

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



**ESTUDIO DE EXPECTATIVAS ESTUDIANTILES**  
**UDB – 2010**  
**RESUMEN DE RESULTADOS**

Ciudadela Don Bosco, febrero 2010

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
I. POBLACIÓN ENCUESTADA .....	4
II. RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL.....	5
1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES).....	5
2. FIABILIDAD.....	5
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	6
4. GARANTÍA DE CALIDAD.....	6
5. EMPATÍA .....	7
6. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES .....	7
III. RESULTADO DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS .....	8
1. LO QUE ESPERAN DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON .....	8
2. LO QUE ESPERAN DE LOS DOCENTES COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON.....	8
3. LO QUE ESPERAN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON .....	9
4. LO QUE ESPERAN DE LA CARRERA COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON.....	10
5. LO QUE ESPERA DE ÉL MISMO, COMO ESTUDIANTE, COMPARADO CON LO QUE CONSIDERA QUE APORTÓ .....	11
IV. CONCLUSIONES .....	12
V. RECOMENDACIONES .....	12

## INTRODUCCIÓN

*Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de los grupos de interés, afirmación enmarcada en el modelo de excelencia de Gestión de la Calidad Europeo EFQM, modelo adoptado como base de la gestión de la calidad, en la Universidad Don Bosco, desde el año 2005, con orientación hacia los estudiantes, que son nuestros destinatarios. Por lo que el año 2009 se institucionalizó aplicándolo a estudiantes de nuevo ingreso.*

Se aplica la Metodología SERVQUAL (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1994), la cual define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones recibidas por parte de los estudiantes y las expectativas que sobre el servicio se habían formado previamente. Así, un estudiante valorará positiva o negativamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean superiores o inferiores a las expectativas que tenía, respectivamente.

El Estudio de Expectativas Estudiantiles se realiza en dos momentos, con la misma población objetivo, en este año, los estudiantes que ingresaron en el 2010: La parte I, se aplicó en el ciclo I (*Servicio esperado*) y la parte II, se aplicó en el ciclo II (*Servicio percibido*).

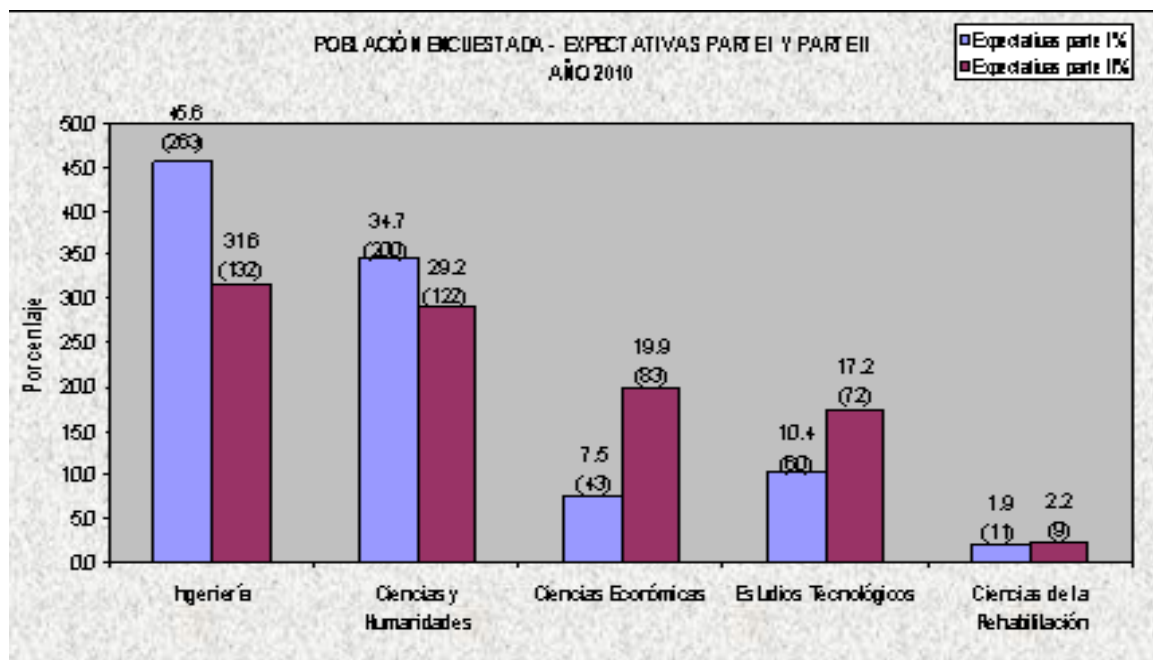
La diferencia entre lo esperado y lo percibido por los estudiantes, nos da la calidad percibida. Si lo percibido es superior a lo esperado, implica una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Este resumen presenta los resultados por las 5 dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía-seguridad y Empatía. Incluye, además, 5 preguntas abiertas, las cuales se han categorizado, presentando los resultados, entre lo que espera y lo que recibe.

## RESULTADOS DEL ESTUDIO

### I. POBLACIÓN ENCUESTADA

Se contó con una población encuestada de estudiantes carné 2010 de: 577 de nuevo ingreso para el ciclo I y una población encuestada de 418 para el ciclo II.



Gráfica 1. Población encuestada parte I y parte II

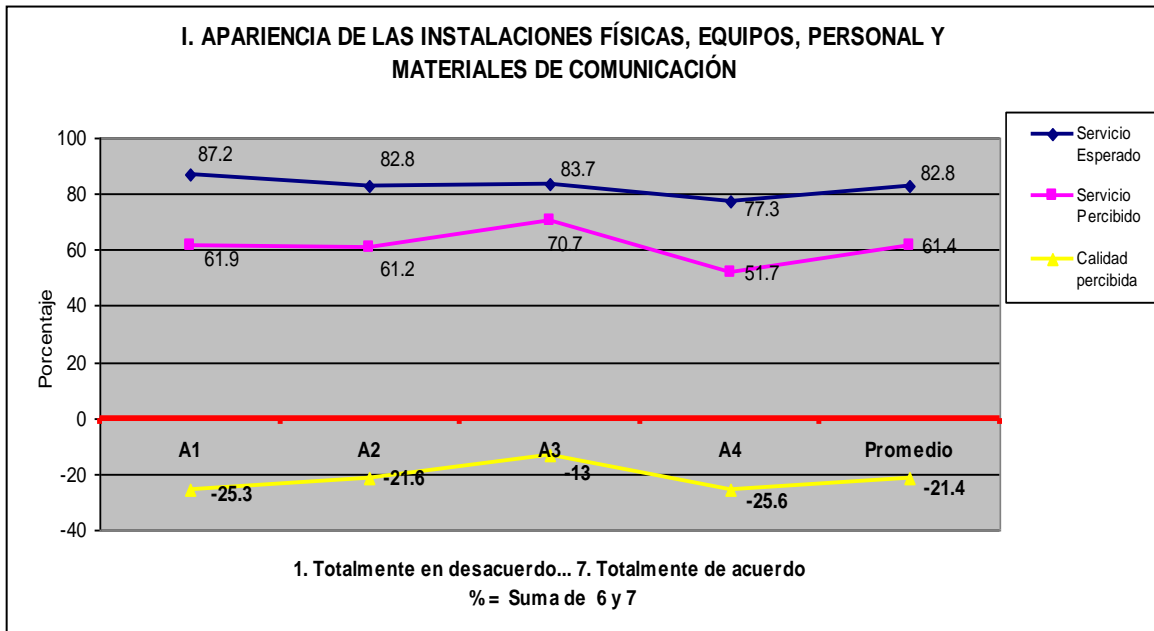
## II. RESULTADO DE LAS CINCO DIMENSIONES SERVQUAL

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

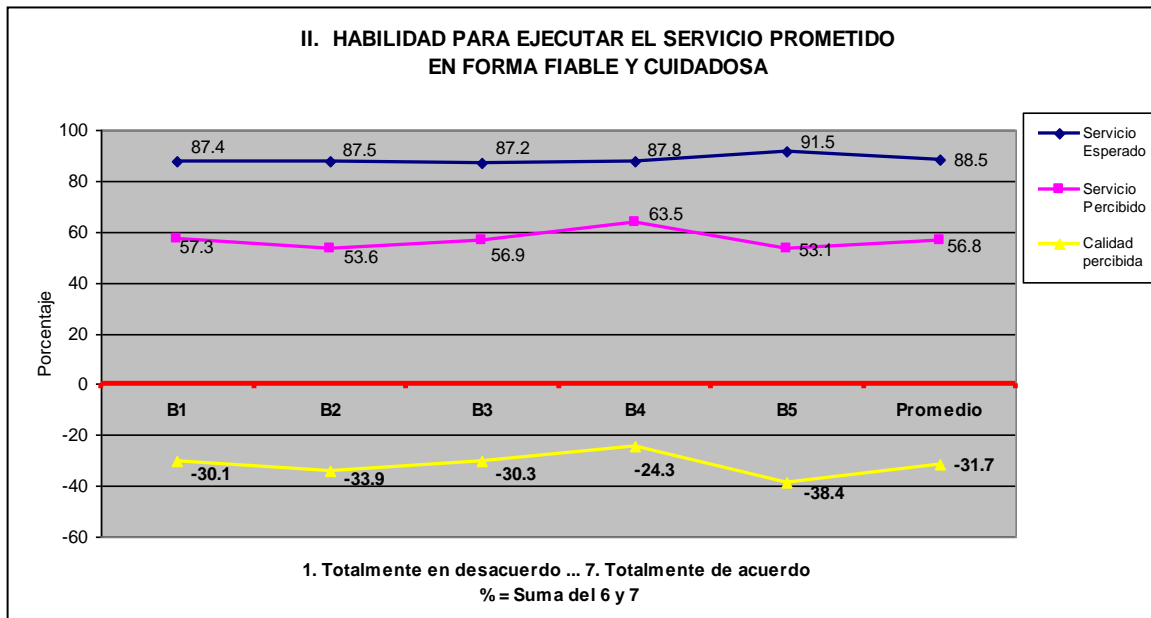
Calidad percibida = servicio percibido – servicio esperado

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

#### 1. ELEMENTOS TANGIBLES (MATERIALES)

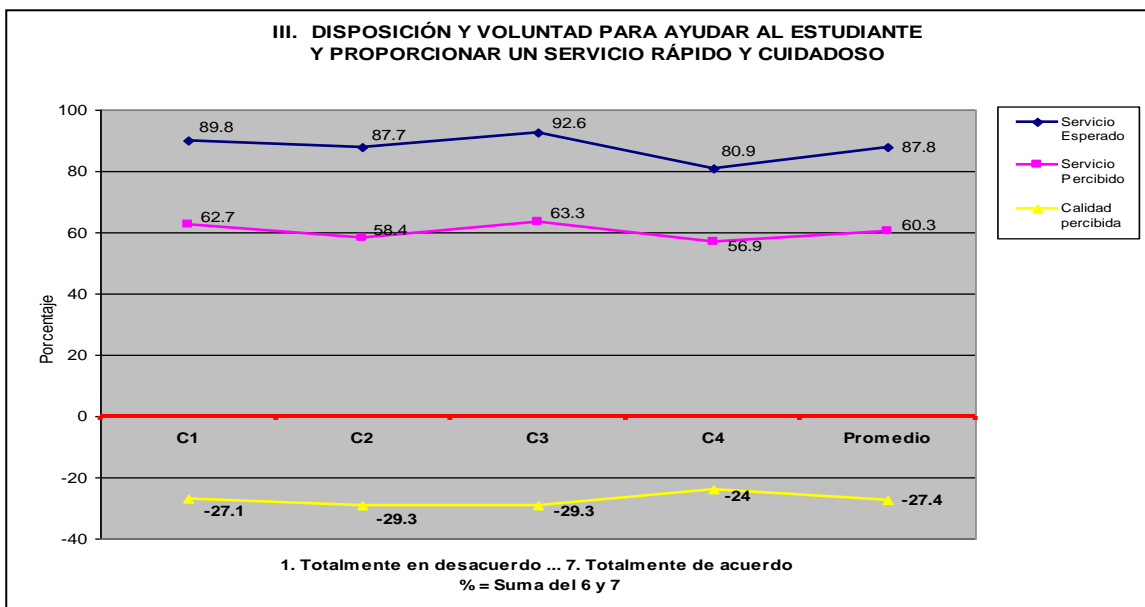


#### 2. FIABILIDAD



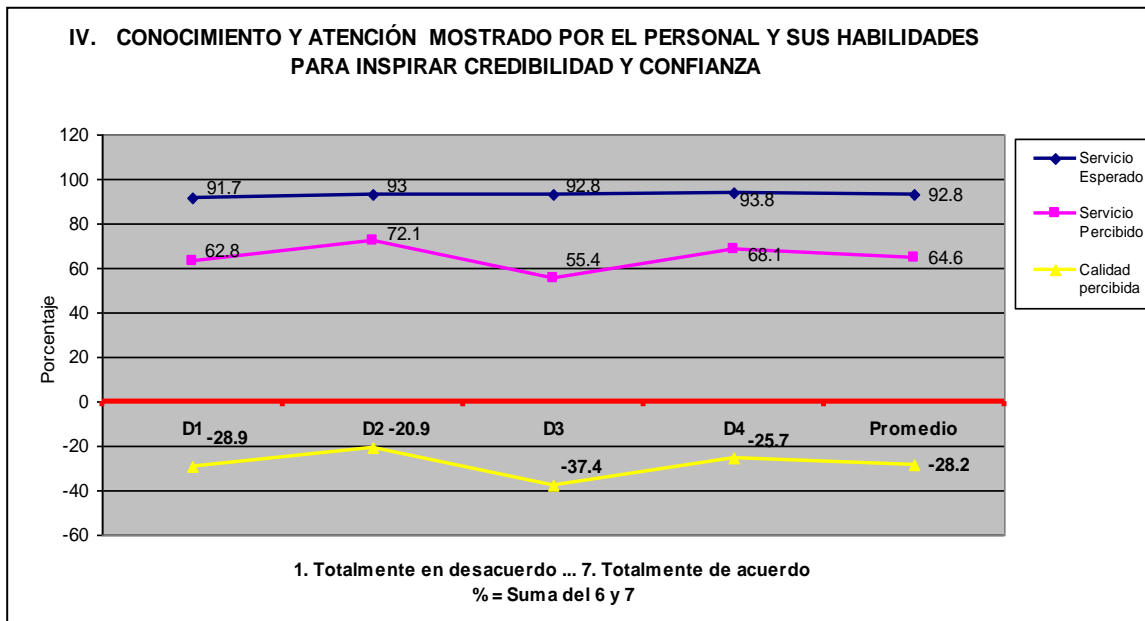
Gráfica 3. Fiabilidad parte I y parte II

### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA



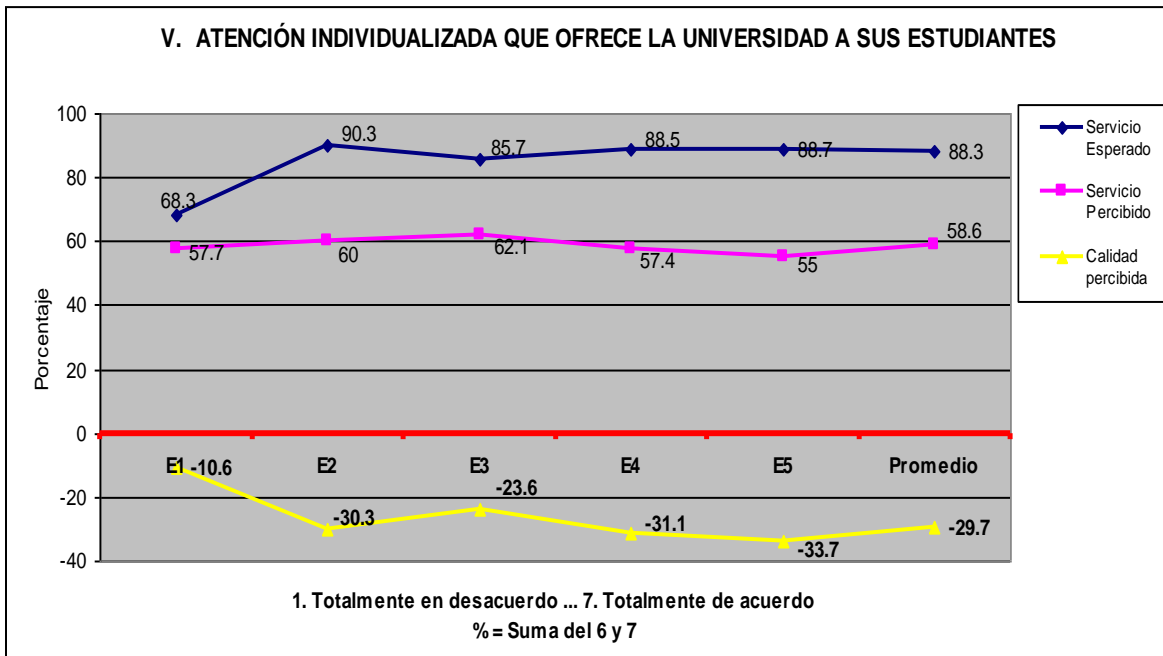
Gráfica 4. Capacidad respuesta parte I y parte II

### 4. GARANTÍA DE CALIDAD



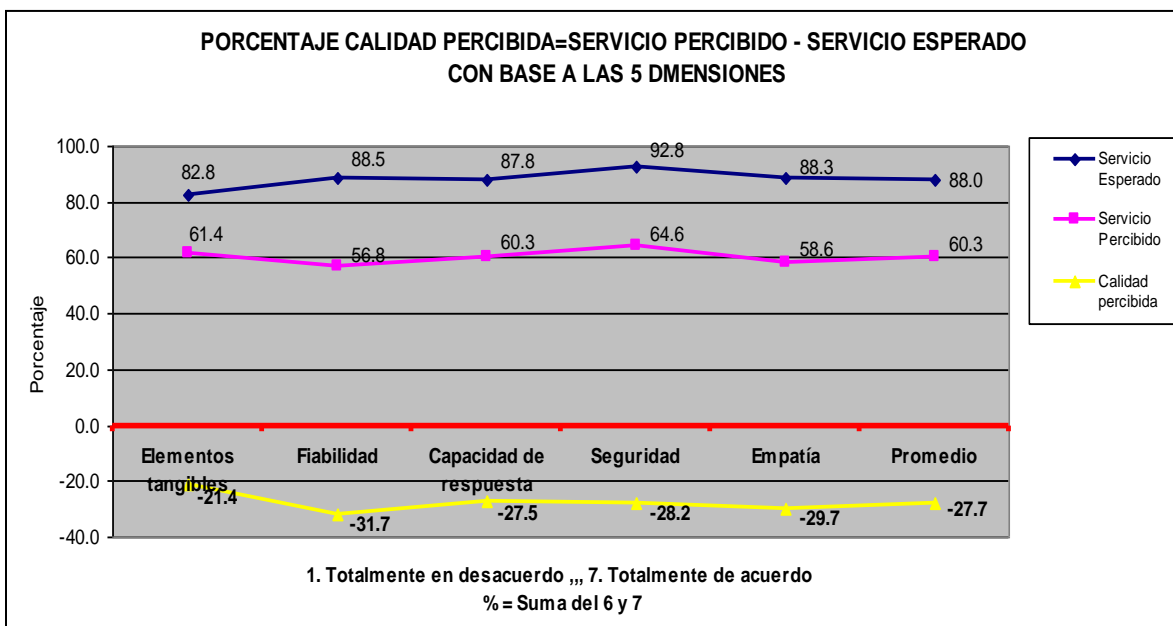
Gráfica 5. Garantía y seguridad parte I y parte II

## 5. EMPATÍA



Gráfica 6. Empatía parte I y parte II

## 6. RESUMEN DE LAS 5 DIMENSIONES



Gráfica 7. Calidad percibida = servicio percibido – servicio esperado

### III. RESULTADO DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

#### 1. LO QUE ESPERAN DE LA UNIVERSIDAD DE MANERA GENERAL COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON

Los estudiantes <u>esperan</u> de manera general de la Universidad:	Los estudiantes percibieron que <u>recibieron</u> de la universidad de manera general:
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Calidad de la educación</b>, 52%</li> <li>✓ <b>Buen trato</b> de parte del personal <b>administrativo</b>, que los orienten y tengan un buen desempeño, 16%</li> <li>✓ <b>Buen trato</b> de parte del personal <b>docente</b>, que los guíen, apoyen y tengan buen desempeño, 14%</li> <li>✓ <b>Ambiente agradable</b>, sano y seguro, equipos modernos, formación práctica, recibir todo lo adecuado para poderse graduar. 13%</li> <li>✓ Que nos <b>ayuden</b> a obtener un buen <b>empleo</b>. 2%</li> <li>✓ <b>Otros aspectos</b>. 3%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Muy buena calidad de enseñanza</b>, eficiente, eficaz, atención de los docentes, se interesan por los estudiantes. 48.9%</li> <li>✓ <b>Buena enseñanza, aceptable</b>, algunos no se preocupan por los estudiantes. 23.5%</li> <li>✓ <b>Excelente calidad de enseñanza</b>, relación teoría práctica, docentes dinámicos y metodología. 21.6%</li> <li>✓ <b>Regular calidad de enseñanza y servicios</b>. 2.7%</li> <li>✓ <b>Buen trato de personal administrativo</b>. 1.6%</li> <li>✓ <b>Ambiente agradable</b> aunque poco motivador, 1.6%</li> </ul>

#### 2. LO QUE ESPERAN DE LOS DOCENTES COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON

Los estudiantes <u>esperan</u> de los docentes:	Los estudiantes percibieron que <u>recibieron</u> de los docentes:
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Calidad de la educación</b> (19.8%), docente como guía (16.5%), amplios conocimientos (8.5%), dominio de todos los temas (5.3%), profesionalismo y buen desempeño docente (4.5%), metodologías modernas (1.5%), <b>57.3%</b></li> <li>✓ <b>Respeto mutuo y otros valores</b> (26.7%), ambiente agradable (5.2%), abierto a opiniones y exigente (5.6%), <b>37.5%</b></li> <li>✓ <b>Que tengan experiencia</b> y estén bien preparados en el área en que se desempeñan, <b>3%</b></li> <li>✓ Otros aspectos, <b>2%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Muy buenos docentes</b>, se preparan, tienen experiencia, y siguen la planificación, son estrictos pero nos ayudan. <b>52.8%</b></li> <li>✓ <b>Buenos docentes</b>, aunque no siempre en todas las áreas, algunos no manejan los temas, fallan en la comprensión y flexibilidad. <b>28.1%</b></li> <li>✓ <b>Excelente calidad de docentes</b>, tienen conocimiento y experiencia, se preocupan por nuestro aprendizaje, dan retroalimentación, tienen todos los recursos. <b>18.2%</b></li> <li>✓ <b>Docentes regulares</b>, algunos son poco éticos y no saben lo que están dando. <b>1%</b></li> </ul>



### 3. LO QUE ESPERAN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON

Los estudiantes <u>esperan</u> del Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Los estudiantes percibieron que <u>recibieron</u> del Proceso de Enseñanza Aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>PEA adecuado:</u></b> Metodología participativa (19.4%), retroalimentación (19.6%), conocimientos amplios y útiles (18.2%), aprendizajes adecuados a mi carrera (16.6%), que cumplan lo planificado (11.8%), aprender integralmente con valores (2%), <b>87.6%</b></li> <li>✓ <b><u>Uso de los mejores recursos:</u></b> tecnológicos, multimedia, (4.3%), herramientas útiles para teoría y práctica (3.5%), ambiente agradable e interactivo (2.5%), <b>10.3%</b></li> <li>✓ <b><u>Otros aspectos, 2%</u></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>De muy buena calidad,</u></b> satisfactorio, eficaz, creativo, clases interactivas, con recursos multimedia, innovadoras, explican y ayudan (aunque algunas las dan muy rápidas como las de matemática) <b>48.2%</b></li> <li>✓ <b><u>De excelente calidad,</u></b> aunque la diferencia la hacen los docentes, cuentan con recursos, actividades planificadas, clases dinámicas, interactivas, participativas, trabajo de grupos para socializar. <b>23.4%</b></li> <li>✓ <b><u>Buen proceso de enseñanza aprendizaje,</u></b> aceptable, adecuado, normal, algún docentes no explican nada, falta de formas de enseñar <b>17.6%</b></li> <li>✓ <b><u>Clases muy interesantes,</u></b> dinámicas, constructivas, innovadoras, de alto dominio, buen ambiente con confianza, buenas metodologías, <b>7.1%</b></li> <li>✓ <b><u>Regular proceso,</u></b> no ponen atención a los alumnos, no explican nada. <b>3.9%</b></li> <li>✓ <b><u>Depende de los docentes, 2%</u></b></li> </ul>

#### 4. LO QUE ESPERAN DE LA CARRERA COMPARADO CON LO QUE PERCIBIERON QUE RECIBIERON

Los estudiantes <u>esperan</u> de la carrera	Los estudiantes <u>percibieron</u> que recibieron de la carrera
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Adecuada formación para el área laboral:</u></b> salir capacitado en el área específica para cumplir expectativas del mercado laboral (18%), que tenga todo lo requerido para desarrollar el trabajo propuesto (8%), adquirir todo el conocimiento para poderlo aplicar (14.8%), que sea innovadora en recursos tecnológicos (3.1%), <b>48.3%</b></li> <li>✓ <b><u>Que la carrera sea la adecuada</u></b> para desempeñarme y ser feliz, (14.5%), que tenga oportunidades de trabajo al salir graduado (12.9%), que me ayude a superarme económicamente (3.3%), que permita sobre salir teniendo éxito (8.6%) <b>39.3%</b></li> <li>✓ <b><u>Como estudiante espero</u></b> aprender y comprender todo lo necesario de la carrera (8.9%)</li> <li>✓ <b><u>Otros aspectos</u></b>, 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Excelente carrera</u></b>, completa, la mejor, de alto nivel competitivo, con laboratorios y prácticas, pensum adecuado. <b>34%</b></li> <li>✓ <b><u>Muy interesante carrera</u></b>, importante, demandada, con mucho futuro, muchas oportunidades laborales, cumple y supera mis expectativas, es la carrera correcta. <b>29.1%</b></li> <li>✓ <b><u>Muy buena carrera</u></b>, satisfactoria, cautivante, grandiosa, exigente, llena mis expectativas, a la vanguardia, de mucho valor. <b>11.6%</b></li> <li>✓ <b><u>Buena carrera</u></b>, la adecuada, pero tiene aspectos que mejorar, los salones, las asignaturas en el pensum, las prácticas. <b>10.5%</b></li> <li>✓ <b><u>Carrera muy difícil</u></b>, retadora, exigente, se le tiene que dedicar mucho tiempo, pero me gusta así aprendemos. <b>8.7%</b></li> <li>✓ <b><u>Es difícil evaluarla por el momento</u></b>, no he llevado materias de la carrera, es muy pronto. <b>3.5%</b></li> <li>✓ <b><u>Mucha tristeza</u></b>, no cuenta con los recursos idóneos, asignaturas mal ubicadas en el pensum, algunas innecesarias, los docentes no son lo que esperaba. Esperaba mucho más de la carrera. <b>2%</b></li> <li>✓ <b><u>Bien, aunque a mí no me gusta la carrera</u></b>, <b>0.6%</b></li> </ul>

**5. LO QUE ESPERA DE ÉL MISMO, COMO ESTUDIANTE, COMPARADO CON LO QUE CONSIDERA QUE APORTÓ**

Los estudiantes esperan de él mismo, como estudiante	Los estudiantes se autoevalúan de la siguiente manera:
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Que la universidad me de</u></b> todos los conocimientos y me apoye en todo para poder ser buen estudiante y buen profesional, <b><u>31.6%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Ser buen estudiante,</u></b> dar lo mejor de mí, educarme al estilo salesiano, y cumplir con todo para graduarme, <b><u>63.7%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Otros aspectos,</u></b> <b><u>4.7%</u></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Un estudiante regular,</u></b> que puede dar más, consciente de haber fallado y espera salir mejor. <b><u>22.2%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Un buen estudiante,</u></b> no de los mejores pero saliendo adelante siempre con todo. <b><u>14%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Aprendiendo mucho cada vez más,</u></b> con muchos conocimientos y competencias para la vida laboral. <b><u>13.1%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Un Muy buen estudiante,</u></b> <b><u>11.7%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Un estudiante más adaptado,</u></b> con más responsabilidades pero va mejorando y sigue adelante gracias a la U, le están tratando bien, <b><u>11.7%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Un estudiante que se esfuerza por aprender,</u></b> perseverante, entusiasta, esperando que los profesores sean más flexibles con mejores métodos para enseñar. <b><u>11.7%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Un excelente estudiante,</u></b> y futuro profesional con conocimientos integrales. <b><u>4%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Un estudiante,</u></b> miembro más de la comunidad salesiana, orgulloso de estar en la U, una de las mejores, muy bien tratado, <b><u>3.5%</u></b></li> <li>✓ <b><u>Otros,</u></b> valorando a la Universidad <b><u>2.3%</u></b></li> </ul>

#### IV. CONCLUSIONES

La calidad del servicio educativo es de naturaleza subjetiva, ya que depende de las percepciones propias del estudiante, comparado con sus expectativas iniciales del servicio; es así como el estudio revela brechas de la calidad del servicio en los estudiantes de nuevo ingreso, la mayor brecha se obtuvo en la dimensión de *Fiabilidad*, a pesar que fue en *Garantía-Seguridad* donde se tenían las más altas expectativas y la menor en la dimensión de *Elementos tangibles*, que es donde se tenía una expectativa menor.

Dentro de las dimensiones, una de las mayores brechas para alcanzar la satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso con la calidad del servicio, se encuentra en aspectos relacionados al personal como la *amabilidad e interés* y los aspectos donde se encuentran las menores brechas se encuentran en aspectos relacionados con el proceso de *Atención individualizada y la disposición de personal para ello*.

#### V. RECOMENDACIONES

Dar prioridad a los estudiantes de nuevo ingreso en cuanto a la asignación de los mejores recursos, procedimientos, personal administrativo y docente, reconocidos por su estilo salesiano de educar, considerando que es el segmento de la población con mayor riesgo de deserción estudiantil.

Así como también procurar un ambiente educativo adecuado al estudiante de nuevo ingreso, que propicie un clima agradable que le de la seguridad que ellos son nuestra razón de ser, por lo que estamos interesados en todo lo que les acontece.

Valorar las metodologías de enseñanza, estrategias de aprendizaje y evaluación utilizadas con miras a lograr estandarizar la calidad educativa con la que nos perciben los estudiantes de nuevo ingreso.