

SATISFACCIÓN CON EL CAMPUS VIRTUAL, FRECUENCIA DE USO Y NOTA EN LA ASIGNATURA

Miguel Aurelio Alonso García - Ana María Calles Doñate

m.alonso@psi.ucm.es - acalles@psi.ucm.es

Facultad de Psicología - UCM

Palabras clave: Campus Virtual; Rendimiento académico; Satisfacción académica

En el presente estudio se analizan, en primer lugar, las relaciones entre la satisfacción con el Campus Virtual y su frecuencia de uso con la nota obtenida por los alumnos.

Posteriormente se analizan los aspectos que influyen en que la satisfacción con el Campus Virtual aumente o disminuya.

1. INTRODUCCIÓN

Existen numerosos estudios que intentan detectar qué variables influyen más en el rendimiento del alumno. Habitualmente el rendimiento académico se toma como sinónimo de calificaciones académicas que el estudiante obtiene (Biggs, 1989). Pero como dice Romainville (1994) el rendimiento, así entendido, no debe confundirse con la calidad y profundidad de los aprendizajes realizados, de hecho tener éxito y obtener buenos resultados no implica necesariamente aprender, ya que muchos estudiantes tienen éxito en la universidad pero no adquieren conocimientos significativos y duraderos.

Se han realizado múltiples investigaciones que intentan explicar la influencia de la inteligencia (con resultados contradictorios, por ejemplo, Mischel, 1968; Álvarez, 1990; Díaz, 1993), las características de personalidad (extraversión, locus de control, ansiedad, neuroticismo, etc.), las expectativas de éxito (autoeficacia, expectativas de resultado), los estilos de aprendizaje, las metodologías docentes, etc., con el rendimiento académico.

El primer objetivo de este estudio consiste en detectar cómo se relaciona la frecuencia de uso del Campus Virtual con la nota obtenida.

Además se tienen en cuenta otras variables más clásicas: porcentaje de asistencia a las clases, expectativas de nota, dificultad percibida de la asignatura, número de horas de estudio y satisfacción general).

El segundo objetivo consiste en analizar cuáles de las variables anteriores se relacionan más con niveles de satisfacción altos con el Campus Virtual y la relación de dicha satisfacción con su frecuencia de uso.

2. METODOLOGÍA

La *muestra* está formada por 349 alumnos de primer curso de la Diplomatura de Relaciones Laborales de la Universidad Complutense de Madrid. Todos ellos estaban matriculados en una asignatura troncal.

El *instrumento* aplicado recogía cuatro preguntas sobre las expectativas de control sobre los resultados y el proceso (Anexo I): la asistencia a clase, la expectativa de resultados (definida como la estimación subjetiva de que una conducta dada conducirá a ciertos resultados), el grado de dificultad percibido de la asignatura, y el número de horas estudiadas para el examen de la asignatura. Además se pedía a los estudiantes que expresaran su sa-

tisfacción en una escala de siete puntos (de muy baja a muy alta) con trece facetas de la asignatura: contenidos, metodología, materiales, aula, profesor, Campus Virtual, etc., y después que expresaran su satisfacción general con ésta.

El instrumento se aplicó una vez finalizado el examen de la asignatura, un examen tipo test con tres alternativas de las que sólo una era la correcta y que permitía obtener una calificación numérica.

El número de veces que cada alumno había accedido al Campus Virtual se utilizó como medida de la utilización del mismo.

El Campus Virtual se utilizó en la asignatura con distintos objetivos: facilitar a los alumnos el acceso a los materiales utilizados

por el profesor en clase (fundamentalmente las transparencias), informar sobre los pasos a seguir para realizar el trabajo grupal obligatorio de asignatura y las instrucciones de presentación, poner a disposición de todos los alumnos la información recopilada por los mismos en una práctica voluntaria (búsqueda y análisis de cuentas), comunicar las fechas clave, resolver dudas mediante correo electrónico, fomentar la discusión a través del foro, etc.

3. RESULTADOS

En la tabla I aparecen los estadísticos descriptivos de los elementos de la escala de satisfacción ordenados en función de su me-

Tabla I. Estadísticos descriptivos de la escala de satisfacción

<i>Elementos de la escala</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Mdn</i>	<i>Moda</i>	<i>D.T.</i>	<i>Mín</i>	<i>Máx</i>
49. Satisfacción con los conocimientos de la materia por parte del profesor	334	5,85	6	7	1,09	2	7
50. Satisfacción con la utilidad de lo aprendido hasta ahora de cara al futuro	337	5,01	5	6	1,30	1	7
43. Satisfacción con la calidad de atención al alumnado por parte del profesor	333	4,83	5	5	1,30	2	7
48. Satisfacción con la claridad en las explicaciones del profesor	335	4,81	5	5	1,27	1	7
46. Satisfacción con el Campus Virtual	323	4,73	5	5	1,77	1	7
54. Hasta el momento, en general, mi satisfacción con la asignatura es...	333	4,73	5	5	1,17	1	7
52. Satisfacción con el trabajo práctico sobre descripción de puestos	332	4,64	5	4	1,34	1	7
41. Satisfacción con los contenidos de la asignatura, los temas abordados	339	4,61	5	4	1,07	1	7
51. Satisfacción con el examen tipo test de la asignatura	335	4,59	5	5	1,64	1	7
45. Satisfacción con los medios: pizarra, retroproyector, vídeos...	335	4,47	4	4	1,36	1	7
44. Satisfacción con los materiales como bibliografía, transparencias...	339	4,42	4	4	1,44	1	7
42. Satisfacción con la metodología o forma de impartir las clases	336	4,41	4	4	1,24	1	7
53. Satisfacción con la práctica de búsqueda y comentario de cuentas	329	4,36	4	4	1,53	1	7
47. Satisfacción con el aula: temperatura, luz, ruido, comodidad...	338	3,76	4	4	1,44	1	7

dia. Los alumnos poseen una satisfacción media-alta con la asignatura, están especialmente satisfechos con los conocimientos de la materia por parte del profesor, con la utilidad de lo aprendido hasta ahora de cara al futuro, con la calidad de atención al alumnado por parte del profesor, y con la claridad de sus explicaciones. El aspecto con el que están menos satisfechos es con las características del aula, y aún así la media es 3,76 y la mediana 4.

Cuando se les pregunta por la satisfacción con el Campus Virtual los resultados son posi-

vos, con una media de 4,73 y una mediana de 5. Los mismos valores se repiten cuando se les pregunta por la satisfacción, en general, con la asignatura, que por tanto también se puede etiquetar de alta (el valor máximo de la escala es 7).

Los estadísticos del resto de variables evaluadas aparecen en la tabla II, la explicación de los resultados se centra en la mediana, ya que se puede identificar con una de las categorías de respuesta. El porcentaje de clases a las que ha asistido obtiene una mediana de 4: entre el 60% al 80%; la calificación que el alumno cree que va a tener en la asignatura, después de realizar el

Tabla II. Estadísticos descriptivos del resto de variables

<i>Elementos de la escala</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Mdn</i>	<i>Moda</i>	<i>D.T.</i>	<i>Mín</i>	<i>Máx</i>
55. Porcentaje de clases a las que ha asistido...	327	3,51	4	5	1,50	1	7
56. Creo que mi calificación en esta asignatura será de...	319	2,12	2	2	0,60	1	5
57. Grado de dificultad que para ti tiene la asignatura	328	3,37	3	3	0,83	1	7
58. N.º de horas que ha estudiado para el examen	325	3,50	3	3	1,03	1	7

Tabla III. Estadísticos descriptivos en función de los grupos de nota

<i>Elementos</i>	<i>Grupos por nota</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>D. típica</i>
55. Porcentaje de clases a las que ha asistido...	Menor de 4	115	2,97	1,457
	De 4 a 6,5	164	3,64	1,315
	Más de 6,5	48	4,02	1,280
56. Creo que mi calificación en esta asignatura será de...	Menor de 4	110	1,95	0,641
	De 4 a 6,5	162	2,15	0,537
	Más de 6,5	47	2,38	0,610
57. Grado de dificultad que para ti tiene la asignatura	Menor de 4	115	3,39	0,886
	De 4 a 6,5	165	3,32	0,789
	Más de 6,5	48	3,50	0,799
58. Número de horas que ha estudiado para el examen de la asignatura	Menor de 4	112	3,26	1,063
	De 4 a 6,5	165	3,52	0,973
	Más de 6,5	48	3,94	0,727
N.º de accesos al Campus Virtual	Menor de 4	113	48,87	74,255
	De 4 a 6,5	168	61,70	73,712
	Más de 6,5	50	88,72	107,474
54. Hasta el momento, en general, mi satisfacción con la asignatura es...	Menor de 4	118	4,64	1,203
	De 4 a 6,5	167	4,76	1,168
	Más de 6,5	48	4,88	1,123

examen es de aprobado; consideran que la asignatura tiene una dificultad media; y afirman haber estudiado la asignatura entre 10 y 20 horas.

Se crearon tres grupos de individuos en función de la nota. Aquellos que en examen obtuvieron un cuatro o menos, y por tanto su calificación fue suspenso; aquellos que su nota estaba entre 4 y 6,5; y los que en examen consiguieron una puntuación superior a 6,5 puntos. En la tabla III aparecen de nuevo los estadísticos descriptivos, pero en este caso segmentados por los grupos de nota. Los alumnos que han asistido a un mayor número de clases, aquellos que tienen unas mayores expectativas de éxito en las calificaciones que obtendrán, los que mayor número de horas han estudiado, los que más veces han accedido al Campus Virtual, los que consideran la asignatura más difícil, y los que están más satisfechos con la asignatura en general son aquellos alumnos que obtienen una mayor nota en el examen.

Se realizó un Análisis de la Varianza (*Analysis of Variance*) (ANOVA) tomando como variable criterio la nota obtenida en el examen para detectar si había diferencias significativas en función de distintas variables predictoras. En la tabla IV se pueden observar los distintos contrastes utilizando los estadísticos robustos de Welch y Brown-Forsythe.

Hay diferencias estadísticamente significativas en todas las variables excepto en el

grado de dificultad de la asignatura (percibida como media) y la satisfacción general con la misma (con medias en torno a 4,7, es decir media-alta) con valores similares en cualquiera de los tres grupos de personas formados a partir de la nota.

Sí existen diferencias entre dichos grupos cuando se atiende al resto de variables: porcentaje de clases a las que ha asistido, las expectativas de resultados, el número de horas de estudio y las veces en que se ha accedido al Campus Virtual.

Las correlaciones (Rho de Spearman) de las variables predictoras con las variables criterio nota son las siguientes: con el porcentaje de clases a las que ha asistido 0,316**; con las expectativas de resultado 0,334**; con número de horas estudiadas 0,235**; y con número de accesos al Campus Virtual 0,188**.

Parece que la frecuencia de uso del Campus Virtual se relaciona modestamente con la nota obtenida. Todas las correlaciones son significativas y los pesos, aunque son bajos, denotan las relaciones entre las cuatro variables y el criterio nota. La contribución conjunta de dichas variables a la hora de explicar la nota (ecuación de regresión) también es baja, lo que puede explicarse por los numerosos indicadores que en este estudio no se han tenido en cuenta y que pueden influir de forma decisiva en la nota obtenida.

Tabla IV. Pruebas robustas de igualdad de las medias

<i>Elementos</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl1</i>	<i>gl2</i>	<i>Sig.</i>
55. Porcentaje de clases a las que ha asistido...	Welch	12,594	2	130,366	0,000
	Brown-Forsythe	13,366	2	210,689	0,000
56. Creo que mi calificación en esta asignatura será de...	Welch	8,201	2	120,230	0,000
	Brown-Forsythe	8,768	2	178,211	0,000
57. Grado de dificultad que para ti tiene la asignatura	Welch	0,979	2	128,417	0,378
	Brown-Forsythe	0,921	2	202,538	0,400
58. N.º de horas que ha estudiado	Welch	11,078	2	144,801	0,000
	Brown-Forsythe	9,474	2	259,525	0,000
Accesos al Campus Virtual	Welch	3,059	2	120,559	0,051
	Brown-Forsythe	3,419	2	122,296	0,036
54. En general, mi satisfacción con la asignatura es...	Welch	0,811	2	131,112	0,446
	Brown-Forsythe	0,822	2	207,160	0,441

Tabla V. Pruebas robustas de igualdad de las medias

<i>Elementos</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl1</i>	<i>gl2</i>	<i>Sig.</i>
55. Porcentaje de clases a las que ha asistido...	Welch	2,778	6	97,531	0,015
	Brown-Forsythe	2,637	6	175,068	0,018
56. Creo que mi calificación en esta asignatura será de...	Welch	1,237	6	93,798	0,294
	Brown-Forsythe	0,745	6	133,608	0,614
57. Grado de dificultad que para ti tiene la asignatura	Welch	2,561	6	97,905	0,024
	Brown-Forsythe	2,859	6	95,304	0,013
58. Número de horas que ha estudiado para el examen de la asignatura	Welch	3,215	6	101,360	0,006
	Brown-Forsythe	3,155	6	263,329	0,005
Nota	Welch	1,006	6	102,510	0,426
	Brown-Forsythe	0,928	6	223,882	0,476
Accesos al Campus Virtual	Welch	8,247	6	96,814	0,000
	Brown-Forsythe	7,638	6	256,302	0,000

nida, por ejemplo: la inteligencia, el auto-concepto, la motivación intrínseca, el rendimiento previo, el estilo de enseñanza, el tipo de materia (Valle, González, Núñez, Vieiro, Gómez y Rodríguez, 1999). Según de Miguel y Arias (1999) el rendimiento previo parece ser el predictor con más peso a la hora de buscar factores explicativos del éxito académico.

También se realizó un ANOVA, tomando como variable criterio la satisfacción con el Campus Virtual para detectar si había diferencias significativas con las otras variables predictoras. En la tabla V se pueden observar los distintos contrastes utilizando los estadísticos robustos de Welch y Brown-Forsythe.

No hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción con el Campus Virtual cuando se atiende a las expectativas de resultados, ni a la nota; sí con el resto de elementos. Los que están más satisfechos con el Campus Virtual asisten más a clase, estudian más horas, perciben la asignatura como más fácil, y acceden más al citado Campus.

La correlación entre la satisfacción con el Campus Virtual, y el «porcentaje de clases a las que ha asistido» es de 0,18**, y con «el número de horas que ha estudiado para el examen de la asignatura» 0,18**. En ambos casos son significativas, pero muy pequeñas. Alcanza el valor de 0,40 cuando se relaciona

con el número de veces que ha accedido al Campus Virtual. Quien más satisfecho está con el Campus Virtual más accede al mismo. No hay relaciones significativas entre esta medida de satisfacción con otras variables. Además, la correlación de la satisfacción con el Campus Virtual y la satisfacción total alcanza el valor de 0,369**.

4. DISCUSIÓN

Los alumnos poseen una satisfacción media-alta con el Campus Virtual, y también, de forma general, con la asignatura.

Con la muestra utilizada, aquellos alumnos que consiguen mayor nota en la asignatura son aquellos que han asistido a mayor porcentaje de clases, con mejores expectativas de resultados, mayor número de horas de estudio y que más veces han accedido al Campus Virtual. Los resultados vienen a coincidir con los encontrados en otros estudios, si bien en el presente se añade una variable nueva: la frecuencia de utilización del Campus Virtual.

Los que están más satisfechos con el Campus Virtual asisten más a clase, estudian más horas, perciben la asignatura como más fácil, y acceden más al citado Campus.

Parece que la satisfacción con el Campus Virtual puede entenderse como una faceta más

de la satisfacción del alumno, y a su vez como una parte integrante de la satisfacción general con la asignatura. Entendida en este segundo modo será un aspecto más de cara a conseguir estudiantes satisfechos, pero nunca el único, entre otras razones por tratarse de un instrumento de apoyo y no de un sustituto de las clases presenciales o tutorías.

El Campus Virtual puede ser una herramienta que permita incrementar la satisfacción con la materia, y facilitar la implicación con el área de conocimiento por los distintos recursos que pone a disposición del alumnado.

Algunas de las variables analizadas están relacionadas con la nota obtenida y con la satisfacción, por tanto sería relevante tenerlas en cuenta a la hora de planificar e impartir las clases de la asignatura. Ejemplos de distintas actuaciones serían generarles expectativas de buenos resultados antes del examen; motivarles para aumentar el porcentaje de alumnos que asisten a clase; reducir el absentismo impartiendo clases que generen mayor interés por su carácter más aplicado; reforzar los aciertos y el esfuerzo de los alumnos para aumentar su autoeficacia; potenciar la comunicación entre alumnos, y alumnos y profesores.

El estudio supone un contacto inicial y los resultados podrían servir para futuros estudios en los que la muestra se ampliara, así como el número de variables a evaluar.

El proceso de cambio ante el cual nos encontramos en la universidad española nos

tiene que llevar, desde nuestro punto de vista, a percibir al alumnado (utilizando la terminología usada en Psicología del Trabajo) como nuestro cliente, y en este sentido aumentar los niveles de calidad de servicio sin perder de vista dos de los objetivos principales: aumentar su rendimiento (aprendizaje) y su satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, M. (1990): *Hacia un modelo causal de rendimiento académico*. MEC-CIDE. Madrid.
- BIGGS, J. B. (1989): «Approaches to the enhancement of tertiary teaching». *Higher Education Research and Development*, 8, p. 7-25
- DÍAZ, J. V. (1993): «Valor predictivo de los tests de inteligencia y aptitudes diferenciales en el rendimiento académico». *Psicológica*, 14, 219-217
- MIGUEL, M. de, ARIAS, J. M. (1999): «La evaluación del rendimiento inmediato en la enseñanza universitaria». *Revista de Educación*, 320, p. 353-377.
- MISCHEL, W. (1968): *Personality and assessment*. New York: Wiley and Sons.
- ROMAINVILLE, M. (1994): «Faire apprendre des méthodes: le cas de la prise de notes». *Recherche en éducation, théorie et pratique*, 17, 37-56.
- VALLE, A., GONZÁLEZ, R., NÚÑEZ, J. C., VIEIRO, P., GÓMEZ, M. L., RODRÍGUEZ, S. (1999): «Un modelo cognitivo-motivacional explicativo del rendimiento académico en la universidad». *Estudios de Psicología*, 62, 77-100.

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Señala tu grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con la asignatura

<i>Ítems</i>	<i>GRADO DE SATISFACCIÓN</i>						
	<i>A</i> <i>Muy poco</i> <i>(1)</i>	<i>B</i> <i>(2)</i>	<i>C</i> <i>(3)</i>	<i>D</i> <i>(4)</i>	<i>E</i> <i>(5)</i>	<i>F</i> <i>(6)</i>	<i>G</i> <i>Muy alto</i> <i>(7)</i>
41. Los contenidos de la asignatura, los temas abordados							
42. La metodología o forma de impartir las clases							
43. La calidad de atención al alumnado por parte del profesor							
44. Los materiales como bibliografía, transparencias, etc.							
45. Los medios: pizarra, retroproyector, vídeos, etc.							
46. El Campus Virtual							
47. El aula: temperatura, luz, ruido, comodidad, etc.							
48. La claridad en las explicaciones del profesor							
49. Los conocimientos de la materia por parte del profesor							
50. La utilidad de lo aprendido hasta ahora de cara al futuro							
51. El examen tipo test de la asignatura							
52. El trabajo práctico sobre descripción de puestos							
53. La práctica de búsqueda y comentario de cuentos							
54. Hasta el momento, en general, mi satisfacción con la asignatura es...							

55. Estime el porcentaje de clases a las que ha asistido...

- A) A menos del 20% B) Del 20 al 40% C) Del 40 al 60% D) Del 60 al 80% E) A más del 80%

56. Creo que mi calificación en esta asignatura será de...

- A) Suspenso B) Aprobado C) Notable D) Sobresaliente E) Matrícula de honor

57. Señale el grado de dificultad que para usted tiene la asignatura

- A) 1 Muy poca dificultad B) 2 C) 3 D) 4 E) 5 Mucha dificultad

58. Señale el número de horas que ha estudiado para el examen de la asignatura

- A) Menos de 5 horas B) Entre 5 y 10 h C) Entre 10 y 20 h D) Entre 20 y 30 h E) Más de 30 horas