

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



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**  
**UDB – 2012**  
**RESUMEN DE RESULTADOS**

Ciudadela Don Bosco, septiembre de 2012

## 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 adicionales sobre la satisfacción estudiantil .....	5
	2. Contribución para mejorar la satisfacción de la población estudiantil .....	6
III.	CONCLUSIONES .....	6

## I. 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.

En ese marco, se ha creado la Encuesta de Satisfacción que se realiza anualmente, desde el año 2005, el cual tiene como objetivo *"Determinar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con aspectos relacionados con los recursos y condiciones de la vida universitaria"*, tomando en cuenta los procesos clave y de apoyo de la Universidad. La cual se aplica a una muestra representativa de la población, durante el ciclo II y su administración se realiza en línea.

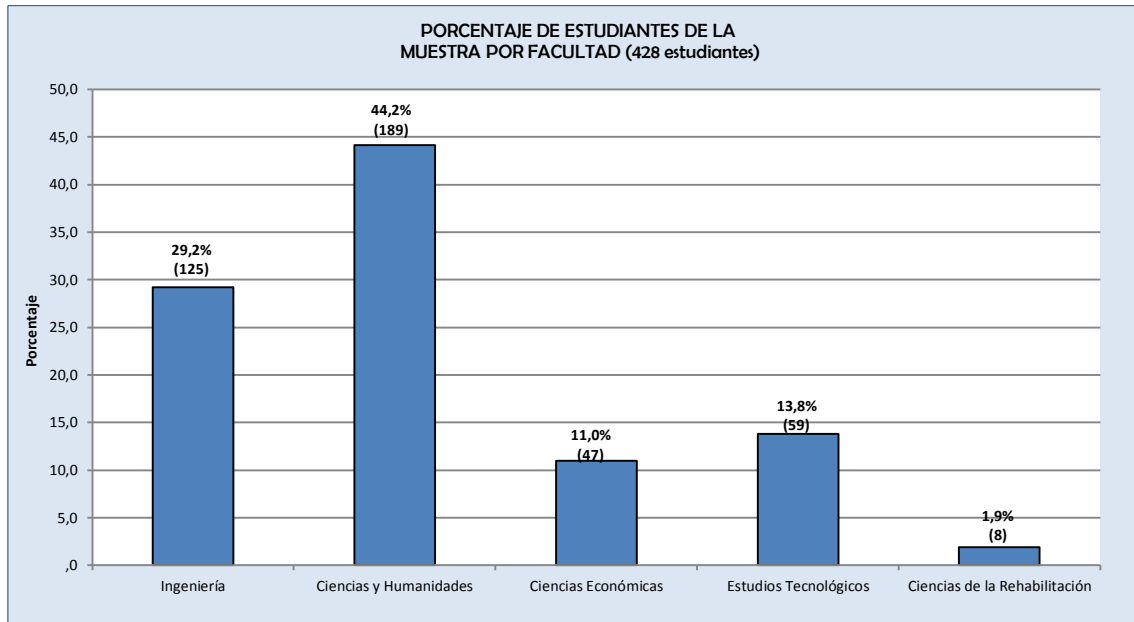
El Estudio completo comprende dos partes: Resultados específicos de la satisfacción de los servicios y los aspectos en que dichos servicios deben mejorar, el cual se presentan por separado. Y la información se muestra segmentada por las diferentes áreas cuyas tendencias se presentan a partir del 2011. De acuerdo al Plan Maestro la meta para el año 2012 es del 90% de satisfacción estudiantil. En este año se obtuvo un tamaño de muestra de 428 estudiantes.

Se presentan a continuación un resumen de los resultados más sobresalientes del estudio. El instrumento incluye 5 áreas que incluye los siguientes aspectos:

- I. Apoyo a la actividad académica
- II. Programas de apoyo estudiantil
- III. Servicios generales de apoyo y mantenimiento de la infraestructura.
- IV. Otros servicios de apoyo (cafetería, centro de reproducción de materiales y transporte)
- V. Ambiente y formación educativa (formación educativa y procedimientos)

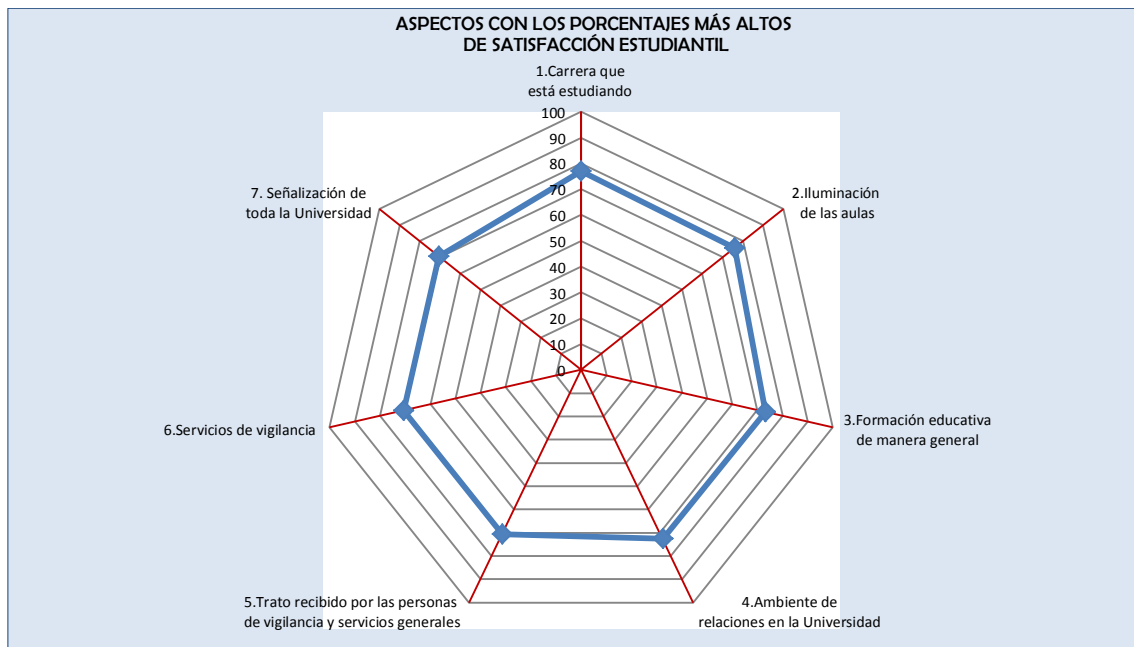
## II. RESULTADOS DEL ESTUDIO

### 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 adicionales sobre la satisfacción estudiantil

#### Satisfacción

*“A comparación de otras universidades, La Universidad Don Bosco tiene una buena enseñanza y personas de calidad, y forma también buenos profesionales.”(Facultad de Ciencias y Humanidades)*

*“Me encuentro satisfecho con los servicios que se ofrecen el campus universitario ya que forman parte de los factores que permiten el total desenvolvimiento del universitario a lo largo de su carrera.” (Facultad de Estudios Tecnológicos)*

*“En general con mis estudios me siento muy satisfecha en lo personal por mi tutora y coordinadora de carrera, ya que es una persona muy accesible y que siempre está dispuesta a aclarar dudas y a ayudar a solucionar problemas, con respecto a mis demás docentes, de igual manera me siento muy conforme con ellos, me gustaría que todos fueran como ellos, que dominan su materia y hacen un buenísimo trabajo. Con los servicios que brinda la universidad, existen muchos otros que son muy buenos, como la pastoral, la biblioteca en general y administración académica, pero con respecto a las becas sí estoy muy decepcionada de ellas!” (Facultad de Estudios Tecnológicos)*

#### Insatisfacción

*“Con respecto a los préstamos del cañón para las horas de clase. Los maestros pierden un tiempo al ir a traer el cañón para dar la cátedra, sería bueno que existiera un encargado, del personal de la institución, de transportar las cosas que se van a utilizar para impartir la clase.” (Facultad de Ingeniería)*

*“Abastecer de libros actualizados en las áreas de diseño gráfico y audiovisual y obras literarias a la biblioteca. Organizar mayores actividades culturales, musicales, literarias y artísticas. Ofrecer más becas internacionales para las carreras de diseño gráfico e industrial. Implementar una pedagogía diferente como en otros países asiáticos para aplicarla a cada carrera de la universidad.” (Facultad de Ciencias y Humanidades)*

*“La verdad el parqueo principalmente si uno sale tres veces y vuelve a entrar le cobran y pues con un solo tiket se debería poder entrar en el día o quizás no cobrar esa entrada ya que los talonarios los cobran y son unas páginas insignificantes las que nos dieron siendo una universidad prestigiosa.” (Facultad de Ciencias Económicas)*

## 2. Contribución para mejorar la satisfacción de la población estudiantil

*“Crear un pequeño comité conjunto su departamento, para poder identificar las aéreas en que la universidad está fallando y darle prioridad en mejorarlas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, de esta forma la Universidad estaría fortaleciendo su Mercadeo, ya que estaría atendiendo las necesidades reales y prioritarias de los estudiantes para que estos puedan desarrollar su formación académica en un ambiente mejor y tener un buen posicionamiento de su Universidad.”  
(Facultad de Ciencias Económicas)*

*“La verdad mi contribución es total, pago mis cuotas, me relaciono con mis compañeros, maestros y demás empleados de la universidad.”  
(Facultad de Ciencias de la Rehabilitación)*

*“Antes de tomar una decisión o implementar un cambio drástico tal el ejemplo de talonarios de pago debería consultarse no solo lanzarse el proyecto o lo que sea, porque estoy seguro que todos los alumnos que pagamos no estaban satisfechos con esas medidas.” (Téc en Mantenimiento Aeronáutico)*

## III. CONCLUSIONES

Los servicios con el mayor porcentaje de satisfacción estudiantil se encuentran en las áreas de Ambiente Educativo y Formación y en los Servicios Generales de Apoyo. Entre los servicios se encuentran: *“Carrera que está estudiando”, “Formación educativa de manera general”, “Ambiente de relaciones en la Universidad”, “Iluminación de las aulas”, “Señalización de toda la Universidad”, “Trato recibido por las personas de vigilancia y servicios generales”, “Servicios de vigilancia”.*

Los servicios que representan un desafío para la Universidad en cuanto a la mejora de la satisfacción estudiantil se encuentran en las áreas de Procesos Académicos, Servicios Generales de Apoyo, Apoyo a la Actividad Académica y Programas de Apoyo, los cuales son: *“Servicios en línea: Inscripción de asignaturas”, “Servicios de pagos de aranceles en general”, “Ventilación de las aulas”, “Servicios del Portal Web Estudiantil”, “Disponibilidad de conexiones eléctricas”, “Seguimiento a quejas y reclamos de manera general”, “Asesoría de materias”, “Desarrollo de la Pasantía/Práctica Profesional”*

Es de resaltar los servicios en los que la satisfacción ha mejorado significativamente, como son *“Asignación de la cuota diferenciada, trámites realizados...”*, *“Préstamos internos o externos de libros, renovaciones en línea...”* y *“Actividades de Pastoral Universitaria/Capellanía...”*