

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



**ESTUDIO DE EXPECTATIVAS ESTUDIANTILES**  
**UDB – 2012**  
**RESUMEN DE RESULTADOS**

Ciudadela Don Bosco, febrero 2012

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
<b>I. POBLACIÓN ENCUESTADA .....</b>	<b>4</b>
<b>II. RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL - EL SERVICIO ESPERADO .....</b>	<b>4</b>
1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES).....	4
2. FIABILIDAD .....	5
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	5
4. GARANTÍA DE CALIDAD .....	5
5. EMPATÍA .....	6
<b>III. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. RESULTADO DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS.....</b>	<b>7</b>
¿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
<b>V. RESUMEN DE RESULTADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCCIÓN

La Universidad adoptó el modelo EFQM, a partir del año 2005, y tiene entre uno de sus principios, “agregar valor a sus clientes”, lo que significa que *Las organizaciones excelentes añaden constantemente valor para los clientes comprendiendo, anticipando y satisfaciendo necesidades, expectativas y oportunidades*. En ese marco, la Universidad Don Bosco, implementó desde el año 2009 el Estudio de Expectativas Estudiantiles con el objetivo de determinar las expectativas universitarias de los estudiantes, con miras a buscar su satisfacción. A partir del año 2011 el estudio de Expectativas se realiza en una sola etapa.

Tiene como población objetivo a los estudiantes de nuevo ingreso de cada año y se realiza en el ciclo I y en el ciclo II.

En la parte I del estudio se investiga lo que el estudiante espera de la Universidad, el Servicio esperado.

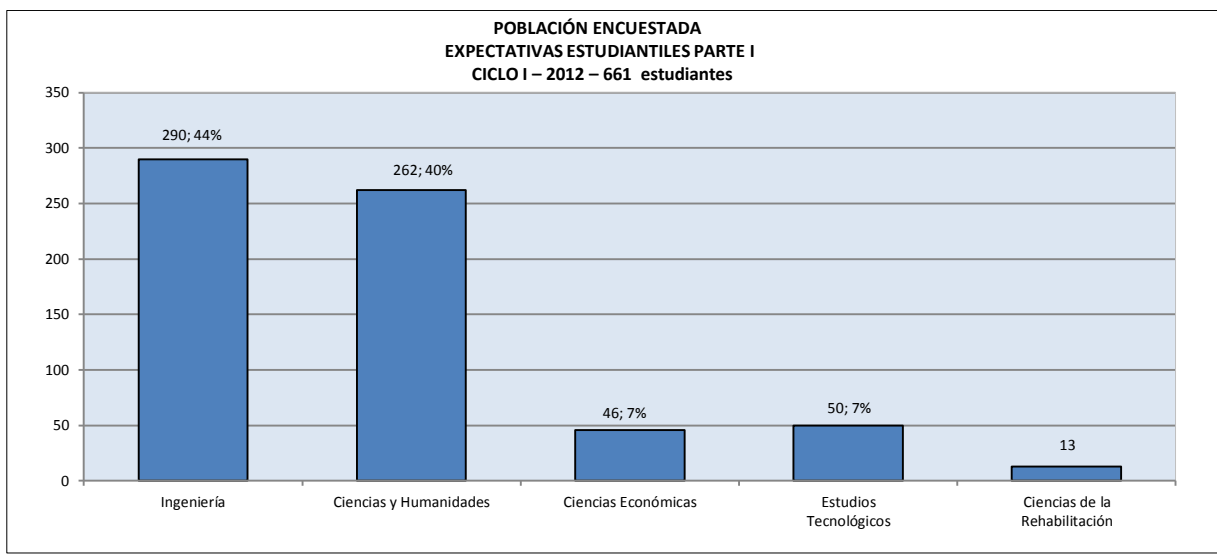
En este estudio se utiliza la metodología SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry) la cual comprende 5 dimensiones: Garantía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles. Se incorpora además 5 preguntas adicionales específicas del proceso educativo de la UDB.

El Estudio de Expectativas Estudiantiles parte I ciclo I – 2012, se realizó con una población encuestada de 661 estudiantes, lo que representa el 42.16% de la población de nuevo ingreso 2012 de 1,568 estudiantes.

## RESULTADOS DEL ESTUDIO

### I. POBLACIÓN ENCUESTADA

Se contó con una población encuestada de estudiantes carné 2012 de 661 de nuevo ingreso para el ciclo I.



Gráfica 1. Población encuestada parte I

### 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	Ciencias de la Rehabilitación	Promedio
A1 Espera que la universidad Don Bosco tenga equipos modernos.	92,80%	85,50%	93,50%	86,00%	84,60%	89,30%
A2 Espera que las instalaciones físicas de la universidad Don Bosco sean visualmente atractivas.	85,90%	84,40%	91,30%	80,00%	77,00%	85,00%
A3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco tenga apariencia bien presentable.	82,70%	85,50%	87,00%	80,00%	84,60%	84,00%
A4 Espera que los elementos materiales: folletos, talonarios de pago, catálogo, guía del estudiante y similares sean visualmente atractivos	75,50%	76,00%	76,10%	80,00%	100,00%	76,50%
Porcentaje promedio	84,23%	82,85%	86,98%	81,50%	86,55%	83,70%

Tabla 1. Elementos tangibles parte I por facultad

## 2. FIABILIDAD

II. FIABILIDAD	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Promedio
B1 Cuando el personal de la universidad Don Bosco promete hacer algo en cierto tiempo espera que lo haga.	91,70%	84,70%	89,20%	90,00%	100,00%	88,80%
B2 Cuando un estudiante tiene un problema espera que el personal de la universidad Don Bosco muestre un sincero interés en ayudar solucionarlo.	91,40%	87,80%	93,50%	84,00%	100,00%	89,70%
B3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco realice bien el servicio desde la primera vez.	90,00%	84,80%	93,50%	90,00%	100,00%	88,30%
B4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco concluya el servicio en el tiempo prometido.	94,20%	85,50%	91,30%	88,00%	100,00%	90,10%
B5 Espera que el personal de la universidad Don Bosco mantenga todos los registros que lleva sin errores: notas, expedientes, registros, de tutores, etc	93,70%	91,60%	91,30%	92,00%	100,00%	92,80%
<b>Porcentaje promedio</b>	<b>92,20%</b>	<b>86,88%</b>	<b>91,76%</b>	<b>88,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>89,94%</b>

Tabla 2. Fiabilidad parte I por facultad

## 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

III. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Promedio
C1 Espera que el personal de la universidad Don Bosco comunique los estudiantes cuando concluirá la realización de un servicio determinado.	91,40%	85,90%	87,00%	90,00%	100,00%	89,00%
C2 Espera que el personal de la universidad Don Bosco ofrezca un servicio rápido sus estudiantes.	86,20%	87,10%	91,30%	92,00%	92,30%	87,50%
C3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco siempre esté dispuesto ayudar los estudiantes.	93,50%	91,70%	93,50%	90,00%	100,00%	92,60%
C4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco nunca esté demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes.	79,00%	80,90%	84,80%	72,00%	92,30%	79,90%
<b>Porcentaje promedio</b>	<b>87,53%</b>	<b>86,40%</b>	<b>89,15%</b>	<b>86,00%</b>	<b>96,15%</b>	<b>87,25%</b>

Tabla 3. Capacidad de Respuesta parte I por facultad

## 4. GARANTÍA DE CALIDAD

IV. GARANTÍA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Promedio
D1 Espera que el comportamiento del personal de la universidad Don Bosco transmita confianza a los estudiantes.	94,50%	88,90%	93,50%	90,00%	100,00%	91,90%
D2 Espera que los estudiantes se sientan seguros en sus transacciones o trámites que realiza en la universidad Don Bosco.	95,80%	90,80%	95,70%	88,00%	100,00%	93,30%
D3 Espera que el personal de la universidad Don Bosco sea siempre amable con los estudiantes.	91,40%	89,70%	89,10%	88,00%	92,30%	90,30%
D4 Espera que el personal de la universidad Don Bosco tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes.	94,90%	91,30%	89,10%	90,00%	92,30%	92,50%
<b>Porcentaje promedio</b>	<b>94,15%</b>	<b>90,18%</b>	<b>91,85%</b>	<b>89,00%</b>	<b>96,15%</b>	<b>92,00%</b>

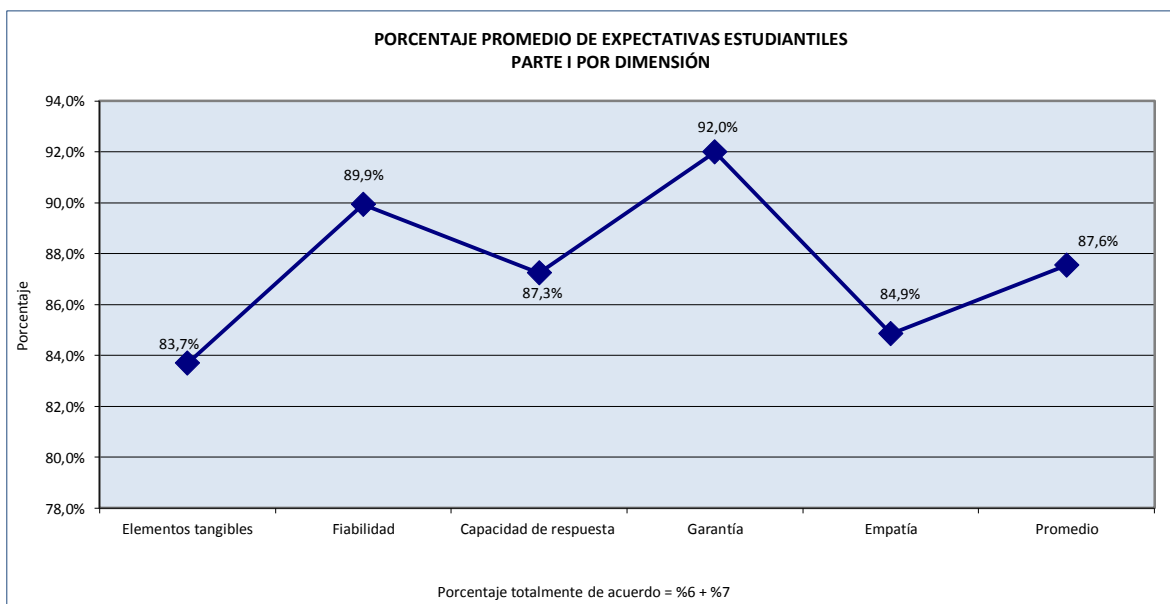
Tabla 4. Garantía de calidad parte I por facultad

## 5. EMPATÍA

V. EMPATÍA	Ingeniería	Ciencias y Humanidades	Ciencias Económicas	Estudios Tecnológicos	Ciencias de la Rehabilitación	Promedio
E1 Espera que el personal de la universidad Don Bosco dé a los estudiantes una atención individualizada.	72,00%	68,00%	84,80%	74,00%	84,60%	71,70%
E2 Espera que la universidad Don Bosco tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	92,10%	87,80%	93,50%	88,00%	100,00%	90,30%
E3 Espera que la universidad Don Bosco tenga personal que ofrezca una atención individualizada a sus estudiantes.	85,60%	85,10%	89,10%	80,00%	92,30%	85,30%
E4 Espera que la universidad Don Bosco se preocupe por los mejores intereses de sus estudiantes.	89,00%	86,70%	89,10%	86,00%	92,30%	87,90%
E5 Espera que la universidad Don Bosco comprenda las necesidades específicas de sus estudiantes.	88,60%	88,20%	91,30%	92,00%	100,00%	89,10%
<b>Porcentaje promedio</b>	<b>85,46%</b>	<b>83,16%</b>	<b>89,56%</b>	<b>84,00%</b>	<b>93,84%</b>	<b>84,86%</b>

Tabla 5. Empatía parte I por facultad

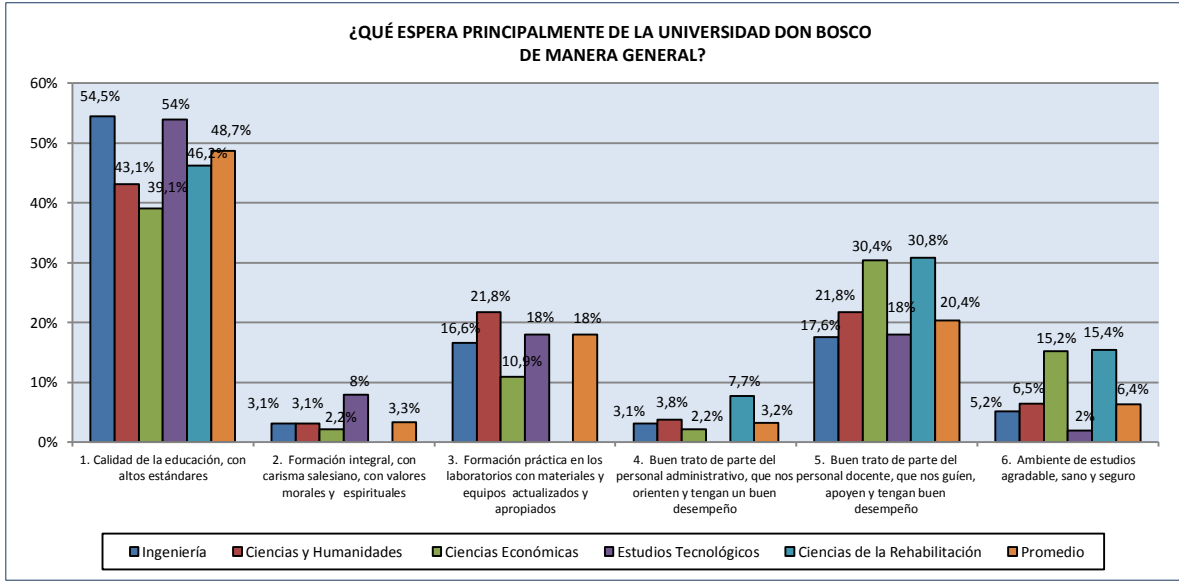
## III. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES



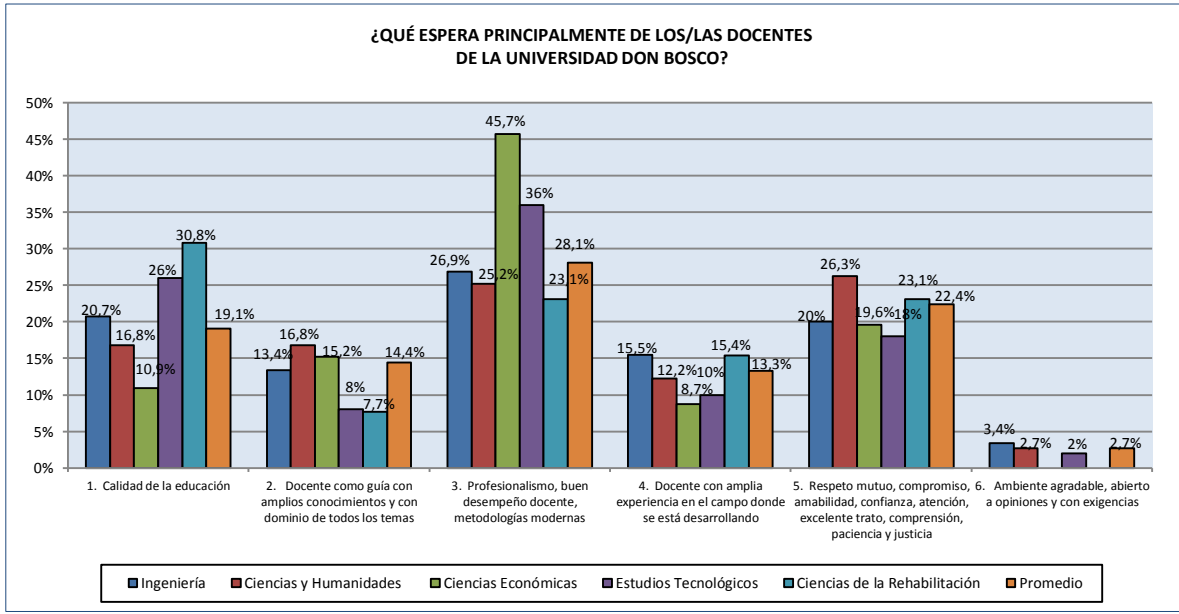
Gráfica 2. Resumen de las Expectativas Estudiantiles en la 5 dimensiones por facultad

#### IV. RESULTADO DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

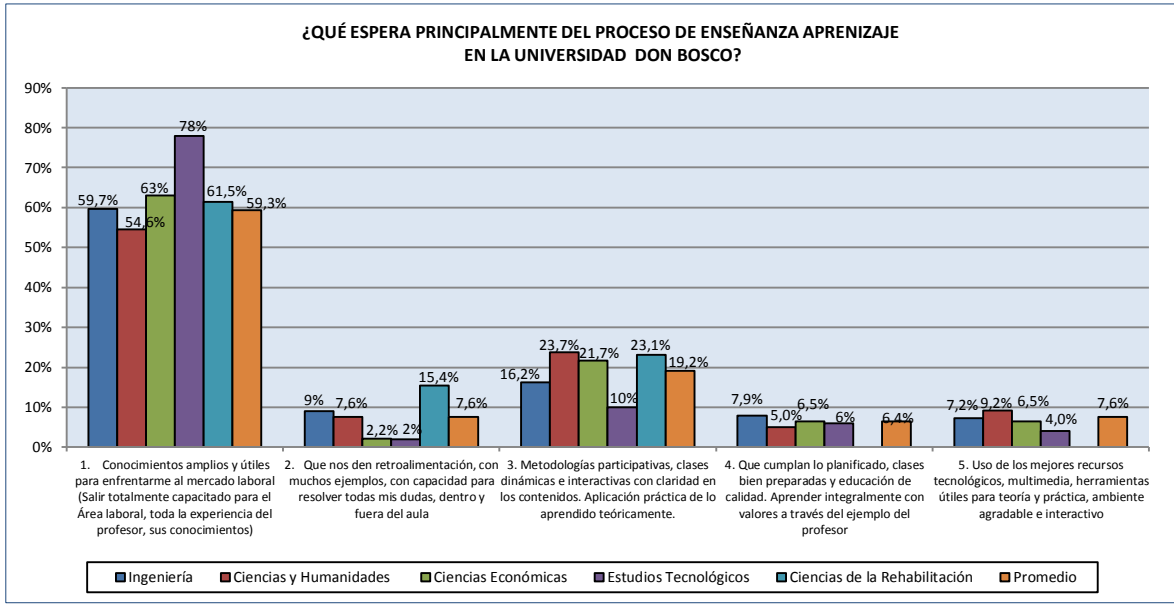
### ¿QUÉ ESPERAN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL, DE LOS DOCENTES, DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE, DE LA CARRERA, DE ÉL/ELLA MISMO/ACOMO ESTUDIANTE?



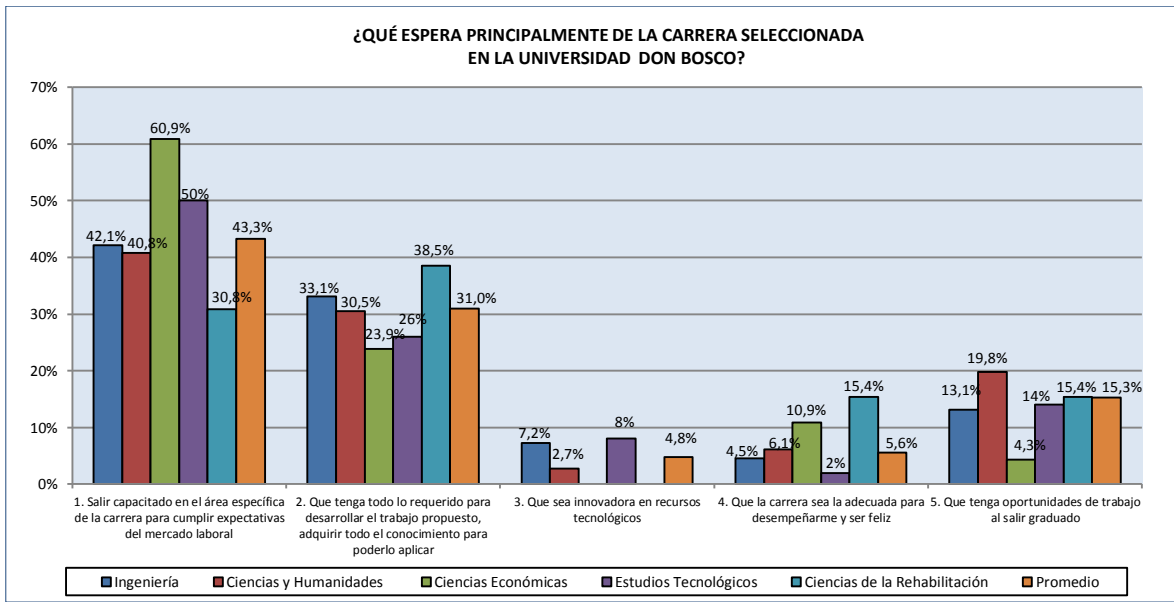
Gráfica 3. Expectativas Generales de la Universidad Don Bosco



Gráfica 4. Expectativas sobre los docentes de la Universidad Don Bosco

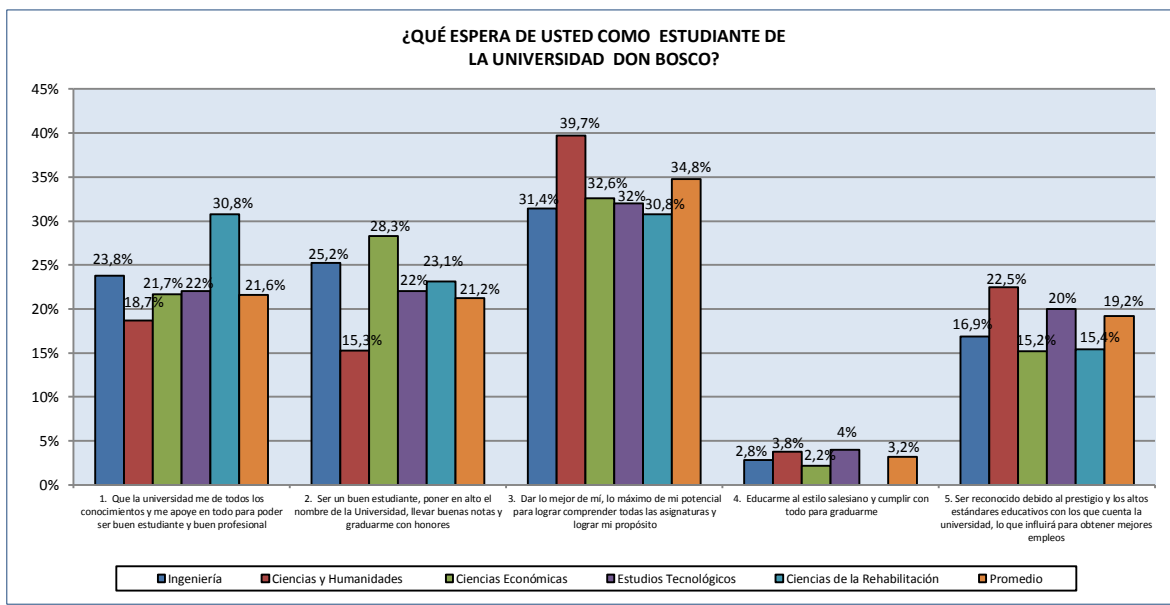


**Gráfica 5. Expectativas sobre el PEA de la Universidad Don Bosco**



**Gráfica 6. Expectativas sobre la carrera seleccionada de la Universidad Don Bosco**





**Gráfica 7. Expectativas sobre sí mismo como estudiantes de la Universidad Don Bosco**

## V. RESUMEN DE RESULTADOS

De las 5 dimensiones investigadas, los estudiantes tienen mayores expectativas en orden de prioridad sobre *Garantía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles*. En la dimensión de Garantía resalta *que los estudiantes se sientan seguros en las transacciones o trámites que realiza en la UDB y El personal tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes*.

Los aspectos de las 5 dimensiones donde se reflejan mayores expectativas son: *que se sientan seguros de sus transacciones y trámites que realizan en la Universidad, que el personal de la Universidad mantenga todos los registros sin errores (notas, expedientes, registros), que el personal de la universidad siempre esté dispuesto a ayudar a los estudiantes, que el personal tenga conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes y que el comportamiento del personal le transmita confianza a los estudiantes*.

Sobre las expectativas específicas del proceso educativo, según sus opiniones, los estudiantes esperan de la Universidad Don Bosco de manera general, *calidad de la educación, con altos estándares y buen trato de parte del personal docente, que guíen, apoyen y tengan buen desempeño*. De los docentes *esperan profesionalismo, buen desempeño docente, metodologías modernas y respeto mutuo, compromiso, amabilidad, confianza, atención, excelente trato, comprensión, paciencia y justicia*. Del Proceso de Enseñanza Aprendizaje *esperan conocimientos amplios y útiles para enfrentarse al mercado laboral (Salir totalmente capacitado para el área laboral, toda la experiencia del profesor, sus conocimientos) y metodologías participativas, clases dinámicas e interactivas con claridad en los contenidos y aplicación práctica de lo aprendido teóricamente*. De la carrera *esperan salir capacitado en el área específica de la carrera para cumplir expectativas del mercado laboral y que tenga todo lo requerido para desarrollar el trabajo propuesto, adquirir todo el conocimiento para poderlo aplicar*. De él/ella como estudiante *espera dar lo mejor, lo máximo de su potencial para lograr comprender todas las asignaturas y lograr su propósito y que la universidad le de todos los conocimientos y le apoye en todo para poder ser buen estudiante y buen profesional*.

## VI. RECOMENDACIONES

Tomar en cuenta la priorización de las expectativas de los estudiantes y traducirlas en características propias de nuestro servicio educativo. Así como también, dar prioridad a la visibilidad de los procedimientos de los procesos claves que están relacionadas directamente con los estudiantes, a través de medios efectivos para dar garantía que es conocido y entendido por los estudiantes. Y establecer compromisos con los estudiantes respecto a lo que le ofrecemos y lo que debe esperar del servicio educativo, a través de mecanismos efectivos, tales como la “Carta de Servicios” / “Acuerdos escritos”.