

UNIVERSIDAD DON BOSCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA
PROGRAMAS DE CALIDAD EDUCATIVA



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
UDB – 2014
RESUMEN DE RESULTADOS

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
	Muestra de Estudiantes	4
	Resultados más sobresalientes.....	4
	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

Para la Universidad Don Bosco, la calidad es una filosofía de vida y de trabajo permanente. Su Misión y Visión la conducen de forma constante hacia nuevos desafíos que le permitan lograr sus objetivos e impactar en sus destinatarios de manera significativa. En el año 2005 adoptó como modelo de referencia para la gestión de la calidad, el Modelo de Excelencia EFQM.

En ese marco, en el año 2005 institucionalizó El Estudio de Satisfacción Estudiantil, con el objetivo de *"Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos recibidos de la Universidad Don Bosco, para la mejora continua de la universidad"*, tomando en cuenta sobre todo los procesos de apoyo. Se realiza anualmente a una muestra representativa de la población de inscritos, distribuida proporcionalmente en todas las facultades de la Universidad.

El tamaño de muestra de este año fue de 591 estudiantes¹. La administración del instrumento está en línea y se realiza en el ciclo II.

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

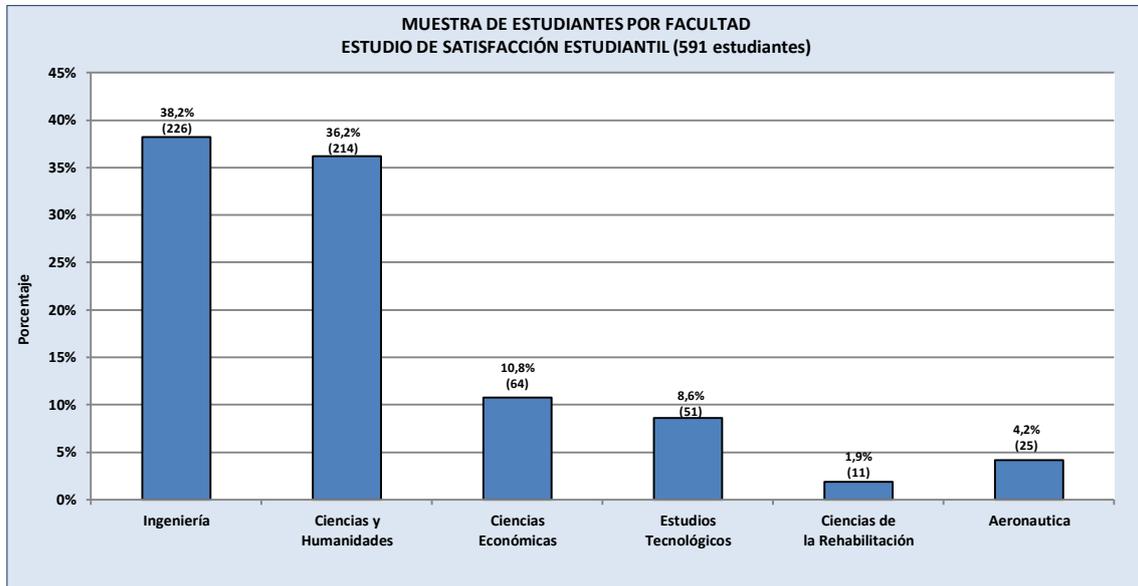
- I. Apoyo a la actividad académica
- II. Programas de apoyo a los estudiantes
- III. Actividades y programas extracurriculares
- IV. Mantenimiento de la infraestructura y medidas de seguridad
- V. Servicios de apoyo: Cafetería, Centro de Reproducciones y Transporte.
- VI. Formación educativa y ambiente de relaciones

Se presenta a continuación un resumen de los resultados más sobresalientes del estudio.

¹ El Estudio es realizado en base a una muestra representativa de la población de la UDB, con un 95% de confianza y un 4% de error y su selección es aleatoria, por lo que los resultados pueden generalizarse a toda la población de la Universidad.

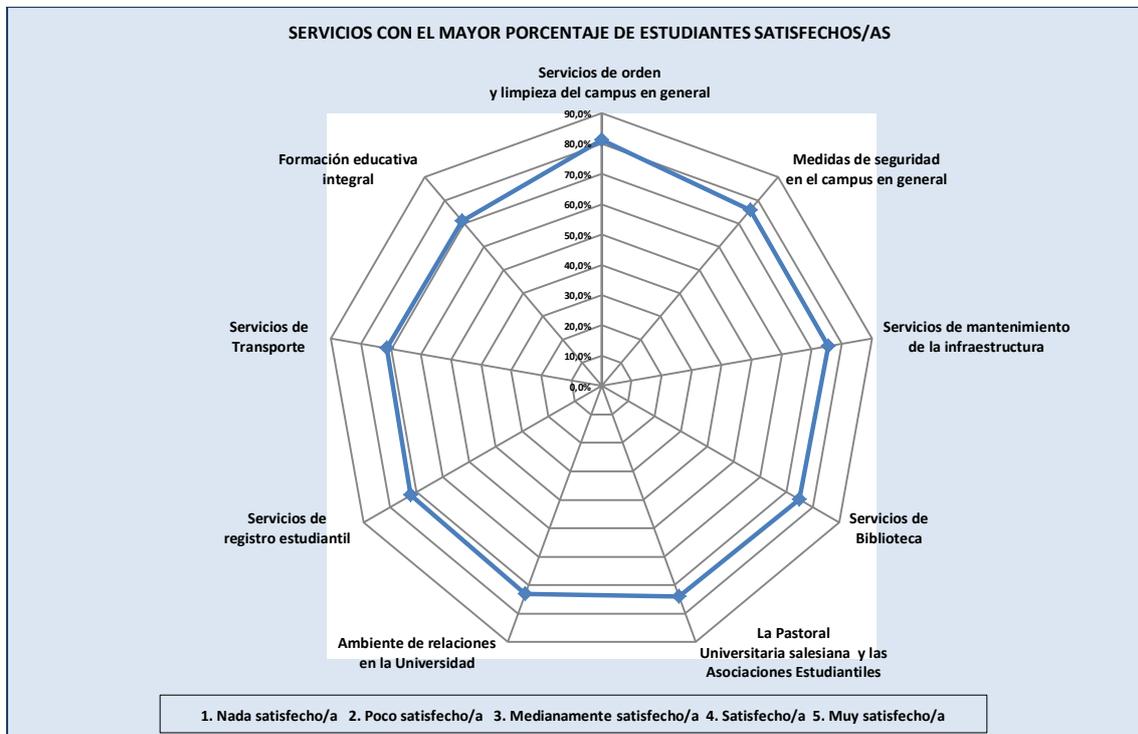
II. RESULTADOS DEL ESTUDIO

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

Expresiones de los estudiantes en las preguntas abiertas

1. Opiniones o sugerencias sobre servicios que le generan satisfacción

“Las ferias de empleo, la limpieza de las aulas, el mantenimiento del campus en general, el orden y aseo que se ve dentro de la Universidad es muy bueno, el área de cafetería siempre se mantiene limpia, las misas que se imparten es una buena forma de implementar la formación salesiana y es agradable que no se descuiden de eso, el que no se pierda la visión de mejorar como universidad es excelente y el que creen nuevos edificios o estacionamiento es acoplarse también a que la estadística de alumnos está aumentando, en el área de deportes es muy bueno que se incentive a practicar cualquier tipo de disciplinar pero esas áreas y la de cultura son áreas poco explotadas porque siento que no las dan a conocer.”(Ing. en Ciencias de la Computación)

“Las instalaciones me parecen excelentes. Así como el ambiente la seguridad. Servicios de pagos y otros muy bien. Variedad de libros biblioteca muy completa. Laboratorios excelentes. CAMPUS muy agradable. Aulas capacitadas para reuniones excelentes. Educación especializada.” (Lic. en Mercadotecnia)

“El personal de seguridad brinda un buen servicio, los docentes son bien educados, muy profesionales, y casi siempre brindan la información a tiempo, el transporte muy puntual muy bien, la infraestructura de la universidad muy bien distribuida y en buenas condiciones, los ventiladores que han instalado en los salones de clases está muy bien.” (Téc. en Ingeniería Mecánica)

2. Opiniones o sugerencia sobre servicios que le generan insatisfacción

“Las aulas están mal ambientadas para las necesidades del estudiante, como por ejemplo, la ventilación es muy poca y los extractores de aire que han sido instalados en las aulas, en realidad no sirven de nada. También el acceso a la red WIFI es muy difícil y las páginas que son necesarias están bloqueadas, y les recomiendo que el portafolio estudiantil y la plataforma sean mejoradas, porque muchas veces queda totalmente obsoleta y tiene algunas fallas.” (Lic. en Ciencias de la Comunicación).

“Estoy muy decepcionado con el transporte, debería haber más disponibilidad de horarios, no todos entran a las 7:00 AM y también cobertura en más zonas y más comprensión de parte de los profesores a la hora de llegar tarde, porque los buses colectivos, se tardan haciendo paradas en diversos lugares.”(Lic. en Idiomas, esp. Enseñanza del Idioma Inglés)

“Lo que me genera insatisfacción es que cuando se presta un libro en la biblioteca hay que estarlo constantemente y la verdad es que estamos súper cargados de tareas y la verdad que muchas veces el hecho de renovar se nos olvida, entonces considero que deberían ser un poco más conscientes en ese aspecto y dar más plazos para renovar.” (Lic. en Contaduría Pública)

3. Contribución para mejorar la satisfacción de la población estudiantil

“Participar en investigaciones que como institución se realizan para hacer presencia a nivel nacional. Cooperar con los programas que la Universidad establece. Ser agente de cambio y ejemplo para mis compañeros. Crear una cultura anti racista para eliminar la diferencia que se da entre carreras y facultades. Crear un consejo estudiantil.” (Ing. Eléctrica)

“Respondiendo las encuestas realizadas por parte del Departamento de Calidad Académica. Y hacer buen uso de los servicios otorgados por la Universidad.” (Técnico Universitario en Mantenimiento Aeronáutico)

“Mi contribución es mantener el orden y la limpieza en las áreas a donde estamos, además respetar a cada estudiante sin importar el tipo de carrera que elijan.” (Téc. en Órtesis y Prótesis)

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”, “Medidas de seguridad en el campus en general”, “Servicios de mantenimiento de la infraestructura”, “Servicios de Biblioteca” y “Formación educativa integral”*. Datos que son confirmados en las respuestas de las preguntas abiertas: *“El mantenimiento del campus en general, orden y limpieza (baños limpios), “Excelente servicio y atención de la Biblioteca”, “Calidad de la educación, excelentes docentes”, “Ambiente de estudio, agradable, sano y seguro” y “Buen servicio de transporte”*.

Entre los desafíos que tiene la universidad respecto a la satisfacción de los estudiantes destacan: *“Actividades organizadas en el área de deporte” y los “Servicios de la Bolsa de Trabajo”*. Sumado a ello, en las preguntas abiertas resaltan los siguientes: *“El servicio de internet, deficiente o nula conexión”, “El calor insoportable, sistema de ventilación ineficiente”, “Mal trato de vigilantes”, “Altos precios y malas prácticas de higiene en Cafetería”, “Tala de árboles” y “Tiempos cortos de renovación de libros”*.

Es muy importante destacar los servicios cuya satisfacción ha mejorado significativamente respecto al año pasado, entre ellos están: *“Servicios del Centro de Reproducciones”, “El acompañamiento, seguimiento personal y académico”, “Servicios de Transporte”, “Servicios de la Bolsa de Trabajo”, “Servicios del Portal Web estudiantil” y los “Servicio de Asistencia e Intervención Psicopedagógica”*.

Importante resaltar los esfuerzos que ciertos servicios están realizando a tal grado de cambiar la tendencia negativa a una positiva, entre ellos se encuentra: *“Servicios del Centro de Reproducciones” y “El acompañamiento, seguimiento personal y académico”*

Los estudiantes también proponen acciones para contribuir con una ambiente de satisfacción estudiantil, entre ellas están: *Cuidar de las instalaciones, orden y limpieza de la Universidad, Respetar las normas establecidas por la Universidad, Mayor involucramiento en las actividades de la UDB, Promover la participación de los estudiantes en las actividades, Dar mi opinión en encuestas como estas, Ser buen estudiante y apoyar a los demás compañeros y Dar sugerencias de mejora a la universidad*.