

UNIVERSIDAD DON BOSCO

DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA

PROGRAMAS DE CALIDAD EDUCATIVA



ESTUDIO DE EXPECTATIVAS ESTUDIANTILES

UDB – 2011

RESUMEN DE RESULTADOS

Ciudadela Don Bosco, febrero 2011

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS DEL ESTUDIO	4
I. POBLACIÓN ENCUESTADA	4
II. RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL - EL SERVICIO ESPERADO	5
1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES)	5
2. FIABILIDAD.....	5
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	5
4. GARANTÍA DE CALIDAD	6
5. EMPATÍA.....	6
6. RESUMEN	6
III. RESULTADO DE LAS 5 PREGUNTAS ABIERTAS POR CATEGORIAS	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.....	8
V. CONCLUSIONES	8
VI. RECOMENDACIONES	8

INTRODUCCIÓN

La Universidad Don Bosco, en el año 2005 adoptó el Modelo EFQM como modelo de referencia en la gestión de la calidad, afirma en los criterios de resultados que *Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de sus estudiantes, es por ello que en el año 2008 se inició el Estudio de Expectativas Estudiantiles, como piloto y a partir del año 2009 se implementó institucionalmente, aplicándolo a estudiantes de nuevo ingreso. Se realiza en dos momentos, con la misma población objetivo: Parte I, se aplica en el ciclo I con estudiantes de nuevo ingreso; y la parte II, a partir del año 2011, se aplicó un año después del ingreso a la universidad con la misma población encuestada.*

En la parte I del estudio se investiga lo que el estudiante espera de la Universidad, el Servicio esperado y en la parte II, se investiga lo que percibió que recibió, el Servicio percibido. La diferencia entre lo esperado y lo percibido por los estudiantes, nos da la calidad percibida. Si lo percibido es superior a lo esperado, implica una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Se utiliza la metodología de calidad SERVQUAL¹ (Evaluación de la calidad del servicio), tomando en cuenta 5 dimensiones de calidad: *Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía y Empatía*, que los estudiantes valoran en una escala del 1 al 7 (Desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo). El estudio incluye, además, 5 preguntas abiertas, las cuales se han categorizado.

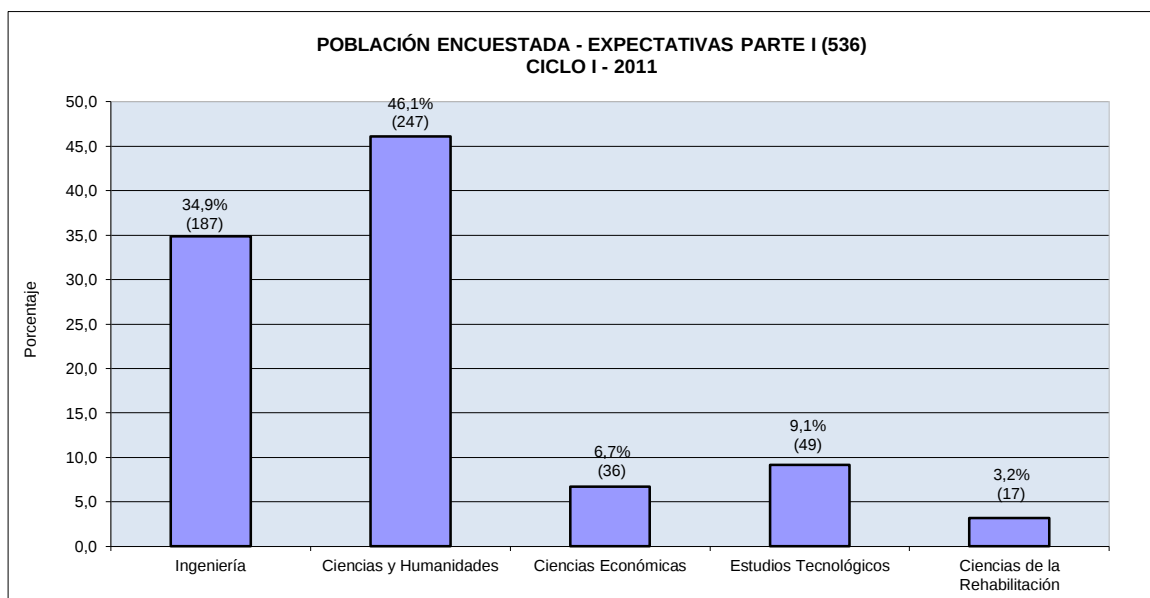
En la parte I del Estudio del año 2011, participaron 536 estudiantes de las diferentes carreras y facultades.

¹ El SERVQUAL es una metodología en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía y Empatía.

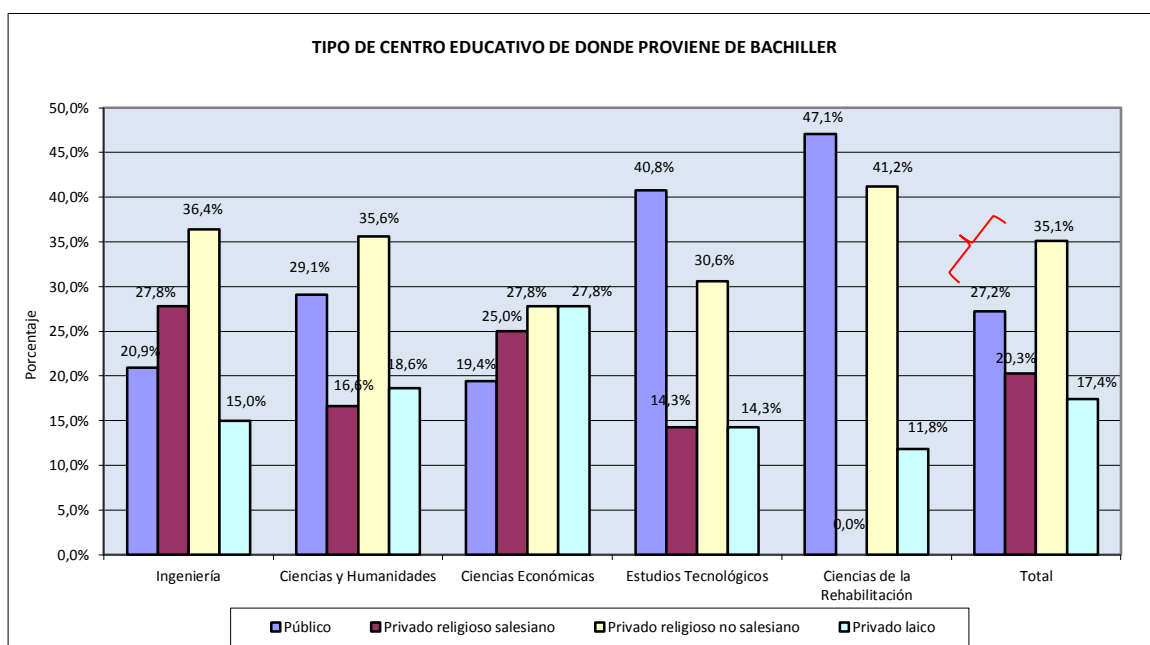
RESULTADOS DEL ESTUDIO

I. POBLACIÓN ENCUESTADA

Se contó con una población encuestada de estudiantes carné 2011 de 536 en el ciclo I.



Gráfica 1. Población encuestada parte I



Gráfica 2. Tipo de centro educativo de donde proviene de bachiller

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	Promedio
A1 Espera que la universidad Don Bosco tenga equipos modernos.	92,80%	82,60%	75,00%	75,00%	84,50%
A2 Espera que las instalaciones físicas de la universidad Don Bosco sean visualmente atractivas.	78,50%	78,30%	75,00%	75,00%	77,80%
A3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco tenga apariencia bien presentable.	71,40%	78,20%	50,00%	50,00%	71,10%
A4 Espera que los elementos materiales: folletos, talonarios de pago, catálogo, guía del estudiante y similares sean visualmente atractivos	71,40%	69,60%	75,00%	75,00%	71,10%
Porcentaje promedio	78,53%	77,18%	68,75%	68,75%	76,13%

Tabla 1. Elementos tangibles parte I por facultad

2. FIABILIDAD

II. FIABILIDAD	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Promedio
B1 Cuando el personal de la universidad Don Bosco promete hacer algo en cierto tiempo espera que lo haga.	85,70%	78,30%	100,00%	75,00%	82,30%
B2 Cuando un estudiante tiene un problema espera que el personal de la universidad Don Bosco muestre un sincero interés en ayudar solucionarlo.	85,70%	73,90%	50,00%	75,00%	75,50%
B3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco realice bien el servicio desde la primera vez.	92,80%	91,30%	75,00%	75,00%	88,90%
B4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco concluya el servicio en el tiempo prometido.	85,70%	82,60%	75,00%	50,00%	80,00%
B5 Espera que el personal de la universidad Don Bosco mantenga todos los registros que lleva sin errores: notas, expedientes, registros, de tutores, etc	92,90%	100,00%	75,00%	75,00%	93,30%
Porcentaje promedio	88,56%	85,22%	75,00%	70,00%	84,00%

Tabla 2. Fiabilidad parte I por facultad

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

III. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Promedio
C1 Espera que el personal de la universidad Don Bosco comunique los estudiantes cuando concluirá la realización de un servicio determinado.	85,70%	87,00%	75,00%	75,00%	84,50%
C2 Espera que el personal de la universidad Don Bosco ofrezca un servicio rápido sus estudiantes.	85,70%	82,60%	50,00%	75,00%	80,00%
C3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco siempre esté dispuesto ayudar los estudiantes.	85,70%	91,30%	75,00%	75,00%	86,60%
C4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes.	64,30%	78,30%	75,00%	75,00%	73,40%
Porcentaje promedio	80,35%	84,80%	68,75%	75,00%	81,13%

Tabla 3. Capacidad de Respuesta parte I por facultad

4. GARANTÍA DE CALIDAD

IV. GARANTÍA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Promedio
D1 Espera que el comportamiento del personal de la universidad Don Bosco transmita confianza a los estudiantes.	92,90%	91,30%	75,00%	75,00%	88,90%
D2 Espera que los estudiantes se sientan seguros en sus transacciones o trámites que realiza en la universidad Don Bosco.	92,80%	87,00%	75,00%	75,00%	86,70%
D3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco sea siempre amable con los estudiantes.	78,50%	86,90%	100,00%	75,00%	84,40%
D4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes.	85,70%	91,30%	100,00%	75,00%	88,90%
Porcentaje promedio	87,48%	89,13%	87,50%	75,00%	87,23%

Tabla 4. Garantía de calidad parte I por facultad

5. EMPATÍA

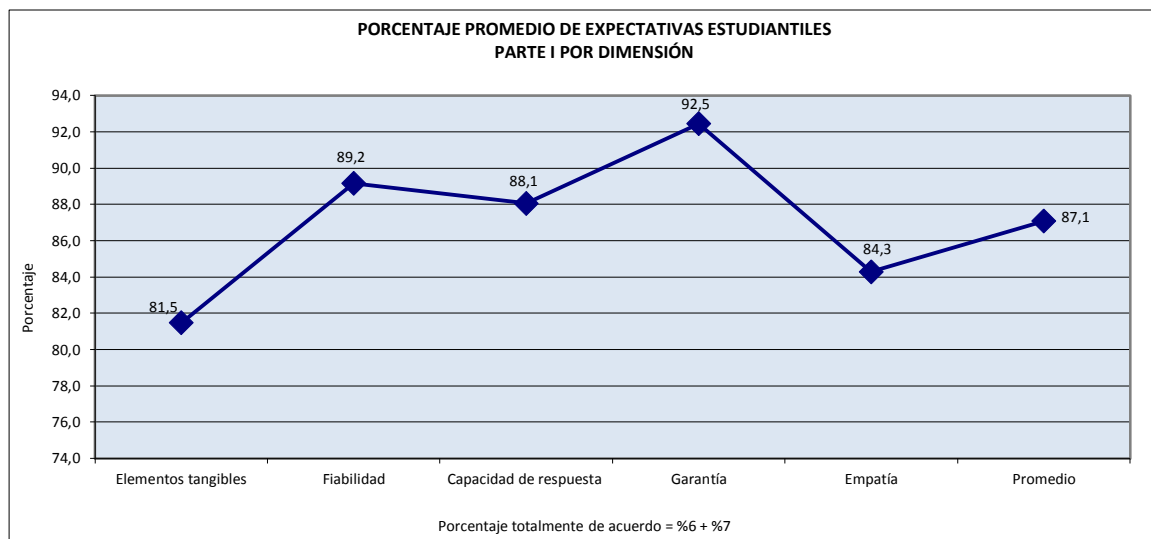
V. EMPATÍA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Promedio
E1 Espera que el personal de la universidad Don Bosco dé a los estudiantes una atención individualizada.	71,40%	60,90%	50,00%	75,00%	64,40%
E2 Espera que la universidad Don Bosco tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	78,50%	82,60%	100,00%	75,00%	82,20%
E3 Espera que la universidad Don Bosco tenga personal que ofrezca una atención individualizada a sus estudiantes.	71,40%	82,60%	75,00%	75,00%	77,80%
E4 Espera que la universidad Don Bosco se preocupe por los mejores intereses de sus estudiantes.	85,70%	91,30%	75,00%	50,00%	84,40%
E5 Espera que la universidad Don Bosco comprenda las necesidades específicas de sus estudiantes.	85,70%	95,60%	100,00%	75,00%	91,10%
Porcentaje promedio	78,54%	82,60%	80,00%	70,00%	79,98%

Tabla 5. Empatía parte I por facultad

6. RESUMEN

RESUMEN DE PORCENTAJES PROMEDIOS DE EXPECTATIVAS POR FACULTADES Y DIMENSIONES					
	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Porcentaje Promedio
I. Elementos tangibles	78,5	77,2	68,8	68,8	76,1
II. Fiabilidad	88,6	85,2	75,0	70,0	84,0
III. Capacidad de respuesta	80,4	84,8	68,8	75,0	81,1
IV. Garantía	87,5	89,1	87,5	75,0	87,2
V. Empatía	78,5	82,6	80,0	70,0	80,0
Promedio	82,7	83,8	76,0	71,8	81,7

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



Gráfica 3. Resumen de las Expectativas Estudiantiles en la 5 dimensiones por facultad

III. RESULTADO DE LAS 5 PREGUNTAS ABIERTAS POR CATEGORIAS

¿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?

1. Los estudiantes esperan de <u>manera general</u> de la Universidad	2. Los estudiantes esperan de <u>los docentes</u>	3. Los estudiantes esperan del <u>Proceso de Enseñanza Aprendizaje</u>
✓ <u>Calidad</u> de la educación, 51% ✓ <u>Buen trato</u> del personal administrativo. 17% ✓ <u>Equipos modernos.</u> 14% ✓ <u>Buen trato</u> del personal docente. 13% ✓ <u>Ambiente</u> agradable, sano, seguro 6%	✓ <u>Calidad de la educación</u> dada por el docente como guía. 63.1% ✓ <u>Respeto mutuo y otros valores,</u> 36.1%	✓ <u>Proceso de Enseñanza Aprendizaje</u> adecuado: aprender integralmente con valores. 91.5% ✓ <u>Uso de los mejores recursos:</u> tecnológicos, multimedia, herramientas útiles para teoría y práctica. 8.5%
4. Los estudiantes esperan de la <u>carrera</u>	5. Los estudiantes esperan de él mismo, <u>como estudiante</u>	
✓ <u>Adecuada formación</u> para el área laboral: 57.8% ✓ <u>Que la carrera sea la adecuada</u> para desempeñarme y ser feliz, que tenga oportunidades de trabajo al salir graduado. 42.2%	✓ <u>Que la universidad me de</u> todos los conocimientos y me apoye en todo para poder ser buen estudiante y buen profesional, 33% ✓ <u>Ser buen estudiante,</u> dar lo mejor de mí, educarme al estilo salesiano, y cumplir con todo para graduarme, 67%	

IV. RESUMEN DE RESULTADOS

De las 5 dimensiones investigadas, los estudiantes tienen mayores expectativas sobre la *Garantía: “Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”*. Y en esta dimensión resalta que *“El personal tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes”* y que *“Se sientan seguros de sus transacciones y trámites que realizan en la Universidad”*.

Los estudiantes esperan, de manera general, de la Universidad los siguientes requerimientos: Calidad de la educación, con estilo salesiano, metodología participativa, retroalimentación, conocimientos amplios y útiles, aprendizajes adecuados, que cumplan lo planificado, aprender integralmente con valores. Asimismo, esperan Buen trato de parte del personal docente y administrativo, respeto mutuo con valores y que tengan un buen desempeño. En cuanto al uso de los mejores recursos, esperan recursos tecnológicos, multimedia, herramientas útiles para teoría y práctica, ambiente agradable e interactivo, recibir todo lo adecuado para poderse graduar y salir preparado para satisfacer las expectativas del mercado laboral, tener éxito y ser feliz. Y finalmente esperan un ambiente agradable, sano y seguro.

V. CONCLUSIONES

Los datos muestran que el promedio de las expectativas de los estudiantes se ha ido incrementando desde el momento en que se inició el estudio, lo que significa un mayor reto para la universidad en cuanto a la satisfacción de dichas expectativas. Las mayores expectativas de los estudiantes de manera cualitativa están enfocadas en la calidad de la educación, en el buen trato de los docentes y administrativos, en el uso de los mejores recursos, en un ambiente agradable y sano y en una adecuada formación para el área laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Traducir las expectativas de los estudiantes en características de nuestro servicio educativo, es decir dar más visibilidad a lo que hacemos. Asimismo, clasificar los requerimientos de los estudiantes en la medida de lo posible, identificando los que son obligatorios y los que no lo son, para priorizar su ejecución, supervisión, seguimiento y evaluación. Y establecer compromisos con los estudiantes respecto a lo que le ofrecemos y lo que debe esperar del servicio educativo.