



## Las encuestas de satisfacción y el avalúo

Las universidades deben evaluar sus servicios académicos, estudiantiles y administrativos para proveer un servicio de alta calidad. Un medio altamente efectivo para evaluar la efectividad institucional es preguntar a los usuarios cuán satisfechos se sienten con los servicios de una unidad administrativa en particular. La información obtenida en las encuestas de satisfacción nos ayudan a entender, mejorar y cambiar, mediante planes de acción correctiva, los ambientes de aprendizaje, transformándolos en unos más propicios para el desarrollo estudiantil.

A nivel mundial, las instituciones de educación superior utilizan las encuestas de satis-

facción para determinar si se está cumpliendo con las metas y objetivos institucionales, departamentales y de programas académicos por lo que se hacen en todos los niveles en la comunidad académica.

Los datos que se obtienen de las encuestas contribuyen a la toma de decisiones, a mejorar la retención estudiantil y evidencian el logro de las metas de los planes estratégicos. Esto contribuye a evidenciar resultados ("assessment outcomes") en los procesos de acreditación de las agencias pertinentes. Los estudios de satisfacción son muy importantes para realizar cambios organizacionales y ajustes pertinentes.

Fuente: OAI

## PUCPR –Ponce realiza encuesta de satisfacción estudiantil sub-graduado

En la primavera de 2010, el Recinto de Ponce realizó una encuesta de satisfacción estudiantil a nivel sub-graduado. La encuesta tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de nuestro estudiantado con las operaciones docentes y administrativas de la Institución. Se evaluaron los servicios en diversas oficinas, la Cafetería, la Biblioteca, los servicios de comunicación e informática, los servicios de apoyo a la enseñanza, las instalaciones físicas, la seguridad en el campus y el ambiente académico.

Se seleccionó una muestra de 1,210 estudiantes con una tasa de respuesta de 74.3%. La participación estudiantil por colegio se presenta a continuación: El 64% de los

encuestados fueron féminas, el 34% de los encuestados corresponde a primer año y el 30% a cuarto año. El 90% de los estudiantes que participaron están matriculados en el horario diurno.

### Satisfacción en el Ambiente Académico

- Un 87% de los encuestados opina que la facultad asiste con regularidad a sus clases.
- El 80% indica que tenemos una facultad que domina los cursos que enseña.
- Un 80% coincide en que la facultad trata a los estudiantes con respeto.
- El 77% indica que la facultad utiliza diversos recursos tecnológicos en sus cursos.
- El 27% siente insatisfacción con la consejería académica de la facultad.

Continúa en la página 2.

### En este número :

*Las encuestas de satisfacción y el avalúo* 1

*PUCPR-Ponce realiza encuesta de satisfacción estudiantil sub-graduado* 1-2

*Opinan los Estudiantes sobre las instalaciones físicas, mantenimiento y los servicios de comunicación e informática* 2

*Cómo opinan y qué hacen los egresados de la PUCPR* 3

*Estudiantes comentan sobre el servicio durante la matrícula* 3

*El Programa de Estudio y Trabajo y la satisfacción de sus beneficiarios* 4

*El "Baby Bar" como instrumento de avalúo en la Escuela de Derecho* 4

*Colabore con la Oficina de Avalúo Institucional y comparta con la comunidad universitaria los resultados de avalúo más significativos de su unidad a través de este boletín. Puede enviar la información a*

[avaluo@email.pucpr.edu](mailto:avaluo@email.pucpr.edu)

ATT: Boletín Avalúo Informa

### Colaboran en este número:

Profa. Fredydz Martínez

Sra. Rosalía Martínez

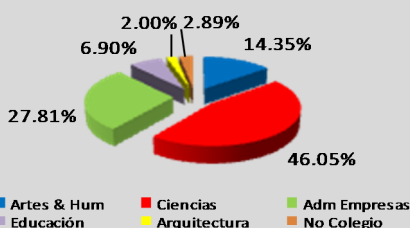
Sra. María S. Mascaró

Lcdo. Gerardo Sotomayor

Profa. Viola Vázquez

Profa. María de los A. Muñiz

Distribución de la muestra





La Biblioteca Valdés es la dependencia de servicio de mayor satisfacción estudiantil.

### PUCPR-Ponce realiza ....

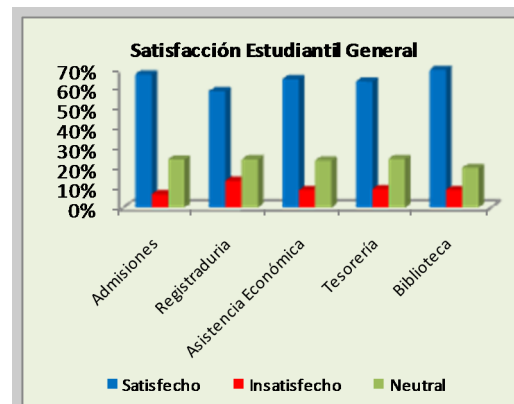
viene de la Página 1

En general, el 48% de los encuestados se siente satisfecho con los servicios que presta la institución. Las áreas de mayor insatisfacción entre los encuestados de primer y cuarto año corresponden a los servicios de comunicación e informática y a las instalaciones físicas, en especial las deportivas.

En cuanto a servicios estudiantiles, la Biblioteca Valdés es la dependencia de servicio de mayor satisfacción (70%) en los estudiantes, seguida de la Oficina de Admisiones (68%) y Asistencia Económica (65%). El servicio de mayor insatisfacción estudiantil corresponde a la Cafetería del Centro de Estudiantes. Cabe destacar que la Cafetería cambió de concesionario

varios meses después de la encuesta.

Fuente: OAI



## Opinan los Estudiantes sobre las instalaciones físicas, su mantenimiento y los servicios de comunicación e informática

### RECOMENDACIONES ESTUDIANTILES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- Reparar la pista de atletismo.
- Mejorar la seguridad en los estacionamientos.
- Arreglar los baños del Complejo Deportivo.
- Abrir el portón que da acceso al edificio de Administración de Empresas
- Aumentar el número de estacionamientos disponibles para estudiantiles.
- Establecer un sistema eficiente de reciclaje .
- Mejorar la rapidez de la conectividad inalámbrica.
- Aumentar las áreas de conectividad inalámbrica.
- Mejorar el servicio de impresión en los laboratorios de computadoras

Las instalaciones físicas, el mantenimiento y la seguridad en el Campus son importantes para la retención estudiantil al igual que los aspectos académicos. Para propósitos de la encuesta, se estableció una categoría identificada como "Instalaciones físicas" en la que los estudiantes evaluaron los servicios de mantenimiento, las instalaciones y la seguridad. Se evaluaron las instalaciones físicas de servicio directo al estudiante, tales como: el Centro de Consejería, O.S.P.I., el Centro Institucional de Tutorías, el Salón de Juegos y las Residencias de señoritas y de varones. También se incluyeron aspectos, tales como: disponibilidad de estacionamientos y las condiciones físicas de las instalaciones deportivas.

En el área de mantenimiento,

el 76% de los encuestados mostró satisfacción con la limpieza en las áreas verdes y edificios mientras que el 62% indicó sentirse satisfecho con la limpieza en los salones. Sólo el 45% de los encuestados mostró satisfacción con la limpieza de los servicios sanitarios. Los estudiantes del Colegio de Artes y Humanidades expresaron mayor satisfacción con el mantenimiento de las instalaciones físicas (72%), mientras que los más insatisfechos fueron los del Colegio de Ciencias.

La seguridad es un punto importante en la retención estudiantil. El 52% de los Estudiantes expresaron satisfacción con la seguridad general en el campus universitario. Sólo el 38% de los encuestados manifestó satisfacción con la seguridad en los estacionamientos,

mientras que el 25% mostró insatisfacción con la iluminación nocturna en el campus. Ya se está trabajando para mejorar la iluminación y aumentar el número de estacionamientos.

Por otra parte, se evaluaron los servicios de comunicación e informática. El 52% de los encuestados se siente satisfacción con el servicio de comunicación electrónica con la PUCPR, mientras que el 41% mostró satisfacción con el servicio de comunicación telefónica. Sólo un 38% de los estudiantes encuestados dijo sentirse satisfecho con la calidad de la conectividad en la red inalámbrica en las diversas zonas. El nivel de satisfacción con el servicio del portal Acceso Pionero fue de un 60%.

Fuente: OAI



## Cómo opinan y qué hacen los egresados de la PUCPR

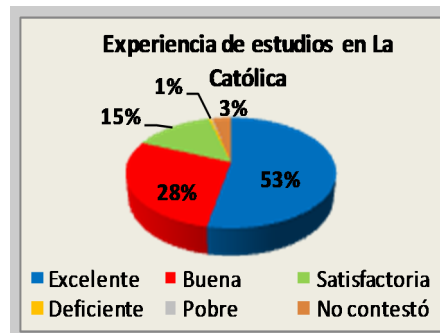
La Oficina de Exalumnos trabajó un proyecto con la compañía Harris Connect para actualizar el Directorio de Egresados de la PUCPR. Como parte del mismo, la compañía realizó una encuesta telefónica a una muestra aleatoria de egresados con el propósito de conocer lo que hacen actualmente y cómo opinan sobre los servicios que recibieron en su *Alma Mater*. La encuesta se realizó entre los meses de septiembre y diciembre de 2010 y se encuestaron 409 egresados.

El 50% de los encuestados tiene empleo a tiempo completo, un 11% está estudiando a tiempo completo, el 5% está estudiando a tiempo parcial y el 7% tiene negocio propio. El 14% de los encuestados está desempleado. El 50% de

los egresados está trabajando en su campo de estudios. El 85% siente satisfacción con la calidad de nuestros programas académicos y el 79% se muestra satisfecho con la variedad de cursos que ofrecemos. En cuanto al valor de la educación general, el 82% mostró satisfacción con la misma y el 79% con la atmósfera intelectual en la institución.

Por otra parte, el 63% de los egresados encuestados demostró satisfacción con los servicios de apoyo al estudiante recibidos en sus años de estudio, mientras que el 86% opinó que las experiencias en el campus universitario contribuyeron a su desarrollo personal y espiritual. Un 84% indicó que su programa académico contribuyó a desarrollar su código de valores y ética para enfrentar los retos en su carrera profesional. El 80% asegura que el currículo de clases lo preparó adecuadamente para las exigencias del mundo laboral.

Al preguntarles si seleccionarían a La Católica como su primera opción de estudios en caso continuar estudios graduados, el 76% de los egresados indicó que la consideraría como su primera opción.



Fuente: Oficina de Exalumnos



Graduación en el Recinto de Mayagüez en junio de 2008

Un 84% indicó que su programa académico contribuyó a desarrollar su código de valores y ética para enfrentar los retos en su carrera profesional.



## Estudiantes comentan sobre el servicio durante la matrícula

Mejorar los servicios que se ofrecen es uno de los objetivos de la Vicepresidencia de Finanzas (VPF). Durante el periodo de matrícula de enero de 2011, se realizó una encuesta de satisfacción a los estudiantes mientras esperaban para entrar a las oficinas de Tesorería y Asistencia Económica en el Edificio Fundadores. En la misma se consideraron aspectos como tiempo de espera, área designada para esperar por el servicio, el horario, el trato ofrecido por el personal y el ambiente en el área de espera, entre otros.

El 45% de los encuestados pertenece al Colegio de Ciencias, el 26% está en primer año, mientras que el 21% corresponde a cuarto año. El 80% de los encuesta-

dos es diurno y el 62% son féminas.

El 43% de los encuestados mostró satisfacción con el tiempo de espera para recibir servicio en Asistencia Económica mientras que el 59% hizo lo propio para Tesorería. El 60% se siente satisfecho con el área designada para esperar.

Con respecto al trato que recibieron por parte del personal en ambas oficinas, el 77% indicó sentirse satisfecho con el trato en Tesorería y el 78% mostró satisfacción con el trato del personal de Asistencia Económica. El 71% de los encuestados en Asistencia Económica y el 78% en Tesorería indicaron sentirse satisfechos con la efectividad con que se procesan los documentos.

El 80% de los encuestados mostró satisfacción con el horario de servicio de Asistencia Económica durante el periodo de matrícula, mientras que el 65% indicó sentirse satisfecho con el horario de Tesorería.

Entre las sugerencias que ofrecen los estudiantes para mejorar los servicios están flexibilizar el horario de servicio, disponer de más personal durante el periodo de matrícula y que el proceso de matrícula sea en un lugar más amplio. La VPF reconoce que se puede mejorar.

Fuente: Vicepresidencia de Finanzas



## El Programa de Estudio y Trabajo y la satisfacción de sus beneficiarios

El Programa de Asistencia Económica de Estudio y Trabajo proviene de fondos del Departamento de Educación Federal, Título IV y permite ofrecer un empleo a tiempo parcial a estudiantes subgraduados y graduados durante sus horas libres. La adjudicación de ayuda estudiantil de Estudio y Trabajo no es una garantía de empleo continua, ya que depende de los fondos federales recibidos, la asignación de ayuda estudiantil por año académico y la disponibilidad de lugares de trabajo.

El programa provee a los estudiantes elegibles una oportunidad de crecimiento académico, profesional y personal, al mismo tiempo que reciben un salario para resolver los gastos educativos. El proceso de ubicación tiene como objetivo proveer un lugar de trabajo en el que puedan desarrollar destrezas relacionadas con la meta académica del estudiante, no obstante, es responsabilidad del estudiante identificar el lugar de trabajo.

La oficina de Asistencia Económica realizó una encuesta en diciembre de 2010 entre los beneficiarios del programa con el propósito de asegurarse de que el mismo está respondiendo a las necesidades estudiantiles de forma efectiva y que la oficina provee un servicio de orientación satisfactorio. En la encuesta participaron 341 (57%) estudiantes que se benefician del programa en los tres recintos. En el Recinto de Ponce participó el 49% de los beneficiarios del programa, un 86% de Mayagüez y un 94% de Arecibo.

El 23% de los encuestados hubiese preferido otra ayuda económica en vez de estudio y trabajo. El 82% estuvo de acuerdo en que la entrevista que le hicieron fue adecuada para determinar si el lugar era la mejor opción para trabajar. Un 87% de los encuestados sienten satisfacción con la orientación de estudio y trabajo que ofrecen los oficiales a cargo de dicho programa.

*Fuente: Oficina de Asistencia Económica*

- El 81% de los estudiantes está de acuerdo en que el trabajo que realiza bajo el programa está acorde con sus conocimientos o área de estudio.
- El 91% está de acuerdo en que la experiencia de trabajo a través del programa le ayudará en su vida profesional.
- Un 25% opina que el horario de trabajo afectó su progreso académico negativamente mientras que el 39% indicó lo contrario.
- El 94% indicó que su supervisor le proveyó el apoyo requerido para realizar efectivamente sus tareas y un 95% confirmó que el trato de sus supervisores es profesional y respetuoso.

## El “Baby Bar” como instrumento de avalúo en la Escuela de Derecho

La Escuela de Derecho ofreció por primera vez, en mayo de 2008, el Examen Comprensivo conocido por los estudiantes como el “Baby Bar”. El examen, que ya va por su quinto ofrecimiento, lo toman los estudiantes una vez completan seis cursos requisitos, que se examinan en la Reválida de Derecho. Los estudiantes diurnos deben completar estos cursos en su segundo semestre de estudios, los nocturnos, en su tercer o cuarto semestre, dependiendo de si fueron admitidos en enero o agosto. El examen consta de treinta (30) preguntas de selección múltiple y una pregunta de discusión.

Contrario a lo que se podría pensar, el propósito primordial del “Baby Bar” no es evaluar los estudiantes, sino lo contrario, que los alumnos se autoevalúen. De ahí, que la puntuación obtenida en el examen pase a un segundo lugar y el énfasis lo reciba la discusión y orientación individualizada del mismo. Una vez se corrigen los exámenes, se notifica a los estudiantes y éstos pasan por

la Oficina de Apoyo Académico de la Escuela de Derecho. Aquí, el estudiante no sólo conoce su puntuación, sino que analiza los factores que incidieron, de una u otra forma, en su desempeño. La discusión individualizada contribuye a que el estudiante identifique y fortalezca a tiempo cualquier deficiencia en el dominio del Derecho sustantivo o en la destreza de contestar preguntas.

Entre los factores que inciden negativamente en el desempeño están el no leer con detenimiento las preguntas, mal manejo del tiempo y la falta de estructura y organización para contestar preguntas de discusión. Identificados estos factores, los Programas de Apoyo Académico y de Preparación para la Reválida comenzaron a ofrecer talleres de redacción. En éstos, se orienta a los estudiantes cómo identificar los hechos pertinentes en una pregunta de discusión, exponer y discutir el Derecho correspondiente, aplicar el Derecho a los hechos y concluir. Durante el taller, los alumnos contestan preguntas de discusión, que son corregidas por pro-

fesores de la Escuela y éstos le hacen recomendaciones para mejorar la destreza de comunicación escrita.

Como suele ocurrir con un proyecto nuevo, inicialmente los estudiantes mostraron cierta resistencia a tomar el Examen Comprensivo y eran renuentes a reunirse para discutir los resultados. No obstante, con el transcurso del tiempo, se percibe un cambio de actitud hacia la prueba. El reto de la Escuela es lograr que el estudiantado comprenda el verdadero propósito del instrumento y vean en él una oportunidad de identificar a tiempo sus fortalezas, así como las áreas a mejorar. La Escuela, por su parte, se ha propuesto atender las necesidades de los alumnos con la premura requerida. Esto implica ofrecer cursos, talleres, tutorías y cualquier otro tipo de apoyo que viabilicen el máximo desarrollo de los conocimientos, destrezas y valores necesarios para lograr el éxito académico, aprobar la reválida y ejercer la abogacía en armonía con nuestra misión y visión.

*Fuente: Escuela de Derecho*