

RESUMEN EJECUTIVO

Durante los años que estudiamos en la Universidad, tenemos acceso a conocer diferentes Servicios que se entregan, pero ¿realmente sabemos qué atributos y beneficios podemos obtener?. Esto fue nuestro principal pilar para hacer nuestra Investigación dentro de la Universidad.

El objetivo general de nuestra Investigación fué determinar la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad de Talca con respecto a los Servicios entregados por la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles de la Universidad: Servicio de Bienestar Estudiantil y Servicio de Salud.

Para cumplir nuestro principal objetivo consideramos los principales atributos que posee cada uno de estos Servicios; para lograr ésto realizamos una Investigación exploratoria en su inicio y concluyente descriptiva de corte transversal hacia su término. En la primera etapa realizamos dos grupos focos: El primero de ellos con alumnos de los últimos años y el segundo con primeros años, para así obtener diferentes opiniones, debido a que podemos determinar que a mayor permanencia en la Universidad, mayor es el grado de conocimiento acerca de los Servicios. Con respecto a la segunda etapa se realizó una encuesta, donde se aplicaron 318 cuestionarios.

Las principales conclusiones obtenidas podemos dividir las en: Conclusiones sobre el conocimiento, y sobre la importancia-evaluación de los diferentes Servicios.

Podemos concluir que el nivel de conocimiento sobre los Servicios fue bastante alto llegando a un 85%. Si comparamos ambos servicios, éstos son muy similares siendo levemente más conocido el Servicio de Bienestar Estudiantil.

Con relación al nivel de importancia-evaluación, podemos decir que dentro del Servicio de Bienestar es clave la asignación de beneficios y dentro de Servicio de Salud son clave la confiabilidad, el precio, y la calidad.