



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:  
MAGISTER EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. MENCIÓN  
FINANZAS

**TÍTULO:**

**“EL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO  
2014.”**

**AUTORA:**

González Bautista María Gabriela

**TUTOR:**

Eco. Mauricio Zurita Mgs.

RIOBAMBA-ECUADOR

2016

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Pequeñas y Medianas Empresas con el tema: **“EL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2014”** ha sido realizado por María Gabriela González Bautista, el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 10 de Junio del 2016.



Tutor

## AUTORÍA

Yo María Gabriela González Bautista con cédula de identidad N° 060429287- 0 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble, with a horizontal line extending to the right.

*María Gabriela González Bautista*

060429287- 0

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, y por haber puesto en mi camino a las personas que han sido mi soporte y compañía durante la realización de este trabajo de investigación.

Agradezco de manera especial a mi familia por ser el eje primordial para cumplir mis sueños y por estar conmigo en todo momento.

A mi tutor Econ. Mauricio Zurita quien me brindó su asesoramiento y apoyo incondicional en el desarrollo de este proyecto.

Al Econ. Cesar Moreno y Econ. Mauricio Rivera por sus consejos y motivación para cumplir con este sueño anhelado.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo en la realización de este trabajo, por todo el cariño brindado hacia mi persona.

*María Gabriela González Bautista*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Con mucho amor a mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mí querida Carrera de Economía para que este trabajo contribuya a mejorar la calidad en el servicio y alcanzar la anhelada acreditación.

*María Gabriela González Bautista*

## ÍNDICE

Contenido	No.
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL AUTOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
RESUMEN .....	xx
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO .....	1
1.1 Antecedentes de investigaciones anteriores.....	1
1.2 Fundamentación científica.....	4
1.2.1 Fundamentación Epistemológica .....	4
1.2.1.1. El enfoque Taylor Fordista .....	4
1.2.1.2. El enfoque técnico de la calidad .....	5
1.2.1.3. Aseguramiento de la calidad.....	6
1.2.1.4. Company wide quality control.....	7
1.2.1.5. Modelo de Ishikawa.....	7
1.3. Fundamentación legal .....	8
1.3.1. La Constitución de la República del Ecuador.....	8
1.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir .....	9
1.3.3 Ley Orgánica de Educación Superior .....	9
1.3.4 Ley orgánica de defensa al consumidor.....	10
1.4. Fundamentación teórica .....	11

1.4.1. Calidad .....	11
1.4.1.1. Evaluación de la calidad .....	12
1.4.2. Servicio .....	12
1.4.3. Calidad del servicio .....	12
1.4.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio .....	13
1.4.4. Modelos de medición de la calidad.....	13
1.4.4.1. La Escuela Nórdica.....	13
1.4.4.2. Modelo de los tres componentes.....	15
1.4.4.3. El modelo SERVPERF .....	16
1.4.4.4. El modelo de Desempeño Evaluado .....	16
1.4.4.5. El modelo SERVQUAL.....	17
1.4.4.5.1. El cuestionario SERVQUAL .....	17
Dimensiones de la Escala SERVQUAL .....	19
1.4.4.6. Análisis comparativo .....	20
1.4.5. El cliente interno .....	21
1.4.5.1. Instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente interno.....	21
CAPÍTULO II.....	22
2. METODOLOGÍA.....	22
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	22
2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	22
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
2.4.1. Población .....	23
2.4.2. Muestra .....	23
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	23
2.5.1. TÉCNICAS .....	23
2.5.2. INSTRUMENTOS.....	24

2.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS. ....	24
4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	29
4.1. ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES (PERCEPCIÓN DEL SERVICIO).....	29
4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH .....	71
4.3. EL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH PERÍODO 2014. ....	110
4.3.1. Introducción .....	110
4.3.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH. ....	111
4.4. COMPROBACION DE LA HIPOTESIS .....	129
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	130
5.1. CONCLUSIONES .....	130
5.2. RECOMENDACIONES .....	131
BIBLIOGRAFÍA .....	132

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>N° de página</b>
<b>FIGURA 1:</b> El enfoque Taylor Fordista .....	4
<b>FIGURA 2:</b> El enfoque técnico de la calidad .....	5
<b>FIGURA 3:</b> Aseguramiento de la calidad.....	6
<b>FIGURA 4:</b> Company wide quality control.....	7
<b>FIGURA 5:</b> Dimensiones de la calidad de servicio.....	13
<b>FIGURA 6:</b> Modelo del imagen .....	14
<b>FIGURA 7:</b> Componentes del modelo .....	15
<b>FIGURA 8:</b> Escala SERVQUAL.....	18

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>N° de página</b>
<b>CUADRO 1:</b> ¿La infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo es adecuada?.....	29
<b>CUADRO 2:</b> ¿Las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía son adecuadas para procesos de enseñanza - aprendizaje?.....	30
<b>CUADRO 3:</b> ¿Considera usted que las aulas de la carrera de Economía son adecuadas para los procesos de enseñanza- aprendizaje? .....	31
<b>CUADRO 4:</b> ¿Los medios audiovisuales de la Carrera de Economía son modernos y adecuados?.....	32
<b>CUADRO 5:</b> ¿Los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera tales como: biblioteca, internet complementan adecuadamente la formación profesional? ...	33
<b>CUADRO 6:</b> Los equipos tecnológicos de apoyo (proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas.....	34
<b>CUADRO 7:</b> Las aulas de la carrera de Economía disponen de equipamiento y mobiliario adecuado. ....	35
<b>CUADRO 8:</b> La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado.....	36
<b>CUADRO 9:</b> Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje. ....	37
<b>CUADRO 10:</b> La carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados.....	38
<b>CUADRO 11:</b> ¿Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria? .....	39
<b>CUADRO 12:</b> Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas. ....	40
<b>CUADRO 13:</b> ¿Considera usted que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones?.....	41
<b>CUADRO 14:</b> ¿Los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases?.....	42
<b>CUADRO 15:</b> ¿Los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes?.....	43

<b>CUADRO 16:</b> ¿La Carrera de Economía cuenta con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual? .....	44
<b>CUADRO 17:</b> El nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta. ....	45
<b>CUADRO 18:</b> ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes?.....	46
<b>CUADRO 19:</b> ¿La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente? .....	47
<b>CUADRO 20:</b> ¿La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas?.....	48
<b>CUADRO 21:</b> Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc. ....	49
<b>CUADRO 22:</b> ¿Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados? .....	50
<b>CUADRO 23:</b> ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos? .....	51
<b>CUADRO 24:</b> ¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases?.....	52
<b>CUADRO 25:</b> Considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente.....	53
<b>CUADRO 26:</b> ¿La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral? .....	54
<b>CUADRO 27:</b> Los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada. ....	55
<b>CUADRO 28:</b> Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada.....	56
<b>CUADRO 29:</b> Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan).....	57
<b>CUADRO 30:</b> Considera que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos .....	58
<b>CUADRO 31:</b> La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada. ....	59
<b>CUADRO 32:</b> ¿La Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites? .....	60

<b>CUADRO 33:</b> Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada. ....	61
<b>CUADRO 34:</b> Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas. ....	62
<b>CUADRO 35:</b> El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que desarrollan es el adecuado. ....	63
<b>CUADRO 36:</b> ¿El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan? .....	64
<b>CUADRO 37:</b> El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado. ....	65
<b>CUADRO 38:</b> El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado. ....	66
<b>CUADRO 39:</b> En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos. ....	67
<b>CUADRO 40:</b> En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada. ....	68
<b>CUADRO 41:</b> Los docentes de la Carrera de Economía realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos. ....	69
<b>CUADRO 42:</b> Considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje. ....	70
<b>CUADRO 43:</b> Profesión .....	71
<b>CUADRO 44:</b> Género .....	72
<b>CUADRO 45:</b> Docentes a nombramiento en la Carrera de Economía .....	73
<b>CUADRO 46:</b> Docentes a Contrato en la Carrera de Economía .....	74
<b>CUADRO 47:</b> Docentes con el título de Especialista.....	75
<b>CUADRO 48:</b> Título de Especialización .....	76
<b>CUADRO 49:</b> Concluido .....	77
<b>CUADRO 50:</b> Magister .....	78
<b>CUADRO 51:</b> Título de Maestría .....	79
<b>CUADRO 52:</b> Concluido .....	80
<b>CUADRO 53:</b> Doctorado (PHD) .....	81
<b>CUADRO 54:</b> Nombre (Título de Doctorado) .....	82
<b>CUADRO 55:</b> Concluido .....	83
<b>CUADRO 56:</b> ¿Pasó por un proceso de selección antes de incorporarse a la planta docente de la carrera? .....	84

<b>CUADRO 57:</b> Dominio teórico de los temas de los cursos que tendría a su cargo.....	85
<b>CUADRO 58:</b> Experiencia profesional en los temas de los cursos que tendría a su cargo. .....	86
<b>CUADRO 59:</b> Capacidad pedagógica .....	87
<b>CUADRO 60:</b> Documentación de Respaldo.....	88
<b>CUADRO 61:</b> ¿Ha realizado alguna publicación en los últimos 2 años? (artículos en revistas indexadas, artículos en revistas especializadas, artículos en conferencias especializadas, libros, capítulos de libros, manuales).....	89
<b>CUADRO 62:</b> ¿Actualmente ocupa algún cargo laboral fuera de la docencia universitaria?.....	90
<b>CUADRO 63:</b> Cargo.....	91
<b>CUADRO 64:</b> Tiempo en el Cargo.....	92
<b>CUADRO 65:</b> Organización .....	93
<b>CUADRO 66:</b> ¿Ha participado en actividades de capacitaciones académicas organizadas por la carrera, dirigidas a su perfeccionamiento académico, profesional? .....	94
<b>CUADRO 67:</b> El equipamiento de las aulas es adecuado. ....	95
<b>CUADRO 68:</b> Apertura y limpieza de las aulas es adecuada. ....	96
<b>CUADRO 69:</b> La implementación de laboratorios y/o talleres son modernos y adecuados. .....	97
<b>CUADRO 70:</b> La implementación de la biblioteca es adecuada. ....	98
<b>CUADRO 71:</b> El equipamiento informático es adecuado. ....	99
<b>CUADRO 72:</b> La carrera dispone de espacios de trabajo (salas de estudio, salas de reuniones, oficinas) adecuados. ....	100
<b>CUADRO 73:</b> El espacio físico de las aulas es adecuado. ....	101
<b>CUADRO 74:</b> La Carrera de Economía cuenta con espacios físicos de descanso adecuados.....	102
<b>CUADRO 75:</b> Distribución de la carga horaria es adecuada.....	103
<b>CUADRO 76:</b> El distributivo de materias para dictar es adecuado.....	104
<b>CUADRO 77:</b> La comunicación intrafacultad es adecuada. ....	105
<b>CUADRO 78:</b> La Remuneración recibida por sus actividades docentes es adecuada. ....	106
<b>CUADRO 79:</b> Atención de personal administrativo es adecuada. ....	107
<b>CUADRO 80:</b> Temas de capacitación académica recibidos.....	108
<b>CUADRO 81:</b> Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Economía a partir de la aplicación del Modelo SERVQUAL.....	111

<b>CUADRO 82:</b> Elementos Tangibles de la Carrera de Economía de la UNACH .....	114
<b>CUADRO 83:</b> Fiabilidad de la Carrera de Economía de la UNACH.....	117
<b>CUADRO 84:</b> Capacidad de Respuesta de la Carrera de Economía de la UNACH ...	119
<b>CUADRO 85:</b> Seguridad de la Carrera de Economía de la UNACH.....	122
<b>CUADRO 86:</b> Empatía de la Carrera de Economía de la UNACH.....	123
<b>CUADRO 87:</b> Satisfacción Específica de la Carrera de Economía de la UNACH.....	126

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráficos</b>	<b>N° de página</b>
<b>GRÁFICO 1:</b> ¿La infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo es adecuada?.....	29
<b>GRÁFICO 2:</b> ¿Las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía son adecuadas para procesos de enseñanza - aprendizaje? .....	30
<b>GRÁFICO 3:</b> ¿Considera usted que las aulas de la carrera de Economía son adecuadas para los procesos de enseñanza- aprendizaje? .....	31
<b>GRÁFICO 4:</b> ¿Los medios audiovisuales de la Carrera de Economía son modernos y adecuados?.....	32
<b>GRÁFICO 5:</b> ¿Los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera tales como: biblioteca, internet complementan adecuadamente la formación profesional? ...	33
<b>GRÁFICO 6:</b> Los equipos tecnológicos de apoyo (proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas.....	34
<b>GRÁFICO 7:</b> Las aulas de la carrera de Economía disponen de equipamiento y mobiliario adecuado.....	35
<b>GRÁFICO 8:</b> La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado. ....	36
<b>GRÁFICO 9:</b> Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje. ....	37
<b>GRÁFICO 10:</b> La carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados.....	38
<b>GRÁFICO 11:</b> ¿Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria? .....	39
<b>GRÁFICO 12:</b> Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas. ....	40
<b>GRÁFICO 13:</b> ¿Considera usted que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones?.....	41
<b>GRÁFICO 14:</b> ¿Los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases?.....	42

<b>GRÁFICO 15:</b> ¿Los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes? .....	43
<b>GRÁFICO 16:</b> ¿La Carrera de Economía cuenta con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual? .....	44
<b>GRÁFICO 17:</b> El nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta. ....	45
<b>GRÁFICO 18:</b> ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes?.....	46
<b>GRÁFICO 19:</b> La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente. ....	47
<b>GRÁFICO 20:</b> ¿La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas?.....	48
<b>GRÁFICO 21:</b> Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc. ....	49
<b>GRÁFICO 22:</b> ¿Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados? .....	50
<b>GRÁFICO 23:</b> ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos? .....	51
<b>GRÁFICO 24:</b> ¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases?.....	52
<b>GRÁFICO 25:</b> Considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente.....	53
<b>GRÁFICO 26:</b> ¿La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral? .....	54
<b>GRÁFICO 27:</b> Los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada. ....	55
<b>GRÁFICO 28:</b> Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada.....	56
<b>GRÁFICO 29:</b> Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan).....	57
<b>GRÁFICO 30:</b> Considera que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos. ....	58
<b>GRÁFICO 31:</b> La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada. ....	59

<b>GRÁFICO 32:</b> ¿La Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites?.....	60
<b>GRÁFICO 33:</b> Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada. ....	61
<b>GRÁFICO 34:</b> Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas. ....	62
<b>GRÁFICO 35:</b> El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que desarrollan es el adecuado. ....	63
<b>GRÁFICO 36:</b> ¿El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan? .....	64
<b>GRÁFICO 37:</b> El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado. ....	65
<b>GRÁFICO 38:</b> El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado. ....	66
<b>GRÁFICO 39:</b> En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos. ....	67
<b>GRÁFICO 40:</b> En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada. ....	68
<b>GRÁFICO 41:</b> Los docentes de la Carrera de Economía realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos. ....	69
<b>GRÁFICO 42:</b> Considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje.....	70
<b>GRÁFICO 43:</b> Profesión .....	71
<b>GRÁFICO 44:</b> Género .....	72
<b>GRÁFICO 45:</b> Docentes a nombramiento en la Carrera de Economía.....	73
<b>GRÁFICO 46:</b> Docentes a Contrato en la Carrera de Economía .....	74
<b>GRÁFICO 47:</b> Docentes con el título de Especialista .....	75
<b>GRÁFICO 48:</b> Título de Especialización.....	76
<b>GRÁFICO 49:</b> Concluído.....	77
<b>GRÁFICO 50:</b> Magister .....	78
<b>GRÁFICO 51:</b> Título de Maestría.....	79
<b>GRÁFICO 52:</b> Concluído.....	80
<b>GRÁFICO 53:</b> Doctorado (PHD).....	81
<b>GRÁFICO 54:</b> Nombre (Título de Doctorado) .....	82
<b>GRÁFICO 55:</b> Concluído.....	83

<b>GRÁFICO 56:</b> ¿Pasó por un proceso de selección antes de incorporarse a la planta docente de la carrera? .....	84
<b>GRÁFICO 57:</b> Dominio teórico de los temas de los cursos que tendría a su cargo. ....	85
<b>GRÁFICO 58:</b> Experiencia profesional en los temas de los cursos que tendría a su cargo. ....	86
<b>GRÁFICO 59:</b> Capacidad pedagógica .....	87
<b>GRÁFICO 60:</b> Documentación de Respaldo .....	88
<b>GRÁFICO 61:</b> ¿Ha realizado alguna publicación en los últimos 2 años? (artículos en revistas indexadas, artículos en revistas especializadas, artículos en conferencias especializadas, libros, capítulos de libros, manuales).....	89
<b>GRÁFICO 62:</b> ¿Actualmente ocupa algún cargo laboral fuera de la docencia universitaria?.....	90
<b>GRÁFICO 63:</b> Cargo .....	91
<b>GRÁFICO 64:</b> Tiempo en el Cargo .....	92
<b>GRÁFICO 65:</b> Organización.....	93
<b>GRÁFICO 66:</b> ¿Ha participado en actividades de capacitaciones académicas organizadas por la carrera, dirigidas a su perfeccionamiento académico, profesional? .	94
<b>GRÁFICO 67:</b> El equipamiento de las aulas es adecuado. ....	95
<b>GRÁFICO 68:</b> Apertura y limpieza de las aulas es adecuada.....	96
<b>GRÁFICO 69:</b> La implementación de laboratorios y/o talleres son modernos y adecuados.....	97
<b>GRÁFICO 70:</b> La implementación de la biblioteca es adecuada.....	98
<b>GRÁFICO 71:</b> El equipamiento informático es adecuado.....	99
<b>GRÁFICO 72:</b> La carrera dispone de espacios de trabajo (salas de estudio, salas de reuniones, oficinas) adecuados. ....	100
<b>GRÁFICO 73:</b> El espacio físico de las aulas es adecuado .....	101
<b>GRÁFICO 74:</b> La Carrera de Economía cuenta con espacios físicos de descanso adecuados.....	102
<b>GRÁFICO 75:</b> Distribución de la carga horaria es adecuada. ....	103
<b>GRÁFICO 76:</b> El distributivo de materias para dictar es adecuado. ....	104
<b>GRÁFICO 77:</b> La comunicación intrafacultad es adecuada. ....	105
<b>GRÁFICO 78:</b> La Remuneración recibida por sus actividades docentes es adecuada. ....	106
<b>GRÁFICO 79:</b> Atención de personal administrativo es adecuada.....	107

<b>GRÁFICO 80:</b> Temas de capacitación académica recibidos. ....	108
<b>GRÁFICO 81:</b> Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Economía a partir de la aplicación del Modelo SERVQUAL. ....	111
<b>GRÁFICO 82:</b> Elementos Tangibles de la Carrera de Economía de la UNACH.....	116
<b>GRÁFICO 83:</b> Fiabilidad de la Carrera de Economía de la UNACH .....	118
<b>GRÁFICO 84:</b> Capacidad de Respuesta de la Carrera de Economía de la UNACH..	121
<b>GRÁFICO 85:</b> Seguridad de la Carrera de Economía de la UNACH .....	122
<b>GRÁFICO 86:</b> Empatía de la Carrera de Economía de la UNACH .....	125
<b>GRÁFICO 87:</b> Satisfacción Específica de la Carrera de Economía de la UNACH ...	128

## RESUMEN

Este trabajo está dirigido a valorar la calidad del servicio en función a la aplicación del modelo SERVQUAL, éste se basa en un análisis de la percepción versus la expectativa del servicio. En el caso de los estudiantes al ser clientes internos se pudo aplicar dicha metodología, mientras que para los docentes al ser clientes externos se realizó un cuestionario en función a sus necesidades.

El trabajo está dividido en cinco capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I. Marco teórico, se compone por conceptos, características, teorías, lineamientos que sustentan al Modelo Servqual y aspectos orientados al nivel de satisfacción.

El capítulo II, Se refiere a la metodología aplicada en la investigación, dentro de la cual se encuentran los métodos, la población y muestra, y finalmente las técnicas para el análisis y discusión de resultados.

El Capítulo III, Lineamientos alternativos, se establecen los principales aspectos de la propuesta, siendo esta un manual de procedimientos para la carrera de Economía.

El capítulo IV Análisis y discusión de Resultados, cabe destacar que se han aplicado encuestas a docentes y estudiantes para medir su percepción y expectativa acerca del servicio. Posterior a la aplicación de dichos instrumentos se realizó el análisis por pregunta y por dimensión del cuestionario SERVQUAL.

El capítulo V Conclusiones y Recomendaciones. En función a los objetivos declarados se establecieron las conclusiones y recomendaciones.



## ABSTRACT

This research provides an assessment of service quality using the SERVQUAL model which is an analysis of perception versus expectation of service. The document is divided into five chapters.

The first chapter presents the theoretical framework which includes the concepts, characteristics, theories, guidelines underpinning the SERVQUAL model, and the oriented aspects of satisfaction.

Chapter Two provides the methodology used in the investigation which includes research methods, the population and sample evaluated, analysis techniques, and discussion of results.

Chapter Three presents the guidelines of the research and the procedures manual that was used in this investigation.

Chapter Four provides the analysis of the results and a discussion of the research findings.

Chapter Five presents the research conclusions and recommendations.

Additionally, the organizational philosophy, organizational chart, process map, value chain, and functions and procedures are presented.

Reviewed by:

X

Lcda. Andrea Sofia Ribadeneira V.



July 12, 2016.

## **JUSTIFICACIÓN**

El modelo SERVQUAL “Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Esta evaluación requiere de la aplicación del cuestionario SERVQUAL que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.”, La razón por la cual se empleó esta metodología es porque utiliza excelentes parámetros para medir la calidad del servicio, cabe destacar que también se realizó una propuesta alternativa que consistió en un manual de procedimientos para la carrera.

En base a una investigación realizada por (MORENO, 2012). A nivel país, la oferta académica de la carrera de Economía es amplia ya que existen 92 opciones para estudiar esto pone en evidencia la importancia de implementar mejoras que vayan en beneficio de los bachilleres interesados en integrarse a esta carrera en la UNACH y obtener un título de pregrado enfocado en la ciencia económica.

Se evidencia la necesidad de cumplir con las exigencias del mercado educativo para seguir ofertando el servicio. Por lo que es necesario analizar la problemática de los clientes internos y externos. Y proponer lineamientos para que el nivel de satisfacción valorado por los estudiantes y docentes mejore.

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Antecedentes de investigaciones anteriores**

En relación a los antecedentes vinculados con el tema de investigación se pueden citar los siguientes:

En la tesis “La calidad del servicio que brinda la escuela de postgrado de la armada EPAR” del autor Joel Mena para la Escuela de Postgrado de la Armada se muestra como la calidad de servicio está vinculada a la percepción y a las expectativas, la investigación se la realiza a ciento dieciséis alumnos de la Maestría en Táctica Naval, semipresencial, período 2007 – 2009, para la recolección de información se aplicó una encuesta, la cual se cuantificó mostrando los siguientes resultados: en relación al componente de accesibilidad existe insatisfacción, principalmente en cuanto a los estudiantes con la conectividad de la plataforma, el componente tangibilidad requiere mejoras específicamente en las instalaciones físicas y pagina web, al analizar la fiabilidad se observó una ligera desviación en los datos indicando que las percepciones fueron menores a las expectativas, en cuanto a la capacidad de respuesta se identificó 2 puntos de diferencia, los estudiantes demandan respuestas seguras y en el tiempo ofrecido para satisfacer sus requerimientos, en seguridad se reconoce una satisfacción por debajo de lo esperado específicamente en cuanto a las operaciones realizadas en el sitio web en aspectos como el registro, tiempo de respuesta y seguridad de la información, el último componente analizado considerando el cuestionario servqual es la empatía y se reconoció la necesidad de procurar entender necesidades como la disponibilidad y un mayor conocimiento de las funciones al atender a los alumnos. Por lo que se concluye que en la Escuela de Postgrado de la Armada se requiere mejoras en el servicio al cliente ofrecido, para disminuir las diferencias entre lo observado y percibido. (Mena, 2009)

La investigación Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana de los autores Mejías, A., Teixeira, J. Rodríguez, J.; Arzola, M. expuesta en Octava LACCEI Conferencia Latinoamericana y del Caribe de Ingeniería y Tecnología, evalúa la calidad de los servicios no académicos en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, para contrastar la percepción de los estudiantes versus el servicio recibido, en la presente investigación, realizada a 115 estudiantes, se aplicó el modelo Servqual, previamente aplicando el alfa de cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento y con esta línea base se diseñaron estrategias a manera de propuesta utilizando la matriz FODA y el diagrama IP(importancia – desempeño). En esta investigación se diseñó una escala basada en Servqual a la cual se la denominó servqualing, esta adaptación sumo otras variables con el fin de ajustarse a las necesidades de la institución, el valor obtenido en relación al nivel de servicio fue de 2,893 que representa un 41,33% y teniendo en consideración la aplicación de la escala de Likert este resultado indica un servicio regular, lo que comprueba que los servicios ofrecidos por la universidad deben ser mejorados, se considera además que fue de mucha utilidad la aplicación del diagrama importancia – desempeño pues permitió identificar específicamente que criterios deben ser mejorados considerado tanto la importancia como el desempeño, y el FODA fue utilizado para el diseño de estrategias para mejorar la calidad de servicio. (Mejia et al, 2010)

En el paper “La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales”, de la autora, Carmen María Salvador Ferrer utiliza la herramienta servqual para medir el nivel de satisfacción del cliente, aplicando un instrumento a 223 usuarios de los servicios universitarios de los cuales la diferencia de genero mujeres varones fue 70 – 30 respectivamente, la mayoría estudiantes, con una media de 22 años, esta investigación se realizó en servicios no docentes como conserjería, cafetería, biblioteca y secretaria, considerándolas actividades excluyentes una de otras en relación a las habilidades necesarias en cada una de estas, para el análisis se consideró la utilización de medias y desviación estándar, análisis factorial entre otros, y se determinó que la limpieza es uno de los criterios bien valorados con una media de 3,92 con desviación de 1,54, seguida por las variables “conocido” con media de 3,77 y desviación de 1,18 “bien equipado” con

media de 3,68, desviación de 1,05 y “ rápido” con media de 3,51, desviación de 1,19 por lo que se aprecia que además de los elementos tangibles los usuarios dan importancia a aspectos como la limpieza y una rápida atención. En la investigación también se indagó sobre las características del personal identificando a la amabilidad con la media más alta 4,07 seguidas por 2 “cortesía, discreción y cercanía” con medias superior al 3,75%, en relación a los hallazgos se muestra que el usuario genera una percepción favorable cuando existen aspectos tangibles adecuados y comportamientos específicos como cortesía y responsabilidad. (Salvador, 2005)

En la investigación “Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas” de Hernaldo Reinoso y Blas Araneda, muestran como el análisis de clima organizacional es considerada un instrumento de la administración, para la investigación utilizan 2 encuestas basadas en el modelo servqual, considerando la escala de Likert, como resultados se obtuvieron bases para definir indicadores para evaluar el clima organizacional, el instrumento fue aplicado a 153 trabajadores con características similares de trabajo, y como resultado integral obtuvo un clima organizacional del 87% identificando la mayor diferencia entre la percepción y expectativa en el componente apoyo, dentro de la investigación se recomienda el análisis profundo de las expectativas y tratar de definir nuevas dimensiones y en relación al modelo servqual definir el porqué de la existencia de brechas con el fin de poder diseñar estrategias que permitan mejorar la gestión organizacional del área de estudio. (Reinoso & Araneda, 2007)

Como se puede observar en las investigaciones anteriores el modelo servqual es una herramienta ampliamente utilizada para determinar el nivel de satisfacción de la atención recibida por parte de los clientes externos, las investigaciones también consideran al diseñar las encuestas aplicar la escala de Likert, la cual les permite validar al instrumento mediante la aplicación de herramientas como el alfa de Cronbach.

## 1.2 Fundamentación científica

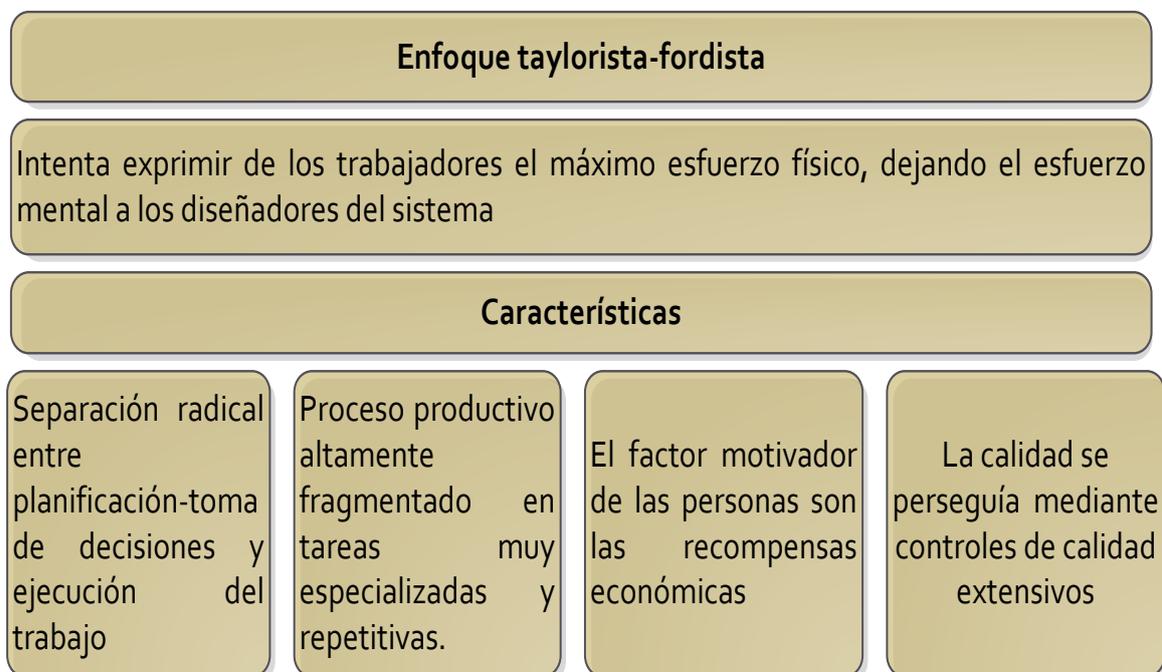
### 1.2.1 Fundamentación Epistemológica

En relación a las fundamentación epistemológica, la misma se basa en las raíces de la calidad orientada a las personas, examinando conceptos y raíces históricas, considerando la gestión del talento humano, a continuación se muestran algunos enfoques.

#### 1.2.1.1. El enfoque Taylor Fordista

El enfoque de Taylor y Ford, no considera al trabajador como ente representativo para las decisiones de la empresa, si no netamente como fuerza laboral, motivado únicamente por recompensas económicas.

**Figura 1: El enfoque Taylor Fordista**



**Fuente:** (Camisón, Cruz, & González, 2006)

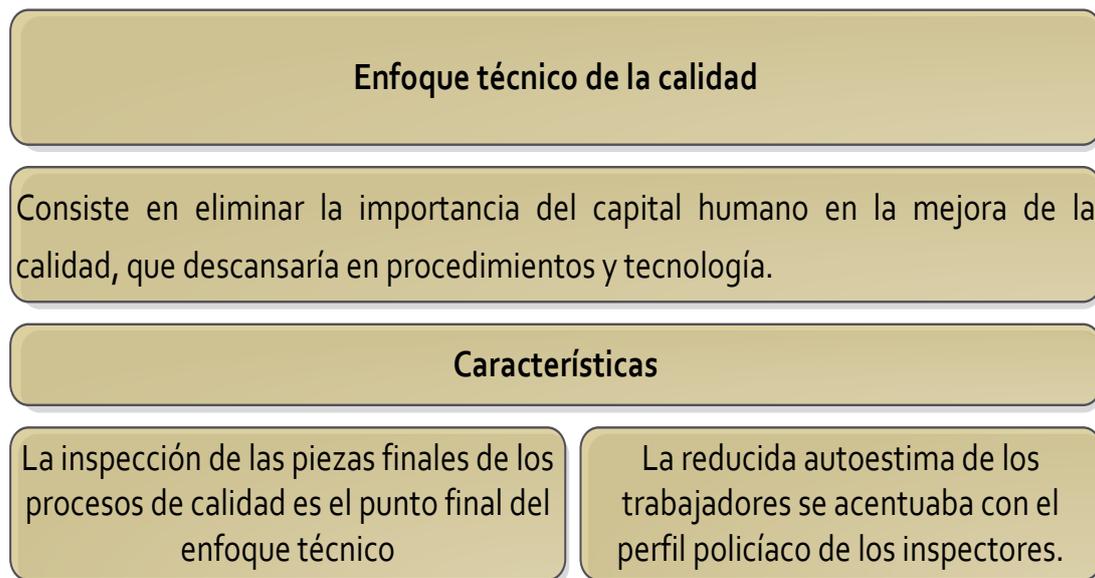
**Elaboración:** Gabriela González

Este enfoque es uno de los primeros paradigmas de gestión de empresas en relación al talento humano, el mismo funcionó para muchas empresas, las cuales utilizaron la producción a escala para la reducción de costos, por lo que las tareas repetitivas fueron una característica básica, pues mejoraba la eficiencia sin considerar a los empleados.

### 1.2.1.2. El enfoque técnico de la calidad

El enfoque técnico de la calidad está basado en el modelo tradicional, por lo que tampoco se le da importancia al factor humano, y su paradigma principal está direccionado a que la calidad relacionada a los procesos y la tecnología.

**Figura 2: El enfoque técnico de la calidad**



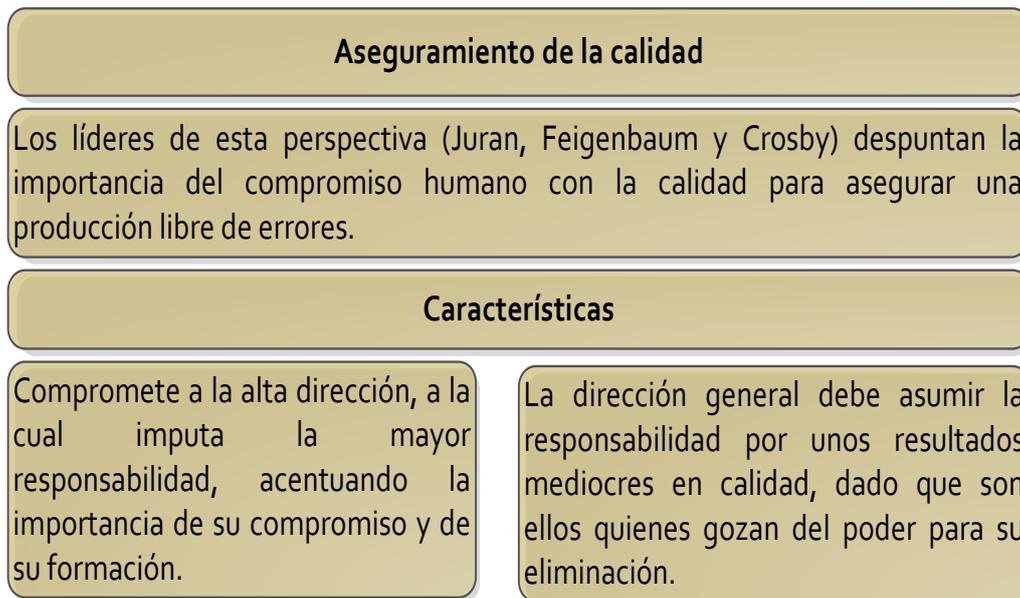
**Fuente:** (Camisón, Cruz, & González, 2006)

**Elaboración:** Gabriela González

### 1.2.1.3. Aseguramiento de la calidad

El enfoque del aseguramiento de la calidad, fue en parte el nacimiento de grandes personajes en relación a la calidad como Juran, Feigenbaum y Crosby.

**Figura 3: Aseguramiento de la calidad**



**Fuente:** (Camisón, Cruz, & González, 2006)

**Elaboración:** Gabriela González

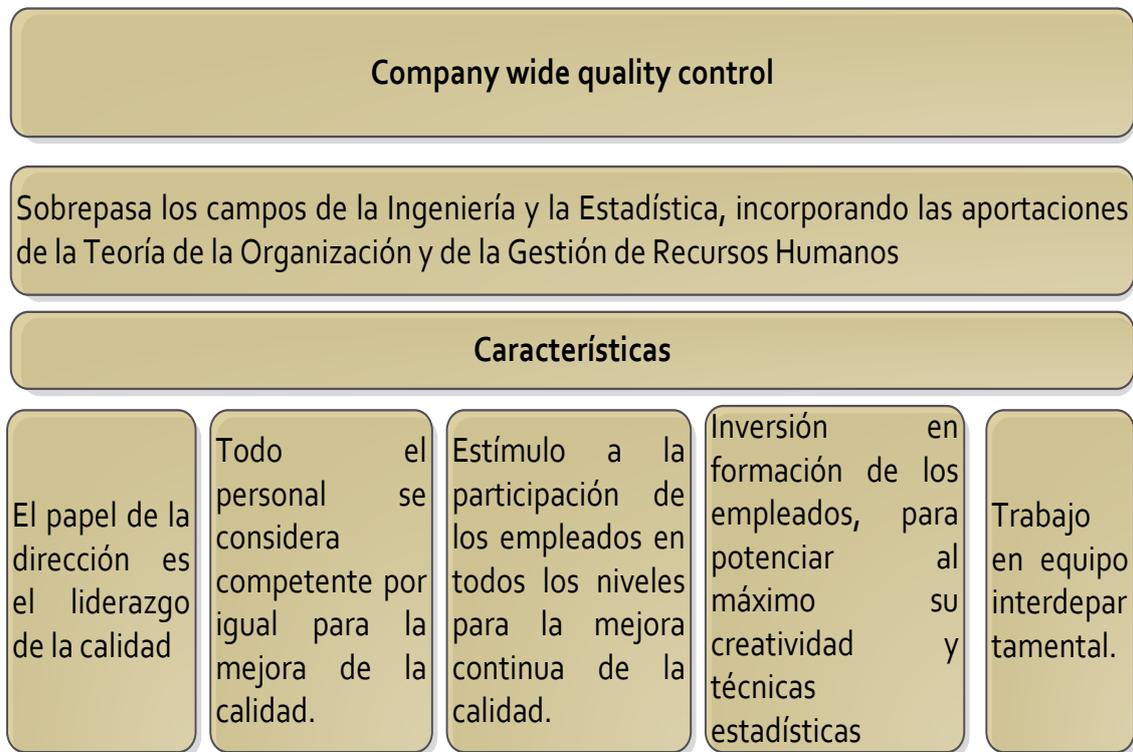
Este modelo además de dar una posición más relevante a los empleados, dentro de la organización, además de obligar a los gerentes a empoderarse de la responsabilidad en relación a la calidad.

A este enfoque le siguieron otros como, la Teoría de la Organización en 1920, el desarrollo organizativo entre 1960-1970, la teoría X-Y de Douglas McGregor en 1960 y la teoría Z de William Ouchi en 1981 principalmente.

#### 1.2.1.4. Company wide quality control

El control de calidad de la compañía, o por sus siglas en inglés CWQC es mucho más que aseguramiento de la calidad, al considerar factores específicos como son la capacitación de los empleados y el trabajo de los equipos con información de los otros departamentos lo que permite la colaboración entre los mismos.

**Figura 4: Company wide quality control**



**Fuente:** (Camisón, Cruz, & González, 2006)

**Elaboración:** Gabriela González

#### 1.2.1.5. Modelo de Ishikawa

Kaoru Ishikawa se pone más énfasis en los aspectos humanos en relación a la gestión de la calidad que en las estadísticas y se vuelve inclusivo en relación a todos los miembros

de la organización hacia la solución de problemas. Generó un método con 7 herramientas básicas de control de calidad: (Camisón, Cruz, & González, 2006)

1. Diagrama de casusa y efecto (Diagrama de Ishikawa)
2. Análisis de Pareto
3. Estratificación
4. Histogramas
5. Gráficos de control del proceso
6. Diagramas de dispersión
7. Hojas de recolección de datos.

Se debe considerar que sus métodos aunque tienen bases estadísticas estaban dirigido para que cualquier persona de la organización resuelva problemas y desarrolle sus capacidades.

Como se observa en la fundamentación epistemología recolectada y analizada existe desde el enfoque tradicional en el cual forzar al trabajador a un buen desempeño, pero en la actualidad se encuentran corrientes humanistas y cooperativas, de igual manera a través de los años, han existido personas relevantes en relación a la administración, gestión y calidad como: Taylor, Ford, Juan, Feingenbaum, Crosby, Douglas McGregor, William Ouchi, Ishikawa.

### **1.3. Fundamentación legal**

A continuación se detalla el marco legal que tiene pertinencia en relación al servicio, la calidad y la atención al cliente:

#### **1.3.1. La Constitución de la República del Ecuador**

La constitución en su sección novena, en relación a las Personas usuarias y consumidoras, en su artículo 52 indica crea el marco legal en relación a la calidad que deben recibir los usuarios en cuanto a bienes y servicios, además hace hincapié en que la información proporcionada del bien debe ser correcta, de igual manera en este artículo indica que

existirán mecanismos de control de calidad, procedimientos, sanciones, entre otras normativas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De igual manera en su artículo 53 menciona que deberán existir sistemas de medición de satisfacción de los usuarios y consumidores, en relación a los servicios públicos, además en el artículo 54 indica la responsabilidad civil y penal por la mala prestación de un servicio, por los defectos de un producto, o cuando exista publicidad engañosa. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Un aspecto de gran relevancia es la incorporación a la ley de las responsabilidades por la mala práctica de la profesión, poniendo énfasis en las que pongan en riesgo la vida de las personas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En el Capítulo sexto, Derechos de libertad, en el art. 66 en el numeral 25 el estado reconoce y garantizará “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”

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

El plan nacional del Buen Vivir en relación a la Diversificación productiva y seguridad económica. Dice que “La economía proporcionará un flujo de bienes y servicios que permitan la satisfacción sostenida y sustentable de las necesidades humanas de la población, con estabilidad y diversificación.” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

De igual manera menciona que una mayor eficiencia del servicio público, aumentará la productividad y la competitividad conjuntamente con otros factores como el uso de nuevas tecnologías y la generación de nuevas oportunidades de crecimiento e inclusión. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

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

La Ley Orgánica de Educación Superior “regula el sistema de educación superior en el país, a los organismos e instituciones que lo integran; determina derechos, deberes y

obligaciones de las personas naturales y jurídicas, y establece las respectivas sanciones por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Constitución y la Ley” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010)

En relación a la investigación, esta ley es fundamental, pues muestra muchas de las dimensiones que se pueden utilizar para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes considerando sus deberes y derechos, además de los docentes y personal administrativo.

#### **1.3.4 Ley orgánica de defensa al consumidor**

Esta ley es de orden público y de interés social y su objetivo es “normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes” (Ley orgánica de defensa al consumidor , 2000)

La ley en su artículo 4 sobre los derechos del consumidor indica que “Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:” (Ley orgánica de defensa al consumidor , 2000)

1. “Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos”
2. “Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad”
3. “Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad”
4. “Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar”
5. “Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida”

6. “Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales”
7. “Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos”
8. “Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”
9. “Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor”
10. “Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos”
11. “Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan”
12. “Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.”

#### **1.4. Fundamentación teórica**

##### **1.4.1. Calidad**

La calidad es un término subjetivo, considerando que cada persona tiene su propia definición, según la norma ISO 9000; 2005, se refiere al grado de cumplimiento de necesidades sobrentendidas y a veces ineludibles por parte de un ente que ofrece un legado de atributos que le diferencian. (International Organization for Standardization, 2005)

”El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010)

La calidad en un principio es subjetiva, al estar definida por cada usuario o cliente, pero la misma a través de la identificación de factores específicos, dimensiones y criterios se

la puede medir y cuantificar para poder crear un estándar el cual llene la mayor cantidad de expectativas.

#### **1.4.1.1. Evaluación de la calidad**

“La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010)

La evaluación de la calidad en el Ecuador, específicamente en las instituciones de educación superior es una necesidad prioritaria, la cual converge en procesos de acreditación, es decir en una validación de los diferentes componentes con el fin de certificar la calidad de la institución, debido a esto se considera a esta evaluación como proceso continuo al cual se le debe dar un seguimiento permanente.

#### **1.4.2. Servicio**

El servicio se puede definir como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”. (Sabatin, 1999)

#### **1.4.3. Calidad del servicio**

El concepto calidad de servicio ha variado desde el sentido objetivo hacia el subjetivo, netamente fundado en la percepción del cliente, es decir que el cliente es el que define lo que es calidad según su percepción. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

### 1.4.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio

En relación a la calidad del servicio, se pueden identificar cinco dimensiones clave:

**Figura 5: Dimensiones de la calidad de servicio**

Confiabilidad	Capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud.
Aseguramiento	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza.
Tangibles	Instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formas bien diseñadas fáciles de leer e interpretar.
Empatía	Grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los clientes.
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y prestarles un servicio oportuno.

**Fuente:** (Evans & Lindsay, 2008)

**Elaboración:** Gabriela González

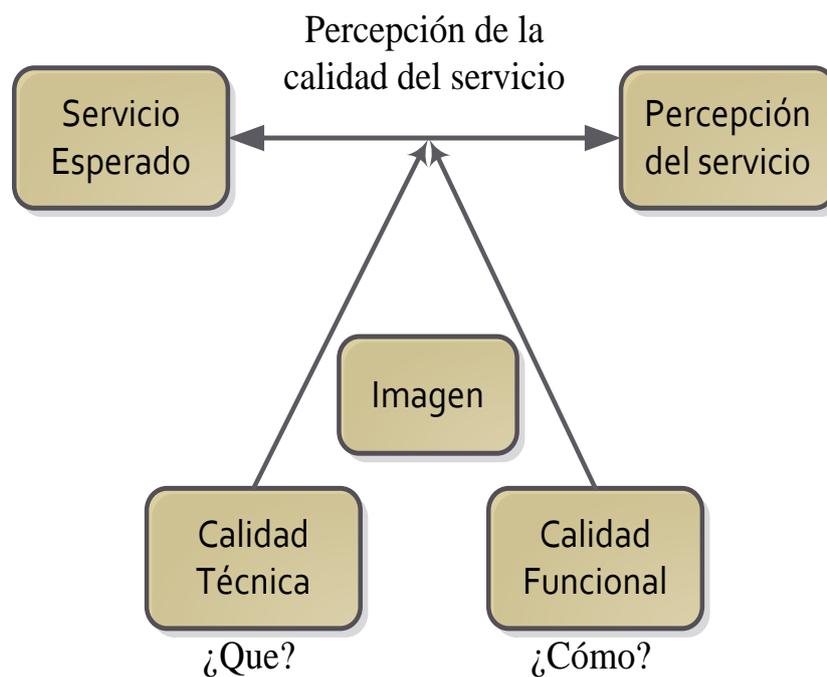
### 1.4.4. Modelos de medición de la calidad

#### 1.4.4.1. La Escuela Nórdica

El modelo de la Escuela Nórdica denominado también “el modelo de la imagen” diseñado por Gronross menciona que la calidad es la conjunción de aspectos técnicos y funcionales, los cuales tienen relación directa con la imagen corporativa. (Duque Oliva, 2005)

En este modelo el autor plantea una relación directa entre la forma y fondo de la colocación de un servicio es decir que los clientes percibirán calidad tanto con un buen un servicio en la relación a la tangibilidad como en aspectos subjetivos, por lo que la imagen corporativa es un criterio que posee peso, según el autor en relación a un buen servicio.

**Figura 6: Modelo del imagen**



**Fuente:** (Duque Oliva, 2005)  
**Elaborado por:** Gabriela González

En el gráfico se puede observar claramente como el modelo se basa en el “¿Qué?” y “¿Cómo?” se ofrece el servicio y su relación directa con la imagen de la empresa en relación al servicio esperado y a la percepción del cliente.

#### 1.4.4.2. Modelo de los tres componentes

El modelo de los tres componentes hace referencia al servicio previo a ser concedido al cliente, los elementos generales dependen de las necesidades del mercado y sus expectativas, así la empresa será la encargada de determinar las características a ofrecer. (Duque Oliva, 2005)

**Figura 7: Componentes del modelo**



**Fuente:** (Duque Oliva, 2005)

**Elaborado por:** Gabriela González

El componente que se refiere a ambiente que rodea al servicio se subdivide en perspectiva interna en relación a la cultura organizacional y la perspectiva externa se la direcciona a los aspectos físicos de la prestación del servicio. (Duque Oliva, 2005)

El modelo de los tres componentes presenta un esquema básico, pero en el desglose de los mismos se analizan factores externos e internos que son aspectos importantes en cualquier modelo, de igual manera en la aplicación de este modelo los diferentes autores proponen sus propios criterios principalmente en lo que se refiere al ambiente externo como símbolos, espacio y su función.

#### **1.4.4.3. El modelo SERVPERF**

Este modelo muy similar a la escala servqual se basa únicamente en la cuantificación de las percepciones, a diferencia del modelo base que lo hace tanto en las percepciones como en las expectativas, y se diferencia por la orientación de la evaluación y las preguntas del cuestionario. (Duque Oliva, 2005)

Del modelo servperf no se puede acotar mucho más de lo que se puede decir del modelo servqual, que es modelo a aplicar en la investigación, se debe considerar que es una variación de servqual, lo que da pautas de como variarlo sin que pierda validez, dado que en el caso la carrera de economía al ser parte de una institución universitaria tiene indicadores propios, en relación a: investigación, docencia, vinculación con la colectividad y administración.

#### **1.4.4.4. El modelo de Desempeño Evaluado**

Este modelo fue diseñado considerando aspectos del modelo servqual como:

- “Interpretación del concepto de expectativa”
- “Operativización de dicho concepto”
- “Valoración de modelos alternativos al SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio percibida”

Se plantea a partir de que un aumento entre la diferencia de las percepciones y las expectativas no esencialmente manifiesta un mayor nivel de calidad en relación a la percepción, como es el caso de Servqual, y su principal aportación dentro del modelo desempeño evaluado es la aplicación de calificaciones relativas en cada criterio según su importancia. (Duque Oliva, 2005)

El modelo de desempeño no define dimensiones, pero establece elementos de partida y don conceptualizaciones como son: “el modelo de desempeño evaluado (EP) y el modelo de calidad normalizada (NQ)”

#### **1.4.4.5. El modelo SERVQUAL**

El modelo servqual está diseñado con el fin de evaluar el servicio brindado al cliente, desde su perspectiva, teniendo como consigna principal para su base que un servicio de calidad viene dado cuando las percepciones equiparan o sobresalen sobre las expectativas que el cliente se hizo en relación a un producto o servicio, considerando algunos criterios, entre estos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

##### **1.4.4.5.1. El cuestionario SERVQUAL**

El cuestionario servqual es un instrumento a manera de escala de medición en relación a la calidad percibida en un servicio, formado a partir de las dimensiones de calidad, las cuales son calificadas en relación a la percepción y a la expectativa. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

**Figura 8: Escala SERVQUAL**

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Expectativa ( E )	Percepción ( P )
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	Equipamiento de aspecto moderno	1 a 5	1 a 5
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas		
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores		
	4	Elementos tangibles atractivos		
<b>FIABILIDAD</b>	5	Cumplimiento de las promesas	1 a 5	1 a 5
	6	Interés en la resolución de problemas		
	7	Realizar el servicio a la primera		
	8	Concluir en el plazo prometido		
	9	No cometer errores		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10	Colaboradores comunicativos	1 a 5	1 a 5
	11	Colaboradores rápidos		
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar		
	13	Colaboradores que responden		
<b>SEGURIDAD</b>	14	Colaboradores que transmiten confianza	1 a 5	1 a 5
	15	Cientes seguros con su proveedor		
	16	Colaboradores amables		
	17	Colaboradores bien formados		
<b>EMPATÍA</b>	18	Atención individualizada al cliente	1 a 5	1 a 5
	19	Horario conveniente		
	20	Atención personalizada de los colaboradores		
	21	Preocupación por los intereses de los clientes		
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes		
		Comprensión por las necesidades de los clientes		

**Fuente:** Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.

**Elaboración:** Gabriela González

El cuestionario servqual utiliza la escala Likert, la cual se detalla a continuación:

- Totalmente en desacuerdo con una ponderación de 1.
- Bastante en desacuerdo con una ponderación de 2.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo con una ponderación de 3
- Bastante en acuerdo con una ponderación de 4
- Totalmente en acuerdo con una ponderación de 5.

### **Dimensiones de la Escala SERVQUAL**

Según (QUEVEDO & ANDALAFI, 2008) las dimensiones de la escala SERVQUAL son:

- a) **Fiabilidad:** se refiere a la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- b) **Capacidad de Respuesta:** se refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- c) **Seguridad:** hace referencia a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- d) **Empatía:** hace referencia a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- e) **Elementos Tangibles:** Son las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Para determinar el nivel de la calidad de servicio considerando el modelo servqual se aplica la siguiente formula

$$Q_{1i} = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

Dónde:

$Q$  = calidad percibida global del elemento  $i$ ;

$k$  = número de atributos;

$P_{ij}$  = percepción del resultado del estímulo  $i$  con respecto al atributo  $j$ ;

$E_{ij}$  = expectativa del atributo  $j$  para el elemento  $i$ .

#### **1.4.4.6. Análisis comparativo**

Los modelos de medición de la calidad son instrumentos que permiten medir el nivel de calidad de un producto o servicio otorgado por una organización, su importancia viene dada por la necesidad de cumplir con las expectativas de los clientes y así crear fidelización de los mismos hacia la empresa.

Dentro de los modelos explicados todos utilizan dimensiones, con las cuales medir la calidad del servicio, considerando que el modelo Servqual fue el primero en diseñarse, los demás modelos han sido adaptaciones del mismo, por lo que las principales dimensiones para medir la calidad se han mantenido como: “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” con mínimas variaciones o aumentado otros criterios considerando el tipo de organización.

Uno de los aspectos más importantes a considerar por su notoriedad dentro del “modelo de la imagen” de la Escuela Nórdica es la importancia que le da a la imagen corporativa, es decir que además de proporcionar un servicio de calidad en relación a su funcionalidad se deben cuidar aspectos visuales y que impacten en la mente de los consumidores, en cuanto al “modelo de los tres componentes” se hace especial énfasis en el análisis del entorno, es decir un análisis de las variables tanto externas como internas, en relación al modelo Servperf, aunque tiene mucha similitud al Servqual se diferencia principalmente en que este solo analiza las percepciones y las preguntas del cuestionario difieren levemente, el modelo de “desempeño evaluado” de igual manera se basa en Servqual pero en este no se definen dimensiones además de la utilización de calificaciones relativas.

Por último el modelo Servqual es uno de los más utilizados, aunque posee muchas críticas en relación a su utilización, en cuanto a que las dimensiones en ocasiones no cubren todos los parámetros para medir la calidad de una organización, por lo que se plantea que este modelo debe ser utilizado como base para utilización acoplándolo a las diversas

necesidades de las distintas organizaciones, como es el caso de la presente investigación al aumentar áreas estratégicas de la universidad.

#### **1.4.5. El cliente interno**

El cliente interno es el que se encuentra produciendo un bien o servicio dentro de la organización, trabajando en unidades o departamentos y provee servicios a los otros departamentos, es decir son un cliente o proveedor al mismo tiempo. (Pérez, 2006)

Al analizar la satisfacción de los clientes internos no se puede aplicar todas las dimensiones del modelo servqual, considerando que los clientes internos, están de cierta manera cautivos e incluso obligados, por lo que las dimensiones a medir deberán variar. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

##### **1.4.5.1. Instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente interno**

No existe una escala aceptada como universal para evaluar la satisfacción del cliente interno, por lo que se debe realizar un instrumento en relación a las necesidades organizacionales, dependiendo de los componentes a medir.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación fue descriptivo, debido a que se requirió conocer las dimensiones del modelo SERVQUAL, la metodología del modelo y sus características para adaptarlo a la presente investigación.

#### **2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, pues se analizaron teorías en relación a la satisfacción del cliente y cuantitativa considerando la aplicación del modelo SERVQUAL con el cual se cuantificaron los parámetros preestablecidos del propio modelo.

#### **2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos que se aplicaron en la presente investigación fueron:

##### **2.3.1. Método Inductivo**

Se analizaron aspectos concernientes a los clientes externos e internos, dichos resultados se extrapolaron para obtener una conclusión general en relación la calidad del servicio recibido en la carrera de Economía de la UNACH.

### **2.3.2. Método Analítico**

Se analizaron los distintos aspectos del modelo SERVQUAL, y posteriormente al aplicar los instrumentos de dicha metodología se analizaron los resultados de tal manera que el lector pueda comprender los mismos.

## **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.4.1. Población**

Para el presente estudio se utilizaron 2 poblaciones, una para clientes internos y otra para clientes externos, considerando que se aplicaron instrumentos de recolección de información diferentes, la población de clientes internos en este caso fueron los docentes de la carrera ( 21 encuestas realizadas), y los clientes externos fueron los estudiantes que ascendieron a 225.

### **2.4.2. Muestra**

La población de clientes internos (docentes) y clientes externos (estudiantes) fue tomada en su totalidad es decir que no se requirió el cálculo de una muestra.

## **2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

### **2.5.1. TÉCNICAS**

#### **Observación**

La observación permitió detectar y asimilar información, o tomar registro de determinados hechos a través de instrumentos.

## **Encuesta**

A través de las encuestas se recolectó la información necesaria, utilizando como instrumento un cuestionario que se empleó según las necesidades de la investigación. El cuestionario se aplicó a través de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente. Las Encuestas fueron aplicadas a los clientes internos y externos.

### **2.5.2. INSTRUMENTOS**

#### **Guía de Observación**

Este instrumento permitió conseguir datos relativos a la carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo en el periodo 2014, en relación a sus procesos, directivos, clientes tanto internos como externos.

#### **Cuestionario**

En el caso de los estudiantes se aplicó el cuestionario SERVQUAL, el mismo que tomó en consideración 5 dimensiones y la escala Likert.

En el caso de los docentes se aplicó un cuestionario diferenciado en base a sus necesidades. Se contemplaron variables tales como características de los profesionales a nombramiento y contrato y aspectos referentes a su nivel de satisfacción.

### **2.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

Terminado el proceso de recolección de datos, se procedió a procesar los datos obtenidos para su posterior análisis. Para esto, se tomó en cuenta la siguiente secuencia:

- Verificación y edición de cuestionarios: Se realizó la revisión de las encuestas para verificar las respuestas obtenidas, comprobar que estén bien contestadas, confirmar que las preguntas hayan sido bien comprendidas, que los elementos de la muestra sean los que hayan contestado la encuesta, etc.

- Depuración de datos: A través de este proceso se buscó que la base de datos ingresada fuera consistente, que las variables se hayan codificado de manera adecuada, que sean exactas y que ayuden a cumplir los objetivos del estudio.
- Procesamiento de datos. Una vez terminado la depuración, los datos fueron procesados y analizados usando el software estadístico SPSS y Microsoft Excel.

## **CAPÍTULO III**

### **LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS**

#### **3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH**

El presente documento es un manual de procedimientos para la carrera de Economía de la UNACH, este tiene la finalidad de mejorar los procesos de su gestión administrativa y académica, plasmando las líneas de acción y actividades pertinentes en función a la actividad que se realiza en esta organización, promoviendo así la satisfacción del cliente interno y externo. El documento contiene los siguientes elementos:

##### **3.1. TÍTULO**

Introducción

#### **3.4. LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.**

3.4.1. Antecedentes

3.4.2. Evolución de la Carrera de Economía

3.4.3. Título a obtener

3.4.4. Perfil de egreso

3.4.5. Perfil profesional del economista

3.4.6. Filosofía Organizacional

3.4.6.1. Misión de la Carrera de Economía

3.4.6.2. Visión de la Carrera de Economía

3.4.7. Objetivos de la carrera

3.4.7.1. Objetivo General

3.4.7.2. Objetivos Específicos

##### **3.5. ORGANIGRAMA**

##### **3.6. MAPA DE PROCESOS**

### **3.7. CADENA DE VALOR**

### **3.8. FUNCIONES DE LAS AUTORIDADES Y PERSONAL DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**

- 3.8.1. Organismos de la Facultad
- 3.8.2. Autoridades de la Facultad
- 3.8.3. Funciones del Decano
- 3.8.4. Funciones del Subdecanato
- 3.8.5. De la Secretaría General de Facultad
- 3.8.6. Funciones de la Secretaría del Decanato
- 3.8.7. Funciones de la Secretaría del Subdecanato
- 3.8.8. Funciones de la Secretaría de Carrera
- 3.8.9. Funciones de los Docentes de la Carrera

### **3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**

- 3.9.1. Figuras a utilizarse en la elaboración de los flujogramas
- 3.9.2. Flujogramas de procesos
  - 3.9.2.1. Asentamiento de las notas atrasadas
  - 3.9.2.2. Cambio de especialidad
  - 3.9.2.3. Cambio de paralelo
  - 3.9.2.4. Certificado de honorabilidad docente
  - 3.9.2.5. Contrato docentes
  - 3.9.2.6. Justificación para estudiantes
  - 3.9.2.7. Justificación para profesores
  - 3.9.2.8. POA trimestral
- 3.9.3. Sistema de Archivo
  - 3.9.3.1. Codificación de los archivadores

3.9.3.2. Contenidos de las carpetas y de los archivadores separados por departamentos:

3.9.3.3. Flujogramas de procesos aplicando sistema de documentación

3.7.3.4. Asentamiento de las notas atrasadas

3.7.3.5. Cambio de especialidad

3.7.3.6. Cambio de paralelo

3.7.3.7. Certificado de honorabilidad docente

3.7.3.8. Justificación faltas estudiantes

3.7.3.9. Justificación falta docentes

3.7.3.10. POA trimestral

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## CAPÍTULO IV

### 4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES (PERCEPCIÓN DEL SERVICIO)

En la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Economía, se evidencian los siguientes resultados:

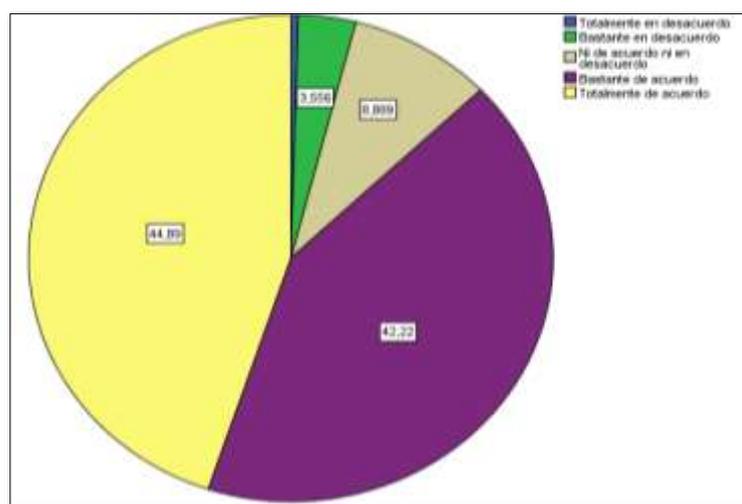
**Cuadro 1: ¿La infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo es adecuada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
Bastante en desacuerdo	8	3,6	3,6	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	8,9	8,9	12,9
Bastante de acuerdo	95	42,2	42,2	55,1
Totalmente de acuerdo	101	44,9	44,9	100,0
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 1: ¿La infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo es adecuada?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a la infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo, se puede notar que el 44,9% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 42, 2% está bastante de acuerdo; el 8,9% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,6% se encuentran bastante en desacuerdo y finalmente el 4% se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que permite concluir que la mayoría de la se encuentra de acuerdo con este aspecto.

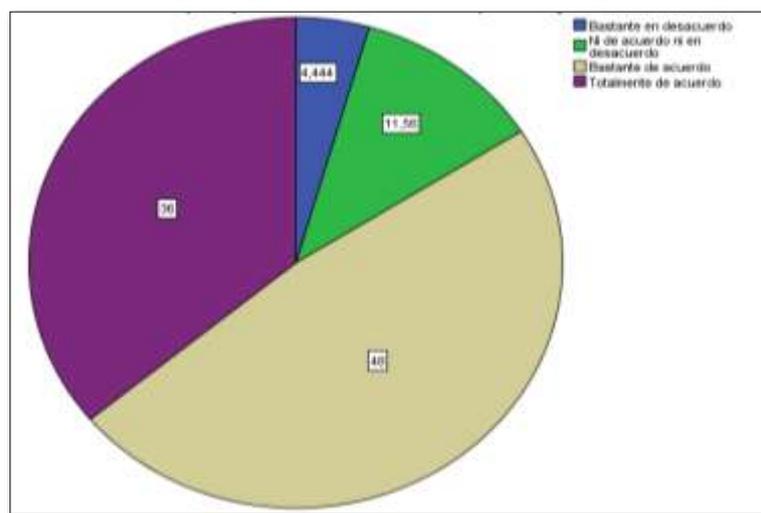
**Cuadro 2: ¿Las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía son adecuadas para procesos de enseñanza - aprendizaje?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante en desacuerdo	10	4,4	4,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	11,6	16,0
	Bastante de acuerdo	108	48,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	81	36,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 2: ¿Las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía son adecuadas para procesos de enseñanza - aprendizaje?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía, se observa que el 36,0% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 48, 0% están bastante de acuerdo; el 11,6% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,4% se encuentran bastante en desacuerdo y el 4% se encuentran

totalmente en desacuerdo, lo que permite concluir que la mayoría de la se encuentra de acuerdo con este aspecto.

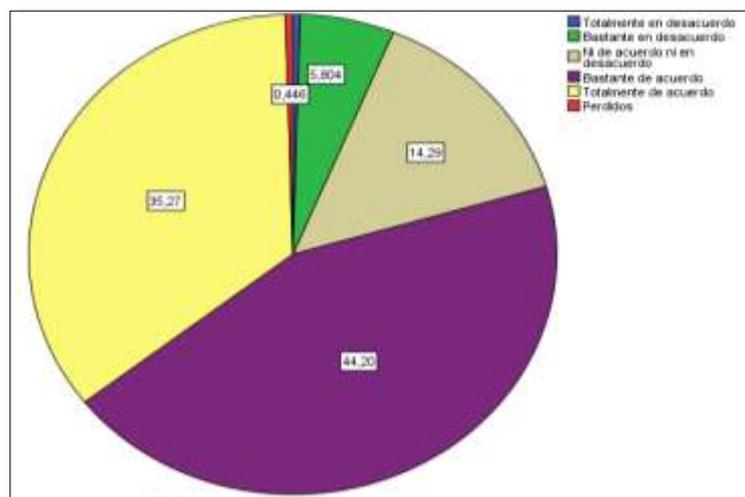
**Cuadro 3: ¿Considera usted que las aulas de la carrera de Economía son adecuadas para los procesos de enseñanza- aprendizaje?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4
	Bastante en desacuerdo	13	5,8	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	14,2	20,5
	Bastante de acuerdo	99	44,0	64,7
	Totalmente de acuerdo	79	35,1	100,0
Perdidos	Total	224	99,6	100,0
	Sistema	1	,4	
	Total	225	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 3: ¿Considera usted que las aulas de la carrera de Economía son adecuadas para los procesos de enseñanza- aprendizaje?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a las aulas de la carrera de Economía, estas son adecuadas para los procesos de enseñanza-aprendizaje, se puede observar que el 35,3% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,2% están bastante de acuerdo; el 14,3% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,8% se encuentran

bastante en desacuerdo y el 4% se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que permite concluir que la mayoría de la se encuentra de acuerdo con este aspecto.

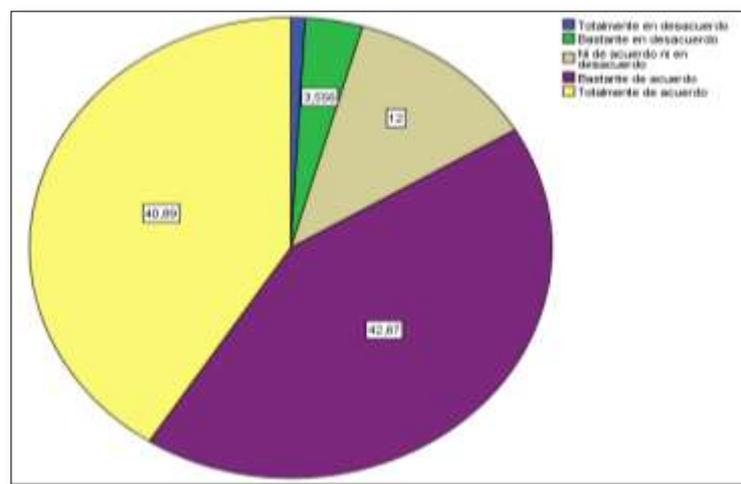
**Cuadro 4: ¿Los medios audiovisuales de la Carrera de Economía son modernos y adecuados?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
Bastante en desacuerdo	8	3,6	3,6	4,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	12,0	12,0	16,4
Bastante de acuerdo	96	42,7	42,7	59,1
Totalmente de acuerdo	92	40,9	40,9	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 4: ¿Los medios audiovisuales de la Carrera de Economía son modernos y adecuados?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo que se refiere a los medios audiovisuales de la carrera de Economía son modernos y adecuados para los procesos de enseñanza-aprendizaje, se puede notar que el 40,9% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 42,7% están bastante de acuerdo; el 12% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,6% se encuentran bastante en desacuerdo y el 9% se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que permite concluir que la mayoría de la se encuentra de acuerdo con este aspecto.

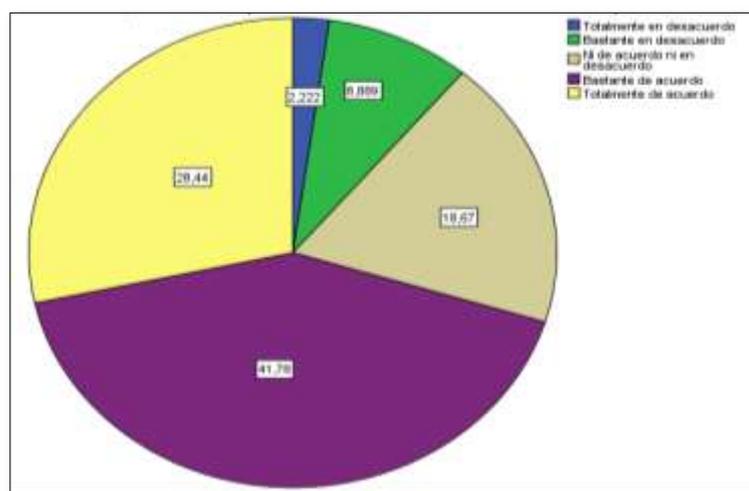
**Cuadro 5: ¿Los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera tales como: biblioteca, internet complementan adecuadamente la formación profesional?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Bastante en desacuerdo	20	8,9	8,9	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	18,7	18,7	29,8
Bastante de acuerdo	94	41,8	41,8	71,6
Totalmente de acuerdo	64	28,4	28,4	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 5: ¿Los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera tales como: biblioteca, internet complementan adecuadamente la formación profesional?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo que se refiere a los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera de Economía tales como la biblioteca e internet complementan adecuadamente la formación profesional se puede decir que el 28,4% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 41,8% están bastante de acuerdo; el 18,7% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,9% se encuentran bastante en desacuerdo y el 2,2% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 5 personas del total de la población.

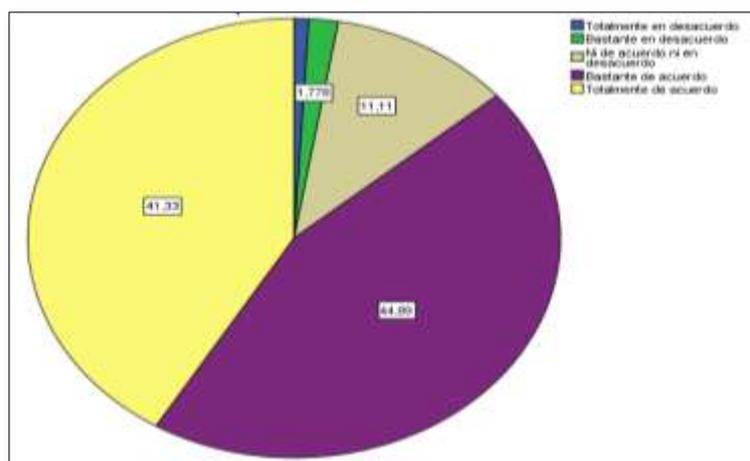
**Cuadro 6: Los equipos tecnológicos de apoyo (proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
Bastante en desacuerdo	4	1,8	1,8	2,7
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	11,1	11,1	13,8
Bastante de acuerdo	101	44,9	44,9	58,7
Totalmente de acuerdo	93	41,3	41,3	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 6: Los equipos tecnológicos de apoyo (proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, los equipos tecnológicos de apoyo (proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas se puede observar que el 41,3% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,9% están bastante de acuerdo; el 11,1% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1,8% se encuentran bastante en desacuerdo y el 9% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 2 personas del total de la población.

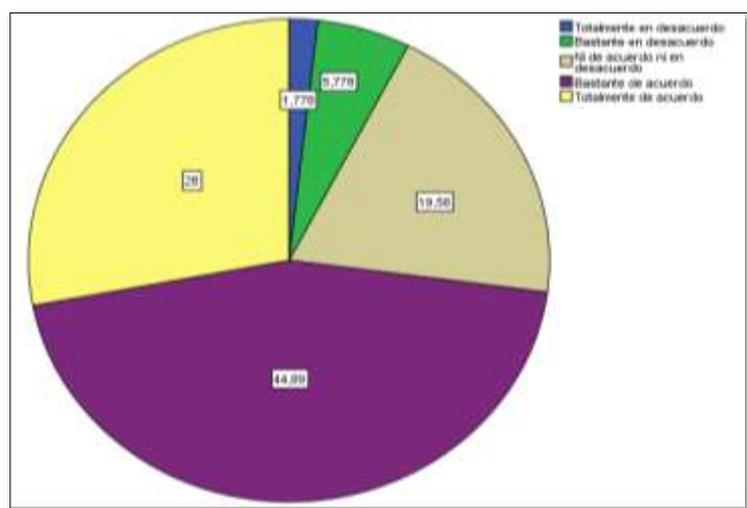
**Cuadro 7: Las aulas de la carrera de Economía disponen de equipamiento y mobiliario adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8
	Bastante en desacuerdo	13	5,8	7,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	19,6	27,1
	Bastante de acuerdo	101	44,9	72,0
	Totalmente de acuerdo	63	28,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 7: Las aulas de la carrera de Economía disponen de equipamiento y mobiliario adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a la disponibilidad de equipamiento y mobiliario adecuado en las aulas de la carrera de Economía se puede notar que el 28,0% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,9% están bastante de acuerdo; el 19,6% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,8% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,8% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 4 personas del total de la población.

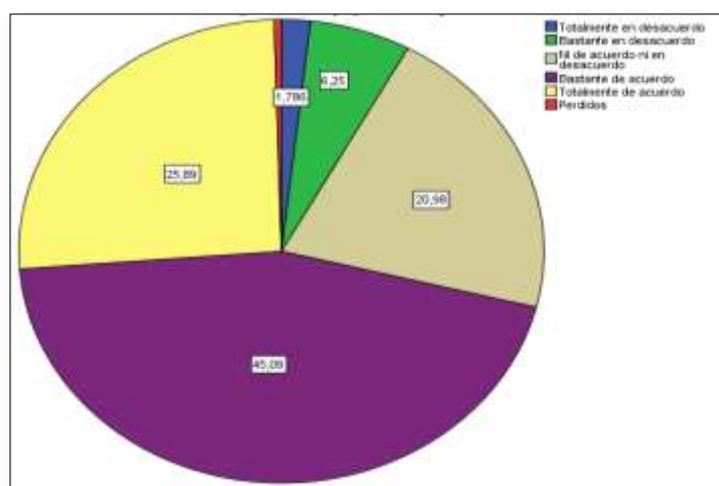
**Cuadro 8: La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8
	Bastante en desacuerdo	14	6,2	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	20,9	21,0
	Bastante de acuerdo	101	44,9	45,1
	Totalmente de acuerdo	58	25,8	25,9
Perdidos	Total	224	99,6	100,0
	Sistema	1	,4	
	Total	225	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 8: La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a lo que se puede apreciar en la gráfica, en la disponibilidad de equipamiento y mobiliario adecuado en la biblioteca se puede observar que el 25,9% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 45,1% están bastante de acuerdo; el 21% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6,3% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,8% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 4 personas del total de la población.

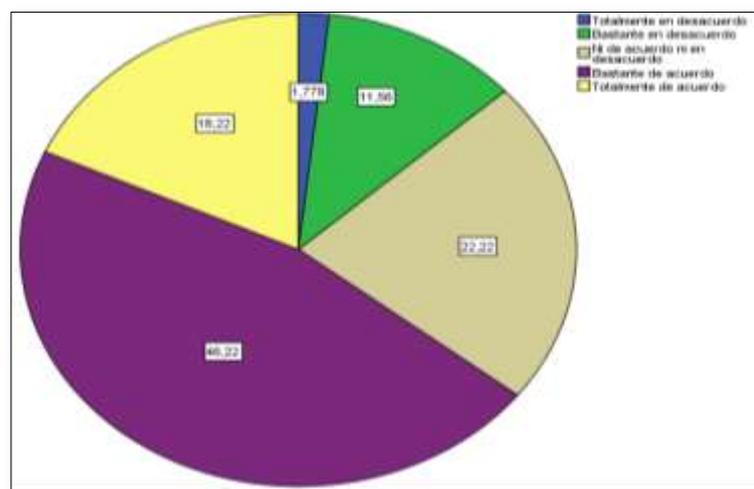
**Cuadro 9: Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
Bastante en desacuerdo	26	11,6	11,6	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	22,2	22,2	35,6
Bastante de acuerdo	104	46,2	46,2	81,8
Totalmente de acuerdo	41	18,2	18,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 9: Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a los laboratorios de idioma extranjero se puede observar que el 18,2% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 46,2% están bastante de acuerdo; el 22,2% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11,6% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,8% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 4 personas del total de la población.

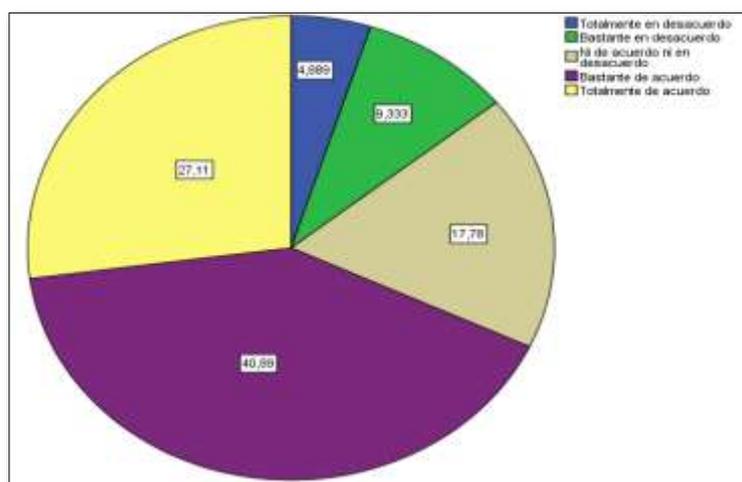
**Cuadro 10: La carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	4,9	4,9	4,9
Bastante en desacuerdo	21	9,3	9,3	14,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	17,8	17,8	32,0
Bastante de acuerdo	92	40,9	40,9	72,9
Totalmente de acuerdo	61	27,1	27,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 10: La carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo que respecta a la existencia de espacios de trabajo adecuado, se puede notar que el 27,1% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 40,9% están bastante de acuerdo; el 17,8% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,3% se encuentran bastante en desacuerdo y el 4,9% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 11 personas del total de la población.

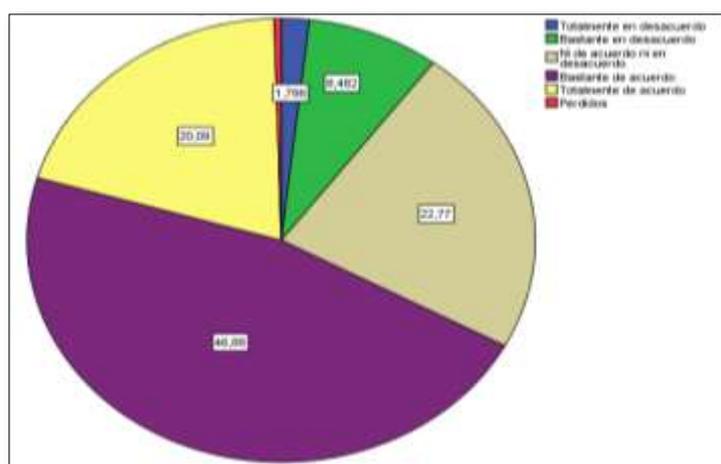
**Cuadro 11: ¿Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8
	Bastante en desacuerdo	19	8,4	10,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	22,7	33,0
	Bastante de acuerdo	105	46,7	79,9
	Totalmente de acuerdo	45	20,0	100,0
Perdidos	Total	224	99,6	100,0
	Sistema	1	,4	
	Total	225	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 11: ¿Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a la señalética que existe en la carrera de Economía se puede decir que el 20,1% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 46,9% están bastante de acuerdo; el 22,8% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,5% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,8% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 4 personas del total de la población.

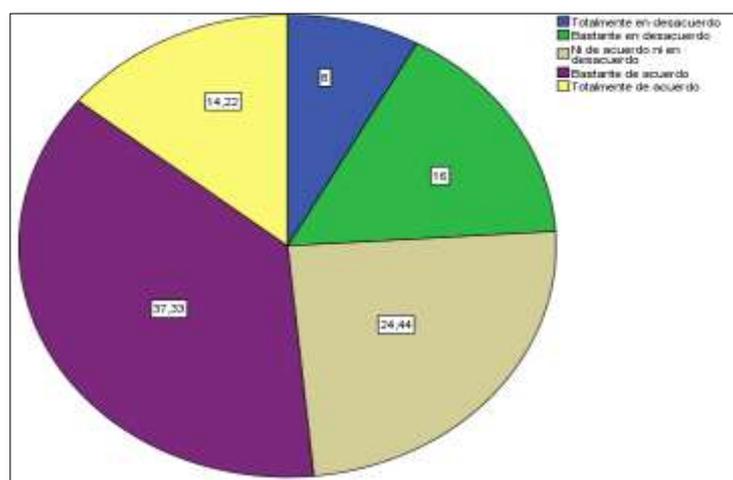
**Cuadro 12: Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	8,0	8,0	8,0
Bastante en desacuerdo	36	16,0	16,0	24,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	24,4	24,4	48,4
Bastante de acuerdo	84	37,3	37,3	85,8
Totalmente de acuerdo	32	14,2	14,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 12: Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a la baterías sanitarias que dispone la carrera de Economía se puede observar que el 14,2% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 37,3% están bastante de acuerdo; el 24,4% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% se encuentran bastante en desacuerdo y el 8% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 18 personas del total de la población.

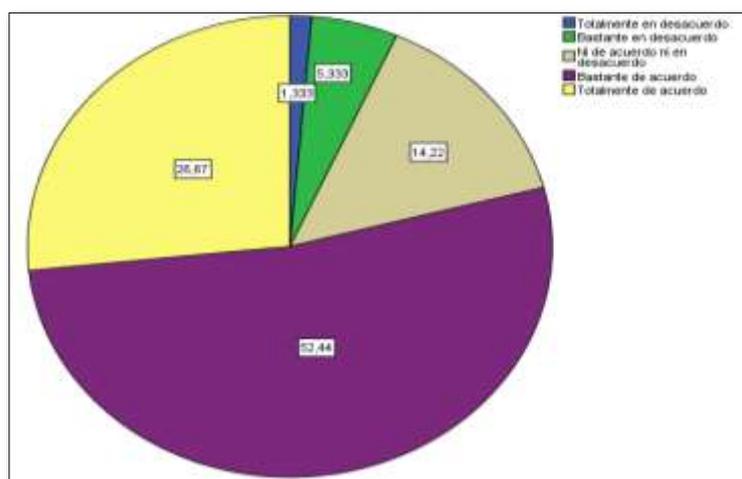
**Cuadro 13: ¿Considera usted que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3
	Bastante en desacuerdo	12	5,3	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	14,2	20,9
	Bastante de acuerdo	118	52,4	73,3
	Totalmente de acuerdo	60	26,7	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 13: ¿Considera usted que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a la disponibilidad de personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones se puede notar que el 26,7% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 52,4% están bastante de acuerdo; el 14,2% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,3% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,3% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 3 personas del total de la población.

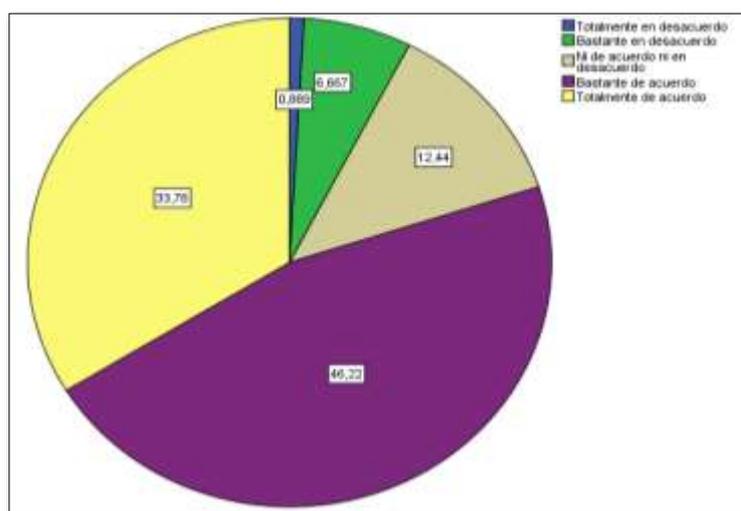
**Cuadro 14: ¿Los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
Bastante en desacuerdo	15	6,7	6,7	7,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	12,4	12,4	20,0
Bastante de acuerdo	104	46,2	46,2	66,2
Totalmente de acuerdo	76	33,8	33,8	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 14: ¿Los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente al interés y disponibilidad de los docentes de la Carrera de Economía para aclarar dudas fuera de clases se puede decir que el 33,8% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 46,2% están bastante de acuerdo; el 12,4% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6,7% se encuentran bastante en desacuerdo y el 9% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 2 personas del total de la población.

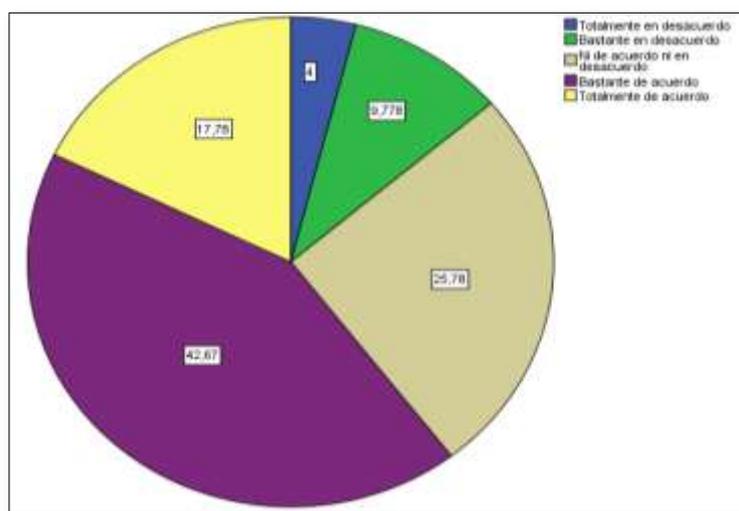
**Cuadro 15: ¿Los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	4,0	4,0	4,0
Bastante en desacuerdo	22	9,8	9,8	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	25,8	25,8	39,6
Bastante de acuerdo	96	42,7	42,7	82,2
Totalmente de acuerdo	40	17,8	17,8	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 15: ¿Los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente al interés de los funcionarios de la Carrera de Economía para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes, se puede notar que el 17,8% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 42,7% están bastante de acuerdo; el 25,8% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,8% se encuentran bastante en desacuerdo y el 4% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 9 personas del total de la población.

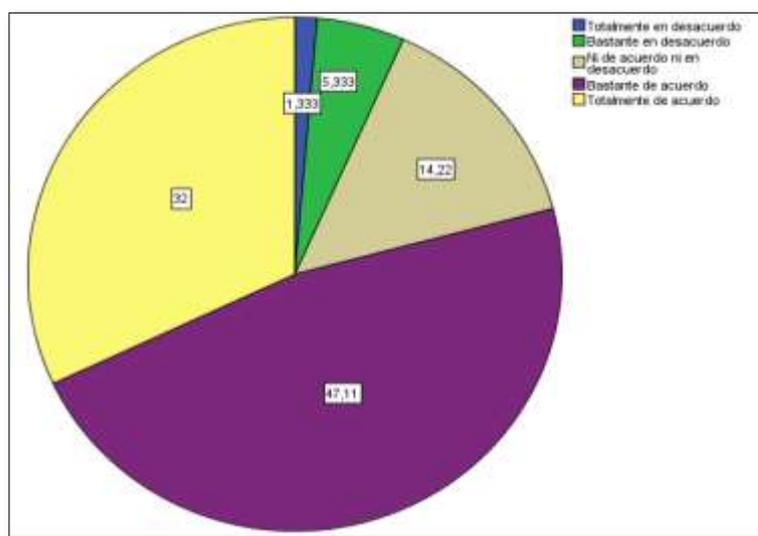
**Cuadro 16: ¿La Carrera de Economía cuenta con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
Bastante en desacuerdo	12	5,3	5,3	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	14,2	14,2	20,9
Bastante de acuerdo	106	47,1	47,1	68,0
Totalmente de acuerdo	72	32,0	32,0	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 16: ¿La Carrera de Economía cuenta con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a que la Carrera de Economía cuente con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual, se puede apreciar que el 32% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 47,1% están bastante de acuerdo; el 14,2% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,3% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,3% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 3 personas del total de la población.

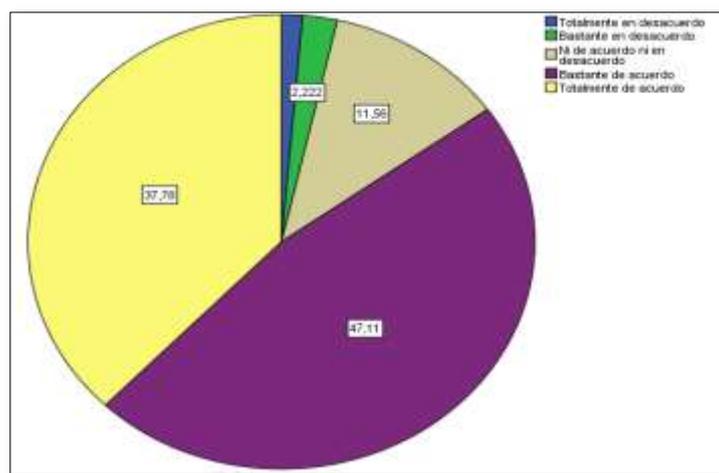
**Cuadro 17: El nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3
	Bastante en desacuerdo	5	2,2	3,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	11,6	15,1
	Bastante de acuerdo	106	47,1	62,2
	Totalmente de acuerdo	85	37,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 17: El nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo que se refiere al nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta, se puede observar que el 37,8% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 47,1% están bastante de acuerdo; el 11,6% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,2% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,3% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 3 personas del total de la población.

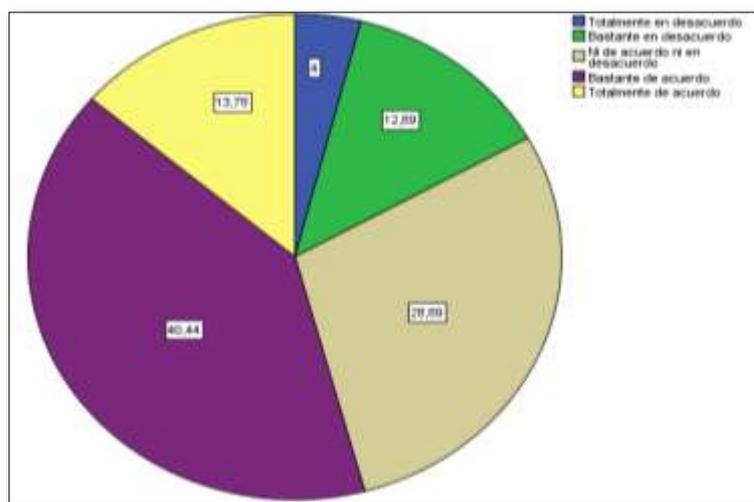
**Cuadro 18: ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	4,0	4,0
	Bastante en desacuerdo	29	12,9	16,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	28,9	45,8
	Bastante de acuerdo	91	40,4	86,2
	Totalmente de acuerdo	31	13,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 18: ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes, se puede notar que el 13,8% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 40,4% están bastante de acuerdo; el 28,9% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,9% se encuentran bastante en desacuerdo y el 4% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 9 personas del total de la población.

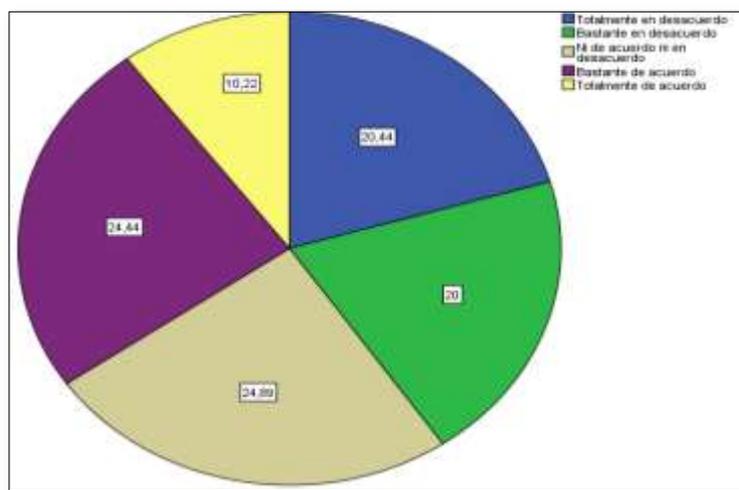
**Cuadro 19: ¿La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	46	20,4	20,4
	Bastante en desacuerdo	45	20,0	40,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	24,9	65,3
	Bastante de acuerdo	55	24,4	89,8
	Totalmente de acuerdo	23	10,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 19: La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo que respecta a la capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente, se puede notar que el 10,2% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 24,4% están bastante de acuerdo; el 24,9% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% se encuentran bastante en desacuerdo y el 20,4% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 46 personas del total de la población, lo que permite conocer que existe gran nivel de insatisfacción por parte de los estudiantes de la carrera de Economía.

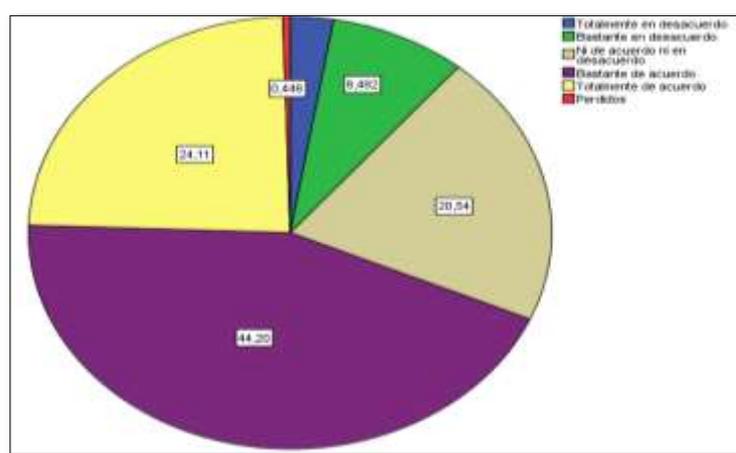
**Cuadro 20: ¿La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	2,7	2,7	2,7
	Bastante en desacuerdo	19	8,4	8,5	11,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	20,4	20,5	31,7
	Bastante de acuerdo	99	44,0	44,2	75,9
	Totalmente de acuerdo	54	24,0	24,1	100,0
Perdidos	Total	224	99,6	100,0	
	Sistema	1	,4		
	Total	225	100,0		

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 20: ¿La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a la capacidad de respuesta por parte de la Dirección de carrera para atender en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas, se puede observar que el 24,1% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,2% están bastante de acuerdo; el 20,5% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,5% se encuentran bastante en desacuerdo y el 2,7% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 6 personas del total de la población.

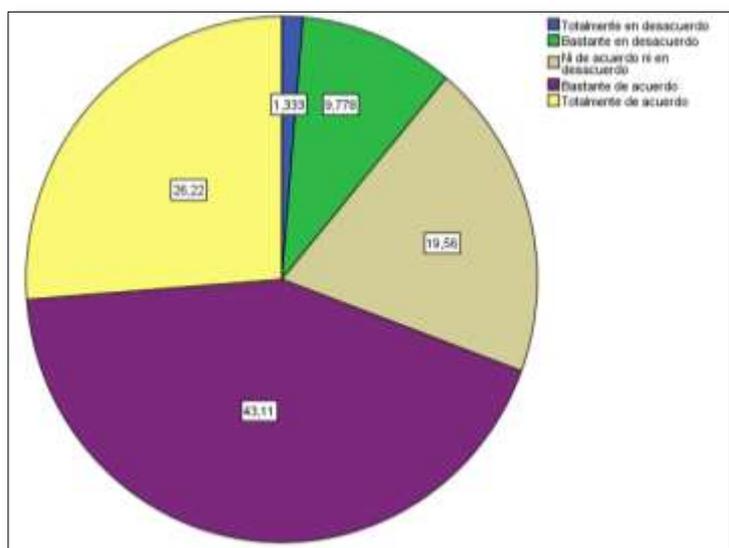
**Cuadro 21: Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
Bastante en desacuerdo	22	9,8	9,8	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	19,6	19,6	30,7
Bastante de acuerdo	97	43,1	43,1	73,8
Totalmente de acuerdo	59	26,2	26,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 21: Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a la capacidad de respuesta de los docentes de la carrera de Economía para atender en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc., se puede observar que el 26,2% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 43,1% están bastante de acuerdo; el 19,6% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,8% se encuentran bastante en desacuerdo y el 1,3% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 3 personas del total de la población.

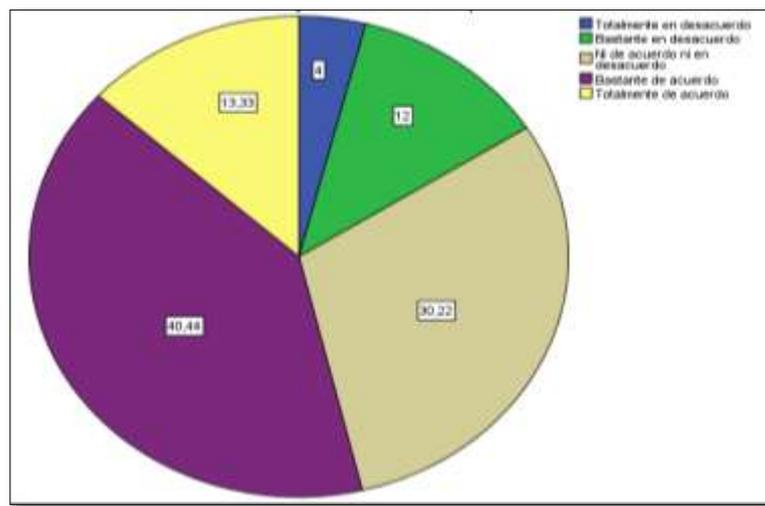
**Cuadro 22: ¿Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	4,0	4,0	4,0
Bastante en desacuerdo	27	12,0	12,0	16,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	30,2	30,2	46,2
Bastante de acuerdo	91	40,4	40,4	86,7
Totalmente de acuerdo	30	13,3	13,3	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 22: ¿Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo que respecta a los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía, se puede notar que el 13,3% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 40,4% están bastante de acuerdo; el 30,2% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,0% se encuentran bastante en desacuerdo y el 4,0% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 9 personas del total de la población.

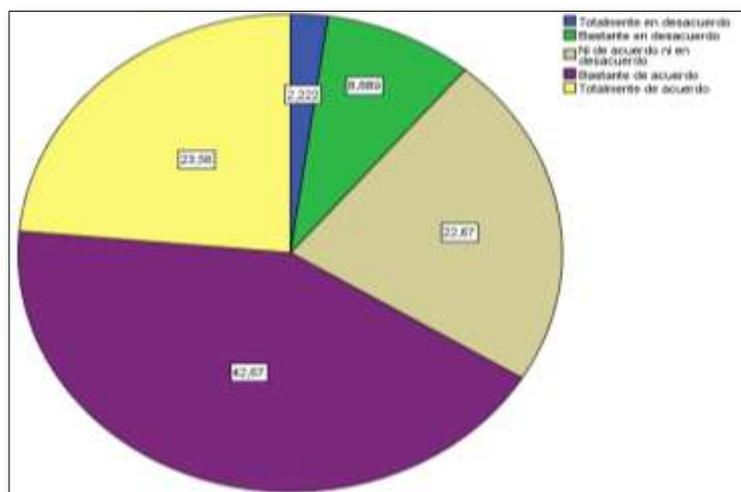
**Cuadro 23: ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Bastante en desacuerdo	20	8,9	8,9	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	22,7	22,7	33,8
Bastante de acuerdo	96	42,7	42,7	76,4
Totalmente de acuerdo	53	23,6	23,6	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 23: ¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos, se puede notar que el 23,6% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 42,7% están bastante de acuerdo; el 22,7% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,9% se encuentran bastante en desacuerdo y el 2,2% se encuentran totalmente en desacuerdo, este porcentaje equivale a 5 personas del total de la población.

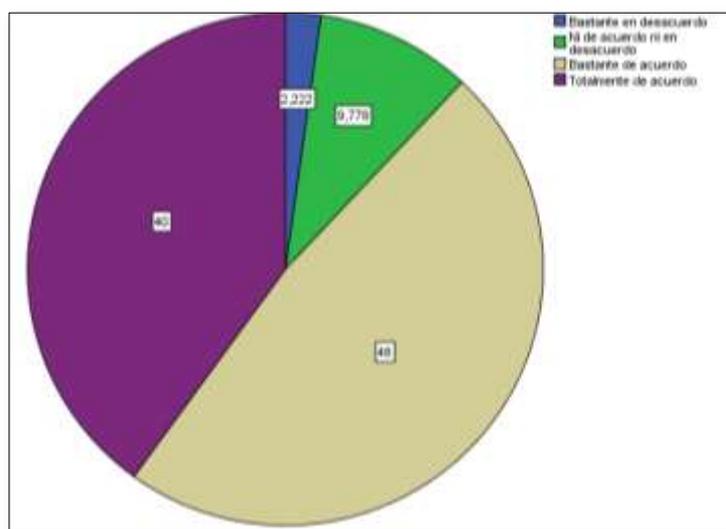
**Cuadro 24: ¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante en desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	9,8	9,8	12,0
Bastante de acuerdo	108	48,0	48,0	60,0
Totalmente de acuerdo	90	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 24: ¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que la Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases, se puede observar que el 40% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 48% están bastante de acuerdo; el 9,8% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,2%, este porcentaje equivale a 5 personas del total de la población.

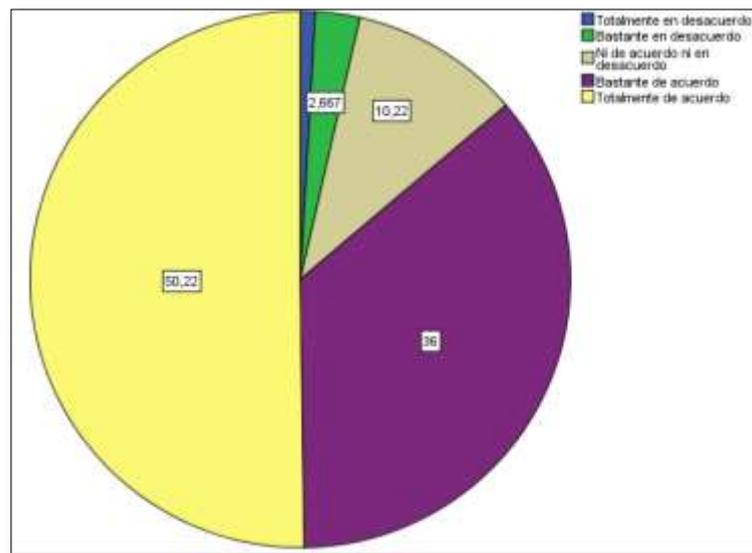
**Cuadro 25: Considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
Bastante en desacuerdo	6	2,7	2,7	3,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	10,2	10,2	13,8
Bastante de acuerdo	81	36,0	36,0	49,8
Totalmente de acuerdo	113	50,2	50,2	100,0
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 25: Considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a que los docentes de la carrera de Economía asisten a clases regularmente, se puede notar que el 50,2% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 36% están bastante de acuerdo; el 10,2% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,7%, y totalmente en desacuerdo el 9% este porcentaje equivale a 2 personas del total de la población.

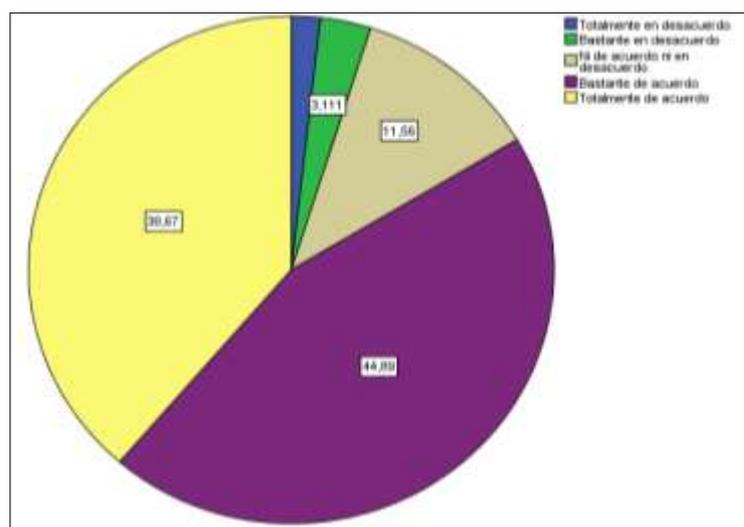
**Cuadro 26: ¿La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
Bastante en desacuerdo	7	3,1	3,1	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	11,6	11,6	16,4
Bastante de acuerdo	101	44,9	44,9	61,3
Totalmente de acuerdo	87	38,7	38,7	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 26: ¿La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que la Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral, se puede observar que el 38,7% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,9% están bastante de acuerdo; el 11,6% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,1%, y totalmente en desacuerdo el 1,8% este porcentaje equivale a 4 personas del total de la población.

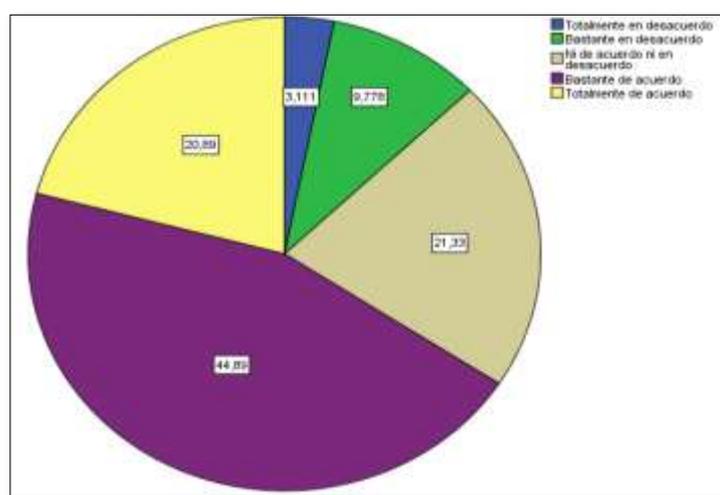
**Cuadro 27: Los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3,1	3,1	3,1
Bastante en desacuerdo	22	9,8	9,8	12,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	21,3	21,3	34,2
Bastante de acuerdo	101	44,9	44,9	79,1
Totalmente de acuerdo	47	20,9	20,9	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 27: Los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a tutorías académicas realizadas de forma permanente y planificada por parte de los docentes, se puede observar que el 20,9% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,9% están bastante de acuerdo; el 21,3% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,8%, y totalmente en desacuerdo el 3,1% este porcentaje equivale a 7 personas del total de la población.

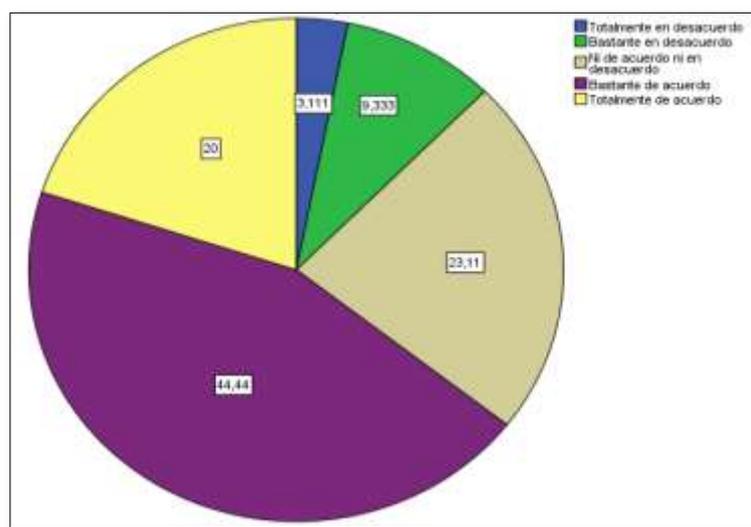
**Cuadro 28: Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3,1	3,1	3,1
Bastante en desacuerdo	21	9,3	9,3	12,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	23,1	23,1	35,6
Bastante de acuerdo	100	44,4	44,4	80,0
Totalmente de acuerdo	45	20,0	20,0	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 28: Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a que los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada, se puede decir que el 20,0% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,4% están bastante de acuerdo; el 21,3% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,3%, y totalmente en desacuerdo el 3,1% este porcentaje equivale a 7 personas del total de la población.

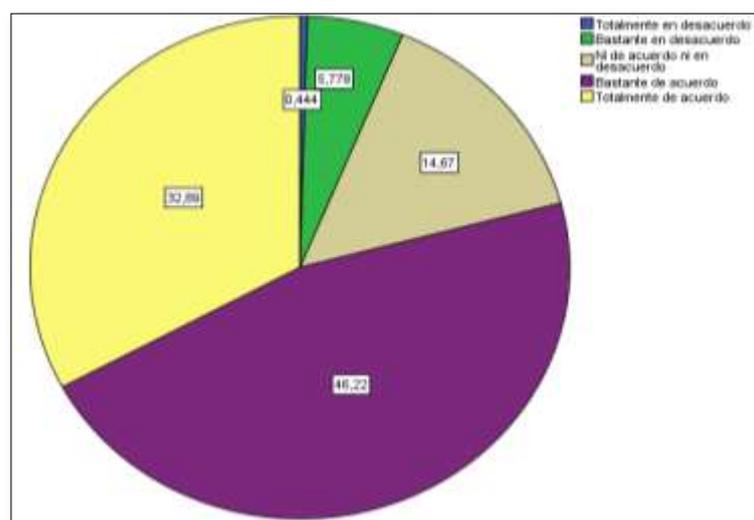
**Cuadro 29: Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
Bastante en desacuerdo	13	5,8	5,8	6,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	14,7	14,7	20,9
Bastante de acuerdo	104	46,2	46,2	67,1
Totalmente de acuerdo	74	32,9	32,9	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 29: Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan).**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, los docentes cuentan con capacidad pedagógica para enseñar y que los estudiantes aprendan, se puede decir que el 32,9% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 46,2% están bastante de acuerdo; el 14,7% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,8%, y totalmente en desacuerdo el 4% este porcentaje equivale a 1 persona del total de la población.

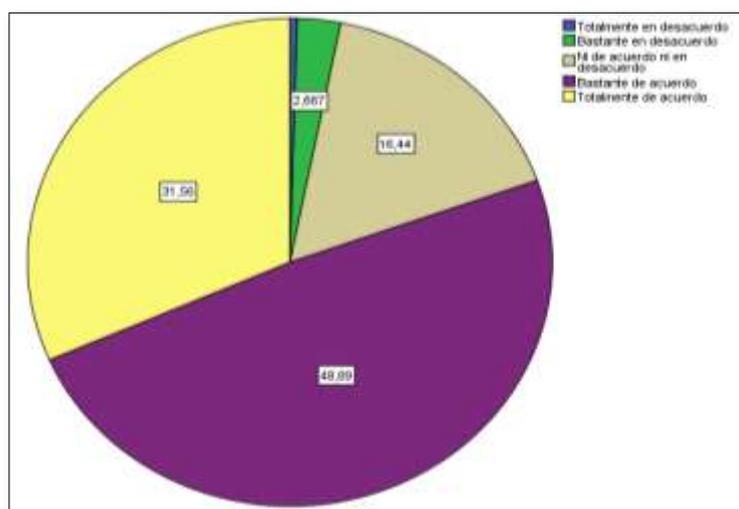
**Cuadro 30: Considera que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
Bastante en desacuerdo	6	2,7	2,7	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	16,4	16,4	19,6
Bastante de acuerdo	110	48,9	48,9	68,4
Totalmente de acuerdo	71	31,6	31,6	100,0
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 30: Considera que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos, se puede observar que el 31,6% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 48,9% están bastante de acuerdo; el 16,4% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,7%, y totalmente en desacuerdo el 4% este porcentaje equivale a 1 persona del total de la población.

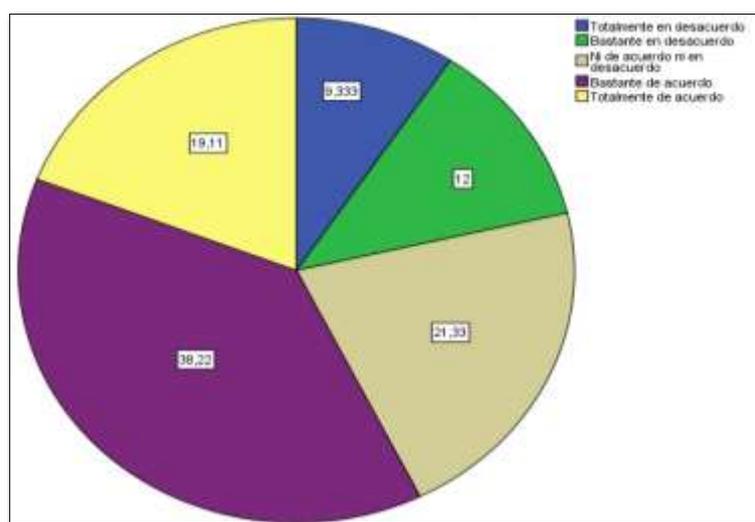
**Cuadro 31: La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	9,3	9,3	9,3
Bastante en desacuerdo	27	12,0	12,0	21,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	21,3	21,3	42,7
Bastante de acuerdo	86	38,2	38,2	80,9
Totalmente de acuerdo	43	19,1	19,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 31: La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a la atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada, se puede observar que el 19,1% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 38,2% están bastante de acuerdo; el 21,3% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,0%, y totalmente en desacuerdo el 9,3% este porcentaje equivale a 21 personas del total de la población.

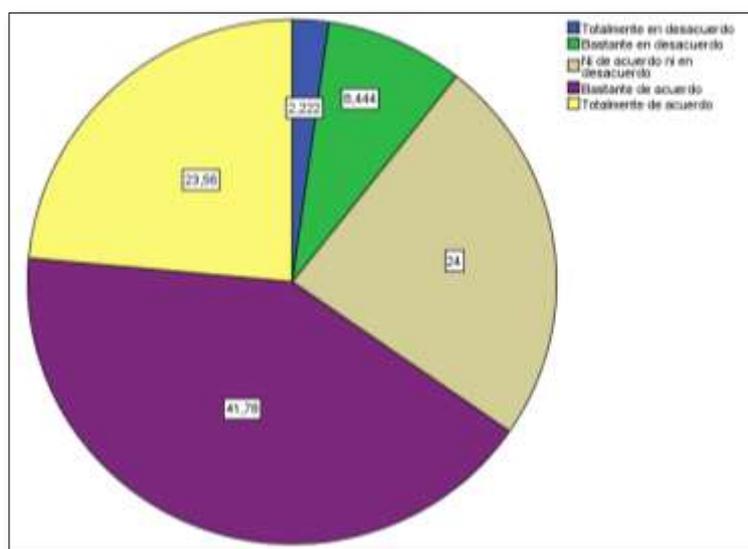
**Cuadro 32: ¿La Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Bastante en desacuerdo	19	8,4	8,4	10,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	24,0	24,0	34,7
Bastante de acuerdo	94	41,8	41,8	76,4
Totalmente de acuerdo	53	23,6	23,6	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 32: ¿La Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que la Carrera de Economía le ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites, se puede decir que el 23,6% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 41,8% están bastante de acuerdo; el 24% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,4%, y totalmente en desacuerdo el 2,2% este porcentaje equivale a 5 personas del total de la población.

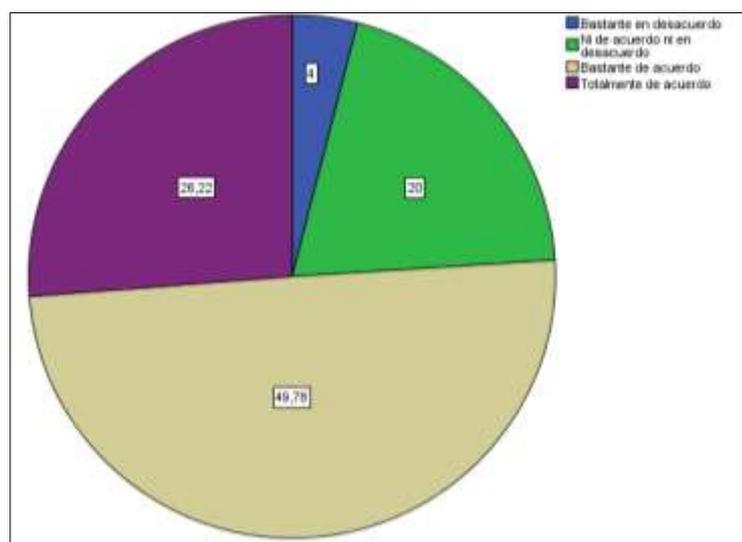
**Cuadro 33: Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante en desacuerdo	9	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	20,0	20,0	24,0
Bastante de acuerdo	112	49,8	49,8	73,8
Totalmente de acuerdo	59	26,2	26,2	100,0
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 33: Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada, se puede observar que el 26,2% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 49,8% están bastante de acuerdo; el 20% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4%, bastante en desacuerdo.

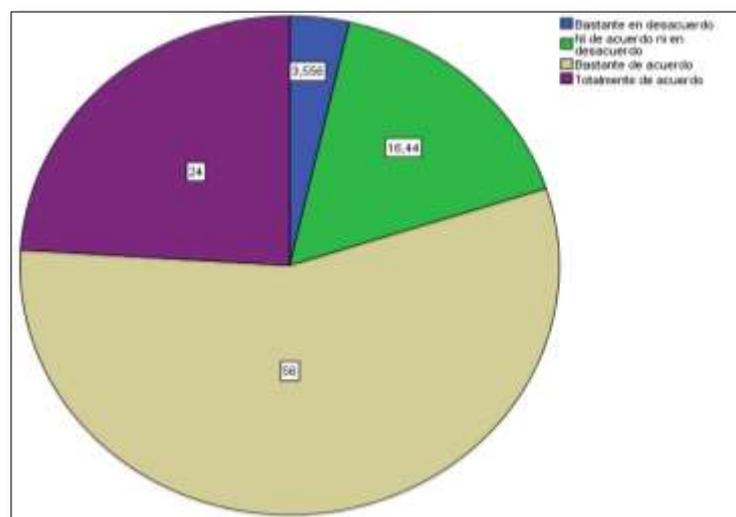
**Cuadro 34: Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante en desacuerdo	8	3,6	3,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	16,4	20,0
	Bastante de acuerdo	126	56,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	54	24,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 34: Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que si los docentes de la carrera de Economía emplean metodologías de forma adecuada, se puede decir que el 24% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 56% están bastante de acuerdo; el 16,44% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,56% se encuentran bastante en desacuerdo.

**Cuadro 35: El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que desarrollan es el adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante en desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	20,0	20,0	22,2
Bastante de acuerdo	119	52,9	52,9	75,1
Totalmente de acuerdo	56	24,9	24,9	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 35: El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que desarrollan es el adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente al nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades que desarrollan, se puede apreciar que el 24,89% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 52,89% están bastante de acuerdo; el 20% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,22% se encuentran bastante en desacuerdo.

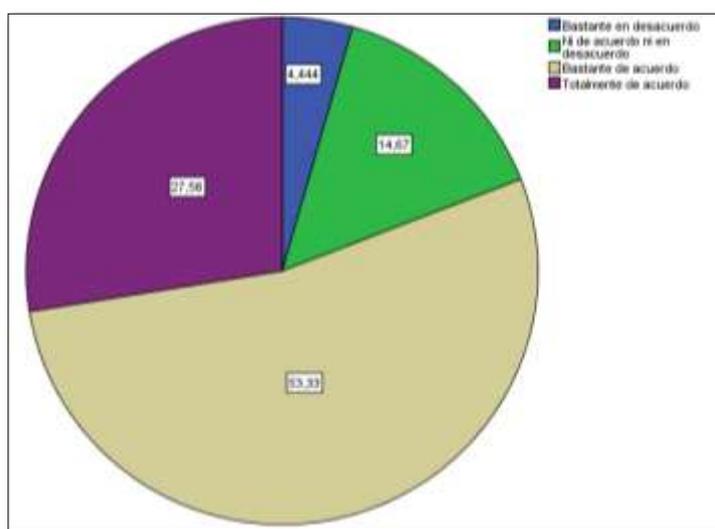
**Cuadro 36: ¿El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante en desacuerdo	10	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	14,7	14,7	19,1
Bastante de acuerdo	120	53,3	53,3	72,4
Totalmente de acuerdo	62	27,6	27,6	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 36: ¿El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente al nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades que desarrollan, se puede notar que el 24,89% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 52,89% están bastante de acuerdo; el 20% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,22% se encuentran bastante en desacuerdo.

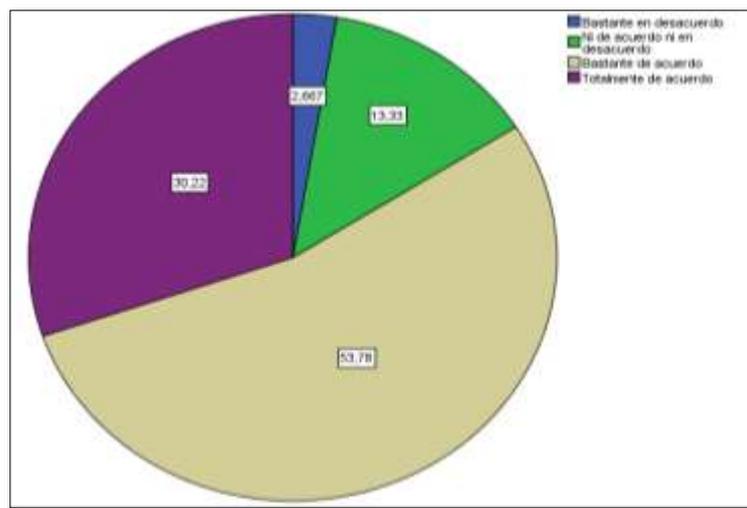
**Cuadro 37: El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante en desacuerdo	6	2,7	2,7	2,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	13,3	13,3	16,0
Bastante de acuerdo	121	53,8	53,8	69,8
Totalmente de acuerdo	68	30,2	30,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 37: El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente al nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía, se puede notar que el 30,22% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 53,78% están bastante de acuerdo; el 13,33% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,67% se encuentran bastante en desacuerdo.

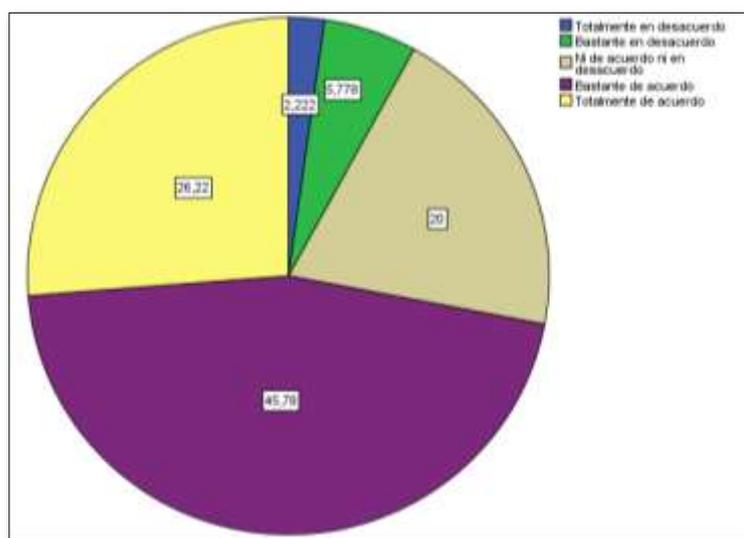
**Cuadro 38: El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	2,2	2,2
	Bastante en desacuerdo	13	5,8	8,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	20,0	28,0
	Bastante de acuerdo	103	45,8	73,8
	Totalmente de acuerdo	59	26,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 38: El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente al nivel de aplicación práctica que se imparte en la carrera de Economía, se puede observar que el 26,22% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 45,78% están bastante de acuerdo; el 20% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,78% se encuentran bastante en desacuerdo. Y el 2,22% totalmente en desacuerdo.

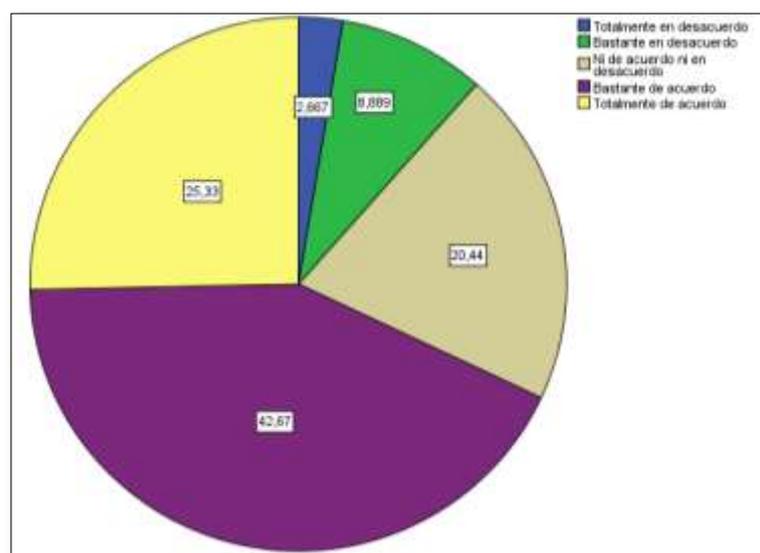
**Cuadro 39: En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2,7	2,7	2,7
Bastante en desacuerdo	20	8,9	8,9	11,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	20,4	20,4	32,0
Bastante de acuerdo	96	42,7	42,7	74,7
Totalmente de acuerdo	57	25,3	25,3	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 39: En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a las prácticas laborales fortalecen los conocimientos académicos, se puede notar que el 25,33% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 42,67% están bastante de acuerdo; el 20,44% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,89% se encuentran bastante en desacuerdo el 2,67% se encuentran totalmente en desacuerdo.

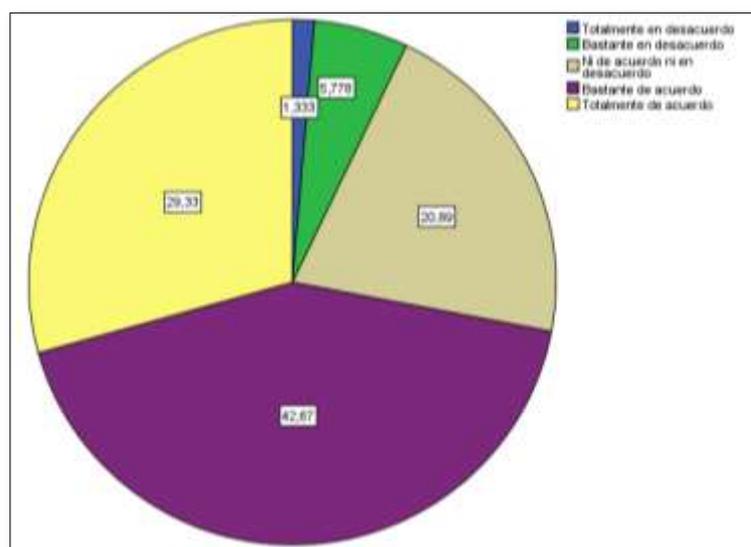
**Cuadro 40: En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
Bastante en desacuerdo	13	5,8	5,8	7,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	20,9	20,9	28,0
Bastante de acuerdo	96	42,7	42,7	70,7
Totalmente de acuerdo	66	29,3	29,3	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 40: En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, se fomenta la participación y creatividad en los alumnos de la carrera de economía de la UNACH, se puede decir que el 29,33% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 42,67% están bastante de acuerdo; el 20,89% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,78% se encuentran bastante en desacuerdo el 1,33% se encuentran totalmente en desacuerdo.

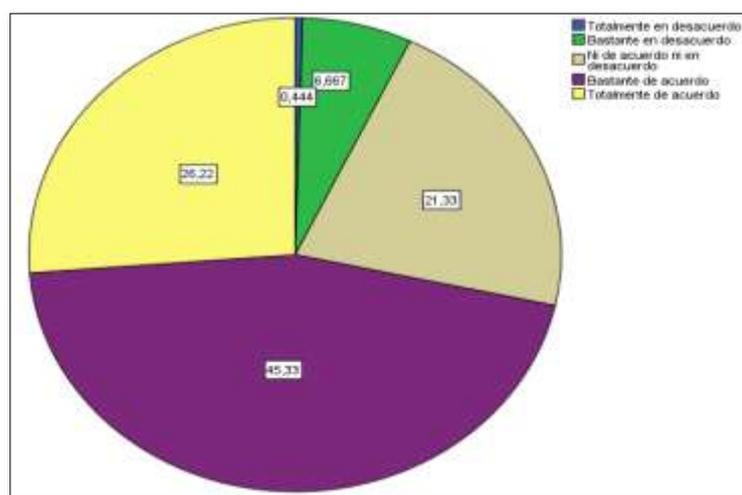
**Cuadro 41: Los docentes de la Carrera de Economía realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4
	Bastante en desacuerdo	15	6,7	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	21,3	28,4
	Bastante de acuerdo	102	45,3	73,8
	Totalmente de acuerdo	59	26,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 41: Los docentes de la Carrera de Economía realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que los docentes de la carrera de Economía realizan exámenes adecuados bien diseñados para evaluar los conocimientos, se puede notar que el 26,22% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 45,33% están bastante de acuerdo; el 21,33% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6,67% se encuentran bastante en desacuerdo el 0,44% se encuentran totalmente en desacuerdo.

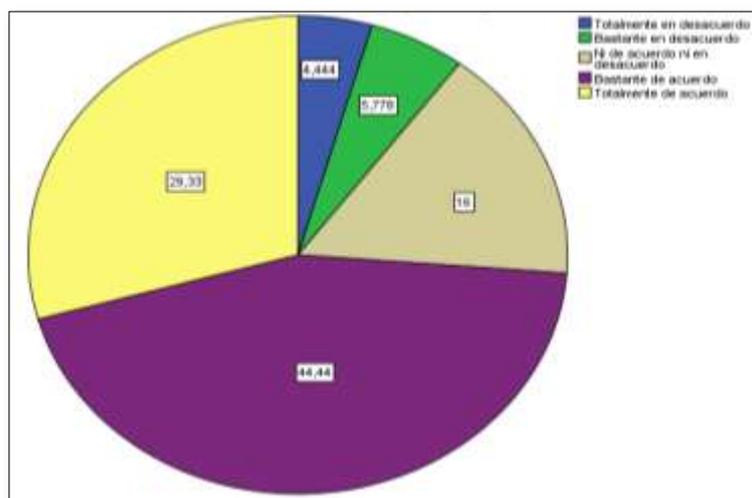
**Cuadro 42: Considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	4,4	4,4	4,4
Bastante en desacuerdo	13	5,8	5,8	10,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	16,0	16,0	26,2
Bastante de acuerdo	100	44,4	44,4	70,7
Totalmente de acuerdo	66	29,3	29,3	100,0
Total	225	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 42: Considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a los docentes de la carrera de Economía son objetivos a evaluar los procesos de aprendizaje, se puede decir que el 29,33% de la población estudiada se encuentra totalmente de acuerdo con este aspecto, el 44,44% están bastante de acuerdo; el 16% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,78% se encuentran bastante en desacuerdo el 4,44% se encuentran totalmente en desacuerdo.

## 4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH

Los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes son los siguientes:

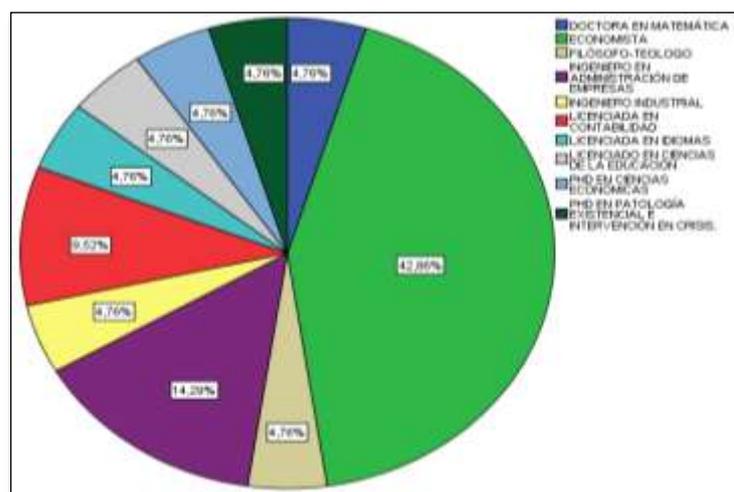
**Cuadro 43: Profesión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DOCTORA EN MATEMÁTICA	1	4,8	4,8	4,8
ECONOMISTA	9	42,9	42,9	47,6
FILÓSOFO-TEOLOGO	1	4,8	4,8	52,4
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	14,3	14,3	66,7
INGENIERO INDUSTRIAL	1	4,8	4,8	71,4
LICENCIADA EN CONTABILIDAD	2	9,5	9,5	81,0
LICENCIADA EN IDIOMAS	1	4,8	4,8	85,7
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	4,8	4,8	90,5
PHD EN CIENCIAS ECONÓMICAS	1	4,8	4,8	95,2
PHD EN PATOLOGÍA EXISTENCIAL E INTERVENCIÓN EN CRISIS.	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 43: Profesión**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

Al analizar el gráfico se puede apreciar que existe multi disciplinariedad entre cuerpo docente de la carrera de Economía. Docentes con el título de Economistas equivale al 42,09% representando el mayor porcentaje, por la naturaleza misma de la carrera.

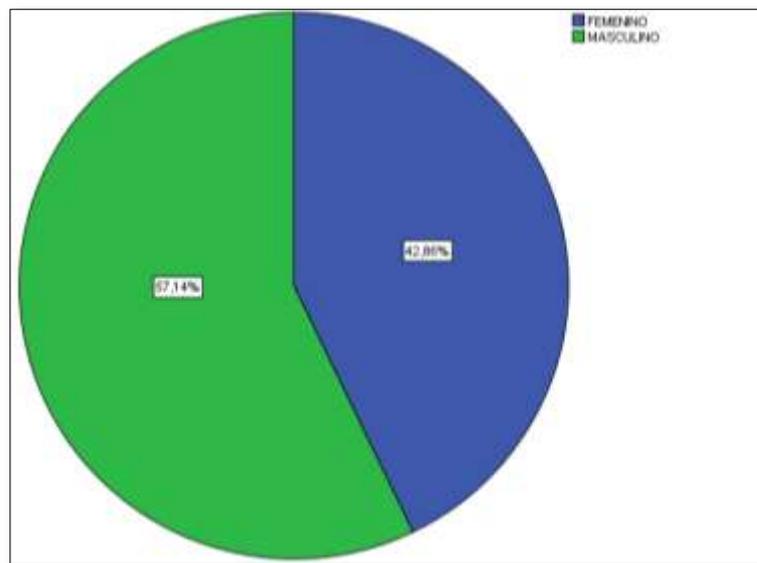
**Cuadro 44: Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	9	42,9	42,9	42,9
	MASCULINO	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 44: Género**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, se puede analizar que de los 21 docentes que laboran en la carrera de Economía el 57,1% son hombres y el 42,9% son mujeres.

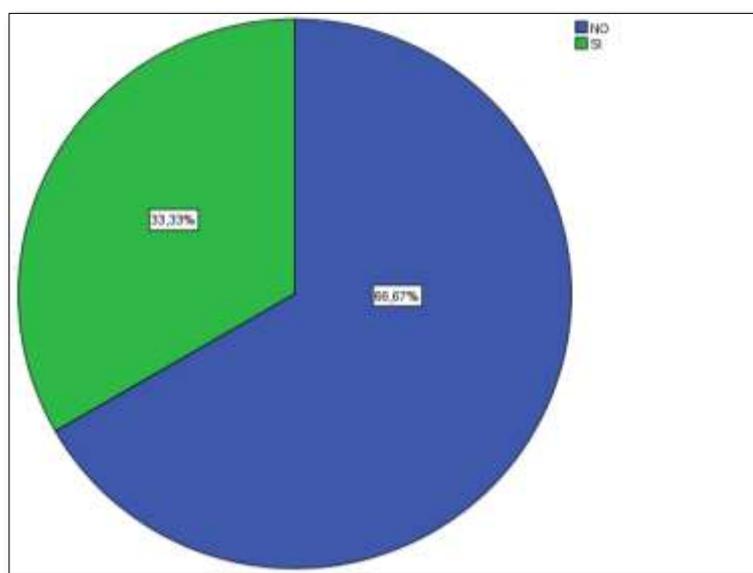
**Cuadro 45: Docentes a nombramiento en la Carrera de Economía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	66,7	66,7	66,7
	SI	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 45: Docentes a nombramiento en la Carrera de Economía.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

De los 21 docentes encuestados, el 33,3% de los docentes tienen nombramientos, y el 66,67% equivalente a 14 docentes que no poseen nombramiento en la Carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo

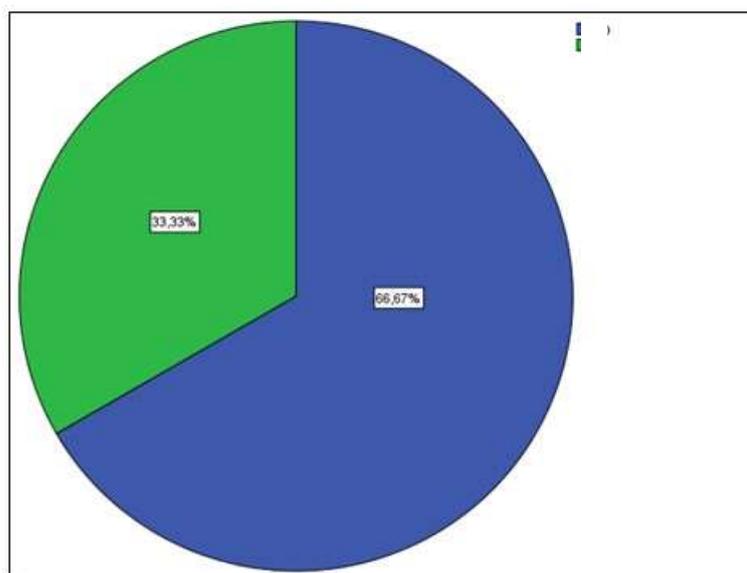
**Cuadro 46: Docentes a Contrato en la Carrera de Economía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	66,7	66,7	66,7
	NO	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 46: Docentes a Contrato en la Carrera de Economía**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

Se puede apreciar en la gráfica que gran parte de los docentes que laboran en la Carrera de Economía de la UNACH trabajan bajo la modalidad de contrato en 66,67% y el 33,33% poseen estabilidad laboral, es decir tienen nombramiento.

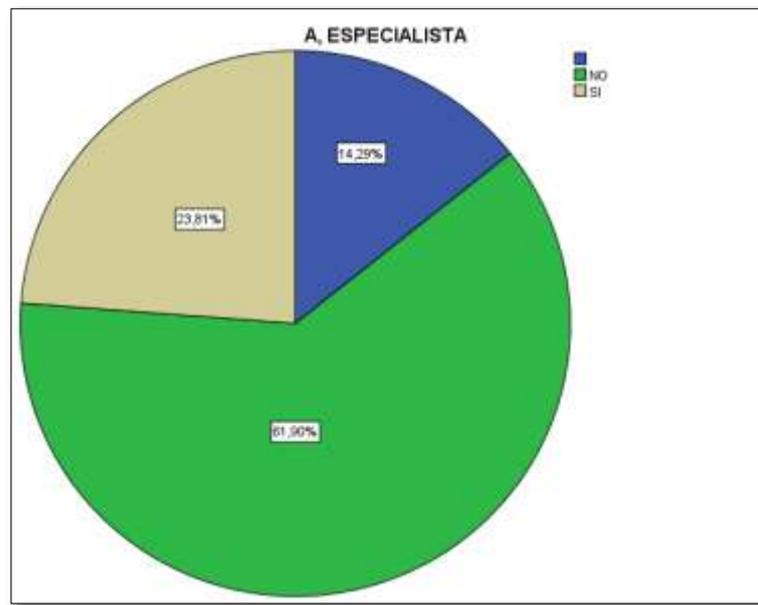
**Cuadro 47: Docentes con el título de Especialista**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	14,3	14,3	14,3
NO	13	61,9	61,9	76,2
SI	5	23,8	23,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 47: Docentes con el título de Especialista**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

Se puede notar que de los 21 docentes encuestados, 5 poseen el título de Especialista, equivalente a 23,8% de los encuestados. El resto de los encuestados no poseen el título de especialista.

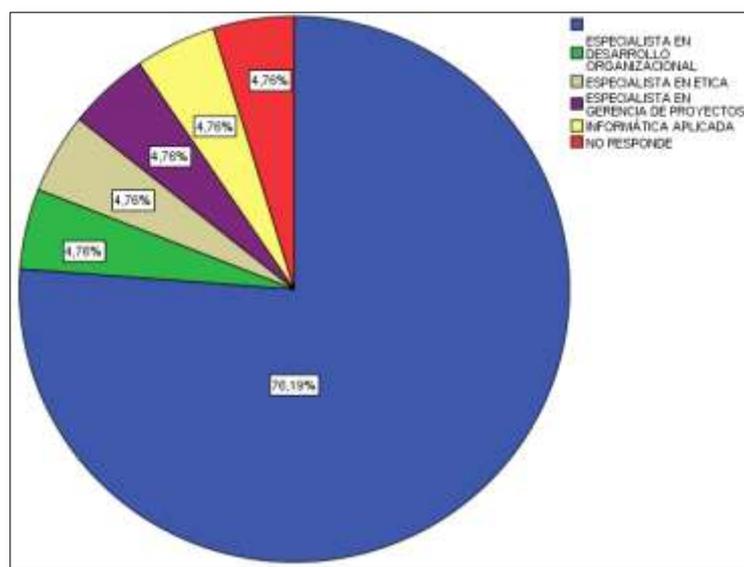
**Cuadro 48: Título de Especialización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	76,2	76,2	76,2
ESPECIALISTA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	4,8	4,8	81,0
ESPECIALISTA EN ETICA	1	4,8	4,8	85,7
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROYECTOS	1	4,8	4,8	90,5
INFORMÁTICA APLICADA	1	4,8	4,8	95,2
NO RESPONDE	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 48: Título de Especialización**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

Las áreas de especialización de los docentes de la Carrera de Economía son: Especialista en Desarrollo Organizacional, Especialista en ética, especialista en gerencia de proyectos, y finalmente especialista en informática aplicada, 1 de los encuestados no responde.

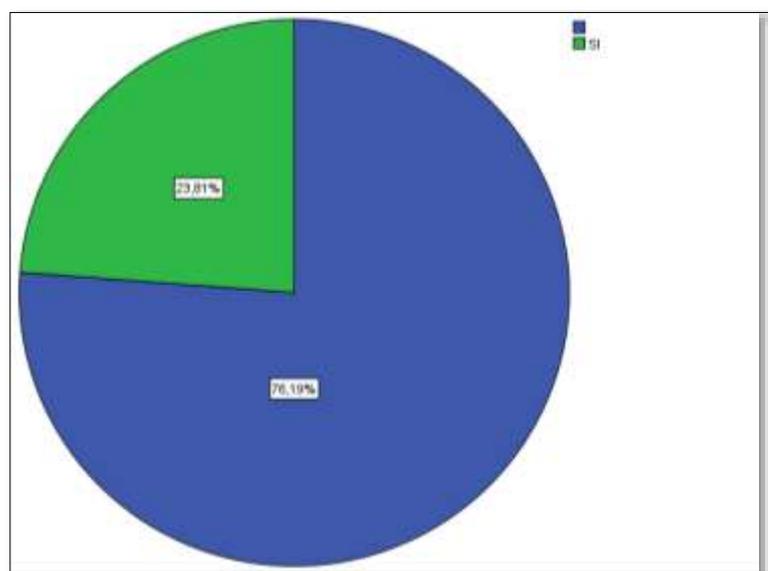
**Cuadro 49: Concluido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	76,2	76,2	76,2
SI	5	23,8	23,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 49: Concluido**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

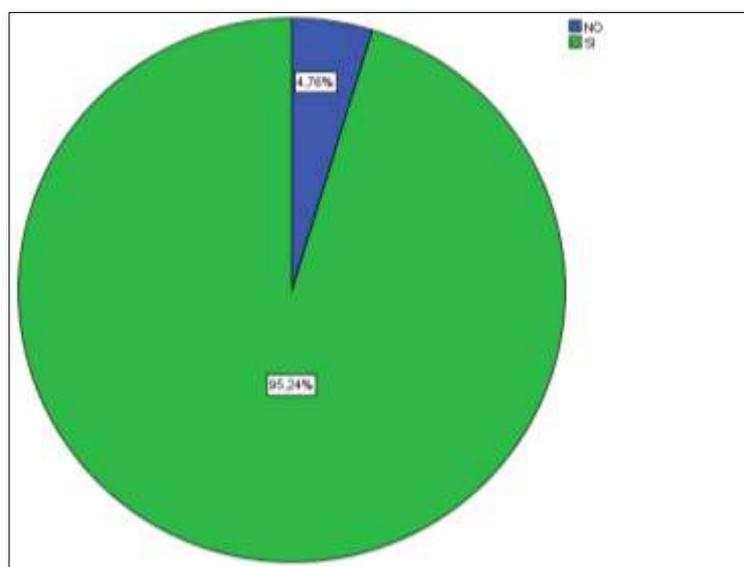
De los docentes encuestados, 5 personas manifestaron tienen título de especialización, todos ellos lo han concluido, sin embargo frente al total de docentes que laboran en la Carrera de Economía, esto equivale al 24%.

**Cuadro 50: Magister**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	4,8	4,8	4,8
	SI	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 50: Magister**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

De los 21 docentes encuestados, el 95,2% tiene un título de maestría, mientras que el 4,8% de los encuestados no cuenta con título de maestría.

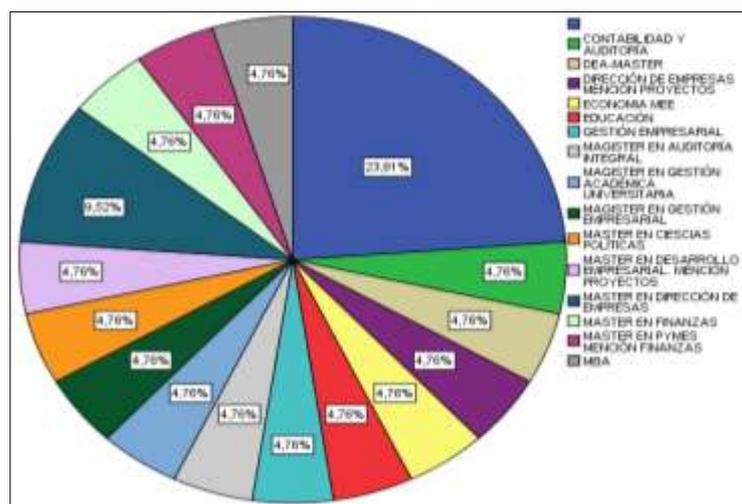
**Cuadro 51: Título de Maestría**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	23,8	23,8	23,8
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	1	4,8	4,8	28,6
DEA-MASTER	1	4,8	4,8	33,3
DIRECCIÓN DE EMPRESAS MENCION PROYECTOS	1	4,8	4,8	38,1
ECONOMIA MEE	1	4,8	4,8	42,9
EDUCACIÓN	1	4,8	4,8	47,6
GESTIÓN EMPRESARIAL	1	4,8	4,8	52,4
MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL	1	4,8	4,8	57,1
MAGISTER EN GESTIÓN ACADÉMICA UNIVERSITARIA	1	4,8	4,8	61,9
MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL	1	4,8	4,8	66,7
MASTER EN CIENCIAS POLÍTICAS	1	4,8	4,8	71,4
MASTER EN DESARROLLO EMPRESARIAL. MENCION PROYECTOS	1	4,8	4,8	76,2
MASTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS	2	9,5	9,5	85,7
MASTER EN FINANZAS	1	4,8	4,8	90,5
MASTER EN PYMES MENCION FINANZAS (ELABORACIÓN DE TESIS)	1	4,8	4,8	95,2
MBA	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 51. Título de Maestría**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente al título de maestría se puede apreciar que existe gran diversidad en los títulos de maestría de los docentes de la carrera de Economía, Además de que existe una gran orientación por el área administrativa-financiera.

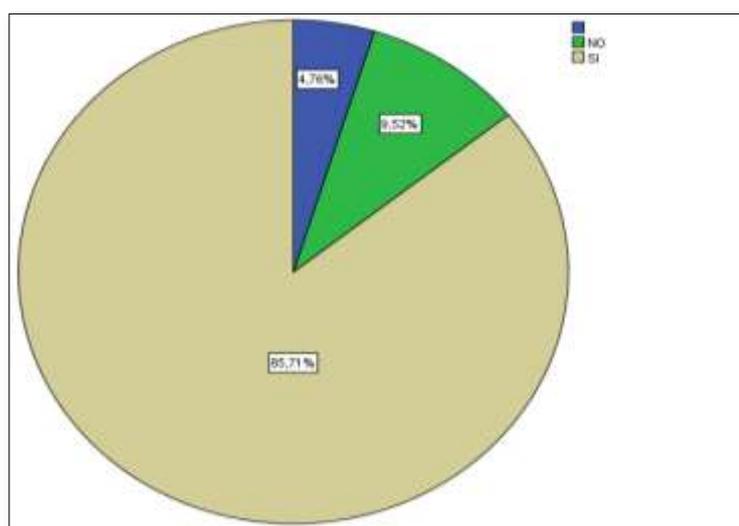
**Cuadro 52: Concluido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4,76	4,76	4,76
SI	15	85,71	85,71	90,47
No	4	9,52	9,52	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 52: Concluido**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

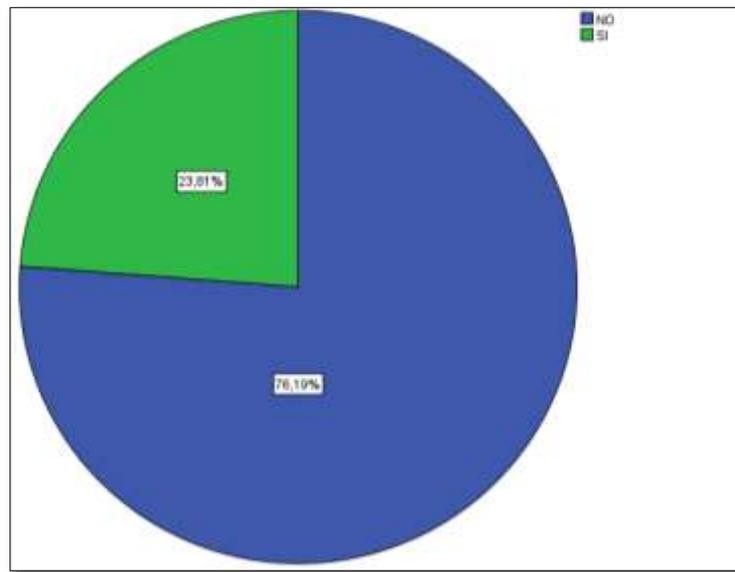
Gran porcentaje de los encuestados manifiestan haber concluido su maestría (85,71%), mientras que el 9,52% de los encuestados manifiestan no haber concluido dicho proceso de titulación, sus argumentos que faltaba el registro en el SENESCYT, o la defensa de tesis.

**Cuadro 53: Doctorado (PHD)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	16	76,2	76,2	76,2
	SI	5	23,8	23,8	100,0
Total		21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 53: Doctorado (PHD)**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a los estudios de Doctorado se puede notar que el 23,81% de los encuestados manifiestan que se encuentran cursando un Doctorado o ya tienen dicho título mientras que el 76,19% de los docentes manifiestan no tener ni estar cursando un Doctorado.

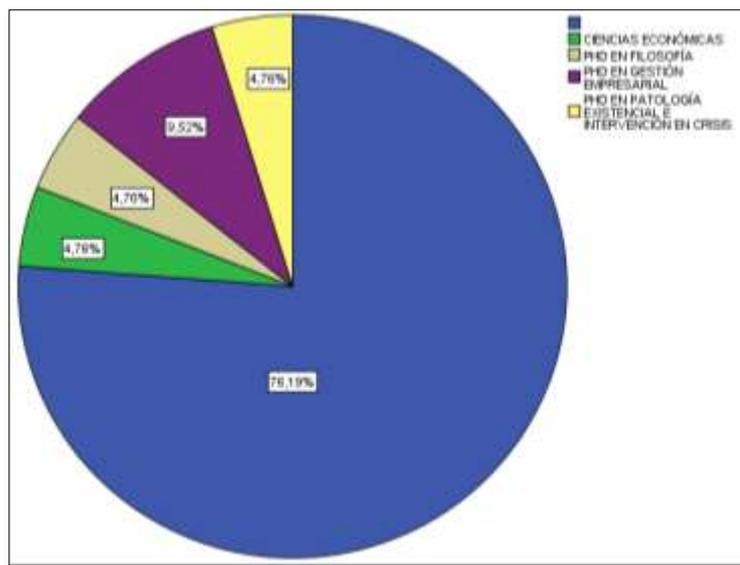
**Cuadro 54: Nombre (Título de Doctorado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	76,2	76,2	76,2
CIENCIAS ECONÓMICAS	1	4,8	4,8	81,0
PHD EN FILOSOFÍA	1	4,8	4,8	85,7
PHD EN GESTIÓN EMPRESARIAL	2	9,5	9,5	95,2
PHD EN PATOLOGÍA EXISTENCIAL E INTERVENCIÓN EN CRISIS	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 54: Nombre (Título de Doctorado)**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

De los 21 docentes encuestados tan solo cinco se encuentran estudiando o ya poseen el título de Doctorado. Cabe destacar que los doctorados ya adquiridos son en ciencias económicas, filosofía y patología.

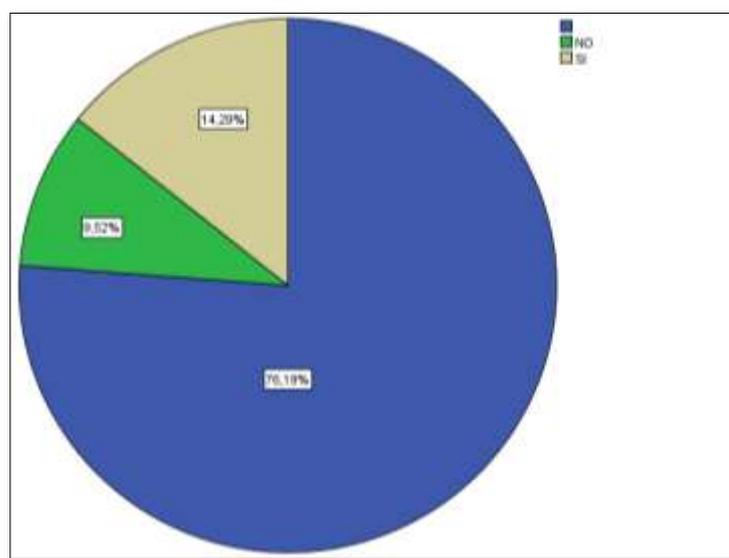
**Cuadro 55: Concluido**

CONCLUÍDO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	76,2	76,2	76,2
NO	2	9,5	9,5	85,7
SI	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 55: Concluido**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

De los 5 docentes que manifiestan tener título de Doctorado 3 han finalizado y tienen su título de Doctorado, y los dos faltantes se encuentran en la elaboración de la tesis.

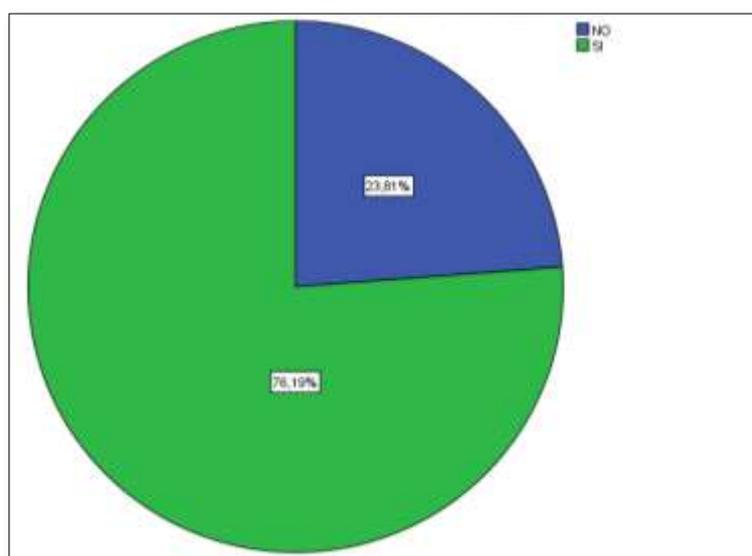
**Cuadro 56: ¿Pasó por un proceso de selección antes de incorporarse a la planta docente de la carrera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	23,8	23,8	23,8
	SI	16	76,2	76,2	100,0
Total		21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 56: ¿Pasó por un proceso de selección antes de incorporarse a la planta docente de la carrera?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

El 76,2% de los encuestados manifiestan haber pasado por un proceso de selección antes de incorporarse a la planta docente, el 23,8% manifiestan no haber pasado por dicho proceso.

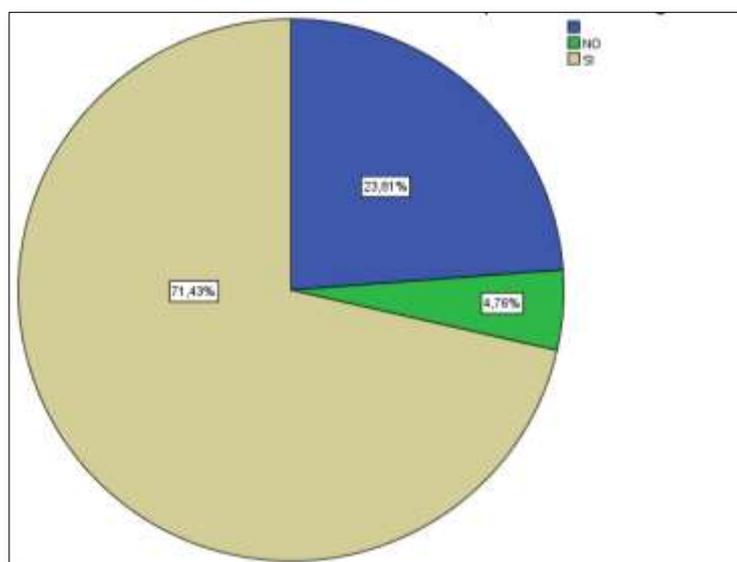
**Cuadro 57: Dominio teórico de los temas de los cursos que tendría a su cargo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	23,8	23,8	23,8
NO	1	4,8	4,8	28,6
SI	15	71,4	71,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 57: Dominio teórico de los temas de los cursos que tendría a su cargo.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

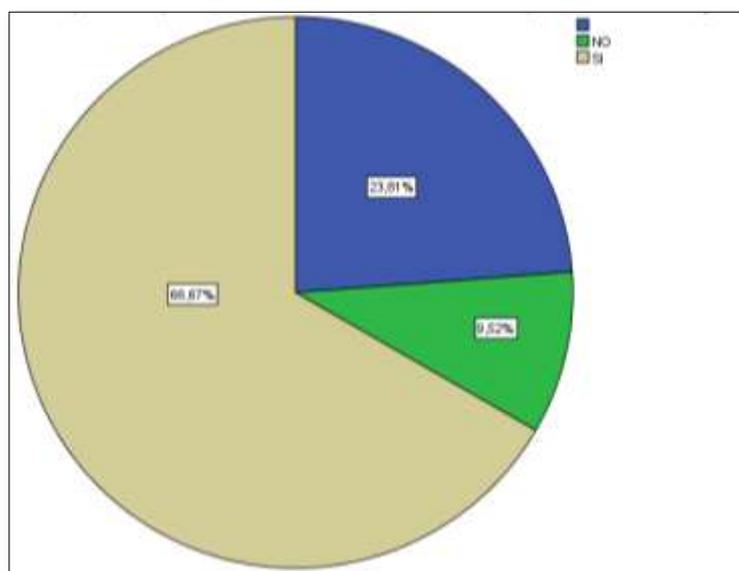
Se puede observar en la gráfica, que el 71,4% de los encuestados manifestaron que han pasado por un proceso de selección en donde se ha tomado en cuenta el dominio teórico de los temas de los cursos que tendría a su cargo, este porcentaje es equivalente al 71,4%. El 4,8% de los encuestados manifestaron que este no constituye un factor al momento de la selección de la carpeta.

**Cuadro 58: Experiencia profesional en los temas de los cursos que tendría a su cargo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	23,8	23,8	23,8
NO	2	9,5	9,5	33,3
SI	14	66,7	66,7	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 58: Experiencia profesional en los temas de los cursos que tendría a su cargo.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

Otro de los factores que se toma en consideración al momento de la selección del profesional es la experiencia profesional en los temas de los cursos que tendría a su cargo con un 66,67%, y finalmente el 9,5% de los encuestados que considera que este factor no se lo ha tomado en cuenta.

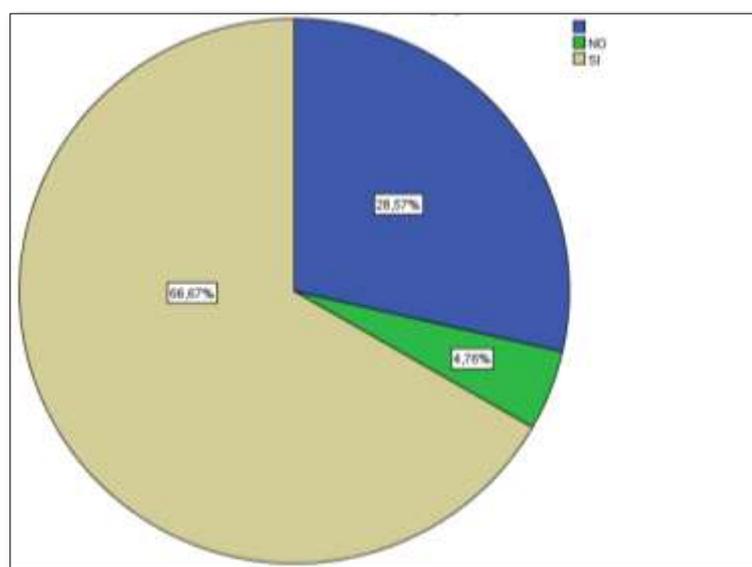
**Cuadro 59: Capacidad pedagógica**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	28,6	28,6	28,6
NO	1	4,8	4,8	33,3
SI	14	66,7	66,7	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 59: Capacidad pedagógica**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

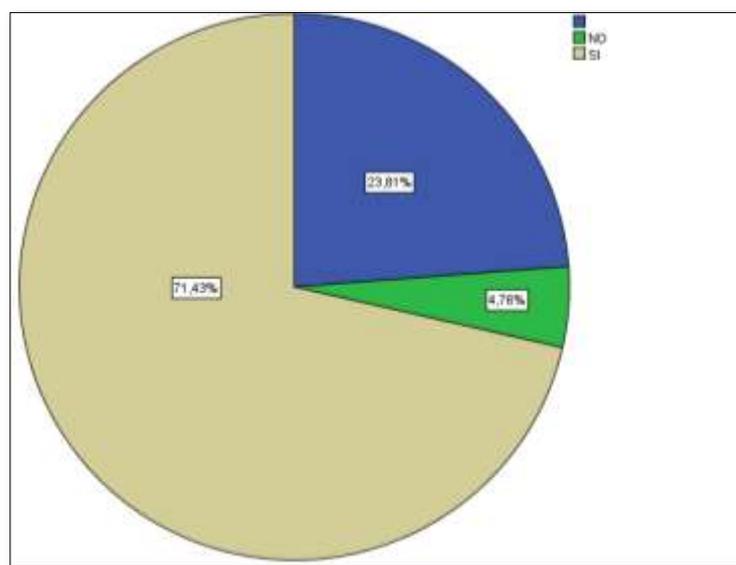
En lo concerniente a capacidad pedagógica el 66,7% de los docentes han pasado por un proceso de selección consideran que este factor ha sido relevante, el 4,8% de los encuestados consideran que este factor no ha sido relevante.

**Cuadro 60: Documentación de Respaldo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	23,8	23,8	23,8
NO	1	4,8	4,8	28,6
SI	15	71,4	71,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 60: Documentación de Respaldo**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a la documentación de respaldo el 71,4% de los encuestados que pasaron por un proceso de selección consideran a este factor como relevante; mientras que el 4,8% de los encuestados que equivale a 1 persona.

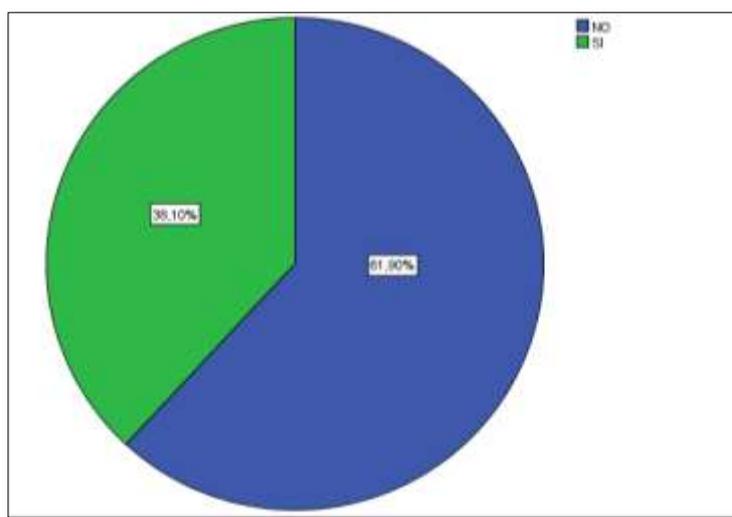
**Cuadro 61: ¿Ha realizado alguna publicación en los últimos 2 años? (artículos en revistas indexadas, artículos en revistas especializadas, artículos en conferencias especializadas, libros, capítulos de libros, manuales).**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	61,9	61,9	61,9
	SI	8	38,1	38,1	100,0
Total		21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 61: ¿Ha realizado alguna publicación en los últimos 2 años? (artículos en revistas indexadas, artículos en revistas especializadas, artículos en conferencias especializadas, libros, capítulos de libros, manuales).**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a esta pregunta, se puede apreciar que el 61,9% de los encuestados no han realizado ninguna publicación durante los 2 últimos años, este porcentaje equivale a 13 de los 21 docentes encuestados. 8 de los docentes encuestados manifestaron que si han realizado alguna publicación.

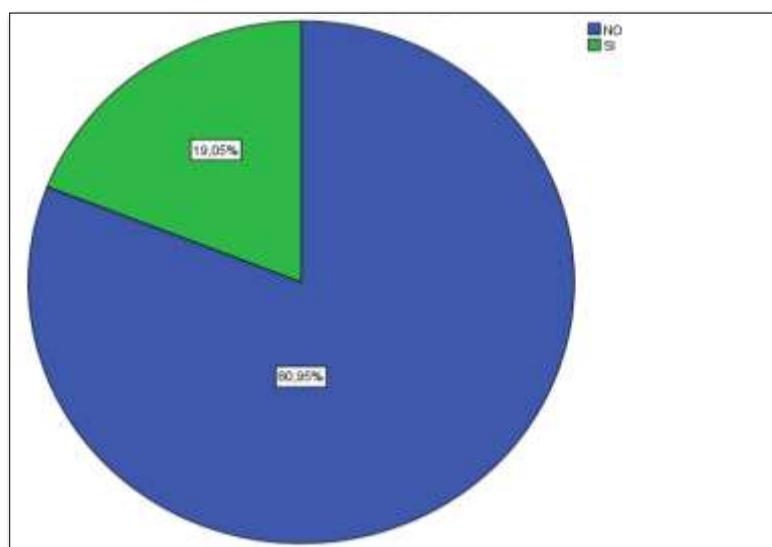
**Cuadro 62: ¿Actualmente ocupa algún cargo laboral fuera de la docencia universitaria?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	17	81,0	81,0	81,0
	SI	4	19,0	19,0	100,0
Total		21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 62: ¿Actualmente ocupa algún cargo laboral fuera de la docencia universitaria?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a esta pregunta, el 81% de los encuestados que equivale a 17 personas manifestaron que actualmente no ocupan algún cargo laboral; mientras que el 19% de los encuestados manifiestan que si ocupan algún cargo laboral fuera de la docencia universitaria.

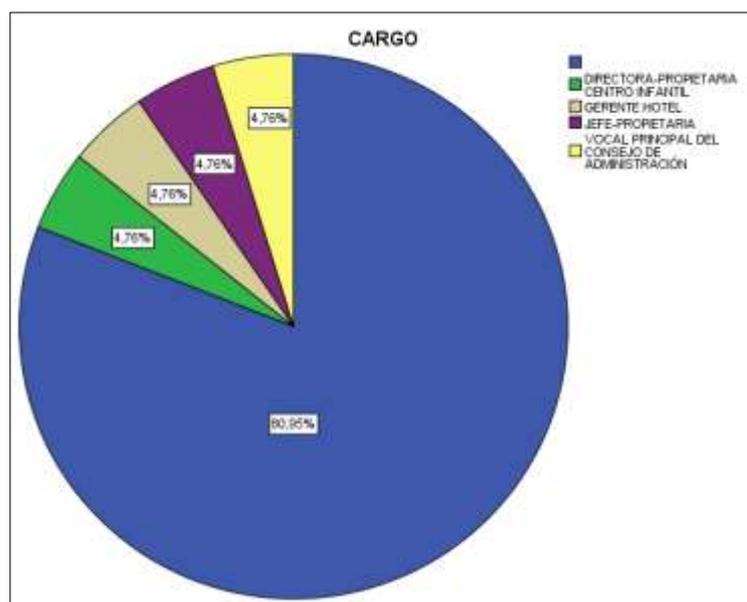
**Cuadro 63: Cargo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	17	81,0	81,0	81,0
DIRECTORA-PROPIETARIA CENTRO INFANTIL	1	4,8	4,8	85,7
GERENTE HOTEL	1	4,8	4,8	90,5
JEFE-PROPIETARIA	1	4,8	4,8	95,2
VOCAL PRINCIPAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 63: Cargo**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

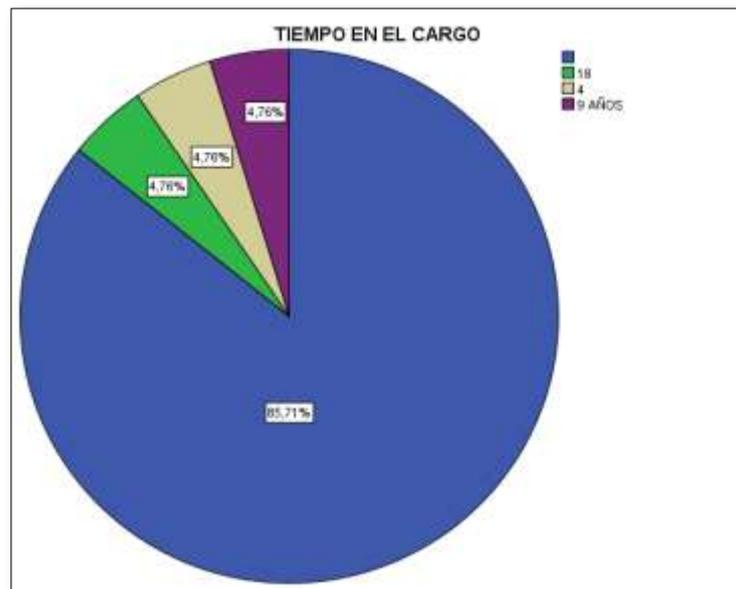
De los 21 docentes encuestados, 4 manifestaron que ocupan un cargo fuera de la docencia universitaria, una docente manifestó que era directora propietaria de un centro infantil; un docente manifestó que se dedicaba a la gerencia de un hotel, un docente manifestó que era gerente propietaria de una oficina de tributación, y finalmente un docente

**Cuadro 64: Tiempo En El Cargo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18	85,7	85,7	85,7
18 AÑOS	1	4,8	4,8	90,5
4 AÑOS	1	4,8	4,8	95,2
9 AÑOS	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 64: Tiempo En El Cargo**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

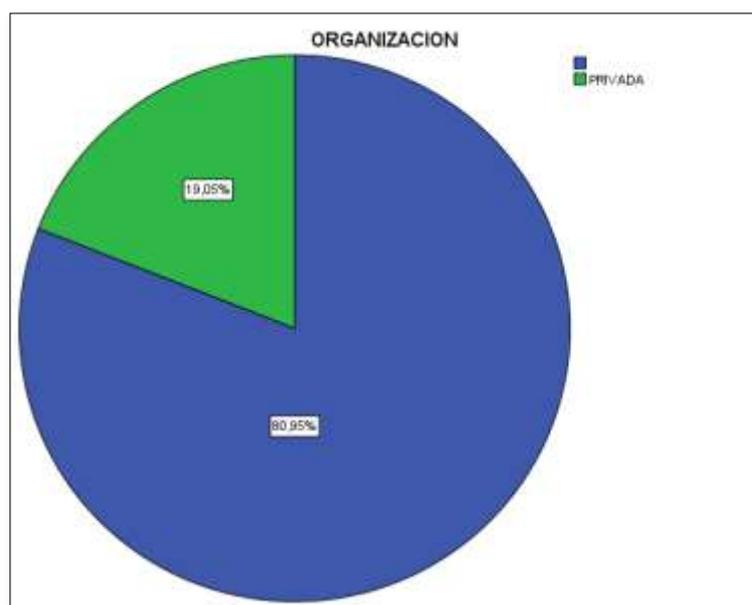
En lo referente al tiempo en el cargo, 1 de los encuestados manifestó que está 18 años en el cargo equivalente al 4,8%; otro de los encuestados manifestó que está en dicho cargo durante 4 años; y finalmente otro de los encuestados manifestó que labora en otra actividad fuera de la docencia desde hace 9 años.

**Cuadro 65: Organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	17	81,0	81,0	81,0
PRIVADA	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 65: Organización**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

Los 4 docentes que tienen otra actividad laboral además de la docencia, laboran en una organización privada, dicho porcentaje equivale al 19% del total de los encuestados.

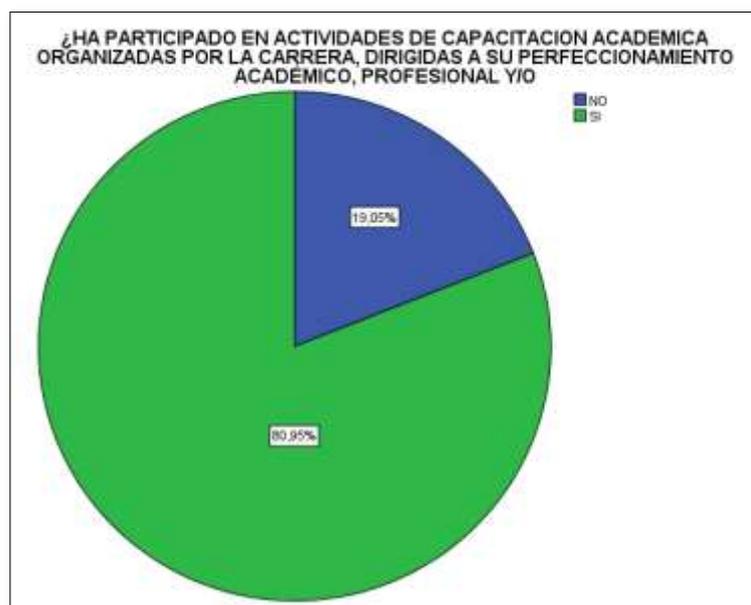
**Cuadro 66: ¿Ha participado en actividades de capacitaciones académicas organizadas por la carrera, dirigidas a su perfeccionamiento académico, profesional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	19,0	19,0	19,0
	SI	17	81,0	81,0	100,0
Total		21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 66: ¿Ha participado en actividades de capacitaciones académicas organizadas por la carrera, dirigidas a su perfeccionamiento académico, profesional?**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a esta pregunta, de los 21 docentes encuestados, 17 que equivale al 81% de los docentes han participado en capacitaciones organizadas por la carrera de Economía, dirigidas a su perfeccionamiento académico profesional, mientras que el 19% manifiesta que no han participado en dichas capacitaciones.

## Nivel de Satisfacción

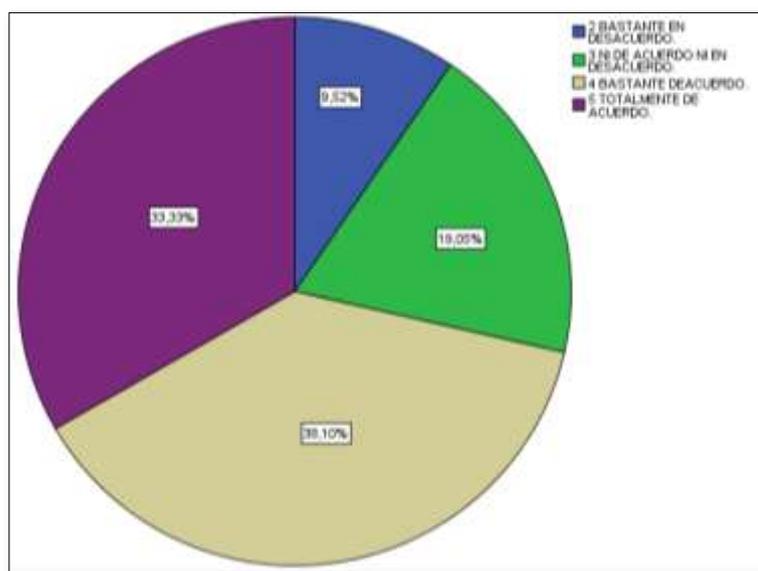
**Cuadro 67: El equipamiento de las aulas es adecuado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	2	9,5	9,5	9,5
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	4	19,0	19,0	28,6
	4 BASTANTE DEACUERDO.	8	38,1	38,1	66,7
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 67: El equipamiento de las aulas es adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que si el equipamiento de las aulas es adecuado, los docentes consideran bastante en desacuerdo 9,5%; ni de acuerdo ni en desacuerdo 19%; bastante de acuerdo el 38,1% y finalmente totalmente de acuerdo 33,3%.

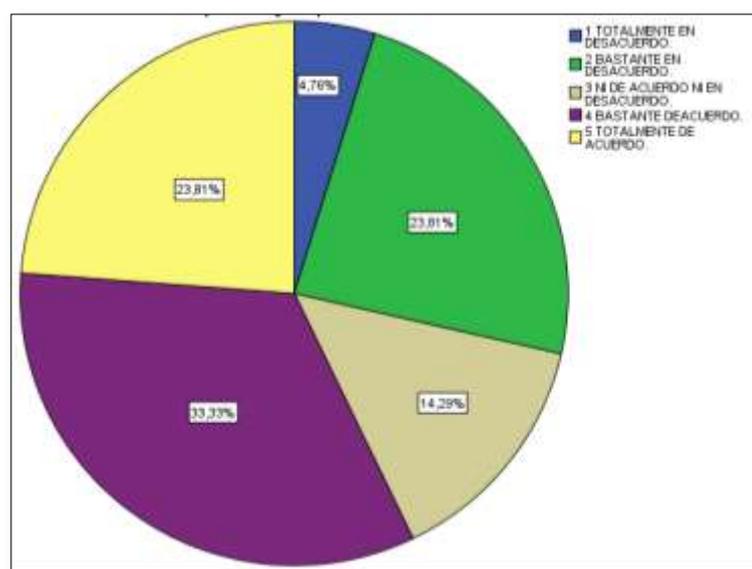
**Cuadro 68: Apertura y limpieza de las aulas es adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	4,8
	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	5	23,8	23,8	28,6
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	3	14,3	14,3	42,9
	4 BASTANTE DEACUERDO.	7	33,3	33,3	76,2
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 68: Apertura y limpieza de las aulas es adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

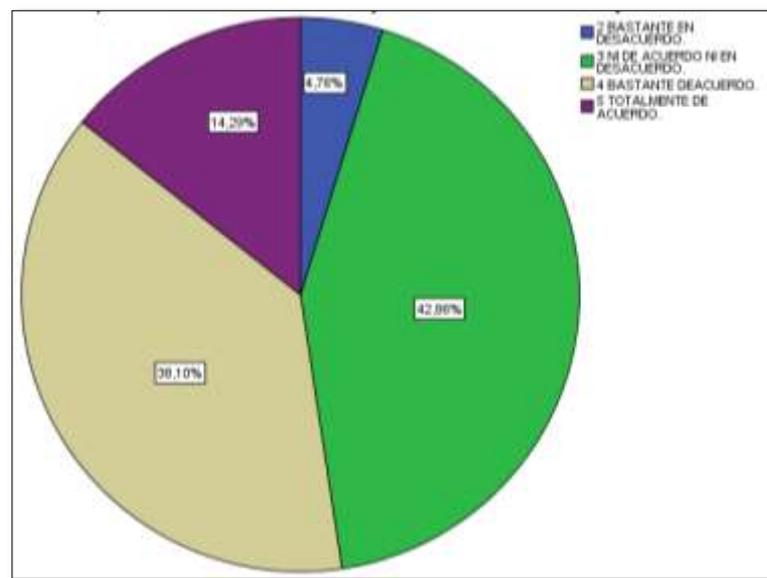
En lo concerniente a la apertura y limpieza de las aulas. El 4,8% está totalmente en desacuerdo, 23,8% está bastante en desacuerdo, el 23,8% están bastante en desacuerdo, el 14,3 están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33,3% están bastante de acuerdo, y finalmente el 23,8 están totalmente de acuerdo.

**Cuadro 69: La implementación de laboratorios y/o talleres son modernos y adecuados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	4,8
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	9	42,9	42,9	47,6
	4 BASTANTE DEACUERDO.	8	38,1	38,1	85,7
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 69: La implementación de laboratorios y/o talleres son modernos y adecuados.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a la implementación de laboratorios y/o talleres son modernos y adecuados se puede apreciar que el 4,8% de los encuestados están bastante en desacuerdo, el 42,9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38,1% están bastante de acuerdo y finalmente el 14,3% están totalmente de acuerdo.

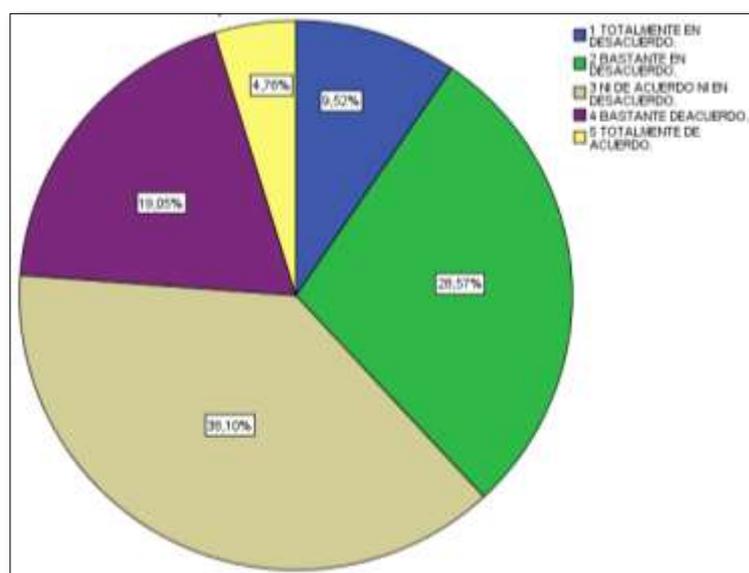
**Cuadro 70: La implementación de la biblioteca es adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	2	9,5	9,5	9,5
	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	6	28,6	28,6	38,1
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	8	38,1	38,1	76,2
	4 BASTANTE DEACUERDO.	4	19,0	19,0	95,2
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 70: La implementación de la biblioteca es adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a que si la implementación de la biblioteca es adecuada el 9,5% están bastante en desacuerdo; el 28,6% están bastante en desacuerdo; el 38,1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% están bastante de acuerdo, y finalmente el 4,8 están totalmente de acuerdo.

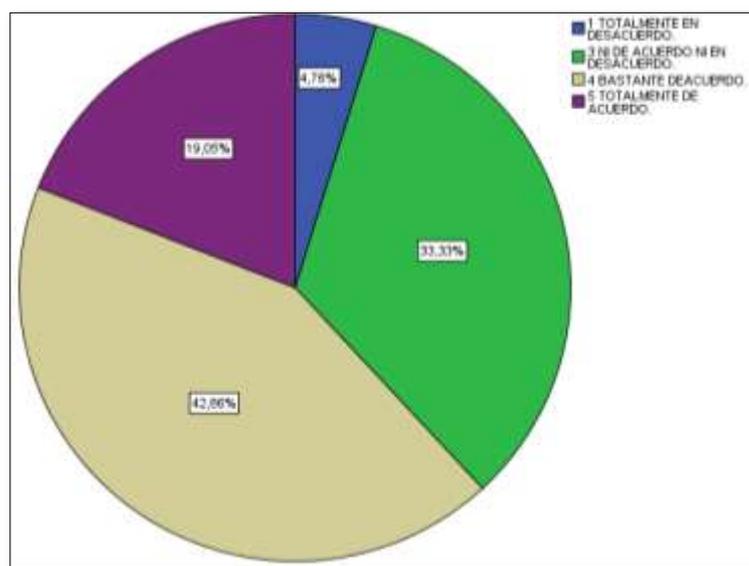
**Cuadro 71: El equipamiento informático es adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	4,8
3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	7	33,3	33,3	38,1
4 BASTANTE DEACUERDO.	9	42,9	42,9	81,0
5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 71: El equipamiento informático es adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente al equipamiento informático, el 4,8% está totalmente en desacuerdo, 33,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 42,9% están bastante de acuerdo y finalmente el 19% están totalmente de acuerdo.

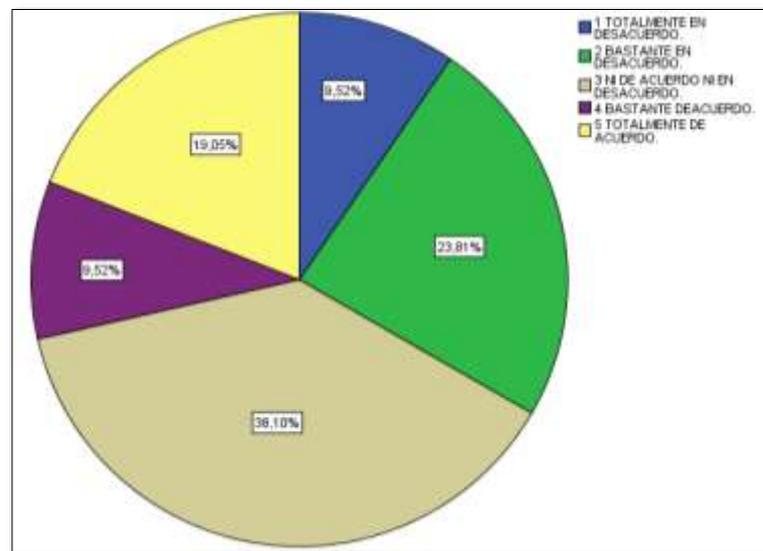
**Cuadro 72: La carrera dispone de espacios de trabajo (salas de estudio, salas de reuniones, oficinas) adecuados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	2	9,5	9,5	9,5
	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	5	23,8	23,8	33,3
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	8	38,1	38,1	71,4
	4 BASTANTE DEACUERDO.	2	9,5	9,5	81,0
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 72: La carrera dispone de espacios de trabajo (salas de estudio, salas de reuniones, oficinas) adecuados.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a este aspecto, el 9,5% está totalmente en desacuerdo, el 23,8% está bastante en desacuerdo, el 38,1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,5% están bastante de acuerdo y finalmente el 19% están totalmente de acuerdo.

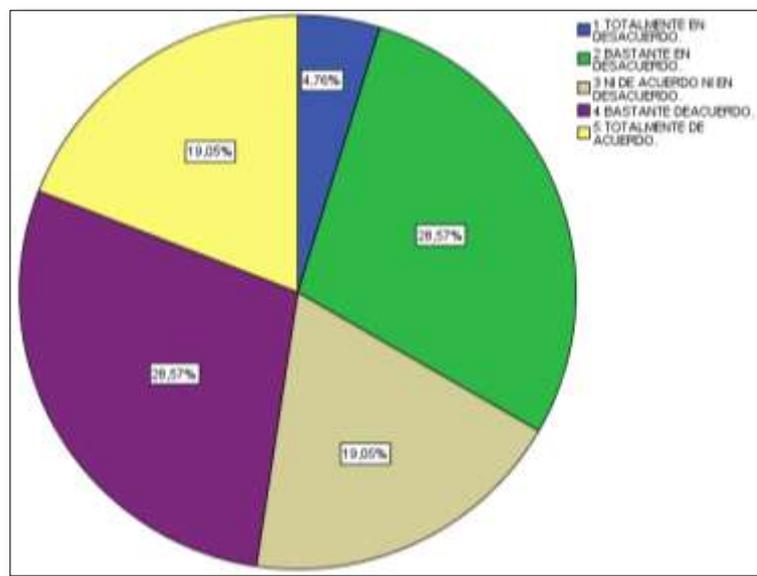
**Cuadro 73; El espacio físico de las aulas es adecuado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	4,8
	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	6	28,6	28,6	33,3
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	4	19,0	19,0	52,4
	4 BASTANTE DEACUERDO.	6	28,6	28,6	81,0
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 73: El espacio físico de las aulas es adecuado**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a esta pregunta el 4,8% está totalmente en desacuerdo, el 28,6% está bastante en desacuerdo, el 19% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28,6% está bastante de acuerdo y finalmente el 19% está totalmente de acuerdo.

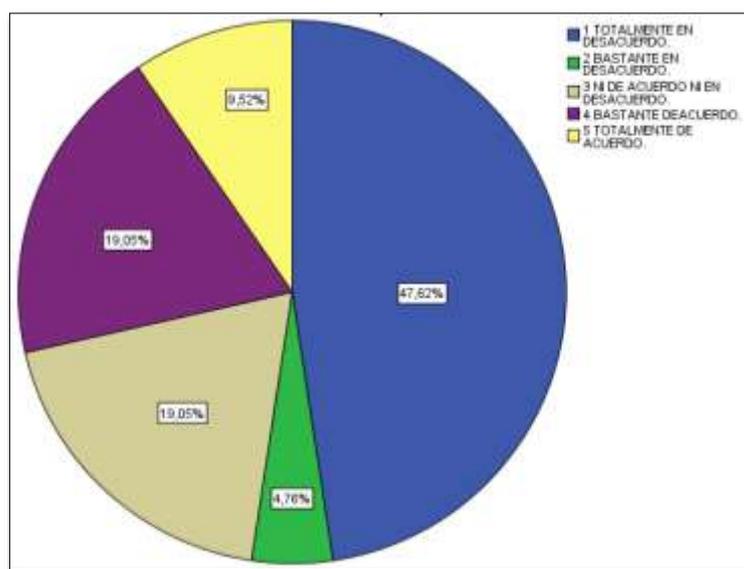
**Cuadro 74: La Carrera de Economía cuenta con espacios físicos de descanso adecuados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	10	47,6	47,6	47,6
	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	52,4
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	4	19,0	19,0	71,4
	4 BASTANTE DEACUERDO.	4	19,0	19,0	90,5
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 74: La Carrera de Economía cuenta con espacios físicos de descanso adecuados.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

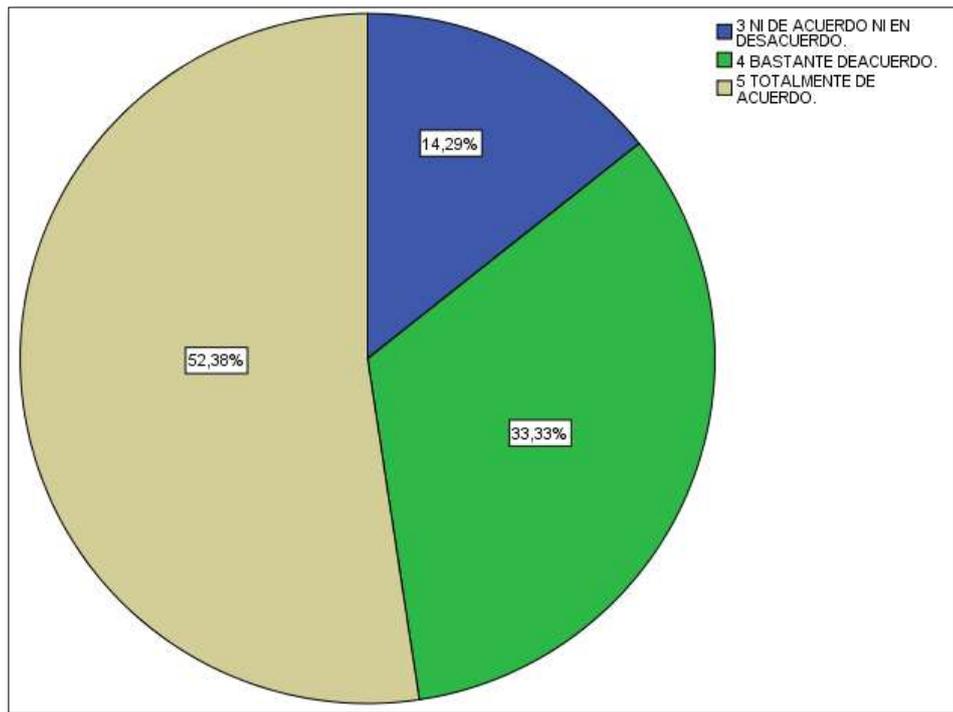
En lo que respecta a que si la Carrera de Economía cuenta con espacios físicos de descanso adecuados, el 47,6% está totalmente en desacuerdo; el 4,8% está bastante en desacuerdo; el 19% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% está bastante de acuerdo y finalmente el 9,5% está totalmente de acuerdo.

**Cuadro 75: Distribución de la carga horaria es adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	3	14,3	14,3	14,3
4 BASTANTE DEACUERDO.	7	33,3	33,3	47,6
5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 75: Distribución de la carga horaria es adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a esta pregunta, el 14,3 están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33,3% están bastante de acuerdo, y finalmente el 52,4% están totalmente de acuerdo.

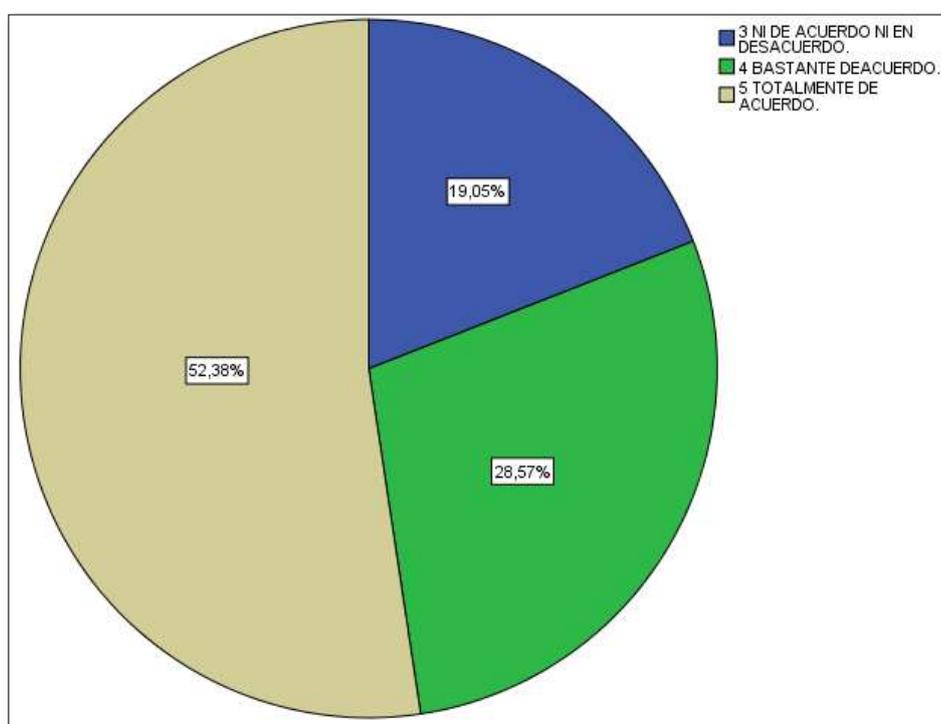
**Cuadro 76: El distributivo de materias para dictar es adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	4	19,0	19,0	19,0
4 BASTANTE DEACUERDO.	6	28,6	28,6	47,6
5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 76: El distributivo de materias para dictar es adecuado.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente al distributivo de materias para dictar clases, el 19% de los encuestados están, el 28,6% están bastante de acuerdo; el 52,4% están totalmente de acuerdo.

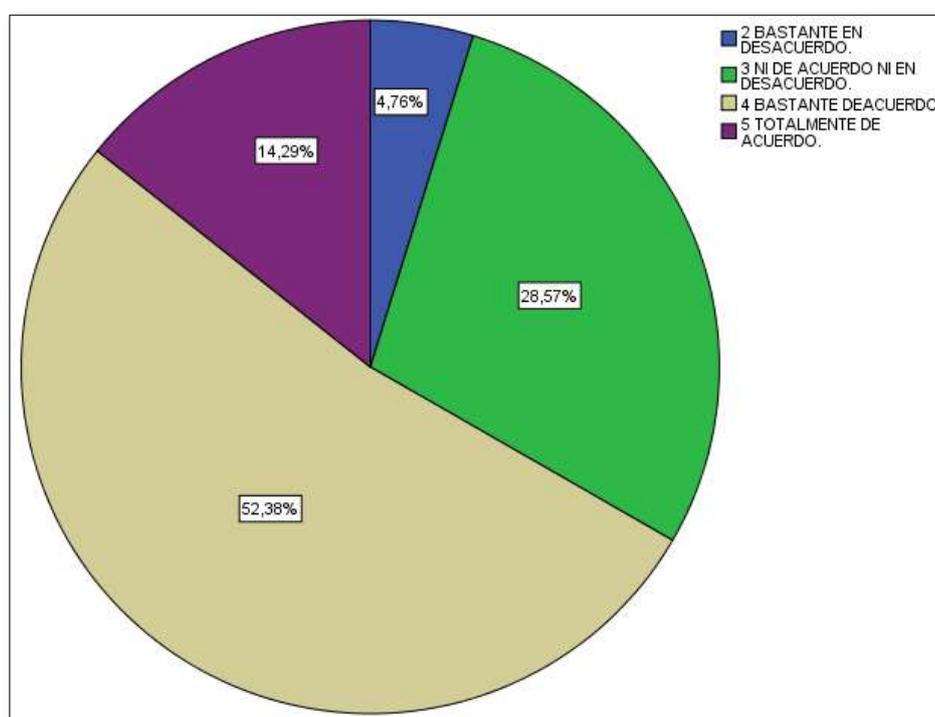
**Cuadro 77: La comunicación intrafacultad es adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	4,8
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	6	28,6	28,6	33,3
	4 BASTANTE DEACUERDO.	11	52,4	52,4	85,7
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 77: La comunicación intrafacultad es adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a la comunicación intrafacultad, el 4,8% está bastante en desacuerdo, el 28,6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 52,4% está bastante de acuerdo, el 14,3% está totalmente de acuerdo.

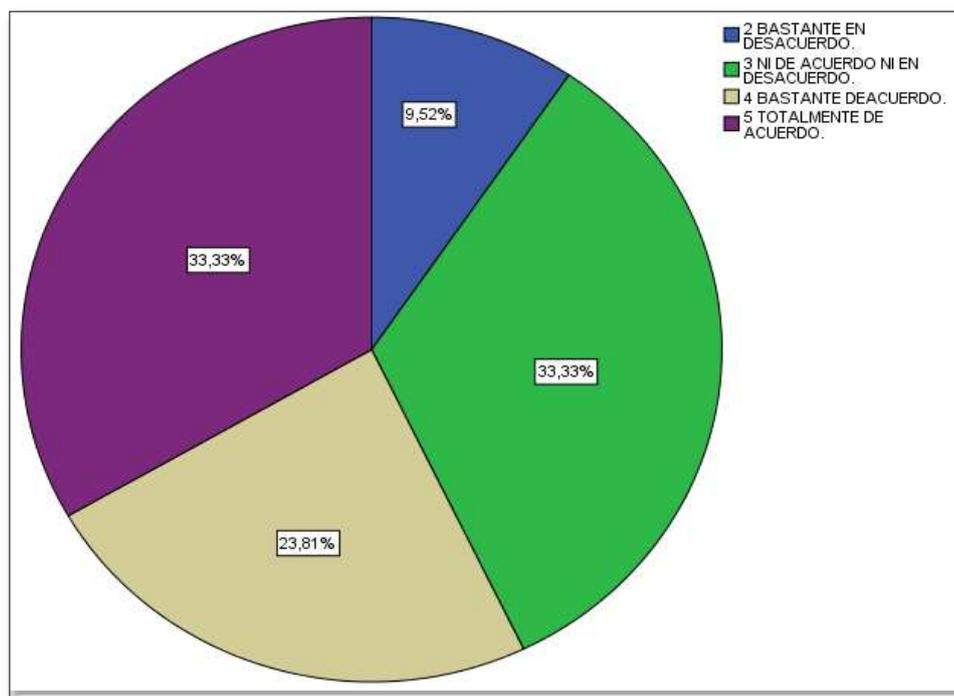
**Cuadro 78: La Remuneración recibida por sus actividades docentes es adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	2	9,5	9,5	9,5
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	7	33,3	33,3	42,9
	4 BASTANTE DEACUERDO.	5	23,8	23,8	66,7
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 78: La Remuneración recibida por sus actividades docentes es adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En base a la pregunta realizada, el 9,5% está bastante en desacuerdo, el 33,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23,8% están bastante de acuerdo, y finalmente el 33,3% están totalmente de acuerdo.

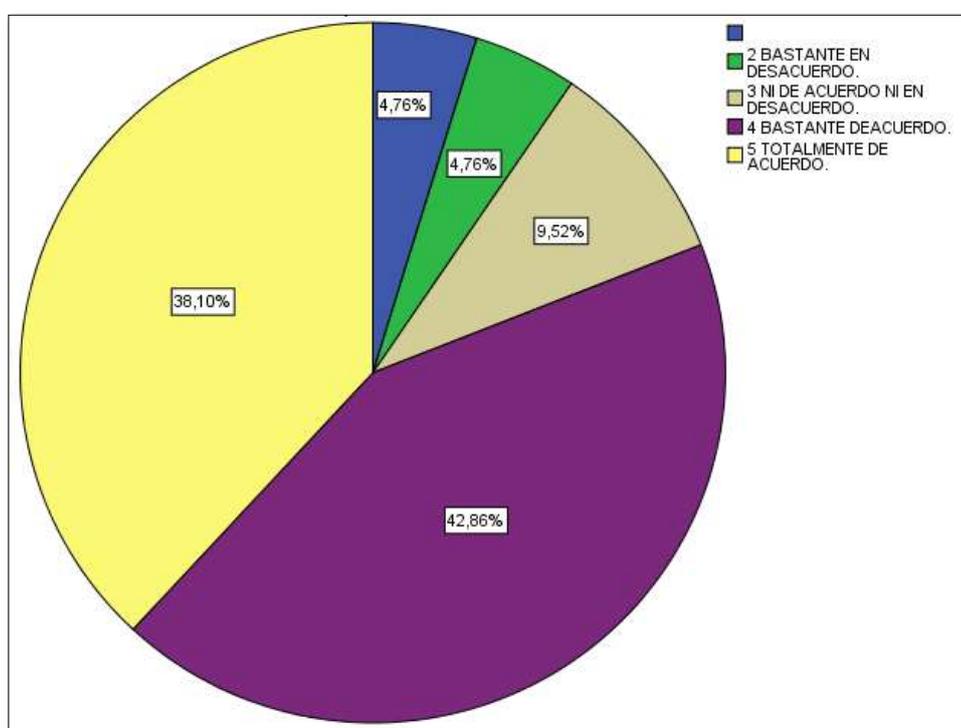
**Cuadro 79: Atención de personal administrativo es adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4,8	4,8	4,8
2 BASTANTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	9,5
3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	2	9,5	9,5	19,0
4 BASTANTE DEACUERDO.	9	42,9	42,9	61,9
5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 79: Atención de personal administrativo es adecuada.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo concerniente a la atención del personal administrativo es adecuada, el 4,85% de los encuestados está bastante en desacuerdo, el 9,5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42,9% están bastante de acuerdo, y finalmente el 38,1% están totalmente de acuerdo.

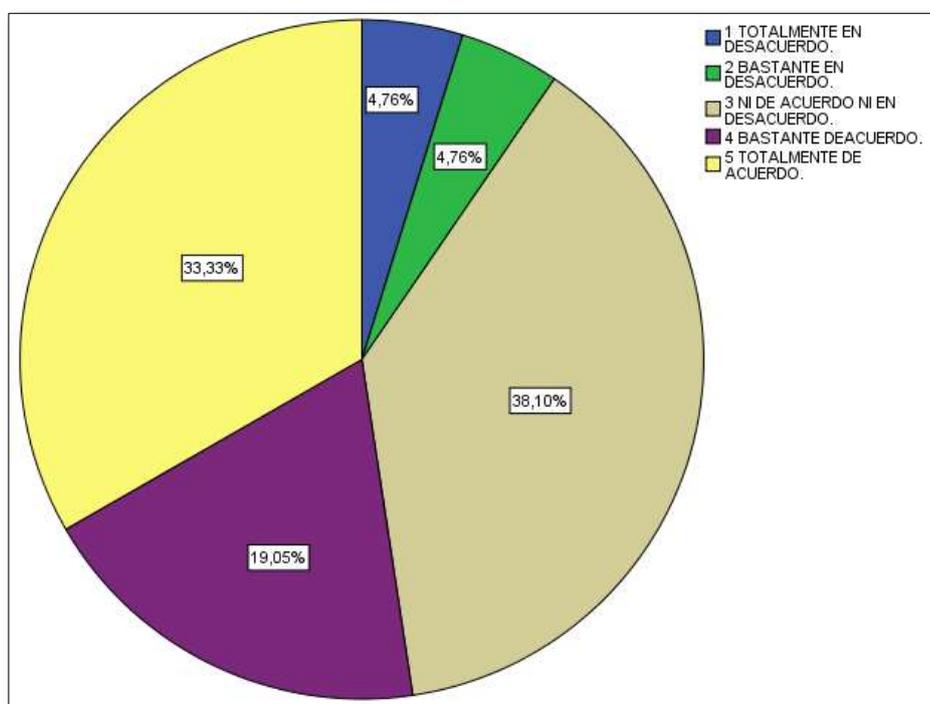
**Cuadro 80: Temas de capacitación académica recibidos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	4,8
	2 BASTANTE EN DESACUERDO.	1	4,8	4,8	9,5
	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.	8	38,1	38,1	47,6
	4 BASTANTE DEACUERDO.	4	19,0	19,0	66,7
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO.	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 80: Temas de capacitación académica recibidos.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los docentes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

En lo referente a los temas de capacitación académica recibidos, el 4,8% está totalmente en desacuerdo, el 4,8% está bastante en desacuerdo, el 38,1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% está bastante de acuerdo, y finalmente el 33,3% está totalmente de acuerdo. Cabe mencionar que los docentes

## **Sugerencias de los docentes de la carrera de Economía**

Entre las sugerencias citadas en las encuestas por parte de los docentes se pueden nombrar las siguientes:

- Aulas más grandes para dictar clases
- Brindar capacitación en función de la carrera,
- Capacitación para los alumnos en días sábados para mejorar sus habilidades, destrezas y conocimientos.
- Cursos de especialización docente
- Espacio físico para realizar actividades de docencia
- Mayor capacitación en áreas de conocimiento
- Mejorar la comunicación entre directivos y docentes
- Mejorar la comunicación entre docentes y autoridades.
- Mejorar las bibliotecas
- Procesos de comunicación transdisciplinarios
- Tener libros electrónicos para estudiantes.
- Aulas grandes que permitan tener comodidad de los alumnos y el docente.
- Dotar de espacios adecuados para atención a los estudiantes
- Espacio para los estudiantes para realizar actividades sociales y académicas.
- Espacios de descanso para docentes
- Espacios para docentes
- Implementación de cursos acerca de las tics en economía.
- Los estudiantes no tienen sillas adecuadas en clase
- Mejorar atención al cliente
- Mejorar las condiciones de las aulas.
- La biblioteca disponga de bibliografía actualizada afines a las cátedras dictadas
- Aplicación de legislación universitaria.
- Brindar capacitación en áreas específicas del conocimiento.
- Espacios en aulas
- Mejorar los sueldos.
- Tener sala de profesores con servicio de impresora, para imprimir materiales de clase

### **4.3. EL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH PERÍODO 2014.**

#### **4.3.1. Introducción**

Este capítulo analiza el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Economía (clientes externos) a partir de la aplicación del modelo Service Quality (SERVQUAL), sabstrayendo las dimensiones propuestas por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985), método que puede ser utilizado por una organización para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios, y la hipótesis empleada por Oh (1999) resuelta por el uso del concepto de ecuaciones estructurales.

Este método implica la aplicación de una encuesta a un grupo representativo de clientes (en este caso a estudiantes) con el fin de verificar si sus necesidades son atendidas satisfactoriamente por parte de la carrera de Economía

A partir de la escala Likert y dimensiones basadas en el modelo SERVQUAL, siendo estas (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se han realizado investigaciones con el fin de medir la calidad en el servicio de distintas entidades o sectores. En el ámbito de la educación muchos autores han intentado mejorar o adaptar el modelo para evaluar las expectativas y las percepciones de los clientes externos (estudiantes) que reciben los servicios que son evaluados mediante distintas dimensiones, cabe destacar que en el caso particular de esta investigación se tomó en consideración aspectos propios de la satisfacción específica.

En el caso de los docentes al ser considerados como clientes internos de la organización se aplicó otro cuestionario acorde a sus necesidades para poder valorar su nivel de satisfacción.

#### 4.3.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.

En base a la aplicación del modelo SERVQUAL los resultados son los siguientes:

**Cuadro 81: Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Economía a partir de la aplicación del Modelo SERVQUAL.**

DIMENSIONES	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES	3,93	4,16	94,4%
FIABILIDAD	3,97	4,46	89,0%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,53	4,42	79,8%
SEGURIDAD	4,24	4,37	97,1%
EMPATIA	3,79	4,38	86,6%
SATISFACCIÓN ESPECÍFICA	3,95	4,21	93,9%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 81: Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Economía a partir de la aplicación del Modelo SERVQUAL.**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

Se puede apreciar que existe una percepción con respecto a la dimensiones del SERVQUAL en elementos tangibles de 3,93; fiabilidad 3,97; Capacidad de respuesta 3,53;

Seguridad 4,24; Empatía 3,79 y finalmente en satisfacción específica 3,79, comparado con la expectativa es decir cuánto esperaba el estudiante recibir del servicio se da lugar al nivel de satisfacción, se puede notar que en las dimensiones de elementos tangibles tienen el 94,4%; fiabilidad tienen el 93,2%; capacidad de respuesta el 79,8%; seguridad el 97,1%; Empatía el 86% y finalmente en satisfacción específica el 93,9%.

A continuación se describen los diferentes aspectos representativos por cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL:

#### **4.3.2.1. ELEMENTOS TANGIBLES**

En el caso de la carrera de Economía se puede apreciar que los elementos tangibles es decir el estado físico y las condiciones del equipo y de las instalaciones en que se presta el servicio educativo, se tomaron en consideración algunos aspectos como la infraestructura de la Universidad Nacional de Chimborazo en el que se ha obtenido una percepción promedio de 4,28 con respecto a la expectativa que es de 4,52 se ha obtenido un nivel de satisfacción del 95%.

Con respecto a las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía y si estas son adecuadas para los procesos de enseñanza aprendizaje se ha obtenido una calificación de 4,16. Con respecto a la expectativa esta ha sido de 4,25 por lo tanto se ha alcanzado un nivel de satisfacción del 98%

En lo concerniente a las aulas que se utilizan en la carrera de Economía se ha obtenido una calificación de 4,08. Cabe destacar que las aulas que utilizan los estudiantes de la carrera de Economía son utilizadas en dos jornadas: De primero a quinto semestre los estudiantes reciben clases en la mañana. A partir de sexto semestre en adelante los estudiantes reciben clases en la tarde en las mismas aulas. Con respecto a la expectativa acerca de este aspecto ha sido de 4,22. Por lo que se ha alcanzado un nivel de satisfacción del 97%.

En lo referente a los medios audiovisuales se ha obtenido una percepción del servicio del 4,19., con respecto a la expectativa que ha sido del 4,30 se ha alcanzado un nivel de satisfacción del 98%.

Con respecto a los servicios adicionales como biblioteca, internet se ha obtenido una calificación en percepción de 3,85, con respecto a la expectativa que ha sido de 4,11 se ha obtenido un nivel de satisfacción del 11%

En lo concerniente a los equipos tecnológicos de apoyo (proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas se ha obtenido una calificación de 4,24 y una expectativa de 4,33 se ha obtenido un nivel de satisfacción del 98%

En lo referente a que si la biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado se ha obtenido una percepción de 3,87 con respecto a la expectativa que ha sido de 4,18 se ha adquirido un nivel de satisfacción del 93%. Con respecto a los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje se ha obtenido una percepción de 3,68 con respecto a la expectativa ha sido de 4,02 por lo que se ha logrado un nivel de satisfacción del 91%.

En lo referente a que si la carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados la percepción es de 3,76, la expectativa es de 4,05 por lo que el nivel de satisfacción del 93%. Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria 3,75 con respecto a la expectativa comparando estos dos aspectos se ha obtenido un nivel de satisfacción del 94%.

Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas. 3,34 con respecto a la expectativa 3,76 por lo que se ha obtenido un nivel de satisfacción del 89%.

**Cuadro 82: Elementos Tangibles de la Carrera de Economía de la UNACH**

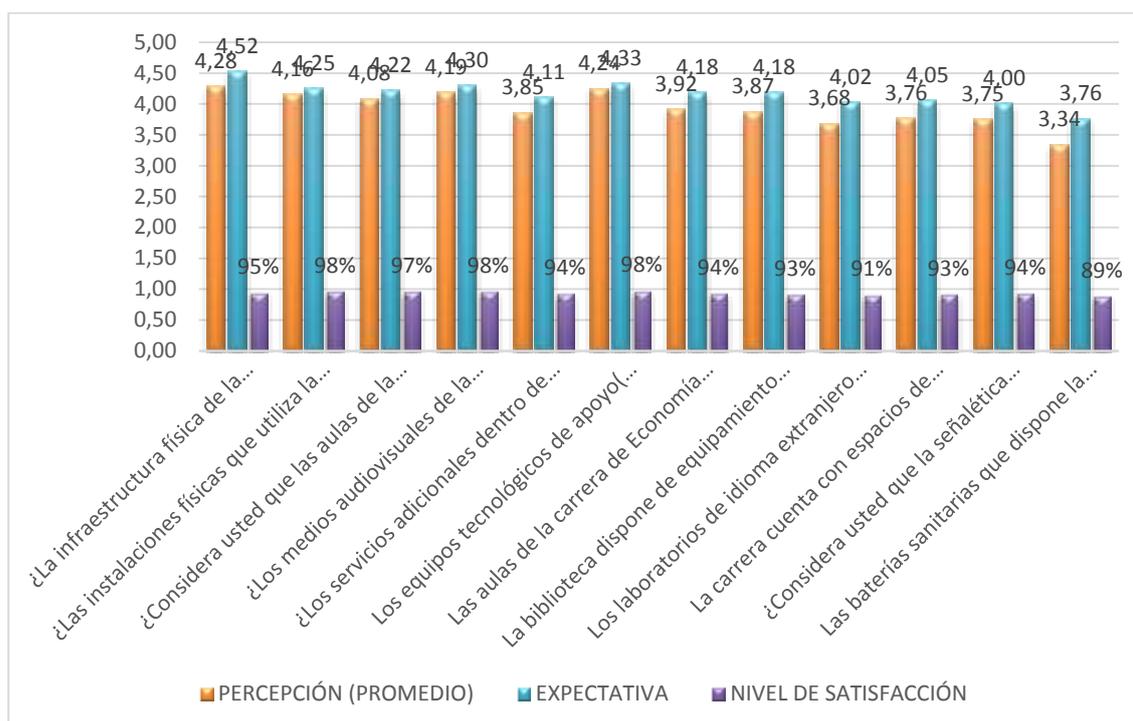
<b>ASPECTOS</b>	<b>PERCEPCIÓN (PROMEDIO)</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
¿La infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo es adecuada?	4,28	4,52	95%
¿Las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía son adecuadas para procesos de enseñanza - aprendizaje?	4,16	4,25	98%
¿Considera usted que las aulas de la carrera de Economía son adecuadas para los procesos de enseñanza- aprendizaje?	4,08	4,22	97%
¿Los medios audiovisuales de la Carrera de Economía son modernos y adecuados?	4,19	4,30	98%
¿Los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera tales como: biblioteca, internet complementan adecuadamente la formación profesional?	3,85	4,11	94%
Los equipos tecnológicos de apoyo( proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas	4,24	4,33	98%
Las aulas de la carrera de Economía disponen de	3,92	4,18	94%

equipamiento y mobiliario adecuado.			
La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado.	3,87	4,18	93%
Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje	3,68	4,02	91%
La carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados	3,76	4,05	93%
¿Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria?	3,75	4,00	94%
Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas.	3,34	3,76	89%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 82: Elementos Tangibles de la Carrera de Economía de la UNACH**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

#### 4.3.2.2. FIABILIDAD

La fiabilidad se refiere a la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado. En lo referente a este aspecto se han obtenido los siguientes resultados:

En lo concerniente a que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones, se ha obtenido una percepción promedio de 3,98, frente a una expectativa promedio de 4,15 se ha logrado un nivel de satisfacción del 96%.

Con respecto a que si los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases, la percepción promedio es de 4,05 frente a la expectativa que es de 4,27; el nivel de satisfacción alcanzado es de 95%.

En lo referente a que si los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes. Este aspecto refleja el nivel más bajo en esta dimensión con el 87%, el mismo que se obtuvo en base a una percepción promedio de 3,60 y una expectativa promedio de 4,16. Con respecto a que si la Carrera de Economía cuenta con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual se ha obtenido un nivel de satisfacción del 93%.

Finalmente con respecto al nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta. Se ha obtenido un nivel de satisfacción del 95%.

**Cuadro 83: Fiabilidad de la Carrera de Economía de la UNACH**

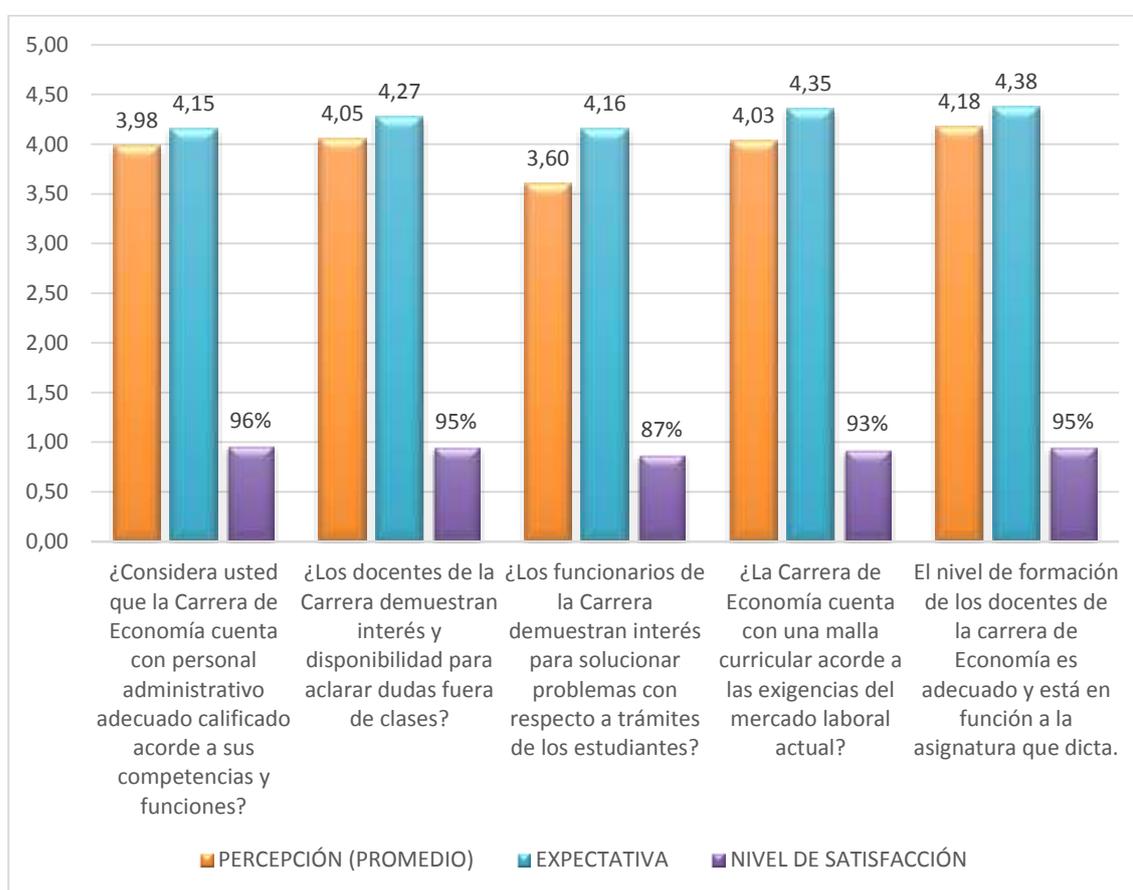
<b>ASPECTOS</b>	<b>PERCEPCIÓN (PROMEDIO)</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
¿Considera usted que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones?	3,98	4,15	96%
¿Los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases?	4,05	4,27	95%
¿Los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes?	3,60	4,16	87%
¿La Carrera de Economía cuenta con una malla curricular	4,03	4,35	93%

acorde a las exigencias del mercado laboral actual?			
El nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta.	4,18	4,38	95%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 83: Fiabilidad de la Carrera de Economía de la UNACH**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

#### 4.3.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de respuesta evalúa si la cantidad de empleados es suficiente para la atención así como los tiempos de espera poder recibir el servicio solicitado, con respecto a esta dimensión se pueden apreciar los siguientes resultados:

En lo referente a que si los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes, se ha alcanzado un nivel de satisfacción del 79%.

Otro aspecto que se valoró es que si la capacidad de respuesta por parte de las secretarias es ágil y eficiente obteniendo un nivel de satisfacción del 64%. La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas obteniendo un nivel de satisfacción del 84%.

Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc. obteniendo un nivel de satisfacción del 87%. Con respecto a que si los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados se ha obtenido un nivel de satisfacción del 78%.

En lo referente a que si los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos se ha obtenido un nivel de satisfacción del 87%. Se puede concluir que la Dimensión Capacidad de Respuesta constituye la que tiene menores niveles de satisfacción en comparación con las otras dimensiones.

**Cuadro 84: Capacidad de Respuesta de la Carrera de Economía de la UNACH**

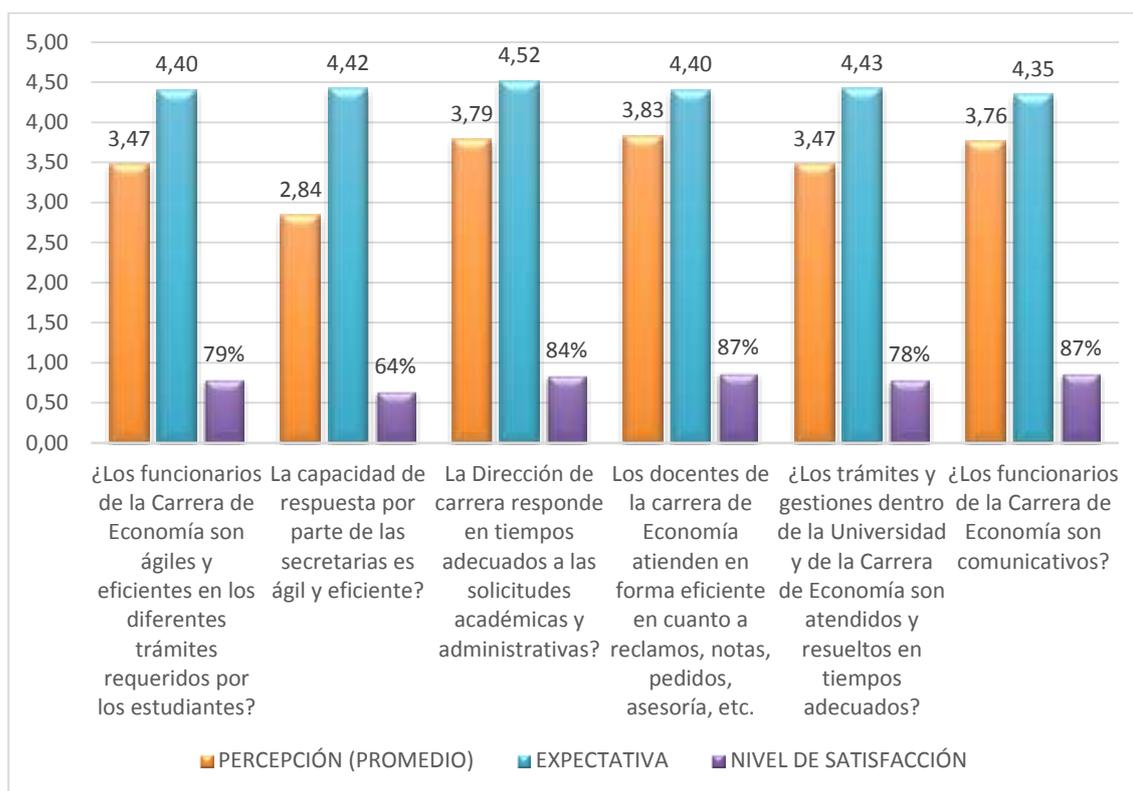
ASPECTOS	PERCEPCIÓN (PROMEDIO)	EXPECTATIVA (PROMEDIO)	NIVEL DE SATISFACCIÓN
¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes	3,47	4,40	79%

trámites requeridos por los estudiantes?			
¿La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente?	2,84	4,42	64%
¿La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas?	3,79	4,52	84%
Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc.	3,83	4,40	87%
¿Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados?	3,47	4,43	78%
¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos?	3,76	4,35	87%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 84: Capacidad de Respuesta de la Carrera de Economía de la UNACH**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

#### 4.3.2.4. SEGURIDAD

La Seguridad se refiere a la competencia del personal, la confianza que generan al momento de prestar el servicio.

En ese sentido, en seguridad se han tomado en consideración algunos aspectos entre los que se pueden mencionar son: ¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases? con un nivel de satisfacción del 98%.

Otro aspecto analizado fue considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente con un nivel de satisfacción del 97%. Finalmente, La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral, alcanzando un nivel de satisfacción del 96%.

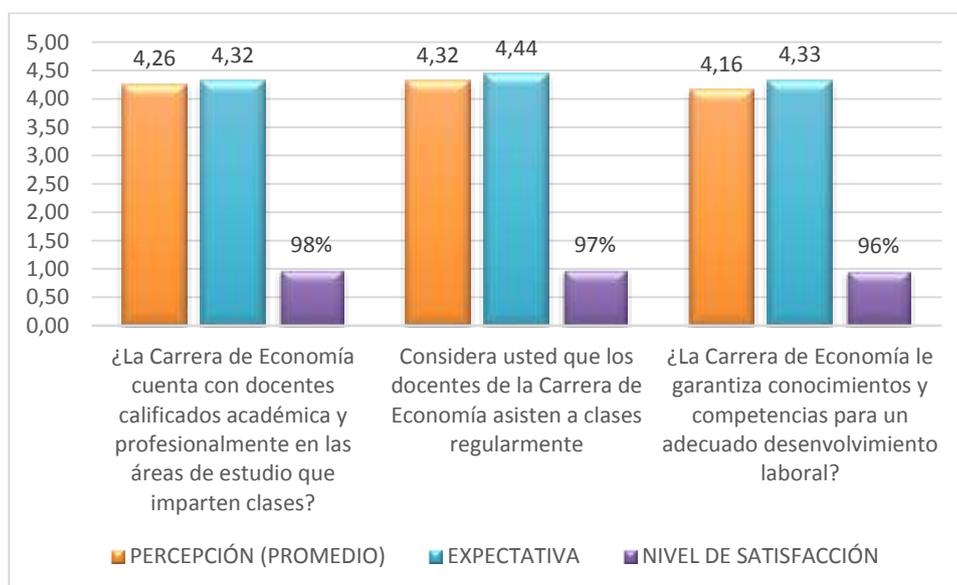
**Cuadro 85: Seguridad de la Carrera de Economía de la UNACH**

ASPECTOS	PERCEPCIÓN N (PROMEDIO)	EXPECTATIVA A	NIVEL DE SATISFACCIÓN N
¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases?	4,26	4,32	98%
Considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente	4,32	4,44	97%
¿La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral?	4,16	4,33	96%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 85: Seguridad de la Carrera de Economía de la UNACH**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

#### 4.3.2.5. EMPATÍA

La empatía se refiere a la medición del trato, atención e interés que el personal de la institución manifiesta hacia los usuarios de la misma y el trato individualizado que se da. Para que se dé la empatía, se requiere de una buena comunicación entre la organización y el usuario.

En lo concerniente a tutorías, los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada evidenciando un nivel de satisfacción del 83%. Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada con un nivel de satisfacción 84%. Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan) mostrando un nivel de satisfacción del 90%

Con respecto a la atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada se ha obtenido un nivel de satisfacción del 79%. Se puede notar que de todos los aspectos anteriormente citados en esta dimensión este es el que menos nivel de satisfacción genera en los estudiantes de la Carrera de Economía.

Finalmente, en lo que se refiere a que si la Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites se ha obtenido un nivel de satisfacción del 88%.

**Cuadro 86: Empatía de la Carrera de Economía de la UNACH**

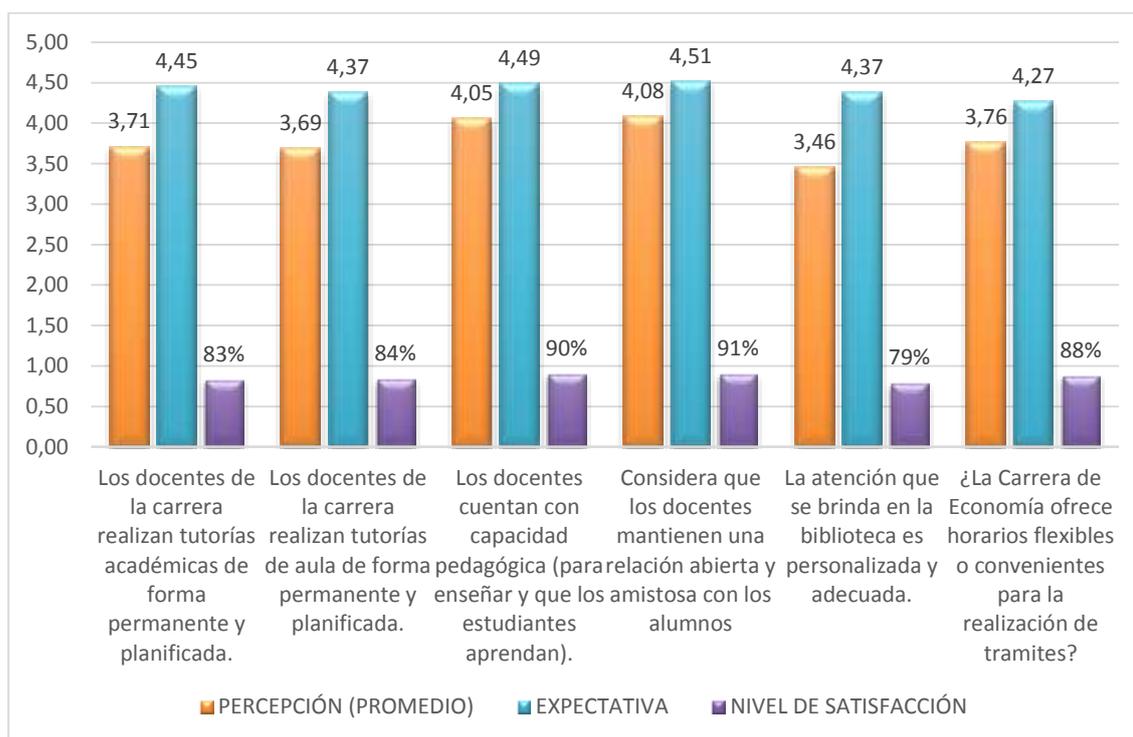
ASPECTOS	PERCEPCIÓN N (PROMEDIO)	EXPECTATIV A	NIVEL DE SATISFACCIÓN N
Los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada.	3,71	4,45	83%
Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de	3,69	4,37	84%

forma permanente y planificada.			
Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan).	4,05	4,49	90%
Considera que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos	4,08	4,51	91%
La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada.	3,46	4,37	79%
¿La Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites?	3,76	4,27	88%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 86: Empatía de la Carrera de Economía de la UNACH**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.  
**Elaboración:** Gabriela González

#### 4.3.2.6. SATISFACCIÓN ESPECÍFICA

En lo referente a satisfacción específica, esta dimensión es a criterio de la autora en donde se tomaron en consideración algunos aspectos como: Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada obteniendo un nivel de satisfacción del 96%

Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas logrando un nivel de satisfacción del 95%. El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que desarrollan es el adecuado evidenciando un nivel de satisfacción del 95%

El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan mostrando un nivel de satisfacción del 95% En lo referente al nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado se ha

obtenido un nivel de satisfacción del 95%. El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado con un nivel de satisfacción del 94%.

En lo concerniente a las prácticas, el nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado evidenciando un nivel de satisfacción del 90%. En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos mostrando un nivel de satisfacción del 90%.

En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada con un nivel de satisfacción del 91% Los docentes de la Carrera de Economía realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos con un nivel de satisfacción del 97%. Finalmente, considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje. En este aspecto se ha obtenido un nivel de satisfacción del 98%.

**Cuadro 87: Satisfacción Específica de la Carrera de Economía de la UNACH**

<b>ASPECTOS</b>	<b>PERCEPCIÓN (PROMEDIO)</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada.	3,98	4,14	96%
Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas	4,00	4,22	95%
El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que	4,00	4,22	95%

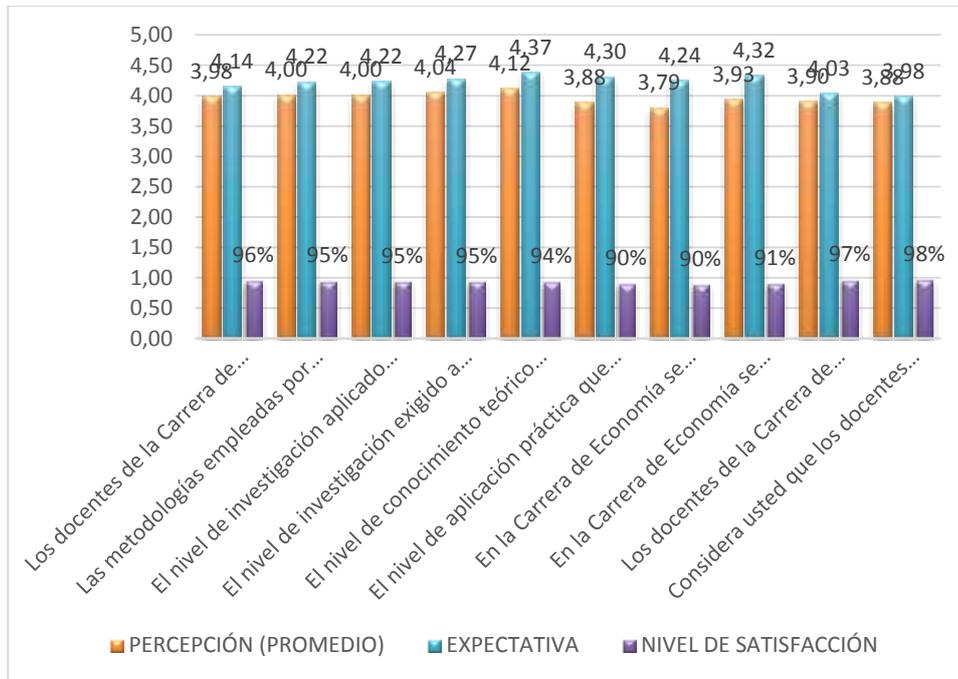
desarrollan es el adecuado.			
¿El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan?	4,04	4,27	95%
El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado.	4,12	4,37	94%
El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado.	3,88	4,30	90%
En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos.	3,79	4,24	90%
En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada.	3,93	4,32	91%
Los docentes de la Carrera de Economía	3,90	4,03	97%

realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos.			
Considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje.	3,88	3,98	98%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

**Gráfico 87: Satisfacción Específica de la Carrera de Economía de la UNACH**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los estudiantes de la Carrera de Economía de la UNACH.

**Elaboración:** Gabriela González

#### 4.4. COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

**Hipótesis:** Los factores de evaluación del modelo SERVQUAL inciden significativamente en la satisfacción de la carrera de Economía.

Para la determinación de la incidencia de las dimensiones del SERVQUAL en el nivel de satisfacción del cliente se consideran sus parámetros: Elementos tangibles con un nivel de satisfacción del 94,4%; Fiabilidad con el 89%; Capacidad de respuesta con el 79,8%; seguridad el 97,1%; Empatía el 86% y finalmente en satisfacción específica el 93,9%.

En base a los niveles de satisfacción citados anteriormente se puede decir que la variable independiente (dimensiones del SERVQUAL) explica el nivel de satisfacción de los clientes internos de la carrera de Economía. En base a los rangos de interpretación de la escala SERVQUAL, se puede decir que los estudiantes se encuentran en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, empatía y finalmente satisfacción específica extremadamente satisfechos y en lo que se refiere a la capacidad de respuesta se encuentran satisfechos.

El nivel de satisfacción percibido por los estudiantes de la carrera de Economía en la dimensión de capacidad de respuesta justifica la propuesta realizada en esta investigación.

## CAPÍTULO IV

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- Actualmente el sistema de educación superior vive un proceso de evaluación, en torno a medir la calidad de la educación sin embargo este proceso se lo realiza desde el enfoque de los directivos, docentes, personal administrativo de las instituciones académicas restando de alguna manera importancia al enfoque del estudiante en ese sentido es fundamental tomar en consideración a los clientes internos y externos como ejes del servicio educativo.
- En lo referente a los estudiantes, se puede apreciar que existe un nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles del 94,4%; fiabilidad el 93,2%; capacidad de respuesta el 79,8%; seguridad el 97,1%; empatía el 86% y finalmente en satisfacción específica 93,9%. En lo referente a docentes se encuentran insatisfechos con espacios de trabajo para realizar sus actividades y la capacitación prestada por la institución ya que manifiestan la importancia de la capacitación en áreas específicas de estudio.
- Se puede notar que un manual de procedimientos constituye una importante herramienta para orientar los esfuerzos organizacionales y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios puesto que en toda organización se requiere identificar, mejorar y documentar los procesos y procedimientos. Considerando que la capacidad de respuesta es la dimensión del SERVQUAL con menor nivel de satisfacción del 79,8% es fundamental utilizar una herramienta de este tipo para eliminar el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales, y promover una cultura de calidad enfocada hacia el cliente.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Promover una responsabilidad efectiva de todos los actores involucrados en los procesos educativos, incluyendo a los propios estudiantes es fundamental, ya que todos hacen parte del servicio. Es recomendable atender las necesidades de los usuarios internos y externos y promover una cultura organizacional funcional que permita desarrollar las actividades de forma ágil y oportuna.
- Considerando que gran parte de las dimensiones del SERVQUAL han obtenido apropiados niveles de satisfacción, y que en el caso particular de la capacidad de respuesta existe inconformidad. Es fundamental aplicar estrategias para mantener y mejorar los niveles de satisfacción en el caso de la capacidad de respuesta. Analizar el peso del factor docente en los aprendizajes e influir en la formación, capacitación y desempeño de los maestros, así como también, establecer un sistema de incentivos para promover una adecuada Gestión del Talento Humano.
- Debido al inadecuado desarrollo de los procedimientos internos se ocasiona malestar en los clientes, se recomienda para la implementación adecuada de este manual de procedimientos que se genere información física y digital de los procesos efectuados para así promover un servicio ágil y adecuado para los usuarios de la información.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez-Román, J. (2011). *Estadística para toma de decisiones* (Vol. Tercera Edición). Riobamba, Ecuador.
- Alvarez-Román, J. (2014). *Metodología de la Investigación*. Riobamba.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Carod, M., & Corea S, M. (s.f.). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado*. Editores Argentina S.A. Sao Paola Brasil.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría proceso y práctica* (Vol. 3). Bogota, Colombia.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales*. , 64-80.
- Eliana. (10 de 11 de 2010). Recuperado el 7 de 4 de 2014, de <http://planeacionoperativaeliana.blogspot.com/2010/11/situacion-organizacional.html>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Haridatt, N., Flores, F., Gomez, A., & Torres, J. (5 de Diciembre de 2007). *Portafolio de Aprendizaje*. Recuperado el 27 de Junio de 2014, de <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>
- Hutt, G., & Marmiroli, M. B. (s.f.). *Monografías*. Recuperado el 27 de Junio de 2014, de [www.monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf](http://www.monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf)
- International Organization for Standardization. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.

- Jiménez, J., Castro, A., & Brenes, C. (s.f.). *Monografías*. Recuperado el 27 de Junio de 2014, de [www.monografias.com](http://www.monografias.com): <http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>
- Ley orgánica de defensa al consumidor . (2000).
- Ley Orgánica de Educación Superior*. (2010).
- Matosabreu, S. (s.f.). *www.monografias.com*. Obtenido de [www.monografias.com](http://www.monografias.com): <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml>
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios. *Octava LACCEI Conferencia Latinoamericana y del Caribe de Ingeniería y Tecnología* (págs. 1-9). Perú: LACCEI.
- Mena, J. (2009). *La calidad del servicio que brinda la escuela de postgrado de la armada EPAR* . Mamo : Escuela de postgrado de la armada de Venezuela.
- Mendoza, H. J. (2005). *www.monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos36/administracion-y-gerencia/administracion-y-gerencia.shtml>
- Meyer, C. (s.f.). *www.ehowwspanol.com*. Recuperado el 4 de 7 de 2014, de [www.ehowwspanol.com](http://www.ehowwspanol.com): [http://www.ehowwspanol.com/definicion-estrategia-organizacional-sobre\\_102076/](http://www.ehowwspanol.com/definicion-estrategia-organizacional-sobre_102076/)
- MORENO, C. (s.f.).
- MORENO, C. (2012). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH. RIOBAMBA*.
- Muños, Morales. (2012). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA PYMES DEDICADAS A LAS ACTIVIDADES*. Quito.
- Parroquiales, A. d. (s.f.). *Plan de Desarrollo de la Parroquia de San Gerardo 2012-2022*. Guano.
- PEDRAZA, N. A., LAVÍN, J., & GONZÁLEZ, A. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC.

- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias Editorial. Vigo.
- Reinoso, H., & Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*, 39 - 41.
- Sabatin, J. (1999). Flawless Nearly. *Automotive Manufacturing & Production*, 60-62.
- Salvador, C. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles del Psicólogo*, 1-9.
- Universidad Regional del Norte. (Marzo de 2011). *Repositorio Digital de la Universidad Regional del Norte*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/901/1/02%20ICA%20144%20TESIS.pdf>
- Varela, M. (12 de 2011). Recuperado el 18 de 08 de 2014, de <https://www.flacso.org.ec/portal/pnTemp/PageMaster/bc0c28zhw1qd44db7yor1ux67pdzje.pdf>
- www.definicionabc.com*. (s.f.). Recuperado el 4 de 7 de 2014, de [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com/social/propuesta.php): <http://www.definicionabc.com/social/propuesta.php>
- Zamudio, Igami; Cardoso Sampaio, Maria. (2005). "EL USO DEL SERVQUAL EN LA VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN" (Vols. Vol. 28, No. 2(jul-dic.2005); p. 183-). [http://eprints.rclis.org/9095/1/el\\_uso\\_del\\_servqual\\_en\\_la\\_verificacion\\_de\\_la\\_calidad.pdf](http://eprints.rclis.org/9095/1/el_uso_del_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf). Obtenido de [http://eprints.rclis.org/9095/1/el\\_uso\\_del\\_servqual\\_en\\_la\\_verificacion\\_de\\_la\\_calidad.pdf](http://eprints.rclis.org/9095/1/el_uso_del_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf)

# ANEXOS

**ANEXO N° 1: CUESTIONARIO ESCUESTA PARA ESTUDIANTES.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo.

**Instrucciones:** Lea la pregunta y conteste con una calificación del 1 a 5 considerado que: 5 Totalmente en acuerdo, 4 Bastante en acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 Bastante en desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo.

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.						
Ítem	Aspecto valorado	Percepción				
		1. Totalmente en	2. Bastante en desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en	4. Bastante en acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
1	¿La infraestructura física de la Universidad Nacional de Chimborazo es adecuada?					
2	¿Las instalaciones físicas que utiliza la Carrera de Economía son adecuadas para procesos de enseñanza - aprendizaje?					
3	¿Considera usted que las aulas de la carrera de Economía son adecuadas para los procesos de enseñanza-aprendizaje?					
4	¿Los medios audiovisuales de la Carrera de Economía son modernos y adecuados?					
5	¿Los servicios adicionales dentro de las instalaciones de la carrera tales como: biblioteca, internet complementan adecuadamente la formación profesional?					
6	Los equipos tecnológicos de apoyo( proyector, pizarras electrónicas empleadas por los docentes son adecuadas					
7	Las aulas de la carrera de Economía disponen de equipamiento y mobiliario adecuado.					
8	La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado.					
9	Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje					
10	La carrera cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados					
11	¿Considera usted que la señalética que existe en la carrera de Economía proporciona la información necesaria?					
12	Las baterías sanitarias que dispone la Carrera de Economía son adecuadas.					
<b>FIABILIDAD</b>						

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.						
Ítem	Aspecto valorado	Percepción				
		1. Totalmente en desacuerdo	2. Bastante en desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en	4. Bastante en acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
13	¿Considera usted que la Carrera de Economía cuenta con personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y funciones?					
14	¿Los docentes de la Carrera demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases?					
15	¿Los funcionarios de la Carrera demuestran interés para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes?					
16	¿La Carrera de Economía cuenta con una malla curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual?					
17	El nivel de formación de los docentes de la carrera de Economía es adecuado y está en función a la asignatura que dicta.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.						
Ítem	Aspecto valorado	Percepción				
		1. Totalmente en desacuerdo	2. Bastante en desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en	4. Bastante en acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
18	¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes?					
19	¿La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente?					
20	¿La Dirección de carrera responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas y administrativas?					
21	Los docentes de la carrera de Economía atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría, etc.					
22	¿Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Carrera de Economía son atendidos y resueltos en tiempos adecuados?					
23	¿Los funcionarios de la Carrera de Economía son comunicativos?					

<b>SEGURIDAD</b>
------------------

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza						
Ítem	Aspecto valorado	Percepción				
		1. Totalmente en desacuerdo	2. Bastante en desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en	4. Bastante en acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
24	¿La Carrera de Economía cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que imparten clases?					
25	Considera usted que los docentes de la Carrera de Economía asisten a clases regularmente					
26	¿La Carrera de Economía le garantiza conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral?					

EMPATÍA						
Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.						
Ítem	Aspecto valorado	Percepción				
		1. Totalmente en desacuerdo	2. Bastante en desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4. Bastante en acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
27	Los docentes de la carrera realizan tutorías académicas de forma permanente y planificada.					
28	Los docentes de la carrera realizan tutorías de aula de forma permanente y planificada.					
29	Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los estudiantes aprendan).					
30	Considera que los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos					
31	La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada.					
32	¿La Carrera de Economía ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites?					

SATISFACCIÓN ESPECIFICA-ACADEMICA		
Ítem	Aspecto valorado	Percepción

		1. Totalmente en desacuerdo	2. Bastante en desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en	4. Bastante en acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
<b>SATISFACCIÓN ESPECIFICA-ACADEMICA</b>						
33	Los docentes de la Carrera de Economía hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada.					
34	Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas					
35	El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades curriculares que desarrollan es el adecuado.					
36	¿El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades curriculares que se desarrollan?					
37	El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la carrera de Economía es el adecuado.					
38	El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Carrera de Economía es adecuado.					
39	En la Carrera de Economía se realizan prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos.					
40	En la Carrera de Economía se fomenta la participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada.					
41	Los docentes de la Carrera de Economía realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los conocimientos.					
42	Considera usted que los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje.					

**Gracias por su colaboración**

ANEXO N° 2: CUESTIONARIO ENCUESTA PARA DOCENTES.

						Encuesta No. _____
 <p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.</b>  <b>INVESTIGA EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.</b>  <b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA.</b></p>						
<b>Objetivo:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los clientes internos de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo.						
<b>I DATOS GENERALES</b>						
1. PROFESIÓN:			2. GÉNERO: M _____ F _____ c. EDAD:			
3. AÑO DE GRADUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD:			4. AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:			
5. AÑO DE INGRESO A LA CARRERA:			6. AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE:			
6. TIPO DE RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD:						
Regularmente:			Constante:			
Accidental:			Accidental:			
Medio tiempo:			Medio tiempo:			
Tiempo completo:			Tiempo completo:			
7. CUANTAS HORAS DE CLASES DICTA EN LA CARRERA DE ECONOMÍA:						
<b>II FORMACIÓN Y EXPERIENCIA</b>						
9. ¿CUÁNTO(S) ES (SON) EL (LOS) GRADO(S) ACADÉMICO(S) QUE POSEE ACTUALMENTE? (INCLUIR Y SEÑALAR LOS QUE ESTÁN EN PROCESO)						
a. Especialista:	Título (-):			Concluido	SI	NO
b. Magíster:	Título (-):			Concluido	SI	NO
c. Doctorado (PH.D):	Título (-):			Concluido	SI	NO
3. ¿PASÓ POR UN PROCESO DE SELECCIÓN ANTES DE INCORPORARSE A LA PLANTA DOCENTE DE LA CARRERA?						
SI		NO		SI ha marcado "NO", pase a la pregunta 5		
4. IDENTIFIQUE CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CRITERIOS FUERON CONSIDERADOS AL MOMENTO DE SU SELECCIÓN.						
a. Dominio teórico						
b. Experiencia						
c. Capacidad pedagógica						
d. Documentación de respaldo						
5. ¿HA REALIZADO ALGUNA PUBLICACIÓN EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS? (ARTÍCULOS EN REVISTAS INDEPENDIAS, ARTÍCULOS EN REVISTAS ESPECIALIZADAS, ARTÍCULOS EN CONFERENCIAS ESPECIALIZADAS, LIBROS, CAPÍTULO DE LIBROS, MANUALES).						
SI		NO		SI ha marcado "NO", pase a la pregunta 7		
6. PARA CADA PUBLICACIÓN QUE HA REALIZADO EN LOS 2 ÚLTIMOS AÑOS CONSIRE: AUTOR (ES), AÑO, TÍTULO, NOMBRE DE LA REVISTA/CONFERENCIA/EDITORIAL DEL LIBRO.						
<b>Artículos en revistas independientes:</b>						
a.						
b.						
<b>Artículos en revistas especializadas:</b>						
a.						
b.						
<b>Artículos en conferencias especializadas:</b>						
a.						
b.						
<b>Libros:</b>						
a.						
b.						
<b>Capítulos de libros:</b>						
a.						
b.						
<b>Manuales:</b>						
a.						
b.						

<b>7 ¿ACTUALMENTE OCUPA ALGÚN CARGO LABORAL FUERA DE LA DOCENCIA UNIVERSITARIA?</b>									
	SI		NO		Si ha marcado "NO" pase a la pregunta 9				
<b>8 MENCIONE EL CARGO QUE OCUPA, EL TIEMPO QUE VIENE OCUPANDO ESE CARGO Y LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE SE DESEMPEÑA EN</b>									
	Cargo:								
	Tiempo en el cargo:								
	Organización:								
<b>9 ¿HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN ACADEMICA ORGANIZADAS POR LA CARRERA, DIRIGIDAS A SU PERFECCIONAMIENTO ACADÉMICO, PROFESIONAL Y/O PEDAGÓGICO?</b>									
	SI		NO						
<b>III NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>									
<b>10 ¿QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON LOS SIGUIENTES RECURSOS E INSTALACIONES EDUCATIVAS? CONSIDERADO QUE: 5 TOTALMENTE DE ACUERDO, 4 BASTANTE DEACUERDO, 3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, 2 BASTANTE EN DESACUERDO, 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO.</b>									
	a.	El equipamiento de las aulas es adecuado							
	b.	La implementación de la biblioteca es adecuada.							
	c.	La implementación de laboratorios y/o talleres son modernos y							
	d.	El equipamiento informático es adecuado.							
	e.	La Carrera dispone de espacios de trabajo (salas de estudio, salas de reuniones, oficinas) adecuados.							
	f.	El espacio físico de las aulas es adecuado.							
	g.	La Carrera de Economía cuenta con espacios físicos de descanso adecuados.							
<b>11 ¿QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PROFESORES EN LOS SIGUIENTES TEMAS. CONSIDERADO QUE: 5 TOTALMENTE DE ACUERDO, 4 BASTANTE DEACUERDO, 3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, 2 BASTANTE EN DESACUERDO, 1</b>									
	a.	Apertura y limpieza de las aulas adecuada.							
	b.	Distribución de carga horaria es adecuada.							
	c.	El distributivo de materias para dictar es adecuado.							
	d.	La Comunicación intrafacultad es adecuada.							
	e.	La Remuneración recibida por sus actividades docentes es							
	f.	Atención de personal administrativo es adecuada							
	g.	Temas de capacitación académica recibidos							
<b>12 MENCIONE 3 SUGERENCIAS QUE DARÍA PARA MEJORAR LA FORMACIÓN QUE BRINDA LA CARRERA:</b>									
	1.								
	2.								
	3.								
<b>Gracias por su colaboración</b>									

**ANEXO N°3: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE PRIMER SEMESTRE  
“A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°4: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE SEGUNDO SEMESTRE “A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°5: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE TERCER SEMESTRE  
“A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°6: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE CUARTO SEMESTRE  
“A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°7: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE QUINTO SEMESTRE  
“A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°8: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE SEXTO SEMESTRE  
“A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°9: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE SÉPTIMO SEMESTRE  
“A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°10: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE OCTAVO SEMESTRE “A” DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**



**ANEXO N°11: ENCUESTA APLICADA A LOS ALUMNOS DE QUINTO AÑO “A”  
DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNACH.**





**ANEXO 12: ENCUESTAS APLICADAS A LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**





ANEXO N°13. PROYECTO DE TESIS APROBADO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**INSTITUTO DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

**MENCIÓN FINANZAS**

**DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“EL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2014.”**

**PROPONENTE:**

**GONZÁLEZ BAUTISTA MARÍA GABRIELA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2014**

## **1. TEMA.**

**“EL MODELO SERVQUAL Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2014.”**

## **2. PROBLEMATIZACIÓN.**

### **2.1. Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación**

La investigación se llevara a cabo en la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, específicamente en la Carrera de Economía ubicada en el Km. 2 Vía a la ciudad de Guano.

### **2.2. Situación Problemática:**

En la actualidad las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador creadas mediante ley deben satisfacer las exigencias establecidas en el mercado educativo, por lo que es preciso acostumbrarse a procesos evaluatorios continuos.

Según MANUEL FERMIN (2006, 38p). "La evaluación es un proceso sistemático continuo e integral destinado a determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos educacionales previamente determinados".

La carrera de Economía ejerce actividades de índole administrativa y académica ya que no se puede olvidar que la Universidad Nacional de Chimborazo es una empresa dedicada a generar servicios educativos.

La carrera de Economía para satisfacer las necesidades de la sociedad, debe evaluar cuál es el nivel de satisfacción de los clientes, puesto que analizar estos aspectos le permitirá conocer la calidad del servicio ofertado por la misma. Un aspecto que se debe destacar es que en esta empresa existen clientes internos y externos. En este caso los clientes internos son los docentes y los clientes externos son los estudiantes y las empresas.

La investigación está encaminado a conocer realmente que es lo que demanda la sociedad. En lo que tiene que ver con seguimiento a graduados, es un parámetro que exige el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) puesto que es importante tener un nexo de retroalimentación para la carrera de Economía. Esto permitirá conocer cuáles son las debilidades que tienen los beneficiarios del servicio educativo en el campo laboral.

Además los clientes (estudiantes) que en la actualidad están utilizando el servicio educativo, por lo que es preciso conocer sus exigencias para así mejorar su nivel de satisfacción.

En lo que se refiere a los docentes es preciso evaluar sus potencialidades y debilidades para satisfacer sus demandas.

Por su parte las empresas de carácter público y privado son entes demandantes en el mercado laboral, este estudio permitirá conocer cuál es el nivel de satisfacción con el servicio generado por la carrera de Economía.

### **2.3. Formulación del problema**

#### **Problema General**

¿De qué manera la aplicación del modelo SERVQUAL incide en la satisfacción de la carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2014?

#### **Problemas Específicos**

Durante los quince años que la Carrera de Economía ha estado en el mercado educativo, y sobre todo en base a las exigencias del CEAACES es preciso encontrar soluciones a problemas existentes en la carrera como es el nivel de satisfacción del cliente interno y externo, enmarcados en aspectos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Cabe destacar que el mercado educativo exige conocer el nivel de satisfacción del cliente definiendo así a clientes internos y externos. Los problemas son los siguientes:

P1: ¿La gestión relativa al servicio incide en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía?

P2: ¿Determinar de qué manera los factores de evaluación SERVQUAL incide en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía?

P3: ¿De qué manera la propuesta incide en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía?

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El modelo SERVQUAL “Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.”, La razón por la cual se decidió emplear esta metodología es porque utiliza excelentes parámetros para medir la calidad del servicio, además en esta investigación se realizará una propuesta para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la carrera de economía.

En base a una investigación realizada por (MORENO, 2012). A nivel país, la oferta académica de la carrera de Economía es amplia ya que existen 92 opciones para estudiar esto pone en evidencia la importancia de implementar mejoras que vayan en beneficio de los bachilleres interesados en integrarse a esta Escuela en la UNACH y obtener un título de pregrado enfocado en la ciencia económica.

Se evidencia la necesidad de cumplir con las exigencias del mercado educativo para seguir ofertando el servicio. Por lo que es necesario analizar la problemática de los clientes internos y externos. Y proponer lineamientos para que el nivel de satisfacción valorado en los estudiantes y docentes mejore. La importancia de este modelo radica en su contribución al desarrollo del país a través del impulso de una efectiva gestión administrativa y académica.

Las empresas desde sus comienzos deben crearse sobre bases sólidas no sólo en aspectos económicos, políticos, organizacionales, legales y ambientales, sino con una visión de futuro orientado hacia el desarrollo y fortalecimiento de programas de desarrollo humano sostenible.

Este modelo busca solucionar la problemática de la carrera de economía y sobretodo mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes.

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1. Objetivo general**

- Aplicar el modelo SERVQUAL para mejorar el nivel de satisfacción de la carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo en el periodo 2011-2014.

#### **4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la gestión relativa al servicio que brinda la Carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Determinar el nivel de satisfacción de la Carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Definir una propuesta en base a los parámetros establecidos por el SERVQUAL, para mejorar la calidad del servicio brindado por la carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo.

## **5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **5.1. Antecedentes de Investigaciones anteriores**

En el contexto de la aplicación de la metodología SERVQUAL se han realizado investigaciones en el ámbito nacional e internacional, es así que en el entorno nacional se han realizado investigación “Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo servqual dirigido al hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena” en esta investigación se establecieron estrategias para mejorar la gestión hospitalaria en base al análisis de las expectativas y satisfacción del cliente.

”Estudio comparativo de la calidad de servicio de los centros infantiles del Buen Vivir del caso aplicativo picaros soñadores sector la bota y mechitas orquídeas del sur mediante la aplicación del Modelo SERVQUAL” en este estudio se pudo determinar que el servicio ha sido descuidado y se deben establecer estrategias para mejorar la calidad del servicio.

En el contexto internacional también se ha aplicado esta metodología en el estudio: “El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN”, En dicho estudio se enmarcan aspectos referentes al nivel de satisfacción del cliente, puesto que en ocasiones las bibliotecas sobreviven en el mercado, por lo tanto la innovación promovida por la tecnología de información, especialmente en los últimos diez años, exige establecer procesos adecuados para el logro de los objetivos organizacionales.

“Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público” este estudio fue realizado en una tesis doctoral y se destacó el rol del servidor

público quien tiene la misión de servir al pueblo, y en ese sentido se debe generar un servicio de calidad.

## **5.2. Fundamentación científica**

Cuando nos referimos al termino de calidad de servicio y el aporte de conocer este indicador a nivel empresa, esto proporciona a las empresas importantes beneficios ya que “en la búsqueda para desarrollar herramientas analíticas que midieran la calidad del servicio, surgió, en 1985, uno de los primeros trabajos en el tema, denominado SERVQUAL (Service Quality), desarrollado por los investigadores del área de marketing, los profesores Parasuraman, Berry y Zeithaml”.

El modelo SERVQUAL se fundamenta en la teoría de los Gaps, en la cual se realiza un análisis comparativo entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado.

## **5.3. Fundamentación Teórica**

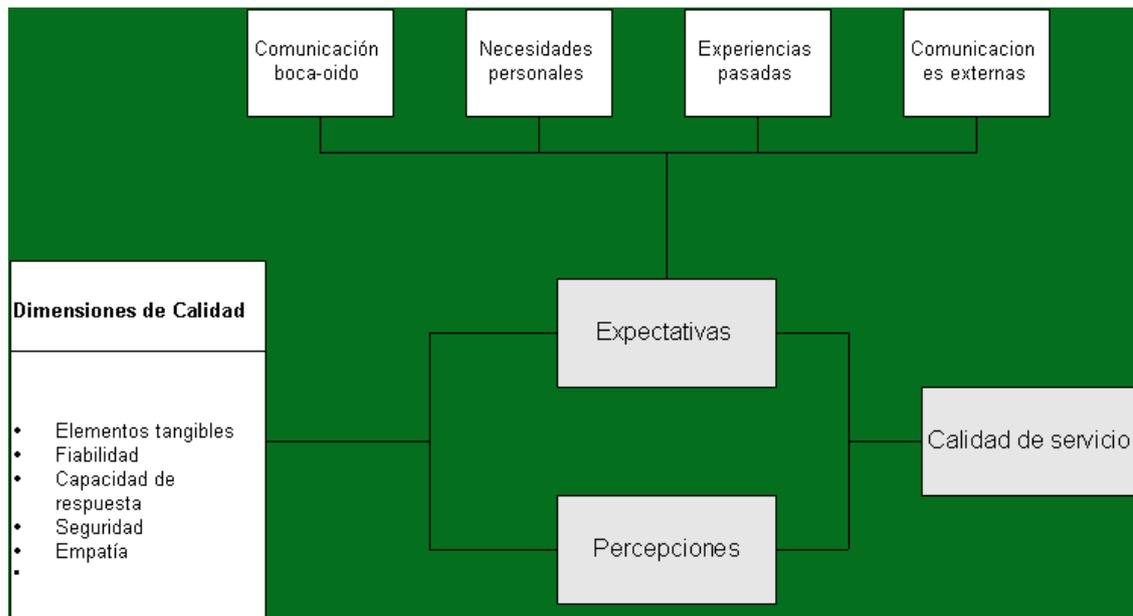
### **5.3.1. Modelo SERVQUAL**

Según (Zamudio, Igami; Cardoso Sampaio, Maria, 2005) “El SERVQUAL se fundamenta en la teoría de los Gaps, The Gaps models of service quality, la cual explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado.

La metodología SERVQUAL, se basa en la evaluación al cliente, en donde se considera las expectativas que este tiene al momento de utilizar un bien o servicio, con respecto al servicio percibido.

En el siguiente cuadro se enmarca el modelo SERVQUAL como instrumento de medición el nivel de satisfacción de los clientes:

### **CUADRO 1: SERVQUAL- MODELO DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES.**



**Fuente:** (Zamudio, Igami; Cardoso Sampaio, Maria, 2005)

Modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las mismas que son valoradas a través del uso de un cuestionario de 22 preguntas. Estas preguntas permiten conocer las deficiencias de calidad en los servicios.

Al finalizar la investigación de campo, es decir de la aplicación del cuestionario SERVQUAL se obtiene el Índice de Calidad del Servicio el mismo que permitirá determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido.

A través de la aplicación de la metodología SERVQUAL se analizan aspectos como:

“Lo que desean los consumidores, Lo que encuentran los consumidores, Las lagunas de insatisfacción, además permite ordenar los defectos de calidad”. Es importante señalar que la gran mayoría de modelos, metodologías que existen son modificaciones del modelo SERVQUAL.

Según (Zamudio, Igami; Cardoso Sampaio, Maria, 2005) Los aspectos o indicadores que se miden a través de la metodología SERVQUAL son:

- 1.- Aspectos o elementos tangibles
- 2.- Fiabilidad
- 3.- Sensibilidad o capacidad de respuesta
- 4.- Seguridad
- 5.- Empatía

## HIPÓTESIS

### 5.4. Hipótesis general

HG: El Modelo SERVQUAL influye positivamente en la satisfacción de la Carrera de Economía.

### 5.5. Hipótesis específicas

H1: La gestión relativa al servicio incide en la satisfacción de la carrera de Economía.

H2: Los factores de evaluación del modelo SERVQUAL inciden en la satisfacción de la carrera de Economía.

H3: La propuesta incidirá en el nivel de satisfacción del cliente.

## 6. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

### 6.1. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación General.

HG: El Modelo SERVQUAL influye positivamente en la satisfacción de la Carrera de Economía.

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Modelo SERVQUAL</b>	De acuerdo con Cadillo 2008 “Es un instrumento de escala múltiple que tienen los clientes respecto a un servicio”	Instrumento Escala múltiple Clientes servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos o elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Sensibilidad o capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario  Técnica: Entrevista Instrumento Guía de Entrevista  Técnica Fichaje Instrumento Ficha mnemotécnica

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
----------------------	----------	-----------	-----------	-----------------------

<b>Satisfacción</b>	Para Cantú (2001) “La satisfacción del cliente es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la compañía se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia”	Relación Cantidad de recurso Producida y Utilizada	Nivel de satisfacción establecida.  Nivel de satisfacción esperada.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario  Técnica: Entrevista Instrumento Guía de Entrevista  Técnica Fichaje Instrumento Ficha mnemotécnica
---------------------	--	--	---	---

Elaboración: Autora

## 7. METODOLOGÍA

### 7.1. Tipo de Investigación.

En el presente trabajo se aplicarán dos tipos de investigación

Investigación Cualitativa: “Un proceso activo sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cuál se toman decisiones sobre lo investigable, en tanto se está en campo objeto de estudio” (Alvarez-Román, 2014)

Investigación Cuantitativa: “La investigación cuantitativa trata de investigar la asociación o correlación entre las variables y generaliza los resultados a través de los obtenidos en una muestra” (Alvarez-Román, 2014)

Al utilizar los dos tipos de investigación la investigación tendrá un sustento crítico de la autora y se lo reforzará con datos estadísticos que respalden dicha información.

### 7.2. Diseño de la Investigación.

Los diseños de investigación permiten aplicar estrategias para la obtención de información.

En este trabajo investigativo se realizará investigación de campo ya que investigará mediante encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y graduados de la carrera de Economía

### 7.3. Población

.En la siguiente tabla se muestra el número de clientes de la carrera de Economía:

**TABLA N°1: CLIENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA**

<b>CLIENTES</b>	
<b>CLIENTES INTERNOS</b>	
<b>DOCENTES</b>	25
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	
<b>ESTUDIANTES</b>	225
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>

Elaboración: Autora

**7.4. Muestra:** Según (Álvarez-Román, 2011) se tomará en consideración la siguiente fórmula de tamaño de la muestra al estimar la proporción de una población finita.

**En lo que respecta a la población de docentes y estudiantes al tratarse de un número finito se va a trabajar con el total es decir 25 docentes y 180 estudiantes.**

### 7.5. Métodos de investigación

#### **Método Inductivo**

En esta investigación se utilizará el método inductivo para la recopilación de la información a través de investigación de campo, compuesto por encuestas y entrevistas que permitirán medir el nivel de satisfacción de la carrera de Economía.

#### **Método Cuasi-experimental**

Al ser la investigación basada en el modelo SERVQUAL se pretende probar que los parámetros utilizados mejoren el nivel de satisfacción de los clientes de la carrera de Economía.

### 7.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### **8.6.1. Técnicas**

Las técnicas para la recopilación y manejo de datos son las siguientes:

#### **Encuesta**

A través de las encuestas se recolectará la información necesaria, utilizando como instrumento un cuestionario que se empleará según lo establecido en la metodología SERVQUAL.

#### **Fichaje**

El fichaje se usó para el manejo de la información publicada en fuentes como el SIISE, BCE, INEC, etc. Las fichas mnemotécnicas serán utilizadas para sintetizar y organizar la información de la mejor manera posible.

### **8.6.2. Instrumentos**

Los instrumentos para la recopilación y manejo de información serán los siguientes:

- Cuestionario
- Ficha Mnemotécnica

## **7.7. Técnicas y procedimientos para el análisis de resultados**

Las técnicas para el procesamiento e interpretación de datos serán cuadros y gráficos estadísticos, los mismos que constan con su respectivo análisis. Para la tabulación de datos se utilizará el utilitario SPSS; mientras que para la realización del informe se utilizó el utilitario Word.

## **8. RECURSOS HUMANOS**

Las personas que intervienen en esta investigación son:

- La maestrante: María Gabriela González
- El Tutor

## **9. RECURSOS MATERIALES**

### **Recursos Materiales:**

- **Materiales de oficina**

- Copias
- Registros
- Libros
- Anillados
- Impresión de texto

### **Recursos Tecnológicos**

- Computadora
- Internet
- Pen Drive

### **Recursos Financieros**

La presente investigación, se realizará con el financiamiento propio de la autora, el mismo que se calcula en dólares americanos (\$ 1.000).

**INGRESOS= 1000.00**

**EGRESOS= 870.00**

### **DETALLE DE LOS RECURSOS A EMPLEARSE**

1 Suministros y Materiales	100.00
2 Papel Bond	30.00
3 Copias	100.00
4 Encuadernación	100.00
5 Impresiones	200.00
6 Adquisición de Libros	200.00
7 Memory	30.00
8 Movilización	50.00
9 Anillados	60.00
<b>Total</b>	<b>870.00</b>

## 10. CRONOGRAMA

N°	TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7			
		1 S	2 S	3 S	4 S																								
1	Diseño del proyecto	■	■	■	■																								
2	Presentación y aprobación				■																								
3	1° Tutoría					■	■																						
4	Desarrollo del capítulo 1							■	■																				
5	2° Tutoría									■																			
6	Desarrollo del capítulo 2									■	■	■	■	■	■	■	■												
7	Diseño y aplicación del instrumento																	■	■	■	■								
8	3° Tutoría																			■									
9	Procesamiento de la información																				■	■							
10	Desarrollo del capítulo 3																						■	■					
11	Reparación del borrador																										■		
12	Redacción final																												■
13	Presentación y aprobación de la Investigación																												

Elaboración: Autora

