

**UNIVERSIDAD DON BOSCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA**  
**PROGRAMAS DE CALIDAD EDUCATIVA**



**ESTUDIO DE EXPECTATIVAS ESTUDIANTILES**  
**UDB – 2016**  
**RESUMEN DE RESULTADOS**

Ciudadela Don Bosco, enero 2016

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
1.	CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA .....	4
2.	ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES).....	4
3.	FIABILIDAD DEL PERSONAL.....	5
4.	CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	5
5.	GARANTÍA, SEGURIDAD Y CONFIANZA .....	6
6.	EMPATÍA.....	6
7.	RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES.....	7
III.	RESUMEN DE RESULTADOS .....	7
IV.	RESUMEN PREGUNTA ABIERTA.....	9
V.	REFLEXIONES.....	9

## I. INTRODUCCIÓN

El modelo de excelencia de gestión de la calidad EFQM, adoptado por la universidad como modelo de referencia desde el año 2005, contempla que las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés.

En ese marco de la calidad, desde el año 2009 se inició con El Estudio de Expectativas Estudiantiles el cual tiene como población objetivo los estudiantes de nuevo ingreso de cada año. Su objetivo es investigar lo que el estudiante espera del servicio educativo de la Universidad Don Bosco, en términos de guía para mejorar nuestros servicios y lograr la más alta satisfacción de los estudiantes.

Se utiliza el enfoque cuantitativo, con la metodología Servqual. En los años 2014 y 2015 los estudios fueron con el enfoque cualitativo, con el propósito de profundizar en las expectativas de los estudiantes. La metodología Servqual incluye 5 dimensiones: Elementos materiales, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía y confianza y Empatía, que se describen a continuación:

1. Elementos materiales: Instalaciones físicas, equipos, presentación del personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de las personas para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.
4. Garantía y confianza: Conocimiento y atención mostrados por el personal y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía: Atención individualizada que ofrece la universidad a los estudiantes.

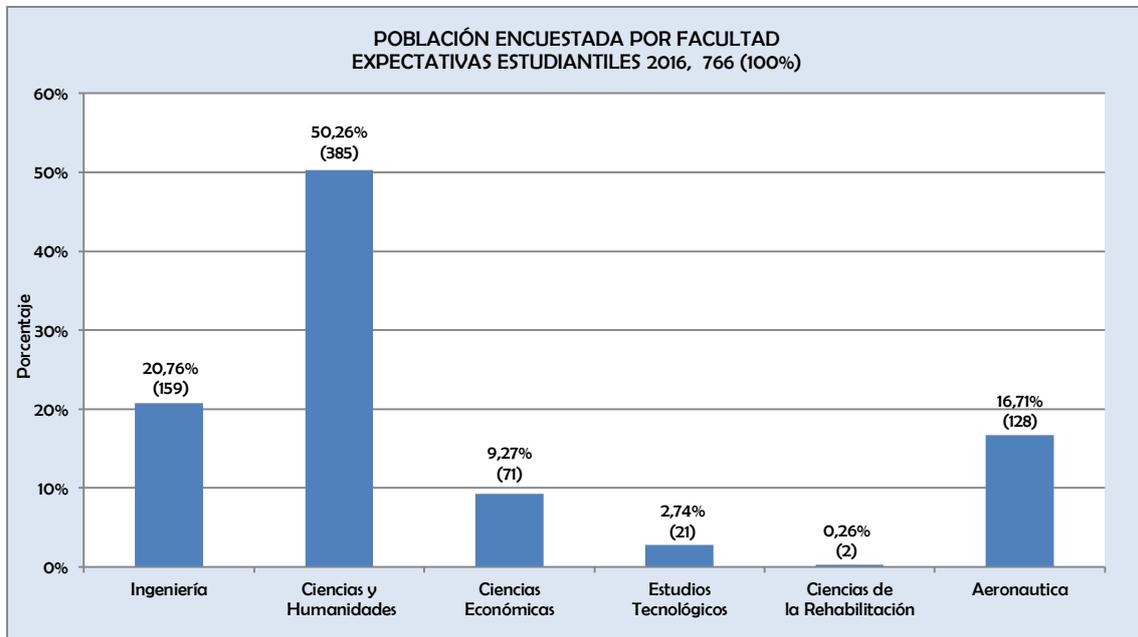
Desde el año 2015 el procedimiento de recopilación de la información es parte de las actividades que se realizan en el Curso de Inducción a la Vida Universitaria (CIVU). El enlace del instrumento se aloja en el Portal Académico y es anónimo.

Se logró un total de 766 respuestas lo que corresponde al 31% de la población de 2,467 estudiantes de nuevo ingreso.

## II. RESULTADOS DEL ESTUDIO

### 1. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

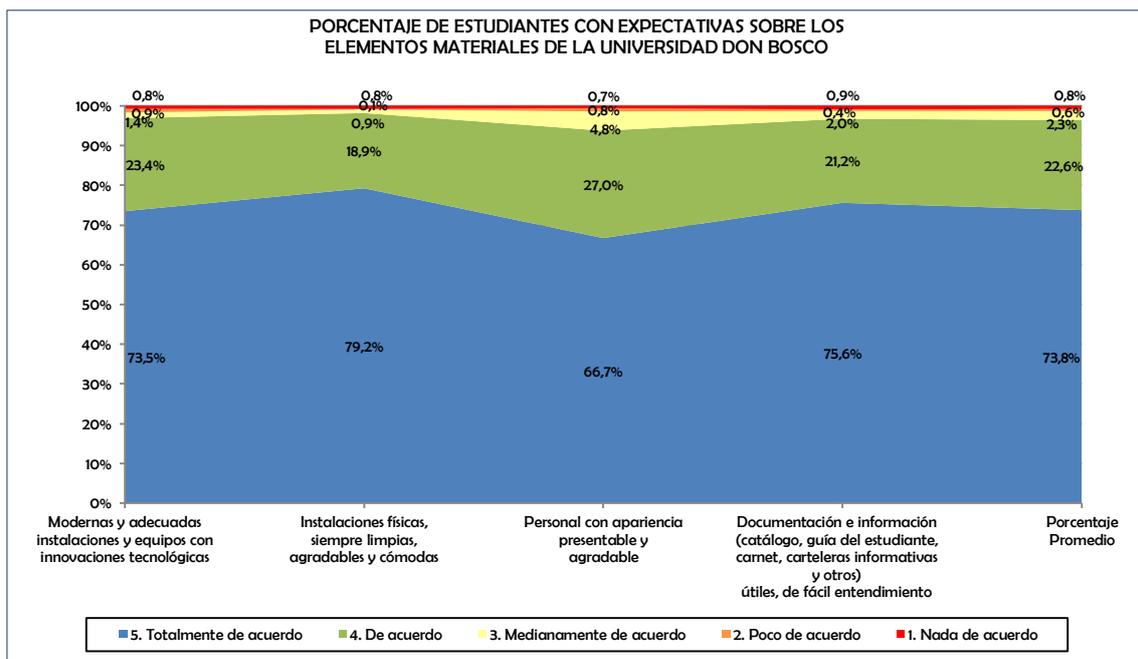
Se contó con una población encuestada ingreso 2016 de 766 estudiantes es en el ciclo I



Gráfica 1. Población encuestada por facultades

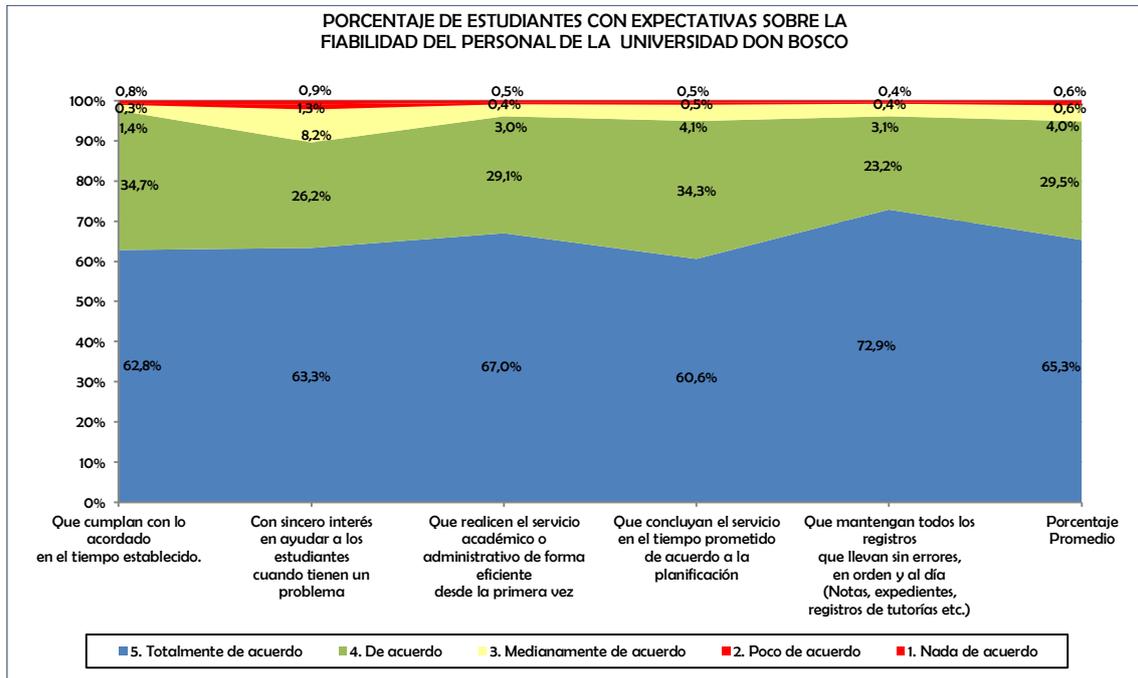
## RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL - EL SERVICIO ESPERADO

### 2. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES)



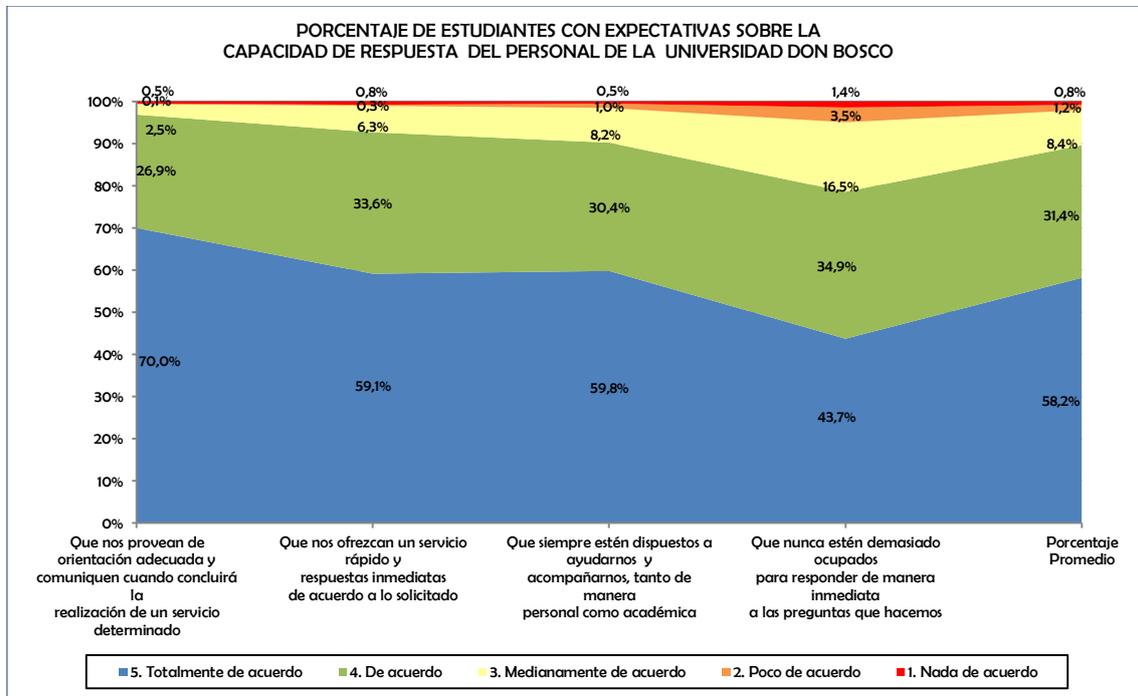
Gráfica 2. Expectativas de Elementos Materiales

### 3. FIABILIDAD DEL PERSONAL



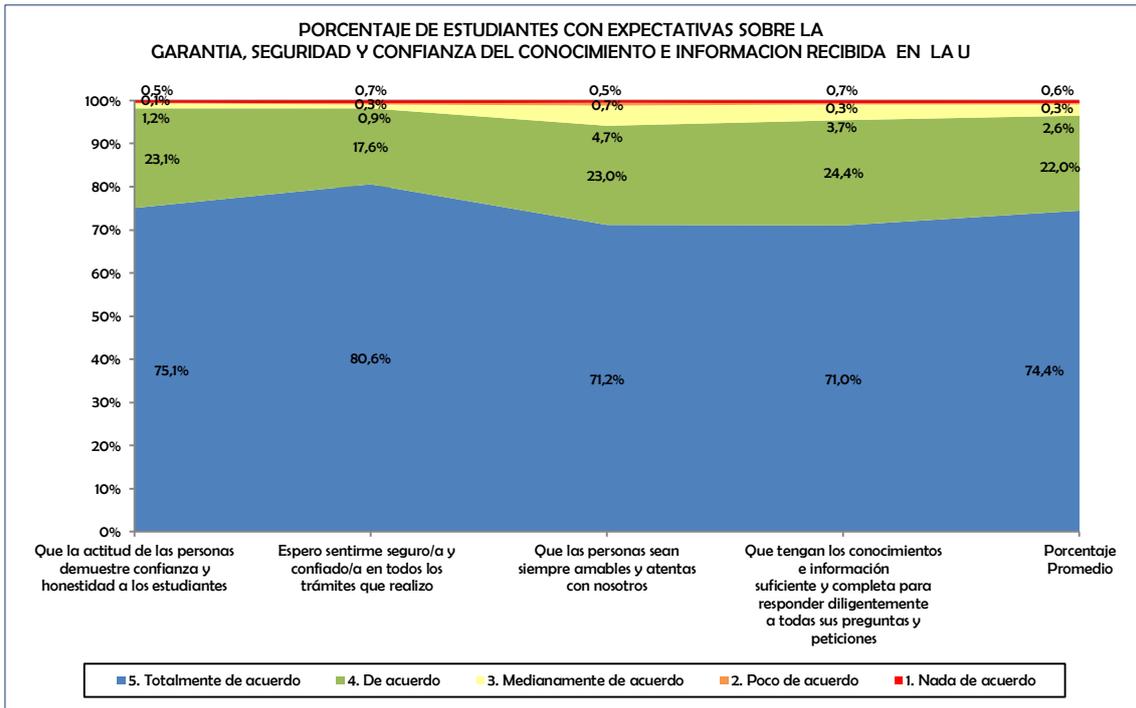
Gráfica 3. Expectativas de la Fiabilidad del personal

### 4. CAPACIDAD DE RESPUESTA



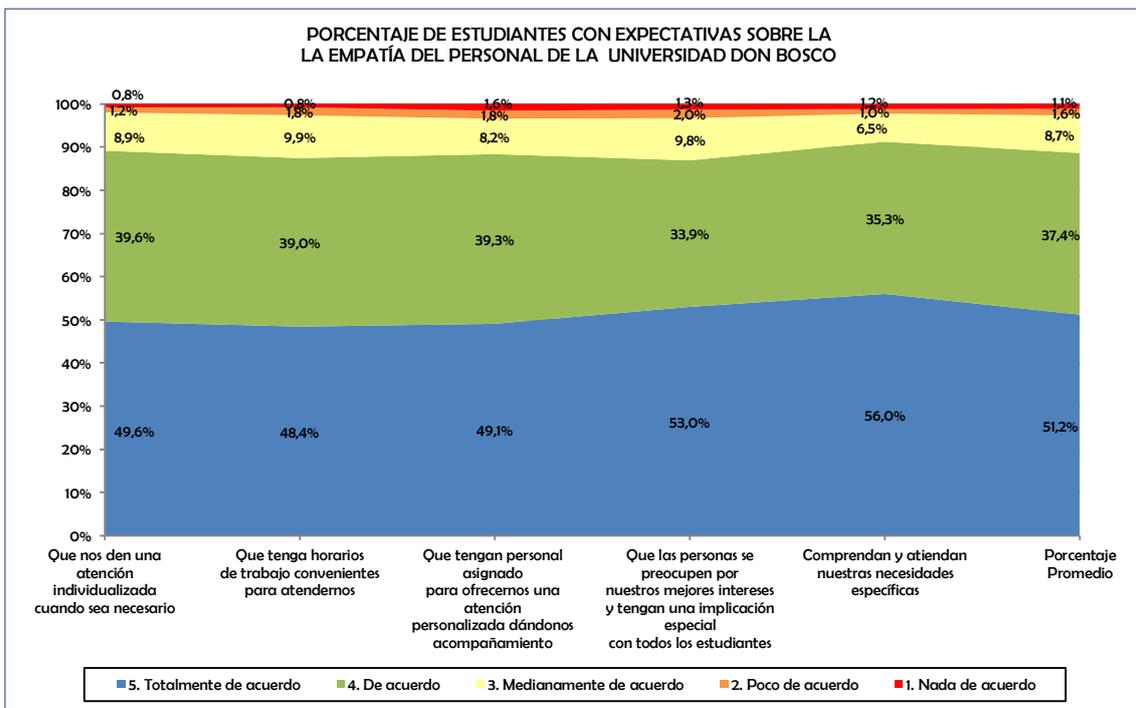
Gráfica 4. Expectativas de la Capacidad de Respuesta

## 5. GARANTÍA, SEGURIDAD Y CONFIANZA



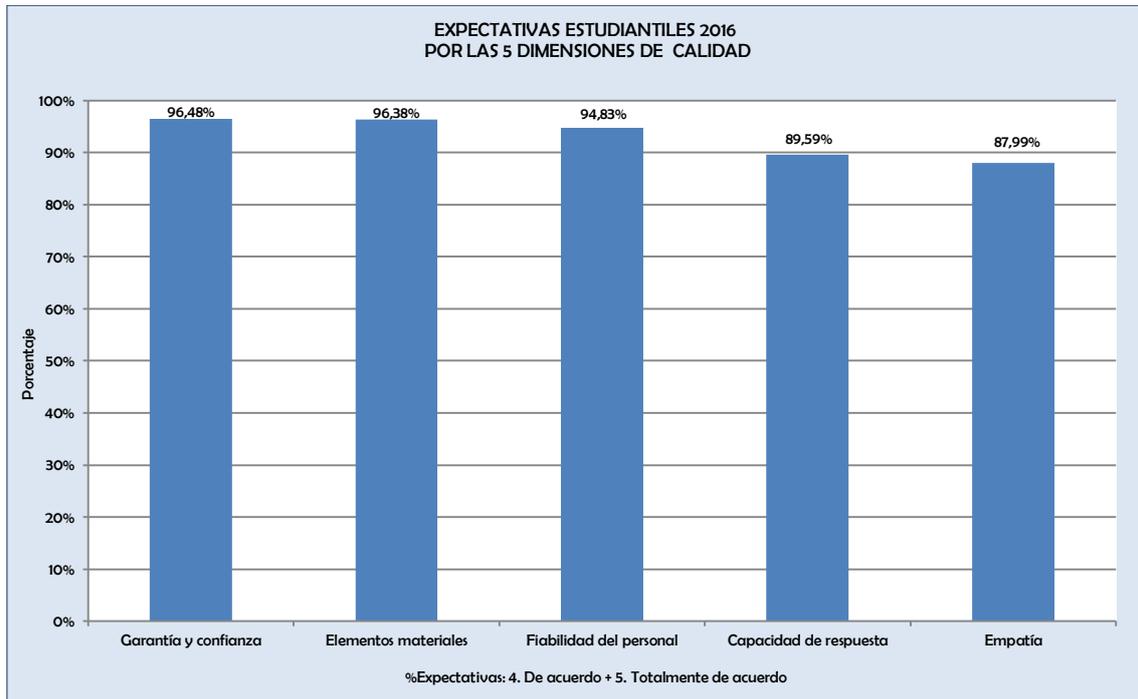
Gráfica 5. Expectativas de la Garantía, seguridad y confianza

## 6. EMPATÍA



Gráfica 6. Expectativas de la Empatía

## 7. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES



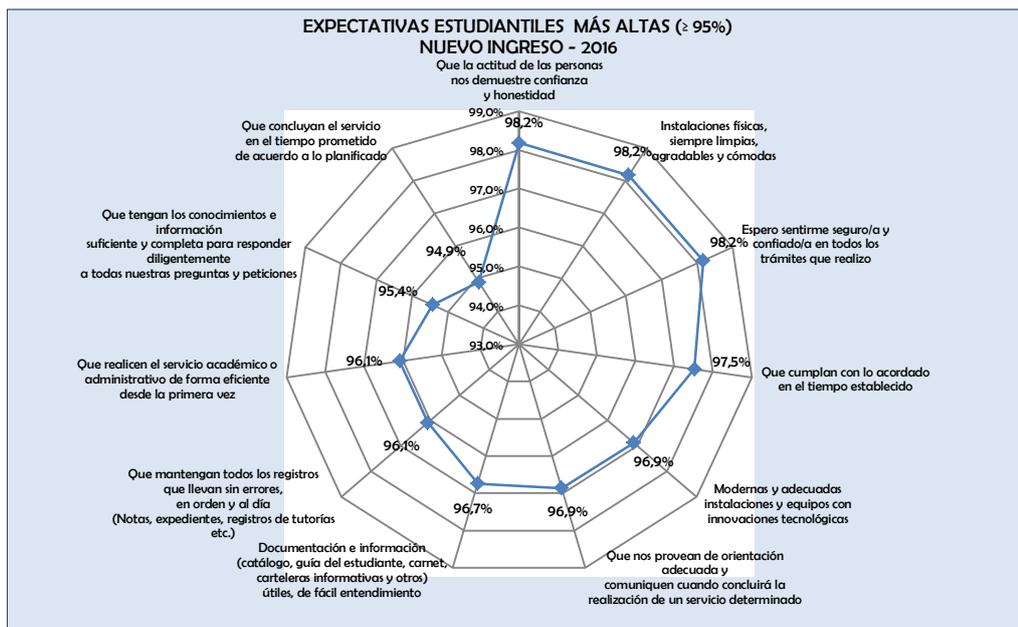
Gráfica 7. Expectativas estudiantiles resumen de las 5 dimensiones de calidad

## III. RESUMEN DE RESULTADOS

### DIMENSIONES

Los principales resultados del Estudio de Expectativas Estudiantiles ciclo I - 2016 son los siguientes:

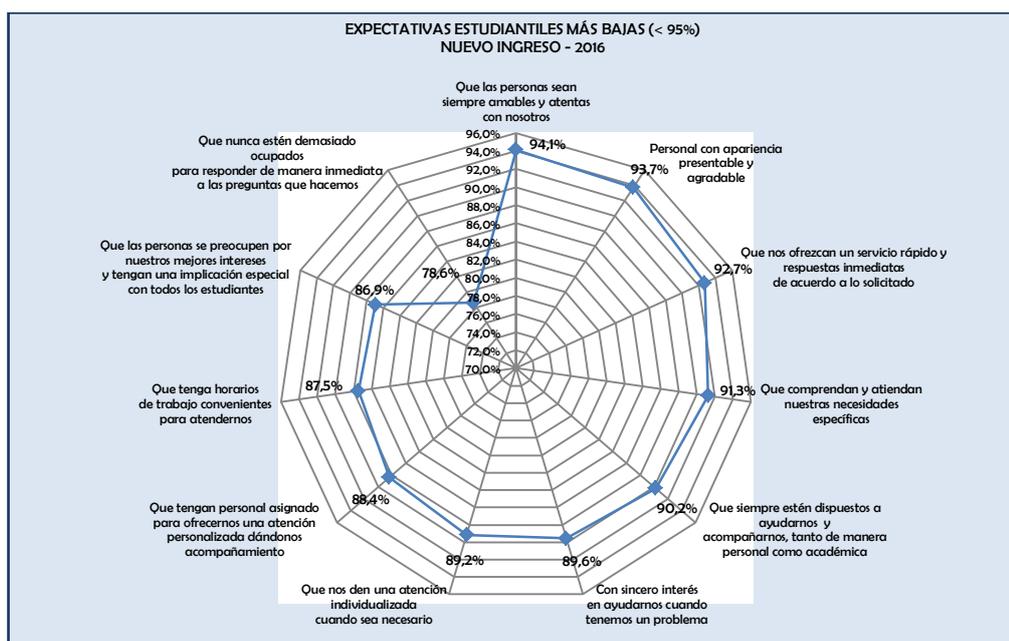
1. De las 5 dimensiones investigadas, los estudiantes tienen mayores expectativas en orden de prioridad: 1. Garantía y confianza (96,48%), 2. Elementos materiales (96,38%), 3. Fiabilidad del personal (94,83%), 4. Capacidad de Respuesta (89,59%) y 5. Empatía (87,99%).
2. Aspectos de las 5 dimensiones donde se reflejan las mayores expectativas de los estudiantes:
  - ✓ “Que la actitud de las personas nos demuestre confianza y honestidad.” (98,2%)
  - ✓ “Instalaciones físicas, siempre limpias, agradables y cómodas.” (98,2%)
  - ✓ “Espero sentirme seguro/a y confiado/a en todos los trámites que realizo.” (98,2%)
  - ✓ “Que cumplan con lo acordado en el tiempo establecido.” (97,5%)
  - ✓ “Modernas y adecuadas instalaciones y equipos con innovaciones tecnológicas.” (96.9%)



Gráfica 8. Expectativas estudiantiles más altas ( $\geq 95\%$ )

3. Aspectos de las 5 dimensiones donde se reflejan las menores expectativas de los estudiantes:

- ✓ “Que nunca estén demasiado ocupados para responder de manera inmediata a las preguntas que hacemos.” (78,6%)
- ✓ “Que las personas se preocupen por nuestros mejores intereses y tengan una implicación especial con todos nosotros.” (86,9%)
- ✓ “Que tenga horarios de trabajo convenientes para atendernos.” (87,5%)
- ✓ “Que tengan personal asignado para ofrecernos una atención personalizada dándonos acompañamiento.” (88,4%)
- ✓ “Que nos den una atención individualizada cuando sea necesario.” (89,2%)



Gráfica 9. Expectativas estudiantiles más bajas ( $< 95\%$ )

#### IV. RESUMEN PREGUNTA ABIERTA

4. ¿Qué otros aspectos esperaría de la UDB, de los servicios educativos o administrativos, de los docentes, del PEA, de las actividades extraacadémicas o de la carrera seleccionada para que usted pueda participar de manera activa en su proceso formativo?
- ✓ Educación de calidad: con enseñanza integral, dinámica, con equipos actualizados, con innovaciones, formación práctica y uso de la tecnología, apoyo para el ámbito laboral.
  - ✓ Personal con buen trato y desempeño: que nos orienten y sean amables, tengan información completa, igual y única.
  - ✓ Docentes con buen trato y desempeño: con valores, que nos guíen, apoyen, comprendan y tengan paciencia. Con mucha capacidad, que nos den refuerzo y que sean imparciales.
  - ✓ Ambiente agradable, sano y seguro: con seguridad dentro y fuera de la U, y un buen servicio de transporte.
  - ✓ Oportunidad para participar en actividades extraacadémicas: variadas y con disponibilidad de horarios.

#### V. REFLEXIONES

- ✓ Considerar la priorización que realizan los estudiantes de las expectativas y potenciar esas características en nuestro servicio educativo.
- ✓ Garantía y confianza junto con Elementos materiales son las dimensiones con las más altas expectativas de los estudiantes por lo que es importante su consecución. La dimensión de Elementos materiales, pasó de ser el 4º. lugar al 2º, situación que debe tomarse en cuenta.
- ✓ La claridad de lo que debe esperar los estudiantes del servicio educativo es básico por lo que es muy significativo establecer compromisos al respecto.