

# Hallazgos Del Cuestionario De Satisfacción Con Los Servicios Del Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje, Término Académico 200310.

## 1. Introducción

### 1.1. Trasfondo del Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA<sup>3</sup>)

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 (CRA<sup>3</sup>). 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 CRA<sup>3</sup> 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 CRA<sup>3</sup> le da apoyo en su esfuerzo por mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Igualmente, en el CRA<sup>3</sup> 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

El *Cuestionario de Satisfacción Estudiantil con los Servicios en el Centro de Recursos Académicos de Apoyo al Aprendizaje (CRA<sup>3</sup>)* contiene 72 preguntas, las cuales se dividen en nueve (9) partes, con diferente cantidad de preguntas en cada una de ellas. La consistencia interna de las diferentes partes del cuestionario se presenta 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 del cuestionario evidencian numéricamente que las preguntas están midiendo esencialmente el mismo rasgo: satisfacción con los servicios del CRA<sup>3</sup>.

### 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 CRA<sup>3</sup> 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 CRA<sup>3</sup>. Al igual que en el estudio realizado en 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 del *Cuestionario de Satisfacción con los Servicios en el CRA*<sup>3</sup>. Término académico 200310.**

<b>Parte</b>	<b>Cantidad de preguntas</b>	<b>Alpha</b>
Laboratorio de destrezas en general <sup>a</sup>	9	0.9056
Laboratorio de español <sup>b</sup>	10	0.8506
Laboratorio de inglés <sup>c</sup>	10	0.7880
Tutorías de matemáticas <sup>d</sup>	4	0.9435
Laboratorio de matemáticas <sup>d</sup>	9	0.9237
Tutorías de contabilidad <sup>e</sup>	4	0.9012
Cursos a distancia <sup>f</sup>	5	0.7661

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 excluyó la pregunta: ¿Cuál curso de contabilidad está tomando durante este semestre?

f = Se excluyó la pregunta: Curso a distancia que está tomando actualmente.

## **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 CRA<sup>3</sup>, con los servicios que allí se ofrecen, durante el término académico 200310.

#### **2.1. Población y Muestra**

La muestra utilizada para este estudio fue de 179 estudiantes que utilizaron las facilidades del CRA<sup>3</sup> en el término 200310, ya fuera para tomar tutorías o para tomar las evaluaciones correspondientes a los laboratorios de los cursos GEEN 1101, 1102, 1103, 1201, 1202, 1203, GESP 1101, 1102 y 2203. 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 CRA<sup>3</sup> al menos una vez, durante el término académico 200310 se presentan en la Tabla 2, en conjunto con los datos obtenidos para el término académico 200230.

**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 (CRA<sup>3</sup>), que utilizaron al menos una vez los servicios del mismo, y que contestaron el Cuestionario de Satisfacción con los Servicios del CRA<sup>3</sup>. Términos académicos 200230 vs. 200310.**

CURSOS	MATRICULADOS <sup>a</sup>		UTILIZARON LOS SERVICIOS DEL CRA <sup>3 b, c</sup>		CONTESTARON EL CUESTIONARIO <sup>d</sup>	
	200230	200310	200230	200310	200230	200310
<b>INGLÉS</b>						
GEEN 1101	474	783	258 (54.4%)	524 (66.9%) <sup>(+)</sup>	52 (20.2%)	69 (13.2%)
GEEN 1102	450	433	292 (64.9%)	331 (76.4%) <sup>(+)</sup>	32 (11.0%)	30 (9.1%)
GEEN 1103	288	365	194 (67.4%)	286 (78.4%) <sup>(+)</sup>	4 (2.1%)	24 (8.4%)
GEEN 1201	48	154	1 (2.1%)	109 (70.8%) <sup>(+)</sup>	1 (100%)	17 (15.6%)
GEEN 1202	88	5	17 (19.3%)	0 (0%) <sup>(+)</sup>	0 (0%)	0 (0%)
<b>Total</b>	<b>1348</b>	<b>1740</b>	<b>762 (56.5%)</b>	<b>1250 (71.8%) <sup>(+)</sup></b>	<b>89 (11.7%)</b>	<b>140 (11.2%)</b>
<b>ESPAÑOL</b>						
GESP 1101	392	1116	15 (3.8%)	478 (42.8%) <sup>(+)</sup>	7 (46.7%)	91 (19.0%)
GESP 1102	702	304	209 (29.8%)	66 (21.7%) <sup>(-)</sup>	35 (16.7%)	19 (28.8%)
GESP 2203	418	494	0 (0%)	77 (15.6%) <sup>(+)</sup>	1	19 (24.7%)
<b>Total</b>	<b>1512</b>	<b>1914</b>	<b>224 (14.8%)</b>	<b>621 (32.4%) <sup>(+)</sup></b>	<b>43 (19.2%)</b>	<b>129 (20.8%)</b>
<b>MATEMÁTICAS</b>						
GEMA 1000	327	542	35 (10.7%)	15 (2.8%) <sup>(-)</sup>	13 (37.1%)	35 (233.3%) <sup>e</sup>
GEMA 1200	238	725	24 (10.1%)	45 (6.2%) <sup>(-)</sup>	15 (62.5%)	30 (66.7%)
MATH 1070	170	97	15 (8.8%)	3 (3.1%) <sup>(-)</sup>	2 (13.3%)	4 (133.3%) <sup>e</sup>
MATH 1200	14	---	3 (21.4%)	---	0 (0%)	---
MATH 1500	182	107	38 (20.9%)	22 (20.6%) <sup>(-)</sup>	9 (23.7%)	3 (13.6%)
MATH 2100	44	16	3 (6.8%)	0 (0%) <sup>(-)</sup>	0 (0%)	0 (0%)
MATH 2251	53	43	38 (71.7%)	12 (27.9%) <sup>(+)</sup>	3 (7.9%)	0 (0%)
<b>Total</b>	<b>1028</b>	<b>1530</b>	<b>156 (15.2%)</b>	<b>97 (6.3%) <sup>(-)</sup></b>	<b>42 (26.9%)</b>	<b>72 (74.2%)</b>
<b>CONTABILIDAD</b>						
ACCT 1151	---	248	---	10 (4.0%)	---	13 (133.3%) <sup>e</sup>
ACCT 1152	---	124	---	---	---	1 (--- <sup>h</sup> )
<b>Total</b>	<b>---</b>	<b>372</b>	<b>---</b>	<b>10 (2.7%)</b>	<b>---</b>	<b>14 (140%) <sup>e</sup></b>

- a = Datos obtenidos a través de la Oficina de Evaluación del Recinto de Ponce.
- 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, tutorías de matemáticas y tutorías de contabilidad.
- d = El porcentaje fue calculado con respecto a los estudiantes que utilizaron al menos una vez los servicios del CRA<sup>3</sup>.
- e = Hubo estudiantes de los cursos a distancia que no utilizaron los servicios de tutorías o laboratorio abierto del CRA<sup>3</sup>.
- f = Este curso se ofreció por última vez en el término académico 200240.
- g = El servicio no se ofreció en el término académico 200230.
- h = La información no estuvo disponible.
- + = Aumento
- = Disminución

Al comparar los términos académicos 200230 y 200310, en la Tabla 2 podemos observar que el porcentaje de estudiantes que tomaron cursos de inglés y español que utilizaron los servicios del CRA<sup>3</sup> aumentó para la mayor parte de los cursos y en general. Sin embargo, en el caso de los estudiantes de matemáticas este porcentaje disminuyó.

### 2.3. Procedimiento

Las preguntas del cuestionario fueron contestadas en las computadoras del Laboratorio de Destrezas del CRA<sup>3</sup>, 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	%
<b>EDAD (n = 179)</b>	
18 años o menos	37.4
19-24 años	46.4
25-34 años	9.5
35-44 años	5.0
45 años o más	1.7
<b>GÉNERO</b>	
Masculino	37.4
Femenino	62.6
<b>DEPARTAMENTO ACADÉMICO</b>	
Administración de empresas	30.2
Ciencias de la Salud	5.6
Ciencias y Tecnología	24.0
Educación y Ciencias Sociales	37.4
Humanidades	2.8
<b>ESTADO CIVIL</b>	
Casado (a)	11.7
Soltero (a)	83.8
Divorciado (a)	3.4
Separado (a)	1.1
<b>HORARIO DE ESTUDIO</b>	
Diurno	79.3
Nocturno	8.9
Combinado	11.7

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CARGA ACADÉMICA</b>	
12 créditos o más	95.5
Menos de 12 créditos	4.5
<b>PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	
Regular	92.7
AVANCE	7.3

### 3.2. Satisfacción con el CRA<sup>3</sup> en General

CARACTERÍSTICAS	%
<b>ATENCIÓN DEL PERSONAL (n = 179)</b>	
Excelente	36.9
Buena	45.3
Regular	13.4
Pobre	1.1
No he utilizado el servicio	3.4
<b>DISPONIBILIDAD DE AYUDA INDIVIDUALIZADA</b>	
Excelente	36.9
Buena	46.4
Regular	11.2
Pobre	2.2
No he utilizado el servicio	3.4
<b>ORIENTACIÓN POR EL PERSONAL</b>	
Excelente	30.2
Buena	45.8
<b>Regular</b>	<b>16.8</b>
<b>Pobre</b>	<b>3.4</b>
No he utilizado el servicio	3.9
<b>HORARIO DEL LABORATORIO</b>	
Excelente	46.9
Buena	43.0
Regular	5.0
Pobre	1.1
No he utilizado el servicio	3.9
<b>MATERIALES INFORMATIVOS</b>	
Excelente	35.8
Buena	50.8
Regular	8.4
Pobre	0.6
No he utilizado el servicio	4.5
<b>UBICACIÓN DEL CRA<sup>3</sup></b>	
Excelente	38.5
Buena	50.8
Regular	7.8
Pobre	0.6
No he utilizado el servicio	2.2

CARACTERÍSTICAS	%
<b>DISPONIBILIDAD DE MATERIALES DE REFERENCIA</b>	
Excelente	27.9
Buena	41.3
<b>Regular</b>	<b>19.6</b>
<b>Pobre</b>	<b>2.8</b>
No he utilizado el servicio	8.4
<b>LIMPIEZA</b>	
Excelente	50.3
Buena	43.0
Regular	4.5
Pobre	0.6
No he utilizado el servicio	1.7
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>	
Excelente	41.3
Bueno	49.2
Regular	7.8
Pobre	0.0
No he utilizado el servicio	1.7
<b>CURSOS CON LAB. QUE TOMA (n = 169)</b>	
Solamente inglés	23.7
Solamente español	17.2
Inglés y español	59.2

### 3.3. Laboratorio de Español

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CURSO (n = 129)</b>	
GESP 1101	70.5
GESP 1102	14.7
GESP 2203	14.7
<b>ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO POR PROFESOR</b>	
Sí	76.7
<b>No</b>	<b>23.3</b>
<b>ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL LABORATORIO (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR</b>	
Sí	69.0
<b>No</b>	<b>31.0</b>
<b>LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DE LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS</b>	
Sí	86.0
No	14.0
<b>COPIA DE LAS INSTRUCCIONES PARA ACCEDER LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS</b>	
Sí	22.5
<b>No</b>	<b>77.5</b>

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO DISPONIBLES A TRAVÉS DE LA INTERNET</b>	
Totalmente de acuerdo	27.9
De acuerdo	53.5
En desacuerdo	4.7
Totalmente en desacuerdo	0.8
N/A o no utilizó el servicio	13.2
<b>REFERIDO POR EL PROFESOR PARA MEJORAR DESTREZAS QUE NO DOMINÓ EN LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS</b>	
Totalmente de acuerdo	26.4
De acuerdo	31.8
<b>En desacuerdo</b>	<b>13.2</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>7.8</b>
N/A o no utilizó el servicio	20.9
<b>CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS DE ESPAÑOL A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	20.2
De acuerdo	31.0
En desacuerdo	9.3
Totalmente en desacuerdo	3.1
N/A o no utilizó el servicio	36.4
<b>RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO</b>	
Totalmente de acuerdo	25.6
De acuerdo	39.5
En desacuerdo	7.8
Totalmente en desacuerdo	3.1
N/A o no utilizó el servicio	24.0
<b>CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	27.9
De acuerdo	36.4
En desacuerdo	7.0
Totalmente en desacuerdo	2.3
N/A o no utilizó el servicio	26.4
<b>SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA EN ESPAÑOL RECIBIDA EN EL LABORATORIO</b>	
Totalmente de acuerdo	26.4
De acuerdo	40.3
En desacuerdo	8.5
Totalmente en desacuerdo	1.6
N/A o no utilizó el servicio	23.3

### 3.4. Laboratorio de Inglés

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CURSO (n = 140)</b>	
GEEN 1101	49.3
GEEN 1102	21.4
GEEN 1103	17.1
GEEN 1201	12.1
<b>ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO POR PROFESOR</b>	
Sí	92.9
No	7.1
<b>ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL LABORATORIO (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR</b>	
Sí	89.3
No	10.7
<b>LECTURA DE LAS INSTRUCCIONES DE LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS</b>	
Sí	95.0
No	5.0
<b>COPIA DE LAS INSTRUCCIONES PARA ACCEDER LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS</b>	
Sí	34.3
<b>No</b>	<b>65.7</b>
<b>CLARIDAD DE LAS INSTRUCCIONES DEL LABORATORIO DISPONIBLES A TRAVÉS DE LA INTERNET</b>	
Totalmente de acuerdo	41.4
De acuerdo	47.1
En desacuerdo	2.9
Totalmente en desacuerdo	1.4
N/A o no utilizó el servicio	7.1
<b>EL PROFESOR DISCUTIÓ EN CLASES LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO</b>	
Totalmente de acuerdo	47.9
De acuerdo	39.3
En desacuerdo	7.1
Totalmente en desacuerdo	5.7
N/A o no utilizó el servicio	0.0
<b>CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS DE INGLÉS A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	27.1
De acuerdo	37.9
En desacuerdo	5.7
Totalmente en desacuerdo	5.7
N/A o no utilizó el servicio	23.6

CARACTERÍSTICAS	%
<b>RELACIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO CON EL CURSO</b>	
Totalmente de acuerdo	50.0
De acuerdo	42.1
En desacuerdo	2.1
Totalmente en desacuerdo	0.7
N/A o no utilizó el servicio	5.0
<b>CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	35.7
De acuerdo	47.9
En desacuerdo	5.7
Totalmente en desacuerdo	3.6
N/A o no utilizó el servicio	7.1
<b>SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA EN INGLÉS RECIBIDA EN EL LABORATORIO</b>	
Totalmente de acuerdo	40.0
De acuerdo	45.0
En desacuerdo	6.4
Totalmente en desacuerdo	4.3
N/A o no utilizó el servicio	4.3

### 3.5. Tutorías de Matemáticas

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CURSO (n = 78)</b>	
GEMA 1000	44.9
GEMA 1200	38.5
MATH 1070	5.1
MATH 1500	3.8
MATH 2251	0.0
Otro	7.7
<b>EL PROFESOR INFORMÓ SOBRE EL SERVICIO DE TUTORÍAS</b>	
Totalmente de acuerdo	43.6
De acuerdo	23.1
En desacuerdo	6.4
Totalmente en desacuerdo	7.7
N/A o no utilizó el servicio	19.2
<b>CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS DE MATEMÁTICAS A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	28.2
De acuerdo	20.5
En desacuerdo	6.4
Totalmente en desacuerdo	3.8

CARACTERÍSTICAS	%
N/A o no utilizó el servicio	41.0
<b>DOMINIO DE LOS TUTORES DEL MATERIAL SOBRE EL CUAL SOLICITABA AYUDA</b>	
Totalmente de acuerdo	24.4
De acuerdo	29.5
En desacuerdo	2.6
Totalmente en desacuerdo	2.6
N/A o no utilizó el servicio	41.0
<b>SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA EN MATEMÁTICAS RECIBIDA EN EL LABORATORIO</b>	
Totalmente de acuerdo	23.1
De acuerdo	29.5
En desacuerdo	5.1
Totalmente en desacuerdo	1.3
N/A o no utilizó el servicio	41.0

### 3.6 Laboratorio de Matemáticas

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CURSO (n = 46)</b>	
GEMA 1000	39.1
GEMA 1200	39.1
MATH 1070	4.3
MATH 1500	4.3
Otro	13.0
<b>ORIENTACIÓN SOBRE EL LABORATORIO POR PROFESOR</b>	
Sí	78.3
<b>No</b>	<b>21.7</b>
<b>ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS DEL LABORATORIO (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR</b>	
Sí	69.6
<b>No</b>	<b>30.4</b>
<b>EL PROFESOR LE PROVEYÓ INSTRUCCIONES PARA ACCEDER EL LABORATORIO</b>	
Sí	78.3
<b>No</b>	<b>21.7</b>
<b>LA PRIMERA VEZ QUE FUE AL LABORATORIO, FUE CON EL PROFESOR</b>	
Sí	47.8
<b>No</b>	<b>52.2</b>
<b>PROFESOR DISCUTIÓ EN CLASES LAS INSTRUCCIONES PARA EL LABORATORIO</b>	
Totalmente de acuerdo	41.3
De acuerdo	30.4
En desacuerdo	4.3
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	23.9

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CONTRIBUCIÓN DE LOS MATERIALES DEL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	34.8
De acuerdo	30.4
En desacuerdo	6.5
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	28.3
<b>RELACIÓN DEL MATERIAL EN EL LABORATORIO CON EL CURSO</b>	
Totalmente de acuerdo	34.8
De acuerdo	30.4
En desacuerdo	6.5
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	28.3
<b>CONTRIBUCIÓN DEL MATERIAL DISPONIBLE EN EL LABORATORIO A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	32.6
De acuerdo	30.4
En desacuerdo	6.5
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	30.4
<b>SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA EN RECIBIDA EN EL LABORATORIO</b>	
Totalmente de acuerdo	34.8
De acuerdo	32.6
En desacuerdo	2.2
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	30.4

### 3.7. Tutorías de Contabilidad

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CURSO (n = 14)</b>	
ACCT 1151	92.9
ACCT 1152	7.1
<b>EL PROFESOR INFORMÓ SOBRE EL SERVICIO DE TUTORÍAS</b>	
Totalmente de acuerdo	35.7
De acuerdo	28.6
<b>En desacuerdo</b>	<b>21.4</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0.0</b>
N/A o no utilizó el servicio	14.3
<b>CONTRIBUCIÓN DE LAS TUTORÍAS A MEJORAR LAS DESTREZAS</b>	
Totalmente de acuerdo	21.4
De acuerdo	7.1
En desacuerdo	7.1
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	64.3

CARACTERÍSTICAS	%
<b>DOMINIO DE LOS TUTORES DEL MATERIAL SOBRE EL CUAL SOLICITABA AYUDA</b>	
Totalmente de acuerdo	14.3
De acuerdo	21.4
En desacuerdo	0.0
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	64.3
<b>SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN ACADÉMICA RECIBIDA EN LAS TUTORÍAS</b>	
Totalmente de acuerdo	21.4
De acuerdo	14.3
En desacuerdo	7.1
Totalmente en desacuerdo	0.0
N/A o no utilizó el servicio	57.1

### 3.8. Exámenes Custodiados, Cursos a Distancia

CARACTERÍSTICAS	%
<b>CURSO (n = 31)</b>	
ACCT 1151	6.5
BADM 2250	3.2
BADM 3330	3.2
EDUC 2021	9.7
GECF 1010	3.2
GEEN 1101	6.5
GEEN 1102	6.5
GEEN 1103	6.5
GEEN 1201	9.7
GEHS 2010	9.7
GEIC 1000	6.5
GEPE 2020	6.5
GESP 1101	6.5
GEST 2020	3.2
HIST 3010	3.2
MAEC 2211	3.2
SOWO 4873	6.5
<b>ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO POR PROFESOR</b>	
Sí	80.6
<b>No</b>	<b>19.4</b>
<b>ORIENTACIÓN SOBRE REQUISITOS PARA TOMAR EXÁMENES (ID, MATRÍCULA Y CÓDIGO DE ACCESO) POR PROFESOR</b>	
Sí	83.9
No	16.1
<b>PROFESOR ORIENTÓ SOBRE IMPORTANCIA EXÁMENES CUSTODIADOS</b>	
Sí	71.0

CARACTERÍSTICAS	%
No	29.0

HORARIO DE LOS EXÁMENES CUSTODIADOS	
Excelente	41.9
Bueno	45.2
Regular	6.5
Pobre	6.5
NIVEL DE ACUERDO CON LOS EXÁMENES CUSTODIADOS	
Totalmente de acuerdo	48.4
De acuerdo	32.3
En desacuerdo	12.9
Totalmente en desacuerdo	6.5

#### 4. Conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos revelan que al menos 20% de los estudiantes reportaron insatisfacción con los servicios del CRA<sup>3</sup> para las áreas siguientes:

- ❖ La orientación que ofrece el personal.
- ❖ La disponibilidad de materiales de referencia como diccionarios, libros y materiales de referencia como diccionarios, libros y materiales en la Internet, entre otros.

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

- ❖ Orientación por el (la) profesor(a) de español sobre el laboratorio para el curso.
- ❖ 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.
- ❖ Orientación por el (la) profesor(a) de matemáticas sobre el laboratorio para el curso.
- ❖ Orientación por el (la) profesor(a) de matemáticas sobre los requisitos previos para tomar el laboratorio para el curso (identificación con foto, matrícula y código de acceso para la computadora.)
- ❖ El profesor de matemáticas provee a sus estudiantes las instrucciones para acceder los materiales del laboratorio.
- ❖ La primera vez que el estudiante de matemáticas va a realizar las tareas del laboratorio está acompañado por su profesor.
- ❖ El (La) profesor(a) del curso de contabilidad informó sobre el servicio de tutorías.
- ❖ El (La) profesor(a) del curso a distancia orientó sobre el proceso de los exámenes custodiados.
- ❖ El (La) profesor(a) del curso a distancia orientó sobre la importancia del proceso de los exámenes custodiados para las agencias acreditadoras y los programas a distancia.

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

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

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

En el caso del CRA<sup>3</sup> y los estudiantes, el personal del CRA<sup>3</sup> recibirá esta información y se les orientará y dará seguimiento al respecto, incluyendo aquellas áreas relacionadas con el CRA<sup>3</sup> 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.