



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Cabrera Ulloa, María José.

DIRECTOR: Ríos Zaruma, Julio Alberto. Mgtr.

LOJA – ECUADOR

2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2018

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Julio Alberto Ríos Zaruma

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración;

El presente trabajo de titulación: Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017 realizado por Cabrera Ulloa María José, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo de 2018

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Cabrera Ulloa María José, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017, de la Titulación de Administración de Empresas, siendo Julio Alberto Ríos Zaruma, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f)

Autor: Cabrera Ulloa María José

Cédula: 1900371871

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis lo dedico a Dios, por guiarme en cada paso que doy, dándome la fortaleza y tenacidad necesaria.

A mis padres Nixon Cabrera y Yolanda Ulloa, los cuales han sido mi apoyo incondicional, y sin ellos no sería posible haber llegado hasta donde estoy.

A mi novio Rafael Salinas, por creer en mí y acompañarme durante este arduo camino, compartiendo conmigo alegrías y fracasos.

Así también a demás familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio y por haberme dado salud para lograr mis objetivos.

Así mismo quiero expresar mi sincero agradecimiento a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis:

Mgtr. Julio Ríos, director de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de la misma.

A la Mgtr. Laura Chamba y Mgtr. María Paula Espinoza por sus ideas y recomendaciones respecto al presente trabajo de titulación.

Y especialmente agradecer a mis padres y abuelitos por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación.

De igual manera gracias a mi novio por estar siempre ahí, alentándome y apoyándome en todo momento.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1 Calidad	6
1.2 Gestión de la calidad total.....	9
1.3 Procesos.....	10
1.4 Servicio.....	11
1.5 Calidad del servicio.....	12
1.6 Modelos de medición de la calidad del servicio.....	12
1.6.1 Análisis del modelo de medición.	13
1.7 Modelo Servqual.....	14
1.7.1 Dimensiones del modelo Servqual.	15
1.7.2 Cinco brechas del modelo Servqual.	15
1.7.3 Cuestionario Servqual.	17
1.7.4 Índice de Calidad de Servicio.	18

1.7.5 Rango de Satisfacción del Cliente.....	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	19
2.1 Tipo de estudio	20
2.2 Métodos.....	20
2.2.1 Método Deductivo.	20
2.2.2 Método Inductivo.....	20
2.2.3 Método de investigación bibliografía.....	21
2.2.4 Método Analítico – Sintético.	21
2.3 Técnicas	21
2.3.1 Observación.....	21
2.3.2 Encuesta.....	22
2.4 Determinación de la muestra	22
2.4.1 Población Objetivo.	22
2.4.2 Estratificación por titulaciones.....	24
2.4.3 Estratificación por servicio.....	25
2.4.4 Estratificación por ciclo.....	25
2.5 Técnicas y procesamiento de los datos	26
2.6 Procesamiento de datos	27
CAPÍTULO III: SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	28
3.1 Referentes históricos	29
3.2 Situación actual	29
3.3 Análisis de la situación actual de los servicios académicos	31
3.3.1 Servicios estudiantiles.....	31
3.3.2 Biblioteca.....	33
3.3.3 Transporte.....	34
3.4 Análisis FODA	35

3.5 Datos Sociodemográficos	36
3.6 Análisis por dimensiones de los servicios estudiantiles.....	37
3.6.1 Brecha de las expectativas y percepciones e índice de calidad del servicio (ICS) de las dimensiones evaluadas de servicios estudiantiles.....	40
3.6.2 Rango de Satisfacción al Cliente (RSC) de servicios estudiantiles.....	41
3.7 Análisis general de todas las dimensiones de servicios estudiantiles	42
3.8 Análisis por dimensiones de biblioteca.....	42
3.8.1 Brecha de las expectativas y percepciones e índice de calidad del servicio (ICS) de las dimensiones evaluadas de biblioteca.....	45
3.8.2 Rango de Satisfacción al Cliente (RSC) de biblioteca.....	46
3.9 Análisis general de todas las dimensiones de biblioteca.....	47
3.10 Análisis por dimensiones de transporte.....	47
3.10.1 Brecha de las expectativas y percepciones e índice de calidad del servicio (ICS) de las dimensiones evaluadas de transporte.....	49
3.10.2 Rango de Satisfacción al Cliente (RSC) de transporte.....	51
3.11 Análisis general de todas las dimensiones de transporte.....	51
3.12 Análisis general del ICS de los tres servicios académicos	52
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	54
4.1 Mapa de procesos de servicios estudiantiles	55
4.1.1 Alcance del mapa de procesos de servicios estudiantiles	55
4.1.2 Detalle de procesos.....	55
4.1.3 Propuestas de mejoras para el departamento de servicios estudiantiles.....	56
4.2 Mapa de procesos de Biblioteca	57
4.2.1 Alcance del mapa de procesos de Biblioteca.....	57
4.2.2 Detalle de procesos.....	58
4.2.3 Propuestas de mejora para el servicio de biblioteca.....	58
4.3 Mapa de procesos del servicio de Transporte.....	59
4.3.1 Alcance del mapa de procesos del servicio de transporte.....	59

4.3.2 Detalle de procesos.....	59
4.3.3 Propuestas de mejoras para el servicio de transporte.	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA:	64
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de calidad.	10
Tabla 2: Modelos de calidad.....	13
Tabla 3: Cinco dimensiones del modelo Servqual.....	15
Tabla 4: Cinco brechas del modelo Servqual.	16
Tabla 5: Significado de la Escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente.....	18
Tabla 6: Población de estudio	23
Tabla 7: Parámetros para el cálculo de población finita.....	23
Tabla 8: Datos población finita	23
Tabla 9: Resultados de estratificación por titulaciones.	25
Tabla 10: Resultados del total de encuestas por servicio, empleado para cada titulación	25
Tabla 11: Resultados del total de encuestas por servicio y por ciclo	26
Tabla 12: Resultados de las cinco dimensiones del modelo Servqual, de servicios estudiantiles	37
Tabla 13: Resultado del análisis general de todas las dimensiones de servicios estudiantiles.	42
Tabla 14: Resultados de las cinco dimensiones del modelo Servqual, de biblioteca.	42
Tabla 15: Resultado del análisis general de todas las dimensiones del servicio de biblioteca. .	47
Tabla 16: Resultados de las cinco dimensiones del modelo Servqual, de transporte.	47
Tabla 17: Resultado del análisis general de todas las dimensiones en el servicio de transporte.	51
Tabla 18: Promedio general del Rango de Satisfacción al Cliente.....	52
Tabla 19: Propuestas, indicadores y finalidades enfocadas a servicios estudiantiles.	56

Tabla 20: Propuestas, indicadores y finalidades enfocadas al servicio de biblioteca.....	58
Tabla 21: Propuestas, indicadores y finalidad enfocados al servicio de transporte.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios básicos de la GCT.	9
Figura 2: Marco conceptual del modelo Servqual	15
Figura 3: Representación del modelo Servqual.....	17
Figura 4: Funciones de Servicios Estudiantiles de forma presencial	31
Figura 5: Funciones de Servicios Estudiantiles on-line	32
Figura 6: Funciones de Servicios Estudiantiles en el departamento de mejora continua.....	32
Figura 7: Funciones de Servicios Estudiantiles on-line	33
Figura 8: Funciones de Servicios Estudiantiles en el departamento de Mejora Continua.....	34
Figura 9: Análisis FODA de la Universidad Técnica Particular de Loja.....	36
Figura 10: Promedio del género entre los estudiantes del Área Administrativa	36
Figura 11 Intervalo de edades entre los estudiantes del Área Administrativa.....	37
Figura 12: Comparación de expectativa vs percepción por dimensión de servicios estudiantiles.	40
Figura 13: ICS aplicado a cada una de las dimensiones del servicio de servicios estudiantiles.	40
Figura 14: Rango de satisfacción al cliente por cada titulación del servicio de servicios estudiantiles.....	41
Figura 15: Comparación de expectativa vs percepción por dimensión en el servicio de biblioteca.	45
Figura 16: ICS aplicado a cada una de las dimensiones en el servicio de biblioteca.....	45
Figura 17: Rango de satisfacción al cliente por cada titulación en el servicio de biblioteca.....	46

Figura 18: Comparación de expectativa vs percepción por dimensión en el servicio de transporte.	49
Figura 19: ICS aplicado a cada una de las dimensiones en el servicio de transporte.....	50
Figura20: Rango de satisfacción al cliente por cada titulación en el servicio de transporte.....	51
Figura 21: Rango de satisfacción al cliente por cada titulación en el servicio de Transporte....	52
Figura 22: Mapa de procesos del departamento de servicios estudiantiles de la UTPL	55
Figura 23: Mapa de procesos del servicio de biblioteca de la UTPL	57
Figura 24: Mapa de procesos del servicio de transporte de la UTPL	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario base del modelo Servqual.....	69
Anexo 2: Encuesta del modelo Servqual de servicios estudiantiles.	70
Anexo 3: Encuesta del modelo Servqual del servicio de biblioteca	72
Anexo 4: Encuesta del modelo Servqual del servicio de transporte	74
Anexo 5: Encuestas aplicadas a estudiantes del Área Administrativa.....	76
Anexo 6: Oficios de solicitud de encuesta dirigido a cada coordinador de titulación	80

RESUMEN

El presente trabajo consiste en el desarrollo de una propuesta de un modelo de gestión de calidad para los servicios académicos administrativos en la Universidad Técnica Particular de Loja.

El objetivo general es proponer un modelo de gestión de calidad para contribuir con la eficiencia en los servicios y mejorar la satisfacción de los estudiantes. Para lo cual se ha propuesto la adaptación de un modelo de calidad denominado Servqual, que permite evaluar las diferencias entre el servicio esperado y el servicio percibido.

El tipo de estudio es el descriptivo, los métodos utilizados son: deductivo, inductivo, investigación bibliográfica y analítico-sintético. Las técnicas empleadas son: observación y encuesta.

Como resultado general, se obtuvo un rango de satisfacción de 74,66% a través del instrumento Servqual, el cual indica que los estudiantes del Área Administrativa están satisfechos con la prestación de los servicios académicos analizados, teniendo en cuenta algunos aspectos que podrían mejorar.

Se concluye que el trabajo realizado tiene como finalidad desarrollar una propuesta que brinde un servicio de calidad alineado a las necesidades del estudiante a través de la propuesta planteada.

Palabras clave: Gestión de calidad, Calidad de Servicio, Procesos, Servqual, Estudiantes.

ABSTRACT

The present work of end of degree consists in the development of a proposal for a model of management quality for administrative academic services.

The general objective is to propose a model of quality management to contribute to efficiency in services and improve the satisfaction of users. For which it has been proposed the adaptation of a model of quality called Servqual, which allows to evaluate the differences between the expected and the perceived service.

The type of study is the descriptive, the methods used are: deductive, inductive, analytic-synthetic and bibliographic research. The techniques used are: observation and survey.

As overall result was obtained a range of 74,66% satisfaction through the Servqual instrument, which indicates that the Administrative Area students are satisfied with the academic services analyzed, but taking into account some aspects that could be improved.

It is concluded that the work is intended to provide quality services aligned to the user's needs through the proposal raised.

Key words: Quality Management, Service Quality, Processes, Servqual, Students.

INTRODUCCIÓN

Actualmente es indispensable ofrecer bienes y servicios de calidad en el mercado, debido a que los usuarios son más exigentes y tienen una gran expectativa de lo que implica un producto o servicio de calidad. Para cumplir con estas exigencias, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas que permiten medir y asegurar la calidad de los productos o servicios ofrecidos en el medio.

Para garantizar la eficiencia y eficacia dentro de cualquier tipo de organización se debe tener presente un modelo establecido como medición de gestión de la calidad, para así tener un rendimiento óptimo, en los servicios brindados.

Por ello se plantea un modelo de gestión de calidad para aplicarlo en los servicios académicos administrativos, el cuál debe ser definido y desarrollado en forma consistente como herramienta para asegurar la eficacia dentro de la institución, el cual mejorará el desempeño organizacional, la evaluación y acreditación de la misma. De esta manera se contribuirá a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y sociedad en general; manteniendo presente el mejoramiento continuo para el fortalecimiento local, regional, nacional e internacional.

Parasuman, Zeithmal y Berry crearon un modelo que definieron como un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir propuestas de mejora.

La implementación de este modelo de medición, con el que actualmente no cuenta la Universidad Técnica Particular de Loja, permitirá direccionar a la institución y establecer sus objetivos con bases sólidas y con miras a lograr la mejora de sus procesos, tanto educativos, como operativos.

Como objetivo general de la investigación, está proponer un modelo de gestión de calidad para contribuir con la eficiencia en los servicios académicos administrativos y mejorar la satisfacción de los usuarios (haciendo referencia únicamente a los estudiantes a lo largo de la presente investigación).

Como objetivos específicos se detallan los siguientes:

Desarrollar un marco teórico que oriente a la investigación hacia la propuesta de un modelo de gestión de calidad

Realizar un diagnóstico de la situación actual en el área operativa de la UTPL, modalidad presencial, Área Administrativa, con el propósito de establecer causas que afectan a la calidad de los servicios académicos administrativos.

Plantear propuestas de mejora e indicadores específicos para cada servicio académico administrativo, que permitan alcanzar el bien común entre el usuario y la institución generando una eficiente calidad de los servicios.

Por los motivos antes expuestos, se justifica la pertinencia del presente trabajo de titulación. En cada uno de los capítulos, se detallan los lineamientos para la implementación del presente modelo de gestión de calidad.

En el primer capítulo se describe el marco teórico, compuesto por conceptos, características, teorías, lineamientos que sustentan al modelo Servqual y aspectos orientados al nivel de satisfacción.

En el segundo capítulo se detalla la metodología a utilizar para la obtención de datos, como es el tipo de estudio, los diferentes métodos, técnicas, el proceso de selección de la muestra y el procesamiento de datos.

En el tercer capítulo se realiza un diagnóstico de la situación actual de los servicios académicos, y se procesa la información en base al análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas.

En el cuarto capítulo, se plantea el levantamiento de un mapa de procesos para cada servicio académico, los cuales dan paso a elaborar las propuestas de mejora con indicadores específicos, que permitirán mejorar el desempeño general de la organización. Una vez concluidas las propuestas, se identifica la finalidad de cada una de ellas, con el ánimo de mejorar los procesos ya establecidos, permitiendo incrementar la satisfacción del usuario.

Para finalizar se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada para la Universidad Técnica Particular de Loja.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describen los conceptos de todas las variables implicadas en la propuesta formulada, como lo es: la calidad abordada desde diferentes conceptos de autores reconocidos en este ámbito, la gestión de la calidad total donde se plantea la importancia de que exista una buena comunicación empresarial para lograr un producto o servicio de calidad, así mismo los procesos que conllevan a establecer un modelo de gestión de la calidad enfocado al mejoramiento continuo del ente que ofrece el servicio y buscando siempre la satisfacción del cliente, de igual forma una breve descripción de lo que son servicios, calidad de servicios; y, los diferentes modelos de medición de calidad de servicios que existen enfocando el que es prioritario para medir la calidad de servicio que ofrece la UTPL en el Área Administrativa (SERVQUAL), compendio de puntos que se describen a lo largo del capítulo:

1.1 Calidad

La palabra calidad tiene múltiples significados es por ello que es preciso mencionar algunos conceptos abordados por varios autores que han desarrollado diferentes filosofías a lo largo de la historia detallados a continuación:

A principios del siglo XXI la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en diversos mercados. Se debe comprender que la calidad no garantiza el éxito, pero si supone una condición previa para afrontar al mercado competitivo al que están expuestas todas las organizaciones. (Miranda, Chamorro, y Rubio, 2014, p. 6)

La calidad definida como aquellas características que ayudan a mejorar los productos (bienes y servicios) de la organización en base a las expectativas de los clientes y demás grupos de interés. De este modo la calidad toma un rumbo hacia los resultados logrados al conseguir satisfacer, o incluso rebasar las expectativas de hacia quienes va enfocado el producto o servicio (Martín y Díaz, 2016, p. 199).

A continuación se hace referencia a los grandes maestros de la calidad, los cuales surgieron en Japón tras la segunda guerra mundial, desarrollando diferentes filosofías, se los conoce como los gurús de la calidad (Miranda et al., 2014, p. 31). De ellos sobresalen los siguientes:

Para William Deming la calidad la es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado (Gimenez, Macrini, y Miyaji, 2013, p. 6). Fue un auténtico revolucionario de la calidad en Japón y desarrollo catorce puntos para

que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad, los cuales se evidencian a continuación:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.
6. Implantar la formación.
7. Adoptar e impulsar al liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Derribar barreras entre los departamentos.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas.
11. Eliminar los cupos numéricos.
12. Eliminar las barreras que impiden que la gente este orgullosa de su trabajo.
13. Estimular la educación y la automejora de todo el mundo.
14. Actuar para lograr la transformación (Sánchez, 2010, p. 36)

Como se puede evidenciar los puntos antes descritos ofrecen una visión más amplia para la formulación de un plan de mejora. Se considera que la filosofía de Deming establece que para mejorar la calidad, primeramente es indispensable que la organización y sus directivos se convenzan de la necesidad de los cambios, para luego de ello implementar cada punto descrito que lleven a la institución a la mejora de la calidad, ahorrando y cumpliendo a tiempo con el servicio que espera el cliente.

Dentro de este contexto Joseph Juran, discípulo de Deming, destacado en la enseñanza de la mejora de la calidad asevera que, “calidad es la adecuación al uso, la cual se alcanza por la calidad del diseño y por la calidad de fabricación o de conformidad” (Miranda et al., 2014, p. 36). Una de sus principales aportaciones es la denominada trilogía de la calidad, en la que indica la relación entre planificación, control y mejora de la calidad.

Por otro lado Philip Crosby considera que “en las empresas de servicios una de cada tres personas está dedicada a tiempo completo a rehacer las cosas, verificar las cifras o pedir disculpas a alguien” (Miranda et al., 2014, p. 39). De esto surge su teoría de cero defectos puesto que Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio y aportó el conocimiento de que la calidad es también una cuestión de actitud hacia hacerlo bien a la primera.

Cabe señalar las aportaciones del ingeniero japonés Ishikawa, discípulo de Deming, el cual tiene una firme convicción:

La dirección de la empresa debe estar basada en hechos y orientada al cliente. Según su ideología quería conseguir que se educara en técnicas estadísticas a todo el personal de la empresa. Para ella explicó herramientas como: el histograma, diagrama de Pareto, gráficos de control y el diagrama de causa y efecto que se lo conoce también como la espina de pescado o de Ishikawa. (Miranda et al., 2014, p. 42)

Según Taguchi, para que se genere un control de calidad se debe tomar en cuenta el diseño del producto y el diseño del proceso de fabricación. Así mismo se debe realizar una planificación inicial adecuada para reducir el tiempo y los costes en el futuro. Así mismo apporto con la función de pérdida de calidad (Miranda et al., 2014, p. 43).

Por otra parte cabe señalar las aportaciones del doctor Feigenbaum, quien “fue el creador del concepto control total de calidad” (Palacios, 2012, p. 37). Sus ideas fueron fundamentales respecto a este tema, hizo ver que el control de calidad tradicional, basado en la inspección, ya no era adecuado y que se debía dar un giro a ese enfoque centrándose en un sistema que involucre a toda la organización.

Para Feigenbaum un sistema de calidad es una estructura operativa de trabajo, que debe reunir algunas características, las cuales se mencionan a continuación:

- Políticas y objetivos de calidad definidos y específicos.
- Fuerte orientación hacia el cliente.
- Todas las actividades necesarias para lograr estas políticas de calidad.
- Integración de las actividades de toda la compañía.
- Costos de calidad y otros estándares y mediciones del desempeño de la misma, entre otras (Palacios, 2012, p. 38).

El concepto de calidad ha pasado por una evolución a lo largo del tiempo empezando por la inspección, cuyo punto primordial era la detección de los productos o servicios defectuosos para apartarlos de los aptos y sean estos ofertados al cliente, más adelante se podría manifestar que el enfoque y orientación de la calidad paso de la inspección a un control de calidad, para luego incorporar programas y sistemas de calidad, donde además de medir el servicio, se adiciona la planeación de la calidad tomando en cuenta la orientación y enfoque. Con el pasar del tiempo la calidad se va tomando como una ventaja competitiva de oportunidad enfocado en cómo administrar la calidad. Para finalmente establecerse como un

enfoque organizacional global, que hace que la calidad de los servicios sea la principal fuerza propulsora de una empresa.

1.2 Gestión de la calidad total

Al estar actualmente en mundo altamente competitivo, acentuada por la vigente situación económica local, regional y mundial, se es indispensable la utilización de diversas herramientas de gestión de la calidad para mantener y mejorar su eficacia a lo largo del tiempo.

El termino gestión de calidad total (GCT) surge tras la segunda guerra mundial, mediante la fusión de la industria japonesa, que buscaba mejorar su productividad y las ideas propuestas por los gurús de la calidad (Deming, Juran, Crosby, etc.) (Miranda et al., 2014, p. 41).

El objetivo de la GCT es conseguir la motivación y satisfacción tanto de los empleados de la organización como de los clientes, mediante un proceso de mejora continua, permitiendo así lograr una ventaja competitiva dentro del mercado (Velasco, 2010).

Haciendo una recopilación de las diferentes teorías de los filósofos mencionados en el apartado anterior, se determinan los principios básicos de la GCT:



Figura 1. Principios básicos de la GCT.

Fuente: Velasco, 2010

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Cabe mencionar los diferentes niveles de calidad para un proceso eficiente de gestión de calidad. El primer nivel que surgió, se centraba en dar especial importancia y desarrollo a la calidad en los productos, lo que permitió la evolución de varias herramientas para lograr productos de alta calidad, pero se estaba dejando de lado la importancia que tienen para dicho logro las etapas de procesos y sistemas. Posteriormente se puso interés en estos dos puntos logrando así una interrelación entre los tres niveles, lo que da un pleno soporte a la gestión de calidad. Lo que se muestra en la Tabla N° 1.

Tabla 1: Niveles de calidad.

La calidad se distingue en tres niveles:	
Calidad de producto	Resolverse las cuestiones concernientes a la definición de los productos o servicios a suministrar.
Calidad de proceso	Se diseñan, planifican y ejecutan los procesos de elaboración, suministro y control de los bienes o servicios ofertados, garantizando que se cumpla con lo determinado en la calidad del producto.
Calidad de sistemas	El desarrollo eficiente de los procesos ligados a las dos etapas anteriormente citadas, requiere de la metodología y tratamiento dado a cualquier actividad de gestión empresarial. Es por ello que la gestión de la calidad se soporta en una estructura organizativa, una asignación de responsabilidades y de recursos necesarios para, junto con los procesos y procedimientos adecuados alcanzar los objetivos. El conjunto de los procedimientos y medios que dan soporte a la gestión de calidad, constituye el sistema de calidad.

Fuente: Sangüesa, Dueñas, y Ilzarbe, 2006

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

1.3 Procesos

Los procesos son la base del funcionamiento de toda organización, siendo uno de los principales motores para poner en marcha a la compañía.

Según la ISO 9001:2015 un proceso es “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Las entradas y salidas pueden ser tangibles (por ejemplo, materiales, componentes o equipos) o intangibles (por ejemplo, datos, información o conocimiento).

Los procesos son una parte fundamental del sistema de gestión de calidad, van a la par de una mejora continua y el logro de los resultados óptimos a corto, medio y largo plazo en las organizaciones.

La ISO 9001 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. La implementación y la mejora de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, concentra su atención en:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso,
- la necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor (el cliente no debe pagar por algo que no le aporte valor),
- el control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos,
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas (La gestión por procesos, 2005, p. 4).

1.4 Servicio

Actualmente existe una gran competencia entre empresas por sobresalir en el mercado, por ello es fundamental desarrollar ventajas competitivas, para lograr permanecer dentro de él. Para lograr dicho propósito es necesario prestar mucha atención a como se desarrolla y brinda el servicio.

En términos generales, un servicio puede ser entendido como todo aquello que es necesario realizar o para generar satisfacción de un consumidor (Duque y Chaparro, 2012, p. 164).

Los autores Fisher y Navarro, como se citó en Duque, (2005) afirman que servicio es “el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (p. 64). En concordancia con este concepto Kotler, como se citó en Duque, (2005) asevera que al servicio también se lo considera como: “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 64).

De igual manera para Grönroos el servicio es “una actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que normalmente, pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre el cliente y los empleados (Rios y Santomá, 2008, p. 268).

1.5 Calidad del servicio

Para lograr un servicio de calidad es imprescindible evaluar cada aspecto relacionado con el servicio final que se va a entregar al cliente para cumplir con la satisfacción del mismo.

La calidad en el servicio es esencial para la eficacia de las organizaciones, tanto privadas como públicas. Las acciones que se implementan para mejorarla, requieren de una medición de referencia que permita evaluar sus resultados. (Ornelas y Montelongo, 2010, p. 5).

A continuación se hace referencia a algunas teorías sobre el tema:

Grönroos, apunta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que “es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido” Rios y Santomá, (2008, p. 3) El autor hace énfasis en que la calidad del servicio gira alrededor del cliente o usuario.

Según Camisón, Cruz y González, citado por Tumino y Poitevin, (2013) “Si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y creará una situación de lealtad del cliente, mientras que será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación” (p. 66).

En contraposición a las teorías anteriores, autores como Cronin y Taylor citado por Rios y Santomá, (2008) defienden que “resulta posible definir exclusivamente la calidad de servicio en función de las percepciones del cliente sobre su prestación y no a partir de las expectativas que este tenga” (p. 4).

Los diferentes autores concuerdan en que la calidad del servicio, está fundamentada por la satisfacción que el producto o servicio ofrecido genere en el cliente. Siendo este uno de los pilares fundamentales para la eficiente actividad de la empresa, dado que brindando un servicio de calidad se logrará ampliar la cartera de clientes, gracias a que se crea una imagen óptima de la compañía y a su vez desarrolla un ambiente más confortable tanto para sus empleados, como para sus clientes.

1.6 Modelos de medición de la calidad del servicio

Cuando se mide calidad del servicio, lo que suele medirse es la satisfacción que el servicio prestado brinda. Desde esa perspectiva la cuantificación sistemática de la calidad que el

cliente percibe de un servicio no es tarea fácil. Se requiere de herramientas que ayuden a las organizaciones a comprender de mejor manera el significado de valor para el cliente, así como el grado en que sus esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos. Esta necesidad llevó al desarrollo de varias técnicas y metodologías para la medición de la satisfacción de los clientes (Gabriel, 2003, p. 11).

Fundamentando esta perspectiva surgen distintos modelos de medición de la calidad del servicio expuestos en la Tabla N° 2, desarrollados por diversos autores, sirviendo como lineamientos para todo tipo de organizaciones, proporcionar retroalimentación a sus usuarios.

Su misión básica es fortalecer la competitividad de las organizaciones y asegurar el cumplimiento de estándares de calificación internacional. En general son modelos que abarcan a las organizaciones de forma integral, aunque con distintos énfasis de procesos. La mayoría de estas iniciativas están a cargo de una institución que es responsable de hacer la certificación y entrega premios anuales a instituciones destacadas (Carolina y Cartes, 2010, p. 36).

Tabla 2: Modelos de calidad

<p>Modelos de calidad Internacionales (calidad)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo premio Deming • Modelo del Premio Malcom Baldrige • Modelo Iberoamericano de Calidad • Modelo ISO 9001 • Modelo EFQM 	<p>Son utilizados como herramientas para medir la excelencia en las organizaciones, evaluando el progreso en la mejora de la calidad a través de comparaciones e identificado sus necesidades, se enfocan a la mejora continua, concentrándose en la satisfacción del cliente, organizando el trabajo los procesos también mide resultados, y promueven a una cultura organizacional.</p>
<p>Modelo de la escuela Norteamericana (calidad de servicio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo SERQUAL. • Modelo de SERVPERF. • Modelo jerárquico multidimensional. • Modelo de satisfacción del cliente. 	<p>Son escalas de medición de la calidad de servicio, que se basan en deficiencias de la organización y explican la diferencia entre el servicio esperado y el recibido.</p>

Fuente: Vargas y Aldana, 2014

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

1.6.1 Análisis del modelo de medición.

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 (González, 2016, p. 20)

Dentro de los modelos citados en la Tabla N°2, “el modelo Servqual fue el primero en diseñarse, los demás modelos han sido adaptaciones del mismo, por lo que las principales dimensiones que proponen los autores de dicho modelo para medir la calidad se han mantenido” (González, 2016, p. 20).

1.7 Modelo Servqual

Una vez analizados todos los modelos desarrollados por los diferentes autores se tomó uno de los modelos de la escuela norteamericana, el Servqual; que fue uno de los primeros en incidir en la medición de la calidad del servicio y ha sido tomado como referente para múltiples estudios:

El presente modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry a partir de 1985, y consiste en una escala para evaluar las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio, tomando como formadores de las expectativas cuatro elementos básicos: la comunicación boca a boca, las necesidades personales de los usuarios, las experiencias previas del cliente y las comunicaciones externas de la organización (Bernal, Pedraza, y Sánchez, 2015, p. 14).

Proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. Siendo así éste modelo es también un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Matsumoto, 2014, p. 185).

Para mayor explicación se muestra en la figura 3 las cinco dimensiones del servicio, las cuales se relacionan con las expectativas y percepciones del consumidor entre lo esperado y lo percibido por este:

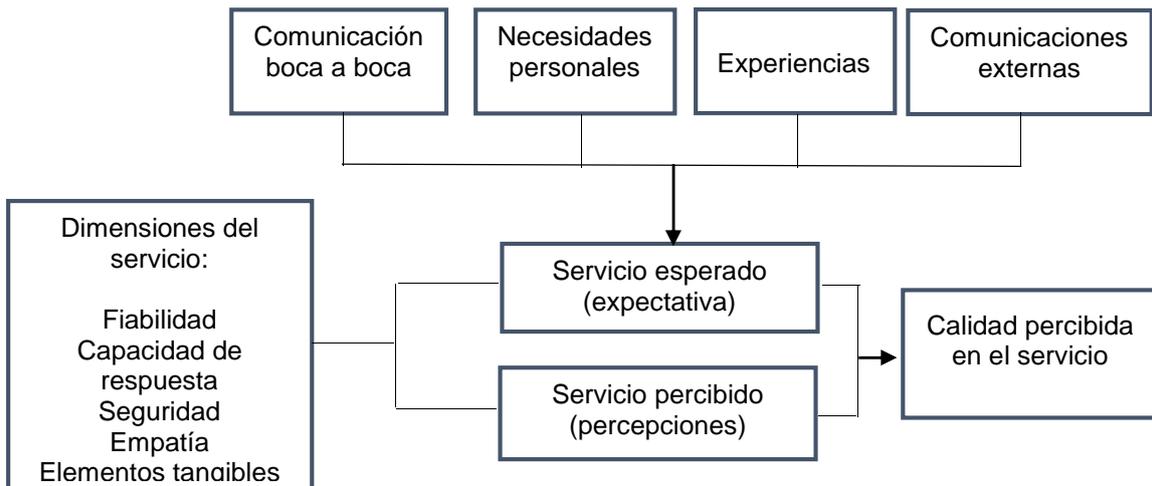


Figura 2. Marco conceptual del modelo Servqual

Fuente: Martín y Díaz, 2016

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

1.7.1 Dimensiones del modelo Servqual.

Tabla 3: Cinco dimensiones del modelo Servqual.

1. Elementos tangibles	Tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
2. Fiabilidad	Entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.
3. Capacidad de respuesta	Que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.
4. Seguridad	Criterio que engloba: Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad y Seguridad
5. Empatía	Donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.

Fuente: Camisón, Cruz, y González, 2006

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

1.7.2 Cinco brechas del modelo Servqual.

Las brechas que están propuestas a partir del modelo Servqual, indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio (Matsumoto, 2014, p. 186). A continuación se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

Tabla 4: Cinco brechas del modelo Servqual.

Brecha 1:	Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa.
Brecha 2:	Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.
Brecha 3:	Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
Brecha 4:	Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectara a las expectativas.
Brecha 5:	Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Fuente: Matsumoto, 2014

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Las cinco brechas mencionadas permiten detectar los aspectos de los servicios en que una organización está fallando, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, habilidad y/o en elementos tangibles, lo cual permite a la organización tomar las medidas correctas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en sus servicios.

Las expectativas del cliente en relación con el servicio están vinculadas con diferentes factores, desde las experiencias que el cliente vive con otras instituciones hasta el efecto de su publicidad sobre el estado psicológico de los clientes en el momento de la prestación del servicio. En términos estrictos, lo que los clientes esperan es tan diverso como su educación, sus valores, experiencias y tipo de expectativa que tienen (Pirela y Ortega, 2011, p. 340). Tal y como se observa en la figura 3:

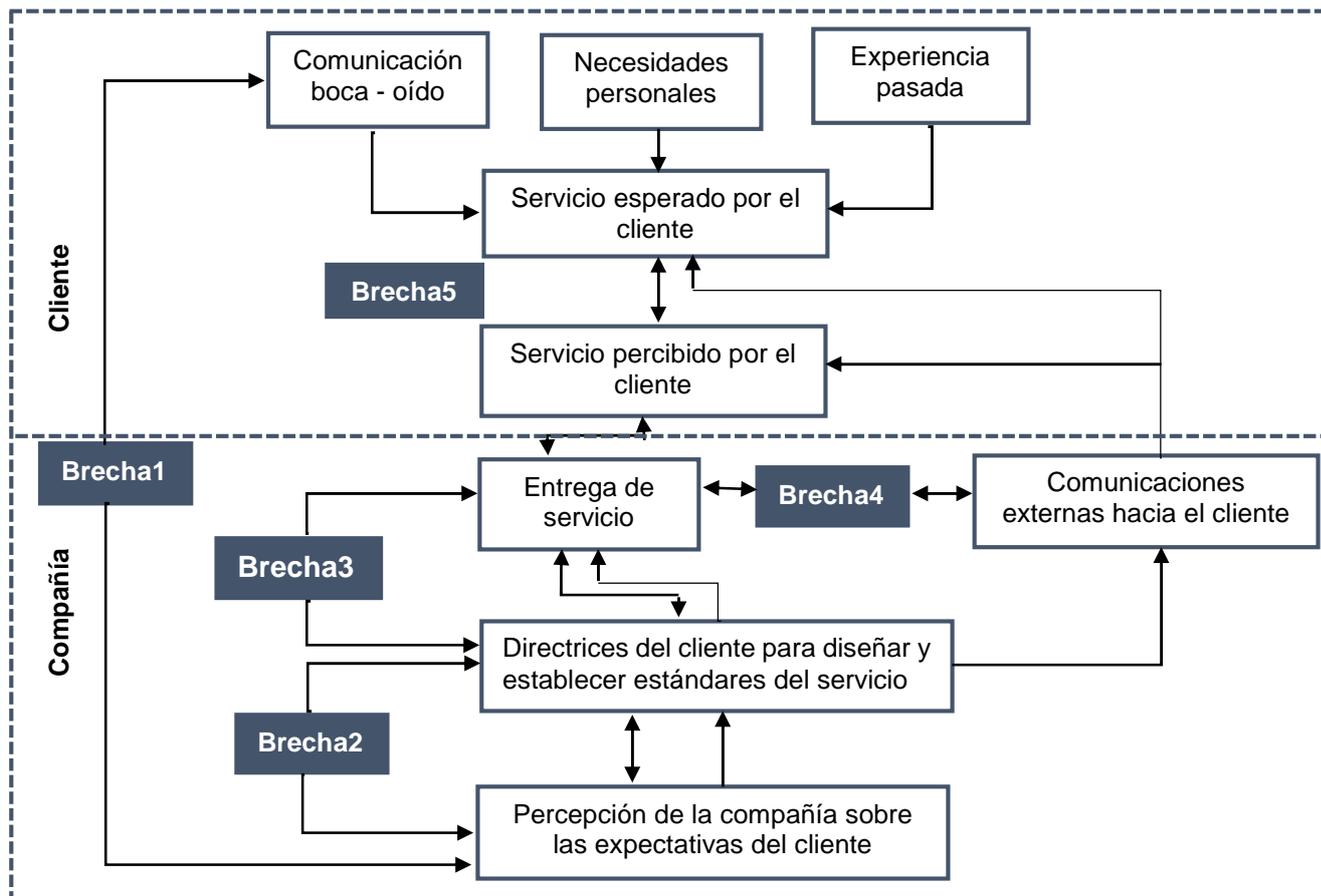


Figura 3. Representación del modelo Servqual

Fuente: Díaz y Oliva, 2015

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

1.7.3 Cuestionario Servqual.

El modelo Servqual puede ser usado en una amplia variedad de empresas para medir la calidad del servicio, por lo que permite flexibilidad para adaptarse a cada caso en particular. “La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa” (Gabriel, 2003, p. 13).

Para la aplicación práctica del Servqual se emplea un instrumento de medición propuesto por los autores del modelo, que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio (Gabriel, 2003, p. 11).

Los 22 ítems forman parte del instrumento de medición aplicado en múltiples investigaciones, que evaluará; la calidad esperada y la calidad percibida por el usuario del servicio (Anexo 1).

Para el desarrollo del modelo Servqual, se precisó obtener el índice de calidad de servicio (ICS) y el rango de satisfacción al cliente (RSC), ambos detallados a continuación.

1.7.4 Índice de Calidad de Servicio.

En la presente investigación se hace énfasis en el índice de calidad de servicio, cuyo objetivo es detectar si la organización está cumpliendo con las expectativas del cliente.

La interpretación de este índice quiere decir que si los índices de calidad en el servicio son negativos, indica que la percepción del cliente está por debajo de las expectativas, y si el índice se acerca a cero, es mayor la calidad en el servicio, lo que indica que las expectativas son mayores que las percepciones. El cálculo del ICS es la diferencia entre (Percepciones – Expectativas).

1.7.5 Rango de Satisfacción del Cliente.

De la misma forma se midió la satisfacción del cliente a través de los datos obtenidos por la encuesta Servqual mediante la escala Likert, la cual consta de 5 niveles, detallados a continuación.

Tabla 5: Significado de la Escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente.

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Extremadamente insatisfecho	0-20
2	Insatisfecho	20-40
3	Neutro	40-60
4	Satisfecho	60-80
5	Extremadamente satisfecho	80-100

Fuente: González, Zurita, y Zurita, 2017

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

La escala determina el nivel de satisfacción se encuentra cada área, permitiendo establecer el porcentaje de satisfacción en cada una.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La metodología hace referencia al plan de investigación que permitirá cumplir con los objetivos planteados en la investigación; reúne un conjunto de procedimientos de tipo científico que marcan el camino a seguir. Los métodos y técnicas que se utilizaron fueron los siguientes:

2.1 Tipo de estudio

La metodología empleada para la presente investigación es de tipo descriptiva. Este estudio “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 80).

Este estudio permitió realizar la descripción lógica de la zona de estudio, conociendo las características de la población para medir y recoger información y determinar las áreas idóneas para desarrollar la investigación.

2.2 Métodos

2.2.1 Método Deductivo.

Este método “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (C. Bernal, 2006, p. 56). Se lo utilizó para analizar la situación actual de la institución, posterior a ello para analizar los servicios que oferta y la población de estudio, consecuentemente para obtener el grado de satisfacción de los mismos.

2.2.2 Método Inductivo.

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (C. Bernal, 2006, p. 56).

Para este caso de estudio se examinaron aspectos concernientes a los usuarios externos (estudiantes) e internos (procesos de la universidad), dichos resultados se analizaron para obtener una conclusión general en relación a la calidad del servicio que brinda la UTPL a los estudiantes.

2.2.3 Método de investigación bibliografía.

Esta metodología constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, es de vital importancia puesto que esta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, teorías, instrumentos, resultados y técnicas usadas acerca del tema o problema que el investigador se propone averiguar y resolver.

Por consiguiente se utilizó este método para la recopilación de información secundaria y bibliografía existente relacionada con el modelo de gestión de calidad a utilizar y demás temas de interés para la investigación, recabando así toda la información pertinente relacionada con el modelo Servqual y su patrón de encuesta.

2.2.4 Método Analítico – Sintético.

Con respecto al método analítico, según Pulido Torres, (2016) consiste en “distinguir los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado”(párr. 1). En concordancia con este concepto el método sintético “es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos” Pulido Torres, (2016, párr. 7)

Con los presentes métodos se consideró la estratificación exclusivamente de las titulaciones del Área Administrativa de la UTPL, analizando así la percepción de los estudiantes de cada titulación.

2.3 Técnicas

Una vez que el investigador haya determinado concretamente el tema, la problemática y la el método científico que se utilizó, se dio inicio al desarrollo de la estructura planteada. Para ello, se precisó de técnicas y herramientas que apoyarán al investigador.

A continuación se hacen referencia a las técnicas que se utilizaron:

2.3.1 Observación.

Esta técnica permitió entrar en contacto directo con el entorno que se planteó investigar, es decir realizar in-situ una observación de la realidad de la zona de estudio. El uso de esta técnica permitió tener una relación concreta y directa entre el investigador y el lugar de estudio

y actores sociales, de los que se obtuvieron datos, que luego se sintetizaron para desarrollar críticas y conclusiones sobre las percepciones de los estudiantes.

2.3.2 Encuesta.

Así mismo se utilizó la encuesta (Alba, Fernández, Manchado, y Tenorio, 2010) a través de una encuesta:

Se obtienen datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio (...) con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos (p. 10).

Se utilizó la herramienta Servqual, la cual permitió medir tres de los servicios académicos prestado por la UTPL, en relación a las cinco dimensiones del servicio, planteadas por los autores de la herramienta Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

Para la aplicación de la encuesta Servqual se hizo adaptaciones en el mismo, con características definidas que se adapten a cada uno de los tres servicios académicos administrativos. (Ver Anexo 2). Para su aplicación se solicitó a los estudiantes que asignaran a cada uno de los ítems un valor de 1 a 5 según si consideraban importante dicho ítem para definir la calidad de los servicios, 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo (escala Likert). En la parte final del instrumento de medición (encuesta) se solicitó a los estudiantes que agregaran alguna sugerencia que consideraran que hacía parte para mejorar la calidad de los servicios prestados por la UTPL lo cual sirvió para el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones (estas no son parte de la tabulación).

2.4 Determinación de la muestra

Para la puesta en marcha de la investigación es necesario identificar la población de estudio, la cual se determinó en base a los siguientes parámetros:

2.4.1 Población Objetivo.

Estudiantes matricular en las seis titulaciones que pertenecen al Área Administrativa de la UTPL en el periodo comprendido entre abril-agosto 2017, modalidad presencial.

Tabla 6: Población de estudio

COMPONENTES DEL AREA ADMINISTRATIVA	Total estudiantes por titulación
Economía	311
Administración de Empresas	249
Contabilidad y Auditoría	231
Banca y Finanzas	200
Hotelería y turismo	134
Gastronomía	43
TOTAL	1168

Fuente: Departamento de Procesos de la UTPL
Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Para el desarrollo de la presente investigación, en base a la población de estudio definida, se calculó la muestra que se utilizó para la aplicación de la herramienta Servqual. Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula, considerando un margen de error del 5% y una aceptación del 95%:

Tabla 7: Parámetros para el cálculo de población finita

Población y ámbito	N = estudiantes matriculados en las 6 titulaciones del Área Administrativa: Administración de Empresas; Banca y Finanzas; Hotelería y turismo; Economía; Contabilidad y Auditoría y Gastronomía.
Tamaño de la muestra	N = 1168
Error muestral	e = 5%
Nivel de confianza	Z = 1,96 p = q = 0,5
Diseño muestral	Muestreo aleatorio estratificado según titulaciones.

Fuente: Resultados de la matriz de datos (Excel)
Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Tabla 8: Datos población finita

n=	Tamaño de la muestra	?
N=	Tamaño de la población	1168
p=	Probabilidad a favor	50%
q=	Probabilidad en contra	50%
E=	Error de estimación	0,05
z=	Estadístico con 95% de confianza	1,96

Fuente: Resultados de la matriz de datos (Excel)
Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

$$n = \frac{z^2 N \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{3.8416 (1168)(0.5)(0.5)}{0.05^2 (1168-1) + 3.8416(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1121.7472}{3.8779}$$

$$n = 289$$

$$n = 300 \longrightarrow \text{aproximación}$$

Una vez realizado el cálculo de la muestra, se determinó el número de encuestas Servqual que se aplicaron, dando un total de doscientos ochenta y nueve, cuyo valor fue aproximado a trescientas, para obtener un mejor resultado de la investigación y de esta manera poder distribuir uniformemente las encuestas, de las cuales se han aplicado cien encuestas concernientes para cada servicio analizado.

2.4.2 Estratificación por titulaciones.

Se hizo la primera estratificación tomando en consideración las seis titulaciones del Área Administrativa para lo que se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Pe * N}{Pt}$$

Pt = población total	1168
Pe = población estratificada	249
N = muestra	# de estudiantes por titulación

Posterior al cálculo con la formula adyacente se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 9: Resultados de estratificación por titulaciones.

COMPONENTES DEL AREA ADMINISTRATIVA	Total estudiantes por titulación	Total encuestas por titulación
Economía	311	81
Administración de Empresas	249	63
Contabilidad y Auditoría	231	60
Banca y Finanzas	200	51
Hotelería y turismo	134	33
Gastronomía	43	12
TOTAL	1168	300

Fuente: Resultados de la matriz de datos (Excel)

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

2.4.3 Estratificación por servicio.

Dado que para el presente estudio se ha considerado tres de los servicios administrativos (Transporte, Servicios Estudiantiles y Biblioteca), se procedió a determinar el total de encuestas para los mismos. Resultados que se aprecian a continuación.

Tabla 10: Resultados del total de encuestas por servicio, empleado para cada titulación

COMPONENTES DEL AREA ADMINISTRATIVA	Total estudiantes por titulación	Total encuestas por titulación	Total encuestas por cada ciclo
Economía	311	81	15
Administración de Empresas	249	63	12
Contabilidad y Auditoría	231	60	11
Banca y Finanzas	200	51	10
Hotelería y turismo	134	33	7
Gastronomía	43	12	5
TOTAL	1168	290	61

Fuente: Resultados de la matriz de datos (Excel).

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

2.4.4 Estratificación por ciclo.

Para hacer un análisis más preciso se hizo una estratificación por ciclos, se lo realizó en el periodo Abril – Agosto, dando un total de cinco ciclos (pares), por lo que se dividió los

resultados obtenidos del total de encuestas por servicio, empleado para cada titulación, derivando los siguientes resultados:

Tabla 11: Resultados del total de encuestas por servicio y por ciclo

Titulación	Total encuestas por cada titulación	Segundo			Cuarto			Sexto			Octavo			Decimo		
		Biblioteca	Servicios Estudiantiles	Transporte												
Economía	81	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
Administración de Empresas	63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Contabilidad y Auditoría	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Banca y Finanzas	51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Hotelería y turismo	33	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Gastronomía	12	2	2	2	2	2	2									
TOTAL DE ENCUESTAS	300															

Fuente: Resultados de la matriz de datos (Excel).

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

2.5 Técnicas y procesamiento de los datos

Una vez culminada la determinación de la muestra y la estratificación de la misma se procedieron a la elaboración y entrega de un oficio a los diferentes coordinadores de cada titulación del Área Administrativa, para el respectivo permiso académico, en el cual se expuso el modelo de encuesta que se aplicará a cierto número de estudiantes de dicha Área.

A continuación se hizo la recolección de datos, una vez obtenida esta información se procedió a procesar los datos para su posterior análisis. Para lo cual se hizo verificación de las respuestas a los cuestionarios y finalmente el procesamiento de los mismos.

El procesamiento de los datos se lo realizó en base a las 300 encuestas realizadas, éstas se ejecutaron en el transcurso del periodo académico abril-agosto 2017 en la modalidad presencial. Para su análisis se presentará un cuadro comparativo de cada una de las dimensiones y el índice de calidad del servicio prestado.

2.6 Procesamiento de datos

Mediante el uso de la herramienta Excel, se recopiló la información de cada una de las encuestas con sus dimensiones y preguntas evaluadas, a continuación se calculó el promedio de forma individual de cada una de las preguntas, posterior a ello de forma grupal, de cada una de las dimensiones y de forma general con todas las dimensiones.

Para determinar las brechas se utilizó la metodología definida por parte de Parasuraman, Zeithaml y Berri (1988), en el cual mediante una figura se demuestra la brecha entre la expectativa y la percepción del servicio prestado. Así mismo obtuvo el índice de calidad de servicio mediante un valor que indica la diferencia positiva o negativa entre la percepción y la expectativa, está se realiza con el promedio de cada dimensión del servicio. Posterior a esto se calculó el rango de satisfacción al cliente, tomando como base los rangos propuestos por la escala Likert, para determinar qué tan satisfechos están los individuos.

CAPÍTULO III: SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Referentes históricos

La Universidad Técnica Particular de Loja se constituye como una persona jurídica autónoma de derecho privado, con finalidad social, sin fines de lucro, cofinanciada por el Estado Ecuatoriano de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador. Es una institución de educación superior de carácter bimodal, ya que posee las modalidades de estudio; presencial, y abierta y a distancia, ésta última desde 1976, modalidad de la que ha sido pionera en Latinoamérica (Universidad Técnica Particular de Loja, 2011, p. 5).

Fue creada el 3 de mayo de 1971 por la Agrupación Marista Ecuatoriana con autorización y apoyo de la Diócesis de Loja, al amparo del “Modus Vivendi” celebrado entre la Santa Sede y el Estado Ecuatoriano, teniendo en cuenta las normas de la Iglesia en su organización y gobierno (Universidad Técnica Particular de Loja, 2011, p. 5).

El 27 de octubre de 1997, la Diócesis de Loja traspasa, por tiempo indefinido, a la Asociación Id de Cristo Redentor, Misioneros y Misioneras identes, la conducción de la Universidad Técnica Particular de Loja para que la dirija con total autonomía y en consonancia con el carisma idente, con los mismos derechos y obligaciones que la Agrupación Marista Ecuatoriana; en vista de que ésta, a través de sus propios organismos y por causas privadas e internas, decidió dejar la Universidad Técnica Particular de Loja, pasando la universidad, en conformidad con el estatuto entonces vigente y en conformidad con el “Modus Vivendi”, a la Diócesis de Loja. El 4 de julio del 2009, a la Asociación Id de Cristo Redentor, Misioneros y Misioneras identes se le ha conferido por parte de la Santa Sede el rango de “instituto de vida consagrada de derecho pontificio”, por lo que su denominación cambió por la de Instituto Id de Cristo Redentor, Misioneras y Misioneros Identés, sin que esto altere su función y tarea encomendada en la Universidad Técnica Particular de Loja. Universidad Técnica Particular de Loja, (2011, pp. 5–6).

3.2 Situación actual

Actualmente la Universidad Técnica Particular de Loja, cuenta con personal docente e infraestructura tecnológica, investigación e innovación que ha permitido que su campus sea un Parque Científico y Tecnológico UTPL, el cual tiene entre sus fines generar instrumentos para promover el conocimiento como bien de interés público y promover el desarrollo de la ciencia (UTPL, 2017).

La UTPL oferta estudios orientados a crear una generación de profesionales altamente cualificados, a través de sus distintos programas de estudio:

- Modalidad Presencial
- Modalidad Abierta y a Distancia
- Postgrados
- Educación continua

La institución además, otorgará becas de ayuda económica a todos los estudiantes de las titulaciones de manera total o parcial, con la finalidad de reconocer el rendimiento académico y reforzar la formación e investigación de acuerdo con los criterios establecidos por el Comité de Becas – UTPL.

Buscando brindar una atención de calidad a los estudiantes, la Universidad cuenta con los siguientes servicios:

Servicios académicos:

- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA):
- Biblioteca UTPL
- Bases de datos científicas
- Trámites académicos en línea
- Servicios estudiantiles (UTPL, 2017).

Servicios de seguro de vida y servicios asistenciales

- Seguro de vida y accidentes personales
- Dispensario médico
- Servicios asistenciales (UTPL, 2017).

Adicionalmente se cuenta con un programa de Asistencia Médica y Plan Dental para estudiantes de la Modalidad Presencial en el Hospital UTPL.

Infraestructura:

- Laboratorios
- Salas de cómputo
- Cultura y deporte
- Bienestar estudiantil
- Orientación universitaria
- Inclusión universitaria
- Becas (UTPL, 2017).

Otros servicios:

- Transporte
- Carné estudiantil
- Movilidad estudiantil (UTPL, 2017).

3.3 Análisis de la situación actual de los servicios académicos

De los servicios antes mencionados se analizaron tres que son de los más requeridos por los estudiantes de acuerdo a un diagnóstico exploratorio: servicios estudiantiles, biblioteca y transporte, los cuales se describen a continuación.

3.3.1 Servicios estudiantiles.

Son ventanillas físicas de atención personalizada para brindar: asesoramiento, legalización de matrículas, actualización de datos, seguimiento trámites académicos, validación de trámites, soporte ebooks, soporte academias de inglés, levantamiento de impedimentos académicos y económicos, entre otros. En el campus UTPL en Loja se encuentra ubicado en el Edificio D y también cuenta con ventanillas presenciales en los distintos Centros Universitarios en todo el país y fuera de él, así mismo dispone de una página web para solicitud de requerimientos en línea (UTPL, 2017).

Para una mayor comprensión del funcionamiento de los servicios estudiantiles se presenta las actividades administrativas de los procesos que se ejecutan.

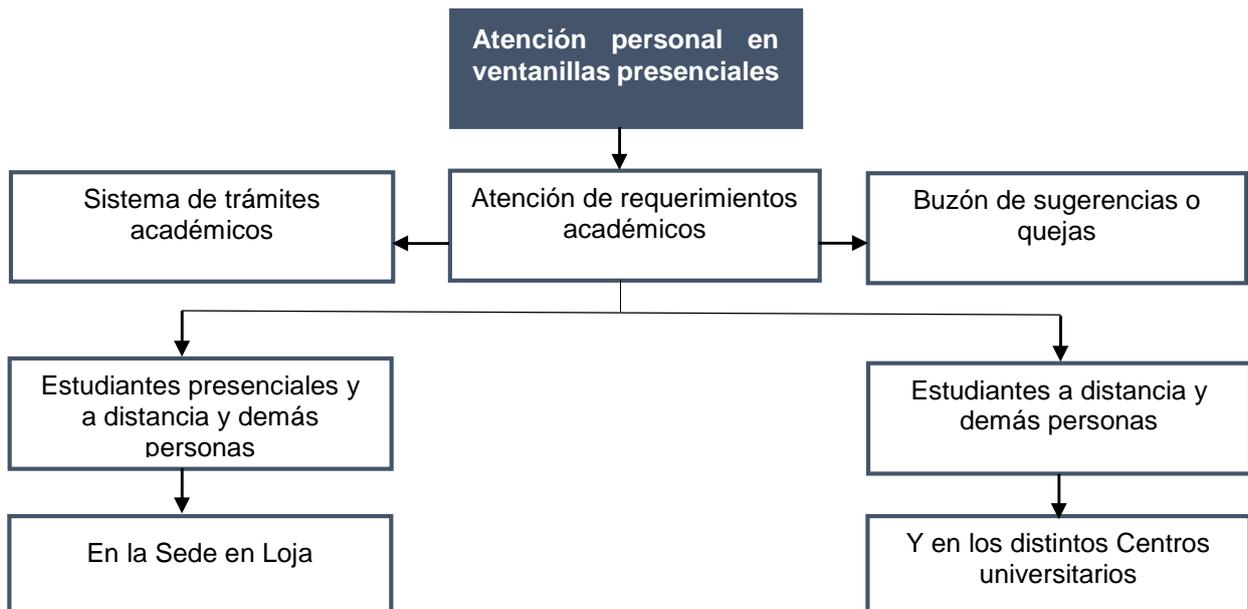


Figura 4. Funciones de Servicios Estudiantiles de forma presencial

Fuente: Departamento de Mejora Continua

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

Servicios Estudiantiles también ofrece al estudiante la posibilidad de hacer sus requerimientos de manera on-line mediante la página web de la institución (<https://www.utpl.edu.ec/>), la cual ofrece:



Figura 5. Funciones de Servicios Estudiantiles on-line

Fuente: Departamento de Mejora Continua

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

A través de las ventanillas presenciales o servicios en línea, mediante el sistema de trámites académicos, se ingresa al departamento de Mejora Continua los requerimientos del estudiante y este es el encargado dar un apropiado seguimiento y resolución a las solicitudes de los estudiantes.

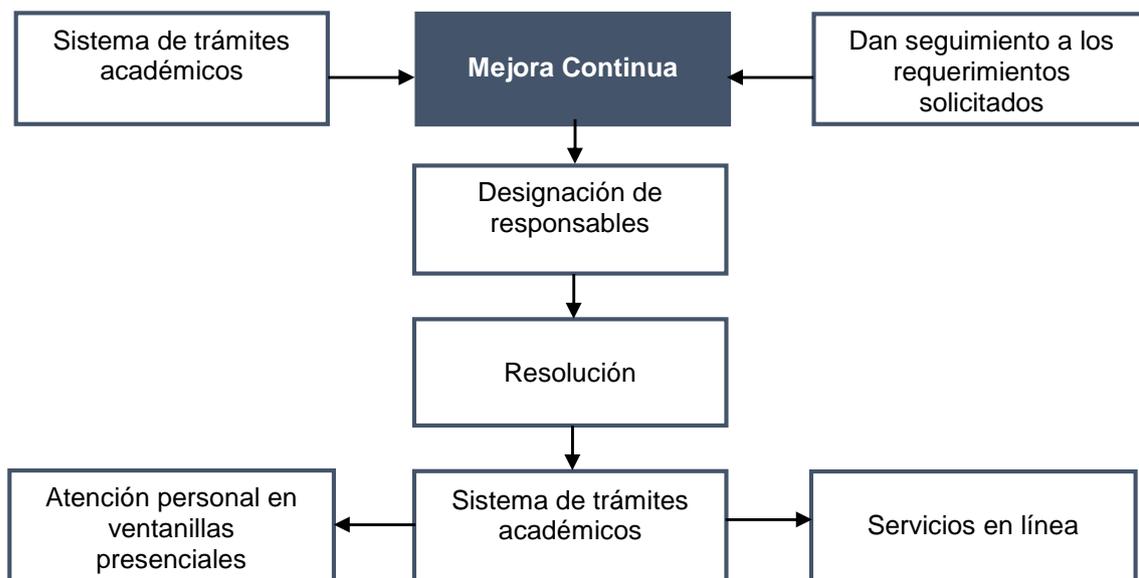


Figura 6. Funciones de Servicios Estudiantiles en el departamento de mejora continua.

Fuente: Departamento de Mejora Continua

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

3.3.2 Biblioteca.

Otro de los servicios analizados en la presente investigación fue biblioteca UTPL, la cual es un espacio de estudio, consulta y encuentro que favorece la autonomía y responsabilidad en el aprendizaje académico y cultural. Los servicios a los que se puede acceder son: consulta interna de libros, préstamo de libros a domicilio, préstamo de salas para estudio en grupo, películas, juegos lúdicos, servicios informáticos, entre otros (UTPL, 2017). De igual forma se presenta la estructura de las funciones brindadas por el servicio de biblioteca.

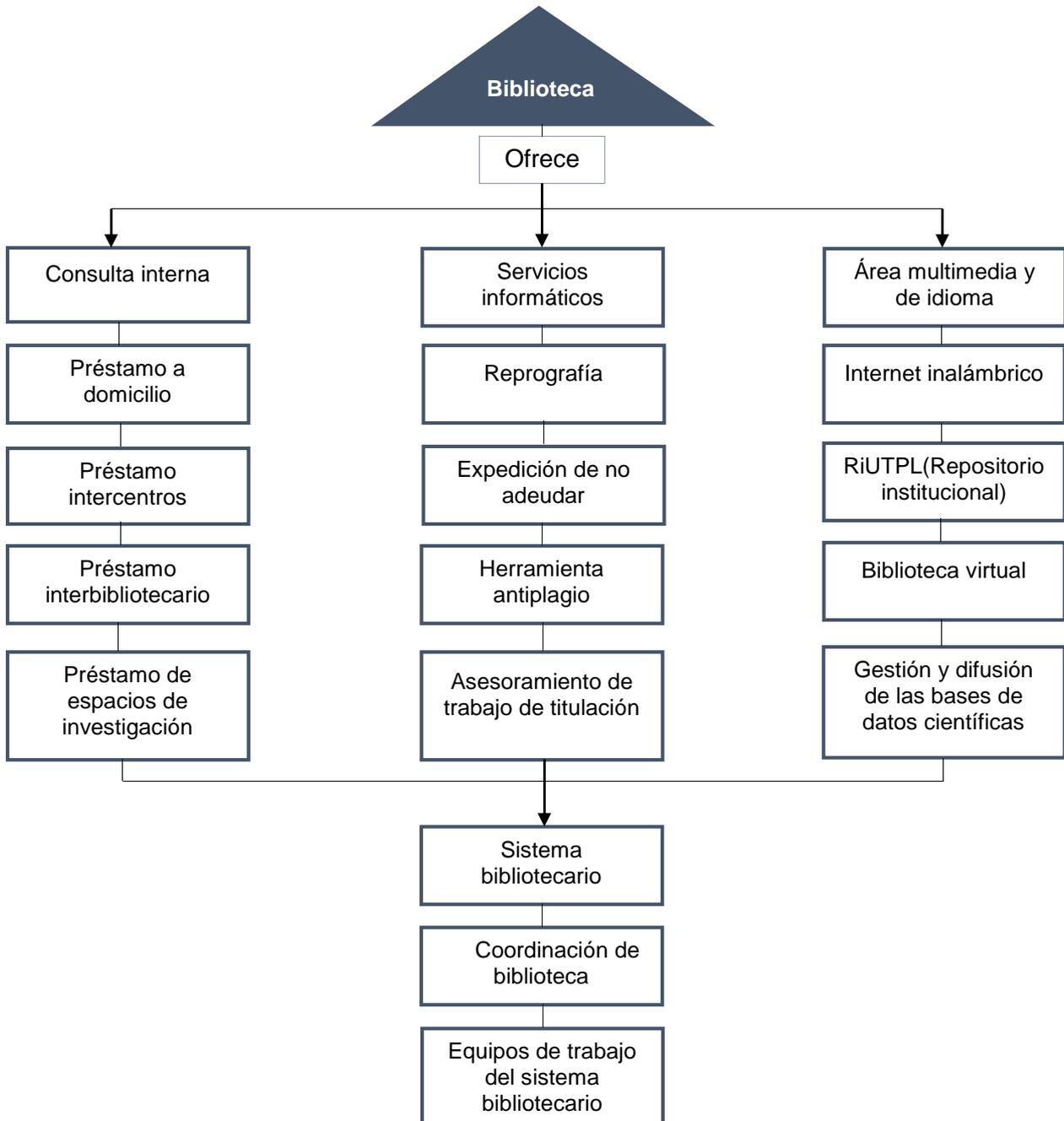


Figura 7. Funciones de Servicios Estudiantiles on-line

Fuente: Vicerrectorado Académico

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

3.3.3 Transporte.

Así mismo se evalúa el servicio de transporte, encargado del traslado desde y hacia el Campus UTPL en la sede central en Loja, según las rutas y horarios establecidos.

El servicio de transporte se lo ejecuta de la siguiente manera:

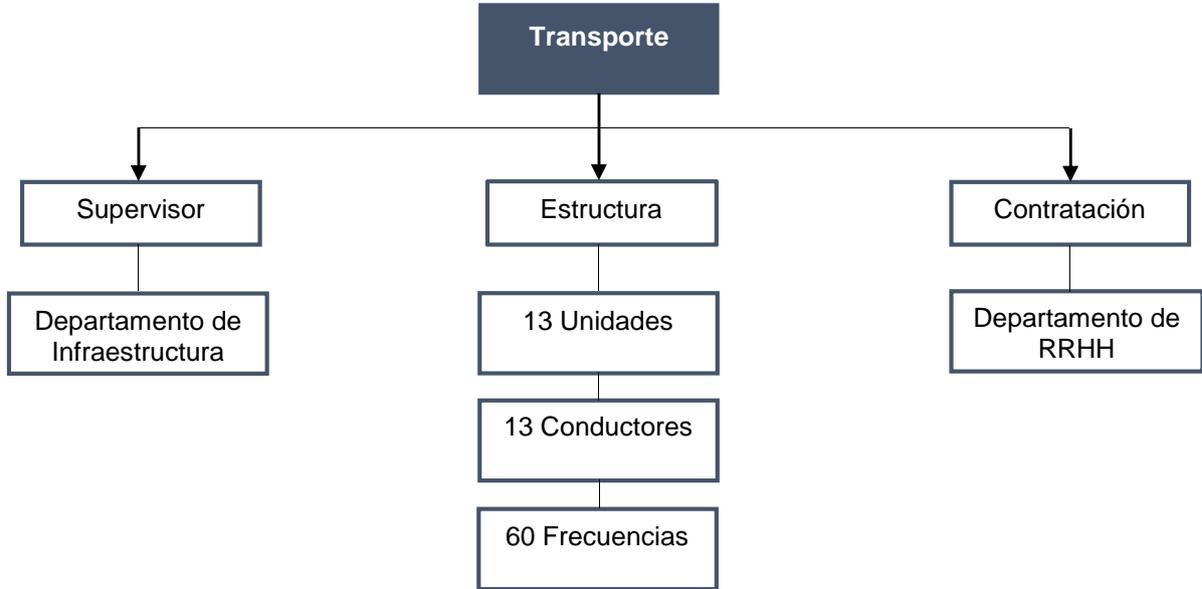


Figura 8. Funciones de Servicios Estudiantiles en el departamento de Mejora Continua

Fuente: Departamento de Infraestructura

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

A continuación se ejecutó un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución evaluada.

3.4 Análisis FODA

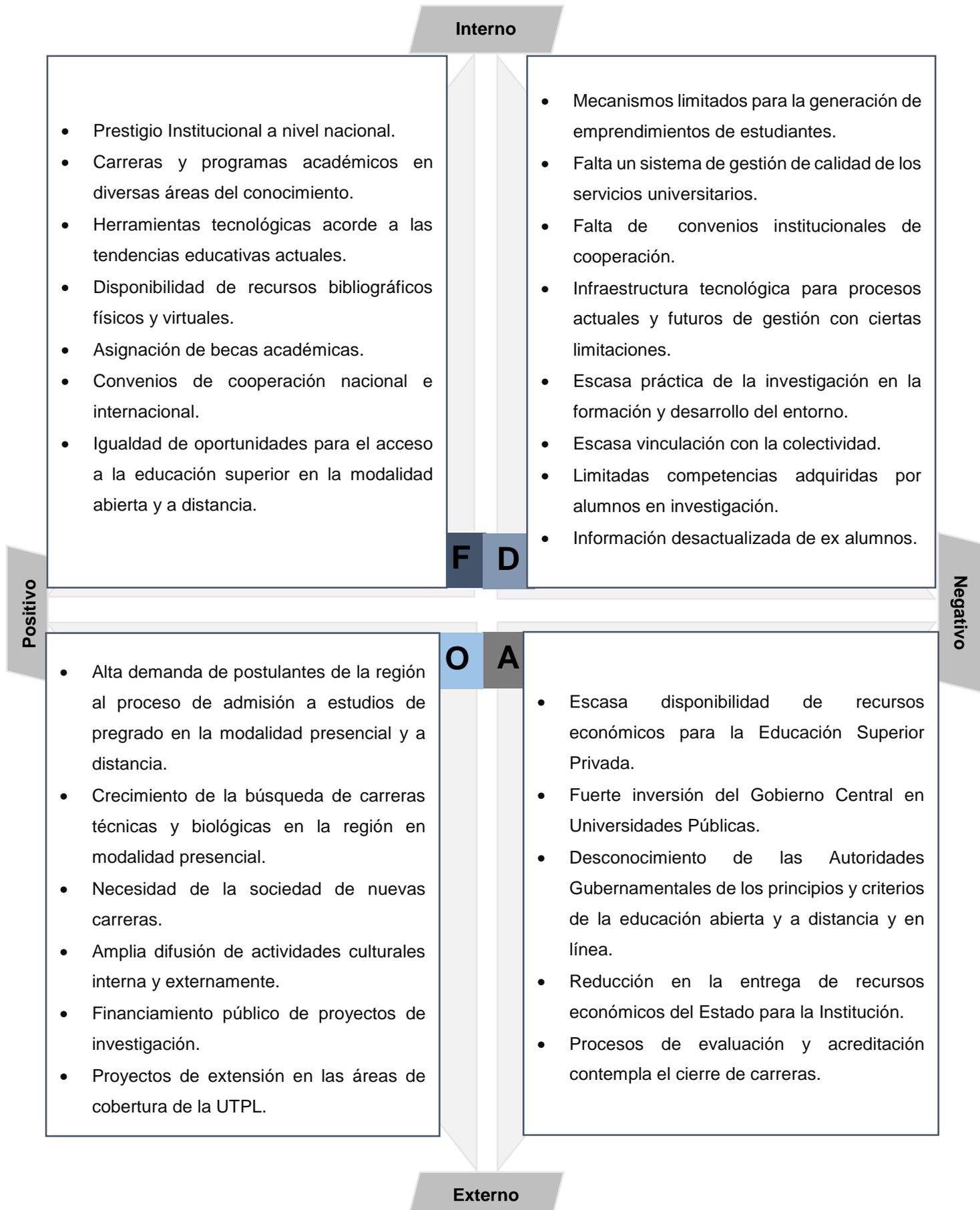


Figura 9. Análisis FODA de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Fuente: Maldonado, 2014

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Una vez detallada la información de los tres servicios evaluados se procedió a la determinación de la calidad de los servicios brindados por la institución a través del modelo Servqual:

3.5 Datos Sociodemográficos

A partir de la aplicación del método de Servqual, se presentan los principales hallazgos obtenidos de los distintos criterios de las encuestas aplicadas, las cuales fueron adaptadas a los tres servicios académicos analizados a lo largo de la investigación.

Dicho lo anterior se analizó la satisfacción del servicio brindado por la Universidad Técnica Particular de Loja, a partir de las percepciones y expectativas generadas en los estudiantes de la modalidad presencia del Área Administrativa.

A continuación, en las figuras 10 y 11, se muestra información sociodemográficos (género y promedio de edad) de los estudiantes que fueron encuestados, durante el periodo de aplicación del cuestionario.

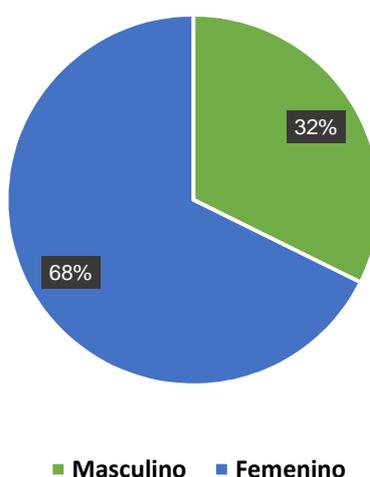


Figura 10. Promedio del género entre los estudiantes del Área Administrativa

Fuente: Resultados de la matriz de datos

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Mediante la figura 10 se puede evidenciar que existe un porcentaje superior de mujeres que hombres de los que infieren a la población con un 68% y 32% respectivamente.

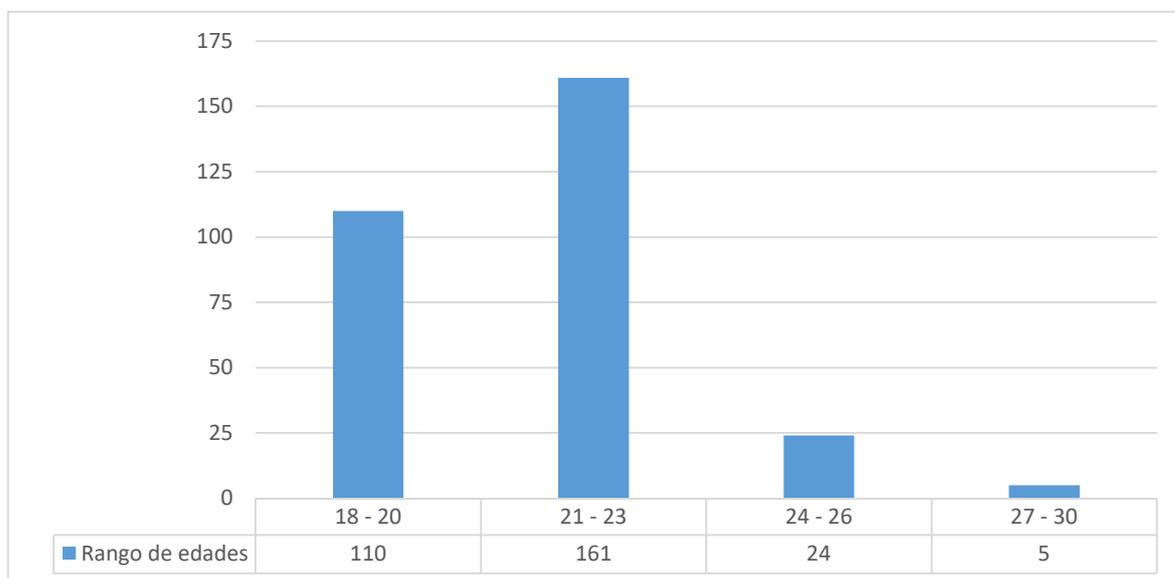


Figura 11. Intervalo de edades entre los estudiantes del Área Administrativa

Fuente: Resultados de la matriz de datos

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

La población seleccionada para la investigación son estudiantes de entre 18 a 30 años de edad, siendo mayor el porcentaje de estudiantes entre 21 a 23 años y por el contrario existiendo un pequeño número de estudiantes de 27 hasta 30 años de edad. Este escenario puede deberse a que son alumnos de la modalidad presencial, los cuales en gran parte empiezas su vida universitaria a temprana edad.

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante el levantamiento de información y su respectivo análisis.

3.6 Análisis por dimensiones de los servicios estudiantiles

Tabla 12: Resultados de las cinco dimensiones del modelo Servqual, de servicios estudiantiles.

ELEMENTOS TANGIBLES				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
1. Servicios estudiantiles de la UTPL, cuenta con equipos físicos modernos	4,64	3,51	-1,13	0,79
2. Las instalaciones de servicios estudiantiles son visualmente atractivas.	4,62	3,47	-1,15	0,85
3. Los funcionarios de servicios estudiantiles, tienen apariencia pulcra.	4,63	3,89	-0,74	0,87
4. Los equipos tecnológicos dentro de las instalaciones de servicios estudiantiles, son visualmente atractivos.	4,66	3,70	-0,96	0,83

TOTAL POR DIMENSION		4,64	3,64	1,00	0,83
FIABILIDAD					
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR	
5. Cuando el funcionario de servicios estudiantiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	4,66	3,03	-1,63	1,08	
6. Servicios estudiantiles cuenta con personal administrativo adecuado y calificado, acorde a sus competencias y funciones.	4,63	3,53	-1,10	0,86	
7. El personal de atención al estudiante demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas y solucionar problemas del estudiante.	4,69	3,19	-1,50	0,95	
8. En servicios estudiantiles, los funcionarios ofrecen un buen y ágil servicio a los estudiantes.	4,68	3,04	-1,64	1,10	
TOTAL POR DIMENSION		4,67	3,20	-1,47	1,00
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR	
9. Los funcionarios de servicios estudiantiles tienen una capacidad de respuesta ágil y eficiente en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes.	4,71	3,12	-1,59	1,02	
10. Servicios estudiantiles responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas.	4,63	2,98	-1,65	1,16	
11. Los funcionarios de servicios estudiantiles atienden de forma eficiente en cuanto a reclamos, pedidos, asesoría, etc.	4,69	3,29	-1,40	1,14	
12. Los funcionarios de servicios estudiantiles siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	4,67	3,09	-1,58	0,98	
TOTAL POR DIMENSION		4,68	3,12	-1,56	1,07
SEGURIDAD					
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR	
13. El comportamiento del personal del balcón de servicios le inspira confianza y seguridad	4,58	3,38	-1,20	1,02	
14. Los empleados del balcón de servicios demuestran igualdad para todos los estudiantes.	4,72	3,41	-1,31	1,03	
15. El personal del balcón de servicios demuestra capacidad en la organización del servicio.	4,74	3,46	-1,28	1,04	
16. Los funcionarios del balcón de servicios son siempre amables con los estudiantes.	4,70	3,22	-1,48	1,06	
17. El personal del balcón de servicios tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes.	4,70	3,37	-1,33	1,03	
TOTAL POR DIMENSION		4,69	3,37	-1,32	0,92
EMPATÍA					
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR	
18. Servicios estudiantiles ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites.	4,71	3,38	-1,33	0,95	
19. La atención que se brinda en esta área es personalizada y adecuada.	4,69	3,43	-1,26	0,92	

20. El personal de servicios estudiantiles comprende las necesidades específicas del estudiante.	4,65	3,31	-1,34	0,90
TOTAL POR DIMENSION	4,68	3,37	-1,31	0,92

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

En la dimensión de capacidad de respuesta, en la pregunta 10, la cual hace referencia a que si servicios estudiantiles responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas, se representa la mayor discrepancia de opiniones (1,16), lo cual quiere decir que en las respuestas dados por los estudiantes se generan disconformidades de sus percepciones. Se evidencia similares resultados en los items que se relacionan con tiempos de espera y con la confianza o seguridad que ofrece el servicio. Estos resultados pueden deberse a la diferencia de tiempos de respuesta de los requerimientos o por la rotación de personal que existe en servicios estudiantiles.

Por el contrario existen también resultados que concuerdan entre las opiniones brindadas por los individuos dando una desviación menor, como es el caso de la dimensión de elementos tangibles, lo cual puede deberse a que el estudiante está notablemente de acuerdo en su valoración del estado físico y las condiciones de los equipos o de las instalaciones en que se presta el servicio académico.

Analizado el ICS, dentro de la dimensión de elementos tangibles en la pregunta 4 se observa el mejor ICS con -0,74 mostrando una gran satisfacción del usuario por la apariencia de los funcionarios de servicios estudiantiles, en contraste con esto, en las dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se generan bajos ICS pasando por encima de -1, siendo en la dimensión de capacidad de respuesta los menores ICS respecto a las demás, lo cual se puede interpretar por la insatisfacción del estudiante con los tiempos de espera para poder recibir el servicio solicitado y/o no se siente a gusto con la atención que recibe por parte del servicio académico.

3.6.1 Brecha de las expectativas y percepciones e índice de calidad del servicio (ICS) de las dimensiones evaluadas de servicios estudiantiles.

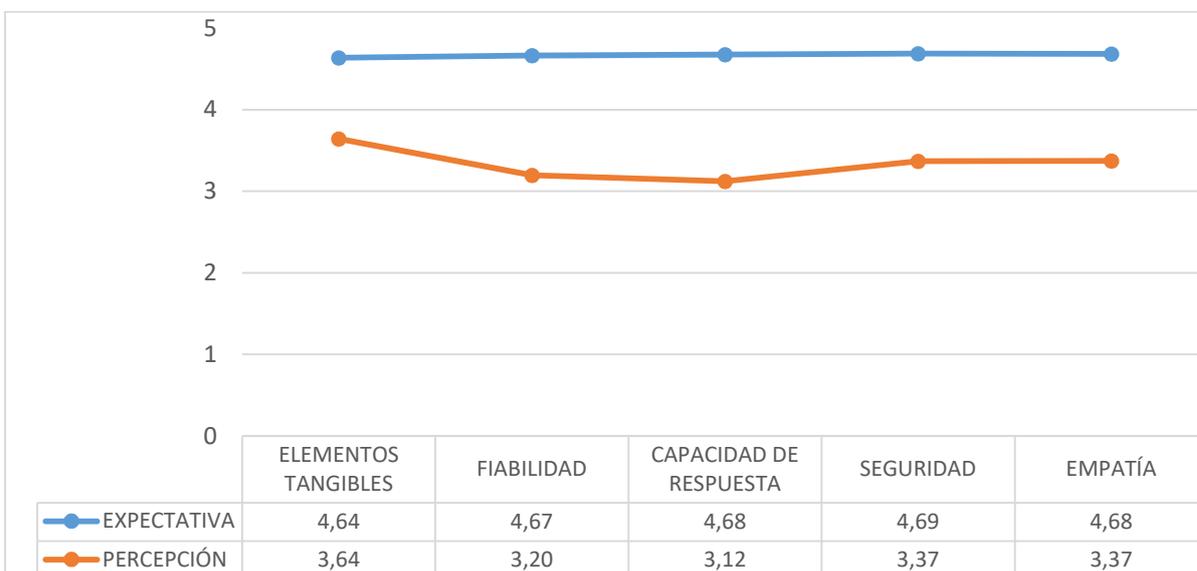


Figura 12. Comparación de expectativa vs percepción por dimensión de servicios estudiantiles.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

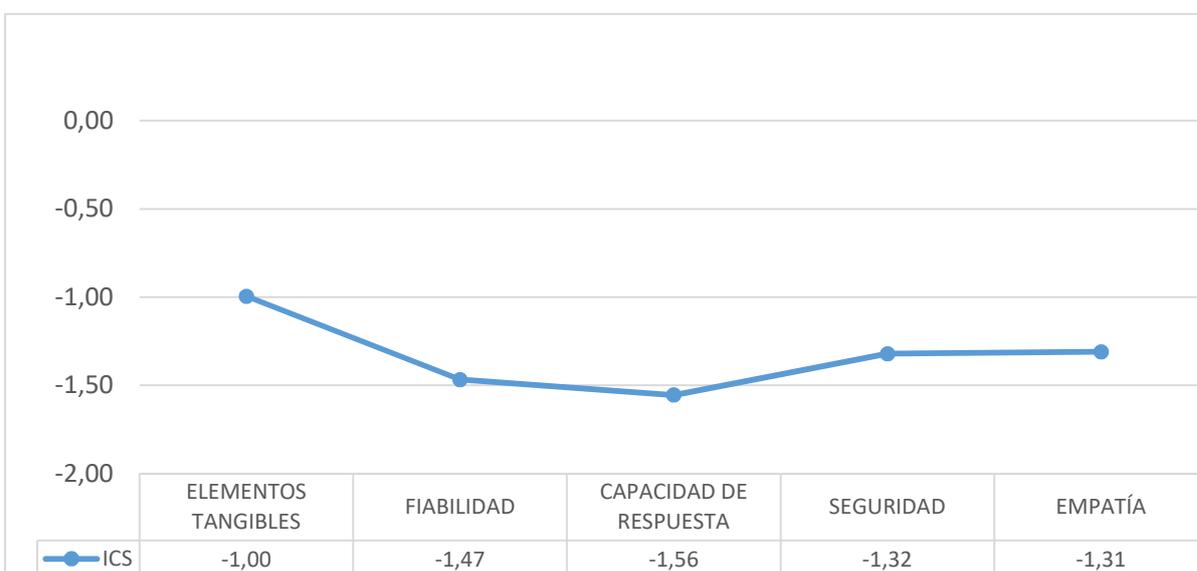


Figura 13. ICS aplicado a cada una de las dimensiones del servicio de servicios estudiantiles.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

En la Figura 12 y 13 se muestra la brecha que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, con lo que se establece la diferencia que existe entre lo que el estudiante espera obtener del servicio, en este caso de servicios estudiantiles y lo que ha recibido de él, siendo el ICS la diferencia entre expectativas y percepciones. Analizando los resultados, revelan que el punto más bajo está dado por la dimensión de capacidad de

respuesta, con una percepción de 3,12, una expectativa alta de 4,68 lo que genera un ICS de -1,56, se puede apreciar que existe una considerable discrepancia entre los ítems evaluados en esta dimensión, creando disconformidades en los usuarios en temas como: si la cantidad de empleados es suficiente para la atención, así como si los tiempos de espera para poder recibir el servicio solicitado son adecuados, entre otros.

Así mismo en la dimensión de fiabilidad se observa una de las mayores brechas con una percepción de 3,20, una expectativa de 4,67 y un ICS de -1,47, lo cual puede representar una insatisfacción al usuario en lo que concierne a la efectividad con que es brindado el servicio, es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Por el contrario la dimensión mejor valorada es elementos tangibles con una percepción de 3,64 acercándose más a las expectativas de los estudiantes 4,67 y un mayor ICS -1,0 , estando los alumnos más satisfechos con el estado físico de las instalaciones y las condiciones de los equipos en que se presta el servicio académico administrativo.

3.6.2 Rango de Satisfacción al Cliente (RSC) de servicios estudiantiles.

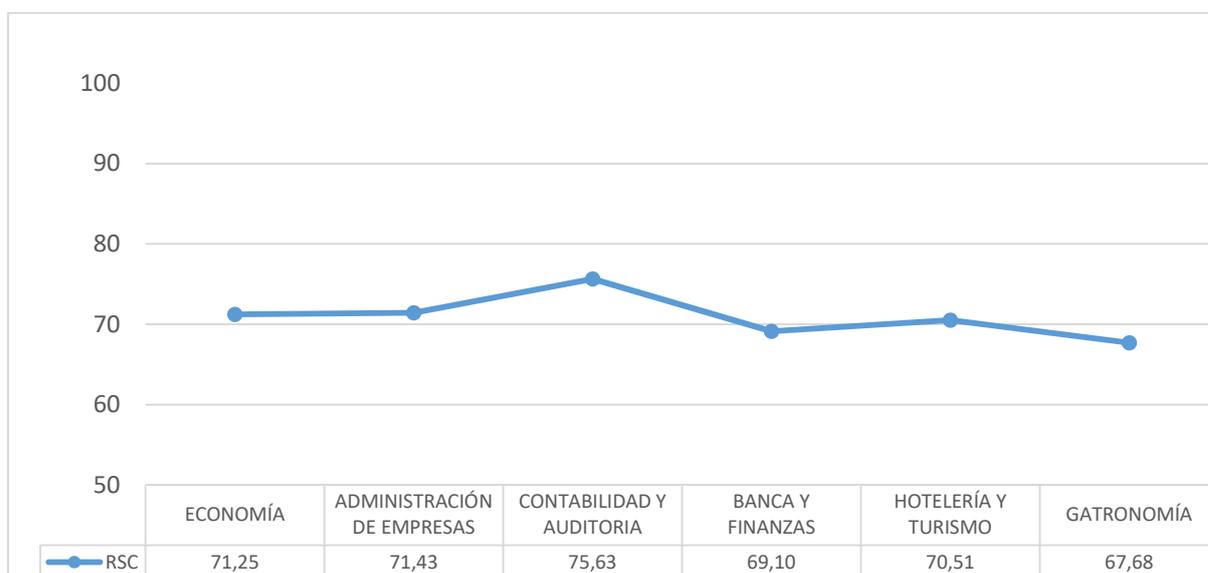


Figura 14. Rango de satisfacción al cliente por cada titulación del servicio de servicios estudiantiles.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Considerando el RSC por cada una de las titulaciones analizadas, se obtuvo un porcentaje de satisfacción relativamente similar por cada una de ellas, situándose en el rango de 60% a 80% mediante la escala Likert, siendo la titulación de Contabilidad la más satisfecha con un 75,63% seguida de Administración de Empresas, continuando Economía, Hotelería y

Turismo, Banca y Finanzas y por último la titulación de Gastronomía con un RSC de 67,68%, todos ellos siendo indicadores de que los estudiantes están satisfechos con el servicio brindado, pero siempre teniendo en cuenta que se debe llegar al nivel de extremadamente satisfecho, que sería lo óptimo para la institución.

3.7 Análisis general de todas las dimensiones de servicios estudiantiles

Tabla 13: Resultado del análisis general de todas las dimensiones de servicios estudiantiles.

DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS
	MEDIA	MEDIA	MEDIA
Elementos tangibles	4,64	3,64	-1,00
Fiabilidad	4,67	3,20	-1,47
Capacidad de respuesta	4,68	3,12	-1,56
Seguridad	4,69	3,37	-1,32
Empatía	4,68	3,37	-1,31
Promedio General	4,67	3,34	-1,33
RANGO DE SATISFACCIÓN	0,72		SATISFECHO
	71,53		

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

En el caso de servicios estudiantiles, en un contexto general se puede apreciar mediante la Tabla 13 a través del análisis de las cinco dimensiones, una percepción promedio de 3,34 con respecto a la expectativa del estudiante que es de 4,67, lo cual indica que las percepciones que el usuario tiene son inferiores a las expectativas de estos respecto al servicio que le ofrece la institución. Lo que genera un ICS general de -1,33 y un nivel medio de satisfacción del 71,53%.

3.8 Análisis por dimensiones de biblioteca

Tabla 14: Resultados de las cinco dimensiones del modelo Servqual, de biblioteca.

ELEMENTOS TANGIBLES				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DEV. ESTÁNDAR
1. Las instalaciones físicas de la biblioteca son visualmente atractivas.	4,70	3,66	-1,04	0,84
2. Los funcionarios de la biblioteca, tienen apariencia pulcra.	4,74	3,92	-0,82	0,88
3. Los elementos materiales empleadas por la biblioteca (carnets, sistema de ingreso,	4,81	3,59	-1,22	0,82

computadoras, etc.) son visualmente atractivos.				
4. La biblioteca dispone de: mobiliario necesario y de libros actualizados y adecuados.	4,78	3,43	-1,35	0,83
TOTAL POR DIMENSION	4,76	3,65	-1,11	0,84
FIABILIDAD				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
5. Cuando el funcionario de la biblioteca promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	4,69	3,49	-1,20	0,83
6. La biblioteca cuenta con personal administrativo adecuado y calificado, acorde a sus competencias y funciones.	4,76	3,80	-0,96	0,76
7. El personal de biblioteca demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas y solucionar problemas del estudiante.	4,71	3,54	-1,17	0,79
8. Los funcionarios ofrecen un buen y ágil servicio a los estudiantes.	4,68	3,51	-1,17	0,77
TOTAL POR DIMENSION	4,71	3,59	-1,13	0,79
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
9. Los funcionarios de la biblioteca tienen una capacidad de respuesta ágil y eficiente en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes.	4,74	3,49	-1,25	0,77
10. Los funcionarios de la biblioteca ofrecen un servicio ágil a los estudiantes.	4,63	3,38	-1,25	0,86
11. Los funcionarios de la biblioteca atienden de forma eficiente en cuanto a reclamos, pedidos, asesoría, etc.	4,74	3,53	-1,21	0,89
12. Los funcionarios de la biblioteca siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	4,71	3,56	-1,15	0,90
13. Los funcionarios de la biblioteca nunca están demasiado ocupados para responder las inquietudes de los estudiantes.	4,73	3,46	-1,27	0,86
TOTAL POR DIMENSION	4,71	3,48	-1,23	0,86
SEGURIDAD				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
14. El comportamiento del personal de la biblioteca le inspira confianza y seguridad.	4,75	3,68	-1,07	0,86
15. El personal de la biblioteca demuestra igualdad de servicio para todos los estudiantes.	4,75	3,57	-1,18	0,95
16. El personal de la biblioteca demuestra capacidad en la organización del servicio.	4,74	3,72	-1,02	0,82
17. Los funcionarios de la biblioteca son siempre amables con los estudiantes.	4,77	3,60	-1,17	0,84
18. El personal de la biblioteca tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes.	4,77	3,74	-1,03	0,86
TOTAL POR DIMENSION	4,76	3,66	-1,09	0,86
EMPATÍA				

ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
19. La biblioteca ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites.	4,80	3,47	-1,33	0,90
20. La atención que se brinda en esta área es personalizada y adecuada.	4,73	3,56	-1,17	0,89
21. El personal de la biblioteca comprende las necesidades específicas del estudiante.	4,77	3,64	-1,13	0,86
TOTAL POR DIMENSION	4,77	3,56	-1,21	0,88

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Según la definición del autor Guízar, (2013) la cual expresa que “la desviación estándar muestra el número de veces que se repitió una misma respuesta”, se concluye que mediante los resultados obtenidos en la tabla 14, las perspectivas de los estudiantes del área administrativa tienen una pequeña variación entre las opiniones brindadas.

En la dimensión de seguridad, en la pregunta 15, la cual hace referencia a si, el personal de la biblioteca demuestra igualdad de servicio para todos los estudiantes, se representa la mayor discrepancia de opiniones (0,95), lo cual quiere decir que al momento en que el usuario percibe el servicio se generan diferencias, situación que se forma debido a diversos factores tanto internos como externos (afinidad con los funcionarios del servicio, visita continua a biblioteca, entre otros).

Por el contrario existen también resultados que concuerdan entre las opiniones brindadas por los usuarios dando una desviación menor, como es el caso de la dimensión de fiabilidad en la pregunta 6, con una desviación de 0,76 mostrando así una satisfacción por los funcionarios en cuanto a sus competencias y funciones.

Analizando el ICS muestra una notable variación entre los ítems de cada dimensión. Dentro de la dimensión de elementos tangibles en la pregunta 2, se genera un ICS superior respecto a los demás ítems con -0,82 mostrando una mejor satisfacción del usuario, estando así muy conforme con la apariencia de los funcionarios del servicio, de igual manera en la dimensión de fiabilidad en la pregunta 6 se evidencia un mayor ICS con -0,96 respecto a los demás ítems de su dimensión, de acuerdo a la percepción de los estudiantes, biblioteca cuenta con funcionarios adecuados y calificados, acorde a sus competencias y funciones.

Y por el contrario dentro de la dimensión de elementos tangibles en la pregunta 4 se presenta el menor ICS dando como resultado -1,35, estando los usuarios inconforme con el mobiliario y actualización de libros existente en biblioteca.

3.8.1 Brecha de las expectativas y percepciones e índice de calidad del servicio (ICS) de las dimensiones evaluadas de biblioteca.

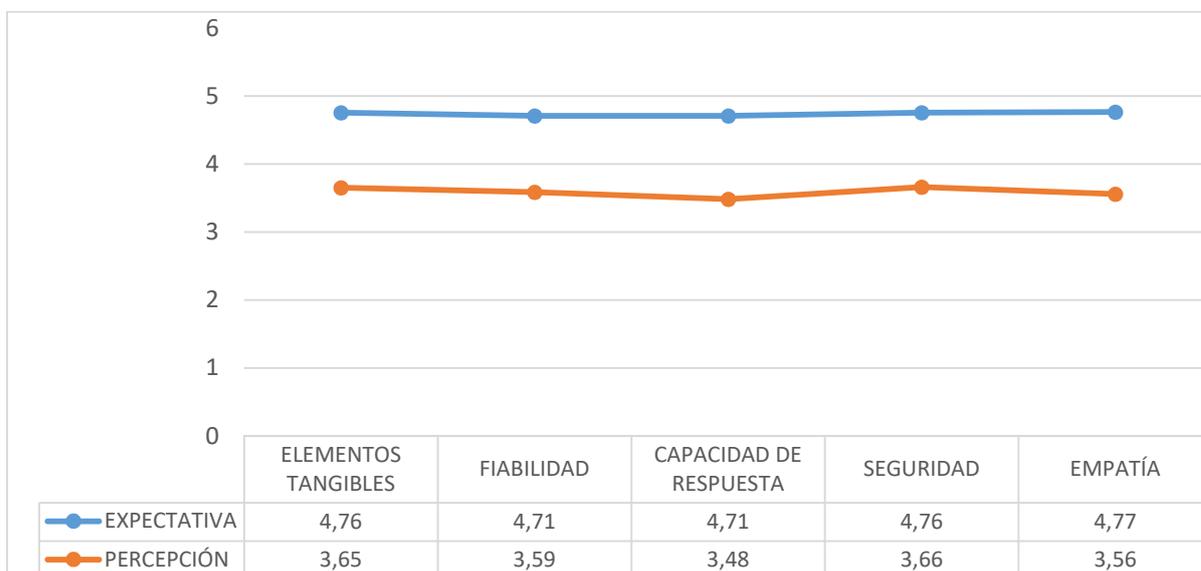


Figura 15. Comparación de expectativa vs percepción por dimensión en el servicio de biblioteca.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

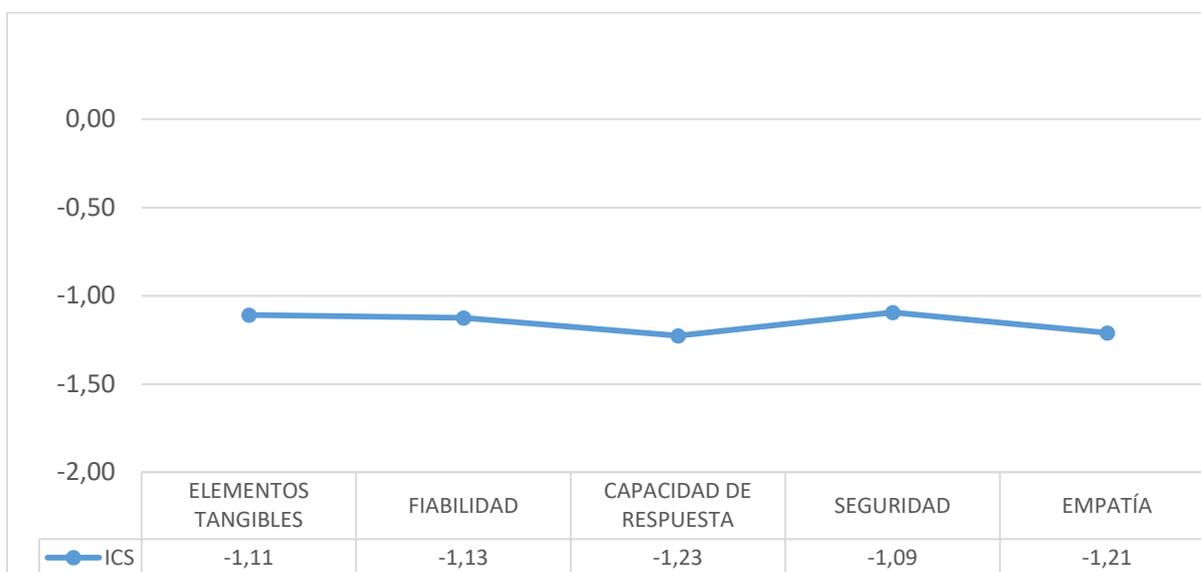


Figura 16. ICS aplicado a cada una de las dimensiones en el servicio de biblioteca.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

De acuerdo a los resultados de la Figura 15 y 16, se considera que las percepciones están por debajo de las expectativas formuladas, analizando estos resultados se muestra que el punto más bajo está dado por la dimensión de capacidad de respuesta, con un ICS de -1,23, muy seguida por la dimensión de empatía con -1,21 mostrando una mayor insatisfacción por el usuario en tiempos de espera y por la atención e interés que el personal de la institución

manifiesta hacia los usuarios a sus requerimientos, lo cual puede deberse a la falta de asesoramiento por parte de los funcionarios de biblioteca y/o a su vez por falta de espacios físicos para los usuarios en tiempo de exámenes. Por el contrario la dimensión mejor valorada es seguridad con un ICS de -1,09 revelando una mayor satisfacción por el estudiante en cuanto a la confianza que le generan los funcionarios del servicio de biblioteca.

3.8.2 Rango de Satisfacción al Cliente (RSC) de biblioteca.

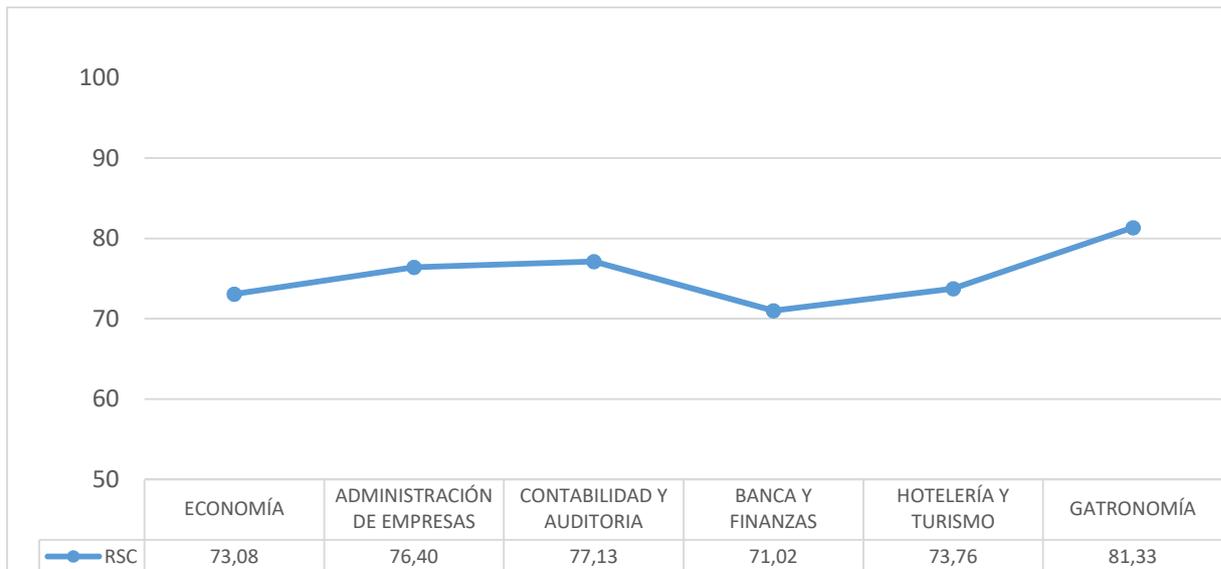


Figura 17. Rango de satisfacción al cliente por cada titulación en el servicio de biblioteca.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Considerando los resultados de la figura 17, se evidencia que los estudiantes de la titulación de banca y finanzas tienen una menor satisfacción del servicio recibido generando así un 71,02% seguido de economía, hotelería y turismo, administración de empresas y contabilidad y auditoría con 77,13% siendo estos resultados de satisfacción para los usuarios mas no estando sorprendidos, en el caso de gastronomía alcanza el rango de satisfacción de extremadamente satisfecho con el servicio ofertado por la institución con un 81,33%.

3.9 Análisis general de todas las dimensiones de biblioteca

Tabla 15: Resultado del análisis general de todas las dimensiones del servicio de biblioteca.

DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS
	MEDIA	MEDIA	MEDIA
Elementos tangibles	4,76	3,65	-1,11
Fiabilidad	4,71	3,59	-1,13
Capacidad de respuesta	4,71	3,48	-1,23
Seguridad	4,76	3,66	-1,09
Empatía	4,77	3,56	-1,21
Promedio General	4,74	3,59	-1,15
RANGO DE SATISFACCIÓN	0,76		SATISFECHO
	75,69		

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

De acuerdo con los valores obtenidos para el servicio de biblioteca, se identifica que la institución tiene en promedio un ICS de -1,15. En la tabla 15 se evidencia que las expectativas de los alumnos en promedio obtuvieron 4,74 con respecto a la percepción de los mismos que fue de 3,51, lo cual indica que existe una percepción del servicio actual inferior a las expectativa. Por consiguiente se genera un ICS de -1,15 y un nivel medio de satisfacción del 75,69% siendo satisfactorio pero no excelente.

3.10 Análisis por dimensiones de transporte.

Tabla 16: Resultados de las cinco dimensiones del modelo Servqual, de transporte.

ELEMENTOS TANGIBLES				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
1. El servicio de transporte de la UTPL, cuenta con unidades modernas.	4,71	3,41	-1,30	0,95
2. Los conductores del servicio de transporte, tienen apariencia pulcra.	4,78	4,01	-0,77	0,69
3. Los elementos materiales relacionados con el servicio de transporte (asientos, señalética, etcétera) son visualmente atractivos.	4,70	3,53	-1,17	0,91
TOTAL POR DIMENSION	4,73	3,65	-1,08	0,85
FIABILIDAD				
ITEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR

4.	El servicio de transporte cuenta con personal adecuado y calificado, acorde a sus competencias y funciones.	4,86	3,99	-0,87	0,75
5.	Los conductores del servicio de transporte demuestran interés y disponibilidad para aclarar dudas y solucionar problemas del estudiante.	4,76	3,64	-1,12	0,90
6.	En el servicio de transporte, los conductores ofrecen un buen servicio a los estudiantes.	4,75	3,77	-0,98	0,84
7.	Los conductores del servicio de transporte concluyen su recorrido en tiempos eficientes.	4,75	3,72	-1,03	0,85
TOTAL POR DIMENSION		4,78	3,78	-1,00	0,83
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
ITEMS		EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
8.	El servicio de transporte responde en tiempos adecuados a los recorridos señalados.	4,76	3,60	-1,16	0,93
9.	Los conductores del servicio de transporte ofrecen los recorridos establecidos, en tiempos adecuados a los horarios académicos.	4,80	3,58	-1,22	0,85
10.	Los conductores del servicio de transporte siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	4,81	3,58	-1,23	0,86
11.	Los funcionarios del transporte nunca están demasiado ocupados para responder las inquietudes de los estudiantes	4,76	3,61	-1,15	0,85
TOTAL POR DIMENSION		4,78	3,59	-1,19	0,87
SEGURIDAD					
ITEMS		EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
12.	El comportamiento los conductores del servicio de transporte le inspira confianza y seguridad.	4,75	3,89	-0,86	0,89
13.	Los choferes del servicio de transporte demuestran igualdad para los usuarios (administrativos, docentes y estudiantes).	4,71	3,70	-1,01	1,06
14.	Los conductores del servicio de transporte son siempre amables con los estudiantes.	4,78	3,68	-1,10	0,83
15.	El personal del servicio de transporte demuestra capacidad en la organización del servicio.	4,79	3,84	-0,95	0,83
TOTAL POR DIMENSION		4,76	3,78	-0,98	0,90
EMPATÍA					
ITEMS		EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DESV. ESTÁNDAR
16.	El servicio de transporte ofrece horarios flexibles o convenientes para los estudiantes.	4,75	3,28	-1,47	0,97
17.	La atención que se brinda en el servicio de transporte es personalizada y adecuada.	4,73	3,56	-1,17	0,91
18.	El personal del servicio de transporte entiende las necesidades específicas del estudiante.	4,75	3,56	-1,19	0,99
TOTAL POR DIMENSION		4,74	3,47	-1,28	0,96

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

A través de los resultados obtenidos en la tabla 16 de forma general, se puede apreciar que existe una diferencia significativa entre las opiniones brindadas por los estudiantes, dado que los datos están notablemente dispersos respecto a su desviación, en determinadas preguntas, lo cual quiere decir que las respuestas de los estudiantes variaron respecto a sus percepciones.

En la pregunta 13, si los conductores demuestran igualdad para todos los usuarios del servicio, la cual está dentro de la dimensión de seguridad se evidencia el más alto desacuerdo entre las opiniones de los usuarios, lo cual quiere decir que los estudiantes discrepan unos de otros en si el trato es igualitario o no al momento de hacer uso del servicio de transporte. Por el contrario, en la pregunta 2 de la dimensión de elementos tangibles, que hace referencia a la apariencia de los conductores, los alumnos están considerablemente de acuerdo en la apariencia física que muestran los funcionarios del servicio de transporte.

En igual efecto el ICS muestra una variación entre los ítems de cada dimensión. Dentro de la dimensión de elementos tangibles en la pregunta 2 se observa el más apto ICS con -0,77 concordando con la percepción descrita anteriormente, seguido del ítem 12 de la dimensión de seguridad con -0,86, generándole confianza y seguridad al usuario, de quien este recibe el servicio. En contraste con esto en la dimensión de empatía en la pregunta 16 se presenta un ICS inferior a los demás ítems con -1,47 dándose una insatisfacción del estudiante en cuanto a los horarios de salida de buses, respecto a sus horarios de clase.

3.10.1 Brecha de las expectativas y percepciones e índice de calidad del servicio (ICS) de las dimensiones evaluadas de transporte.

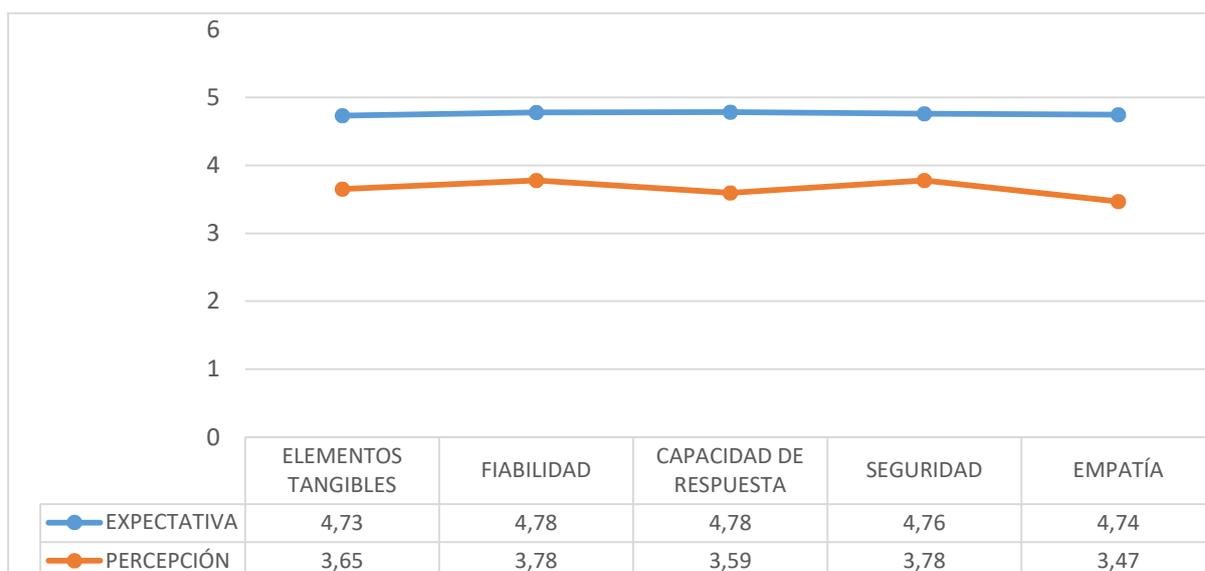


Figura 18. Comparación de expectativa vs percepción por dimensión en el servicio de transporte.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

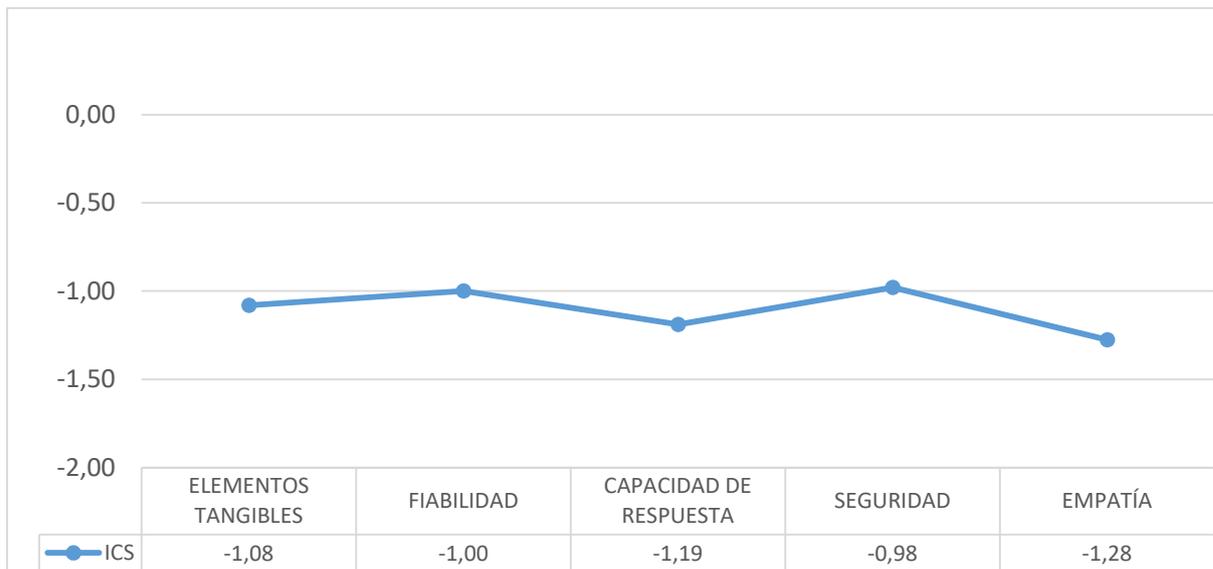


Figura 19. ICS aplicado a cada una de las dimensiones en el servicio de transporte.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

En la figura 18 y 19 de acuerdo al resultado de las encuestas, se muestra la diferencia que existe entre las percepciones sobre las expectativas que el usuario tiene del servicio de transporte. Se puede apreciar que dentro de las cinco dimensiones se genera una percepción del servicio inferior a las expectativas, siendo la dimensión de empatía la que genera una percepción más baja con -3,47 y un ICS de -1,28, estos resultados pueden deberse a que el usuario no está satisfecho con la flexibilidad de horarios de recorrido de los buses o con la atención a necesidades específicas de cada estudiante, seguida de capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad, estas dos últimas con mejor percepción del servicio generando un 3,78 y un ICS de -1,00 y -0,98 respectivamente, lo que se expresa como una mayor satisfacción en la confianza y seguridad que los funcionarios del servicio le ofrecen al estudiante.

3.10.2 Rango de Satisfacción al Cliente (RSC) de transporte.



Figura 20. Rango de satisfacción al cliente por cada titulación en el servicio de transporte.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

De los principales resultados que se derivan del rango de satisfacción al cliente se puede apreciar que, la titulación de banca y finanzas muestra la principal variable de insatisfacción (68,85%) pese a que todas las titulaciones están dentro del rango de 60% – 80% (satisfecho) dado por la escala Likert, con excepción de la titulación de gastronomía (89,43), se encuentra en el rango de 80% - 100% (extremadamente satisfecho), esta variación se puede determinar por el tamaño de la muestra para la presente titulación, ya que existe un pequeño porcentaje de encuestados respecto a las demás titulaciones.

3.11 Análisis general de todas las dimensiones de transporte

Tabla 17: Resultado del análisis general de todas las dimensiones en el servicio de transporte.

DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS
	MEDIA	MEDIA	MEDIA
Elementos tangibles	4,73	3,65	-1,08
Fiabilidad	4,78	3,78	-1,00
Capacidad de respuesta	4,78	3,59	-1,19
Seguridad	4,76	3,78	-0,98
Empatía	4,74	3,47	-1,28

Promedio General	4,76	3,65	-1,11
RANGO DE SATISFACCIÓN	0,77		SATISFECHO
	76,77		

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

En cuanto al servicio de transporte, en un contexto general se puede apreciar mediante la Tabla 17 a través del análisis de las cinco dimensiones, una percepción promedio de 3,65 con respecto a la expectativa del estudiante que es de 4,76, lo cual indica que las percepciones que el usuario tiene son inferiores a las expectativas de estos respecto al servicio que le ofrece la institución. Lo que genera un ICS general de -1,11 y un nivel medio de satisfacción del 76,77%.

3.12 Análisis general del ICS de los tres servicios académicos

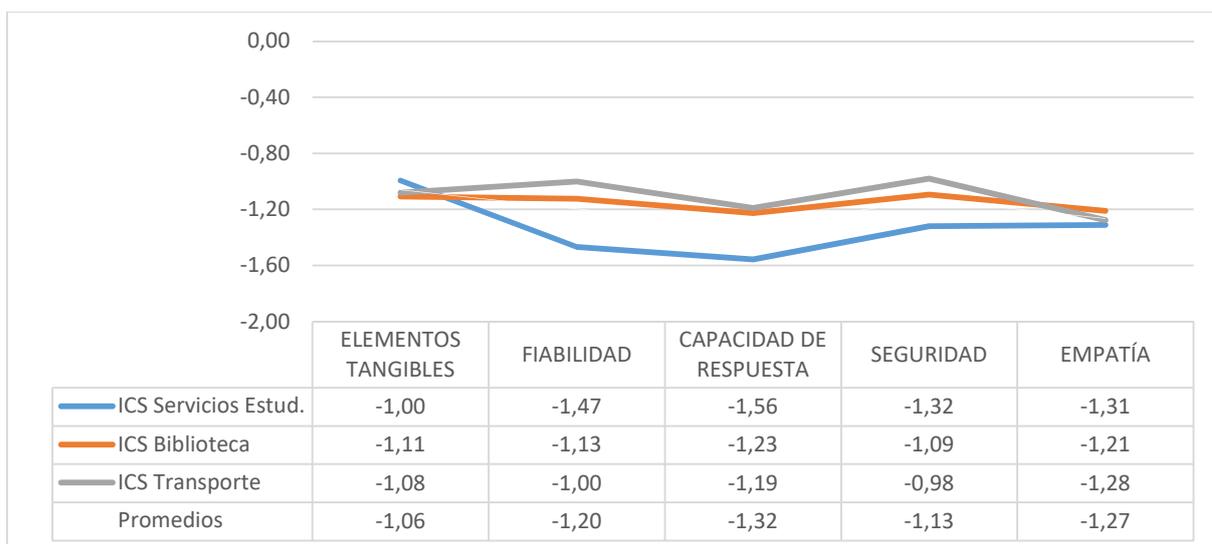


Figura 21. Rango de satisfacción al cliente por cada titulación en el servicio de Transporte.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Tabla 18: Promedio general del Rango de Satisfacción al Cliente

RSC Servicios estudiantiles	RSC Biblioteca	RSC Transporte
71,53%	75,69%	76,78%
Promedio general de satisfacción		
74,66%		

Fuente: Resultados de la matriz de datos (Excel)

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Para finalizar el presente capítulo, se pudo concluir a través del análisis estadístico de la encuesta de satisfacción Servqual, aplicada a los estudiantes de la modalidad presencial del Área Administrativa, en la Universidad Técnica Particular de Loja, sobre determinados

aspectos de los servicios académicos analizados, que de acuerdo a los valores obtenidos se identifica que la organización posee un indicador de calidad de servicio, en servicios estudiantiles de -1.33. Se registra valores inferiores a -1.20 en las dimensiones de: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, en contraste con esto los valores correspondientes a elementos tangibles demuestran un valor más cercano a cero (-1,0), lo cual se interpreta como el punto de mayor satisfacción del cliente.

En el servicio de biblioteca el ICS general es de -1,15, mostrando valores inferiores a -1,20 en las dimensiones de capacidad de respuesta, y empatía, a diferencia de estos resultados en las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y fiabilidad se presentan valores de mayor satisfacción para el estudiante. Y en el servicio de transporte se muestra un mayor ICS de -1,11, estando todas las dimensiones por encima de -1,20 a excepción de empatía, siendo solo está la dimensión que estaría por debajo de -1,20.

En la figura 21 a manera de conclusión general, se puede evidenciar que la dimensión con menor ICS en los tres servicios analizados es capacidad de respuesta (-1,32), la cual hace referencia a tiempos de espera para la obtención del servicio, seguida de empatía mostrando un ICS de -1,27, le sigue fiabilidad, seguridad y como la dimensión mejor valorada en general está la dimensión de elementos tangibles con un mayor ICS -1,06.

En la tabla 18 se puede evidenciar que los tres servicios arrojan un RSC muy similar, dando un promedio de 74,66%, situándose en un grado de satisfecho según la escala Likert.

Se debe tener presente que aunque los servicios académicos puedan operar continuamente en un nivel aceptable de calidad, la validación de su desempeño dentro de la institución dependerá fuertemente del grado de calidad que los usuarios le atribuyen.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Partiendo del diagnóstico expuesto en el capítulo anterior, se hizo una propuesta a la institución, sobre la importancia de la calidad en el servicio, que representa el nivel de satisfacción que los usuarios de la UTPL, en esta caso concreto como los estudiantes perciben el servicio brindado, para así asegurar una calidad satisfactoria del servicio y la lealtad del usuario.

En el presente capítulo se concluyó con información de los procesos de cada servicio analizado, con su respectiva propuesta de mejora, su indicador y finalidad partiendo de los resultados obtenidos y analizados en el capítulo anterior.

4.1 Mapa de procesos de servicios estudiantiles

4.1.1 Alcance del mapa de procesos de servicios estudiantiles

El mapa abarcará los procesos desarrollados en la institución dentro del departamento de servicios estudiantiles, no se considera procesos desarrollados con otros servicios académicos.

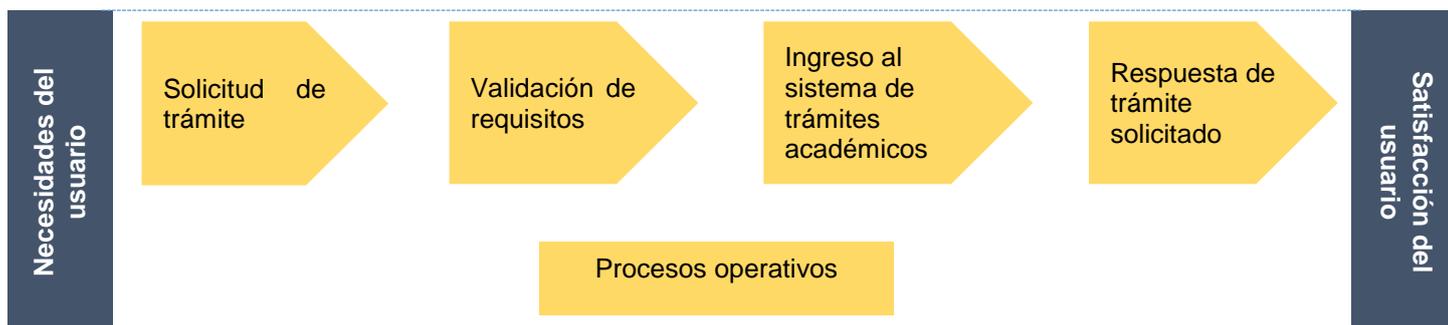


Figura 22. Mapa de procesos del departamento de servicios estudiantiles de la UTPL

Fuente: Departamento de Mejora Continua.

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

4.1.2 Detalle de procesos

- **Solicitud de trámite:** Concierno el inicio del contacto con el usuario y los funcionarios de servicios estudiantiles, para acceder a los trámites de educación mediante la presentación de documentos pertinentes para su cumplimiento.
- **Validación de requisitos:** Se lo realiza mediante la documentación requerida para la gestión del trámite, se incluye un número de despacho individual.
- **Ingreso al sistema de trámites académicos:** Una vez recibido el trámite de manera presencial o virtual, se lo ingresa a un sistema de trámites académicos, el cual clasificara la información y la dirigirá a un responsable pertinente siempre y cuando el funcionario de servicios estudiantiles no tenga la potestad de atenderlo personalmente.

- **Respuesta de trámite solicitado:** Una vez culminado el protocolo de requisitos al trámite solicitado, se le da respuesta al usuario de forma personal o virtual, variando los tiempos de respuesta de acuerdo al trámite solicitado.

Todas estas actividades son apoyadas por el departamento de mejora continua, el cual tiene como finalidad mejorar sistemáticamente el servicio dentro de los procesos, instalaciones y equipo humano.

Una vez detallado el mapa de procesos, se procedió a implementar una propuesta de mejora, en base a los parámetros existentes dentro del departamento de servicios estudiantiles, de acuerdo a las observaciones que se tomaron de los resultados del instrumento Servqual, el cual fue tomado como base para la elaboración de las posibles mejoras.

4.1.3 Propuestas de mejoras para el departamento de servicios estudiantiles

Tabla 19: Propuestas, indicadores y finalidades enfocadas a servicios estudiantiles.

PROPUESTAS	INDICADOR	FINALIDAD
Fomentar la mejora del servicio mediante el establecimiento de nuevos evaluadores de calidad como; encuestas concisas y personales, entrevistas informales, focus group y medir la capacidad de respuesta de los funcionarios, entre otros.	Número de usuarios satisfechos antes de implementar estos evaluadores / número de usuarios satisfechos después de implementar los evaluadores.	Incrementar la satisfacción y fidelización del cliente a través del seguimiento continuo del interés del usuario.
Atención en todas las ventanillas en periodo de matrículas, segmentando y estructurando eficientemente por números de ventanilla según el trámite requerido.	Número de estudiantes atendidos a través de segmentación de ventanilla / Número de estudiantes atendidos regularmente.	Disminuir el congestionamiento de estudiantes. Agilizar los tiempos de respuesta. Mayor eficiencia en la prestación de los servicios estudiantiles.
Mejorar el rendimiento de personal, disminuyendo su rotación a otras áreas a fin de evitar demoras en la atención.	Número de personal transferido / Número de personal total.	Disminuir la rotación que se da del personal de servicios estudiantiles a otras áreas.
Mejorar la recepción de reclamaciones del cliente, para conocer de manera mensual número de incidencia en cuanto a reclamos.	Número de reclamaciones/ número de servicios totales.	Conocer la conformidad con el servicio a través del número de reclamaciones que realiza el cliente.
Anticiparse a las necesidades del cliente al brindar acompañamiento, seguimiento, asesoría, soporte y al entregar información oportuna y confiable.	Número de usuarios satisfechos / número de usuarios insatisfechos.	Generar mayor empatía y fidelidad con el usuario.

Implementar procesos de socialización de lo que ofrece el departamento de servicios estudiantiles.	Asistencia a las charlas de capacitación para los usuarios.	Motivar al usuario para continuar con la consolidación de la cultura de mejora continua de la calidad.
Ejecutar mantenimientos oportunos de los equipos utilizados por los funcionarios y estudiantes.	Número de equipos con mantenimiento / Total de equipos.	Optimizar tiempo y recursos.
Ejecutar capacitaciones oportunas al personal en materia de servicio al estudiante y manejo de información de la UTPL.	Tiempo del proceso de atención. Total de capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones programadas.	Crear mayor seguridad y empatía al usuario.
Sistematizar y homogenizar las actividades desarrolladas dentro del departamento, estableciendo y designando mejor las responsabilidades de cada empleado. Facilitar la gestión de trámites disminuyendo la burocratización.	Tiempo de resolución de trámites nuevo / Tiempos actuales de resolución de trámites.	Determinar la satisfacción del cliente a través del tiempo en que se tarda en resolver las incidencias.
Ampliar espacios digitales para la realización de trámites de menor extensión (generación de certificados por medio de firmas electrónicas).	Total de certificados emitidos electrónicamente.	Agilizar la obtención de documentos certificados.
Evitar la aglomeración de estudiantes, sobretodo en fechas de matrículas sistematizando la entrega de comprobantes de pago.	Total de estudiantes en las instalaciones en periodo de matrículas anteriores / Total de estudiantes en las instalaciones en periodo de matrículas actual.	Agilizar y optimizar el tiempo tanto de funcionarios como de estudiantes.

Fuente: Resultados del levantamiento de información en el Área Administrativa

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

4.2 Mapa de procesos de Biblioteca

4.2.1 Alcance del mapa de procesos de Biblioteca.

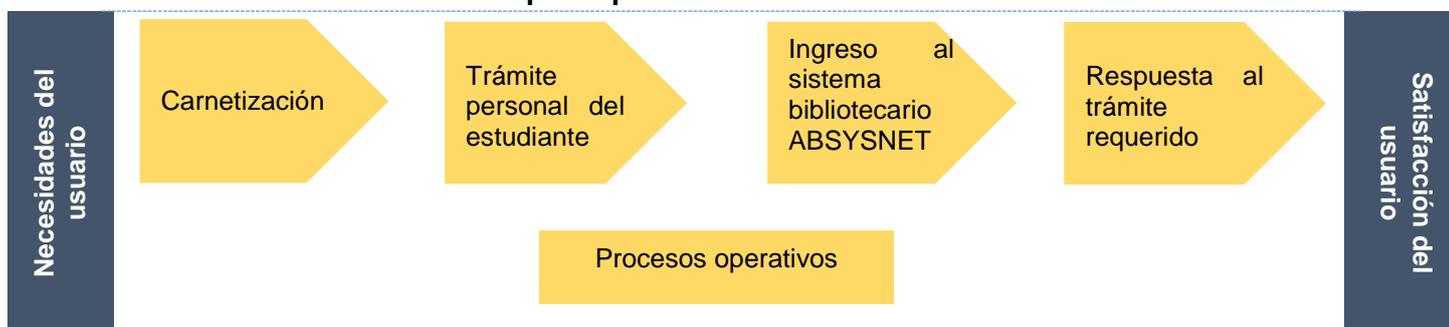


Figura 23. Mapa de procesos del servicio de biblioteca de la UTPL

Fuente: Vicerrectorado Académico

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

4.2.2 Detalle de procesos.

- **Carnetización:** El estudiante para poder acceder a los distintos servicios ofertados por biblioteca necesita tramitar su carnet de ingreso, el cual es expedido en el departamento de servicios estudiantiles y como único requisito es ser estudiante de la institución.
- **Trámite personal del estudiante:** El usuario puede acceder de múltiples servicios como: préstamo de espacios de investigación, préstamo de libros a domicilio, acceso al área multimedia y de idioma, entre muchas otras.
- **Ingreso al sistema bibliotecario ABSYSNET:** Toda función que el estudiante realice en biblioteca será registrada a través de la plataforma: sistemas bibliotecarios, manejada por los funcionarios del servicio.
- **Respuesta al trámite requerido:** Todo trámite se lo realiza de forma personal, con atención inmediata de los funcionarios.

Algunas de las funciones ofertadas por biblioteca se las puede hacer on-line (consulta de bases científicas, tesis, normas de trabajos de presentación, entre otras).

Una vez expuesto el mapa de procesos del servicio de biblioteca, se detallan las propuestas, indicadores y finalidad de los mismos.

4.2.3 Propuestas de mejora para el servicio de biblioteca.

Tabla 20: Propuestas, indicadores y finalidades enfocadas al servicio de biblioteca.

PROPUESTAS	INDICADOR	FINALIDAD
Ampliar el periodo de apertura de biblioteca en función de las necesidades de los estudiantes.	Número de personas ingresadas a biblioteca en el horario actual / Número de personas que ingresaron a biblioteca implementando un nuevo horario.	Procurar la apertura del edificio central de la biblioteca, los sábados y domingos a fin de cubrir necesidades exclusivas de estudiantes.
Incrementar la información sobre los servicios disponibles en biblioteca, para superar el actual desconocimiento de la oferta de servicios.	Implementación de encuestas sobre los servicios ofertados. Asistencia a las charlas de capacitación para los estudiantes.	Aprovechar de manera idónea los servicios que se brinda en biblioteca.
Orientar de manera eficaz al acceso de búsqueda de documentos en línea.	Porcentaje de usuarios que ingresan a la plataforma digital. Uso de las bases de datos.	Potenciar el ingreso a la plataforma de la biblioteca digital promoviendo la autonomía del usuario.
Facilitar el acceso a la colección de material bibliográfico disponible, mejorando el servicio	Tiempo del proceso de adquisición del material.	Facilitar el proceso de aprendizaje y acceso a fuentes bibliográficas

de préstamo interbibliotecario (Tiempo de prestación).	Tiempo empleado en la prestación del servicio.	para de esa manera mejorar el desempeño estudiantil.
Aumentar y actualizar los ejemplares disponibles en estantes de las instalaciones de biblioteca, incluyendo el aumento de mecanismos de ayuda virtual.	Presupuesto dedicado a la compra y actualización de la material bibliográfico. Disponibilidad de los equipos audiovisuales.	Bases teóricas más amplias y mejor fundamentadas mejorando e incentivando al estudiante a investigar.
Continuar la renovación e incremento del equipamiento informático.	Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento de hardware y software.	Mejorar la disponibilidad de equipos informáticos dentro de las instalaciones.
Incrementar espacios, para la realización de trabajos y estudios requeridos por estos.	Superficie destinada a las salas de lectura. Disponibilidad de asientos.	Mejorar la comodidad de los usuarios
Mayor accesibilidad y empatía por parte de los funcionarios con los estudiantes.	Total de estudiantes satisfechos / Total de estudiantes atendidos.	Mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio de los funcionarios biblioteca.

Fuente: Resultados del levantamiento de información en el Área Administrativa.

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

4.3 Mapa de procesos del servicio de Transporte

4.3.1 Alcance del mapa de procesos del servicio de transporte.



Figura 24. Mapa de procesos del servicio de transporte de la UTPL

Fuente: Departamento de Infraestructura.

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

4.3.2 Detalle de procesos.

- **Contratación y capacitación de conductores.-** Estas funciones se las realiza apoyándose en el departamento de talento humano e infraestructura para brindar un servicio eficiente a los usuarios.
- **Asignación de vehículos y conductores.-** Se le designa personal adecuado y calificado hacia la institución apoyada en el departamento de talento humano, que vaya acorde con los requerimientos necesarios para el servicio y se le asigna a cada conductor un vehículo.

- **Logística interna de frecuencias.-** Plantear la metodología de trabajo de los choferes en sus diferentes recorridos y paradas. El departamento de infraestructura es el encargado de la logística del servicio de transporte en la institución y este a su vez está encargado de supervisar los requerimientos del servicio.
- **Socialización de rutas.-** Informar a los usuarios del servicio de transporte los diferentes recorridos y paradas designados para cada ruta.
- **Puesta en marcha del servicio.-** Una vez socializadas las diversas rutas se ejecuta el servicio, teniendo en cuenta diversas técnicas de mantenimiento preventivo y correctivos. Se involucra la unidad de mantenimiento, la cual está en contacto directo con el departamento de infraestructura.

Considerando los puntos detallados en el mapa de procesos, se procedió a realizar una propuesta de mejora, en base a los parámetros existentes dentro del servicio de transporte, igualmente tomando siempre como base las respuestas obtenidas mediante el instrumento Servqual y teniendo en cuenta que sean posibles de implementar.

4.3.3 Propuestas de mejoras para el servicio de transporte.

Tabla 21: Propuestas, indicadores y finalidad enfocados al servicio de transporte.

PROPUESTAS	INDICADOR	FINALIDAD
Implementar rutas circulantes con disposiciones de paradas de fácil acceso a los estudiantes.	Número de rutas más frecuentadas con respecto al total de paradas generadas.	Asistencia integral de toda la población universitaria, realizando la movilización de los mismo, más segura a la hora de llegada y salida a la universidad-hogar, de fácil acceso, oportuna, óptima y goce a la seguridad integral.
Sociabilizar de manera más amplia las paradas establecidas por cada ruta, sobre todo en el caso de nuevos estudiantes.	Total de estudiantes con conocimiento de rutas / Total de estudiantes consultados.	Tener un conocimiento oportuno de rutas de los buses por parte de los estudiantes.
Implementar una aplicación móvil que alerte y detalle toda la información correspondiente sobre el servicio de transporte universitario.	Número de usuarios activos en un periodo de tiempo.	Mayor facilidad y conocimiento de los servicios de transporte universitario, permitiendo optimizar el tiempo de llegada y salida de clases.
Incrementar las unidades que ejecutan el servicio, para abastecer al gran número de usuarios.	Capacidad real utilizada / Capacidad real del bus. Numero de buses nuevos / Total de buses	Disminuir la aglomeración estudiantil por autobús, evitando posibles accidentes.
Diversificación y ampliación de los horarios del transporte estudiantil, teniendo como base principal la participación de los estudiantes. (Reforzar el servicio	Número de estudiantes beneficiados Número de estudiantes / Número de buses de tiempo completo	Disponer de un servicio de óptima calidad

en las horas pico para evitar aglomeraciones)		
Coordinar, operar y supervisar un programa integral de transporte estudiantil Universitario.	Cantidad de dólares utilizados para atender el 100% de las quejas y reclamos presentados por los usuarios del transporte estudiantil. Porcentaje de capacitaciones incrementadas al personal operativo de transporte.	Permitir un desarrollo y aprovechamiento óptimo del servicio de transporte.
Mostrar mayor amabilidad y comprensión por parte de los conductores del servicio de transporte respecto a las necesidades del estudiante.	Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los estudiantes atendidos.	Que exista una relación en el marco del respeto de ambas partes involucradas.
Mejorar la formación de los conductores para que conduzcan de buena forma y energéticamente eficiente.	Total de capacitaciones en cierto periodo de tiempo con relación a los tiempos medios de llegada.	Evitar posibles contravenciones y accidentes de tránsito.
Reorganizar y rediseñar el transporte estudiantil a través de forma conjunta con participación real de los actores involucrados.	Total de actores involucrados con respecto a cada ruta	Trabajo conjunto de forma que los usuarios se puedan desplazar de manera más idónea.
Tomar en cuenta la posibilidad de implementar buses eléctricos.	Presupuesto destinado para el servicio de transporte.	Contribuir a fomentar una cultura amigable con el medio ambiente.

Fuente: Resultados del levantamiento de información en el Área Administrativa.

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José.

Una vez detalladas las propuestas de mejora con sus respectivos indicadores y finalidades se procede a la realización de las conclusiones y recomendaciones pertinentes en base al trabajo realizado en la presente investigación, tomando en cuenta los puntos más relevantes y de importancia para la Institución.

CONCLUSIONES

- Actualmente la Institución vive un proceso de implementación de mejoras, en torno a medir la calidad de los servicios académicos que brinda, sin embargo; este proceso no se lo realiza desde el enfoque de los estudiantes, siendo primordial tomar en consideración a los mismos como ejes del servicio educativo. El instrumento Servqual es una herramienta útil para la medición de la calidad de dichos servicios.
- Se recopiló y evaluó importante información secundaria y bibliográfica referente al modelo Servqual, lo que fue de gran utilidad para determinar la importancia de la calidad en los servicios.
- De los resultados obtenidos a través del instrumento Servqual, mediante el RSC se obtuvo en servicios estudiantiles un 71,53%, en biblioteca un 75,69% y en transporte un 76,78% promediando un resultado general de 74,66%, el cual indica que los estudiantes del Área Administrativa están satisfechos con la prestación de los servicios académicos analizados, pero teniendo en cuenta algunos aspectos que se podrían mejorar, principalmente en factores como: tiempos de espera, evaluación de cantidad de funcionarios para brindar el servicio, atención e interés que el personal de la Institución manifiesta hacia los usuarios y/o el trato individualizado que se da a cada estudiante.
- Se deben conocer las necesidades de los estudiantes y poderlas satisfacer, siendo este un factor determinante para diferenciar la Institución, lo cual puede derivar en un elemento de ventaja competitiva en cuanto se consiga agilizar el servicio y el nivel de fiabilidad, lo que se convierte en un aspecto estratégico clave. Los beneficios de las propuestas de mejora, se enfocan en dar solución a los puntos de insatisfacción y disconformidad expuestas por los usuarios. Esto contribuye a incrementar la satisfacción de los mismos.

RECOMENDACIONES

Como recomendaciones generales, basadas en las conclusiones obtenidas del análisis de la investigación se puede determinar las siguientes:

- Para los servicios académicos, poner mayor énfasis en los aspectos concernientes a capacidad de respuesta, dado que es el punto más crítico, generando un menor ICS respecto a las demás dimensiones.
- A la Institución, medir el grado de percepción de los usuarios a través de la calidad de los servicios, de ella depende en gran medida la satisfacción de los clientes, en este caso en concreto de los estudiantes.
- Poner en marcha un plan para promover un mayor conocimiento de las necesidades de los usuarios a través de la implementación de la herramienta Servqual para evaluar la calidad percibida por los mismos.
- Implementar el desarrollo oportuno de sistemas de calidad universitaria, para lo cual se debe contar con un conjunto de aspectos o indicadores determinados desde la perspectiva del estudiante.
- Definir una lista de indicadores que constituyan una herramienta eficaz que permita valorar la repercusión del servicio con el usuario.
- Para futuras investigaciones, tomar como base el presente estudio para ampliar su cobertura a todos los servicios académicos existentes dentro de la universidad.
- Aplicar el modelo Servqual a diferentes servicios, por su flexibilidad y adaptación.

BIBLIOGRAFÍA:

- Alba, E., Fernández, A., Manchado, C., y Tenorio, S. (2010). Estudio encuesta. Métos de investigación. Recuperado a partir de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_1_Trabajo.pdf
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2a ed). México: Pearson Educación.
- Bernal, I., Pedraza, N., y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
- Catalán, C. (2010). Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional, 31-52. Recuperado a partir de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/03/modelo_calidad_de_atencion.pdf
- Díaz, M., y Oliva, E. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2). Recuperado a partir de <http://rpe.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/82/31>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64-80. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Duque, E., y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, 10(16), 159-192.
- Gabriel, A. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Universidad del Cema. Recuperado a partir de https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Gimenez, C., Macrini, D., y Miyaji, R. (2013). Calidad e innovación. Una visión estratégica

empresarial, n° 11, 25. Recuperado a partir de http://www.revistaic.org/articulos/num11/articulo5_esp.pdf

González, M. (2016). *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*. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado a partir de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2738/1/UNACH-IPG-PYMES-2016-0009.pdf>

González, M., Zurita, E., y Zurita, M. (2017). *El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De La Carrera De Economía De La Universidad Nacional De Chimborazo*. *European Scientific Journal, ESJ* (Vol. 13). European Scientific Institute. Recuperado a partir de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/9953/9422>

Guízar, R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Principios y aplicaciones*. (Mcgraw-hill/interamericana, Ed.) (4°). México. Recuperado a partir de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a8a68a7be0b68ac529abc11ad7d2e85f.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado a partir de <https://jalintonreyes.files.wordpress.com/2013/05/sampieri-5a-edicion-3b3n-robeto-et-al-metodolog-3b3n-de-la-investigacion-3b3n.pdf>

Maldonado, J. (2014). Plan de Mejora Institucional, 2014-2015, 60. Recuperado a partir de <https://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/plan-de-mejora-institucional.pdf>

Martín, M., y Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: Esic.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 181-209. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2014). *Introducción la gestión de la calidad*. Madrid: Delta.

Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera. (2005). Recuperado a partir de <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

- Ornelas, C., y Montelongo, C. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, 40, 5-9. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3664564>
- Palacios, J. (2012). *Administración de la Calidad*. México: Trillas.
- Pirela, J., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias, 34, 333-347. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462
- Pulido, O. (2016). Fundamentos de la investigación. Recuperado a partir de <https://sites.google.com/site/paredesdominguezmitzi/home>
- Rios, J., y Santomá, R. (2008). Calidad de Servicio en la Industria Hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL, 1-12. Recuperado a partir de <http://www.ub.edu/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf>
- Sánchez, E. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Sangüesa, M., Dueñas, R., y Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad*, 12, 63-84. Recuperado a partir de www.rinace.net/reice/
- Universidad Técnica Particular de Loja. (2011). PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2011 - 2020. Recuperado a partir de <https://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentos/PLAN-2011-2020-A.pdf>
- UTPL. (2017). Recursos | Investigación. Recuperado a partir de https://investigacion.utpl.edu.ec/es/convocatoria_vinculacion_2017
- UTPL. (2017). Servicios al Estudiante. Recuperado a partir de <https://www.utpl.edu.ec/academia/pregrado/servicios-al-estudiante>
- UTPL. (2017). Recuperado a partir de <https://www.utpl.edu.ec/academia/pregrado/servicios-al-estudiante>
- Vargas, M., y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicios. Conceptos y herramientas*. Colombia:

Ecoe.

Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad, mejor continua y sistemas de gestión, teoría y práctica*. Madrid: Pirámide.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario base del modelo Servqual

DIMENSIÓN	ITEM	ASPECTO VALORADO	EXPEC TATIVA	PERCE PCIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES	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		
FIABILIDAD	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		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	- Colaboradores comunicativos	1 a 5	1 a 5
	11	- Colaboradores rápidos		
	12	- Colaboradores dispuestos a ayudar		
	13	- Colaboradores que responden		
SEGURIDAD	14	- Colaboradores que transmiten confianza	1 a 5	1 a 5
	15	- Clientes seguros con su proveedor		
	16	- Colaboradores amables		
	17	- Colaboradores bien formados		
EMPATÍA	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		

Fuente: González, (2016)

Elaboración: Cabrera Ulloa, María José

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Los funcionarios de servicios estudiantiles tienen una capacidad de respuesta ágil y eficiente en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes.										
		Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10.	Servicios estudiantiles responde en tiempos adecuados a las solicitudes académicas.										
11.	Los funcionarios de servicios estudiantiles atienden de forma eficiente en cuanto a reclamos, pedidos, asesoría, etc.										
12.	Los funcionarios de servicios estudiantiles siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.										
SEGURIDAD Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza		Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13.	El comportamiento del personal de servicios estudiantiles le inspira confianza y seguridad.										
14.	Los empleados de servicios estudiantiles demuestran igualdad para todos los estudiantes.										
15.	El personal de servicios estudiantiles demuestra capacidad en la organización del servicio.										
16.	Los funcionarios de servicios estudiantiles son siempre amables con los estudiantes.										
17.	El personal de servicios estudiantiles tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes.										
EMPATÍA Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes		Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18.	Servicios estudiantiles ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites.										
19.	La atención que se brinda en esta área es personalizada y adecuada.										
20.	El personal de servicios estudiantiles comprende las necesidades específicas del estudiante.										

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a los estudiantes?

¡Gracias, por su valiosa colaboración!

Anexo 3: Encuesta del modelo Servqual del servicio de biblioteca

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Área Administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja respecto a los servicios ofertados en la **Biblioteca**.

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

Edad: _____

Ciclo: _____ **Sexo:** Femenino () Masculino ()

Carrera: _____

Ítem	Aspecto Valorado	Medición									
		Expectativa					Percepción				
ELEMENTOS TANGIBLES Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Las instalaciones físicas de la biblioteca son visualmente atractivas.										
2.	Los funcionarios de la biblioteca, tienen apariencia pulcra.										
3.	Los elementos materiales empleadas por la biblioteca (carnets, sistema de ingreso, computadoras, estanterías, etc.) son visualmente atractivos.										
4.	La biblioteca dispone de: mobiliario necesario y de libros actualizados y adecuados.										
FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable		Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Cuando el funcionario de la biblioteca promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.										
6.	La biblioteca cuenta con personal administrativo adecuado y calificado, acorde a sus competencias y funciones.										
7.	El personal de biblioteca demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas y solucionar problemas del estudiante.										
8.	Los funcionarios ofrecen un buen y ágil servicio a los estudiantes.										
CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido		Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

9.	Los funcionarios de la biblioteca tienen una capacidad de respuesta ágil y eficiente en los diferentes trámites requeridos por los estudiantes.													
		Expectativa					Percepción							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
10.	Los funcionarios de la biblioteca ofrecen un servicio ágil a los estudiantes.													
11.	Los funcionarios de la biblioteca atienden de forma eficiente en cuanto a reclamos, pedidos, asesoría, etc.													
12.	Los funcionarios de la biblioteca siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.													
13.	Los funcionarios de la biblioteca nunca están demasiado ocupados para responder las inquietudes de los estudiantes.													
SEGURIDAD		Expectativa					Percepción							
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
14.	El comportamiento del personal de la biblioteca le inspira confianza y seguridad.													
15.	El personal de la biblioteca demuestra igualdad de servicio para todos los estudiantes.													
16.	El personal de la biblioteca demuestra capacidad en la organización del servicio.													
17.	Los funcionarios de la biblioteca son siempre amables con los estudiantes.													
18.	El personal de la biblioteca tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes.													
EMPATÍA		Expectativa					Percepción							
Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
19.	La biblioteca ofrece horarios flexibles o convenientes para la realización de trámites.													
20.	La atención que se brinda en esta área es personalizada y adecuada.													
21.	El personal de la biblioteca comprende las necesidades específicas del estudiante.													

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a los estudiantes?

¡Gracias, por su valiosa colaboración!

8.	El servicio de transporte responde en tiempos adecuados a los recorridos señalados.													
9.	Los conductores del servicio de transporte ofrecen los recorridos establecidos, en tiempos adecuados a los horarios académicos.													
		Expectativa					Percepción							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
10.	Los conductores del servicio de transporte siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.													
11.	Los funcionarios del transporte nunca están demasiado ocupados para responder las inquietudes de los estudiantes.													
SEGURIDAD Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza		Expectativa					Percepción							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
12.	El comportamiento los conductores del servicio de transporte le inspira confianza y seguridad.													
13.	Los choferes del servicio de transporte demuestran igualdad para los usuarios (administrativos, docentes y estudiantes).													
14.	Los conductores del servicio de transporte son siempre amables con los estudiantes.													
15.	El personal del servicio de transporte demuestra capacidad en la organización del servicio.													
EMPATÍA Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes		Expectativa					Percepción							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
16.	El servicio de transporte ofrece horarios flexibles o convenientes para los estudiantes.													
17.	La atención que se brinda en el servicio de transporte es personalizada y adecuada.													
18.	El personal del servicio de transporte entiende las necesidades específicas del estudiante.													

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

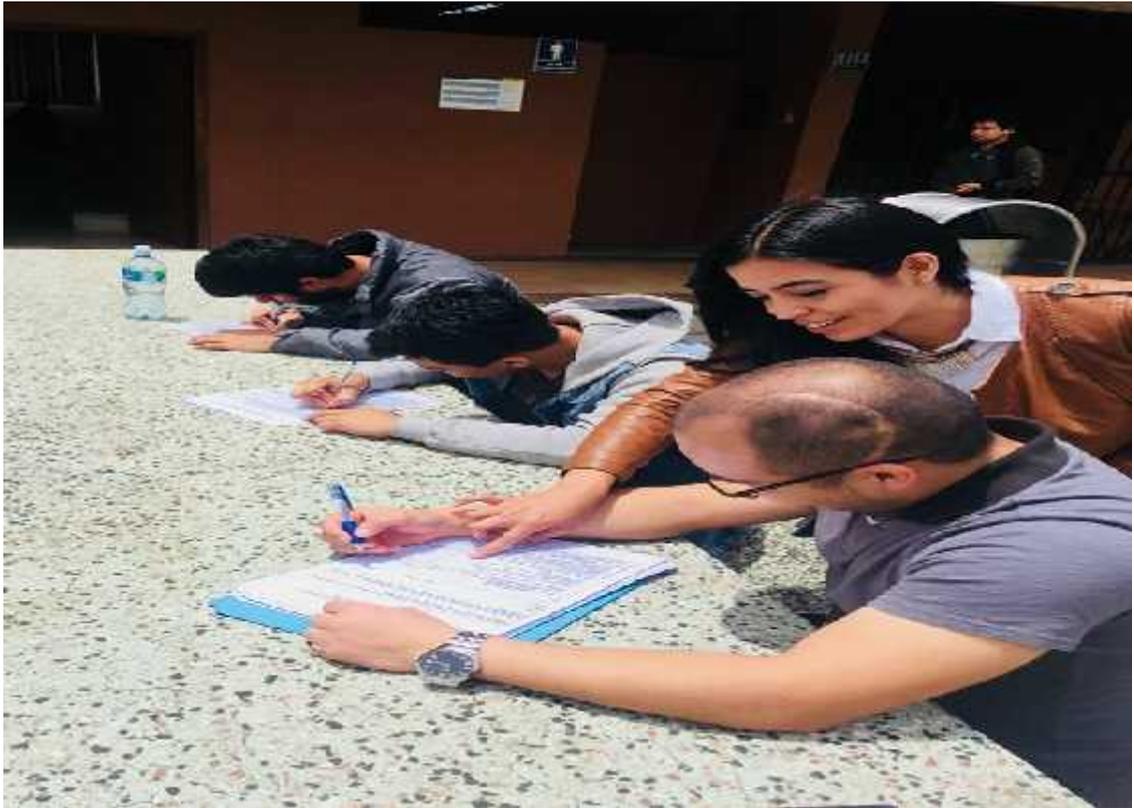
¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a los estudiantes?

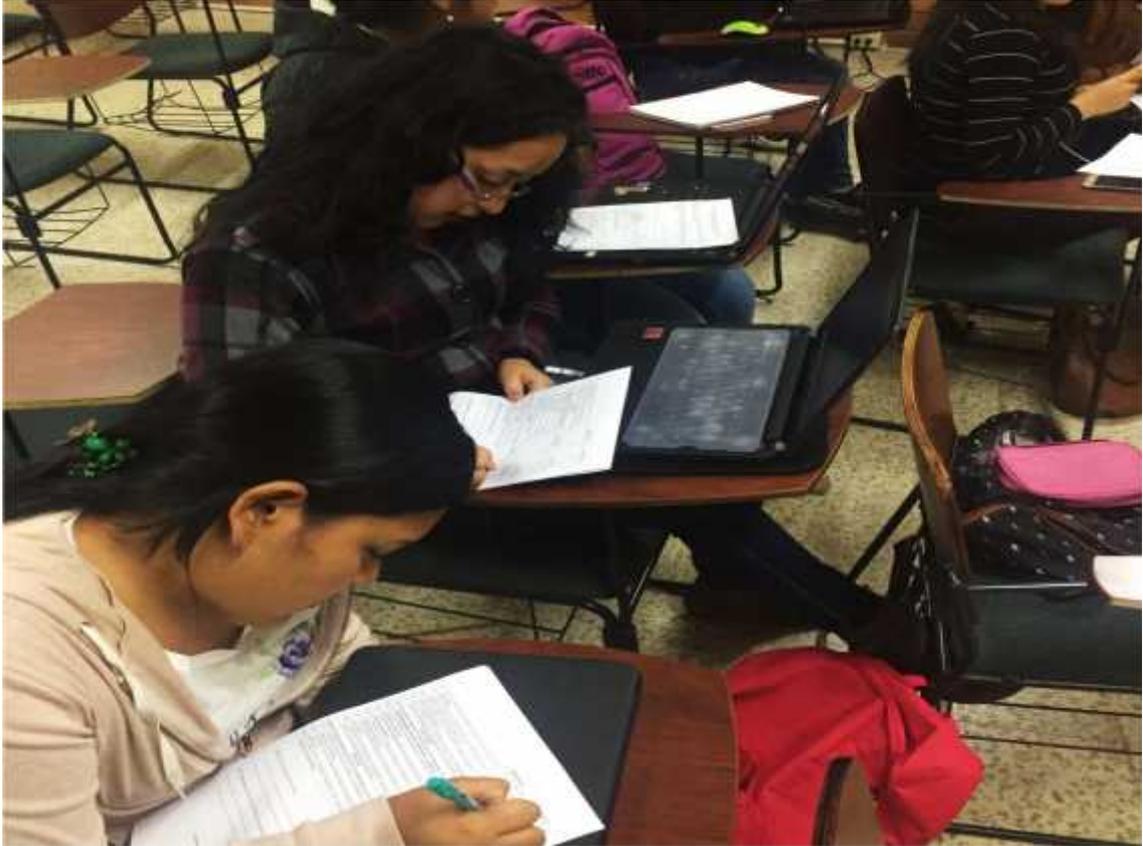
¡Gracias, por su valiosa colaboración!

Anexo 5: Encuestas aplicadas a estudiantes del Área Administrativa









Anexo 6: Oficios de solicitud de encuesta dirigido a cada coordinador de titulación

Loja, 12 de Julio del 2017

Mgtr. Daysi García Tinizaray
COORDINADORA DE LA TITULACIÓN DE ECONOMIA
Ciudad.

De mi consideración.-

La razón de la presente es para manifestarle y solicitarle lo siguiente:

Yo María José Cabrera Ulloa con C.I. 1900371871, estudiante de la Titulación de Administración de Empresas, al encontrarme desarrollando mi trabajo de fin de titulación como lo es **Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017**; y, al necesitar la participación de los estudiantes de la Titulación de Economía en todos los ciclos; solicito a usted de la manera más comedida, se digne en concederme la autorización para llevar a cabo la realización de encuestas que me permitirán conocer las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes conforme a los servicios académicos que ofrece la UTPL.

Esperando la favorable atención a la presente, suscribo de usted deseándole siempre éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente,


Srita. María José Cabrera Ulloa
TESISTA.

Recibido

10-01-2017
Katherine Saucay
096 7306302

Loja, 12 de Julio del 2017

Mgtr. Paul Sarango Lalangui
COORDINADOR DE LA TITULACIÓN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Ciudad.

De mi consideración.-

La razón de la presente es para manifestarle y solicitarle lo siguiente:

Yo María José Cabrera Ulloa con C.I. 1900371871, estudiante de la Titulación de Administración de Empresas, al encontrarme desarrollando mi trabajo de fin de titulación como lo es **Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017**; y, al necesitar la participación de los estudiantes de la Titulación de Administración de Empresas en todos los ciclos, solicito a usted de la manera más comedida, se digne en concederme la autorización para llevar a cabo la realización de encuestas que me permitirán conocer las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes conforme a los servicios académicos que ofrece la UTPL.

Esperando la favorable atención a la presente, suscribo de usted deseándole siempre éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente,


Sra. María José Cabrera Ulloa
TESISTA.


12-07-2017
VA

Loja, 12 de Julio del 2017

Mgtr. María Teresa Cuenca Jiménez
COORDINADORA DE LA TITULACIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Ciudad.

De mi consideración, -

La razón de la presente es para manifestarle y solicitarle lo siguiente:

Yo María José Cabrera Ulloa con C.I. 1900371871; estudiante de la Titulación de Administración de Empresas, al encontrarme desarrollando mi trabajo de fin de titulación como lo es 'Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017'; y, al necesitar la participación de los estudiantes de la Titulación de Contabilidad y Auditoría en todos los ciclos; solicito a usted de la manera más comedida, se digne en concederme la autorización para llevar a cabo la realización de encuestas que me permitirán conocer las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes conforme a los servicios académicos que ofrece la UTPL.

Esperando la favorable atención a la presente, suscribo de usted deseándole siempre éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente,


Srta. María José Cabrera Ulloa
TESISTA.


Aprobado
12.07.2017
Francisco Javier D.
0981658646

Loja, 12 de Julio del 2017

Mgtr. Eulalia Salas Tenesaca
COORDINADORA DE LA TITULACIÓN ADMINISTRACION EN BANCA Y
FINANZAS
Ciudad.

De mi consideración, -

La razón de la presente es para manifestarle y solicitarle lo siguiente:

Yo María José Cabrera Ulloa con C.I. 1900371871, estudiante de la Titulación de Administración de Empresas, al encontrarme desarrollando mi trabajo de fin de titulación como lo es **Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017**; y, al necesitar la participación de los estudiantes de la Titulación Administración en Banca y Finanzas en todos los ciclos; solicito a usted de la manera más comedida, se digne en concederme la autorización para llevar a cabo la realización de encuestas que me permitirán conocer las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes conforme a los servicios académicos que ofrece la UTPL.

Esperando la favorable atención a la presente, suscribo de usted deseándole siempre éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente,


Srta. María José Cabrera Ulloa
TESISTA.

Fuente: UTPL



Loja, 12 de Julio del 2017

Mgtr. Christian Viñan Mereci
COORDINADOR DE LA TITULACIÓN DE HOTELERIA Y TURISMO
Ciudad.

De mi consideración.-

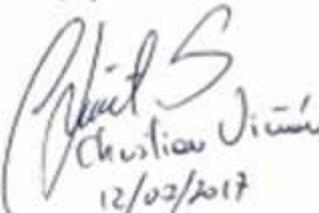
La razón de la presente es para manifestarle y solicitarle lo siguiente:

Yo Maria José Cabrera Ulloa con C.I. 1900371871, estudiante de la Titulación de Administración de Empresas, al encontrarme desarrollando mi trabajo de fin de titulación como lo es **Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017**; y, al necesitar la participación de los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo en todos los ciclos; solicito a usted de la manera más comedida, se digne en concederme la autorización para llevar a cabo la realización de encuestas que me permitirán conocer las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes conforme a los servicios académicos que ofrece la UTPL.

Esperando la favorable atención a la presente, suscribo de usted deseándole siempre éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente,


Srta. María José Cabrera Ulloa
TESISTA.

Uto Bueno

Christian Viñan Mereci
12/02/2017

Loja, 12 de Julio del 2017

Mgr. Mauricio Arieta Ponce
COORDINADOR DE LA TITULACIÓN GASTRONOMÍA
Ciudad.

De mi consideración.-

La razón de la presente es para manifestarle y solicitarle lo siguiente:

Yo María José Cabrera Ulloa con C.I. 1900371871, estudiante de la Titulación de Administración de Empresas, al encontrarme desarrollando mi trabajo de fin de titulación como lo es 'Propuesta de un modelo de gestión de calidad en los servicios académicos, del área administrativa en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017'; y, al necesitar la participación de los estudiantes de la Titulación de Gastronomía en todos los ciclos; solicito a usted de la manera más comedida, se digne en concederme la autorización para llevar a cabo la realización de encuestas que me permitirán conocer las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes conforme a los servicios académicos que ofrece la UTPL.

Esperando la favorable atención a la presente, suscribo de usted deseándole siempre éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente,


Srta. María José Cabrera Ulloa
TESISTA.


Mauricio Arieta Ponce
COORDINADOR DE LA TITULACIÓN GASTRONOMÍA
14-07-2017
