

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, Zeithman 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**