

Hallazgos Del Cuestionario De Satisfacción Con Los Servicios Del Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje, Término Académico 200330.

1. Introducción

1.1. Trasfondo del Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA³)

A partir de agosto de 2001, el espacio físico del área académica destinado al Centro de Assessment Estudiantil, los Laboratorios de Idiomas, y el Centro de Recursos Educativos para Matemáticas y Ciencias (CREMC) pasó a convertirse en lo que actualmente se conoce como el Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA³). 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 CRA³ les provee y coordina servicios de apoyo académico presencial y en línea. El objetivo principal es que los estudiantes mejoren sus destrezas de comunicación oral y escrita tanto en inglés como en español, las destrezas básicas en matemáticas y contabilidad, y las destrezas de búsqueda de información. En cuanto a la facultad, el CRA³ le da apoyo en su esfuerzo por mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Igualmente, en el CRA³ se realizan estudios que permiten, a la facultad y al Recinto, evaluar y revisar el currículo para hacer el mismo uno actualizado, que responda a las necesidades particulares de nuestros estudiantes.

1.2. Descripción del cuestionario

Los *Cuestionarios de Satisfacción Estudiantil con los Servicios en el Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA³)* contienen 28 preguntas, las cuales se dividen en tres (3) partes, con diferente cantidad de preguntas en cada una de ellas. La consistencia interna de las diferentes partes de los cuestionarios se presentan en la Tabla 1. La consistencia interna es la evidencia numérica de cuánto las preguntas en cada parte o en todo el instrumento, están midiendo esencialmente el mismo rasgo. Si el valor se encuentra más cerca de uno (1) o el 100%, mayor es la consistencia interna de los elementos (Cirino Gerena, 1994). Los valores para la consistencia interna de las diferentes partes de los cuestionarios evidencian numéricamente que las preguntas están midiendo esencialmente el mismo rasgo: satisfacción con los servicios del CRA³.

1.3. Justificación

Ofrecer servicios eficientes y efectivos es una de las características propuestas por el documento *Visión 2012 (UIPR, 1996)* para la Universidad Interamericana de Puerto Rico en este siglo XXI. En el caso de la comunidad universitaria del Recinto de Ponce, una de sus metas es lograr “ofrecer servicios estudiantiles...de la mejor calidad para atender las necesidades de la población estudiantil” (*Plan Estratégico 99-2000 al 2003-04, UIPR-Ponce, 1999*). El CRA³ es parte de las oficinas que ofrecen sus servicios que se ofrecen a la población estudiantil del Recinto de Ponce, y los que laboran en el mismo desean cumplir y alcanzar las características y metas que se han propuesto tanto la Institución como el Recinto. Para conocer cuánto se han alcanzado estas metas, es necesario auscultar entre los estudiantes la satisfacción de éstos con los servicios que se les ofrecen. Los hallazgos de esta investigación

servirán de ayuda para mejorar el servicio que los estudiantes reciben en el CRA³. Al igual que en los estudios realizados desde el término académico 200230, para aquellas áreas en las cuales al menos el 20% de los estudiantes reporte insatisfacción con los servicios, éstos serán mejorados.

Tabla 1
Consistencia interna de las preguntas de los Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios en el CRA³. Término académico 200330.

Parte	Cantidad de preguntas	Alpha	
		Español	Inglés
Laboratorio de destrezas en general	9	0.9088	0.8943
Laboratorio de cada curso ^a	10	0.8506	0.8014

a = Se excluyeron las preguntas: ¿Cuál curso de español que requiere horas adicionales en un laboratorio abierto está tomando durante este semestre? ¿Cuál curso de inglés que requiere horas adicionales en un laboratorio abierto está tomando durante este semestre?

2. Metodología

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

El objetivo general de este estudio es describir la satisfacción de los estudiantes del Recinto de Ponce que utilizaron las facilidades del CRA³, con los servicios que allí se ofrecen, durante el término académico 200330.

2.1. Población y Muestra

Las muestras utilizadas para este estudio fueron 357 estudiantes de los cursos de inglés GEEN 1101, 1102, 1103, 1201, 1202, y 106 estudiantes de los cursos de español GESP 1101, 1102 y 2203. Estos estudiantes utilizaron las facilidades del CRA³ en el término 200330, ya fuera para tomar tutorías o para tomar las evaluaciones correspondientes a los laboratorios de sus cursos. El total de estudiantes para cada curso que participó en este estudio, la cantidad de estudiantes matriculados en los cursos, y la cantidad de estudiantes que utilizaron los servicios del CRA³ al menos una vez, durante el término académico 200330 se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2

Estudiantes del Recinto de Ponce matriculados en los cursos que requieren uso de las facilidades del Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA³), que utilizaron al menos una vez los servicios del mismo, y que contestaron los *Cuestionarios de Satisfacción con los Servicios del CRA³*. Término académico 200330.

CURSOS	MATRICULADOS^a	UTILIZARON LOS SERVICIOS DEL CRA^{3 b, c}	CONTESTARON EL CUESTIONARIO^d
INGLÉS			
GEEN 1101	428	264 (62%)	66 (25%)
GEEN 1102	653	422 (65%)	137 (32%)
GEEN 1103	392	254 (65%)	109 (43%)
GEEN 1201	41	19 (46%)	5 (26%)
GEEN 1202	116	56 (48%)	39 (70%)
Total	1,630	1,015 (62%)	356 (35%)^e
ESPAÑOL			
GESP 1101	491	129 (26%)	21 (16%)
GESP 1102	704	244 (35%)	61 (25%)
GESP 2203	309	62 (20%)	24 (29%)
Total	1,504	435 (29%)	106 (7%)

a = Datos obtenidos a través de los registros oficiales del CRA³.

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

c = Solamente se incluyen los estudiantes que fueron a tomar laboratorio de inglés y español.

d = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes que utilizaron al menos una vez los servicios del CRA³.

e = Un (1) estudiante del curso GEEN 1203 contestó el cuestionario, el cual no fue incluido en esta tabla.

2.3. Procedimiento

Las preguntas del cuestionario fueron contestadas en las computadoras del Laboratorio de Destrezas del CRA³, utilizando la aplicación computadorizada WebCT. Los datos recopilados se analizaron utilizando la aplicación computadorizada para análisis estadístico *SPSS for Windows 11.5*.

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

3. Hallazgos

Los hallazgos del cuestionario se presentan a continuación.

3.1. Características demográficas y educativas.

CARACTERÍSTICAS	% INGLÉS (n = 357)	% ESPAÑOL (n=106)
EDAD		
18 años o menos	24.4	34.9
19-24 años	54.1	42.5
25-34 años	16.8	16.0
35-44 años	4.2	4.7
45 años o más	0.6	1.9
GÉNERO		
Masculino	42.6	36.8
Femenino	57.4	63.2
DEPARTAMENTO ACADÉMICO		
Administración de Empresas	28.9	19.8
Ciencias de la Salud	8.1	7.5
Ciencias y Tecnología	27.5	25.5
Educación y Ciencias Sociales	33.3	38.7
Humanidades	2.2	8.5
ESTADO CIVIL		
Casado (a)	15.7	15.1
Soltero (a)	78.2	77.4
Divorciado (a)	2.5	3.8
Separado (a)	3.4	2.8
Viudo (a)	0.3	0.9
HORARIO DE ESTUDIO		
Diurno	63.6	65.1
Nocturno	21.8	17.0
Sabatino	0.6	0.9
Combinado	14.0	17.0
CARGA ACADÉMICA		
12 créditos o más	93.6	89.6
Menos de 12 créditos	6.4	10.4
PROGRAMA DE ESTUDIOS		
Regular	84.6	84.9
AVANCE	15.4	15.1

3.2. Satisfacción con el CRA³ en General

CARACTERÍSTICAS	% INGLÉS (n = 357)	% ESPAÑOL (n=106)
ATENCIÓN DEL PERSONAL		
Excelente	36.7	38.7
Buena	43.1	44.3
Regular	15.1	14.2
Pobre	2.5	2.8
No he utilizado el servicio	2.5	0.0

CARACTERÍSTICAS	% INGLÉS (n = 357)	% ESPAÑOL (n=106)
DISPONIBILIDAD DE AYUDA INDIVIDUALIZADA		
Excelente	35.6	38.7
Buena	45.9	42.5
Regular	13.4	15.1
Pobre	3.6	3.8
No he utilizado el servicio	1.4	0.0
ORIENTACIÓN POR EL PERSONAL		
Excelente	30.8	34.9
Buena	47.6	34.0
Regular	16.2	25.5
Pobre	3.1	4.7
No he utilizado el servicio	2.2	0.9
HORARIO		
Excelente	46.8	41.5
Buena	41.5	46.2
Regular	9.5	10.4
Pobre	0.8	0.9
No he utilizado el servicio	1.4	0.9
MATERIALES INFORMATIVOS		
Excelente	38.1	35.8
Buena	45.7	39.6
Regular	12.6	22.6
Pobre	1.7	0.9
No he utilizado el servicio	2.0	0.9
UBICACIÓN DEL CRA³		
Excelente	42.9	42.5
Buena	43.4	47.2
Regular	11.2	9.4
Pobre	1.7	0.9
No he utilizado el servicio	0.8	0.0
DISPONIBILIDAD DE MATERIALES DE REFERENCIA		
Excelente	28.9	30.2
Buena	48.5	45.3
Regular	16.8	17.0
Pobre	2.8	3.8
No he utilizado el servicio	3.1	3.8
LIMPIEZA		
Excelente	57.1	55.7
Buena	37.5	39.6
Regular	5.0	3.8
Pobre	0.0	0.9
No he utilizado el servicio	0.3	0.0

CARACTERÍSTICAS	% INGLÉS (n = 357)	% ESPAÑOL (n=106)
AMBIENTE FÍSICO		
Excelente	43.4	48.1
Bueno	47.3	47.2
Regular	7.3	3.8
Pobre	0.8	0.9
No he utilizado el servicio	1.1	0.0

3.3. Laboratorio de cada disciplina

CARACTERÍSTICAS	% INGLÉS (n = 357)	% ESPAÑOL (n=106)
ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO POR PROFESOR		
Sí	86.8	83.0
No	13.2	17.0
ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL LABORATORIO (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR		
Sí	81.0	76.4
No	19.0	23.6
LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO		
Sí	92.7	94.3
No	7.3	5.7
COPIA DE LAS INSTRUCCIONES PARA ACCEDER EL LABORATORIO		
Sí	36.4	35.8
No	63.6	64.2
CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO DISPONIBLES A TRAVÉS DE LA INTERNET		
Totalmente de acuerdo	36.7	31.1
De acuerdo	53.2	60.4
En desacuerdo	7.6	6.6
Totalmente en desacuerdo	2.5	1.9
REFERIDO POR EL PROFESOR PARA MEJORAR DESTREZAS QUE NO DOMINÓ EN LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		
Totalmente de acuerdo		33.0
De acuerdo		43.4
En desacuerdo		13.2
Totalmente en desacuerdo		10.4
PROFESOR DISCUTIÓ EN CLASES LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO		
Totalmente de acuerdo	38.1	
De acuerdo	40.9	
En desacuerdo	14.3	
Totalmente en desacuerdo	6.7	

CARACTERÍSTICAS	% INGLÉS (n = 357)	% ESPAÑOL (n=106)
CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS A MEJORAR DESTREZAS EN EL CURSO		
Totalmente de acuerdo	31.4	32.1
De acuerdo	45.1	50.0
En desacuerdo	14.3	11.3
Totalmente en desacuerdo	9.2	6.6
RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO		
Totalmente de acuerdo	42.3	25.5
De acuerdo	49.9	58.5
En desacuerdo	6.2	11.3
Totalmente en desacuerdo	1.7	4.7
CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS		
Totalmente de acuerdo	33.6	29.2
De acuerdo	52.7	56.6
En desacuerdo	10.1	10.4
Totalmente en desacuerdo	3.6	3.8
SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA EN EL LABORATORIO		
Totalmente de acuerdo	33.9	34.0
De acuerdo	51.3	54.7
En desacuerdo	9.8	7.5
Totalmente en desacuerdo	5.0	3.8

4. Conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos revelan que al menos 20% de los estudiantes reportaron insatisfacción con los servicios del CRA³ para las áreas siguientes:

- ❖ Orientación que ofrece el personal.
- ❖ La información o materiales informativos.
- ❖ La disponibilidad de materiales de referencia como diccionarios, libros y materiales en la Internet, entre otros.
- ❖ Contribución de las tutorías a mejorar las destrezas en el curso de inglés.

Igualmente, con relación a la facultad los estudiantes reportaron insatisfacción con los siguientes aspectos:

- ❖ Discusión en clases de las instrucciones del laboratorio de inglés.
- ❖ Orientación por el (la) profesor(a) de español sobre los requisitos previos para tomar el laboratorio para el curso (identificación con foto, matrícula y código de acceso para la computadora.)
- ❖ Referido al laboratorio de español por el (la) profesor(a), para mejorar las destrezas que no dominó en las pruebas diagnósticas.

Finalmente, con relación a los estudiantes mismos, estos reportaron insatisfacción propia con los siguientes aspectos:

- ❖ Obtener copia para referencia futura, de las instrucciones para acceder los materiales del laboratorio, tanto de inglés como de español.

En el caso del CRA³ y los estudiantes, el personal del CRA³ recibirá esta información y se les orientará y dará seguimiento al respecto, incluyendo aquellas áreas relacionadas con el CRA³ en las cuales el porcentaje de insatisfacción fue al menos 10%.

En cuanto a la facultad, el Decanato de Estudios, a través de los Directores Académicos, debe orientar a la facultad para mejorar aquellas áreas mencionadas anteriormente.

5. Bibliografía

Cirino Gerena G. **Introducción al Desarrollo de Pruebas Escritas**. Río Piedras, Puerto Rico: Editorial Bohío; 1994. Capítulos IX y X: 177-212.

Universidad Interamericana de Puerto Rico. *IV. Nuestra Visión al 2012, La Universidad Interamericana de Puerto Rico en el Siglo XXI. Visión 2012*. San Juan: UIPR; 1996: pp. 24-26.

Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce. *II. Misión y Metas de la Unidad. Plan Estratégico 99-2000 al 2003-2004*. Ponce: UIPR-Ponce; 1999: pp. 3-4.