

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



**ESTUDIO DE EXPECTATIVAS ESTUDIANTILES**  
**UDB – 2009**  
**RESUMEN DE RESULTADOS**

Ciudadela Don Bosco, febrero 2009

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
I. POBLACIÓN ENCUESTADA .....	4
II. EL SERVICIO ESPERADO COMPARADO CON EL SERVICIO PERCIBIDO .....	4
1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES).....	4
2. FIABILIDAD .....	5
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	5
4. GARANTÍA DE CALIDAD .....	6
5. EMPATÍA .....	6
III. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES .....	7
IV. RESUMEN DE LAS OPINIONES GENERALES DE LOS ESTUDIANTES.....	8
PARTE 1. QUÉ ESPERA DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL .....	8
PARTE 2. QUÉ PERCIBIÓ QUE RECIBIÓ DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL.....	8
V. RECOMENDACIONES .....	8

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2005, la Universidad Don Bosco considera como base de la gestión de la calidad, el Modelo de Excelencia de Gestión de la Calidad Europeo, EFQM, como principal marco en acciones de mejora, procesos institucionales, planes de actuación y definición de proyectos con vinculación hacia los resultados en nuestros destinatarios. El modelo da especial atención a sus destinatarios, los estudiantes y es por ello que en el año 2008 se inició con la Encuesta de Expectativas Estudiantiles, como estudio piloto y a partir del año 2009 se inicia institucionalmente, aplicándolo a la población objetivo de estudiantes de nuevo ingreso con el objetivo de *“Determinar las expectativas de los estudiantes en términos de guía para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la universidad.”*

Se utiliza la metodología SERVQUAL, la cual incluye un instrumento, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecido por una organización a lo largo de las cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía o Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

La encuesta de Expectativas Estudiantiles se realiza en dos momentos, con la misma población objetivo: La parte I, se aplica en el ciclo I con estudiantes de nuevo ingreso y la parte II, se aplica en el ciclo II con los mismos estudiantes que iniciaron en el ciclo I.

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.

La metodología SERVQUAL, define las 5 dimensiones de la siguiente manera:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidado y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

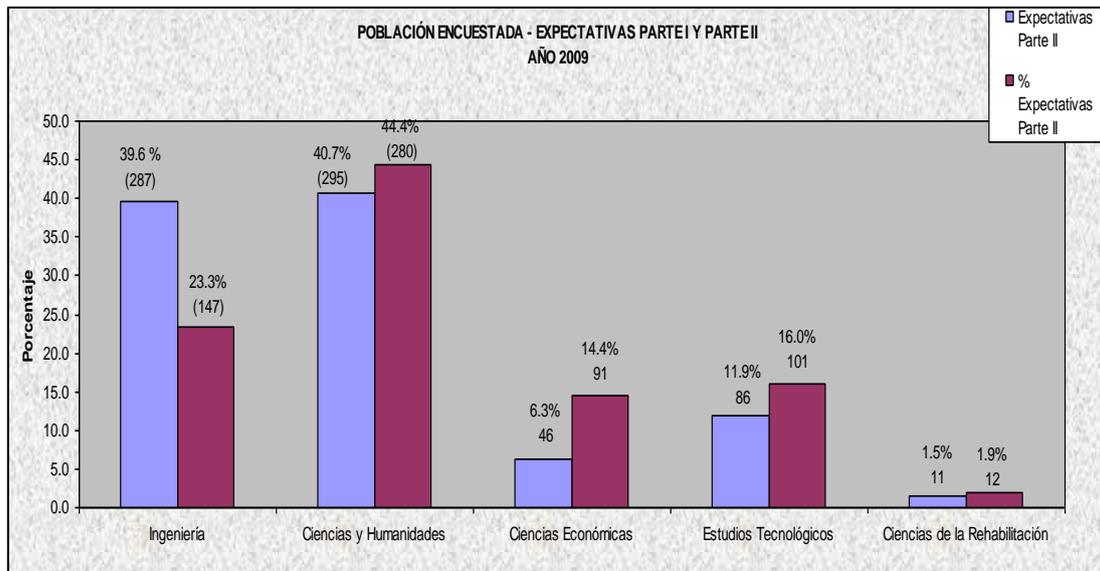
Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Seguridad; Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como habilidad para transmitir confianza al cliente.

# RESULTADOS DEL ESTUDIO

## I. POBLACIÓN ENCUESTADA

Se cuenta con una población encuestada de estudiantes carné 2009 de: 725 de nuevo ingreso para el ciclo I y una población encuestada de 631 para el ciclo II.



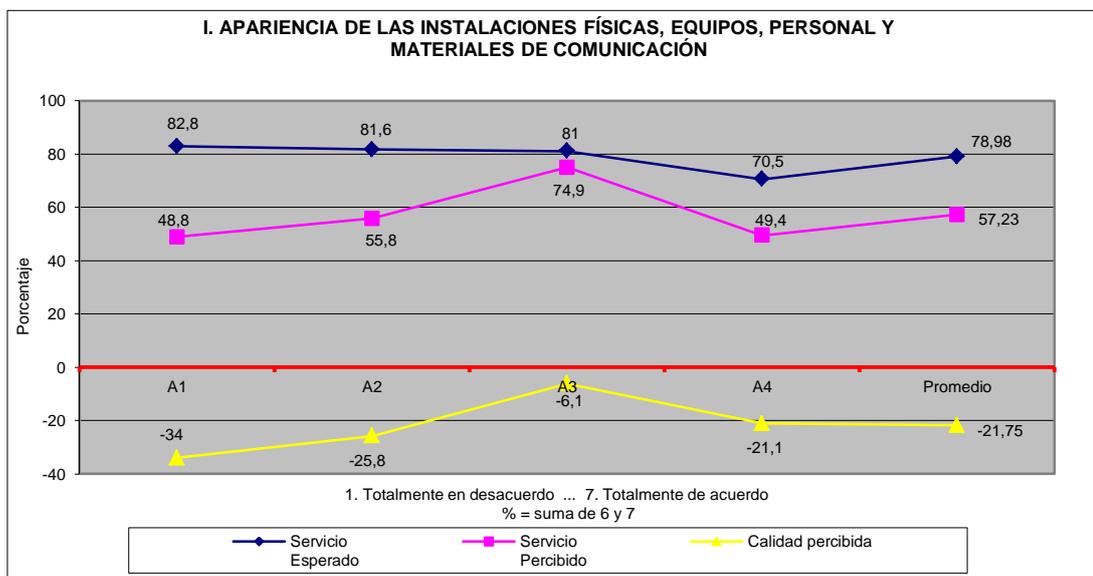
Gráfica 1. Población encuestada parte I y parte II

## II. EL SERVICIO ESPERADO COMPARADO CON EL SERVICIO PERCIBIDO POR DIMENSIONES

Calidad percibida = servicio percibido – servicio esperado

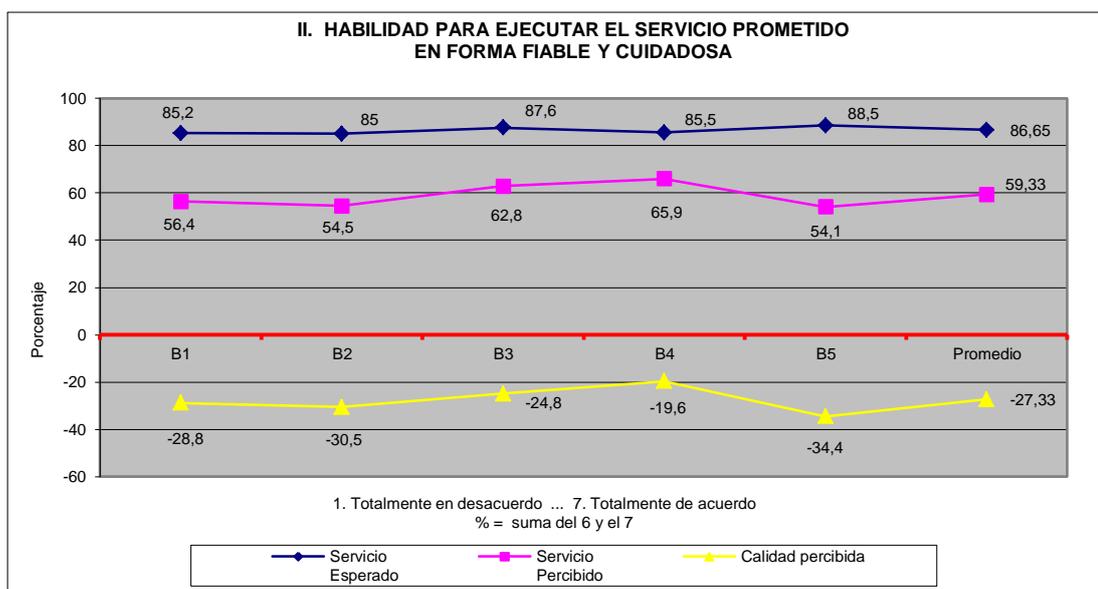
Si servicio percibido – servicio esperado  $\geq 0$  Satisfacción del estudiante

### 1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES)



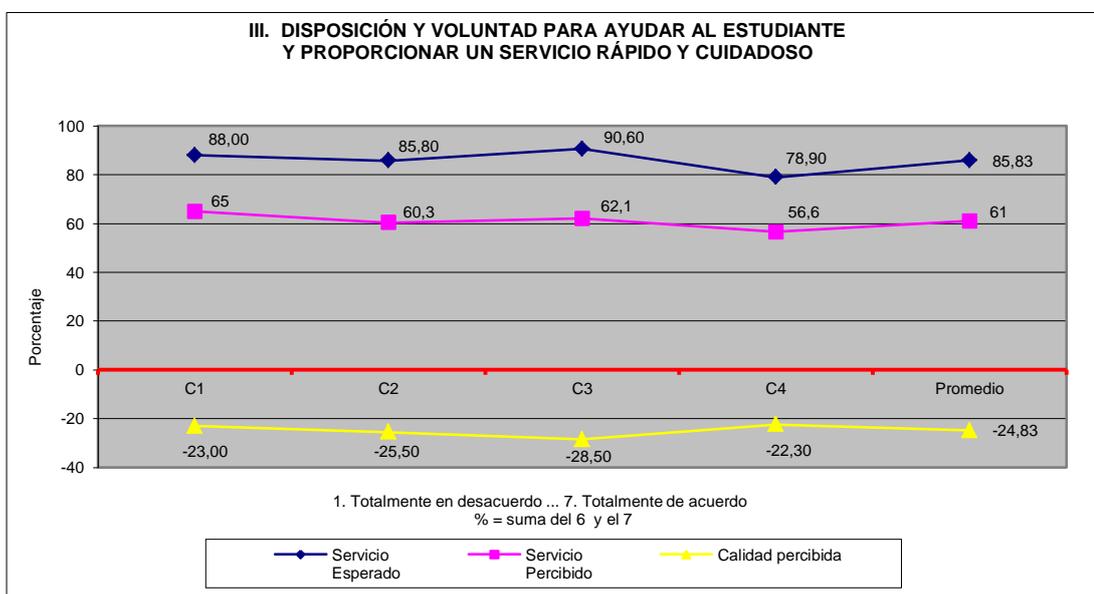
Gráfica 2. Elementos tangibles parte I y parte II

## 2. FIABILIDAD



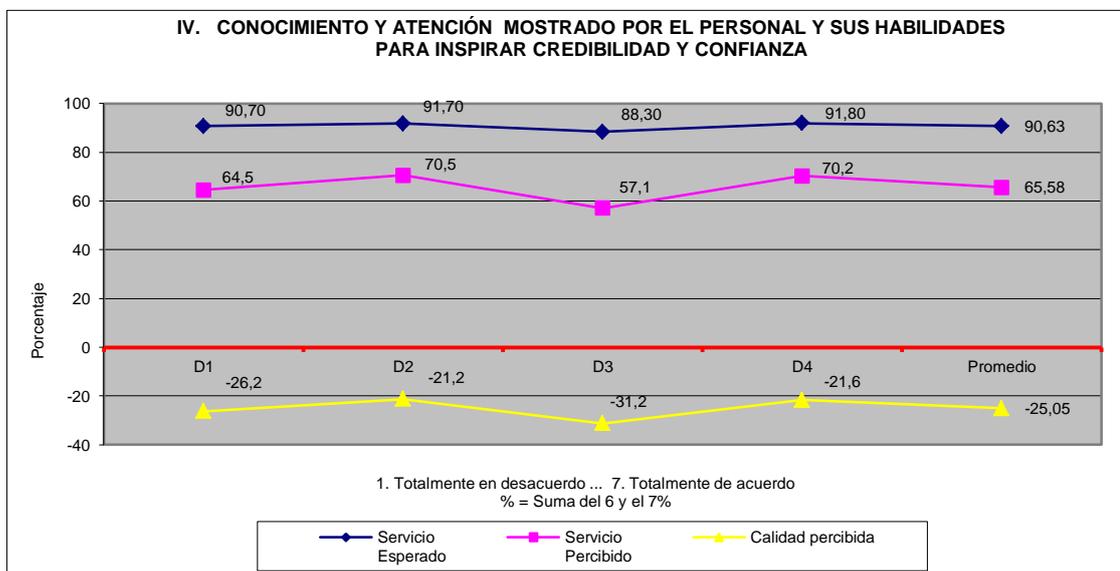
Gráfica 3. Fiabilidad parte I y parte II

## 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA



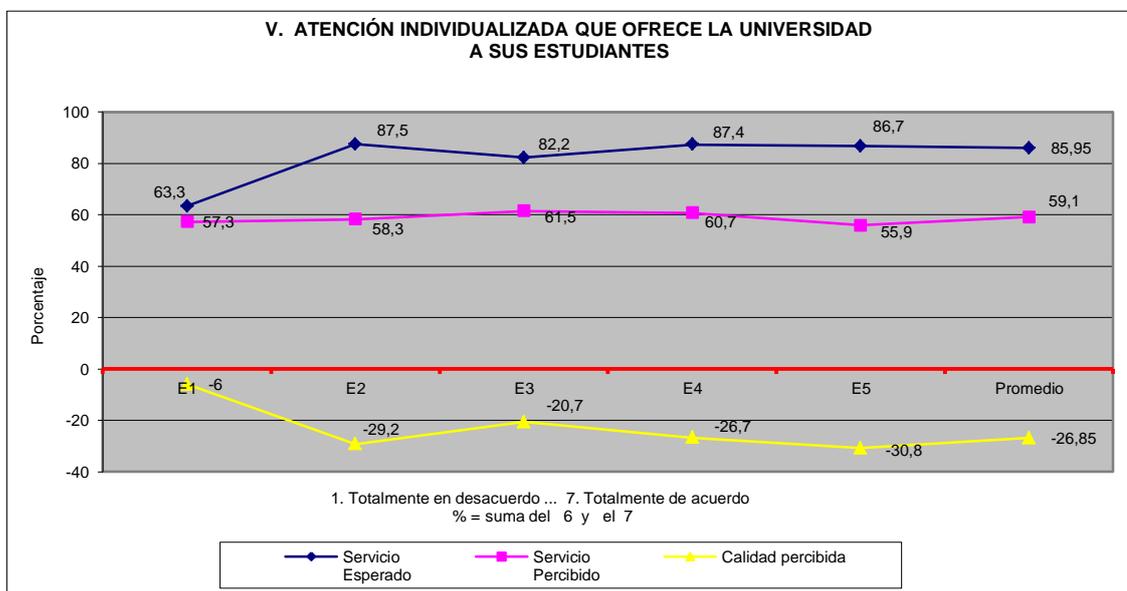
Gráfica 4. Capacidad respuesta parte I y parte II

## 4. GARANTÍA DE CALIDAD



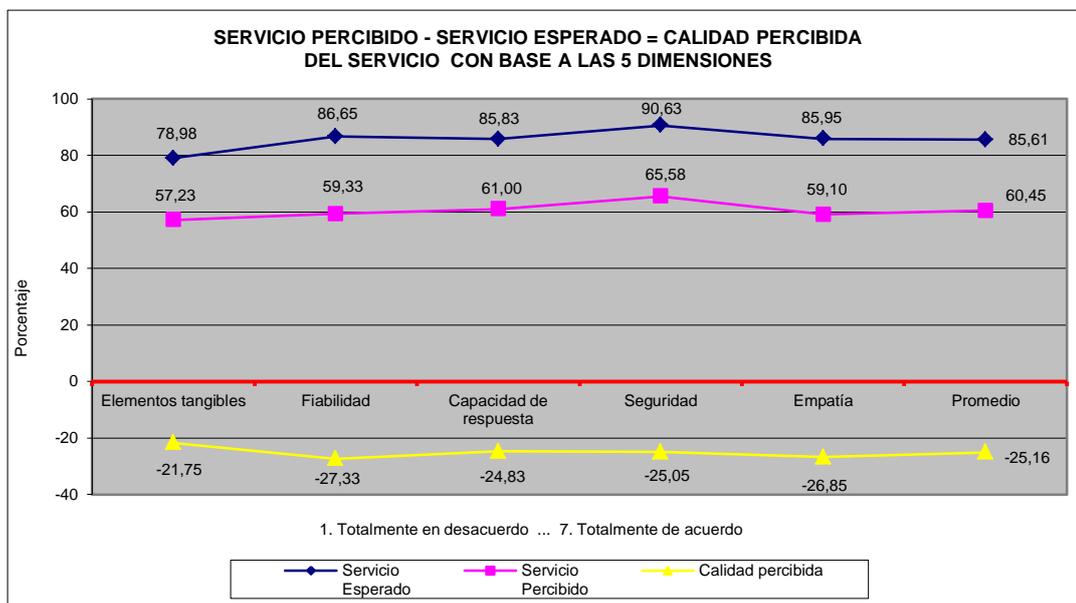
Gráfica 5. Garantía y seguridad parte I y parte II

## 5. EMPATÍA



Gráfica 6. Empatía parte I y parte II

### III. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES



**Gráfica 7. Calidad percibida = servicio percibido – servicio esperado**

Las 5 dimensiones son valoradas de manera más o menos homogénea y en orden de prioridad con una calidad percibida de: 1. Elementos tangibles (materiales), 2. Capacidad de respuesta, 3. Garantía o seguridad, 4. Empatía y 5. Fiabilidad. Sin embargo, se observa una brecha mayor en cuanto a lo esperado y lo recibido en la Fiabilidad y la Empatía.

## **IV. RESUMEN DE LAS OPINIONES GENERALES DE LOS ESTUDIANTES**

### **PARTE 1. QUÉ ESPERA DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL**

Los estudiantes esperan de los docentes que sean expertos en primer lugar, que además de ser sus profesores, sean sus amigos, quienes les demuestren confianza para la facilitación de los aprendizajes, trato equitativo, sin importar las diferencias para aprender y que refuercen los conocimientos hasta lograr los aprendizajes, apoyándose en metodologías y estrategias para lograrlo.

Respecto a lo que esperan de ellos como estudiantes de la UDB, existen opiniones diversas, desde trabajar duro para ser buen estudiante hasta esperar que la Universidad le de todo para poder graduarse y trabajar.

### **PARTE 2. QUÉ PERCIBIÓ QUE RECIBIÓ DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL**

Los estudiantes perciben que el servicio educativo que brinda la universidad es muy bueno, tanto en las cátedras como en las oficinas, aunque siempre puede mejorar. Además, que algunos docentes son muy buenos, tienen un buen nivel de enseñanza, pero otros no, les falta pedagogía y una mejor relación con los estudiantes. En las cátedras se da muy buen aprendizaje, pero en otras se necesita mejorar, hacen falta materiales.

Respecto a la carrera seleccionada es muy buena/excelente, con algunos detalles que se tienen que ir resolviendo, consideran que es el mejor programa para obtener empleo.

Se valora como buen estudiante, el primer ciclo es para adaptarse y conocer el sistema de la universidad y es consciente que hay muchos vacíos debidos a él/ella, y puede mejorar.

## **V. RECOMENDACIONES**

Es conveniente acordar compromisos con los estudiantes respecto al desarrollo de una cátedra o un servicio administrativo o académico a proporcionar, afín de que exista claridad en lo que espera el estudiante y lo que obtendrá como producto. Así como también dar inducción a los estudiantes sobre el rol que tendrá como miembro de la comunidad educativa UDB.