

# Hallazgos Del Cuestionario De Satisfacción Con Los Servicios Del Laboratorio De Destrezas, Término 200230.

## 1. Introducción

A partir de agosto de 2001, el área académica destinada al Centro de Assessment Estudiantil, los Laboratorios de Idiomas, y el CREMC pasó a convertirse en lo que hasta el momento se conoce como el Laboratorio de Destrezas. Este cambio ocurre en respuesta al otorgamiento de fondos federales del Programa Título V del Departamento de Educación de los Estados Unidos, para el desarrollo y fortalecimiento de los estudiantes, de la facultad y del Recinto. En el caso de los estudiantes, el énfasis para los mismos es que puedan mejorar sus destrezas de redacción tanto en inglés como en español, las destrezas básicas en matemáticas, y las destrezas de búsqueda de información.

Los datos que se recopilaron a través de este cuestionario se utilizarán para mejorar los servicios del Laboratorio.

## 2. Metodología

### 2.1. Población y Muestra

La muestra utilizada para este estudio fue de 109 estudiantes que utilizaron las facilidades del laboratorio en el término 200230, ya fuera para tomar tutorías o para tomar las evaluaciones correspondientes a los laboratorios de los cursos GEEN 1101, 1102, 1103, 1201, 1202, GESP 1101, 1102 y 2203.

El total de estudiantes para cada curso que participó en este estudio se presenta en las Tablas 1 a la 3. En las mismas también se presentan las cantidades de estudiantes que estaban matriculados en los cursos, y la cantidad de estudiantes que utilizaron los servicios del laboratorio al menos una vez durante el término 200230.

**Tabla 1**

**Estudiantes del Recinto de Ponce matriculados en los cursos de inglés que requieren uso de las facilidades del Laboratorio de Destrezas, que utilizaron al menos una vez los servicios del mismo, y que contestaron el *Cuestionario de Satisfacción con los Servicios del Laboratorio de Destrezas*. Término 200230.**

Cursos	Matriculados <sup>a</sup>	Utilizaron los servicios del Laboratorio de Destrezas <sup>b</sup>	Contestaron el cuestionario <sup>c</sup>
GEEN 1101	474	258 (54.4%)	52 (20.2%)
GEEN 1102	450	292 (64.9%)	32 (11.0%)
GEEN 1103	288	194 (67.4%)	4 (2.1%)
GEEN 1201	48	1 (2.1%)	1 (100%)
GEEN 1202	88	17 (19.3%)	0 (0%)
<b>Total</b>	<b>1348</b>	<b>762 (56.5%)</b>	<b>89 (11.7%)</b>

a = Datos obtenidos a través de la Oficina de Registraduría del Recinto de Ponce.

b = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes matriculados en cada curso.

c = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes que utilizaron al menos una vez los servicios del Laboratorio de Destrezas.

**Tabla 2**

**Estudiantes del Recinto de Ponce matriculados en los cursos de español que requieren uso de las facilidades del Laboratorio de Destrezas, que utilizaron al menos una vez los servicios del mismo, y que contestaron el Cuestionario de Satisfacción con los Servicios del Laboratorio de Destrezas. Término 200230.**

Cursos	Matriculados <sup>a</sup>	Utilizaron los servicios del Laboratorio de Destrezas <sup>b</sup>	Contestaron el cuestionario <sup>c</sup>
GESP 1101	392	15 (3.8%)	7 (46.7%)
GESP 1102	702	209 (29.8%)	35 (16.7%)
GESP 2203	418	0 (0%)	1 <sup>d</sup>
<b>Total</b>	<b>1512</b>	<b>224 (14.8%)</b>	<b>43 (19.2%)</b>

- a = Datos obtenidos a través de la Oficina de Registraduría del Recinto de Ponce.
- b = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes matriculados en cada curso.
- c = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes que utilizaron al menos una vez los servicios del Laboratorio de Destrezas.
- d = El porcentaje no puede ser calculado pues no está definido.

**Tabla 3**

**Estudiantes del Recinto de Ponce matriculados en los cursos de matemáticas que utilizaron al menos una vez el servicio de tutorías del Laboratorio de Destrezas, y que contestaron el Cuestionario de Satisfacción con los Servicios del Laboratorio de Destrezas. Término 200230.**

Cursos	Matriculados <sup>a, b</sup>	Utilizaron los servicios de tutorías del Laboratorio de Destrezas <sup>c</sup>	Contestaron el cuestionario <sup>d</sup>
GEMA 1000	327	35 (10.7%)	13 (37.1%)
GEMA 1200	238	24 (10.1%)	15 (62.5%)
MATH 1070	170	15 (8.8%)	2 (13.3%)
MATH 1200	14	3 (21.4%)	--- <sup>e</sup>
MATH 1500	182	38 (20.9%)	9 (23.7%)
MATH 2100	44	3 (6.8%)	0 (0%)
MATH 2251	53	38 (71.7%)	3 (7.9%)
<b>Total</b>	<b>1028</b>	<b>156 (15.2%)</b>	<b>42 (26.9%)</b>

- a = Datos obtenidos a través de la Oficina de Registraduría del Recinto de Ponce.
- b = Un estudiante puede estar tomando simultáneamente MATH 1500 y MATH 2100.
- c = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes matriculados en cada curso.
- d = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes que utilizaron al menos una vez los servicios de tutorías del Laboratorio de Destrezas.
- e = La información no estuvo disponible.

## 2.2. Instrumento

El cuestionario contiene 46 preguntas, las cuales se dividen en seis (6) partes, con diferente cantidad de preguntas en cada una de ellas. La consistencia interna de las partes II a la V, y del cuestionario en su totalidad se presentan en la Tabla 4.

**Consistencia Interna de las preguntas del *Cuestionario de Satisfacción con los Servicios del Laboratorio de Destrezas*. Término 200230**

Parte	Cantidad de preguntas	Alpha
Laboratorio de destrezas en general <sup>a</sup>	9	0.8796
Laboratorio de español <sup>b</sup>	10	0.8065
Laboratorio de inglés <sup>c</sup>	10	0.8334
Tutorías de matemáticas <sup>d</sup>	4	0.9152
<b>Preguntas sobre satisfacción <sup>e</sup></b>	<b>33</b>	<b>0.8795</b>

a = Se excluyó la pregunta: ¿Cuáles cursos que requieren horas adicionales en un laboratorio abierto ha tomado durante este semestre?

b = Se excluyó la pregunta: ¿Cuál curso de español que requiere horas adicionales en un laboratorio abierto está tomando durante este semestre?

c = Se excluyó la pregunta: ¿Cuál curso de inglés que requiere horas adicionales en un laboratorio abierto está tomando durante este semestre?

d = Se excluyó la pregunta: ¿Cuál curso de matemáticas está tomando durante este semestre?

e = Se excluyeron las preguntas en a, b, c y d, ocho (8) preguntas sobre características demográficas, y la pregunta 46, Comentarios y sugerencias.

## 2.3. Procedimiento

Las preguntas del cuestionario fueron contestadas en las computadoras del Laboratorio de Destrezas, utilizando la aplicación computadorizada WebCT.

## 2.4. Descripción y análisis de los datos

Los datos recopilados se analizaron utilizando el paquete estadístico *SPSS for Windows 10.0, Student Version*.

Se seleccionarán como deficiencias en los servicios aquellas preguntas para las cuales el 20% o más de los estudiantes contestó las alternativas de “regular” o “nunca”, de “no”, o de “totalmente en desacuerdo” o “en desacuerdo”.

## 3. Hallazgos

Los hallazgos del cuestionario se presentan a continuación.

### 3.1. Características demográficas y educativas.

Variable	Frecuencia	%
<b>Edad (n = 109)</b>		
18 años o menos	24	22.2
19-24 años	63	57.8
25-34 años	14	12.8
35-44 años	4	3.7
45 años o más	4	3.7

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		
Masculino	51	46.8
Femenino	58	53.2
<b>Departamento Académico</b>		
Administración de empresas	34	31.2
Ciencias de la Salud	9	8.3
Ciencias y Tecnología	32	29.4
Educación y Ciencias Sociales	32	29.4
Humanidades	2	1.8
<b>Estado Civil</b>		
Casado (a)	17	15.6
Soltero (a)	88	80.7
Divorciado (a)	3	2.8
Separado (a)	1	0.9
<b>Horario de estudio</b>		
Diurno	73	67.0
Nocturno	22	20.2
Combinado	14	12.8
<b>Carga académica</b>		
12 créditos o más	106	97.2
Menos de 12 créditos	3	2.8
<b>Programa de estudios</b>		
Regular	89	81.7
AVANCE	20	18.3

### 3.2. Satisfacción con el Laboratorio de Destrezas en General

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Atención del personal (n = 109)</b>		
Excelente	62	56.9
Buena	35	32.1
Regular	8	7.3
Pobre	2	1.8
No he utilizado el servicio	2	1.8
<b>Disponibilidad de ayuda individualizada</b>		
Excelente	52	47.7
Buena	45	41.3
Regular	9	8.3
Pobre	3	2.8
<b>Orientación por el personal</b>		
Excelente	48	44.0
Buena	45	41.3
Regular	12	11.0
Pobre	3	2.8
No he utilizado el servicio	1	0.9

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Horario del laboratorio</b>		
Excelente	65	59.6
Buena	34	31.2
Regular	9	8.3
Pobre	1	0.9
<b>Materiales informativos</b>		
Excelente	53	48.6
Buena	38	34.9
Regular	11	10.1
Pobre	3	2.8
No he utilizado el servicio	4	3.7
<b>Ubicación del laboratorio</b>		
Excelente	45	41.3
Buena	48	44.0
Regular	12	11.0
Pobre	4	3.7
<b>Disponibilidad de materiales de referencia</b>		
Excelente	48	44.0
Buena	39	35.8
Regular	14	12.8
Pobre	3	2.8
No he utilizado el servicio	5	4.6
<b>Limpieza</b>		
Excelente	75	68.8
Buena	30	27.5
Regular	3	2.8
Pobre	1	0.9
<b>Ambiente físico</b>		
Excelente	58	53.2
Buena	44	40.4
Regular	5	4.6
Pobre	2	1.8
<b>Cursos con laboratorio que toma en 200230 (n = 105)</b>		
Solamente inglés	62	59.0
Solamente español	16	15.2
Inglés y español	27	25.7

### 3.3. Laboratorio de Español

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Curso que toma en 200230 (n = 43)</b>		
GESP 1101	7	16.3
GESP 1102	35	81.4
GESP 2203	1	2.3

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Orientación sobre el laboratorio por profesor</b>		
Sí	39	90.7
No	4	9.3
<b>Orientación sobre requisitos del laboratorio (id, matrícula y código de acceso) por profesor</b>		
Sí	36	83.7
No	7	16.3
<b>Lectura de las instrucciones de las pruebas diagnósticas</b>		
Sí	38	88.4
No	5	11.6
<b>Copia de las instrucciones para acceder las pruebas diagnósticas</b>		
Sí	18	41.9
No	25	58.1
<b>Claridad de las instrucciones del laboratorio disponibles a través de la Internet</b>		
Totalmente de acuerdo	14	32.6
De acuerdo	24	55.8
En desacuerdo	1	2.3
No aplica o no utilizó el servicio	4	9.3
<b>Referido por el profesor para mejorar destrezas que no dominó en las pruebas diagnósticas</b>		
Totalmente de acuerdo	13	30.2
De acuerdo	19	44.2
En desacuerdo	3	7.0
Totalmente en desacuerdo	1	2.3
No aplica o no utilizó el servicio	7	16.3
<b>Contribución de las tutorías de español a mejorar las destrezas</b>		
Totalmente de acuerdo	15	34.9
De acuerdo	16	37.2
En desacuerdo	2	4.7
Totalmente en desacuerdo	1	2.3
No aplica o no utilizó el servicio	9	20.9
<b>Relación del material disponible en el laboratorio con el curso</b>		
Totalmente de acuerdo	16	37.2
De acuerdo	19	44.2
En desacuerdo	2	4.7
No aplica o no utilizó el servicio	6	14.0
<b>Contribución del material disponible en el laboratorio a mejorar las destrezas</b>		
Totalmente de acuerdo	16	37.2
De acuerdo	20	46.5
En desacuerdo	1	2.3
No aplica o no utilizó el servicio	6	14.0

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción con la preparación académica en español recibida en el laboratorio</b>		
Totalmente de acuerdo	16	37.2
De acuerdo	25	58.1
Totalmente en desacuerdo	1	2.3
No aplica o no utilizó el servicio	1	2.3

### 3.4. Laboratorio de Inglés

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Curso que toma en 200230 (n = 89)</b>		
GEEN 1101	52	58.4
GEEN 1102	32	36.0
GEEN 1103	4	4.5
GEEN 1201	1	1.1
<b>Orientación sobre el laboratorio por profesor</b>		
Sí	82	92.1
No	7	7.9
<b>Orientación sobre requisitos del laboratorio (id, matrícula y código de acceso) por profesor</b>		
Sí	75	84.3
No	14	15.7
<b>Lectura de las instrucciones de los materiales del laboratorio</b>		
Sí	78	87.6
No	11	12.4
<b>Copia de las instrucciones para acceder los materiales del laboratorio</b>		
Sí	39	43.8
No	50	56.2
<b>Claridad de las instrucciones del laboratorio disponibles a través de la Internet</b>		
Totalmente de acuerdo	35	39.3
De acuerdo	41	46.1
En desacuerdo	4	4.5
Totalmente en desacuerdo	3	3.4
No aplica o no utilizó el servicio	6	6.7
<b>El profesor discutió en clases las instrucciones para el laboratorio</b>		
Totalmente de acuerdo	40	44.9
De acuerdo	31	34.8
En desacuerdo	7	7.9
Totalmente en desacuerdo	6	6.7
No aplica o no utilizó el servicio	5	5.6

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Contribución de las tutorías de inglés a mejorar las destrezas</b>		
Totalmente de acuerdo	27	30.3
De acuerdo	34	38.2
En desacuerdo	8	9.0
Totalmente en desacuerdo	5	5.6
No aplica o no utilizó el servicio	15	16.9
<b>Relación del material disponible en el laboratorio con el curso</b>		
Totalmente de acuerdo	37	41.6
De acuerdo	42	47.2
En desacuerdo	2	2.2
Totalmente en desacuerdo	4	4.5
No aplica o no utilizó el servicio	4	4.5
<b>Contribución del material disponible en el laboratorio a mejorar las destrezas</b>		
Totalmente de acuerdo	29	32.6
De acuerdo	42	47.2
En desacuerdo	10	11.2
Totalmente en desacuerdo	3	3.4
No aplica o no utilizó el servicio	5	5.6
<b>Satisfacción con la preparación académica en inglés recibida en el laboratorio</b>		
Totalmente de acuerdo	34	38.2
De acuerdo	46	51.7
En desacuerdo	4	4.5
Totalmente en desacuerdo	4	4.5
No aplica o no utilizó el servicio	1	1.1

### 3.5. Tutorías de Matemáticas

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Curso que toma en 200230 (n = 53)</b>		
GEMA 1000	13	24.8
GEMA 1200	15	28.3
MATH 1070	2	3.8
MATH 1500	9	17.0
MATH 2251	3	5.7
Otro	11	20.8
<b>El profesor informó sobre el servicio de tutorías</b>		
Totalmente de acuerdo	22	41.5
De acuerdo	18	34.0
En desacuerdo	2	3.8
Totalmente en desacuerdo	1	1.9
No aplica o no utilizó el servicio	10	18.9

Variable	Frecuencia	%
<b>Contribución de las tutorías de matemáticas a mejorar las destrezas</b>		
Totalmente de acuerdo	14	26.4
De acuerdo	18	34.0
En desacuerdo	4	7.5
Totalmente en desacuerdo	2	3.8
No aplica o no utilizó el servicio	15	28.3
<b>Dominio de los tutores del material sobre el cual solicitaba ayuda</b>		
Totalmente de acuerdo	12	22.6
De acuerdo	23	43.4
En desacuerdo	5	9.4
Totalmente en desacuerdo	1	1.9
No aplica o no utilizó el servicio	12	22.6
<b>Satisfacción con la preparación académica en matemáticas recibida en el laboratorio</b>		
Totalmente de acuerdo	16	30.2
De acuerdo	18	34.0
En desacuerdo	4	7.5
Totalmente en desacuerdo	3	5.7
No aplica o no utilizó el servicio	12	22.6

#### 4. Conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos revelan que los estudiantes no reportaron deficiencias en los servicios del laboratorio. Sin embargo, es recomendable que para aquellas áreas en las cuales al menos el 10% de los estudiantes reportó insatisfacción, los servicios sean mejorados. Entre las áreas relacionadas con el Laboratorio de Destrezas se encuentran:

- ☞ Disponibilidad de ayuda individualizada.
- ☞ Orientación ofrecida por el personal del laboratorio.
- ☞ Materiales informativos que proporciona el laboratorio.
- ☞ Disponibilidad en el laboratorio de materiales de referencia.
- ☞ Dar seguimiento a los estudiantes para que lean y tengan una copia de las instrucciones para los materiales de los laboratorios de español e inglés.
- ☞ Servicio de tutorías en inglés.
- ☞ Servicio de tutorías en matemáticas.

Igualmente, entre las áreas relacionadas con la facultad se encuentran:

- ☞ Orientación sobre los requisitos del laboratorio, tanto la facultad de español como la de inglés.
- ☞ Referido por el profesor para mejorar las destrezas de español que no dominó en las pruebas diagnósticas.
- ☞ Discusión en clases de las instrucciones para el laboratorio de inglés.
- ☞ Revisar el material disponible en el laboratorio de inglés (Contribución del material disponible y satisfacción con la preparación académica en inglés recibida en el laboratorio.)

En el caso del Laboratorio de Destrezas, el personal recibirá esta información y se les orientará y dará seguimiento al respecto.

En cuanto a la facultad, el Decanato de Servicios Académicos, a través del Director Académico de Humanidades, debe orientar a la facultad para mejorar aquellas áreas mencionadas anteriormente.