



Escuela Graduada de Educación
Colegio de Educación

Informe de Hallazgos del Nivel de Satisfacción de los
Estudiantes sobre los Servicios y otros Aspectos
Relevantes
Escuela Graduada en Educación

Trabajo colaborativo por:

Dra. Josefina Hernández, Directora de la Escuela Graduada de Educación

Dra. María S. Santiago, Coordinadora del Programa Doctoral

Cynthia Dedós, Asistente en Gerencia

Mayo 2012

Tabla de Contenido

Introducción	1
Método Utilizado para la Recopilación de Datos	2
Perfil de nuestros estudiantes.....	2
Nivel de Satisfacción de los Servicios	3
Becas y Ayudas Económicas	3
Matrícula por Internet	3
Horario de Laboratorio de Computadoras	4
Servicios de Cafetería	4
Estacionamiento	5
Mantenimiento de Áreas Verdes	5
Seguridad en el Campus	6
Infraestructura.....	7
Sala de Investigación	7
Salones de Clase	7
Estado de los Baños.....	8
Iluminación en el Campus	8
Síntesis	9
Facultad	9
Dominio de las Materias	9
Metodología de la Enseñanza	10
Administración de la Escuela Graduada de Educación	11

Disponibilidad	11
Trato Recibido	11
Situación presentada	12
Cambios operados	12
Competencias de los Estudiantes.....	13
Apertura y Conocimiento Religioso	13
Principios Éticos	14
Valoración y Respeto	14
Pensamiento Crítico	15
Uso y Manejo de Tecnologías	15
Conclusión	16
Sentido de Pertenencia	16

Introducción

La institución se encuentra en el proceso de acreditación por la agencia Middle States Commission on Higher Education. En el documento “Characteristics of Excellence in Higher Education” específicamente el estándar nueve: Servicios de Apoyo al Estudiante dice, “La institución proveerá servicios de apoyo al estudiante razonablemente necesarios para que cada estudiante alcance las metas institucionales fijadas para ellos”. Los servicios a los que alude este estándar incluyen, pero no se limitan, a servicios de admisión, asistencia económica, matrícula, orientación, consejería académica, tutorías, disciplina, salud, hospedaje, ubicación, organizaciones estudiantiles, actividades culturales, cuidado de niños, seguridad y actividades atléticas.

El estándar señala además, que dichos servicios de apoyo deben ser flexibles en naturaleza y variados dependiendo de la modalidad y los niveles de enseñanza. Este informe recopila la información que nos facilita la evaluación de los servicios que le ofrecemos a la población de la Escuela Graduada de Educación así como otros aspectos relevantes de la vida estudiantil y que podría reflejar la situación de otros estudiantes de nivel graduado de la institución.

Método utilizado para la Recopilación de Datos

Para conocer el sentir y la opinión de los estudiantes de la Escuela Graduada de Educación se procedió a auscultar en dos fases su nivel de satisfacción. La primera fase consistió en la celebración de la primera asamblea de estudiantes donde tuvieron la oportunidad de hacer breves ponencias en forma presencial o por escrito sobre asuntos que les estaban afectando individualmente o como grupo (véase formulario solicitud de participación en asamblea). La segunda fase consistió en administrar un cuestionario para que los estudiantes expresaran su nivel de satisfacción en los siguientes renglones: adquisición de competencias profesionales, administración, facultad, servicios, ambiente de universidad, infraestructura (véase instrumento que cubre seis renglones). Este ejercicio de evaluación nos permitirá además, planificar a corto y a largo plazo las mejoras en los servicios y los procesos que ellos estiman pertinentes y que sean factibles para el Colegio de Educación y la institución.

Para la construcción del cuestionario se estudiaron similares instrumentos de otras instituciones e incluimos aquellos aspectos que estimamos pertinentes dentro de la misión y visión de nuestra institución. Por lo tanto, por esta razón se añaden los renglones de competencias profesionales (que incluye aspectos del perfil del egresado) y el ambiente de universidad.

Síntesis de Resultados: Perfil de los estudiantes

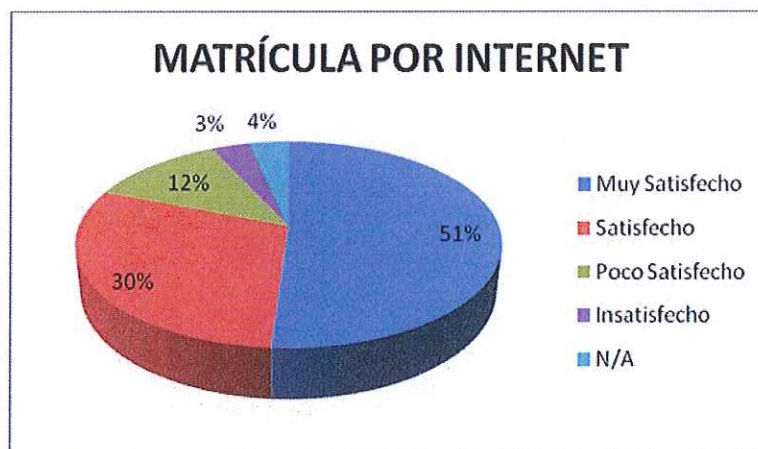
Los estudiantes que contestaron el cuestionario de Satisfacción Estudiantil de la Escuela Graduada en Educación tiene una población que en su mayoría se encuentra entre los 20 a 35 años para un 49% siendo la mayoría de edad entre los 26 a 30 años de edad. Es significativo que se analice la generación que tenemos en los salones de clases. Predominó un 80% el sexo femenino y un 20% el sexo masculino. En cuanto a su situación laboral una mayoría está trabajando en un puesto relacionado con sus estudios ($n=79/164$) y aproximadamente una tercera parte ($n=29/164$) no está trabajando en un puesto relacionado a sus estudios. Las oportunidades de empleo dentro de su área de especialidad reflejó que un 86% estaba satisfecho y un 14% insatisfecho. Entre los comentarios que se hicieron en cuanto a este renglón se señaló que se deben incluir ofrecimientos académicos nuevos y más profesores (véase comentarios de los estudiantes).

Nivel de Satisfacción de los Servicios

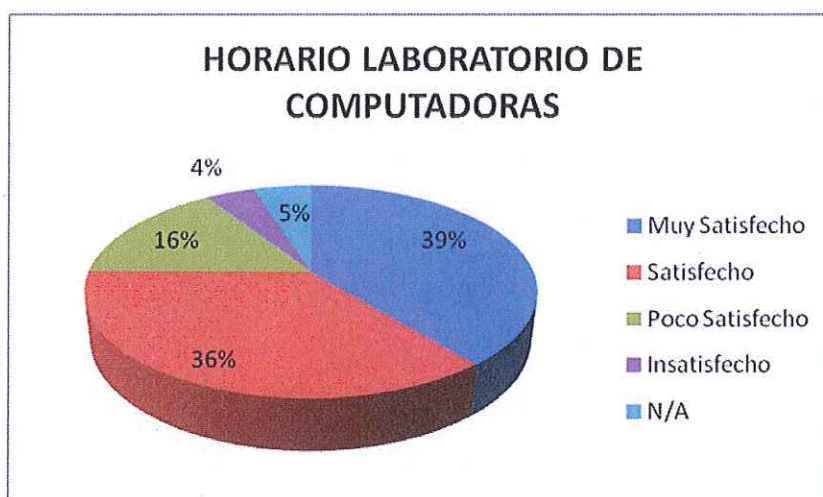
Para evaluar la calidad de los servicios se incluyeron en el cuestionario de nivel de satisfacción los siguientes renglones: información sobre becas y ayudas económicas, matrícula, horario de laboratorio de computadoras, servicios de cafetería. Muy relacionado a este componente se incluyó: administración (la disponibilidad de la directora de departamento), la facultad, el ambiente universitario y la infraestructura. Además de los datos, se incluirán los comentarios más pertinentes de los estudiantes.



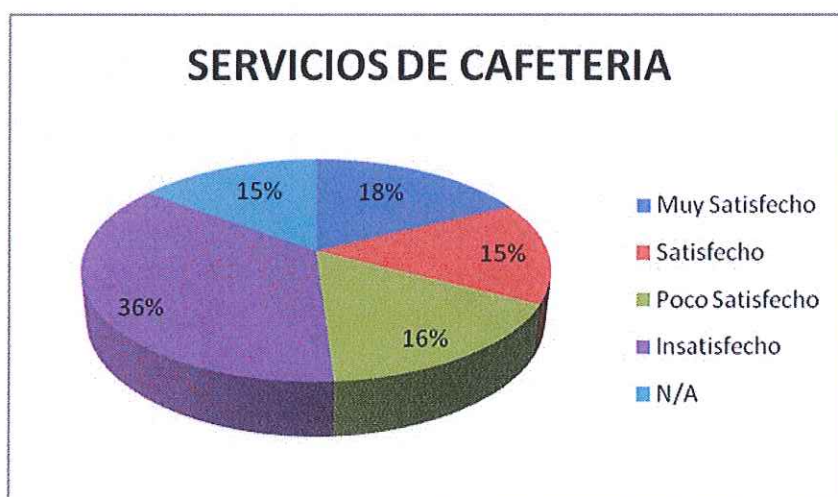
Un 69% de los estudiantes indicaron estar satisfechos con los servicios que provee la Oficina de Asistencia Económica. Otro 26% no está satisfecho. Entre los comentarios que hacen los estudiantes éstos sugieren que se extienda el horario de servicio para que se tome en cuenta las necesidades de una población que en su mayoría trabaja de día. No obstante, es necesario señalar la disponibilidad del personal de esta oficina y su colaboración en la solución de las diversas situaciones según se puede constatar con la comunicación entre este personal y la Escuela Graduada de Educación.



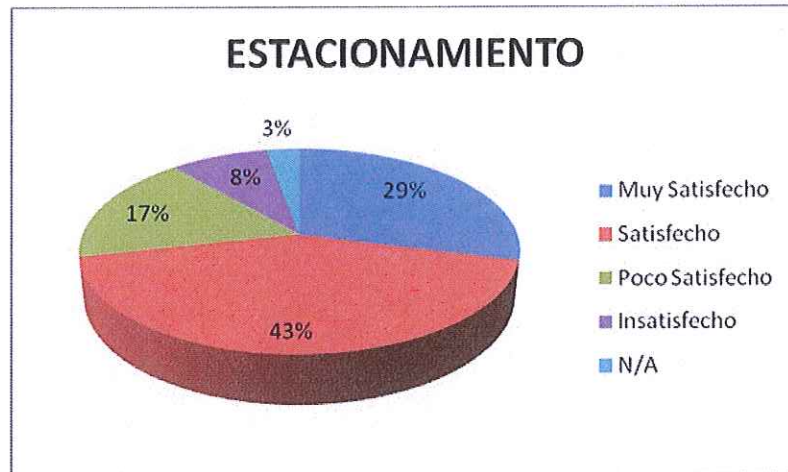
El resultado del nivel de satisfacción del servicio de matrícula por internet a través de Banner es de un 81% de satisfacción y un 15% de insatisfacción entre los estudiantes de la Escuela Graduada. En cuanto a los comentarios señalan que “es un dolor de cabeza el proceso de matrícula para una persona que trabaja”. Este comentario debe colocarse dentro del contexto de todo el proceso. Al estudiante se le da la oportunidad de reservar los cursos y no tener que hacer fila. Este renglón se relaciona con el proceso de consejería académica que el estudiante debe realizar previo al proceso de las matrículas. Un segundo aspecto que comentan es el hecho de que se debe extender el horario de matrículas para los estudiantes de nivel graduado.



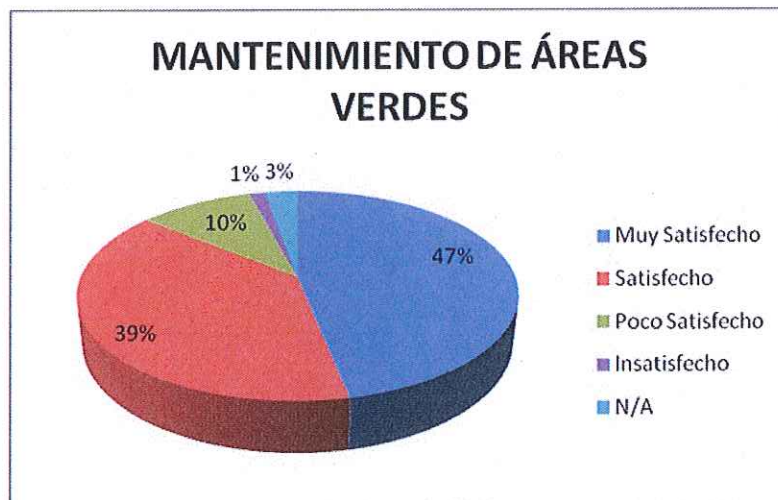
El nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al horario de las computadoras es de un 75% de satisfacción y un 20% de insatisfacción. Entre los comentarios más relevantes indican que debe haber un horario disponible para trabajar los sábados sobre todo para aquellos estudiantes que están en fase de investigación.



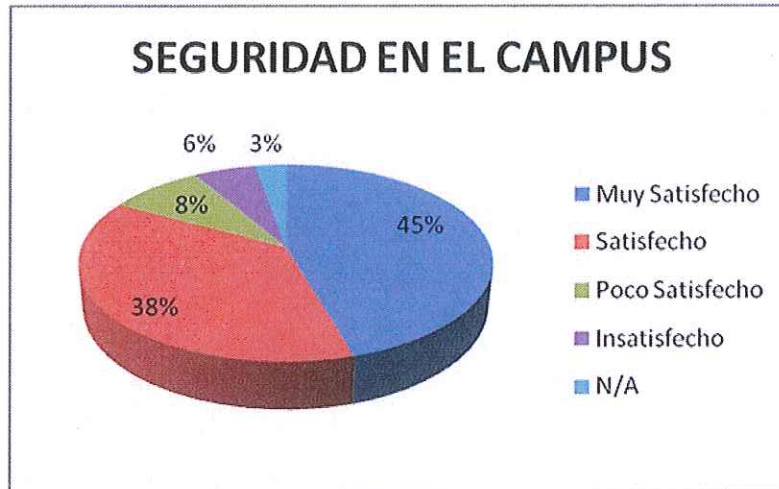
Los estudiantes expresaron un 52% de insatisfacción en cuanto a los servicios de cafetería. El comentario más frecuente es que no existe servicio para la población de nivel graduado en el Colegio de Educación y que se depende exclusivamente de las máquinas que dispensan refrescos y café. Señalan además, que la salud de los estudiantes se puede afectar ya que muchos vienen de sus trabajos y deben pasar muchas horas en clase sin probar alimento.



El 60% se expresó insatisfecho con las facilidades de estacionamiento. Uno de los comentarios sugiere que se incluya el boleto de estacionamiento en la matrícula como se hace con el plan médico o que se tenga un horario extendido para adquirirlo. Una queja es en el sentido de que con frecuencia carros que no tienen el boleto de estacionamiento ocupan lugares de los que sí tienen el boleto. Hace sentido que se verifique si es que se expiden más permisos de estacionamiento de los que realmente existen ya que tenerlo no les garantiza un lugar. Finalmente, que se debe mejorar la iluminación de las áreas de estacionamiento del Edificio Perea particularmente en el área de las residencias de señoritas.



El nivel de satisfacción para el mantenimiento de las áreas verdes es de un 83%. Cabe señalar que en ocasiones los estudiantes se estacionan precisamente en lugares designados como áreas verdes cuando no consiguen estacionamiento. La seguridad es otro aspecto muy relacionado al estacionamiento y mantenimiento de las áreas verdes.



Resultados indican un 83% de satisfacción en cuanto a la seguridad en el campus. Este renglón está muy relacionado con la iluminación en el campus y el mantenimiento de las áreas verdes. Arbustos muy altos, áreas de pobre iluminación y otras circunstancias como ausencia de cámaras de seguridad en áreas propensas y el pobre drenaje pueden afectar la seguridad en el campus. El factor de suficiente personal para cubrir el campus ha sido un comentario sobre todo en las horas de entrada y salida.

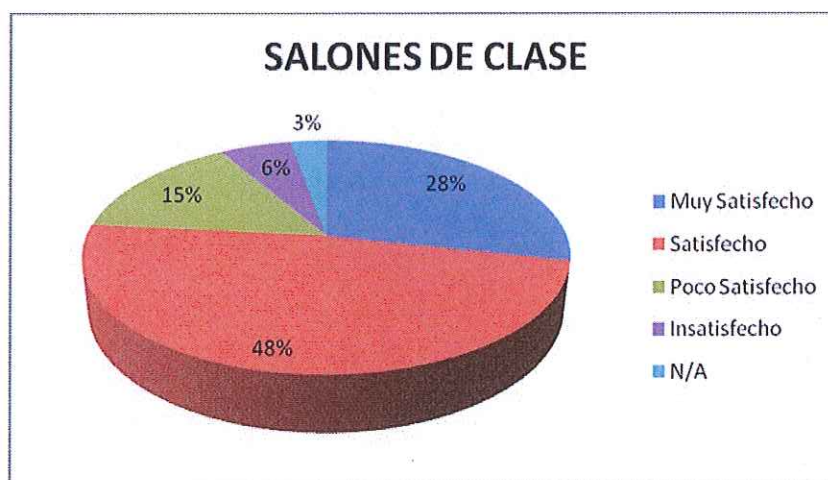
El componente de los servicios está muy relacionado a la infraestructura. La siguiente sección cubre varios aspectos pertinentes para los estudiantes.

Infraestructura

Para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a infraestructura se les consultó los siguientes aspectos: sala de investigación, salones de clases, iluminación del campus, estado de los baños y otros.



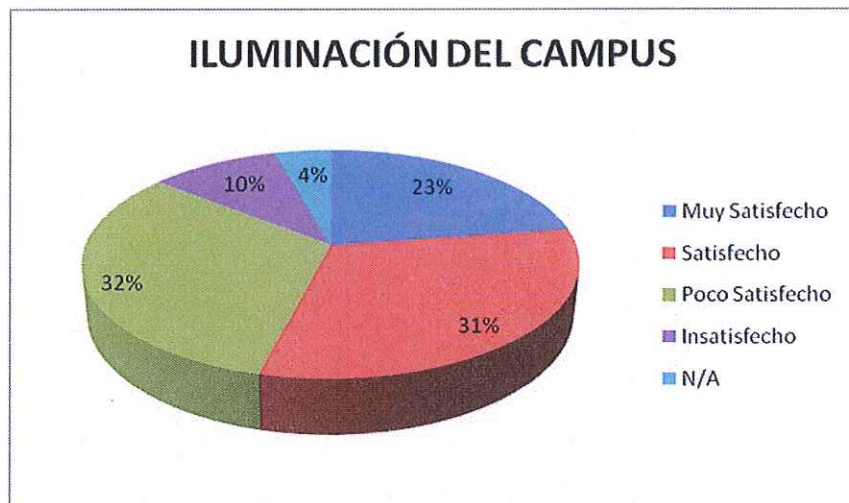
De los datos se desprende que el 72% está satisfecho con las facilidades de la sala de investigación. No obstante, entre los comentarios señalados por los estudiantes en la asamblea se indicó que deben renovarse las facilidades de manera tal que más estudiantes puedan trabajar en dicha sala aprovechando más el espacio. Se espera a corto plazo trabajar para mejorar estas facilidades debido al uso que le dan los estudiantes de maestría y del Programa Doctoral en Currículo y Gerencia Educativa. Tan reciente como este verano, se eliminaron las paredes para aumentar el espacio y se colocaron mesas redondas con sillas. Próximamente se continuará su remodelación y mejoras en las facilidades.



Un 76% de los estudiantes indicaron estar satisfechos con los salones de clases y un 21% está insatisfecho. Entre los comentarios que presentaron indicaron que las condiciones de los pupitres, necesidad de pintura, arreglo de los techos por la humedad y arreglo de los equipos como una prioridad.



De los datos se concluye que un 35% indicó no estar satisfecho con las condiciones de los baños. Entre los comentarios indicaron que se debe mejorar la limpieza de los mismos. Este aspecto ciertamente requiere la colaboración de los usuarios y la programación de limpieza de los mismos para los estudiantes de la sesión nocturna.



Un 32% de los estudiantes entienden que debe mejorarse la iluminación del campus particularmente en las áreas de estacionamiento. Entre los comentarios señalan que se han producido robos de piezas de sus autos. Muy relacionado a este aspecto están las facilidades de estacionamiento. Un 46% indicó estar insatisfechos con las facilidades de estacionamiento. Entre los comentarios hechos señalan que con frecuencia no encuentran estacionamiento a pesar de haber pagado el permiso de estacionamiento.

Síntesis

En términos generales los estudiantes de la Escuela Graduada de Educación están satisfechos con los procesos y servicios que se les presta pero hay lugar para mejorar los mismos. Es responsabilidad compartida el mantenimiento de las facilidades y debemos educar para crear esa conciencia colectiva.

Una de los áreas del Plan Estratégico Institucional es precisamente atender aquellos aspectos que afectan a los estudiantes. En términos de planificación ya se ha contemplado mejorar las condiciones de las facilidades y servicios para los estudiantes de la Escuela Graduada de Educación. Ciertamente, hay otros aspectos señalados por los estudiantes que requieren una toma de decisiones y una planificación a nivel institucional, como lo es por ejemplo, la extensión del horario de servicios administrativos. La relevancia de este ejercicio de auscultar el nivel de satisfacción de los estudiantes sirve para evaluarnos a nosotros mismos y ponderar cómo podemos mejorar el servicio que prestamos a nuestros estudiantes en todos los niveles. Estos resultados se compartirán con la facultad y las oficinas y las autoridades institucionales pertinentes.

Facultad

La Escuela Graduada de Educación tiene una mayoría de facultad a tiempo parcial para dictar los cursos y presidir los comités de disertación. La facultad a tiempo completo es menor pero está altamente calificada en experiencia y preparación. Se les consultó el nivel de satisfacción a los estudiantes en los siguientes aspectos: dominio de las materias que enseñan, variedad en la metodología, horas de oficina, y consejería académica ofrecida a los estudiantes. A continuación los resultados.

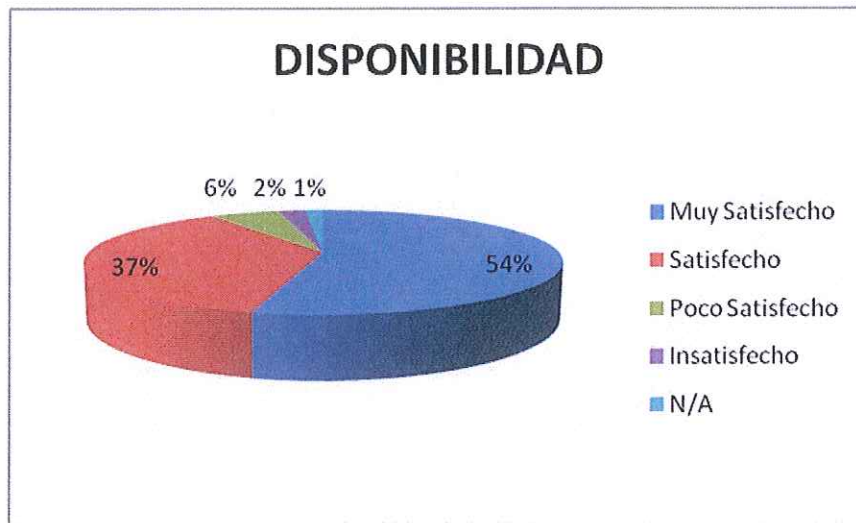


El nivel de satisfacción de los estudiantes para el dominio de las materias que dicta la facultad es de un 93% de satisfacción. Las iniciativas de avalúo de los cursos y programas así como la revisión de prontuarios propician que los estudiantes lo visualicen así.



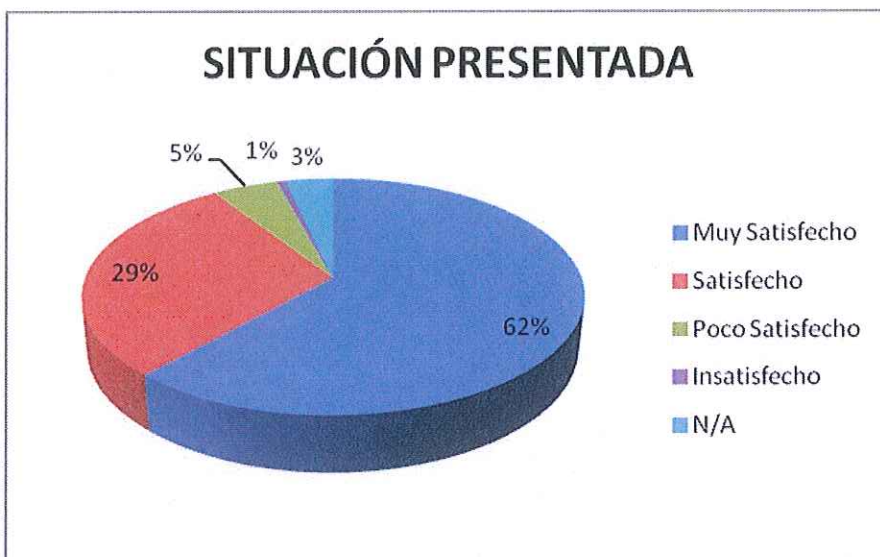
Los resultados indican que hay un 90% de satisfacción con las metodologías utilizadas en los cursos de la Escuela Graduada de Educación. No obstante, los estudiantes señalaron que era necesario mejorar el equipo tecnológico disponible en los salones de clases. Otro aspecto muy relacionado a la docencia es la administración. A continuación se resume las premisas que tratan la dirección del Departamento de la Escuela Graduada de Educación.

Administración de la Escuela Graduada de Educación

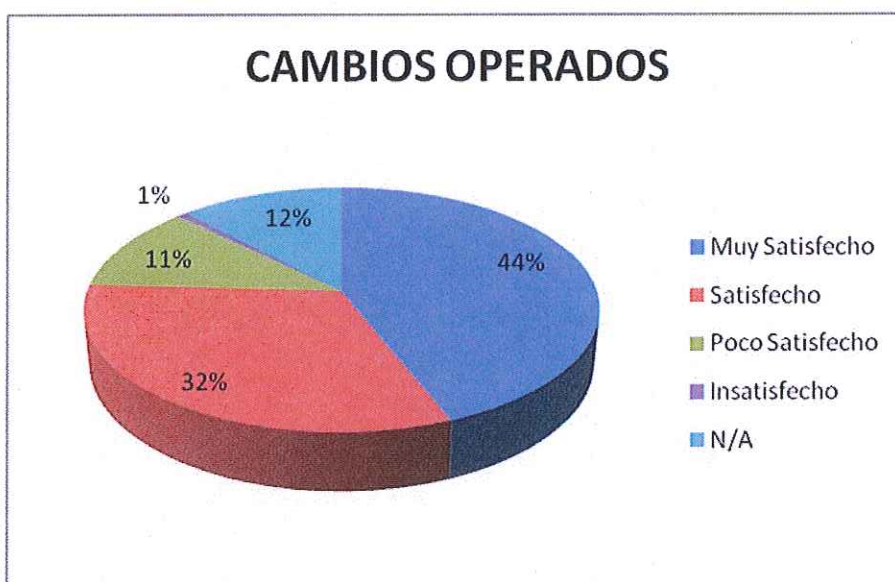


La disponibilidad del director de departamento de acuerdo a los estudiantes reflejó un 91% de satisfacción. Es posible que el cambio de horario de la directora sea un factor que permite mayores opciones para los estudiantes. Firmas de los estudiantes atendidos indican que se atiende un promedio de 90 a 100 estudiantes por trimestre incluyendo el tiempo de matrículas. El 90% también indicó sentirse satisfecho con el trato recibido.





La situación presentada se refiere a si se atendió la situación aunque no haya sido como el estudiante esperaba. Con frecuencia estudiantes solicitan permisos u autorizaciones que van en contra de la política institucional y así se les indica al momento de atenderlos. De los datos se desprende que 91% indicó satisfacción con la atención a situaciones presentadas al director de departamento.

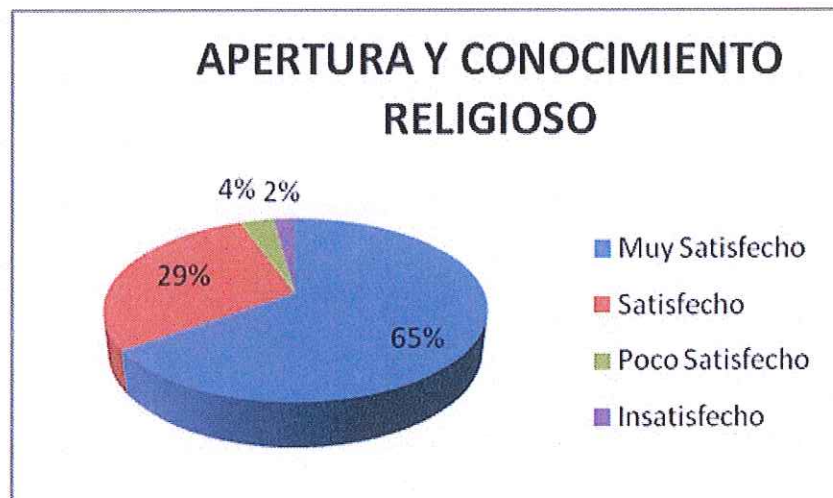


La premisa sobre cambios operados se refiere a cambios ocurridos en los últimos tres años (2009 al 2011) en el departamento. El 76% está satisfecho con un margen de un 12% que indica insatisfacción. Es muy probable que a los estudiantes no se les hayan comunicado algunos cambios que se hayan operado. Resultados

indican que hay margen para mejorar y las respuestas obtenidas en la evaluación de los servicios podrían arrojar información valiosa para responder desde la perspectiva del estudiante.

Competencias de los Estudiantes

El perfil del egresado de la Pontificia Universidad sirvió de guía para la redacción de las premisas de esta sección de la consulta a los estudiantes. Entre las competencias consultadas para indagar su nivel de satisfacción en la adquisición de dichas competencias a la fecha se incluyeron las siguientes (no necesariamente en este orden): apertura y conocimiento religioso como personas encaminadas a la verdad, aplicación del pensamiento crítico y técnicas creativas para la solución de problemas, aplicación de principios éticos desde la perspectiva cultural y humana, manejo de diversos métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación, habilidad en el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación, capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad social y compromiso ciudadano y valoración y respeto a la diversidad y la multiculturalismo.



Es significativo señalar un 94% de satisfacción en la competencia de apertura y conocimiento religioso y un 98% en la competencia de responsabilidad social. Es un esfuerzo colectivo de toda la facultad incluir en todos los cursos y los internados de especialidad todas las competencias con particular atención a la competencia de

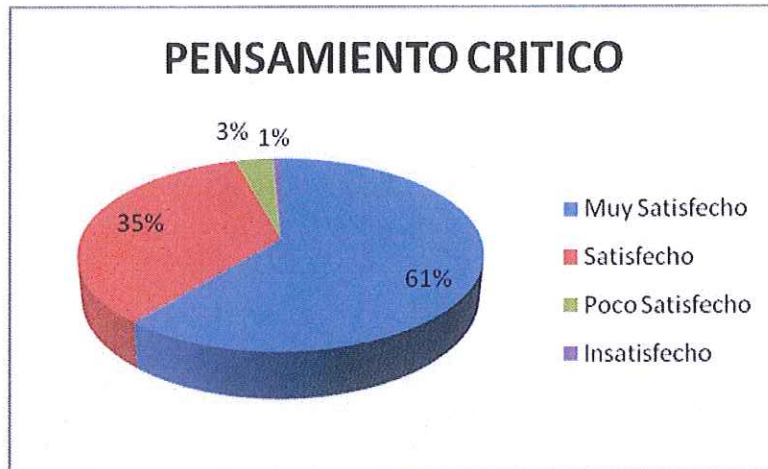
responsabilidad social de acuerdo a las actividades que se han desarrollado durante los años académicos del 2009 al 2011.



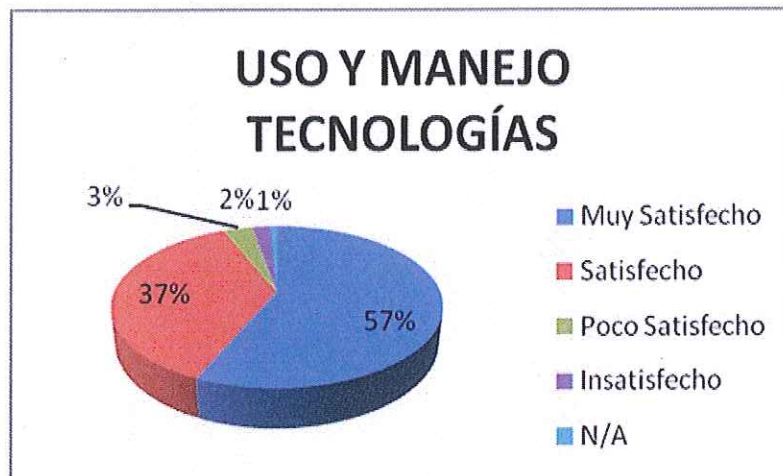
Un 98% de satisfacción fue la respuesta de los estudiantes consultados en la adquisición de la competencia de la aplicación de principios éticos en el ejercicio de sus acciones culturales y humanas.



El nivel de satisfacción en la adquisición de la competencia de valoración y respeto a la diversidad y multiculturalismo representó un 98% de satisfacción y la competencia de trabajo en equipo un 95%. Parece haber una correlación entre las competencias del egresado, la misión institucional y el desarrollo de estas competencias de acuerdo a las respuestas de los estudiantes de la Escuela Graduada de Educación. En cuanto a aquellas competencias que tienen que ver con aspectos académicos de pensamiento, metodología y uso de la tecnología se reflejaron los siguientes resultados:



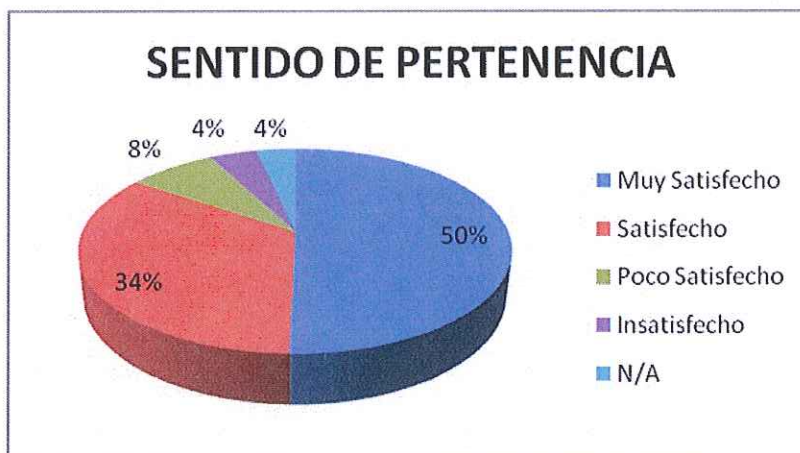
Un 96% de los estudiantes satisfechos porque entienden que han adquirido la competencia de pensamiento crítico. El proceso de avalúo en el salón de clases puede ser un factor determinante en este resultado. En cuanto a la competencia del manejo de métodos cuantitativos y cualitativos de investigación un 98% de satisfacción. Finalmente, el nivel de satisfacción en la adquisición de la competencia del uso y manejo de la tecnología un 89%.



Conclusión

Los resultados parecen indicar que los estudiantes que contestaron esta consulta están satisfechos y entienden haber adquirido las competencias pero siempre hay lugar para mejorar. Entre los comentarios indicaron que era necesario mejorar el acceso a la tecnología en los salones de clases y los programas para el análisis de datos estadísticos en los laboratorios.

El sentido de pertenencia de los estudiantes consultados es sumamente significativo y este resultado se ha dejado para finalizar este informe de nivel de satisfacción de los servicios y otros aspectos relevantes. El sentido de pertenencia del estudiante en nuestra institución fomenta la retención de los mismos (Noel-Levitz, 2009). Estas consultas propician la oportunidad al estudiante para expresarse y a nosotros para autoevaluarnos.



Los estudiantes consultados de la Escuela Graduada de Educación indicaron un 84% de satisfacción de sentido de pertenencia en nuestra institución. Este resultado aunque es positivo nos permite reflexionar para identificar en otros diálogos y consultas con los estudiantes, facultad y personal sobre cómo podemos aumentar ese sentido de pertenencia. Se trata de que como egresados de nuestra universidad puedan aportar en la sociedad y a su vez no perder su sentido de pertenencia hacia la institución. Esta consulta del nivel de satisfacción de los servicios y otros aspectos relevantes se repetirá para dar seguimiento a los planteamientos de los estudiantes y las acciones tomadas como respuesta a los resultados. Finalmente, se compartirán los resultados con la facultad y personal institucional de interés.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO
COLEGIO DE EDUCACIÓN
ESCUELA GRADUADA EN EDUCACIÓN

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL PARA ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA GRADUADA DE EDUCACIÓN**

El objetivo de este cuestionario es determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Graduada de Educación en cuanto a su programa académico y los servicios que se ofrecen.

A continuación se presentan una serie de premisas que tienen que ver con las *competencias profesionales, administración, facultad, servicios, ambiente universitario, infraestructura*, que pueden ser importantes para su aprovechamiento académico y su desarrollo profesional. Por favor, conteste cada una de las premisas. Las respuestas pueden ser de gran utilidad para mejorar la planificación de su programa. Coloque una marca de cotejo (✓) para la respuesta de cada premisa. Agradecemos su colaboración.

I. Datos sociodemográficos:

1. Edad : ___ años

2. Sexo: ___ M ___ F

3. Título al que aspira _____

4. Situación laboral actual:

___ Trabajando en un puesto relacionado con sus estudios

___ Trabajando en un puesto no relacionado con sus estudios

___ Ampliando estudios

___ Buscando el primer empleo

___ Otro. Especificar, por favor: _____

5. ¿Cuán satisfecho está con la formación que está recibiendo en la universidad?

___ Muy Satisfecho

___ Satisfecho

___ Poco Satisfecho

___ Insatisfecho

6. ¿Cuán satisfecho está con las posibles oportunidades profesionales de su área de especialidad?

___ Muy Satisfecho

___ Satisfecho

___ Poco Satisfecho

___ Insatisfecho

- II. Para cada una de las competencias que se presentan a continuación, indique por favor su nivel de satisfacción para cada una de las premisas. Puede utilizar los espacios en blanco para incluir alguna otra competencia que considere importante y que no aparece en la lista.

Utilice, por favor, la siguiente escala:

4 = Muy Satisfecho

3 = Satisfecho

2 = Poco Satisfecho

1 = Insatisfecho

COMPETENCIAS PROFESIONALES	4	3	2	1
1. Apertura y conocimiento religioso como personas encaminadas hacia la verdad				
2. Aplicar el pensamiento crítico y técnicas creativas para la solución de problemas.				
3. Aplicar principios éticos a sus responsabilidades culturales y humanas.				
4. Manejo de diversos métodos cualitativos y cuantitativos de investigación				
5. Habilidad en el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación.				
6. Capacidad de trabajo en equipo.				
7. Responsabilidad social y compromiso ciudadano.				
8. Valoración y respeto a la diversidad y a la multiculturalidad.				
9. Otras (Especifique)				
ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
1. Disponibilidad de la directora de departamento.				
2. Trato recibido en su visita a la oficina de la directora.				
3. Se soluciono situación presentada.				
4. Cambios operados en los últimos tres años.				
5. Otras (Especifique)				
FACULTAD	4	3	2	1
1. Dominio de las materias de los cursos que dictan.				
2. Variedad en la metodología de la enseñanza.				
3. Consejería Académica.				
4. Horas de Oficina.				
5. Otras (Especifique)				
SERVICIOS	4	3	2	1
1. Información sobre becas y ayudas económicas.				
2. Matricula vía Internet utilizando Banner.				
3. Horario del laboratorio de computadoras.				
4. Servicios de cafetería.				
5. Otras (Especifique)				

AMBIENTE DE UNIVERSIDAD	4	3	2	1
1. Sentido de pertenencia.				
2. La seguridad en el campus.				
3. Estacionamiento.				
4. Mantenimiento áreas verdes.				
5. Otras (Especifique)				
INFRAESTRUCTURA	4	3	2	1
1. Salones de clase.				
2. Estado de los baños.				
3. Sala de investigación.				
4. Iluminación del campus.				
5. Otras (Especifique)				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!