

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

**OPINIÓN DE GRADUADOS SOBRE SU FORMACIÓN Y OTROS ASPECTOS
IMPORTANTES DE LAS CARRERAS DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA (UNED) DE
COSTA RICA**

**OPINION OF GRADUATES ON THEIR TRAINING AND OTHER IMPORTANT
ASPECTS OF THE CAREERS OF THE ESUELA DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, OF THE UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA (UNED) OF
COSTA RICA**

Aurora Trujillo Cotera¹
atrujillo@uned.ac.cr
Ariana Acón Matamoros²
aaconm@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen 3, Número 1
Mayo 2012
pp. 73-103

Recibido: febrero 2012
Aprobado: marzo 2012

¹ Doctora en Educación, Máster en Currículo y Docencia Universitaria y Licenciada en Odontología. Investigadora-asesora destacada del Programa de Autoevaluación Académica de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

² Máster en Gerencia y Negociaciones Internacionales. Licenciada y Bachiller en Informática. Investigadora-asesora destacada del Programa de Autoevaluación Académica de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

Resumen

Como parte de la búsqueda del mejoramiento continuo en el ambiente académico para brindar servicios de calidad a los estudiantes, se aplicó una encuesta a los graduados de la Escuela de Ciencias de la Educación, específicamente en las carreras de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar, General Básica I y II Ciclos y Educación Especial.

La investigación se centró en recolectar la percepción de esos estudiantes con relación al grado de satisfacción en aspectos como la interacción y asesoría de los docentes con los estudiantes, la información oportuna en diversos aspectos, al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, la calidad de los servicios ofrecidos por dependencias y funcionarios, la infraestructura y equipamiento en el centro universitario y la satisfacción con la carrera escogida.

Entre los resultados obtenidos, se identificó un patrón similar sin diferencia de la carrera, producto de la cultura heredada de la Escuela de Educación de la UNED. El propósito general es señalar las fortalezas y las necesidades de mejora con el fin de asegurar el mejoramiento continuo para brindar un servicio de calidad al estudiante.

Palabras claves: Cultura de evaluación o de calidad, mejoramiento, autoevaluación, mejora institucional.

Abstract

As part of the continuous search for improvement in the academic environment to provide quality services to students, a survey was applied to the School of Sciences of Education graduates, specifically in the careers of Diploma, Bachelor and Master's Degree in Preschooler, Basic General I and II cycles and Special Education.

The research was focused on collecting the perception of those students in relation to the degree of satisfaction in aspects such as the interaction and advice from teachers with students, the timely information in various aspects, to the development of the teaching-learning process, the quality of the services offered by units and officials, the infrastructure and equipment in the university center and satisfaction with their chosen career.

Among the results, it identifies a similar pattern without any difference in the career, product of the inherit culture of the Education School at the UNED. The general aim is to identify the strengths and needs for improvement in order to ensure the continuous improvement to provide a quality service to the students.

Keywords: Evaluation culture or quality improvement, self-assessment, institutional improvement.

La Evaluación en la Educación Superior

En la Educación Superior hoy en día, deja de ser objetivo central de los programas la simple transmisión de información y generación de conocimientos, existiendo una necesidad de un cuidado mayor del proceso formativo, en donde la capacitación del estudiante está centrada en la interacción y el aprendizaje, como proceso de crecimiento personal. Bajo la perspectiva educativa, la evaluación debe adquirir una nueva dimensión, con la necesidad de personalizar y diferenciar la academia.

Históricamente las universidades nunca fueron evaluadas, excepto, interna y externamente, para cuestionar su politización, y sus modalidades de gobierno autónomo y de democratización. Hasta hace pocos años no existían sistemas de información y procesos de evaluación de la calidad de los servicios educativos (o de la investigación) y aún hoy día la cultura y los procesos de evaluación son bastante incipientes.

La evaluación no tiene sentido por sí misma, sino como resultante del conjunto de interrelaciones entre los objetivos, los métodos, el modelo pedagógico, los estudiantes, la sociedad, el docente, los graduados, los empleadores, y otros, cumpliendo



así una función en la regulación y control del sistema educativo. La universidad debe hacer un esfuerzo por entender las señales de la sociedad, y si esta cambia continuamente, tiene que seguirla, formando personas: profesionales, investigadores y científicos, con valores humanos, que correspondan al entorno

sin sacrificar en ningún momento la formación integral, humanista, con conciencia social y respeto al ambiente y la comunidad.

a.1. Evaluación Académica en la UNED

El concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo como se presta, según el tipo de institución de que se trate.

Por lo tanto la universidad pública, con base en el principio de la rendición de cuentas a la sociedad, debe hacer esfuerzos para conocer el servicio que brinda, pues este debe ser de calidad y por lo tanto el objetivo primordial que deberían buscar las carreras es el de reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo.

La calidad, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de la labor que realiza, concepto conocido con el nombre de aseguramiento de la misma.

Lemaitre (2008) señala que el aseguramiento de la calidad se debe trabajar con las instituciones y con los responsables del desarrollo de programas, y ayudarlos a establecer alianzas y asociaciones más amplias. Así, realmente estará contribuyendo a que la educación superior cumpla con la función que le asigna la sociedad: garantizar que una proporción cada vez mayor de la población adquiera las capacidades fundamentales para su desarrollo personal y para el nacional, lo que va mucho más allá de lo que solía ser la responsabilidad de la educación superior.

Con base en esta y otras concepciones de evaluación el Programa de Autoevaluación Académica, define evaluación como:

“un proceso social, participativo, dinámico, permanente, democrático y sistemático que implica un juicio de valor y se orienta a la toma de decisiones, para mejorar y transformar el entorno de las personas y las colectividades (revisión crítica del estado de un programa o carrera), mediante un acercamiento de asesoría y acompañamiento, respetando la diversidad de diferentes escenarios en el ámbito nacional e internacional y siempre con la promoción de una cultura, toma de decisiones y de rendición de cuentas a la sociedad, con fines de mejoramiento de su calidad.

Exige claridad de metas, rigor metodológico y planificación sistemática, de manera que las conclusiones que se plasman en el informe final estén sustentadas en una información válida y confiable, argumentada y valorada mediante análisis riguroso que permita orientar acciones que lleven a la excelencia académica de programas o carreras”.

El proceso sistemático de recolección de información, debe conducir a la comprensión de lo que se evalúa, con rigor y validez. Los métodos, instrumentos y agentes han de ser variados, determinados por lo que se pretende hacer con los resultados, por la naturaleza de lo que se evalúa y por los conocimientos, valores y capacidades de quienes llevan a cabo la evaluación.

- Un juicio de valor: No basta recolectar información; hay que juzgarla mediante criterios explícitos, para determinar su valor, su mérito, su calidad. Esta es la función principal y más compleja de quien realice la evaluación.
- Una toma de decisiones sobre acciones futuras. La evaluación ha de ser útil para mejorar lo que se evalúa; esto le confiere el carácter de medio y no de fin en sí misma; también plantea la necesidad de implicar en el proceso a quienes llevarán a cabo las acciones de mejora.
- Por último pero no menos importante es la rendición de cuentas pues por medio de esta informamos a la sociedad las fortalezas, debilidades y acciones de mejoras que se tienen en cuenta para lograr calidad.

Con base en lo anterior, la única forma en la cual se pueden conocer los ejes prioritarios de la pertinencia de los planes de estudio y las calidades de sus graduados, es por medio de la investigación de la realidad propia de estos y su desempeño en el campo laboral, como mecanismo necesario para enriquecer los planes de estudio, mejorar la empleabilidad y proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para un exitoso desempeño en la sociedad.

El presente estudio, surgió a raíz de los procesos permanentes de autoevaluación y mejoramiento continuo de carreras de la Escuela de Ciencias de la Educación. Pretendiendo valorar las percepciones de los graduados de las diferentes carreras por medio de entrevistas realizadas, con la finalidad de que éstos evalúen sus aspectos de sus carreras en la sociedad costarricense. Los instrumentos se le aplicaron a:

- Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Prescolar: 70 graduados.
- Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos: 139 graduados.
- Bachillerato en Educación Especial: 45 graduados.

b. La población participante en la investigación

b.1. Graduados

Se entiende por graduado a aquella persona que ya recibió el título al momento de la realización de este estudio y que pertenecen a las carreras (antes mencionadas) de la Escuela de Ciencias de la Educación de la UNED, y que se encuentre realizando actividades propias de esas disciplinas.

b.2 Graduados en Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar

Se entiende por graduados, a los profesionales que han recibido el título, con al menos el grado de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en esta carrera. Los instrumentos se aplicaron a 70 graduados.

b.3 Graduados en Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

Se entiende por graduados, a los profesionales que han recibido el título, con al menos el grado de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en esta carrera. Los instrumentos se aplicaron a 139 graduados.

b.4 Graduados en Bachillerato en Educación Especial

Se entiende por graduados, a los profesionales que han recibido el título, el grado Bachillerato en esta carrera. Los instrumentos se aplicaron a 45 graduados.

c. Objetivos

- Conocer la opinión de los graduados sobre su formación universitaria y los servicios que presta la UNED, para la divulgación de aspectos positivos y otros que requieran acciones de mejora.
- Socializar los aspectos positivos encontrados a través de los instrumentos aplicados a los graduados, durante el proceso educativo o de autoevaluación que requieran comunicarse

d. Metodología de recolección de la información

En primera instancia se contactó a los graduados de las carreras autoevaluadas de los últimos cinco años. De ellos, se seleccionó a los que se encontraban laborando propiamente en el área de sus disciplinas. Luego de contactarlos telefónicamente se solicitó la colaboración para participar en este estudio.

El instrumento aplicado fue elaborado por el Programa de Autoevaluación Académica (PAA) y enriquecido por los aportes en el campo de competencias propias los encargados de programa y de las cátedras correspondientes y de la carrera.

Es importante destacar que la captura de datos se realizó por medio de cuestionarios en línea, por medio del Checkbox. Este software es una aplicación de plataforma virtual de gestión, cuyo objetivo es aplicar encuestas por medio de la Web, que permite crear, administrar instrumentos y realizar su análisis en línea.

e. Respuestas al cuestionario de opinión de empleadores de graduados de las carreras autoevaluadas de la Escuela de Ciencias de la Educación

A continuación se presentan aspectos relevantes identificados por medio del cuestionario, el gráfico que recoge las respuestas obtenidas y un breve comentario.

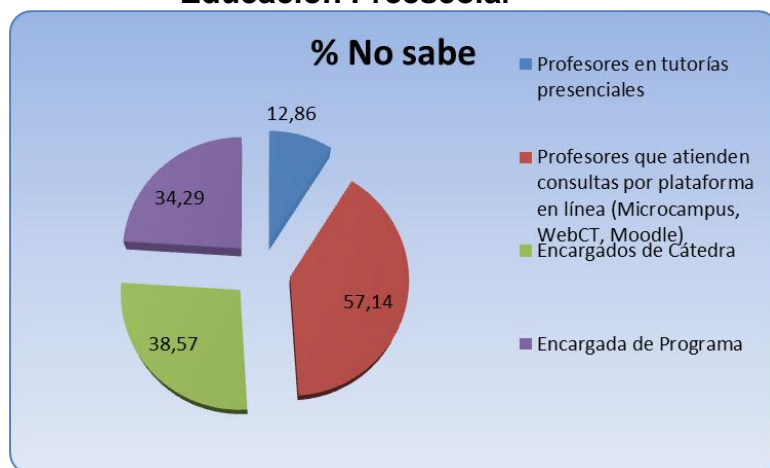
e.1. Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes:

Tabla 1: Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar

	Alto	Medio	Bajo	NS
1.1 Profesores en tutorías presenciales	33 (47.14%)	24 (34.29%)	4 (5.71%)	9 (12.86%)
1.2 Profesores que atienden consultas por plataforma en línea (Microcampus, WebCT, Moodle)	13 (18.57%)	13 (18.57%)	4 (5.71%)	40 (57.14%)
1.3 Encargados de Cátedra	31 (44.29%)	12 (17.14%)	0 (0.00%)	27 (38.57%)
1.4 Encargada de Programa	32 (45.71%)	13 (18.57%)	1 (1.43%)	24 (34.29%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Figura 1: Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes de Educación Preescolar



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de autoevaluación (2010), 2012

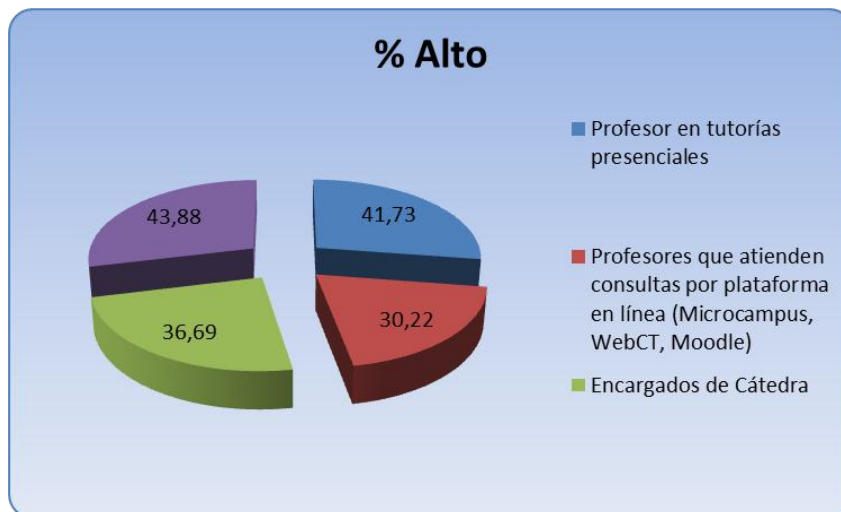
Lo más importante de resaltar es que los graduados manifiestan en un 57,14% que no tienen conocimiento al respecto, lo cual deja una interrogante: ¿Si un estudiante en promedio por ejemplo, pasa 8 años en la UNED para sacar su carrera, es alarmante el porcentaje de encuestados que manifiesta no saber como expresar su grado su satisfacción con relación a los profesores que lo atendieron durante ese periodo?

Tabla 2: Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

	Alto	Medio	Bajo	NS
1.1 Profesores en tutorías presenciales	58 (41.73%)	55 (39.57%)	10 (7.19%)	16 (11.51%)
1.2 Profesores que atienden consultas por plataforma en línea (Microcampus, WebCT, Moodle)	42 (30.22%)	33 (23.74%)	11 (7.91%)	53 (38.13%)
1.3 Encargados de Cátedra	51 (36.69%)	44 (31.65%)	9 (6.47%)	35 (25.18%)
1.4 Encargado de Programa	61 (43.88%)	39 (28.06%)	7 (5.04%)	32 (23.02%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Figura 2: Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes de Educación General Básica I y II



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de autoevaluación (2010), 2012

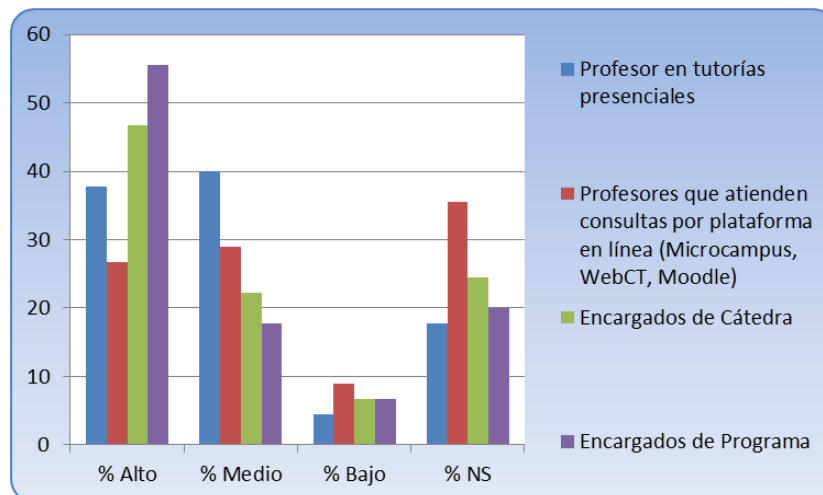
Los graduados manifiestan en un alto porcentaje su grado de satisfacción como se observa en la Figura 2, en comparación con un 38,13% que manifestó no saber. Se puede concluir que la carrera brinda una asesoría satisfactoria.

Tabla 3: Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes. Bachillerato en Educación Especial

	Alto	Medio	Bajo	NS
1.1 Profesores en tutorías presenciales	17 (37.78%)	18 (40.00%)	2 (4.44%)	8 (17.78%)
1.2 Profesores que atienden consultas por plataforma en línea (Microcampus, WebCT, Moodle)	12 (26.67%)	13 (28.89%)	4 (8.89%)	16 (35.56%)
1.3 Encargado de Cátedra	21 (46.67%)	10 (22.22%)	3 (6.67%)	11 (24.44%)
1.4 Encargada de Programa	25 (55.56%)	8 (17.78%)	3 (6.67%)	9 (20.00%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Figura 3: Grado de satisfacción con respecto a la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes de Educación Especial



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de autoevaluación (2010), 2012

Los graduados manifiestan en un alto y medio porcentaje su grado de satisfacción como se observa en la figura 3, y en especial con los encargados de programa, en comparación con un 35,56% que manifestó no saber. Se puede concluir que la carrera brinda una asesoría satisfactoria.

Recopilando, es interesante observar como la percepción de los graduados con respecto al grado de satisfacción con relación a los profesores que los atienden es bastante favorable, ya que muestra porcentajes altos de satisfacción, menos en el caso de Educación Preescolar que predomina el “No Sabe”.

e.2. Ha recibido información oportuna sobre los aspectos que se enumeran a continuación

Tabla 4: Grado de satisfacción con relación a la información recibida sobre diferentes aspectos. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar

	Sí	No
Políticas de bienestar estudiantil desarrolladas por la Institución y la carrera.	26 (37.14%)	44 (62.86%)
Servicios de orientación al estudiante a los cuales puede recurrir.	35 (50.00%)	35 (50.00%)
Programas de becas existentes en la UNED.	56 (80.00%)	14 (20.00%)
Servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución	44 (62.86%)	26 (37.14%)
Derecho y obligaciones de los(as) estudiantes (Reglamento estudiantil)	30 (42.86%)	40 (57.14%)
Plan de estudios de la carrera	61 (87.14%)	9 (12.86%)
Requisitos de ingreso y de graduación de la carrera	57 (81.43%)	13 (18.57%)
Prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios.	53 (75.71%)	17 (24.29%)
Programa de cada asignatura que matrícula	65 (92.86%)	5 (7.14%)
Costos de matrícula y de las asignaturas	66 (94.29%)	4 (5.71%)
Orientaciones y guías de estudio de las asignaturas	63 (90.00%)	7 (10.00%)
Recursos audiovisuales y otros materiales disponibles en la institución de apoyo para los procesos de enseñanza y aprendizaje.	46 (65.71%)	24 (34.29%)
Medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.	39 (55.71%)	31 (44.29%)
Instancias para atender los asuntos estudiantiles relacionados con la normativa de derechos estudiantiles, evaluación estudiantil, acoso y otros casos relacionados con el ejercicio de sus derechos.	31 (44.29%)	39 (55.71%)
Mecanismos existentes para garantizar el respeto a los(as) estudiantes: discriminación, acoso sexual, discriminación, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros.	31 (44.29%)	39 (55.71%)
Criterios y procedimientos de evaluación.	54 (77.14%)	16 (22.86%)
Resultados de evaluaciones	60 (85.71%)	10 (14.29%)
Procedimientos para realizar apelaciones.	53 (75.71%)	17 (24.29%)
Sistema de certificación de calificaciones.	52 (74.29%)	18 (25.71%)
Información sobre el estudio independiente en educación a distancia.	43 (61.43%)	27 (38.57%)
Tecnología educativa empleada	36 (51.43%)	34 (48.57%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 5: Grado de satisfacción con relación a la información recibida sobre diferentes aspectos. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

	Sí	No
Políticas de bienestar estudiantil desarrolladas por la Institución y la carrera.	67 (48.20%)	72 (51.80%)
Servicios de orientación al estudiante a los cuales puede recurrir.	83 (59.71%)	56 (40.29%)
Programas de becas existentes en la UNED.	109 (78.42%)	30 (21.58%)
Servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución	88 (63.31%)	51 (36.69%)
Derecho y obligaciones de los(as) estudiantes (Reglamento estudiantil)	88 (63.31%)	51 (36.69%)
Plan de estudios de la carrera	132 (94.96%)	7 (5.04%)
Requisitos de ingreso y de graduación de la carrera	125 (89.93%)	14 (10.07%)
Prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios.	108 (77.70%)	31 (22.30%)
Programa de cada asignatura que matrícula	129 (92.81%)	10 (7.19%)
Costos de matrícula y de las asignaturas	134 (96.40%)	5 (3.60%)
Orientaciones y guías de estudio de las asignaturas	129 (92.81%)	10 (7.19%)
Recursos audiovisuales y otros materiales disponibles en la institución de apoyo para los procesos de enseñanza y aprendizaje.	95 (68.35%)	44 (31.65%)
Medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.	59 (42.45%)	80 (57.55%)
Instancias para atender los asuntos estudiantiles relacionados con la normativa de derechos estudiantiles, evaluación estudiantil, acoso y otros casos relacionados con el ejercicio de sus derechos.	67 (48.20%)	72 (51.80%)
Mecanismos existentes para garantizar el respeto a los(as) estudiantes: discriminación, acoso sexual, discriminación, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros.	60 (43.17%)	79 (56.83%)
Criterios y procedimientos de evaluación.	116 (83.45%)	23 (16.55%)
Resultados de evaluaciones	129 (92.81%)	10 (7.19%)
Procedimientos para realizar apelaciones.	118 (84.89%)	21 (15.11%)
Sistema de certificación de calificaciones.	116 (83.45%)	23 (16.55%)
Información sobre el estudio independiente en educación a distancia.	87 (62.59%)	52 (37.41%)
Tecnología educativa empleada	80 (57.55%)	59 (42.45%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 6: Grado de satisfacción con relación a la información recibida sobre diferentes aspectos. Bachillerato en Educación Especial

	Sí	No
Políticas de bienestar estudiantil desarrolladas por la Institución y la carrera.	17 (37.78%)	28 (62.22%)
Servicios de orientación al estudiante a los cuales puede recurrir.	27 (60.00%)	18 (40.00%)
Programas de becas existentes en la UNED.	38 (84.44%)	7 (15.56%)
Servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución	23 (51.11%)	22 (48.89%)
Derecho y obligaciones de los estudiantes (Reglamento estudiantil)	30 (66.67%)	15 (33.33%)
Plan de estudios de la carrera	44 (97.78%)	1 (2.22%)
Requisitos de ingreso y de graduación de la carrera	42 (93.33%)	3 (6.67%)
Prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios.	41 (91.11%)	4 (8.89%)
Programa de cada asignatura que matrícula	42 (93.33%)	3 (6.67%)
Costos de matrícula y de las asignaturas	44 (97.78%)	1 (2.22%)
Orientaciones y guías de estudio de las asignaturas	39 (86.67%)	6 (13.33%)
Recursos audiovisuales y otros materiales disponibles en la institución de apoyo para los procesos de enseñanza y aprendizaje.	33 (73.33%)	12 (26.67%)
Medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.	22 (48.89%)	23 (51.11%)
Instancias para atender los asuntos estudiantiles relacionados con la normativa de derechos estudiantiles, evaluación estudiantil, acoso y otros casos relacionados con el ejercicio de sus derechos.	22 (48.89%)	23 (51.11%)
Mecanismos existentes para garantizar el respeto a los(as) estudiantes: discriminación, acoso sexual, discriminación, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros.	18 (40.00%)	27 (60.00%)
Criterios y procedimientos de evaluación.	37 (82.22%)	8 (17.78%)
Resultados de evaluaciones	42 (93.33%)	3 (6.67%)
Procedimientos para realizar apelaciones.	37 (82.22%)	8 (17.78%)
Sistema de certificación de calificaciones.	36 (80.00%)	9 (20.00%)
Información sobre el estudio independiente en educación a distancia.	33 (73.33%)	12 (26.67%)
Tecnología educativa empleada	31 (68.89%)	14 (31.11%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Es interesante observar según las tablas 4, 5 y 6, que los estudiantes de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de no haber recibido información oportuna en cuanto a:

- Políticas de bienestar estudiantil desarrolladas por la institución y la carrera.
- Instancias para atender los asuntos estudiantiles relacionados con la normativa y ejercicio de sus derechos, evaluación de los alumnos, acoso y otros casos.
- Mecanismos existentes para garantizar el respeto a los(as) estudiantes: discriminación, acoso sexual, discriminación, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros.
- Medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

También se destaca que los estudiantes de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de haber recibido información oportuna en cuanto a:

- Programas de becas existentes en la UNED.
- Servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución
- Plan de estudios de la carrera
- Requisitos de ingreso y de graduación de la carrera
- Prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios.
- Programa de cada asignatura que matricula.
- Costos de matrícula y de las asignaturas
- Orientaciones y guías de estudio de las asignaturas.
- Criterios y procedimientos de evaluación
- Resultados de evaluaciones
- Procedimientos para realizar apelaciones
- Sistema de certificación de calificaciones

Con base en lo anterior se puede demostrar que la información que brindan es oportuna y los tres programas están realizando un buen trabajo al respecto. Sería importante establecer mecanismos para ampliar la divulgación con relación a los aspectos encontrados de políticas de bienestar estudiantil, instancias para los asuntos relacionados con la normativa de derechos de los alumnos, evaluación de los estudiantes, acoso y otros, mecanismos existentes para garantizar el respeto a los(as) estudiantes: discriminación, acoso sexual, discriminación, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros y medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

e.3. Respecto a los siguientes aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje marque la valoración que mejor se ajuste a su opinión

Tabla 7: Grado de satisfacción con relación a aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar.

	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	NA
Existe un acompañamiento o apoyo adecuado por parte del personal de la carrera en el desarrollo de sus actividades prácticas.	24 (34.29%)	30 (42.86%)	10 (14.29%)	6 (8.57%)
Las actividades prácticas que se asignan en las diferentes asignaturas de la carrera contribuyen a su proceso de formación.	55 (78.57%)	13 (18.57%)	2 (2.86%)	0 (0.00%)
La carrera propone un uso eficaz de todos los recursos existentes, propios de la modalidad a distancia.	40 (57.14%)	22 (31.43%)	7 (10.00%)	1 (1.43%)
En la programación de actividades de las asignaturas de la carrera, se aprovecha los recursos de educación a distancia disponibles (videoconferencia, plataformas virtuales, Internet)	37 (52.86%)	21 (30.00%)	6 (8.57%)	6 (8.57%)
En la carrera los procedimientos y criterios de evaluación son adecuados para cumplir con los objetivos de cada asignatura.	37 (52.86%)	29 (41.43%)	1 (1.43%)	3 (4.29%)
En la carrera existen actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.	24 (34.29%)	14 (20.00%)	8 (11.43%)	24 (34.29%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 8: Grado de satisfacción con relación a aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	NA
Existió un acompañamiento o apoyo adecuado por parte del personal de la carrera en el desarrollo de sus actividades prácticas.	50 (35.97%)	61 (43.88%)	20 (14.39%)	8 (5.76%)
Las actividades prácticas que se asignaron en las diferentes asignaturas de la carrera contribuyen a su proceso de formación.	91 (65.47%)	45 (32.37%)	1 (0.72%)	2 (1.44%)
La carrera propuso un uso eficaz de todos los recursos existentes, propios de la modalidad a distancia.	80 (57.55%)	53 (38.13%)	5 (3.60%)	1 (0.72%)
En la programación de actividades de las asignaturas de la carrera, se aprovechó los recursos de educación a distancia disponibles (videoconferencia, plataformas virtuales, Internet)	58 (41.73%)	53 (38.13%)	14 (10.07%)	14 (10.07%)
En la carrera los procedimientos y criterios de evaluación se adecuaron para cumplir con los objetivos de cada asignatura.	68 (48.92%)	60 (43.17%)	11 (7.91%)	0 (0.00%)
En la carrera existieron actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.	35 (25.18%)	26 (18.71%)	15 (10.79%)	63 (45.32%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 9: Grado de satisfacción con relación a aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje. Bachillerato en Educación Especial

	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	NA
Existe un acompañamiento o apoyo adecuado por parte del personal de la carrera en el desarrollo de sus actividades prácticas.	13 (28.89%)	23 (51.11%)	8 (17.78%)	1 (2.22%)
Las actividades prácticas que se asignan en las diferentes asignaturas de la carrera contribuyen a su proceso de formación.	35 (77.78%)	9 (20.00%)	1 (2.22%)	0 (0.00%)
La carrera propone un uso eficaz de todos los recursos existentes, propios de la modalidad a distancia.	25 (55.56%)	19 (42.22%)	1 (2.22%)	0 (0.00%)
En la programación de actividades de las asignaturas de la carrera, se aprovecha los recursos de educación a distancia disponibles (videoconferencia, plataformas virtuales, Internet)	20 (44.44%)	20 (44.44%)	4 (8.89%)	1 (2.22%)
En la carrera los procedimientos y criterios de evaluación son adecuados para cumplir con los objetivos de cada asignatura.	25 (55.56%)	19 (42.22%)	1 (2.22%)	0 (0.00%)
En la carrera existen actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.	17 (37.78%)	18 (40.00%)	6 (13.33%)	4 (8.89%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Con relación a los aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje se observa según las tablas 7, 8 y 9, que los graduados coinciden en gran medida en las tres carreras en los aspectos mencionados, sin embargo es necesario señalar que solo estuvieron parcialmente de acuerdo en el

acompañamiento o apoyo por parte del personal de la carrera en el desarrollo de actividades prácticas y con relación a las actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.

Se podría concluir que el acompañamiento o apoyo en las actividades prácticas requiere revisión así como especial atención para las necesidades educativas especiales.

e.4. ¿Cómo valora la calidad de los servicios recibidos por las siguientes dependencias y funcionarios durante sus estudios?

Tabla 10: Grado de satisfacción con relación a los servicios recibidos. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar

	Buena	Regular	Mala	NA
Centro Universitario	50 (71.43%)	18 (25.71%)	1 (1.43%)	1 (1.43%)
Biblioteca	34 (48.57%)	13 (18.57%)	4 (5.71%)	19 (27.14%)
Oficina de Registro	45 (64.29%)	11 (15.71%)	0 (0.00%)	14 (20.00%)
Oficina de Becas	37 (52.86%)	5 (7.14%)	2 (2.86%)	26 (37.14%)
Orientación	21 (30.00%)	8 (11.43%)	1 (1.43%)	40 (57.14%)
Cultura y Deporte	9 (12.86%)	7 (10.00%)	2 (2.86%)	52 (74.29%)
Defensoría de los(as) Estudiantes	15 (21.43%)	7 (10.00%)	2 (2.86%)	46 (65.71%)
Oficina de Tesorería (cajas)	17 (24.29%)	10 (14.29%)	2 (2.86%)	41 (58.57%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 11: Grado de satisfacción con relación a los servicios recibidos. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

	Buena	Regular	Mala	NA
Centro Universitario	106 (76.26%)	30 (21.58%)	3 (2.16%)	0 (0.00%)
Biblioteca	67 (48.20%)	34 (24.46%)	5 (3.60%)	33 (23.74%)
Oficina de Registro	88 (63.31%)	27 (19.42%)	6 (4.32%)	18 (12.95%)
Oficina de Becas	65 (46.76%)	19 (13.67%)	7 (5.04%)	48 (34.53%)
Orientación	49 (35.25%)	20 (14.39%)	6 (4.32%)	64 (46.04%)
Cultura y Deporte	33 (23.74%)	18 (12.95%)	3 (2.16%)	85 (61.15%)
Defensoría de los Estudiantes	36 (25.90%)	13 (9.35%)	8 (5.76%)	82 (58.99%)
Oficina de Tesorería (cajas)	57 (41.01%)	21 (15.11%)	6 (4.32%)	55 (39.57%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 12: Grado de satisfacción con relación a los servicios recibidos. Bachillerato en Educación Especial

	Buena	Regular	Mala	NS
Centro Universitario	36 (80.00%)	8 (17.78%)	1 (2.22%)	0 (0.00%)
Biblioteca	19 (42.22%)	10 (22.22%)	6 (13.33%)	10 (22.22%)
Oficina de Registro	32 (71.11%)	9 (20.00%)	1 (2.22%)	3 (6.67%)
Oficina de Becas	21 (46.67%)	3 (6.67%)	2 (4.44%)	19 (42.22%)
Orientación	10 (22.22%)	9 (20.00%)	2 (4.44%)	24 (53.33%)
Cultura y Deporte	6 (13.33%)	7 (15.56%)	1 (2.22%)	31 (68.89%)
Defensoría de los Estudiantes	9 (20.00%)	7 (15.56%)	2 (4.44%)	27 (60.00%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

En las tablas 10, 11 y 12 se identifica la necesidad de mejorar en Orientación, cultura y deporte y la Defensoría de los Estudiantes. Lo que mas llama la atención son los altos porcentajes de no aplica, expresados por los graduados, lo que podría demostrar un desconocimiento de esos servicios o de la estructura organizacional de la UNED.

Los servicios estudiantiles que incluyen la cultura y el deporte, es un aspecto relevante, importante y urgente de modificar con el fin de poder brindar a los estudiantes en general, no solo a graduados, una mejor calidad de vida universitaria.

f.5. Respecto de los siguientes aspectos asociados con la infraestructura y equipamiento que la universidad le ofrece en su centro universitario, marque la valoración que mejor se ajuste a su opinión

Tabla 13: Grado de satisfacción con relación a infraestructura y equipamiento que la universidad ofrece en el centro universitario. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar

	NA	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En des acuerdo
La carrera cuenta con suficientes lugares y equipamientos para la realización de las actividades y prácticas exigidas por el plan de estudios.	11 (15.71%)	17 (24.29%)	29 (41.43%)	13 (18.57%)
El estado y las condiciones de la planta física son adecuados.	2 (2.86%)	27 (38.57%)	29 (41.43%)	12 (17.14%)
La planta física tiene accesibilidad para personas con discapacidad.	7 (10.00%)	25 (35.71%)	20 (28.57%)	18 (25.71%)
La planta física es adecuada para su atención en actividades docentes, administrativas y de bienestar estudiantil.	4 (5.71%)	33 (47.14%)	23 (32.86%)	10 (14.29%)
La UNED cuenta con el equipo informático suficiente para el desarrollo de su carrera.	14 (20.00%)	30 (42.86%)	12 (17.14%)	14 (20.00%)
Los(as) estudiantes de la carrera tienen acceso al equipo informático, Internet, correo electrónico y otros servicios informáticos.	18 (25.71%)	32 (45.71%)	10 (14.29%)	10 (14.29%)
Los recursos necesarios para los laboratorios, talleres y lugares de práctica se	27 (38.57%)	15 (21.43%)	16 (22.86%)	12 (17.14%)

encuentran actualizados.

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 14: Grado de satisfacción con relación a infraestructura y equipamiento que la universidad ofrece en el centro universitario. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

	NA	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En des acuerdo
La carrera cuenta con suficientes lugares y equipamientos para la realización de las actividades y prácticas exigidas por el plan de estudios.	12 (8.63%)	46 (33.09%)	60 (43.17%)	21 (15.11%)
El estado y las condiciones de la planta física son adecuados.	3 (2.16%)	63 (45.32%)	59 (42.45%)	14 (10.07%)
La planta física tiene accesibilidad para personas con discapacidad.	7 (5.04%)	74 (53.24%)	33 (23.74%)	25 (17.99%)
La planta física es adecuada para su atención en actividades docentes, administrativas y de bienestar estudiantil.	4 (2.88%)	71 (51.08%)	43 (30.94%)	21 (15.11%)
La UNED cuenta con el equipo informático suficiente para el desarrollo de su carrera.	22 (15.83%)	46 (33.09%)	46 (33.09%)	25 (17.99%)
Los estudiantes de la carrera tienen acceso al equipo informático, Internet, correo electrónico y otros servicios informáticos.	25 (17.99%)	56 (40.29%)	33 (23.74%)	25 (17.99%)
Los recursos necesarios para los laboratorios, talleres y lugares de práctica se encuentran actualizados.	46 (33.09%)	33 (23.74%)	41 (29.50%)	19 (13.67%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Tabla 15: Grado de satisfacción con relación a infraestructura y equipamiento que la universidad ofrece en el centro universitario. Bachillerato en Educación Especial

	NA	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En des acuerdo
La carrera cuenta con suficientes lugares y equipamientos para la realización de las actividades y prácticas exigidas por el plan de estudios.	8 (17.78%)	10 (22.22%)	18 (40.00%)	9 (20.00%)
El estado y las condiciones de la planta física son adecuados.	4 (8.89%)	14 (31.11%)	15 (33.33%)	12 (26.67%)
La planta física tiene accesibilidad para personas con discapacidad.	3 (6.67%)	16 (35.56%)	15 (33.33%)	11 (24.44%)
La planta física es adecuada para su atención en actividades docentes, administrativas y de bienestar estudiantil.	3 (6.67%)	18 (40.00%)	15 (33.33%)	9 (20.00%)
La UNED cuenta con el equipo informático suficiente para el desarrollo de su carrera.	4 (8.89%)	13 (28.89%)	17 (37.78%)	11 (24.44%)
Los(as) estudiantes de la carrera tienen acceso al equipo informático, Internet, correo electrónico y otros servicios informáticos.	6 (13.33%)	23 (51.11%)	7 (15.56%)	9 (20.00%)
Los recursos necesarios para los laboratorios, talleres y lugares de práctica se encuentran actualizados.	16 (35.56%)	9 (20.00%)	11 (24.44%)	9 (20.00%)

Fuente: Informe de autoevaluación, 2010

Con relación a los aspectos asociados con la infraestructura y equipamiento que la universidad le ofrece en el centro universitario, y según se observa en las tablas 13, 14 y 15, coinciden las tres escuelas en cuanto a que los recursos de laboratorios, talleres y lugares de práctica se encuentran actualizados, acceso al

equipo informático y derivados, así como la accesibilidad de la planta física para personas con discapacidad.

Con relación a los demás aspectos también coinciden en estar parcialmente de acuerdo, lo que nos lleva a la conclusión de que la infraestructura de los centros universitarios, necesita optimizarse con el fin del mejoramiento continuo de la universidad.

e.6. Opinión de los graduados con relación al grado de satisfacción con la carrera escogida

Tabla 16: Grado de satisfacción con relación a la carrera escogida. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar

Variable	Año			
	2006	2007	2008	2009
Satisfacción con la Carrera escogida				
Satisfecho	176	165	132	123
Parcialmente satisfecho	-	30	29	21
No está satisfecho	15	-	5	2
No responde	6	8	6	34
Total	197	203	172	180

Fuente: Sistema de Información Institucional CIEI, 2010

Tabla 17: Grado de satisfacción con relación a la carrera escogida. Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos

Tabla	Año			
	2006	2007	2008	2009
Satisfacción con la Carrera escogida				
Satisfecho	431	371	299	187
Parcialmente satisfecho	-	-	32	23
No está satisfecho	12	37	2	1
No responde	12	12	12	93
Total	455	420	345	304

Fuente: Encuesta de Graduados, CIEI 2010

Tabla 18: Grado de satisfacción con relación a la carrera escogida. Bachillerato en Educación Especial

Variable:	Año			
Satisfacción con la Carrera Escogida:	2006	2007	2008	2009
Sí está satisfecho	94	108	126	102
Parcialmente satisfecho**	0	5	8	3
No está satisfecho	0	0	0	0
No responde	1	4	2	26
Total	95	117	136	131

Fuente: Sistema de Información Institucional CIEI, 2010

Con relación al grado de satisfacción con la carrera escogida, los graduados coinciden en las tres carreras, con su complacencia hacia la misma, según se observa en las tablas 16, 17 y 18.

f. Conclusiones

De la presente investigación se desprenden las siguientes conclusiones:

Con relación al grado de satisfacción con la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los estudiantes:

- En la carrera de Educación Preescolar los graduados manifiestan en un 57,14% que no tienen conocimiento al respecto, lo cual deja una interrogante.
- La carrera de Educación General Básica brinda una asesoría satisfactoria. Los graduados manifiestan en un alto porcentaje su grado de satisfacción en comparación con un 38,13% que manifestó no saber.
- La carrera de Educación Especial brinda una asesoría satisfactoria que se refleja en la opinión de los graduados que manifiestan en un alto y medio

porcentaje su grado de satisfacción, en especial con los encargados de programa, en comparación con un 35,56% que manifestó no saber.

La percepción de los graduados con respecto al grado de satisfacción con relación a los profesores que los atienden es bastante favorable, ya que muestra porcentajes altos de satisfacción, menos en el caso de Educación Preescolar que predomina el “No Sabe”.

Los graduados de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de no haber recibido información oportuna en cuanto a políticas de bienestar estudiantil; instancias para atender los asuntos relacionados con la normativa de derechos estudiantiles, evaluación, acoso y otros casos; mecanismos existentes para garantizar el respeto a los estudiantes: discriminación, acoso sexual, discriminación, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros; medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

La información que brindan las carreras es oportuna y los tres programas están realizando un buen trabajo al respecto:

- Los graduados de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de haber recibido información oportuna en cuanto a programas de becas; servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución; plan de estudios; requisitos de ingreso y de graduación de la carrera; prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios; programa de cada asignatura que matricula; costos de matrícula y de las asignaturas; orientaciones y guías de estudio de las asignaturas; criterios y procedimientos de evaluación; resultados de evaluaciones; procedimientos para realizar apelaciones; sistema de certificación de calificaciones.

El acompañamiento o apoyo en las actividades prácticas requiere revisión así como especial atención para las necesidades educativas especiales.

- Con relación a los aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje los graduados coinciden en gran medida en las tres carreras en los aspectos mencionados, sin embargo solo estuvieron parcialmente de acuerdo en el acompañamiento o apoyo por parte del personal de la carrera en el desarrollo de actividades prácticas y con relación a las actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.

Con relación a la calidad de los servicios recibidos por las dependencias durante los estudios realizados, los graduados de las tres carreras coinciden en haber recibido buena atención en el centro universitario, la Oficina de Becas y Registro.

Se identifica la necesidad de mejorar en Orientación, cultura y deporte y la Defensoría de los Estudiantes. Los altos porcentajes de no aplica, expresados por los graduados, podría demostrar un desconocimiento de esos servicios o de la estructura organizacional. Los servicios estudiantiles que incluyen la cultura y el deporte, es un aspecto relevante, importante y urgente de modificar con el fin de poder brindar a los estudiantes en general, no solo a graduados, una mejor calidad de vida universitaria.

Con relación a los aspectos asociados con la infraestructura y equipamiento que la universidad le ofrece en el centro universitario, coinciden las tres escuelas en cuanto a que los recursos de laboratorios, talleres y lugares de práctica se encuentran actualizados, acceso al equipo informático y derivados, así como la accesibilidad de la planta física para personas con discapacidad.

Con relación a los demás aspectos también coinciden en estar parcialmente de acuerdo, lo que nos lleva a la conclusión de que la infraestructura y equipamiento

de los centros universitarios, necesita mejorarse y equipararse con el fin de transitar hacia la excelencia académica compromiso de la universidad.

Por ser las tres carreras de la Escuela en Ciencias de la Educación, se percibe que los programas heredan las fortalezas y debilidades de la misma, lo que sugiere la necesidad de realizar un plan de gestión de la Escuela que involucre a las carreras y así seguir un mismo norte.

Por todas las conclusiones anteriores, se puede observar que la opinión de los graduados sobre su formación y los aspectos vistos en los apartados anteriores, permitió mediante la socialización de la experiencia extraída de las entrevistas aplicadas, resumir, analizar y extraer aspectos relevantes que permiten destacar las fortalezas y debilidades de las carreras, con el fin del mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia académica, que van de la mano, con la calidad en la educación superior.

g. Recomendaciones

Con relación al instrumento aplicado a los graduados, al análisis e interpretación de los datos obtenidos, se obtienen las siguientes recomendaciones.

- Continuar aplicando el instrumento utilizado, sujeto a mejoras de acuerdo a sugerencias de las partes involucradas.
- Establecer mecanismos para ampliar la divulgación con relación políticas de bienestar estudiantil, normativa de derechos estudiantiles, evaluación estudiantil, acoso, mecanismos para garantizar el respeto a los estudiantes y en cuanto a discriminación, acoso sexual, arbitrariedades en los procesos de evacuación, medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

- Buscar medidas para mejorar el apoyo por parte del personal de la carrera en el desarrollo de actividades prácticas y con relación a las actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.
- Realizar un diagnóstico con el fin de plantear una mejor calidad de vida universitaria en los aspectos relacionados a cultura y el deporte.
- Continuar con el plan de actualización de laboratorios y equipamiento de los centros Universitarios para que siga manteniendo el estándar reconocido por los graduados.
- Revisión de la infraestructura y equipamiento de los centros universitarios con el fin de mejorar
- Hacer del conocimiento de la Escuela de Educación los resultados de esta investigación con el de que puedan implementar mejoras en su gestión académico–administrativo.

Bibliografía

- Hernández, R., Fernández. C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lemaitre, M. J. (2009). Acreditación de la Educación Superior: tendencias recientes y desafíos para el futuro. (s/f). Recuperado de <http://www.mecesup.cl/mecesup1/difusion/revista/revista1C.pdf>.
- Lemaitre, M. J. (diciembre, 2009). Nuevos enfoques sobre aseguramiento de la calidad en un contexto de cambios. *Calidad en la Educación*, 31, 170-189. Recuperado de http://www.cned.cl/public/secciones/seccionpublicaciones/doc/64/cse_articulo838.pdf
- Schofer, E. y Meyer, J.W. (2005). The Worldwide Expansion of Higher Education in the Twentieth Century. *American Sociological Review*, 70, (5), 898-920, doi: 10.1177/000312240507000602
- UNED (2010). *Informe de Autoevaluación Educación Preescolar*. San José.
- UNED. (2010). *Informe de Autoevaluación Educación General Básica I y II Ciclos*. San José.
- UNED. (2011). *Informe de Autoevaluación Educación Especial*. San José, UNED
- UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y desarrollo de la educación superior. UNESCO. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Van, F. (2008). Mission Diversity and Reputation in Higher Education. *Higher Education Policy*, 21(2). 151–174. doi:10.1057/hep.2008.5
- Yorke, M. (1994) Enhancement-led higher education? *Quality Assurance in Education*, 2, (3), 6-12.