

RESUMEN

Las universidades públicas del Ecuador se han enfrentado a una constante evaluación por parte del CACES, entidad que garantiza el desarrollo de una cultura de la calidad en las instituciones de educación superior. La investigación tiene como objetivo principal; analizar los servicios prestados por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE mediante el enfoque de experiencia de compra para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, adicional se analiza el nivel de cumplimiento de estándares de servicio por cada Campus y grupos de estudio: estudiantes de Pregrado, Idiomas, Centro de Educación Continua (CEC) y Posgrado, analizando de acuerdo a las dimensiones de calidad, que son: (a) capacidad de respuesta, (b) empatía, (c) fiabilidad, (d) tangibilidad, y (e) seguridad. Para resolver la problemática se utilizó un enfoque cualitativo, aplicando una encuesta a 1690 personas, bajo un muestreo aleatorio y censo. Los resultados obtenidos demuestran que las cinco dimensiones de calidad tienen relación con la satisfacción y se determina el nivel de importancia de las mismas para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes. Por último, se propone un plan de acción con las dimensiones de calidad para aumentar el nivel de satisfacción y cumplimiento de estándares de servicio por cada campus en la Universidad, con el fin de mejorar el servicio al usuario cumpliendo con los objetivos nacionales.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN**
- **SERVICIO**
- **EXPERIENCIA DE COMPRA**

ABSTRACT

The Public Universities of Ecuador have faced a constant evaluation by CACES, which is the entity that guarantees the development of a culture of the quality in higher education institutions. The main objective of this research is to analyze the provided services by the Armed Forces University ESPE, through the purchase experience approach to measure the level of the users satisfaction. In addition, the level of compliance with service standards for each Campus and study groups: students from Postgrade, Language, CEC and Postgraduate students, analyzing them according to the dimensions of quality, which they are: (a) responsiveness, (b) empathy, (c) reliability, (d) tangibility, and (e) security. In order to solve the problem, a qualitative approach was used, applying a survey to 1690 people, under a random sampling and census. The results obtained show that the five dimensions of quality are related and the level of importance of these is determined in order to know the level of satisfaction of the students. Finally, an action plan with these dimensions is proposed in order to increase the level of satisfaction and compliance with service standards for each campus in the University, with the aim to improving the user service by complying with the national objectives.

KEYWORDS:

- **SATISFACTION**
- **SERVICES**
- **SHOPPING EXPERIENCE**