



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
GRADUADOS DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO DE LA
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE.**

AUTORA: PAOLA ROCÍO CHUQUIMARCA ARANHA

DIRECTOR: ING. TERÁN, MARCELO., MBA

CODIRECTOR: ING. JARAMILLO, MARCO., MPDE., DGAV

SANGOLQUÍ

2015

*Certificado de tutoría***UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

CERTIFICADO

Ing. Marcelo Terán Terán., MBA (Director)

Ing. Marco Jaramillo., MPDE (Codirector)

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado: **“Análisis del Nivel de Satisfacción de los Graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”**, realizado por Paola Rocío Chuquimarca Aranha, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

Debido a que la tesis contiene las características de complejidad y extensión que el tema amerita, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de 1 documento empastado y 1 disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Paola Rocío Chuquimarca Aranha que lo entregue a Dr. Marco Soasti, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Marzo del 2015

Ing. Marcelo Terán Terán., MBA
DIRECTOR

Ing. Marco Jaramillo., MPDE
CODIRECTO

Declaración de Responsabilidad

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

PAOLA ROCIO CHUQUIMARCA ARANHA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado: **“Análisis del Nivel de Satisfacción de los Graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el texto según corresponda, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi Autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Marzo del 2015

Srta. Paola Rocío Chuquimarca Aranha

Autorización de publicación

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

AUTORIZACIÓN

Yo, Paola Rocío Chuquimarca Aranha

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“Análisis del Nivel de Satisfacción de los Graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y Autoría.

Sangolquí, Marzo del 2015.

Srta. Paola Rocío Chuquimarca Aranha

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante en mi crecimiento personal - profesional y siempre haberme dado sus bendiciones.

A mis padres, con todo mi cariño y amor por ser el pilar más importante en mi vida y por brindarme su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mis hermanas y familia que me han sabido amar, guiar y aconsejar en cada momento de mi vida.

Paola

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional, Dios me ha dado la bendición de tenerlos siempre a mi lado.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, con todo su esfuerzo, comprensión y sacrificio, supieron cultivar valores y motivación día tras día.

A mi abuelita, hermanas, primos y tíos, quienes que con su amor, apoyo y compañía me has sabido dar impulso en la consecución de todas, y cada una de las metas que me he planteado.

A mis profesores Ingeniero Marcelo Terán e Ingeniero Marco Jaramillo, quienes me impartieron sus conocimientos con esmero, haciendo posible la culminación de este proyecto.

Paola.

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>Certificado de tutoría</i>	i
<i>Declaración de Responsabilidad</i>	ii
<i>Autorización de publicación</i>	iii
<i>Dedicatoria</i>	iv
<i>Agradecimiento</i>	iv
<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i>	viii
<i>ÍNDICE DE GRÁFICOS</i>	viii
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	xii
<i>RESUMEN</i>	xiv
<i>SUMMARY</i>	xv
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	6
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	7
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	7
1.2.3. <i>Justificación del Objetivo General</i>	7
1.3. Hipótesis	9
1.3.1. <i>Hipótesis General:</i>	9
1.3.2. <i>Hipótesis Alternativas</i>	9
1.4. Metodología.....	10
1.4.1. <i>Tipo de Investigación</i>	10
1.4.2. <i>Alcance.</i>	10
1.4.3. <i>Limitaciones.</i>	11
CAPÍTULO II	12
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Estado del arte	12
2.1.1. <i>Teoría de la calidad de servicio</i>	12

2.1.1.1.	<i>Calidad</i>	12
2.1.1.2.	<i>Servicio</i>	13
2.1.1.3.	<i>Calidad de servicio:</i>	14
2.1.1.4.	<i>La multidimensionalidad de la calidad del servicio:</i>	14
2.1.2.	<i>Teoría de la Satisfacción del Cliente– Estudiantes Universitario</i>	15
2.1.2.1.	<i>Modelos de Medición de la Satisfacción</i>	15
2.1.2.1.1.	<i>MODELO SERVQUAL:</i>	16
2.1.2.1.2.	<i>MODELO “SERVPERF”</i>	21
2.1.2.1.3.	<i>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</i>	22
2.2.	<i>Estudio de Casos Similares</i>	24
CAPÍTULO III.....		27
3.	<i>INVESTIGACIÓN DE MERCADO</i>	27
3.1.	<i>Marco Metodológico</i>	27
3.1.1.	<i>Metodología de la Investigación</i>	27
3.2.	<i>Metodología del trabajo de Investigación</i>	34
3.3.	<i>Propósitos de la Investigación</i>	38
3.4.	<i>Objetivos de la Investigación</i>	38
3.5.	<i>Tamaño de la Muestra</i>	39
3.5.1.	<i>Muestra</i>	40
3.6.	<i>Diseño del cuestionario</i>	41
3.6.1.	<i>Variables</i>	43
3.6.1.1.	<i>Matriz de operacionalización de variables.</i>	44
3.6.1.2.	<i>Encuesta</i>	48
3.7.	<i>Pasos necesarios para la Aplicación del Modelo SERVQUAL</i>	52
3.7.1.	<i>Trabajo de campo</i>	52
3.7.1.1.	<i>Fuentes de Información</i>	52
3.7.1.2.	<i>Organización de encuestas</i>	53
3.7.1.3.	<i>Introducción de datos</i>	53
3.7.1.4.	<i>Traspaso de información a Excel</i>	55
3.7.1.5.	<i>Cálculo de medias y estructuración de tablas y gráficos de SPSS</i>	55

3.7.1.6.	<i>Resultados</i>	56
3.7.1.7.	<i>Estrategias contra deficiencias</i>	56
3.8.	Aplicación y Procesamiento de Datos	57
3.8.1.	<i>Información personal, académica y laboral</i>	57
3.8.2.	<i>Satisfacción de los graduados y estudiantes (Modelo SERVQUAL)</i>	61
3.8.2.1.	<i>Ponderación de dimensiones</i>	61
3.8.2.2.	<i>Cálculo de la Satisfacción individual: Dimensión y preguntas</i>	62
3.8.2.2.1.	<i>Consolidación de datos del sondeo</i>	63
3.8.2.2.1.1.	<i>Análisis de las Expectativas y Percepciones</i>	63
3.8.2.2.2.	<i>Análisis de las expectativas por dimensión</i>	67
3.8.2.2.3.	<i>Análisis de las percepciones por dimensión</i>	69
3.8.2.2.3.1.	<i>Cálculo de las brechas por dimensión</i>	71
3.8.2.2.3.2.	<i>Cálculo de las brechas parciales resumen</i>	72
3.8.2.2.4.	<i>Cálculo de las Brechas parciales</i>	79
3.9.	<i>Estrategias</i>	117
3.9.1.	<i>Matriz QFD Estrategias</i>	118
CAPÍTULO IV		120
4.	INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	120
4.1.	Informe de Objetivos	120
4.2.	Informe de hipótesis	123
4.3.	Conclusiones	124
4.4.	Recomendaciones	126
4.5.	Bibliografía	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Determinación de variables en SPSS.....	54
Gráfico 2: Introducción de datos a SPSS.....	54
Gráfico 3: Proceso cálculo modelo SERVQUAL.....	55
Gráfico 4: Cálculo de medias.....	56
Gráfico 5: Género.....	57
Gráfico 6: Edad.....	57
Gráfico 7: Estado civil.....	58
Gráfico 8: Situación académica.....	58
Gráfico 10: Situación laboral graduados y estudiantes.....	59
Gráfico 11: Remuneración mensual total graduados y estudiantes.....	60
Gráfico 12: Remuneración mensual estudiantes.....	60
Gráfico 13: Remuneración mensual graduados.....	60
Gráfico 14: Resumen de distribuciones.....	61
Gráfico 15: Resumen dimensiones: Expectativas vs Percepciones.....	64
Gráfico 16: Resultado expectativas.....	67
Gráfico 17: Resultado percepciones.....	69
Gráfico 18: Resultado general Expectativa vs Percepción.....	71
Gráfico 19: Nivel de satisfacción.....	71
Gráfico 20: Resultado instalaciones físicas.....	79
Gráfico 21: Resultado espacios adecuados.....	80
Gráfico 22: Resultado sitios donde se imparten clases.....	81
Gráfico 23: Resultado equipos.....	82
Gráfico 24: Resultado materiales de comunicación.....	83

Gráfico 25: Resultado presentación del personal docente	84
Gráfico 26: Resultado presentación del personal administrativo.....	85
Gráfico 27: Resultado cumplimiento de cronograma por los docente	86
Gráfico 28: Resultado atención por parte del personal administrativo	87
Gráfico 29: Resultado comprensión y colaboración del personal administrativo	88
Gráfico 30: Resultado comprensión y colaboración de la Universidad	89
Gráfico 31: Resultado el personal administrativo realiza bien su trabajo.....	90
Gráfico 32: Resultado servicios de la Unidad de Bienestar Estudiantil.....	91
Gráfico 33: Resultados servicios Universitarios	92
Gráfico 34: Resultado tiempos de respuesta por parte del personal administrativo ..	93
Gráfico 35: Resultado comunicación de la programación académica	94
Gráfico 36: Resultados atención a solicitudes e documentación	95
Gráfico 37: Resultado comunicación de la programación académica	96
Gráfico 38: Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo.....	97
Gráfico 39: Resultado disponibilidad del personal administrativo	98
Gráfico 40: Resultado comportamiento del docente le inspira confianza.....	99
Gráfico 41: Resultado seguridad en trámites administrativos.....	100
Gráfico 42: Resultado atención y educación del personal administrativo	101
Gráfico 43: Resultado tención y educación del personal docente.....	102
Gráfico 44: Resultado conocimientos y experiencia del personal administrativo ...	103
Gráfico 45: Resultado conocimientos y experiencia del personal docente	104
Gráfico 46: Resultado criterios de objetividad del personal docente.....	105
Gráfico 47: Resultado atención individualizada del personal administrativo.....	106
Gráfico 48: Resultado atención individualizada del personal docente	107

Gráfico 49: Resultado interés por parte de la universidad en el estudiante).....	108
Gráfico 50: Resultado aprendizaje, motivación y participación del docente.....	109
Gráfico 51: Resultado horarios de clase adecuados.....	110
Gráfico 52: Resultado horarios de atención de los servicios universitarios.....	111
Gráfico 53: Solución disponibilidad de los equipos tecnológicos	112
Gráfico 54: Brechas parciales - Puntajes Obtenidos	114
Gráfico 55: Brechas parciales - Puntajes Obtenidos	114
Gráfico 56: Brechas ponderadas - Puntajes Ponderados.....	115
Gráfico 57: Indicador del nivel de Satisfacción.....	115
Gráfico 58: Posicionamiento de las Dimensiones en los cuatro cuadrantes	116
Gráfico 59: Posicionamiento de las Dimensiones en el Umbral de Satisfacción	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1: Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	16
Tabla2:Cuestionario Modelo SERVQUAL	18
Tabla3: Procesos Modelo SERVQUAL.....	20
Tabla4: Proceso de Investigación de Mercados	22
Tabla5: Proceso de Investigación de Mercados	27
Tabla 6: Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL.....	34
Tabla 7: Disgregación de las Dimensiones del Modelo SERVQUAL	36
Tabla 8: Estimación de número de graduados y estudiantes del CEAC	39
Tabla 9: Cálculo del tamaño muestral.....	40
Tabla 10: Operacionalizacion de variables	43
Tabla 11: Definición de Variables intervinientes	44
Tabla 12: Definición de Variables independientes - Jerarquización de importancia. 45	
Tabla 13: Definición de Variables dependientes – Satisfacción Percibida.....	46
Tabla 14: Género.....	57
Tabla 15: Edad	57
Tabla 16: Estado civil.....	58
Tabla 17: Situación académica.....	58
Tabla 18 : Carrera.....	59
Tabla 19: Situación Laboral	59
Tabla 20: Remuneración mensual.....	60
Tabla 21: Distribución para jerarquización de Dimensiones	61
Tabla 22: Asignación de Pesos	61
Tabla 23: Escala de medición para valores del 1 al 7	63

Tabla 24: Resumen dimensiones: expectativas y percepciones.....	63
Tabla 25: Resultados de expectativas y percepciones.....	64
Tabla 26: Mayor perspectiva de Insatisfacción.....	69
Tabla 27: Resumen general Resultado Expectativa vs Percepción.....	71
Tabla 28: Brechas parciales	72
Tabla 29: Resultado instalaciones físicas.....	79
Tabla 30: Resultado espacios adecuados	80
Tabla 31: Resultado sitios donde se imparten clases	81
Tabla 32: Resultado equipos	82
Tabla 33: Resultado materiales de comunicación	83
Tabla 34: Resultado presentación del Personal Docente	84
Tabla 35: Resultado presentación del personal administrativo.....	85
Tabla 36: Resultado cumplimiento de cronograma por los docente	86
Tabla 37: Resultado atención por parte del personal administrativo	87
Tabla 38: Resultado comprensión y colaboración del personal administrativo.....	88
Tabla 39: Resultado comprensión y colaboración de la Universidad	89
Tabla 40: Resultado el personal administrativo realiza bien su trabajo	90
Tabla 41: Resultado servicios de la Unidad de Bienestar Estudiantil.....	91
Tabla 42: Resultados servicios Universitarios	92
Tabla 43: Resultado tiempos de respuesta por parte del personal administrativo	93
Tabla 44: Resultado comunicación de la programación académica	94
Tabla 45: Resultados atención a solicitudes y documentación	95
Tabla 46: Resultado de Respuesta y retroalimentación por parte del docente.....	96
Tabla 47: Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo.....	97

Tabla 48: Resultado Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo.....	98
Tabla 49: Resultado Comportamiento del docente le inspira confianza.....	99
Tabla 50: Resultado seguridad en trámites administrativos.....	100
Tabla 51: Resultado atención y educación del personal administrativo	101
Tabla 52: Resultado atención y educación del personal docente	102
Tabla 53: Resultado conocimientos y experiencia del personal administrativo	103
Tabla 54: Resultado conocimientos y experiencia del personal docente.....	104
Tabla 55: Resultado criterios de objetividad del personal docente.....	105
Tabla 56: Resultado atención individualizada del personal administrativo.....	106
Tabla 57: Resultado atención individualizada del personal docente	107
Tabla 58: Resultado interés por parte de la universidad en el estudiantes.....	108
Tabla 59: Resultado aprendizaje, motivación y participación del docente.....	109
Tabla 60: Resultado horarios de clase adecuados	110
Tabla 61: Resultado horarios de atención de los servicios universitarios.....	111
Tabla 62: Solución disponibilidad de los equipos tecnológicos	112
Tabla 63: Cálculo de brechas Expectativa – Percepción	113
Tabla 64: Matriz QFD - Estrategias	118

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio “CEAC” de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en el mismo se aplicó el modelo de Calidad del Servicio llamado SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio, de acuerdo a la medición de satisfacción, es decir la amplitud de la diferencia existente entre expectativas y percepciones, detectando específicamente en donde se presentan los niveles de insatisfacción a través de un cuestionario estructurado que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con una escala de Likert que oscila entre 1 (fuertemente en desacuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo). Al terminar el estudio se llega a la conclusión que existe un porcentaje de satisfacción del 28,24% por parte de los graduados y estudiantes del departamento del CEAC, en referencia a los servicios brindados por la Universidad, que da como resultado brechas de insatisfacción en 5 de las 5 dimensiones analizadas, siendo la de mayor brecha o nivel de insatisfacción la dimensión de Capacidad de Respuesta (-52,15), seguida por la dimensión de Empatía (-44,13), Confiabilidad (-39,44) y Seguridad (-39,32), mientras que la dimensión con menor brecha de insatisfacción es la de Elementos Tangibles (-9,39). Al obtener los resultados descritos en este estudio se posibilita al Departamento del CEAC y a la Universidad, conocer falencias tanto en aspectos académicos como administrativos, cuyos factores inciden directamente en el mejoramiento institucional.

Palabras clave:

- **MODELO SERVQUAL**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA**
- **EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES**
- **CEAC**

SUMMARY

This study aims to determine the level of satisfaction of the graduates of the Department of Economics, Management and Trade "CEAC" Science of the University of the Armed Forces - ESPE, the same model called Quality of Service applied SERVQUAL proposed by Parasuraman, Zeithmal and Berry (1.985), aimed at improving the quality of service, according to the measurement of satisfaction, ie the extent of the difference between expectations and perceptions, specifically detecting where levels of dissatisfaction are presented through a structured questionnaire that evaluates the quality of service along five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, with a Likert scale ranging from 1 (strongly disagree) to 7 (strongly agree). Upon completion of the study concludes that there is a percentage of (28,24%) satisfaction on the part of graduates and students of the department of CEAC, referring to the services provided by the university, resulting dissatisfaction gaps 5 of 5 dimensions analyzed, with the highest level of dissatisfaction gap or dimension Responsiveness (-52,15), followed by the size of Empathy (-44,13), Reliability (-39,44) and security (-39,32), while the smallest gap dimension of dissatisfaction is the tangible elements (-9,39). To obtain the results described in this study is made possible CEAC Department and the University, meet both academic shortcomings and administrative aspects, which factors directly affect the institutional improvement.

Key words:

- **SERVQUAL MODEL**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **UNIVERSITY SATISFACTION**
- **EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS**
- **CEAC**

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE es una institución de educación superior, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, de derecho público, con domicilio en la ciudad de Quito, y sede principal en la ciudad de Sangolquí; se rige por la Constitución Política de la República, la Ley de Educación Superior, su Ley Constitutiva Decreto No. 2029, publicado en el Registro Oficial No. 487 del 20 de diciembre de 1977, otras leyes conexas, el estatuto, los Reglamentos internos expedidos de acuerdo con la Ley y por normas emitidas por sus Órganos de administración y Autoridades.

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (Constitución, 2013)

Art. 27.- “La educación es indispensable para el conocimiento, del ejercicio de los derechos y construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional”. (Constitución, 2013)

Art. 350.- “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanística; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.”(Constitución, 2013)

- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017 (PNDBV, Plan Nacional del Buen Vivir, 2014)

La Universidad de la Fuerzas Armadas - ESPE como institución miembro del Sistema de Educación Superior deberá aportar y alinear su oferta académico al cumplimiento del Plan Nacional del Buen Vivir y su Política.

Objetivo 4: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”

Política: 4.4...“Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad”.

4. a: “Fortalecer los estándares de calidad y los procesos de acreditación y evaluación en todos los niveles educativos, que respondan a los objetivos del Buen Vivir, con base en criterios de excelencia nacional e internacional”. (SENPLADES, 2014).

4. b: “Establecer mecanismos de apoyo y seguimiento a la gestión de las instituciones educativas, para la mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad”. (SENPLADES, 2014).

- LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES, 2011)

Evaluación de calidad

Art. 94.-“La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. La Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.”(LOES, 2011)

Acreditación

Art. 95.- “La Acreditación es una validación de vigencia quinquenal, producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada

por un equipo de pares expertos, quienes a su vez deben ser acreditados periódicamente.”(LOES, 2011)

Art. 96.-“Aseguramiento de la calidad.- El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras”. (LOES, 2011)

Art. 97.-“Clasificación Académica o Categorización.- La clasificación académica o categorización de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo a una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles de carácter internacional.”(LOES, 2011)

SEGUIMIENTO A GRADUADOS

Art. 142.- Sistema de seguimiento a graduados.- Todas las instituciones del sistema de educación superior, públicas y particulares, deberán instrumentar un sistema de seguimiento a sus graduados y sus resultados serán remitidos para conocimiento del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior”. (LOES, 2011)

Art. 173.- “Las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores del país, tanto públicos como particulares, sus carreras y programas, deberán someterse en forma obligatoria a la evaluación interna y externa, a la acreditación, a la clasificación académica y al aseguramiento de la calidad.”(LOES, 2011)

Siendo La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE una institución del sistema de educación superior pública, se infiere entonces la obligación que adquiere el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, en realizar el análisis de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de

Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, logrando conocer el nivel de satisfacción de los mismos con la universidad y a la vez garantizar su acreditación.

- EL MODELO GENERAL PARA LA EVALUACIÓN DE CARRERAS CON FINES DE ACREDITACIÓN(CEAACES, 2011)

Las evaluaciones, en consonancia con el artículo 94, 98 Y 99 de la LOES, buscan determinar las condiciones generales de las instituciones, programas o carreras a través de la “recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar” el sistema de educación superior universitario. (CEAACES, 2011)

Art. 98 y Art. 99.- “La planificación y ejecución de la autoevaluación estará a cargo de cada una de las instituciones de educación superior, en coordinación con el CEAACES”. “La Autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o posgrado específico, con amplia participación de sus integrantes, a través de un análisis crítico y un diálogo reflexivo, a fin de superar los obstáculos existentes y considerar los logros alcanzados. Para mejorar la eficiencia institucional y fortalecer la calidad académica.”(LOES, 2011)

- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL(2012–2016), UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

Objetivo 1.- “Posicionar nacional e internacionalmente a la “ESPE”,

Objetivos Específicos:

1.2“Certificando y acreditando a la Institución”

1.4“Diseñando e implementando sistemas y herramientas tecnológicas que permitan la disponibilidad de la información en tiempo real”

1.5“Diseñando e implantando sistemas de gestión institucional”.

- PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL: PEDI(2012–2016), UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

Perspectiva estratégica de impacto social

Objetivo Estratégico 1: “Incrementar el reconocimiento de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, como una institución referente en educación superior”. (Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, 2014 - 2017)

Estrategia 1 .1.-Alcanzar estándares nacionales e internacionales de calidad

Perspectiva usuario y clientes

Objetivo estratégico 1: Incrementar la calidad de los profesionales y postgraduados

Indicadores 1.2: Índice de satisfacción de los graduados y postgraduados con la formación lograda en la universidad

Debido a los cambios y nuevos escenarios del entorno y la variación en las tendencias evolutivas a nivel nacional, regional y global, así como la importancia que tiene el desarrollo de la educación para el Estado Ecuatoriano, la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE no puede quedarse relegada a las tendencias positivas del ámbito universitario mundial, que son aspiraciones de la institución posicionar nacional e internacionalmente, certificando y logrando su acreditación institucional y acatando los artículos que la nueva Ley de Educación Superior así lo estipula, el presente estudio busca realizar un análisis del nivel de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

1.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, se están dando transformaciones que exigen a las Instituciones de Educación Superior, procesos más rigurosos de evaluación, estos cambios requieren procesos de perfeccionamiento de la carrera y en correspondencia óptima con las exigencias variables del progreso social y científico-técnico; debe asegurarse el dominio del potencial de conocimientos científicos de la sociedad por parte de las nuevas generaciones, y dotarlas de los conocimientos y capacidades que permitan desarrollar y enriquecer ese potencial científico en el futuro.

En el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio – CEAC de Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, existe un desconocimiento del nivel de satisfacción de los graduados, así como de la calidad percibida de los servicios ofrecidos por las diferentes áreas relacionadas directa e indirectamente con el graduado y estudiante del CEAC, como son Rectorado, Gerencia administrativa financiera, Vicerrectorado académico, Departamentos, Vicerrectorado de Investigación y Vinculación con la Colectividad, Unidades de apoyo así como las unidades que las conforman, ya que por medio de las mismas el graduado evidenciará si cumple o no sus expectativas y su grado de satisfacción aumentará o disminuirá.

En el portal de la Universidad se encuentra una encuesta para el seguimiento a los egresados. En el cual no existe un mecanismo de exigencia para consignar la información y el número de respuestas es muy reducido. Al momento, existe escasa información sobre seguimiento de graduados de todas las carreras y departamentos, el CEAC no es la excepción.

Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Realizar un análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer las bases de la Investigación Científica mediante el planteamiento del problema de investigación, Objetivos, Hipótesis y Metodologías, con el propósito de realizar un trabajo eficaz para el beneficio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.
- Identificar las teorías de satisfacción, que más se adapte a las necesidades del estudio planteado, para definir el análisis de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.
- Realizar la investigación de mercados para definir el nivel de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, a través de la aplicación del modelo de medición de satisfacción seleccionado.
- Elaborar una propuesta estratégica según las bases del Modelo de medición de satisfacción, que más se adapte a las necesidades del estudio planteado, para solucionar los posibles problemas encontrados en los servicios que brinda la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, a la comunidad politécnica.

1.2.3. Justificación del Objetivo General

Se justifica el objetivo planteado en la presente investigación al comprender la oportunidad, viabilidad e importancia en la presentación del presente estudio:

- Oportunidad del objetivo:

La Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, a fin de lograr el mejoramiento Institucional, requiere conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes y graduados del CEAC, determinar las condiciones generales de la institución a través de la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando componentes, funciones y procesos de los servicios brindados a los servicios brindados a la comunidad universitaria.

- Viabilidad del objetivo:

Para la consecución del objetivo planteado en esta investigación, se cuenta con información que el Departamento del CEAC posee, tanto en libros como en las diferentes Unidades, Servicios y Departamentos que la Universidad, brinda a la comunidad politécnica. Igualmente conforme la demanda que presente estudio requiera, se solicitará el apoyo de los estudiantes de los últimos nivel para la realización de encuestas personales, y la base de datos de los graduados para las encuestas vía internet.

- Importancia del objetivo:

El objetivo propuesto es importante en términos académicos y prácticos, a la vez que me posibilitará aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria en Ingeniería en Mercadotecnia, además de ser fuentes de ayuda tanto para el CEAC, como para la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el sistema de educación del departamento del CEAC y de la comunidad universitaria.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis General:

- H0: El nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, es totalmente satisfactorio.

1.3.2. Hipótesis Alternativas

- H1: En el nivel de insatisfacción de los graduados del Departamento del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, es bajo en un 20%.
- H2: Las expectativas de los graduados del CEAC frente a los servicios prestados por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE son bajas, lo que produce añadido de igual manera a percepciones bajas, lo que conlleva a que exista una relativa satisfacción.
- H3: Los graduados y estudiantes del CEAC jerarquizan en primer lugar de importancia a la Dimensión de los Elementos tangibles, al menos con el 40%.

1.4. Metodología

1.4.1. Tipo de Investigación

El estudio se basa en una investigación de tipo descriptiva, ya que busca especificar las dimensiones que determinan el nivel de satisfacción de los graduados del Departamento del CEAC, por medio de análisis estadísticos, y es investigación de tipo exploratoria, debido a que existen numerosos estudios similares pero en otros contextos, que nos servirá para aumentar el grado de familiaridad con el tema de estudio, sin embargo, el análisis de satisfacción universitaria, es un tema poco conocido o estudiado en el entorno universitario ecuatoriano.

Adicionalmente se utiliza una investigación no experimental –longitudinal. Siendo no experimental, debido a que, se han definido un conjunto de variables, que serán estudiadas tal como se manifiesten en su ambiente natural (expectativas y percepciones), y longitudinal a causa de que, para la medición de la satisfacción universitaria, se toma como punto de partida dos momentos de satisfacción, durante el transcurso de la vida universitaria (estudiantes de los últimos niveles) y posterior a la misma (graduados), frente a los servicios que brinda la universidad.

Junto a la investigación se requiere la aplicación de un modelo de medición de satisfacción, logrando así encontrar el nivel real de satisfacción de los graduados y estudiantes del departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE y con ello, proponer estrategias de mejoramiento.

1.4.2. Alcance.

El alcance metodológico de este trabajo de investigación, comprende dos fases: una de revisión bibliográfica de trabajos basados en la satisfacción del cliente y sobre Gestión de la Calidad en las instituciones de educación superior; la segunda fase, comprende la parte operativa es decir la aplicación y análisis del modelo de medición de satisfacción, posibilitando al departamento del CEAC y a la Universidad conocer

las falencias encontradas desde el punto de vista de los graduados y los estudiantes, en los aspectos relativos hacia la excelencia en la calidad del servicio. Como fase final se planteará una propuesta estratégica, a fin de que dichas estrategias sirvan para reformar y mejorar el sistema de educación del departamento CEAC y de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, incrementando en consecuencia la satisfacción de los usuarios: graduados y estudiantes.

1.4.3. Limitaciones.

El proyecto se limitará a la aplicación del modelo de medición de la satisfacción que más se adapte a las necesidades del Departamento del CEAC. Así como los factores o servicios que repercuten en la excelencia de calidad de servicios, y satisfacción total del usuario (graduados). Sólo se aplicará al departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, a las carreras de Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Ingeniería Comercial e Ingeniería en Mercadotecnia, cuyos estudiantes tienen necesidades, experiencias y recursos similares entre sí. Este modelo se aplicará únicamente desde el punto de vista graduado – estudiante.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

2.1.1. Teoría de la calidad de servicio

2.1.1.1. Calidad:

Hodson (2001) sostiene que la palabra calidad tiene múltiples significados, los dos que utilizan con mayor frecuencia son que “La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporciona la satisfacción con el producto” y que “La calidad consiste en productos - servicios y procesos libres de deficiencias”.

La norma ISO 9000:2005 define a la calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”; muy alineada a la presentada por Crosby (1993) como “conformidad con los requisitos” y a la de Juran (1999) “adecuación al uso”. Gutiérrez (2005) por su parte, sintetizando la idea de enfocar las organizaciones hacia los clientes, afirma que “calidad es la creación continua de valor para el cliente”, alineándose con el enfoque de Feigenbaum (1999) quien dice que “calidad es una determinación del cliente”.

Según Parasuraman, et al (2011) la calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente.

2.1.1.2. Servicio:

La Real Academia Española (RAE, 2001) define servicio como “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”.

Gronross (1994) por su parte presenta una definición que recoge la idea de muchos Autores:

“Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, generan en la interacción que se produce entre el cliente, empleados de servicios y/o los recursos o bienes físicos y/o sistemas de proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente.

Según Stanton et al (2000), existen cuatro características que diferencian los servicios de los bienes:

- **Intangibilidad:** como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben (degusten, toquen, vean, oigan o huelan) un servicio antes de comprarlo.
- **Inseparabilidad:** de manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente.
- **Heterogeneidad:** para una empresa de servicios, es difícil, si no imposible, estandarizar su producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.
- **Carácter perecedero:** los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar mandar a inventario para uso futuro.

2.1.1.3. Calidad de servicio:

Parasuraman et al (1985) definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones”.

Para Sangüesa et al (2006), la escuela norteamericana la calidad del servicio tiene tres aspectos básicos, el primero es la definición del concepto de calidad de servicio e identificación de las variables que lo integran, el segundo es la creación de una escala de medición de la calidad de servicio (Escala SERVQUAL) y el tercero es el desarrollo de un modelo de calidad de servicio basado en la existencia de desperdicios que explican las diferencias entre el servicio esperado por el cliente y el que realmente recibe.

En términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera (expectativa) de un servicio con lo que recibe (percepciones), en lo que Parasuraman et al (1985), identifican cinco dimensiones, para la calificación: Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

2.1.1.4. La multidimensionalidad de la calidad del servicio:

Gronroos (1984) describe la calidad del servicio, como una variable multidimensional formada a partir de dos componentes principales, tal y como es percibida por los clientes: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso, además dice que los servicios: “son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones comprador-vendedor tiene un efecto fundamental en el servicio percibido”. Es fácil observar que no se puede evaluar la dimensión de calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica. Con frecuencia se percibe de forma subjetiva.

2.1.2. *Teoría de la Satisfacción del Cliente– Estudiantes Universitario*

Kotler & Armstrong (2006, Págs. 40, 41), define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

De la satisfacción del cliente a la satisfacción del estudiante universitario

(Mejías & Martínez, 2007) Define a la Satisfacción Estudiantil como “el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas e intereses”.

En el marco del presente estudio, los clientes son los graduados y estudiantes del CEAC y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, de acuerdo a expectativa y percepción.

Se ha documentado en la literatura que la investigación de la satisfacción del estudiante es un camino para evaluar la efectividad de la institución (Ewell, 1989), ayuda a comprender la congruencia entre los estudiantes y la facultad (Morstain 1977), es un determinante de la importancia del ambiente de la universidad en el desarrollo del estudiante (With, 1984) y provee un criterio importante de la efectividad del servicio en los estudiantes (Johnson, 1988).

2.1.2.1. *Modelos de Medición de la Satisfacción*

En el momento de afrontar la medición de la satisfacción en Instituciones de Educación Superior (IES), se requiere de herramientas que ayuden a las Instituciones a comprender mejor el significado de valor para el cliente, así como el grado en que sus esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos.

Esta necesidad llevó al desarrollo de varias técnicas y metodologías para la medición de la satisfacción de los clientes. Siendo la más aplicada la Teoría

SERVQUAL que nace en el año 1985 con PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY y que fue redefinida por estos autores en el 1988 y en el 1991, por las críticas de muchos autores, como entre ellos Cronin y Taylor (1990) quienes crearon el modelo SERVPERF, para el año 1985.

2.1.2.1.1. *MODELO SERVQUAL:*

La metodología SERVQUAL, una de las más aplicadas en la actualidad, especialmente en empresas norteamericanas, fue promovida por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985-1988, la cual mide la calidad de un servicio como la diferencia entre la percepción y la expectativa.

Tabla1:

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad De Respuesta	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.
Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml , & Berry, 1985)

El modelo SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa.

Las respuestas se reflejan en una escala Likert que oscila entre 1 (fuertemente en desacuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo), que permitió al encuestado posicionarse y discriminar sus respuestas.

Cuestionario Modelo SERVQUAL

- Primera sección: está conformada por preguntas generales, opcionales para las necesidades de la empresa o servicio estudiando, adicionalmente en esta sección se realiza una pregunta que otorgue una calificación en la que otorgue una jerarquización a las diferentes dimensiones presentadas en el modelo SERVQUAL.
- Segunda sección: está conformada por un cuestionario que consta de 22 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para la empresa, por lo que dedican más preguntas a esta sección, y menos preguntas a las dimensiones restantes. Sin embargo, se debe procurar que cada dimensión tenga una cantidad similar de preguntas asignadas.

Tabla2:
Cuestionario Modelo SERVQUAL

DIMENSION	ÍTEM	ASPECTO VALORADO	EXPECTATIVA (E)	PERCEPCIÓN (P)	IMPORTANCIA DE LA DIMENSIÓN (100 PUNTOS REPARTIDOS)
Elementos Tangibles	1	Equipamiento de aspecto moderno	1 a 7	1 a 7	%
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas			
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores			
	4	Elementos tangibles atractivos			
Fiabilidad	5	Cumplimiento de las promesas	1 a 7	1 a 7	%
	6	Interés en la resolución de problemas			
	7	Realizar el servicio a la primera			
	8	Concluir en el plazo prometido			
	9	No cometer errores			
Capacidad de Respuesta	10	Colaboradores comunicativos	1 a 7	1 a 7	%
	11	Colaboradores rápidos			
	12	Colaboradores dispuestos a colaborar			
	13	Colaboradores que responde			
Seguridad	14	Colaboradores que transmiten	1 a 7	1 a 7	%
	15	Confianza Clientes			
	16	Seguros con su proveedor			
	17	Colaboradores amables			
	18	Colaboradores bien formados			
Empatía	19	Atención individualizada al cliente	1 a 7	1 a 7	%
	20	Horario conveniente			
	21	Atención Personalizada de los colaboradores			
	22	Preocupación y comprensión por los intereses de los clientes			

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Brechas del modelo SERVQUAL

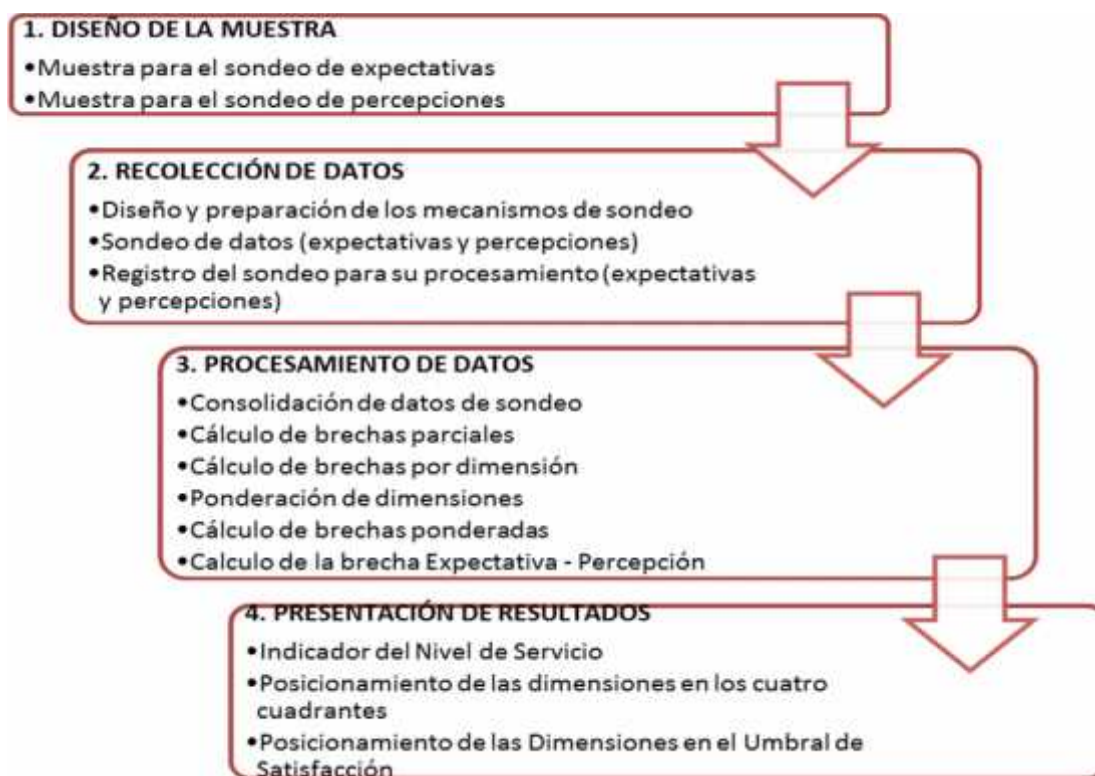
Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

A continuación se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

- *Brecha 1:* evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo el cliente, ya que es éste el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamiento.
- *Brecha 2:* ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.
- *Brecha 3:* se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
- *Brecha 4:* se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.
- *Brecha 5:* esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Todas estas brechas ayudan a identificar y medir las ineficiencias en la gestión de los servicios. Cada empresa debe orientar sus estudios hacia donde los principales “síntomas” lo indiquen. Sin embargo, una brecha que se debe analizar y tomar en consideración en todos los casos es la brecha 5, ya que permite determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

Tabla3:
Procesos Modelo SERVQUAL



Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

2.1.2.1.2. *MODELO “SERVPERF”*

El modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor, basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, como réplica a la escala SERVQUAL, que tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Las expectativas son el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado por los problemas de interpretación que plantea a los encuestados; porque suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas; y por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio. Por estos motivos se crea un nuevo instrumento llamado SERVPERF basado únicamente en las percepciones. El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y se calcula como la sumatoria de las percepciones marcadas. La calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

La formulación del modelo SERVPERF, se podría plantear de la siguiente manera:

$$Q_i = \sum_{j=1}^k W_j P_{ij}$$

Dónde:

- Q_i es la calidad percibida global del cliente i ;
- k es el número de atributos;
- P_{ij} es la percepción del resultado del cliente i con respecto al atributo j ;
- W_j es la importancia del atributo j en la calidad percibida.

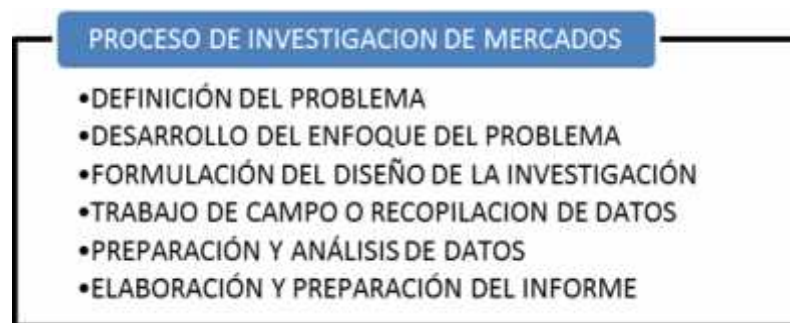
2.1.2.1.3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

“Es la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de marketing”. (Malhotra, 2008, pág.7)

El proceso de investigación de mercados

Tabla4:

Proceso de Investigación de Mercados



Fuente:(Malhotra, 2008)

- **PASO 1: Definición del Problema**

El primer paso en cualquier proyecto de investigación de mercados es definir el problema. Al hacerlo el investigador debe considerar el propósito del estudio la información antecedente pertinente, así como la información que sea necesaria y como se utilizará la misma para el estudio. (Malhotra, 2008, pág.10).

- **PASO 2: Desarrollo del Enfoque del Problema**

El desarrollo del enfoque del problema incluye la formulación de un marco de referencia objetivo o teórico, modelos analíticos, preguntas de investigación e hipótesis, e identificación de información que se necesita. Este proceso está guiado por conversaciones con los administradores y expertos en el área, análisis de datos secundarios, investigación cualitativa y consideraciones pragmáticas. (Malhotra, 2008, pág. 10)

- **PASO 3: Formulación del Diseño de Investigación.**

Un diseño de investigación es un esquema para llevar a cabo un proyecto de investigación mercados. Expone “con detalle los procedimientos necesarios para obtener la información requerida, y su propósito es diseñar un estudio que ponga a prueba las hipótesis de interés”. (Malhotra, 2008, pág. 11)

- **PASO 4: Trabajo de campo o recopilación de datos**

El trabajo de campo implica la selección, capacitación y supervisión de las personas que reúnen los datos. (Malhotra, 2008, pág. 412)

- **PASO 5: Preparación y análisis de datos**

La preparación de los datos incluye su revisión, codificación, transcripción y verificación. Cada cuestionario o forma de observación se revisa y de ser necesario, se corrige. Se asignan los códigos numéricos o letras para presentar cada respuesta cada pregunta del cuestionario. (Malhotra, 2008, pág. 10).

- **PASO 6: Elaboración y presentación del informe**

Todo proyecto debe documentarse en un informe escrito donde se presenten las preguntas de investigación específicas que se identificaron; donde se describan el enfoque, “el diseño de investigación y los procedimientos utilizados para la recolección y análisis de datos; en donde se incluyan los resultados y los principales resultados.” (Malhotra, 2008, pág. 11).

Los hallazgos deben presentarse en un formato comprensible que facilite a la administración su uso en el proceso de toma de decisiones. (Malhotra, 2008, pág. 11).

2.2. Estudio de Casos Similares

Análisis de Casos Similares que se hayan presentado en la utilización del modelo SERVQUAL.

- Caso 1: El uso del SERVQUAL en el diagnóstico de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los estudiantes del programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena. (Quintero Peñaranda & Cabrera, 2008)

Antecedentes: El Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena, al igual que el resto de unidades académicas de la Universidad, trabaja por el cumplimiento de los estándares de calidad fijados por el Consejo Nacional de Acreditación con el fin de lograr certificarse como programa académico de calidad, apto para la formación de competencias profesionales bajo este título, lo cual sólo puede alcanzarse realizando un seguimiento de las expectativas y percepciones de sus usuarios y contrastándolas con los estándares de servicios preestablecidos por el Programa.

Proceso: El “diagnóstico de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los estudiantes del programa Ingeniería industrial de la universidad del magdalena” arroja luces sobre la necesidad de aunar esfuerzos investigativos orientados a identificar, medir y evaluar las brechas que se presentan al interior del Programa y a partir de estos resultados preliminares, diseñar las estrategias necesarias para cerrar estas brechas internas, que por supuesto, permiten cerrar la brecha del cliente que sea detectado en este trabajo.

Resultado: Muchas de las conclusiones que arrojó este trabajo ponen de manifiesto que el Programa atraviesa en la actualidad por un periodo de evolución, en el que se encuentra ajustando sus procesos a las circunstancias cambiantes del entorno, de manera que –mirándolo como un todo orgánico- se encuentra en un proceso de aprendizaje organizacional lo que implica

- Caso 2: Evaluación de calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Privada Ricardo Palma (Tantas Oblitas, Lima – Perú, 2008)

Antecedentes: Es una tesis motivada en conocer y estudiar comparativamente la realidad de la enseñanza y formación médica entre una universidad nacional y privada, desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad privada Ricardo Palma

Proceso: Tiene como objetivos principal evaluar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones y satisfacción global en la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Privada Ricardo Palma. El tipo de investigación es aplicada de carácter Descriptivo – Explicativo – Correlacional y comparativo, se tomó como muestra a toda la población matriculada en el quinto y sexto año en el 2008, que asciende a 296, divididos en dos grupos de 148 en forma aleatoria y sistemática. Se utilizó como instrumento la escala de medición de la calidad de SERVQUAL, adaptada a medir la calidad de la enseñanza.

Resultados: La principal conclusión es que la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones y satisfacción global en la Universidad Nacional Federico Villarreal es diferente que la Universidad Privada Ricardo Palma, en esta última se aprecia mayor satisfacción global. Se recomienda mejorar la calidad de enseñanza de los estudiantes de medicina en la Universidad Nacional Federico Villarreal considerando sus dimensiones y satisfacción global, sugiriéndose mayor presupuesto del estado y que la Universidad Privada Ricardo Palma, considere algunos aspectos importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje para lograr mayor calidad y satisfacción del estudiante de medicina y alcanzar un nivel óptimo y competitivo encaminado a la excelencia.

- Caso 3: Medición De La Satisfacción De Usuarios Universidad Del Valle (Institucional, Cali- Colombia, 2012)

Antecedentes: El presente informe explica la metodología utilizada para medir la satisfacción de los usuarios estudiantes, egresados y docentes, de la Universidad del Valle, con el fin de obtener información para determinar la percepción y expectativas de los usuarios con respecto a los servicios que les son proporcionados

Proceso : Para desarrollar este propósito, se diseñó e implementó un estudio para obtener una medición del nivel de satisfacción en la Universidad del Valle, utilizando un modelo contextualizado a la Universidad del Valle, a partir de los métodos SERVQUAL, SERVPERF Y 5Qs, modelos ampliamente utilizados en la medición de la calidad de los servicios, en función de la percepción y las expectativas del usuario, con escalas Likert de medición de cinco valores y se aplicaron muestras de diferentes tamaños de acuerdo a los tipos de usuarios objeto de estudio en la Universidad.

Resultados: Es indispensable efectuar seguimiento a las acciones emprendidas con base en los resultados de la medición de la satisfacción, para evitar la reiteración en niveles de insatisfacción por dimensión y característica; en los mismos servicios, año a año. Se evaluó la satisfacción de los usuarios en todos los procesos misionales bajo 6 dimensiones de calidad en el servicio, todos los análisis de los diferentes tipos de usuarios encuestados, presentaron niveles de insatisfacción, por tal motivo estos son insumo para la formulación de acciones correctivas y de mejora.

Gracias a las bondades de la herramienta utilizada para efectuar la medición se pueden realizar análisis cruzados para detectar en que grupos de las poblaciones objeto de estudio, se encuentra la insatisfacción, sin embargo algunos análisis son innecesarios.

CAPÍTULO III

3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

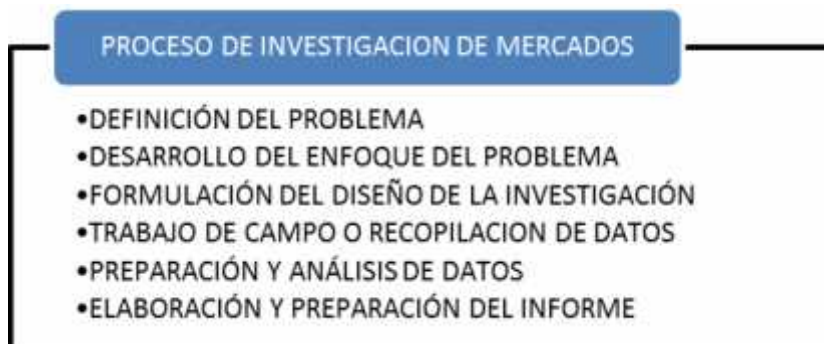
3.1. Marco Metodológico

3.1.1. Metodología de la Investigación

La metodología de investigación que se desarrollará en este estudio está basada principalmente en los siguientes puntos (Malhotra, N. k. (2004)

Tabla5:

Proceso de Investigación de Mercados



Fuente:(Malhotra, 2008)

• PASO 1: Definición del Problema

El primer paso en cualquier proyecto de investigación de mercados es definir el problema. En realidad, establecer el problema de investigación no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2004)

Al hacerlo el investigador debe considerar el propósito del estudio la información antecedente pertinente, así como la información que sea necesaria y como se utilizará la misma para el estudio. (Malhotra, 2008, pág.10).

Al hacerlo el investigador debe considerar:

- El propósito del estudio
- La información antecedente pertinente
- La información que sea necesaria
- Cómo se utilizará la información para el estudio.

• PASO 2: Desarrollo del Enfoque del Problema

El desarrollo del enfoque del problema incluye la formulación de un marco de referencia objetivo o teórico, modelos analíticos, preguntas de investigación e hipótesis, e identificación de información que se necesita. Este proceso está guiado por conversaciones con los administradores y expertos en el área, análisis de datos secundarios, investigación cualitativa y consideraciones pragmáticas. (Malhotra, 2008, pág. 10)

2.1 Objetivos de investigación

Los objetivos de investigación, tanto el general como los específicos, tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio (Hernández, et al., 2002)

En este caso el objetivo general de este estudio es el siguiente:

- Realizar un análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

2.2 Tipo de investigación

Según Dankhe (1986) existen cuatro tipos de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En este caso sólo se explicarán los que fueron utilizados para realizar esta tesis.

Descriptivos: Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno para ser sometido a análisis estadístico"(Hernández, Fernández , & Baptista, 2004)

Exploratoria: Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, permitiéndonos explorar obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información." (Dankhe, 1986, p. 412).

El objetivo de la investigación exploratoria es explorar o examinar un problema o situación para brindar conocimientos y comprensión. (Malhotra, 2008, pág. 80)

En el presente estudio se empleara la parte descriptiva y exploratoria debido a que son los que mejor se adaptan a las necesidades de este estudio, la parte descriptiva ya que busca especificar las dimensiones que determinan el nivel de satisfacción de los graduados del Departamento del CEAC, por medio de análisis estadísticos, la parte exploratoria, debido a que existen numerosos estudios similares pero en otros contextos, que nos servirá para aumentar el grado de familiaridad con el tema de estudio, y exploratoria debido a que el análisis de satisfacción universitaria, es un tema poco conocido o estudiado en el entorno universitario ecuatoriano, sin embargo, con la aplicación de un modelo de medición de satisfacción adecuado, nos permitirá obtener datos y elementos que pueden conducir a dar respuesta con mayor precisión el tema de estudio.

- **PASO3: Formulación del Diseño de Investigación.**

Un diseño de investigación es un esquema para llevar a cabo un proyecto de investigación mercados. Expone “con detalle los procedimientos necesarios para obtener la información requerida, y su propósito es diseñar un estudio que ponga a prueba las hipótesis de interés”. (Malhotra, 2008, pág. 11)

“El diseño también incluye la realización de investigación exploratoria, descriptiva, la definición precisa de las variables y el diseño de las escalas adecuadas para medirlas. Debe abordarse la cuestión de cómo deberían obtenerse los datos de los participantes.” (Malhotra, 2008, pág. 11)

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, existen dos tipos de diseños: la investigación experimental y la investigación no experimental, cada uno de éstos se divide en diferentes categorías, según Campbell y Stanley (1966).

Los experimentales son: verdaderos, cuasi experimentos y pre-experimentos; en cuanto a los no experimentales se refiere a: transaccionales y longitudinales.

Para la elaboración del presente estudio se utiliza un diseño de Investigación No Experimental que según (Hernández, Fernández , & Baptista, 2004) es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador. Es un enfoque retrospectivo.

Para efectos de esta investigación se utilizará un diseño no experimental ya que no se manipularán las variables involucradas, sino que únicamente se estudiará el comportamiento de las mismas en su entorno natural. Ahora, de acuerdo con su clasificación de transaccional y longitudinal, se tomará la opción de transaccional descriptiva debido a que se recolectarán datos en un solo momento y se analizará la relación entre las variables anteriormente mencionadas.

- **PASO 4: Trabajo de campo o recopilación de datos**

El trabajo de campo implica la selección, capacitación y supervisión de las personas que reúnen los datos. (Malhotra, 2008, pág. 412)

Según Hernández, et al. (2002) recolectar los datos implica tres actividades principales y relacionadas entre sí:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos.
- Aplicar ese instrumento y método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas.

El instrumento que se manejará en este estudio, es un instrumento que ya existe y que ya está validado y listo para usarse, Las preguntas estarán relacionadas directamente con las variables que se desean medir y se manejará un diseño de cuestionario basado el modelo SERVQUAL, con una escala de Likert la cual se basa en el número de categorías que van de 1 a 7, debido a que se necesita que para esta investigación las personas a las que se le aplique el instrumento sean los más específicas posible.

En cuanto a la validez, ésta se puede ver desde tres puntos de vista: evidencia relacionada con el contenido, evidencia relacionada con el criterio y evidencia relacionada con el constructo.

- La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto medido.
- La evidencia relacionada con el criterio, establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento.
- La evidencia relacionada de constructo se refiere al grado en el que una medición se relaciona de manera consistente con otras mediciones, de

acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos que se están midiendo.

En este caso, solamente se utiliza la evidencia relacionada con el criterio, ya que éste instrumento, ya fue utilizado con el mismo propósito para la medición de la satisfacción de los graduados y estudiantes del CEAC, de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

- **PASO 5: Preparación y análisis de datos**

Según (Malhotra, 2008) la preparación de los datos incluye su revisión, codificación, transcripción y verificación. Cada cuestionario o forma de observación se revisa y de ser necesario, se corrige. Se asignan los códigos numéricos o letras para presentar cada respuesta cada pregunta del cuestionario

Mientras que Hernández, et al (2002) dice el análisis depende de tres factores:

- El nivel de medición de las variables
- La manera en que se hayan formulado las hipótesis
- El interés del investigador

Los tipos y métodos de análisis cuantitativo y estadístico son variados, pero cabe señalar que cada uno tiene su razón de ser y propósitos específico, entre los principales se encuentran:

- Estadística descriptiva para las variables, tomadas individualmente.
- Puntuaciones Z
- Razones y tasas
- Cálculos y razonamientos de estadística inferencial
- Pruebas paramétricas
- Pruebas no paramétricas
- Análisis multivariados

El análisis de datos que se llevará a cabo, consta de dos partes:

Primero se elaborará una base de datos, la cual contendrá los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y sus promedios, los cuales serán utilizados para determinar la clasificación de las variables estudiadas, posteriormente, se procederá a realizar pruebas de hipótesis, las cuales ayudarán a detectar alguna relación entre los resultados y las variables.

- **PASO 6: Elaboración y presentación del informe**

Todo proyecto debe documentarse en un informe escrito donde se presenten las preguntas de investigación específicas que se identificaron; donde se describan el enfoque, “el diseño de investigación y los procedimientos utilizados para la recolección y análisis de datos; en donde se incluyan los resultados y los principales resultados.” (Malhotra, 2008, pág. 11).

Los hallazgos deben presentarse en un formato comprensible que facilite a la administración su uso en el proceso de toma de decisiones. (Malhotra, 2008, pág. 11).

En el presente estudio se llevará a cabo de manera escrita y gráfica con el fin de facilitar la comprensión de las conclusiones de la investigación.

3.2. Metodología del trabajo de Investigación

La presente investigación utilizará el modelo SERVQUAL propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), adaptada a las necesidades de nuestro estudio, la decisión de utilizar esta metodología se debe a que este modelo considera diferentes áreas de interés importantes en cuanto la percepción de la satisfacción estudiantil y eso la convierte en multidimensional.

El modelo a utilizar permitirá aplicar la encuesta como herramienta en el levantamiento de la información y definir la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los graduados y estudiantes del CEAC y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. Así, el graduado y estudiante de últimos semestres del Departamento del CEAC, valorará en forma negativa o positiva la calidad de los servicios brindados por la Universidad, llegando además a conocer las percepciones que ha tenido en relación a los servicios, pudiendo ser inferiores o superiores a las expectativas en relación a los servicios de la Universidad. Por ello, uno de los objetivos del Departamento y la Universidad, es la diferenciación mediante un servicio de calidad, prestando especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. Parasuraman et al. Propusieron en su modelo cinco dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio.

Tabla 6:
Significado de las dimensiones del constructo calidad de servicio del modelo SERVQUAL

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.
Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml , & Berry, 1985)

Estas cinco dimensiones presentadas en el modelo SERVQUAL se desagregaron en 22 ítems. El modelo de encuesta, presentado en el presente estudio se basa en el modelo SERVQUAL adaptado a al aspecto universitario.

La encuesta diseñad, es una adaptación de la original, posee un total de 34 variables, a través de una escala Likert con amplitud de 7 (1= totalmente en desacuerdo, 7= totalmente de acuerdo). Las dimensiones estudiadas fueron: ELEMENTOS TANGIBLES, CONFIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD Y EMPATÍA. Para determinar la validez y fiabilidad del instrumento, entre las 34 variables se agregaron otras preguntas importantes para la investigación.

Tabla 7:

Disgregación de las Dimensiones del Modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN 1.- TANGIBILIDAD	
1	Instalaciones físicas de la Universidad son cómodas, limpias y visualmente atractivas.
2	La universidad cuenta con espacios adecuados para la realización de eventos
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.
4	La Universidad cuenta con equipos actualizados.
5	Los elementos materiales son visualmente atractivos.
6	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.
7	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.
DIMENSIÓN 2.- CONFIABILIDAD	
8	Los horarios de clase, fechas de entrega de notas, actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo programado.
9	La atención a los estudiantes por el personal administrativo, la entrega de documentos y los horarios de servicio según lo previamente establecido.
10	Cuando usted tiene un problema de tipo administrativo siente que la Universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.
11	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.
12	El personal administrativo de la Universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.
13	Los servicios de la Unidad de bienestar estudiantil (ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, etc.) se facilitan según lo acordado.
14	Los servicios universitarios (biblioteca, departamento médico- farmacia, odontología- fisioterapia, editorial, secretaria, residencia estudiantil, etc.)Se prestan según lo prometido.
DIMENSIÓN 3.- CAPACIDAD DE RESPUESTA	
15	El personal administrativo de la Universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.
16	Los docentes brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.
17	La atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación que recorre diversos departamentos o jerarquías de los estudiantes es tramitada eficazmente y dentro de un tiempo razonable.
18	Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) dando respuesta a las inquietudes y peticiones diligentemente y con prontitud.
19	Los docentes están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.
20	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes
DIMENSIÓN 4.- SEGURIDAD	
21	El comportamiento del docente de la Universidad le inspira confianza.
22	Usted se siente seguro en sus trámites administrativos realizados con La Universidad.
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.
24	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes
25	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.
26	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.
27	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.
DIMENSIÓN 5.- EMPATÍA	
28	Cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes.
29	El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.
30	Cuando es necesaria y solicitada los docentes le dan atención individualizada al estudiante
31	La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, eventos, etc.
32	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan el interés por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.
33	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.
34	Los horarios de atención de los servicios universitarios (biblioteca, departamento médico - odontológico - farmacia, secretaria, tesorería, residencia estudiantil, editorial) son cómodos para los estudiantes.

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Adaptado por: autora

El cuestionario SERVQUAL adaptado, de acuerdo a las necesidades de nuestro estudio, consta de 34 ítems que evalúan percepciones y expectativas para cada uno de los 34 ítems de la calidad del servicio definidos. Una vez se tienen las puntuaciones de cada uno de los 34 variables evaluados, tanto en expectativas como en percepciones, se procede al siguiente análisis cuantitativo:

1. Se calculan las puntuaciones medias (P-E) para cada dimensión, a partir de las preguntas que la integran. En este apartado se recomienda calcular la media aritmética, por ser ésta una medida adecuada para la valoración cualitativa (Arapé 1999)
2. Pueden incluirse en el cuestionario una pregunta para que el encuestado asigne pesos entre las diferentes dimensiones según la importancia.

Existen varias técnicas operativas para asignar pesos a las dimensiones en el cálculo del índice global de calidad del SERVQUAL se destacan las siguientes:

- Pueden darse pesos equivalentes, es decir, asignar la misma importancia relativa a cada dimensión
- Incluir una pregunta en la que se pida una valoración global del servicio recibido y aplicar posteriormente un análisis de regresión para determinar la importancia de cada una de las dimensiones como variables explicativas de la valoración global. Restringiendo la suma de los regresos a 1, éstos serían una aproximación al peso de cada dimensión.
- Realizar un análisis conjunto aplicado a las dimensiones. De esta forma se obligaría al cliente a decidir y priorizar que dimensiones son las realmente importantes.

En el presente estudio se ha considerado la última técnica operativa con la finalidad de asignar pesos a las dimensiones en el cálculo del índice global de calidad

del SERVQUAL obligando a los graduados y estudiantes encuestados del departamento del CEAC a realizar un análisis en conjunto en el que decida, priorice y dé a conocer la importancia que cada dimensión tiene para él. Las 5 dimensiones aplicadas en el modelo, permite a los encuestados otorgar valores de 1 a 5, siendo 1 la dimensión menos importante y 5 la más importante.

3.3. Propósitos de la Investigación

Esta investigación tiene como propósito la aplicación por primera vez en el entorno de la Universidad de las Fuerzas Armadas, el modelo SERVQUAL para determinar la satisfacción real de los graduados y estudiantes del Departamento del CEAC y por ende, la identificación y erradicación de falencias.

3.4. Objetivos de la Investigación

Al finalizar el trabajo de investigación propuesto, se alcanzarán las siguientes metas:

- De la aplicación del Modelo SERVQUAL, se conseguirá determinar las falencias de las diferentes dimensiones y sub dimensiones en los servicios que se encuentran administrados por la Dirección de Servicios Públicos Municipales.
- Con la propuesta estratégica, se logrará fijar una serie de estrategias con el fin de erradicar los errores encontrados en la aplicación del Modelo SERVQUAL.

3.5. Tamaño de la Muestra

La población objetivo para el estudio de investigación de mercados está conformada por los graduados del periodo 2010 – 2014 y estudiantes, que tomen igual o mayor a 185 créditos, que equivalen a estudiantes de últimos niveles, periodo octubre 2014 – febrero 2015 (séptimo, octavo y noveno nivel), del Departamento de Ciencia Económico Administrativas y Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, modalidad presencial de las carreras:

Ingeniería en Mercadotecnia

Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Ingeniería Comercial

Se escogieron los alumnos de estos últimos semestres al considerar que el hecho de tener ellos un mayor tiempo de permanencia dentro de la universidad les permite poseer elementos de juicio sólidos para expresar una opinión más certera sobre el objeto de investigación.

Tabla 8:

Estimación de número de graduados y estudiantes - Departamento del CEAC

CARRERAS INGENIERÍAS	GRADUADOS 2010- 2014	TOTAL ESTUDIANTES OCT 2014 – FEB 2015	ESTUDIANTES CON MAYOR O IGUAL A 185 CRÉDITOS OCT 2014 – FEB 2015
Ingeniería Comercial	447	549	183
Ingeniería en Finanzas y Auditoría	445	732	244
Mercadotecnia	219	409	136
TOTAL	1.111	1.690	563
SUB TOTAL			1.674

Fuente: Dpto. de Ciencias Económicas-Administrativas y de Comercio, estudiantes periodo octubre 2014 – Febrero 2015; Unidad de Admisión y Registro de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, graduados período 2010 – 2014.

3.5.1. Muestra

Para el presente estudio, se utilizará una base de datos, facilitada por la Unidad de Admisión y Registro, en la cual consta los datos de los graduados del CEAC periodo 2.010 -2.014, adicional a la misma se utilizara la base de datos de estudiantes que al momento cuenten con mas de 185créditos, matriculados al periodo Octubre 2.014 – Febrero 2.015, la misma que fue facilitada en conjunto, por el Departamento del CEAC y la Unidad de Adminisión y Registro de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Tabla 9:

Cálculo del tamaño muestral

$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	<p>n = tamaño necesario para la muestra</p> <p>N = Total de la población</p> <p>$Z^2 = 1,96^2$ (si la seguridad es del 95%)</p> <p>p = Probabilidad de éxito de la prueba</p> <p>q = probabilidad de fracaso de la prueba</p> <p>EM = Error muestral estimado</p>
--	--

Fuente: (Hernández, Fernández , & Baptista, 2004)

$$n = \frac{1.674 \times 1,96^2 \times 0,8 \times 0,20}{0,05^2(1.674 - 1) + 1,96^2 \times 0,8 \times 0,20}$$

$$n = 214,49$$

$$n = 215 \text{ encuestas}$$

La muestra obtenida para el estudio es de 215 encuestas, que serán aplicadas a los graduados y estudiantes del Departamento del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

3.6. Diseño del cuestionario

Para realizar el presente trabajo de investigación se aplica el cuestionario del modelo SERVQUAL en el cual se emplean 34 preguntas segmentadas en 5 dimensiones. Además se complementará con preguntas que servirán para determinar la relación de los encuestados con la Universidad en el ámbito personal, académico y laboral.

- **Primera sección: Datos generales de la matriz:**

En la parte superior derecha, se tiene un objetivo de la encuesta, se trata de una información para el encuestado, información que será de vital importancia para la constante mejora académica de la universidad. De tal forma, que el encuestado tiene claro la finalidad e importancia de la encuesta

- **Segunda sección: Información personal, académica y laboral**

En este caso se tiene un análisis de siete ítems que nos ayudaran con información importante complementaran la encuesta presentada a los estudiantes y graduados del CEAC de las cuales se obtendrá la siguiente información:

1. Género
2. Edad
3. Estado civil
4. Situación académica
5. Carrera
6. Situación Laboral
7. Salario mensual

- **Tercera sección: Satisfacción de los graduados y estudiantes (Modelo SERVQUAL)**

Pregunta crucial en el cuestionario en la que el encuestado asigna un peso del 1 al 5 a cada dimensión, siendo 5 la más importante y 1 la menos importante. Cuyo análisis jerarquiza las 5 diferente dimensiones por las necesidades, gustos y preferencias del usuario.

Seguido por 34items, con formato de respuesta tipo Likert de cinco alternativas. En el instrumento de medición se presentan diferentes interrogaciones acerca de la percepción, para que el encuestado decida en una escala de 1 a 7 si está insatisfecho o no con dicha afirmación así: sumamente insatisfecho hasta sumamente satisfecho. A continuación se presentan los cuestionarios, en donde se clasificaron las preguntas por dimensión, característica, proceso y subproceso a medir.

3.6.1. Variables

Como variable dependiente se tiene a la Satisfacción de los graduados y alumnos del CEAC, mientras que las variables independientes se encuentran las Expectativas y Percepciones que tienen los graduados y alumnos del CEAC.

Tabla 10:

Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADOR	INDICE	ESCALA DE MEDICION
Variables independientes (VI): Jerarquización de importancia	Dimensiones de calidad: * Elementos tangibles * Confiabilidad * Capacidad de respuesta * Seguridad * Empatía	1. Menos importante 2. Poco importante 3. Importante 4. Más importante 5. Totalmente importante	Nominal
Variables dependientes (VD) * Satisfacción percibida	Nivel de satisfacción global	1. Totalmente insatisfactorio 2. Bastante Insatisfactorio 3. Poco Insatisfactorio 4. Ni satisfactorio ni insatisfactorio 5. Poco Satisfactorio 6. Bastante Satisfactorio 7. Totalmente Satisfactorio	Nominal
Variables intervinientes (VI) Características sociodemográficas de graduados y alumnos	Género Edad Estado civil Nivel de instrucción Carrera Universitaria Rango de remuneración	Ficha de recolección de datos	Nominal

3.6.1.1. Matriz de operacionalización de variables.

En la matriz de operación de variables se encuentran todas las preguntas que se encuentran en la encuesta, en esta matriz se encontrara la numeración de las preguntas, su clasificación por variables específicas, sus atributos, los tipos de pregunta, las opciones de respuesta, el tipo de variable y la codificación que se le asigna a cada una de las respuestas de las diferentes preguntas para que sean más fáciles de manipular al momento de realizar los análisis estadísticos.

Tabla 11:

Definición de Variables intervinientes

Variables intervinientes: Características sociodemográficas de graduados y alumnos	Género	Masculino	1	Ficha de recolección de datos	NOMINAL
		Femenino	2		
	Edad				
	Estado civil	Soltero	1		
		Casado	2		
	Nivel de instrucción	Estudiante	1		
		Graduado	2		
	Carrera Universitaria	Ingeniería en Finanzas y Auditoría	1		
		Ingeniería en Mercadotecnia	2		
		Ingeniería Comercial	3		
	Situación Laboral	Trabaja	1		
		No trabaja	2		
	Rango de remuneración	De \$0 a \$339	1		
		Entre \$339 a \$500	2		
		Entre \$501 a \$700	3		
		Entre \$701 a \$1.000	4		
Entre \$1.001 a \$3.000		5			
Mayor a \$3.001		6			

Tabla 12:
Definición de Variables independientes - Jerarquización de importancia

Variables independientes : Jerarquización de variables	Dimensiones de calidad:	Elementos tangibles	Equipos y tecnología	1. Menos importante 2. Poco importante 3. Importante 4. Más importante 5. Total mente importante	Nominal
			Instalaciones		
			Presentación del personal		
			Organización		
		Confiabilidad	Interés		
			Control		
			Compromiso		
			Cumplimiento		
		Capacidad de respuesta	Actitud y Disposición		
			Interacciones		
			Rapidez		
			Seguridad de Respuesta		
			Seguridad en el servicio		
		Seguridad	Cantidad de empleados		
			Seguridad en las Instalaciones		
			Integridad de las personas		
		Empatía	Tranquilidad		
Atención personalizada					
Conveniencia de horarios					
Formación de los usuarios					
			Conocimiento de las necesidades		

Tabla 13:
Definición de Variables dependientes – Satisfacción Percibida

Variables dependientes (VD) * Satisfacción Percibida	Dimensión De Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación	1	Instalaciones físicas visualmente cómodas, limpias y visualmente atractivas	1 Totalmente insatisfactorio 2 Bastante Insatisfactorio 3 Poco Insatisfactorio 4 Ni satisfactorio ni insatisfactorio 5 Poco Satisfactorio 6 Bastante Satisfactorio 7 Totalmente Satisfactorio	Nominal
			2	Espacios adecuados para la realización de eventos		
			3	Sitios donde se imparten clases (mobiliario, iluminación y ventilación) adecuados		
			4	Equipos actualizado y visualmente atractivos		
			5	Materiales de comunicación visualmente atractivos		
			6	Presentación del personal docente		
			7	Presentación del personal administrativo		
	Dimensión De Confiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa	8	Cumplimiento de cronograma por los docentes		
			9	Atención por parte del personal administrativo		
			10	Comprensión y colaboración del personal administrativo		
			11	Comprensión y colaboración del personal docente		
			12	:El personal administrativo realiza bien su trabajo desde la primera vez		
			13	Servicios de la unidad de bienestar estudiantil		
			14	Servicios universitarios		
	Dimensión De Capacidad De Respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida	15	Tiempos de respuesta por parte del personal administrativo		
			16	Comunicación de la programación académica por parte del personal docente		
			17	Atención a solicitudes e documentación, registro y matriculación		
			18	Respuesta y retroalimentación por parte del personal docente		
			19	Disponibilidad y eficiencia del personal docente		
			20	Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo		

Continúa



Variables dependientes (VD) * Satisfacción Percibida	Dimensión De Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente	21	El comportamiento del docente de la universidad le inspira confianza.	1 Totalmente insatisfactorio 2 Bastante Insatisfactorio 3 Poco Insatisfactorio 4 Ni satisfactorio ni insatisfactorio 5 Poco Satisfactorio 6 Bastante Satisfactorio 7 Totalmente Satisfactorio	Nominal
			22	Seguridad en trámites administrativos realizados con la universidad.		
			23	Atención y educación del personal administrativo		
			24	Atención y educación del personal docente		
			25	Formación del personal administrativo		
			26	Formación del personal docente		
			27	Criterios de objetividad del personal docente		
	Dimensión De Empatía	Atención individualizada al cliente	28	Atención individualizada del personal administrativo		
			29	Atención individualizada del personal docente		
			30	Interés por parte de la universidad en el estudiante (decisiones, actividades y proyectos)		
			31	Aprendizaje, motivación y participación fomentada por el personal docente		
			32	Horarios de clase adecuados		
			33	Horarios de atención adecuados de los servicios universitarios		
			34	Disponibilidad de los equipos tecnológicos		

3.6.1.2. Encuesta

SECCIÓN 1



ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES Y GRADUADOS DEL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO "CEAC"

Objetivo: Obtener información válida y confiable del grado de satisfacción de los estudiantes y graduados del CEAC sobre los aspectos relativos a su formación, para la toma de decisiones en los factores académicos y administrativos que inciden directamente en el mejoramiento de la calidad de la educación que se imparte en la Universidad.

Instrucciones:

- Responda con total sinceridad cada una de las preguntas que se listan a continuación.
- La información recopilada será utilizada para fines académicos, manteniendo la confidencialidad de los datos suministrados.
- La información que usted proporcione es acorde a la formación que recibe o recibió de la Universidad en su momento.

1. INFORMACIÓN PERSONAL:

1.1. Género: Masculino Femenino

1.2. Edad:

1.3. Estado civil Soltero Casado

1.4. Su situación actual es:

.Estudiante . Graduado

1.5. Carrera de Ingeniería en:

Finanzas y auditoria Mercadotecnia Comercial

1.6. Su situación laboral actual es:

Pasante Trabaja Medio Tiempo
 No trabaja Trabaja tiempo completo
 Trabaja tiempo parcial

1.7. ¿Cuál es la remuneración mensual que recibe por el trabajo que desempeña?

Menor a \$339 Entre \$701 y \$1000 Entre \$501 y \$700
 Entre \$340 y \$500 Entre \$1001 y \$3000 Mayor a \$3001

SECCIÓN 2



1.8 En este ítem aparece una lista de 5 dimensiones relativas a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

Instrucción: Distribuya del 1 al 5 según el grado de importancia que las siguientes dimensiones tienen para Usted; siendo 5 la más importante y 1 la menos importante

<p>ELEMENTOS TANGIBLES:</p> <p>Apariencia y funcionalidad de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p>	
<p>CONFIABILIDAD:</p> <p>Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma amable y cuidadosa.</p>	
<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA:</p> <p>Disposición y voluntad del personal de la Universidad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.</p>	
<p>SEGURIDAD:</p> <p>Conocimientos y atención mostrados por el personal de la Universidad y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.</p>	
<p>EMPATÍA:</p> <p>Cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes</p>	

Sección 3: APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL

Expectativa: El nivel de desempeño académico y servicio deseado que juzga que una Universidad de excelencia puede y debe tener.

Percepción: el nivel de percepción del verdadero desempeño que tiene respecto a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE aspectos relativos a su formación: factores académicos y administrativos.

(A) Su nivel deseado (idea) marcando uno de los números del 1 al 7 en la primera columna

(B) Su percepción sobre el funcionamiento de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE (efectivo) marcando uno de los números del 1 al 7 en la segunda columna.

A				B			
Expectativa				Percepción			
MI nivel deseado				MI percepción del desempeño de mi Universidad			
1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfactorio	Bastante Insatisfactorio	Poco Insatisfactorio	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Bastante Satisfactorio	Totalmente Satisfactorio	

TANGIBILIDAD: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.		A							B							
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1	Las Instalaciones físicas de la Universidad (edificios, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, gimnasios, baños, zonas verdes, etc.) son cómodas, limpias y visualmente atractivas.															
2	La universidad cuenta con espacios adecuados para la realización de eventos (certificados, académicos, culturales, deportivos).															
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado (número de mobiliarios, iluminación y ventilación) para el aprendizaje.															
4	La Universidad cuenta con equipos (computo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) actualizados.															
5	Los elementos materiales (folletos, repuses y similares) son visualmente atractivos.															
6	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.															
7	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.															

CONFIABILIDAD: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma amable y cuidadosa.		A							B							
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
8	Los horarios de clases, fechas de entrega de notas, actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo programado.															
9	La atención a los estudiantes por el personal administrativo, la entrega de documentos y sus horarios de servicio según lo previamente establecido.															
10	Cuando usted tiene un problema de tipo administrativo siente que la Universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.															
11	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.															
12	El personal administrativo de la Universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.															
13	Los servicios de la Unidad de bienestar estudiantil (ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, etc.) se facilitan según lo acordado.															
14	Los servicios Universitarios (biblioteca, departamento médico - odontológico - farmacia, secretaría, tesorería, editoria, residencia estudiantil, gimnasio, snack - bar, etc.) Se prestan según lo prometido.															

3.7. Pasos necesarios para la Aplicación del Modelo SERVQUAL

Para el presente estudio de investigación se propone la utilización de los siguientes pasos, que serán guía, en el desarrollo adecuado de la aplicación del modelo SERVQUAL.

3.7.1. Trabajo de campo

El trabajo de investigación comienza con la recolección de datos, por medio de fuentes de información primaria y secundaria.

3.7.1.1. Fuentes de Información

El presente trabajo de Investigación recabará información de diferentes fuentes, como bibliográficas, virtuales (internet), mediante la encuesta para levantamiento de información primaria, entre otras.

Fuentes de Información Primaria

Es aquella información que no ha sido filtrada, ni ha sido parte de ningún análisis, es información netamente creativa y original. Se la puede obtener directamente de una observación. (MALOTRA, 2008)

Para el propósito de estudio, las fuentes primarias se obtienen de encuestas realizados a los graduados y estudiantes del CEAC, que son usuarios de los servicios que la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE ofrece, con la ayuda de La Unidad de Bienestar Estudiantil, específicamente la unidad de seguimiento a graduados, mediante el análisis de la base de datos de graduados y estudiantes.

Fuentes de Información Secundaria

Contiene información primaria organizada, que permite el acceso al contenido de los datos de información. (MALOTRA, 2008)

Documentos escritos de los cuales se toma información o referencias tales como revistas, diarios, informes y libros, que tienen relación con un tema de investigación. Para el presente estudio, se utilizarán libros como “Estrategia, Medición y Calidad Total” de Juan Arapé, y “Marketing de Clientes” Daniel José Baquero, adicionalmente se obtendrá información de estudios previos en distintas universidades nacionales e internaciones, así como empresas, instituciones publicados y privadas, en las que se evalué el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes,

3.7.1.2. Organización de encuestas

Se clasifican a las encuestas obtenidas en el trabajo de campo, por graduados o estudiantes, posteriormente se las enumerará para su eventual revisión, consulta y detección de errores.

3.7.1.3. Introducción de datos

La información ya organizada, pasa ser ingresada al Software SPSS 22.0 para Windows. Con la correcta definición de variables y el atento ingreso de datos.

Nombre	tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Medidas	Columna	Visualización	M
4 Preparacion...	Numerico	0	2	4 Situacion academica	(1,00, Usad...	Ninguna	0	Desactiva	Nor
5 Control	Numerico	0	2	5 Control	(1,00, none...	Ninguna	0	Desactiva	Nor
6 Situacion...	Numerico	0	2	6 Situacion aban...	(1,00, Faba...	Ninguna	0	Desactiva	Nor
7 Trabajo	Numerico	0	2	7 Situacion aban...	(1,00, Faba...	Ninguna	0	Desactiva	Nor
8 Remunerac...	Numerico	0	2	8 Remuneracion m...	(1,00, Mono...	Ninguna	0	Desactiva	Nor
9 Remunerac...	Numerico	0	2	9 Remuneracion m...	(1,00, Mono...	Ninguna	0	Desactiva	Nor
10 Remunerac...	Numerico	8	2	10 Remuneracion m...	(1,00, Mono...	Ninguna	8	Desactiva	Nor
11 Fianciero_	Numerico	8	2	Fianciero_Teglas	Ninguna	Ninguna	8	Desactiva	Fa
12 Confiable	Numerico	8	2	Confiable	Ninguna	Ninguna	8	Desactiva	Fa
13 Capital_	Numerico	8	2	Capital de Resque...	Ninguna	Ninguna	8	Desactiva	Fa
14 Seguridad	Numerico	8	2	Seguridad	Ninguna	Ninguna	8	Desactiva	Fa
15 Limpio	Numerico	0	2	Limpio	Ninguna	Ninguna	0	Desactiva	Lac
16 LI	Numerico	0	2	LI Las Instalaciones...	(1,00, Instal...	Ninguna	0	Desactiva	Lac
17 PI	Numerico	0	2	PI Las Instalaciones...	(1,00, Instal...	Ninguna	0	Desactiva	Lac
18 RI	Numerico	0	2	RI Las Instalaciones...	Ninguna	Ninguna	0	Desactiva	Lac
19 LA	Numerico	0	2	LA La Universidad...	(1,00, Instal...	Ninguna	0	Desactiva	Lac
20 RP	Numerico	8	2	RP La universidad...	(1,00, Total	Ninguna	8	Desactiva	Fa
21 RP	Numerico	8	2	RP La universidad...	Ninguna	Ninguna	8	Desactiva	Fa
22 RP	Numerico	8	2	RP La universidad...	(1,00, Total	Ninguna	8	Desactiva	Fa
23 RP	Numerico	8	2	RP La universidad...	(1,00, Total	Ninguna	8	Desactiva	Fa
24 RP	Numerico	8	2	RP La universidad...	Ninguna	Ninguna	8	Desactiva	Fa

Gráfico 1: : Determinación de Variables en SPSS

Fuente: SPSS 22.0 para Windows

Caso	Sexo	Estado...	Preparacion...	Control	Situacion...	Trabajo	Remunerac...	Remunerac...	Remunerac...	Confiable	Capital de...	Seguridad	Limpio	LI	PI	RI	LA	RP	RP	RP	RP
1	Masculino	2100	Usado	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Linea 534...	2,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
2	Femenino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Linea 534...	2,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
3	Masculino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Mensajes	0,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
4	Masculino	2500	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00
5	Masculino	2500	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00
6	Masculino	2500	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00
7	Masculino	2500	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00
8	Femenino	2500	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00
9	Masculino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Linea 534...	2,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
10	Masculino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Linea 534...	0,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
11	Masculino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Linea 534...	0,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
12	Masculino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Mensajes	0,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
13	Femenino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Linea 534...	1,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
14	Masculino	2500	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00
15	Femenino	2100	Soltero	Estudiante	completo	Instalacion	Horario	Linea 534...	Linea 534...	Mensajes	1,00	1,00	400	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	400	3,00	5,00
16	Femenino	2700	Soltero	Estudiante	especial	Trabajaba	Fuera	Fuera 570...	Fuera 570...	Mensajes	1,00	1,00	500	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	500	3,00	5,00

Gráfico 2: Introducción de datos a SPSS

Fuente: SPSS 22.0 para Windows

3.7.1.4. Traspaso de información a Excel

Para el cálculo de la brecha entre expectativas y percepciones, de los graduados y estudiantes del CEAC, se pasan los datos de cada una de las encuestas a al software Excel y se realizan cálculos de diferencia resultados de percepciones menos resultados de expectativas.

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet with the following data structure:

	Percepción (P)	Expectativa (E)	Resultado (R)
1	6	6	0
2	5	7	-2
3	6	6	0
4	3	7	-4
5	6	6	0
6	7	4	3
7	6	7	-1
8	5	5	0
9	3	4	-1
10	4	3	1
11	5	6	-1
12	3	4	-1
13	4	3	1
14	5	4	1
15	6	7	-1
16	7	6	1
17	6	7	-1
18	5	5	0
19	4	3	1
20	3	4	-1
21	4	3	1
22	5	6	-1
23	6	4	2

Below the spreadsheet, the text "Percepción - Expectativa = Resultado" is displayed.

Gráfico 3: Proceso cálculo modelo SERVQUAL

Fuente: SPSS 22.0 para Windows

3.7.1.5. Cálculo de medias y estructuración de tablas y gráficos de SPSS

Posterior al cálculo individual de las 34 variables presentadas, se procede al traslado de datos nuevamente a SPSS, adicionando una celda extra en la que se guarden los cálculos realizados en Excel.

Como siguiente paso se procede al cálculo de medias de frecuencia entre cada uno de los 34 ítems presentados en nuestra encuesta, este proceso gracias al Software SPSS, se lo realiza con tan solo unos pocos comandos o clicks

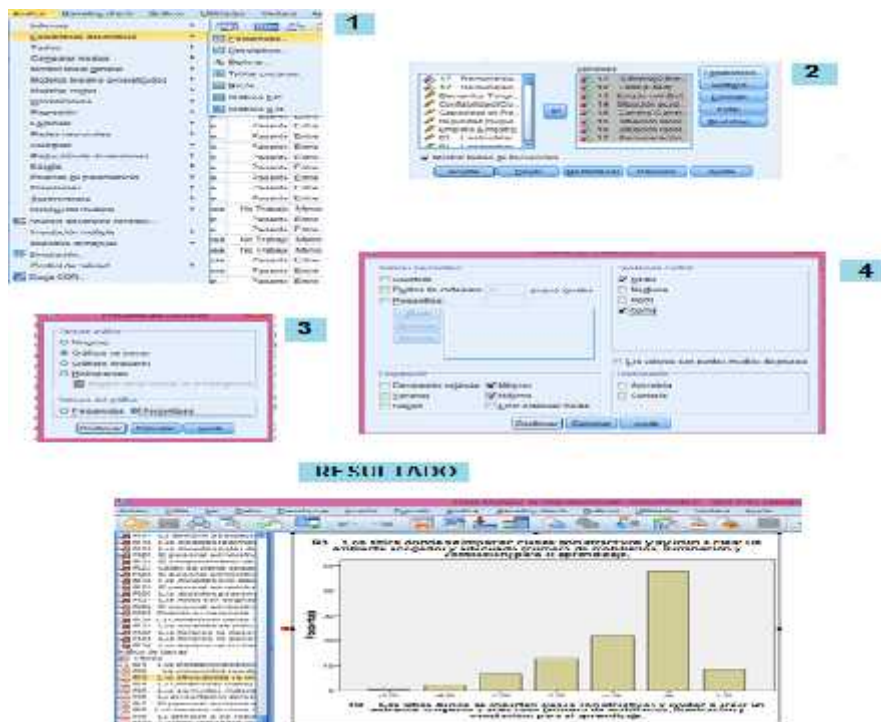


Gráfico 4: Cálculo de medias
 Fuente: SPSS 22.0 para Windows

3.7.1.6. Resultados

Luego de haber realizado las respectivas interpretaciones de los gráficos conjuntamente con las tablas de medias de todas las Sub – dimensiones, se las agrupa por dimensión y se realiza nuevamente los Tablas y gráficos de medias, agrupadas por dimensión.

Como siguiente paso se transfieren los datos de cada dimensión a tablas especializadas (Tabla de Satisfacción) dónde serán añadidos pesos, después a gráficos (Modelo Importancia - Satisfacción), para ser reflejados en matrices (Matriz QFD) solamente las Dimensiones con falencias.

3.7.1.7. Estrategias contra deficiencias

Consecuente mente a la realización de las Matrices QFD, se ordenan las estrategias plateadas y se adaptan a la realidad del presente estudio.

3.8. Aplicación y Procesamiento de Datos

3.8.1. Información personal, académica y laboral

1.1. GÉNERO

Tabla 14:
Género

1.1 Género				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	94	43,7	43,7	43,7
Femenino	121	56,3	56,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: En el Dept. del CEAC, existe mayor incidencia femenina de estudiantes y graduados, con un 56,3%. Demostrando que en las carreras administrativas hay mayor incidencia de mujeres, que tienen predilección a estas carreras

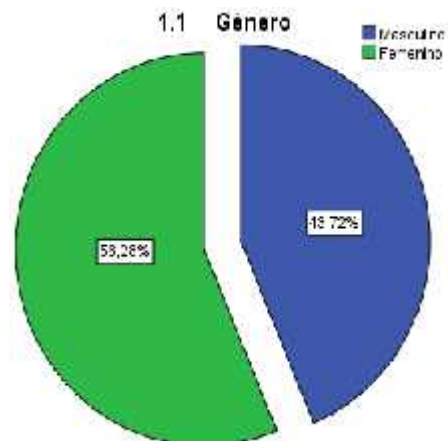


Gráfico 5: Género

1.2. EDAD

Tabla 15:
Edad

1.2 Edad				
Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21,00	20	9,3	9,3	9,3
22,00	24	11,2	11,2	20,5
23,00	42	19,5	19,5	40,0
24,00	48	22,3	22,3	62,3
25,00	41	19,1	19,1	81,4
26,00	17	7,9	7,9	89,3
27,00	14	6,5	6,5	95,8
28,00	2	,9	,9	96,7
29,00	3	1,4	1,4	98,1
30,00	1	,5	,5	98,6
32,00	2	,9	,9	99,5
34,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Las edades con mayores índices de respuesta están comprendidas entre los 21 y 25 años, siendo el porcentaje más alto 24 años, con el 22,33%. Demostrando un mayor interés de participación en graduados con pocos años de haber obtenido su título y estudiantes de los últimos niveles.

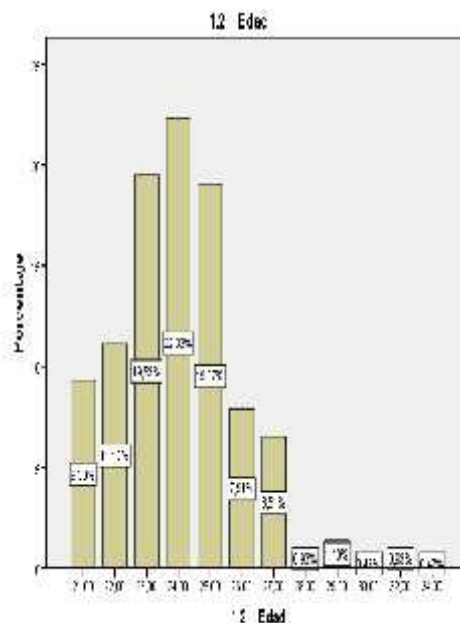


Gráfico 6: Edad

1.3. ESTADO CÍVIL

Tabla 16:
Estado civil

1.3 Estado civil				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	190	88,4	88,4	88,4
Casado	25	11,6	11,6	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se puede apreciar un índice mayor de graduados y estudiantes cuyo estado civil actual es soltero, con un 88,5%, siendo una población en crecimiento profesionalmente.

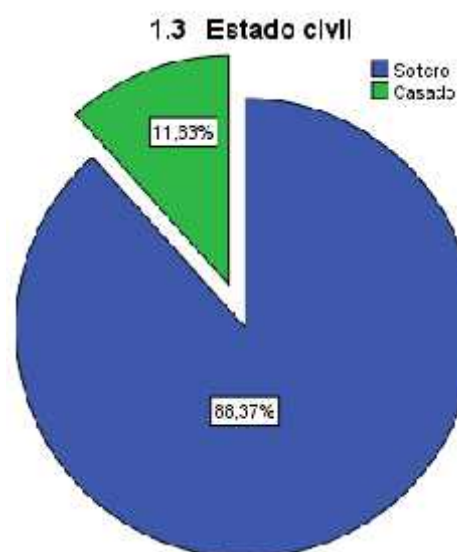


Gráfico 7: Estado civil

1.4. SITUACIÓN ACADÉMICA

Tabla 17:
Situación académica

1.4 Situación académica				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estudiante	104	48,4	48,4	48,4
Graduado	111	51,6	51,6	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: En el Departamento del CEAC, se aprecia un índice mayor de respuesta de graduados, con un 51,6%. Esto se debe, a que para la realización del presente estudio, fue necesaria la participación activa, tanto de graduados como de estudiantes, debido a que la metodología utilizada, es de tipo no experimental, con análisis longitudinal, porque la satisfacción total del graduado, se consigue durante el transcurso de la vida universitaria y después de la misma.



Gráfico 8: Situación académica

1.5. CARRERA

Tabla 18 :

Carrera

1.5 Carrera				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Finanzas y Auditoría	66	30,07	30,07	30,07
Mercadotecnia	58	27,0	27,0	57,7
Comercial	91	42,3	42,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: El presente gráfico confirma que la carrera con mayor número de estudiantes y graduados es la de Ing. en Finanzas y Auditoría, seguido por la de Ing. Comercial, mientras la que tiene menor número es Ing.en Mercadotecnia.

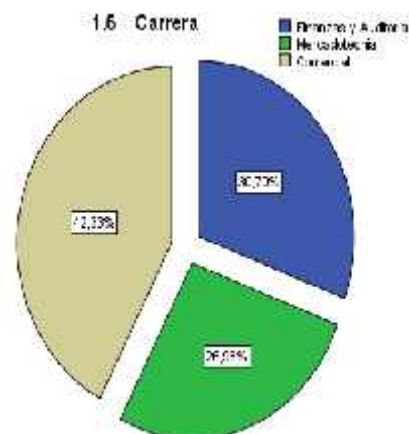


Gráfico 9: Carrera

1.6. SITUACIÓN LABORAL

1.6 Situación laboral graduados y estudiantes

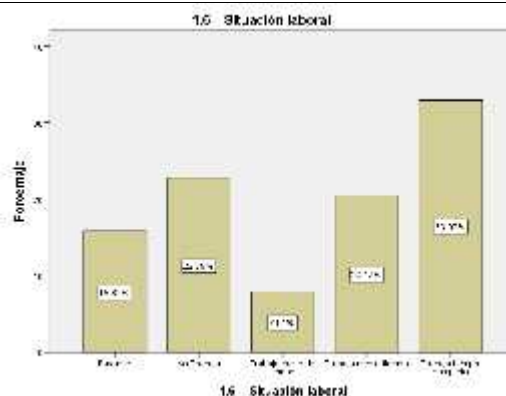
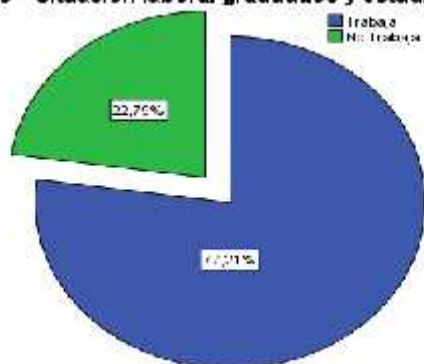


Gráfico 10: Situación Laboral Graduados y Estudiantes

Tabla 19:

Situación Laboral

1.6 Situación laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pasante	34	15,8	15,8	15,8
No Trabaja	49	22,8	22,8	38,6
Trabaja parte de tiempo	17	7,9	7,9	46,5
Trabaja medio tiempo	44	20,5	20,5	67,0
Trabaja tiempo completo	71	33,0	33,0	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Con referencia a la situación laboral de estudiantes y graduados del Departamento del CEAC, se aprecia que la mayor parte de los mismos trabaja, y, sólo el 22,79% no trabaja. Información relevante porque un estudiante al estar dentro del mercado laboral, tiene necesidades diferentes.

1.7. REMUNERACIÓN MENSUAL RECIBIDA POR EL TRABAJO DESEMPEÑADO

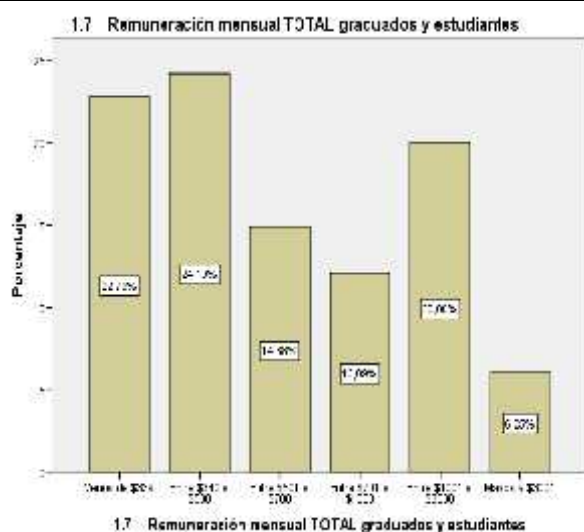


Gráfico 11: Remuneración mensual total graduados y estudiantes

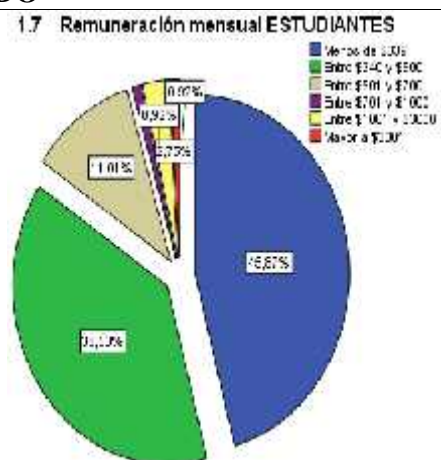


Gráfico 12: Remuneración mensual estudiantes

Tabla 20:
Remuneración mensual

1.7 REMUNERACIÓN MENSUAL GRADUADOS Y ESTUDIANTES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre \$0 y \$339	49	22,8	22,8	22,8
Entre \$340 y \$500	52	24,2	24,2	47,0
Entre \$501 y \$700	32	14,9	14,9	61,9
Entre \$701 y \$1000	26	12,1	12,1	74,0
Entre \$1001 y \$3000	43	20,0	20,0	94,0
Mayor a \$3001	13	6,0	6,0	100,0
TOTAL	234	100,0	100,0	

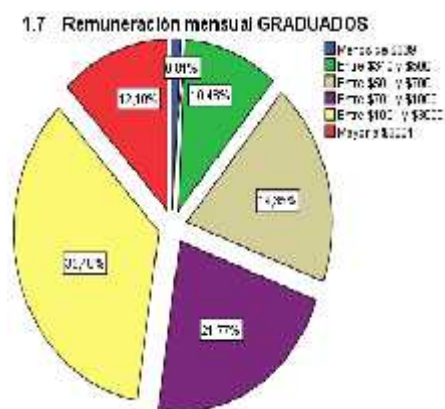


Gráfico 13: Remuneración mensual graduados

Análisis: La remuneración mensual que perciben los encuestados con mayor incidencia en graduados del CEAC, es entre \$1000 y \$3000, que representa un 35,48 del total de graduados; mientras que en los estudiantes de los últimos semestres va de \$340 y \$500, o un 38,53% del total; índice preocupante debido a que en las carreras administrativas, el título de tercer nivel incide directamente en las mejoras en la remuneración mensual y, según el Código del Trabajo, el salario básico para el 2015, supera los \$354.

3.8.2. Satisfacción de los graduados y estudiantes (Modelo SERVQUAL)

3.8.2.1. Ponderación de dimensiones

En la encuesta se pidió a los graduados y estudiantes que organizaran las dimensiones de la calidad del servicio de acuerdo a la importancia que para ellos tuvieran, asignando el número 5 para la más importante, hasta el uno, que sería la de menor importancia. Con los resultados de la misma, se realiza la distribución de puntajes y análisis para la respectiva jerarquización de la importancia de las distintas dimensiones:

Tabla 21:

Distribución para jerarquización de Dimensiones

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media
Elementos Tangibles	215	1	5	441	2,0512
Confiabilidad	215	1	5	584	2,7163
Capacidad de respuesta	215	1	5	821	3,8186
Seguridad	215	1	5	675	3,1395
Empatía	215	1	5	710	3,3023
N válido (según lista)	215				

Se observa que el total de la suma de los pesos en las dimensiones, da como resultado 3.505 puntos, el mismo que con una regla de 3, ayudará a asignar los pesos a cada una de las dimensiones.

Tabla 22:

Asignación de Pesos

DISTRIBUCIONES	PESOS
Elementos Tangibles	0,14
Confiabilidad	0,18
Capacidad de respuesta	0,25
Seguridad	0,21
Empatía	0,22



Gráfico 14: Resumen de Distribuciones

Se aprecia una equitativa distribución en el total de los puntajes de las 5 dimensiones, siendo la dimensión más fuerte, es decir con mayor importancia para los graduados y estudiantes del CEAC, con un peso del 25%, la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA es decir la disposición y voluntad del personal docente y administrativo, en la solución de problemas y prestación de servicios hacia el estudiante.

En segundo lugar, con un peso del 22%, se encuentra la dimensión de empatía, que trata del cuidado y atención individualizada, es decir conocer a fondo las necesidades de los graduados y estudiantes e interpretar adecuadamente sus requerimientos, seguida muy cerca se encuentra la dimensión de Seguridad, con un peso del 21%. Esta dimensión se caracteriza por los conocimientos y atención mostrados por el personal de la Universidad y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la prestación del servicio académico y administrativo, con apenas tres puntos menos porcentuales, es decir el 18%, se encuentra la dimensión de Confiabilidad, que es la habilidad que tiene el personal de la Universidad, para ejecutar el servicio prometido a los estudiantes de forma amable y cuidadosa.

Por último, con un peso del 14%, considerada la dimensión de menos relevancia para los graduados y estudiantes del CEAC, se encuentra la dimensión de elementos tangibles, es decir la apariencia y funcionalidad de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

3.8.2.2. Cálculo de la Satisfacción individual: Dimensión y preguntas

Se determina la satisfacción de cada una de las 5 dimensiones y sus preguntas, para ello es necesario un análisis individual de la percepción menos la experiencia de cada una de las preguntas.

3.8.2.2.1. Consolidación de datos del sondeo

3.8.2.2.1.1. Análisis de las Expectativas y Percepciones

Tabla 23:

Escala de medición para valores del 1 al 7

De	Hasta	Calificación
1	1,85	Malo
1,86	2,71	Pobre
2,72	3,57	Regular
3,58	4,43	Aceptable
4,44	5,29	Bueno
5,3	6,15	Muy bueno
6,16	7	Excelente

Fuente: (Zeithaml, 2011)

Tabla 24:

Resumen Dimensiones: Expectativas y Percepciones

DIMENSIONES	MEDIA	
	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES	5,75	5,08
CONFIABILIDAD	6,10	3,91
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6,02	3,94
SEGURIDAD	6,04	4,17
EMPATÍA	6,07	4,06
TOTAL	6,00	4,23



Tabla 25:
Resultados de Expectativas y Percepciones

DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo	Media
1 Las Instalaciones físicas de la Universidad (edificios, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, gimnasio, baños, zonas verdes, etc.) son cómodas, limpias y visualmente atractivas	2,00	7,00	5,65	1,00	7,00	5,18
2 La universidad cuenta con espacios adecuados para la realización de eventos (científicos, académicos, culturales, deportivos).	3,00	7,00	5,73	1,00	7,00	5,47
3 Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado (número de mobiliarios, iluminación y ventilación) para el aprendizaje.	3,00	7,00	5,76	1,00	7,00	5,10
4 La Universidad cuenta con equipos (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) actualizados.	3,00	7,00	6,16	1,00	7,00	4,61
5 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.	2,00	7,00	5,53	1,00	7,00	4,42
6 La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	2,00	7,00	5,69	1,00	7,00	5,31
7 El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	2,00	7,00	5,70	1,00	7,00	5,45
TOTAL			5,75			5,08

Continúa



DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo	Media
8 Los horarios de clase, fechas de entrega de notas, actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo programado.	1	7	6,25	1	7	4,49
9 La atención a los estudiantes por el personal administrativo, la entrega de documentos y los horarios de servicio según lo previamente establecido.	2	7	6,20	1	7	3,71
10 Cuando usted tiene un problema de tipo administrativo siente que la Universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.	1	7	6,04	1	7	3,28
11 Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.	1	7	6,06	1	7	3,61
12 El personal administrativo de la Universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.	1	7	6,06	1	7	3,26
13 Los servicios de la Unidad de bienestar estudiantil (ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, etc.) se facilitan según lo acordado.	1	7	5,99	1	7	4,11
14 Las servicios complementarios de la Universidad (biblioteca, departamento médico - odontológico - farmacia, cafetería, papelería, secretaría, tesorería, gimnasio, snack – bar, etc.) Se prestan según lo establecido.	1	7	6,10	1	7	4,88
TOTAL			6,10			3,91

Continúa



DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA		EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
		Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo	Media
15	El personal administrativo de la Universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.	1	7	6,08	1	7	3,67
16	Los docentes brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	1	7	6,07	1	7	4,39
17	La atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación que recorre diversos departamentos o jerarquías de los estudiantes es tramitada eficazmente y dentro de un tiempo razonable.	2	7	6,07	1	7	3,31
18	Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) dando respuesta a las inquietudes y peticiones diligentemente y con prontitud.	1	7	6,08	1	7	4,40
19	Los docentes están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1	7	5,95	1	7	4,25
20	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1	7	5,89	1	6	3,60
TOTAL		6,02			3,94		

DIMENSIÓN DE SEGURIDAD		EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
		Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo	Media
21	El comportamiento del docente de la Universidad le inspira confianza.	1	7	6,05	1	7	4,62
22	Usted se siente seguro en sus trámites administrativos.	1	7	6,05	1	7	3,73
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.	1	7	6,07	1	7	3,51
24	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	1	7	6,00	1	7	4,54
25	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.	1	7	5,96	1	7	3,89
26	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	1	7	6,06	1	7	4,43
27	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.	1	7	6,12	1	7	4,48
TOTAL		6,04			4,17		

Continúa



DIMENSION DE EMPATÍA	EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
	Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo	Media
28 Cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes.	1	7	6,06	1	7	3,84
29 El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.	1	7	6,12	1	7	4,43
30 Cuando es necesaria y solicitada los docentes le dan atención individualizada al estudiante	1	7	6,06	1	7	3,66
31 La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, eventos, etc.	1	7	6,02	1	7	4,29
32 Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan el interés por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.	1	7	6,15	1	7	3,97
33 Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	1	7	5,94	1	7	3,97
34 Los horarios de atención de las dependencias de la Universidad (biblioteca, departamento médico - odontológico - farmacia, editorial, residencia, etc.) son cómodos para los estudiantes.	2	7	6,13	1	7	4,28
TOTAL			6,07			4,06

3.8.2.2.2. Análisis de las expectativas por dimensión

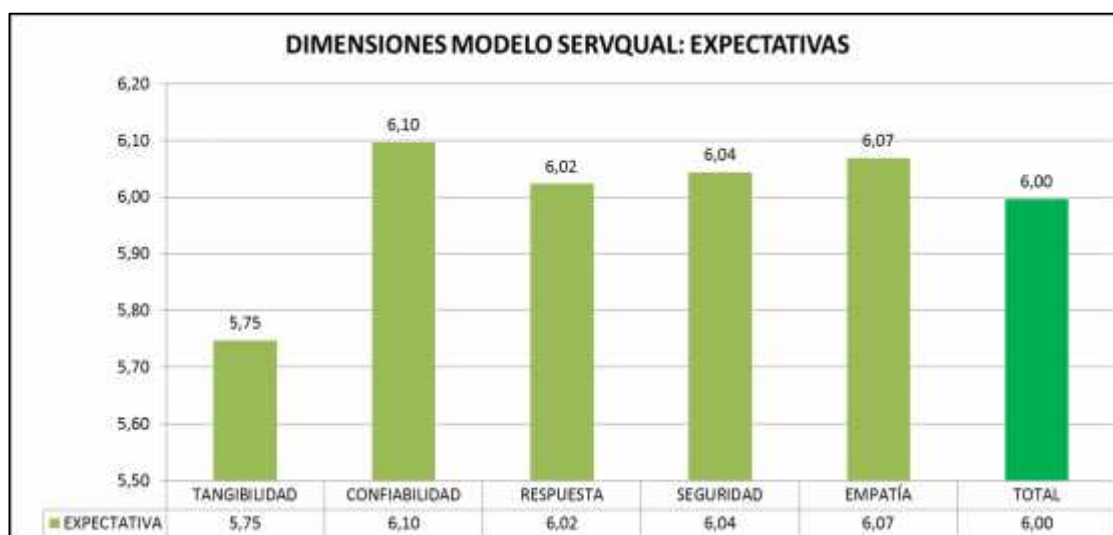


Gráfico 16: Resultado Expectativas

Los datos revelaron que las expectativas de los estudiantes acerca de los diferentes factores que integran las dimensiones de calidad de servicio, son elevadas, lo que representa un buen indicador de las intenciones, aspiraciones, sentido de pertenencia y el compromiso del estudiante para impactar en el entorno, lo que los convierte en fuentes valiosas para involucrar en el proceso de mejora continua de la calidad de la universidad.

Los niveles de expectativas pueden estar asociados a diferentes causas como: promesas que ha realizado la Universidad y el Programa en cuanto a la formación del profesional y los recursos con que cuenta para ello, graduado, prestigio y categorización de la Universidad, autoestima, acceso a información sobre otras universidades, entre otros.

Las dimensiones que presentan mayor expectativa para los graduados y estudiantes del CEAC, son la dimensión de confiabilidad y empatía, con un promedio de 6,08 y 6,07, respectivamente, lo que revela que para los estudiantes es altamente importante, que el personal de la universidad le proporcione los diferentes servicios de una forma atenta, amable, cuidadosa e individualizada. Las preguntas con mayores niveles de expectativa en las diferentes dimensiones son: 3,4, 8, 9, 17, 18, 21, 22,29 y 30.

De acuerdo con esto, es recomendable alinear prioritariamente los esfuerzos y recursos de la universidad, al cumplimiento de estos intereses particulares del estudiante, dado que, al tener el mayor nivel de expectativas, es más probable presentar brechas del servicio en estas dimensiones.

3.8.2.2.3. Análisis de las percepciones por dimensión

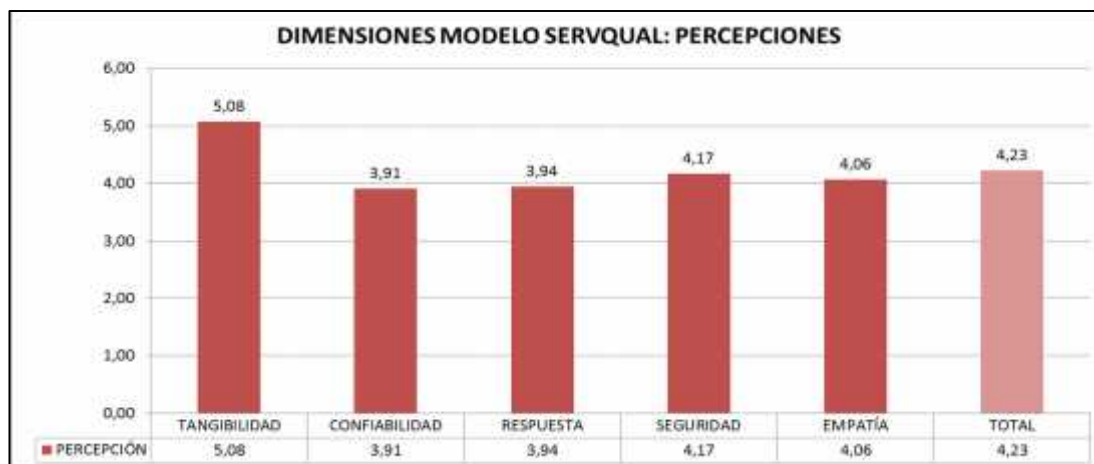


Gráfico 17: Resultado Percepciones

Se observa también que entre los factores analizados en cada una de las dimensiones, los que presentan mayores índices de insatisfacción son:

Tabla 26:

Mayor Perspectiva de Insatisfacción

Dimensiones	Mayor Nivel de Insatisfacción	Media
Elementos tangibles	4. La Universidad cuenta con equipos actualizados.	4,61
	5. Los elementos de comunicación son visualmente atractivos.	4,42
Confiabilidad	10. Cuando usted tiene un problema de tipo administrativo siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.	3,28
	12. El personal administrativo de la universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.	3,26
Capacidad de Respuesta	17. La atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación es tramitada eficazmente y dentro de un tiempo razonable.	3,31
	20. El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	3,60
Seguridad	22. Seguro en trámites administrativos realizados con la universidad.	3,73
	23. Atento y educación mostrados por el personal administrativo, en el trato con los estudiantes.	3,51
Empatía	28. Cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes.	3,85
	30. Atención individualizada, por parte del personal docente, al estudiante.	3,66

La información recogida en el presente estudio, acerca de la percepción de los factores que integran las dimensiones de la calidad, revela que los estudiantes evalúan los servicios que han recibido como aceptables, puesto que se encuentran entre 3,91 y 5,08, que de acuerdo a la escala de medición presentada se le otorga una calificación entre aceptable y bueno.

Puede apreciarse que la dimensión de ELEMENTOS TANGIBLES tiene la mejor percepción de la calidad del servicio, con un promedio de 8,08, en segundo y tercer lugar se encuentran las dimensiones de SEGURIDAD y empatía, con un promedio de 4,17 y 4,06, respectivamente. Por otra parte las dimensiones con las calificaciones más bajas son la de CONFIABILIDAD y CAPACIDAD DE RESPUESTA, con un promedio de 3,91 y 3,94, respectivamente, lo que claramente muestra vacíos en cuanto a el cuidado, atención individualizada al estudiante, disponibilidad y voluntad del personal, en la prestación del servicio, como tiempos de espera, cumplimiento de horarios, ciclos del servicio, entre otros. Que han afectado en la percepción de los servicios, repercutiendo directamente en el nivel de calidad percibido, por los graduados y estudiantes del CEAC.

3.8.2.2.3.1. Cálculo de las brechas por dimensión

Tabla 27:

Resumen General Resultado Expectativa vs Percepción

Dimensiones	Media		Brecha
	Expectativa	Percepción	Percepción - Expectativa
Elementos Tangibles	5,75	5,08	-0,67
Confiabilidad	6,10	3,91	-2,19
Capacidad De Respuesta	6,02	3,94	-2,09
Seguridad	6,04	4,17	-1,87
Empatía	6,07	4,06	-2,01
Total	6,00	4,23	-1,77

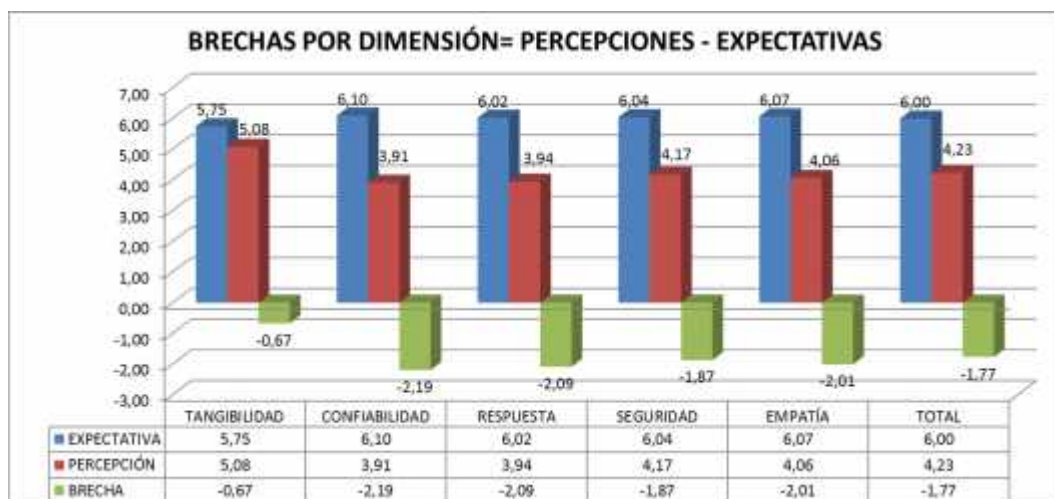


Gráfico 18: Resultado General Expectativa vs Percepción



Gráfico 19: Nivel de Satisfacción

3.8.2.2.3.2. Cálculo de las brechas parciales resumen

Tabla 28:
Brechas parciales

DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES					
RESULTADO = PECEPCIÓN - EXPECTATIVA	Expectativa	Percepción	Brecha	Satisfacción	Insatisfacción
1 Las Instalaciones físicas de la Universidad (edificios, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, gimnasio, baños, zonas verdes, etc.) son cómodas, limpias y visualmente atractivas.	5,65	5,18	-0,47	59,50	40,50
2 La universidad cuenta con espacios adecuados para la realización de eventos (científicos, académicos, culturales, deportivos).	5,73	5,47	-0,27	63,70	36,30
3 Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje (número de mobiliarios, iluminación y ventilación).	5,76	5,10	-0,67	58,10	41,90
4 La Universidad cuenta con equipos (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) actualizados.	6,16	4,61	-1,55	22,30	77,70
5 Los elementos de comunicación (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos y funcionales	5,53	4,42	-1,11	47,00	53,00
6 La presentación del personal docente.	5,69	5,31	-0,38	67,40	32,60
7 Presentación del personal administrativo.	5,70	5,45	-0,25	71,60	28,40
TOTAL	5,75	5,08	-0,67	55,66	44,34

Continúa 

DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD						
RESULTADO = PECEPCIÓN - EXPECTATIVA		Expectativa	Percepción	Brecha	Satisfacción	Insatisfacción
8	Cumplimiento del cronograma (horarios de clase, fechas de entrega de notas, actividades extracurriculares) por parte del docente	6,25	4,49	-1,78	18,60	81,40
9	Atención, entrega de documentación y cumplimiento de horarios de servicio por parte del personal administrativo	6,20	3,71	-2,53	14,90	85,10
10	Comprensión y colaboración por parte del personal administrativo	6,04	3,28	-2,77	16,30	83,70
11	Comprensión y colaboración del personal docente frente a problemas de tipo académico	6,06	3,61	-2,49	18,60	81,40
12	El personal administrativo de la Universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.	6,06	3,26	-2,75	16,70	83,30
13	Cumplimiento de los servicios de la Unidad de bienestar estudiantil (ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, etc.).	5,99	4,11	-1,83	28,80	71,20
14	Cumplimiento de los servicios universitarios (biblioteca, departamento médico - odontológico - farmacia, editorial, residencia, etc.).	6,10	4,88	-1,87	40,50	59,50
TOTAL		6,10	3,91	-2,19	22,06	77,94

Continúa



DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
RESULTADO = PECEPCIÓN - EXPECTATIVA		Expectativa	Percepción	Brecha	Satisfacción	Insatisfacción
15	El personal administrativo de la Universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.	6,08	3,67	-2,40	19,50	80,50
16	Comunicación de la programación académica por parte del personal docente (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	6,07	4,39	-1,70	18,10	81,90
17	La atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación es tramitada eficazmente y dentro de un tiempo razonable.	6,07	3,31	-2,83	15,80	84,20
18	Los docentes realimentan las diversas actividades dando respuesta a las inquietudes y peticiones, adecuadamente.	6,08	4,40	-1,67	18,10	81,90
19	Disponibilidad y disposición del personal docente referente a aspectos académicos	5,95	4,25	-1,69	26,00	74,00
20	Disponibilidad y disposición del personal administrativo frente a las solicitudes de los estudiantes.	5,89	3,60	-2,24	22,30	77,70
TOTAL		6,02	3,94	-2,09	19,97	80,03

Continúa



DIMENSIÓN DE SEGURIDAD						
RESULTADO = PECEPCIÓN - EXPECTATIVA		Expectativa	Percepción	Brecha	Satisfacción	Insatisfacción
21	El comportamiento del docente de la Universidad le inspira confianza.	6,05	4,62	-1,47	20,90	79,70
22	Seguridad en sus trámites administrativos realizados con la Universidad.	6,05	3,73	-2,33	14,00	86,00
23	Atención, educación y respeto del personal administrativo en el trato con los estudiantes.	6,07	3,51	-2,57	17,20	82,80
24	Atención, educación y respeto del personal docente en el trato con los estudiantes.	6,00	4,54	-1,41	27,00	73,00
25	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.	5,96	3,89	-2,04	19,50	80,50
26	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	6,06	4,43	-1,62	17,70	82,30
27	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.	6,12	4,48	-1,69	22,80	77,20
TOTAL		6,04	6,04	4,17	-1,87	19,87

Continúa



DIMENSIÓN DE EMPATÍA					
RESULTADO = PECEPCIÓN - EXPECTATIVA	Expectativa	Percepción	Brecha	Satisfacción	Insatisfacción
28 Atención individualizada al estudiante por parte del personal administrativo presta	6,06	3,84	-2,21	18,10	81,90
29 Cuando es necesaria y solicitada los docentes le dan atención individualizada al estudiante	6,12	4,43	-1,70	25,10	74,90
30 La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, eventos, etc.	6,06	3,66	-2,40	21,40	78,60
31 Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan el interés por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.	6,02	4,29	-1,74	22,30	77,70
32 Horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	6,15	3,97	-2,17	23,30	76,70
33 Horarios de atención de los servicios universitarios (biblioteca, departamento médico - odontológico - farmacia, etc.) cómodos para los estudiantes.	5,94	3,97	-1,96	27,90	72,10
34 Equipos de la Universidad (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) Disponibles, accesibles y adecuados a las necesidades de los estudiantes.	6,13	4,28	-1,83	27,40	72,60
TOTAL	6,07	6,07	4,06	-2,01	23,64

- **Análisis de brechas parciales y por dimensión**

Posterior al análisis independiente de expectativas y percepciones de calidad del servicio universitario, se obtuvo información valiosa, demostrando diferencias significativas entre el nivel mínimo de servicio esperado y el recibido, por parte de los graduados y estudiantes del CEAC, en sus diferentes experiencias de servicio.

La diferencia promedio entre las dimensiones de calidad de servicio es de -1,77, esta se calculó a partir de la media aritmética el resultado de las diferencia entre expectativas y percepciones de los graduados y estudiantes del CEAC.

Entre las dimensiones mencionadas la que presenta una mayor brecha entre expectativa y percepción, es la CONFIABILIDAD, con un promedio de -2,19, en segundo, tercer y cuarto lugar se encuentran las dimensiones de CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA y SEGURIDAD , con un promedio de -2,09, -2,01 y -1,87, respectivamente. Merece la pena destacar que la dimensión ELEMENTOS TANGIBLES, obtuvo la brecha más pequeña, con un promedio de -0,67.

Con lo expuesto anteriormente, cabe señalar que en la actualidad los estudiantes reciben servicios que está muy por debajo de sus expectativas, lo cual está generando una brecha en el servicio que repercute en el nivel de calidad general percibido, creando insatisfacción. Adicionalmente la mayor insatisfacción se evidencia en habilidad para ejecutar el servicio prometido, de una forma amable, cuidadosa y personalizado, así como en la disponibilidad y voluntad del personal docente y administrativo, en la prestación del servicio a los miembros de la comunidad politécnica, con tiempos de espera, cumplimiento de horarios, ciclos del servicio adecuados.

Para dar un tratamiento adecuado a la información, se procede al análisis de las brechas individuales, resultado de la diferencia entre percepciones y expectativas, haciendo énfasis en las que presentaron mayores deficiencias.

De acuerdo a las necesidades de la comunidad universitaria, con respecto a dimensión ELEMENTOS TANGIBLES, se encuentra la mayor en el mejoramiento y actualización permanente de los equipos con los que cuenta el Departamento del CEAC, y la Universidad. Adicionalmente, en la misma dimensión, cabe destacar la deficiencia en los elementos comunicacionales, en los que se evidencia que para la comunidad universitaria no satisface las expectativas de funcionalidad y atractivo visual.

En la DIMENSION DE CONFIABILIDAD, las mayores brechas encontradas se encuentran en la comprensión y falta de colaboración por parte del personal administrativo en la solución de problemas, seguida de la eficiencia en la prestación de servicios desde la primera vez por parte del personal administrativo, seguida se encuentran la DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA cuyas mayores brechas son: la comunicación adecuada y oportuna de fechas en las que culminará el servicio prestado por parte del personal administrativo y el tiempo de respuesta, tratamiento y atención a solicitudes, registro, matriculación y solución de problemas que requieren prontitud en el aspecto administrativo.

Respecto a la DIMENSIÓN DE SEGURIDAD las mayores brechas detectadas son: las acciones realizadas por parte del personal administrativo en el aspecto atención, educación, falta de seguridad en los trámites administrativos y la suficiencia de conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes, por último en la DIMENSIÓN DE EMPATÍA las mayores brechas detectadas en la calidad del servicio prestado, es en el interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, eventos, por parte de la universidad, también se nota una fuerte insatisfacción en si los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes y falta de atención individualizada por parte del personal administrativo.

Para obtener una información exacta acerca de la gravedad del Servicio, se añaden los pesos correspondientes a cada Dimensión.

3.8.2.2.4. Cálculo de las Brechas parciales

• DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

R1: INSTALACIONES FÍSICAS

Tabla 29:
Resultado Instalaciones físicas

R1 Las Instalaciones físicas de la Universidad (edificios, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, gimnasio, baños, zonas verdes, etc) son cómodas, limpias y

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-4,00	9	4,2	4,2	4,2
-3,00	5	2,3	2,3	6,5
-2,00	20	9,3	9,3	15,8
-1,00	53	24,7	24,7	40,5
,00	89	41,4	41,4	81,9
1,00	35	16,3	16,3	98,1
2,00	4	1,9	1,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Entre los graduados y estudiantes del CEAC, se observa una satisfacción del 40,5%, con referente a la comodidad, limpieza y atractivo visual de las instalaciones de la universidad, entre ella se encuentran los edificios, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc. Pese a ser un porcentaje aceptable, de acuerdo a las expectativas se puede mejorar.

R1 Las Instalaciones físicas de la Universidad (edificios, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, gimnasio, baños, zonas verdes, etc) son cómodas, limpias y

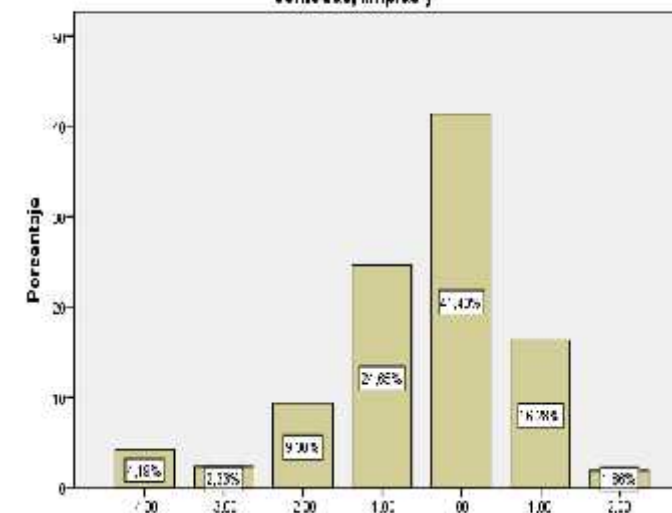


Gráfico 20: Resultado Instalaciones físicas

R2: ESPACIOS ADECUADOS PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS

Tabla 30:

Resultado Espacios adecuados

R2 La universidad cuenta con espacios adecuados para la realización de eventos (científicos, académicos, culturales, deportivos).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-4,00	4	1,9	1,9	1,9
-3,00	9	4,2	4,2	6,0
-2,00	20	9,3	9,3	15,3
-1,00	45	20,9	20,9	36,3
,00	82	38,1	38,1	74,4
1,00	40	18,6	18,6	93,0
2,00	15	7,0	7,0	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Entre los graduados y estudiantes del CEAC, se observa una insatisfacción del 36,3%, con respecto a los espacios universitarios, dedicados a la realización de eventos científicos, académicos, deportivos y culturales.

R2 La universidad cuenta con espacios adecuados para la realización de eventos (científicos, académicos, culturales, deportivos).

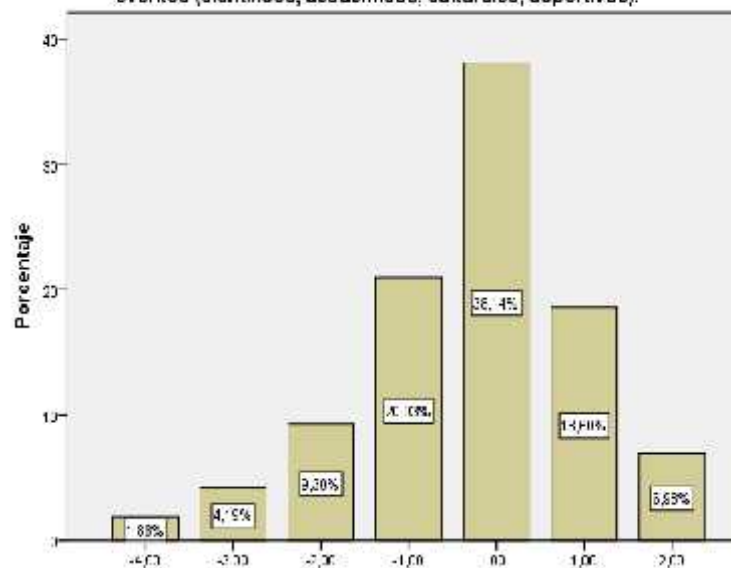


Gráfico 21: Resultado Espacios adecuados

R3: SITIOS DONDE SE IMPARTEN CLASES (MOBILIARIO, ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN)

Tabla 31:

Resultado Sitios donde se imparten clases

R3 Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado (número de mobiliarios, iluminación y ventilación) para el aprendizaje.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-5,00	1	,4	,4	,4
-4,00	5	2,3	2,3	2,8
-3,00	13	6,0	6,0	8,8
-2,00	28	13,0	13,0	21,9
-1,00	43	20,0	20,0	41,9
,00	105	48,8	48,8	90,7
1,00	20	9,3	9,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una satisfacción del 58,1%, entre los graduados y estudiantes del CEAC, referente a si los sitios donde se imparten clases, crean un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje, así como también, los mobiliarios, iluminación y ventilación de los mismos.

R3 Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado (numero de mobiliarios, iluminación y ventilación) para el aprendizaje.

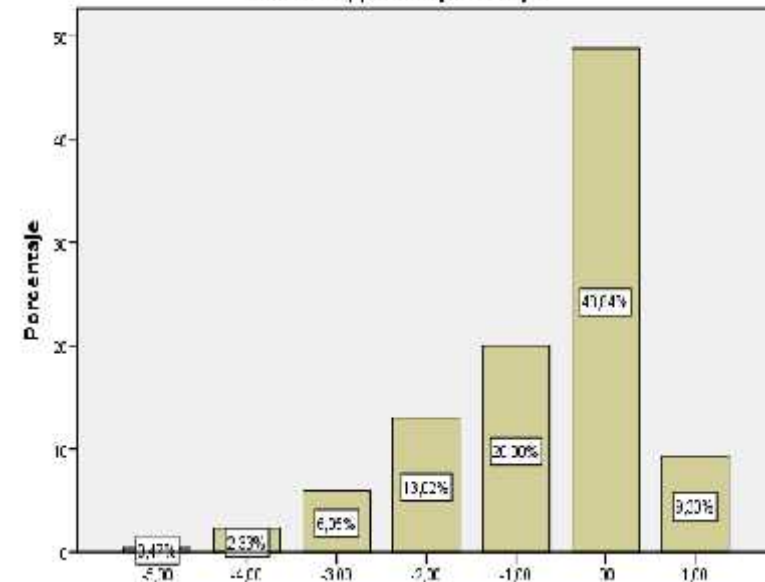


Gráfico 22: Resultado Sitios donde se imparten clases

R4: EQUIPOS

Tabla 32:
Resultado Equipos

R4 La Universidad cuenta con equipos (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) actualizados.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	1	,5	,5	,5
-5,00	5	2,3	2,3	2,8
-4,00	17	7,9	7,9	10,7
-3,00	20	9,3	9,3	20,0
-2,00	58	27,0	27,0	47,0
-1,00	66	30,7	30,7	77,7
,00	40	18,6	18,6	96,3
1,00	8	3,7	3,7	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Entre los graduados y estudiantes del CEAC, se observa una insatisfacción del 77,7%, referente a actualización de equipos con los que cuentan las salas de cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, entre otros.

R4 La Universidad cuenta con equipos (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) actualizados.

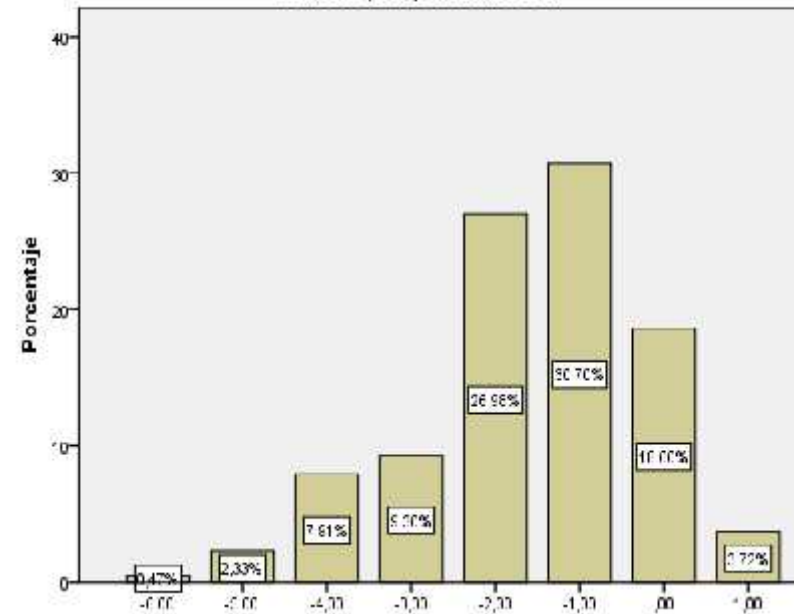


Gráfico 23: Resultado Equipos

R5: MATERIALES DE COMUNICACIÓN

Tabla 33:

Resultado materiales de comunicación

R5 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-5,00	2	,9	,9	,9
-4,00	10	4,7	4,7	5,6
-3,00	26	12,1	12,1	17,7
-2,00	45	20,9	20,9	38,6
-1,00	31	14,4	14,4	53,0
,00	90	41,9	41,9	94,9
1,00	11	5,1	5,1	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Entre los graduados y estudiantes del CEAC, se observa una insatisfacción del 53%, en referencia a los materiales de comunicación entre ellos se encuentran folletos, reportes, publicidad, afiches, volantes, pizarras informativas, revistas, redes sociales, etc.

R5 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.

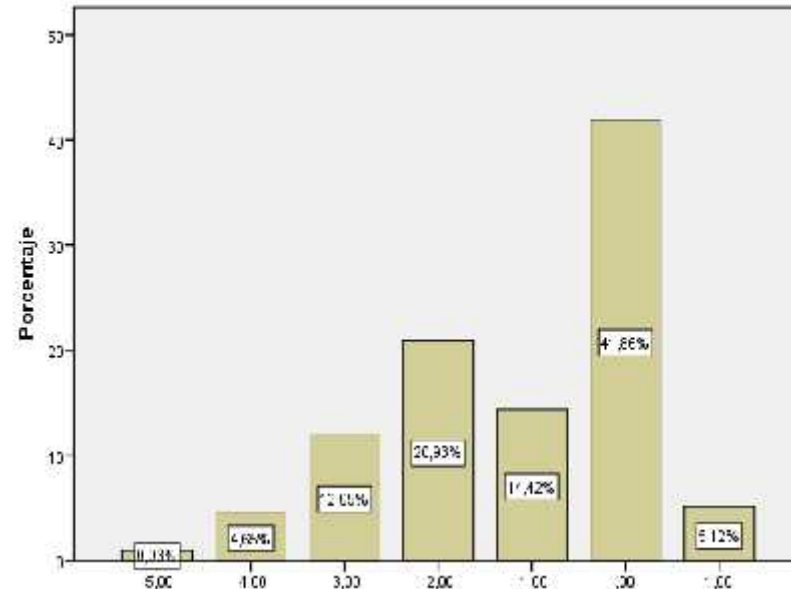


Gráfico 24: Resultado materiales de comunicación

R6: PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 34:

Resultado Presentación del Personal Docente

R6 La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-5,00	1	,4	,4	,4
-3,00	9	4,2	4,2	5,1
-2,00	29	13,5	13,5	18,6
-1,00	30	14,0	14,0	32,6
,00	104	48,4	48,4	80,9
1,00	41	19,1	19,1	100,0
Total	215	100,0	100,0	
-3,00	9	4,2	4,2	5,1

Análisis: Existe una satisfacción del 32,6% con respecto a la presentación del personal docente, entre los graduados y estudiantes el CEAC, con lo que se observa la importancia que tiene esta sub – dimensión para el personal docente.

R6 La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.

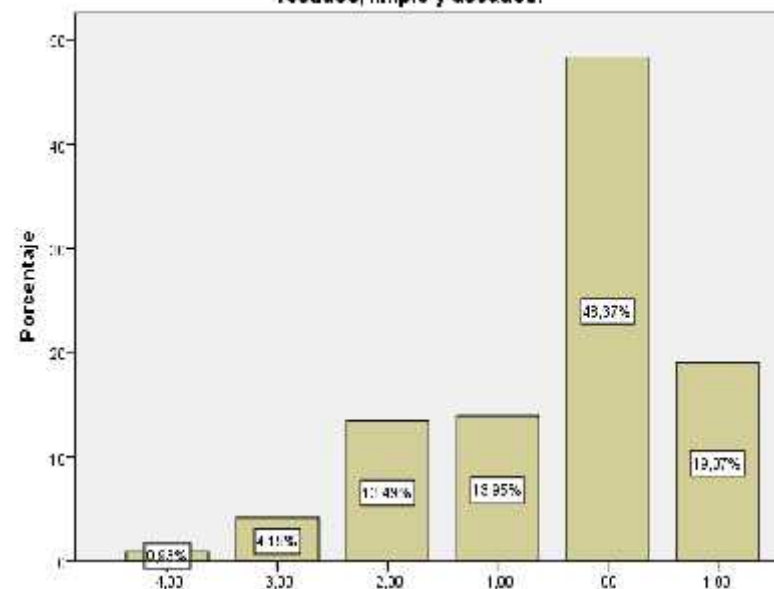


Gráfico 25: Resultado Presentación del Personal Docente

R7: PRESENTACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 35:

Resultado Presentación del personal administrativo

R7 El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-4,00	1	,4	,4	,4
-3,00	8	3,7	3,7	4,2
-2,00	15	7,0	7,0	11,2
-1,00	37	17,2	17,2	28,4
,00	113	52,6	52,6	80,9
1,00	41	19,1	19,1	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Entre los graduados y estudiantes el CEAC, existe una satisfacción del 71,6% con respecto a la presentación del personal administrativo, superior por un par de puntos a la satisfacción percibida en referencia a la presentación del personal docente.

R7 El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.

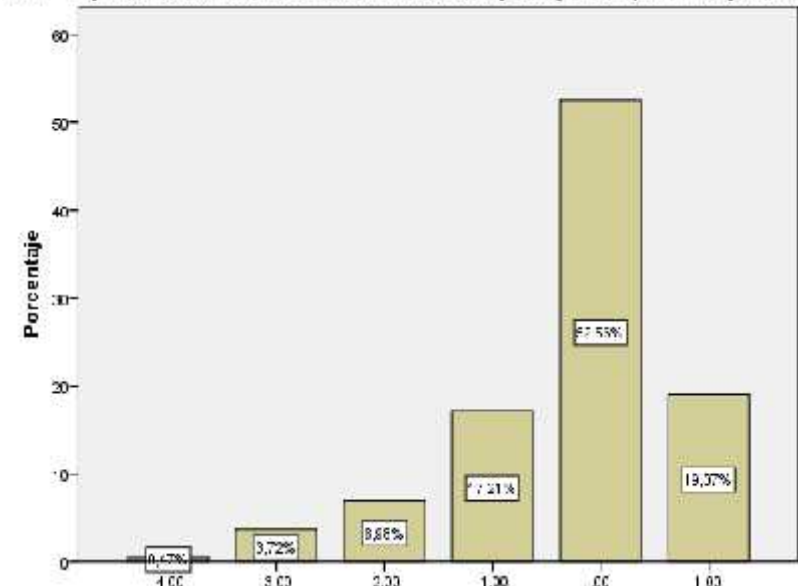


Gráfico 26: Resultado Presentación del personal administrativo

• **DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD**

R8: CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA POR LOS DOCENTES

Tabla 36:

Resultado Cumplimiento de cronograma por los docente

R8 Los horarios de clase, fechas de entrega de notas, actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo programado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	2	,9	,9	,9
-5,00	1	,5	,5	1,4
-4,00	21	9,8	9,8	11,2
-3,00	35	16,3	16,3	27,4
-2,00	67	31,2	31,2	58,6
-1,00	49	22,8	22,8	81,4
,00	32	14,9	14,9	96,3
1,00	6	2,8	2,8	99,1
2,00	1	,5	,5	99,5
3,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una insatisfacción del 81,4%, entre los graduados y estudiantes del CEAC, con respecto al cumplimiento en el tiempo programado, de los horarios de clase, fecha de entrega de notas y actividades

R8 Los horarios de clase, fechas de entrega de notas, actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo programado.

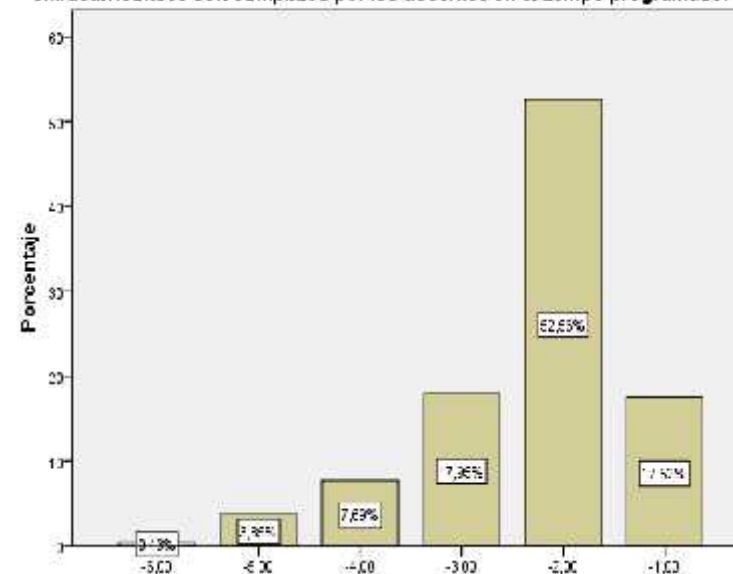


Gráfico 27: Resultado Cumplimiento de cronograma por docentes

R9: ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 37:

Resultado Atención por parte del personal administrativo

R9 La atención a los estudiantes por el personal administrativo, la entrega de documentos y los horarios de servicio según lo previamente establecido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	16	7,4	7,4	7,4
-5,00	12	5,6	5,6	13,0
-4,00	35	16,3	16,3	29,3
-3,00	49	22,8	22,8	52,1
-2,00	41	19,1	19,1	71,2
-1,00	30	14,0	14,0	85,1
,00	24	11,2	11,2	96,3
1,00	1	,5	,5	96,7
2,00	2	,9	,9	97,7
3,00	5	2,3	2,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: En referencia a la atención, entrega de documentos y cumplimiento de horarios por parte del personal administrativo a los estudiantes, no se la realiza adecuadamente, lo que trae consigo, una alta insatisfacción de 85,1%, entre los graduados y estudiantes del CEAC.

R9 La atención a los estudiantes por el personal administrativo, la entrega de documentos y los horarios de servicio según lo previamente establecido.

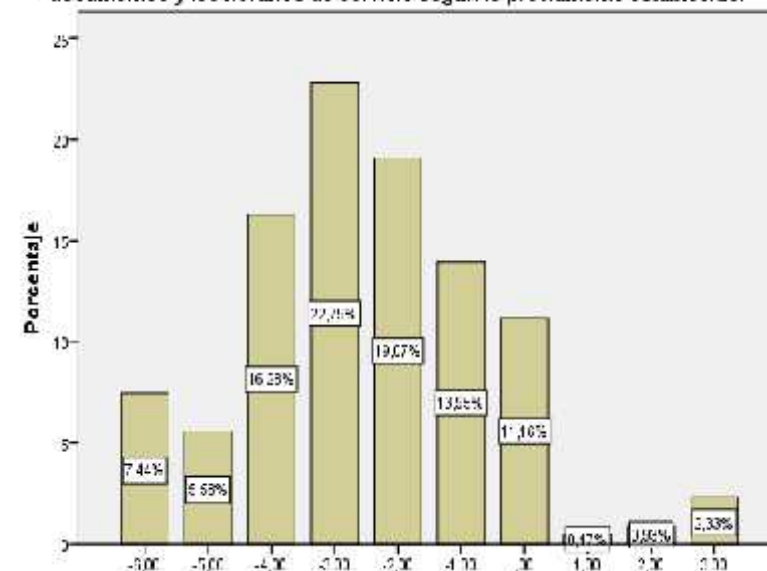


Gráfico 28: Resultado Atención por parte del personal administrativo

R10: COMPRENSIÓN Y COLABORACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 38:

Resultado comprensión y colaboración del personal administrativo

R10 Cuando usted tiene un problema de tipo administrativo siente que la Universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	17	7,3	7,3	7,3
-5,00	24	11,2	11,2	18,1
-4,00	55	25,6	25,6	43,7
-3,00	39	18,1	18,1	61,9
-2,00	29	13,5	13,5	75,3
-1,00	18	8,4	8,4	83,7
,00	23	10,7	10,7	94,4
1,00	2	,9	,9	95,3
2,00	2	,9	,9	96,3
3,00	8	3,7	3,7	100,0
215	100,0	100,0	100,0	Total

Análisis: Con respecto a la comprensión y colaboración de la universidad frente a la solución de algún problema administrativo que se le presente al estudiante, como documentación, registro, matriculación, horarios de atención, entre otros, existe una fuerte insatisfacción, representada con el 83,7%.

R10 Cuando usted tiene un problema de tipo administrativo siente que la Universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.

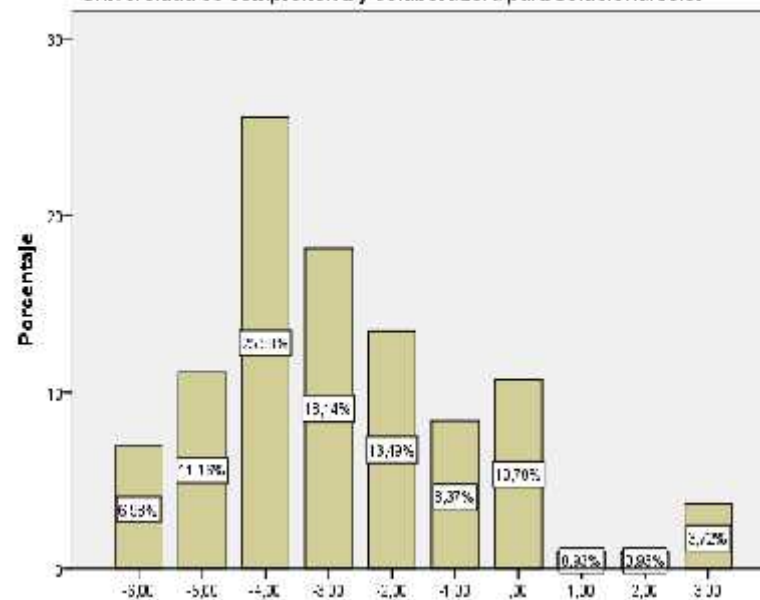


Gráfico 29: Resultado comprensión y colaboración del personal administrativo

R11: ESPACIOS ADECUADOS PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS

Tabla 39:

Resultado comprensión y colaboración de la Universidad frente a un problema académico

R11 Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	20	8,5	8,5	8,5
-5,00	16	7,4	7,4	15,3
-4,00	35	16,3	16,3	31,6
-3,00	45	20,9	20,9	52,6
-2,00	36	16,7	16,7	69,3
-1,00	26	12,1	12,1	81,4
,00	31	14,4	14,4	95,8
2,00	5	2,3	2,3	98,1
4,00	1	,5	,5	98,6
5,00	3	1,4	1,4	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Con respecto a la comprensión y colaboración de la Universidad frente a la solución de algún problema académico, como horarios de clase, cronogramas de actividades, eventos externos, asignación de nota, entre otros, que se le presente al estudiante, se observa una fuerte insatisfacción, representada con el 81,4%.

R11 Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para solucionárselo.

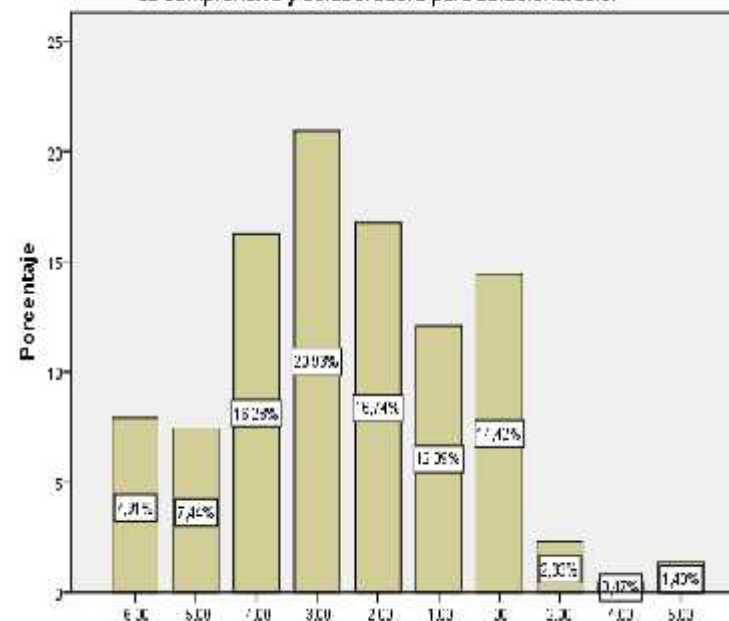


Gráfico 30: Resultado comprensión y colaboración de la Universidad frente a un problema académico

R12:EL PERSONAL ADMINISTRATIVO REALIZA BIEN SU TRABAJO DESDE LA PRIMERA VEZ

Tabla 40:

Resultado el personal administrativo realiza bien su trabajo desde la primera vez

R12 El personal administrativo de la Universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	17	7,9	7,9	7,9
-5,00	35	15,0	15,0	21,8
-4,00	49	20,9	20,9	42,7
-3,00	35	15,0	15,0	57,7
-2,00	42	17,9	17,9	75,6
-1,00	17	7,3	7,3	82,9
,00	27	11,5	11,5	94,4
1,00	6	2,6	2,6	97,0
2,00	2	,9	,9	97,9
3,00	3	1,3	1,3	99,1
4,00	2	,9	,9	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Análisis: Se observa fuerte insatisfacción, con una incidencia del 82,9%, entre los graduados y estudiantes del CEAC, demostrando que existen errores en la prestación del servicio, por parte del personal administrativo.

R12 El personal administrativo de la Universidad realiza bien el servicio desde la primera vez.

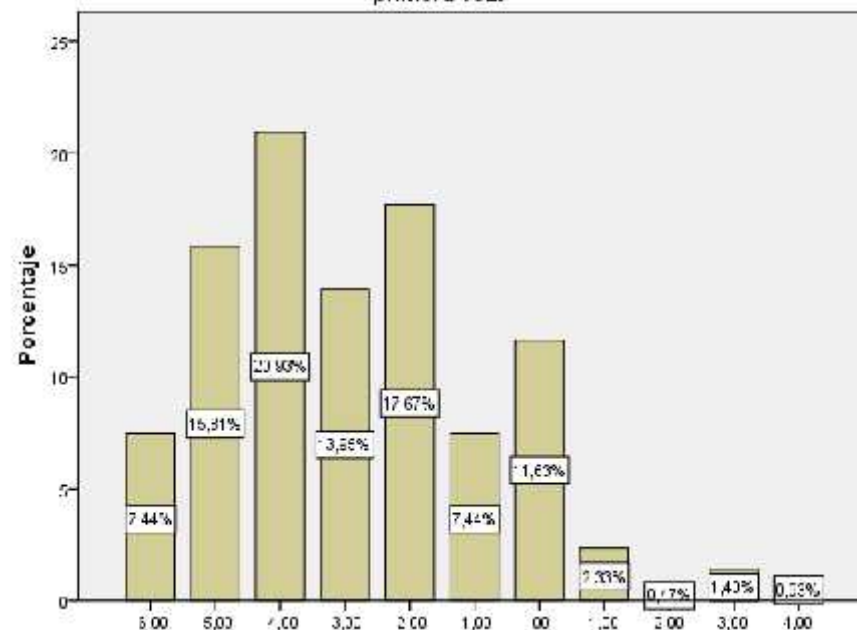


Gráfico 31: Resultado el personal administrativo realiza bien su trabajo desde la primera vez

R13: SERVICIOS DE LA UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Tabla 41:

Resultado Servicios de la Unidad de Bienestar Estudiantil

R13 Los servicios de la Unidad de bienestar estudiantil (ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, etc.) se facilitan según lo acordado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	4	1,9	1,9	1,9
-5,00	7	3,3	3,3	5,1
-4,00	33	15,3	15,3	20,5
-3,00	37	17,2	17,2	37,7
-2,00	45	20,9	20,9	58,6
-1,00	27	12,6	12,6	71,2
,00	52	24,2	24,2	95,3
1,00	4	1,9	1,9	97,2
2,00	6	2,8	2,8	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Con respecto a los servicios que brinda la Unidad de bienestar estudiantil, ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, entre otras. Existe una insatisfacción del 71,2% por parte de los graduados y estudiantes del CEAC, con ello se observa que los mismos no sienten apoyo por parte de esta Unidad.

R13 Los servicios de la Unidad de bienestar estudiantil (ayudas económicas, seguro de accidentes, desarrollo estudiantil, bolsa de empleo, etc.) se facilitan según lo acordado.

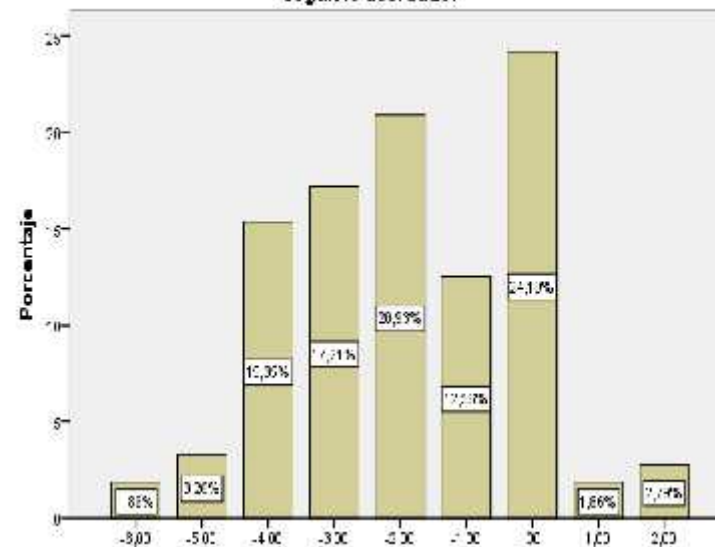


Gráfico 32: Resultado Servicios de la Unidad de Bienestar Estudiantil

• **DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA**

R14: SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Tabla 42:
Resultados Servicios Universitarios

R14 El conjunto de servicios encaminados al bienestar de la comunidad politécnica (Biblioteca, Secretaría General, Trabajo social, Departamento médico, Editorial, Farmacia, Laboratorio clínico, Odontología, Psicología, Residencia estudiantil, Lector óptico, Fisioterapia) se prestan según lo acordado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-4,00	31	14,4	14,4	14,4
-3,00	7	3,3	3,3	17,7
-2,00	38	17,7	17,7	35,3
-1,00	52	24,2	24,2	59,5
,00	79	36,7	36,7	96,3
1,00	5	2,3	2,3	98,6
2,00	3	1,4	1,4	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Con respecto a la satisfacción global del conjunto de servicios que brinda la Universidad, se aprecia una insatisfacción del 59,5%, entre los graduados y estudiantes del CEAC. Entre los servicios consultados se encuentran: la biblioteca, secretaría general, trabajo social, departamento médico, editorial, farmacia, laboratorio clínico, odontología, psicología, residencia estudiantil, lector óptico y fisioterapia.

R14 El conjunto de servicios encaminados al bienestar de la comunidad politécnica (Biblioteca, Departamento médico, Editorial, Farmacia, Laboratorio clínico, Odontología, Psicología, Residencia estudiantil, etc) se presta según lo acordado.

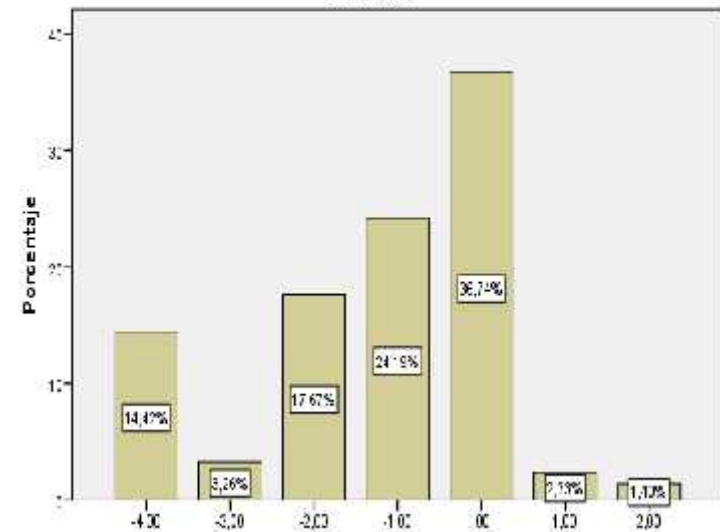


Gráfico 33: Resultados Servicios Universitarios

R15: TIEMPOS DE RESPUESTA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 43:
Resultado Tiempos de respuesta por parte del personal administrativo

R15 El personal administrativo de la Universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	9	4,2	4,2	4,2
-5,00	17	7,9	7,9	12,1
-4,00	48	22,3	22,3	34,4
-3,00	41	19,1	19,1	53,5
-2,00	30	14,0	14,0	67,4
-1,00	28	13,0	13,0	80,5
,00	24	11,2	11,2	91,6
1,00	14	6,5	6,5	98,1
2,00	3	1,4	1,4	99,5
3,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Existe una insatisfacción del 80,5% con respecto la falta de comunicación por parte del personal administrativo sobre la prestación del servicio.

R15 El personal administrativo de la Universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.

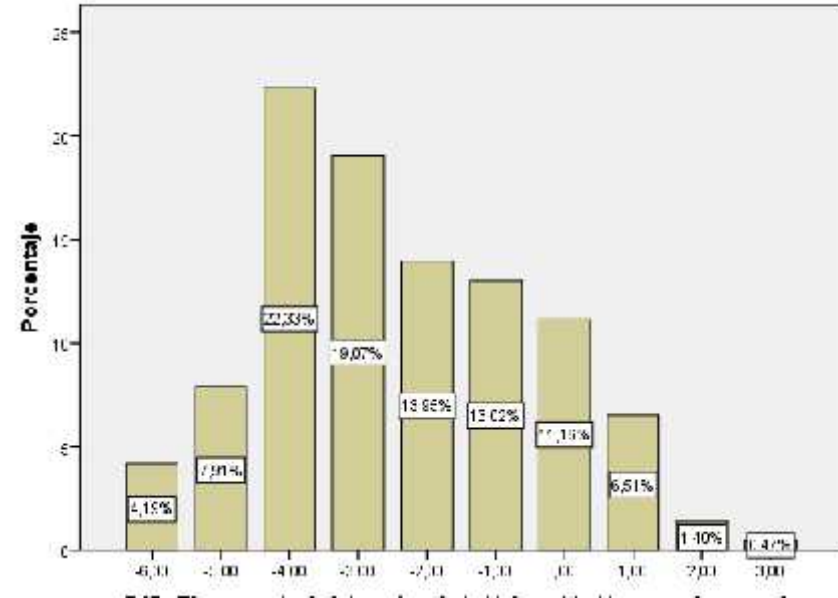


Gráfico 34: Resultado Tiempos de respuesta por parte del personal administrativo

R16: COMUNICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA POR PARTE DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 44:

Resultado Comunicación de la programación académica por parte del docente

R16 Los docentes brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	3	1,4	1,4	1,4
-5,00	7	3,3	3,3	4,7
-4,00	22	10,2	10,2	14,9
-3,00	26	12,1	12,1	27,0
-2,00	55	25,6	25,6	52,6
-1,00	63	29,3	29,3	81,9
,00	27	12,6	12,6	94,4
1,00	5	2,3	2,3	96,7
2,00	2	,9	,9	97,7
4,00	3	1,4	1,4	99,1
5,00	2	,9	,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una insatisfacción por parte de los graduados y estudiantes del CEAC, con un 81,9%, en referencia a si los docentes comunican a los estudiantes la programación académica y la llevan a cabo. Programación de las fechas de evaluaciones, exámenes, entrega de notas, entre otras.

R16 Los docentes brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)

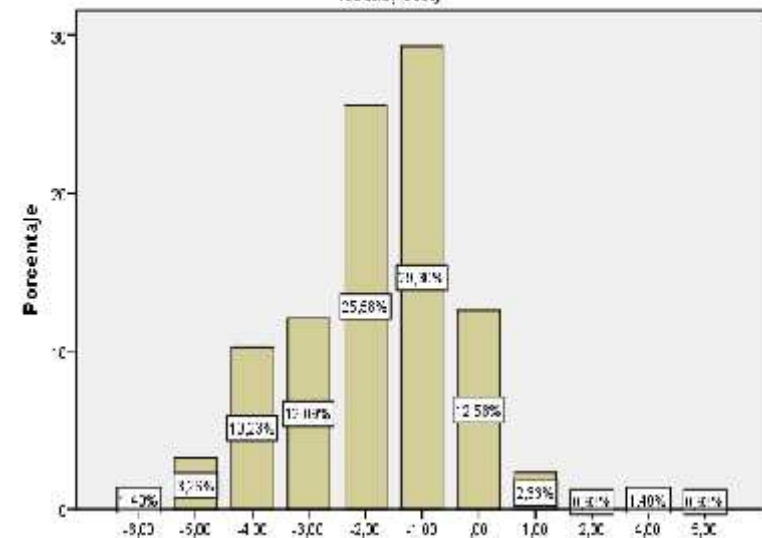


Gráfico 35: Resultado Comunicación de la programación académica por parte del docente

R17: ATENCIÓN A SOLICITUDES E DOCUMENTACIÓN, REGISTRO Y MATRICULACIÓN

Tabla 45:

Resultados Atención a solicitudes e documentación, registro y matriculación

R17 La atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación que recorre diversos Departamentos o jerarquías de los estudiantes es tramitada eficazmente y dentro de un tiempo razonable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	24	11,2	11,2	11,2
-5,00	26	12,1	12,1	23,3
-4,00	42	19,5	19,5	42,8
-3,00	30	14,0	14,0	56,7
-2,00	23	10,7	10,7	67,4
-1,00	36	16,7	16,7	84,2
,00	22	10,2	10,2	94,4
1,00	7	3,3	3,3	97,7
3,00	5	2,3	2,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una insatisfacción 84,2%, entre los graduados y estudiantes, referente a la efectividad y eficacia en la atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación, la misma que recorre diversos departamentos o jerarquías.

R17 La atención a solicitudes de documentación, registro y matriculación que recorre diversos departamentos o jerarquías de los estudiantes es tramitada eficazmente y dentro de un tiempo razonable.

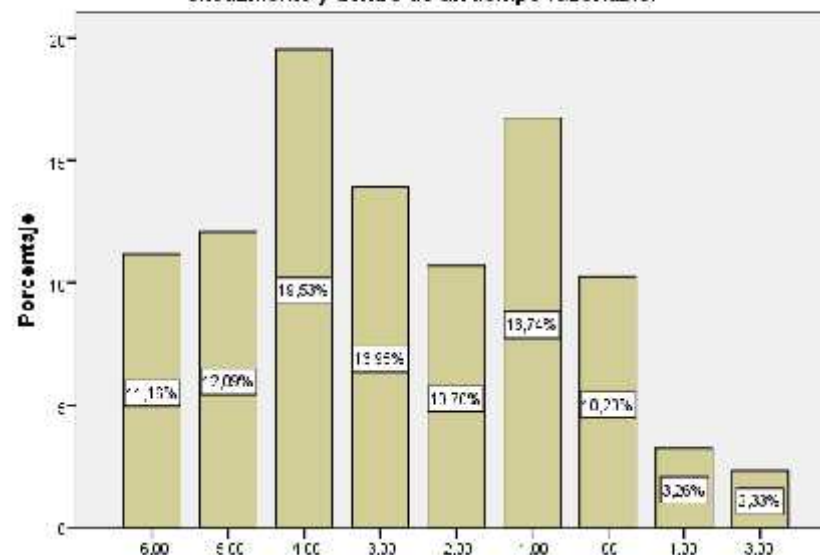


Gráfico 36: Resultados Atención a solicitudes e documentación, registro y matriculación

R18: RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 46:

Resultado de Respuesta y retroalimentación por parte del docente

R18 Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) dando respuesta a las inquietudes y peticiones diligentemente y con prontitud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	1	,5	,5	,5
-5,00	1	,5	,5	,9
-4,00	19	8,8	8,8	9,8
-3,00	46	21,4	21,4	31,2
-2,00	62	28,8	28,8	60,0
-1,00	47	21,9	21,9	81,9
,00	28	13,0	13,0	94,9
1,00	3	1,4	1,4	96,3
2,00	2	,9	,9	97,2
4,00	1	,5	,5	97,7
5,00	5	2,3	2,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una insatisfacción del 81,9 con respecto a la retroalimentación y a la diligencia y pronta respuesta a las inquietudes y peticiones por parte del personal docente, hacia los estudiantes.

R18 Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) dando respuesta a las inquietudes y peticiones diligentemente y con prontitud.

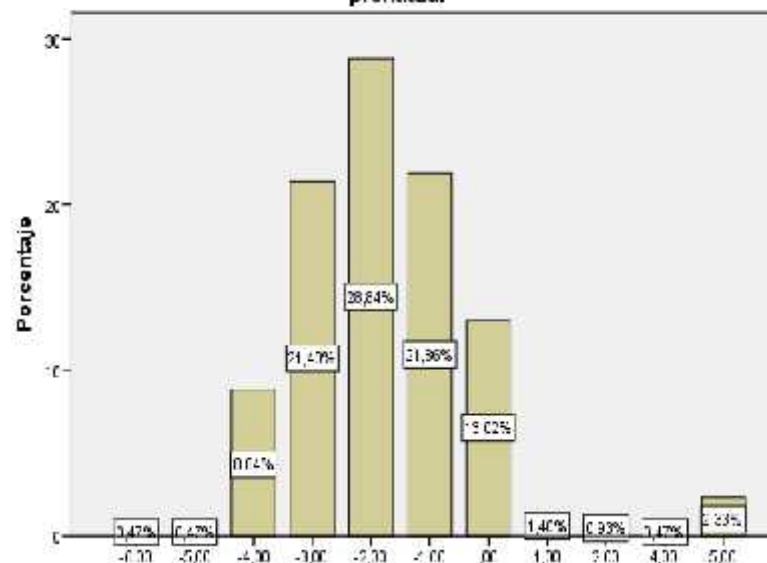


Gráfico 37: Resultado Comunicación de la programación académica por parte del docente

R19: DISPONIBILIDAD Y EFICIENCIA DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 47:
Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo

R19 Los docentes están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	4	1,9	1,9	1,9
-5,00	5	2,3	2,3	4,2
-4,00	17	7,9	7,9	12,1
-3,00	42	19,5	19,5	31,6
-2,00	52	24,2	24,2	55,8
-1,00	39	18,1	18,1	74,0
,00	45	20,9	20,9	94,9
1,00	4	1,9	1,9	96,7
2,00	6	2,8	2,8	99,5
3,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una fuerte insatisfacción por parte de los graduados y estudiantes, con respecto a la disposición que brindan los docentes hacia los estudiantes en la respuesta oportuna a las solicitudes, con un 74,0% de insatisfacción.

R19 Los docentes están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.

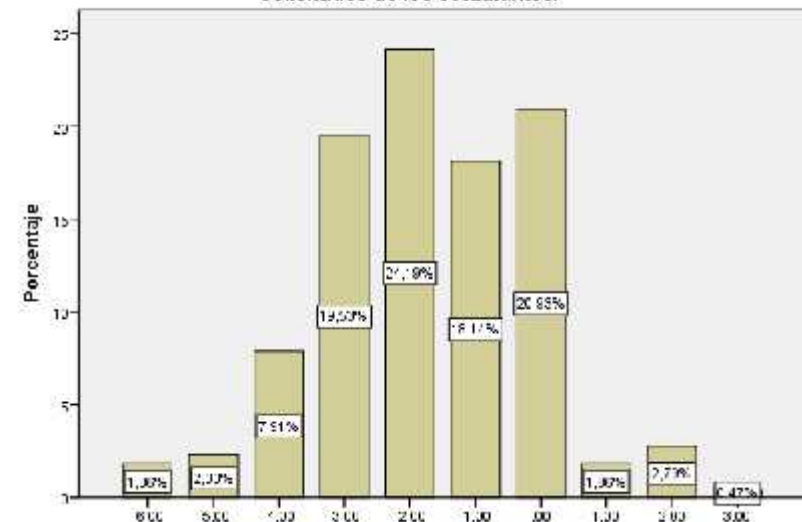


Gráfico 38: Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo

R20: RESULTADO DISPONIBILIDAD Y EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 48:

Resultado Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo

R20 El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	14	6,0	6,0	6,0
-5,00	17	7,9	7,9	14,4
-4,00	26	12,1	12,1	26,5
-3,00	45	20,9	20,9	47,4
-2,00	32	14,9	14,9	62,3
-1,00	33	15,3	15,3	77,7
,00	37	17,2	17,2	94,9
1,00	10	4,7	4,7	99,5
3,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una fuerte insatisfacción por parte de los graduados y estudiantes, con respecto a la disposición que brinda el personal administrativo hacia los estudiantes, en la respuesta oportuna a las solicitudes, superior incluso a la insatisfacción con el docente, representado en un 77,7%.

R20 El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.

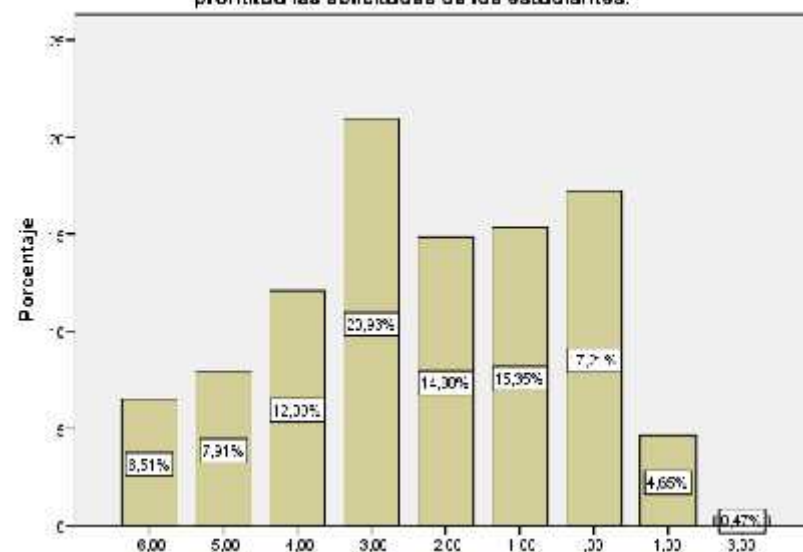


Gráfico 39: Resultado Disponibilidad del personal administrativo

▪ **DIMENSIÓN DE SEGURIDAD**

R21: EL COMPORTAMIENTO DEL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD LE INSPIRA CONFIANZA.

Tabla 49:
Resultado Comportamiento del docente de la Universidad le inspira confianza.

R21 El comportamiento del docente de la Universidad le inspira confianza.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	1	,5	,5	,5
-5,00	3	1,4	1,4	1,9
-4,00	11	5,1	5,1	7,0
-3,00	32	14,9	14,9	21,9
-2,00	51	23,7	23,7	45,6
-1,00	72	33,5	33,5	79,1
,00	33	15,3	15,3	94,4
1,00	5	2,3	2,3	96,7
3,00	5	2,3	2,3	99,1
4,00	2	,9	,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que los estudiantes y graduado del CEAC, no consideran confiable en su totalidad el comportamiento y el servicio ofrecido por parte del personal docente, dándole una incidencia de insatisfacción del 79,1%.

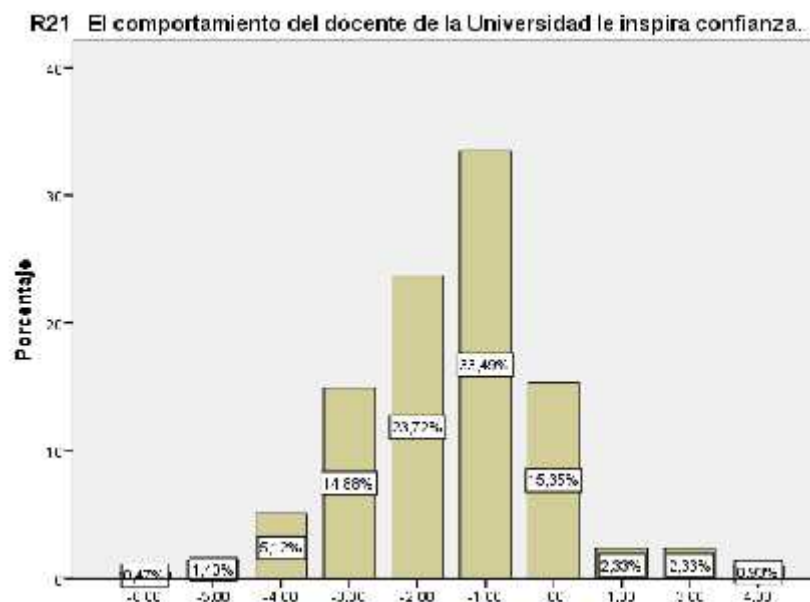


Gráfico 40: Resultado Comportamiento del docente de la Universidad le inspira confianza

R22: SEGURIDAD EN TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REALIZADOS CON LA UNIVERSIDAD.

Tabla 50:
Resultado seguridad en trámites administrativos realizados con la Universidad.

R22 Usted se siente seguro en sus trámites administrativos realizados con La Universidad.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	5	2,3	2,3	2,3
-5,00	13	6,0	6,0	8,4
-4,00	38	17,7	17,7	26,0
-3,00	52	24,2	24,2	50,2
-2,00	36	16,7	16,7	67,0
-1,00	41	19,1	19,1	86,0
,00	18	8,4	8,4	94,4
1,00	9	4,2	4,2	98,6
2,00	1	,5	,5	99,1
3,00	2	,9	,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Los estudiantes y graduados no se sienten totalmente seguros en la realización de los trámites administrativos por parte de la Universidad, esta insatisfacción es representada con el 86,8%.

R22 Usted se siente seguro en sus trámites administrativos realizados con La Universidad.

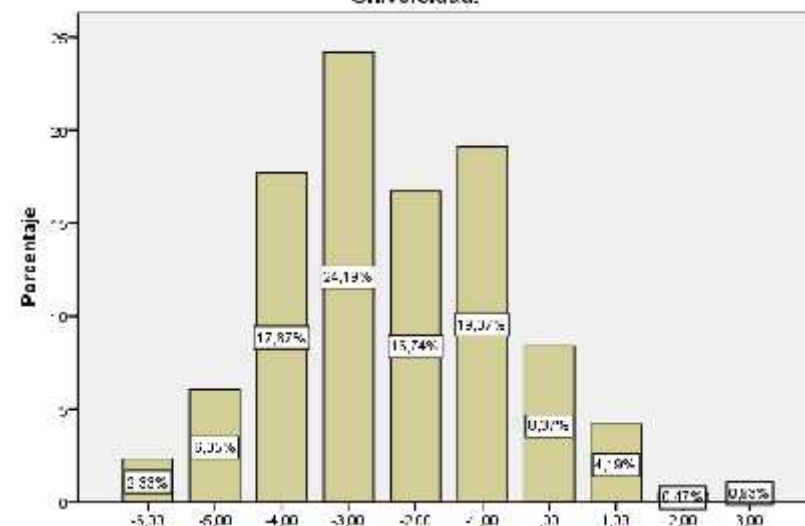


Gráfico 41: Resultado seguridad en trámites administrativos realizados con La Universidad

R23: ATENCIÓN Y EDUCACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 51:

Resultado Atención y educación del personal administrativo

R23 El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	17	7,9	7,9	7,9
-5,00	13	6,0	6,0	14,0
-4,00	52	24,2	24,2	38,1
-3,00	41	19,1	19,1	57,2
-2,00	21	9,8	9,8	67,0
-1,00	34	15,8	15,8	82,8
,00	24	11,2	11,2	94,0
1,00	7	3,3	3,3	97,2
2,00	4	1,9	1,9	99,1
4,00	2	,9	,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que existe una fuerte insatisfacción, por parte de los graduados y estudiantes del CEAC, frente a la atención y educación mostrados por el personal administrativo en el servicio que brindan a los estudiantes, representada con el 82,9%, cuyo porcentaje de insatisfacción es superior al presentado por los docentes.

R23 El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.

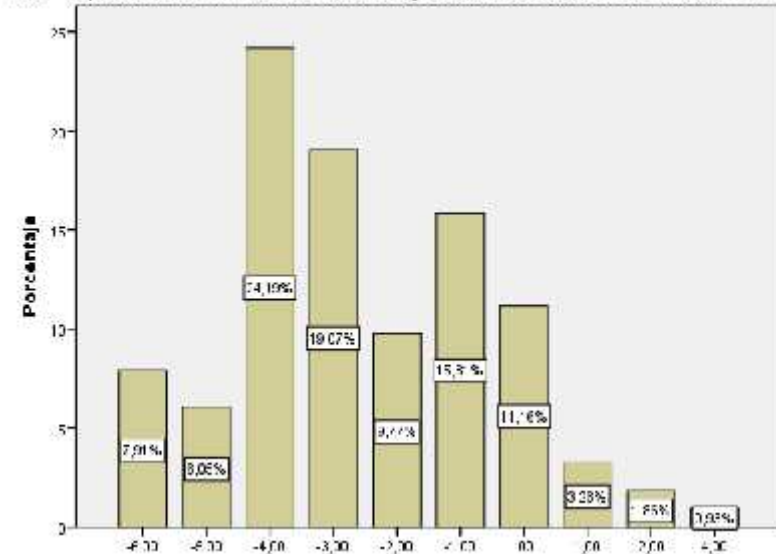


Gráfico 42: Resultado Atención y educación del personal administrativo

R24: ATENCIÓN Y EDUCACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 52:

Resultado Atención y educación del personal docente

R24 Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	9	4,2	4,2	4,2
-5,00	1	,5	,5	4,7
-4,00	11	5,1	5,1	9,8
-3,00	31	14,4	14,4	24,2
-2,00	45	20,9	20,9	45,1
-1,00	60	27,9	27,9	73,0
,00	39	18,1	18,1	91,2
1,00	13	6,0	6,0	97,2
2,00	1	,5	,5	97,7
3,00	3	1,4	1,4	99,1
5,00	2	,9	,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que existe una fuerte insatisfacción, entre los graduados y estudiantes del CEAC, frente a la atención y educación mostrados por los docentes en el servicio que brindan a los estudiantes, representada con el 73%, cuyo porcentaje de insatisfacción es inferior al presentado por el personal docente.

R24 Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes

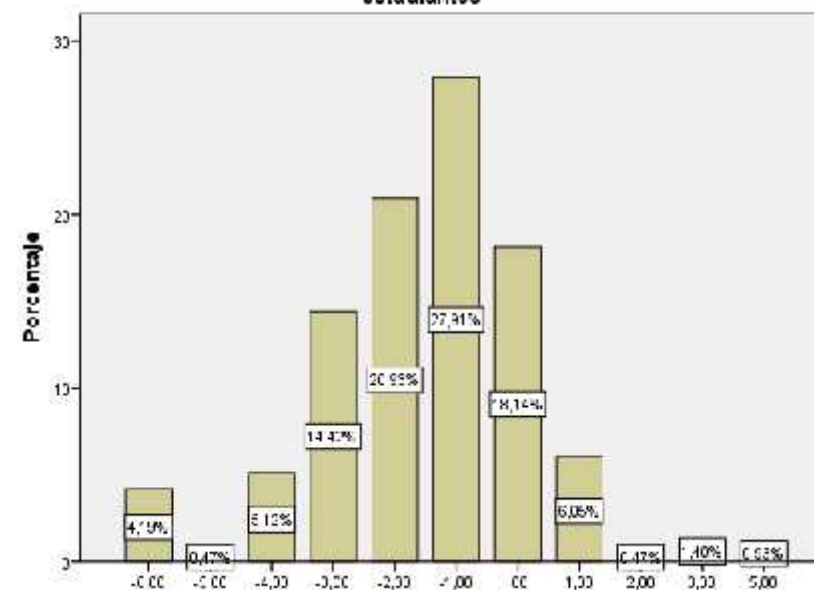


Gráfico 43: Resultado Atención y educación del personal docente

R25: FORMACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 53:

Resultado Conocimientos y experiencia del personal administrativo

R25 El personal administrativo posee los suficientes conocimientos y experiencia para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	9	4,2	4,2	4,2
-5,00	11	5,1	5,1	9,3
-4,00	21	9,8	9,8	19,1
-3,00	51	23,7	23,7	42,8
-2,00	33	15,3	15,3	58,1
-1,00	48	22,3	22,3	80,5
,00	35	16,3	16,3	96,7
1,00	4	1,9	1,9	98,6
3,00	2	,9	,9	99,5
4,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que existe insatisfacción por parte de los graduados y estudiantes del CEAC, respecto a los conocimientos y experiencia por parte del personal administrativo, observada en la falta de respuestas acertadas a las inquietudes de los estudiantes. Dicha insatisfacción es representada en el 80,5%, inferior a la detectada en los docentes.

R25 El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.

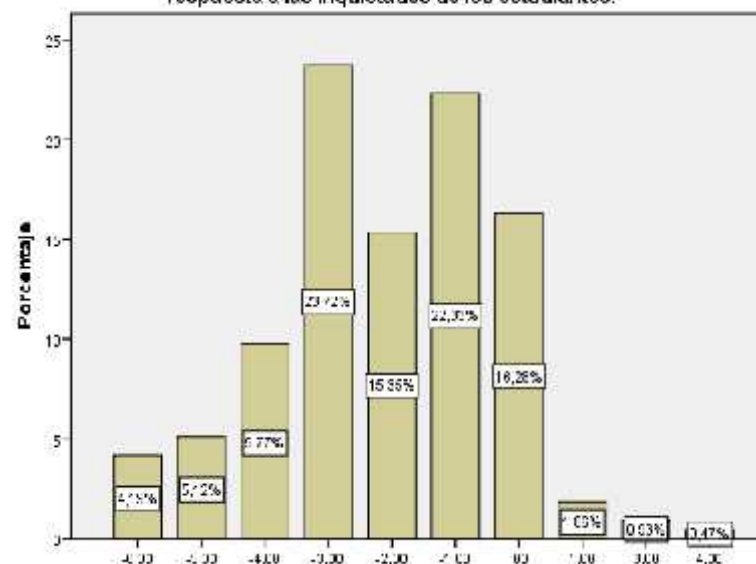


Gráfico 44: Resultado Conocimientos y experiencia del personal administrativo

R26: FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 54:
Resultado Conocimientos y experiencia del personal docente

R26 Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	1	,5	,5	,5
-5,00	7	3,3	3,3	3,7
-4,00	8	3,7	3,7	7,4
-3,00	41	19,1	19,1	26,5
-2,00	53	24,7	24,7	51,2
-1,00	67	31,2	31,2	82,3
,00	29	13,5	13,5	95,8
1,00	5	2,3	2,3	98,1
2,00	1	,5	,5	98,6
3,00	1	,5	,5	99,1
4,00	2	,9	,9	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que existe insatisfacción entre los graduados y estudiantes del CEAC, respecto a los conocimientos y experiencia del docente, observada en aplicación pedagógica universitaria en la educación, para la cual es necesaria la actualización constante de conocimientos teóricos y prácticos. Dicha insatisfacción es representada en el 82,3%, superior a la detectada en el personal administrativo.

R26 Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.

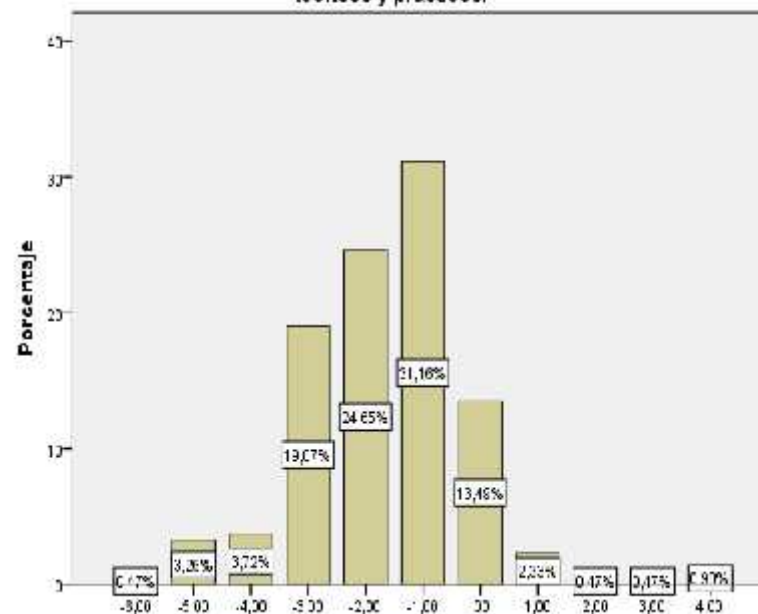


Gráfico 45: Resultado Conocimientos y experiencia del personal docente

R27: CRITERIOS DE OBJETIVIDAD DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 55:

Resultado Criterios de objetividad del personal docente

R27 Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	1	,5	,5	,5
-5,00	5	2,3	2,3	2,8
-4,00	16	7,4	7,4	10,2
-3,00	34	15,8	15,8	26,0
-2,00	61	28,4	28,4	54,4
-1,00	49	22,8	22,8	77,2
,00	39	18,1	18,1	95,3
1,00	4	1,9	1,9	97,2
2,00	6	2,8	2,8	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se aprecia ente los graduados y estudiantes del CEAC, una fuerte insatisfacción DEL 77,2% en referencia a los criterios de objetividad asignados a las notas de los estudiantes, lo que indica que existe una baja atención personalizada hacia los docentes.

R27 Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.

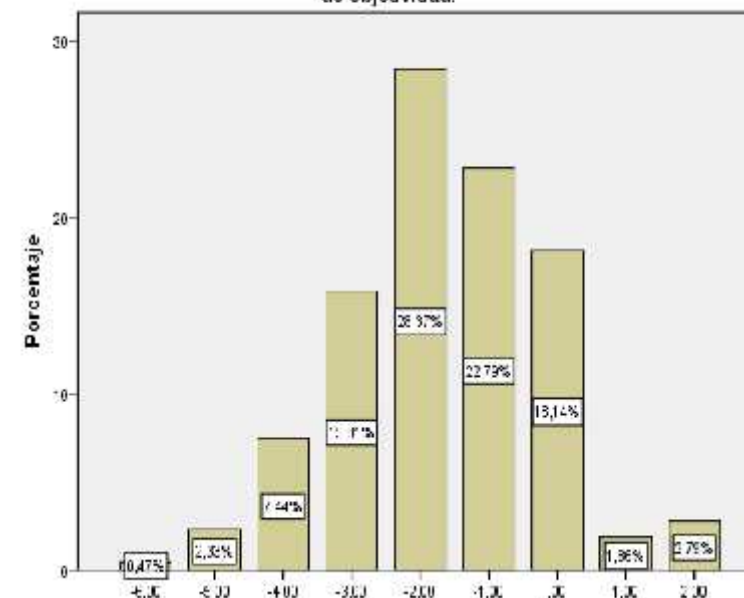


Gráfico 46: Resultado Criterios de objetividad del personal docente

Ñ DIMENSIÓN DE EMPATÍA

R28: ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 56:

Resultado Atención individualizada del personal administrativo

R28 El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	18	8,4	8,4	8,4
-5,00	10	4,7	4,7	13,0
-4,00	24	11,2	11,2	24,2
-3,00	43	20,0	20,0	44,2
-2,00	43	20,0	20,0	64,2
-1,00	38	17,7	17,7	81,9
,00	21	9,8	9,8	91,6
1,00	5	2,3	2,3	94,0
2,00	13	6,0	6,0	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se aprecia una fuerte insatisfacción, entre los graduados y estudiantes del CEAC, debido al bajo nivel de atención individualizada a los estudiantes, prestada por el personal administrativo, lo que refleja que no se le da la debida importancia y comprensión a los intereses y necesidades de los estudiantes, dicha insatisfacción es reflejada en un 81,9%.

R28 El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.

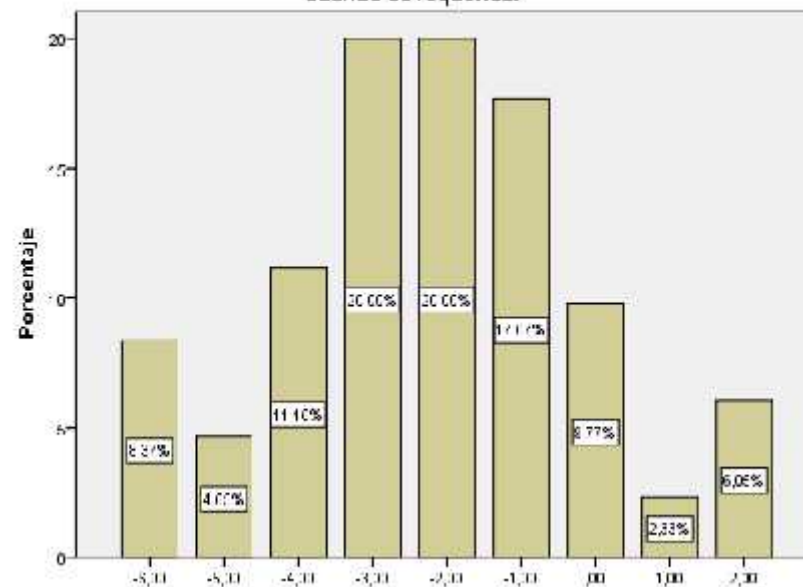


Gráfico 47: Resultado Atención individualizada del personal administrativo

R29: ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA DEL PERSONAL DOCENTE

Tabla 57:

Resultado Atención individualizada del personal docente

R29 Cuando es necesaria y solicitada los docentes le dan atención individualizada al estudiante				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	10	4,7	4,7	4,7
-5,00	2	,9	,9	5,6
-4,00	18	8,4	8,4	14,0
-3,00	30	14,0	14,0	27,9
-2,00	49	22,8	22,8	50,7
-1,00	52	24,2	24,2	74,9
,00	43	20,0	20,0	94,9
1,00	4	1,9	1,9	96,7
2,00	7	3,3	3,3	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa una fuerte insatisfacción, entre los graduados y estudiantes del CEAC, en referencia a la atención individualizada a los estudiantes, por parte del docente, lo que refleja que no se le da la debida importancia y comprensión a los intereses y necesidades de los estudiantes, dicha insatisfacción es reflejada en un 74,9%, inferior a la detectada por el personal administrativo.

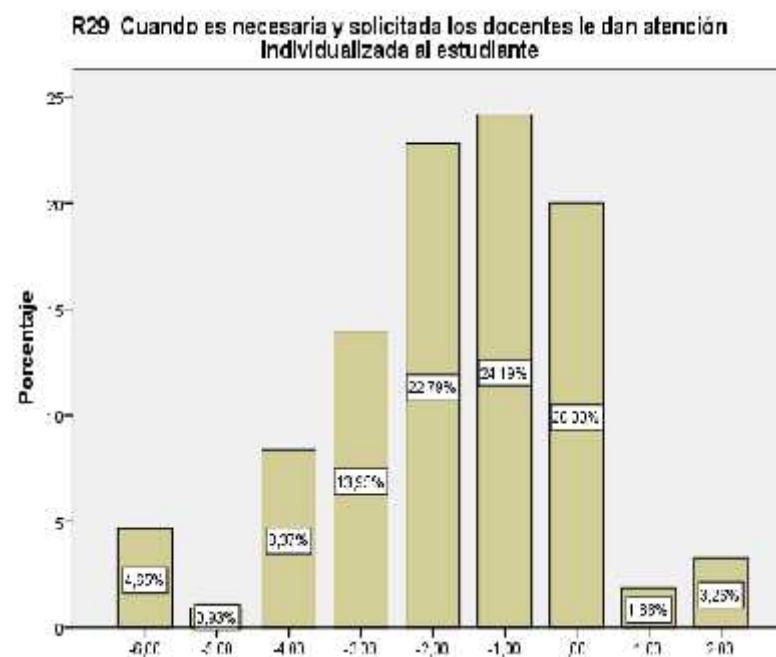


Gráfico 48: Resultado Atención individualizada del personal docente

R30: INTERÉS POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD EN EL ESTUDIANTE (DECISIONES, ACTIVIDADES Y PROYECTOS)

Tabla 58:

Resultado Interés por parte de la universidad en el estudiante (decisiones, actividades y proyectos)

R30 La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	18	8,4	8,4	8,4
-5,00	11	5,1	5,1	13,5
-4,00	44	20,5	20,5	34,0
-3,00	33	15,3	15,3	49,3
-2,00	39	18,1	18,1	67,4
-1,00	24	11,2	11,2	78,6
,00	28	13,0	13,0	91,6
1,00	6	2,8	2,8	94,4
2,00	7	3,3	3,3	97,7
3,00	4	1,9	1,9	99,5
4,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se aprecia una fuerte insatisfacción, entre los graduados y estudiantes del CEAC, en referencia al interés prestado por la universidad en el estudiante, lo que refleja que no se le da la debida importancia y comprensión a los intereses y necesidades, principalmente en la toma de decisiones y participación en actividades y proyectos, dicha insatisfacción es reflejada en un 67,4%.

R30 La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, eventos, etc.

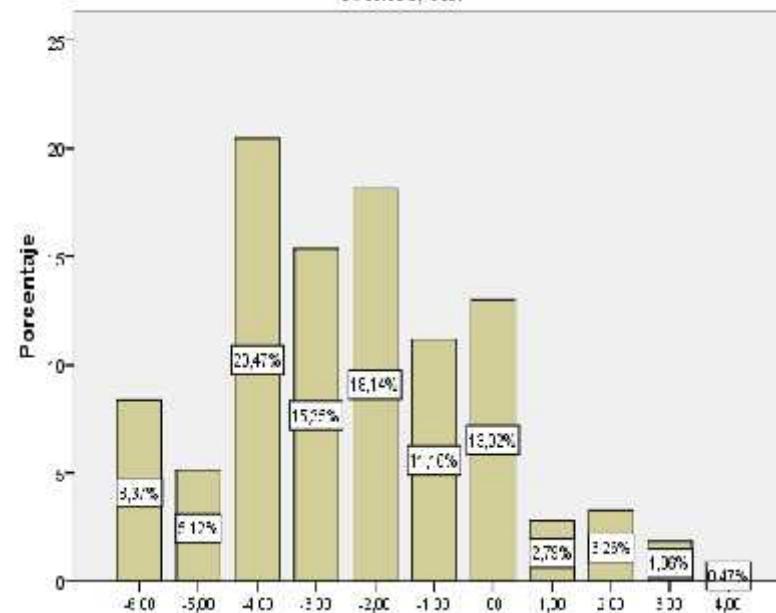


Gráfico 49: Resultado Interés por parte de la universidad en el estudiante (decisiones, actividades y proyectos)

R31: APRENDIZAJE, MOTIVACIÓN Y PARTICIPACIÓN FOMENTADA POR EL PERSONAL DOCENTE

Tabla 59:
Resultado Aprendizaje, motivación y participación del personal docente

R31 Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan el interés por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	5	2,3	2,3	2,3
-5,00	3	1,4	1,4	3,7
-4,00	18	8,4	8,4	12,1
-3,00	49	22,8	22,8	34,9
-2,00	43	20,0	20,0	54,9
-1,00	49	22,8	22,8	77,7
,00	37	17,2	17,2	94,9
1,00	2	,9	,9	95,8
2,00	6	2,8	2,8	98,6
4,00	2	,9	,9	99,5
5,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se aprecia una fuerte insatisfacción del 77,7% entre los graduados y estudiantes del CEAC, en referencia a la preocupación mostrada por el docente en la metodología de enseñanza, motivación por la participación e interés por las materias, lo que refleja la falta de aplicabilidad de la pedagogía universitaria en la educación.

R31 Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan el interés por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.

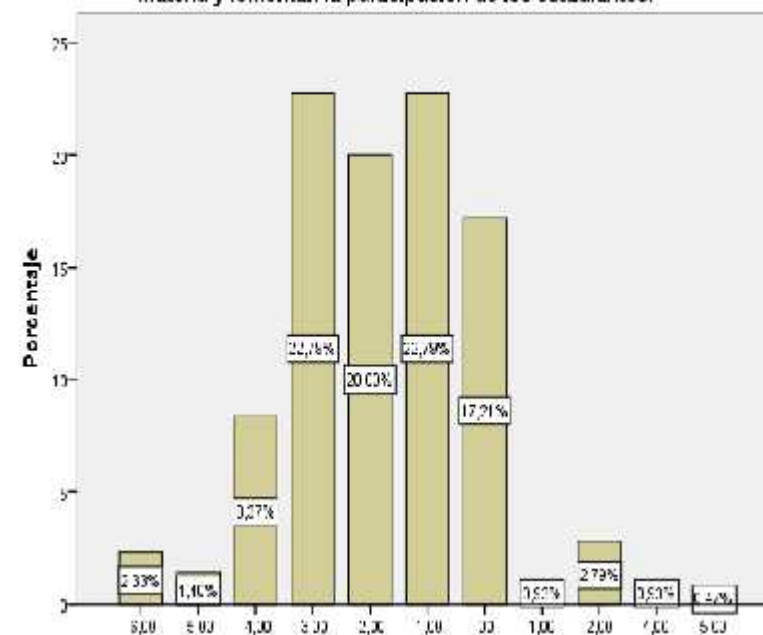


Gráfico 50: Resultado Aprendizaje, motivación y participación del personal docente

R32: HORARIOS DE CLASE ADECUADOS

Tabla 60:
Resultado Horarios de clase adecuados

R32 Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	8	3,7	3,7	3,7
-5,00	17	7,9	7,9	11,6
-4,00	38	17,7	17,7	29,3
-3,00	29	13,5	13,5	42,8
-2,00	34	15,8	15,8	58,6
-1,00	39	18,1	18,1	76,7
,00	42	19,5	19,5	96,3
1,00	7	3,3	3,3	99,5
4,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que los horarios de clase no son totalmente adecuados a las necesidades de los estudiantes, lo que se hace visible en el fuerte porcentaje de insatisfacción, que los graduados y estudiantes del CEAC, le otorgan un 76,7% de insatisfacción. Cabe mencionar la importancia de la experiencia profesional para las carreras administrativas, y la falta de horarios de clase, los fines de semana.

R32 Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.

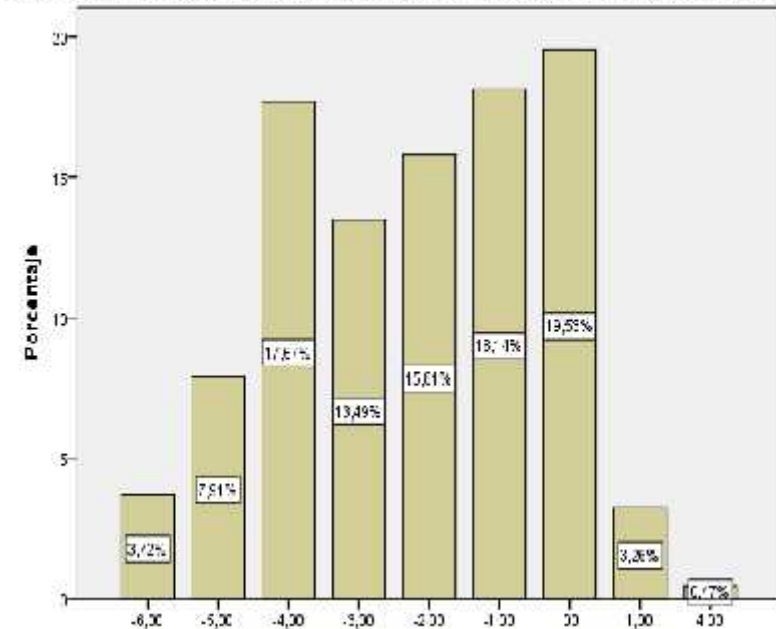


Gráfico 51: Resultado horarios de clase adecuados

R33: HORARIOS DE ATENCIÓN ADECUADOS DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Tabla 61:

Resultado Horarios de atención adecuados de los servicios universitarios

R33 Los horarios de los servicios universitarios(biblioteca, departamento médico, editorial, farmacia, laboratorio clínico, odontología, psicología, residencia estudiantil, etc.) son cómodos para los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	14	6,5	6,5	6,5
-5,00	8	3,7	3,7	10,2
-4,00	42	19,5	19,5	29,8
-3,00	25	11,6	11,6	41,4
-2,00	42	19,5	19,5	60,9
-1,00	24	11,2	11,2	72,1
,00	40	18,6	18,6	90,7
1,00	5	2,3	2,3	93,0
2,00	8	3,7	3,7	96,7
4,00	6	2,8	2,8	99,5
5,00	1	,5	,5	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que los horarios de atención de los servicios universitarios como Biblioteca, departamento médico –farmacia- psicología, fisioterapia, editorial, etc, no son totalmente adecuados a las necesidades de los estudiantes, lo que se hace visible en el 72,1% de insatisfacción. Cabe mencionar la importancia de estos servicios para el desarrollo y bienestar

R33 Los horarios de los servicios universitarios(biblioteca, departamento médico, editorial, farmacia, laboratorio clínico, odontología, psicología, residencia estudiantil, etc) son cómodos para los estudiantes

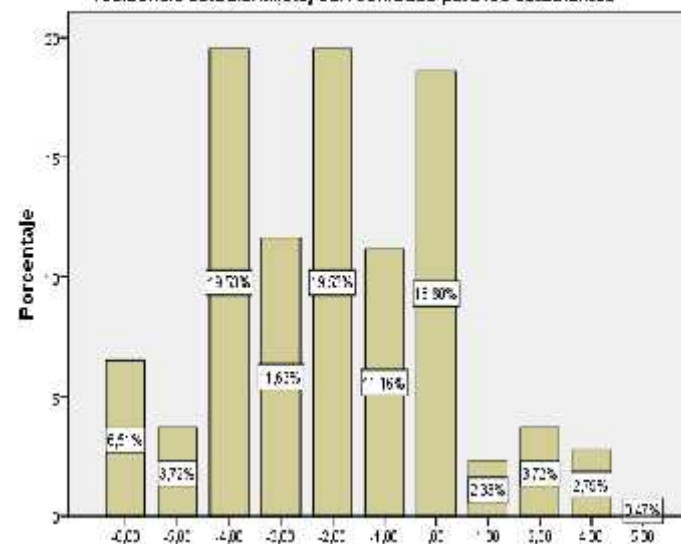


Gráfico 52: Resultado horarios de atención adecuados de los servicios universitarios

R34: DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS

Tabla 62:

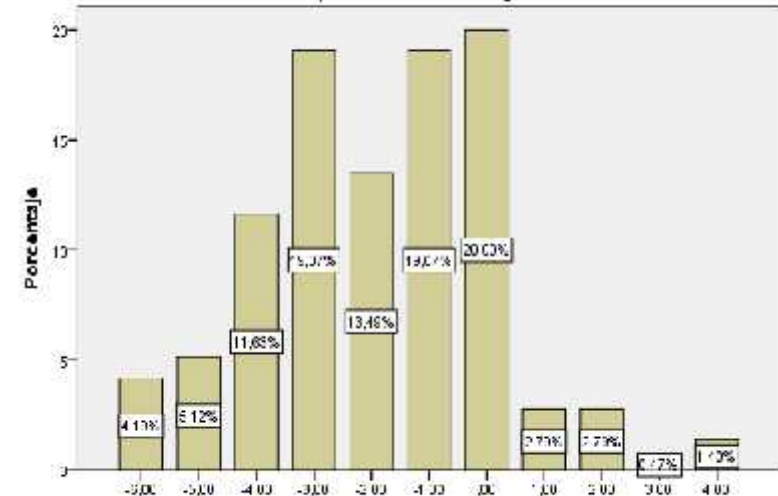
Solución Disponibilidad de los equipos tecnológicos

R34 Los equipos tecnológicos de la Universidad (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc.) están disponibles y accesibles para que los estudiantes las utilicen en las horas que más les convengan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-6,00	9	4,2	4,2	4,2
-5,00	11	5,1	5,1	9,3
-4,00	25	11,6	11,6	20,9
-3,00	41	19,1	19,1	40,0
-2,00	29	13,5	13,5	53,5
-1,00	41	19,1	19,1	72,6
,00	43	20,0	20,0	92,6
1,00	6	2,8	2,8	95,3
2,00	6	2,8	2,8	98,1
3,00	1	,5	,5	98,6
4,00	3	1,4	1,4	100,0
Total	215	100,0	100,0	

Análisis: Se observa que la disponibilidad para la utilización de los equipos, laboratorios, biblioteca y auditorio, no son adecuados a las necesidades de los estudiantes y graduados, presentando un 72,6% de insatisfacción. Cabe mencionar la importancia de la utilización de los equipos tecnológicos en la actualidad, necesarios para ser competitivos frente a las exigencias de un mercado cambiante.

R34 Los equipos de la Universidad (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc) están disponibles y accesibles para que los estudiantes las utilicen en las horas que más les convengan.



R34 Los equipos de la Universidad (cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, etc) están disponibles y accesibles para que los estudiantes las utilicen en las horas que más les convengan.

Gráfico 53: Solución Disponibilidad de los equipos tecnológicos

Tabla 63:
Cálculo de brechas Expectativa – Percepción

Dimensiones SERVQUAL		Nivel de Satisfacción		Ponderación	Puntajes Obtenidos			Puntajes Ponderados		
DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	Satisfacción	Insatisfacción	Peso	Expectativas	Percepciones	Brecha	Expectativas	Percepciones	Brecha
TANGIBLES	La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.	55,66	44,34	14,00	5,75	5,08	-0,67	80,46	71,07	-9,39
CONFIABILIDAD	Capacidad para cumplir con lo prometido, sin errores ni fallas. El grado de cumplimiento determina la confianza.	22,06	77,94	18,00	6,10	3,91	-2,19	109,73	70,29	-39,44
RESPUESTA	La predisposición y rapidez para ayudar a sus usuarios.	19,97	80,03	25,00	6,02	3,94	-2,09	150,58	98,43	-52,15
SEGURIDAD	El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.	19,87	80,13	21,00	6,04	4,17	-1,87	126,91	87,59	-39,32
EMPATÍA	El cuidado y atención individual que se le proporciona a los usuarios.	23,64	76,36	22,00	6,07	4,06	-2,01	133,51	89,37	-44,13
Satisfacción Total de Servicio		28,04	71,96	100,00	6,00	4,23	-1,77	120,24	83,35	-36,89



Gráfico 54: Brechas parciales - Puntajes Obtenidos

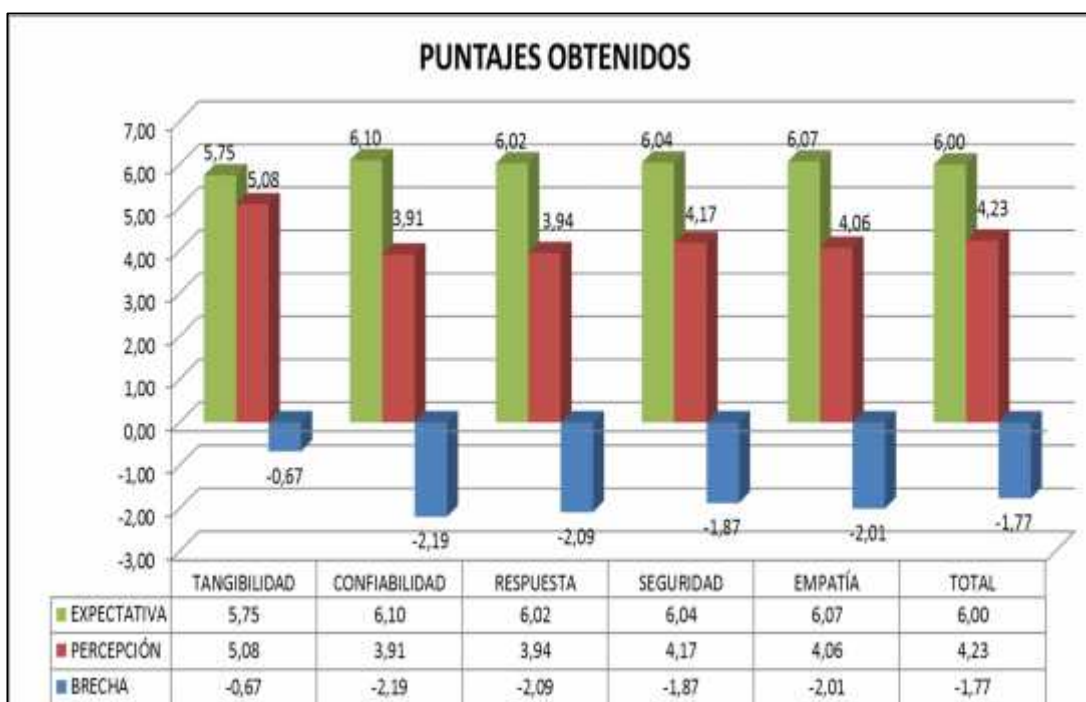


Gráfico 55: Brechas parciales - Puntajes Obtenidos

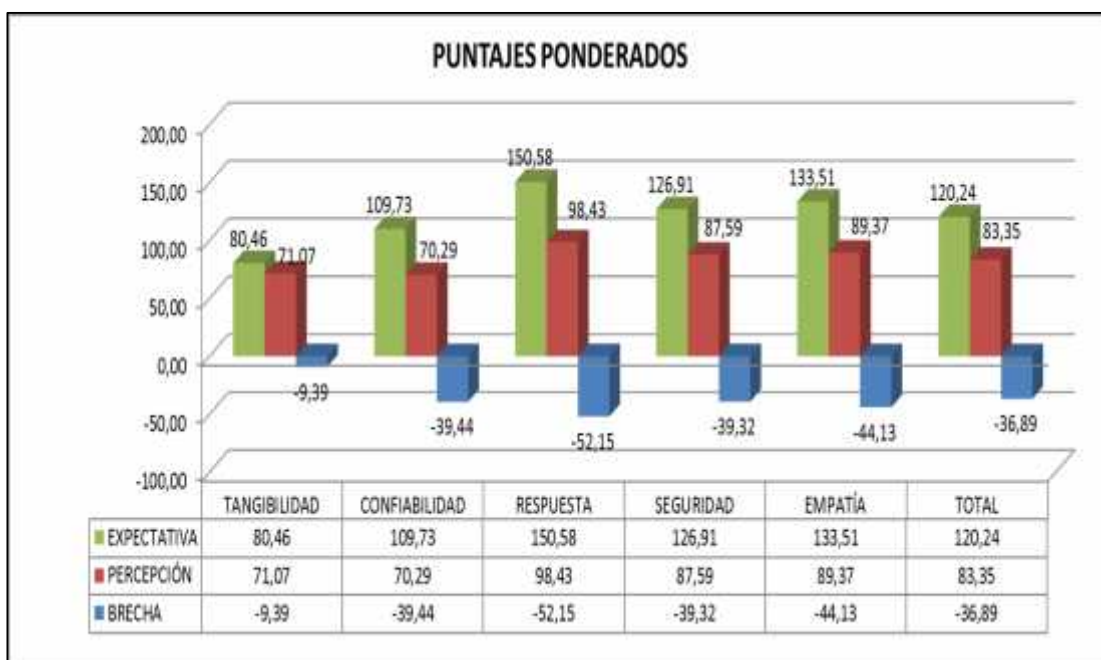


Gráfico 56: Brechas ponderadas - Puntajes Ponderados

Con los pesos añadidos, se observa la real insatisfacción de las Dimensiones del Servicio, así que se procede a graficarlos:

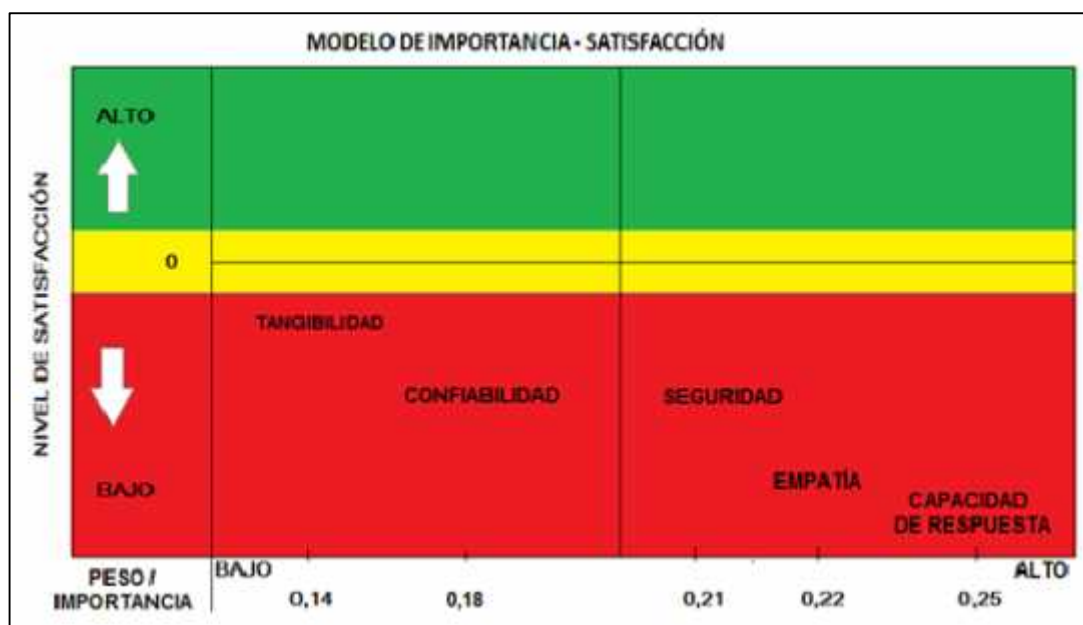


Gráfico 57: Indicador del nivel de Satisfacción

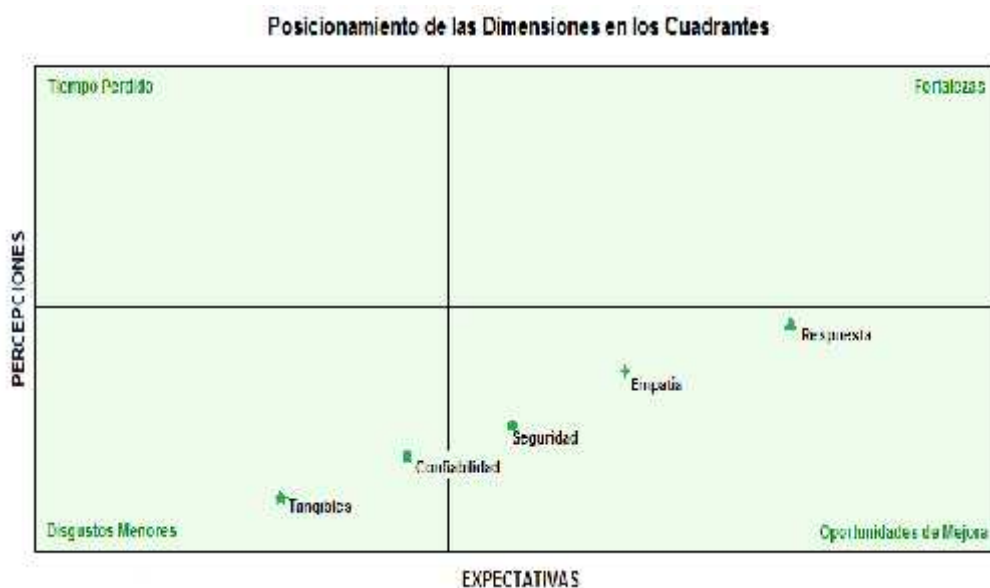


Gráfico 58: Posicionamiento de las Dimensiones en los cuatro cuadrantes

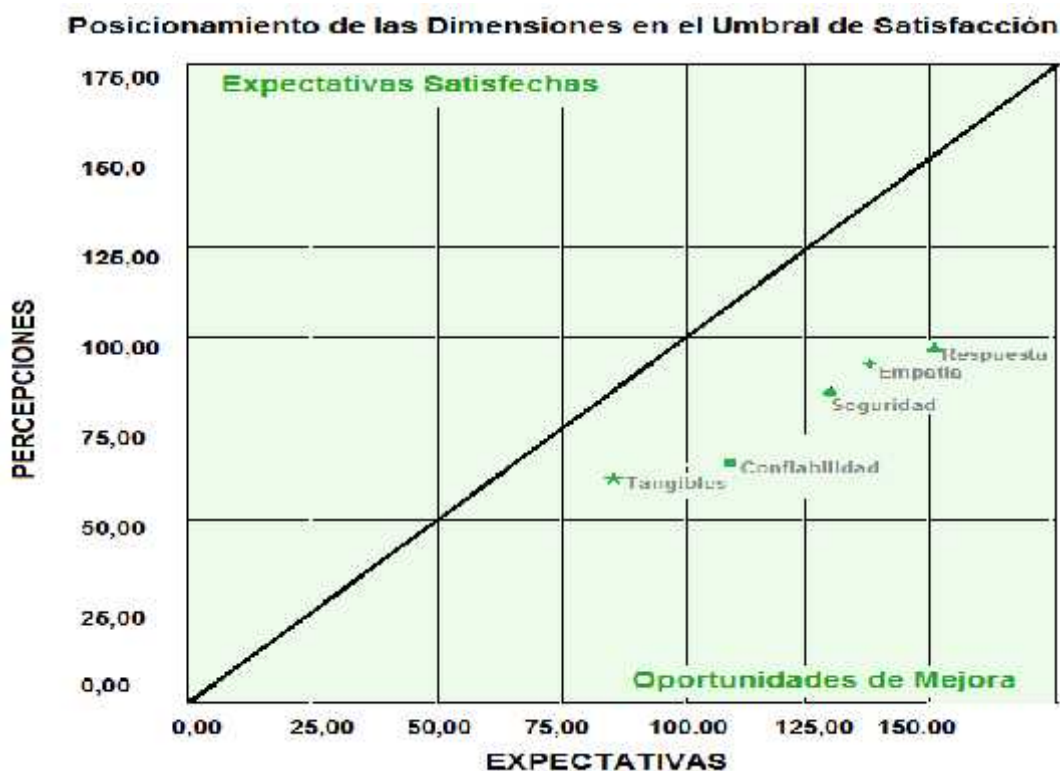


Gráfico 59: Posicionamiento de las Dimensiones en el Umbral de Satisfacción

Con los pesos añadidos, se observar de una mejor manera en el gráfico, la real insatisfacción de los graduados y estudiantes del CEAC.

Otorgándole el nivel más fuerte de insatisfacción, a la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA, con una brecha promedio de -52,15 es decir la capacidad y voluntad del personal de la universidad, para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.

El segundo mayor nivel de insatisfacción, se lo lleva la dimensión de Empatía-44,13, es decir el cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes, mientras que el tercer y cuarto mayor nivel de insatisfacción se lo llevan, la dimensión de confiabilidad, y seguridad, con un promedio de brecha de -39,44 y -39,32, respectivamente. Dichas dimensiones se caracterizan, en la habilidad, conocimientos y atención mostrados por el personal de la universidad para ejecutar el servicio prometido de forma amable y cuidadosa, en el que inspire credibilidad y confianza.

Por último la dimensión que presenta la menor brecha entre la expectativa y percepción es la de Elementos Tangibles, con un promedio de -9,39, representando la apariencia y funcionalidad de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

3.9. Estrategias

Como siguiente paso la construcción de la matriz QFD, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación del modelo SERVQUAL (niveles de satisfacción: expectativas y percepciones en los servicios universitarios), se pasa a la toma de acciones para erradicar deficiencia y errores encontrados en el conjunto de servicios encaminados al bienestar la comunidad politécnica (graduados y estudiantes).

3.9.1. Matriz QFD Estrategias

Tabla 64:
Matriz QFD

NIVEL DE RELACION Ninguna = 0 Débil = 1 Media = 3 Alta = 5		Mejoramiento y actualización permanente de los equipos	Materiales de comunicación enfocados en las necesidades de los estudiantes.	Mejorar la imagen de servicios que brinda la universidad	Crear horarios flexibles en los que cubran las necesidades de los estudiantes	Diseñar un plan capacitación y formación permanente para el personal	Realizar en forma permanente procesos de evaluación y seguimiento del desempeño del personal.	Evaluar y dar seguimiento o a la mejora de espacios y servicios dispuestos por la universidad	Realizar el seguimiento de las solicitudes, quejas y sugerencias.	Realizar análisis de procesos para detectar tareas claves y fortalecer procesos.	Generar una política de participación del personal en la mejora de procesos	Total	Porcentaje %	Sub Total %
TANGIBLES														
1	Instalaciones físicas visualmente cómodas, limpias y visualmente atractivas	5	3	5	1	1	1	5	3	1	1	26	2,09	14,88
2	Espacios adecuados para la realización de eventos	5	3	5	1	1	1	5	3	1	1	26	2,09	
3	Sitios donde se imparten clases (mobiliario, iluminación y ventilación) adecuados	5	3	5	1	1	1	5	3	1	1	26	2,09	
4	Equipos actualizado y visualmente atractivos	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	36	2,90	
5	Materiales de comunicación visualmente atractivos	5	5	5	0	3	3	5	1	3	3	33	2,65	
6	Presentación del personal docente	1	0	5	0	3	5	0	1	1	3	19	1,53	
7	Presentación del personal administrativo	1	0	5	0	3	5	0	1	1	3	19	1,53	
CONFIABILIDAD														
8	Cumplimiento de cronograma por los docentes	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	42	3,38	25,42
9	Atención por parte del personal administrativo	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	44	3,54	
10	Comprensión y colaboración del personal administrativo	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46	3,70	
11	Comprensión y colaboración del personal docente	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46	3,70	
12	El personal administrativo realiza bien su trabajo desde la primera vez	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	42	3,38	
13	Servicios de la unidad de bienestar estudiantil	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48	3,86	
14	Servicios universitarios	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48	3,86	

Continúa



CAPACIDAD DE RESPUESTA														
15	Tiempos de respuesta por parte del personal administrativo	3	0	5	3	5	5	5	5	5	5	41	3,30	20,92
16	Comunicación de la programación académica por parte del personal docente	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	43	3,46	
17	Atención a solicitudes e documentación, registro y matriculación	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	44	3,54	
18	Respuestas y retroalimentación por parte del personal docente	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	44	3,54	
19	Disponibilidad y eficiencia del personal docente	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	44	3,54	
20	Disponibilidad y eficiencia del personal administrativo	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	44	3,54	
SEGURIDAD														
21	El comportamiento del docente de la universidad le inspira confianza.	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	38	3,06	19,71
22	Seguridad en tramites administrativos realizados con la universidad.	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	46	3,70	
23	Atención y educación del personal administrativo	1	1	5	1	5	3	5	5	3	3	32	2,57	
24	Atención y educación del personal docente	1	1	5	1	5	3	5	5	3	3	32	2,57	
25	Formación del personal administrativo	3	1	5	0	5	5	5	3	5	5	37	2,98	
26	Formación del personal docente	3	1	5	0	5	5	5	3	5	5	37	2,98	
27	Criterios de objetividad del personal docente	1	1	5	0	3	3	5	3	1	1	23	1,85	
EMPATIA														
28	Atención individualizada del personal administrativo	3	1	5	5	5	5	5	5	3	5	42	3,38	19,07
29	Atención individualizada del personal docente	3	1	5	5	5	5	5	5	3	5	42	3,38	
30	Interés por parte de la universidad en el estudiante (decisiones, actividades y proyectos)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4,02	
31	Aprendizaje, motivación y participación fomentada por el personal docente	1	1	5	0	3	3	3	3	3	5	27	2,17	
32	Horarios de clase adecuados	0	0	5	5	1	1	3	3	1	3	22	1,77	
33	Horarios de atención adecuados de los servicios universitarios	0	0	5	5	1	1	3	3	1	3	22	1,77	
34	Disponibilidad de los equipos tecnológicos	5	1	5	5	3	1	3	3	3	3	32	2,57	
TOTAL		108	59	170	101	130	131	150	136	124	134	1.243		
PESO %		8,69	4,75	13,68	8,13	10,46	10,54	12,07	10,94	9,98	10,78			
PRIORIDAD		8	10	1	9	6	5	2	3	7	4			

CAPÍTULO IV

4. INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Informe de Objetivos

- I. En cuanto al establecimiento de las bases de la Investigación Científica, se ha cumplido mediante el planteamiento de Objetivos, Hipótesis, Metodologías y Fuentes de Información, con el propósito de analizar el nivel de satisfacción de los graduados del CEAC.
- II. De acuerdo a la identificación de las bases teóricas, que se puedan adaptar a nuestro estudio, se ha cumplido la meta, mediante la utilización del modelo SERVQUAL, que mide el nivel de satisfacción, a través del análisis de las expectativas y percepciones.
- III. Se determinó en la Investigación de mercados, a través de la aplicación del modelo SERVQUAL, y el peso correspondiente de jerarquización de las dimensiones, que existe insatisfacción en todas las dimensiones, siendo la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA la que presenta mayor nivel de insatisfacción (-52,15), seguida por la dimensión de Empatía (-44,13), Confiabilidad (-39,44) y Seguridad (-39,32), mientras que la Dimensión con menor índice de insatisfacción es la de Elementos Tangibles (-9,39), por tal motivo estos son insumo para la formulación de acciones correctivas y de mejora. Se determinó que la media aritmética, resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones del promedio del total de dimensiones, es de (-1,77), antes de aplicar valores ponderados.

Mayores deficiencias en la calidad del servicio, brechas individuales

ELEMENTOS TANGIBLES, se encuentra la mayor brecha en el mejoramiento y actualización permanente de los equipos con los que cuenta la

Universidad y los elementos comunicacionales satisfacen las expectativas de funcionalidad y atractivo visual.

CONFIABILIDAD, las mayores brechas se encuentran en el servicio que brinda el personal administrativo, falta de comprensión y colaboración en la solución de problemas, y la eficiencia en la prestación de servicios desde la primera vez.

CAPACIDAD DE RESPUESTA cuyas mayores brechas se encuentran en el aspecto administrativo, evidenciando deficiencias en la adecuada y oportuna comunicación de fechas de culminación el servicio prestado (solicitudes, registro, matriculación y solución de problemas), el tiempo de respuesta, tratamiento y atención del mismo.

SEGURIDAD las mayores brechas detectadas en esta dimensión son las acciones realizadas por parte del personal administrativo en el aspecto atención, educación, falta de seguridad en los trámites administrativos y la suficiencia de conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes

DIMENSIÓN DE EMPATÍA las mayores brechas mostradas, se encuentran en el interés mostrado por la Universidad hacia el estudiante, si los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos y eventos. También se nota una fuerte brecha en si los horarios los horarios de clase y la atención individualizada por parte del personal administrativo.

IV. Según la propuesta estratégica del Modelo SERVQUAL, se ha obtenido las estrategias que deben realizarse en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE para eliminar la insatisfacción de los graduados y estudiantes.

- Mejorar y propiciar el mantenimiento y actualización permanente de los equipos e instalaciones físicas de la universidad (aulas laboratorios biblioteca,

auditorio, etc.)

- Materiales de comunicación enfocados en las necesidades de los estudiantes, garantizando una comunicación universitaria oportuna de información.
- Mejorar la imagen de servicios que brinda la universidad, orientados hacia la mejora de la seguridad, empatía y confianza, mediante la comunicación por los distintos canales con los que cuenta la universidad
- Evaluar y dar seguimiento a la mejora de espacios y servicios que la Universidad ha dispuesto para ello.
- Diseñar un plan capacitación y formación permanente para el personal docente y administrativo de la universidad.
- Realizar el seguimiento de las solicitudes, quejas y sugerencias.
- Iniciar un programa de análisis de procesos para detectar tareas claves y fortalecer los procesos.
- Generar una política de participación del personal administrativo, docente y usuarios en la mejora de los servicios.
- Analizar la situación actual de los estudiantes (actividades laborales) con la finalidad de crear horarios flexibles que cubran las necesidades de los estudiantes
- Realizar en forma permanente procesos de evaluación y seguimiento del desempeño del personal, en función de las necesidades de los estudiantes.
 - Diseñar e implementar un sistema de evaluación y/o calificación para los funcionarios de la universidad, en función del sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución.
 - Mantener al personal debidamente informado sobre su desempeño profesional y apoyar las acciones de mejora que requieran.
 - Realizar un estudio exhaustivo de falencias y errores en procesos y responsables. Se puede realizar con la ayuda de un feedback de los graduados y estudiantes. Con reportes semestrales.

4.2. Informe de hipótesis

- H0: El nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, es totalmente satisfactorio.

Se rechaza esta hipótesis por cuanto los estudiantes y graduados del CEAC, presentan una promedio total de satisfacción de apenas el (28,24%), que representa una fuerte insatisfacción, adicionalmente presenta brechas en todas las dimensiones.

- H1: En el nivel de insatisfacción de los graduados del Departamento del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, es bajo en un 20%.

Se rechaza esta hipótesis, debido a que los servicios que brinda la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, mantiene insatisfechos a los graduados y estudiantes del CEAC, en un 71,76%.

- H2: Las expectativas de los graduados del CEAC frente a los servicios prestados por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE son bajas, lo que produce añadido de igual manera a percepciones bajas, lo que conlleva a que exista una relativa satisfacción.

Se rechaza esta hipótesis, porque el análisis de resultados de satisfacción muestra que la media de todas las expectativas es 6,00 mientras que la media de las percepciones es 4,23, lo que muestra una brecha del -1,77, que quiere decir que en todas las dimensiones siempre la percepción será menor a la expectativa, lo cual se refleja en que en ninguna de las dimensiones exista satisfacción y mucho menos complacencia. Es por eso que esta hipótesis es rechazada, ya que muestra que las expectativas son altas y aunque exista satisfacción siempre abra algo que mejorar.

- H3: Los graduados y estudiantes del CEAC jerarquizan en primer lugar de importancia a la Dimensión de los Elementos tangibles, al menos con el 40%.

Se rechaza esta hipótesis, ya que la dimensión presentada como más importante por parte de los graduados y estudiantes del CEAC, es la de Respuesta con el 25%.

4.3. Conclusiones

Con la finalización del presente estudio se ha obtenido que:

- Para realizar una investigación, se deben establecer lineamientos, bases y fundamentos antes de comenzar el trabajo práctico para evitar perder tiempo y recursos por errores cometidos durante el desarrollo.
- La satisfacción universitaria se puede analizar a través de diversas metodologías, sin embargo el modelo más adecuado para la medición de la relación entre expectativas y percepciones, es el Modelo SERVQUAL, porque permite detectar específicamente en donde se presentan los niveles de insatisfacción a diferencia de otras en las que no se pueden interpretar los resultados.
- Existe insatisfacción de los graduados y estudiantes del CEAC, por parte de los servicios brindados por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en 5 de las 5 dimensiones analizadas.

Siendo la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA la que presenta mayor nivel de insatisfacción (-52,15), seguida por la dimensión de Empatía (-44,13), Confiabilidad (-39,42) y Seguridad (-39,32), mientras que la Dimensión con menor índice de insatisfacción es la de Elementos Tangibles (-9,39), por tal motivo estos son insumo para la formulación de acciones correctivas y de mejora.

En la diferencia del total de percepciones y expectativas, Antes de aplicar el peso de jerarquización se determinó que la media aritmética, resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones del promedio del total de dimensiones, es (-1,77).

BRECHAS DE SERVICIO POR DIMENSIÓN

- **TANGIBLES:** Mejoramiento y actualización permanente de los equipos, elementos comunicacionales (funcionales y visualmente atractivos).
- **CONFIABILIDAD:** comprensión y colaboración en la solución de problemas, y

la eficiencia en la prestación de servicios desde la primera vez por parte del personal administrativo.

- **RESPUESTA:** rapidez en el tiempo de respuesta, adecuado tratamiento, atención y comunicación de fechas de culminación (trámites administrativos - solicitudes, registro, matriculación y solución de problemas).
- **SEGURIDAD:** atención, educación, conocimientos mostrados en la prestación de servicios y respuesta de inquietudes de los estudiantes, seguridad en los trámites
- **EMPATÍA:** Interés mostrado por la Universidad hacia el estudiante (decisiones, actividades, proyectos y eventos), horarios convenientes a las necesidades de los estudiantes y atención individualizada.

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

- **TANGIBLES** (14,88%) mejoramiento y actualización permanente de los equipos, instalaciones y materiales de comunicación.
- **CONFIABILIDAD** (25,42%) Realización permanente de evaluación de procesos y seguimiento de desempeño del personal. (Seguimiento a las solicitudes, quejas y sugerencias).
- **RESPUESTA** (20,92%) análisis, evaluación, seguimiento y planes de mejoramiento con respecto a la pro actividad mostrada en la prestación de los servicios que brinda la universidad, que se ajuste a las necesidades del usuario.
- **SEGURIDAD** (19,71%) diseñar un plan capacitación y formación permanente para el personal.
- **EMPATÍA** (19,07%) generar una política de participación activa del personal y usuarios en el análisis, mejora de procesos - servicios y mejorar los horarios de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.

4.4. Recomendaciones

Se recomienda:

- Considerar el presente estudio enfocado en diagnosticar y analizar el nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, aprovechar los resultados obtenidos en la aplicación del modelo SERVQUAL con referencia a las brechas es decir la amplitud de la diferencia existente entre expectativas y percepciones, de acuerdo al peso o importancia de las 5 dimensiones aplicadas al modelo, que posteriormente los graduados y estudiantes del CEAC jerarquizarán, y a las estrategias planteadas a fin de minimizar o eliminar las brechas, fortalecer la calidad de los servicios brindados por la Universidad de las Fuerzas Armadas, contribuir con el mejoramiento institucional, propiciar el retorno de profesionales y sobre todo elevar el nivel de satisfacción de la comunidad politécnica.

Adicionalmente se podría avanzar el estudio en cuanto a periodicidad y amplitud, refiriéndonos con esto a realizar los anteriores ejercicios en todos los departamentos y servicios que brinda la Universidad de las Fuerzas Armadas, al finalizar cada periodo académico, cuyo objetivo será ver, el aumento o disminución de satisfacción y con ello se aporta al mejoramiento continuo de la Universidad.

- Revisar la metodología propuesta en este trabajo de investigación, sus lineamientos y fundamentos, para facilitar el análisis y aplicación de las soluciones a los problemas existentes.
- Considerar el Modelo SERVQUAL en futuras investigaciones de satisfacción de servicios, ya que posibilita identificar observaciones o deficiencias de una manera rápida, detallada y concisa, además permite determinar la brecha existente entre percepción y expectativa.

4.5. Bibliografía

- Arellano, R. (2001). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina*. México: Mc. Graw-Hill.
- Barrón Tirado, M. C. (2003). Los estudios de seguimiento de egresados graduados en el periodo 1992-2002. *La investigación educativa en México* (págs. 28-109). México: CeSU_UNAM.
- Batista, L. P., Hernández, S. R., & Fernández, C. C. (México). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2002). *Comportamiento del Consumidor*. México: Thomson.
- CEAACES. (2011). *Consejo de Evaluación. Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/resolucion-no.-002-p-ceaaces-2011.pdf>
- CONESUP. (Octubre de 2014). *Consejo Nacional de Educación Superior*. Obtenido de Ley Orgánica de Educación Superior: <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>
- Consejo Nacional de Planificación*. (2013). Quito. Obtenido de <http://cne.gob.ec/>
- Constitución. (11 de septiembre de 2013). *Consejo Nacional de Planificación*. Obtenido de Ministerio del Interior: http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/PLAN_NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2009_2013.pdf
- ESPE. (1 de Octubre de 2014). *Universidad de las Fuerzas Armadas*. Obtenido de Portal Oficial : <http://www.espe.edu.ec/portal/portal/main.do;jsessionid=56F1B64CC6F62D7EE665045E6DA8A606?sectionCode=118>
- Hammer y Champy . (1993). *Reingeniería de la empresa*. Parramón.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2004). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw hill.
- Kotler, P. (2000). *Dirección de Marketing* (edición del milenio ed.). Madrid, España: Editorial Prentice Hal.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Marketing Versión para latinoamérica*. Pearson Educación
- Kotler, & Armstrong. (2006). *Fundamentos Marketing*. México: Prentice Hall.
- LOES. (2011). *Ley Organica de Educación Superior*. Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>.
- LOSEP. (2010). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Obtenido de Ley Orgánica del Servicio Público: <http://www.ueb.edu.ecUploads/Leyes/LOSEP.pdf>
- Loudon, D. L., & Della Bitta, A. J. (1995). *Comportamiento del Consumidor Conceptos y Aplicaciones*. México: Pearson Prentice Hal.
- Malhotra, N. k. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico* (Quinta edición ed.). México: Prentice Hall.
- Maslow, H. (1999). *Motivación y personalidad*. Madrid: Diaz de Santos
- Mejías, A., & Martínez, D. (2007). *Medición de las Satisfacción Estudiantil Superior. I Congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior*. Caracas: Universidad de Caracabo, Venezuela.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Calidad Total en la Gestión de Servicios. En A Conceptual Model of Service Quality and*. Madrid: 1ra edición.
- PNDBV, Plan Nacional del Buen Vivir. (01 de Octubre de 2014). *SENPLADES, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Buen Vivir Plan Nacional 2013 - 2017: <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
- Rivera, J., & Gancillan, d. (2010). *Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones*. España: ESIC.
- Shiffman, & Kanuk. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson Prentice Hal.
- SREM. (2005). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización*. México: Secretaría de Relaciones Exteriores México.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2000). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw - Hill.

- UCM. (10 de octubre de 2013). Universidad Complutense Madrid. En A. A. Coello, *Los procesos como actividad de valor en la Organización* (págs. 1-78). Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación.
- UEB. (26 de septiembre de 2014). *Universidad Estatal de Bolívar*. Obtenido de Seguimiento a Graduados: <http://www.ueb.edu.ec/>
- Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. (2014 - 2017). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*. Obtenido de http://www.espe.edu.ec/portal/files/ley_transparencia/ley_transparencia.html?sectionCode=405.
- Universidad del Magdalena, Quintero Peñaranda, R. A., & Cabrera, C. L. (Barranquilla de 2008). Obtenido de El uso del SERVQUAL en el diagnóstico de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los estudiantes del programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/179/72167877.pdf?sequence=1>
- Universidad del Valle, Institucional, O. d. (Cali- Colombia, 2012).. Obtenido de Medición de la satisfacción de Usuarios del Valle: <http://gicuv.univalle.edu.co>
- Universidad Nacional Federico Villarreal ,Tantas Oblitas, G. Z. (Lima – Perú, 2008).. Obtenido de Evaluación de calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Privada Ricardo Palma: <http://pdfsr.com/pdf/modelo-de-proyecto>
- UPTAEB. (26 de Septiembre de 2014). *Universidad Politécnica Territorial del Estado Lara Andrés Eloy Blanco*. Obtenido de Seguimiento a Graduados: <http://www.uptaeb.edu.ve/>