

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

Estudio de satisfacción del participante de Educación Continua 2018

Elaborado por IOP para la DEC

Abril de 2019

Índice

1. Objetivo General
2. Metodología
3. Principales Resultados
4. Progreso según el 2017
5. Nivel de recomendación



Objetivo General



Objetivo General

- Identificar, comparativamente al año 2017, el **grado de satisfacción de** los participantes sobre las diferentes actividades de Educación Continua en la PUCP en el 2018.



2

Metodología



Metodología

Tipo: Cuantitativo



Técnica: Encuestas principalmente online, se completaron las cuotas faltantes con encuestas telefónicas



Marco Muestral:

Elaborado en base al listado de participantes proporcionado por la DEC-DTI, segmentando por unidad y duración de la actividad de educación continua.

Selección muestral:

No probabilística

Instrumento:

Cuestionario virtual estructurado compuesto principalmente por preguntas cerradas.



Universo:

Personas que se matricularon en al menos una actividad de educación continua y cuya **fecha de término** de la actividad comprendió:

Julio del 2016 - junio del 2017

Enero - Diciembre del 2018



Muestra:

2,681

1,726

24
Unidades

Octubre 2017

Abril 2019

28
Unidades

Metodología

28 Unidades Organizadoras

6 Facultades

- Facultad de Ciencias e Ingeniería
- Facultad de Educación
- Facultad de Artes Escénicas (Teatro y Danza)
- Facultad de Ciencias Contables
- Facultad de Letras y Ciencias Humanas
- Escuela de Posgrado

1 Departamento

- **Departamento Académico de Arte y Diseño**

2 Escuelas

- Escuela de Gobierno y Políticas Públicas
- Centrum PUCP

19 Centros e Institutos

- INFOPUC
- Centro de Educación Continua
- Centro Cultural
- CISE
- Instituto para la Calidad
- INTE
- CIDE
- CISEPA
- **Instituto de Docencia Universitaria – IDU**
- Instituto de Democracia y Derechos Humanos (IDEH-PUCP)
- Centro de Análisis y Resolución de Conflictos
- Instituto Confucio
- Instituto Riva Agüero
- Ingeniería de Soldadura (INGESOLD)
- CETAM
- CEMDUC
- **Oficina del Vicerrector Administrativo –VEO**
- UNEX (Universidad de la Experiencia)
- Centro de Formación Jurídica

N° de participantes encuestados por duración de actividad

CD = Corta Duración

1,299

LD = Larga Duración

427

- Corta Duración: Cursos, Talleres
- Larga Duración: Cursos de Especialización y Diplomaturas

Cuotas mínimas:

- Para una muestra <550, mínimo 30 encuestados
- Para una muestra >550, mínimo 40 encuestados

Metodología

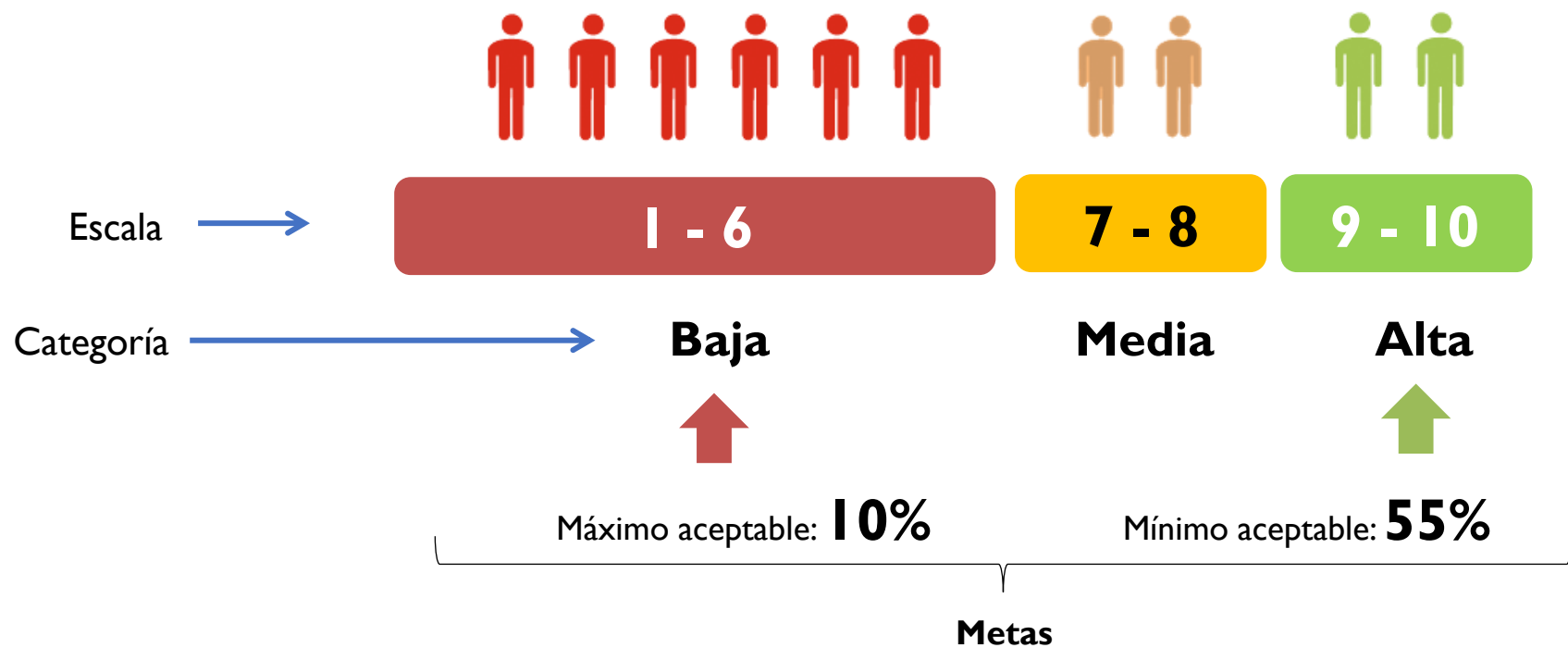
ASPECTOS ACADÉMICOS

Dimensión	Ítems
1. Desempeño del docente	• Dominio de los temas expuestos • Comunicación del docente con los participantes • Entusiasmo del docente
2. Metodología y aprendizaje	• Uso de casos prácticos y experiencias profesionales que enriquecieron el aprendizaje • Metodología de enseñanza que fomentó participación e interés en las sesiones • Metodología de enseñanza que ayudó al desarrollo de competencias, habilidades y actitudes • Contenido actualizado que cubrió expectativas • Contenido útil para el trabajo y/o desarrollo personal

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Dimensión	Ítems
3. Duración y puntualidad	• Puntualidad en el inicio y fin de las sesiones • Cumplimiento de las horas establecidas
4. Infraestructura	• Mobiliario y equipos tecnológicos adecuados • Plataforma virtual útil y de uso cómodo • Espacios de estudio cómodos • Servicios higiénicos limpios y operativos
5. Soporte administrativo	• Adecuada atención y apoyo del área administrativa durante la actividad • Atención y solución de problemas a tiempo
6. Inscripción y matrícula	• Facilidad del proceso de inscripción y matrícula. • Proceso de pago sencillo.
7. Ubicación y acceso	• Facilidad en el desplazamiento hacia la sede donde se desarrollo mi actividad. • Facilidad en la navegación de la plataforma virtual (Paideia, Campus Virtual, etc.) que facilitó el desarrollo de la actividad

Indicadores de satisfacción y recomendación:





3

Principales Resultados

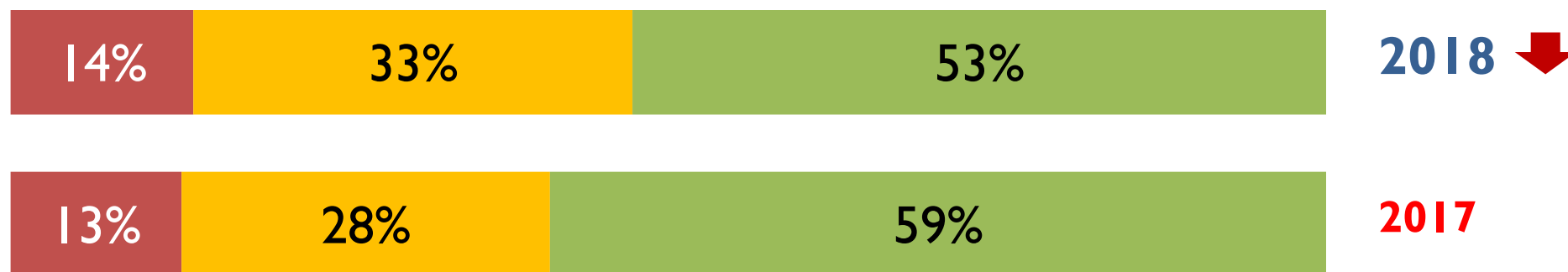
Grado de satisfacción (2018 vs. 2017)

P6. En general, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente expresión: “Me siento satisfecho/a con el curso/taller/diplomatura que llevé en la PUCP”?

ALTA - meta mínima: **55%**

BAJA - meta máxima: **10%**

SATISFACCIÓN GENERAL



Resumen del grado de satisfacción y sus dimensiones (2018 vs. 2017)

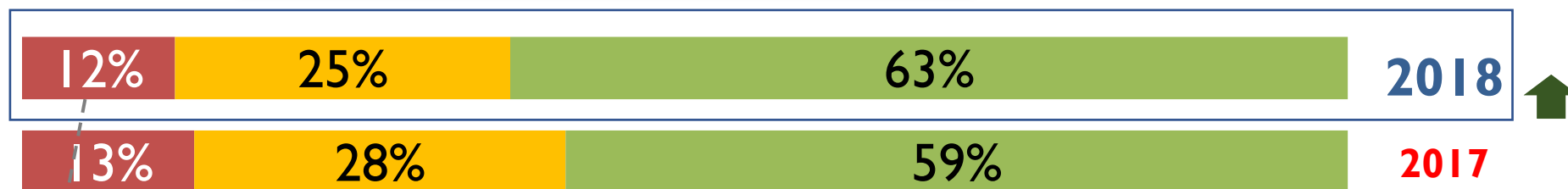
P2. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes enunciados acerca del curso/taller/diplomatura que llevó?

ALTA - meta mínima: **55%**

BAJA - meta máxima: **10%**

ASPECTOS ACADÉMICOS

DESEMPEÑO DEL DOCENTE



METODOLOGÍA Y APRENDIZAJE



- **Comunicación** con participantes, tanto dentro y fuera del aula

- La metodología de enseñanza **fomentó mi participación** e interés en las sesiones
- La metodología de enseñanza **ayudó al desarrollo** de competencias, habilidades y actitudes
- El **contenido de las sesiones fue actualizado** y cubrió mis expectativas

Resumen del grado de satisfacción y sus dimensiones (2018 vs. 2017)

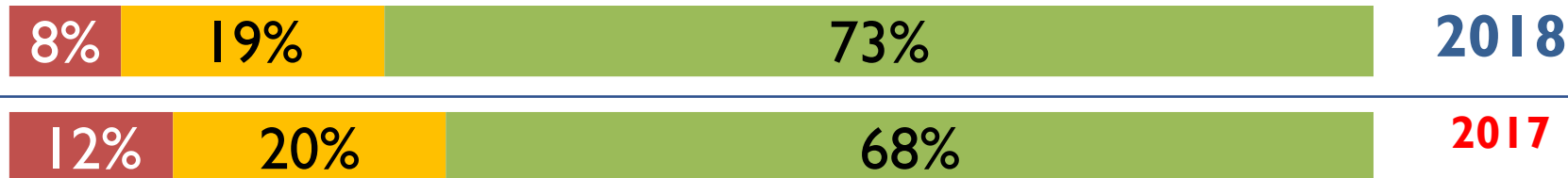
P2. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes enunciados acerca del curso/taller/diplomatura que llevó?

ALTA - meta mínima: **55%**

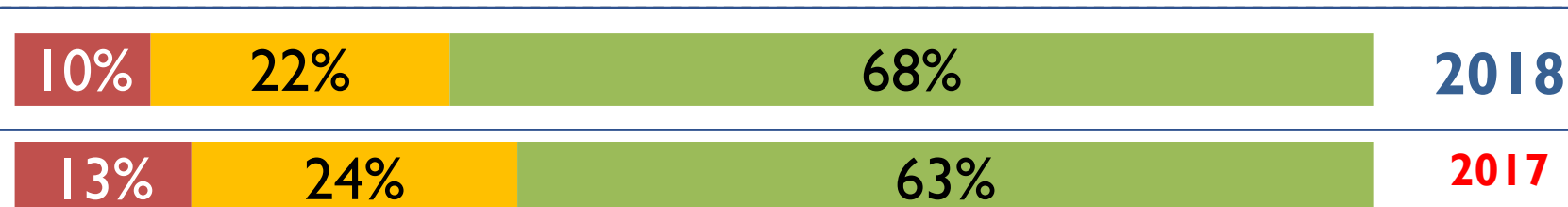
BAJA - meta máxima: **10%**

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

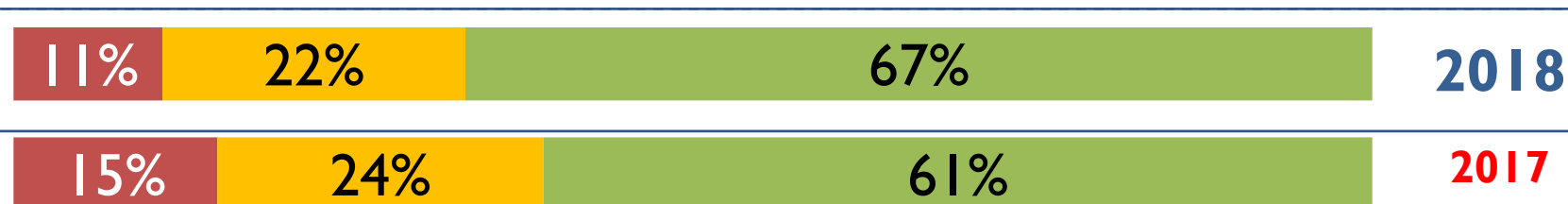
DURACIÓN Y PUNTUALIDAD



INFRAESTRUCTURA



SOPORTE ADMINISTRATIVO



Resumen del grado de satisfacción y sus dimensiones (2018 vs. 2017)

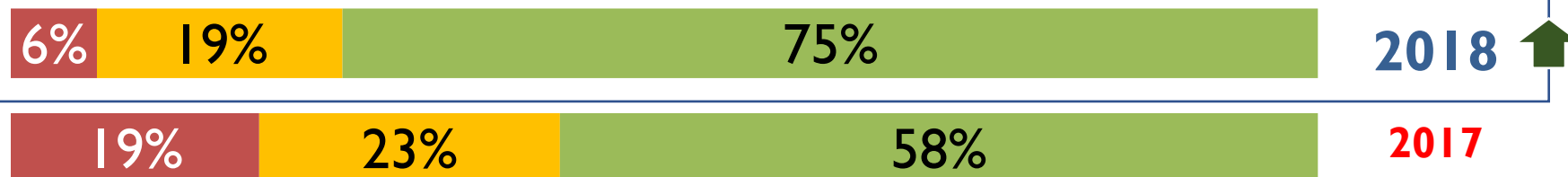
P2. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes enunciados acerca del curso/taller/diplomatura que llevó?

ALTA - meta mínima: **55%**

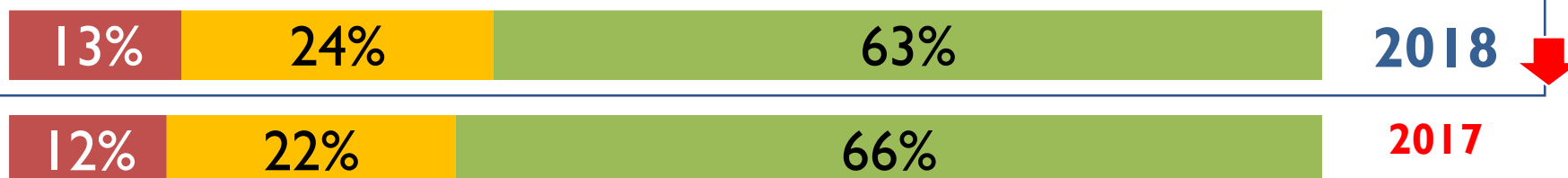
BAJA - meta máxima: **10%**

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA



UBICACIÓN Y ACCESO





4

Progreso según el 2017



Progreso de los ítems que conforman las dimensiones según desempeño obtenido – Dimensiones e ítems

ASPECTOS ACADÉMICOS

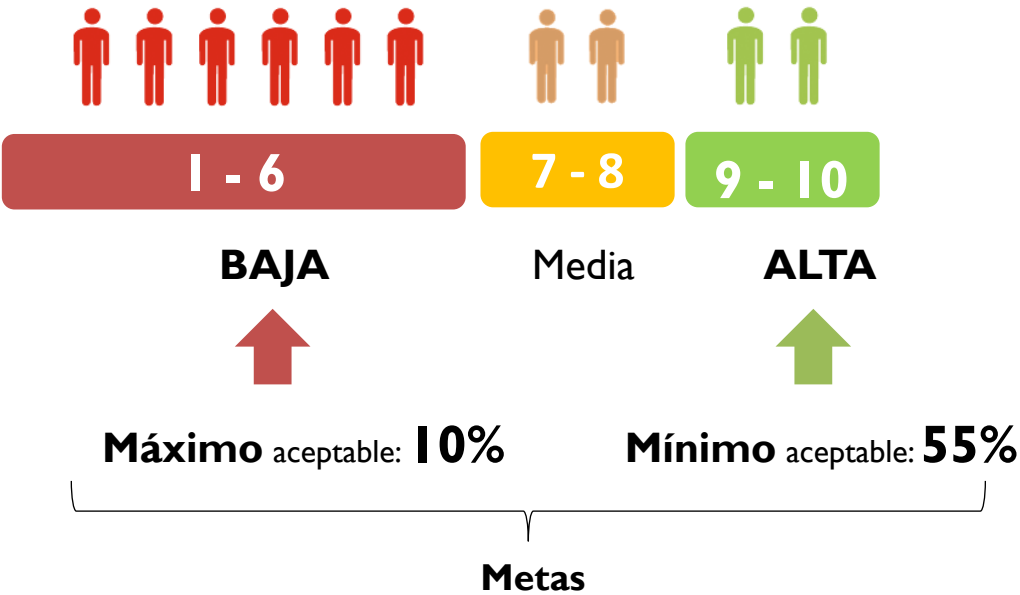
Dimensión	Ítems
1. Desempeño del docente	• Dominio de los temas expuestos • Comunicación del docente con los participantes • Entusiasmo del docente
2. Metodología y aprendizaje	• Uso de casos prácticos y experiencias profesionales que enriquecieron el aprendizaje • Metodología de enseñanza que fomentó participación e interés en las sesiones • Metodología de enseñanza que ayudó al desarrollo de competencias, habilidades y actitudes • Contenido actualizado que cubrió expectativas • Contenido útil para el trabajo y/o desarrollo personal

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Dimensión	Ítems
3. Duración y puntualidad	• Puntualidad en el inicio y fin de las sesiones • Cumplimiento de las horas establecidas
4. Infraestructura	• Mobiliario y equipos tecnológicos adecuados • Plataforma virtual útil y de uso cómodo • Espacios de estudio cómodos • Servicios higiénicos limpios y operativos
5. Soporte administrativo	• Adecuada atención y apoyo del área administrativa durante la actividad • Atención y solución de problemas a tiempo
6. Inscripción y matrícula	• Facilidad del proceso de inscripción y matrícula. • Proceso de pago sencillo.
7. Ubicación y acceso	• Facilidad en el desplazamiento hacia la sede donde se desarrollo mi actividad. • Facilidad en la navegación de la plataforma virtual (Paideia, Campus Virtual, etc.) que facilitó el desarrollo de la actividad

Progreso de los ítems que conforman las dimensiones según desempeño obtenido – Método de puntuación

Indicadores de satisfacción

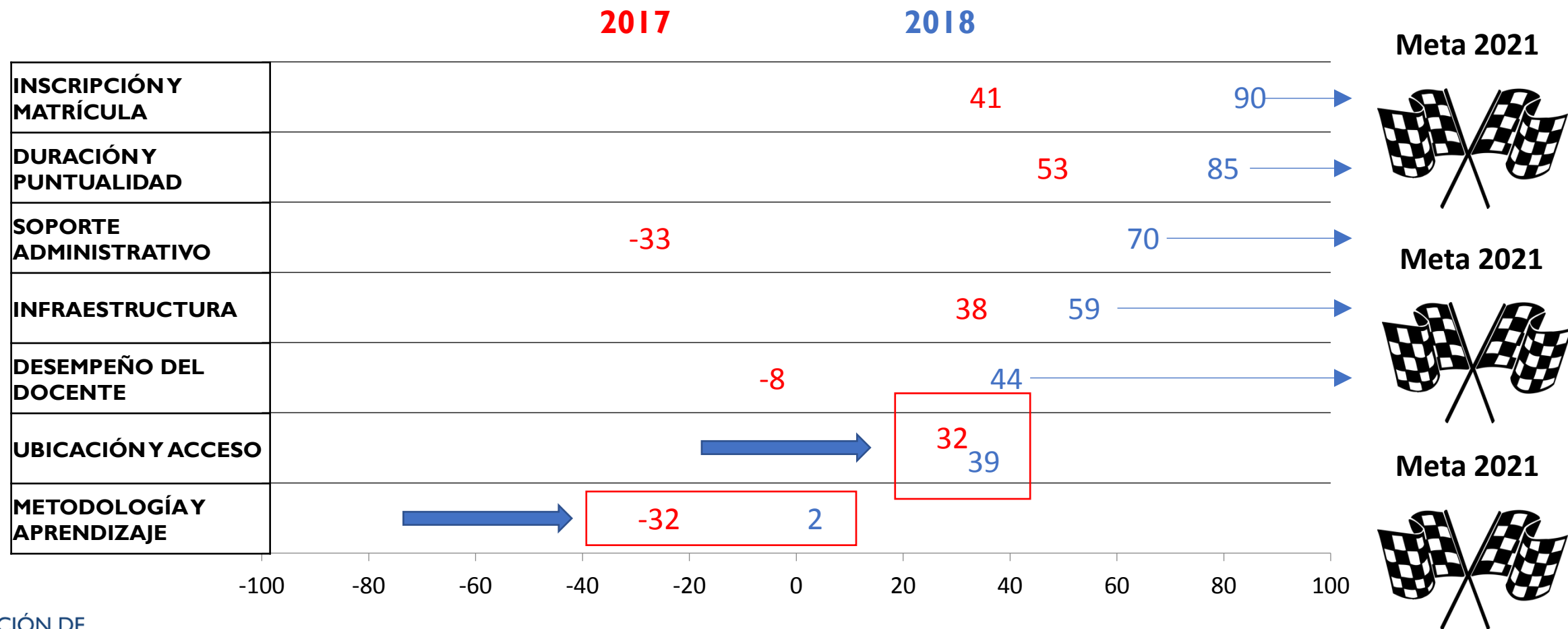


Puntuación según desempeño

Si los ítems de una dimensión cumplen con...		Puntaje asignado
Máximo en BAJA	Mínimo en ALTA	
Sí	Sí	+ 100 (* % de ítems que cumplen con la condición)
No	Sí	+ 50 (* % de ítems que cumplen con la condición)
Sí	No	- 50 (* % de ítems que cumplen con la condición)
No	No	- 100 (* % de ítems que cumplen con la condición)

Nota: Se consideró el total de ítems por dimensión y del total de unidades participantes.

Progreso de los ítems que conforman las dimensiones según desempeño obtenido – Resultados





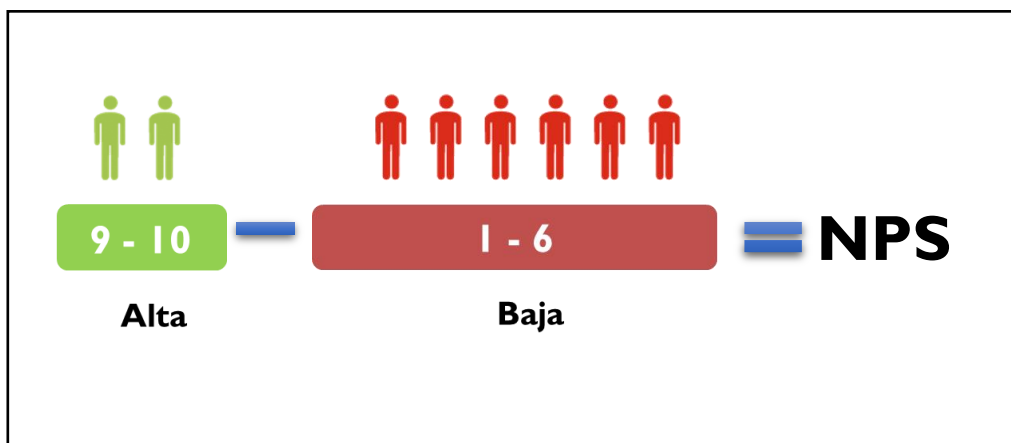
5

Nivel de recomendación

Grado de recomendación: NPS (2018 vs. 2017)

P8. ¿Qué tanto recomendaría a la Pontificia Universidad Católica del Perú a quien estuviera interesado en llevar algún curso/taller/diplomatura? Respuesta según una escala del 0 al 10, donde 0 significa “Nada recomendable”; y 10, “Muy recomendable”.

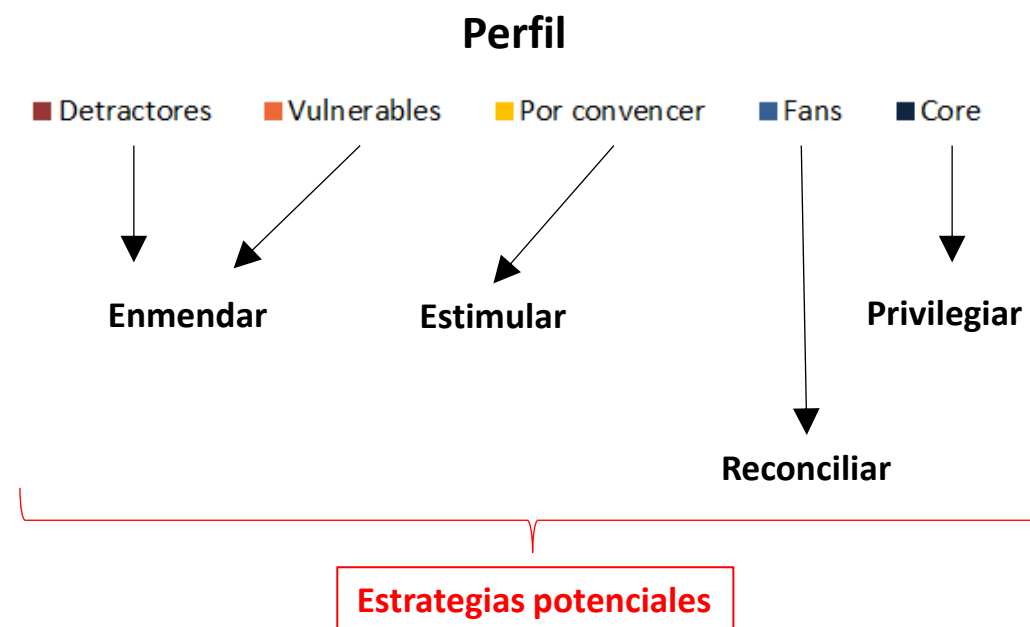
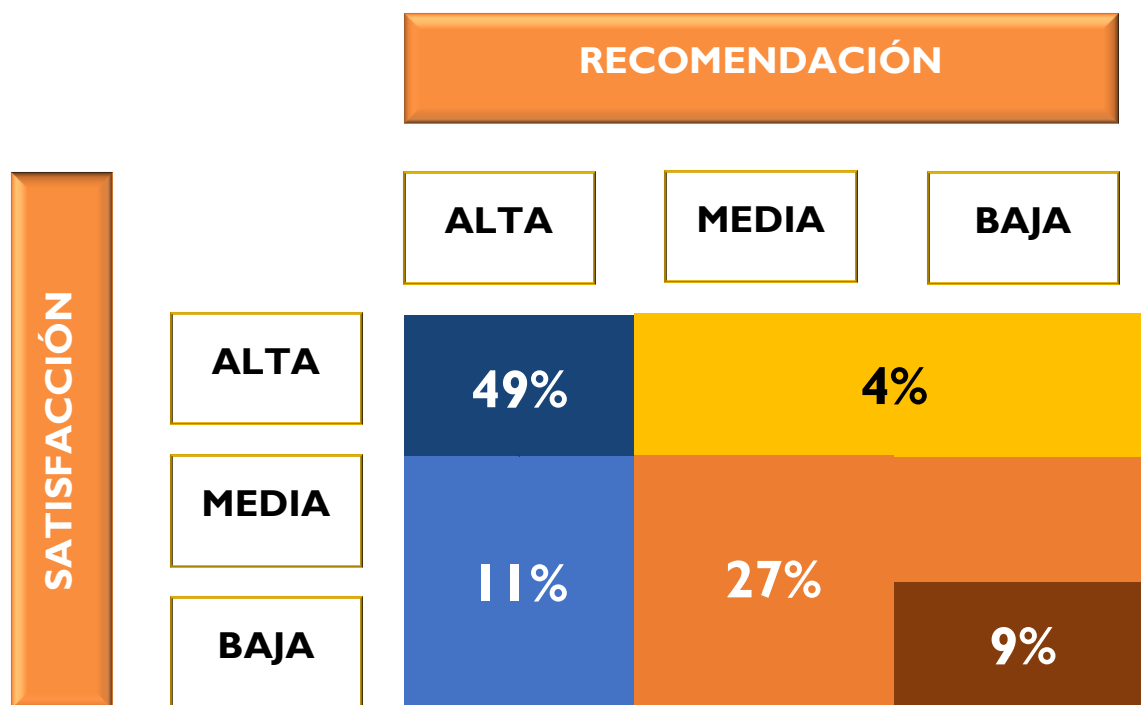
NPS - meta mínima: **45%**



	2018	2017
TOTAL	48	57
Actividades de larga duración	37	57
Actividades de corta duración	52	56

Matriz de segmentación de participante (2018)

La matriz de participantes se construye categorizando a los mismos en base a las preguntas: satisfacción general y recomendación. La finalidad es determinar un perfil que nos ayude a desarrollar estrategias de fidelización.





DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

Pontificia Universidad Católica del Perú

Av. Universitaria 1801 San Miguel Lima

 626 2000 anexo 3284

 dec@pucp.edu.pe