

UNIVERSIDAD DON BOSCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA
PROGRAMAS DE CALIDAD EDUCATIVA



ESTUDIO DE EXPECTATIVAS ESTUDIANTILES
UDB – 2013
RESUMEN DE RESULTADOS

Ciudadela Don Bosco, febrero 2013

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
I. POBLACIÓN ENCUESTADA	4
II. RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL - EL SERVICIO ESPERADO.....	4
1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES).....	4
2. FIABILIDAD.....	5
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	5
4. GARANTÍA DE CALIDAD.....	5
5. EMPATÍA	6
6. RESUMEN DE EXPECTATIVAS EN LAS CINCO DIMENSIONES	6
III. RESULTADO DE LAS 5 PREGUNTAS ABIERTAS CODIFICADAS	7
¿QUÉ ESPERAN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL, DE LOS DOCENTES, DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE, DE LA CARRERA, DE ÉL/ELLA MISMO/ACOMO ESTUDIANTE?	7
IV. RESUMEN DE RESULTADOS	10
EXPECTATIVAS POR DIMENSIONES	10
EXPECTATIVAS DEL PROCESO EDUCATIVO DE ACUERDO A OPINIONES DE LOS ESTUDIANTES	10
V. RECOMENDACIONES	11

INTRODUCCIÓN

El Modelo EFQM de Excelencia, adoptado por la Universidad desde el año 2005, como referencia de la gestión de la calidad, proporciona un marco que fomenta la cooperación, la colaboración y la innovación que necesitamos para poder trabajar de manera conjunta al interno en la Universidad como externamente con la sociedad, siempre en beneficio de los estudiantes. Es por ello que a partir del año 2009 se implementó El Estudio de Expectativas Estudiantiles, el cual tiene como objetivo investigar qué espera el estudiante de la Universidad, el servicio esperado, de manera general de la Universidad y particularmente, de los docentes, del proceso de enseñanza aprendizaje, de la carrera y de él mismo como estudiante, en términos de guía para mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la universidad.

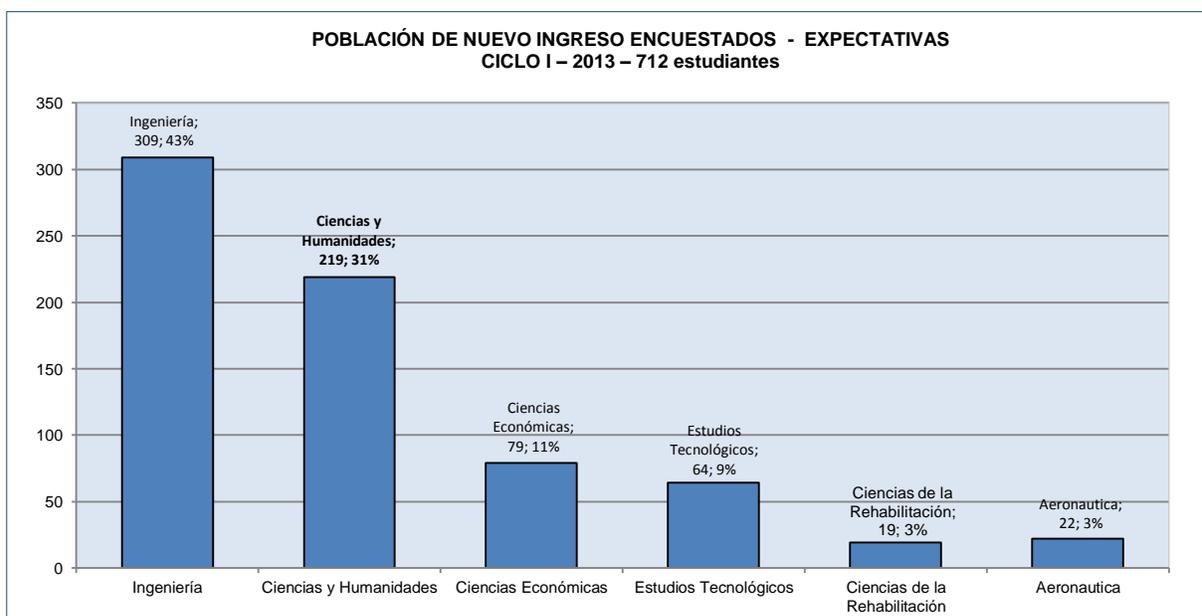
Este estudio tiene como población objetivo a los estudiantes de nuevo ingreso de cada año, se utiliza la metodología SERVQUAL, la cual comprende 5 dimensiones: Garantía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles. Se incorporan además 5 preguntas adicionales específicas del proceso educativo de la Universidad Don Bosco.

A continuación se presenta los resultados del Estudio de Expectativas Estudiantiles, ciclo I – 2013, con una población encuestada de 712 estudiantes, lo que representa el 35.8% de la población de nuevo ingreso 2013 de 1,988 estudiantes de nuevo ingreso.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

I. POBLACIÓN ENCUESTADA

Se contó con una población encuestada ingreso 2013 de 712 estudiantes es en el ciclo I.



Gráfica 1. Población encuestada por facultades

II. RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL - EL SERVICIO ESPERADO

1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES)

I. ELEMENTOS TANGIBLES	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Aeronautica	UDB
A1 Espera que la universidad Don Bosco tenga equipos modernos.	97,8%	95,9%	97,5%	96,9%	94,8%	100,0%	97,0%
A2 Espera que las instalaciones físicas de la universidad Don Bosco sean visualmente atractivas.	94,2%	92,3%	92,4%	90,7%	94,7%	95,4%	93,1%
A3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco tenga apariencia bien presentable.	86,4%	91,3%	93,6%	89,1%	94,7%	81,8%	89,1%
A4 Espera que los elementos materiales: folletos, talonarios de pago, catálogo, guía del estudiante y similares sean visualmente atractivos y de utilidad	83,5%	87,3%	84,8%	86,0%	94,7%	81,8%	85,2%
Porcentaje promedio	90,5%	91,7%	92,1%	90,7%	94,7%	89,8%	91,1%

Tabla 1. Expectativas de Elementos tangibles por facultad

2. FIABILIDAD

II. FIABILIDAD	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Aeronautica	UDB
B1 Cuando el personal de la universidad Don Bosco promete hacer algo en cierto tiempo espera que lo haga.	97,1%	94,5%	96,2%	90,7%	100,0%	100,0%	95,8%
B2 Cuando un estudiante tiene un problema espera que el personal de la universidad Don Bosco muestre un sincero interés en ayudarlo a solucionarlo.	94,8%	90,4%	89,9%	95,3%	94,8%	95,4%	93,0%
B3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco realice bien el servicio desde la primera vez.	96,1%	95,9%	89,9%	95,3%	100,0%	100,0%	95,5%
B4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco concluya el servicio en el tiempo prometido.	94,5%	94,1%	94,9%	93,8%	94,7%	90,9%	94,2%
B5 Espera que el personal de la universidad Don Bosco mantenga todos los registros que lleva sin errores: notas, expedientes, registros, de tutores, etc	97,4%	94,1%	95,0%	92,2%	94,8%	95,4%	95,5%
Porcentaje promedio	96,0%	93,8%	93,2%	93,5%	96,9%	96,3%	94,8%

Tabla 2. Expectativas de la Fiabilidad por facultad

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

III. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Aeronautica	UDB
C1 Espera que el personal de la universidad Don Bosco comunique los estudiantes cuando concluirá la realización de un servicio determinado.	96,5%	94,6%	94,9%	95,3%	94,7%	95,5%	95,5%
C2 Espera que el personal de la universidad Don Bosco ofrezca un servicio rápido sus estudiantes.	92,3%	92,7%	93,7%	90,6%	89,5%	90,9%	92,3%
C3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco siempre esté dispuesto a ayudar a los estudiantes.	96,1%	96,4%	95,0%	93,8%	100,0%	100,0%	96,0%
C4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes.	85,8%	85,9%	87,3%	84,3%	94,8%	81,8%	85,9%
Porcentaje promedio	92,7%	92,4%	92,7%	91,0%	94,8%	92,1%	92,4%

Tabla 3. Expectativas de la Capacidad de Respuesta por facultad

4. GARANTÍA DE CALIDAD

IV. GARANTÍA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Aeronautica	UDB
D1 Espera que el comportamiento del personal de la universidad Don Bosco transmita confianza a los estudiantes.	97,7%	95,9%	94,9%	98,4%	100,0%	100,0%	97,1%
D2 Espera que los estudiantes se sientan seguros en sus transacciones o trámites que realiza en la universidad Don Bosco.	98,1%	95,9%	97,4%	95,3%	100,0%	100,0%	97,2%
D3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco sea siempre amable con los estudiantes.	95,1%	95,4%	96,2%	95,3%	100,0%	90,9%	95,4%
D4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes.	96,8%	94,1%	96,2%	96,9%	94,7%	100,0%	96,0%
Porcentaje promedio	96,9%	95,3%	96,2%	96,5%	98,7%	97,7%	96,4%

Tabla 4. Expectativas de la Garantía-seguridad y confianza por facultad

5. EMPATÍA

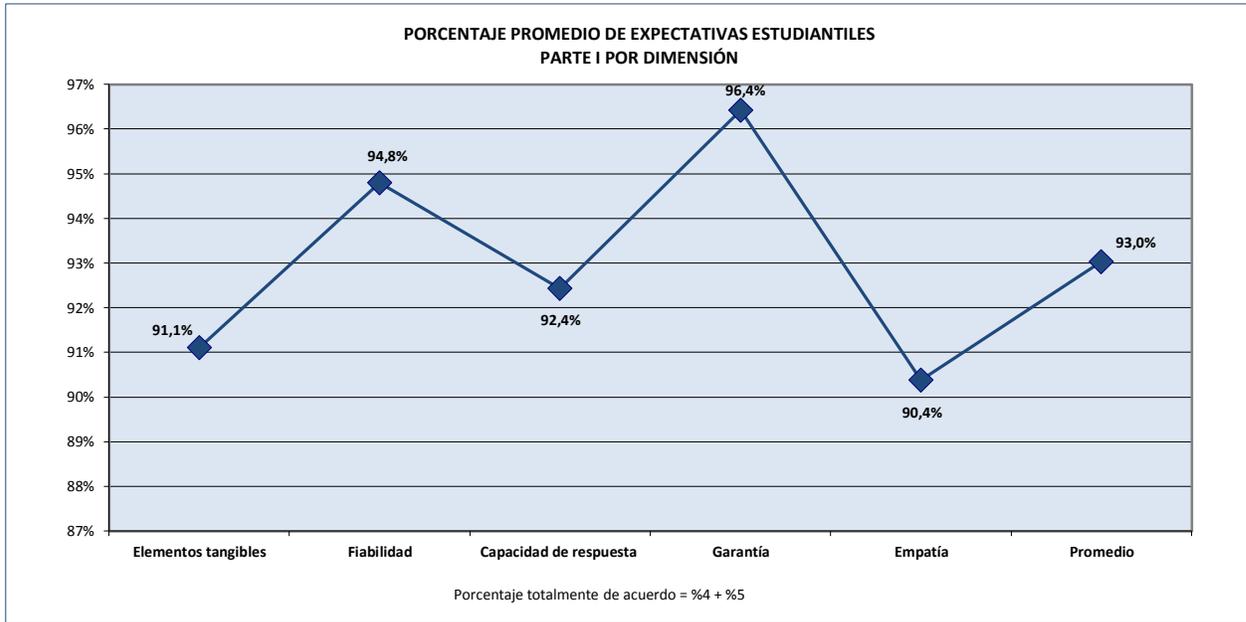
V. EMPATÍA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Aeronautica	UDB
E1 Espera que el personal de la universidad Don Bosco dé a los estudiantes una atención individualizada.	79,0%	72,1%	82,2%	76,6%	78,9%	59,1%	76,4%
E2 Espera que la universidad Don Bosco tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	96,1%	94,5%	96,3%	95,3%	100,0%	100,0%	95,8%
E3 Espera que la universidad Don Bosco tenga personal que ofrezca una atención individualizada a sus estudiantes.	92,3%	87,2%	94,9%	92,2%	89,5%	86,3%	90,8%
E4 Espera que la universidad Don Bosco se preocupe por los mejores intereses de sus estudiantes.	94,8%	94,1%	93,7%	93,8%	94,7%	100,0%	94,5%
E5 Espera que la universidad Don Bosco comprenda las necesidades específicas de sus estudiantes.	95,1%	92,7%	95,0%	92,2%	100,0%	100,0%	94,4%
Porcentaje promedio	91,5%	88,1%	92,4%	90,0%	92,6%	89,1%	90,4%

Tabla 5. Expectativas de la Empatía por facultad

6. RESUMEN DE EXPECTATIVAS EN LAS CINCO DIMENSIONES

RESUMEN DE PORCENTAJES PROMEDIOS DE EXPECTATIVAS POR FACULTADES Y DIMENSIONES							
Dimensiones	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Aeronautica	UDB
I. Elementos tangibles	90,5%	91,7%	92,1%	90,7%	94,7%	89,8%	91,1%
II. Fiabilidad	96,0%	93,8%	93,2%	93,5%	96,9%	96,3%	94,8%
III. Capacidad de respuesta	92,7%	92,4%	92,7%	91,0%	94,8%	92,1%	92,4%
IV. Garantía	96,9%	95,3%	96,2%	96,5%	98,7%	97,7%	96,4%
V. Empatía	91,5%	88,1%	92,4%	90,0%	92,6%	89,1%	90,4%
Promedio	93,5%	92,3%	93,3%	92,3%	95,5%	93,0%	93,0%

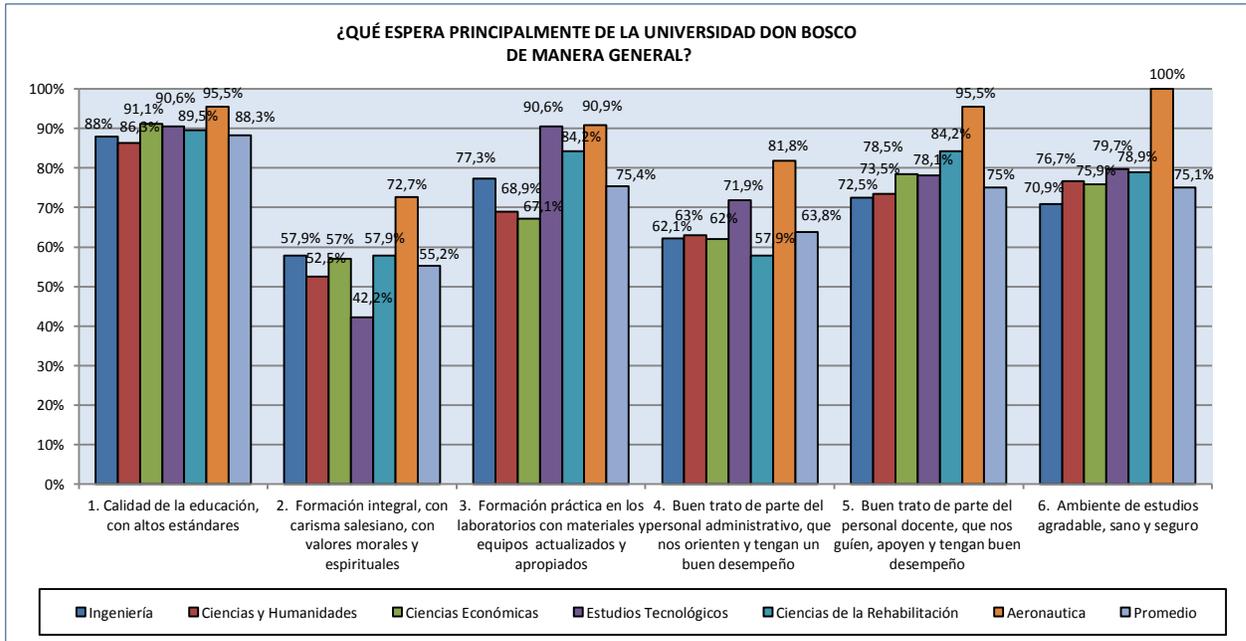
Tabla 6. Resumen de las Expectativas Estudiantiles en la 5 dimensiones por facultad



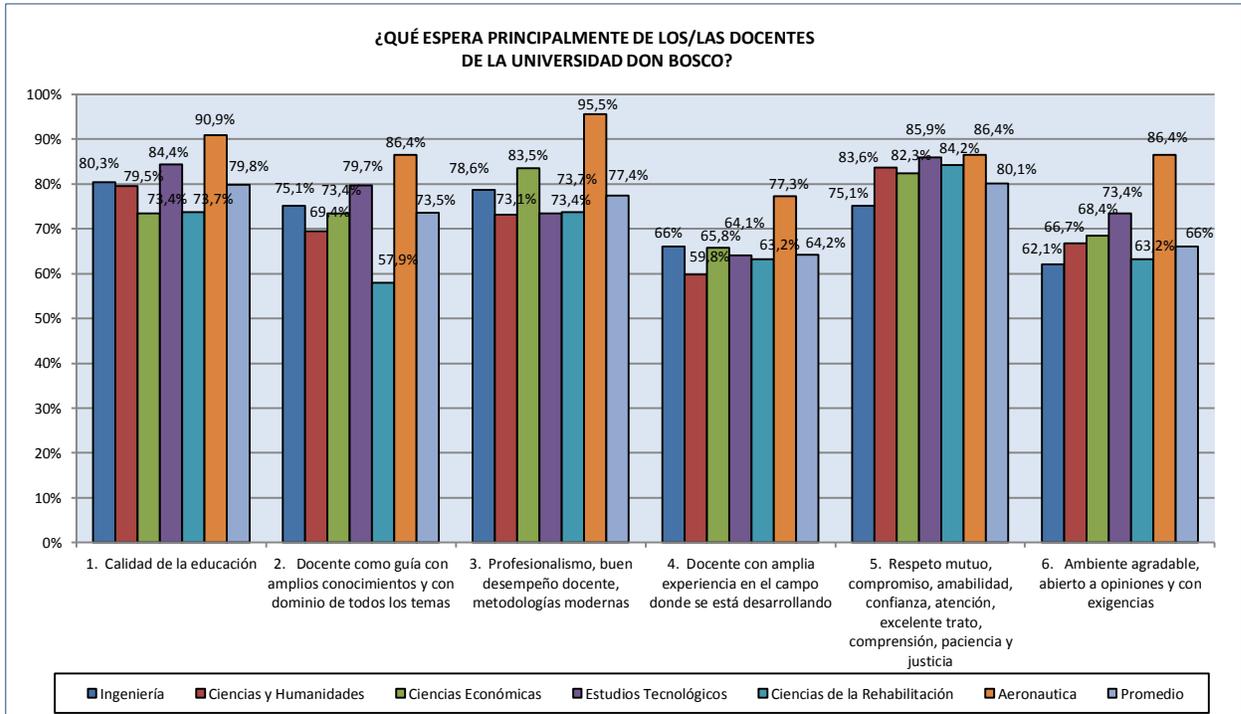
Gráfica 2. Resumen de las Expectativas Estudiantiles en la 5 dimensiones

III. RESULTADO DE LAS 5 PREGUNTAS ABIERTAS CODIFICADAS

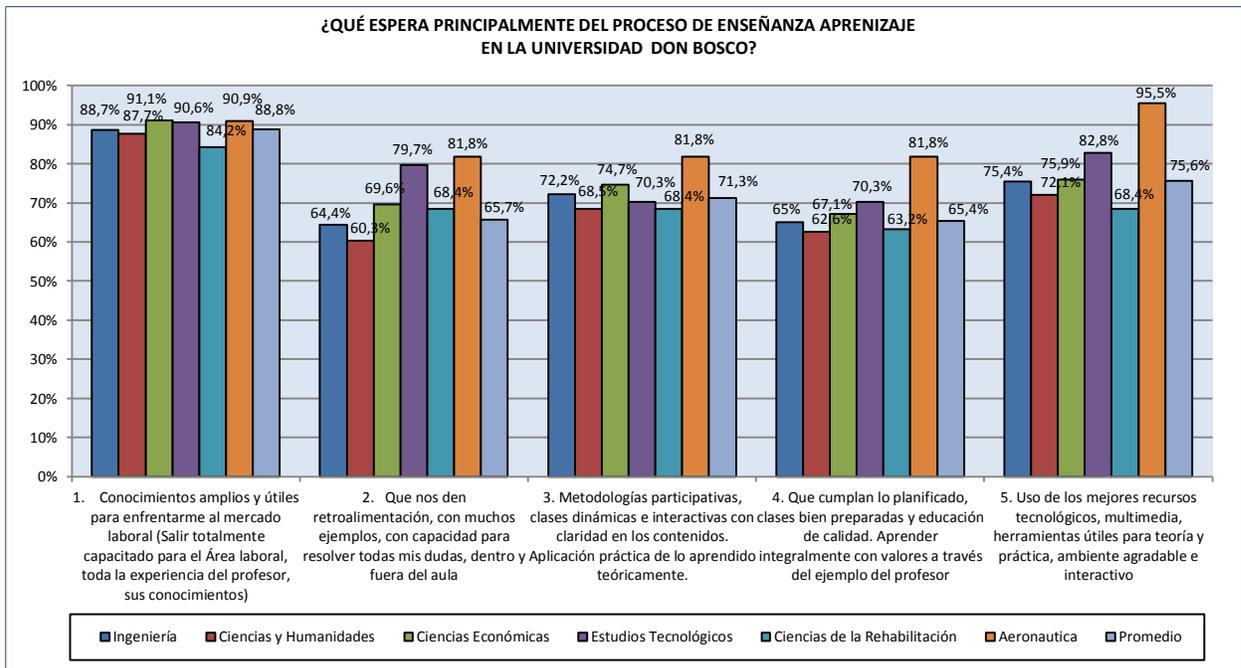
¿QUÉ ESPERAN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL, DE LOS DOCENTES, DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE, DE LA CARRERA, DE ÉL/ELLA MISMO/ACOMO ESTUDIANTE?



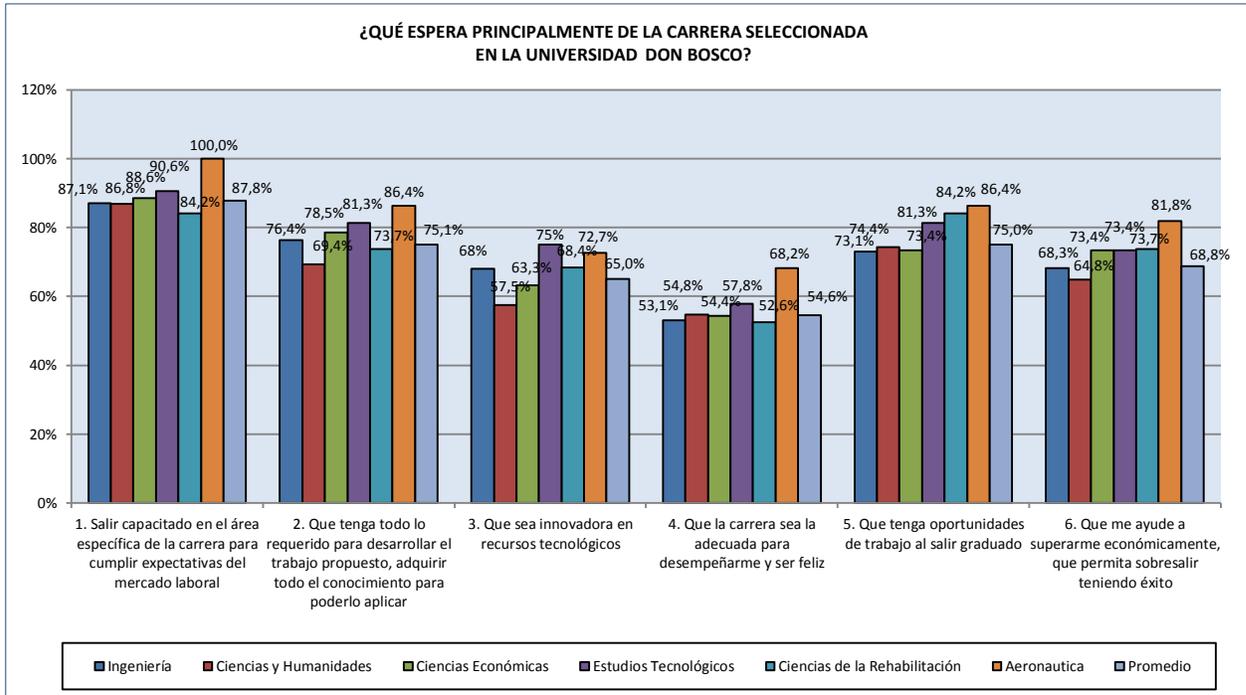
Gráfica 3. Expectativas de la Universidad de manera general



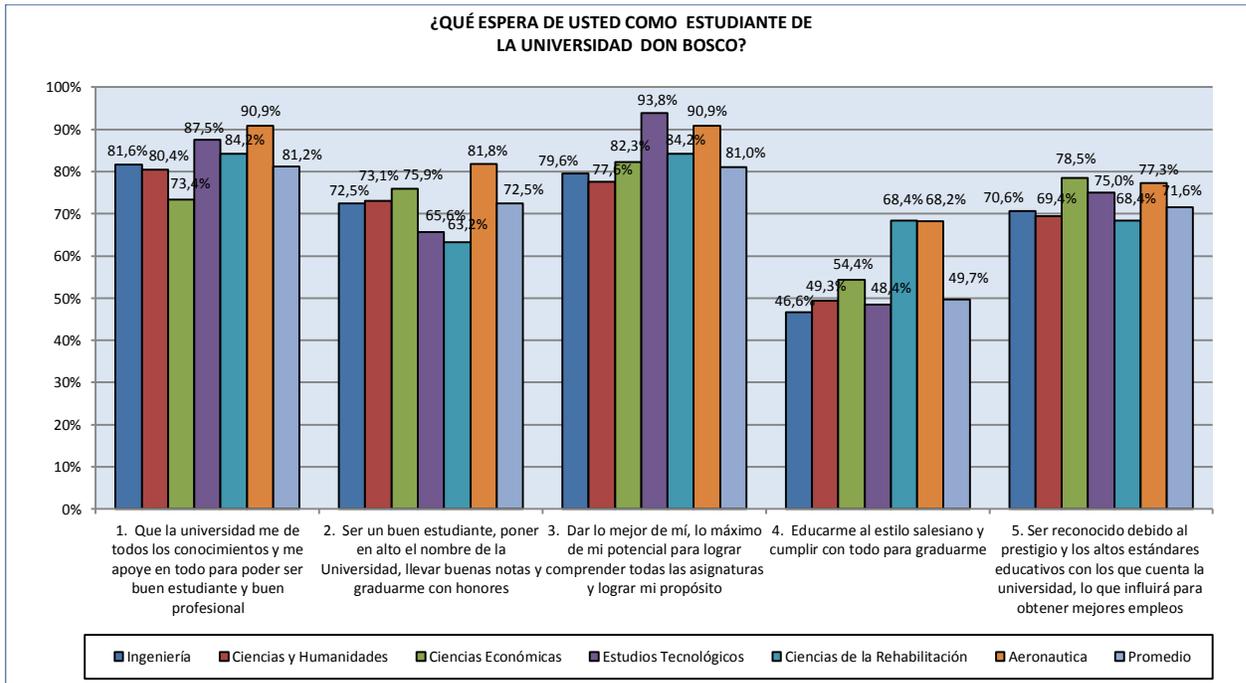
Gráfica 4. Expectativas de los docentes de la Universidad



Gráfica 5. Expectativas del Proceso de Enseñanza Aprendizaje



Gráfica 6. Expectativas de la carrera seleccionada



Gráfica 7. Expectativas de usted como estudiante de la Universidad

IV. RESUMEN DE RESULTADOS

EXPECTATIVAS POR DIMENSIONES

De las 5 dimensiones investigadas, los estudiantes tienen mayores expectativas en orden de prioridad sobre Garantía (96.4%), Fiabilidad (94.8%), Capacidad de Respuesta (92.4%), Empatía (90.4%) y Elementos Tangibles (91.1%). En la dimensión de Garantía resalta: “Que los estudiantes se sientan seguros en las transacciones o trámites que realiza en la UDB” (97.1%) y “El personal transmita confianza a los estudiantes (97.1%) y “que tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes” (96.0%).

Aspectos de las 5 dimensiones donde se reflejan las mayores expectativas de los estudiantes: “Se sientan seguros de sus transacciones y trámites que realizan en la Universidad” (97.2%), “El comportamiento del personal le transmita confianza a los estudiantes” (97.1%), “La Universidad tenga equipos modernos” (97.0%), “El personal de la universidad siempre esté dispuesto a ayudar a los estudiantes” (96.0%), “El personal tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes” (96.0%)

Aspectos de las 5 dimensiones donde se reflejan las menores expectativas de los estudiantes: “el personal de la universidad Don Bosco dé a los estudiantes una atención individualizada.” (76.4%), “los elementos materiales: folletos, talonarios de pago, catálogo, guía del estudiante y similares sean visualmente atractivos y de utilidad” (85.2%), “el personal de la universidad Don Bosco nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes” (85.9%), “el personal de la universidad Don Bosco tenga apariencia bien presentable” (89.1%)

En cuanto a las tendencias de los resultados de las 5 dimensiones, se mantiene el orden de prioridades hasta el año 2012, con porcentajes menores de 90%, a excepción de “Garantía” que tiene un valor mayor.

EXPECTATIVAS DEL PROCESO EDUCATIVO DE ACUERDO A OPINIONES DE LOS ESTUDIANTES

Sobre las expectativas específicas del Proceso educativo, los estudiantes esperan de la Universidad Don Bosco principalmente de manera general calidad de la educación, con altos estándares y formación práctica en los laboratorios con materiales y equipos actualizados y apropiados y ambiente de estudios agradable, sano y seguro. De los docentes esperan respeto mutuo, compromiso, amabilidad, confianza, atención, excelente trato, comprensión, paciencia y justicia y calidad de la educación. Del Proceso de Enseñanza Aprendizaje esperan Conocimientos amplios y útiles para enfrentarme al mercado laboral y uso de los mejores recursos tecnológicos, multimedia, herramientas útiles para teoría y práctica, ambiente agradable e interactivo. De la carrera esperan salir capacitado en el área específica de la carrera para cumplir expectativas del mercado laboral y que tenga todo lo requerido para desarrollar el trabajo propuesto, adquirir todo el conocimiento para poderlo aplicar. De él/ella como estudiante, esperan que la universidad les de todos los conocimientos y le apoye en todo para poder ser buen estudiante y buen profesional y dar lo mejor, lo máximo de su potencial para lograr comprender todas las asignaturas y lograr su propósito.

V. RECOMENDACIONES

Considerar la priorización que realizan los estudiantes de las expectativas incluyendo los otros aspectos adicionales que mencionan y potenciar esas características en nuestro servicio educativo. Así como también aprovechar los aspectos con las más bajas expectativas para ayudar a los estudiantes a redefinirlas, haciendo énfasis en el papel protagónico que tienen sobre su propio aprendizaje. Y finalmente establecer compromisos con los estudiantes respecto a lo que le ofrecemos y lo que debe esperar del servicio educativo, a través de mecanismos efectivos de comunicación y acompañamiento.