

*Certificado de tutoría*

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS –ESPE  
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**CERTIFICADO**

Ing. César Segovia

**CERTIFICA**

Que el trabajo titulado **“Estudio de percepción de atención al cliente de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por parte de los estudiantes de pregrado desde el año 2010.”** Realizado por Ivonne Fernanda Delgado Infante, ha sido guiado y revisado de una manera periódica y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en el reglamento de estudiantes de la Universidad ya que el presente trabajo servirá de fuente académica para futuras generaciones.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Autoriza a Ivonne Fernanda Delgado Infante, que haga la entrega al Dr. Marco Soasti, en su calidad de Director de Carrera.

Sangolquí, 27 de julio de 2015



SEGOVIA GUERRERO CESAR RICARDO  
DOCENTE

---

Ing. César Segovia

**DIRECTOR**

*Declaración de Responsabilidad*

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS –ESPE  
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Ivonne Fernanda Delgado Infante

**DECLARO QUE:**

El proyecto de grado denominado **“Estudio de percepción de atención al cliente de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por parte de los estudiantes de pregrado desde el año 2010.”**, se ha desarrollado a partir de una investigación, respetando derechos intelectuales de terceras personas, colocando la bibliografía en el presente trabajo.

El presente trabajo es de mi auditoría.

En tal virtud de la presente declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y el alcance científico del proyecto de grado.

Sangolquí, 27 de julio de 2015



---

Ivonne Fernanda Delgado Infante

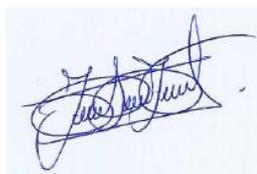
*Autorización de publicación:*

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS –ESPE  
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Ivonne Fernanda Delgado Infante

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo: **“Estudio de percepción de atención al cliente de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por parte de los estudiantes de pregrado desde el año 2010.”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.



---

Ivonne Fernanda Delgado Infante

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto va dedicado en primer lugar a Dios, por estar a mi lado en cada momento, en cada etapa del desarrollo de esta tesis, por ser quien me dio la fe y la fuerza en todo el duro camino, quien me levantó en los momentos débiles.

A mis padres, Carmen y Mario, dedico este trabajo que ha sido el fruto de un duro trabajo y sacrificio.

A mis hermanos, Johanna, Fabricio y Verónica.

A mis sobrinos, Danny y Samantha, son la luz de mi vida y mis grandes amores.

Los amo con todo mi corazón y comparto con ustedes la culminación de esta etapa de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, porque no me dejó sola y me llenó de fe, de voluntad, fuerza y valentía; porque fue un duro camino y estuvo conmigo en todo momento a través de la oración. Sentí su apoyo en todo momento.

Agradezco a mis padres, Carmen y Mario; por estar conmigo apoyándome en todo el transcurso no sólo en el desarrollo del presente trabajo, sino estar conmigo desde aquel primer día en el que pise la Universidad y empecé mis estudios; por los recorridos en la tarde y en la noche, por la protección, por el amor y sobre todo por la paciencia que me tuvieron en todos los momentos de debilidad. Deseo que este trabajo sea de su orgullo y que vean a su hija como una profesional y una gran mujer, gracias padres por ser mis guías y mi ejemplo, los amo con todo mi corazón.

Gracias a mis hermanos, Johanna, Fabricio y Verónica, porque han sido mi mayor ejemplo a seguir y me han apoyado en todos estos años de vida universitaria, ayudándome con consejos y guía. Gracias a mis sobrinos, Danny y Samantha, porque de la misma manera como mis hermanos han sido mi ejemplo a seguir, espero yo poder ser el suyo; por ser la alegría de mis días y por todo el amor que le dan a su ñaña, ha sido tan importante para mí todo el amor, paciencia y guía de toda mi familia.

Gracias a Andrés, por ser mi maestro y mi motivación, por tus palabras de aliento cuando me desanimaba y ser mi pañuelo de lágrimas en los momentos de frustración; por ser mi mano derecha.

Gracias a Fanny, quien la vida me la puso en el camino como hermana no de sangre pero sí de corazón, quien a pesar de la distancia sus mensajes nunca faltaron brindándome apoyo y motivación.

Gracias a César Segovia, por ser mi principal guía desde el principio del camino y ser mi mayor fuente de aprendizaje, por su entrega incondicional y sobre todo la paciencia en todo el desarrollo de esta tesis.

Gracias a todos mis amigos que fueron mi apoyo y me ayudaron en todo momento de manera incondicional, a quienes me hicieron compañía a la distancia a través de mensajes en las largas noches de trabajo. Dios los mando como mis ángeles

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES .....	1
1.1.    Tema Propuesto.....	1
1.2.    Importancia del tema propuesto .....	1
1.3.    Reseña histórica de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE.....	1
1.4.    Servicios.....	2
1.4.1.    Unidad de Admisión y Registro .....	3
1.4.2.    Unidad de Bienestar Estudiantil .....	3
1.5.    Identificación de la organización .....	4
1.5.1.    Departamentos .....	4
1.5.1.1.    Ciencias de la Computación .....	4
1.5.1.2.    Eléctrica y Electrónica .....	4
1.5.1.3.    Ciencias de la Vida .....	5
1.5.1.4.    Seguridad .....	6
1.5.1.5.    Ciencias de la Tierra y Construcción.....	6
1.5.1.6.    Ciencias de la Energía y Mecánica .....	7
1.5.1.7.    Ciencia Humanas y Sociales.....	8
1.5.1.8.    Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio .....	9
1.5.2.    Razón social.....	9
1.5.3.    Tipo de organización .....	9
1.5.4.    Estructura Orgánica .....	10
1.6.    Planteamiento del problema.....	11
1.6.1.    Identificación del problema.....	11
1.6.2.    Diagrama Causa – Efecto .....	12
1.6.3.    Análisis de involucrados.....	13
1.6.4.    Línea de investigación .....	13
1.6.5.    Preguntas de investigación .....	14
1.7.    Objetivos .....	14
1.7.1.    Objetivo General .....	14
1.7.2.    Objetivos Específicos .....	14
1.8.    Hipótesis.....	15
CAPÍTULO II .....	16

MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Marco Referencial.....	16
2.1.1. Análisis de los servicios brindados por universidad.....	16
2.1.1.1. Universidades en Norteamérica.....	16
2.1.1.2. Universidades en América Latina.....	22
2.1.1.3. Universidades en el Ecuador.....	25
2.1.2. Análisis en el Ecuador.....	29
2.1.2.1. Universidades Públicas en el Ecuador.....	29
2.1.2.2. Plan Nacional del Buen Vivir.....	31
2.1.2.3. Reglamentos de Educación Superior.....	36
2.2. Marco Conceptual.....	42
2.2.1. Teorías de soporte para la investigación - Definiciones.....	42
2.2.1.1. Cliente.....	42
2.2.1.2. Consumidor.....	43
2.2.1.3. Mercado.....	43
2.2.1.4. Servicio.....	43
2.2.1.5. Percepción.....	44
2.2.1.6. Valor percibido por el cliente.....	45
2.2.1.7. Satisfacción del cliente.....	45
2.2.1.8. Cadena de valor.....	46
2.2.1.9. Auditoría de calidad.....	46
2.2.1.10. Calidad y Valor.....	47
2.2.1.11. Entregar un servicio de calidad.....	47
2.2.1.12. Características del servicio.....	48
2.2.1.13. Know How.....	48
2.2.2. Comportamiento del consumidor.....	49
2.2.2.1. Definición del comportamiento del consumidor.....	49
2.2.2.2. Características que afectan el comportamiento de consumidor.....	49
2.2.2.3. Proceso de decisión de acceso al servicio.....	52
2.2.3. Teorías y modelos.....	54
2.2.3.1. Modelo SERVQUAL para evaluación del servicio.....	54
2.2.3.2. Índice de satisfacción del cliente externo.....	54
2.2.3.3. Modelo de comportamiento de compra del consumidor.....	54
2.2.3.4. Investigación de mercados.....	55

2.2.3.5.	Hipótesis .....	57
2.2.3.6.	Datos primarios.....	58
2.2.3.7.	Datos secundarios .....	58
2.2.3.8.	Medición y escalas.....	59
2.2.3.9.	Técnicas de escala.....	60
CAPÍTULO III.....		66
MARCO METODOLÓGICO.....		66
3.1.	Establecer la necesidad de la investigación .....	66
3.2.	Especificar objetivos y necesidades de información.....	67
3.2.1.	Objetivo General .....	67
3.2.2.	Objetivos Específicos .....	67
3.3.	Diseño de la investigación .....	68
3.3.1.	Métodos de investigación.....	68
3.3.1.1.	Exploratoria .....	68
3.3.1.2.	Investigación Concluyente.....	70
3.3.1.3.	Investigación Descriptiva .....	70
3.3.1.4.	Investigación Causal .....	71
3.4.	Tipos de información y fuentes.....	71
3.4.1.	Fuentes de información .....	71
3.4.2.	Fuentes secundarias .....	71
3.4.3.	Fuente primarias .....	71
3.5.	Matriz de datos secundarios .....	72
3.6.	Tipos de técnicas de investigación.....	74
3.6.1.	Encuesta.....	74
3.7.	Diseño de la recolección de datos .....	75
3.7.1.	Matriz del planteamiento del cuestionario .....	75
3.7.2.	Encuesta piloto .....	79
3.7.3.	Informe de la Encuesta Piloto.....	81
3.7.4.	Diseño de la encuesta final .....	82
3.8.	Población y muestreo .....	84
3.8.1.	Elementos y unidades muestrales .....	84
3.8.2.	Tamaño del Universo .....	85
3.8.3.	Tamaño de la muestra.....	86
3.8.4.	Técnica de muestreo .....	87

CAPÍTULO IV.....	91
TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	91
4.1.    Resultado de las Encuestas.....	91
4.1.1.    Análisis Univariado .....	91
4.1.2.    Análisis Bivariado .....	140
4.1.3.    Análisis de las preguntas .....	223
CAPÍTULO V .....	228
PROPUESTA ALTERNATIVA.....	228
5.1.    Plan de mejora.....	228
5.1.1.    Antecedentes de la propuesta .....	228
5.1.2.    Beneficios .....	228
5.1.3.    Alcance .....	229
5.1.4.    Plan de acción.....	229
5.1.5.    Estrategias.....	231
5.1.5.1. Seguimiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes al acceder a un servicio administrativo .....	231
5.1.5.2. Diseños y estrategias para un servicio de calidad en los procesos...	233
5.1.5.3. Implementar políticas para un servicio oportuno y cordial.....	236
BIBLIOGRAFÍA .....	242

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Cuadro de involucrados .....	13
Tabla 2	
Universidades Públicas en el Ecuador .....	30
Tabla 3	
Características únicas de los servicios .....	43
Tabla 4	
Escalas fundamentales de medición.....	59
Tabla 5	
Matriz de datos secundarios .....	72
Tabla 6	
Matriz del planteamiento del cuestionario .....	75
Tabla 7	
Número de estudiantes de la Universidad en la actualidad.....	85
Tabla 8	
Número de Encuestas por Facultad.....	86
Tabla 9	
Codificación de los datos .....	87
Tabla 10	
Análisis Univariado Género de los encuestados .....	91
Tabla 11	
Análisis Univariado Rangos de edad de los estudiantes .....	92
Tabla 12	
Análisis Univariado Nivel de educación de los estudiantes.....	93
Tabla 13	
Análisis Univariado Horarios de Estudio.....	94
Tabla 14	
Análisis Univariado de la Facultad .....	95
Tabla 15	
Análisis de Univariado Pregunta 1: ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad? .....	97
Tabla 16	
Análisis Univariado Pregunta 2: ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?.....	98
Tabla 17	
Análisis Univariado Pregunta 3: ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno? .....	99
Tabla 18	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Instalaciones físicas .....	101
Tabla 19	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Modernidad de los equipos .....	102

Tabla 20	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Horarios de Atención .....	103
Tabla 21	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Imagen de empleados.....	104
Tabla 22	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Material asociado con la atención.....	105
Tabla 23	
Grado de Importancia. Consolidado .....	106
Tabla 24	
Análisis Univariado Pregunta 5: ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo? .....	107
Tabla 25	
Análisis Univariado Pregunta 6: ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad? .....	109
Tabla 26	
Análisis Univariado Pregunta 7: ¿Existe seguimiento a los procesos?.....	111
Tabla 27	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los equipos y tecnología tienen apariencia moderna? / Elemento Tangible .....	112
Tabla 28	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El espacio de espera es cómodo y agradable? / Elemento Tangible .....	113
Tabla 29	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros? / Elemento tangible .....	114
Tabla 30	
Análisis Univariado Pregunta 8: Presentación personal de los funcionarios / Elemento tangible.....	115
Tabla 31	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso? / Elemento tangible .....	116
Tabla 32	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes? / Servicios .....	117
Tabla 33	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado? / Servicio .....	118
Tabla 34	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes? / Servicio .....	119
Tabla 35	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes? / Servicio.....	120
Tabla 36	

Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes? / Servicios .....	121
Tabla 37	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Saludan con cordialidad? / Servicios .....	122
Tabla 38	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido? / Confiabilidad .....	123
Tabla 39	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo? / Confiabilidad.....	124
Tabla 40	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos? / Confiabilidad.....	125
Tabla 41	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos por la Universidad? / Tiempo de respuesta .....	126
Tabla 42	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? / Tiempo de respuesta.....	127
Tabla 43	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente? / Tiempo de respuesta .....	128
Tabla 44	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza? / Seguridad .....	129
Tabla 45	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios son amables? / Seguridad.....	130
Tabla 46	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos? / Seguridad .....	131
Tabla 47	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos? .....	133
Tabla 48	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Consolidado .....	134
Tabla 49	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Promedio.....	137
Tabla 50	
Análisis Univariado Pregunta 9: ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas? .....	138
Tabla 51	
Análisis Univariado Pregunta 10: Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio .....	139

Tabla 52	
Crosstab Género * ¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad? .....	140
Tabla 53	
Crosstab Género * ¿Considera que los funcionarios de la Universidad se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno? .....	142
Tabla 54	
Crosstab género * ¿Cuál es el principal problema que ha tenido a l momento de acceder a un servicio administrativo? .....	143
Tabla 55	
Crosstab Género * ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?.....	145
Tabla 56	
Crosstab Género * ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?.....	148
Tabla 57	
Crosstab Género * ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes? .....	150
Tabla 58	
Crosstab Género * ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes? .....	152
Tabla 59	
Crosstab Género * ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?...	154
Tabla 60	
Crosstab Género *¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?.....	156
Tabla 61	
Crosstab Género * ¿Los funcionarios son amables?.....	158
Tabla 62	
Crosstab Género * Sugerencias para mejorar la calidad del servicio .....	160
Tabla 63	
Crosstab Horario de estudio * ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?.....	161
Tabla 64	
Crosstab Horario de estudio * ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?.....	164
Tabla 65	
Crosstab Horario de estudio * ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo? .....	166
Tabla 66	
Crosstab Horario de estudio * ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?.....	168
Tabla 67	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿El espacio de espera es cómodo y agradable? .....	170

Tabla 68	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes? .....	172
Tabla 69	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?.....	174
Tabla 70	
Crosstab Horario de estudio * ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo?.....	176
Tabla 71	
Crosstab Horario de estudio * ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?.....	178
Tabla 72	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 9.....	180
Tabla 73	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 10.....	182
Tabla 74	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 3.....	184
Tabla 75	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 4.....	186
Tabla 76	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 5.....	187
Tabla 77	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 6.....	189
Tabla 78	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 7.....	191
Tabla 79	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros?.....	193
Tabla 80	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso? .....	195
Tabla 81	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?.	197
Tabla 82	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?.....	199
Tabla 83	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?.....	201
Tabla 84	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?.....	203

Tabla 85	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido? .....	205
Tabla 86	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo? .....	207
Tabla 87	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos?209	
Tabla 88	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? .....	211
Tabla 89	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente? .....	213
Tabla 90	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?.....	215
Tabla 91	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos? .....	217
Tabla 92	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 10.....	219
Tabla 93	
Crosstab Pregunta 3 Vs. Pregunta 6.....	221
Tabla 94	
Evaluación del servicio administrativo .....	232

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Departamento de Ciencias de la Computación .....	4
Figura 2	
Departamento de Eléctrica y Electrónica.....	5
Figura 3	
Departamento de Ciencias de la Vida .....	6
Figura 4	
Departamento de Seguridad y Defensa.....	6
Figura 5	
Departamento de Ciencias de la Tierra y la Construcción.....	7
Figura 6	
Departamento de Ciencias de la Energía y Mecánica.....	7
Figura 7	

Ciencias Humanas y Sociales.....	8
Figura 8	
Departamento de Ciencias Económicas y de Comercio .....	9
Figura 9	
Organigrama estructural.....	10
Figura 10	
Diagrama Causa - Efecto .....	12
Figura 11	
Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos .....	32
Figura 12	
Profesores por nivel de formación y tipo de financiamiento (2010).....	34
Figura 13	
Meta en aumentar la matrícula en educación superior.....	35
Figura 14	
Jerarquía de Maslow de las necesidades. ....	45
Figura 15	
Cadena de Valor.....	46
Figura 16	
Modelo de comportamiento del comprador .....	49
Figura 17	
El proceso de decisión del comprador .....	53
Figura 18	
Modelo de comportamiento del consumidor.....	55
Figura 19	
Proceso cuantitativo .....	56
Figura 20	
Proceso cualitativo .....	57
Figura 21	
Clasificación de datos secundarios.....	58
Figura 22	
Técnicas de escala.....	61
Figura 23	
Clasificación de técnicas de muestreo.....	63
Figura 24	
Investigación exploratoria.....	69
Figura 25	
Clasificación de métodos de encuesta.....	74
Figura 26	
Análisis Univariado Género de los Estudiantes .....	91
Figura 27	
Análisis Univariado Rango de edad de los estudiantes.....	92
Figura 28	
Análisis Univariado Nivel de educación de los estudiantes.....	93
Figura 29	

Análisis Univariado Horario de Estudio .....	94
Figura 30	
Análisis Univariado Facultad .....	96
Figura 31	
Análisis de Univariado Pregunta 1: ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad? .....	97
Figura 32	
Análisis Univariado Pregunta 2: ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?.....	98
Figura 33	
Análisis Univariado Pregunta 3: ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno? .....	100
Figura 34	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Instalaciones físicas .....	101
Figura 35	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Modernidad de los equipos .....	102
Figura 36	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Horarios de Atención .....	103
Figura 37	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Imagen de empleados.....	104
Figura 38	
Análisis Univariado Grado de Importancia, Material asociado con la atención.....	105
Figura 39	
Análisis Univariado Pregunta 4 Grado de importancia, consolidado .....	106
Figura 40	
Análisis Univariado Pregunta 5: ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo? .....	107
Figura 41	
Análisis Univariado Pregunta 6: ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad? .....	110
Figura 42	
Análisis Univariado Pregunta 7: ¿Existe seguimiento a los procesos?.....	111
Figura 43	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los equipos y tecnología tienen apariencia moderna? / Elemento Tangible .....	112
Figura 44	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El espacio de espera es cómodo y agradable? / Elemento tangible.....	113
Figura 45	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros? / Elemento tangible .....	114
Figura 46	
Análisis Univariado Pregunta 8: Presentación personal de los funcionarios / Elemento tangible.....	115

Figura 47	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso? / Elemento tangible .....	117
Figura 48	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes? / Servicios .....	118
Figura 49	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado? / Servicio .....	119
Figura 50	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes? / Servicio .....	120
Figura 51	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes? / Servicio .....	121
Figura 52	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes? / Servicios .....	122
Figura 53	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Saludan con cordialidad? / Servicios .....	123
Figura 54	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido? / Confiabilidad .....	124
Figura 55	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo? / Confiabilidad.....	125
Figura 56	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos? / Confiabilidad.....	126
Figura 57	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos por la Universidad? / Tiempo de respuesta .....	127
Figura 58	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? / Tiempo de respuesta.....	128
Figura 59	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente? / Tiempo de respuesta .....	129
Figura 60	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza? / Seguridad .....	130
Figura 61	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios son amables? / Seguridad.....	131
Figura 62	

Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos? / Seguridad .....	132
Figura 63	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos? .....	133
Figura 64	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Consolidado .....	136
Figura 65	
Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Promedio.....	137
Figura 66	
Análisis Univariado Pregunta 9: ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas? .....	138
Figura 67	
Análisis Univariado Pregunta 10: Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio .....	139
Figura 68	
Crosstab Género * ¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad? .....	141
Figura 69	
Crosstab Género * ¿Considera que los funcionarios de la Universidad se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?.....	143
Figura 70	
Crosstab Género * ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo? .....	145
Figura 71	
Crosstab Género * ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?.....	147
Figura 72	
Crosstab Género * ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?.....	149
Figura 73	
Crosstab Género * ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes? .....	151
Figura 74	
Crosstab Género * ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes? .....	153
Figura 75	
Crosstab Género * ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?... 155	
Figura 76	
Crosstab Género *¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente? .....	157
Figura 77	

Crosstab Género * ¿Los funcionarios son amables?.....	159
Figura 78	
Crosstab Género * Sugerencias para mejorar la calidad del servicio .....	161
Figura 79	
Crosstab Horario de estudio * ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?.....	163
Figura 80	
Crosstab Horario de estudio * ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?.....	165
Figura 81	
Crosstab Horario de estudio * ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo? .....	167
Figura 82	
Crosstab Horario de estudio * ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad? .....	169
Figura 83	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿El espacio de espera es cómodo y agradable? .....	171
Figura 84	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes? .....	173
Figura 85	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?.....	175
Figura 86	
Crosstab Horario de estudio * ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo?.....	177
Figura 87	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 8 ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? .....	179
Figura 88	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 9.....	181
Figura 89	
Crosstab Horario de estudio * Pregunta 10.....	183
Figura 90	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 3.....	185
Figura 91	
Crosstab Pregunta 2 Buenos Vs. Pregunta 4 .....	186
Figura 92	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 5.....	188
Figura 93	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 6.....	190
Figura 94	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 7.....	192
Figura 95	

Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros?.....	194
Figura 96	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso? .....	196
Figura 97	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?.	198
Figura 98	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?.....	200
Figura 99	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?.....	202
Figura 100	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?.....	204
Figura 101	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido? .....	206
Figura 102	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo? .....	208
Figura 103	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos?.....	210
Figura 104	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? .....	212
Figura 105	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?.....	214
Figura 106	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?.....	216
Figura 107	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos? .....	218
Figura 108	
Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 10.....	220
Figura 109	
Crosstab Pregunta 3 Vs. Pregunta 6.....	222
Figura 110	
Factores de una mala atención .....	230
Figura 111	
Posibles tipos de estudiantes .....	230

Figura 112	
Flujograma de atención al cliente .....	235
Figura 113	
Protocolo de saludo al estudiante .....	236

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto va dirigido a la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, ya que surge de la necesidad de conocer cuál es la percepción de los estudiantes de la Institución, cuando acceden a servicios administrativos y conocer cuáles son los principales problemas que presentan. El proyecto denominado “Estudio de percepción de atención al cliente de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por parte de los estudiantes de pregrado desde el año 2010.” Dio como resultado a varias incógnitas con respecto a la percepción del estudiante cuando accede a un servicio administrativo de la Universidad, a través de 358 encuestas que se plantearon a todos los departamento de la Universidad entre estudiantes y egresados, se obtuvo que más del 50% de los estudiantes considera que los servicios administrativos son malos y que más del 50% se encuentra entre poco satisfecho e insatisfecho sobre varias variables presentadas para ser evaluadas. Con la investigación de mercados realizada en la Universidad se obtuvieron los resultados antes mencionados, los mismos que con un análisis se realizó una propuesta de mejora en la que se establecen varias estrategias con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes y poder mejorar la imagen de la Universidad.

### **Palabras clave:**

- **NIVEL DE SATISFACCIÓN**
- **ESTUDIANTES**
- **UNIVERSIDAD**
- **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**
- **INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This project is aimed at the University of the Armed Forces -ESPE, because it arises from the need to know what is the perception of students of the institution, when they are accessing to administrative services and know what are the main problems that they present. The project named "Study of customer perception of administrative services at the University of the Armed Forces - ESPE by undergraduates since the year 2010" It resulted to several questions regarding the student's perception when you access to an administrative department of the University through 356 surveys that were posed to all department of the University students and graduates it was found that over 50% of students considered that administrative services are poor and more than 50% is among dissatisfied and dissatisfied on several variables presented for evaluation. With market research conducted at the University the above results were obtained, the same as with a proposal to improve analysis in which several strategies are set in order to improve the level of student satisfaction was conducted and to improve the image of the University.

Keywords:

- **LEVEL OF SATISFACTION**
- **STUDENTS**
- **UNIVERSITY**
- **ADMINISTRATIVE SERVICES**
- **MARKET**

**RESEARCH**

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

#### **1.1. Tema Propuesto**

Estudio de percepción de atención al cliente de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por parte de los estudiantes de pregrado desde el año 2010

#### **1.2. Importancia del tema propuesto**

##### **Contexto de la investigación**

El proyecto será evaluar a los estudiantes de pregrado de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, dentro del periodo de los últimos cinco años, así se podrá saber que ha cambiado en este periodo de tiempo. Estos resultados serán arrojados a través de encuestas que serán realizadas a los estudiantes, se analizarán estos datos obtenidos para saber cuál es su opinión y cuales con las razones, así se procederá a proponer un plan de mejoramiento.

##### **Utilidad del estudio**

El trabajo que se realizará será de gran importancia para mejorar la percepción de los estudiantes que acceden a los servicios administrativos que ofrece la universidad, con el fin de mejorar el marketing, el mismo que tiene como objetivo resolver los problemas del consumidor para lograr una mejor relación entre el oferente y el demandante.

#### **1.3. Reseña histórica de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE**

En el año de 1922 se creó la Escuela de Oficiales Ingenieros, la misma que en el año 1936 cambió su nombre a Escuela de Artillería e Ingenieros. Después de la segunda guerra mundial en el año de 1972 abrió sus puertas a estudiantes civiles con el fin de compartir conocimientos siendo sus profesores personas que se destacaban en el ámbito

civil y militar, con el nombre de Escuela Técnica de Ingenieros. El 26 de junio del 2013, se integra al trabajo conjunto la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE.

La Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, en el transcurso de los años ha formado académicos y profesionales de excelencia. Los departamentos que forman parte de esta prestigiosa institución son: (ESPE, 2015)

- Ciencias de la Computación
- Eléctrica y Electrónica
- Lenguas
- Ciencias de la vida
- Seguridad
- Ciencias Exactas
- Ciencias de la Tierra y Construcción
- Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio
- Ciencias Humanas y Sociales

#### **1.4. Servicios**

Adicionalmente de los departamentos que ofrecen el servicio de educación a los clientes que son los estudiantes, se pueden encontrar servicios a los que pueden acceder los mencionados. Son algunos servicios que trabajan para el bienestar de la comunidad, complementando el trabajo académico.

Los servicios antes señalados del uso del estudiante se los puede encontrar en la lista a continuación (ESPE, 2015):

- Biblioteca Alejandro Segovia G.
- Secretaria General
- Trabajo Social
- Departamento médico

- Consultorio médico del departamento de lenguas
- Editorial
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Odontología
- Psicología
- Residencia estudiantil
- Lector óptico
- Fisioterapia

#### **1.4.1. Unidad de Admisión y Registro**

Esta área que forma parte de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, se enfoca en administrar los procesos, tomando en cuenta la normativa vigente y a través de un servicio de calidad a los clientes internos y externos. (ESPE, Misión | UAR – Unidad de Admisión y Registro, 2015)

En Admisión y Registro se puede obtener información sobre matriculas, graduaciones, inscripciones a idiomas, entre otras. Sus funcionarios se encuentran en contacto directo con los estudiantes ya que deben resolver sus problemas de manera seguida.

#### **1.4.2. Unidad de Bienestar Estudiantil**

Esta área es un equipo técnico que se responsabiliza en que ayude al estudiante en su desarrollo profesional, a través del apoyo y ayuda en problemas personales que se les presente que intervenga con su aspecto social o su bienestar familiar y personal.

En el caso de que un estudiante presente un problema económico para poder desarrollar sus estudios, el equipo de trabajo realiza análisis para conocer su situación actual y evaluar la manera de poder apoyar el desarrollo profesional del estudiante.

Adicionalmente cuenta con un grupo de psicólogos que ayudan a los estudiantes en sus problemas académicos o profesionales, con el fin de prever situaciones que pongan en riesgo la salud mental, emocional o física de los alumnos. (ESPE, UBE | UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE, 2015)

## **1.5. Identificación de la organización**

### **1.5.1. Departamentos**

#### **1.5.1.1. Ciencias de la Computación**

Entre uno de los objetivos de este departamento es formar profesionales capaces de administrar tecnologías de la información ya que así de esta manera servirán de soporte en el proceso de transformación de las empresas tanto Públicas y Privadas.



**Figura 1: Departamento de Ciencias de la Computación**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Ingeniería en Sistemas
- Tecnología de Computación (Modalidad Distancia)

#### **1.5.1.2. Eléctrica y Electrónica**

Dentro de esta facultad se encuentran carreras que están presentes en el desarrollo de un mundo moderno como son: Telecomunicaciones, Automatización y Control; y Redes y Comunicación de Datos. Con el trabajo que llevan a cabo forman un recurso

humano profesionalmente solvente, hablando desde este campo, brindando un soporte al progreso del país.



**Figura 2: Departamento de Eléctrica y Electrónica**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Ingeniería Electrónica en Telecomunicaciones
- Ingeniería Electrónica en Control y Automatización
- Ingeniería Electrónica en Redes y Comunicación de Datos

### 1.5.1.3. Ciencias de la Vida

Este departamento forma parte del portafolio de todos los departamentos de la Universidad, formando estudiantes en las dimensiones científica, tecnológica y humanística; a través de la enseñanza de maestros de calidad con gran capacidad



investigativa.

### **Figura 3: Departamento de Ciencias de la Vida**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Ingeniería en Ciencias Agropecuarias IASA I
- Ingeniería en Ciencias Agropecuarias IASA II
- Ingeniería en Biotecnología

#### **1.5.1.4. Seguridad**

Este departamento se encarga de formar profesionales dentro del campo de la Seguridad y la Defensa, por lo que su trabajo se encuentra vinculado con la Colectividad. Son los responsables en el área de conocimiento de Liderazgo y Realidad Nacional y Geopolítica.



### **Figura 4: Departamento de Seguridad y Defensa**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Licenciatura y Tecnología en Ciencias Militares
- Licenciatura en Ciencias Aeronáuticas Militares
- Licenciatura en Administración Aeronáutica Militar
- Ingeniería en Seguridad - Modalidad a Distancia

#### **1.5.1.5. Ciencias de la Tierra y Construcción**

Este departamento constituye una de las Unidades Estratégicas básicas de la Politécnica. Dentro de la misión este departamento apoya a la ejecución de los programas de formación profesional, impulsa el desarrollo de programas y ciertos proyectos de investigación y extensión.



**Figura 5: Departamento de Ciencias de la Tierra y la Construcción**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Ingeniería Civil
- Ingeniería Geográfica y del Medio Ambiente

#### **1.5.1.6. Ciencias de la Energía y Mecánica**

Dicho departamento surge a partir de una nueva red organizacional dentro de la Universidad, con el fin de dar cumplimiento a todo lo expuesto en el Plan Estratégico.



**Figura 6: Departamento de Ciencias de la Energía y Mecánica**

**Fuente:** (Espe, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería Mecatrónica

#### **1.5.1.7. Ciencia Humanas y Sociales**

El departamento de Ciencias Humanas y Sociales rescata la experiencia de los aspectos positivos de la vida humana. Desarrollan una variedad de competencias profesionales ayudando con el conocimiento científico y su difusión. Aportan con experimentaciones tecnológicas para el desarrollo humano y social. Dicho departamento es Investigación, Documentación Científica y Centro de Transferencia del Conocimiento Científico.



**Figura 7: Ciencias Humanas y Sociales**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física, Deportes y Recreación, Modalidad Presencial
- Licenciatura en Educación Infantil
- Licenciatura en Administración Educativa
- Licenciatura en Educación Ambiental.
- Licenciatura en Lingüística Aplicada en el idioma Inglés (Modalidad a Distancia)

### 1.5.1.8. Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Es un departamento que forma parte de una Unidad Estratégica Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas, que se encarga en la docencia, investigación y extensión en todos los ámbitos de Economía, Administración, Auditoría, Turismo y Hotelería.



**Figura 8: Departamento de Ciencias Económicas y de Comercio**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

Dentro de este departamento se encuentran las siguientes carreras:

- Ingeniería en Finanzas y Auditoría
- Ingeniería Comercial
- Ingeniería en Administración Turística y Hotelera
- Ingeniería Mercadotecnia

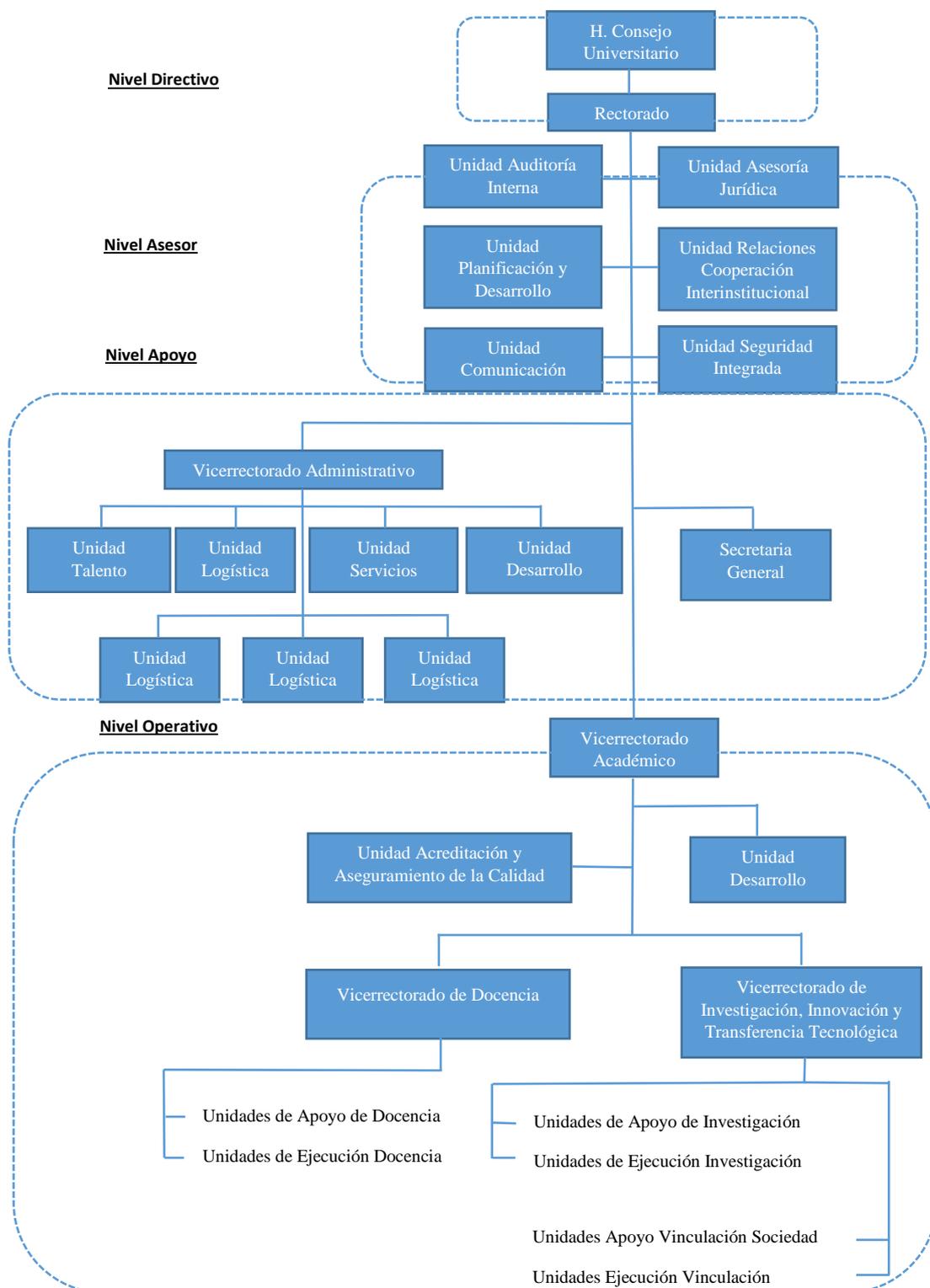
### 1.5.2. Razón social

La universidad que será objeto de investigación es: “Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE”

### 1.5.3. Tipo de organización

La Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, es una institución con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, de derecho público. Ubicada en la ciudad de Quito con su matriz en la ciudad de Sangolquí, en la provincia de Pichincha.

### 1.5.4. Estructura Orgánica



**Figura 9: Organigrama estructural**

**Fuente:** (ESPE, 2015)

## **1.6. Planteamiento del problema**

### **1.6.1. Identificación del problema**

Al ofrecer el servicio de la educación, la institución debe brindar a la comunidad servicios complementarios, los mismos que deben colaborar con el lograr la misión de la universidad. Al momento de que los estudiantes acceden a este servicio su experiencia puede ser positiva o negativa. Partiendo de esta situación nos realizamos la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE al acceder a un servicio administrativo?

El motivo de mi estudio es saber cuál es el nivel de satisfacción que tiene el estudiantado al acceder a los servicios prestados por la universidad y la razón de la percepción que tiene como resultado esta situación, debido a que deseo mejorar el criterio que tienen los estudiantes hacia la universidad y sus servicios. Al partir de analizar los datos obtenidos a través de la investigación se debe proponer un plan de mejoramiento del servicio el cual será enfocado para mejorar el nivel de experiencia del estudiante al momento de acceder a los servicios ofrecidos por la institución.

Este estudio se lo realiza con el fin de complementar el trabajo conjunto de la universidad para ser una entidad de excelencia no sólo con fines académicos sino de nivel de servicio al estudiante. El trabajo de investigación adicionalmente servirá como ayuda a futuras líneas de investigación que se realicen para el mejoramiento de la institución.

El presente trabajo es acorde a lo establecido en el Plan Nacional del Buen Vivir, ya que se enfoca en el desarrollo de implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

La idea de realizar el presente trabajo surge a partir del problema de la falta de satisfacción de los estudiantes de los servicios que se ofrecen, como la Institución ofrece algunos, me enfocaré en los servicios administrativos, que son los que más en contacto se encuentran con el estudiantado.

1.6.2. Diagrama Causa – Efecto

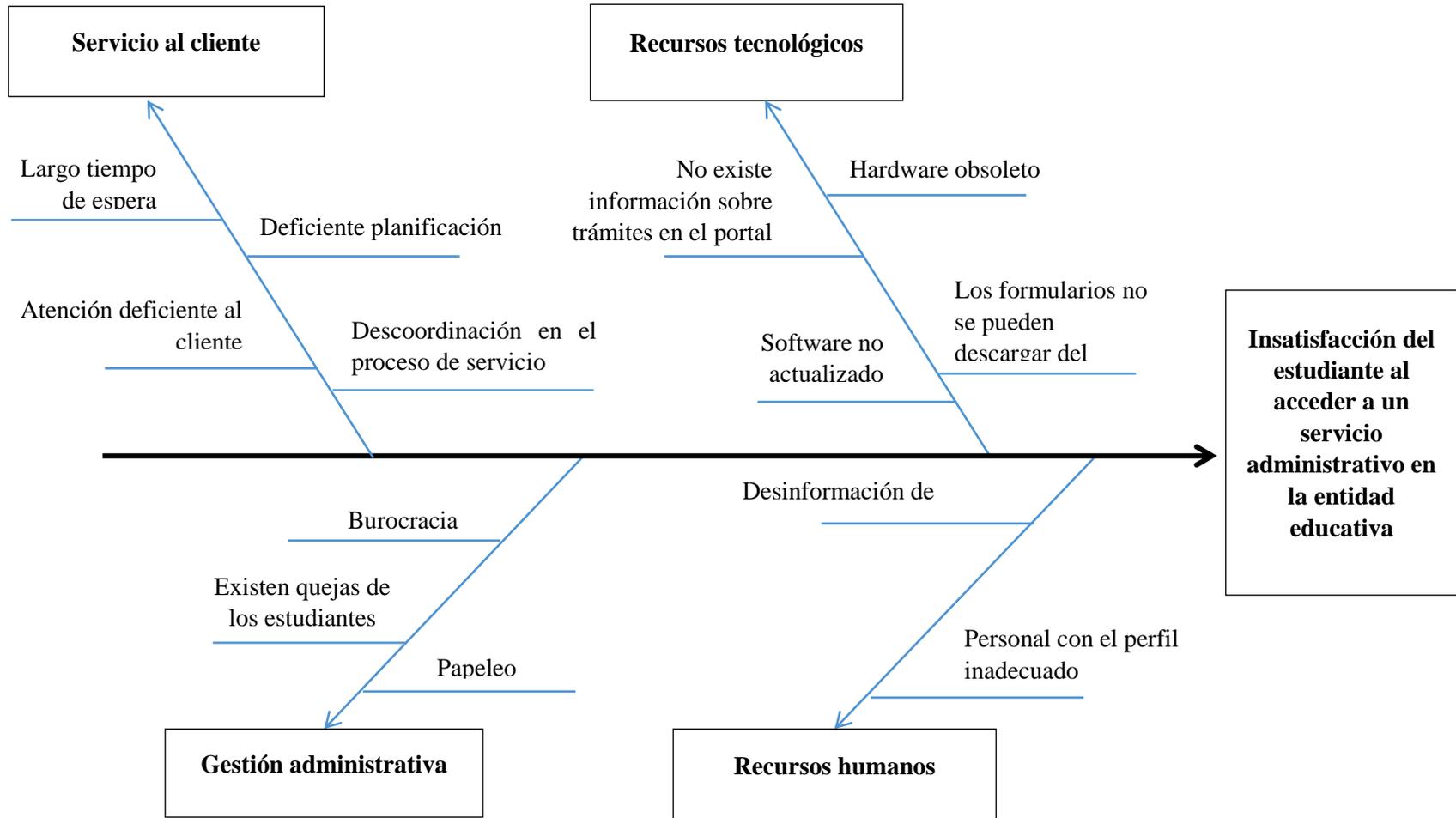


Figura 10: Diagrama Causa - Efecto

### 1.6.3. Análisis de involucrados

- Los estudiantes de pregrado de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, que han accedido a los servicios desde el año 2010
- Mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes, al acceder a un servicio administrativo
- La institución es pública, por lo que el segmento que se va a investigar accede a los servicios de manera gratuita.
- El personal administrativo, será un recurso clave para verificar información que sea necesaria para el presente estudio de investigación.

**Tabla 1**

**Cuadro de involucrados**

<b>Grupos</b>	<b>Intereses</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos y mandatos</b>	<b>Interés en un proyecto</b>	<b>Conflictos potenciales</b>
<b>Estudiantes de pregrado de la ESPE, desde el año 2010</b>	Conocer el nivel de satisfacción al acceder a un servicio administrativo	Insatisfacción del estudiante en cuestión a la calidad de los servicios	* Encuestas * Datos históricos * Información por parte del personal administrativo	Realizar un análisis a través de los resultados de las encuestas	* Falta de información * Falta de interés del estudiante

### 1.6.4. Línea de investigación

**Tema:** Estudio de percepción de atención al cliente de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por parte de los estudiantes de pregrado desde el año 2010.

**Línea de investigación:** Economía Aplicada y Administración.

**Sublínea de investigación:** Mercadotecnia.

### **1.6.5. Preguntas de investigación**

¿Cuáles son los aspectos más importantes para los estudiantes, para obtener un servicio de calidad?

¿Cuáles son los procesos en los que los estudiantes tienen mayor problema?

¿Están satisfechos los estudiantes con el servicio ofrecido por la universidad?

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, mediante un estudio de percepción para proponer un plan de mejoramiento a los servicios administrativos de la institución.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Recopilar información para la elaboración de un Marco Teórico, que sirva como sustento del estudio a realizar.
- Identificar e investigar al segmento de estudiantes que forman parte del estudio con el fin de conocer su perfil.
- Evaluar al segmento de estudiantes seleccionado con el fin de conocer su nivel de satisfacción y encontrar las razones de su criterio sobre la calidad de los servicios administrativos de la Universidad.
- Analizar los resultados obtenidos a través de la investigación.
- Establecer discusiones y nuevas líneas de investigación para futuros proyectos.

### **1.8. Hipótesis**

- Más del 50% de los encuestados están insatisfechos con los servicios administrativos que ofrece la universidad.
- Menos del 50% de los encuestados están insatisfechos con los servicios administrativos que ofrece la universidad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Marco Referencial

##### 2.1.1. Análisis de los servicios brindados por universidad

El Ranking Académico de las Universidades del mundo (Academic Ranking of World Universities) ha publicado desde el año 2003, listas de las mejores universidades alrededor del mundo en orden de calificación; dicha evaluación es realizada por la Escuela de Educación Superior de la Universidad Jiao Tongde Shanghái de China; dentro de este análisis que se realiza a las universidades determinará la posición dentro del ranking mencionado, se toman en cuenta los siguientes indicadores: (Rankings, 2014)

- Número de alumnos y profesores que han ganado premios Nobel y medallas Fields
- El número de investigadores altamente citados
- El número de artículos publicados en revistas de Nature y Science
- El número de artículos indexados en Science Citation Index - Expanded (SCIE) y Social Sciences Citation Index (SSCI)
- El rendimiento per cápita respecto al tamaño de una institución.

##### 2.1.1.1. Universidades en Norteamérica

Dentro de las veinte y cinco universidades mejor calificadas del mundo en el año 2014, he analizado las cuatro primeras de Estados Unidos y la única de Canadá que se encuentra dentro de este grupo. (Rankings, 2014)

##### **Universidad de Harvard**

Harvard University es una universidad privada que se encuentra en la ciudad de Cambridge en el estado de Massachusetts en los Estados Unidos, tiene 378 años de funcionamiento, siendo así considerada una de las universidades más antiguas del

país. Debido a la calidad de su educación ha sido considerada desde el año 2003, la mejor universidad del mundo según el Ranking Académico de las Universidad del Mundo –RAUW.

Dentro de los servicios que ofrece la universidad, se encuentra el de la Biblioteca que contiene más de 15 millones de volúmenes, siendo así la más grande biblioteca académica de los Estados Unidos. (Wikipedia, 2015)

La biblioteca cuenta con un portal web en la que se puede acceder a cualquiera de los libros que sean de la necesidad del estudiante.

Adicionalmente, como un punto relevante, cuentan con un servicio administrativo de investigación que soporta a la Facultad de Artes y Ciencias, para proveer de ayuda a la investigación y al personal administrativo. Dentro de esta área se desglosan los siguientes puntos: (Harvard, 2015)

Proporcionar búsqueda de financiamiento, para poder realizar una investigación, la universidad brinda ayuda con los recursos necesarios para buscar un apoyo económico a través de otras entidades, se trabaja conjuntamente con los profesores y administradores para poder identificar las opciones para una financiación que pueda satisfacer todos los aspectos necesarios para la realización del proyecto.

La elaboración de propuestas de investigación patrocinada, revisión, adjudicación y gestión financiera, facilitan el proceso interno para la revisión de propuestas de investigación y una vez analizadas se gestiona el proceso de subvención.

Creación, implementación y mantenimiento de la política de investigación, sistemas y procedimientos, desarrollan políticas de investigación, mantienen procedimientos y sistemas de todas las áreas de investigación.

El desarrollo profesional de los investigadores y administradores de investigación, llevan a cabo distintas capacitaciones para los profesores y administrativos que están más en contacto con el proceso de investigaciones patrocinadas, posteriormente se toma conciencia de los temas de actualidad con respecto a las investigaciones.

Orientación integrada de investigación, a través de la supervisión del desarrollo de investigación, se desea lograr un entorno adecuado para lograr eficacia durante todo el proceso, por medio de la ética y la constante capacitación.

La vigilancia del cumplimiento y apoyo de auditoría, proveen con la información necesaria conjuntamente con formación y apoyo, para cumplir con las regulaciones federales. Al estar pendiente y controlando las actividades del desarrollo de investigación, se puede encontrar falencias que al ser comunicados a los desarrolladores del proyecto, estos errores serán corregidos.

### **Universidad de Stanford**

Es una universidad ubicada en la ciudad de Palo Alto dentro del estado de California en los Estados Unidos. Contando con 124 años desde su fundación, se encuentra en la segunda posición como mejor universidad a nivel mundial, según el RAWU. (Stanford, 2015)

Los servicios que ofrecen, se enfocan en ayudar a la Tecnología de Seguridad, a las oficinas de la seguridad de la información y todo el sistema, con el fin de brindar un servicio de calidad a los estudiantes y a los profesores de la institución, con el objetivo de realizar un buen proceso de enseñanza, aprendizaje y actividades de investigación. (Stanford, Administrative Services | University IT, 2015)

La persona que se encarga del departamento de los servicios administrativos, tiene la responsabilidad de cada día ofrecer las facilidades para que los problemas que se presenten se los resuelva eficazmente. (Stanford, Valerie Kiszka, Academic Operations Manager | Department of Classics, 2015)

La universidad de Stanford ofrece una biblioteca bastante amplia que ofrece libros en otros idiomas para ayudar con el aprendizaje de estudiantes de otras nacionalidades, su acceso es desde las 9 de la mañana hasta las 10 de la noche tres días a la semana, está abierto el día sábado hasta las 5 de la tarde, facilitando el acceso a los estudiantes con el fin de fomentar la investigación y el estudio; adicionalmente ofrecen servicios de eventos sobre ciencia, artes, investigación entre otras. (Stanford, Events and exhibits | Stanford University Libraries, 2015)

### **Instituto de Tecnología de Massachusetts**

El instituto de Tecnología de Massachusetts se encuentra en Cambridge, Massachusetts, en Estados Unidos, fundada en el año de 1861; el instituto se encuentra en el tercer lugar dentro los mejores centros educativos de tercer grado según el Ranking Académico de las Universidades del mundo. (Massachusetts, 2014)

Un grupo de personas que están a cargo de esta área ofrecen sus conocimientos para lograr administrar de la manera más adecuada los servicios ofertados por el instituto, así como financiamiento, pedagogía, médica, entre otras.

Al pasar del tiempo se han designado personas a cargo de cada punto del proceso de servicio a nivel financiero, se han enriquecido las descripciones de los puestos que se han colocado estratégicamente a gente quien tiene conocimientos para ofrecer un servicio de calidad.

Adicionalmente han implementado gestiones de salud y de ambiente que generan un buen nivel de satisfacción del cliente final que es el estudiante. A través del correcto uso de normas y políticas.

Cuentan con una página web llamada División de la Vida Estudiantil –Division Student Life (DSL), la misma que ofrece a los estudiantes respuesta vía online de diferentes problemas que se ocasionan día a día, por ejemplo dentro de la opción Get Support (Obtén soporte) podemos encontrar el acceso a un problema que puede suceder diariamente: I'm sick and can't take an exam or finish a problem set. What should I do? (Estoy enfermo y no puedo realizar un examen o finalizar un conjunto de problemas. ¿Qué debería hacer?), al momento de dar click a la opción, se abren unas opciones a las que podemos acceder y encontrar una solución al problema. El ejemplo mencionado en líneas que anteceden, es sólo uno, a la variedad a la que se puede encontrar dentro de esta página web. (Massachusetts, Get Support | MIT Division of Student Life, 2015)

### **Universidad de California-Berkeley**

La universidad de California, es pública y se encuentra en Berkeley en California, fundada en el año 1868, surgiendo de la idea de que la educación es más

contributiva que el oro de aquella época. (California, 2015). Dicha universidad se encuentra en el puesto cuarto según el Raking Mundial de las Universidades.

La biblioteca de la universidad de California, Berkeley posee una biblioteca que se encuentra en el lugar número cuatro como una de las mejores universidades del mundo, ubicándose después de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, Harvard y Yale. Siendo así la localidad más grande de todo el complejo que conforma la universidad. Adicionalmente brindan el servicio de reservación, se lo puede realizar con tres semanas de anticipación, a través del portal web de la institución educativa.

Mediante el portal web se puede acceder a información acerca de las salas de estudio que ofrezcan las herramientas necesarias al estudiante según su necesidad de estudio, por ejemplo si un estudiante requiere una librería para química y necesita de enchufe eléctricos en las mesas, se coloca la información que se requiere y se remite la información para poder acceder.

Ofrecen el servicio de médico para estudiantes, profesores y personal, el mismo al que pueden acceder reservando una cita; el médico puede ayudar con un chequeo, ayuda en algún tipo de crisis o prepararse para un viaje internacional. Los estudiantes pueden descargarse una aplicación a través de Google Play, con el objetivo de buscar información en caso de emergencia con respecto a la salud o en el caso de tener algún tipo de accidente como un terremoto o un incendio.

La universidad cuenta con policías que les brindan seguridad en algún caso de emergencia u ofrecen diferentes programas de seguridad.

Brindan el servicio para ayuda psicológica y médica para personas que han sufrido por acoso sexual o algún tipo de problema sexual, dando no sólo atención médica y psicológica sino que ofrecen capacitaciones para que los estudiantes tengan conocimiento sobre ciertos temas para que puedan estar al tanto sobre seguridades.

Y como último punto relevante, proporcionan ayuda para una buena nutrición del estudiantado con el fin de obtener tanto una buena salud como para nutrir el órgano más importante del cuerpo como lo es el cerebro. En el portal web de la sección de

nutrición se encuentran datos interesantes de algunos alimentos y también se puede acceder a diferentes recetas.

### **Universidad de Toronto**

La universidad de Toronto se encuentra en Toronto, Ontario en Canadá, fundada en el año 1827. Después de Estados Unidos, fue catalogada por El Científico (The Scientist) como el mejor lugar para trabajar dentro de la industria de la enseñanza. Es la universidad en la posición número 24 a nivel mundial y la primera en su país.

Posee la biblioteca más grande Canadá contando con la afiliación de 100 empresas, tienen la posibilidad de reservar una computadora en el área que necesiten para investigar. En el segundo piso se puede encontrar un patio de comidas para los estudiantes que pasan todo el día en la biblioteca estudiando. Contiene los libros más raros y exóticos del mundo, incluyendo ejemplares originales de Shakespeare. El acceso a la biblioteca es pública, pueden admitir tanto a estudiantes como a personas que no pertenecen a la universidad. En el portal web se puede encontrar una pequeña reseña de los libros que existen dentro de la biblioteca, con este aspecto el estudiante sabe en qué sala se encuentra y poder reservar una computadora, como se mencionó en líneas que antecede, donde mejor resulte para su estudio. (Complutense, 2015)

Tienen un servicio especial para los estudiantes con discapacidad, deben acceder a un correo electrónico o un número telefónico, para que puedan solicitar una adaptación especial dentro de la biblioteca. Para estos estudiantes existe el servicio de tour para que puedan conocer todas las salas y el acceso que tienen, adicionalmente incluye una serie de sesiones de orientación para acceder al servicio. Los estudiantes con discapacidad pueden solicitar los libros que necesiten, a la recepción para que se dé mayor facilidad el poder retirarlos. Los libros a los que acceden, se pueden prestar por lapso más largo de tiempo, al mantener una conversación con el personal de la biblioteca; pero si los libros son requeridos por otros estudiantes es obligatorio la devolución. El personal de la biblioteca tiene la obligación de prestar la asistencia necesaria a los estudiantes con discapacidad y son los encargados de dar instrucciones a manera individual o en grupo. El material que incluye dentro de este servicio es braille, letra grande o audio formatos, que son solicitados y entregados sin recargo. (Toronto, 2015)

La universidad ofrece a la comunidad el servicio de seguridad de información para tanto estudiantes, profesores y administrativos; mismos que hayan sido afectados por algún problema como acoso, violencia doméstica, pensamientos de suicidio, entre otros. La oficina de seguridad comunitaria –CSO (Community Safety Office) puede proveer de ayuda en caso de ser lastimado por algún otro estudiante, que en la actualidad se lo define como “Bullying”. Se investiga el nivel de riesgo en el que posiblemente se encuentra el estudiante o persona afectada, evalúan y la necesidad de intervención. (Toronto, Assistance, 2015)

### **2.1.1.2. Universidades en América Latina**

#### **Universidad de São Paulo**

La universidad de São Paulo, es una de las tres universidades públicas que existen en el estado de São Paulo, es la universidad más destacada de Iberoamérica, ubicándose en el lugar número 144 según lo indica el Ranking Mundial de Universidades. La USP es responsable de alrededor del 0,5% de investigaciones alrededor del mundo. (São-Paulo, 2015)

Posee cuarenta y dos bibliotecas repartidas alrededor de todos los campus que lo conforman.

Brindan los servicios de un hospital tanto para el estudiantado como para el público en general, misma que subdivide en atención para rehabilitación o en el aspecto de veterinaria. (Wikipedia, Universidad de São Paulo - Wikipedia, la enciclopedia libre, 2015)

#### **Universidad de Buenos Aires**

La Universidad de Buenos Aires –UBA, es una institución pública que tiene alrededor de 200 años de historia, es uno de los centros más importante en el continente ubicándose en el lugar número 174, dentro del Ranking Mundial de Universidades –RWU. Siedo así la segunda a nivel latinoamericano. (Wikipedia, Universidad de Buenos Aires - Wikipedia, la enciclopedia libre, 2015)

Dentro de la biblioteca, para acceder a información acerca de los libros, se puede conocer su ubicación a través de cualquier dispositivo con internet, por teléfono, por fax o vía correo electrónico. En caso de que el estudiante requiera cierto artículo cuyo libro no se encuentra inmerso en la lista de libros ofertados por la universidad, puede solicitar una fotocopia a través de préstamos interbibliotecario, una vez que se encuentre la información, el personal llamará al estudiante para comunicar sobre el hallazgo. El acceso a la universidad para el público en general, no es necesario formar parte de la universidad para poder utilizar la información proporcionada, en caso de necesitar una copia, es obligatoria presentar un documento de identidad. (Buenos-Aires, 2015)

Ofrecen el servicio de un hospital dentro del espacio universitario, el mismo que obliga a los estudiantes a realizarse un examen preventivo, para poder prevenir posibles riesgos en la salud del estudiantado, brindando un servicio de calidad en especial a aquellos estudiantes que no poseen un seguro médico. Realizan campañas para el bienestar del estudiante en aspectos de salud. Adicionalmente existe el servicio de veterinaria que a la vez sirve como prácticas a los futuros veterinarios. (UBA, 2015)

Bajo una resolución elaborada en el año 2002, la universidad tiene la obligación de formar una comisión que se especialice en brindar apoyo a las personas con discapacidad, a través de manejar los recursos necesarios para el acceso físico, visual, comunicacional, cultural y pedagógica; adicionalmente se encargan de promover medidas con el fin de evitar las situaciones de discriminación hacia este segmento de estudiantes. (UBA, UBA: Programa Universidad y Discapacidad > acerca del programa, 2015)

### **Universidad Nacional Autónoma de México**

Es una universidad pública cuyo campus principal se encuentra en la ciudad de México, a través de los años su infraestructura ha crecido, aumentando los centros de investigación y extensión en algunos estados del país mexicano; dicha institución se encuentra ubicada en el número 226 dentro del Ranking Mundial de Universidades – RWU, llegando a ser la tercera en América Latina. Esta universidad se encuentra

dentro de las cinco universidades más atractivas al turismo cultural alrededor del mundo, según un artículo publicado el 03 de septiembre de 2011, por CNN Expansión. (Wikipedi, 2015)

En la universidad de encuentra la Biblioteca Central y más de un centenar entre las facultades y los campus esparcidos por los diferentes estados de México. Algunas de las facultades poseen su propia biblioteca, mientras que otras comparten un mismo espacio, a pesar de esta situación los libros que se ofrecen se diferencian por carrera o por instituto. La biblioteca ofrece el servicio de Acceso Remoto –AR, mismo que no tiene costo alguno, que facilita un usuario y contraseña a los alumnos de la institución para que tengan fácil acceso a la biblioteca digital, cuando se encuentren en un lugar fuera de la universidad. Los libros pueden ser prestados a domicilio y en caso de que el libro que se requiera no se encuentra en la biblioteca a la que se tiene acceso, se debe pedir ayuda para localizar el libro y posteriormente para el préstamo a domicilio. (UNAM, 2015)

Poseen seguro médico, incluye el servicio de médico dentro de la universidad.

Promueven herramientas para fomentar el desarrollo de profesionales en el campo laboral, para los que deseen formar parte del equipo de trabajo de una empresa o ser los futuros líderes de empresas, brindan mecanismos para poder fortalecer el conocimiento del estudiante con el fin de que logre ser un profesional para la vida laboral. (UNAM, Vinculación - Alumnos:, 2015)

### **Universidad Federal de Minas Gerais**

La Universidad Federal de Minas Gerais, es una universidad pública de Brasil, ubicada en la ciudad de Belo Horizonte, capital del estado de Minas Gerais, tiene alrededor de 179 años de fundación y es la universidad más grande del estado. Se ubica en el lugar número 317 en el Ranking Mundial de las Universidades.

La universidad consta de 26 bibliotecas, que ofrece libros para todas las facultades dentro de la institución, que pueden ser de fácil acceso para los miembros, algunas de las bibliotecas se mantienen abiertas hasta las 21h00 de la noche y

algunos de los servicios están abiertos las 24 horas del día. (Wikipedia, Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais – Wikipédia, a enciclopédia livre, 2015)

### **2.1.1.3. Universidades en el Ecuador**

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –CEAACES, se responsabiliza en ejercer la rectoría política para la evaluación, acreditación y el aseguramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior, sus programas y sus carreras. Mediante procesos continuos se evalúan las instituciones con el objetivo de brindar una educación de calidad a los jóvenes ecuatorianos y/o extranjeros que residan en el Ecuador. (CEAACES, 2015)

La evaluación que se realiza categoriza en cuatro diferentes grupos, nombradas desde la A hasta la letra D, siendo A la mejor categoría. En el año 2013, se realizó la última evaluación arrojando los siguientes resultados: (CEAACES, Evaluación de universidades 2013 - CEAACES:, 2015)

#### **Categoría A:**

- Escuela Politécnica Nacional
- Escuela Superior Politécnica del Litoral
- Universidad San Francisco de Quito

#### **Categoría B:**

- Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Universidad Casa Grande
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Universidad Central del Ecuador
- Universidad de Cuenca

- Universidad del Azuay
- Universidad Estatal de Milagro
- Universidad Nacional de Loja
- Universidad Particular Internacional SEK
- Universidad Politécnica Salesiana
- Universidad Técnica de Ambato
- Universidad Técnica del Norte
- Universidad Técnica Estatal de Quevedo
- Universidad Técnica Particular de Loja
- Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
- Universidad Tecnológica Equinoccial
- Universidad Tecnológica Indoamérica

**Categoría C:**

- Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
- Universidad de Especialidades Turísticas
- Universidad de las Américas
- Universidad del Pacífico Escuela de Negocios
- Universidad Estatal de Bolívar
- Universidad Internacional del Ecuador
- Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
- Universidad Metropolitana
- Universidad Nacional del Chimborazo
- Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo

- Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Universidad Técnica de Babahoyo
- Universidad Técnica de Cotopaxi
- Universidad Tecnológica Israel

**Universidad D:**

- Universidad Agraria del Ecuador
- Universidad de Guayaquil
- Universidad Estatal del Sur de Manabí
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
- Universidad Técnica de Machala
- Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

Para el análisis que se realizará a continuación, tomaré en cuenta sólo la Categoría A, por ser las universidades mejores calificadas en el Ecuador.

**Escuela Politécnica Nacional**

La Escuela Politécnica Nacional fue fundada en el año 1869, en la actualidad es una universidad pública ubicada en la ciudad de Quito. Tuvo una reapertura en el año 1935 por el presidente Velasco Ibarra, empezando con carreras matemáticas, cosmografía, física, química aplicada, electrotecnia, ingeniería minera y geología; a través del tiempo ha crecido su oferta académica hasta la actualidad, siendo así considerada una de las mejores universidades del Ecuador, según el CEEACES. (EPN, 2015)

Dentro del portal web de la universidad, se puede conocer los servicios que presta la institución para el bienestar estudiantil.

La EPN cuenta con una biblioteca virtual y una física, en la virtual, el estudiante con un usuario y contraseña, que les facilitan en las oficinas, tienen el acceso a libros de manera gratuita, en el caso de estar en otro lugar sin embargo si se encuentran

dentro de la universidad, al conectarse vía wi-fi, automáticamente tienen paso a la biblioteca virtual que ofrece la universidad. Dentro de esta plataforma podemos encontrar la opción de recursos electrónicos, donde se encuentran las editoriales que facilitan los libros virtuales. La biblioteca central es abierta para el público en general, ya que si el estudiante necesita de un libro, presenta su carnet estudiantil y en el caso de no ser estudiante, se presentan los documentos habilitantes como lo es la cédula de identidad.

La institución ofrece el servicio de transporte gratuito a los estudiantes que estudian en la noche y que no pueden acceder al transporte público debido a su escasez en altas horas de la noche, dichos recorridos tienen rutas que no pueden variar, es decir tienen un solo camino, los estudiantes optan por la ruta que mejor se ajuste con su lugar de residencia.

Adicionalmente, brindan ayuda a los politécnicos emprendedores que desean desarrollar e implementar una nueva empresa, ofrecen capacitaciones, consultoría, apoyo entre otras con el fin de dar conocimiento a jóvenes emprendedores, facilitando el duro camino de construir una propia empresa.

### **Escuela politécnica del Litoral**

La Escuela Politécnica del Litoral –ESPOL, es una universidad pública ubicada en la ciudad de Guayaquil, fundada en el año 1958; esta universidad se encuentra dentro de la categoría A según el SENPLADES.

El Campus Gustavo Galindo, es el centro de servicios bibliotecarios que ofrece la universidad, en el que se encuentran varios servicios así como una gran variedad de libros en el centro bibliotecario como el servicio dentro del portal web, con libros digitales o audio libros

Tienen el servicio de atención médica y enfermería, el mismo que se encarga de la salud de la comunidad universitaria, tiene un horario de atención desde las 8H00 a 22H00, para puedan acceder alumnos de la mañana de la tarde o de la noche, en el Campus Gustavo Galindo; los dispensarios de la ESPOL, son anexos al IESS, por lo tanto los afiliados pueden realizarse varios exámenes. Adicionalmente los estudiantes poseen un seguro médico. (ESPOL, 2015)

Ofrecen una lista de empleos para los que puedan aplicar según sea el caso, se observa las características que deben tener y se puede enviar la hoja de vida al correo que se encuentra en la bolsa de empleo. (ESPOL, ESPOL :: Bolsa de Trabajo, 2015)

### **Universidad San Francisco de Quito**

La universidad San Francisco de Quito, fue fundada en el año 1988, siendo la primera universidad privada del Ecuador, tomando el nombre de la capital; esta institución se encuentra dentro de la categoría A, según el SENPLADES.

Los sistemas médicos –SIME, ofrecen servicios de atención ambulatoria, contando con cinco sucursales; se puede tomar una cita académica a través del internet, con 24 horas de anticipación para alguna de las varias especialidades que ofrece este servicio. Se pueden visualizar los resultados de los exámenes por línea. (USFQ, 2015)

El hospital Docente de Especialidades Veterinarias –HDEV, está inmerso en la Escuela Veterinario de la USFQ, que ofrecen un servicio de calidad en la atención de animales; los estudiantes pueden formar parte de este servicio en su crecimiento profesional.

La universidad cuenta con diez unidades de negocio de venta que proporcionan comida a los estudiantes, siendo una de las fortalezas de la institución en donde los mismos estudiantes pueden hacer sus prácticas para desarrollarse en el campo.

La biblioteca se encuentra abierta para el estudiante y el público en general, ofreciendo una línea amplia de libros que ayudan a los estudiantes en diferentes ramas de la investigación, teniendo una adecuación para el mejor aprendizaje, ofrecen cubículos de estudio, salas de estudio, sala de audiovisuales, entre otras.

## **2.1.2. Análisis en el Ecuador**

### **2.1.2.1. Universidades Públicas en el Ecuador**

La Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación –SENESCYT, ofrece a la ciudadanía información sobre las universidades en el Ecuador. Informan de la oferta académica de cada una con su respectivo

financiamiento para que los futuros estudiantes puedan tener una idea más clara, de que carrera pueden seguir y saber si se debe pagar o no. (SENESCYT, 2015)

**Tabla 2**

**Universidades Públicas en el Ecuador**

<b>NOMBRE</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE	PÚBLICA
ESCUELA POLITECNICA NACIONAL	PÚBLICA
ESCUELA POLITECNICA DEL CHIMBORAZO	PÚBLICA
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA	PÚBLICA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHIMBORAZO	PÚBLICA
UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS	PÚBLICA
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA AGROPECUARIA DE MANABI	PÚBLICA
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL	PÚBLICA
UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR	PÚBLICA
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR	PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ	PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA	PÚBLICA
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI	PÚBLICA
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	PÚBLICA
UNIVERSIDAD DE CUENCA	PÚBLICA

---

**Fuente:** (CES, 2012)

---

### **2.1.2.2. Plan Nacional del Buen Vivir**

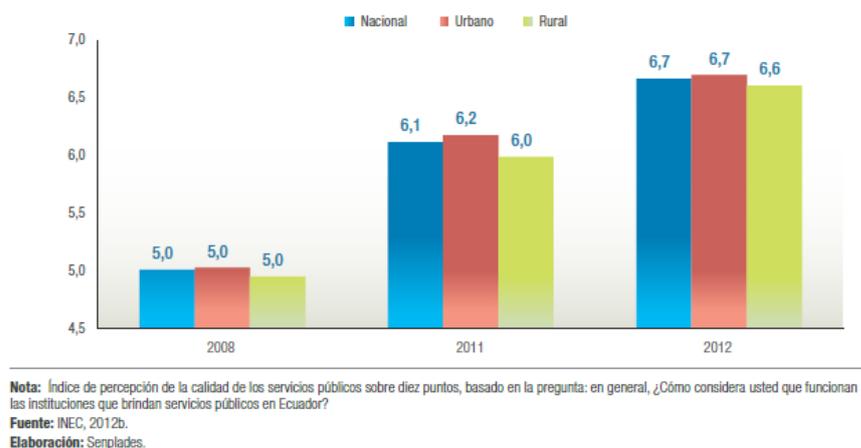
Dentro del Socialismo del Buen Vivir, en la última versión vigente desde el año 2013 hasta el año 2017; en los principios y orientaciones, se considera la justicia social y económica como base del ejercicio de las libertades. La salud, la *educación* y el trabajo son las bases más importantes para crear justicia social. Con los medios antes mencionados todos los hombres y mujeres, podrán lograr realizarse como seres humanos y ser reconocidos como iguales en todas las relaciones sociales.

Uno de los grandes retos del Plan Nacional del Buen Vivir, es mejorar la calidad de vida los ecuatorianos, a través de la diversificación productiva y el crecimiento de la economía con el objetivo de cumplir los derechos de la educación, salud, empleo y vivienda. A pesar de los grandes esfuerzos que se realizan en el campo de la educación aún hay algunos huecos que deben ser solucionados a largo plazo.

Dentro de la educación, las metas más importantes son la ampliación de la cobertura, a través el fácil acceso a la educación media, y extendiendo y diversificando de la misma manera el acceso a la instrucción superior, adicionalmente la mejora en la calidad y eficacia del sistema en todos los niveles.

En el Objetivo 1, Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular, indica que la transformación del Estado es un pilar político de la Revolución Ciudadana.

Dentro del Objetivo 1, el Plan Nacional del Buen Vivir se enfoca en garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, uno de sus lineamientos es Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017)



**Figura 11: Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos**

**Fuente:** (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017)

Dentro de los lineamientos estratégicos y políticas, en el punto 1.13. “Fortalecer los mecanismos de control social, la transparencia de la administración pública y la prevención y la lucha contra la corrupción”, inciso h) dice *“Promover en el sistema de educación formal y en los programas de educación continua, la transmisión de contenidos sobre la lucha contra la corrupción, la práctica permanente de valores y los delitos y las penas que tipifican y sancionan actos de corrupción, tanto en lo público como en lo privado.”*

El gobierno central aumentó el gasto en educación de un 2,3% entre 2004 y 2006 al 4,6% en el año 2011. En el Ecuador los gastos en educación y en salud por habitante cubren apenas el 57,5% y el 26,5% del promedio de América Latina y el Caribe, respectivamente (CEPAL, 2012a).

El objetivo 4 “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”; menciona que la educación no es un fin en sí, sino un proceso continuo que todas las personas tienen derecho a acceder, todos los niveles de educación están llamados a consolidar las capacidades y oportunidades de la población y a formar a las personas académica y profesionalmente.

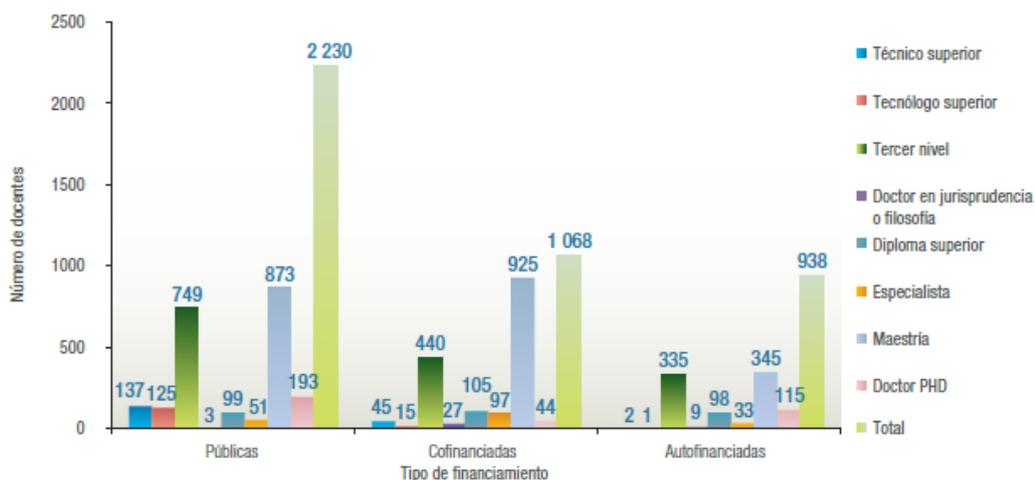
Entre el año 2006 y 2012, exponen dentro del Plan del Buen Vivir, que se ha logrado duplicar el acceso a la educación superior del 40% más pobre de la

población del país, el mismo que ha logrado romper el círculo de la pobreza, ya que más personas cumplen su derecho de estudiar en una entidad educativa superior. Adicionalmente se informa que en el año 2012, 14.118 aspirantes que están dentro de una familia beneficiará del bono de desarrollo humano ingresaron al Sistema de Educación Superior (Senescyt, 2012). Pero uno de los logros más importantes ha sido el aumento en la tasa de asistencia a la educación superior (18-24 años), en el año 2001 13,54% aumentó a 22,6% en el año 2010, gracias a la gratuidad de muchas instituciones y la ampliación de cobertura. Hay una brecha histórica en el acceso a la educación superior por etnicidad: indígenas (10,8%) y afroecuatorianos (16,7%) se encuentran rezagados frente al resto de la población (31%), (INEC, 2010a)

La calidad en el servicio académico y la evaluación del mismo, son requisitos indispensables de todo el proceso de formación.

El Sistema Nacional de Educación Superior está encaminado a garantizar la excelencia y pertinencia de la oferta académica. La evaluación y la acreditación son procesos constantes y de aprendizaje permanente.

La evaluación, capacitación y acreditación de docentes, tanto a nivel de la educación inicial, básica y bachillerato como en la educación superior, se ha priorizado. Se han implementado programas de capacitación a docentes con el fin de generar conocimientos y un parte importante en la educación: actualizar modelos pedagógicos y/o metodologías de aprendizaje, ya que los actuales no son los correctos hablando en nivel general, dentro y fuera de las aulas. En el año 2012 se han creado 16.353 partidas presupuestarias para docentes, con el fin de que se desarrollen y al 42,6% se les ha otorgado nombramientos. (Ministerio de Educación, 2012b)



Nota: Datos preliminares 2010.

Fuente: Senescyt, 2011.

Elaboración: Senplades.

**Figura 12: Profesores por nivel de formación y tipo de financiamiento (2010)**

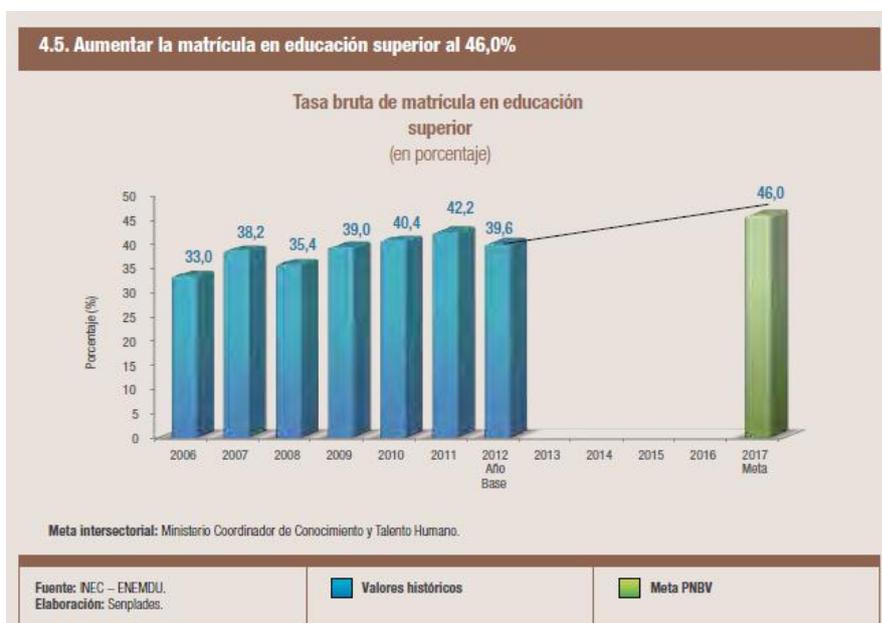
**Fuente** (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017)

En la Figura 12 se puede observar que la mayoría de los docentes universitarios posee formación de tercer nivel. En las universidades públicas es 38%, en cofinanciada 43% y particulares autofinanciadas 42%. **Docentes con maestría:** públicas 39%, cofinanciada 28% y en las autofinanciadas el 35%. **Docentes que poseen PhD:** públicas 3% al igual que en las particulares, cofinanciada solo el 1%. El número total de doctores entre instituciones universitarias y politécnicas es de 766, pero este número supera al diagnóstico inicial de la evaluación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador – CONEA del año 2008. En total, los docentes universitarios con nivel de magíster son el 25,3%, mientras que los docentes con doctorado (PhD) son apenas el 2,6% (Sistema nacional de información de Educación Superior del Ecuador –SNIESE, 20,11)

El obtener un título académico no es garantía de ofrecer calidad al estudiante, pero si es un requisito esencial para dotar de mejores insumos para impartir una cátedra.

Dentro el punto 4.9 en las políticas y lineamientos estratégicos, se desea ampliar la oferta educativa a nivel superior, con el fin de formar profesionales en áreas en

relación con el área de artes, deporte, artesanías, servicios esenciales y ciencias del mar.



**Figura 13: Meta en aumentar la matrícula en educación superior**

**Fuente** (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017)

El Plan Nacional del Buen Vivir, dentro de los lineamientos estratégicos y políticas del objetivo 10, menciona que desean articular la investigación científica, tecnológica y la educación superior con el sector productivo, con el fin de una mejora en todo el sector productivo y competencia sistemática, en el marco de las necesidades actuales y futuras del desarrollo productivo y nuevos conocimientos.

Una de las metas al que desean alcanzar es incrementar el acceso a la población en general a la educación superior, dando preferencia al sector de indígenas y afroecuatorianos.

Fortalecer la cobertura y el acceso a la educación superior y mejorar su calidad.

Debido a que la Universidad es pública, se debe ajustar al Objetivo 1.1. del Plan Nacional del Buen Vivir el mismo que desea garantizar la prestación de servicios públicas de calidad con calidez; es decir que todos los servidores públicos deben ofrecer un buen servicio a todas las personas que acceden a un servicio público y en este caso a los estudiantes.

### **2.1.2.3. Reglamentos de Educación Superior**

#### **Consejo de Educación Superior**

El Consejo de Educación Superior –CES, se encarga de planificar, regular y coordinar el Sistema de Educación Superior, y la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva y la sociedad ecuatoriana; con el objetivo de brindar a la ciudadanía en general un servicio de Educación Superior de calidad.

El CES realiza un trabajo conjunto con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –CEAACES, para lograr el fin de la revolución en lo que respecta el conocimiento de una forma integral y profunda. (CES, 2012)

El CES y CEAACES, son los organismos públicos reguladores del Sistema de Educación Superior (LOES, 2010)

#### **Ley Orgánica de Educación Superior**

La Ley Orgánica de Educación Superior –LOES, se creó a partir de la necesidad de una nueva Ley que “contribuya a la transformación de la sociedad, a sus estructura social, productiva y ambiental, formando profesionales y académicos con capacidades y conocimientos que respondan a las necesidad del desarrollo nacional y a la construcción de ciudadanía.” (LOES, 2010)

En el Título I, Ámbito, Objeto, Fines y Principios del Sistema de Educación Superior, Capítulo I, Ámbito y Objeto, se pueden encontrar los siguientes apartados, que explicar la razón de ser de esta nueva Ley:

El ámbito de esta Ley regula el sistema de educación que se tiene en el Ecuador, a todos los organismos e instituciones que forman parte de él; a través de determinar derechos, deberes y obligaciones de todos los involucrados en dicho sistema,

adicionalmente establece las respectivas sanciones en el caso de uno o varios incumplimiento a cualquiera de las disposiciones que se presentan en la mencionada Ley.

Tiene como objeto definir principios y garantizar el derecho a toda la ciudadanía de acceder a un servicio de educación superior de calidad, que exija un nivel de excelencia a los organismos que ofrecen este tipo de servicio, siempre y cuando se tenga un nivel de respeto y ninguna forma de discriminación.

En el artículo 5, en los derechos de las y los estudiantes, el literal b, menciona que los estudiantes tienen el derecho de acceder a una educación superior de calidad y pertinente, con el fin de empezar una carrera.

En el artículo 13, Funciones del Sistema de Educación Superior, literal a, menciona que se debe garantizar el derecho a la educación superior a través de la docencia, investigación y el trabajo conjunto con la sociedad, y asegurar altos niveles de calidad.

En el artículo 43, Publicación de información en portal electrónico, obliga a las instituciones de Educación Superior, colocar en el portal web las remuneraciones de todas las personas que conforman la institución; información que adicionalmente debe constar en el Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador.

Dentro de la sección Segunda, en el artículo 49, Requisitos para ser Rector o Rectora, se detallan los siguientes aspectos:

- a) Estar en goce de los derechos de participación;
- b) Tener título profesional y grado académico de doctor según lo establecido en el artículo 121 de la presente Ley;
- c) Tener experiencia de al menos cinco años en gestión educativa universitaria o experiencia equivalente en gestión;

d) Haber realizado o publicado obras de relevancia o artículos indexados en su campo de especialidad, en los últimos cinco años;

e) Ser profesor por concurso público de merecimientos y oposición en cualquier universidad o escuela politécnica; y,

f) Tener experiencia docente de al menos cinco años, tres de los cuales deberán haber sido ejercidos en calidad de profesor universitario o politécnico titular a tiempo completo.

En el artículo 50, se detallan las Obligaciones adicionales del Rector o Rectora:

1. Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República del Ecuador, la presente Ley, sus reglamentos, las disposiciones generales, las resoluciones del máximo órgano colegiado académico superior y el estatuto de la institución; y,

2. Presentar un informe anual de rendición de cuentas a la sociedad, a la comunidad universitaria o politécnica, al Consejo de Educación Superior y a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, que será publicado en un medio que garantice su difusión masiva.

Dentro de la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Título VIII Autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, Capítulo 1 Del principio de autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el Artículo 150, se especifican los Requisitos para ser profesor o profesora titular principal. Que se enumeran a continuación:

- a) Título de posgrado correspondiente a doctorado (PhD o su equivalente) en el área a fin.
- b) Haber realizado o publicado obras de relevancia o artículos indexados en el área afín, en los últimos cinco años.
- c) Ganador del concurso público de merecimientos y oposición

- d) Cuatro años de experiencia en ser docente, y cumplir con los requisitos de acuerdo al estatuto dentro de la universidad o escuela politécnica, los mismos que estarán en concordancia con el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior

En el Título IV, Igualdad de oportunidades, Capítulo 1 Del Principio de igualdad de oportunidades, el artículo 71, Principio de igualdad de oportunidades; se debe garantizar a todos los actores del Sistema de Educación Superior las mismas posibilidades en el acceso, permanencia, movilidad y egreso del sistema, sin discriminación de género, credo, orientación sexual, etnia, cultura, preferencia política, condición socioeconómica o discapacidad.

De acuerdo al artículo 72, los ecuatorianos residentes fuera del país, tienen el derecho de acceder al servicio de la universidad a través de programas de educación que realice la universidad.

En el artículo 75, se dice que la institución deberá adoptar políticas y mecanismos específicos para promover la participación conjunta de hombres y mujeres, y de aquellos grupos históricamente excluidos en todos sus niveles e instancias.

El artículo 80, habla sobre la gratuidad en las instituciones de Educación Superior, hasta el tercer nivel tomando en cuenta los siguientes criterios:

- a) Para los estudiantes que se matriculen en por lo menos el sesenta por ciento de todas las materias o créditos que permite su malla curricular en cada período, ciclo o nivel;
- b) Para estudiantes que se inscriban en el nivel preuniversitario, prepolitécnico o su equivalente, bajo los parámetros del Sistema de Nivelación y Admisión;
- c) La responsabilidad académica se cumplirá por los y las estudiantes regulares que aprueben las materias o créditos del período, ciclo o nivel, en el tiempo y en las condiciones ordinarias establecidas. *No se cubrirán las segundas ni terceras matrículas*, tampoco las consideradas especiales o extraordinarias;

- d) Se financiará una sola carrera o programa académico de tercer nivel por estudiante. Excepto de estudiantes que cambien de carrera o programa, cuyas materias puedan ser revalidadas;
- e) La gratuidad cubrirá solo los rubros relacionados con la primera matrícula y la escolaridad;
- f) Se prohíbe el cobro de rubros por el uso de laboratorios, bibliotecas, acceso a servicios informáticos e idiomas, utilización de bienes y otros,
- g) Para garantizar un adecuado y permanente financiamiento del Sistema de Educación Superior y la gratuidad, la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación –SENESCYT, desarrolla un estudio para determinar los costos por carrera por estudiante, siendo actualizado de manera periódica.
- h) Se pierde la gratuidad, si un estudiante regular reprueba, en términos acumulativos, el treinta por ciento de las materias o créditos de su malla curricular cursada
- i) La gratuidad deberá cubrir los cursos obligatorios para la obtención del grado.

En el artículo 86, es sobre la Unidad de bienestar estudiantil, este artículo es de mucho interés debido a la razón de ser del presente estudio.

Las instituciones deben tener una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayuda económicas y becas; adicionalmente ofrecer servicios asistenciales de acuerdo a la normativa.

Adicionalmente, se encargarán de brindar un ambiente de respeto a los derechos, integridad física, psicológica y sexual de estudiantes en general, a través de ofrecer un ambiente sin violencia y obviamente recibirá las quejas por parte los estudiantes que sientan que han violado sus derechos antes mencionados.

Deberán formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a víctima de delitos sexuales, además de presentar, a través de los representantes legales, la respectiva denuncia según la ley.

Deberán implementar programa y proyectos de información y prevención sobre el uso de drogas, alcohol, tabaco y sus derivados, y coordinarán en conjunto con organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación en el caso de así ser.

Dentro del Título V, Calidad de la Educación Superior, Capítulo 1, Del Principio de Calidad, existen varios puntos relevantes para el presente proyecto. Como se detallaran a continuación.

Artículo 93, Principio de Calidad, es la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento, a través de la autocrítica y también la crítica externa que servirán como punto para el mejoramiento permanente.

Artículo 94, Evaluación de la calidad, es un proceso que determinará las condiciones de la institución, carrera o programa académica, a través de la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, con el objetivo de emitir un diagnóstico. Dicho proceso es permanente y se debe tener un seguimiento continuo.

Artículo 95, Acreditación, es una validación quincenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, con el fin de certificar la calidad de las instituciones de educación superior. Es el producto de una evaluación rigurosa del cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa.

Artículo 96, Aseguramiento de la calidad, está constituido por un conjunto de acciones que realizan las instituciones vinculados dentro de este sector, a fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión.

Dentro de las disposiciones transitorias en la Vigésima Segunda, se integran a la Escuela Politécnica del Ejército la Universidad Naval Comandante Rafael Morán Valverde -UNINAV y el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico -ITSA, conformando la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE. La Universidad pasa a

ser una universidad pública y participará de acuerdo a las rentas que sean proporcionados por el gobierno. (LOES, 2012)

#### **2.1.2.4. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)**

##### **Artículo 22 son deberes de las y los servidores públicos:**

*b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;*

*f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;*

##### **Artículo 24, prohibiciones al servidor público:**

*c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.*

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Teorías de soporte para la investigación - Definiciones**

#### **2.2.1.1. Cliente**

Es un término que define a una persona u organización que realiza el acto de compra. La persona puede comprar en su nombre y tener una satisfacción personal del bien adquirido, o bien puede comprarlo en nombre de otra persona, como puede ser un ejemplo los juguetes. Es la parte más importante de la compañía para generar ingresos. (Zuluaga & Mora, 2005)

“La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer” (Daniel & Rodríguez de Llauder, 2007)

### 2.2.1.2. Consumidor

Es el objetivo central del marketing, al mismo que busca satisfacer las necesidades y deseos a través de un intercambio. (Zuluaga & Mora, 2005)

### 2.2.1.3. Mercado

Es el conjunto de compradores y vendedores, este es el concepto básico que la mayoría de las personas tenemos. La tendencia es creer que el mercado es un grupo de individuos con necesidades similares, mismas que pueden llegar a ser satisfechas por un producto en particular. El entendimiento no ha cambiado en el transcurso del tiempo pero se puede comprender de una mejor manera si pensamos en la ubicación de los compradores y vendedores, la misma que se resuelve con la simple respuesta de “en cualquier parte”. El mercado es en cualquier lugar donde se hace un intercambio, ya que el lugar puede ser físico o virtual. (Ferrell & D. Hartline , 2012)

### 2.2.1.4. Servicio

Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible porque no tiene como resultado la obtención de la propiedad de algo. (Kotler & Armstrong, Fundamentos de Marketing, 2008)

Son productos intangibles, los mismos que se encuentran en una acción dirigida hacia las personas o sus posesiones. Los servicios, más que los productos tangibles dominan la economía por ser lo más consumido por las personas. (Ferrell & D. Hartline , 2012)

## Tabla 3

### Características únicas de los servicios

Características del Servicio	Desafíos de Marketing
Intangibilidad	No se puede evaluar la calidad antes de consumir
	Se vende una promesa, porque la empresa no puede comunicar las características
	Pocas unidades de medición estandarizadas

<b>Producción y consumo simultáneos</b>	El cliente debe estar presente en la entrega del servicio
	Otros clientes influyen en la calidad del servicio
	Los empleados son los más importantes porque interactúan con el cliente
	Los servicios son difíciles de distribuir
<b>Caducidad</b>	Los servicios no pueden ser inventariados para uso posterior
	La demanda es muy sensible al tiempo y al lugar
<b>Heterogeneidad</b>	La calidad varía entre las personas, el tiempo y el lugar
	Tiempo limitado para estandarizar la entrega del servicio
	Servicios personalizados por naturaleza
<b>Relaciones basadas en los clientes</b>	La supervivencia de los servicios es tener satisfechos a los clientes durante largo plazo
	Generar negocios reiterados



**Fuente:** (Ferrell & D. Hartline, 2012)

### 2.2.1.5. Percepción

Esta situación se presenta cuando una persona está lista para actuar. Pero esto sucederá de acuerdo a su percepción acerca de la situación. Todos sabemos lo básico, se realiza a través de nuestros cinco sentidos; pero la verdad es que la percepción cada uno la lleva de manera diferente, es decir de una manera individual.

La percepción en sí, es un proceso mediante el cual las personas pueden seleccionar, organizar e interpretar toda la información para así generar una imagen inteligente del mundo. (Kotler & Armstrong, 2008)

Uno de los factores de contribución más importante dentro de una organización para ganar la confianza, es la percepción de que la empresa y todos los empleados que forman parte de ella, no sacrificarán sus estándares de integridad. (Ferrell & D. Hartline, 2012)



**Figura 14: Jerarquía de Maslow de las necesidades.**

**Fuente:** Kotler & Armstrong, 2008

#### **2.2.1.6. Valor percibido por el cliente**

Evaluación realizada por el cliente sobre la diferencia entre todos los beneficios y costos de una oferta de marketing con relación a las ofertas de la competencia. (Kotler & Armstrong, 2008)

#### **2.2.1.7. Satisfacción del cliente**

Depende del desempeño que se perciba de un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. (Kotler & Armstrong, Fundamentos de Marketing, 2008)

#### **Cómo entender las expectativas del cliente**

Se define como la medida en que un producto puede llegar a cumplir o incluso superar las expectativas acerca de un producto o servicio.

### 2.2.1.8. Cadena de valor

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que describe todo el desarrollo de las diferentes actividades estratégicas dentro de una organización corporativa con el fin y objetivo de generar valor al cliente final. (Porter, 1985)

Es la serie de departamentos que realizan actividades que crean valor al diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar los productos de la empresa.

La cadena de valor de una empresa es tan fuerte como el eslabón más débil. Por esta razón el éxito que consiga la organización dependerá de la calidad de su realización, pues cada departamento debe realizar su labor de añadir valor al cliente y adicionalmente dependerá de la coordinación de las actividades de cada uno de los departamentos que forman parte de la empresa. (Kotler & Armstrong, 2008)



**Figura 15: Cadena de Valor**

**Fuente:** (Porter, 1985)

### 2.2.1.9. Auditoría de calidad

Auditoría de todo el sistema de calidad de una organización o de parte de ella, que es realizada por la propia organización (auditoría interna) o por otra contratada a tales efectos (auditoría externa). Consiste en una evaluación planificada, programada

y documentada, ejecutada por personal independiente del área auditada, para determinar, mediante investigación y evaluación de evidencia objetiva, el ambiente, la adecuación y observancia de normas, especificaciones, procedimientos, instrucciones, códigos, actividades o programas administrativos u operacionales y otros documentos aplicables, así como la efectividad de la implementación de los mismos e los resultados que están siendo obtenidos. (Asociación Latinoamericana de Logística, 2008)

#### **2.2.1.10. Calidad y Valor**

La empresa debe ser capaz de brindar satisfacción en los clientes cuando acceden a un producto o servicio y esta situación se puede realizar cuando se lo hace con calidad y valor del sacrificio que realizan las personas para poder adquirirlos, pero la calidad no es la clave del éxito ya que si cuando una persona accede al servicio o producto y no cumple su expectativa, no realizará de nuevo una compra. En este momento es cuando entra el valor como una herramienta crucial. Calidad es un término relativo porque depende de la comparación con el servicio que ofrece la competencia o depende de la normativa interna. (Ferrell & D. Hartline, 2012)

**El producto central** → La razón de ser de la empresa, se compone típicamente de tres interrelacionadas.

**Personas:** La interacción entre el cliente y los empleados, durante la entrega del servicio.

**Procesos:** Flujo de actividades del proceso de entrega del servicio

**Evidencia física:** Prueba tangible del servicio

**Productos complementarios** → Bienes o servicios que agregan valor al producto central, es lo que hace que se diferencie de la oferta de la competencia

**Atributos simbólicos y de experiencia** → Son diferencias simbólicas y de experiencia (imagen, prestigio y marca) que distinguen sus productos. (Ferrell & D. Hartline, 2012)

#### **2.2.1.11. Entregar un servicio de calidad**

A través de varias investigaciones que se han realizado para determinar cómo las empresas pueden mejorar la calidad, se extraen los siguientes factores:

- **Entender las expectativas de los clientes:** Compensación sólida de las expectativas de los clientes. Lo recomendable sería que la organización mantenga una comunicación constante con los clientes para identificar mejor las necesidades y deseos.
- **Traducir las expectativas en normas de calidad:** Transformar la información recolectada en normas de calidad de la empresa, ya que si los clientes desean empleados más amables, se convertirá en una norma interna.
- **Cumplir las normas de calidad:** De una manera sistemática y rigurosa cumplir las normas ya establecidas.

#### 2.2.1.12. Características del servicio

**Intangibilidad**, los servicios a diferencia de los productos no se pueden palpar, ver, oír u oler antes de ser adquiridos.

**Variabilidad**, los servicios son altamente variables porque dependen de quien los suministra y de cuando y donde son suministrados.

**Inseparabilidad**, el servicio se fabrica y se consume al mismo tiempo. La interacción entre el cliente y el proveedor puede afectar en el proceso del servicio.

**Inmediatez**, este no es un problema para las empresas de servicio cuando la demanda es estable, pero cuando la demanda fluctúa las organizaciones de servicio deben enfrentarse hacia posibles problemas. (Kotler & Roberto, 1992)

#### 2.2.1.13. Know How

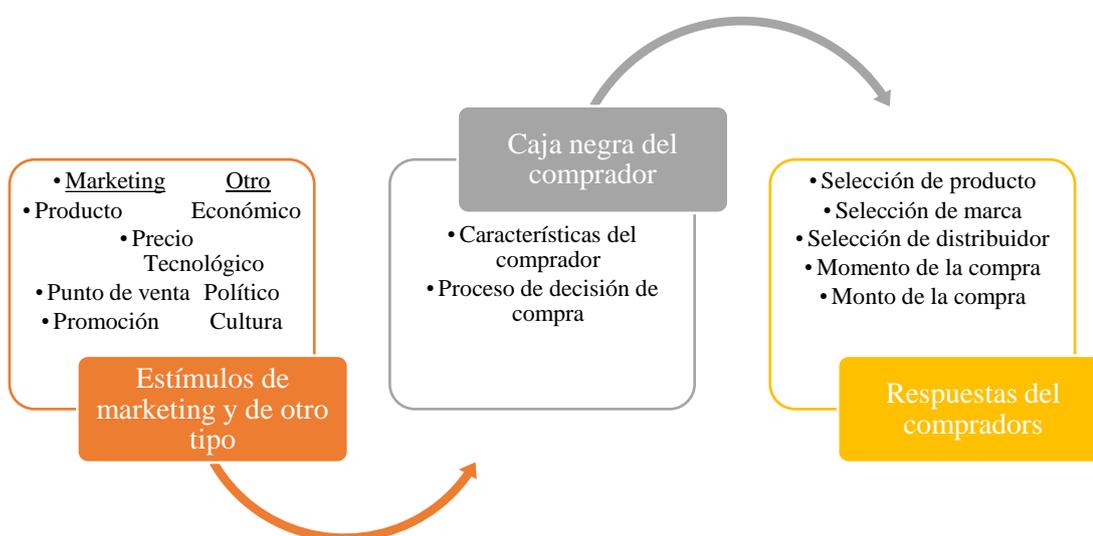
Se puede definir como la experiencia sobre la forma de hacer algo, es el conjunto de conocimientos que posee una persona, que se han adquiridos a través de todos sus años de experiencia y relativos a los métodos de producción, comercialización,

administración y distribución de productos o servicios que son objeto de franquicia. (Asociación Latinoamericana de Logística, 2008)

## 2.2.2. Comportamiento del consumidor

### 2.2.2.1. Definición del comportamiento del consumidor

Se refiere a la forma en que compran los consumidores finales –individuos y hogares que adquieren bienes y servicios para consumo personal-. Todos estos consumidores finales combinados constituyen el mercado del consumidor. (Kotler & Armstrong, 2008)



### 2.2.2.2. Características que afectan el comportamiento de consumidor

**Figura 16: Modelo de comportamiento del comprador**

**Fuente:** (Kotler & Armstrong, 2008)

### **Factores culturales**

Ejercen una influencia amplia y profunda sobre el comportamiento de los consumidores

- **Culturales**

Conjunto de valores, percepciones, deseos, y comportamientos básicos que un miembro de la sociedad aprende de su familia y de otras instituciones importantes.

- **Subcultura**

Grupo de personas que comparten sistemas de valores basados en experiencias y situaciones comunes en sus vidas.

- **Clase social**

Divisiones relativamente permanentes y ordenadas de una sociedad cuyos miembros comparten valores, intereses, y comportamientos similares.

### **Factores sociales**

- **Grupos**

Dos o más personas que interactúan para alcanzar metas individuales o colectivas.

- **Familia**

Los miembros de la familia pueden tener una gran influencia en el comportamiento del comprador. La familia es la organización de compra de consumo más importante de la sociedad, y se le ha investigado extensamente.

- **Roles y estatus**

Una persona pertenece a muchos grupos: familia, clubes, organizaciones. La posición de la persona en cada grupo se puede definir en términos tanto del rol que desempeña como de su estatus.

### **Factores personales**

- **Edad y etapa del ciclo de vida**

Los bienes y servicios que la gente compra cambian a lo largo de su vida. Los gustos en cuanto a comida, ropa, muebles, y recreación a menudo están relacionados con la edad.

- **Ocupación**

La ocupación de una persona influye en los bienes y servicios que compra. Los obreros tienden a comprar ropa de trabajo más resistente, mientras que los ejecutivos compran más trajes.

- **Situación económica**

La situación económica de una persona influye en su selección de productos. Los mercadólogos que venden artículos sensibles al ingreso vigilan las tendencias en los ingresos personales, ahorros, y tasas de interés.

- **Estilo de vida**

El estilo de vida es el patrón de vida de una persona, expresado en su psicografía.

- **Personalidad y autoconcepto**

Características psicológicas únicas que originan respuestas relativamente consistentes y duraderas en el entorno individual.

### **Factores psicológicos**

- **Motivación**

Una necesidad lo suficientemente apremiante como para hacer que la persona busque satisfacerla.

- **Percepción**

Proceso por el cual las personas selecciona, organizan e interpretan la información para formarse una imagen inteligible del mundo.

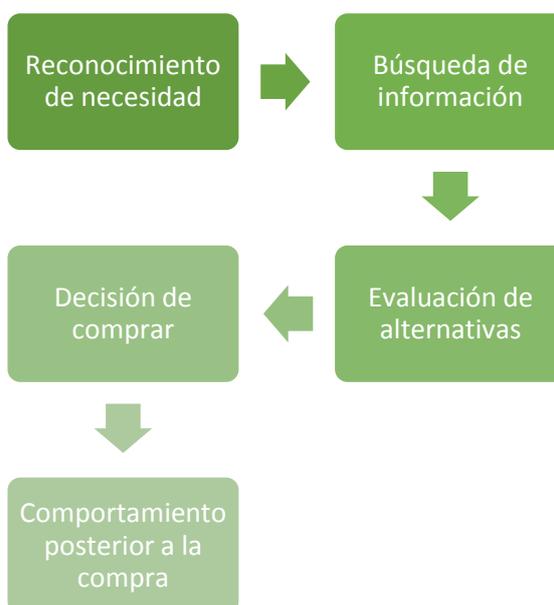
- **Aprendizaje**

Cambios en el comportamiento de un individuo como resultado de la experiencia.

- **Creencias y actitudes**

Al hacer y aprender, la gente adquiere creencia y actitudes. Éstas, a su vez, influyen en su comportamiento de compra. Una creencia es una idea descriptiva que una persona tiene acerca de algo. (Kotler & Armstrong, 2008)

### 2.2.2.3. Proceso de decisión de acceso al servicio



### **Figura 17: El proceso de decisión del comprador**

**Fuente:** (Ferrell & D. Hartline, 2012)

El proceso antes mencionado no siempre se aplica con todos los consumidores, ya que todos no piensan de la misma manera; por lo que existen compras que conllevan mayor tiempo dentro del decisión de adquisición, de acuerdo a la necesidad de compra. Las personas que aplican más tiempo para adquirir un servicio o producto, es porque la compra es compleja, son ellos quienes atraviesan cada una de las etapas del proceso de decisión.

Todo el proceso empieza cuando el consumidor detecta un estado de necesidad al que desea satisfacer, a través de una discrepancia entre una situación real y una deseada.

Una vez detectada la necesidad, se empieza con la *búsqueda de información*, al diseñar de manera correcta un estímulo de marketing, el consumidor llega a interesarse en forma especial en determinado producto o servicio, lo que conlleva que busque información adicional. El deseo puede ser pasivo o activo; cuando es pasivo, se refiere a que el consumidor es más receptivo a la información, presta atención a anuncios específicos; mientras que el activo, busca información más profunda y adicional a la que le ofrecen.

Al *evaluar* otras alternativas, dentro del mismo conjunto evocado, el consumidor transforma su necesidad en un deseo de un producto o marca específico. La evaluación de las alternativas es la caja negra de los mercadólogos, ya que se dificulta medir, entender o influir.

Una vez que el consumidor ha evaluado todas las alternativas, tiene la intención de proceder con la compra, pero motivos externos y ajenos, la persona no siempre podrá acceder al servicio o producto.

Dentro del comportamiento posterior a la compra, se deber realizar una evaluación al consumidor para conocer si sus expectativas y sus necesidades fueron

satisfechas a través del acceso al producto o servicio, a fin de monitorear el desempeño del oferente en brindar un momento de calidad. (Ferrell & D. Hartline, 2012)

#### **2.2.2.4. Relación con el cliente**

Con el fin de lograr una relación estrecha con el cliente, no se debe tomar en cuenta solo las transacciones que realizan que dan un beneficio económico, sino de crear algo que sea potencial a largo plazo. Se debe desarrollar a través del tiempo un vínculo con el cliente. (Ferrell & D. Hartline, 2012)

#### **2.2.3. Teorías y modelos**

##### **2.2.3.1. Modelo SERVQUAL para evaluación del servicio**

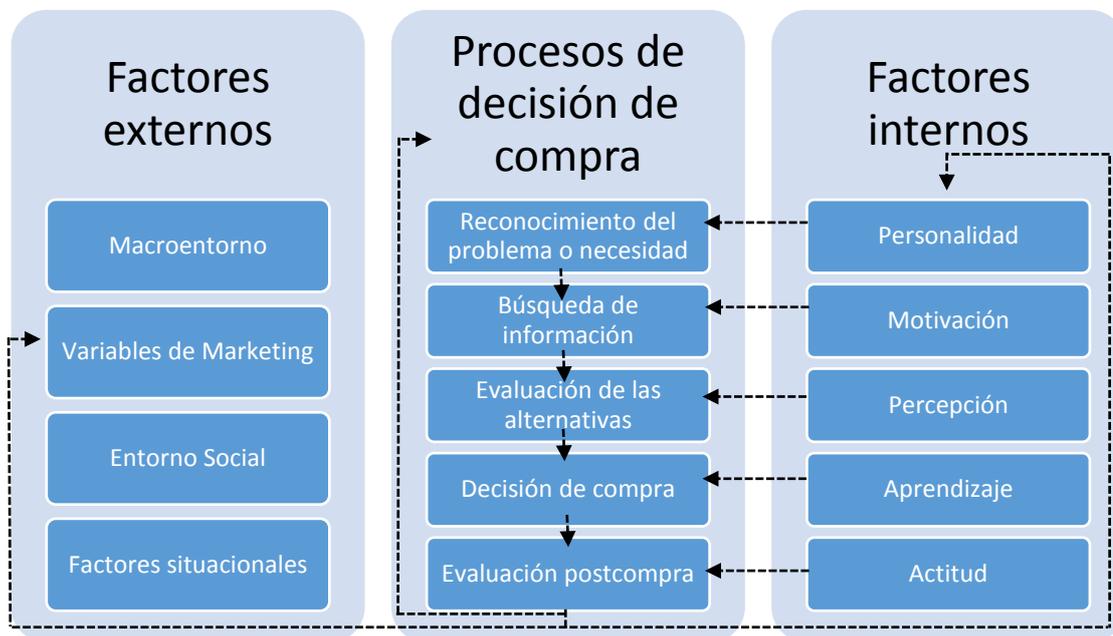
Postula que hay una serie de dimensiones o criterios para medir el nivel de calidad en los servicios que se brindan a los clientes, a través de las percepciones, la misma que si iguala o supera las expectativas del servicio, éste será considerado de buena calidad mientras que si es menor se puede deducir que el servicio es deficiente en calidad. (Miranda Gonzalez, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007)

##### **2.2.3.2. Índice de satisfacción del cliente externo**

Este índice muestra o expresa el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención que ha recibido por cada uno de los servicios. Enfocándose a los servicios de salud es posible evaluar la atención recibida y si se encuentra satisfecho con el tratamiento.

Los datos para obtener este índice se obtienen a través del diligenciamiento y procesamiento de encuestas de satisfacción de los usuarios. El nivel de comparación de este índice debe ser constituido por cada institución e irse aumentando a medida que se dan los procesos de mejoramiento. (Álvarez Heredia, 2007, pág. 201)

##### **2.2.3.3. Modelo de comportamiento de compra del consumidor**



**Figura 18: Modelo de comportamiento del consumidor**

**Fuente:** (Casado Díaz & Sellers Rubio, 2006)

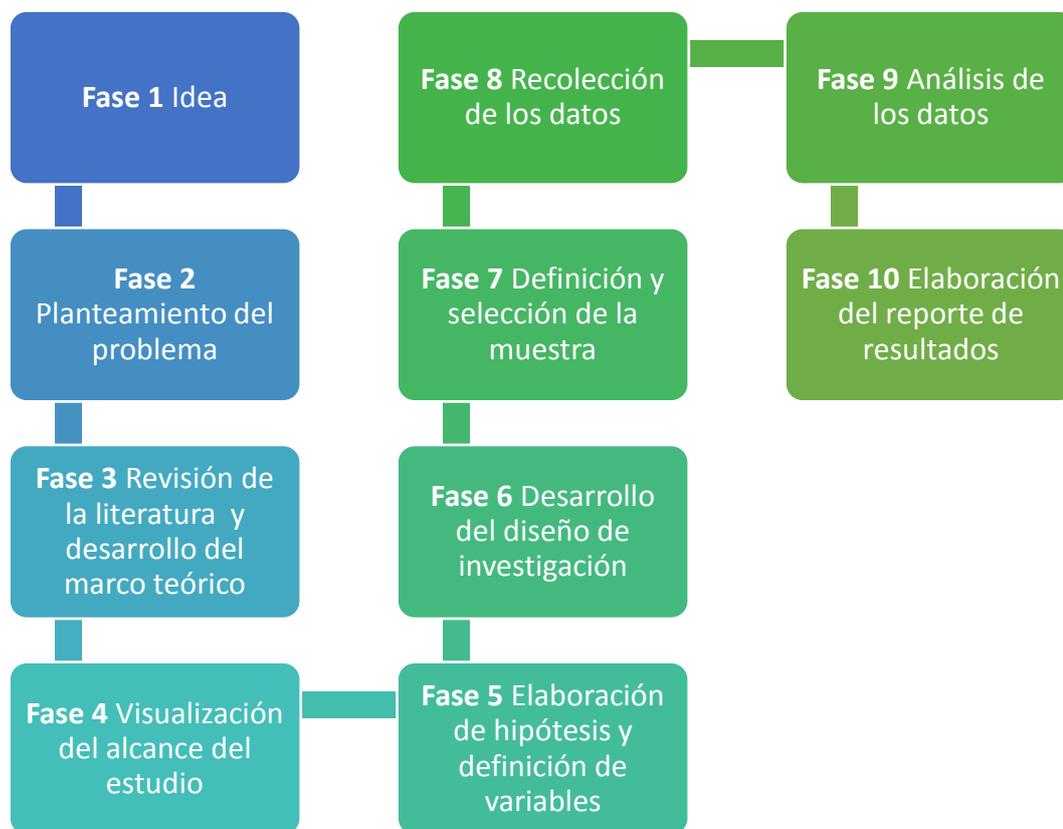
#### 2.2.3.4. Investigación de mercados

Proceso sistemático de diseño, obtención, análisis y presentación de datos pertinentes a una situación de marketing específica que enfrenta una organización. Las compañías utilizan la investigación de mercados en una amplia variedad de situaciones. (Kotler & Armstrong, 2008)

Es la identificación, acopio, análisis, difusión y aprovechamiento sistemático y objetivo de la información con el fin de mejorar la toma de decisiones relacionada con la identificación y la solución de los problemas y las oportunidades de marketing. (Malhotra, 2004)

#### **Enfoque cuantitativo**

Conjunto de procesos secuencial y probatorio, es la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadística, con el fin de establecer ciertos patrones de comportamiento y posteriormente probar teorías.

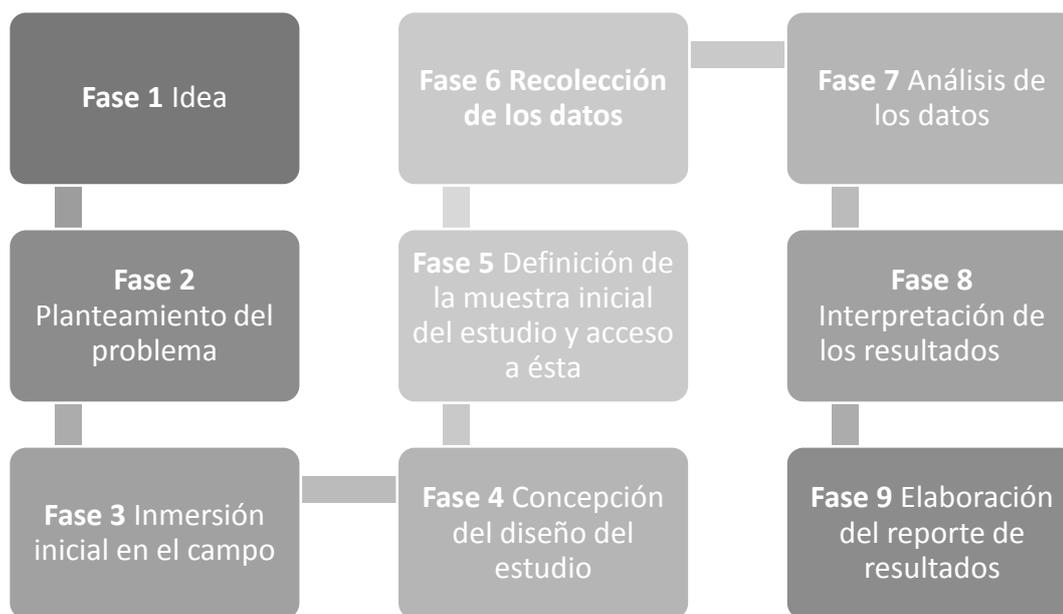


**Figura 19: Proceso cuantitativo**

**Fuente:** (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, Baptista Lucio; 2010)

### **Enfoque cualitativo**

Pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de todo el proceso que es recolección y análisis de datos, la misma que es sin medición numérica.



**Figura 20: Proceso cualitativo**

**Fuente:** (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, Baptista Lucio; 2010)

### **Datos cualitativos**

Son todas las descripciones detalladas de situaciones, que se encuentran observadas y una vez analizadas se definen cuáles son sus manifestaciones. (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, Baptista Lucio; 2010)

#### **2.2.3.5. Hipótesis**

Una hipótesis es un formulado o proposición que no se ha probado acerca de un factor o fenómeno que interesa al investigador. (Malhotra, 2004)

La hipótesis es la proposición que será demostrada al final de la investigación con los datos obtenidos, para resolver tentativamente un problema. (Pardiñas, 2008)

Una hipótesis es una suposición o solución que se presenta de una manera anticipada al problema objeto de la investigación y siendo así la tarea del investigador debe estar orientada a probar tal suposición o hipótesis. Es importante tener muy claro que al aceptar una hipótesis, como ciertas no se puede concluir

respecto a la veracidad de los resultados obtenidos, sino que solo se aporta evidencia a su favor. (Bernal, 2006)

Las hipótesis son explicaciones tentativas a las preguntas de investigación. Podrían llamarse como oraciones afirmativas que responden a los objetivos y preguntas de investigación. Las hipótesis presentan “tentativamente” las respuestas a las preguntas que se plantean dentro del proyecto de investigación. (Varna Horna A, 2010)

### 2.2.3.6. Datos primarios

Son aquellos datos que origina el investigador con el fin de establecer el respectivo problema de investigación. (Malhotra, 2004)

### 2.2.3.7. Datos secundarios

Son los datos que se recopilan de fuentes externas para un propósito que no es el problema actual. (Malhotra, 2004).



**Figura 21: Clasificación de datos secundarios**

Fuente: Malhotra, 2004

### 2.2.3.8. Medición y escalas

- **Escala nominal**

Es la escala en que los números sirven como etiquetas y clasificar objetos, con estricta correspondencia.

**Ejemplo:** Números de jugadores de fútbol.

- **Escala ordinal**

Es la escala en los números indican las posiciones relativas de los objetos.

**Ejemplo:** Lugares de los participantes en un torneo.

- **Escala de intervalo**

Se puede presentar diferencias comparativas entre los objetos, el punto cero es arbitrario.

**Ejemplo:** Temperatura

- **Escala de Razón**

El punto cero es fijo, posee todas las propiedades de las escalas nominales, ordinales y de intervalos. Se pueden identificar o clasificar objetos, jerarquizarlos y comparar.

**Ejemplo:** Edad

### Tabla 4

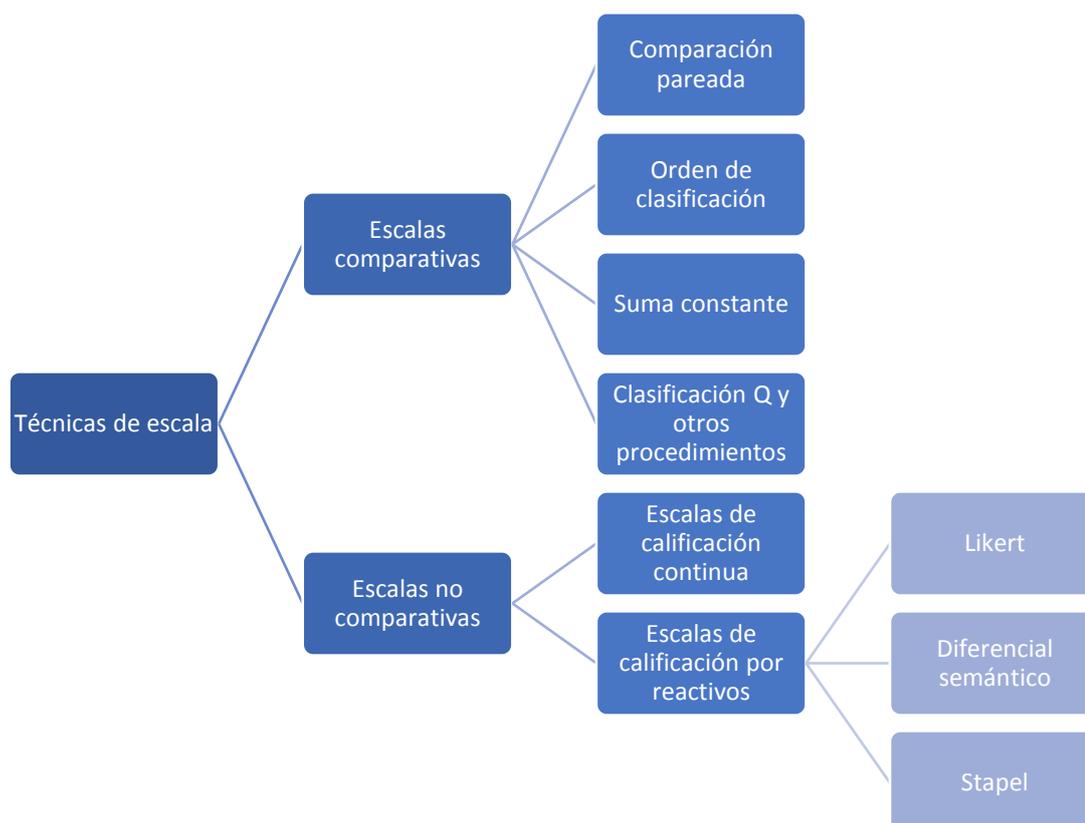
#### Escalas fundamentales de medición

Escala	Características básicas	Ejemplos	Estadísticas permisibles
--------	-------------------------	----------	--------------------------

			<b>Descriptiva</b>	<b>Deductiva</b>
<b>Nominal</b>	Los números identifican y clasifican objetos	Números de marca Tipos de tienda	Porcentaje, moda	Chi cuadrada, prueba binominal
<b>Ordinal</b>	Los números indican las posiciones relativas de los objetos, pero no la magnitud de las diferencias que existen entre ellos	Orden de preferencia Posición del mercado Clase social	Percentil, mediana	Correlación, jerárquica, ANOVA de Friedman
<b>De intervalos</b>	Las diferencias entre los objetos se pueden comparar, el punto cero es arbitrario	Actitudes Opiniones Números de índice	Rango, media, desviación estándar	Correlaciones producto-momento, pruebas t, ANOVA, regresión, análisis factorial
<b>De razón</b>	El punto cero es fijo; las proporciones de la escala de valores se pueden computar	Edad Ingresos Costos Ventas Participación de mercado	Media geométrica y armónica	Coefficiente de variación

**Fuente:** (Malhotra, 2004)

### 2.2.3.9. Técnicas de escala



## **Figura 22: Técnicas de escala**

**Fuente:** (Malhotra, 2004)

### **Escalas comparativas**

Existe una comparación directa entre los objetos de estímulo, se deben interpretar en términos relativos y tienen sólo propiedades ordinales o de ordenamiento, conocidas como también escalas no métricas.

- **Comparación pareada**

Cuando se presentan dos objetos a un encuestado y se le pide seleccionar uno de acuerdo con algún criterio. Son de naturaleza ordinal. Ejemplo: Degustaciones con dos productos diferentes.

- **Orden de clasificación**

Se presentan a los encuestados diversos objetos en forma simultánea y se les pide que los ordenen de acuerdo con algún criterio. Por lo general este tipo de escala para medir preferencias de marcas.

- **Suma constantes**

Los encuestados distribuyen una suma constante de unidades, como puntos, dólares o fichas, entre un conjunto de objetos de estímulo con relación a un criterio. Se puede determinar la importancia relativa en los atributos de un determinado producto.

- **Clasificación Q**

Utiliza un procedimiento de escala por orden de clasificación para poder así clasificar objetos con base en la similitud de acuerdo a algún criterio.

### **Escalas No Comparativas**

- **Escala de medición continua**

Se la denomina también como escala de medición gráfica, los encuestados califican a los objetos al otorgar una marca en la posición apropiada en una línea que va de un extremo a otro de la variable de criterio.

- **Escala de medición por reactivos**

Contiene números, breves descripciones asociadas con cada categoría, las mismas que se ordenan en términos de posición de escala y se pide a los encuestados que seleccionen la categoría específica que mejor describa el objeto que se está evaluado.

- ▶ **Escala de Likert**

Es una escala de medición que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos de estímulo.

- ▶ **Escala de diferencial semántico**

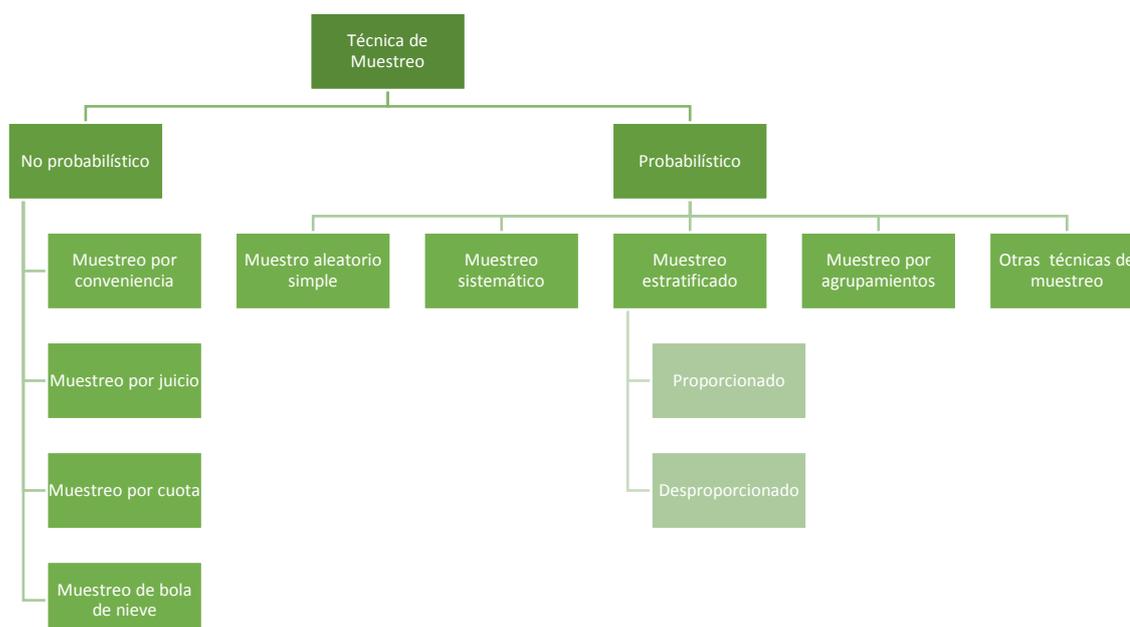
Es una escala que contienen una medición de siete puntos con fines relacionados con etiquetas bipolares que tienen significado semántico. Los encuestados deben marcar la casilla que mejor indique como describirían un objeto al calificar separados por dos puntos bipolares, como puede ser “frío o caliente”. (Malhotra, 2004)

### ► Escala de Stapel

Se utiliza para medir actitudes que consiste en un solo adjetivo en medio de una gama de valores de números, sin tener un punto neutral.

#### 2.2.3.10. Clasificación de las Técnicas de Muestreo

Pueden clasificarse en dos puntos: probabilísticas y no probabilísticas. El *muestreo probabilístico* se basa más en el juicio personal del encuestador que a la oportunidad que se presenta al momento de seleccionar elementos de muestra. El *muestreo no probabilístico* la unidad de muestreo se puede seleccionar por casualidad.



**Figura 23: Clasificación de técnicas de muestreo**

**Fuente:** (Malhotra, 2004)

### No Probabilístico

- **Por conveniencia**

Intenta obtener una muestra de elementos convenientes

- **Por juicio**

Los elementos de población son seleccionados a propósito con base en el juicio del investigador.

- **Por cuota**

Por juicio restringido de dos etapas. La primera consiste en desarrollar categorías de control o cuotas de elementos de población. En la segunda etapa, los elementos de muestra se seleccionan con base en la conveniencia o juicio.

- **Bola de nieve**

Un grupo inicial de encuestados se los escoge de manera aleatoria. El siguiente grupo se selecciona en base a las respuestas del primer grupo.

### **Probabilístico**

- **Aleatorio simple**

Cada elemento en la población tiene una probabilidad de selección conocida y equitativa. Cada elemento se selecciona en forma independiente a otro elemento.

- **Sistemático**

Se elige la muestra al seleccionar un punto de inicio aleatorio y luego se elige cada  $n$  elemento en la sucesión del marco de muestreo.

- **Estratificado**

Utiliza un proceso de dos etapas para dividir a la población en estratos. Cada estrato se selecciona a través de un procedimiento aleatorio. El criterio para la selección de las variables utilizadas consiste en homogeneidad, heterogeneidad, relación y costo.

- ▶ Proporcionado
- ▶ Desproporcionado

- **Por agrupamientos**

El primer paso es subdividir la población en subpoblaciones o grupos mutuamente excluyentes. Después se selecciona una muestra aleatoria de grupos con base en una técnica de muestreo probabilístico, que bien se puede utilizar el Muestreo Aleatorio Simple.

- ▶ **Muestre probabilístico proporcionado al tamaño**

Donde los agrupamientos son elegidos con probabilidad proporcional al tamaño.

- **Otras técnicas de muestreo:**

- ▶ **Muestreo por secuencia**

Los elementos de población son muestreados siguiendo una secuencia

- ▶ **Muestreo doble**

Ciertos elementos de la población son muestreados dos veces.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Establecer la necesidad de la investigación

La investigación de mercados es una herramienta esencial y básica dentro de la mercadotecnia, ya que es la principal fuente de información dentro de un proceso de planeación, con el objetivo de tomar la mejor de todas las alternativas que se presenten a partir de realizar todo el estudio.

Con este antecedente, en alcance a la justificación del presente trabajo, para poder conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, en la matriz ubicada en Sangolquí, será importante y necesario realizar una investigación de mercado.

La investigación que se realizará a continuación será con el objetivo de tener información actual y concisa acerca de la percepción de los estudiantes con respecto al acceso a los servicios administrativos; es importante realizar una investigación del mercado, ya que a través de conocer su opinión a través de alguna técnica de investigación, se llegará a obtener resultados que serán posteriormente analizados. Se puede crear un enlace entre el encuestado y el investigador, siendo así lo más óptimo para poder adoptar las mejores decisiones.

La investigación del mercado no es generadora de ideas, más bien es un procedimiento en que controla, dirige, disciplina a la idea de proyecto llevándola por el camino correcto para cumplir con el fin establecido. El estudio recoge datos y se procede a deducir de dicha información las probables consecuencias.

Una vez analizados los datos recolectados, se investiga las ventajas y desventajas de las alternativas de una posible acción, se podrá comprobar la hipótesis y de acuerdo a la decisión tomada se realizará un plan de mejora el mismo que servirá para optimizar, en el caso de así considerarlo, los servicios administrativos a los que accedan los estudiantes en la universidad ubicada en Sangolquí.

En la actualidad la investigación es el instrumento que más se utiliza para realizar un estudio de percepción de atención al cliente, que es tema propuesto y la razón de ser del presente trabajo.

A continuación se presentarán las maneras de realizar la investigación y el análisis de los datos para determinar y resolver el problema que se enfrenta.

### **3.2. Especificar objetivos y necesidades de información**

#### **3.2.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE al acceder a un servicio administrativo, desde el año 2010.

#### **3.2.2. Objetivos Específicos**

- Definir las características del estudiante que forman parte de la población que utiliza los servicios administrativos que ofrecen la Universidad de las Fuerzas Armada –ESPE desde el año 2010.
- Establecer el porcentaje de estudiantes que acceden a los servicios administrativos.
- Determinar cuál es la percepción del estudiante que tienen sobre los servicios administrativos de la Universidad.
- Establecer cuáles son los factores de influencia que valoran los estudiantes al acceder a un servicio administrativo.
- Determinar las necesidades que tienen los estudiantes al momento de acceder a un servicio administrativo de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE desde el año 2010.

### **3.3. Diseño de la investigación**

#### **3.3.1. Métodos de investigación**

Se utilizará el método deductivo ya que se parte de las ideas que afectan a la percepción de los servicios a los que acceden los estudiantes, ya que se escuchan algunas quejas sobre el mal servicios, entre otras; para poder llegar a una verdad general y de esta poder tomar las medidas correctivas y las decisiones asertivas para la solución del problema, a través de generar ideas que impulsen a los funcionarios de la Universidad para que puedan ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes en el día a día.

##### **3.3.1.1. Exploratoria**

Antecedes a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos.

Se realiza este tipo de investigación cuando se desea examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, el mismo que abarca muchas dudas para el investigador o que no ha sido abordado con anterioridad.

Sirve para que el investigador se familiarice con fenómenos relativamente desconocidos, este tipo de investigación es muy común en proyectos en los que se obtienen muy poca información. Lo más probable es que una investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa. (Sampieri, 2008)



**Figura 24: Investigación exploratoria**

**Fuente:** (Sampieri, 2008)

El objetivo de la investigación exploratoria es proporcionar conocimiento y comprensión del problema que enfrenta el investigador. (Malhotra, 2004)

Para el presente proyecto se realizará una investigación exploratoria, ya que se debe investigar a la población objetivo con el fin de determinar las características principales y conocer cuál es su nivel de satisfacción para llegar a resolver el problema planteado.

Se usará el tipo de *investigación exploratoria*, como se sabe esta investigación se utiliza para los siguientes fines:

- a) Este tipo de investigación es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones.
- b) Esta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo.
- c) El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para ser sensible a lo inesperado y descubrir otros puntos de vista no identificados previamente.

- d) Esta investigación es apropiada en situaciones de reconocimiento y definición del problema.
- e) Una vez que el problema se ha definido claramente, la investigación exploratoria puede ser útil para la identificación de cursos alternativos de acción.

Se usará este tipo de investigación porque se debe obtener datos secundarios como lo son el número de estudiantes matriculados desde el año 2010, a su vez, dividir la población en un segmento más pequeño como son las carreras que están dentro de la universidad.

### **3.3.1.2. Investigación Concluyente**

El objetivo es proporcionar al investigador una ayuda para tomar una mejor decisión a determinar, evaluar y seleccionar el mejor camino para solucionar el problema de investigación. (Malhotra, 2004)

Se usará el tipo de *investigación concluyente*, debido a que:

- a) Se puede cuantificar la demanda de los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE.
- b) Se requiere desarrollar un proceso de entrega del servicio, mediante la forma adecuada y eficaz.
- c) Es necesario realizar un plan de comunicación, mediante un medio eficiente de servicio al cliente.

### **3.3.1.3. Investigación Descriptiva**

Se busca especificar las propiedades, las características y el perfil de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro tipo de fenómeno que sea sometido a su respectivo análisis.

Se desea medir o recoger información en una forma ya sea independiente o conjunta sobre conceptos o variables a los referidos. (Sampieri, 2008)

#### **3.3.1.4. Investigación Causal**

Se utiliza para obtener evidencia de relaciones causales. Se basan en suposiciones que no siempre están justificadas y validez, se debe examinar mediante investigación formal. (Malhotra, 2004)

### **3.4. Tipos de información y fuentes**

#### **3.4.1. Fuentes de información**

Son los hechos o documentos a los que el investigador acude con el objetivo de obtener información. (Méndez, 1999)

#### **3.4.2. Fuentes secundarias**

En toda investigación se debe recurrir a este tipo de fuentes, la misma que puede proporcionar información básica. Dicha información se puede acceder a través de bibliotecas, libros, periódicas y otro tipo de documentación. (Bernal, 2006)

Es toda la información recolectada y transcrita por terceras personas que han recibido la información de otras fuentes. (Mendez, 1999)

#### **3.4.3. Fuente primarias**

El desarrollo del proyecto de investigación dependerá de la información que se recolecte en forma directa, implica utilizar técnica y procedimientos que pueden suministrar toda la información adecuada. (Bernal, 2006)

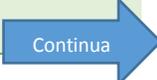
Información recopilada directamente por el investigador ya sea de manera escrita u oral, a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes de un suceso o acontecimiento. (Méndez, 1999)

### 3.5. Matriz de datos secundarios

Tabla 5

Matriz de datos secundarios

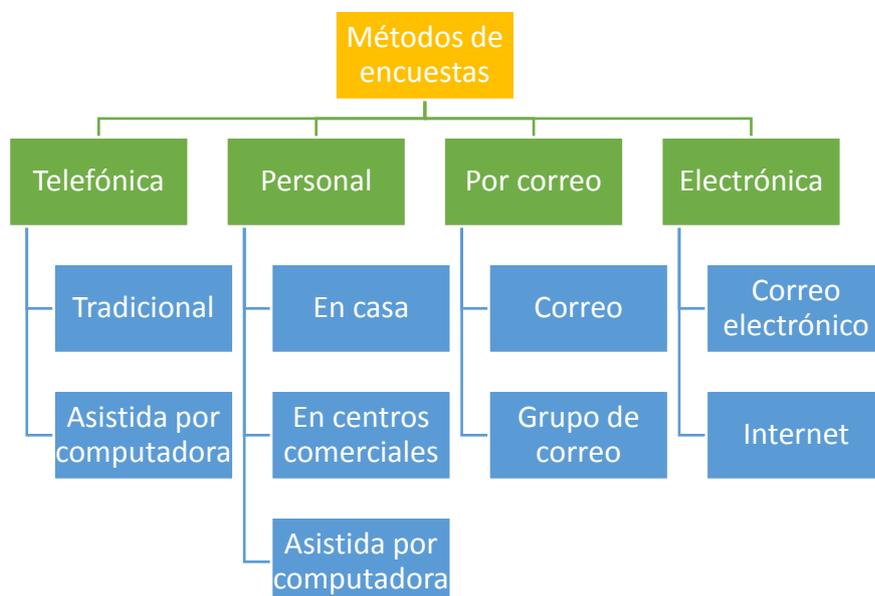
Objetivo Específico	Tipo de dato		Datos secundarios		Fuente	Tipo de información	Actualidad	Forma de presentación		Observación
	Primario	Secundario	Interno	Externo				Impreso	Magnético	
Recopilar información para la elaboración de un Marco Teórico, que sirva como sustento del estudio a realizar.	X	X		X	Páginas web	Plan Nacional del Buen vivir	2013-2017		X	
		X	X		Páginas web	Ley Orgánica de la Educación Superior	oct-10		X	
	X	X		X	Páginas web	Información del resto de universidades	may-15		X	
	X	X		X	Páginas web	Análisis de situación en el Ecuador	may-15		X	
	X	X	X		Libros	Definiciones	may-15	X		
Identificar e investigar al	X	X	X		Libros	Investigación	may-15	X		

Continua 

<b>segmento de estudiantes seleccionado con el fin de conocer su nivel de satisfacción y encontrar las razones de su criterio para realizar el Marco Metodológico.</b>	X		X	Admisión y Registro - ESPE	Número de estudiantes matriculados	mar-15	x	Realizar una solicitud en Admisión y Registro
<b>Analizar los resultados obtenidos a través de la investigación.</b>	X		X	Estudiantes de la ESPE	Encuestas	jun-15	x	Realizar encuestas por internet
	X	X	X	Internet	Spss	jun-15	x	

### 3.6. Tipos de técnicas de investigación

#### 3.6.1. Encuesta



**Figura 25: Clasificación de métodos de encuesta**

**Fuente:** (Malhotra, 2004)

La encuesta es un cuestionario estructurado que se presenta a los encuestados que es la población objeto y está diseñado para poder obtener información específica. Se obtendrá información a través de un interrogatorio a encuestados, en el que se realiza una variedad de preguntas.

En el presente proyecto se realizarán encuestas personales en casa que en este caso vendría a ser la universidad, adicionalmente se lo realizará a través de internet, ya que se enviarán las encuestas a través de correo electrónico como en un portal web, que será compartido entre los estudiantes de las diferentes carreras de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, en la matriz que está ubicado en la ciudad de Sangolquí.

### 3.7. Diseño de la recolección de datos

#### 3.7.1. Matriz del planteamiento del cuestionario

Tabla 6

Matriz del planteamiento del cuestionario

Objetivo Específico	Variable Específica	Escala	Preguntas	Opciones de Respuestas	
Definir las características del estudiante que forman parte de la población que utiliza los servicios administrativos que ofrecen la Universidad de las Fueras Armada –ESPE desde el año 2011	Género	Nominal	Género	Masculino	
				Femenino	
	Edad	De razón		Rango de edad	17 - 24
					25 - 35
					Mayor a 36
	Nivel de educación	Nominal	Nivel de educación	Estudiante	
			Egresado		
Horario	Nominal	Horario de estudio	Matutino		
			Vespertino		
	Estudio	Nomia	Facultad	Abierta	
Establecer el porcentaje de estudiantes que acceden a los servicios administrativos	Demanda	Nominal	¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la universidad?	Si	
				No	
Determinar cuál es la percepción del estudiante	Criterio	Ordinal	¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Excelentes	
				Muy buenos	

Continúa 

que tienen sobre los servicios administrativos de la Universidad			
Criterio	Ordinal	¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?	Buenos
			Malos
			Muy de acuerdo
			De acuerdo
			Me es indiferente
			Poco de acuerdo
			Nada de acuerdo
Importancia	Ordinal	Del 1 al 5 colocar el grado de importancia de los siguientes aspectos, siendo 1 el más importante y 5 menos importante	Instalaciones físicas
			Modernidad de equipos
			Horarios de atención
			Imagen de empleados
			Material asociado con la atención.
Problema	Nominal	¿Cuál es el principal problema de haber tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?	Largo tiempo de espera
			Atención deficiente al cliente
			Burocracia
			No existe información
			Hardware obsoleto
			Falta de personal
Procesos	Nominal	¿En alguna ocasión no han atendido su solicitud?	Si
			No
			Detalle el caso
Procesos	Nominal	¿Conoce usted el caso de un conocido al que no haya atendido su solicitud?	Si
			No
			Detalle el caso
Procesos	Nominal	¿Existe seguimiento a los procesos?	Siempre
			Casi siempre
			Nunca


 Continúa

Establecer cuáles son los factores de influencia que valoran los estudiantes al acceder a un servicio administrativo	Criterio	Ordinal		
			¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?	Muy satisfecho
			¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?	
			¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?	
			¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?	
			¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?	Satisfecho
			Los funcionarios realizan de una manera eficaz su trabajo	
			Se pueden atender quejas y reclamos	
			¿Los empleados comunican los horarios de atención exactos?	
			¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?	Poco satisfecho
			¿Los empleados responden a las preguntas oportunamente?	
			¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?	
			¿Los funcionarios son amables con el trato?	
			¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos?	Insatisfecho
			¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?	



			¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?	
			¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?	
			¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?	
<b>Determinar las necesidades que tienen los estudiantes al momento de acceder a un servicio administrativo de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE desde el año 2011</b>	Canal	Nominal	¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?	Internet Call center Redes sociales Stand de información Otros
	Sugerencias	Nominal	Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio	Buzón de quejas Incorporar un comité multidisciplinarias Buzón de quejas virtual Otros
	Sugerencias	Nominal	Sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio	Abierta

### 3.7.2. Encuesta piloto

ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGADO AL ACCEDER A UN SERVICIO ADMINISTRATIVO			
<b>INSTRUCCIONES:</b> SEÑALE CON UNA "X" UNA SOLA RESPUESTA, DE LAS QUE SE EXPONENE A CONTINUACIÓN			
INFORMACIÓN PERSONAL			
1) Género:	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	
2) Rango de edad:	17-24 años <input type="checkbox"/>	25-35 años <input type="checkbox"/>	Mayor a 35 años <input type="checkbox"/>
3) Nivel de educación:	Estudiante <input type="checkbox"/>	Graduado <input type="checkbox"/>	4) Horario de estudio: Matutino <input type="checkbox"/>
			Vespertino <input type="checkbox"/>
5) Facultad	<input type="text"/>		
INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD			
6) ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad?			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
INSTRUCCIÓN: EN CASO DE CONTESTAR QUE NO, MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.			
7) ¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?			
Excelentes <input type="checkbox"/> Muy buenos <input type="checkbox"/> Buenos <input type="checkbox"/> Malos <input type="checkbox"/>			
8) ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?			
Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Me es indiferente <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/>			
Nada de acuerdo <input type="checkbox"/>			
9) Del 1 al 5 colocar el grado de importancia de los siguientes aspectos, siendo 1 el más importante y 5 menos importante			
Instalaciones físicas	<input type="checkbox"/>	Imagen de empleados	<input type="checkbox"/>
Modernidad de equipos	<input type="checkbox"/>	Material asociado con la atención	<input type="checkbox"/>
Horarios de atención	<input type="checkbox"/>		
10) ¿Cuál es el principal problema de ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?			
Largo tiempo de espera	<input type="checkbox"/>	No existe información	<input type="checkbox"/>
Atención deficiente al cliente	<input type="checkbox"/>	Hardware obsoleto	<input type="checkbox"/>
Burocracia	<input type="checkbox"/>	Falta de personal	<input type="checkbox"/>


 Continua

**11) ¿En alguna ocasión no han atendido su solicitud?**

Si  No

Detalle el caso:  
\_\_\_\_\_

**12) ¿Conoce usted el caso de un conocido al que no hayan atendido su solicitud?**

Si  No

Detalle el caso:  
\_\_\_\_\_

**13) ¿Existe seguimiento a los procesos?**

Siempre  Casi siempre  Nunca

**14) ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo?**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?				
¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?				
¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?				
¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?				
<b>CONFIABILIDAD</b>				
¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?				
Los funcionarios realizan de una manera eficaz su trabajo				
Se pueden atender quejas y reclamos				
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>				
¿Los empleados comunican los horarios de atención exactos?				
Los empleados realizan los procesos de manera rápida				
¿Los empleados responden a las preguntas oportunamente?				
<b>SEGURIDAD</b>				
¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?				
¿Los funcionarios son amables con el trato?				
¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos?				
<b>EMPATIA</b>				
¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?				
¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?				
¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?				
¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?				
<b>INFORMACIÓN DE NECESIDADES DEL SERVICIO</b>				
<b>15) ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?</b>				
Internet <input type="checkbox"/>				Redes sociales <input type="checkbox"/>


 Continua

Call center	<input type="checkbox"/>	Stand de información	<input type="checkbox"/>
<b>16) Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio</b>			
Buzón de quejas	<input type="checkbox"/>	Buzón de quejas virtual	<input type="checkbox"/>
Incorporar un comité multidisciplinario	<input type="checkbox"/>	Otros	Especifique: _____
<b>17) Sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio</b>			
<div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div>			
<b>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>			

### 3.7.3. Informe de la Encuesta Piloto

Se aplicó el estudio piloto a 30 estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, una vez con los resultados se procedió a realizar los siguientes cambios:

- En la pregunta de Facultad, no se dejará abierta; se colocará seis opciones de todas las facultades conforman la Universidad.
- En la pregunta de si considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno, se cambiará: “Muy de acuerdo”, por “Totalmente de acuerdo”; se eliminará la opción “Me es indiferente” y por último se reemplazará “Nada de acuerdo” por “Totalmente desacuerdo”; estos cambios se realizaron por sugerencias de los encuestados ya que son más comprensibles para una respuesta rápida y oportuna.
- De las preguntas base: “¿En alguna ocasión no han atendido su solicitud?” y “¿Conoce usted el caso de un conocido al que no hayan atendido su solicitud?” se han seleccionado las opciones repetidas que son: Proceso de matrículas, Carnetización, Obtención de certificados, Pérdida de documentos y Ninguno; colocando así la siguiente pregunta “¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?”; con el fin de saber en qué procesos

que se ofrecen en la Universidad son los de mayor dificultad para los estudiantes.

- En la pregunta “¿Existe seguimiento a los procesos?” se añadió la opción de Ocasionalmente.

### 3.7.4. Diseño de la encuesta final

<b>ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE AL ACCEDER A UN SERVICIO ADMINISTRATIVO</b>			
<b>INSTRUCCIONES:</b> SEÑALE CON UNA "X" UNA SOLA RESPUESTA, DE LAS QUE SE EXPONEN A CONTINUACIÓN			
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>			
<b>Género:</b>	Masculino	Femenino	
<b>Rango de edad:</b>	17-24 años	25-35 años	Mayor a 36 años
<b>Nivel de educación:</b>	Estudiante		<b>Horario de estudio:</b>
	Egresado		Matutino
			Vespertino
<b>Facultad</b>			
Ciencias de la Computación		Ciencias de la Tierra y Construcción	
Eléctrica y Electrónica		Ciencias de la Energía y Mecánica	
Ciencias de la vida		Ciencias Humanas y Sociales	
Seguridad		Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio	
<b>INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD</b>			
<b>1) ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad?</b>			
	SI	NO	
INSTRUCCIÓN: EN CASO DE CONTESTAR QUE NO, MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.			
<b>2) ¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?</b>			
Excelentes	Muy buenos	Buenos	Malos
<b>3) ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?</b>			
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
<b>4) Ordene del 1 al 5 según el grado de importancia de los siguientes aspectos, siendo 1 el más importante y 5 menos importante</b>			
			



¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?				
¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?				
<b>SEGURIDAD</b>				
¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?				
¿Los funcionarios son amables?				
¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos?				
¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?				
<b>INFORMACIÓN DE NECESIDADES DEL SERVICIO</b>				
<b>9) ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas? (Seleccione uno)</b>				
Internet	Redes sociales	Otros		
Call center	Stand de información	Especifique: _____		
<b>10) Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio (Seleccione uno)</b>				
Buzón de quejas	Buzón de quejas virtual	Especifique: _____		
Incorporar un comité multidisciplinario	Otros			
<b>11) Sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio</b>				
<div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div>				
<b>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>				

### 3.8. Población y muestreo

#### 3.8.1. Elementos y unidades muestrales

##### **Población Objetivo:**

Personas que cumplan con los requisitos (elemento) con un rango de edad a partir de los 17 años (unidad) que estudien en la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, (extensión) desde el año 2010 (tiempo) .

##### **Marco de Muestreo:**

Encuesta realizada aleatoriamente entre los estudiantes o egresado dentro de la matriz de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, ubicada en Sangolquí

### 3.8.2. Tamaño del Universo

La Unidad de Admisión y Registro facilitó para la realización de este proyecto, el número de estudiantes matriculados en la universidad en la actualidad, dentro de la matriz ubicado en la ciudad de Sangolquí.

**Tabla 7**

**Número de estudiantes de la Universidad en la actualidad**

<b>CARRERA</b>	<b>NUMÉRICO</b>
[PRES] ACTIVIDAD FISICA DEPORT	198
[PRES] BIOTECNOLOGIA	416
[PRES] CIVIL	346
[PRES] COM EXTERIO NEGOCIACION	80
[PRES] COMERCIAL	547
[PRES] EDUCACION INFANTIL	222
[PRES] ELEC AUTOMATIZA CONTROL	443
[PRES] ELEC TELECOMUNICACIONES	387
[PRES] ELECTRICA ELECTRONI N-A	1
[PRES] FINANZAS EMP AUDITORIA	720
[PRES] GEOGRAFICA MEDIO AMBI	312
[PRES] MECANICA	369
[PRES] MECATRONICA	440
[PRES] MERCADOTECNIA	394
[PRES] REDES COMUNICA DE DATOS	11
[PRES] SISTEMAS E INFORMATICA	404
<b>TOTAL</b>	<b>5.290</b>

**Fuente:** Admisión y Registro, Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE

### 3.8.3. Tamaño de la muestra

Con los datos obtenidos se procede a aplicar la fórmula para conocer el tamaño de la muestra de estudiantes con el fin de continuar con el proceso de investigación.

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(e^2 * (N - 1)) + (Z^2 * p * q)]}$$

$$n = \frac{(5.290 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5)}{[(0,05^2 * (5.290 - 1)) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)]}$$

$$n = 358,2141188 \approx 358 \rightarrow 358 \text{ encuestas}$$

- n**= Tamaño de muestra
- N**= El universo o tamaño de la población, dato real de su localidad
- e** = Error muestral, trabaje con 3, 4, 5 ó 6% de error
- p** = Probabilidad de éxito (N° personas que contestaron que SÍ / el total 10)
- q** = Probabilidad de fracaso (N° personas que contestaron que NO / el total 10)
- Z** = 1,96 para un grado de confianza del 95%

**Tabla 8**

#### Número de Encuestas por Facultad

Facultades	Estudiantes	Porcentaje	Encuestas
Ciencias de la Computación	404	8%	27
Eléctrica y Electrónica	842	16%	57
Ciencias de la Vida	416	8%	28
Seguridad	0	0	0
Ciencias de la Tierra y Construcción	658	12%	45
Ciencias de la Energía y Mecánica	809	15%	55
Ciencias Humanas y Sociales	420	8%	28

Continúa 

<b>Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio</b>	1741	33%	118
<b>TOTAL</b>	5290	100%	358

**Fuente:** Admisión y Registro, Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, 2015

### 3.8.4. Técnica de muestreo

Muestreo Probabilístico aleatorio simple, el proceso de selección de la muestra garantiza que todas las muestras posibles que se podrían obtener de la población, tienen la misma probabilidad de ser elegidas, esto significa que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra.

Muestreo probabilístico proporcionado al tamaño, se ha realizado un porcentaje por el total de estudiantes de cada facultad dentro de la Universidad.

### 3.9. Codificación

**Tabla 9**

**Codificación de los datos**

Preguntas	Opciones de Respuestas	Codificación
<b>Género</b>	Masculino	1
	Femenino	2
<b>Rango de edad</b>	17 - 24	1
	25 - 35	2
	Mayor a 36	3
<b>Nivel de educación</b>	Estudiante	1
	Egresado	2
<b>Horario de estudio</b>	Matutino	1
	Vespertino	2
<b>Facultad</b>	Ciencias de la Computación	1
	Eléctrica y Electrónica	2
	Ciencias de la vida	3
	Seguridad	4
	Ciencias de la Tierra y Construcción	5
	Ciencias de la Energía y Mecánica	6

Continua 

	Ciencias Humanas y Sociales	7
	Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio	8
<b>¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la universidad?</b>	Si	1
	No	2
<b>¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?</b>	Excelentes	1
	Muy buenos	2
	Buenos	3
	Malos	4
<b>¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?</b>	Muy de acuerdo	1
	De acuerdo	2
	Me es indiferente	3
	Poco de acuerdo	4
	Nada de acuerdo	5
<b>Del 1 al 5 colocar el grado de importancia de los siguientes aspectos, siendo 1 el más importante y 5 menos importante</b>	Instalaciones físicas	1
	Modernidad de equipos	2
	Horarios de atención	3
	Imagen de empleados	4
	Material asociado con la atención.	5
<b>¿Cuál es el principal problema de ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?</b>	Largo tiempo de espera	1
	Atención deficiente al cliente	2
	Burocracia	3
	No existe información	4
	Hardware obsoleto	5
	Falta de personal	6
<b>¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?</b>	Proceso de matriculación	1
	Carnetización	2
	Obtención de certificados	3
	Pérdida de documentos	4
	Ninguno	5
<b>¿Existe seguimiento a los procesos?</b>	Siempre	1
	Casi siempre	2
	Ocasionalmente	3
	Nunca	4
<b>¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?</b>	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
	Poco satisfecho	3
	Insatisfecho	4
<b>¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?</b>	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
	Poco satisfecho	3
	Insatisfecho	4
<b>¿La Universidad se</b>	Muy satisfecho	1


 Continua

<b>preocupa por el bienestar de los estudiantes?</b>	Satisfecho	2
	Poco satisfecho	3
	Insatisfecho	4
<b>¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?</b>	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
	Poco satisfecho	3
<b>¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?</b>	Insatisfecho	4
	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
<b>Los funcionarios realizan de una manera eficaz su trabajo</b>	Poco satisfecho	3
	Satisfecho	2
	Muy satisfecho	1
<b>Se pueden atender quejas y reclamos</b>	Insatisfecho	4
	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
<b>¿Los empleados comunican los horarios de atención exactos?</b>	Poco satisfecho	3
	Satisfecho	2
	Insatisfecho	4
<b>¿Los empleados realizan los procesos de manera rápido?</b>	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
	Poco satisfecho	3
<b>¿Los empleados responden a las preguntas oportunamente?</b>	Insatisfecho	4
	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
<b>¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?</b>	Poco satisfecho	3
	Satisfecho	2
	Muy satisfecho	1
<b>¿Los funcionarios son amables con el trato?</b>	Insatisfecho	4
	Muy satisfecho	1
	Satisfecho	2
<b>¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos?</b>	Poco satisfecho	3
	Satisfecho	2
	Muy satisfecho	1
<b>¿Se tienen horarios de</b>	Muy satisfecho	1


 Continua

<b>trabajo convenientes?</b>	Satisfecho	2	
	Poco satisfecho	3	
	Insatisfecho	4	
<b>¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?</b>	Muy satisfecho	1	
	Satisfecho	2	
	Poco satisfecho	3	
	Insatisfecho	4	
	<b>¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?</b>	Muy satisfecho	1
		Satisfecho	2
Poco satisfecho		3	
	Insatisfecho	4	
	<b>¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?</b>	Muy satisfecho	1
		Satisfecho	2
Poco satisfecho		3	
	Insatisfecho	4	
	<b>¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?</b>	Internet	1
		Call center	2
Redes sociales		3	
Stand de información		4	
Otros		5	
<b>Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio</b>	Buzón de quejas	1	
	Incorporar un comité multidisciplinarias	2	
	Buzón de quejas virtual	3	
	Otros	4	

## CAPÍTULO IV

### TRATAMIENTO DE LOS DATOS

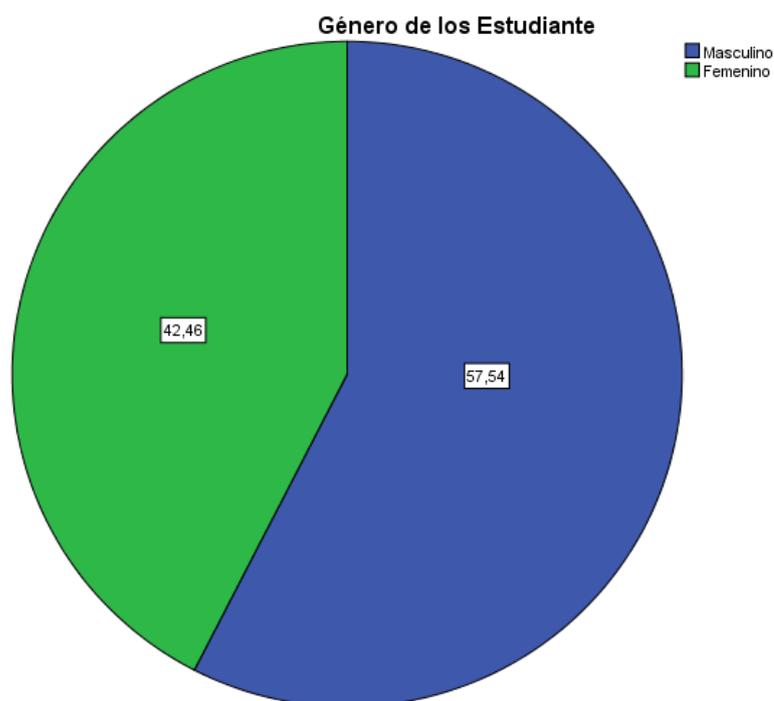
#### 4.1. Resultado de las Encuestas

##### 4.1.1. Análisis Univariado

**Tabla 10**

##### Análisis Univariado Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculi no	206	57,5	57,5	57,5
	Femenin o	152	42,5	42,5	100,0
	Total	358	100,0	100,0	

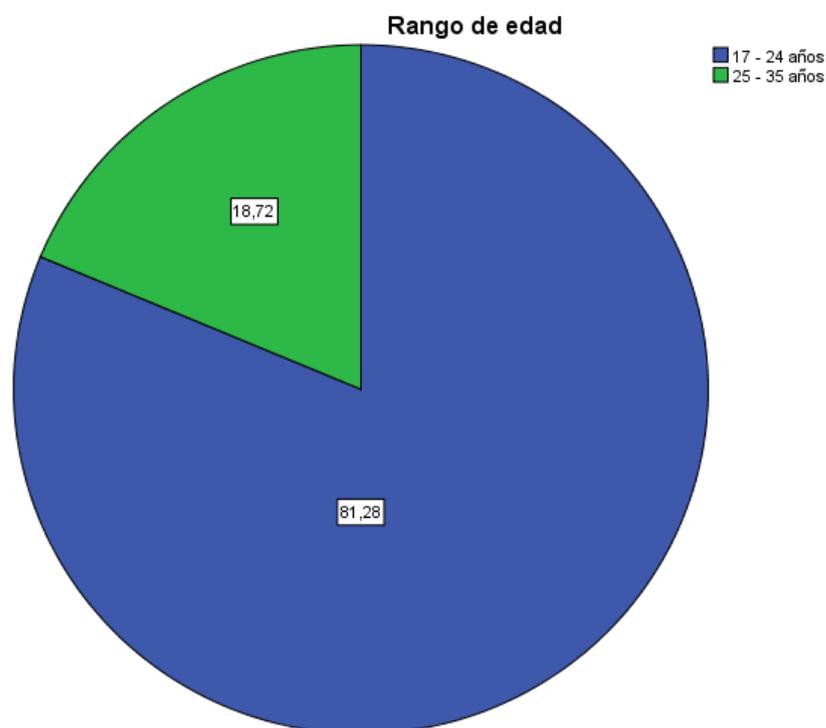


**Figura 26: Análisis Univariado Género de los Estudiantes**

**Análisis:** El gráfico que antecede, es resultado de la primera pregunta de la encuesta, Género, el mismo que arroja un resultado de 57,54% Masculino y 42,46% que corresponde a la opción de Femenino.

**Tabla 11****Análisis Univariado Rangos de edad de los estudiantes**

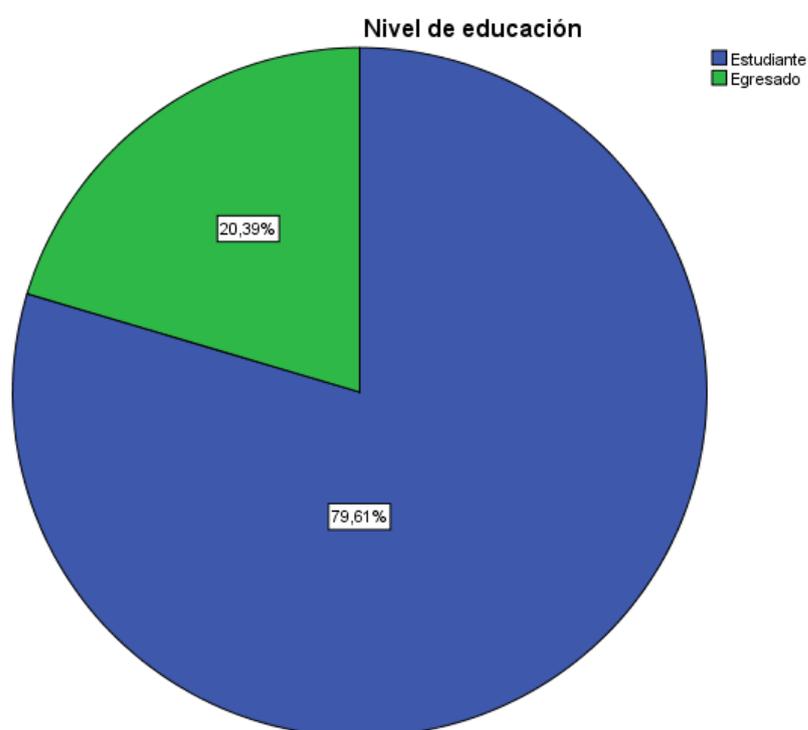
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17 - 24 años	291	81,3	81,3	81,3
	25 - 35 años	67	18,7	18,7	100,0
	Total	358	100,0	100,0	

**Figura 27 Análisis Univariado Rango de edad de los estudiantes**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 81,28% se encuentra en el rango de edad de 17 – 24 años, mientras que el 18,72% se encuentra en el rango de 25 – 35 años, adicionalmente se observa que no hay ningún estudiante o egresado mayor a 36 años.

**Tabla 12****Análisis Univariado Nivel de educación de los estudiantes**

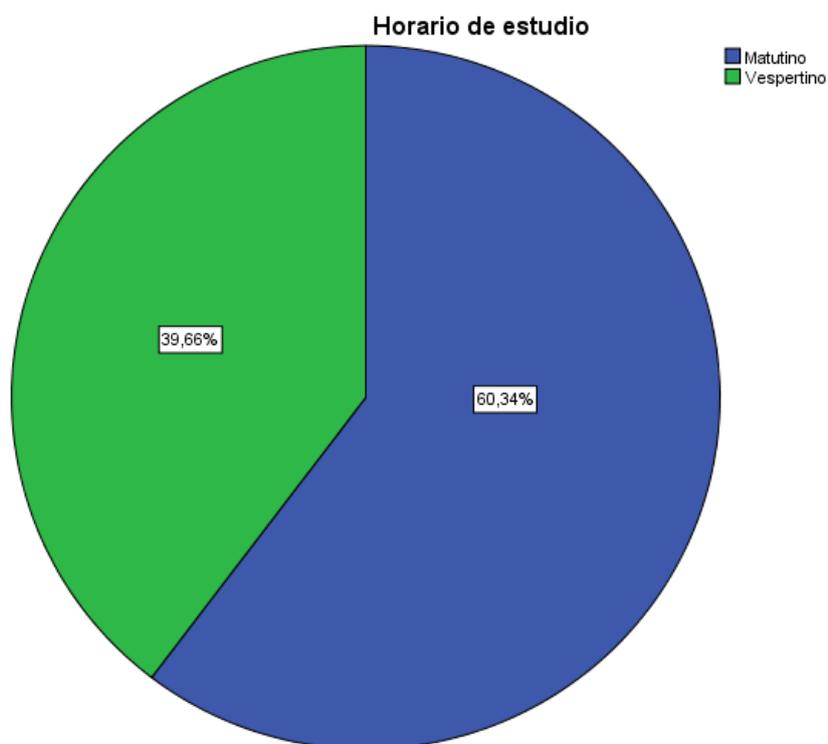
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante	285	79,6	79,6	79,6
	Egresado	73	20,4	20,4	100,0
	Total	358	100,0	100,0	

**Figura 28 Análisis Univariado Nivel de educación de los estudiantes**

**Análisis:** Como resultado de la pregunta sobre el Nivel de Educación de los Estudiantes, del total de estudiantes encuestados el 79,61% son estudiantes, mientras que el 20,39% son egresados de la Universidad.

**Tabla 13****Análisis Univariado Horarios de Estudio**

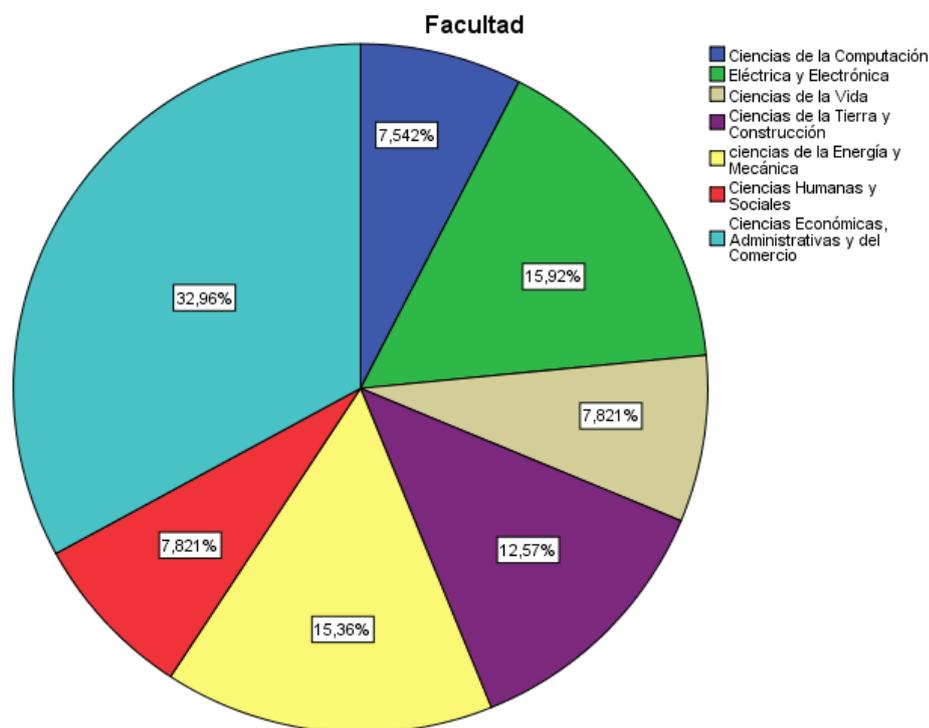
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Matutino	216	60,3	60,3	60,3
	Vespertino	142	39,7	39,7	100,0
	Total	358	100,0	100,0	

**Figura 29 Análisis Univariado Horario de Estudio**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 60,34% de se encuentran dentro del horario de estudio matutino ya que la mayoría de carreras de la Universidad son en la mañana, mientras que el 39,66% son estudiantes de la tarde; ya que en la tarde se encuentran las carreras del departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio –CEAC y algunos niveles de la carrera de Ciencias de la Computación y Ciencias Humanas y Sociales.

**Tabla 14****Análisis Univariado de la Facultad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ciencias de la Computación	27	7,5	7,5	7,5
	Eléctrica y Electrónica	57	15,9	15,9	23,5
	Ciencias de la Vida	28	7,8	7,8	31,3
	Ciencias de la Tierra y Construcción	45	12,6	12,6	43,9
	ciencias de la Energía y Mecánica	55	15,4	15,4	59,2
	Ciencias Humanas y Sociales	28	7,8	7,8	67,0
	Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio	118	33,0	33,0	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



**Figura 30 Análisis Univariado Facultad**

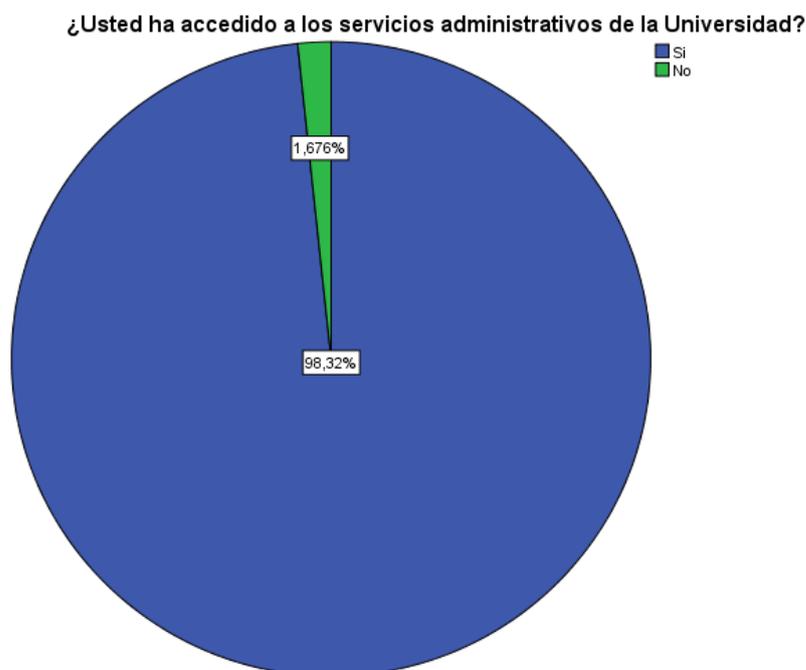
**Análisis:** En respuesta a la pregunta de la Facultad, los porcentajes de los encuestados se ajustan a lo establecido en la muestra; con mayor número de alumnos se encuentra el departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio con un 32,96%; en segundo lugar se encuentra el departamento de Eléctrica y Electrónica con un 15,92%; en tercer lugar el departamento de Ciencias de la Energía y Mecánica con un 15,36%; en cuarto lugar se encuentra Ciencias de la Tierra y Construcción con 12,57%, posteriormente se encuentran los departamentos de Ciencias de la Vida con un 7,82% al igual que el departamento de Ciencias Humanas y Sociales ya que el número de estudiantes es similar con una diferencia de 4 alumnos; y por último Ciencias de la Computación con un porcentaje de 7,42%.

**PREGUNTA 1:** ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad?

**Tabla 15**

**Análisis de Univariado Pregunta 1: ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	352	98,3	98,3	98,3
	No	6	1,7	1,7	100,0
	Tot al	358	100,0	100,0	



**Figura 31 Análisis de Univariado Pregunta 1: ¿Usted ha accedido a los servicios administrativos de la Universidad?**

**Análisis:** El 98,32% de los encuestados respondieron que si han accedido a los servicios administrativos de la Universidad, mientras que el 1,67% no han accedido, mas este porcentaje son estudiantes que no desearon colaborar llenando la encuesta

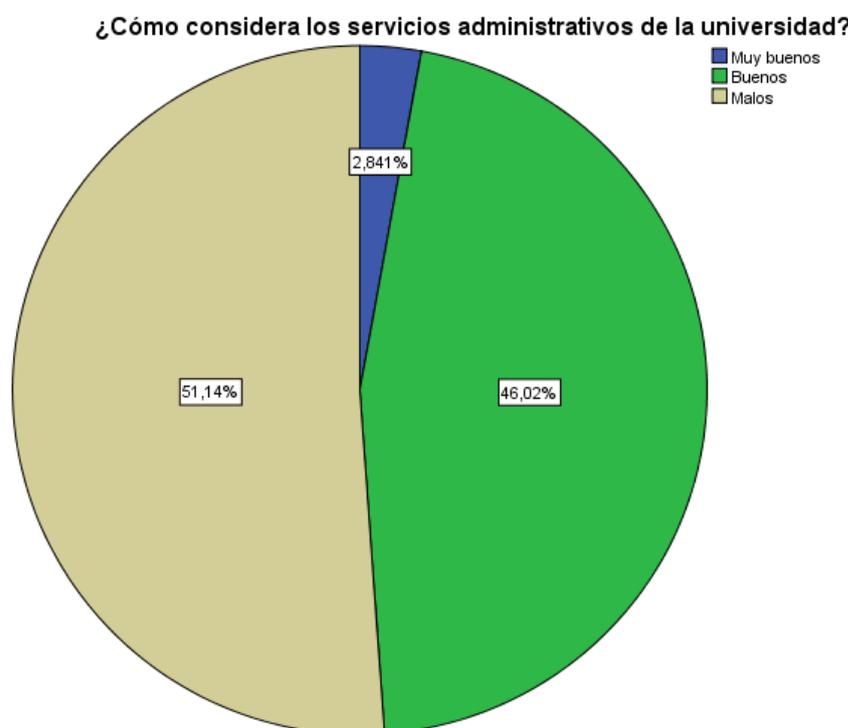
para el presente proyecto de investigación; ya que los servicios son de uso de todos los alumnos de la Universidad en algún momento de su vida estudiantil.

**PREGUNTA 2:** ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?

**Tabla 16**

**Análisis Univariado Pregunta 2: ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Muy buenos	10	2,8	2,8	2,8
	Buenos	162	45,3	46,0	48,9
	Malos	180	50,3	51,1	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



**Figura 32 Análisis Univariado Pregunta 2: ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?**

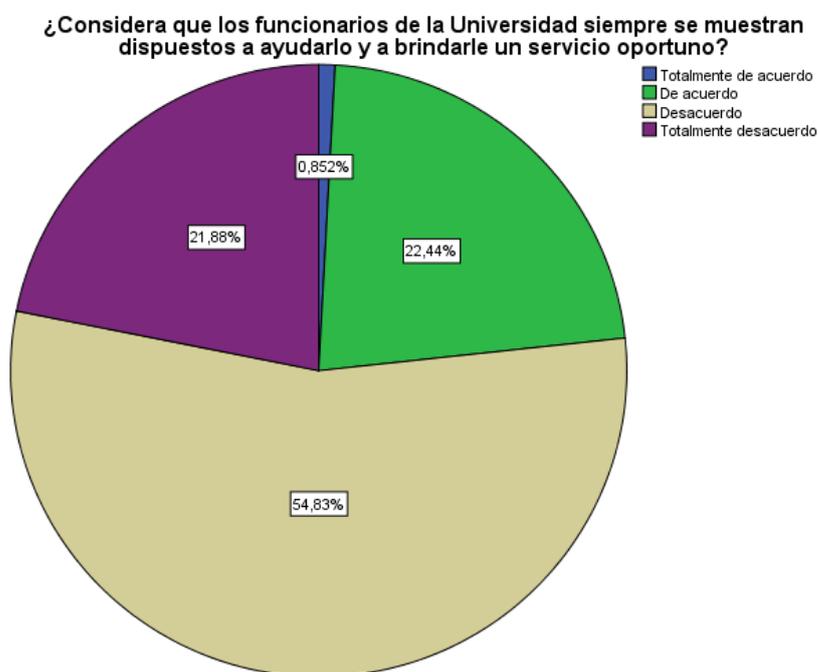
**Análisis:** En respuesta a la pregunta planteada, el 51,14% de los estudiantes consideran que los servicios administrativos que ofrece la Universidad son malos, el 46,02% considera que son buenos y el 2,84% dice que los servicios son muy buenos.

**PREGUNTA 3:** ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?

**Tabla 17**

**Análisis Univariado Pregunta 3: ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	,8	,9	,9
	De acuerdo	79	22,1	22,4	23,3
	Desacuerdo	193	53,9	54,8	78,1
	Totalmente desacuerdo	77	21,5	21,9	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



**Figura 33 Análisis Univariado Pregunta 3: ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?**

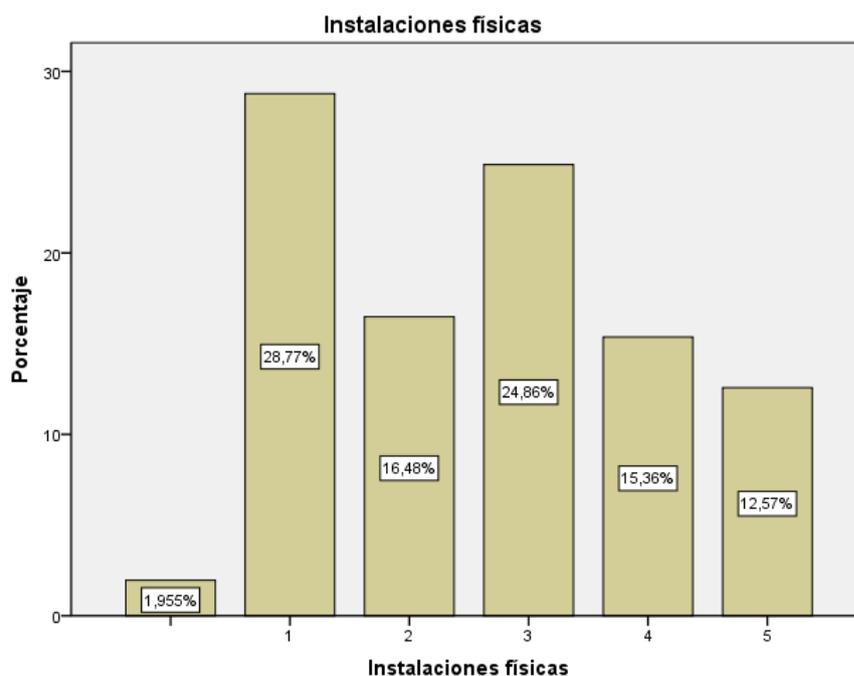
**Análisis:** El presente gráfico nos indica que el 54,83% se considera en desacuerdo acerca de la disposición de los funcionarios de la Universidad al momento de ayudar y a brindar un servicio oportuno; el 22,44% están de acuerdo; el 21,88% están totalmente desacuerdo y por último tan solo el 0,58% se encuentran totalmente de acuerdo.

**PREGUNTA 4:** Del 1 al 5 colocar el grado de importancia de los siguientes aspectos, siendo 1 el más importante y 5 menos importante.

**Tabla 18**

**Análisis Univariado Grado de Importancia, Instalaciones físicas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	2,0	2,0	2,0
1	103	28,8	28,8	30,7
2	59	16,5	16,5	47,2
3	89	24,9	24,9	72,1
4	55	15,4	15,4	87,4
5	45	12,6	12,6	100,0
Total	358	100,0	100,0	



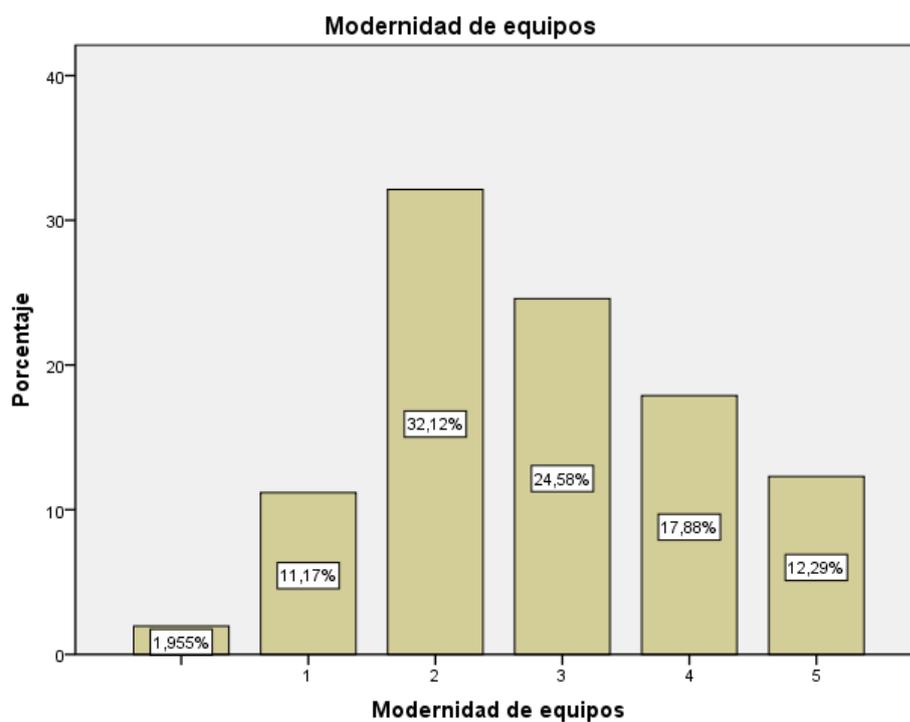
**Figura 34 Análisis Univariado Grado de Importancia, Instalaciones físicas**

**Análisis:** Los encuestados para el grado de importancia dentro de lo que son Instalaciones físicas el 28,77% considera que es el aspecto más importante mientras que el 12,57% lo considera nada importante.

Tabla 19

## Análisis Univariado Grado de Importancia, Modernidad de los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		7	2,0	2,0	2,0
	1	40	11,2	11,2	13,1
	2	115	32,1	32,1	45,3
	3	88	24,6	24,6	69,8
	4	64	17,9	17,9	87,7
	5	44	12,3	12,3	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



**Figura 35 Análisis Univariado Grado de Importancia, Modernidad de los equipos**

**Análisis:** El 11,17% considera la Modernidad de equipos como el más importante mientras que el 12,29% lo considera el menos importante.

Tabla 20

## Análisis Univariado Grado de Importancia, Horarios de Atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	2,0	2,0	2,0
1	106	29,6	29,6	31,6
2	57	15,9	15,9	47,5
3	119	33,2	33,2	80,7
4	48	13,4	13,4	94,1
5	21	5,9	5,9	100,0
Total	358	100,0	100,0	

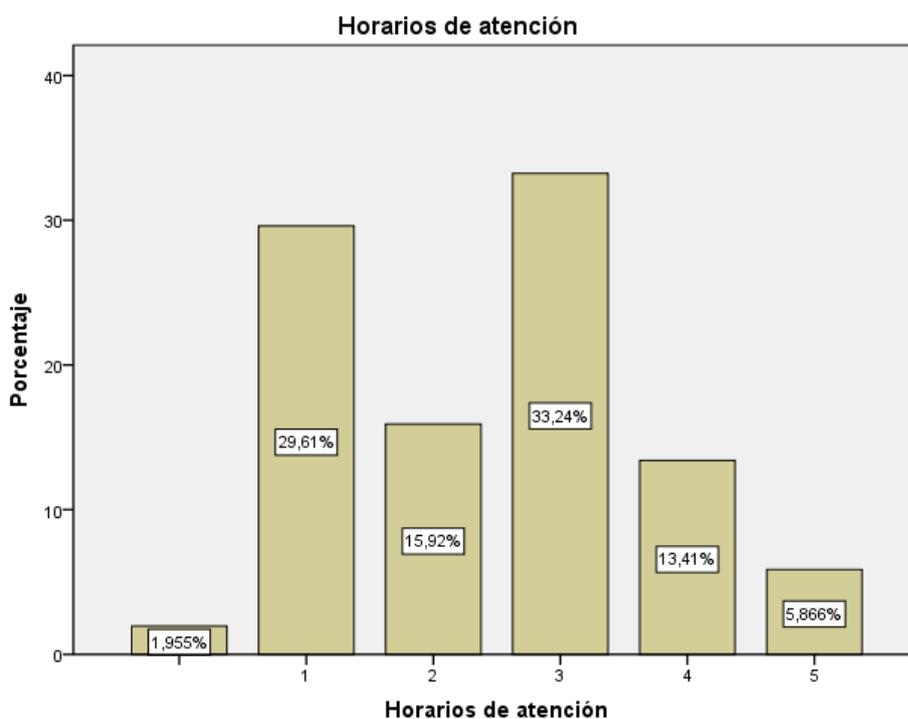


Figura 36 Análisis Univariado Grado de Importancia, Horarios de Atención

**Análisis:** El 29,61% considera que los Horarios de Atención es el aspecto más importante y el 5,9% considera que es el menos importante.

Tabla 21

## Análisis Univariado Grado de Importancia, Imagen de empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	7	2,0	2,0	2,0
1	34	9,5	9,5	11,5
2	50	14,0	14,0	25,4
3	25	7,0	7,0	32,4
4	127	35,5	35,5	67,9
5	115	32,1	32,1	100,0
Total	358	100,0	100,0	

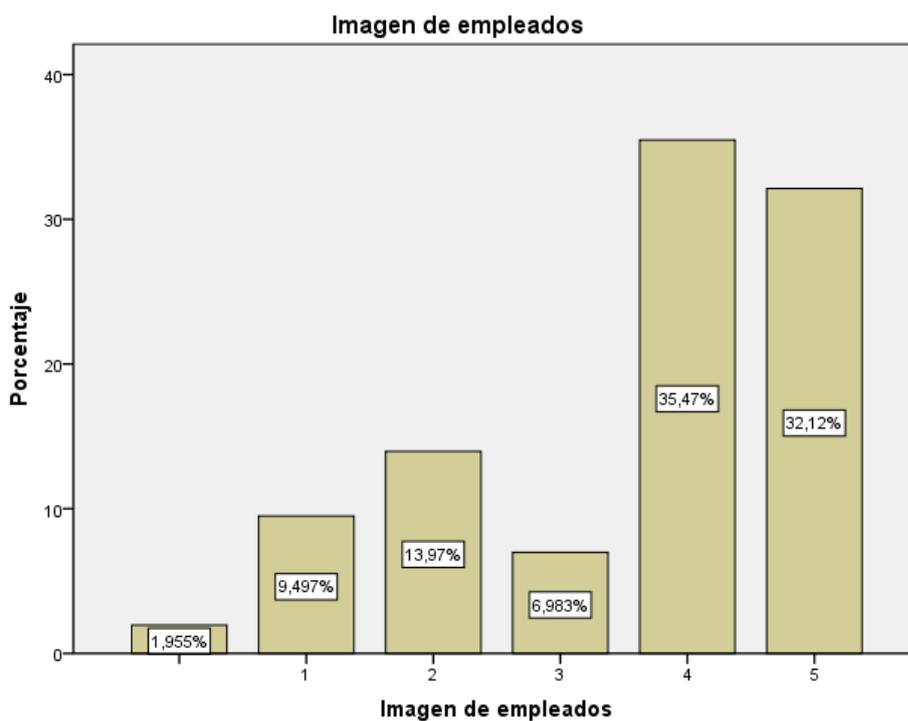


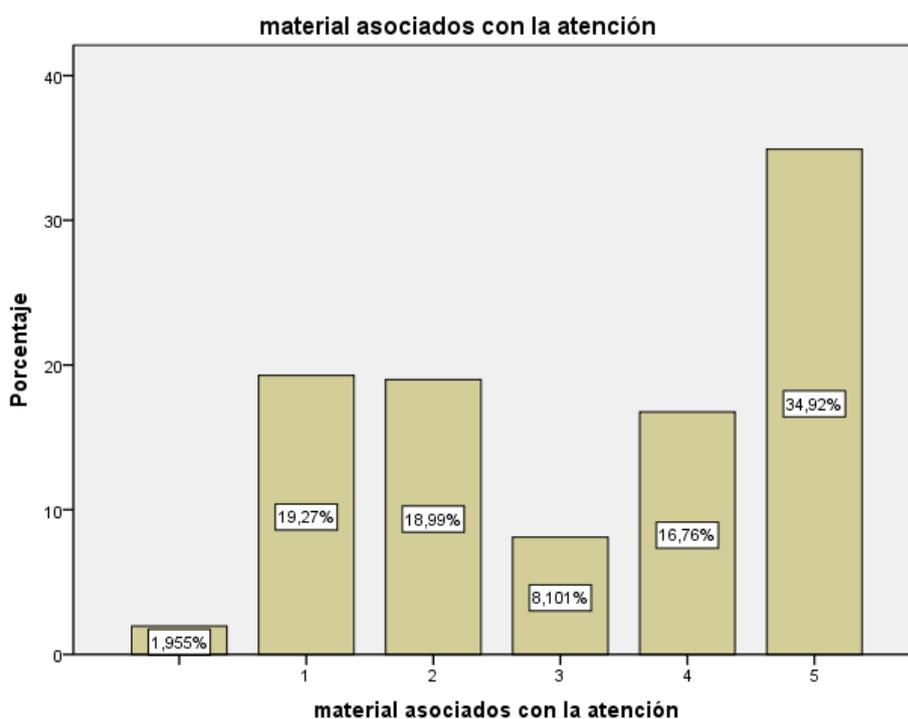
Figura 37 Análisis Univariado Grado de Importancia, Imagen de empleados

**Análisis:** El 9,5% de los estudiantes encuestados considera que la Imagen de empleados es el aspecto más importante, mientras que el 32,12% considera que es el menos importante.

Tabla 22

## Análisis Univariado Grado de Importancia, Material asociado con la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	2,0	2,0	2,0
1	69	19,3	19,3	21,2
2	68	19,0	19,0	40,2
3	29	8,1	8,1	48,3
4	60	16,8	16,8	65,1
5	125	34,9	34,9	100,0
Total	358	100,0	100,0	



**Figura 38 Análisis Univariado Grado de Importancia, Material asociado con la atención**

**Análisis:** El 19,27% de los estudiantes encuestados consideraron que el Material asociado con la atención es el aspecto más importante mientras que el 34,92% lo considera el menos importante.

Tabla 23

## Grado de Importancia. Consolidado

Frecuencia	Instalaciones físicas	Modernidad de equipos	Horarios de atención	Imagen de empleados	Materiales asociados con la atención
1	103	40	106	34	69
2	59	115	57	50	68
3	89	88	119	25	29
4	55	64	48	127	60
5	45	44	21	115	125
<b>TOTAL</b>	351	351	351	351	351

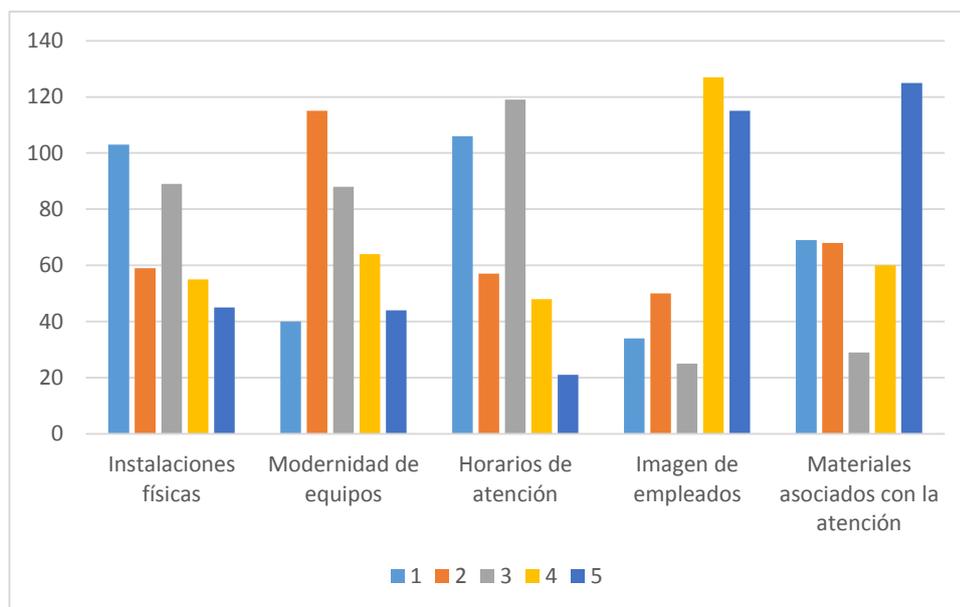


Figura 39 Análisis Univariado Pregunta 4 Grado de importancia, consolidado

**Análisis:** En primer lugar como aspecto más importante se encuentra las instalaciones físicas, luego Modernidad de Equipos, en tercer lugar Horarios de atención, en cuarto lugar la imagen de los empleados y por último como un aspecto nada importante es el material asociado con la atención

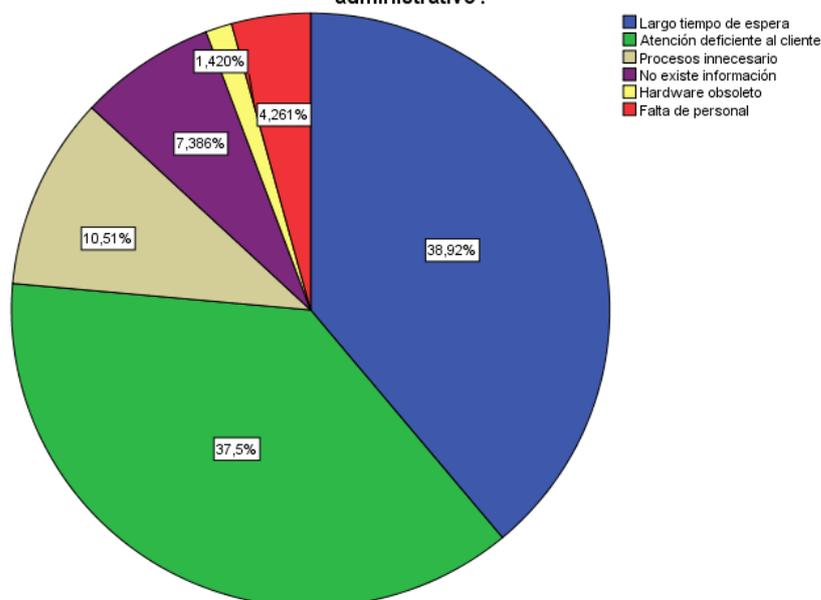
**PREGUNTA 5:** ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?

**Tabla 24**

**Análisis Univariado Pregunta 5: ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Largo tiempo de espera	137	38,3	38,9	38,9
	Atención deficiente al cliente	132	36,9	37,5	76,4
	Procesos innecesario	37	10,3	10,5	86,9
	No existe información	26	7,3	7,4	94,3
	Hardware obsoleto	5	1,4	1,4	95,7
	Falta de personal	15	4,2	4,3	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		

**¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**



**Figura 40 Análisis Univariado Pregunta 5: ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**

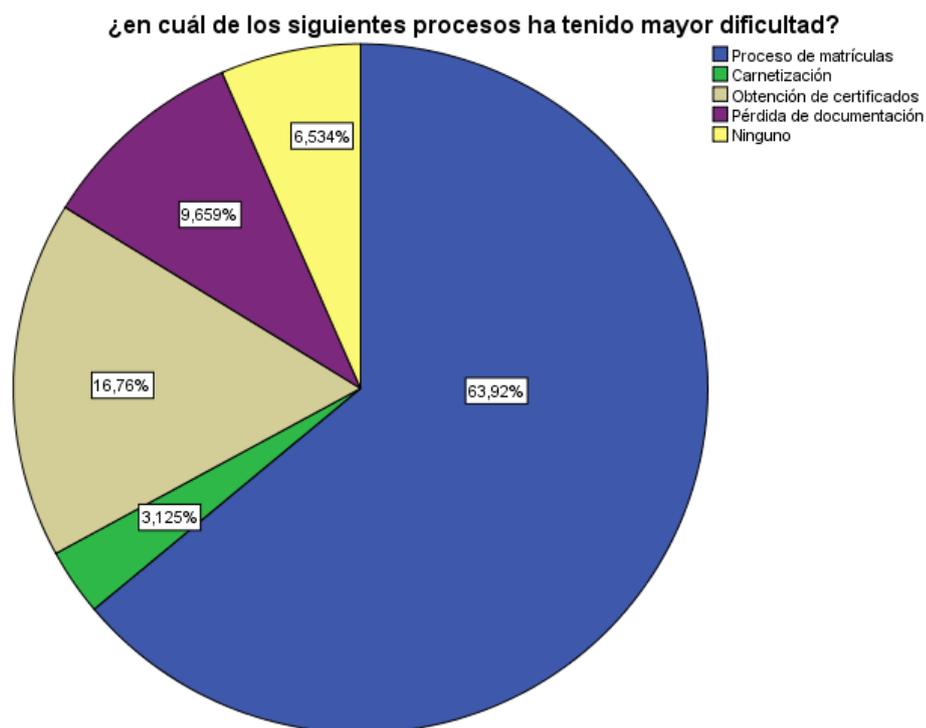
**Análisis:** Como resultado de esta pregunta, el gráfico nos demuestra que el 38,92% de los estudiantes encuestados indican que el Largo tiempo de espera es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo; con una pequeña diferencia el 37,5% indica que tuvieron problemas en Atención deficiente al cliente; el 10,51% considera que tuvieron Procesos Innecesarios, el 7,39% cree que No existe información, el 4,26% dice que Falta de personal es un problema y por último el 1,42% considera como problema principal el Hardware obsoleto, es decir computadoras en mal estado o muy deterioradas.

**PREGUNTA 6:** ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?

**Tabla 25**

**Análisis Univariado Pregunta 6: ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Proceso de matrículas	225	62,8	63,9	63,9
	Carnetización	11	3,1	3,1	67,0
	Obtención de certificados	59	16,5	16,8	83,8
	Pérdida de documentación	34	9,5	9,7	93,5
	Ninguno	23	6,4	6,5	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		

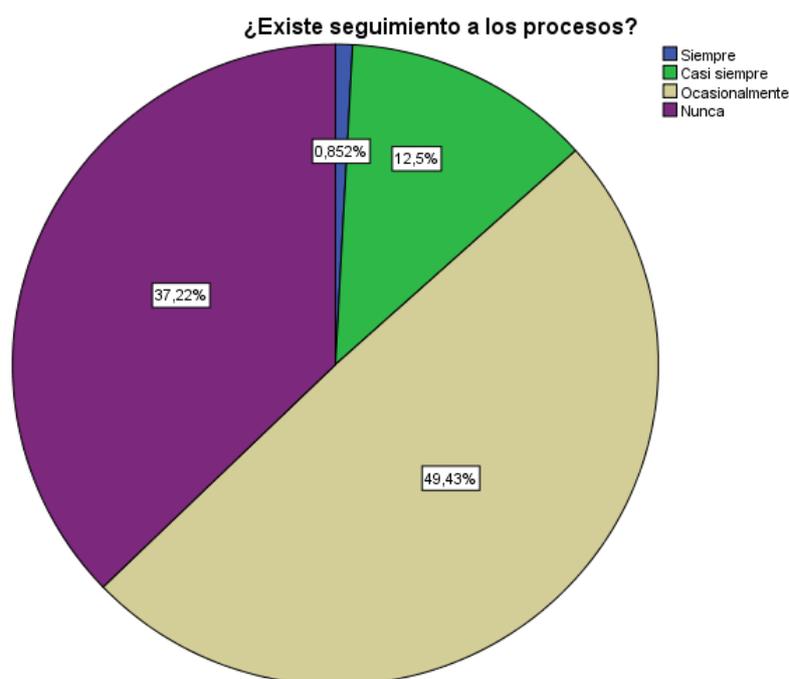


**Figura 41 Análisis Univariado Pregunta 6: ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados el 63,92% considera que en el Proceso de Matrículas es donde mayor problema ha tenido, el 16,76% tuvo problemas en la Obtención de Certificados, el 9,66% tuvo problemas en la Pérdida de Documentación, el 6,35% no tuvo ningún inconveniente en los procesos de la Universidad y por último solo 3,13% demostró haber tenido problemas al momento de conseguir un carnet estudiantil.

**PREGUNTA 7: ¿Existe seguimiento a los procesos?****Tabla 26****Análisis Univariado Pregunta 7: ¿Existe seguimiento a los procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	,8	,9	,9
	Casi siempre	44	12,3	12,5	13,4
	Ocasionalmente	174	48,6	49,4	62,8
	Nunca	131	36,6	37,2	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		

**Figura 42 Análisis Univariado Pregunta 7: ¿Existe seguimiento a los procesos?**

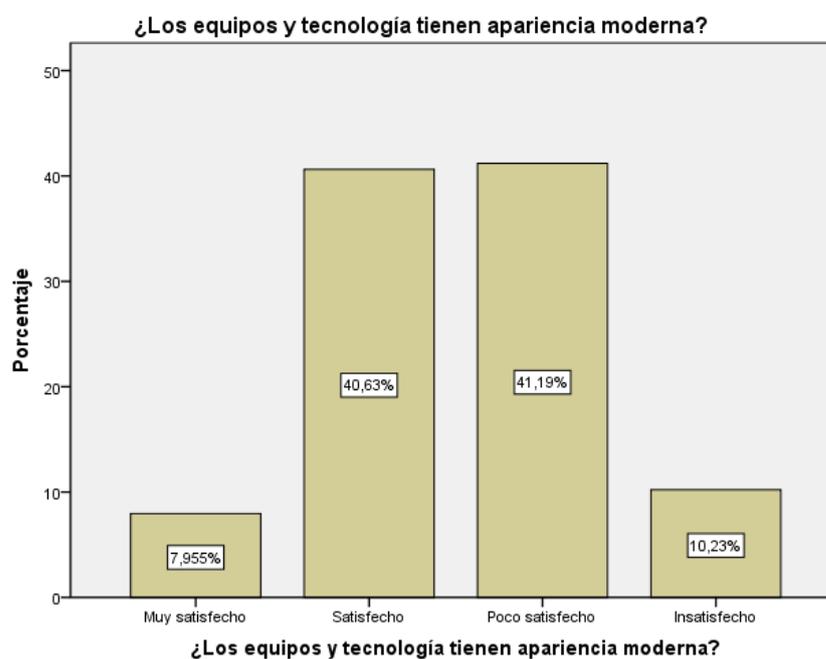
**Análisis:** El 49,43% de los estudiantes encuestados considera que ocasionalmente existe seguimiento a los procesos en la Universidad; el 37,22% cree que nunca brindan un servicio de seguimiento, el 12,5% indica que casi siempre es decir la mayoría de las veces dan seguimiento y por último el 0,85% respondió que siempre le han dado un seguimiento a los procesos realizados.

**PREGUNTA 8:** ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo?

**Tabla 27**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los equipos y tecnología tienen apariencia moderna? / Elemento Tangible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	28	7,8	8,0	8,0
	Satisfecho	143	39,9	40,6	48,6
	Poco satisfecho	145	40,5	41,2	89,8
	Insatisfecho	36	10,1	10,2	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



**Figura 43 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los equipos y tecnología tienen apariencia moderna? / Elemento Tangible**

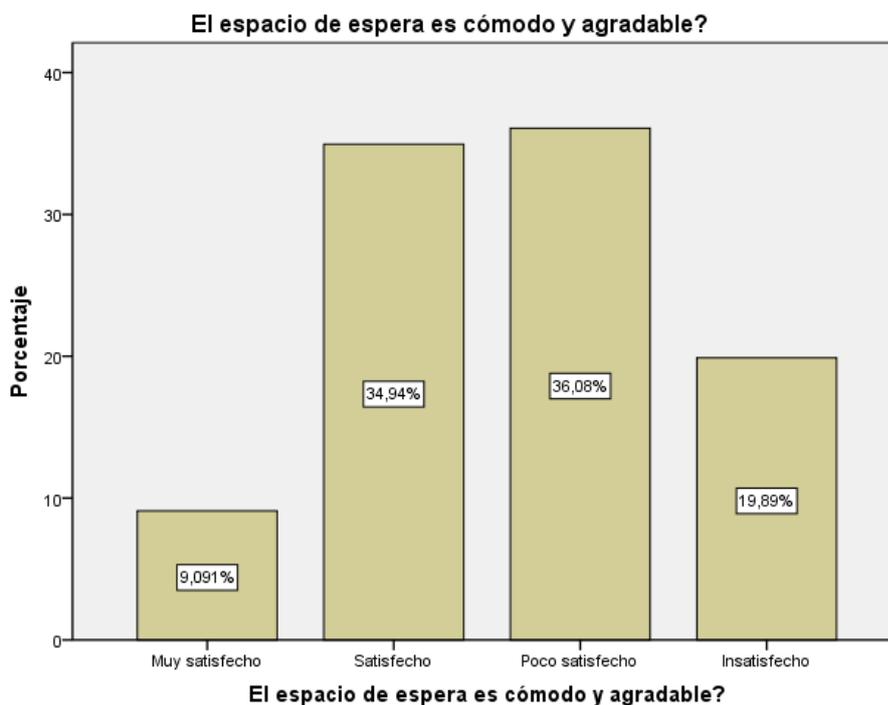
**Análisis:** El 41,19% se encuentra poco satisfecho al momento de percibir que los equipos y tecnología son de apariencia moderna; el 40,63% demuestra estas

satisfecho con la apariencia; el 10,23% está insatisfecho y el 7,96% está totalmente satisfecho.

**Tabla 28**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El espacio de espera es cómodo y agradable? / Elemento Tangible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	32	8,9	9,1	9,1
	Satisfecho	123	34,4	34,9	44,0
	Poco satisfecho	127	35,5	36,1	80,1
	Insatisfecho	70	19,6	19,9	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



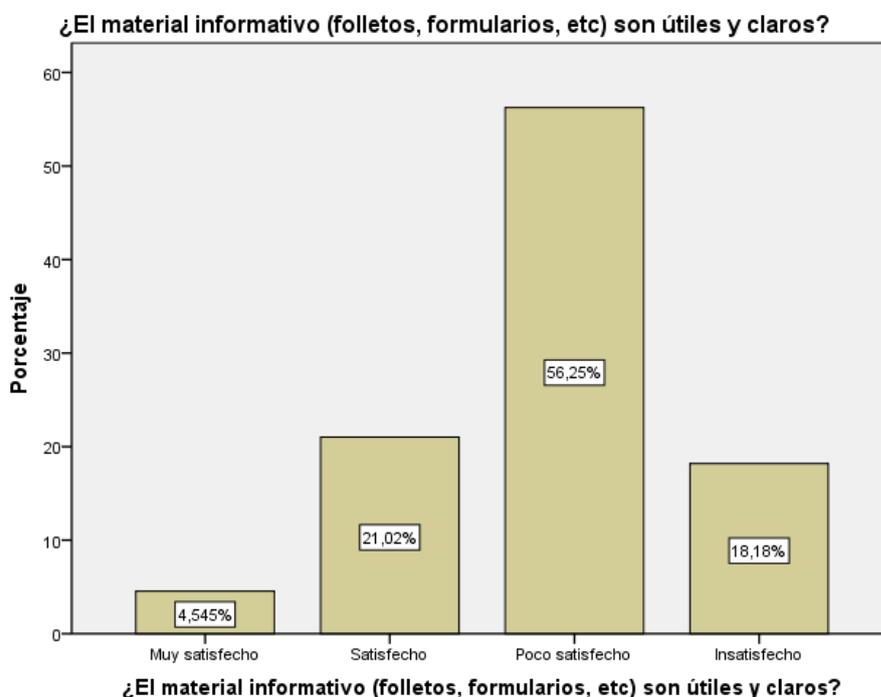
**Figura 44 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El espacio de espera es cómodo y agradable? / Elemento tangible**

**Análisis:** El 36,08% de los estudiantes encuestados esta poco satisfecho acerca del espacio de espera; el 34,94% se encuentra satisfecho; el 19,89% se encuentra insatisfecho y por último 9,09% está muy satisfecho

**Tabla 29**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros? / Elemento tangible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	16	4,5	4,5	4,5
	Satisfecho	74	20,7	21,0	25,6
	Poco satisfecho	198	55,3	56,3	81,8
	Insatisfecho	64	17,9	18,2	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



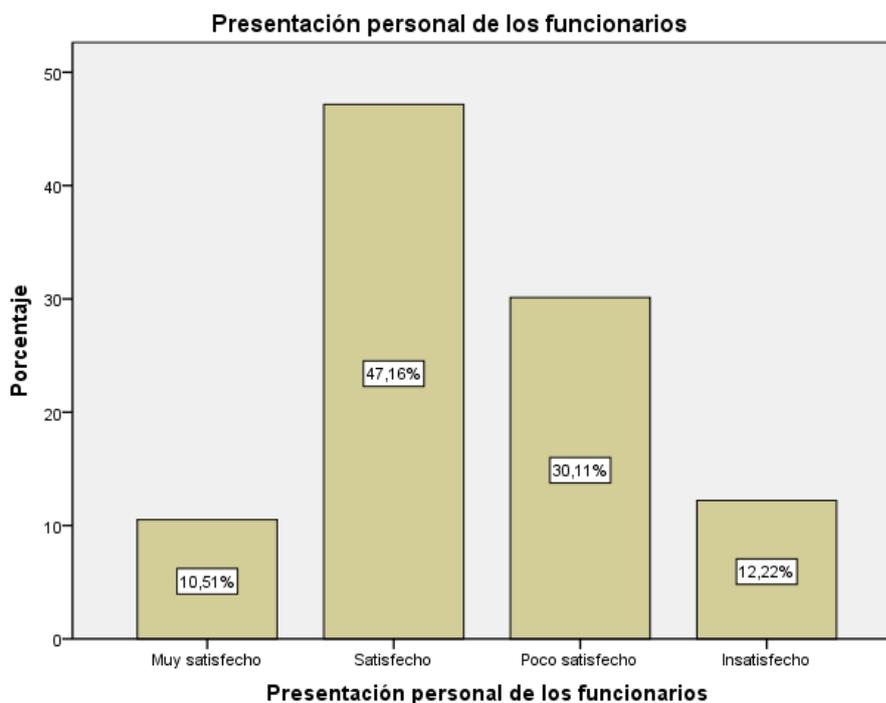
**Figura 45 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros? / Elemento tangible**

**Análisis:** El 56,25% se encuentra poco satisfecho considerando que el material informativo (folletos, formularios, etc) es útil y claro; el 21,02% se encuentra satisfecho; el 18,18% está insatisfecho y sólo el 4,55% se considera muy satisfecho con la utilidad y claridad del material informativo.

**Tabla 30**

**Análisis Univariado Pregunta 8: Presentación personal de los funcionarios / Elemento tangible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	37	10,3	10,5	10,5
	Satisfecho	166	46,4	47,2	57,7
	Poco satisfecho	106	29,6	30,1	87,8
	Insatisfecho	43	12,0	12,2	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



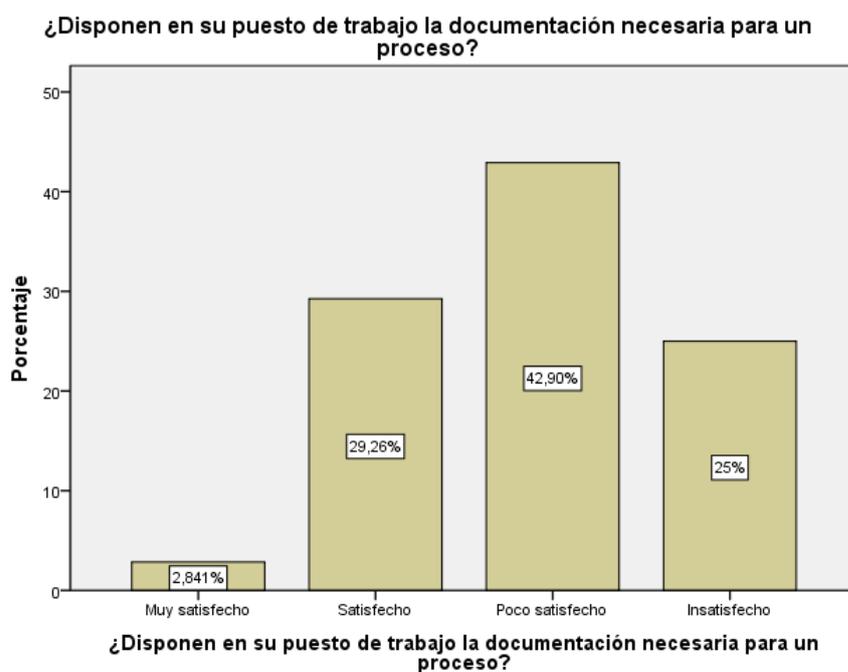
**Figura 46 Análisis Univariado Pregunta 8: Presentación personal de los funcionarios / Elemento tangible**

**Análisis:** El 10,51% del total de los estudiantes encuestados en la Universidad se muestra satisfecho con respecto a la presentación personal de los funcionarios; el 30,11% indica que se encuentra poco satisfecho; el 12,22% insatisfecho y por último el 10,51% está muy satisfecho con este elemento tangible.

**Tabla 31**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso? / Elemento tangible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	10	2,8	2,8	2,8
	Satisfecho	103	28,8	29,3	32,1
	Poco satisfecho	151	42,2	42,9	75,0
	Insatisfecho	88	24,6	25,0	100,0
	Total	352	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		358	100,0		



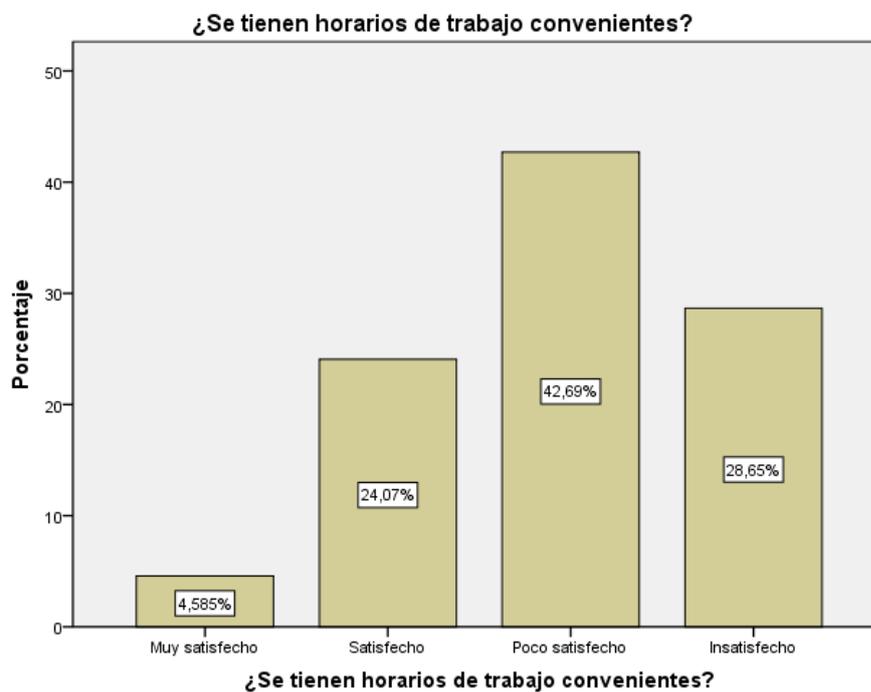
**Figura 47 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso? / Elemento tangible**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 42,90% indica que se encuentra poco satisfecho al momento de opinar sobre si los funcionarios tienen toda la documentación necesaria para realizar un proceso; el 29,26% de la muestra de estudiantes se muestra estar satisfecho; el 25% está insatisfecho y por último podemos observar que el 2,84% está muy satisfecho con este elemento tangible.

**Tabla 32**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes? / Servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	16	4,5	4,6	4,6
	Satisfecho	84	23,5	24,1	28,7
	Poco satisfecho	149	41,6	42,7	71,3
	Insatisfecho	100	27,9	28,7	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



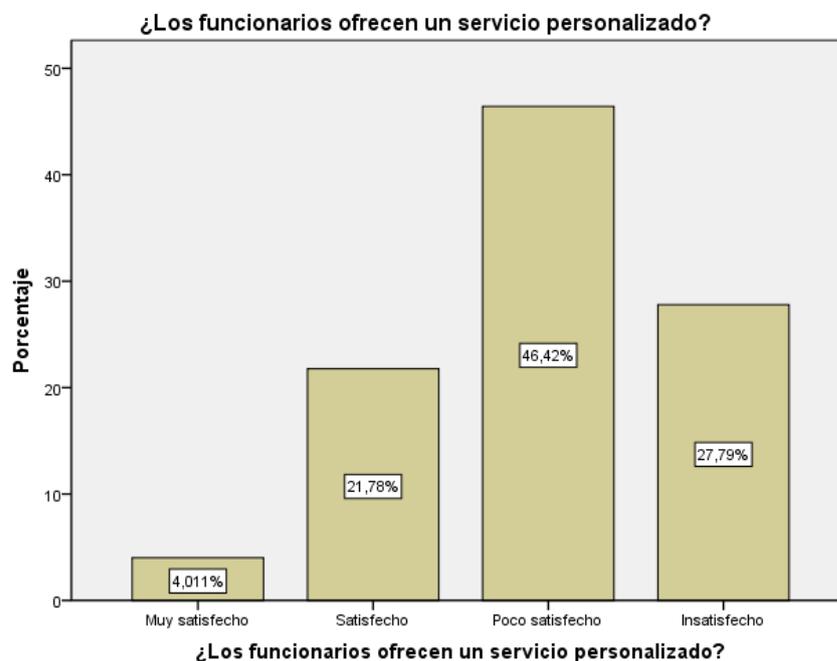
**Figura 48 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes? / Servicios**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados el 42,69% está poco satisfecho con respecto a los horarios de trabajo convenientes, el 28,67% indica que se encuentra insatisfecho; el 24,07% está satisfecho y por último el 4,59% de estudiantes se encuentra muy satisfecho acerca de este servicio.

**Tabla 33**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado? / Servicio**

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válidos	Muy satisfecho	14	3,9	4,0	4,0
	Satisfecho	76	21,2	21,8	25,8
	Poco satisfecho	162	45,3	46,4	72,2
	Insatisfecho	97	27,1	27,8	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



**Figura 49 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado? / Servicio**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados el 46,42% se encuentra poco satisfecho cuando opinan si los funcionarios ofrecen un servicio personalizado, el 27,7 demuestra estar insatisfecho; el 21,78% está satisfecho y por último el 4,01% se encuentra muy satisfecho con respecto a este servicio.

**Tabla 34**

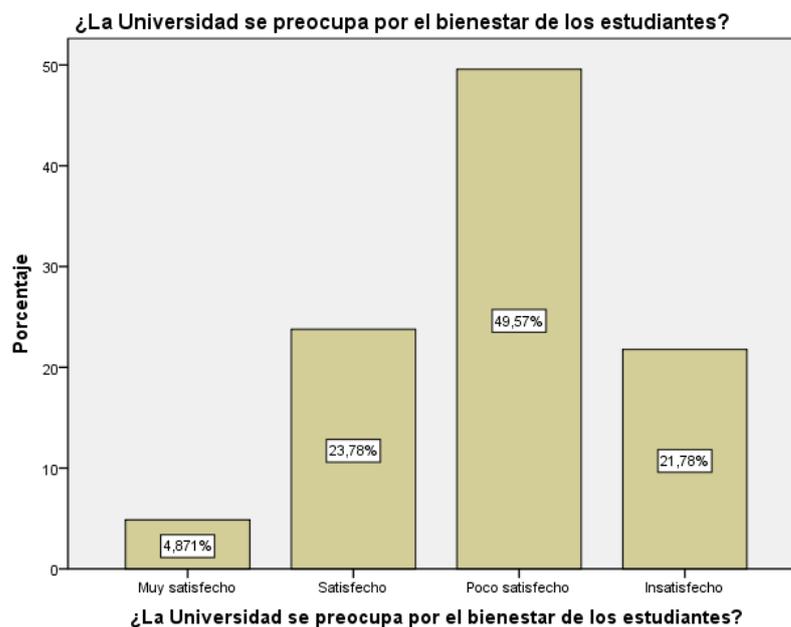
**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes? / Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	17	4,7	4,9	4,9
	Satisfecho	83	23,2	23,8	28,7
	Poco satisfecho	173	48,3	49,6	78,2
	Insatisfecho	76	21,2	21,8	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		

Total

358

100,0



**Figura 50 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes? / Servicio**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados, el 49,57% se encuentra poco satisfecho al momento de opinar si la Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes; mientras que el 23,78% está satisfecho; el 21,78% demuestra estar insatisfecho y por último el 4,87% indica estar muy satisfecho con respecto al servicio indicado.

**Tabla 35**

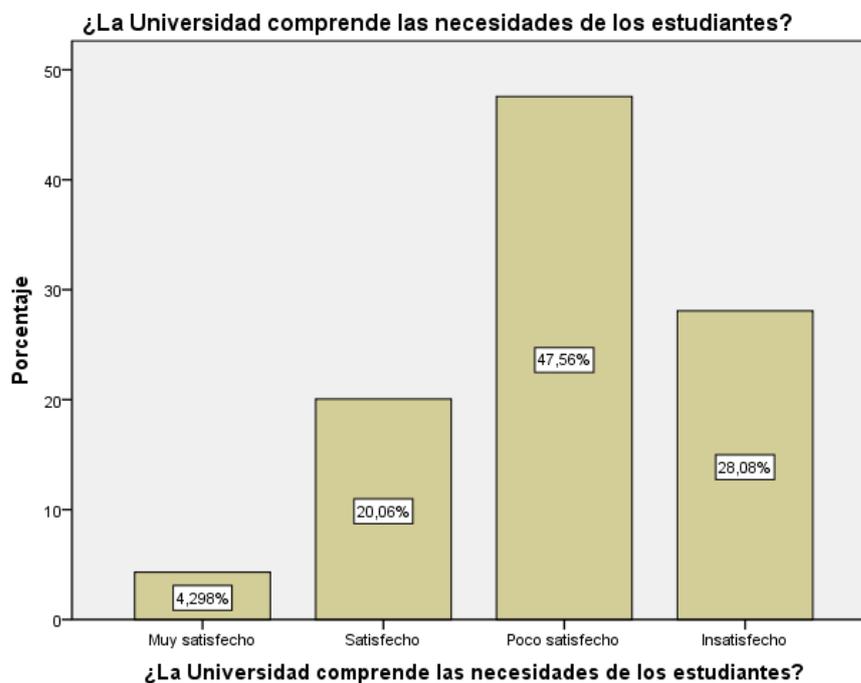
**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes? / Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	15	4,2	4,3	4,3
	Satisfecho	70	19,6	20,1	24,4
	Poco satisfecho	166	46,4	47,6	71,9
	Insatisfecho	98	27,4	28,1	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		

Total

358

100,0



**Figura 51 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes? / Servicio**

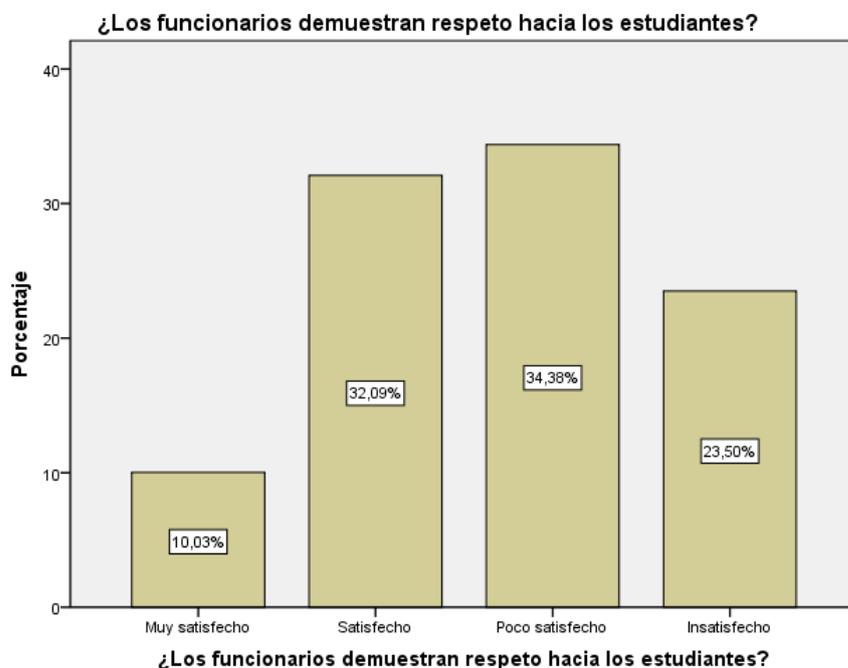
**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 47,56% indicó que se encuentra poco satisfecho al momento de opinar si la Universidad comprende las necesidades de los estudiantes; el 28,08% se encuentra insatisfecho; el 20,06% insatisfecho y por último el 4,3% demuestran estar muy satisfecho con respecto a este servicio.

**Tabla 36**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes? / Servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	35	9,8	10,0	10,0
	Satisfecho	112	31,3	32,1	42,1
	Poco satisfecho	120	33,5	34,4	76,5
	Insatisfecho	82	22,9	23,5	100,0
	Total	349	97,5	100,0	

Perdidos	Sistema	9	2,5
Total		358	100,0



**Figura 52 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes? / Servicios**

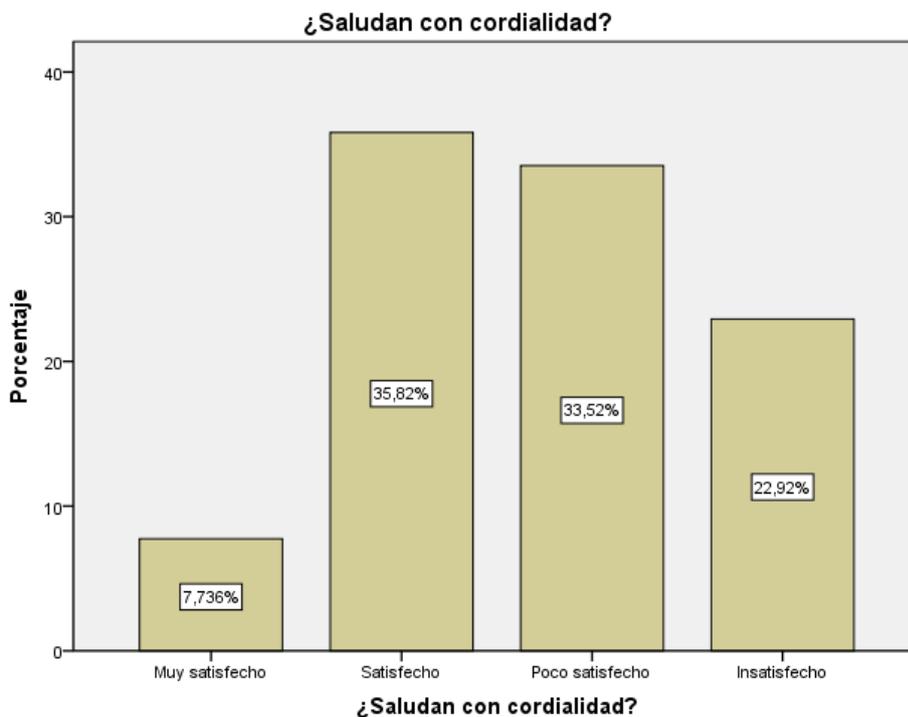
**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados el 34,38% indica que se encuentran poco satisfecho con respecto a opinar si los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes; el 32,09% dice estar satisfecho; el 23,5% está insatisfecho y por último el 10,03% indica que está muy satisfecho con respecto a este servicio que ofrece la Universidad.

**Tabla 37**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Saludan con cordialidad? / Servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	27	7,5	7,7	7,7
	Satisfecho	125	34,9	35,8	43,6
	Poco satisfecho	117	32,7	33,5	77,1
	Insatisfecho	80	22,3	22,9	100,0
	Total	349	97,5	100,0	

Perdidos	Sistema	9	2,5
Total		358	100,0



**Figura 53 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Saludan con cordialidad? / Servicios**

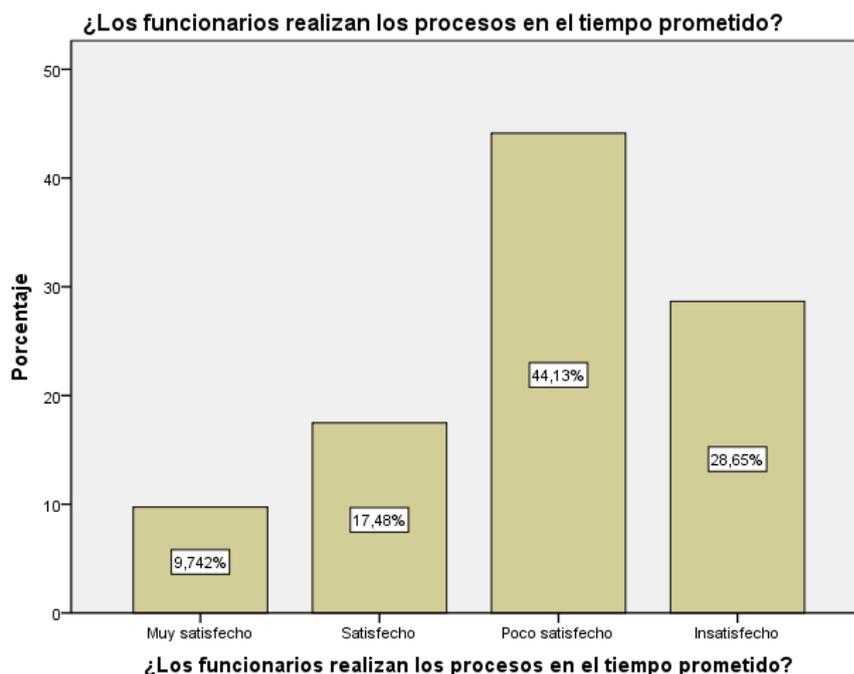
**Análisis:** Del total de los estudiante encuestados el 35,82% se encuentra satisfecho con respecto al momento de opinar si los funcionarios saludan con cordialidad; el 33,52% demuestra estar poco satisfecho; el 22,92% está insatisfecho y por último el 7,73% indica estar muy satisfecho con respecto a este servicio en la Universidad.

**Tabla 38**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido? / Confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	34	9,5	9,7	9,7

	Satisfecho	61	17,0	17,5	27,2
	Poco satisfecho	154	43,0	44,1	71,3
	Insatisfecho	100	27,9	28,7	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



**Figura 54 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido? / Confiabilidad**

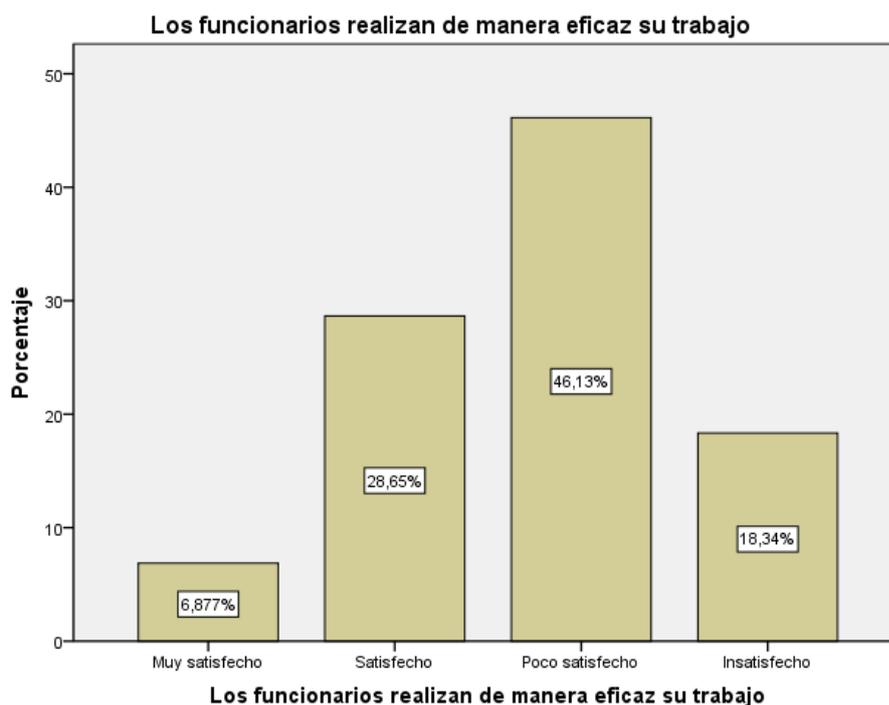
**Análisis:** Del total de los encuestados el 44,13% indican estar poco satisfechos al momento de opinar si los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido; el 28,65% demuestra estar insatisfecho; el 17,46% está satisfecho y por último el 9,74% señalan estar muy satisfechos.

**Tabla 39**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo? / Confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	24	6,7	6,9	6,9

	Satisfecho	100	27,9	28,7	35,5
	Poco satisfecho	161	45,0	46,1	81,7
	Insatisfecho	64	17,9	18,3	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



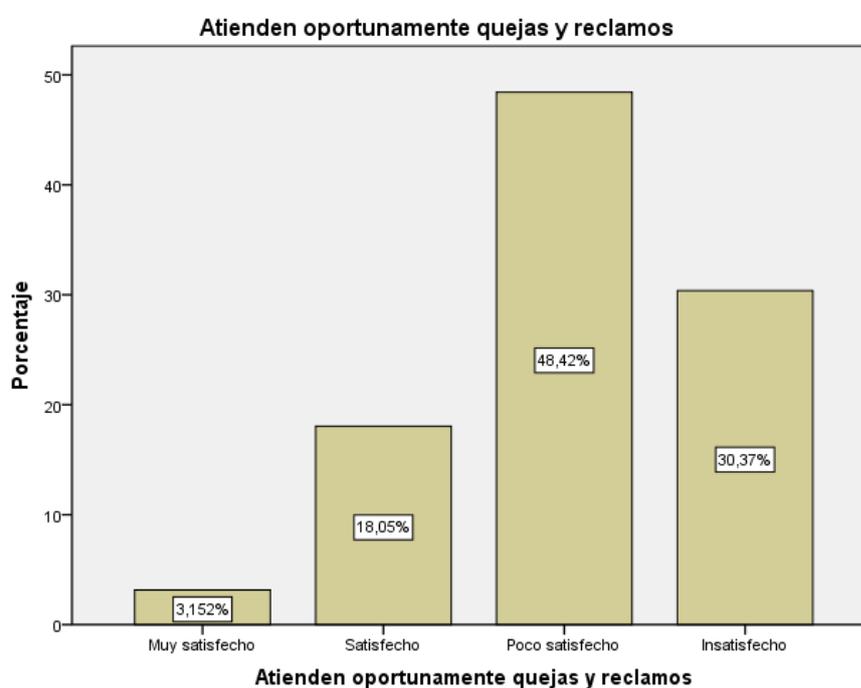
**Figura 55 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo? / Confiabilidad**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados el 46,13% se encuentra poco satisfecho con respecto a su opinión sobre si los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo; el 28,65% demuestra que se encuentra satisfechos; el 18,34% insatisfecho y por último el 6,88% está muy satisfecho con respecto al aspecto de confiabilidad.

#### **Tabla 40**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos? / Confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	11	3,1	3,2	3,2
	Satisfecho	63	17,6	18,1	21,2
	Poco satisfecho	169	47,2	48,4	69,6
	Insatisfecho	106	29,6	30,4	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



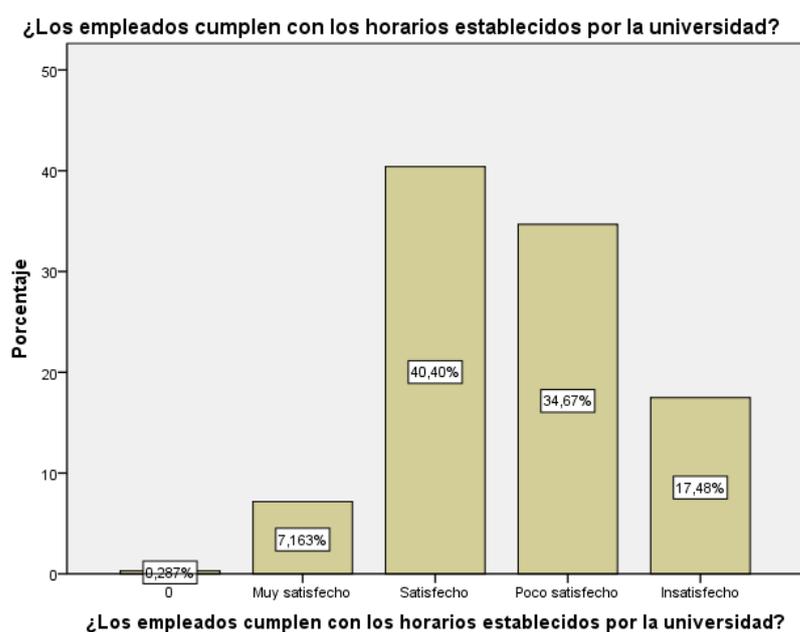
**Figura 56 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos? / Confiabilidad**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados, el 48,42% indicó que se encuentra poco satisfecho con respecto a dar su opinión si los funcionarios atienden oportunamente quejas y reclamos; mientras que el 30,37% de los encuestados demostró estar insatisfecho; el 18,05% está satisfecho y por último el 3,15% señala estar muy satisfecho en lo que compete esta pregunta.

#### **Tabla 41**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos por la Universidad? / Tiempo de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	,3	,3	,3
	Muy satisfecho	25	7,0	7,2	7,4
	Satisfecho	141	39,4	40,4	47,9
	Poco satisfecho	121	33,8	34,7	82,5
	Insatisfecho	61	17,0	17,5	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



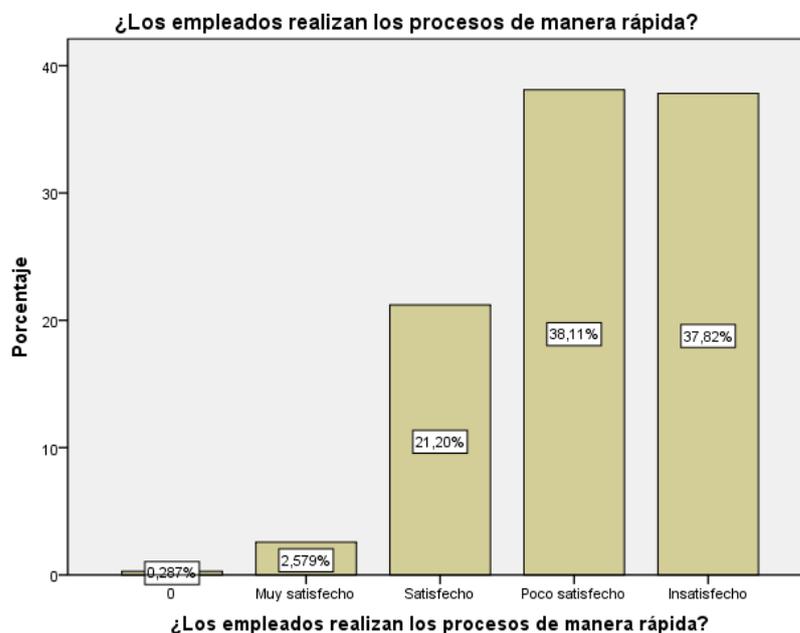
**Figura 57 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos por la Universidad? / Tiempo de respuesta**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 40,40% señaló que se encuentra satisfecho con respecto a su opinión si los empleados cumplen con los horarios establecidos por la Universidad; el 34,67% se encuentra poco satisfecho; el 17,48% está insatisfecho y por último 7,16% demuestra estar muy satisfecho con respecto a este aspecto dentro del tiempo de respuesta.

#### **Tabla 42**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? / Tiempo de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	,3	,3	,3
	Muy satisfecho	9	2,5	2,6	2,9
	Satisfecho	74	20,7	21,2	24,1
	Poco satisfecho	133	37,2	38,1	62,2
	Insatisfecho	132	36,9	37,8	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



**Figura 58 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida? / Tiempo de respuesta**

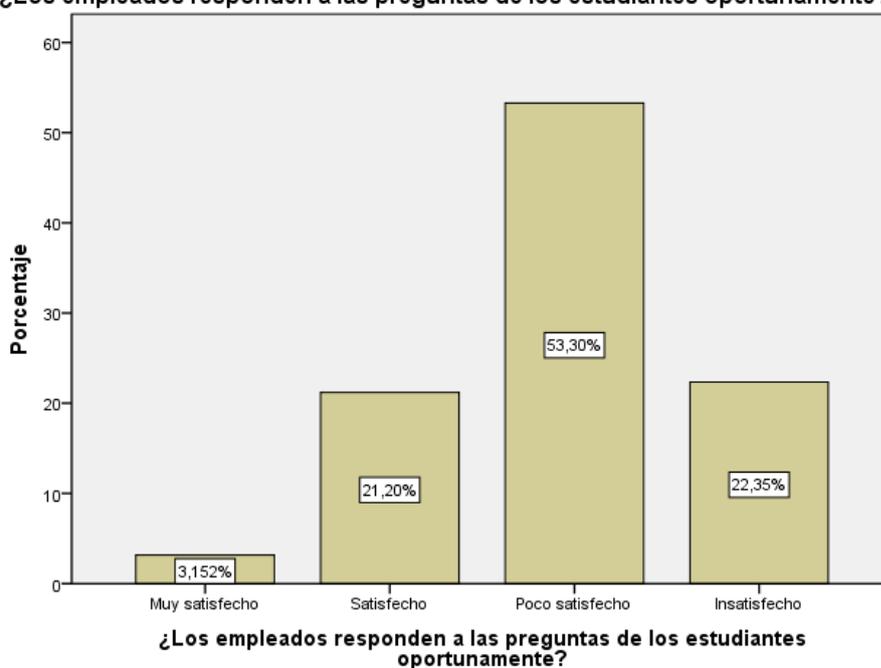
**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 38,11% demostró que se encuentra poco satisfecho con respecto a su opinión sobre si los empleados realizan los procesos de manera rápida; mientras el 37,82% señaló que está insatisfecho; el 21,20% está satisfecho y por último 2,58% indica que está muy satisfecho sobre este aspecto en el tiempo de respuesta.

**Tabla 43**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente? / Tiempo de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	11	3,1	3,2	3,2
	Satisfecho	74	20,7	21,2	24,4
	Poco satisfecho	186	52,0	53,3	77,7
	Insatisfecho	78	21,8	22,3	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		

¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?



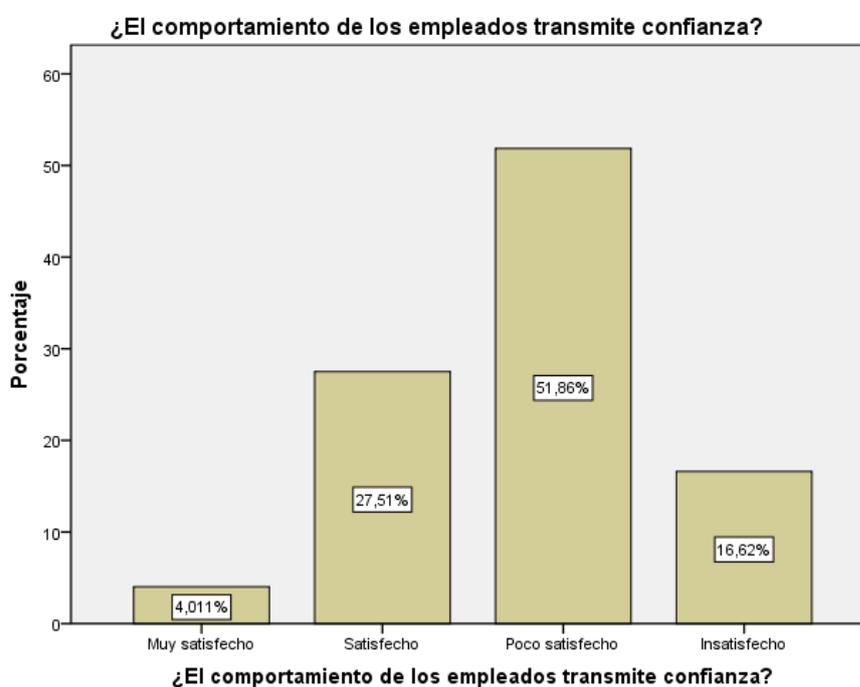
**Figura 59 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente? / Tiempo de respuesta**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 53,30% señalo que se encuentra poco satisfecho con respecto a su opinión sobre si los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente; el 22,35% está insatisfecho; mientras que el 21,20% está satisfecho y por último el 3,15% está muy satisfecho con respecto a este aspecto en tiempo de respuesta.

**Tabla 44**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza? / Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	14	3,9	4,0	4,0
	Satisfecho	96	26,8	27,5	31,5
	Poco satisfecho	181	50,6	51,9	83,4
	Insatisfecho	58	16,2	16,6	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



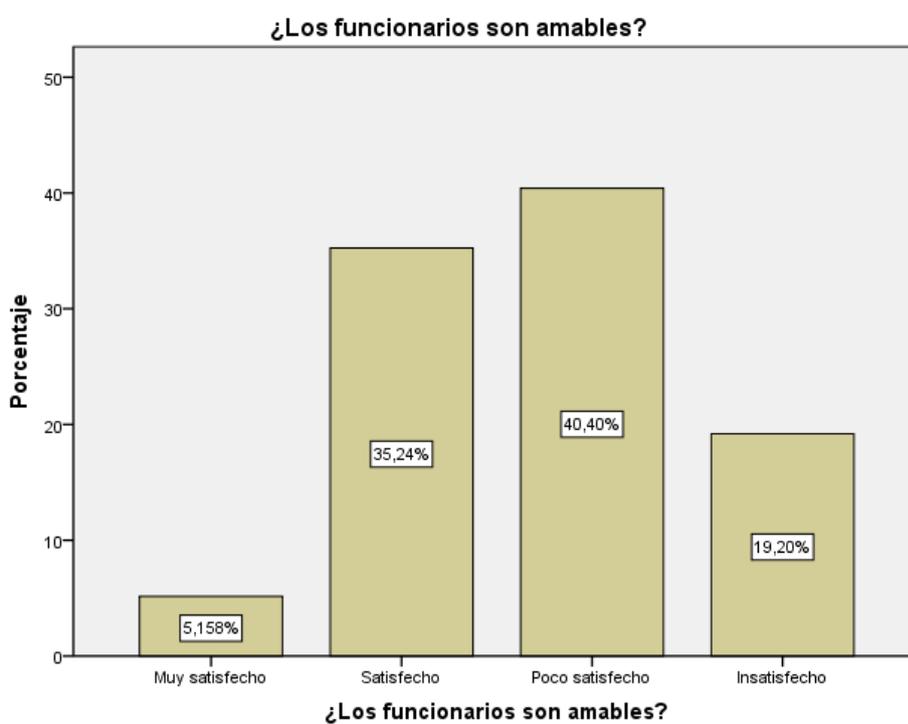
**Figura 60 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza? / Seguridad**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 51,86% señaló que se encuentra poco satisfecho con respecto a su opinión sobre si el comportamiento de los empleados transmite confianza; mientras que el 27,51% está satisfecho; el 16,62% indica que está insatisfecho y por último el 4,01% está muy satisfecho con respecto a este aspecto de seguridad.

#### **Tabla 45**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios son amables? / Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	18	5,0	5,2	5,2
	Satisfecho	123	34,4	35,2	40,4
	Poco satisfecho	141	39,4	40,4	80,8
	Insatisfecho	67	18,7	19,2	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



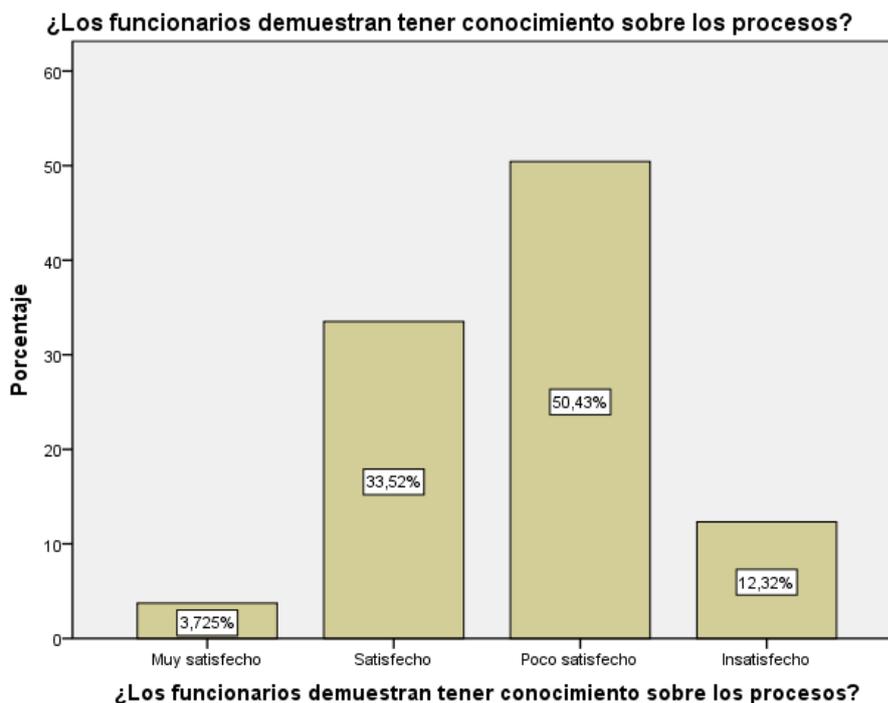
**Figura 61 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios son amables? / Seguridad**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 40,40% señaló que se encuentra poco satisfecho con respecto al momento de opinar sobre si los funcionarios son amables; mientras que el 35,24% está satisfecho; el 19,2% se encuentra insatisfecho y por último el 5,16% está muy satisfecho sobre esta variable de seguridad.

**Tabla 46**

### Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos? / Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	13	3,6	3,7	3,7
	Satisfecho	117	32,7	33,5	37,2
	Poco satisfecho	176	49,2	50,4	87,7
	Insatisfecho	43	12,0	12,3	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		



**Figura 62 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos? / Seguridad**

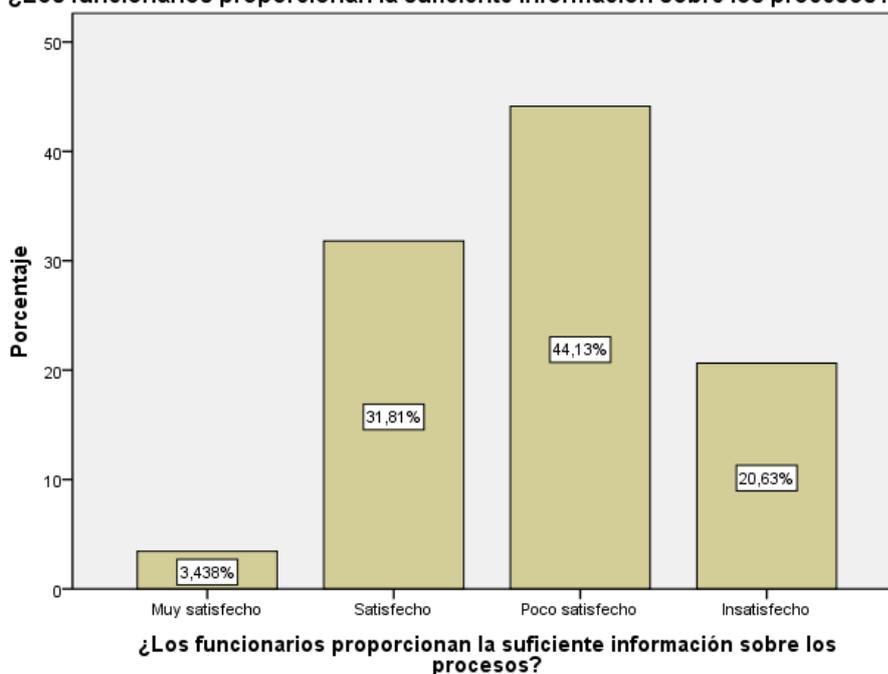
**Análisis:** De todos los estudiantes encuestados el 50,43% indicó que se encuentra poco satisfecho en su opinión sobre si los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos; mientras que el 33,52% está satisfecho; el 12,32% está insatisfecho y por último el 3,73% señaló que está muy satisfecho sobre este aspecto en seguridad.

Tabla 47

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	12	3,4	3,4	3,4
	Satisfecho	111	31,0	31,8	35,2
	Poco satisfecho	154	43,0	44,1	79,4
	Insatisfecho	72	20,1	20,6	100,0
	Total	349	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		358	100,0		

¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?



**Figura 63 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?**

**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 44,13% demostró estar poco satisfecho sobre su opinión sobre si los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos; mientras que el 31,81% está satisfecho; el 20,63% está insatisfecho y el 3,44% señala encontrarse muy satisfecho sobre este aspecto de seguridad.

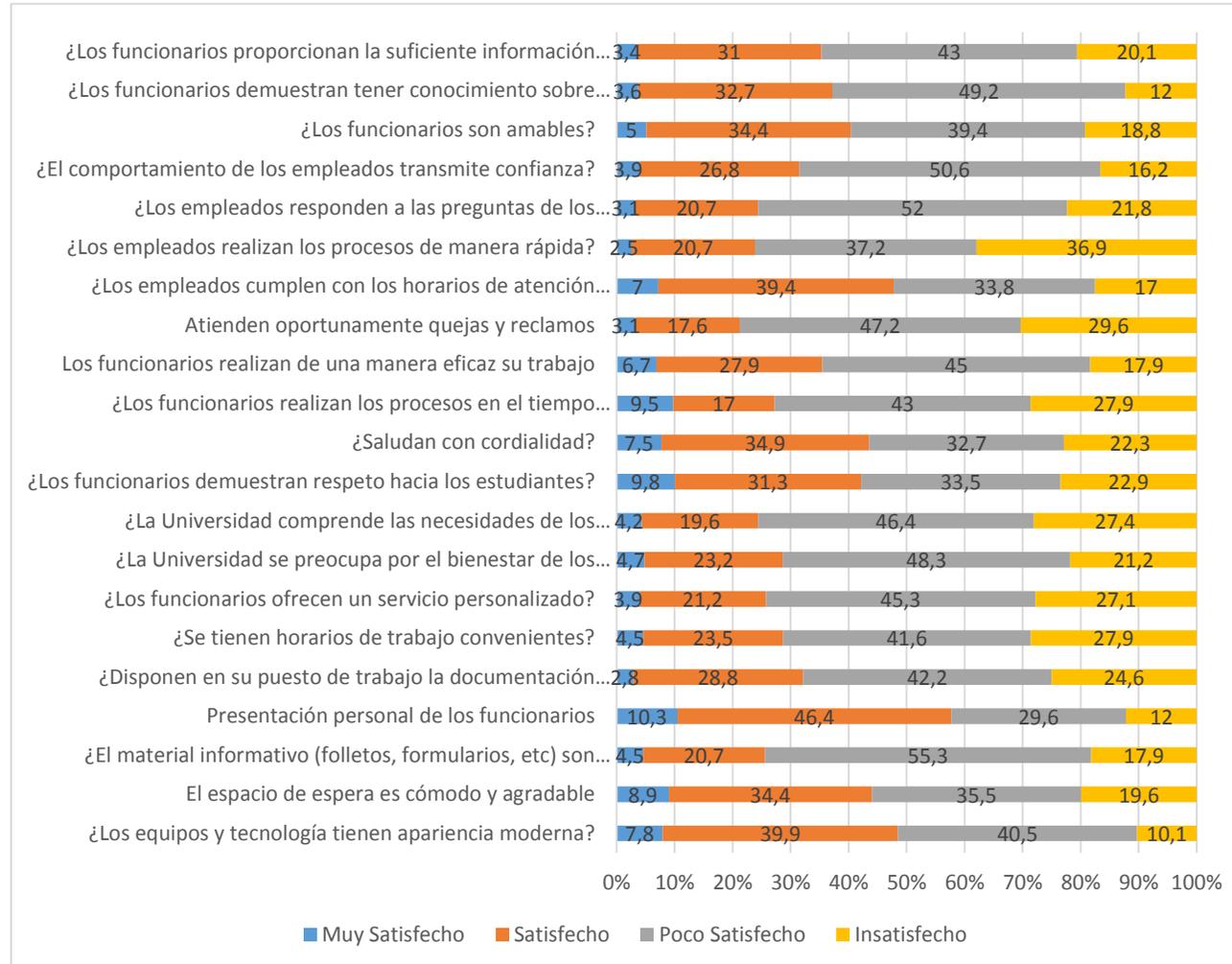
**Tabla 48**

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo?  
Consolidado**

	FRECUENCIA					PORCENTAJE			
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Total	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
<b>ELEMENTO TANGIBLE</b>									
¿Los equipos y tecnología tienen apariencia moderna?	28	143	145	36	352	7,8	39,9	40,5	10,1
El espacio de espera es cómodo y agradable	32	123	127	70	352	8,9	34,4	35,5	19,6
¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros?	16	74	198	64	352	4,5	20,7	55,3	17,9
Presentación personal de los funcionarios	37	166	106	43	352	10,3	46,4	29,6	12
¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?	10	103	151	88	352	2,8	28,8	42,2	24,6
<b>SERVICIOS</b>									
¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?	16	84	149	100	349	4,5	23,5	41,6	27,9
¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?	14	76	162	97	349	3,9	21,2	45,3	27,1
¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?	17	83	173	76	349	4,7	23,2	48,3	21,2
¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?	15	70	173	76	334	4,2	19,6	46,4	27,4
¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?	35	112	120	82	349	9,8	31,3	33,5	22,9
¿Saludan con cordialidad?	27	125	117	80	349	7,5	34,9	32,7	22,3
<b>CONFIABILIDAD</b>									
¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?	34	61	154	100	349	9,5	17	43	27,9
Los funcionarios realizan de una manera eficaz su trabajo	24	100	161	64	349	6,7	27,9	45	17,9
Atienden oportunamente quejas y reclamos	11	63	169	106	349	3,1	17,6	47,2	29,6

Continua

<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>									
¿Los empleados cumplen con los horarios de atención establecidos por la Universidad?	25	141	121	61	348	7	39,4	33,8	17
¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?	9	74	133	132	348	2,5	20,7	37,2	36,9
¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?	11	71	186	78	346	3,1	20,7	52	21,8
<b>SEGURIDAD</b>									
¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?	14	96	181	58	349	3,9	26,8	50,6	16,2
¿Los funcionarios son amables?	18	123	141	67	349	5	34,4	39,4	18,8
¿Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos?	13	117	176	43	349	3,6	32,7	49,2	12
¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?	12	111	154	72	349	3,4	31	43	20,1

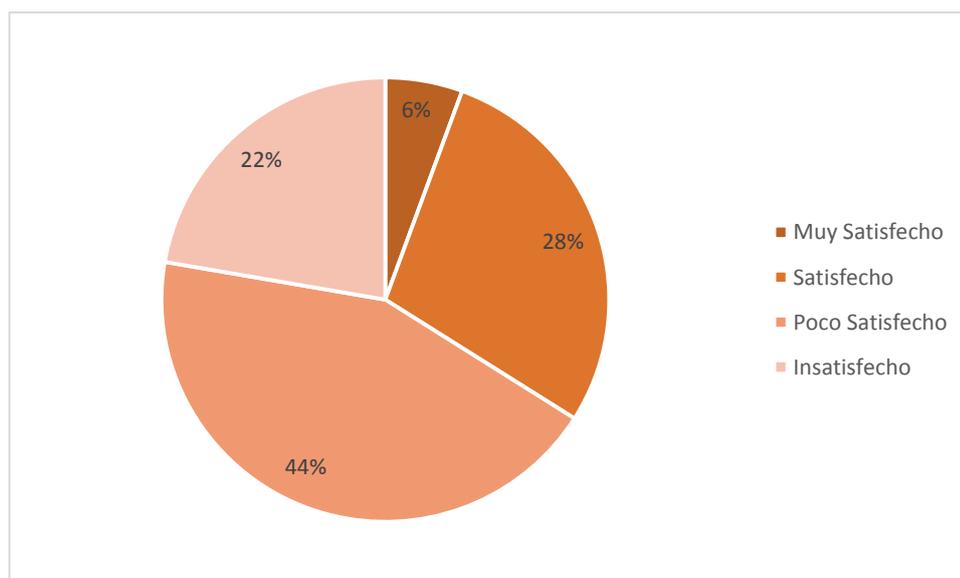


**Figura 64 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Consolidado**

Tabla 49

**Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Promedio**

	PROMEDIO			
<b>Elemento Tangible</b>	6,86	34,04	40,62	16,84
<b>Servicios</b>	5,77	25,62	41,30	24,80
<b>Confiabilidad</b>	6,43	20,83	45,07	25,13
<b>Tiempo de respuesta</b>	4,20	26,93	41,00	25,23
<b>Seguridad</b>	3,98	31,23	45,55	16,78
<b>Promedio</b>	<b>5,45</b>	<b>27,73</b>	<b>42,71</b>	<b>21,76</b>



**Figura 65 Análisis Univariado Pregunta 8: ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo? Promedio**

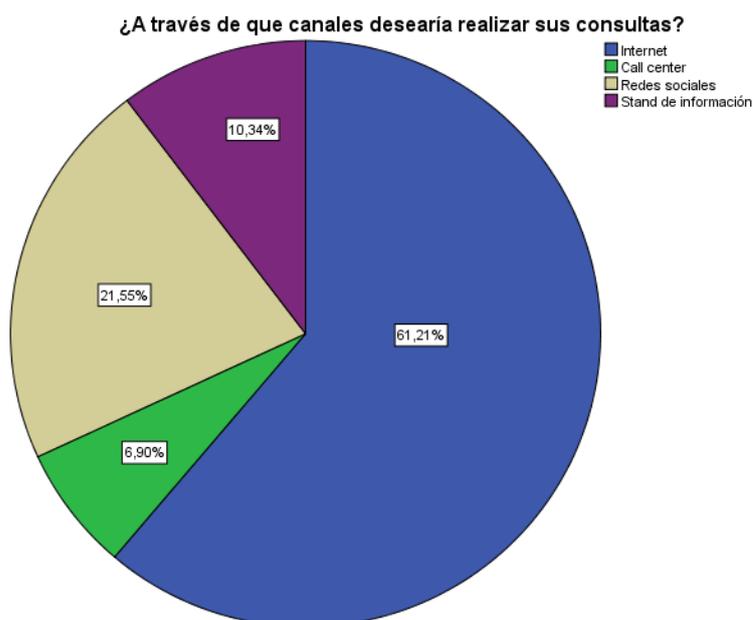
**Análisis:** En la Figura 65 podemos observar que la tendencia es que se repita la opción de poco satisfecho y lo comprobamos con la tabla 49 ya que haciendo un promedio de todos los datos se obtiene que la tendencia es poco satisfecho con un 44%, posteriormente continua con un 28% de satisfecho, el 22% insatisfecho y por último con un 6% de muy satisfecho.

**Pregunta 9:** ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?

**Tabla 50**

**Análisis Univariado Pregunta 9: ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Internet	213	59,5	61,2	61,2
	Call center	24	6,7	6,9	68,1
	Redes sociales	75	20,9	21,6	89,7
	Stand de información	36	10,1	10,3	100,0
	Total	348	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	2,8		
Total		358	100,0		



**Figura 66 Análisis Univariado Pregunta 9: ¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?**

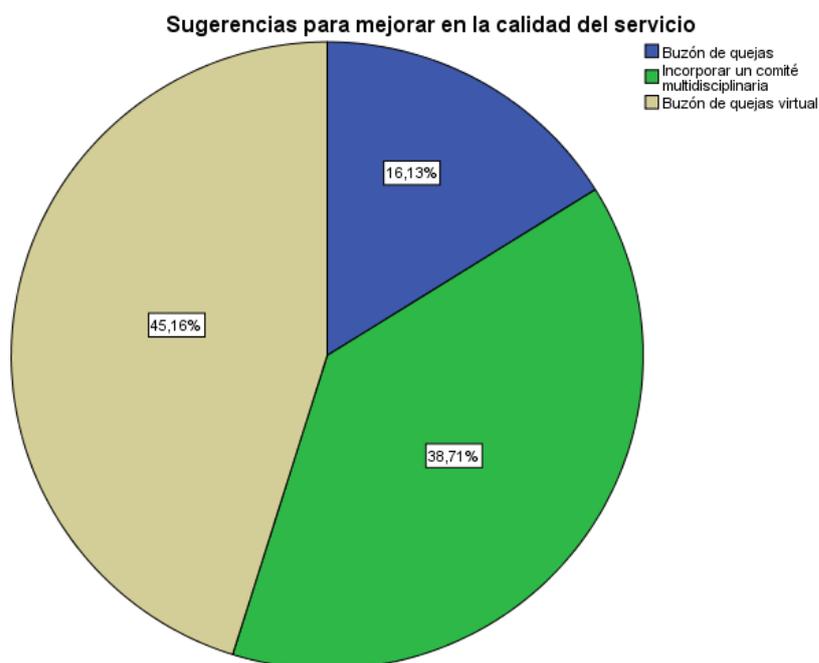
**Análisis:** Del total de los estudiantes encuestados el 61,21% prefiere que el canal para poder realizar las consultas sea a través del internet; el 21,55% sean redes sociales; el 10,34% desea que sea a través de un stand de información y por último el 6,9% sea un call center.

**Pregunta 10:** Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio

**Tabla 51**

**Análisis Univariado Pregunta 10: Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buzón de quejas	55	15,4	16,1	16,1
	Incorporar un comité multidisciplinaria	132	36,9	38,7	54,8
	Buzón de quejas virtual	154	43,0	45,2	100,0
	Total	341	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	17	4,7		
Total		358	100,0		



**Figura 67 Análisis Univariado Pregunta 10: Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados el 45,16% desea que se incorpore a la universidad un buzón de quejas virtual; el 38,71% desea incorporar un comité multidisciplinario y el 16,12% desean que exista un buzón de quejas.

#### 4.1.2. Análisis Bivariado

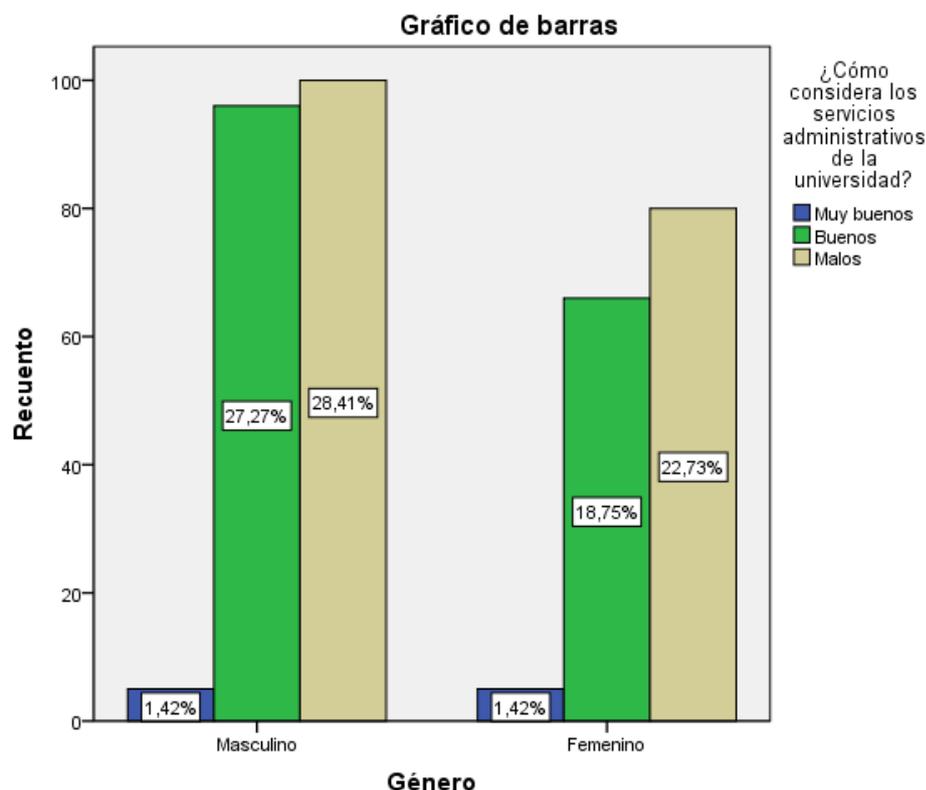
**Tabla 52**

**Crosstab Género \* ¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?**

		Tabla de contingencia			Total
		¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?			
Género		Muy buenos	Buenos	Malos	
		Masculino	5	96	100
	Femenino	5	66	80	151
Total		10	162	180	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,689 <sup>a</sup>	2	,708
Razón de verosimilitudes	,688	2	,709
Asociación lineal por lineal	,162	1	,687
N de casos válidos	352		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,29.



**Figura 68 Crosstab Género \* ¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?**

**Análisis:** En primer lugar se puede observar que chi cuadrado tiene un valor de 0,708 que es mayor a 0,05 por lo que las dos variables no tienen relación. De acuerdo al gráfico podemos observar que del total de los hombres estudiantes encuestados el 28,41% considera que los servicios administrativos de la Universidad son malos; el 27,27% cree que son buenos y el 1,42% señaló que son muy buenos. Del total de las mujeres encuestadas el 23,73% considera que los servicios son malos; el 18,75% cree que son buenos y por último el 1,42% indica que son muy buenos.

Tabla 53

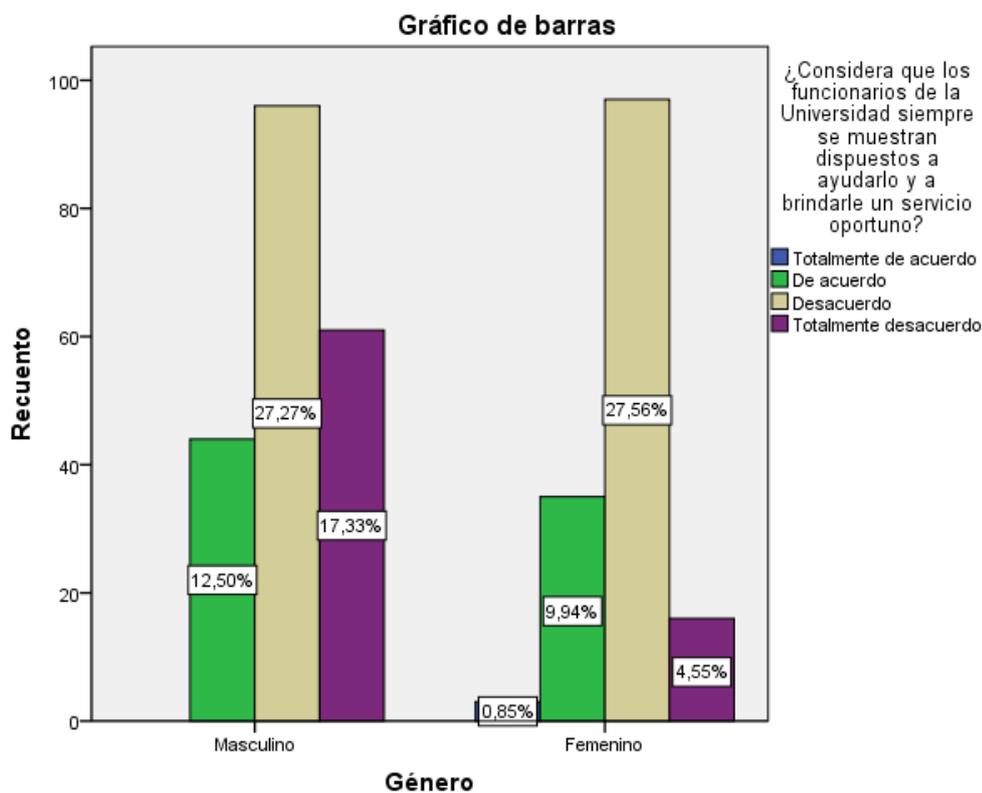
Crosstab Género \* ¿Considera que los funcionarios de la Universidad se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?

Tabla de contingencia						
¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?						Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	
Género	Masculino	0	44	96	61	201
	Femenino	3	35	97	16	151
Total		3	79	193	77	352

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	23,705 <sup>a</sup>	3	0
<b>Razón de verosimilitudes</b>	26,113	3	0
<b>Asociación lineal por lineal</b>	11,284	1	0,001
<b>N de casos válidos</b>	352		

a. 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,29.



**Figura 69 Crosstab Género \* ¿Considera que los funcionarios de la Universidad se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de los hombres encuestados el 27,27% indica que se encuentra poco satisfecho al considerar que los funcionarios de la Universidad de muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno; de mujeres encuestadas el 27,57% tienen la misma opinión con respecto a esta pregunta.

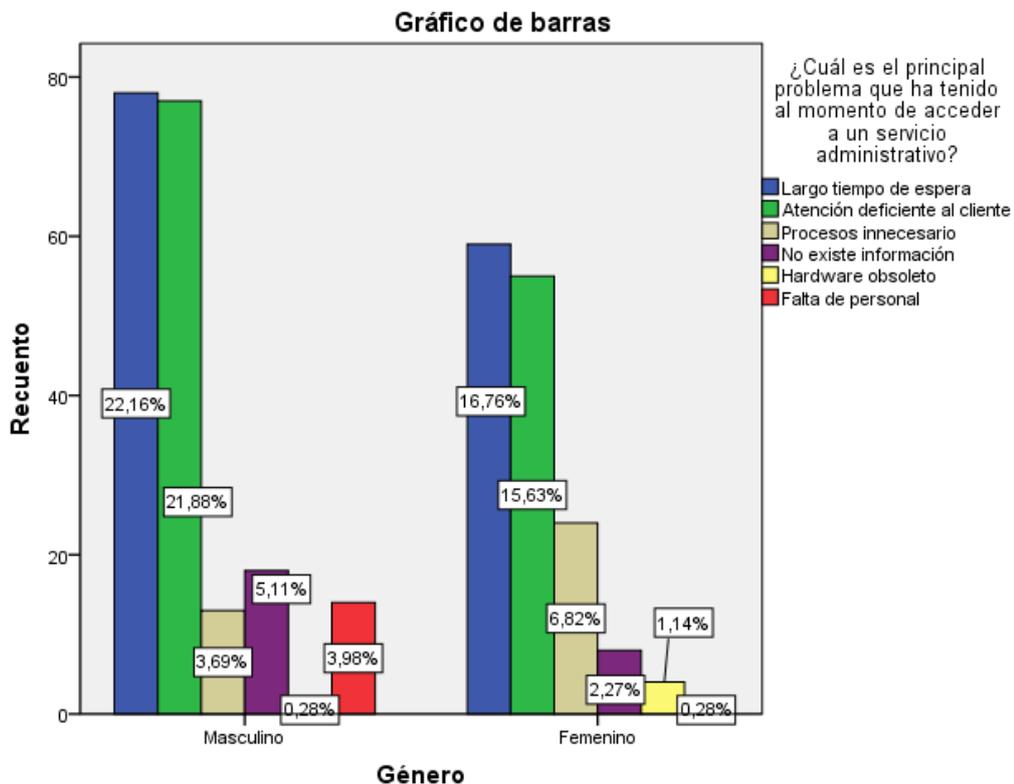
**Crosstab género \* ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**

Tabla de contingencia								
		¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?						Total
		Largo tiempo de espera	Atención deficiente al cliente	Procesos innecesario	No existe información	Hardware obsoleto	Falta de personal	
Género	Masculino	78	77	13	18	1	14	201
	Femenino	59	55	24	8	4	1	151
Total		137	132	37	26	5	15	352

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,782 <sup>a</sup>	5	,001
Razón de verosimilitudes	21,842	5	,001
Asociación lineal por lineal	1,543	1	,214
N de casos válidos	352		

a. 2 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,14.



**Figura 70 Crosstab Género \* ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,001 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables poseen relación. En la Figura 70 podemos observar que tanto hombres como mujeres tienen similitud en su criterio, puesto que los principales problemas que han tenido al momento de acceder a un servicio administrativo han sido largo tiempo de espera y atención deficiente al cliente.

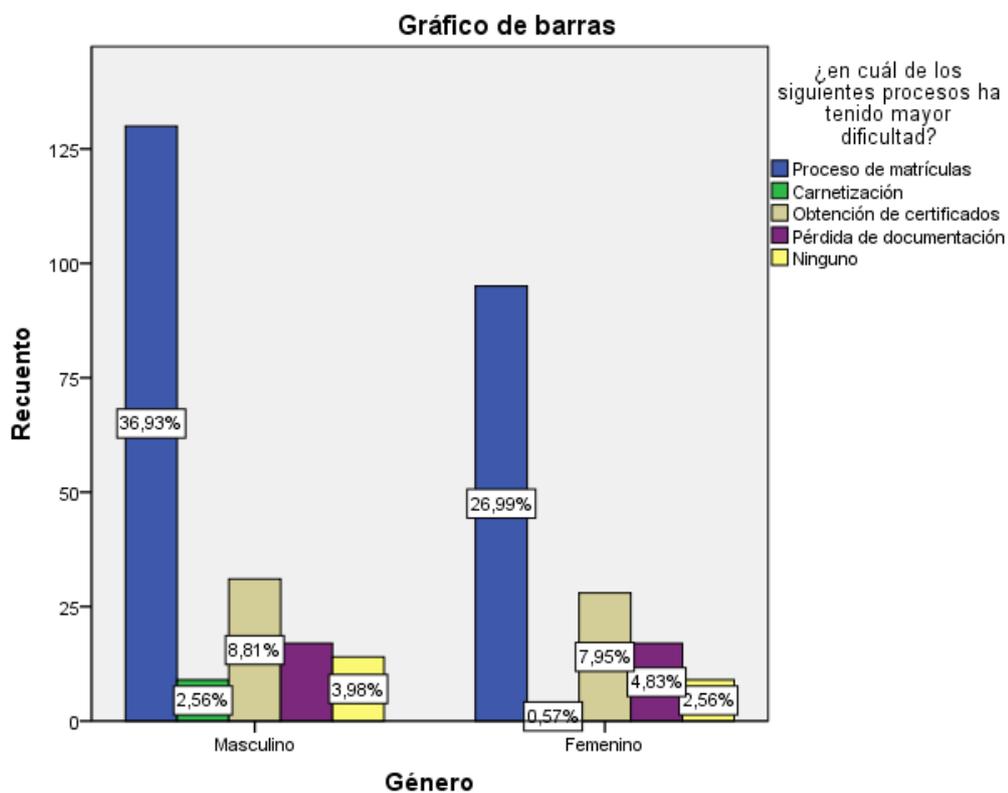
**Crosstab Género \* ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?**

Tabla de contingencia							
		¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?					Total
		Proceso de matrículas	Carnetización	Obtención de certificados	Pérdida de documentación	Ninguno	
Género	Masculino	130	9	31	17	14	201
	Femenino	95	2	28	17	9	151
Total		225	11	59	34	23	352

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,119 <sup>a</sup>	4	,390
Razón de verosimilitudes	4,407	4	,354
Asociación lineal por lineal	,270	1	,603
N de casos válidos	352		

a. 1 casillas (10,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,72.



**Figura 71 Crosstab Género \* ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es de 0,390 que es mayor a 0,05 por lo tanto las dos variables no tienen relación. Del total de los estudiantes encuestados los hombres indican que presentan mayor dificultad en un proceso con un 36,93%, al igual que las mujeres con un 26,99%; todas las respuestas entre hombres y mujeres muestran una similitud en cuanto al que han tenido mayor dificultad.

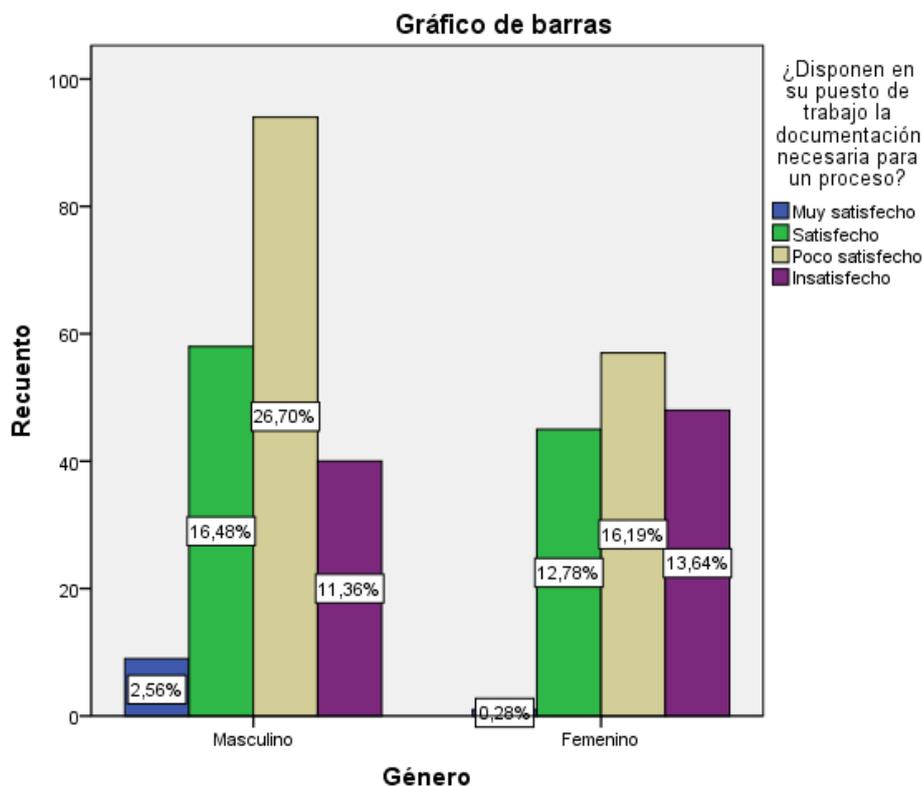
**Tabla 56**

**Crosstab Género \* ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?**

<b>Tabla de contingencia</b>						
		¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	9	58	94	40	201
	Femenino	1	45	57	48	151
Total		10	103	151	88	352

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,953 <sup>a</sup>	3	,012
Razón de verosimilitudes	11,768	3	,008
Asociación lineal por lineal	4,588	1	,032
N de casos válidos	352		

a. 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,29.



**Figura 72 Crosstab Género \* ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,012 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de hombres estudiantes que fueron encuestados el 26,70% indica que se encuentra poco satisfecho con respecto a la pregunta si disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso; el 16,19% de las mujeres demostró de igual manera estar poco satisfecho y el 13,64% contestó estar insatisfecho.

Tabla 57

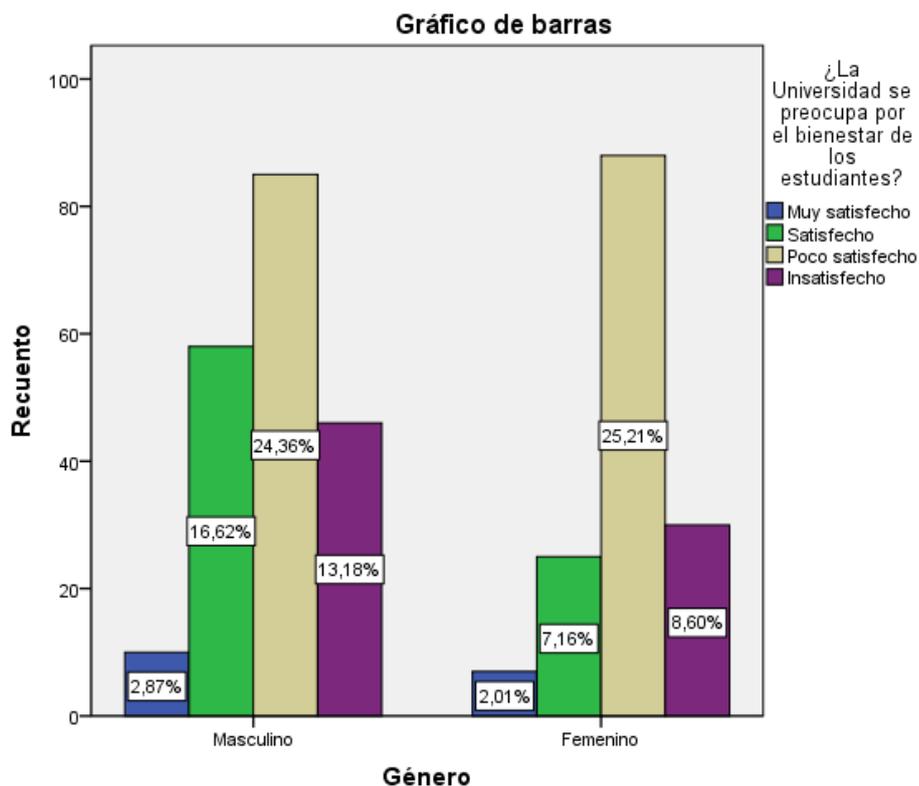
**Crosstab Género \* ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?**

Tabla de contingencia						
Recuento		¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	10	58	85	46	199
	Femenino	7	25	88	30	150
Total		17	83	173	76	349

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,396 <sup>a</sup>	3	,015
Razón de verosimilitudes	10,566	3	,014
Asociación lineal por lineal	1,361	1	,243
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,31.



**Figura 73 Crosstab Género \* ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,015 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de hombres estudiantes que fueron encuestados el 24,36% se encuentra poco satisfecho sobre si la universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes; las mujeres con el 25,21% opinan de la misma manera.

**Tabla 58**

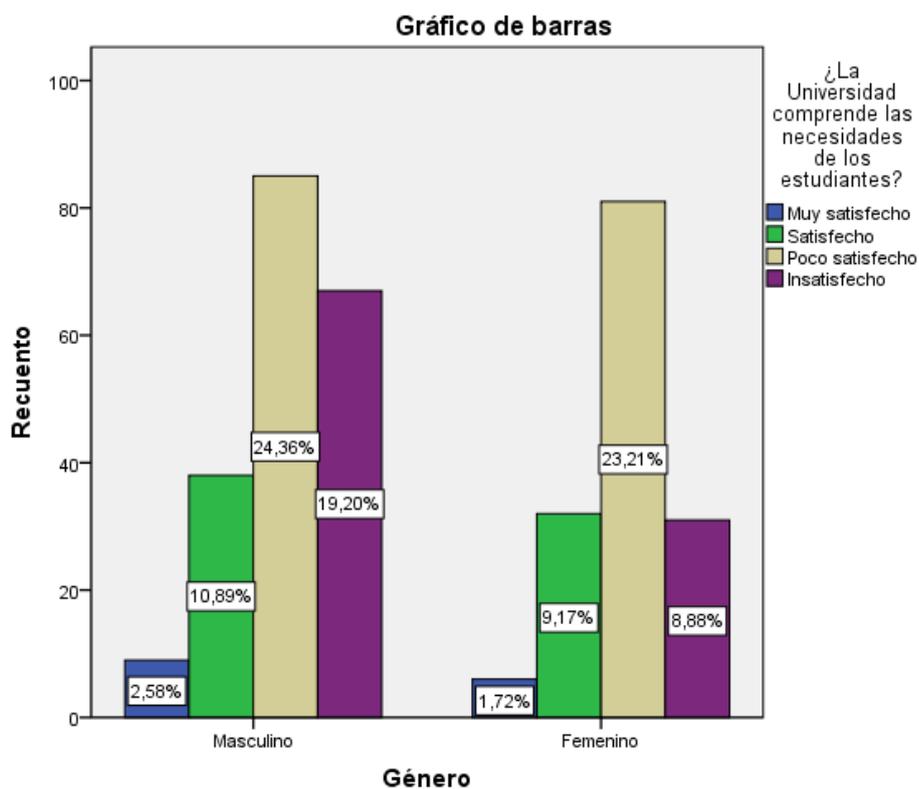
**Crosstab Género \* ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?**

Tabla de contingencia						
Recuento		¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	9	38	85	67	199
	Femenino	6	32	81	31	150
Total		15	70	166	98	349

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,707 <sup>a</sup>	3	,052
Razón de verosimilitudes	7,852	3	,049
Asociación lineal por lineal	2,630	1	,105
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,45.



**Figura 74 Crosstab Género \* ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,052 que es mayor a 0,05 por lo tanto las dos variables no tienen relación. Del total de los hombres estudiantes que fueron encuestados el 24,36% contestó que se encuentran poco satisfecho con respecto a si la universidad comprende las necesidades de los estudiantes; el 23,21% de las mujeres tienen el mismo criterio con respecto a esta pregunta.

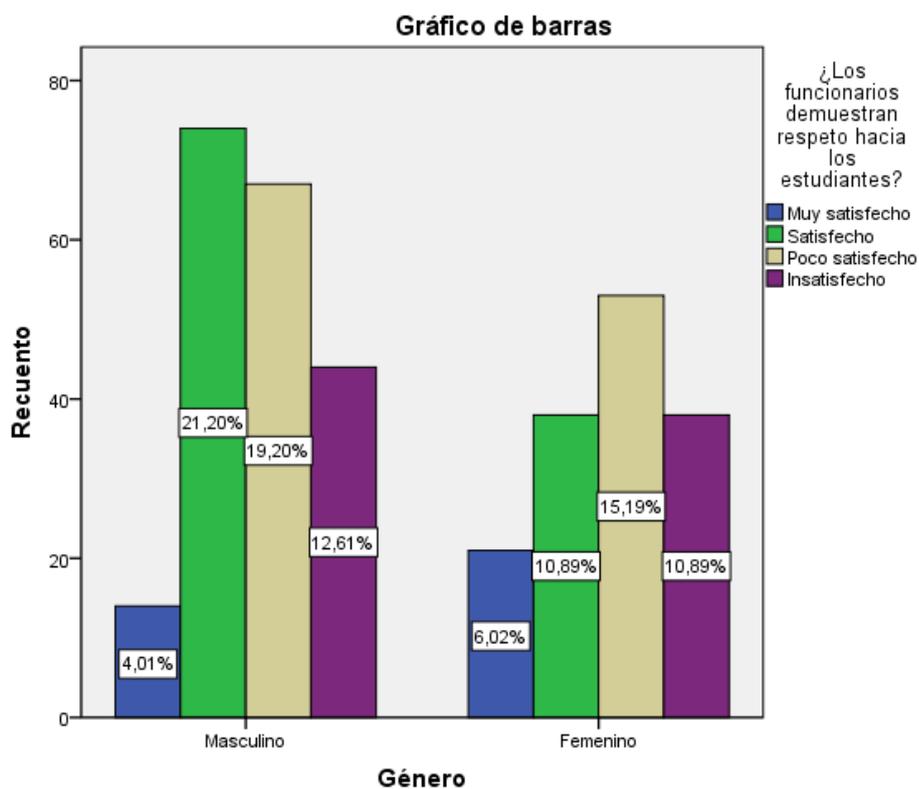
**Tabla 59****Crosstab Género \* ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?**

<b>Tabla de contingencia</b>						
Recuento		¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	14	74	67	44	199
	Femenino	21	38	53	38	150
Total		35	112	120	82	349

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,328 <sup>a</sup>	3	,040
Razón de verosimilitudes	8,363	3	,039
Asociación lineal por lineal	,013	1	,910
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 15,04.



**Figura 75 Crosstab Género \* ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,040 que es menor a 0,05 por lo tanto tienen relación las dos variables. Del total de estudiantes encuestados el 21,20% de hombres indicó que está satisfecho con respecto a la pregunta si los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes; mientras que el 15,19% de las mujeres se encuentra poco satisfecho.

**Tabla 60**

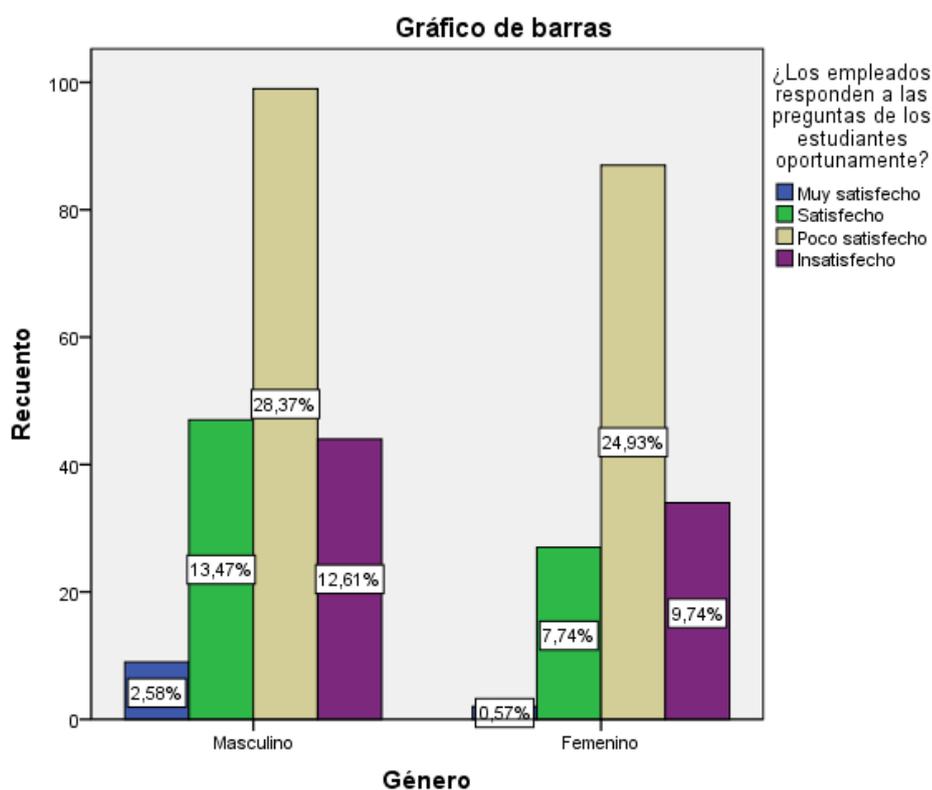
**Crosstab Género \*¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?**

<b>Tabla de contingencia</b>						
		¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	9	47	99	44	199
	Femenino	2	27	87	34	150
Total		11	74	186	78	349

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,138 <sup>a</sup>	3	,162
Razón de verosimilitudes	5,449	3	,142
Asociación lineal por lineal	2,404	1	,121
N de casos válidos	349		

a. 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,73.



**Figura 76 Crosstab Género \*¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?**

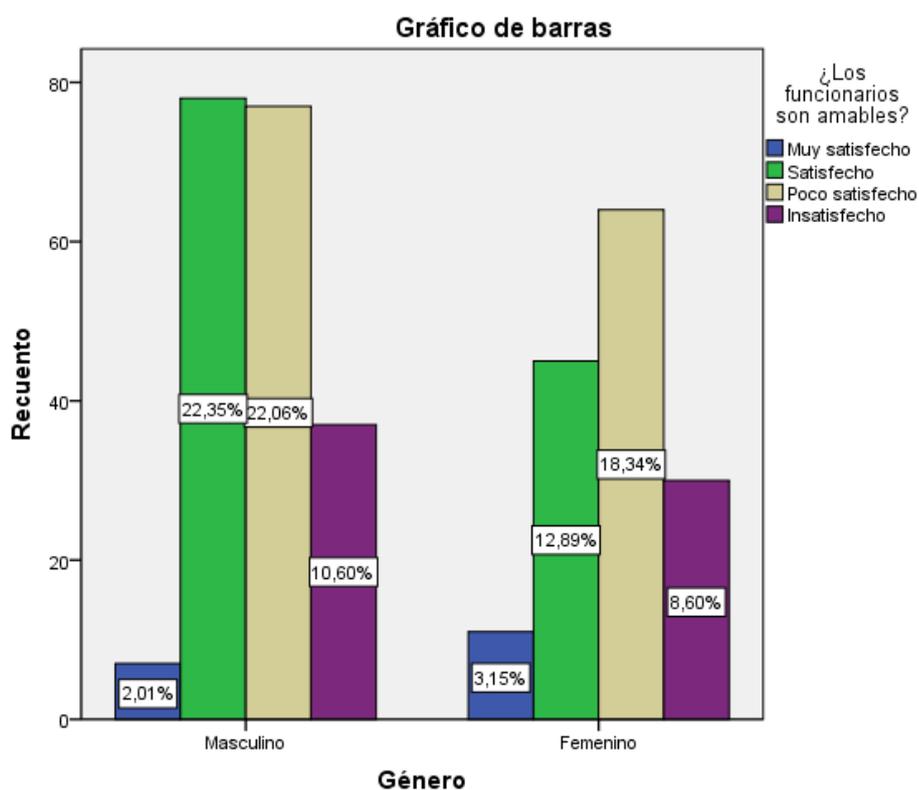
**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,162 que es mayor a 0,05 por lo tanto las dos variables no tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de hombres encuestados el 28,37 se encuentra poco satisfecho sobre si los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente y el 24,93 del total de mujeres encuestados indican que se encuentran en la misma opinión con respecto a esta pregunta.

**Tabla 61****Crosstab Género \* ¿Los funcionarios son amables?**

Tabla de contingencia						
Recuento						
		¿Los funcionarios son amables?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	7	78	77	37	199
	Femenino	11	45	64	30	150
Total		18	123	141	67	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,889 <sup>a</sup>	3	,180
Razón de verosimilitudes	4,890	3	,180
Asociación lineal por lineal	,111	1	,740
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,74.



**Figura 77 Crosstab Género \* ¿Los funcionarios son amables?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,180 que es mayor a 0,05 por lo tanto las variables no tienen relación. De acuerdo al gráfico, podemos observar que del total de hombres encuestados el 22,35% indican que están satisfechos con respecto a la pregunta si los funcionarios son amables, mientras que el 18,34% de las mujeres respondieron estar poco satisfechos.

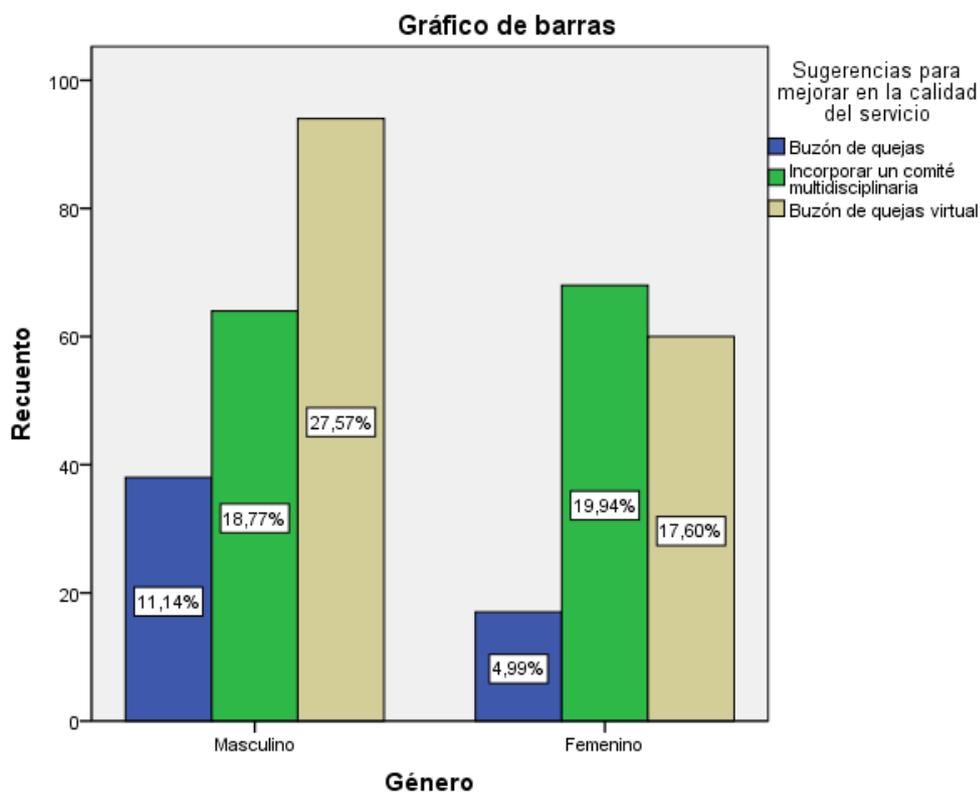
**Tabla 62****Crosstab Género \* Sugerencias para mejorar la calidad del servicio**

Tabla de contingencia					
Recuento		Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio			Total
		Buzón de quejas	Incorporar un comité multidisciplinaria	Buzón de quejas virtual	
Género	Masculino	38	64	94	196
	Femenino	17	68	60	145
Total		55	132	154	341

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,202 <sup>a</sup>	2	,017
Razón de verosimilitudes	8,259	2	,016
Asociación lineal por lineal	,018	1	,892
N de casos válidos	341		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 23,39.



**Figura 78 Crosstab Género \* Sugerencias para mejorar la calidad del servicio**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es de 0,017 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. El 27,57% del total de hombres encuestados sugiere que se incorpore un buzón de quejas virtual; mientras que el 19,94% del total de mujeres encuestadas sugiere incorporar un comité multidisciplinaria.

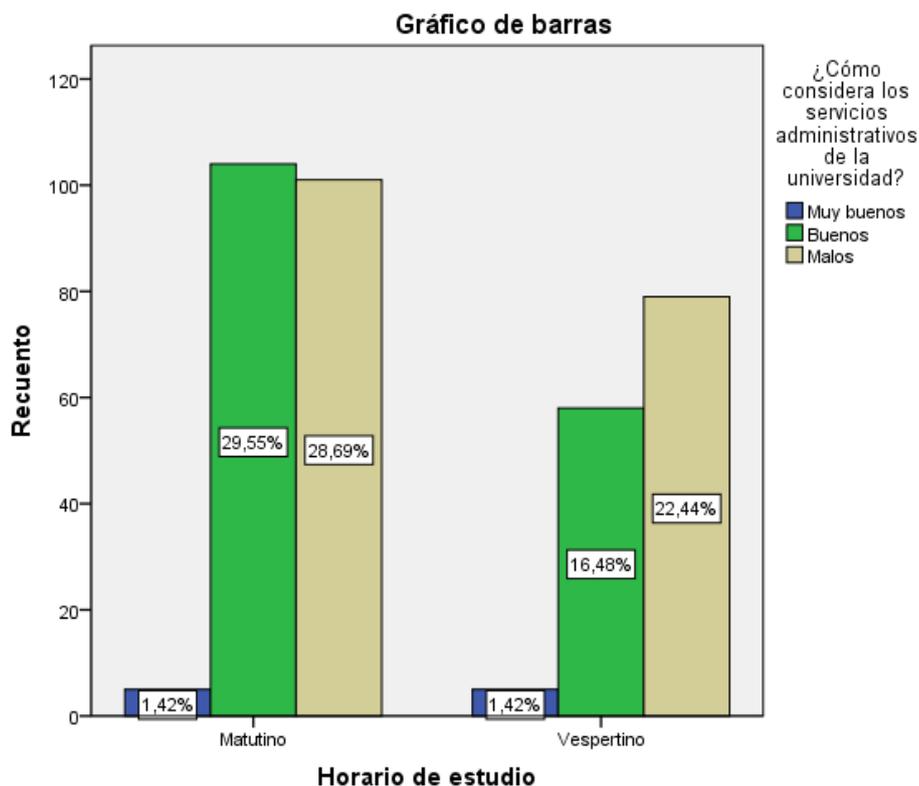
**Tabla 63**

**Crosstab Horario de estudio \* ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?**

Tabla de contingencia					
		¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?			Total
		Muy buenos	Buenos	Malos	
Horario de estudio	Matutino	5	104	101	210
	Vespertino	5	58	79	142
Total		10	162	180	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,716 <sup>a</sup>	2	,257
Razón de verosimilitudes	2,719	2	,257
Asociación lineal por lineal	1,128	1	,288
N de casos válidos	352		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,03.



**Figura 79 Crosstab Horario de estudio \* ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,257 es mayor a 0,05 por lo tanto las dos variables no tienen relación, aunque en la Figura se puede observar que del total de estudiantes encuestados que tienen el horario de estudio matutino el 29,55% consideran que los servicios administrativos de la Universidad son buenos; mientras que el 22,44% de los estudiantes de la tarde los consideran malos.

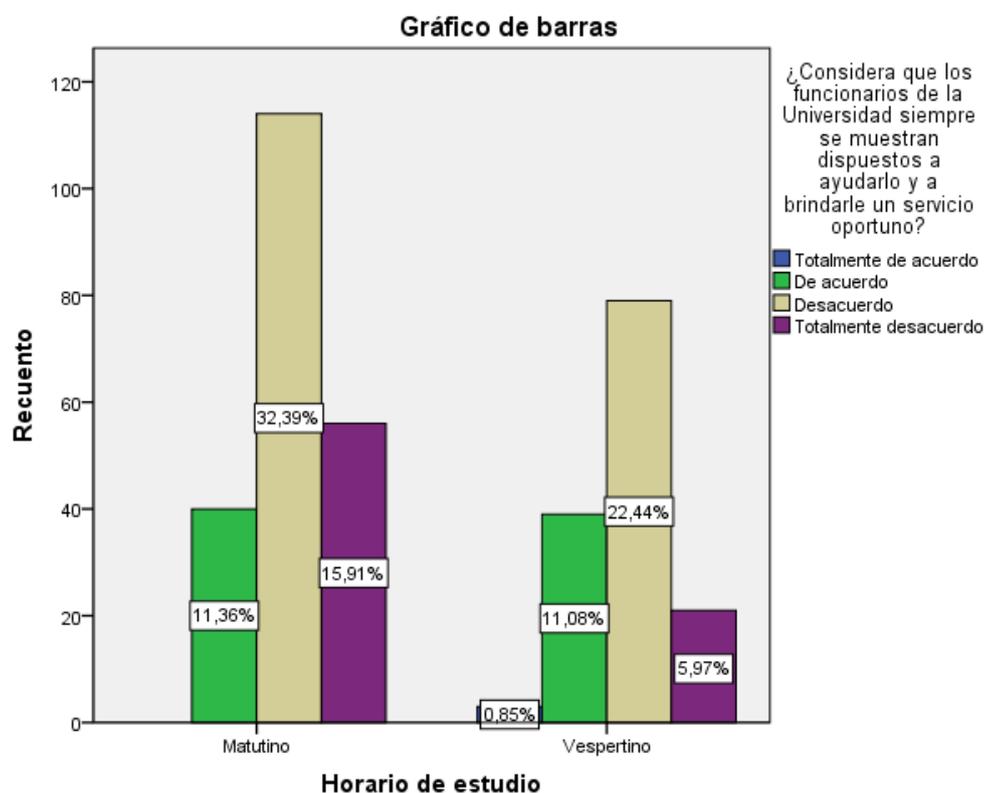
**Tabla 64**

**Crosstab Horario de estudio \* ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?**

<b>Tabla de contingencia</b>						
		¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	
Horario de estudio	Matutino	0	40	114	56	210
	Vespertino	3	39	79	21	142
Total		3	79	193	77	352

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,603 <sup>a</sup>	3	,006
Razón de verosimilitudes	13,843	3	,003
Asociación lineal por lineal	10,653	1	,001
N de casos válidos	352		

a. 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,21.



**Figura 80 Crosstab Horario de estudio \* ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,006 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 32,39% están en desacuerdo con respecto al considerar que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar y a brindar un servicio oportuno; por otro lado los estudiantes que tienen su horario de estudio en la tarde el 22,44% respondió de la misma manera, en desacuerdo.

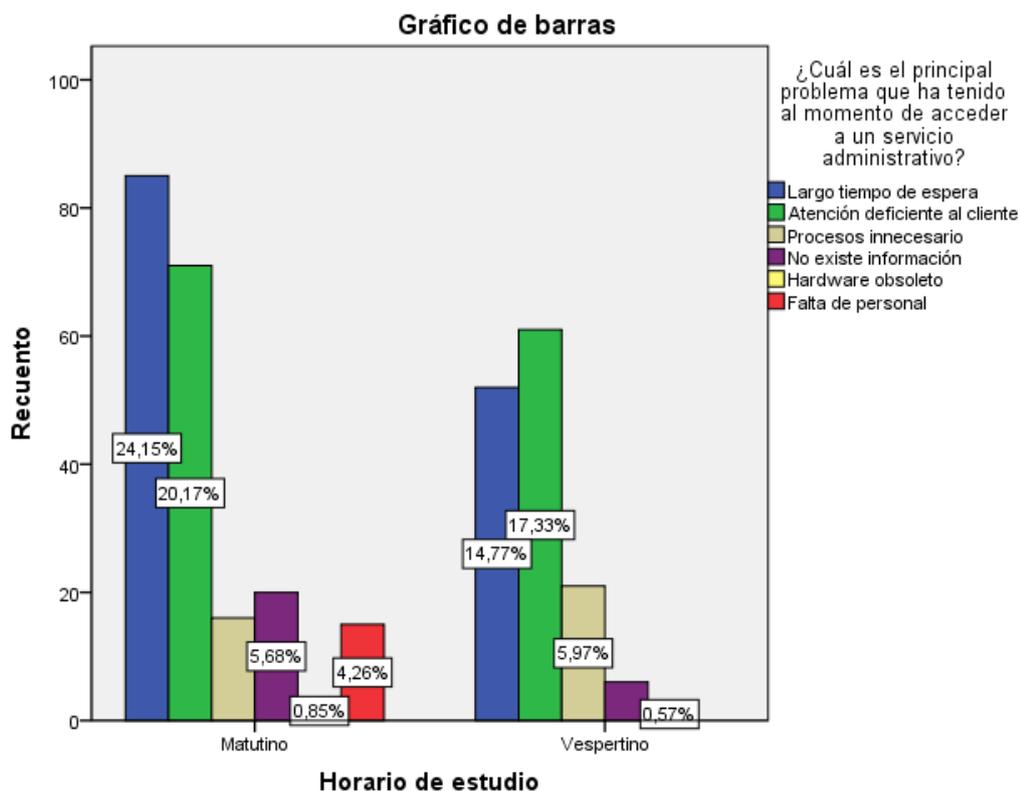
Tabla 65

**Crosstab Horario de estudio \* ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**

Recuento		Tabla de contingencia						Total
		¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?						
		Largo tiempo de espera	Atención deficiente al cliente	Procesos innecesario	No existe información	Hardware obsoleto	Falta de personal	
Horario de estudio	Matutino	85	71	16	20	3	15	210
	Vespertino	52	61	21	6	2	0	142
Total		137	132	37	26	5	15	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,720 <sup>a</sup>	5	,001
Razón de verosimilitudes	25,193	5	,000
Asociación lineal por lineal	4,216	1	,040
N de casos válidos	352		

a. 2 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,02.



**Figura 81 Crosstab Horario de estudio \* ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,001 que es menor a 0,5 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 24,15% indica que ha tenido mayor dificultad en el largo tiempo de espera; mientras que los estudiantes que se encuentran en la tarde el 17,33% indican que tiene mayor problema con la atención deficiente al cliente.

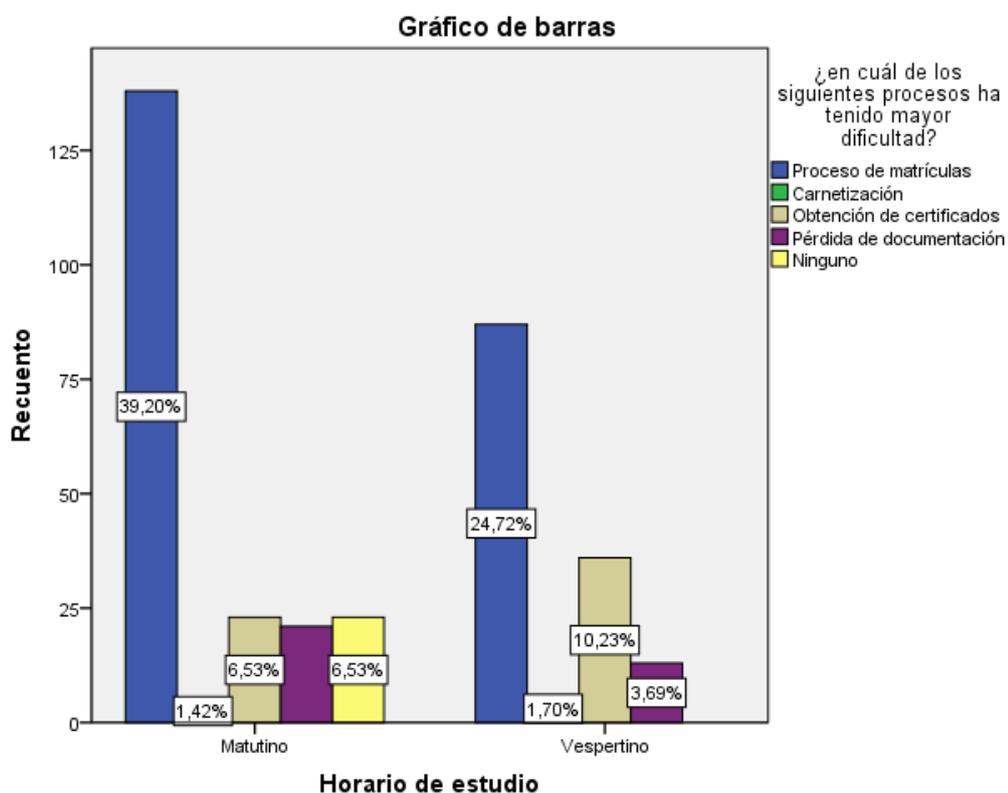
Tabla 66

**Crosstab Horario de estudio \* ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?**

Recuento		¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?					Total
		Proceso de matrículas	Carnetización	Obtención de certificados	Pérdida de documentación	Ninguno	
Horario de estudio	Matutino	138	5	23	21	23	210
	Vespertino	87	6	36	13	0	142
Total		225	11	59	34	23	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,279 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	35,206	4	,000
Asociación lineal por lineal	1,174	1	,279
N de casos válidos	352		

a. 1 casillas (10,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,44.



**Figura 82 Crosstab Horario de estudio \* ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 39,20% han tenido mayor dificultad en el proceso de matrículas al igual que el 24,72% de los estudiantes que tienen el horario de estudio vespertino.

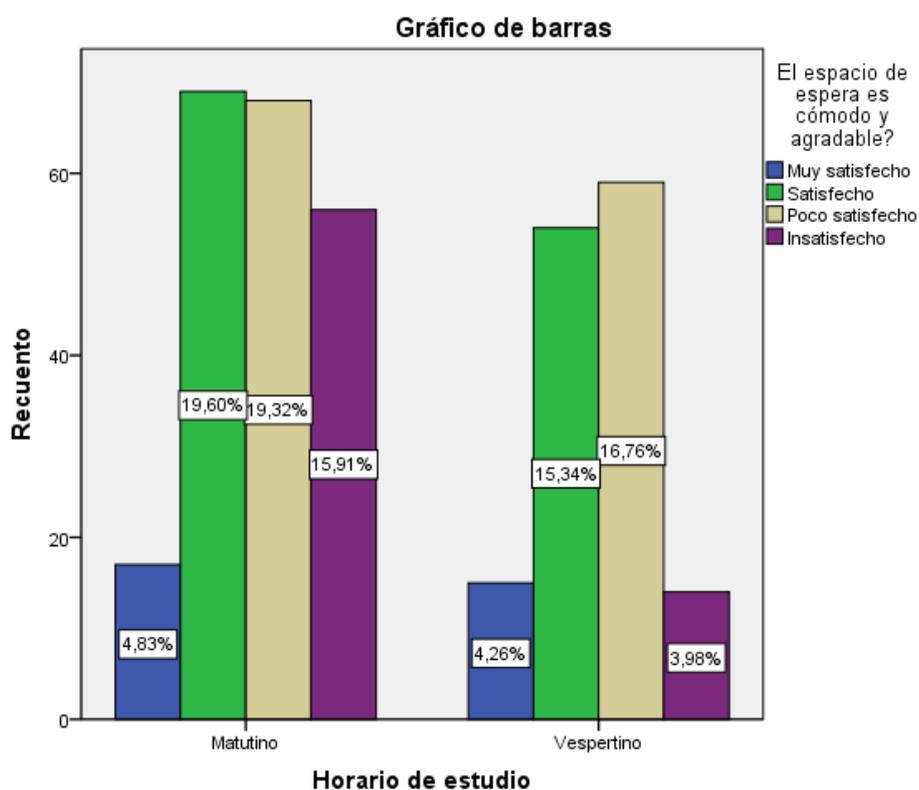
**Tabla 67**

**Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿El espacio de espera es cómodo y agradable?**

		<b>Tabla de contingencia</b>				Total
		¿El espacio de espera es cómodo y agradable?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Horario de estudio	Matutino	17	69	68	56	210
	Vespertino	15	54	59	14	142
Total		32	123	127	70	352

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,224 <sup>a</sup>	3	,002
Razón de verosimilitudes	16,362	3	,001
Asociación lineal por lineal	7,635	1	,006
N de casos válidos	352		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 12,91.



**Figura 83 Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿El espacio de espera es cómodo y agradable?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,002 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 19,60% se encuentra satisfecho con respecto a opinar si el espacio de espera es cómodo y agradable; por otro lado los estudiantes encuestados que tienen su horario de estudio vespertino el 16,76% se encuentran poco satisfecho.

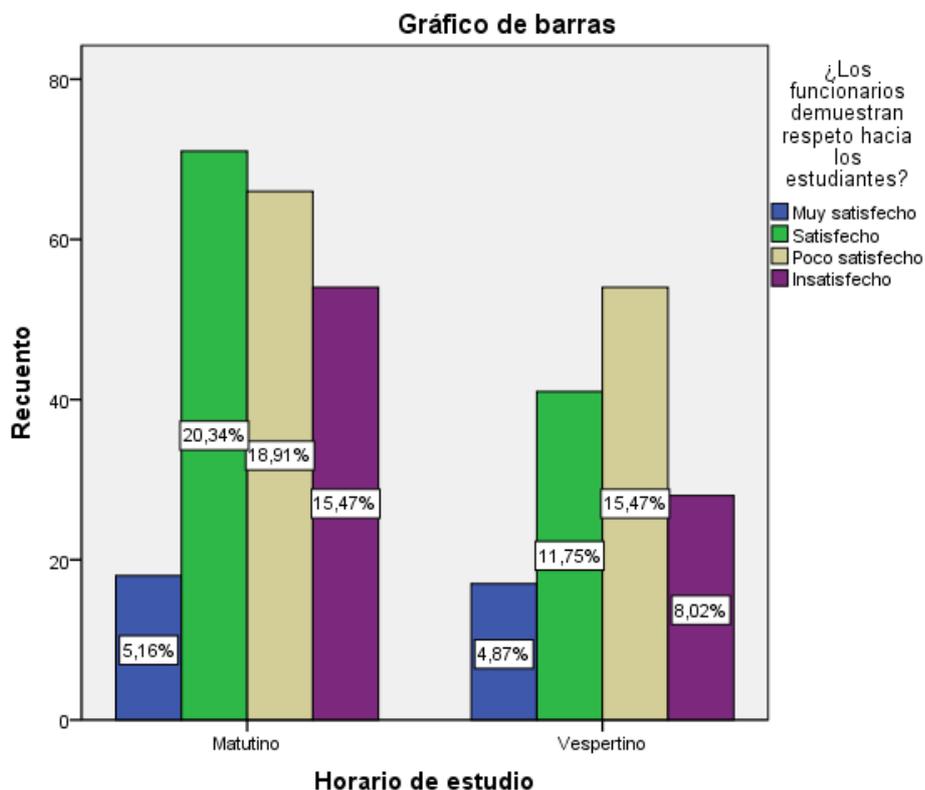
Tabla 68

**Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Horario de estudio	Matutino	18	71	66	54	209
	Vespertino	17	41	54	28	140
Total		35	112	120	82	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,024 <sup>a</sup>	3	,259
Razón de verosimilitudes	4,021	3	,259
Asociación lineal por lineal	,644	1	,422
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 14,04.



**Figura 84 Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿Los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,259 que es mayor a 0,05 por lo tanto las dos variables no tienen relación, aunque podemos observar en la Figura que del total de estudiantes que estudian en el mañana el 20,34% se encuentra satisfecho con respecto si los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes; por otro lado de los estudiantes que tienen su horario de estudio vespertino el 15,47% están poco satisfecho acerca de esta variable.

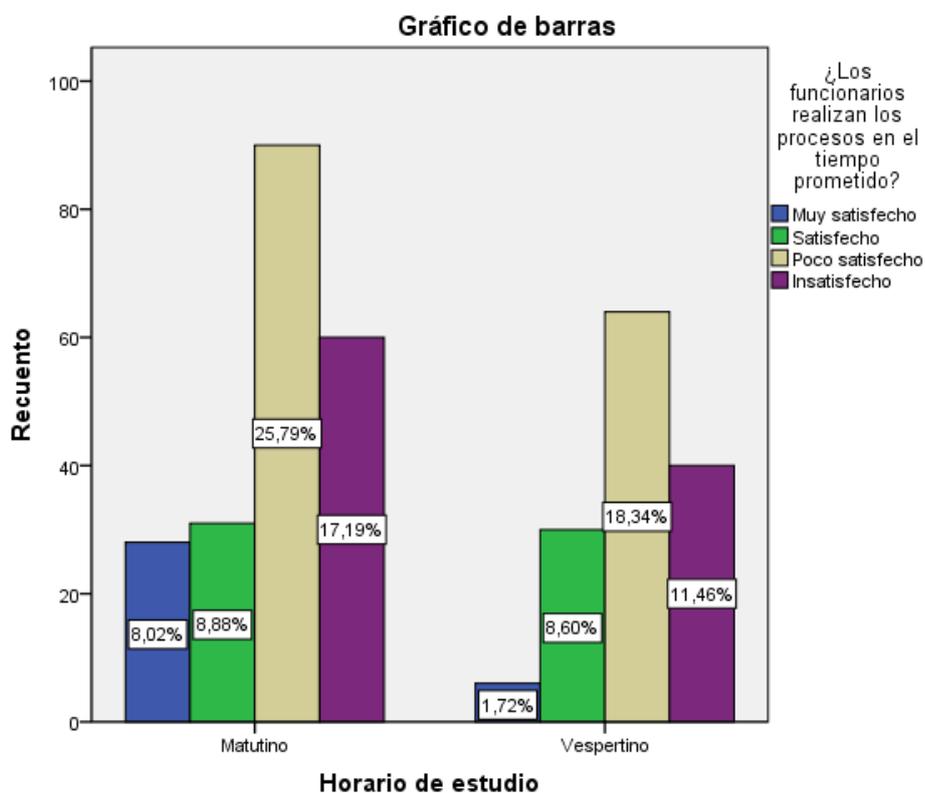
**Tabla 69**

**Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?**

Recuento		Tabla de contingencia				Total
		¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Horario de estudio	Matutino	28	31	90	60	209
	Vespertino	6	30	64	40	140
Total		34	61	154	100	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,366 <sup>a</sup>	3	,025
Razón de verosimilitudes	10,168	3	,017
Asociación lineal por lineal	1,308	1	,253
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 13,64.



**Figura 85 Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,025 es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 25,79% se encuentra poco satisfecho sobre si los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido y los estudiantes de la tarde con un 18,34% opinan de la misma manera.

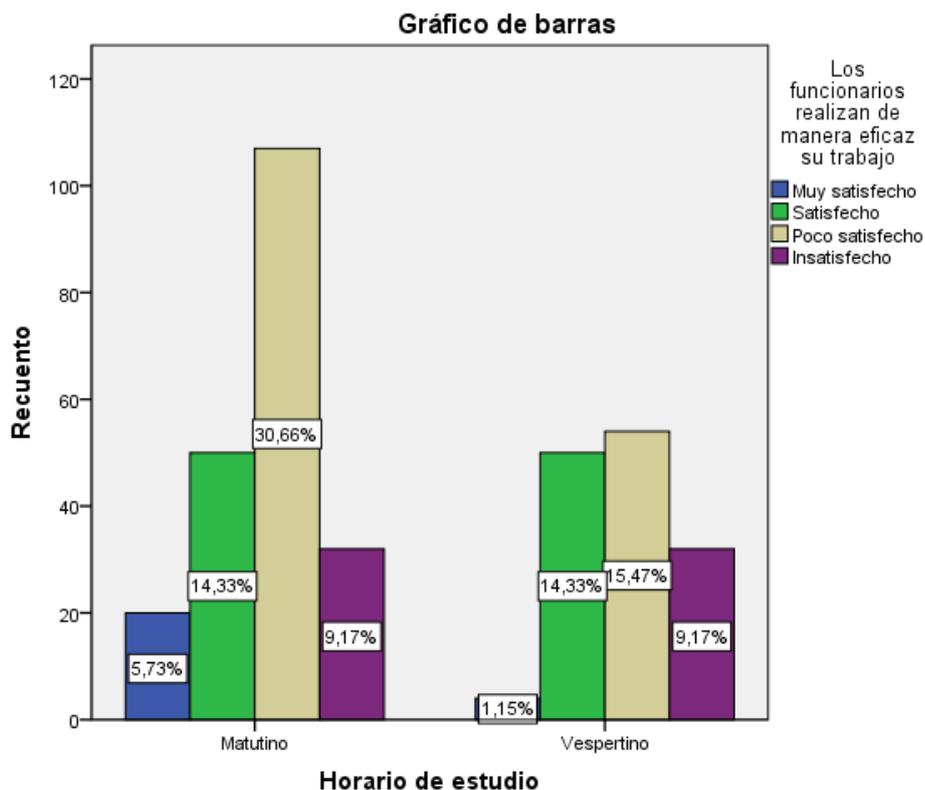
**Tabla 70**

**Crosstab Horario de estudio \* ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo?**

Recuento		Tabla de contingencia				Total
		Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Horario de estudio	Matutino	20	50	107	32	209
	Vespertino	4	50	54	32	140
Total		24	100	161	64	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,061 <sup>a</sup>	3	,002
Razón de verosimilitudes	15,689	3	,001
Asociación lineal por lineal	1,025	1	,311
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,63.



**Figura 86 Crosstab Horario de estudio \* ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,002 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura se demuestra que el 30,66% de los estudiantes que tienen un horario de estudio matutino se encuentran poco satisfechos sobre si los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo y los estudiantes de la tarde con un 15,47% opinan de la misma manera.

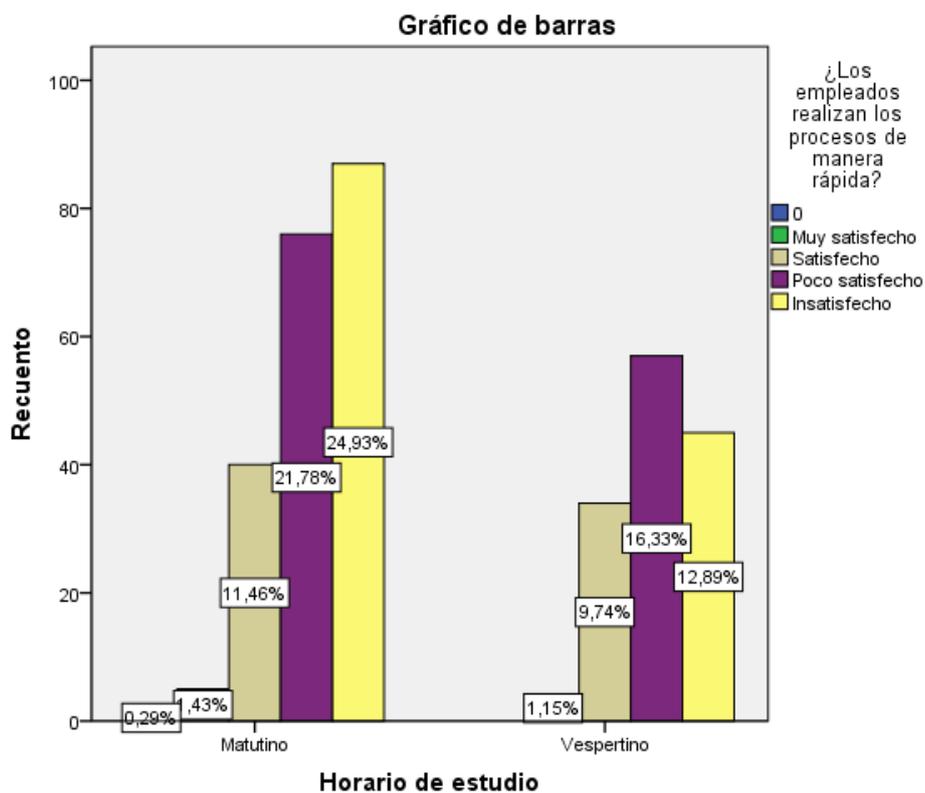
**Tabla 71**

**Crosstab Horario de estudio \* ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?**

Recuento		Tabla de contingencia					Total
		¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?					
		0	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Horario de estudio	Matutino	1	5	40	76	87	209
	Vespertino	0	4	34	57	45	140
Total		1	9	74	133	132	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,198 <sup>a</sup>	4	,380
Razón de verosimilitudes	4,575	4	,334
Asociación lineal por lineal	2,356	1	,125
N de casos válidos	349		

a. 3 casillas (30,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.



**Figura 87 Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 8 ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,380 que es mayor a 0,5 por lo tanto las dos variables no tienen relación. En la Figura se puede observar que del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 24,93% está insatisfecho con respecto si los empleados realizan los procesos de manera rápida.

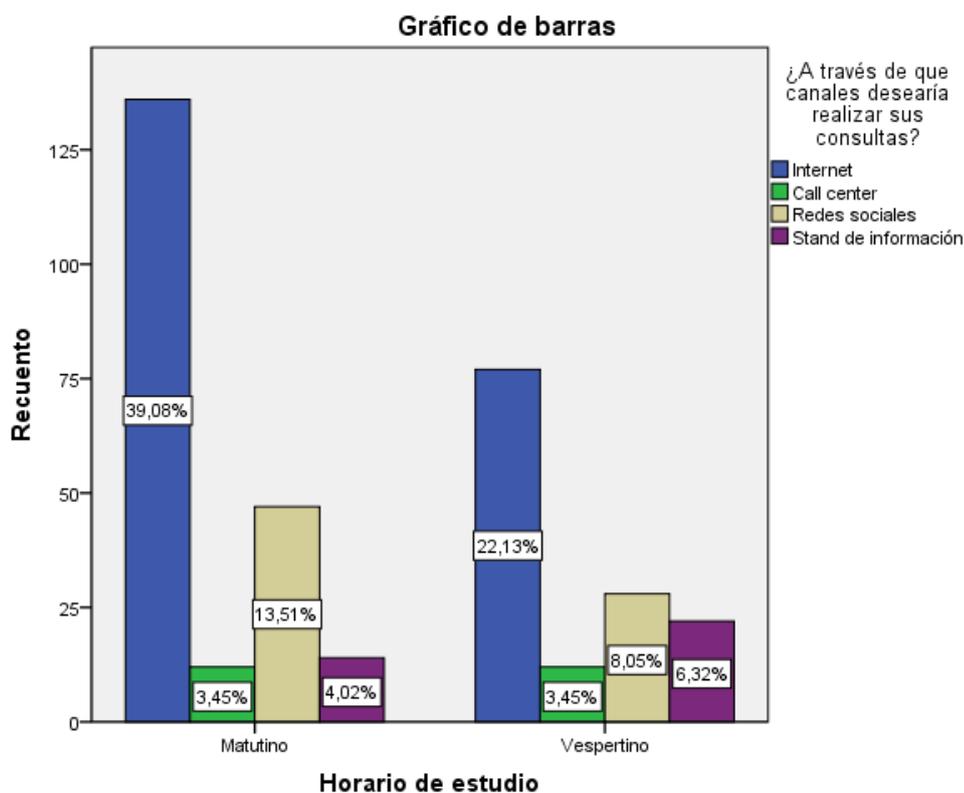
Tabla 72

## Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 9

		Tabla de contingencia				Total
		¿A través de que canales desearía realizar sus consultas?				
		Internet	Call center	Redes sociales	Stand de información	
Horario de estudio	Matutino	136	12	47	14	209
	Vespertino	77	12	28	22	139
Total		213	24	75	36	348

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,227 <sup>a</sup>	3	,026
Razón de verosimilitudes	9,040	3	,029
Asociación lineal por lineal	4,522	1	,033
N de casos válidos	348		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,59.



**Figura 88 Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 9**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,026 es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 39,08% respondió que desearía realizar sus consultas a través del internet al igual que el 22,12% de los estudiantes que tienen su horario de estudio vespertino.

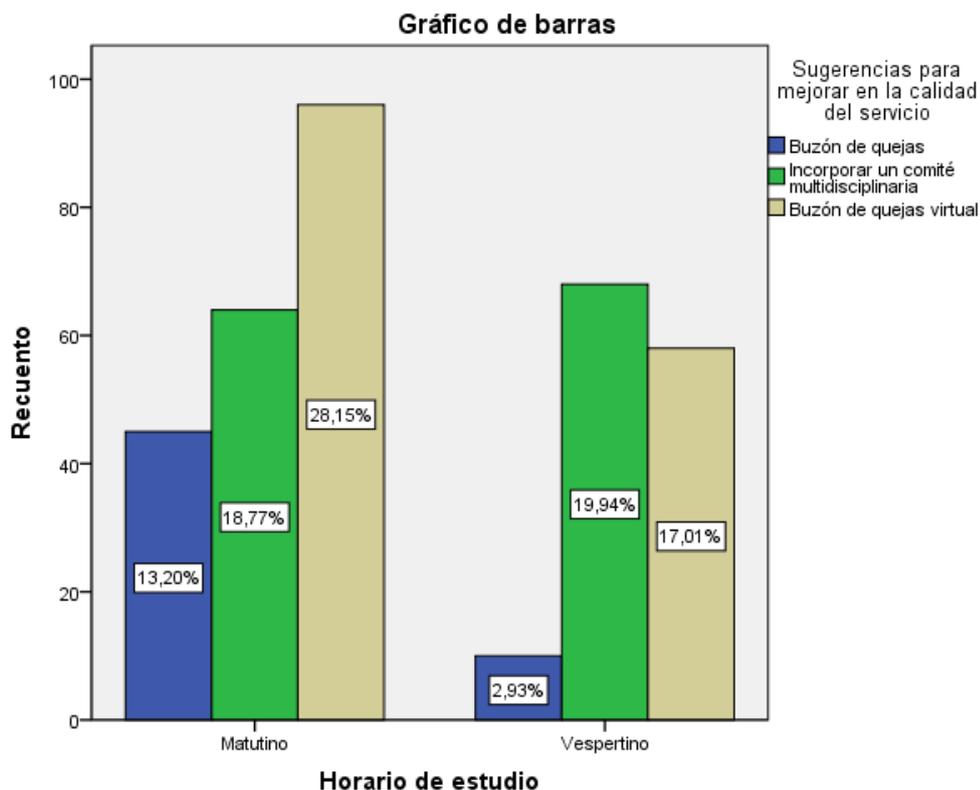
Tabla 73

## Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 10

Recuento		Tabla de contingencia			Total
		Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio			
		Buzón de quejas	Incorporar un comité multidisciplinaria	Buzón de quejas virtual	
Horario de estudio	Matutino	45	64	96	205
	Vespertino	10	68	58	136
Total		55	132	154	341

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,569 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitudes	19,628	2	,000
Asociación lineal por lineal	1,673	1	,196
N de casos válidos	341		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 21,94.



**Figura 89 Crosstab Horario de estudio \* Pregunta 10**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que estudian en la mañana el 28,15% desea que se implemente un buzón de quejas virtual mientras que del total de estudiantes que tienen su horario de estudio vespertino el 19,94% desea que se incorpore un comité multidisciplinaria.

## PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 3

Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad?\*¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?

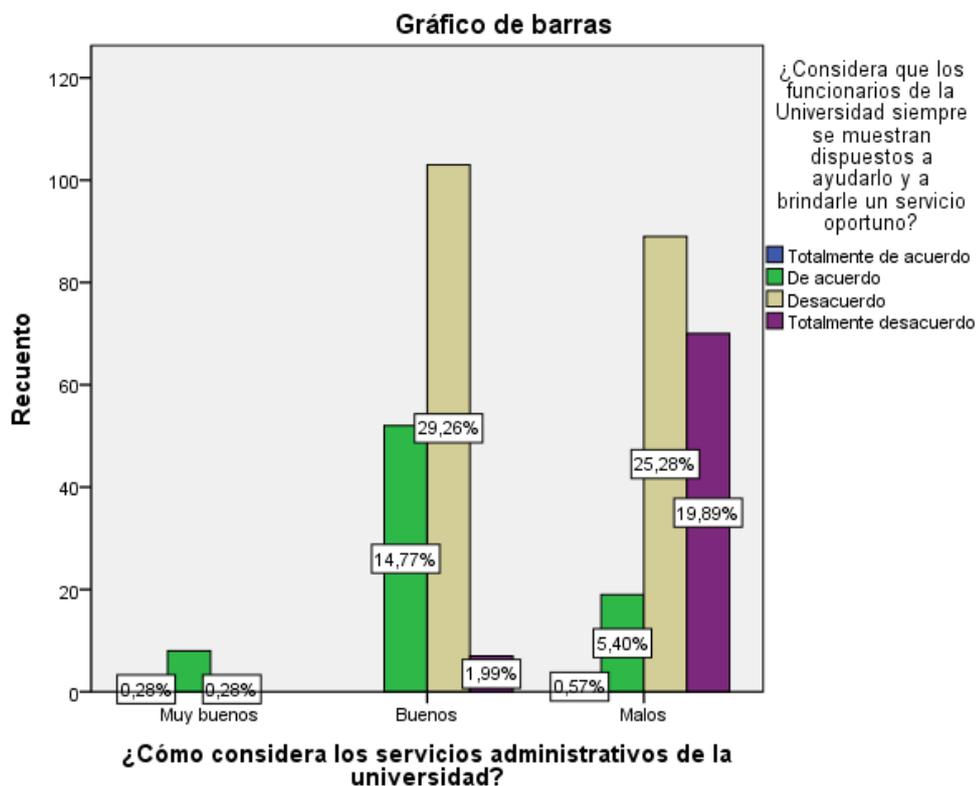
**Tabla 74**

### Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 3

		Tabla de contingencia				Total
		¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	1	8	1	0	10
	Buenos	0	52	103	7	162
	Malos	2	19	89	70	180
	Total	3	79	193	77	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	99,872 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	101,415	6	,000
Asociación lineal por lineal	71,808	1	,000
N de casos válidos	352		

a. 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.



**Figura 90 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 3**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura 90 se puede observar que del total de estudiantes encuestados que respondieron que consideran buenos los servicios de la Universidad, el 29,26% indica que se encuentra desacuerdo sobre si considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno.

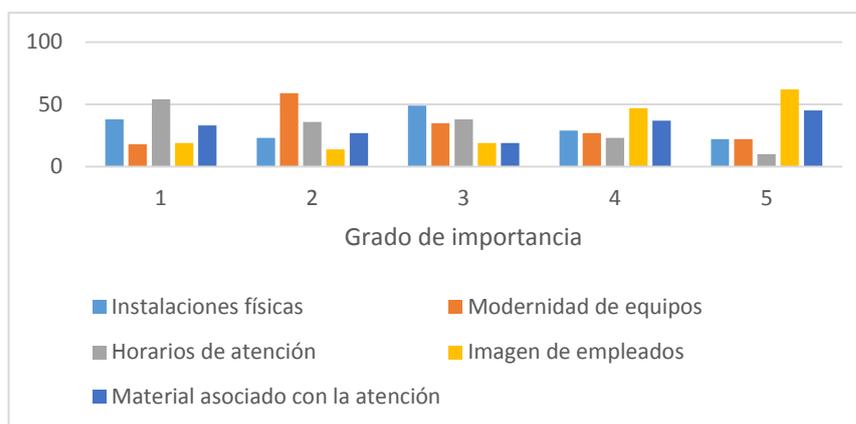
## PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 4

Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad? \* Del 1 al 5 colocar el grado de importancia de los siguientes aspectos, siendo 1 el más importante y 5 menos importante.

**Tabla 75**

	Muy buenos					Buenos					Malos					TOTAL
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Instalaciones físicas	6	1	3	0	0	38	23	49	29	22	59	35	37	26	23	351
Modernidad de equipos	0	6	1	2	1	18	59	35	27	22	22	50	52	35	21	351
Horarios de atención	0	2	6	1	1	54	36	38	23	10	52	19	75	24	10	351
Imagen de empleados	1	1	0	6	2	19	14	19	47	62	14	35	6	74	51	351
Material asociado con la atención	3	0	0	1	6	33	27	19	37	45	33	41	10	22	74	351

### Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 4



**Figura 91 Crosstab Pregunta 2 Buenos Vs. Pregunta 4**

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados que respondieron que consideran que los servicios de la Universidad, son buenos; colocaron de la siguiente manera el orden de importancia: el más importante es Horarios de atención, importante Modernidad de equipos, indiferente las instalaciones físicas, poco importante la

imagen de los empleados y por último nada importante el material asociado con la atención.

### PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 5

Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad? \* ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?

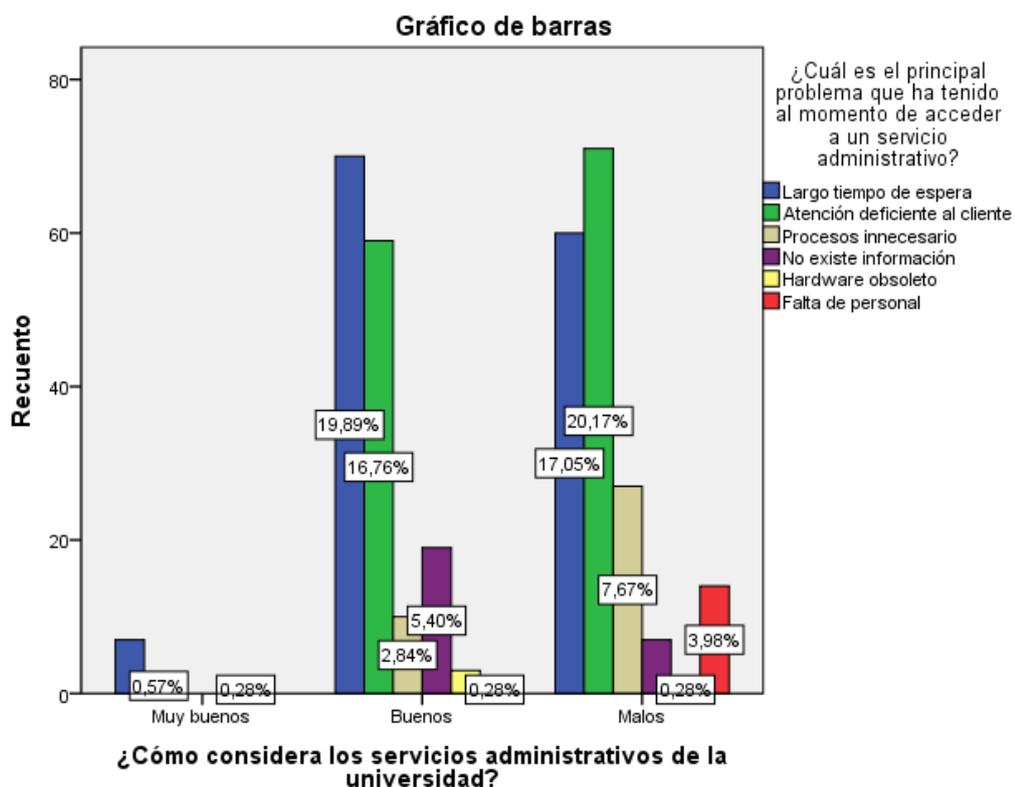
**Tabla 76**

#### Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 5

		Tabla de contingencia						Total
		¿Cuál es el principal problema que ha tenido al momento de acceder a un servicio administrativo?						
		Largo tiempo de espera	Atención deficiente al cliente	Procesos innecesario	No existe información	Hardware obsoleto	Falta de personal	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	7	2	0	0	1	0	10
	Buenos	70	59	10	19	3	1	162
	Malos	60	71	27	7	1	14	180
Total		137	132	37	26	5	15	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,036 <sup>a</sup>	10	,000
Razón de verosimilitudes	39,219	10	,000
Asociación lineal por lineal	5,559	1	,018
N de casos válidos	352		

a. 8 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.



**Figura 92 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 5**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que respondieron que los servicios de la Universidad son buenos, el 19,89% ha tenido mayor dificultad con respecto al largo tiempo de espera; mientras que los estudiantes que dijeron que los servicios son malos el 20,17% tiene mayor problema con la atención deficiente a los estudiantes.

## PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 6

Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad? \* ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?

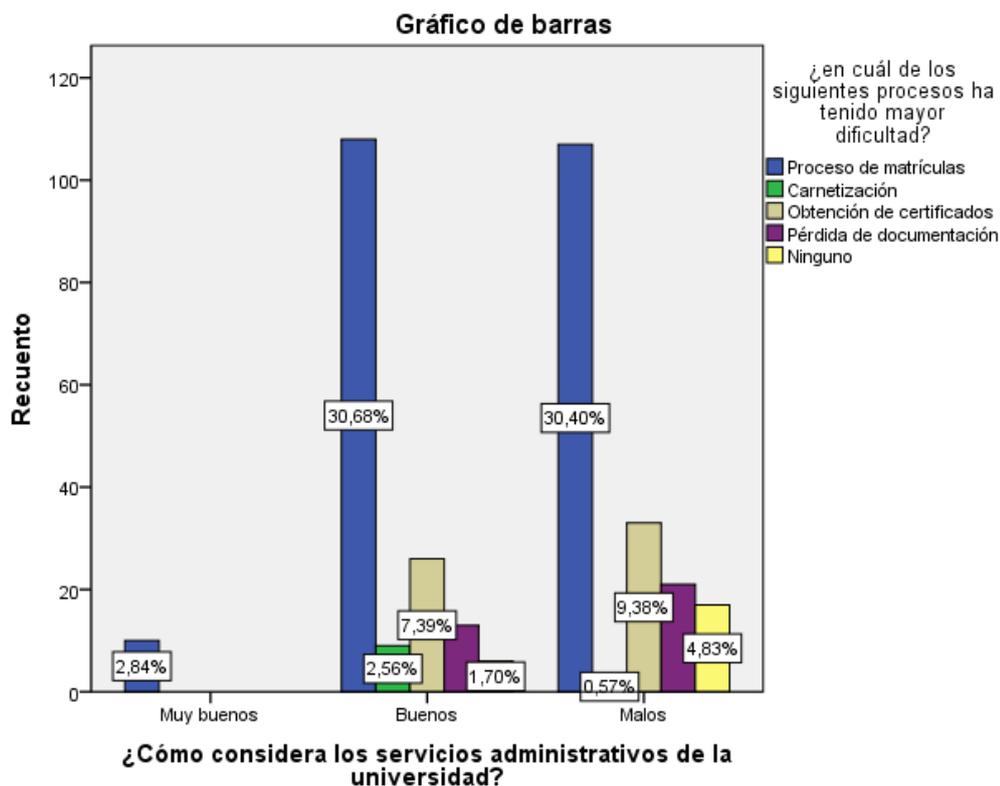
**Tabla 77**

### Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 6

		Tabla de contingencia					Total
		¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?					
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?		Proceso de matrículas	Carnetización	Obtención de certificados	Pérdida de documentación	Ninguno	
		Muy buenos		10	0	0	
Buenos		108	9	26	13	6	162
Malos		107	2	33	21	17	180
Total		225	11	59	34	23	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,631 <sup>a</sup>	8	,024
Razón de verosimilitudes	21,205	8	,007
Asociación lineal por lineal	9,632	1	,002
N de casos válidos	352		

a. 4 casillas (26,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,31.



**Figura 93 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 6**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es de 0,024 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que colocaron la opción de buenos a los servicios de la Universidad, el 30,68% ha tenido mayor problema en el proceso de matrículas al igual que el 30,40% de los estudiantes que contestaron que los servicios son malos.

## PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 7

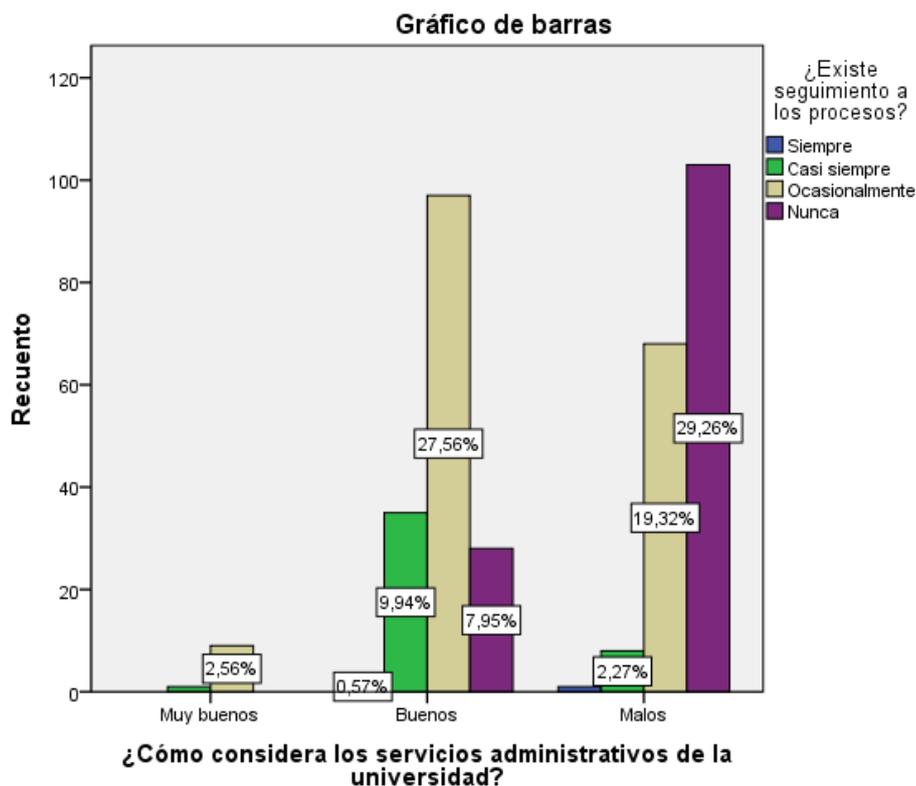
Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad? \* ¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?

**Tabla 78**

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 7**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Existe seguimiento a los procesos?				
		Siempre	Casi siempre	Ocasionalment e	Nunca	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	1	9	0	10
	Buenos	2	35	97	28	162
	Malos	1	8	68	103	180
Total		3	44	174	131	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,911 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	79,018	6	,000
Asociación lineal por lineal	58,196	1	,000
N de casos válidos	352		
a. 6 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.			



**Figura 94 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 7**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo que las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de los estudiantes encuestados el 27,56% de los que contestaron que los servicios buenos consideran que ocasionalmente se realiza seguimiento a los procesos; mientras que del segmento que dijeron que los servicios son malos el 29,26% indicaron que nunca se hace seguimiento a los procesos.

## PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 8

Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad? \* ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos al momento de acceder a un servicio administrativo?

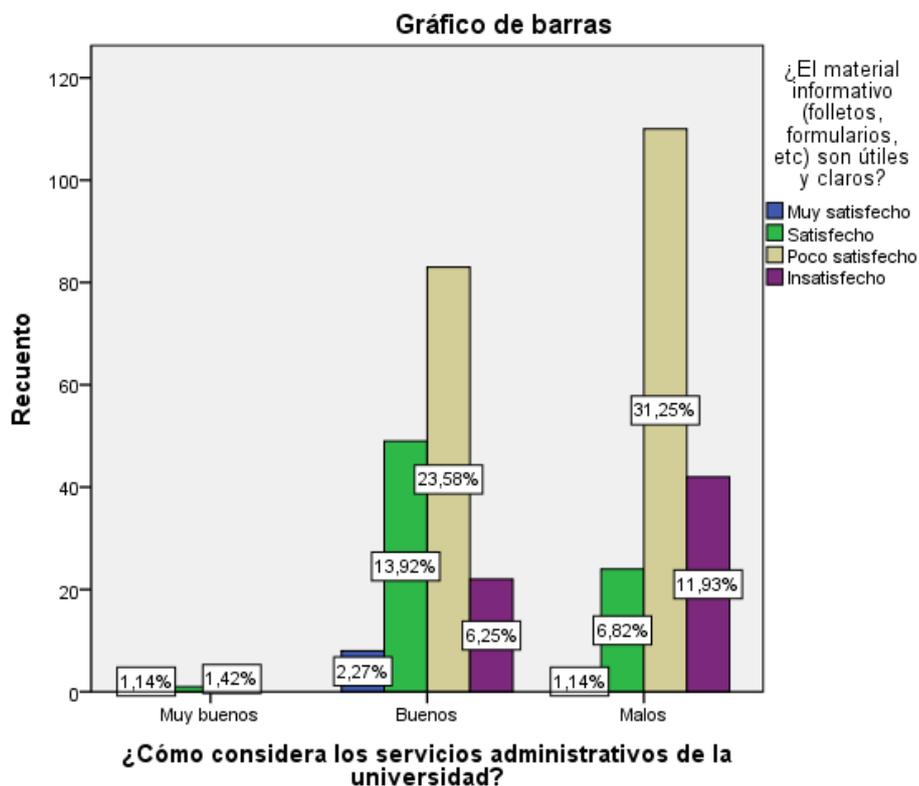
**Tabla 79**

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros?**

Recuento		Tabla de contingencia				Total
		¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	4	1	5	0	10
	Buenos	8	49	83	22	162
	Malos	4	24	110	42	180
	Total	16	74	198	64	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,926 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	34,978	6	,000
Asociación lineal por lineal	25,485	1	,000
N de casos válidos	352		

a. 3 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



**Figura 95 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es de 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que de los estudiantes encuestados que respondieron que los servicios de la Universidad son buenos el 23,58% indica que se encuentra poco satisfecho con respecto a opinar si el material informativo (folletos, formularios, etc) son útiles y claros, y el 31,25% de los que respondieron malos servicios, tiene el mismo criterio con esta variable.

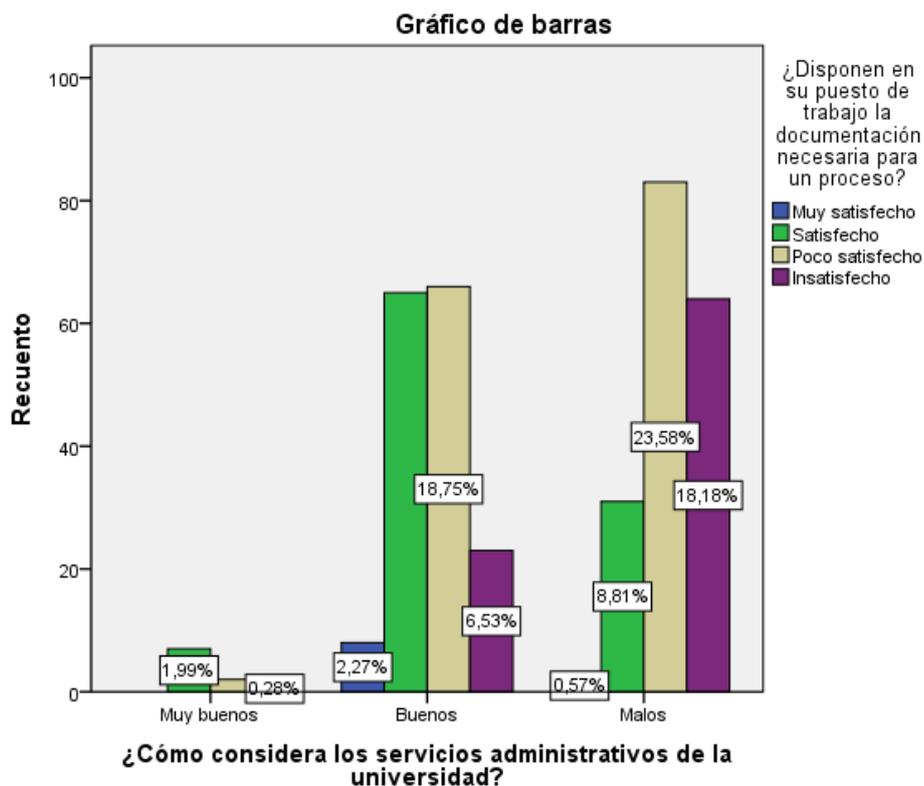
Tabla 80

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	7	2	1	10
	Buenos	8	65	66	23	162
	Malos	2	31	83	64	180
Total		10	103	151	88	352

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,123 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	44,832	6	,000
Asociación lineal por lineal	38,518	1	,000
N de casos válidos	352		

a. 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.



**Figura 96 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. Del total de estudiantes encuestados que considera que los servicios administrativos de la Universidad son buenos, el 18,65% se considera poco satisfecho al opinar si los funcionarios disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso; de los estudiantes que contestaron que los servicios administrativos son malos el 23,58% contestó encontrarse poco satisfecho con respecto a esta variable.

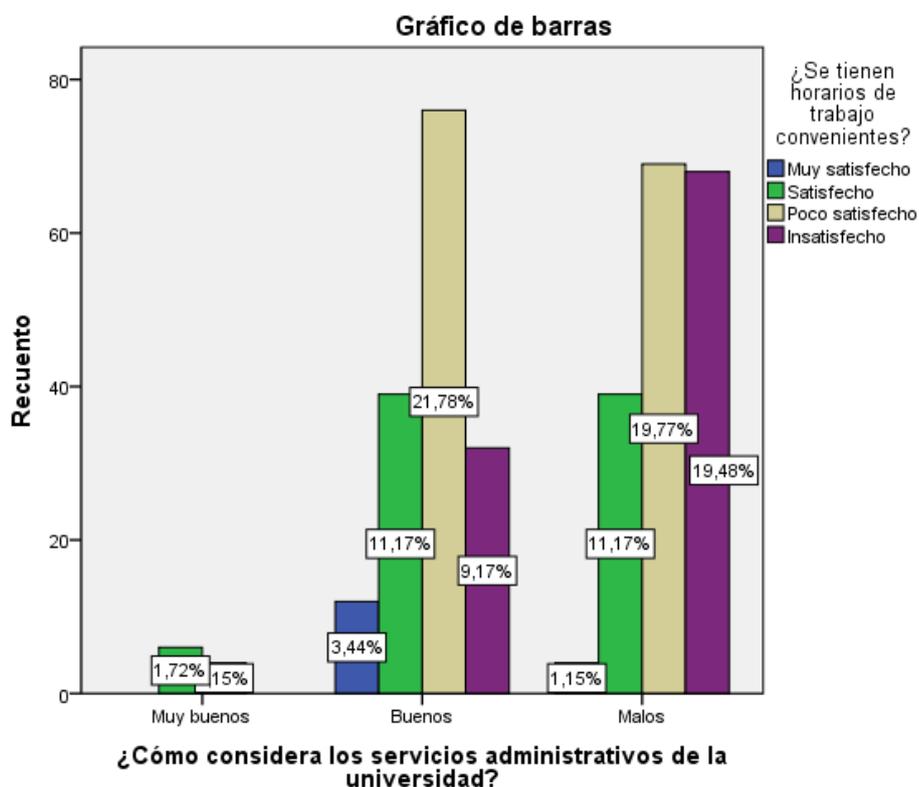
Tabla 81

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	6	4	0	10
	Buenos	12	39	76	32	159
	Malos	4	39	69	68	180
Total		16	84	149	100	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,423 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	27,176	6	,000
Asociación lineal por lineal	15,895	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,46.



**Figura 97 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Se tienen horarios de trabajo convenientes?**

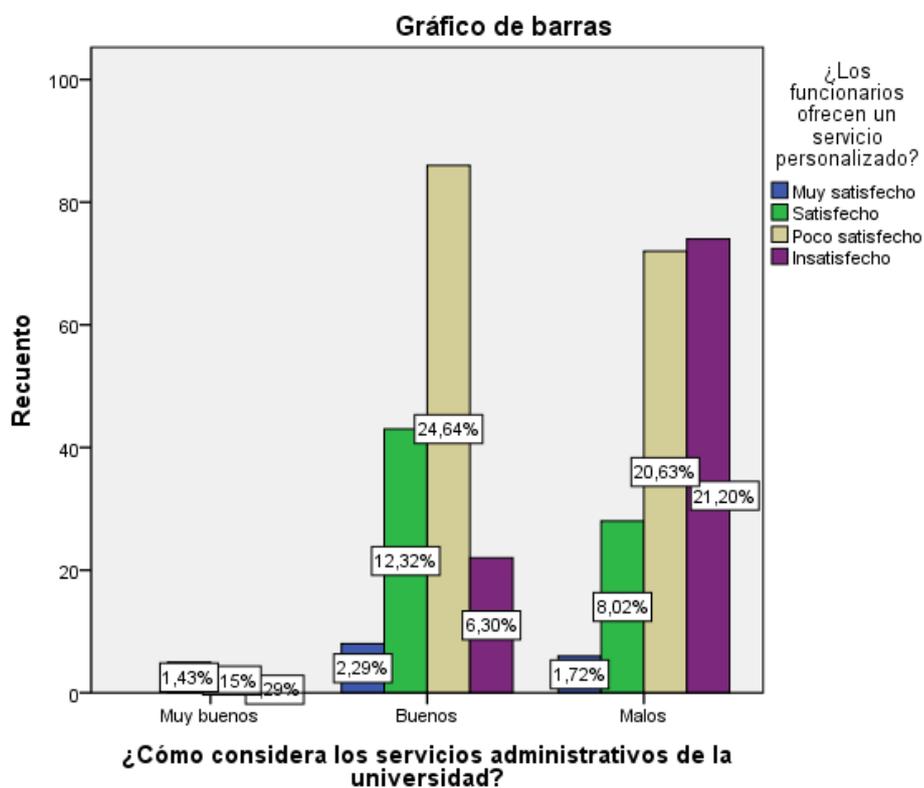
**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En el Figura podemos observar que de los estudiantes encuestados que respondieron que los servicios administrativos son buenos el 21,78% se encuentra poco satisfecho al opinar si se tienen horarios de trabajo convenientes; de los estudiantes que respondieron que los servicios son malos el 19,77% se encuentra de igual manera poco satisfecho.

Tabla 82

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	5	4	1	10
	Buenos	8	43	86	22	159
	Malos	6	28	72	74	180
Total		14	76	162	97	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,373 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	38,391	6	,000
Asociación lineal por lineal	24,325	1	,000
N de casos válidos	349		
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.			



**Figura 98 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios ofrecen un servicio personalizado?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que respondieron que los servicios son buenos el 24,64% se considera poco satisfecho al momento de contestar si los funcionarios ofrecen un servicio personalizado; de los estudiantes encuestados que consideran malos los servicios administrativos el 21,20% está insatisfecho con respecto a esta variable.

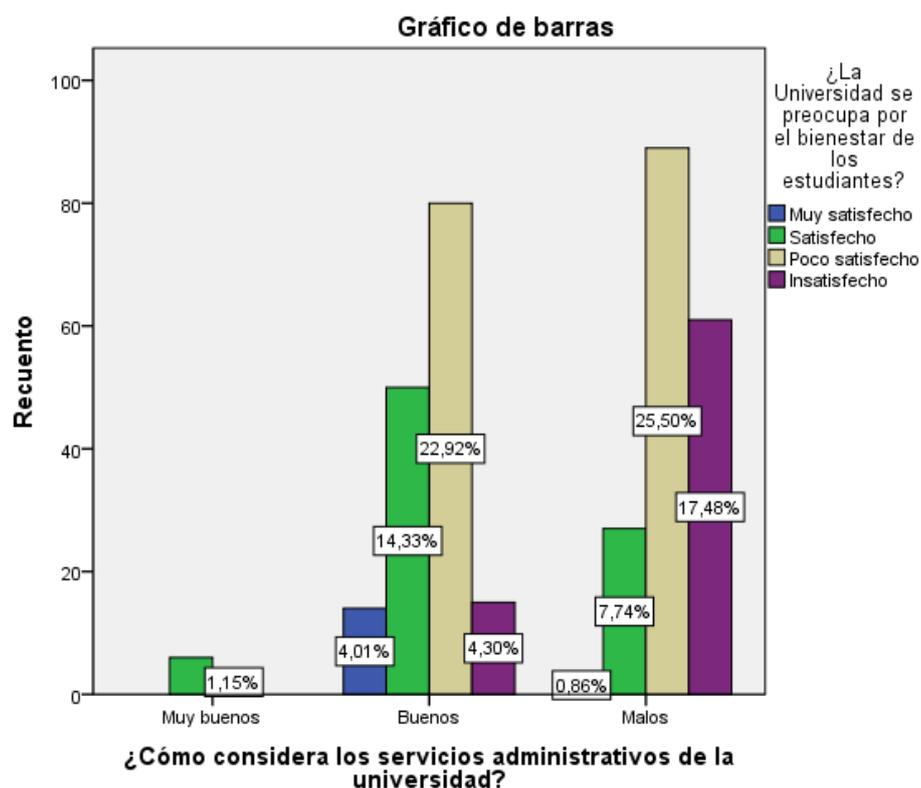
Tabla 83

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	6	4	0	10
	Buenos	14	50	80	15	159
	Malos	3	27	89	61	180
Total		17	83	173	76	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,244 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	53,369	6	,000
Asociación lineal por lineal	42,563	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,49.



**Figura 99 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 es menor que 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura se puede observar que del total de estudiantes encuestados que respondieron que los servicios administrativos son buenos el 22,92% considera que se encuentra poco satisfecho sobre si la Universidad se preocupa por el bienestar de los estudiantes; mientras que del total de estudiantes encuestados que consideraron los servicios malos el 25,50% está poco satisfecho sobre esta variable.

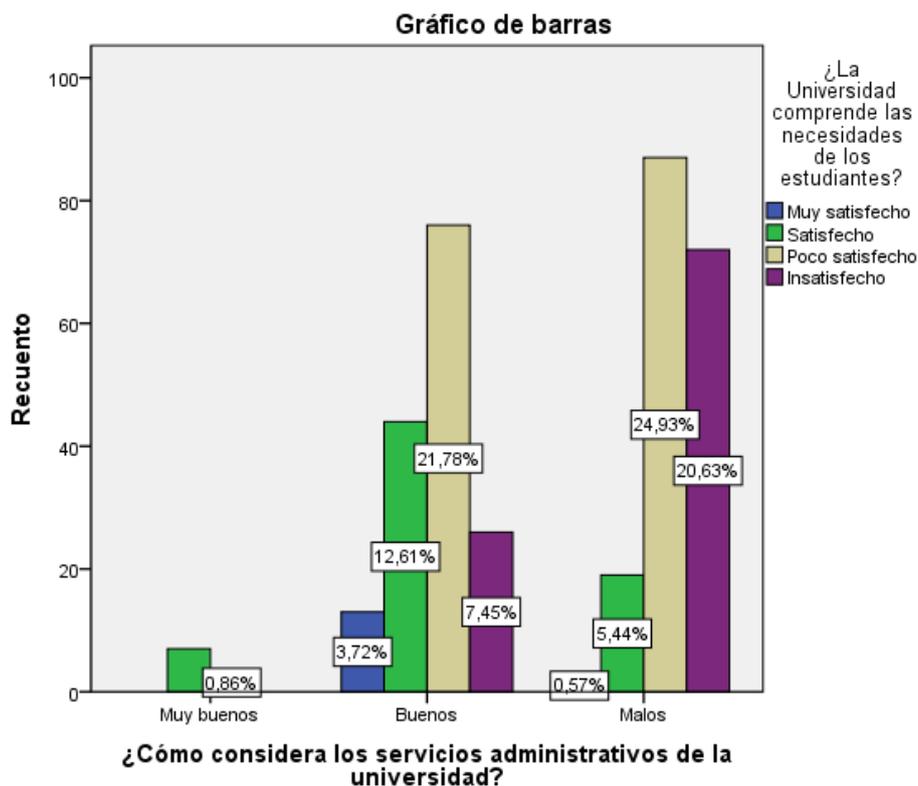
**Tabla 84**

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?**

Recuento		Tabla de contingencia				Total
		¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	7	3	0	10
	Buenos	13	44	76	26	159
	Malos	2	19	87	72	180
	Total	15	70	166	98	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,760 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	56,342	6	,000
Asociación lineal por lineal	46,223	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,43.



**Figura 100 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿La Universidad comprende las necesidades de los estudiantes?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura se puede observar que del total de estudiantes que respondieron que los servicios de la Universidad son buenos el 21,78% indica que se encuentra poco satisfecho sobre si la Universidad comprende las necesidades de los estudiantes; por otro lado del total de estudiantes que respondieron que los servicios son malos el 24,93% se encuentra poco satisfecho con respecto a esta variable.

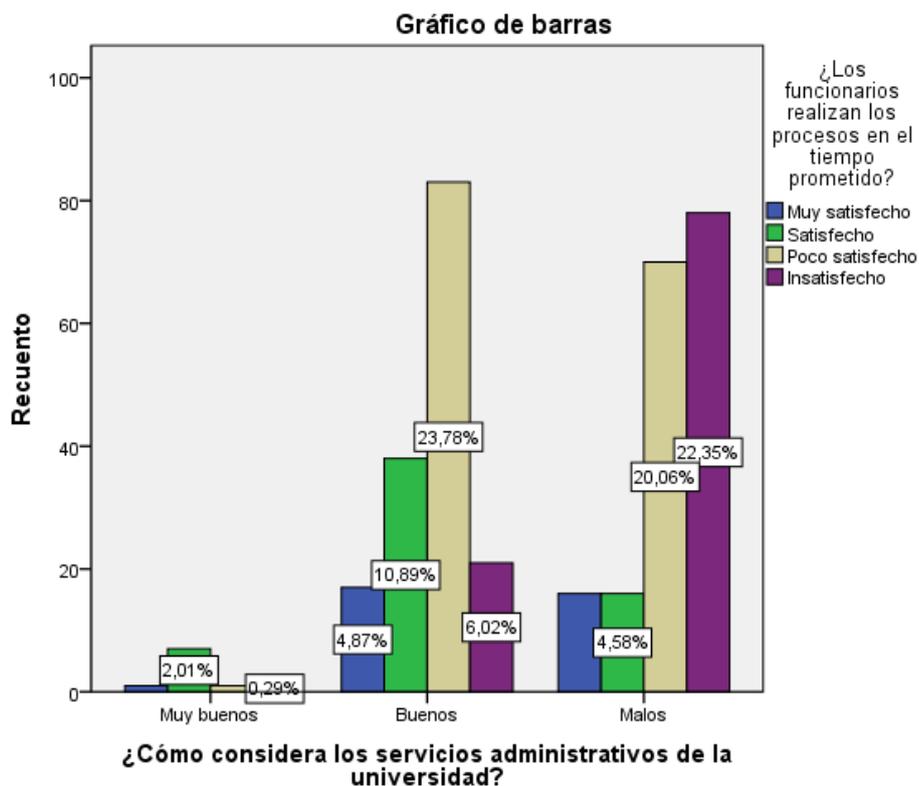
Tabla 85

**Crostab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	1	7	1	1	10
	Buenos	17	38	83	21	159
	Malos	16	16	70	78	180
Total		34	61	154	100	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,512 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	58,986	6	,000
Asociación lineal por lineal	29,944	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,97.



**Figura 101 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la figura se puede observar que los estudiantes encuestados que respondieron que consideran buenos los servicios administrativos el 23,78% está poco satisfecho sobre si los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido; se puede observar también que del grupo de estudiantes encuestados que consideran los servicios administrativos malos el 22,35% se encuentra poco satisfecho con respecto a esta variable.

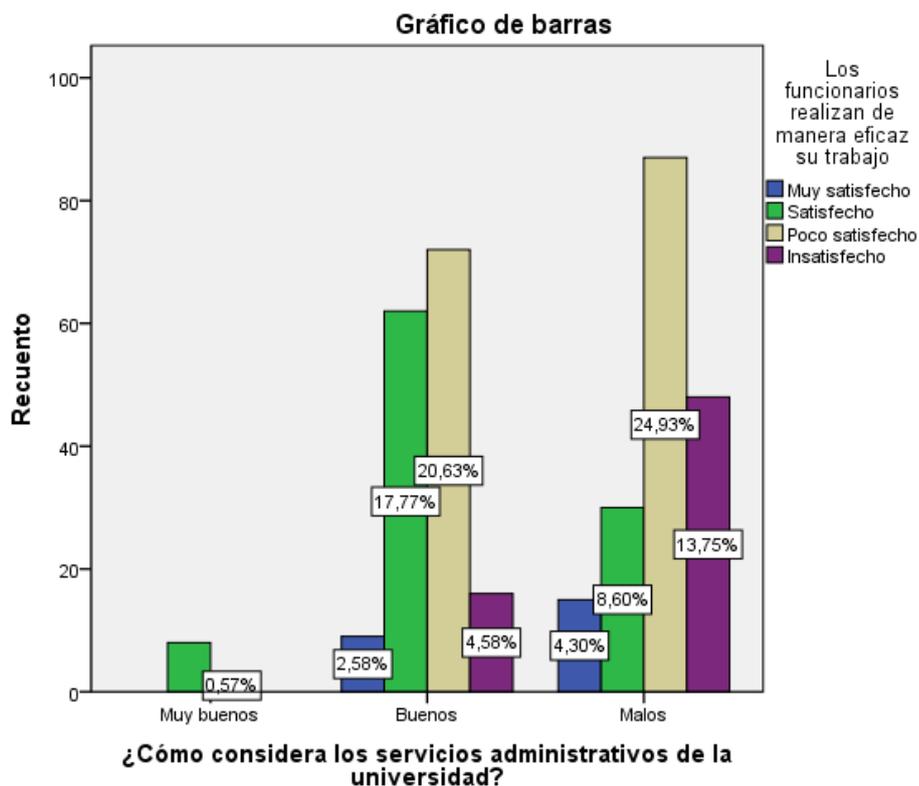
Tabla 86

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo?**

		Tabla de contingencia				Total
		Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	8	2	0	10
	Buenos	9	62	72	16	159
	Malos	15	30	87	48	180
Total		24	100	161	64	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,020 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	43,220	6	,000
Asociación lineal por lineal	18,452	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,69.



**Figura 102 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura se puede observar que del total de estudiantes encuestados que indicaron que los servicios administrativos son buenos el 20,63% se encuentra poco satisfechos sobre si los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo; por otro lado de los que contestaron que los servicios son malos el 24,93% se encuentra poco satisfecho sobre esta variable.

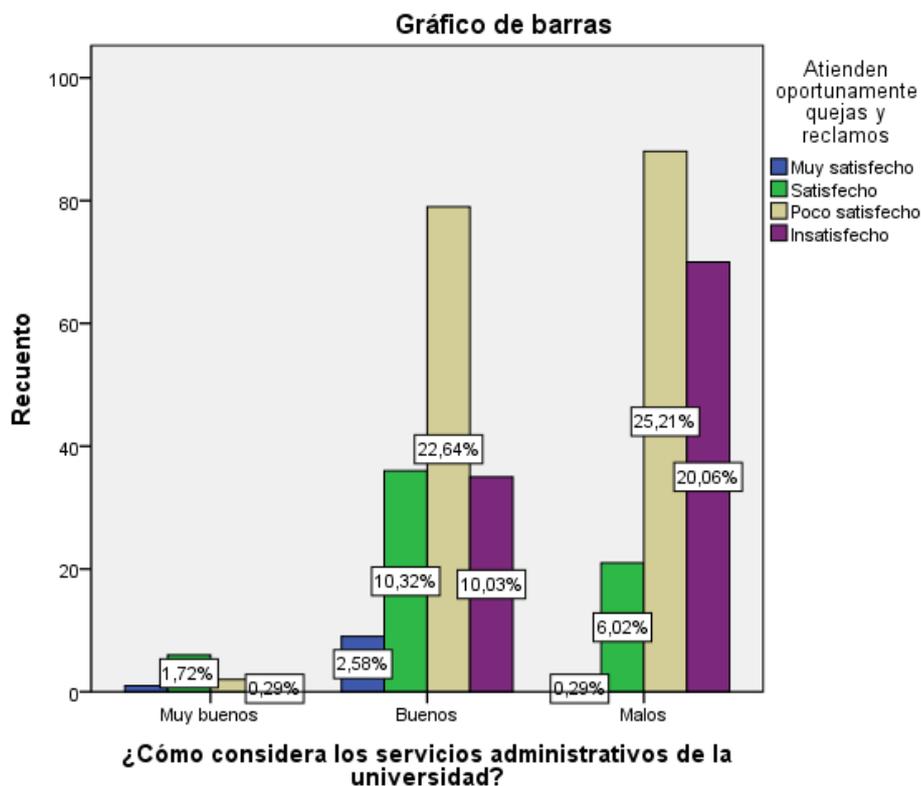
Tabla 87

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos?**

Recuento		Tabla de contingencia				Total
		Atienden oportunamente quejas y reclamos				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	1	6	2	1	10
	Buenos	9	36	79	35	159
	Malos	1	21	88	70	180
Total		11	63	169	106	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,233 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	33,824	6	,000
Asociación lineal por lineal	29,376	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,32.



**Figura 103 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Atienden oportunamente quejas y reclamos?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que consideran buenos los servicios de la Universidad, el 22,64% indica que está poco satisfecho con respecto si los funcionarios atienden oportunamente quejas y reclamos; de la misma manera el 25,21% de los estudiantes encuestados que consideran malos los servicios administrativos se encuentran poco satisfechos.

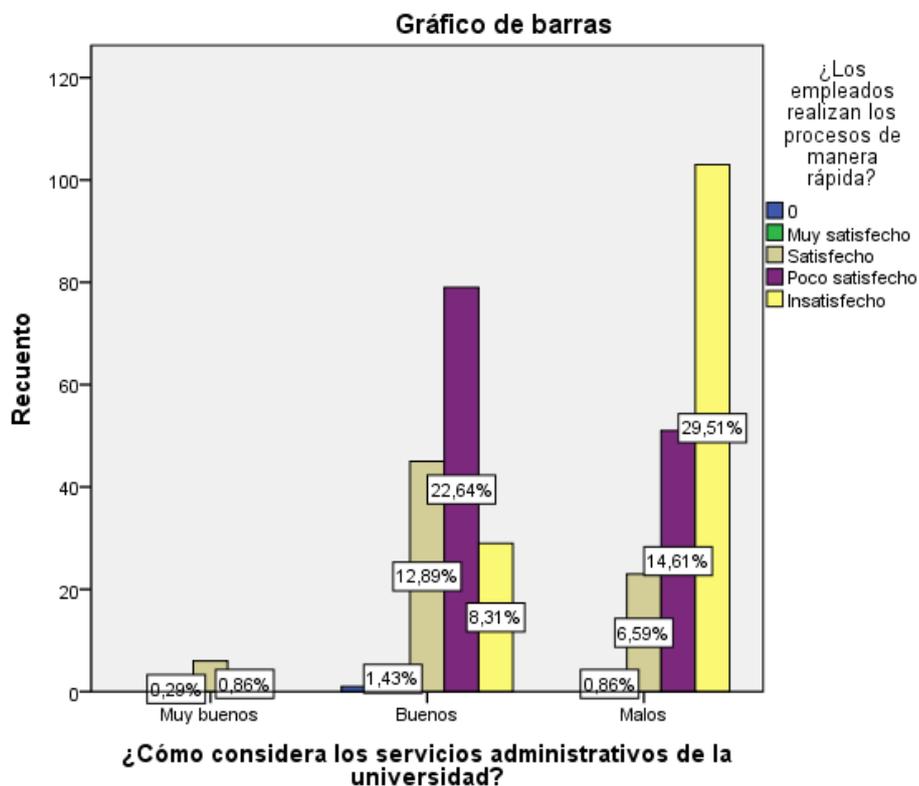
Tabla 88

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?**

		Tabla de contingencia					Total
		¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?					
		0	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	1	6	3	0	10
	Buenos	1	5	45	79	29	159
	Malos	0	3	23	51	103	180
Total		1	9	74	133	132	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,106 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitudes	72,056	8	,000
Asociación lineal por lineal	53,781	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.



**Figura 104 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados realizan los procesos de manera rápida?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de los estudiantes encuestados que respondieron que los servicios administrativos son buenos el 22,64% están pocos satisfechos al opinar si los empleados realizan los procesos de manera rápida; por otro lado los encuestados que calificaron a los servicios administrativos como malos el 29,51% se encuentra insatisfecho con respecto esta variable.

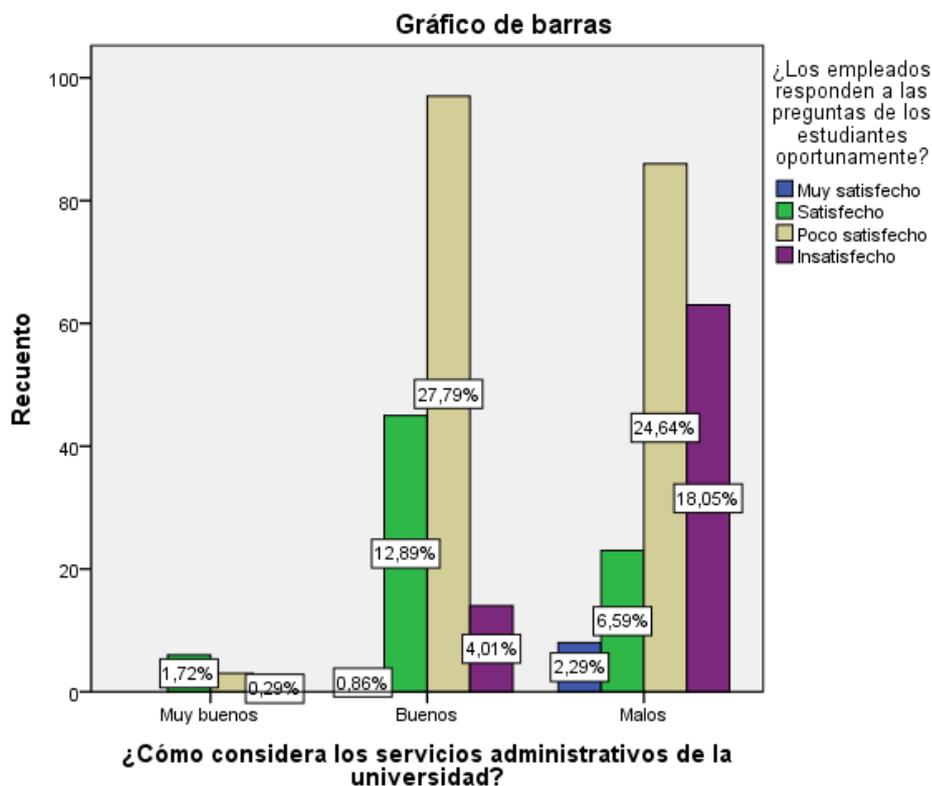
Tabla 89

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	6	3	1	10
	Buenos	3	45	97	14	159
	Malos	8	23	86	63	180
Total		11	74	186	78	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,423 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	50,391	6	,000
Asociación lineal por lineal	23,739	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 3 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,32.



**Figura 105 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo que sabemos que las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que calificaron los servicios administrativos como buenos el 27,79% se encuentra poco satisfecho al opinar si los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente; mientras que aquellos que calificaron como malos los servicios el 24,64% se encuentra de la misma manera, poco satisfecho.

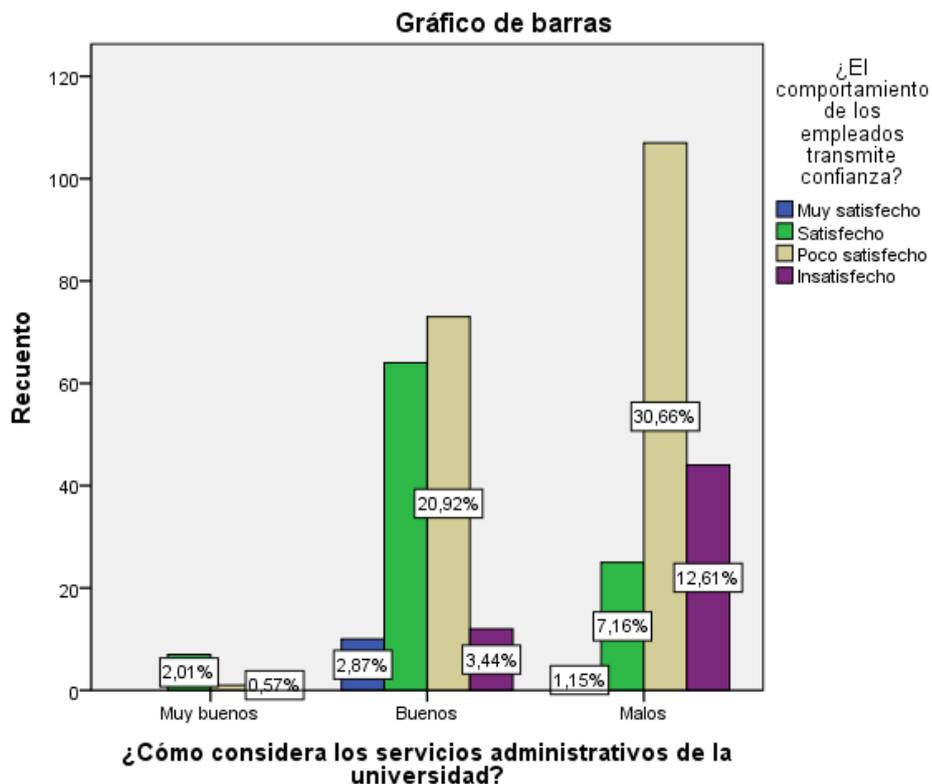
**Tabla 90**

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?**

		<b>Tabla de contingencia</b>				Total
		¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	7	1	2	10
	Buenos	10	64	73	12	159
	Malos	4	25	107	44	180
	Total	14	96	181	58	349

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,018 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	55,774	6	,000
Asociación lineal por lineal	38,105	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 3 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.



**Figura 106 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que respondieron que los servicios administrativos de la Universidad son buenos el 20,92% se encuentra poco satisfecho sobre si el comportamiento de los empleados transmite confianza; con el mismo criterio califican el 30,66% de los estudiantes encuestados que dijeron que los servicios son malos.

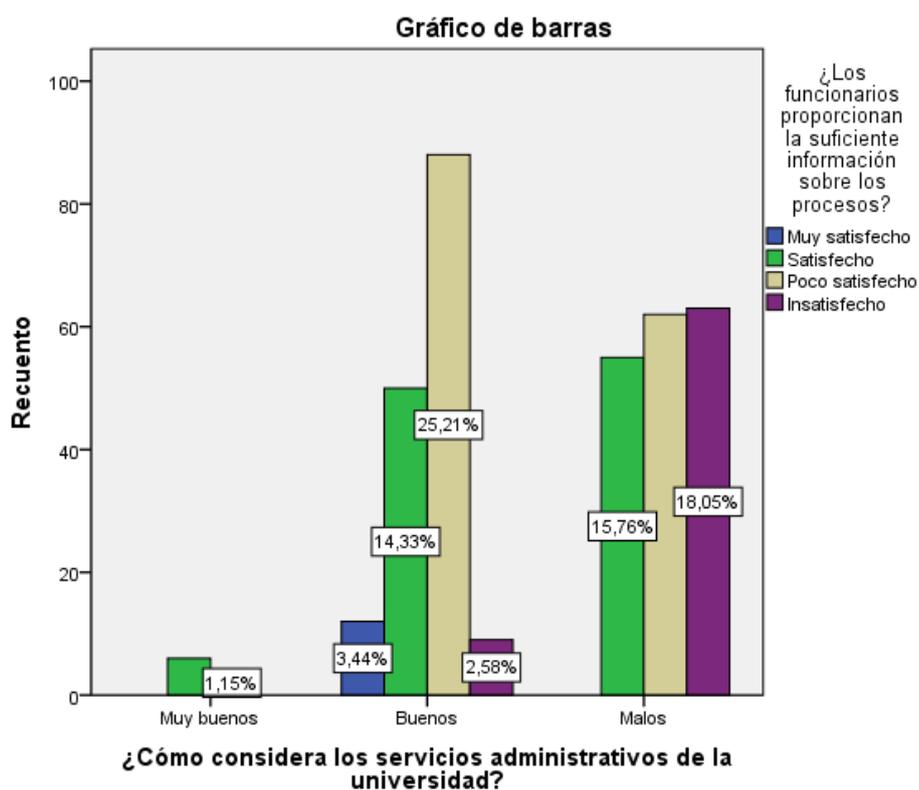
Tabla 91

**Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?**

		Tabla de contingencia				Total
		¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	0	6	4	0	10
	Buenos	12	50	88	9	159
	Malos	0	55	62	63	180
Total		12	111	154	72	349

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,683 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	72,637	6	,000
Asociación lineal por lineal	29,519	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.



**Figura 107 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 8 ¿Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos?**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,000 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos apreciar que del total de estudiantes encuestados que respondieron que los servicios administrativos de la Universidad son buenos el 25,21% se encuentra poco satisfecho al opinar si los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos; mientras que el 18,05% de los que calificaron los servicios como malos, se encuentra insatisfecho con respecto a esta variable.

## PREGUNTA 2 VS. PREGUNTA 10

Cruce de preguntas entre ¿Cómo considera los servicios administrativos de la Universidad? \* Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio

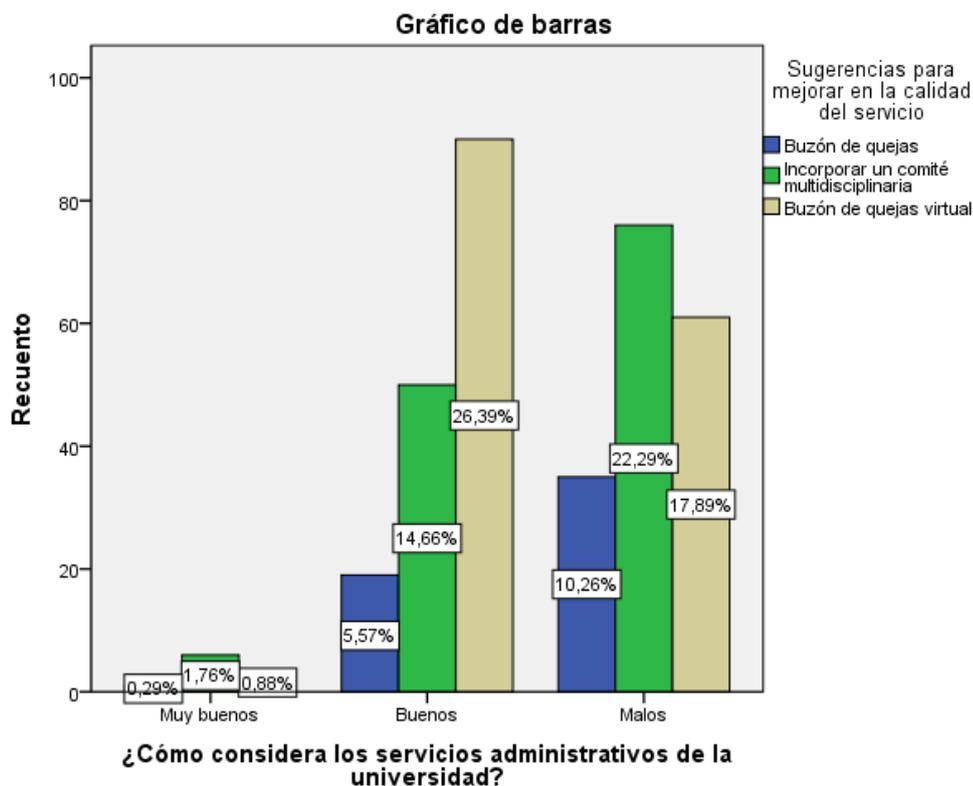
**Tabla 92**

### Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 10

		Tabla de contingencia			Total
		Sugerencias para mejorar en la calidad del servicio			
		Buzón de quejas	Incorporar un comité multidisciplinaria	Buzón de quejas virtual	
¿Cómo considera los servicios administrativos de la universidad?	Muy buenos	1	6	3	10
	Buenos	19	50	90	159
	Malos	35	76	61	172
Total		55	132	154	341

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,223 <sup>a</sup>	4	,002
Razón de verosimilitudes	17,217	4	,002
Asociación lineal por lineal	9,526	1	,002
N de casos válidos	341		

a. 3 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,61.



**Figura 108 Crosstab Pregunta 2 Vs. Pregunta 10**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,002 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables. En la Figura se indica que de los estudiantes encuestados que considera buenos los servicios administrativos de la Universidad el 26,39% indica que se debería implementar un buzón de quejas virtual; mientras que los encuestados que calificaron los servicios malos el 22,29% desea que implementen un comité multidisciplinario.

### PREGUNTA 3 VS. PREGUNTA 6

Cruce de preguntas entre ¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?

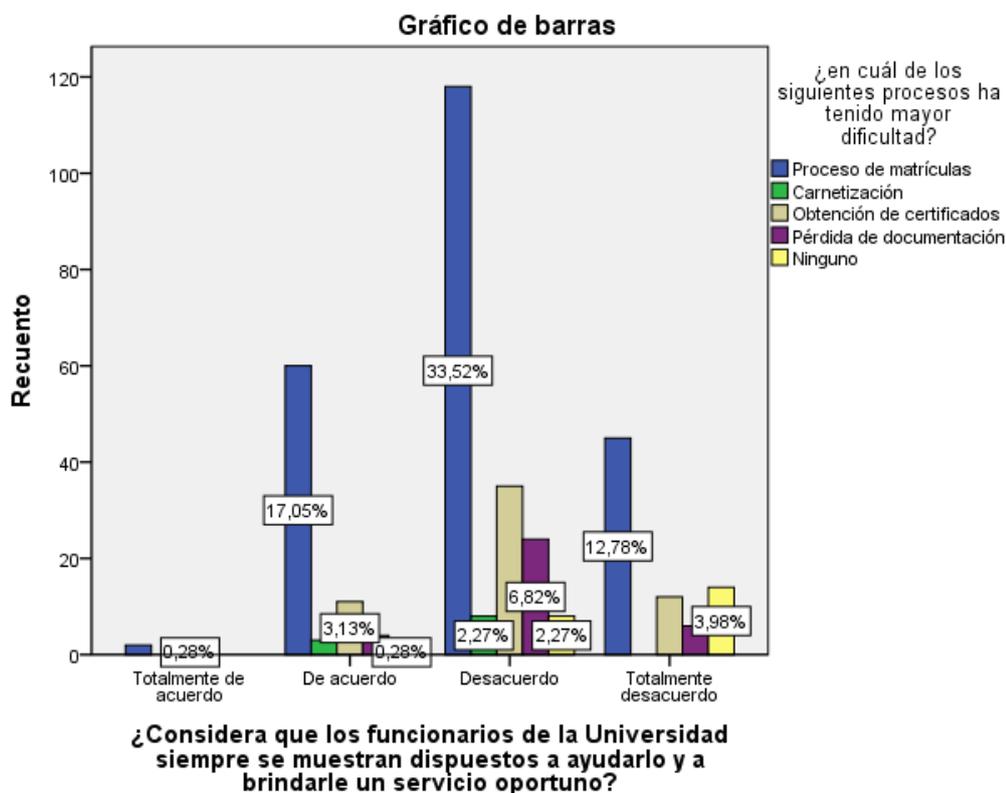
**Tabla 93**

#### Crosstab Pregunta 3 Vs. Pregunta 6

		Tabla de contingencia					Total
		¿En cuál de los siguientes procesos ha tenido mayor dificultad?					
		Proceso de matrículas	Carnetización	Obtención de certificados	Pérdida de documentación	Ninguno	
¿Considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y a brindarle un servicio oportuno?	Totalmente de acuerdo	2	0	1	0	0	3
	De acuerdo	60	3	11	4	1	79
	Desacuerdo	118	8	35	24	8	193
	Totalmente desacuerdo	45	0	12	6	1	77
Total		225	11	59	34	2	352
						3	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,856 <sup>a</sup>	12	,001
Razón de verosimilitudes	31,520	12	,002
Asociación lineal por lineal	12,192	1	,000
N de casos válidos	352		

a. 7 casillas (35,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.



**Figura 109 Crosstab Pregunta 3 Vs. Pregunta 6**

**Análisis:** El valor de chi cuadrado es 0,001 que es menor a 0,05 por lo tanto las dos variables tienen relación. En la Figura podemos observar que del total de estudiantes encuestados que están de acuerdo al considerar que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar y a brindar un servicio oportuno el 17,05% presenta mayor problema en el proceso de matrículas, de la misma manera los que se encuentran en desacuerdo el 33,52% tienen problemas en proceso de matrículas y por último los encuestados que están totalmente desacuerdo han tenido mayor dificultad en el mismo aspecto.

### 4.1.3. Análisis de las preguntas

#### Preguntas de investigación

- *¿Cuáles son los aspectos más importantes para los estudiantes para obtener un servicio de calidad?*

Para los estudiantes encuestados los aspectos más importantes para ofrecer un servicio oportuno van en el siguiente orden de importancia:

- ✓ Instalaciones físicas
- ✓ Modernidad de equipos
- ✓ Horarios de atención
- ✓ Imagen de los empleados
- ✓ Material asociados con la atención

- *¿Cuáles son los procesos en los que los estudiantes tienen mayor problema?*

Los estudiantes encuestados indicaron que tienen mayor dificultad en largo tiempo de espera para ser atendidos y la atención deficiente que ofrecen los funcionarios hacia los estudiantes al momento de acceder a un servicio administrativo que ofrece la universidad.

El principal problema, que indican los estudiantes encuestados, en el que han tenido dificultades ha sido en el proceso de matrículas cada inicio de semestre y en lo personal esto se debe a falta de cupos y porque el sistema no funciona en el momento de realizar el proceso de matriculación. Adicionalmente, no existe una gran brecha diferenciadora con la opción de la pérdida de documentación, puesto que se la tomaría como el segundo proceso en el que los estudiantes tienen mayor dificultad.

Por otro lado la mayoría contestó que ocasionalmente o nunca se realizan seguimiento a los procesos dentro de un servicio administrativo, por ende no están satisfechos con los resultados. Cuando no existe seguimiento a los problemas de los estudiantes tienen la tendencia a que los problemas no tengan solución y en el caso

de llegar a resolverlo se lo realizará en un largo tiempo lo que ocasiona dificultades e insatisfacción a los estudiantes.

- ***¿Están satisfechos los estudiantes con el servicio ofrecido por la universidad?***

El estudio reveló que el 51,14% de los estudiantes encuestados consideran los servicios administrativos como malos, por lo tanto se acepta la hipótesis, al decir que más del 50% de los estudiantes se encuentran insatisfechos con los servicios administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE.

Más del 50% de los estudiantes encuestados están desacuerdo sobre la disposición de los funcionarios de la Universidad al momento de ayudar y a brindar un servicio oportuno, esperarían de ellos que tomen en cuenta con más importancia las necesidades de obtener un servicio de calidad y en un tiempo oportuno.

La investigación nos indica que los equipos y tecnología son aspectos indiferentes para los estudiantes, al igual que si demuestran respeto los funcionarios a los estudiantes y el saludo cordial; esta situación se debe a que las respuestas entre satisfecho y poco satisfecho tienen un porcentaje similar y no tienen una gran diferencia entre sí.

Como resultado de satisfecho o muy satisfecho se obtienen los siguientes aspectos:

- ✓ Presentación personal de los funcionarios
- ✓ Los funcionarios cumple con los horarios de trabajo

Como resultado de poco satisfecho o insatisfecho se obtienen los siguientes aspectos:

- ✓ El espacio de espera
- ✓ Material informativo
- ✓ Disponibilidad de la documentación necesaria en el puesto de trabajo
- ✓ Horarios de trabajo convenientes
- ✓ Servicio personalizado
- ✓ Preocupación de la Universidad por el bienestar de los estudiantes

- ✓ Comprensión de las necesidades de los estudiantes
- ✓ Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo prometido
- ✓ Los funcionarios realizan de manera eficaz su trabajo
- ✓ Atienden oportunamente quejas y reclamos
- ✓ Los empleados realizan los procesos de manera rápida
- ✓ Los empleados responden a las preguntas de los estudiantes oportunamente
- ✓ El comportamiento de los funcionarios transmite confianza
- ✓ Los funcionarios son amables
- ✓ Los funcionarios demuestran tener conocimiento sobre los procesos
- ✓ Los funcionarios proporcionan la suficiente información sobre los procesos

Cabe recalcar, como se ha mencionado con anterioridad, que más de la mitad de los estudiantes encuestados se encuentran en promedio entre poco satisfecho e insatisfecho.

Los estudiantes encuestados indicaron que desearían realizar sus consultas por internet y que se incorpore un buzón de quejas virtual por ser de fácil acceso a cualquier persona y es un canal cómodo para realizar consultas e ingresar cualquier tipo de inquietud.

De acuerdo al análisis bivariado entre el género y saber si los funcionarios disponen en su puesto de trabajo la documentación necesaria para un proceso se obtuvo que los hombres tienen mayor índice de insatisfacción que las mujeres al opinar con respecto a esta variable.

Los hombres están más satisfechos que las mujeres con respecto a la pregunta si los funcionarios demuestran respeto hacia los estudiantes, de la misma manera sobre la amabilidad que poseen los funcionarios cuando ofrecen los servicios administrativos.

Con respecto a la pregunta de las sugerencias para incorporar a la Universidad para realizar sus quejas o reclamos, las mujeres desean que se incorpore un comité multidisciplinario, mientras que los hombres desean un buzón de quejas virtual.

Los estudiantes que se encuentran cursando o han cursado la universidad en la mañana consideran que los servicios son buenos pero cabe indicar que el porcentaje que manifestó que los servicios administrativos son malos, es de una pequeña diferencia con el porcentaje del segmento que los considera buenos, por lo tanto se considera que no existe una gran brecha diferenciadora entre ambos segmentos; mientras que los alumnos del horario vespertino indicaron que los servicios administrativos son malos.

Los hombres indican un mayor porcentaje de insatisfacción sobre si considera que los funcionarios de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar y a brindar un servicio oportuno.

Los estudiantes de la mañana tienen mayor dificultad en el largo tiempo de espera de atención, mientras que los que estudian en la tarde presentan problemas en la atención deficiente al cliente.

Los estudiantes de la mañana se encuentran satisfechos en relación al espacio de espera ya que lo considera cómodo y agradable, por otro lado los estudiantes de la tarde están poco satisfechos en relación a esta situación.

Los estudiantes de la mañana están más satisfechos con respecto al respeto que dan los funcionarios hacia el alumnado, mientras que el estudiantado vespertino se encuentra poco satisfecho.

Los estudiantes de la mañana presentan mayor insatisfacción en relación a si los empleados realizan los procesos de manera rápida.

Del total de estudiantes encuestados que consideran que los servicios administrativos de la universidad son buenos tienen dificultad en el largo tiempo de espera mientras que los consideran malos piensan que hay una atención deficiente al clientes; es decir que los dos principales aspectos antes mencionados son para los dos horarios de estudio, los más dificultosos en el momento de acceder a un servicio.

A pesar de que cierto porcentaje de estudiantes encuestados consideran los servicios administrativos como buenos, existe alto índice de poca satisfacción en diferentes aspectos y variables que se han evaluado.



## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **5.1. Plan de mejora**

Una vez concluido con el análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, se procede a proponer un plan de mejoramiento continuo en la atención al cliente para de esta manera llegar a elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes al acceder a un servicio administrativo; debido a que por el momento la percepción del estudiantado no se encuentra en el porcentaje deseado lo que nos da a entender que se debe mejorar.

##### **5.1.1. Antecedentes de la propuesta**

La Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, ofrece el servicio de la educación a través de varios procesos a los que los alumnos deben acudir en el transcurso de su vida estudiantil; el servicio administrativo que se ofrece en el actualidad no es el adecuado ya que más del 50% de los encuestados se presentan entre poco satisfechos o insatisfechos que nos da un alerta para conocer que no se están manejando los procesos de servicio de la manera apropiada.

Uno de los grandes retos de toda institución pública es brindar un servicio de calidad a los clientes que en este caso, son los estudiantes; por lo que la presente propuesta permitirá, de así tomarlo, brindar una respuesta oportuna y en el menor tiempo posible, optimizando recursos tanto de la Universidad como de los estudiantes.

##### **5.1.2. Beneficios**

- Crear una nueva y renovada imagen de lo que perciben los estudiantes en la actualidad de los servicios administrativos y los funcionarios.
- Mejorar el desempeño de los empleados de la Universidad

- Implementar políticas para la mejora continua de la institución educativa.
- Generar un crecimiento profesional de los funcionarios para que de esta manera se pueda ofrecer un servicio personalizado a los estudiantes de la Universidad.
- Se pretende optimizar recursos, ya que a través de un buen servicio se ahorra en tiempo y en dinero.
- Generar una experiencia más agradable y satisfactorio de los estudiantes cuando tengan la necesidad de realizar algún trámite en la Universidad.
- Fortalecer la calidad en la atención que se ofrece a los estudiantes, a través de estar enfocados en satisfacer las principales necesidades.

### **5.1.3. Alcance**

A todos los funcionarios de la Universidad que están direccionados a la atención al público.

### **5.1.4. Plan de acción**

A través del estudio que se ha desarrollado se han obtenido los conocimientos sobre las falencias que tienen los servicios administrativos de la Universidad con el fin de desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes y de esta manera elevar las expectativas y obtengas una experiencia positiva.

Para desarrollar las estrategias que se proponen en este presente plan, se detallan a continuación los principales problemas percibidos por los estudiantes de la Universidad:

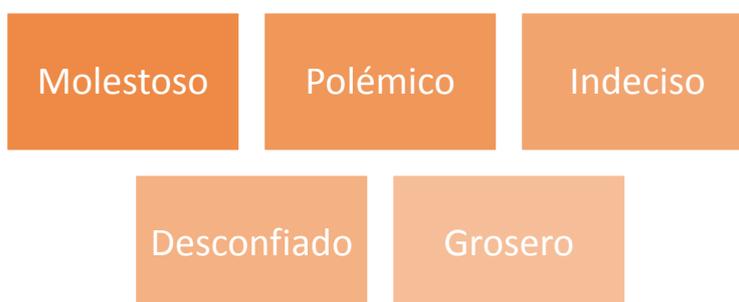
- Largo tiempo de espera en unas instalaciones que no son cómodas y falta de organización del personal para atender oportunamente las quejas, reclamos y procesos de los estudiantes; debido a que no presentan un servicio personalizado

- Falta de conocimientos de los funcionarios sobre los procesos que se deben realizar, lo que ocasiona que no proporcionen la suficiente información sobre los trámites que se deben llevar a cabo para cierto proceso.
- Falta de amabilidad de los funcionarios hacia los estudiantes lo que ocasiona que los estudiantes no sientan que los empleados transmitan confianza y seguridad sobre los procesos y a su vez una atención deficiente al estudiante.
- Pérdida de documentación de los procesos que están llevando a cabo los estudiantes.
- Ocasionalmente existe seguimiento a las solicitudes que los estudiantes presentan a la Universidad.
- Falta de información sobre los procesos.
- Falta de una evaluación continua sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes y comprensión de sus necesidades.



**Figura 110 Factores de una mala atención**

**Figura 111 Posibles tipos de estudiantes**



Para la aplicación el plan de mejora que se propone se requiere de las siguientes estrategias, que se han desarrollado a partir de las falencias existentes que se han analizado en el servicio administrativo que brinda la Universidad, las mismas se las enlista a continuación:

- Seguimiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes al acceder a un servicio administrativo.
- Diseños y estrategias para un servicio de calidad en los procesos.
- Implementar políticas para un servicio oportuno y cordial.

### **5.1.5. Estrategias**

#### **5.1.5.1. Seguimiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes al acceder a un servicio administrativo**

##### **5.1.5.1.1. Elaboración de encuestas**

Una de los mejores métodos para evaluar la opinión del estudiante, es la encuesta, ya que se lo realizará en el momento de haber finalizado la atención y de esta manera se tendrá conocimientos continuos sobre la percepción del estudiantes sobre los servicios administrativos y conocer los puntos en los que se tienen mayor problemas con el fin de crear nuevas estrategias y/o mejorar los ya existentes en los métodos de satisfacción al cliente.

Las encuestas que se presenten a los estudiantes deben ser cortas y precisas; las mismas que para evitar algún tipo de cambio por parte de terceras personas se deberá colocar en una caja bajo llave, la misma que será controlada y evaluada por una persona a cargo según lo designe el área de recursos humanos.

En la tabla 94 se puede observar una propuesta de encuesta que se aplicarían a los estudiantes en el momento de finalizar el servicio brindado, en caso de así decidirlo

Tabla 94

## Evaluación del servicio administrativo

<b>ENCUESTA DE CALIDAD</b>			
<b>¿Cómo calificaría la atención que acaba de recibir?</b>			
Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>
		Malo	<input type="checkbox"/>
<b>¿En la atención que usted recibió hubo respeto?</b>			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>¿Cuál fue su problema?</b>			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>¿Resolvió su problema?</b>			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>Sugerencias:</b>			

**Periodicidad de la medición**

Debido a la gran cantidad de estudiantes que acceden a servicios administrativos diariamente, es complicado determinar una frecuencia de evaluación de los resultados de las encuestas que se recolecten debido al tiempo subjetivo en los servicios que se prestan. Se debe tomar en cuenta que toda la información que se recolecta a través de este método es de gran importancia ya que a partir de los análisis de sus resultados se determinarían estrategias y proyectos de mejora, por lo tanto la periodicidad debe tener coherencia.

Se lo debe realizar regularmente ya que de esta manera se evitará tener posibles sesgos de temporalidad.

- Digitalizar los datos de manera semanal
- Realizar los análisis de los datos recolectados de manera *Bimensual* ya que se considera que de esta manera se realizará una evaluación continua.
- Conocer cuáles son los procesos más demandados para innovar y mejorar las estrategias.

Se debe tomar en cuenta las quejas y sugerencias que realicen los estudiantes en las encuestas para la mejora continua de los servicios administrativos

#### **5.1.5.1.2. Implementar una opción de información en la página web**

En la página web de la Universidad, se debe implementar una opción para enviar correos electrónicos a un destino que este dirigido a recibir información sobre las sugerencias y reclamos percibidos por los estudiantes, de esta manera se crea un buzón de quejas virtual, ya que para los estudiantes es más factible acceder a este tipo de servicio a través del canal de internet; adicionalmente se deberá colocar una opción donde se indique con la suficiente información sobre los procesos que más realizan los estudiantes en la Universidad con horarios de trabajo, lugar a donde deben acercarse, tiempo estimado que tomará el proceso. Cabe destacar que como institución pública, según la Ley Orgánica de Transparencia de Acceso a la Información Pública –LOTAIP, se debe colocar en el literal d), información sobre los productos y servicios con horarios de atención y la forma de acceder a ellos.

**Responsable:** Delegado del área de tecnología para modificar la página web de la Universidad.

#### **5.1.5.2. Diseños y estrategias para un servicio de calidad en los procesos**

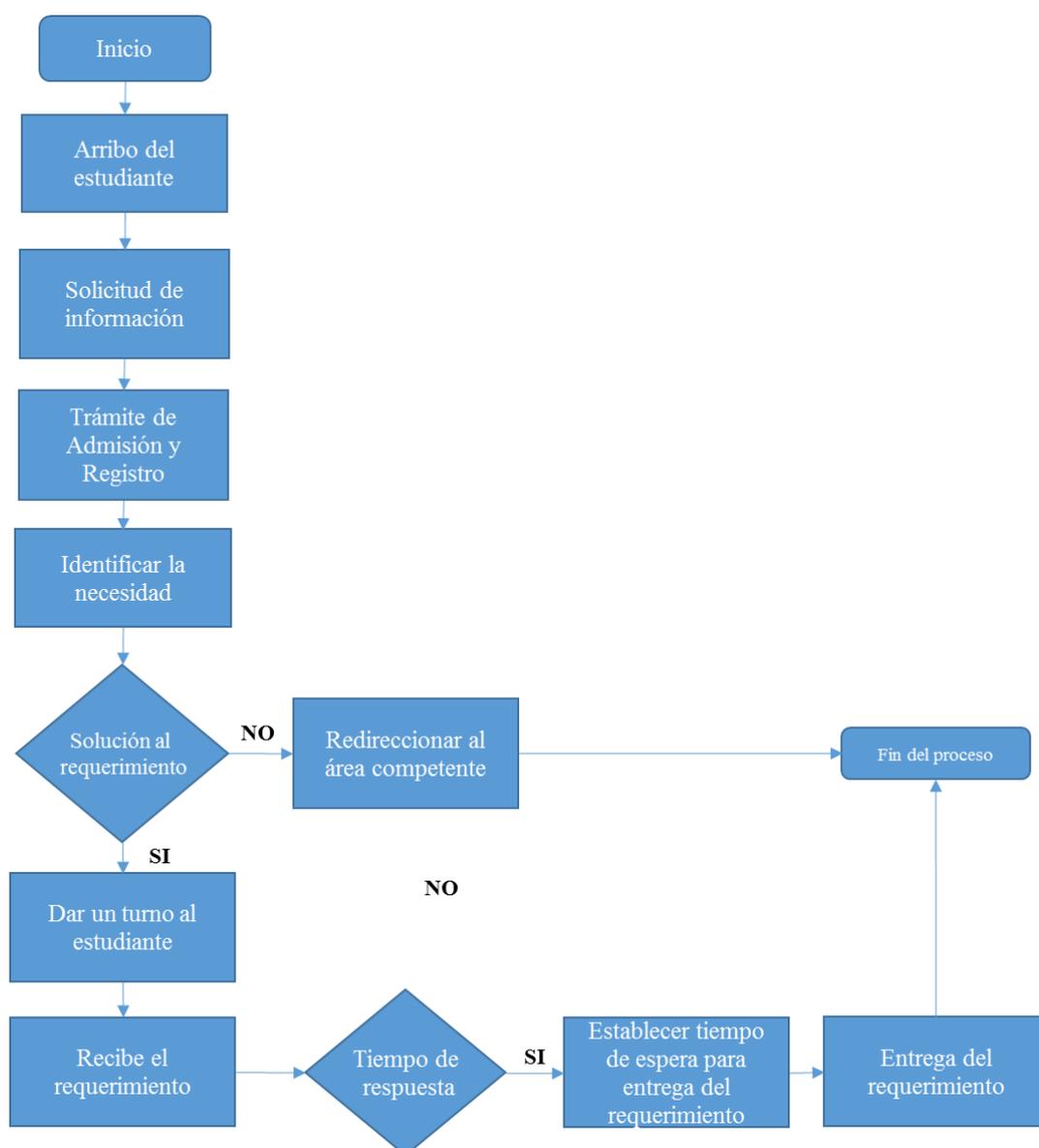
##### **5.1.5.2.1. Implementar funcionarios**

Debido a la carga laboral que tienen los funcionarios, se debería implementar una persona en el front office que realice las funciones de una recepcionista, quien debe tener conocimiento de todos los procesos que se llevan a cabo en la Unidad de Admisión y Registro; con el fin de escuchar y entender las inquietudes de los estudiantes.

Estará encargado de recibir a los estudiantes y atender en los requerimientos que sean necesarios como se detalla en el flujograma en el transcurso de la propuesta.

#### 5.1.5.2.2. Atención al cliente

Se debe seguir un proceso para una adecuada y ordenada atención al estudiante



cuando tenga la necesidad de realizar un proceso.

### **Figura 112 Flujograma de atención al cliente**

#### **5.1.5.2.3. Elaboración de un manual de Calidad**

Permitirá cumplir con los siguientes puntos:

- Revisión de la misión y visión de la Institución con sus respectivos valores institucionales.
- Implementar políticas de mejora del servicio.
- Delimitación de las responsabilidades, obligaciones y derechos de los funcionarios.

El manual será elaborado por un comité de funcionarios orientados a la calidad del servicio; lo factible sería delegar un funcionario de cada área para conocer los límites de las promesas a ofrecer a los estudiantes, ya que de esta manera se podrá cumplir de manera real. A través de este manual todos los empleados de la Universidad conocerán, a través de un circular, cuáles son sus obligaciones y derechos como funcionarios públicos en el ofrecer un servicio al estudiante; conocer cómo comportarse, hablar y saber cuáles son sus competencias para evitar inconvenientes en el proceso de servicio.

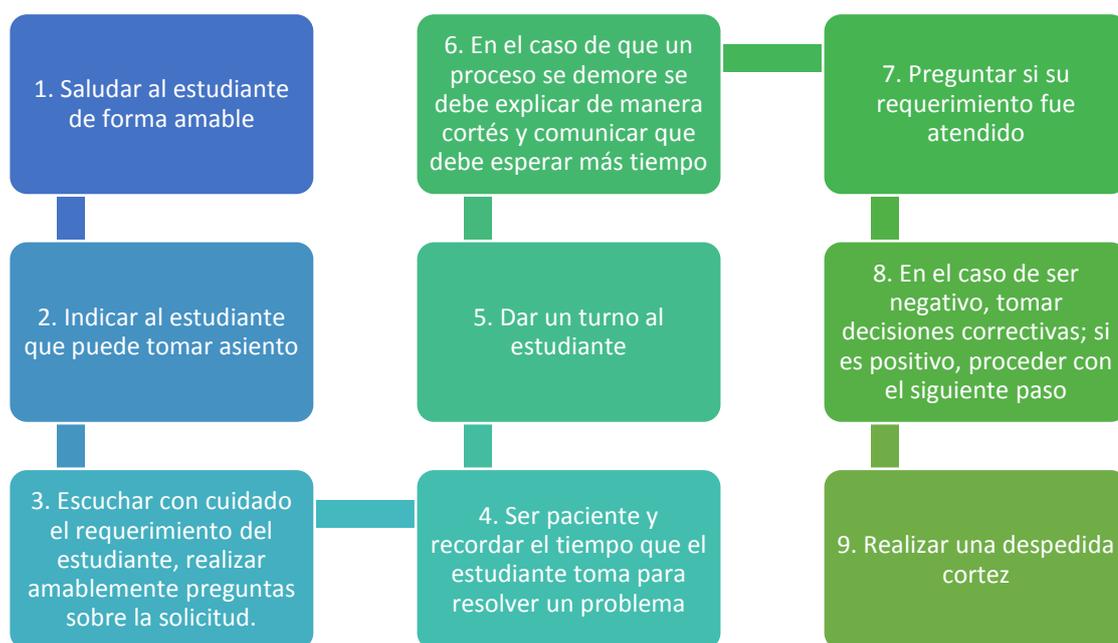
#### **5.1.5.2.4. Programas de capacitación**

Los funcionarios que están en contacto directo con la atención a los estudiantes, deben ser capacitados de manera continua, ya sea con un presupuesto para acudir a cursos de manera externa o realizar capacitaciones internas.

La capacitación permite mantener a los empleados actualizados con información que será transmitida a los estudiantes; adicionalmente permite desarrollar a los funcionarios como profesionales ya que el objetivo es formarlos de una manera que sepan actuar con inteligencia emocional.

### 5.1.5.3. Implementar políticas para un servicio oportuno y cordial

#### 5.1.5.3.1. Protocolo de saludo



**Figura 113 Protocolo de saludo al estudiante**

#### Características de un buen protocolo de saludo:

- Evitar usar palabras muy técnicas, ya que pueden existir un tipo de vocabulario interno que no sea entendible para el estudiante.
- Brindar la información que sea necesaria para desarrollar un proceso oportuno y eficaz.
- No se debe utilizar tipo de palabras que subestimen al estudiante como por ejemplo “es bastante obvio”.

- Practicar hábitos de cortesía con las personas que se tratan día a día.
- Eliminar las barreras de comunicación entre los funcionarios

#### **5.1.5.3.2. Archivo y custodia de resultados**

Todos los resultados obtenidos a través de los métodos de evaluación de nivel de satisfacción de los estudiantes (encuestas, quejas, sugerencias, entre otros) deberán ser responsabilidad de un delegado o de un área delegada; su recopilación y custodia, con el fin de tener un historial de cambios e información de utilidad para futuros análisis sobre la calidad de los servicios administrativos proporcionados por la Universidad.

Se deberá guardar respaldos físicos y digitalizados para evitar posibles inconvenientes, como el caso de pérdida de documentación y/o alteración de datos obtenidos.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Dentro de uno de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, se atribuye gran importancia a la calidad del servicio público a la que accede la ciudadanía en general; la Escuela Politécnica del Ejército el 12 de octubre de 2010 fusiona con otras instituciones y se denomina Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE, con autofinanciamiento público. Por lo tanto la Universidad se acoge a los nuevos reglamentos de atención al cliente, por parte de los funcionarios públicos, generando mayor importancia a la calidad dentro de los procesos de servicio.
- Uno de los mayores retos de toda Institución es mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes, por lo que se debe recolectar datos relevantes, analizar y dar un plan de mejora; con el objetivo de mejorar la experiencia de una persona al momento de acceder a un determinado servicio y/ producto.
- El resultado de la investigación de mercado, indica que más de la mitad de los estudiantes de la Universidad se encuentran entre Poco Satisfecho e Insatisfecho con respecto a todas las variables presentadas y evaluadas, lo que proporciona una visión más clara a la Universidad sobre cuál es la percepción de los estudiantes sobre los servicios administrativos ofrecidos por los funcionarios de la Institución.
- El estudiante lo que más valora en el servicio administrativo, son las instalaciones físicas debido a que la experiencia y el tiempo de espera debe ser más agradable y cómoda, puesto que la opción de largo tiempo de espera es un aspecto que mayor problema ocasionan en el proceso de acceder a un servicio, según el punto de vista de los estudiantes encuestados.

- Más de la mitad de los estudiantes encuestados consideran que los servicios administrativos de la Universidad son malos.
- Más de la mitad de los estudiantes encuestados se encuentran en desacuerdo sobre si los funcionarios se muestran dispuestos a ayudar y a brindar un servicio de calidad.
- La mayor dificultad a la que se enfrentan los estudiantes es al largo tiempo de espera para acceder a un servicio administrativo.
- Más de la mitad de los estudiantes encuestados indicaron que tienen mayor dificultad en el proceso de matrículas.
- Los estudiantes desean que sus quejas y reclamos sean tomados en cuenta para establecer un plan de mejora y desean que se vean cambios en la universidad en cuestión al servicio, ya que de esta manera se mejoraría la imagen de la institución y se podría cumplir con las expectativas de los estudiantes cuando deseen presentar un requerimiento.

## **6.2. Recomendaciones**

- Brindar mayor importancia a ofrecer un servicio personalizado a los estudiantes en los trámites que realicen, ya que se debe respetar el tiempo del estudiante y crear una experiencia agradable; el ofrecer una buena imagen de los funcionarios se ve reflejada en los buenos comentarios de los estudiantes al momento de hablar y opinar acerca de la Universidad.
- Evaluar con continuidad el nivel de satisfacción de los estudiantes, con el fin de tener conocimientos actuales y reales acerca de la percepción de los alumnos cuando utilizan un servicio administrativo; ya que a su vez estos datos ayudarán a proveer de estrategias constantes y no permitir que existan falencias en los procesos.
- Realizar más capacitaciones al personal sobre liderazgo e inteligencia emocional, lo que permitirá no solo su crecimiento profesional y humano,

sino que ayudará a que brinden un servicio oportuno y de calidad a través de la eficiencia de su trabajo y un trato de amable y respetuoso hacia el estudiante, lo que logrará tener un buen ambiente laboral y una buena relación funcionarios – estudiantes.

- Informar a los estudiantes de manera correcta y precisa para evitar futuros conflictos en los requerimientos de los alumnos, a través de los canales que sean necesarios y efectivos para llegar al alumno de una manera rápida y oportuna para cubrir las necesidades de los estudiantes.
- Para poder optimizar el tiempo y recursos materiales se debería dar seguimiento a los procesos con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes presentadas por parte de los estudiantes.
- Velar por el bienestar de los estudiantes para dejar una grata experiencia en su vida durante la Universidad.
- El tener un buen servicio administrativo, no sólo es responsabilidad de los funcionarios que mantienen contacto directo con los estudiantes; sino también de las autoridades, ya que deben facilitar los procesos y los medios para brindar un servicio oportuno. Es un trabajo en conjunto de todos aquellos que forman parte de la Universidad, lograr cumplir con la misión para la que trabaja la Institución.
- Acoger el plan de mejora propuesto en el Capítulo V del presente proyecto de investigación.

### **Recomendaciones y sugerencias por parte de los estudiantes encuestados**

En la última pregunta de la encuesta se colocó la opción abierta para llenar sugerencias por parte de los estudiantes encuestados, a continuación se encuentran adjunto dichas opiniones que han tenido mayor frecuencia y son de mayor relevancia:

- Capacitar al personal
- Agilidad en los procesos
- Implementar las mejoras que se presenten en esta investigación.
- Los funcionarios no abandonen su puesto de trabajo.
- Mejorar la atención y proporcionar una información oportuna
- Servicio personalizado
- Realizar llamados de atención a los funcionarios que no cumplan con su trabajo
- Reestructuras los procesos y eliminar los innecesarios para de esta manera optimizar el tiempo
- Mayor respeto y paciencia a los estudiantes y respetar su tiempo
- Calificar a los empleados según su desempeño
- Mayor organización en el momento de desarrollar los procesos
- Horarios más extendidos
- Funcionarios más eficientes

## BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Buenos-Aires. (Marzo de 2015). *Preguntas frecuentes - Información general | Sistema de Bibliotecas y de Información*. Obtenido de <http://www.sisbi.uba.ar/preguntas-frecuentes-informacion-general>
- California. (Marzo de 2015). *About Berkeley | University of California, Berkeley*. Obtenido de <http://www.berkeley.edu/about>
- CEAACES. (Marzo de 2015). *Evaluación de universidades 2013 - CEAACES*:. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2013/>
- CEAACES. (Marzo de 2015). *Qué hacemos - CEAACES*. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/que-hacemos/>
- Complutense. (Marzo de 2015). *BUCM :: Folio Complutense :: Biblioteca Complutense*. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/blogs/Foliocomplutense/8043.php#.VZxZlkaT7pJ>
- Daniel, B. J., & Rodríguez de Llauder, C. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado mi cliente?* Madrid: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- EPN. (Marzo de 2015). *Escuela Politécnica Nacional » Institución*. Obtenido de <http://www.epn.edu.ec/institucion/>
- ESPE. (2015). *Misión | UAR – Unidad de Admisión y Registro*. Obtenido de <http://uar.espe.edu.ec/mision/>
- ESPE. (2015). *UBE | UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE*. Obtenido de <http://ube.espe.edu.ec/>
- ESPE. (2015). *Universidad de las Fuerzas Armadas*.

- ESPOL. (Marzo de 2015). *ESPOL :: Bolsa de Trabajo*. Obtenido de <http://www.espol.edu.ec/espole/main.jsp?urlpage=trabajo.jsp>
- ESPOL. (Marzo de 2015). *ESPOL :: Estudiantes*. Obtenido de <http://www.espol.edu.ec/espole/main.jsp?id=2>
- Ferrell, O., & D. Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Harvard, U. (Julio de 2015). *Services / FAS Research Administration Services*. Obtenido de <http://research.fas.harvard.edu/services>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Roberto, L. (1992). *Marketing Social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A. .
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados*. México: Pearson Prentice Hall.
- Massachusetts. (23 de Octubre de 2014). *MIT — About*. Obtenido de <http://web.mit.edu/aboutmit/>
- Massachusetts. (Marzo de 2015). *Get Support | MIT Division of Student Life*. Obtenido de [http://studentlife.mit.edu/get\\_support](http://studentlife.mit.edu/get_support)
- Miranda Gonzalez, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad* . Madrid: Delta Publicaciones.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: NY The Free Press.
- Rankings, W. U. (14 de Agosto de 2014). *Raking Académico de las Universidades del Mundo*. Obtenido de <http://www.shanghairanking.com/es/index.html>
- São-Paulo. (Marzo de 2015). *USP - Universidade de São Paulo | Universidade pública, autarquia ligada à Secretaria de Estado de Ensino Superior de São Paulo*. Obtenido de <http://www5.usp.br/>

- SENESCYT. (2015). *Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación | Ecuador*. Obtenido de <http://www.educacionsuperior.gob.ec/>
- Stanford, U. (Marzo de 2015). *About Stanford University*. Obtenido de <http://www.stanford.edu/about>
- Stanford, U. (Marzo de 2015). *Administrative Services | University IT*. Obtenido de <https://itservices.stanford.edu/organization/admin>
- Stanford, U. (Marzo de 2015). *Events and exhibits | Stanford University Libraries*. Obtenido de <http://library.stanford.edu/events>
- Stanford, U. (Marzo de 2015). *Valerie Kiszka, Academic Operations Manager | Department of Classics*. Obtenido de <https://classics.stanford.edu/people/valerie-kiszka-academic-operations-manager>
- Toronto. (Marzo de 2015). *Assistance*. Obtenido de <http://www.communitysafety.utoronto.ca/assistance.htm>
- Toronto. (Marzo de 2015). *Our services and facilities | University of Toronto Libraries*. Obtenido de <https://onesearch.library.utoronto.ca/services-and-facilities-persons-disabilities>
- UBA. (Marzo de 2015). *UBA Salud*. Obtenido de <http://www.uba.ar/ubasalud/contenidos.php?id=5>
- UBA. (Marzo de 2015). *UBA: Programa Universidad y Discapacidad > acerca del programa*. Obtenido de <http://www.uba.ar/extension/universidadydiscapacidad/acercade/index.php>
- UNAM. (Marzo de 2015). *Recursos para usuarios : Acceso Remoto*. Obtenido de <http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/acceso-remoto/preguntas-frecuentes>
- UNAM. (Marzo de 2015). *Vinculación - Alumnos:*. Obtenido de <http://www.unam.mx/pagina/es/66/vinculacion-alumnos>

USFQ. (2015). *SIME - Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de [http://www.usfq.edu.ec/sobre\\_la\\_usfq/servicios/salud/sime/Paginas/default.aspx](http://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/salud/sime/Paginas/default.aspx)

Wikipedi. (03 de Julio de 2015). *Universidad Nacional Autónoma de México - Wikipedia, la enciclopedia libre*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_Nacional\\_Aut%C3%B3noma\\_de\\_M%C3%A9xico](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Nacional_Aut%C3%B3noma_de_M%C3%A9xico)

Wikipedia. (Junio de 2015). *Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais – Wikipédia, a enciclopédia livre*. Obtenido de [https://pt.wikipedia.org/wiki/Bibliotecas\\_da\\_Universidade\\_Federal\\_de\\_Minas\\_Gerais](https://pt.wikipedia.org/wiki/Bibliotecas_da_Universidade_Federal_de_Minas_Gerais)

Wikipedia. (01 de Julio de 2015). *Universidad de Buenos Aires - Wikipedia, la enciclopedia libre*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_de\\_Buenos\\_Aires](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_Buenos_Aires)

Wikipedia. (01 de Julio de 2015). *Universidad de São Paulo - Wikipedia, la enciclopedia libre*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_de\\_S%C3%A3o\\_Paulo#Biblioteca](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_S%C3%A3o_Paulo#Biblioteca)

Wikipedia. (Julio de 2015). *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_de\\_Harvard](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_Harvard)

Zuluaga, M., & Mora, G. (2005). *Diccionario de logística y negocios internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.