
Procesos de Terapias psicológicas					
Con su Adecuación Curricular y seguimiento					
Tramitología para obtener Adecuación o apoyo					



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTUDIANTES PRONED

6. En el siguiente espacio en blanco por favor indicar sus observaciones o recomendaciones con relación al apoyo que usted ha recibido por parte del recurso humano especializado en cuanto a lo detallado en la pregunta No.5:

7. **Contestar el siguiente aspecto únicamente si usted posee alguna Discapacidad.** ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con a la **ACCESIBILIDAD** en los aspectos que se detallan en el siguiente cuadro? Marque con una **X** la opción que usted considere.

ASPECTOS	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No Aplica
Infraestructura					
Equipo					
Mobiliario					
Información					
Acceso a actividades culturales, deportivas y recreativas					



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

ESTUDIANTES PRONED

8. Si usted respondió la pregunta No. 07 sobre Accesibilidad, por favor indicar sus observaciones o recomendaciones sobre dicho tema, en el siguiente espacio en blanco:

II PARTE. INFORMACIÓN CUALITATIVA

Instrucciones: Por favor respondan las siguientes preguntas de forma amplia y detallada, desde su experiencia como estudiante del Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad. Toda la información brindada será confidencial y los datos se presentarán de forma general a los altos jerarcas para la toma de decisiones.

9. ¿Considera usted que el CUC es un Centro de educación superior inclusivo? Marque con una X la opción que considere.
- () SÍ (**PASE A LA PREGUNTA No.10**)
- () NO SABE (**PASE A LA PREGUNTA No.10**)
- () NO. Justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco:



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

ESTUDIANTES PRONED

10. Usted ha recibido el servicio de Tutorías Estudiantiles. Marque con una X la opción que considere.

() SÍ (**CONTINÚE EN LA PREGUNTA No. 11**)

() NO (**PASE A LA PREGUNTA No.12**)

11. Si usted ha recibido el servicio de tutorías estudiantiles por favor responda:

11.1 ¿Han estado disponibles los tutores estudiantiles cuando usted los ha solicitado? Marque con una X la opción que considere.

Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)

11.2 ¿Considera que los Tutores estudiantiles que le han atendido se encontraban capacitados para brindar la tutoría? Marque con una X la opción que considere.

Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)

11.3 ¿De acuerdo a su experiencia, volvería a solicitar el servicio de Tutorías estudiantiles?

() SÍ () NO



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

ESTUDIANTES PRONED

11.4 ¿Qué mejoras considera usted que debería realizársele al servicio de Tutorías Estudiantiles? Indique en el siguiente espacio en blanco.

12. ¿Cómo califica Usted el seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa que coordina el Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad? Marque con una X la opción que considere.

MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)

Por favor justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco:



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

ESTUDIANTES PRONED

13. ¿Considera Usted que los **servicios de apoyo** que brinda el CUC se caracterizan por ser **suficientes, de calidad y adecuados**? Marque con una X la opción que considere.

ASPECTOS	GRAN MEDIDA	EN POCA MEDIDA	NINGUNA MEDIDA
Recursos Humanos especializados			
Adecuaciones Curriculares			
Evaluaciones			
Metodología			
Recursos Didácticos			
Planta Física			

13.1 Si tiene alguna observación sobre los aspectos indicados en el cuadro anterior, por favor indicar:



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTUDIANTES PRONED

14. Mencione, ¿Cuáles son las fortalezas que usted ha identificado que le favorecen en su proceso de enseñanza-aprendizaje, como estudiante con adecuación curricular no significativa o de acceso?

15. Mencione, ¿Cuáles son las dificultades que usted ha identificado en su proceso de enseñanza- aprendizaje, como estudiante con adecuación curricular no significativa o de acceso?



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTUDIANTES PRONED

16. ¿Considera Usted que el CUC le brinda las herramientas necesarias para desarrollar competencias laborales? Justifique su respuesta

17. ¿Considera Usted que los docentes tienen la formación académica requerida para el proceso de enseñanza- aprendizaje, que su persona requiere?

() SÍ

() NO. Justifique su respuesta en el siguiente espacio:

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo 2. Cuestionario Aplicado a Tutores Estudiantiles



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
TUTORES ESTUDIANTILES

Estimado/a Estudiante:

El Colegio Universitario de Cartago se encuentra realizando un estudio de Satisfacción sobre los servicios que brinda a los estudiantes que pertenecen al Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad (PRONED) durante el año 2019, para realizar mejoras al mismo. Por favor responder las preguntas plantea desde su experiencia como tutor estudiantil de personas que pertenecen a dicho Programa. Toda la información brindada será confidencial y los datos se presentarán de forma general a los altos jercas para la toma de decisiones.

Código: _____

Año en el que inicio estudios en el CUC: _____

Nivel en el que se encuentra: _____

1. ¿Considera Usted que el CUC es un Centro de educación superior inclusivo? Marque con una X la opción que considere.

() SÍ

() NO. Justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco:



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

TUTORES ESTUDIANTILES

5. ¿Cuál es la metodología que utiliza para planificar las tutorías (establecimiento de las fechas de las tutorías, frecuencia de realización, duración de las tutorías, proceso para reprogramación de las fechas)?
6. ¿Tiene usted claro cuáles son sus responsabilidades y derechos como Tutor Estudiantil del CUC?
() SÍ
() NO. Justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco:
7. ¿Considera Usted que el CUC le brinda la asesoría y la capacitación necesaria para brindar la tutoría a la población que pertenece al PRONED? Marque con una X la opción que considere.
() SÍ
() NO. Por favor indicar en el siguiente espacio en blanco ¿en cuáles áreas requiere capacitación?



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

TUTORES ESTUDIANTILES

8. En términos generales ¿cuál es su satisfacción con relación a los aspectos que se mencionan en el siguiente cuadro? Marque con una x la opción que usted considere.

ASPECTO	Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)**	Insatisfecho (1)**	No Responde
Seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa					
Apoyo por parte del docente que imparte el curso					

**Si su respuesta es "poco satisfecho" o "insatisfecho", en alguno de los aspectos del cuadro anterior, por favor justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco:

COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

TUTORES ESTUDIANTILES

9. De las siguientes condiciones o síndromes, ¿Cuáles son los que han presentado los estudiantes con los que Usted ha tenido experiencia brindando el servicio de Tutoría Estudiantil? Marque con una X las opciones correspondientes.



a. Déficit atencional	
b. Dislexia (dificultad para leer)	
c. Disgrafía (dificultad para escribir)	
d. Discalculia (dificultad para hacer cálculos matemáticos)	
e. Discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultad para comprender y recordar palabras o sonidos)	
f. Discapacidad Física	
g. Discapacidad Emocional	
h. Condición Médica	
i. Discapacidad auditiva	
j. Discapacidad visual	



Otro (Especifique):



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
TUTORES ESTUDIANTILES

10. Al concluir la tutoría con el estudiante con necesidades educativas, con o sin discapacidad, Usted debe presentar o presentó un informe.

() SÍ ¿Cómo se llama ese informe?

() NO

11. A nivel general ¿Cuál es su grado de satisfacción con relación a la tutoría brindada al (a los) estudiante (s) con necesidades educativas, con o sin discapacidad? Marque con una X la opción que considere.

Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No Responde

Podría describir los motivos por los que tiene ese grado de satisfacción, en el siguiente espacio en blanco:



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
TUTORES ESTUDIANTILES

12. Finalmente ¿Qué observaciones tiene usted para mejorar algún aspecto de las tutorías estudiantiles con necesidades educativas que a su juicio no haya sido contemplado en el cuestionario? Por favor indicarlo en el siguiente espacio en blanco:

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo 3. Cuestionario Aplicado a Docentes



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PERSONAL DOCENTE

2. ¿Tiene usted formación en pedagogía para la atención de estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad?

SÍ () NO ()

3. ¿Tiene Usted conocimiento si existe en el CUC una oficina que brinda seguimiento a docentes, estudiantes y tutores en materia de necesidades educativas, con o sin discapacidad?

SÍ () NO () NO SABE ()

4. En el proceso de inducción, ¿usted recibió información del Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad (PRONED)?

SÍ () NO ()

5. ¿Considera Usted que el CUC le brinda la asesoría y la capacitación necesaria para desarrollar el proceso de enseñanza –aprendizaje en la atención de la población que pertenece al PRONED?

SÍ ()

NO () Por favor indicar en el siguiente espacio en blanco ¿en cuáles áreas requiere capacitación?



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PERSONAL DOCENTE

6. ¿Cuáles son las fortalezas que usted ha identificado en los estudiantes con adecuación curricular no significativa o de acceso?

7. ¿Cuáles son las dificultades que usted ha identificado en el proceso de enseñanza – aprendizaje con estudiantes que poseen adecuación curricular no significativa o de acceso y qué sugiere Usted para solventarlas?

COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
PERSONAL DOCENTE

8. ¿Usted ha contactado a la Unidad de Asesoría Psicoeducativa para asesorarse ante los retos enfrentados al atender los casos de estudiantes con necesidades educativas con o sin discapacidad, al impartir sus cursos? Por favor indique con una X la opción que considere:

- Siempre / Casi siempre
- A veces
- Casi nunca / nunca
- No sabe / No recuerda

Justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco.

COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PERSONAL DOCENTE

9. En términos generales ¿cuál es su satisfacción con relación a los aspectos que se mencionan en el siguiente cuadro? Marque con una x la opción que usted considere.

ASPECTO	Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)**	Insatisfecho (1)**	No Responde
Seguimiento y apoyo que ha recibido de la Unidad de Asesoría Psicoeducativa					
Apoyo por parte del Tutor Estudiantil					

**Si su respuesta es "poco satisfecho" o "insatisfecho", en alguno de los aspectos del cuadro anterior, por favor justifique su respuesta en el siguiente espacio en blanco:

COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
PERSONAL DOCENTE

10. De las siguientes condiciones o síndromes, ¿Cuáles son los que han presentado los estudiantes con los que Usted ha tenido experiencia al impartir sus cursos durante el año 2019? Marque con una X las opciones correspondientes.

a. Déficit atencional	
b. Dislexia (dificultad para leer)	
c. Disgrafía (dificultad para escribir)	
d. Discalculia (dificultad para hacer cálculos matemáticos)	
e. Discapacidad de la memoria y el proceso auditivo (dificultad para comprender y recordar palabras o sonidos)	
f. Discapacidad Física	
g. Discapacidad Emocional	
h. Condición Médica	
i. Discapacidad auditiva	
j. Discapacidad visual	

Otro (Especifique):

COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PERSONAL DOCENTE

11. ¿Conoce usted si el CUC cuenta con procedimientos para la atención de la población estudiantil que es parte del PRONED?

- () SÍ
() NO
() NO SABE

12. A nivel general ¿Cuál es su grado de satisfacción con relación al proceso de enseñanza – aprendizaje desarrollado con los estudiantes con necesidades educativas, con o sin discapacidad? Marque con una X la opción que considere.

Completamente Satisfecho (4)	Satisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No Responde

Podría describir los motivos por los que tiene ese grado de satisfacción, en el siguiente espacio en blanco:



COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
PERSONAL DOCENTE

13. Finalmente ¿Qué observaciones tiene usted para mejorar algún aspecto del Programa de Necesidades Educativas, con o sin Discapacidad (PRONED), que a su juicio no haya sido contemplado en el cuestionario? Por favor indicarlo en el siguiente espacio en blanco:

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

