

UNIVERSIDAD DON BOSCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA
PROGRAMAS DE CALIDAD EDUCATIVA



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
UDB – 2013
RESUMEN DE RESULTADOS

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
	Muestra de Estudiantes	4
	Resultados más sobresalientes.....	4
	Entre algunas expresiones de los estudiantes en las preguntas abiertas, se muestran	5
	1. Opiniones o sugerencias sobre servicios que le generan satisfacción	5
	2. Opiniones o sugerencia sobre servicios que le generan insatisfacción	5
	3. Contribución para mejorar la satisfacción de la población estudiantil	6
III.	CONCLUSIONES	7

I. INTRODUCCIÓN

El modelo de excelencia EFQM, es el modelo que la Universidad Don Bosco toma de referencia desde el año 2005, como base para su Sistema de Gestión de Calidad, haciendo énfasis en que las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés.

Es por ello que a partir del año 2005 inició con El Estudio de Satisfacción Estudiantil, el cual tiene como objetivo *"Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos recibidos de la Universidad Don Bosco, con el fin de mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de los servicios"*, tomando en cuenta sobre todo los procesos de apoyo de la Universidad. Se realiza anualmente en el ciclo II a una muestra representativa de la población de inscritos, distribuida proporcionalmente en todas las facultades de la Universidad.

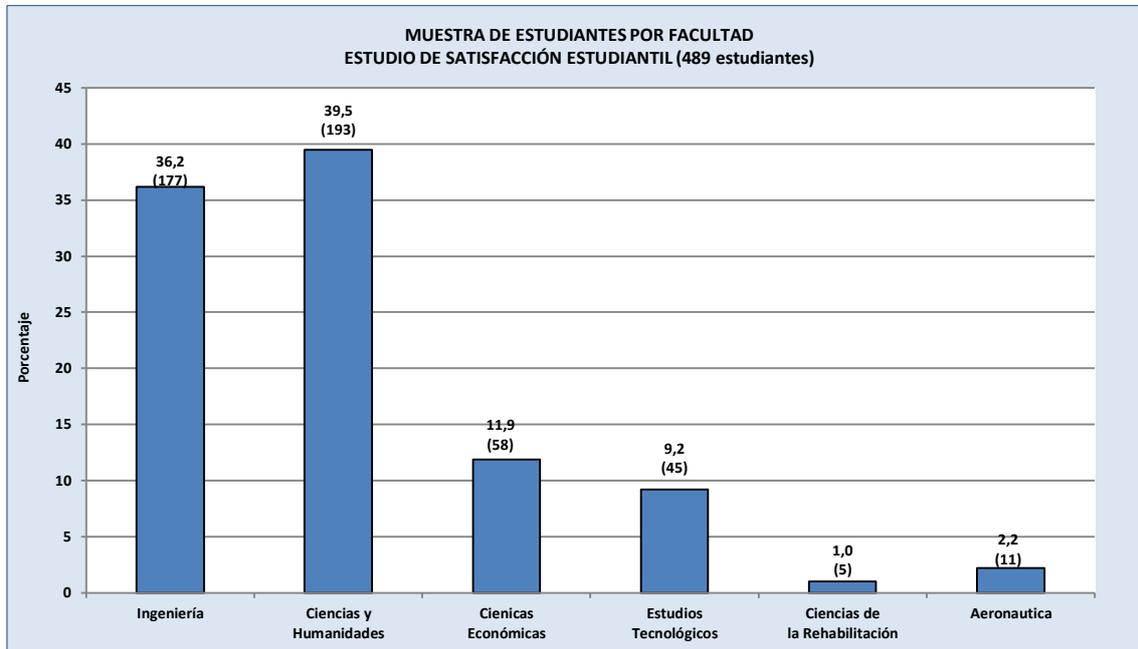
En este año se obtuvo un tamaño de muestra de 489 estudiantes. Su administración fue en el mes de septiembre de 2013. Se presentan a continuación un resumen de los resultados más sobresalientes del estudio.

El instrumento incluye las siguientes 5 áreas:

- I. Apoyo a la actividad académica.
- II. Programas de apoyo estudiantil.
- III. Mantenimiento de la infraestructura y medidas de seguridad.
- IV. Otros servicios de apoyo: Cafetería, Centro de Reproducciones y Transporte.
- V. Formación educativa y ambiente de relaciones.

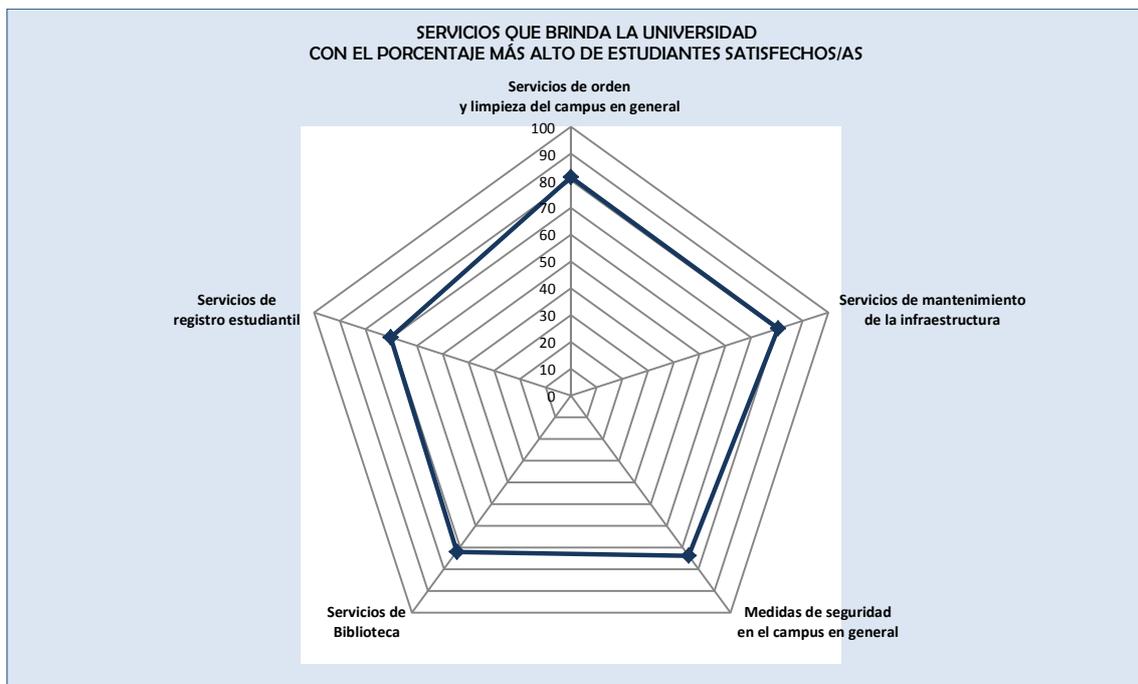
II. RESULTADOS DEL ESTUDIO

Muestra de Estudiantes



Gráfica 1. Muestra representativa de la población de estudio

Resultados más sobresalientes



Gráfica 2. Servicios con el mayor porcentaje de estudiantes satisfechos/as

Entre algunas expresiones de los estudiantes en las preguntas abiertas, se muestran

1. Opiniones o sugerencias sobre servicios que le generan satisfacción

“Me agrada mucho la idea de los interciclos, las fechas que han escogido me parecen adecuadas por ejemplo el interciclo anterior me pareció una excelente idea, muchos que vamos dos materias atrasadas, ese interciclos nos niveló las materias, muchas gracias por ese, espero que continúen así.”(Facultad de Ingeniería)

“Me gusta mucho las medidas que han tomado de pedir el carnet para ingresar así como asignación de carnet para algunos estudiantes que estudian un idioma como inglés, francés, chino mandarín, alemán; ya que esto trae más seguridad para todos los que estudiamos en la universidad; la ubicación de ventiladores en el edificio C ya que es el más caliente pero sería bueno que pusieran en las terceras plantas del edificio A y B.” (Facultad de Ciencias Económicas)

“Excelente calidad de clases, los profesores manejan muy bien los temas, a excepción del instructor de laboratorio de física, la seguridad y el ambiente dentro de la U es muy buen, en lo personal disfruto mucho pasar en la U.” (Facultad de Aeronáutica)

2. Opiniones o sugerencia sobre servicios que le generan insatisfacción

“Acerca de las Tutorías: mejor hacer encuesta a los estudiantes para ver qué tiempo estamos disponibles porque este ciclo debido a que estos horarios míos fueron feos no puedo ir a ninguna tutoría, pediría por favor que mejor hacer una encuesta a todos los estudiantes que tiempo tenemos disponible y después ustedes deciden que horario establecer.” (Facultad de Ingeniería)

“Una sugerencia: sobre las cátedras virtuales, sería muy beneficioso que les dieran charlas o seminarios a los docentes nuevos, sobre el manejo y uso adecuado de esta plataforma; ya que muchos durante el ciclo aprenden del uso y utilidad de esta plataforma; y se pierde formación académica de los estudiante.”(Facultad de Ciencias y Humanidades)

“No estoy de acuerdo con la no renovación de material de la biblioteca online, esto provoca que se olvide con mayor frecuencia la renovación del material porque hay que ir directamente o llamar. La petición del carnet en las entradas me parece una buena medida y necesaria, sin embargo me parece ilógico que se exija únicamente a los estudiantes que ingresan en zonas peatonales y no a quienes ingresan en vehículo, se debe ser estricto en ambos o no hacerse. La poca disponibilidad de horarios clase y su mala estructuración hacen incomoda la estancia en la universidad y vuelven tediosas las asignaturas.” (Facultad de Ciencias Económicas)

3. Contribución para mejorar la satisfacción de la población estudiantil

“Mi aporte podría ser el proponer un cambio en el sistema de inscripción en línea, el cual viene dando problemas a los estudiantes desde hace años, porque se saturaba, y ahora que lo hacen escalonado por carreras a veces deja sin oportunidad de buenos horarios a quienes son de carreras a las que les toca inscribir por ultimo en su facultad, Por lo que se podría implementar un sistema con prescripción, una pre inscripción que se haga un par de semanas antes de la inscripción oficial, y en la cual se le habiliten a los alumnos las materias que tiene disponibles y que coloque cuales quiere llevar el ciclo que está por iniciar y que turno le parece más conveniente (mañana, Tarde o noche) y de esta forma hacer los horarios para la inscripción formal, tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta prescripción y así ajustar los cupos de cada materia y los horarios de los diferentes grupos a partir de los resultados obtenidos en la pre inscripción. Sería importante respetar las materias que no se imparten en todos los ciclos (Que se imparten una vez al año para mantener el orden, y hacer que la prescripción sea obligatoria para inscribir formalmente, para que esta de los resultados esperados y los estudiantes participen de ella. Esta prescripción incluso puede hacerse por correo electrónico mediante la ayuda de los tutores al encargarse de la prescripción de sus tutorados o personalmente en cada escuela, o puede hacerse en línea para mayor comodidad.” (Facultad de Ingeniería).

“Trabajar en los diferentes proyectos de la Universidad. Mejorar mi rendimiento académico. Practicar el modelaje de logros obtenidos en la universidad. Generar grupos de apoyo que busquen el fortalecimiento de los programas de apoyo y el acceso de los alumnos a los equipos didácticos para las actividades extracurriculares.” (Facultad de Ciencias y Humanidades)

“Podría ser que los alumnos que van más adelantados apadrinen a un alumno que vaya mal en sus materias para ayudarles a ellos y tener un nivel mayor de comprensión, puede tomarse como horas sociales.” (Facultad de Estudios Tecnológicos)

III. CONCLUSIONES

Entre las principales fortalezas de la UDB en cuanto a la satisfacción de los estudiantes se encuentra: *“Servicios de orden y limpieza del campus en general”, “Servicios de mantenimiento de la infraestructura”, “Medidas de seguridad en el campus en general”, “Servicios de Biblioteca”, “Servicios de registro estudiantil”, “Cuota diferenciada” y “Formación Educativa de manera general”*. Resaltan también la *“Calidad de la Educación”, “Orden y limpieza”, “Trato del personal y buen servicio de Unidades Administrativas”, “Servicios de los programas de apoyo” (Pastoral, Clínica, Nuevo ingreso)*.

Entre los desafíos que tiene la universidad respecto a la satisfacción de los estudiantes destacan: *“Horarios de clases teóricas y/o laboratorios”, “Servicios de la Bolsa de Trabajo”, “Servicios del Centro de Reproducciones”, “El acompañamiento, seguimiento personal y académico”*. Mencionan también: *“Horarios”, “La renovación en línea en Biblioteca”, “Centro de Reproducción del edificio A”, “El internet” y “Trato de los vigilantes”*.

Es muy importante destacar también los servicios cuya satisfacción ha mejorado significativamente respecto al año pasado, entre ellos se tiene: *“Servicios de pagos en general”, “El Portal Web estudiantil”, “Mantenimiento de la infraestructura”, “El proceso de inscripción”, “Servicios de cafetería”, “Registro estudiantil”, “Medidas de Seguridad”, “Clínica de primeros auxilios” y “Servicio social estudiantil”*.

Entre las acciones que los estudiantes proponen para contribuir con la satisfacción general en la UDB, se tiene: *“Promover y participar en actividades de integración estudiantil: académicas, deportivas, religiosas o de otra índole”, “Respetar las indicaciones y normativas de la Universidad”, “Mantener limpia y ordenada la Universidad”, “Apoyar a los jóvenes de los años menores”, “Participar en encuestas como estas”, “Abrir diálogo con las autoridades de las diferentes áreas”, “Dar sugerencias de mejora a los diferentes procesos de la universidad”*.