

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 departamentos 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**