

SEMINARIO EVANGÉLICO DE PUERTO RICO

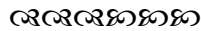
Oficina de Avalúo Institucional

Grupo Autoestudio

**Resultados de Encuesta de Satisfacción
Servicios de Apoyo al Estudiantado 2019
(n=92)**



Resultados de Encuesta de Satisfacción Servicios de Apoyo al Estudiantado 2019 (n=92)



Propósitos y Objetivos del Estudio

El propósito de esta encuesta es recopilar información sobre la satisfacción de los estudiantes sobre los servicios de apoyo que brinda el Seminario Evangélico de Puerto Rico a su estudiantado. Los objetivos son:

- Arrojar luz para la toma de decisiones en el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios.
- Usar la data para manejo de la información en los procesos de acreditación.
- Tener una base de datos para futuros estudios y procesos de autoevaluación.

Para responder a los reactivos del cuestionario se utilizó la siguiente escala Likert. Escala:

- 5 – Muy satisfecho (a)
- 4 – Satisfecho (a)
- 3 – Ni satisfecho ni insatisfecho (a)
- 2- Poco satisfecho (a)
- 1 – Insatisfecho (a)
- 0 – Desconozco el servicio

La siguiente tabla resume los datos obtenidos de la evaluación de los servicios estudiantiles por áreas: Oficinas de servicios, aspectos generales, asuntos académicos, facilidades físicas. Al final se presentan dos preguntas que resumen el servicio en general.

I. Datos Generales

A. Género:

▪ Masculino	–	67.4%	(62)
▪ Femenino	–	30.4%	(28)
▪ No Contestó	–	2.2%	(2)
		100.0%	(92)

B. Programa de estudios:

▪ Maestría en Divinidad	–	84.8%	(78)
▪ Maestría en Artes en Religión	–	11.9%	(11)
▪ Doctorado en Ministerio	–		
▪ No contestó	–	3.3%	(3)
		100.0%	(92)

C. Años de Estudios

▪ 1-2 años	–	22.8%	(21)
▪ 3-4 años	–	48.9%	(45)
▪ 5-6 años	–	14.1%	(13)
▪ 7 años o más	–	11.9%	(11)
▪ No contestó	–	2.2%	(2)
		100.0%	(92)

D. Edad

▪ 20 a 29 años	–	5.4%	(5)
▪ 30 a 39 años	–	26.1%	(24)
▪ 40 a 49 años	–	34.8%	(32)
▪ 50 a 59 años	–	22.8%	(21)
▪ 60 años o más	–	6.5%	(6)
▪ No contestó	–	4.3%	(4)
		100.0%	(92)

E. Clasificación del Trabajo

▪ Tiempo completo	–	77.2%	(71)
▪ Tiempo parcial	–	8.7%	(8)
▪ Desempleado	–	11.9%	(11)
▪ No contestó	–	2.2%	(2)
		100.0%	(92)

F. Carga académica usual

▪ Completa	–	38.0%	(35)
▪ Parcial	–	57.6%	(53)
▪ No contestó	–	4.3%	(4)
		100.0%	(92)

G. Cantidad de créditos aprobados

▪ 0 – 18 créditos	–	18.5%	(17)
▪ 19 – 36 créditos	–	17.4%	(16)
▪ 37 – 54 créditos	–	27.2%	(25)
▪ 55 – 71 créditos	–	13.0%	(12)
▪ 72 créditos o más	–	14.1%	(13)
▪ No contestó	–	9.8%	(9)
		100.0%	(92)

H. Denominación

▪ Bautista	–	26.1%	(24)
▪ Discípulos de Cristo	–	17.4%	(16)
▪ Metodista	–	19.6%	(18)
▪ Episcopal	–	1.1%	(1)
▪ Evangélica Unida	–	7.6%	(7)
▪ Presbiterana	–	1.1%	(1)
▪ Luterana	–	2.2%	(2)
▪ Católico	–		
▪ Pentecostal	–	8.7%	(8)
▪ Independiente	–	6.5%	(6)
▪ No afiliado	–	2.2%	(2)
▪ No contestó	–	7.6%	(7)
		100.0%	(92)

Comentarios

Cónsono con otros estudios se evidencia una disparidad entre el número de estudiantes varones y las mujeres. La razón es casi 7 a 3. El 84.8% fue admitido al programa de MDIV, mientras un 11.9% a MAR, no hubo participación de estudiantes doctorales en esta encuesta. Un 57.6% de los encuestados tienen una edad entre 40 a 59 años. Se evidencia que la mayoría de nuestros estudiantes son adultos medios que tiene un trabajo a tiempo completo (77.2%), solo un 11.9% indicó estar desempleado. Un poco menos de la mitad de los estudiantes está cursando su 3^{ro} o 4^{to} año de estudios (48.9%). Un 12% de los encuestados sobrepasan los 7 años para completar un grado académico. El 63.1% de los encuestados pertenecen a las iglesias Bautistas, Metodista o Discípulos de Cristo.

Oficinas de Servicios

	5	4	3	2	1	0	NC
1. Trato, atención y disponibilidad que ofrecen en la Oficina de admisiones.	42 45.7%	38 41.3%	7 7.6%	4 4.3%			1 1.1%
2. Trato, atención y disponibilidad que ofrece la Oficina de Consejería Pastoral.	14 15.2%	16 17.4%	14 15.2%	3 3.3%		44 47.8%	1 1.1%
3. Trato, atención y disponibilidad Oficina Consejería Estudiantil.	14 15.2%	25 27.2%	16 17.4%			35 38.0%	2 2.2%
4. Ayuda de Consejería Estudiantil para establecer y lograr metas académicas.	18 19.6%	22 23.9%	17 18.4%	1 1.1%	3 3.3%	28 30.4%	3 3.3%
5. Conocimiento y dominio de Consejería Académica de los currículos.	22 23.9%	35 38.0%	12 13.0%	3 3.3%	3 3.3%	15 16.3%	2 2.2%
6. Trato, atención y disponibilidad que ofrecen en la Oficina de Finanzas	44 47.8%	32 34.8%	7 7.6%	2 2.2%	2 2.2%	2 2.2%	3 3.3%
7. Trato, atención y disponibilidad que ofrece la Oficina de Registraduría.	37 40.2%	42 45.7%	4 4.3%	3 3.3%	3 3.3%		3 3.3%
8. Trato, atención y disponibilidad de la Oficina de Asistencia Económica.	32 34.8%	28 30.4%	19 20.7%			12 13.0%	1 1.1%
9. Trato, atención y disponibilidad de la Oficina de Presidencia.	22 23.9%	24 26.1%	20 21.7%	2 2.2%	1 1.1%	23 25.0%	
10. Trato, atención y disponibilidad de la Oficina de Decanatura.	12 13.0%	32 34.8%	23 25.0%	5 5.4%	3 3.3%	17 18.5%	
11. Trato, atención y disponibilidad de la Oficina de Capellanía.	7 7.6%	14 15.2%	20 21.7%	3 3.3%	1 1.1%	47 51.1%	
12. Capillas Comunitarias durante el semestre.	21 22.8%	49 53.3%	10 10.9%	4 4.3%	2 2.2%	4 4.3%	2 2.2%

13. Trato, atención y disponibilidad en la Biblioteca.	69 75.0%	20 21.7%	3 3.3%				
T1 ₁	354 29.6%	377 31.5%	172 14.4%	30 2.5%	18 1.5%	227 18.9%	19 1.6%
T2 ₂	Al menos satisfechos 731 61.1%		172 14.4%	Al menos insatisfecho 48 4.0%		227 18.9%	19 1.6%

Los datos evidencian que una cantidad significativa del estudiantado desconoce ofrece los servicios de Consejería Pastoral (47.8%), Consejería Estudiantil (38.0%), Ayuda Estudiantil (30.4%) y las Oficinas de Presidencia (25.0%) y Capellanía (76.1%). Los estudiantes evaluaron positivamente los servicios ofrecidos por la Oficina de Admisiones (87.0%), Finanzas (82.6%), Registraduría (85.9%), Capillas Comunitarias (76.1%) y Biblioteca (96.7%). Los resultados demuestran la necesidad de mejorar los servicios (-70% de satisfacción) de las oficinas de Asistencia Económica (65.2%), Presidencia (50.0%), Decanatura (47.8%) y Capellanía (22.8%), así como el servicio de Consejería Académica.

Nota: Los porcentajes se obtienen sumando los resultados de los encasillados 5 y 4. Para el desconocimiento de los servicios se usan los resultados del encasillado 0.

Aspectos Generales

14. Horario de Servicio Biblioteca.	40 43.5%	41 44.6%	7 7.6%	4 4.3%			
15. Disponibilidad de la sala de Tecnología.	28 30.4%	39 42.4%	12 13.0%	3 3.3%		10 10.9%	
16. Disponibilidad de Ayudas Económicas.	17 18.4%	23 25.0%	22 23.9%	10 10.9%	1 1.1%	19 20.7%	
17. Calidad, servicio y precio de alimentos en la Cafetería.	5 5.4%	25 27.2%	27 29.3%	15 16.3%	19 20.7%	1 1.1%	
18. Calidad, prontitud y cantidad de comunicaciones (cartas, emails, llamadas) que recibe del SEPR.	17 18.4%	32 34.8%	24 26.1%	12 13.0%	6 6.5%	1 1.1%	
19. Seguridad que me brinda el SEPR en el campus.	11 11.9%	34 36.9%	23 25.0%	16 17.4%	6 6.5%	2 2.2%	
20. Cobertura del wireless (Wi Fi).	34 36.9%	38 41.3%	8 8.7%	7 7.6%	3 3.3%	1 1.1%	1 1.1%

21. Actualización y accesibilidad de página web del SEPR.	36 39.1%	38 41.3%	9 9.8%	3 3.3%	2 2.2%	2 2.2%	2 2.2%
22. Velocidad del Internet.	15 16.3%	41 44.6%	16 17.4%	15 16.3%	3 3.3%	1 1.1%	1 1.1%
23. Servicios de Hospedaje.		8 8.7%	10 10.9%	1 1.1%	3 3.3%	68 73.9%	2 2.2%
24. Orientación y entrenamiento para casos de emergencia.	1 1.1%	7 7.6%	16 17.4%	12 13.0%	12 13.0%	43 46.7%	1 1.1%
T2 ₁	204 20.2%	326 32.2%	174 17.2%	98 9.7%	55 5.4%	148 14.6%	7 0.7%
T2 ₂	Al menos satisfecho 530 52.4%		174 17.2%	Al menos insatisfecho 153 15.1%		148 14.6%	7 0.7%

El 88.1% de los encuestados evaluaron positivamente el horario de la Biblioteca mientras que el 72.8% está satisfecho con la sala de tecnología. Igualmente sucede en el área de sistema de información con una satisfacción de 78.2% de *Wi-Fi* y 80.4% la accesibilidad al *webpage*. En este renglón merece atención mejorar la velocidad del internet (60.9% de satisfacción del servicio). Los estudiantes expresaron desconocer los siguientes servicios: Disponibilidad de Ayudas Económicas (20.7%) y los servicios de hospedajes (73.9%). Los resultados demuestran la necesidad de mejorar los servicios (-70% de satisfacción) de la cafetería (32.6%), las comunicaciones por teléfono, emails, cartas, etc. (53.2%), la seguridad (48.8%) y la orientación y entrenamiento para casos de emergencias (8.7%).

Nota: Los porcentajes se obtienen sumando los resultados de los encasillados 5 y 4. Para el desconocimiento de los servicios se usan los resultados del encasillado 0.

Aspectos Académicos

25. Atención que Consejería Académica (Consejero-Facultad) le brinda a estudiantes.	19 20.7%	32 34.8%	17 18.4%	9 9.8%	4 4.3%	10 10.9%	1 1.1%
26. Horarios disponibles para Consejería Académica.	13 14.1%	34 36.9%	17 18.4%	12 13.0%	3 3.3%	12 13.0%	1 1.1%
27. Disponibilidad y variedad de cursos en la oferta académica.	11 11.9%	37 40.2%	18 19.6%	13 14.1%	12 13.0%		1 1.1%

28. Claridad de los requisitos académicos de mi Programa.	24 26.1%	46 50.0%	13 14.1%	7 7.6%	1 1.1%		1 1.1%
29. Calidad de la Enseñanza.	56 60.9%	34 36.9%	2 2.2%				
30. Trato de facultad a estudiantes.	59 64.1%	27 29.3%	5 5.4%			1 1.1%	
31. Accesibilidad de facultad a estudiantes.	52 56.5%	29 31.5%	6 6.5%	4 4.3%		1 1.1%	
T3 ₁	234 36.4%	239 37.1%	78 12.1%	45 7.0%	20 3.1%	24 3.7%	4 0.6%
T3 ₂	Al menos satisfecho 473 73.5%		78 12.1%	Al menos insatisfecho 65 10.1%		24 3.7%	4 0.6%

Los encuestados manifestaron estar satisfechos con la claridad en que se divulgan los requisitos del programa académica (76.1%), calidad de la enseñanza 97.8%, trato de la facultad a los estudiantes (93.4%) y accesibilidad de la facultad (88.0%). Los servicios que necesitan mayor atención son: la atención en la consejería académica (55.5%), horarios disponibles para consejería académica (51.0%) y disponibilidad de cursos en la oferta académica (52.1%).

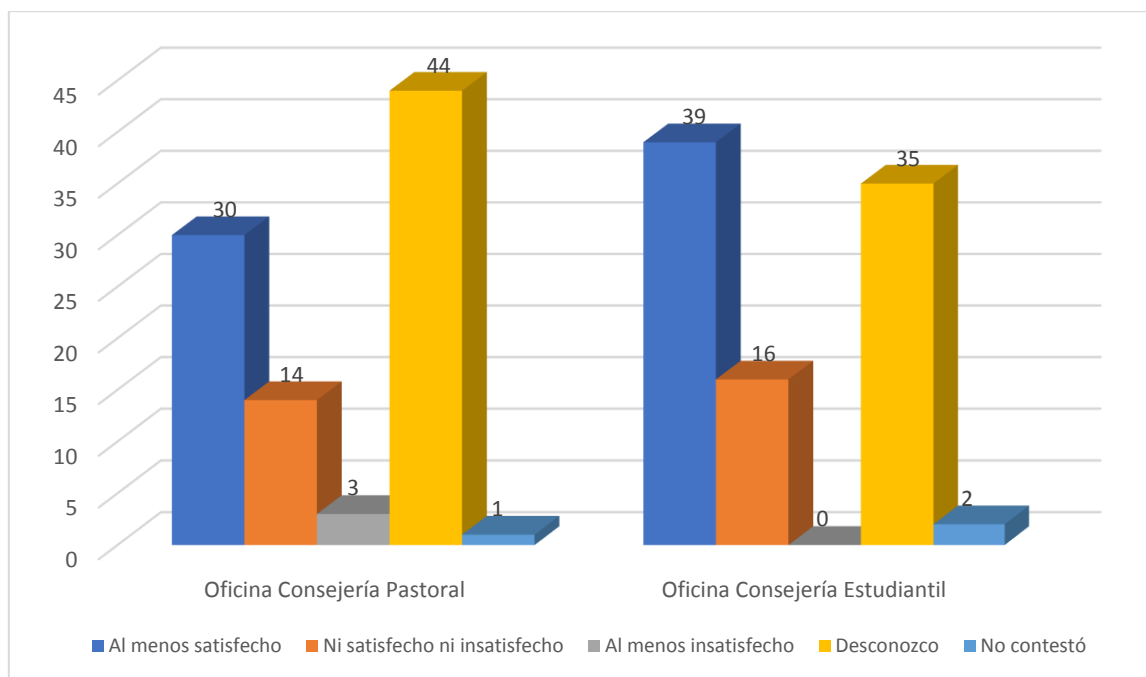
Nota: Los porcentajes se obtienen sumando los resultados de los encasillados 5 y 4. Para el desconocimiento de los servicios se usan los resultados del encasillado 0.

Facilidades Física

32. Calidad de facilidades físicas.	5 5.4%	29 31.5%	27 29.3%	21 22.8%	10 10.9%		
33. Calidad de facilidades de estacionamiento.	6 6.5%	26 28.3%	20 21.7%	24 26.1%	15 16.3%	1 1.1%	
34. Mantenimiento y limpieza planta física.	11 11.9%	49 53.3%	17 18.4%	12 13.0%	3 3.3%		
35. Aspectos físicos de salones de clase.	15 16.3%	43 46.7%	17 18.4%	12 13.0%	5 5.4%		
36. Mantenimiento y limpieza de los salones	25 27.1%	49 53.3%	13 14.1%	5 5.4%			
37. Acomodo razonable para estudiantes que lo requieran.	12 13.0%	23 25.0%	14 15.2%	9 9.8%	3 3.3%	31 33.7%	
T4 ₁	74	219	108	83	36	32	0

	13.4%	39.7%	19.6%	15.0%	6.5%	5.8%	
T4 ₂	Al menos satisfecho 293 53.1%		108 19.6%	Al menos insatisfecho 119 21.5%		32 5.8%	
Los encuestados evaluaron positivamente el mantenimiento y limpieza de los salones de clase (80.4%). Requiere atención el mantenimiento de la planta física. Las aseveraciones 32, 33 y 34 están dirigidas a evaluar la planta física. En general solo un 45.6% se siente satisfecho en este aspecto, incluso un 36.9% evaluó positiva con la calidad de la planta física.							
Resumen							
38. En términos generales su experiencia en el SEPR.	23 25.0%	50 54.3%	15 16.3%	2 2.2%	1 1.1%		1 1.1%
39. Recomendaría el SEPR a otras personas.	38 41.3%	37 40.2%	11 11.9%	3 3.3%	1 1.1%		2 2.2%
T5 ₁	61 33.1%	87 47.3%	26 14.1%	5 2.7%	2 1.1%		3 1.6%
T5 ₂	Al menos satisfecho 148 80.4%		26 14.1%	Al menos insatisfecho 7 3.8%			3 1.6%

Figura 1: Resultados de la evaluación de los estudiantes de los servicios ofrecidos por las Oficinas de Consejería Pastoral y Consejería Estudiantil.



Los estudiantes evaluaron positivamente los servicios ofrecidos por la Oficina de Admisiones (87.0%), Finanzas (82.6%), Registraduría (85.9%), Capillas Comunitarias (76.1%) y Biblioteca (96.7%). Los resultados demuestran la necesidad de mejorar los servicios (-70% de satisfacción) de las oficinas de Asistencia Económica (65.2%), Presidencia (50.0%), Decanatura (47.8%) y Capellanía (22.8%), así como el servicio de Consejería Académica.

Figura 2: Resultados de la evaluación de los estudiantes de las oficinas de servicios (Admisiones, Consejería Pastoral, Consejería Estudiantil, Finanzas, Registraduría, Asistencia Económica, Presidencia, Decanato Académico, Capellanía, Biblioteca).

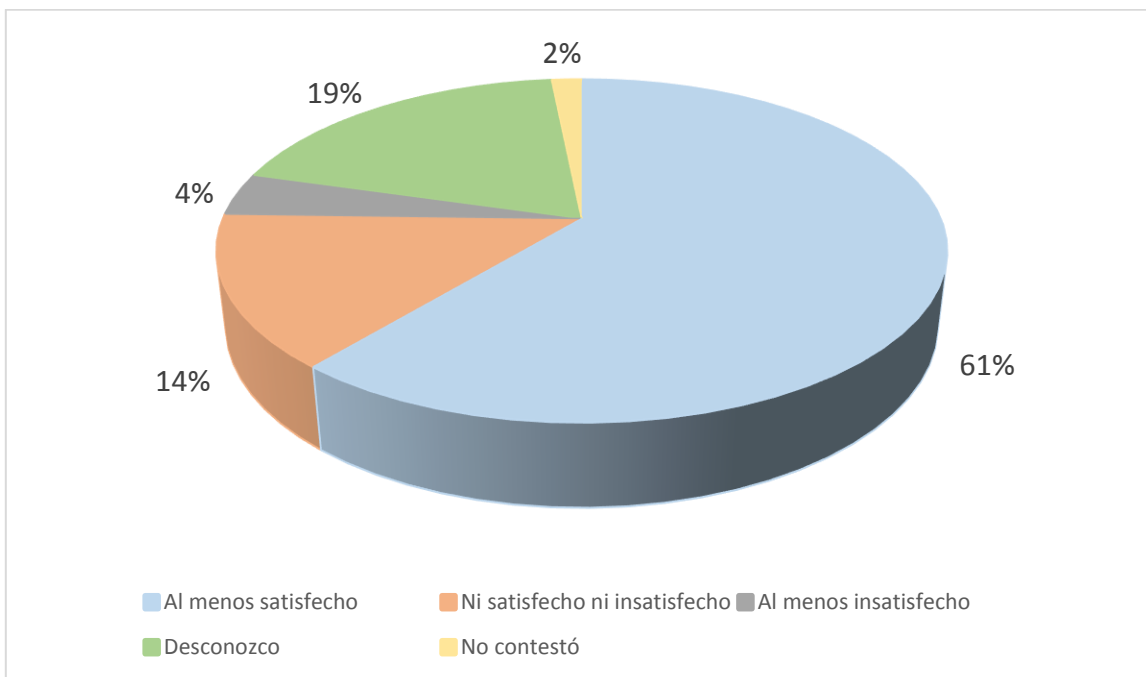


Figura 3: Resultados de la evaluación de los estudiantes de los servicios ofrecidos por la Sala de Tecnología, Ayuda Económica, Cafetería, Comunicaciones, Seguridad, Internet y WiFi y hospedajes).

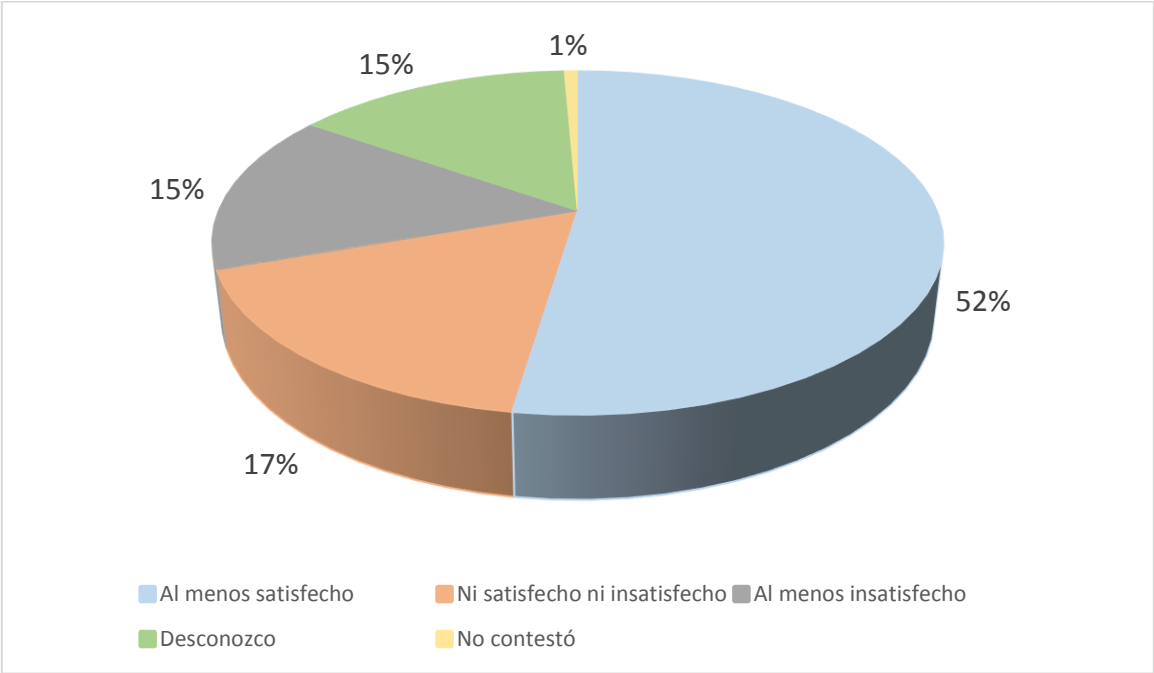


Figura 4: Resultados de la evaluación de los estudiantes de los servicios ofrecidos por el Decanato Académico.

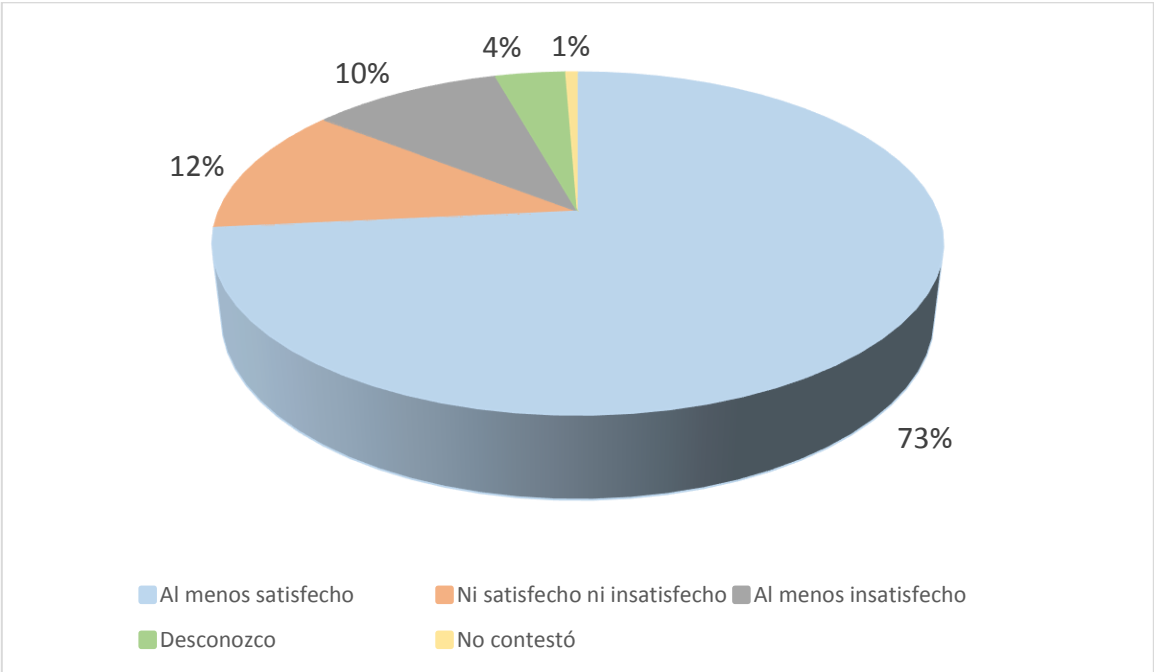


Figura 5: Resultados de la evaluación de los estudiantes de las facilidades físicas.

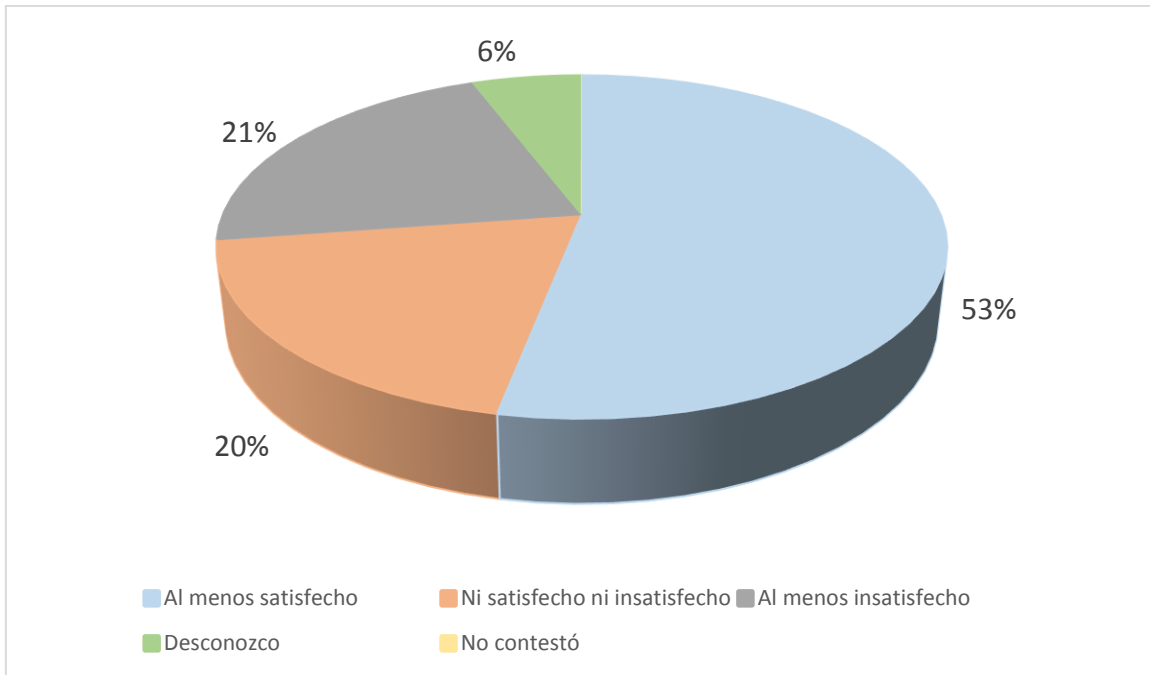


Figura 6: Resultados de la evaluación de los estudiantes de los servicios ofrecidos por las oficinas: Resumen.

