

UNIVERSIDAD DON BOSCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA
PROGRAMAS DE CALIDAD EDUCATIVA



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
UDB – 2015
RESUMEN DE RESULTADOS

Ciudadela Don Bosco, octubre 2015

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
	Muestra de Estudiantes	4
	Resultados más sobresalientes.....	4
	Muestra de expresiones de los estudiantes en las preguntas abiertas	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 de gestión de la calidad EFQM, adoptado por la universidad como modelo de referencia desde el año 2005, dice que *las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés.*

Los estudiantes son el grupo de interés más importante de la Universidad y por lo tanto busca satisfacer sus necesidades y expectativas. En ese sentido, se realiza El Estudio de Satisfacción Estudiantil, a una muestra representativa de la población de inscritos, tiene como objetivo *"Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos recibidos para la mejora continua de la Universidad"*, tomando en cuenta sobre todo los procesos de apoyo de la Universidad.

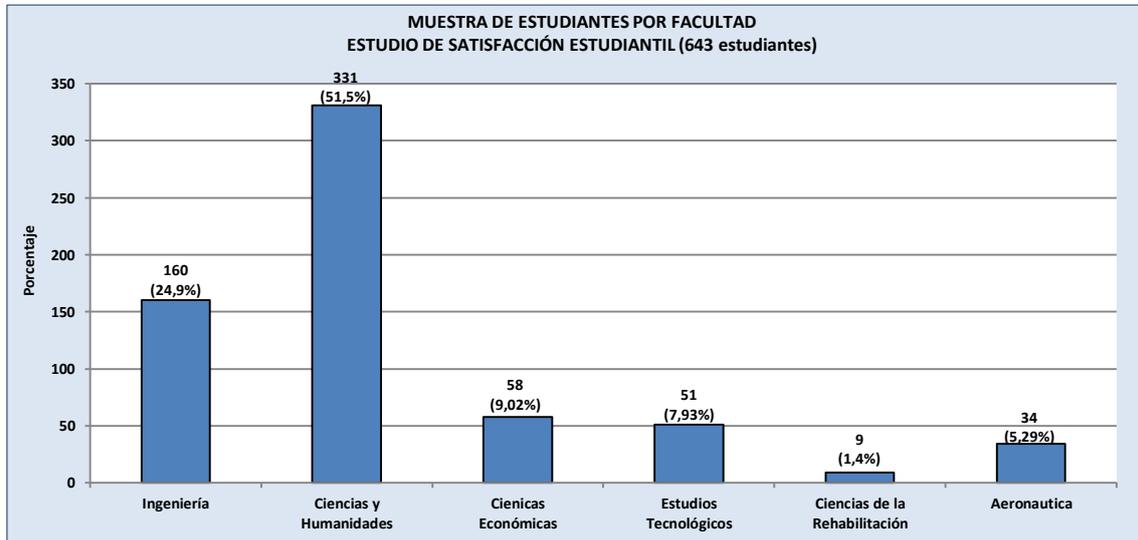
Para el presenta año se obtuvo un tamaño de muestra de 643 estudiantes distribuida proporcionalmente en todas las facultades de la Universidad. Su administración se realizó en el mes de septiembre.

El instrumento incluye 20 preguntas cerradas y tres preguntas abiertas y contiene las siguientes áreas:

- I. Servicios de apoyo a la actividad académica.
- II. Programas de apoyo a los estudiantes.
- III. Programas y actividades extraacadémicas.
- IV. Mantenimiento de la infraestructura y medidas de seguridad.
- V. Servicios de apoyo: Cafetería, Centro de Reproducciones y Transporte.
- VI. Formación educativa salesiana.

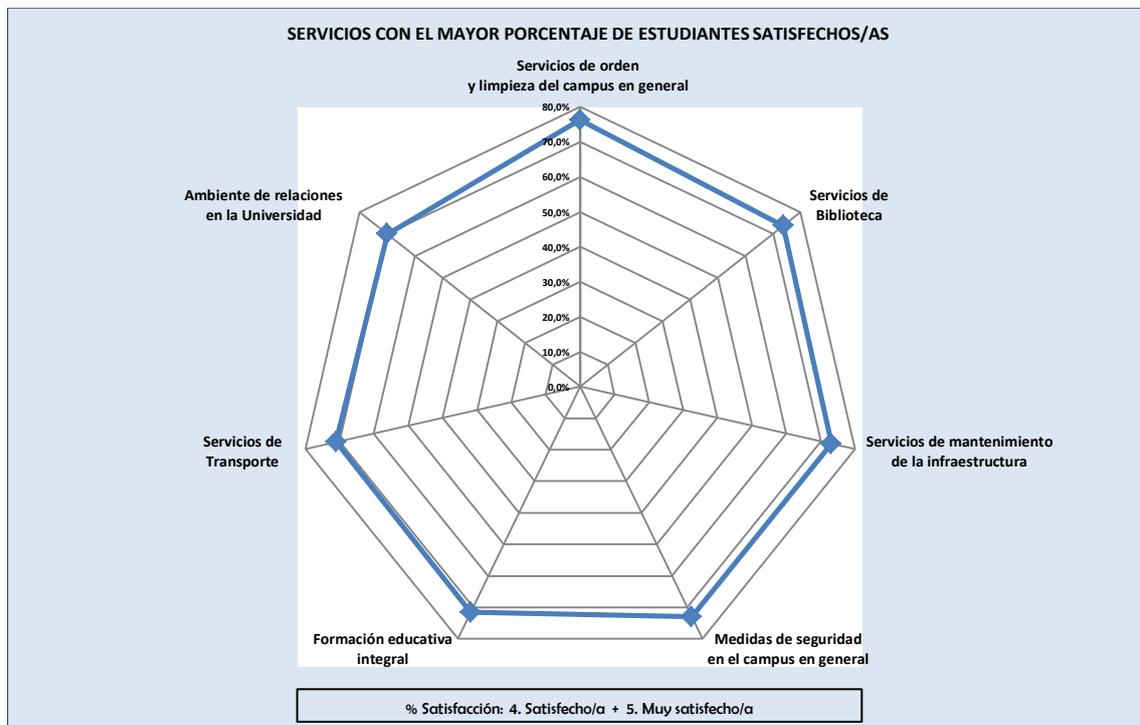
II. RESULTADOS DEL ESTUDIO

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

Muestra de expresiones de los estudiantes en las preguntas abiertas

1. Opiniones o sugerencias sobre servicios que le generan satisfacción

“Sí, me da mucha satisfacción con los docentes que posee la universidad, la mayor cantidad de ellos siempre están disponibles, además las diferentes actividades gratuitas que ofrece nuestra universidad, el aseo del campus, y la tecnología que ofrecen nuestros laboratorios de ingeniería. El agua ozonificada que ofrece.”(Ing. Eléctrica)

“La UDB tiene una característica diferente que la hace especial y sobresaliente, posee además un interés en preparar y ayudar de la mejor manera posible a los estudiantes. Se siente un ambiente de amistad con la mayoría de docentes, los cuales no son simplemente unos docentes, son educadores que tratan de prepararnos de la mejor manera posible, y también el personal de servicio es muy atento y amable.”(Ing. Mecatrónica)

“El estar en la universidad me hace sentir seguro, considero que tienen un buen mecanismo de seguridad, además de la educación integral que brindan, es una universidad Salesiana y debido a esto entiendo muchas situaciones de colegio que al final a nosotros mismos como estudiantes nos beneficiara.”(Lic. en Diseño Gráfico)

2. Opiniones o sugerencia sobre servicios que le generan insatisfacción

“Creo que un punto que mejorar es el servicio de internet inalámbrico a lo largo de la Universidad- Es cierto, hay muchos puntos de acceso, pero son muy difíciles de conectar y es tedioso estar intentando una y otra vez esperando conectarse. Otro punto, es que a excepción de los puntos de acceso de las aulas Magna A y B, pero los demás no permiten descargar archivos y por eso es algo difícil a veces poder hacer trabajos grupales dentro de la Universidad.” (Téc. Universitario en Mantenimiento Aeronáutico).

“Una sugerencia es que era mejor como estaba antes la fotocopidora con la librería, ya que esto no se hacía mucho procedimiento y era con mayor rapidez, también veo que hay un poco de retraso, y cuando voy a la fotocopidora están en mal estado.” (Lic. en Administración de Empresas)

“Aunque no tenga mucho que ver pero el parqueo, algunas personas que somos nuevas no nos dicen adónde podemos parquearnos además de la fotocopidora algunos de sus empleados si tratan de apresurarse y otros como si por molestar se tardan, dependientemente llegara tarde o temprano.” (Téc. en Ing. Electrónica)

3. Contribución para mejorar la satisfacción de la población estudiantil

“Aportar ideas para que la Universidad mejore, hay muchas cosas que le hacen falta por ejemplo refuerzo en las materias de MATEMATICAS Y ALGEBRA, les apporto una idea podrían dejar PRECALCULO o alguna materia similar que tenga como enfoque reforzar y preparar a la comunidad estudiantil para que no fracasen o salgan mal en exámenes de MATEMATICA Y ALGEBRA las cuales con el tiempo que llevo de estudiar ahí es el talón de Aquiles de muchos...” (Ing. en Ciencias de la Computación)

“Mi contribución ya está hecha dar mi opinión para que el que deba leer esto lo haga llegar a manos con acción y acción de ya no mañana. También pagar a tiempo para que en la universidad se vea más y mejor equipo. Si voy allí espero encontrarme con novedades no con cosas que hasta yo mismo puse como obsoleto en mi trabajo, y que se necesita mejorar y mejorar para que se cultiven mejores profesionales. Gracias.”(Téc. en Multimedia)

“Estar pendiente de los correos electrónicos donde nosotros los estudiantes nos comunicamos con los docentes para consultas de notas, horarios de atención entre otros.” (Téc. en Ing. en Computación)

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 Biblioteca”, “Servicios de mantenimiento de la infraestructura”, “Medidas de seguridad en el campus en general” y “Formación educativa integral”*. Se suman los servicios que mencionan adicionalmente los estudiantes, los cuales son: *“Recursos de apoyo” (Biblioteca, Transporte, Agua, Capilla, Librería, local de Colecturía), “Trato y calidad de las personas” (ordenanzas, vigilantes, secretarías, docentes, todas las personas), “Ambiente agradable, sano y seguro, limpio y ordenado, con áreas verdes”*.

Entre los desafíos que tiene la universidad respecto a la satisfacción de los estudiantes se pueden mencionar: *“Servicios del Centro de Reproducciones”, “Servicios de la Bolsa de Trabajo”, “Servicios de Enfermería”, “Servicios de la Cafetería”, “Servicio Social Estudiantil” y “Servicio de Asistencia e Intervención Psicopedagógica”*. Adicionalmente los estudiantes también mencionan: *“Centro de Reproducciones, mala atención, mal servicio y mal trato”, “Servicio de internet muy limitado, deficiente o nula conexión, con clave”, “Cafetería, precios elevados y malas prácticas de higiene” y la “Atención en el Servicio Social Estudiantil”*.

Los estudiantes pueden contribuir con la satisfacción general de la población estudiantil con las siguientes acciones: *Cuidar de los bienes y las instalaciones de la universidad, ser limpios y ordenados, Atender las normas de la Universidad, Mantener buenas relaciones con los compañeros y profesores, Dar la opinión sobre diferentes aspectos, Formar más asociaciones y consejos estudiantiles para ser mediadores*.