

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema: “Análisis de la calidad del servicio que presta el personal en régimen
LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciados en Administración de Empresas

AUTOR: Reinoso Pulamarin Héctor Mauricio

TUTOR: Quinde Sari Freddy Richard (MSc).

Tulcán, 2024.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Reinoso Pulamarin Héctor Mauricio con el número de cédula 1756198360 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva

Quinde Sari Freddy Richard (MSc).

TUTOR

Tulcán, febrero de 2024

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Reinoso Pulamarin Héctor Mauricio con cédula de identidad número 1756198360 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Reinoso Pulamarin Héctor Mauricio

AUTOR

Tulcán, febrero de 2024

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Reinoso Pulamarin Héctor Mauricio declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Reinoso Pulamarin Héctor Mauricio

AUTOR

Tulcán, febrero de 2024

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en todo este camino de conocimiento y aprendizaje; por ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad.

Agradezco a mis padres Vicente y María por haberme apoyado durante todos estos años, por haberme dado la oportunidad de cumplir unos de mis sueños.

Agradezco a mi prometida por ser esa persona quien me ha brindado todo su amor y nunca me ha dejado solo, quien ha estado conmigo en cada momento de mi vida.

Agradezco a mis hermanas Fabiola y María, por haberme apoyado desde el principio en mi vida academia y nunca dejarme sin su apoyo incondicional.

Agradezco a mi hermano Fabian por haberme enseñado el duro trabajo y fortalecerme en los valores de la honestidad, sabiduría y solidaridad.

DEDICATORIA

El presente trabajo de Tesis lo dedico especialmente a Dios, por ser el inspirador y darme el impulso para continuar en este progreso de obtener uno de mis deseos más anhelados.

A mi amada prometida Joselyn Jamilex Haro Manosalvas, quien ha sido mi mayor motivación durante mi trayectoria académica y el soporte esencial para su conclusión. Con su constante respaldo y amor incondicional, ha sido mi amiga y compañera inseparable, fuente de sabiduría, tranquilidad y consejo en todo momento.

A mis padres por el esfuerzo que han hecho, para que yo pueda lograr mis objetivos, además por haberme apoyado en todo momento en mi carrera universitaria.

A mis suegros por haber puesto su confianza en mí, y brindarme sus consejos para no rendirme y seguir adelante.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

ÍNDICE

ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
1.4.3. Preguntas de investigación	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2. MARCO TEÓRICO	21
2.2.3. Base teórica	23
III. METODOLOGÍA	32
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	32
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.3. IDEA A DEFENDER	33
3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	33
3.5. MÉTODOS UTILIZADOS	34
3.5.1. Población	34
3.5.2. Muestra	34
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. RESULTADOS	39
4.1.1. Factor de importancia para la percepción de la calidad	39

4.1.2. Percepción de la calidad del servicio prestado por el personal en régimen LOSEP por Carreras	40
4.1.3. Percepción de la calidad del servicio prestado por el personal en régimen LOSEP de la UPEC	56
4.1.4. Índice de Calidad Ponderado (ICP) del servicio prestado el personal en régimen LOSEP por Carreras	56
4.1.5. Percepción de la Calidad del servicio prestado el personal en régimen LOSEP de la UPEC.....	67
4.2. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
5.1. CONCLUSIONES	70
5.2. RECOMENDACIONES	71
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
VII. ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	33
Tabla 2. Muestreo Carreras Pregrado	35
Tabla 3. Muestreo Carreras Posgrado.....	35
Tabla 4. Factores de importancia para la percepción de la calidad del servicio.....	39
Tabla 4. Brecha de la percepción de la calidad del servicio.....	57
Tabla 6. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	57
Tabla 7. Brecha de la percepción de la calidad del servicio.....	58
Tabla 8. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	58
Tabla 9. Brecha de la percepción de la calidad del servicio.....	59
Tabla 10. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	59
Tabla 11. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	60
Tabla 12. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	60
Tabla 13. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	60
Tabla 14. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	61
Tabla 15. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	61
Tabla 16. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	62
Tabla 17. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	62
Tabla 18. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	63
Tabla 19. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	63
Tabla 20. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	63
Tabla 21. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	64
Tabla 22. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	64
Tabla 23. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	65
Tabla 24. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	65
Tabla 25. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	66
Tabla 26. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	66
Tabla 27. Brecha de la percepción de la calidad del servicio	67
Tabla 28. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pasos Modelo ServQual	26
Figura 2. Dimensiones Modelo ServQual	30
Figura 3. Percepción de la calidad Carrera de Educación Básica	41
Figura 4. Percepción de la calidad Carrera de Administración Pública	42
Figura 5. Percepción de la calidad Carrera de Logística y Transporte	44
Figura 6. Percepción de la calidad Carrera de Comercio Exterior	45
Figura 7. Percepción de la calidad Carrera de Administración de Empresas	47
Figura 8. Percepción de la calidad Carrera de Turismo	48
Figura 9. Percepción de la calidad Carrera de Enfermería	49
Figura 10. Percepción de la calidad Carrera de Computación	51
Figura 11. Percepción de la calidad Carrera de Agropecuaria	52
Figura 12. Percepción de la calidad Carrera de Alimentos	54
Figura 13. Percepción de la calidad Posgrados	55
Figura 14. Percepción de calidad del servicio prestado	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	75
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	76
Anexo 3. Instrumento aplicado	78
Anexo 4. Entrevista aplicada	80
Anexo 5. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de educación básica.	81
Anexo 6. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de administración pública.....	81
Anexo 7. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de logística y transporte.	81
Anexo 8. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de comercio exterior.	81

Anexo 9. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de administración de empresas.....	82
Anexo 10. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de turismo.	82
Anexo 11. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de enfermería.	82
Anexo 12. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de computación.	82
Anexo 13. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de agropecuaria.	83
Anexo 14. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de alimentos.....	83
Anexo 15. Percepción de la calidad del servicio de posgrados.	83
Anexo 16. Percepción de la calidad del servicio prestado el personal en rédúimen LOSEP de la UPEC.....	83

RESUMEN

La calidad del servicio es fundamental para lograr el éxito empresarial puesto que ésta contribuye en la satisfacción y fidelización de los clientes, así como en generar una diferenciación en el mercado competitivo. Esta investigación tuvo como finalidad analizar la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). El enfoque metodológico aplicado fue cuantitativo, se usó los tipos de investigación descriptiva y correlacional; y, se planteó como idea defender la incidencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La población participante en la investigación correspondió a los estudiantes legalmente matriculados en la UPEC durante el periodo analizado, se obtuvo un muestra 347 estudiantes de pregrado y posgrado, a quienes se aplicó una encuesta para la recolección de datos, misma que constó de cinco preguntas para identificación y 22 ítems del Modelo ServQual evaluados a través de la escala de Likert y organizados en torno a las dimensiones del Modelo (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Los resultados reflejaron que la percepción de la calidad del servicio que presta el personal administrativo incide el nivel de satisfacción de los usuarios de la UPEC, evidenciado mediante el Índice de Calidad Ponderado (0,08) que comprobó que en promedio los estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los administrativos puesto que las percepciones de calidad superaron a las expectativas. Finalmente, se determinó que los estudiantes consideran a la fiabilidad (30%) y a la capacidad de respuesta (25%) como los elementos más importantes para identificar y percibir la calidad del servicio puesto que les interesa mayormente que el personal administrativo preste el servicio con buen desempeño y con la rapidez suficiente para satisfacer sus necesidades en el momento oportuno.

Palabras Claves: calidad, satisfacción, ServQual,

ABSTRACT

The quality of service is fundamental to achieve business success since it contributes to customer satisfaction and loyalty, as well as to generate a differentiation in the competitive market. The purpose of this research was to analyze the perception of the quality of the service provided by the LOSEP (Organic Law of the Public Service) staff of Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). The methodological approach applied was quantitative, using descriptive and correlational types of research; and the idea was to defend the incidence between the quality of service and user satisfaction. The population that participated in the research corresponded to the students legally enrolled at UPEC during the period that was analyzed. A sample of 347 undergraduate and graduate students was obtained, to whom a survey was applied for data collection, consisting of five questions for identification and 22 items of the ServQual Model evaluated through the Likert scale and organized around the dimensions of the Model (tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy). The results showed that the perception of the quality of service provided by the administrative staff affects the level of satisfaction of UPEC users, as evidenced by the Weighted Quality Index (0.08) which proved that on average students are satisfied with the quality of service provided by the administrative staff, since perceptions of quality exceeded expectations. Finally, it was determined that students consider reliability (30%) and responsiveness (25%) as the most important elements to identify and perceive the quality of the service, since they are mostly interested in administrative personnel providing the service with good performance and with sufficient speed to satisfy their needs in a timely manner.

Keywords: quality, satisfaction, ServQual.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), considerando que evaluar como perciben la calidad del servicio los usuarios, permite a las adquirir información valiosa para la toma de decisiones estratégicas que le permitan diferenciarse de la competencia, ofertar un servicio de mayor valor y sobre todo mejorar la complacencia de sus estudiantes. En este sentido, para el desarrollo de esta investigación se aplicó el enfoque metodológico cuantitativo ya que se realizó una medición numérica y la estadística para extraer con precisión los patrones de comportamiento de la población estudiada; además, se usaron los tipos de investigación descriptiva y correlacional en las percepciones y expectativas de los usuarios de la UPEC respecto al servicio prestado por el personal en régimen LOSEP y como esto incide en su nivel de satisfacción, planteando de esta manera la idea defender de la investigación.

La investigación se realizó considerando que los estudiantes de grado y posgrado de la UPEC no se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado por el personal en régimen LOSEP, por tanto, los beneficiarios de realizar este estudio serán las Autoridades y estudiantes de la Universidad considerando que al medir la percepción de la calidad del servicio ofertado por los servidores, se obtendrá información valiosa que permita establecer estrategias conforme a las necesidades de los estudiantes; y con ello optimizar el desempeño de los funcionarios y mejorar el grado de contento de los alumnos.

El trabajo investigativo se presenta en torno a cuatro capítulos más las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

En el primer capítulo se abordó el problema de investigación mismo que surgió ante la escasa medición de la calidad del servicio proporcionado por el personal en régimen LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público), pese a que esta es fundamental para el mejoramiento continuo de los servicios ofertados, además en la institución no se ha implementado un sistema de medición de la percepción de calidad por lo que no se cuenta con información oportuna respecto a la satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por el personal administrativo de la institución; con estos antecedentes, se planteó la formulación del problema. En este apartado se presenta además la justificación del desarrollo de la investigación, los objetivos y las preguntas de investigación.

En el Capítulo dos se muestran los antecedentes de la investigación en el cual se han citado algunos trabajos investigativos relacionados, mismos que aportaron a la metodología y discusión de resultados. En este epígrafe se muestra además el marco teórico que fundamentó la investigación partiendo de citar la fundamentación legal que sustenta la investigación, específicamente respecto a la Constitución de la República del Ecuador y a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y posteriormente se muestra la base teórica del estudio.

El tercer capítulo denominado Metodología evidencia el diseño metodológico aplicado para el desarrollo de la investigación. Se presenta el enfoque metodológico, los tipos de investigación, la idea a defender, la definición de variables, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados, la población, la muestra y el análisis estadístico utilizado para la obtención de resultados.

En el cuarto y último capítulo se evidencia los resultados obtenidos en la investigación, mismos que reflejaron que la percepción de la calidad prestado por el personal administrativo incide el nivel de satisfacción de los usuarios de la UPEC y que los estudiantes consideran a la fiabilidad (30%) y a la capacidad de respuesta (25%) como los elementos más importantes para percibir la calidad del servicio puesto que se encuentran más interesados en el buen desempeño y la rapidez con la que responde el personal para satisfacer sus necesidades. Para realizar la discusión, se compararon los resultados y hallazgos de la investigación con los obtenidos en los antecedentes investigativos.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas y las referencias bibliográficas usadas para el desarrollo de la investigación.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La percepción de calidad del servicio hace referencia al vinculado de acciones y estrategias realizadas por un proveedor para cumplir a las necesidades y expectativas de las personas que utilizan sus servicios considerando además que en la Constitución de la República de Ecuador (2008) se señala que: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características" (Art. 52).

En este sentido, evaluar y examinar como se percibe la calidad del servicio ofertado es primordial para las entidades puesto que a través de este proceso es posible adquirir información valiosa para la toma de decisiones estratégicas que le permitan diferenciarse de la competencia, ofertar un servicio de mayor valor y sobre todo mejorar la complacencia y honestidad de los clientes (Camisón et al., 2017, p. 145).

En este contexto, es oportuno citar a Miranda et al. (2021) quienes afirman que no solo basta con medir la calidad y conocer el criterio de los clientes, sino en implementar inmediatamente acciones para mejorar la calidad del servicio. La mejora continua del servicio permite a las entidades mejorar la satisfacción del cliente puesto que esta depende directamente de la calidad del servicio que se ofrece; por tanto, un servicio de alta calidad incrementa la probabilidad de retención y recomendación. Además, mejorar la calidad del servicio incrementa también la lealtad del cliente puesto que este se fortalece con experiencias consistentemente positivas, lo que proporciona estabilidad y rentabilidad; le permite diferenciarse de la competencia y mejora la reputación de la marca y la construcción de la imagen empresarial. En términos monetarios, mejorar la calidad del servicio también es esencial para las entidades puesto que la eficiencia operativa les permite reducir costos y en tal efecto aumentar la rentabilidad.

Considerando estos criterios, se definió el problema descrito en la investigación mismo surgió ante la escasa medición de la calidad del servicio proporcionado por el personal en régimen LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), pese a que esta es fundamental para el mejoramiento continuo de los servicios ofertados. La Universidad no ha implementado un sistema de medición y retroalimentación de la calidad que le permita evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, aun cuando en la LOSEP se indica que la evaluación del desempeño de los servidores públicos: "Se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado (...)" (Art. 76).

Los usuarios que perciben un servicio requieren calidad, continuidad y efectividad por ello la calidad de los servicios es una herramienta que requiere de la aplicación de métodos y procesos que permitan identificar las debilidades, fortalezas y poder aplicar el mejoramiento continuo. En tal virtud, se requiere que dentro de esta institución se tomen decisiones oportunas y el compromiso de las Autoridades para implementar acciones que permitan mejorar la calidad de los servicios ofertados por el personal administrativo para en efecto mejorar la satisfacción, retención y lealtad de los usuarios de la UPEC.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El análisis de la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Ofertar un servicio de calidad, así como medirlo constantemente desde la perspectiva de los usuarios, es fundamental para las entidades debido a que facilita la toma de decisiones respecto a la adopción de estrategias y acciones ajustadas a las necesidades de los usuarios a fin de sobrepasar sus expectativas y mejorar su satisfacción. La investigación se realizó considerando que los estudiantes de grado y posgrado de la UPEC no se encuentran completamente satisfechos con la forma en que el personal les brinda atención en términos de calidad por parte del personal en régimen LOSEP, por lo que se realizó un análisis de calidad mediante el Modelo ServQual de autoría de (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) mismo que permitió

medir la percepción de los estudiantes sobre el servicio recibido en torno a cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Por tanto, la particularidad de la investigación radicó en la información relevante obtenida respecto a la forma que los estudiantes perciben la calidad del servicio y su nivel de satisfacción de grado y posgrado de las Facultades de la Universidad, sirviendo como una fuente de información para la toma de decisiones efectivas por parte de las Autoridades, así como un antecedente para futuros investigadores interesados en proponer acciones para incrementar la forma en que se percibe la calidad del servicio en las dependencias bajo análisis.

La investigación se justifica en cuanto a su relación con el Décimo sexto Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS): "Paz, justicia e instituciones sólidas" basado en la transparencia, responsabilidad y el respeto a los derechos humanos desempeñando sus funciones de acuerdo a lo esperado; y con el Décimo séptimo ODS: "Alianzas para lograr los objetivos" mismo que fomenta la construcción de alianzas sobre los principios y valores de una visión compartida (ONU, 2018); los mencionados objetivos se relacionan con la investigación puesto que se pretende fomentar la mejora continua en la prestación del servicio de calidad por parte del personal LOSEP de la UPEC.

Asimismo, la investigación aporta al Plan de Creación de Oportunidades del Gobierno (2021), Objetivo 4: "Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente, Política 4.3 misma que redacta: "Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social" (p. 56), considerando que los resultados obtenidos en el estudio permitirá a las Autoridades de la UPEC tomar decisiones asertivas que permitan mejorar la percepción de la calidad del servicio ofertado a los estudiantes.

Finalmente, se determina cuáles son los beneficiarios directos de la investigación serán las Autoridades y estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi considerando que al medir y analizar la calidad del servicio ofertado por los servidores se obtendrá información valiosa que permita establecer estrategias conforme a las necesidades de los estudiantes, con ello, optimizar el desempeño de los funcionarios, mejorar el grado de contenido de los alumnos y lograr una posición destacada en el ámbito universitario del Ecuador.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el modelo que permita medir la percepción de calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la UPEC.
- Establecer el grado de influencia de las dimensiones del Modelo ServQual en la medición de la percepción de la calidad del servicio.
- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la UPEC.

1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los elementos que conforman el Modelo ServQual que permita medir la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la UPEC?
- ¿En qué medida los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía del Modelo ServQual influyen en la evaluación de la percepción de calidad del servicio proporcionado por el personal en régimen LOSEP de la UPEC?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la UPEC?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Vilcatoma (2020) publicó la investigación titulada "La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP" el propósito de este estudio fue examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la unidad de posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UNCP. Se llevo a cabo una investigación descriptiva correlacional, donde la población de estudio consistió en 51 estudiantes. Se recolectaron datos mediante una encuesta que se fundamentó en el Modelo ServQual. La investigación demostró estadísticamente a través de la prueba "r" la cual existe una relación directa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad del servicio que perciben. Este estudio sirvió de referencia en cuanto a la herramienta para la recopilación de datos y la formulación de la hipótesis acerca de la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio.

El mismo contexto, Nazario (2020) publicó la investigación denominada "Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2019", el propósito de este estudio fue analizar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes mediante una investigación cuantitativa correlacional. En la investigación participaron 289 estudiantes quienes entregaron la información mediante un cuestionario validado. Los principales resultados indicaron que los estudiantes de esta institución se encontraban moderadamente satisfechos y que esto está relacionado directamente con la calidad del servicio recibido. La investigación aportó en cuanto al análisis de la satisfacción de la calidad del servicio que perciben los estudiantes dentro de las diferentes dependencias de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

En el año 2015 se publicó el artículo científico "Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca" desarrollado por Álvarez, Chaparro y Reyes. El propósito

de la investigación fue medir la calidad de los servicios educativos en instituciones de Educación Superior del valle de Toluca utilizando la escala de Likert. Los resultados revelaron que los estudiantes se muestran principalmente satisfechos con la calidad de enseñanza de los profesores y su autorrealización, pero presentan niveles más bajos de satisfacción en áreas como infraestructura y servicios administrativos.

Este artículo aportó a la investigación como referencia respecto al análisis de la satisfacción en los servicios administrativos de esta institución universitaria con los obtenidos en la UPEC.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) se señala que:

“El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global”. (Art. 351)

En este mismo sentido, la Carta Magna indica que el sistema de educación superior se regirá por:

- Un ente público encargado de la planificación, regulación y coordinación interna del sistema de educación superior de la relación entre diferentes autores en conjunto con la Función Ejecutiva.
- Un ente público encargado de la acreditación y garantía de calidad de instituciones, carreras y programas, el cual no podrá estar integrado por representantes de las instituciones sujetas a regulación. (Art. 353)

Finalmente, se indica también en la Constitución que:

“Las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares, se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, que tendrá como base

los informes previos favorables y obligatorios de la institución responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación" (Art. 354)

Los artículos mencionados respaldan la realización de la investigación, la cual se llevó a cabo dentro de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, una institución pública de educación superior.

2.2.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

La Ley Orgánica de Servicio Público con Registro Oficial Suplemento 294 del 06 de octubre de 2010, "regula el servicio público, a fin de contar con normas que respondan a las necesidades del recurso humano que labora en las instituciones y organismos del sector público" (p. 3), y que considerando que el objeto de estudio de la investigación correspondió al personal administrativo de la UPEC regulado por esta normativa legal es oportuno indicar:

"El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación" (Art. 2)

Por lo tanto, en cumplimiento de sus funciones los servidores públicos deberán estar dispuestos a brindar un servicio de calidad en sus respectivas dependencias y funciones asignadas en conformidad a su formación profesional, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad a todos los usuarios, sin ninguna excepción.

En el mismo sentido, respecto a la percepción de la calidad del servicio la LOSEP indica que, a fin de promover la calidad en los servicios, los servidores deberán ser evaluados permanente a través del Subsistema de Evaluación de Desempeño; esta evaluación:

Se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad

del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley. (Art. 76)

Finalmente, a fin de fomentar la mejora continua en los servicios ofertados por los servidores públicos, se señala en la Ley que:

"Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales – IAEN" (Art. 71)

2.2.3. Base teórica

4.2.2.1. Calidad de los servicios

Si bien la calidad es subjetiva y varía según la percepción de cada persona, se puede definir como el conjunto de características y atributos d un producto o servicio que busca cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades del cliente (Miranda et al., 2017).

Por su parte, Juran (1993) citado por Miranda et al. (2021) señala que la calidad: "es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes" (p. 1434). Por tanto, la calidad evidencia las cualidades de creación, fabricación o procedencia de un bien, evidenciando que tan bueno o malo puede ser, esto dependiendo de cada consumidor y su percepción respecto a la satisfacción de su necesidad.

Según San Miguel (2019), la calidad es una característica intrínseca de los seres humanos, presente en todas sus actividades desde el principio y se va evolucionando con el tiempo. En la actualidad el término calidad hace alusión a las cualidades de un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer necesidades básicas, explícitas e implícitas en función de los parámetros y requisitos empresariales y de los consumidores. La calidad puede identificarse como una cualidad inherente en todo tipo de bienes, tanto productos como servicios. En el caso de los servicios, mismos que

se definen como: "actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles" (Miranda et al, 2021, p1434); la calidad se identifica en la atención que recibe un cliente y como esta logra satisfacer sus necesidades, siendo así que la calidad de un servicio se califica como eficiente cuando la percepción superar a las expectativas de los consumidores previo al consumo del servicio.

Así mismo, Rojas et al. (2020) sostiene que la calidad del servicio juega un rol crucial en el éxito de una empresa, considerando que no solo basta con ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes sino que éste debe estar enfocado en fortalecer la fidelidad y la confianza de los clientes; para lo se debe implementar estrategias efectivas enfocadas en mejorar continuamente la calidad del servicio entre las que se pueden señalar la personalización y la comunicación interna. Además, los autores señalan que evaluar periódicamente la calidad es esencial para promover la excelencia, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar su experiencia, pues se toma en consideración en qué medida el proveedor cumple con las expectativas y necesidades. Un cliente que recibe un servicio de alta calidad se siente valorado y por tanto genera una mayor satisfacción; lo cual apoya a las entidades para mantener a sus consumidores actuales y atraer nuevos; además de generar una ventaja competitiva para enfrentarse a su competencia.

En torno a la definición de calidad del servicio, es importante definir dos términos claves que están estrechamente relacionados como son la expectativa y la percepción. Por una parte, la expectativa se refiere a las afirmaciones que el cliente tiene sobre la entrega de un servicio, sirviendo como patrones o puntos de referencia para juzgar el desempeño del oferente; en otras palabras, la expectativa es lo que el cliente espera recibir en un servicio basado en la comunicación o por las experiencias de clientes antecesores; las expectativas de los consumidores pueden ser diferentes según sus propios puntos de referencia, ya que estas expectativas son cambiantes en un mercado altamente competitivo. En cuanto a la percepción, este término hace referencia a la valoración que realizan los usuarios de un servicio recibido; las percepciones se enlazan directamente con las características o dimensiones del servicio: confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2019, p.185).

4.2.2.2. Medición y análisis de la calidad de los servicios

De acuerdo con Sánchez (2016) la calidad del servicio es una métrica utilizada por las organizaciones para evaluar los atributos de un servicio ofertado, esto es relevante ya que ayuda en la toma de decisiones y en la definición de estrategias para ser competitivos y diferenciarse, además de establecer la conexión entre la calidad percibida por los clientes y su satisfacción. Por tanto, es fundamental que las instituciones independientemente del tipo de servicio que oferten deben medir y analizar con frecuencia la calidad del servicio, lo cual les permitirá decidir oportunamente respecto a cómo mejorar esta experiencia para los clientes.

En el mismo sentido, Silva et al. (2021) señala que, para mejorar la calidad de un servicio, es importante identificar los atributos de calidad y medirlos continuamente en relación con la percepción del servicio y la satisfacción, ya que la satisfacción de los clientes es el resultado de la calidad percibida del servicio.

Por su parte, Requena y Serrano (2017) señalan que la cuantificación de la calidad es importante dentro de las organizaciones puesto que permite medir y analizar las cualidades que han percibido los clientes y su comparativa con la expectativa planteada previamente a recibir el servicio, para ello las entidades hacen uso de instrumentos que permiten comprender el valor para el cliente implica identificar y realizar actividades que satisfagan sus necesidades. Para medir la calidad las entidades buscan diferentes métodos, modelos y herramientas tales como: Indicadores de desempeño, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, grupos focales, ServQual, entre otros.

4.2.2.3. Modelo ServQual para la medición de la calidad

En las empresas americanas actuales, los modelos más utilizados para la medición de la calidad del servicio es el Modelo ServQual, mismo que fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años 1985 y 1988. Este modelo fue desarrollado a partir de información obtenida por los autores en entrevistas a diversos sectores comerciales y económicos de Estados Unidos; con ello se obtuvieron diversos datos respecto a las percepciones de la calidad del servicio en función del cumplimiento de las expectativas del cliente; de esta manera pudieron establecer que existen diferentes factores que alteran la satisfacción de los consumidores (Sánchez, 2016, p. 113).

En el mismo sentido, Matsumoto (2019) señala que el Modelo ServQual ha sido aplicado en las empresas también como una técnica de investigación comercial puesto que a través de la medición de la calidad del servicio que se realiza con este Modelo, es posible conocer las expectativas de los clientes y como a ellos aprecian el servicio recibido; con esta información las entidades pueden realizar análisis en aspectos cuantitativos y cualitativos de sus servicios basados en los comentarios sugerencias y criterios de los clientes y con ello proponer estrategias de mejora continua para aventajar a la competencia.

Por su parte, Yovera et al. (2018) afirman que para que las entidades actuales logren mantenerse en el mercado deben dar respuestas y atender las necesidades de sus consumidores; por tanto, medir constantemente la calidad del servicio les permite ajustar las cualidades del servicio a las exigencias y expectativas de sus clientes; para ello, usan el Modelo ServQual mismo que les permite conocer el nivel de satisfacción de sus clientes externos en conformidad con el servicio que han recibido. Para aplicar ServQual se debe llevar a cabo una serie de instrucciones propuestos por los autores del modelo Zeithaml et. al. (1993), mismos que se pueden apreciar en la figura 1.

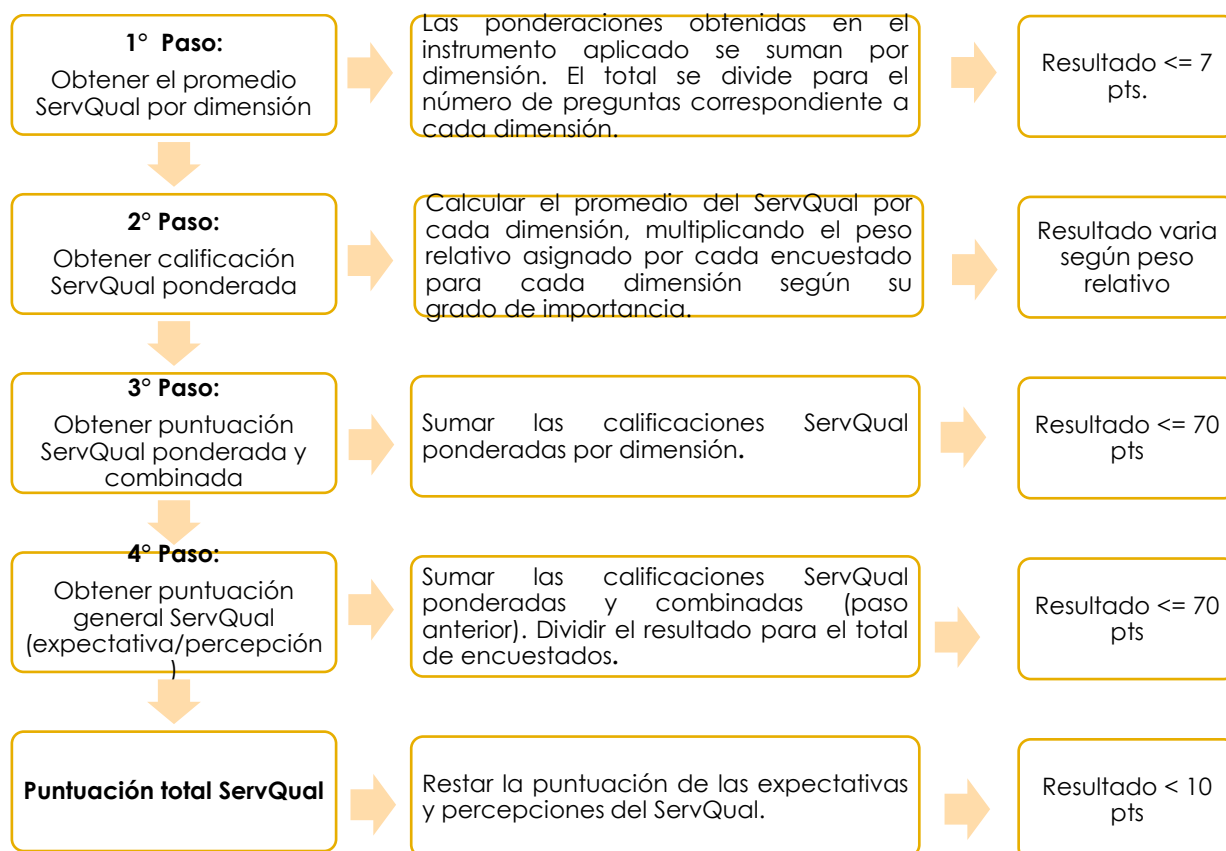


Figura 1. Pasos Modelo ServQual
Fuente: Adaptado de Yovera et al. (2018)

El Modelo ServQual se toma en consideración los pasos mencionados en la figura anterior, partiendo de la aplicación del instrumento a los clientes mismo que contiene una escala múltiple de un nivel de fiabilidad y validez permitiendo a las empresas, entender las expectativas y percepciones de los clientes respecto al servicio recibido. En las expectativas del servicio se identifican cuatro factores influyentes: la comunicación boca a boca, las necesidades personales, las expectativas previas y la comunicación externa en los que se incluyen los mensajes directos e indirectos de la entidad oferente como es el precio (Yovera et al., 2018, p. 30).

El Modelo ServQual original de Zeithaml et. al. (1985) consta de 22 ítems o preguntas calificadas a través de una escala de Likert; estas se encuentran divididas en dos secciones la primera mide las expectativas del cliente y La segunda se refiere a cómo los clientes perciben los servicios recibidos, y la discrepancia entre esas percepciones y sus expectativas. evidenciará la medida de la calidad de servicio ofertado por una entidad (Quintila et al., 2019, p. 6). El Modelo puede ser adaptado por las entidades en conformidad a sus necesidades y al tipo de servicio ofertado; sin embargo, se debe destacar que, el fondo o estructura de las preguntas planteadas debe respetarse a fin de evaluar las dimensiones establecidas por los autores.

4.2.2.4. Dimensiones del Modelo ServQual

Zeithaml et. al. (1985) citado por Quintila et al. (2019) señalan que a fin de cumplir con el propósito para el cual fue creado el Modelo ServQual, qué es evaluar la calidad de un servicio, se han identificado varias dimensiones que influyen en los criterios o evaluaciones de los clientes sobre la calidad de un servicio recibido. En el modelo ServQual se identifican cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A. Elementos tangibles

En esta dimensión se considera las evaluaciones que dan los clientes a la apariencia física de las instalaciones, el mobiliario, los equipos y materiales utilizados, así como la apariencia del personal. Estos elementos proporcionan una representación física del servicio y son considerados importantes en la evaluación de la calidad del servicio recibido, especialmente por clientes nuevos (Quintila et al, 2019).

En el mismo sentido, Mohedano y otros (2023) señalan que esta dimensión se refiere al aspecto material de los espacios donde se presta un determinado servicio incluyendo aspectos visibles y palpables que contribuyen a la percepción general de

la calidad del servicio; estos aspectos pueden abarcar desde la limpieza y presentación de las instalaciones hasta la apariencia del personal y los materiales de marketing.

B. Fiabilidad

Los clientes evalúan la capacidad de la entidad para proporcionar un servicio confiable, de calidad y puntual. Consideran aspectos como la eficacia, la eficiencia, la efectividad y la capacidad de resolución del problema como criterios para evaluar la calidad del servicio (Quintila et al, 2019).

Por su parte, Mohedano y otros (2023) sobre esta dimensión afirman que se refiere a la capacidad que tiene el personal de una entidad para proporcionar servicios de manera consistente y precisa, pretendiendo siempre cumplir con las promesas y expectativas establecidas, entregando un servicio correcto y confiable en cada interacción. Afirman además que la fiabilidad es esencial para establecer la credibilidad y la confianza del cliente en la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos.

C. Capacidad de respuesta

Quintila et al. (2019) indican que en esta dimensión los clientes evalúan la capacidad de la entidad para responder y satisfacer rápidamente sus necesidades, así como la disposición del personal para ayudar y brindar un servicio adecuado. También se evalúa la disposición del personal para atender a los clientes, incluyendo la rapidez en las respuestas, el tiempo de espera y el seguimiento posterior a la venta.

Mientras que, Mohedano y otros (2023) la definen como disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido; lo cual incluye la prontitud en la atención a las solicitudes, la resolución eficiente de problemas y la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios; en tal virtud la capacidad de respuesta es crucial para brindar un servicio ágil y satisfacer las expectativas de los clientes en tiempo real.

D. Seguridad

Según Quintila et al. (2019), en esta dimensión el modelo permite a los clientes evaluar el conocimiento, atención y habilidades de los empleados para ofrecer el servicio, generando confianza y credibilidad. Aspectos como cortesía, disponibilidad y confiabilidad son evaluados. Es importante contar con personal capacitado y bien

informado para responder a preguntas y preocupaciones de manera adecuada y eficiente.

En el mismo sentido, Mohedano y otros (2023) indican que en esta dimensión se aborda la competencia, la cortesía, la credibilidad y la capacidad de transmitir confianza por parte del personal de servicio. Por tanto, contar con empleados capacitados y competentes que brinden información precisa y comprensible demostrando cortesía y respeto, genera confianza en la capacidad de las entidades para satisfacer las necesidades del cliente.

E. Empatía

Las entidades deben de tener la capacidad de comprender las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo un servicio personalizado que demuestre un genuino interés en lo que los clientes desean. Esto implica escuchar sus sugerencias y brindar respuestas de manera individualizada (Quintila et al., 2019).

En cuanto al criterio de Mohedano y otros (2023) respecto a esta dimensión señalan que implica la capacidad de la empresa o entidad para demostrar atención y cuidado individual hacia los clientes; para ello, el personal debe comprender las necesidades y preocupaciones específicas de los clientes, mostrando interés genuino, escuchando activamente y respondiendo de manera personalizada. La empatía contribuye a establecer una conexión emocional con los clientes, mejorando la experiencia global del servicio.

En resumen, Yovera et al. (2018) señala que en la evaluación realizada a través del Modelo ServQual existe una convergencia entre los elementos y dimensiones que permite obtener como resultado la calidad del servicio percibido por los clientes, tal como se puede observar en la figura 2.

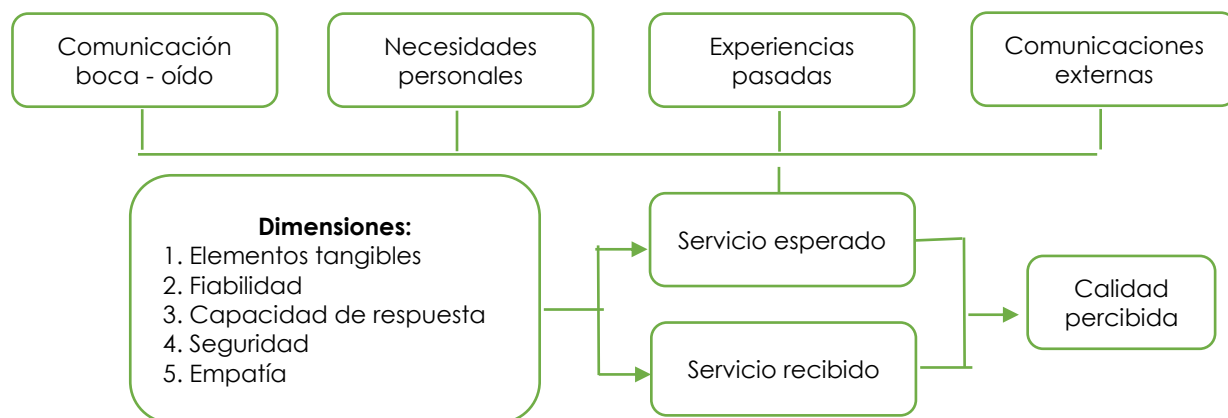


Figura 2. Dimensiones Modelo ServQual
Fuente: Adaptado de Yovera et al. (2018)

Desde el enfoque empresarial, comprender la importancia de estas cinco dimensiones le permitirá ofertar un servicio de excelencia y calidad superior valorado por sus clientes; siendo un compromiso de la organización mantener un espacio físico adecuado, personal altamente capacitado tanto en conocimientos teóricos como de atención al cliente, personalizar el servicio ofertado y adoptar las sugerencias otorgadas por sus clientes; a fin de promover la mejora continua y la máxima satisfacción de su clientela.

4.2.2.5. Brechas del Modelo ServQual

Considerando que el Modelo ServQual muestra las diferencias existentes entre las expectativas y percepciones evaluadas por un cliente respecto a un servicio recibido; el Modelo también define las brechas que existen y las cuales deben ser cerradas para mejorar el servicio y por ende la satisfacción de los clientes. Estas brechas se definen en diferentes niveles en conformidad a las percepciones de quienes dirigen las entidades y de los clientes (Alvarado et al., 2020, p. 2).

1. Brecha de conocimiento: discrepancia entre las expectativas de los clientes y la percepción de los directivos entidad perciben como expectativa de estos. Evalúa el nivel de conocimiento de la dirección empresarial respecto a las necesidades de sus clientes y lo que buscan de esta. Esta brecha evidencia la necesidad de afinar el análisis que justifica la presencia de la entidad en un determinado mercado.
2. Brecha de estándares: existen una diferencia entre las expectativas percibidas por los directivos y la implementación de las normas de calidad. Esto se debe a la falta de comunicación de normas necesarias para cumplir con las

exigencias de los consumidores. La comunicación clara, objetivos precisos, medios adecuados y accesibilidad del servicio satisfagan las necesidades del cliente.

3. Brecha de entrega: La disparidad entre los estándares de calidad y la entrega del servicio revelará deficiencias en la capacitación del personal, infraestructura inadecuada e insatisfacción de la demanda. Para cerrar esta brecha, se requiere establecer un sistema de supervisión, fomentar el trabajo en equipo y proporcionar capacitación adecuada al personal, así como ofrecer a los usuarios herramientas y dispositivos que mejoren el valor del servicio proporcionado.
4. Brecha de comunicación: La discrepancia entre la entrega del servicio y la comunicación externa involucra a los profesionales de marketing, quienes son responsables de crear un mensaje que prometa resultados a los usuarios al adquirir el servicio. Para cerrar esta brecha, las organizaciones deben implementar políticas de servicio redactadas para que el personal de servicio comprenda y cumpla con precisión la misión de la entidad.
5. Brecha global: discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones una vez recibido el servicio.

Identificar y analizar estas brechas permite a las entidades detectar aspectos en los que está fallando al momento de prestar un servicio, relacionando dos dimensiones del Modelo ServQual. Estas brechas se convierten en el punto de partida para tomar decisiones sobre las medidas correctivas necesarias para eliminar las brechas y mejorar la calidad del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

En esta sección se describe la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, incluyendo el enfoque y tipo de estudio, la idea a defender, la definición de variables, los métodos empleados y el análisis estadístico realizado. También se detalla la población y muestra seleccionada, así como la técnica e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, considerando que para su desarrollo se llevaron a cabo pasos secuenciales utilizando la recolección de datos mediante instrumentos cuantificables y estructurados.

Además, se aplicó este enfoque puesto que mediante la medición numérica y análisis estadística se obtuvieron los patrones de comportamiento de la población estudiada respecto a la percepción de la calidad, permitiendo dar respuesta a las preguntas e idea a defender planteadas por la investigación.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo descriptiva, se indagó específicamente en las percepciones y expectativas de los usuarios de la UPEC respecto al servicio prestado por el personal en régimen LOSEP; permitiendo medir y evaluar su nivel de satisfacción y describir los patrones de comportamiento en función de los criterios y opiniones emitidas por la comunidad universitaria, que se realizó una distribución muestral por carreras presentadas en las tablas 2 y 3.

Además, fue de tipo de investigación aplicada fue correlacional misma que permitió evidenciar la asociación entre variables de estudio: percepción de calidad y satisfacción para lo cual se utilizó el modelo ServQual.

3.3. IDEA A DEFENDER

La percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP incide el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables definidas para la investigación fueron la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la UPEC respecto al servicio prestado por el personal en régimen LOSEP. La variable calidad fue evaluada en torno a las dimensiones del Modelo ServQual: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía permitiendo establecer la disparidad entre las expectativas y las percepciones, es decir, la brecha entre el servicio que se espera y el servicio que se percibe.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Calidad del servicio	Elementos tangibles	• Esta dependencia tiene apariencia moderna.	Encuesta	cuestionario
		• Las instalaciones de esta dependencia presentan		
		• Los funcionarios tienen apariencias limpias		
	Fiabilidad	• Los elementos materiales, folletos, etc.		
		• Cuando esta dependencia promete...		
Capacidad de respuesta	• Cuando un estudiante tiene un problema			
	• La primera vez esta dependencia ejecuta			
Seguridad	Capacidad de respuesta	• Esta dependencia cumple su servicio		
		• Esta dependencia insiste en tener registro		
	Empatía	• Los funcionarios comunican a los estudiantes		
• Los funcionarios de esta dependencia				
Seguridad	Empatía	• Los funcionarios de esta dependencia		
		• Los funcionarios nunca están demasiado ocupados		
Empatía	Seguridad	• El comportamiento de los funcionarios de esta dependencia...		
		• Los estudiantes se sienten seguros		
Empatía	Seguridad	• Los funcionarios de esta dependencia son siempre amables		
		• Los funcionarios tienen los conocimientos		
Empatía	Seguridad	• Esta dependencia da a los estudiantes una atención individualizada		

-
- Esta dependencia tiene horarios de trabajo
 - Esta dependencia tiene funcionarios que ofrecen
-

3.5. MÉTODOS UTILIZADOS

El método que se utilizó en esta investigación fue inductivo – deductivo, puesto que se analizaron los criterios de un grupo de estudiantes de la UPEC definidos mediante el cálculo de la muestra, cuyas evaluaciones de calidad respecto al servicio recibido por parte del personal en régimen LOSEP permitieron inferir respecto al nivel de satisfacción de estos.

3.5.1. Población

3.5.1.1. Estudiantes

La primera población definida para la investigación estuvo compuesta por un total de 3,603 estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador, matriculados en el periodo 2022. Esta información fue otorgada por la Secretaría General de la UPEC.

3.5.1.2. Funcionarios

La segunda población estuvo compuesta por el personal administrativo de cada una de las Carreras de la UPEC (secretarías y asistentes) dando un total de 11 funcionarios. Esta información fue otorgada por el Departamento de Talento Humano de la UPEC.

3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra respecto a la población de estudiantes, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

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

Donde:

N= Población

Z= Nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error de estimación

n= tamaño de muestra

$$n = \frac{3,603 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (3,603 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 347$$

La muestra correspondió a 347 estudiantes de la UPEC.

Para la definición de la muestra, se aplicó el muestreo estratificado por Carreras tanto de grado y posgrado, considerando su peso o representatividad respecto al total de estudiantes matriculados.

Tabla 2. Muestreo Carreras Pregrado

Carreras de Pregrado	Total, de estudiantes	Representatividad	Muestra
Educación Básica	127	4%	12
Administración Pública Rediseño De Registro	349	10%	34
Logística Y Transporte Rediseño De Registro	274	8%	26
Comercio Exterior Rediseño De Registro	303	8%	29
Logística Y Transporte	300	8%	29
Administración De Empresas Rediseño De Registro	355	10%	34
Turismo Rediseño De Registro	176	5%	17
Enfermería Rediseño De Registro	371	10%	36
Computación Rediseño De Registro	287	8%	28
Agropecuaria Rediseño De Registro	386	11%	37
Alimentos Rediseño De Registro	279	8%	27
TOTAL	3,207	100%	309

De la muestra total definida, se encuestó a 309 estudiantes de pregrado de las distintas Carreras de la UPEC.

Tabla 3. Muestreo Carreras Posgrado

Carreras de Posgrado	Total, de estudiantes	Representatividad	Muestra
Maestría en Adm. Pública	9	2%	1
Agronomía	12	3%	1
Maestría En Edu. Tecnología E Innovación	52	13%	5
Maestría En Estadística Aplicada	39	10%	4
Maestría En Desarrollo Local Mención En Planificación, Desarrollo Y Ordenamiento Territorial	30	8%	3
Maestría En Agro. Mención Producción Agrícola Sostenible	9	2%	1
Maestría En Enfermería Familiar Y Comunitaria	18	5%	2
Maestría En Ciencia Y Tecnología De Alimentos	18	5%	2
Maestría En Edu. Tecnología E Innovación	56	14%	5

Tabla 3. Muestreo Carreras Posgrado

Carreras de Posgrado	Total, de estudiantes	Representatividad	Muestra
Maestría En Estadística Aplicada	45	11%	4
Maestría En Desarrollo Local Mención En Planificación, Desarrollo Y Ordenamiento Territorial	19	5%	2
Maestría En Ingeniería De Software	18	5%	2
Maestría En Agro. Mención Producción Agrícola Sostenible	10	3%	1
maestría En Edu. Con Mención En Enseñanza De La Lengua Y Literatura	24	6%	2
Maestría En Adm. De Empresas Mención E Innovación	17	4%	2
TOTAL	396	100%	38

En el caso de Posgrado se encuestó a 38 estudiantes de las diferentes Maestrías que cuenta la Universidad.

Respecto a la definición de la muestra en la población del personal administrativo de la UPEC, considerando esta es muy pequeña no fue necesario el cálculo de la muestra; además para la determinación de los participantes se aplicó el muestreo por conveniencia seleccionando a los administrativos cuyos resultados respecto a la percepción de calidad fueron menores a las expectativas, a fin de tener su criterio para mejorar la calidad del servicio.

3.5.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista. La encuesta fue aplicada a la población estudiantil, para lo cual se utilizó como instrumento un formulario estructurado con base en el Modelo ServQua I (ver anexo1). Este formulario constó de cinco preguntas para identificación y caracterización del encuestado en las que se incluyó ítems y 22 ítems ajustados del Modelo ServQual.

En las preguntas de identificación se consultó a los encuestados respecto a su género, edad y nivel de estudios que se encuentra cursando y se los identificó según la unidad y actividad administrativa a evaluar.

En cuanto a las preguntas del Modelo ServQual estas se adaptaron al contexto del servicio prestado en la UPEC en referencia al personal administrativo y los estudiantes. Para la evaluación se utilizó la escala de Likert con las siguientes valoraciones: 1- Muy insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutro, 4- Satisfecho y 5- Muy satisfecho. Los ítems se organizaron en torno a las cinco dimensiones del Modelo ServQual.

En la dimensión elementos tangibles se consultó respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, del personal y de los elementos de cada dependencia donde se entrega el servicio a los estudiantes de la UPEC.

En la dimensión fiabilidad las preguntas se relacionaron con la evaluación a la capacidad del personal administrativo de la Universidad para ofrecer un servicio preciso, consistente y confiable.

En la dimensión capacidad de respuesta las preguntas establecidas les permitieron a los estudiantes evaluar la voluntad del personal administrativo para ayudarles y brindarles un servicio rápido y eficiente.

Las preguntas establecidas para la dimensión seguridad se ajustaron para que los estudiantes puedan evaluar la cortesía de los administrativos y su capacidad para generar confianza y seguridad en ellos.

Finalmente, en la dimensión empatía las preguntas permitieron evaluar la disposición y la capacidad del personal administrativo proporcionar un servicio personalizado y atento a las necesidades individuales de los estudiantes.

Respecto a la técnica de entrevista, el instrumento utilizado fue una guía de entrevista semiestructurada aplicada al personal administrativo de la UPEC. (Ver anexo 2)

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Después de recolectar la información a través de las encuestas, se realizaron la tabulación, procesamiento y análisis de los datos, transfiriendo los datos a la Hoja de Cálculo EXCEL.

Siguiendo los lineamientos propios de Modelo ServQual, se tabularon los datos respecto la percepción y expectativa de los estudiantes respecto del servicio recibido por parte del personal de la UPEC. Con esta información se realizó la diferencia entre la percepción y expectativa a fin de obtener el dato de la percepción de la calidad.

Con la información recolectada también se obtuvieron los promedios para cada constructo (dimensión) a fin de obtener el resumen por constructo; esto permitió realizar un análisis individualizado para cada dimensión evidenciando así los puntos clave en los que la Universidad debe mejorar para incrementar la satisfacción de sus usuarios.

Adicional, se calculó un promedio general de todos los constructos a fin de obtener un resultado final respecto al grado de satisfacción de los estudiantes referente a la calidad al servicio recibido por parte del personal administrativo.

Los resultados por constructo y general se ponderaron por el nivel de importancia con el objetivo de obtener el dato real ponderado, de cómo está la calidad del servicio y que factores influyen en la valoración por parte de los usuarios de las dependencias administrativas de la UPEC.

Finalmente, se elaboraron tablas de resumen a fin de analizar la percepción de calidad por Carreras con el objetivo de obtener resultados más precisos que apoyen la emisión de conclusiones objetivas de la investigación realizada.

Es oportuno señalar que, para validar la información recolectada se aplicó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach adquiriendo un resultado de 0.99; lo que valida la toma de información para la emisión de conclusiones globales del estudio.

En el caso de los datos recolectados en la entrevista al personal administrativo, el análisis estadístico se realizó a partir de la transcripción textual de grabación de la entrevista a fin de convertir la información verbal en texto identificando los patrones comunes en las respuestas dadas por el personal administrativo, para posteriormente ser analizado a través de estadísticas estadísticos descriptivos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.2. RESULTADOS

4.2.1. Factor de importancia para la percepción de la calidad

Los estudiantes de la UPEC fueron consultados a través del instrumento, respecto al orden de importancia de cada una de las dimensiones del Modelo ServQual (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) para evaluar su percepción de calidad, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Factores de importancia para la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Peso de importancia
Elementos tangibles	0.20
Fiabilidad	0.30
Capacidad de respuesta	0.25
Seguridad	0.15
Empatía	0.10

El 30% de los estudiantes de la UPEC consideran de mayor importancia para la percepción de la calidad a la fiabilidad; es decir, los estudiantes buscan que el servicio prestado por el personal administrativo sea claro, preciso y eficiente a fin de que logre satisfacer su necesidad, dando respuesta a su problema o requerimiento.

Con el 25% la capacidad de respuesta se ubica como el segundo factor que los estudiantes consideran importante para calcular la calidad del servicio. Los estudiantes de la UPEC requieren que el servicio prestado por los administrativos para responder a sus solicitudes o consultas sea con el menor tiempo de espera posible. En tercer lugar, de importancia con el 20% son los elementos tangibles. Los encuestados indicaron que para que el servicio sea de calidad es necesario que los espacios físicos de las dependencias se encuentren en buen estado, con una apariencia agradable y abastecido con los equipos, materiales e insumos necesarios.

El 15% de estudiantes clasifica en cuarto lugar de importancia para la percepción de la calidad al factor seguridad, evidenciando que los usuarios requieren que el servicio prestado por los administrativos inspire credibilidad y seguridad, para lo cual es importante que demuestren tener los conocimientos suficientes para dar respuesta a los requerimientos. Finalmente, en quinto lugar, con el 10% se ubica la empatía como factor de percepción de calidad. En este sentido, los estudiantes consideran poco importante que, para recibir el servicio por parte del personal, este sea individualizado o personalizado.

El orden de importancia de las dimensiones fue utilizado posteriormente en el estudio para la ponderación de las expectativas y percepciones permitiendo conocer términos reales la percepción de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

4.2.2. Percepción de la calidad del servicio prestado por el personal en régimen LOSEP por carreras

4.2.2.1. Carrera de Educación Básica

Se presenta en la figura 3 las expectativas y percepciones de la calidad del servicio desde la opinión de los estudiantes de la Carrera de Educación Básica. El equipamiento en esta carrera cuenta con

Los elementos que cuentan esta carrera son una infraestructura es pequeña y esta compuesta por solamente con un escritorio, vitrina de documentos, cuenta con rooll up publicitaria, decoración de la infraestructura, también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuenta a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

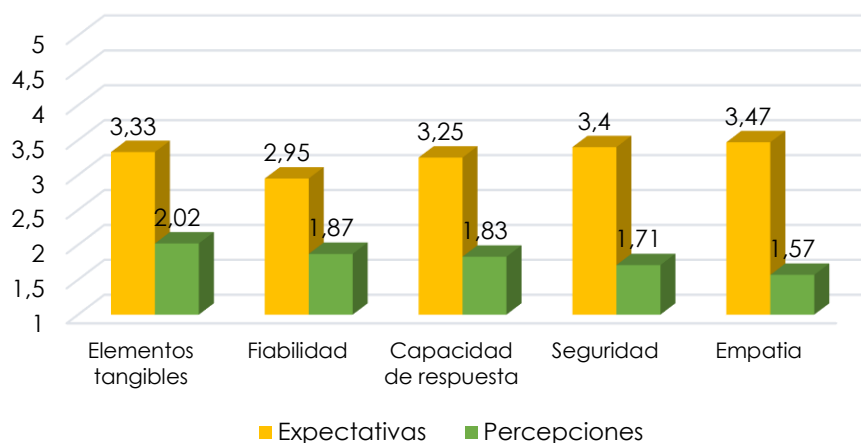


Figura 3. Percepción de la calidad Carrera de Educación Básica

Los estudiantes de la Carrera de Educación Básica indicaron que la percepción de calidad del servicio prestado por el personal administrativo de la UPEC fue menor a las expectativas que tenían previo a obtener el servicio, evidenciando brechas negativas para todas las dimensiones y por tanto insatisfacción en este grupo. La brecha mayor se identificó para la dimensión empatía, por tanto, los estudiantes de esta carrera consideran que el personal en régimen LOSEP de la UPEC no está brindando la atención individualizada que ellos requieren. La segunda brecha se ubicó en dimensión seguridad; por tanto, los estudiantes consideran que el personal no cuenta con el conocimiento, cortesía y aptitud necesaria para transmitir confianza y seguridad en el momento de atenderlos.

Por otra parte, con el objetivo de conocer el punto de vista del personal administrativo respecto a la percepción de calidad que tienen los estudiantes de la carrera de Educación Básica, se procedió a aplicar la entrevista al funcionario que labora en esta dependencia. La persona entrevistada indicó que en cumplimiento de sus responsabilidades y funciones asignadas pretenden siempre dar respuesta rápida a las solicitudes de los estudiantes; sin embargo, aclara que las respuestas tardías se deben a la dependencia de otras personas o unidades administrativas; por tanto, considera que la percepción de calidad que los estudiantes de la Carrera han señalado, no se debe únicamente a la valoración del servicio brindado en esta

unidad administrativa sino a los servicios administrativos brindados en la UPEC en general.

4.2.2.2. Carrera de Administración Pública

La figura 4 presenta los resultados respecto a las expectativas y percepciones del servicio por parte de los estudiantes de la Carrera de Administración Pública.

Los elementos que cuentan esta carrera es una infraestructura adecuada compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, una cafetera a la entrada de la secretaria y tiene una comunicación buena ya que no cuenta con una mampara y no impida escuchar bien, también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuenta a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

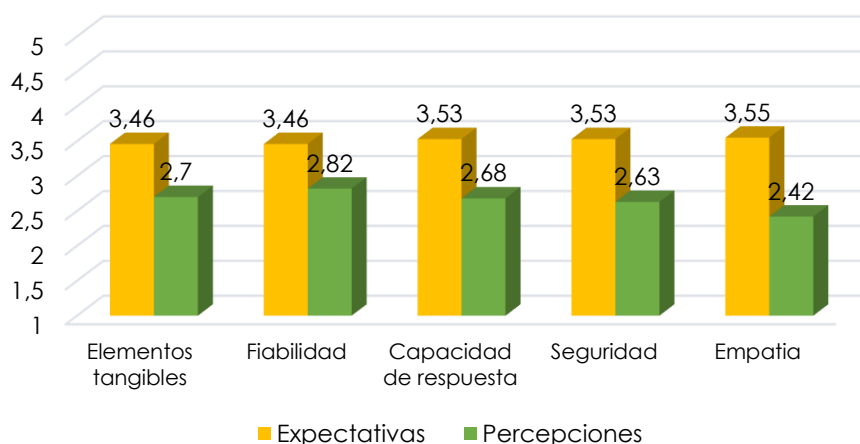


Figura 4. Percepción de la calidad Carrera de Administración Pública

Los estudiantes de la Carrera de Administración Pública calificaron a la percepción del servicio como menor a sus expectativas, evidenciando su sentir de insatisfacción por el servicio que están recibiendo por parte del personal de la UPEC. La mayor brecha se identifica en la dimensión empatía, siendo así que los estudiantes de esta Carrera consideran que el personal no brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada estudiante. La segunda brecha se identificó en la dimensión seguridad, por tanto, este grupo de estudiantes consideran que el personal no está capacitado ni demuestra habilidades para dar credibilidad al servicio prestado.

Tomando en consideración los resultados obtenidos en la percepción de calidad del servicio por parte de los estudiantes, se procedió a realizar la entrevista al funcionario de esta Carrera, el cual señaló que la insatisfacción que indican los estudiantes se debe principalmente al desconocimiento de los estudiantes respecto a los procesos, trámites y dependencias administrativas a las que deben acercarse para llevar a cabo su requerimiento aún cuando la información de todo esto se encuentra disponible en las plataformas digitales de la universidad; en tal virtud, al no tener claro dicha información los trámites se extienden lo que genera molestia en los usuarios.

4.2.2.3. Carrera de Logística y Transporte

La figura 6 muestra los resultados de la expectativa y percepciones de calidad del servicio brindado por el personal de la UPEC desde el punto de vista de los estudiantes de la Carrera de Logística y Transporte.

Los elementos que cuenta esta carrera son una infraestructura está compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuanto a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

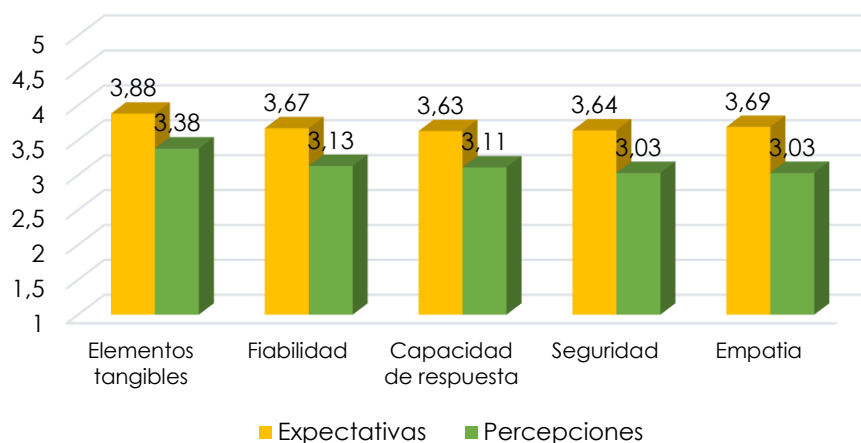


Figura 5. Percepción de la calidad Carrera de Logística y Transporte

Los estudiantes de esta Carrera indicaron que la percepción de calidad del servicio recibido fue menor a sus expectativas, generando brechas negativas en las cinco dimensiones y por tanto evidenciando su insatisfacción ante el servicio que presta el personal en régimen LOSEP. La brecha mayor se identificó en la dimensión empatía puesto que el servicio prestado por el personal no es personalizado. En segunda instancia la brecha correspondió a la dimensión seguridad, puesto que este grupo de estudiantes consideran que el personal administrativo no demuestra tener los conocimientos suficientes para transmitir confianza a los estudiantes.

Para conocer el punto de vista del funcionario respecto a las percepciones de calidad del servicio señaladas por los estudiantes de esta carrera se procedió a realizar la entrevista. El personal administrativo indicó que los trámites de los estudiantes son despachados a la brevedad posible; no obstante, estos usuarios no toman en consideración que al ser personal de apoyo a la gestión administrativa de estas unidades, deben cumplir con otras actividades requeridas por sus jefes inmediatos; por tanto, en ocasiones es necesario atender primero a los requerimientos de la parte administrativa de la Carrera y después las solicitudes de los estudiantes, por lo que sí se puede presentar casos en que la respuestas no sean rápidas como ellos lo solicitan.

4.2.2.4. Carrera de Comercio Exterior

En la figura 7 se presentan los resultados sobre las expectativas y percepciones de calidad a criterio de los estudiantes de Comercio Exterior.

Los elementos que cuenta esta carrera tienen una infraestructura grande, está compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, una impresora, asientos para la sala de espera, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuanto a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

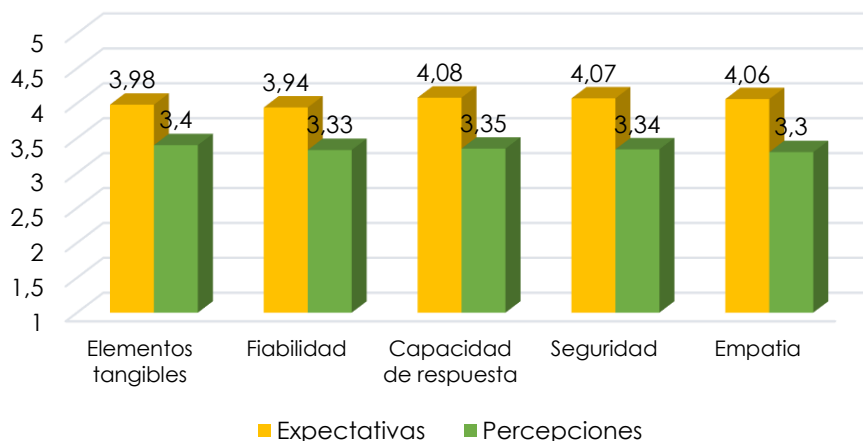


Figura 6. Percepción de la calidad Carrera de Comercio Exterior

Los estudiantes de la Carrera de Comercio Exterior indicaron tener mayores expectativas de calidad del servicio prestado por el personal de la UPEC; sin embargo, sus percepciones fueron menores una vez recibido el servicio; por tanto,

evidencian su insatisfacción. Las brechas mayores se identificaron en las dimensiones empatía y capacidad de respuesta, indicando que los estudiantes de esta Carrera consideran que el servicio que presta el personal administrativo no es personalizado ni rápido.

En la entrevista aplicada al funcionario que labora en la Carrera de Comercio Exterior se pudo obtener su criterio respecto a la percepción de calidad que tienen los estudiantes de esta. El funcionario señaló que los estudiantes no son empáticos al momento de solicitar un servicio o tener una inquietud, puesto que no toman en cuenta que esta es una de las carreras más grandes en la UPEC, y por tanto, siempre existen requerimientos previos de otros estudiantes, siendo así que, las solicitudes se atienden conforme el orden de ingreso. Además señaló que para dar una respuesta efectiva es necesario realizar una revisión minuciosa de la información solicitada o del historial estudiantil lo que conlleva tiempo y que en ocasiones puede generar descontento en los estudiantes.

4.2.2.5. Carrera de Administración de Empresas

Los elementos tangibles que cuenta esta carrera se definen en la infraestructura está compuesta por muebles de atención, disposición de escritorios, decoración de las instalaciones, el material publicitario, información ubicados en las ventas, por las instalaciones físicas su funcional, también cuenta con un sitio web, también se considero para esta evaluación la forma de vestir del funcionario.

En cuanto a los criterios de fiabilidad se concretan en la actitud del funcionario para dar respuesta a los requerimientos de los estudiantes, considerando el tiempo, el registro de la información

La capacidad de respuesta se define en la disposición del servidor público para comunicarse y atender con respuesta efectivas.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

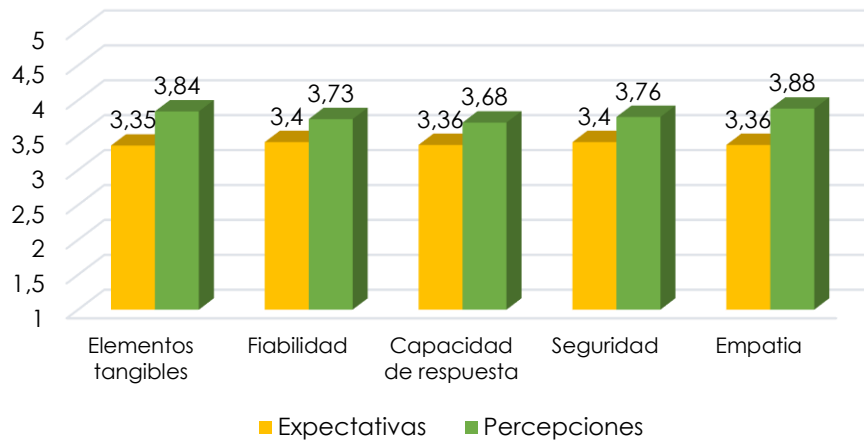


Figura 7. Percepción de la calidad Carrera de Administración de Empresas

Los estudiantes de Administración de Empresas indicaron estar satisfechos con el servicio prestado por el personal en régimen LOSEP de la UPEC, puesto que en su evaluación señalaron que la calidad del servicio recibido superó a sus expectativas. Este grupo de estudiantes considera que el espacio físico donde se presta el servicio es adecuado, la aptitud del personal para entregar el servicio genera confianza y que el personal atiende sus requerimientos con rapidez, capacidad y de forma personalizada.

En concordancia con los resultados obtenidos del criterio de los estudiantes, el funcionario en de esta área indicó en la entrevista que, para mejorar la percepción de calidad del servicio los estudiantes y por ende el nivel de satisfacción de estos es importante entregarles un servicio cordial, respetuoso y sobre todo efectivo, siendo fundamental para ello la comunicación asertiva transmitiendo el mensaje claro a los usuarios respecto a los requisitos y procesos que deben llevar a cabo para dar respuesta a su requerimiento o inquietud.

4.2.2.6. Carrera de Turismo

Los resultados respecto a las expectativas y percepciones de calidad de los estudiantes de la Carrera de Turismo se presentan en la figura 9.

Los elementos que cuenta esta carrera son una infraestructura adecuada y está compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, una impresora, información pegada en las ventanas, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuenta a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

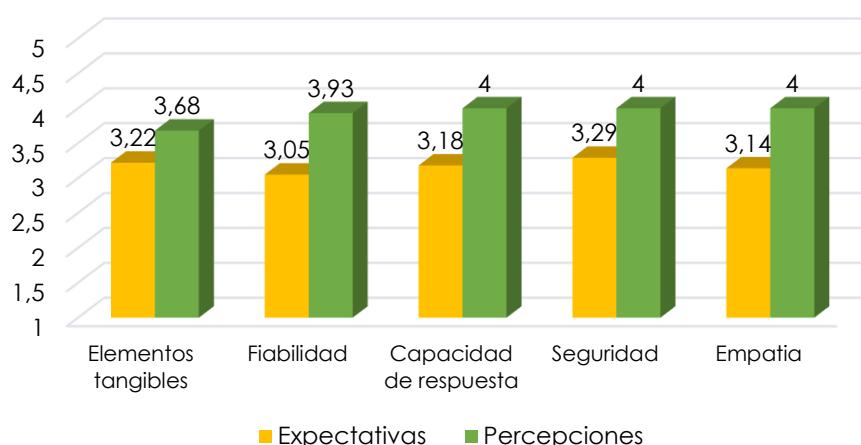


Figura 8. Percepción de la calidad Carrera de Turismo

Los estudiantes de la Carrera de Turismo afirmaron que la percepción de la calidad del servicio prestado por el personal de la UPEC superó a sus expectativas previas; por tanto, indican estar satisfechos con el servicio recibido. Al ser mayor la percepción que la expectativa se obtuvieron brechas favorables; por tanto, se evidencia que los estudiantes califican positivamente la apariencia física del espacio donde se presta el servicio, la habilidad que tiene el personal para atender de forma cuidadosa, fiable y rápida a los estudiantes; y el nivel de conocimientos de los administrativos para responder a las necesidades de forma individualizada y precisa.

Ante estos resultados, el personal administrativo que labora en la Carrera señaló que para mejorar la percepción de la calidad y la satisfacción de los estudiantes es fundamental mantener una adecuada comunicación interna entre los

departamentos o dependencias de la UPEC, ya que esto permitiría que los trámites sean más efectivos y que el tiempo de respuesta de los estudiantes sea menor.

4.2.2.7. Carrera de Enfermería

En la figura 10 se presentan los resultados de las expectativas y percepciones de calidad a criterio de los estudiantes de la Carrera de Enfermería.

Los elementos que cuenta esta carrera son una infraestructura es mediana y está compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, no cuenta con sillas de espera, también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuanto a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

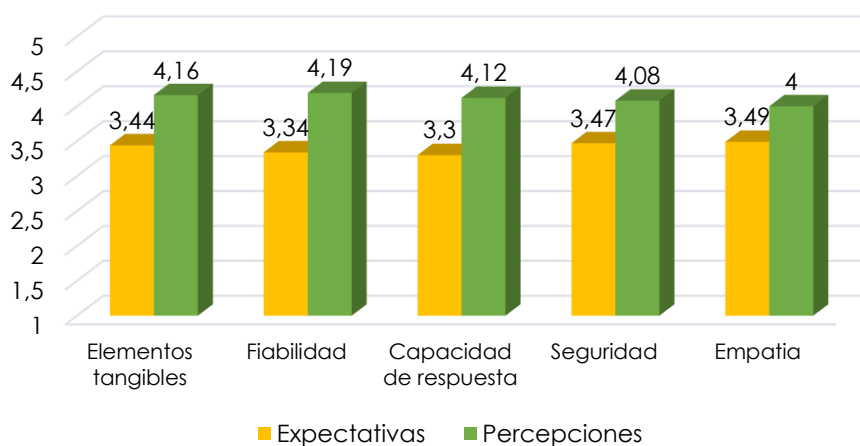


Figura 9. Percepción de la calidad Carrera de Enfermería

Los estudiantes de la Carrera de Enfermería valoraron con mayor puntaje las percepciones de calidad del servicio prestado por el personal administrativo de la UPEC con relación a las expectativas; por tanto, los estudiantes de esta Carrera se encuentran satisfechos con el servicio prestado por parte de los administrativos de la UPEC ya que el servicio es confiable, oportuno, eficiente, personalizado y en un espacio físico adecuado.

El personal administrativo de esta Carrera durante la entrevista, señaló que como servidores pretenden dar un servicio personalizado a los estudiantes acorde a sus necesidades o requerimientos a fin de brindarle un servicio de calidad que permita dar soluciones prontas y efectivo, para con ello, mantenerlos satisfechos; además indicó que es parte de sus responsabilidades mantener ordenado, limpio y bien presentado los cubículos en donde se brinda la atención a los estudiantes para que ellos tengan una buena impresión.

4.2.2.8. Carrera de Computación

En la figura 11 se presentan las expectativas y percepciones de calidad de los estudiantes de la Carrera de Computación.

Los elementos que cuentan esta carrera son una infraestructura es pequeña y está compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, cuenta con sillas de espera, así como también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuenta a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

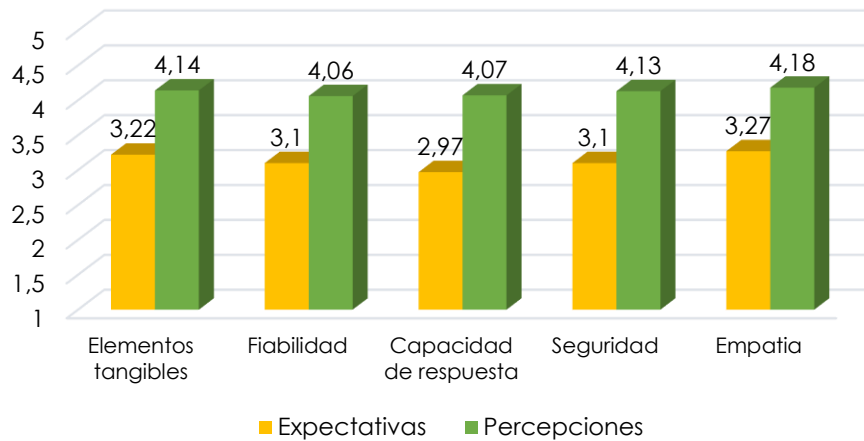


Figura 10. Percepción de la calidad Carrera de Computación

Los estudiantes de Computación indican estar satisfechos con el servicio prestado por el personal en régimen LOSEP puesto que valorizaron con mayor puntaje a las percepciones que a las expectativas, indicando que el servicio que recibieron mejor de lo que esperaban y que este cumple con las condiciones evaluadas que son apariencia de las instalaciones, aptitud para prestar el servicio, precisión y rapidez para atender los requerimientos, conocimiento y cortesía para transmitir confianza y atención individualizada por parte del personal a fin de satisfacer con la mayor eficiencia las necesidades de los estudiantes.

Por otra parte, el personal administrativo entrevistado en la Carrera de Computación señaló que para mejorar la percepción de calidad en los estudiantes, es importante siempre brindarles un servicio cordial y oportuno aún cuando ellos en muchas ocasiones no presenten una actitud adecuada; indicó además que es sustancial que la información o los requisitos para cada uno de los trámites se publique en los sitios oficiales de la Universidad para con ello facilitar los procesos y evitar generar inconvenientes o descontento en los estudiantes.

4.2.2.9. Carrera de Agropecuaria

En la figura 12 se presentan los resultados sobre las expectativas y percepciones de calidad del servicio desde el punto de vista de los estudiantes de Agropecuaria.

Los elementos que cuentan esta carrera son una infraestructura es grande y está compuesta por escritorios, sala de atención, vitrina de documentos, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, sillas de sala de espera, así como también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuenta a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

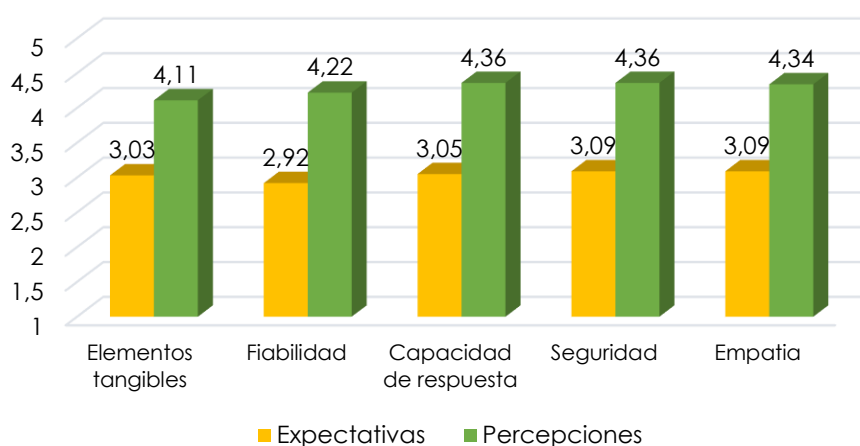


Figura 11. Percepción de la calidad Carrera de Agropecuaria

En los estudiantes de la Carrera de Agropecuaria las percepciones de calidad del servicio prestado por el personal administrativo superaron a las expectativas; por tanto, al obtener estas brechas positivas se evidencia que estos estudiantes se encuentran satisfechos. A criterio de este grupo de estudiantes, los administrativos de la UPEC prestan un servicio de calidad al prestarse en espacio físico moderno, limpio y adecuado; además de cumplir con los requerimientos de los estudiantes de forma clara, precisa, rápida y personalizada, logrando satisfacer sus necesidades.

En cuanto al criterio del personal administrativo de esta Carrera, señalaron que los resultados dados por los estudiantes reflejan la cordialidad, eficiencia, rapidez y

empatía con la que se presta el servicio en esta unidad administrativa. Sin embargo, considera que para mejorar esa satisfacción, se debe brindar las facilidades en todas las unidades administrativas de la universidad, para atender con prioridad los requerimientos de los estudiantes, puesto que para algunos trámites las Carreras dependen de las respuestas de las otras unidades administrativas; por lo que, es importante el trabajo conjunto y la comunicación entre funcionarios para dar pronta respuesta a los estudiantes.

4.2.2.10. Carrera de Alimentos

Se presentan en la figura 13 los resultados sobre las expectativas y percepciones de calidad del servicio a criterio de los estudiantes de la Carrera de Alimentos.

Los elementos que cuentan esta carrera son una infraestructura mediana y está compuesta por un escritorio, vitrina de documentos, cuenta con valla publicitaria, decoración de la infraestructura, así como también se considera la forma de vestir del funcionario.

En cuanto a la fiabilidad se concreta en la actividad que realiza el funcionario muestra interés a la solución de los problemas de los estudiantes y cumple con el servicio en el tiempo prometido.

La capacidad de respuesta se conoce en la ejecución de su servicio brindado, así como también el funcionario está atento a las peticiones de los estudiantes de una forma rápida.

La seguridad se concreta si el funcionario muestra confianza al momento de entregar información, con una actitud amable y teniendo los conocimientos suficientes para entregar información correcta.

Dentro de la empatía se muestra que el funcionario tiene los horarios adecuados para dar una atención individualidad, así como también sus intereses y las necesidades específicas de los estudiantes.

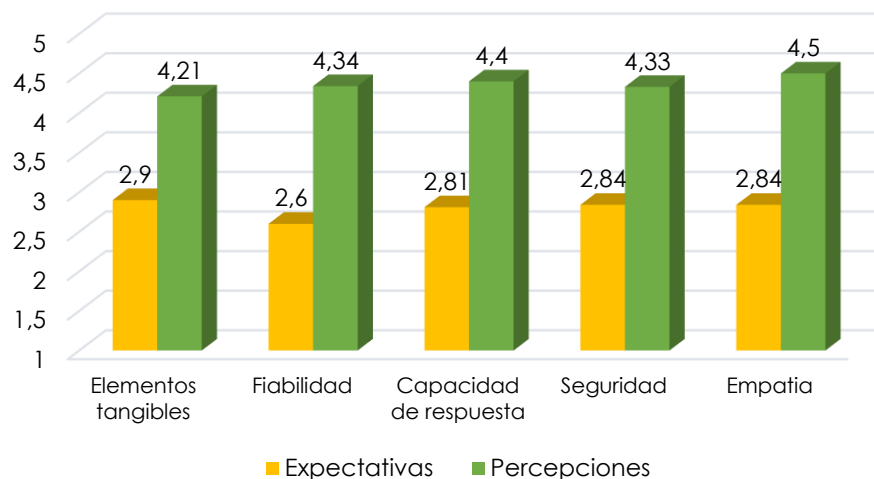


Figura 12. Percepción de la calidad Carrera de Alimentos

La percepción de calidad de los estudiantes de la Carrera de Alimentos fue superior a las expectativas; por tanto, esta diferencia positiva evidencia que este grupo de estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el personal en régimen LOSEP de la UPEC. Este grupo de estudiantes considera que el personal presta el servicio en un espacio físico agradable, cuenta con las habilidades para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, siendo además vertiginoso, confiable y personalizado adaptándose a las necesidades de cada usuario.

En la entrevista aplicada al funcionario de esta Carrera señaló que como funcionarios siempre se atiende a la brevedad posible los requerimientos de los estudiantes, respetando el orden de ingreso de cada una de las solicitudes y dándoles respuestas efectivas a las necesidades de cada uno de ellos. Sugieren que para mejorar la percepción de calidad en este y las unidades administrativas de la Universidad es fundamental simplificar los procesos para que los trámites no sean tediosos ni largos, puesto que los estudiantes siempre necesitan una respuesta pronta y sobre todo que sea eficaz y fiable.

4.2.2.11. Posgrados

En la figura 14 se evidencian los resultados respecto a las expectativas y percepciones de calidad del servicio prestado por los administrativos de la UPEC desde el punto de vista de los estudiantes de Posgrado.

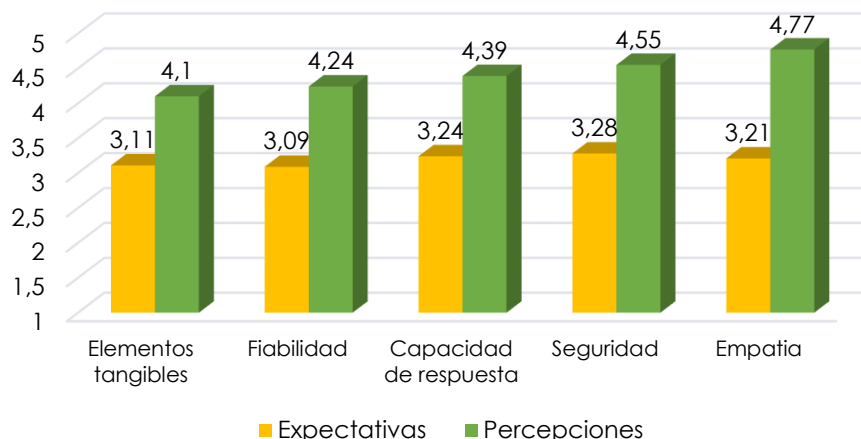


Figura 13. Percepción de la calidad Posgrados

Los estudiantes de los diferentes programas de Maestría que oferta la UPEC indicaron que la percepción de calidad del servicio que brinda el personal en régimen LOSEP fue mayor las expectativas que tenían previo a recibir el servicio; en este sentido, los estudiantes indicaron que el servicio fue mejor de lo que esperaban y por tanto se sienten satisfechos ya que el servicio se brinda en un espacio físico con apariencia agradable, de forma cuidadosa y fiable; además de ser oportuna pues dan respuesta vertiginosa a las necesidades de los estudiantes. También, se destaca que esta satisfacción se debe a los conocimientos y capacidad que demuestra el personal para entregar el servicio haciéndolo confiable y al servicio personalizado que brindan conforme a las necesidades de cada uno de los estudiantes.

En el área de Posgrados, el funcionario entrevistado señaló que pese a que, como personal de apoyo de la gestión administrativa de estas dependencias deben cumplir con otras actividades administrativas requeridas por sus superiores, siempre pretender dar prioridad a los requerimientos de los estudiantes brindando información clara y oportuna para cada uno de los requerimientos de estos. Sugieren que para mejorar la percepción de calidad en los estudiantes se debe brindar capacitaciones a los administrativos respecto a atención al cliente y también sobre los distintos procesos que se llevan en la Universidad con el objetivo de estar capacitados y tener los conocimientos adecuados, para transmitir a los estudiantes información eficaz respecto a los documentos o áreas a las que se debe acercar para dar atención a cada una de sus necesidades.

4.2.3. Percepción de la calidad del servicio prestado por el personal en régimen LOSEP de la UPEC

Considerando los resultados promedio de todos los encuestados por Carrera se determinó las expectativas y percepciones de calidad de los estudiantes de la UPEC respecto al servicio que brinda el personal en régimen LOSEP, mismos que se aprecian en la figura 14.

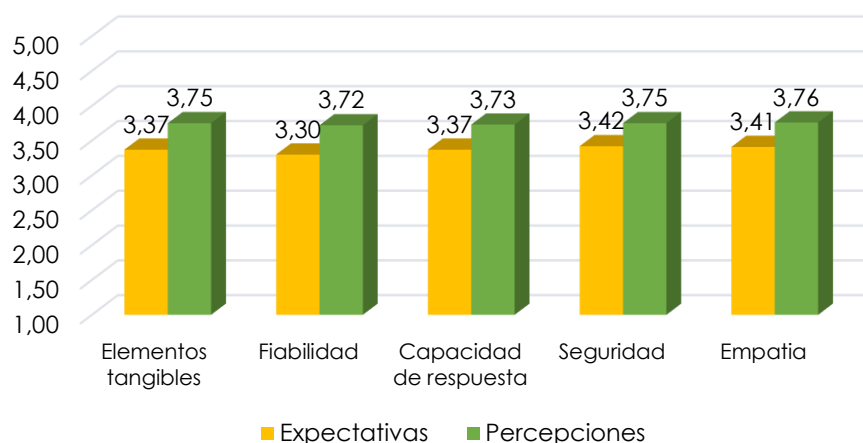


Figura 14. Percepción de calidad del servicio prestado por el personal de la UPEC

En general, los estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que presta el personal administrativo de la institución, puesto que en la valoración realizada indicaron que la percepción de calidad superó a las expectativas; es decir, el servicio que recibieron fue mejor a lo que habían escuchado de otros estudiantes o a las experiencias previas. Las valoraciones favorables dadas por los estudiantes de la UPEC evidencian que el servicio prestado por su personal administrativo es de alta calidad gracias a la apariencia adecuada de las instalaciones, equipamiento y personal; a la aptitud de los administrativos para entregar el servicio de forma segura, precisa y confiable; a la precisión y rapidez con la que el personal atiende los requerimientos; al conocimiento y cortesía de los servidores para transmitir confianza y seguridad; y, al cuidado y atención individual que los administrativos proporcionan a los usuarios.

4.2.4. Índice de Calidad Ponderado (ICP) del servicio prestado el personal en régimen LOSEP por Carreras

A fin de definir la percepción de calidad real de los estudiantes de la UPEC respecto al servicio prestado por el personal administrativo, se ponderaron las expectativas y

percepciones promedio, para lo cual se utilizó el factor de importancia mediante el cual los encuestados señalaron el orden de importancia de las dimensiones del Modelo ServQual que ellos consideraron para evaluar el servicio; este orden es: fiabilidad (0.30), capacidad de respuesta (0.25), elementos tangibles (0.20), seguridad (0.15) y empatía [(0.10).

Posteriormente, con la diferencia entre las expectativas y percepciones reales (brechas) se procedió al cálculo del Índice de calidad promedio con el que se estableció el nivel de satisfacción o insatisfacción de los estudiantes por Carrera y de la UPEC en general.

4.2.2.1. Carrera de Educación Básica

Los resultados ponderados de la expectativa y percepción de calidad de los estudiantes de Educación Básica se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.33	2.02	-1.31
Fiabilidad	2.95	1.87	-1.08
Capacidad de respuesta	3.25	1.83	-1.42
Seguridad	3.40	1.71	-1.69
Empatía	3.47	1.57	-1.90

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 5. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.67	0.40	-0.26
Fiabilidad	0.89	0.56	-0.32
Capacidad de respuesta	0.81	0.46	-0.36
Seguridad	0.51	0.26	-0.25
Empatía	0.35	0.16	-0.19

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 5.

Los estudiantes de la Carrera de Educación básica indicaron tener mayores expectativas respecto a la calidad del servicio; por tanto. sus percepciones se

presentaron en valores menores. La ponderación de acuerdo con el factor de importancia demuestra las brechas mayores para las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad; por tanto, en términos reales los estudiantes de esta carrera consideran que el servicio prestado por el personal administrativo no es rápido ni seguro. En cuanto al índice de calidad, éste se presentó en datos negativos lo cual evidencia la insatisfacción por parte de este grupo de estudiantes.

4.2.2.2. Carrera de Administración Pública

En la tabla 6 se evidencia las expectativas y percepciones de calidad reales a criterio de los estudiantes de la Carrera de Administración Pública.

Tabla 6. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.46	2.70	-0.76
Fiabilidad	3.46	2.82	-0.64
Capacidad de respuesta	3.53	2.68	-0.85
Seguridad	3.53	2.63	-0.90
Empatía	3.55	2.42	-1.13

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 7. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.69	0.54	-0.15
Fiabilidad	1.04	0.85	-0.19
Capacidad de respuesta	0.88	0.67	-0.21
Seguridad	0.53	0.39	-0.14
Empatía	0.36	0.24	-0.11

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 6.

Los estudiantes de Administración Pública calificaron menor a las percepciones que a las expectativas; por tanto, se generaron brechas negativas para las cinco dimensiones analizadas. Se destaca las brechas en la capacidad de respuesta y fiabilidad; por tanto, los estudiantes indicaron que el servicio prestado por el personal de la UPEC no es oportuno puesto que no se ofrece las soluciones a los estudiantes en el momento requerido y además el servicio brindado no es eficiente. Respecto al

índice de calidad ponderado éste fue negativo, reflejando en términos reales la insatisfacción de los estudiantes ante la calidad del servicio recibido.

4.2.2.3. Carrera de Logística y Transporte

Se presenta en la tabla 7 los valores ponderados de las expectativas y percepciones para la Carrera de Logística y Transporte.

Tabla 8. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.88	3.38	-0.50
Fiabilidad	3.67	3.13	-0.54
Capacidad de respuesta	3.63	3.11	-0.52
Seguridad	3.64	3.03	-0.61
Empatía	3.69	3.03	-0.66

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 9. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.78	0.68	-0.10
Fiabilidad	1.10	0.94	-0.16
Capacidad de respuesta	0.91	0.78	-0.13
Seguridad	0.55	0.45	-0.09
Empatía	0.37	0.30	-0.07

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 7.

Los estudiantes de Logística señalaron que la percepción de calidad del servicio que recibieron fue inferior a las expectativas que tenían previamente a ello, por lo cual, se generaron brechas negativas para las 5 dimensiones resaltando los valores mayoritarios para fiabilidad y capacidad de respuesta. Este grupo de estudiantes de acuerdo con su evaluación, indica que el personal en régimen LOSEP de la UPEC no brinda el servicio con un buen desempeño y exactitud haciéndolo no fiable y que además se tardan en atender las necesidades de los estudiantes. El índice de calidad ponderado calculado se muestra en datos negativos justificando la insatisfacción por parte de los estudiantes de esta Carrera.

4.2.2.4. Carrera de Comercio Exterior

Las valoraciones ponderadas de las expectativas y percepciones de calidad por parte de los estudiantes de la Carrera de Comercio Exterior se presentan la tabla 8.

Tabla 10. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.98	3.40	-0.58
Fiabilidad	3.94	3.33	-0.61
Capacidad de respuesta	4.08	3.35	-0.73
Seguridad	4.07	3.34	-0.73
Empatía	4.06	3.30	-0.76

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 11. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.80	0.68	-0.12
Fiabilidad	1.18	1.00	-0.18
Capacidad de respuesta	1.02	0.84	-0.18
Seguridad	0.61	0.50	-0.11
Empatía	0.41	0.33	-0.08

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 8.

En la Carrera de Comercio Exterior, los estudiantes indicaron que la percepción de calidad del servicio prestado por el personal fue menor a las expectativas, generando brechas negativas en todas las dimensiones especialmente para fiabilidad y capacidad de respuesta, siendo así que, este grupo cataloga al servicio prestado por los administrativos como inseguro y lento. La insatisfacción real de los estudiantes de esta Carrera se evidenció mediante el Índice de Calidad Ponderado.

4.2.2.5. Carrera de Administración de Empresas

En la tabla 9 se pueden apreciar los resultados respecto a la percepción de calidad evaluada por parte de los estudiantes de Administración de Empresas.

Tabla 12. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.35	3.84	0.49

Fiabilidad	3.40	3.73	0.33
Capacidad de respuesta	3.36	3.68	0.32
Seguridad	3.40	3.76	0.36
Empatía	3.36	3.88	0.52

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 13. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.67	0.77	0.10
Fiabilidad	1.02	1.12	0.10
Capacidad de respuesta	0.84	0.92	0.08
Seguridad	0.51	0.56	0.05
Empatía	0.34	0.39	0.05

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 9.

En la Carrera de Administración, los estudiantes evaluaron positivamente a la calidad del servicio, puesto que las percepciones superaron a las expectativas; indicando así que el servicio que recibieron por parte del personal en régimen LOSEP fue mejor al que esperaban con base a los criterios dados por otros usuarios o a las experiencias anteriores. Por tanto, y en conformidad con el índice de calidad ponderado se confirma que los estudiantes de esta carrera se sienten satisfechos con el servicio que presta el personal administrativo.

4.2.2.6. Carrera de Turismo

La tabla 10 presenta los resultados ponderados de expectativas y percepciones de calidad desde el punto de vista de los estudiantes de la Carrera de Turismo.

Tabla 14. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.22	3.68	0.46
Fiabilidad	3.05	3.93	0.88
Capacidad de respuesta	3.18	4.00	0.82
Seguridad	3.29	4.00	0.71
Empatía	3.14	4.00	0.86

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 15. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.64	0.74	0.09
Fiabilidad	0.92	1.18	0.26
Capacidad de respuesta	0.80	1.00	0.21
Seguridad	0.49	0.60	0.11
Empatía	0.31	0.40	0.09

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 10.

Los estudiantes de la Carrera de Turismo valoraron positivamente las cinco dimensiones del Modelo ServQual debido a que las percepciones superaron a las expectativas ponderadas, siendo así que, en términos reales este grupo de estudiantes señala estar satisfecho con el servicio que presta el personal administrativo de la UPEP; esto se corroboró además con el índice de calidad calculado.

4.2.2.7. Carrera de Enfermería

Las evaluaciones ponderadas de los estudiantes de la Carrera de Enfermería se reflejan en la tabla 11.

Tabla 16. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.44	4.16	0.72
Fiabilidad	3.34	4.19	0.85
Capacidad de respuesta	3.30	4.12	0.82
Seguridad	3.47	4.08	0.61
Empatía	3.49	4.00	0.51

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se

determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 17. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.69	0.83	0.14
Fiabilidad	1.00	1.26	0.26
Capacidad de respuesta	0.83	1.03	0.21
Seguridad	0.52	0.61	0.09
Empatía	0.35	0.40	0.05

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 11.

A criterio de los estudiantes de Enfermería el servicio que prestan los administrativos de la UPEP se ajusta cumple con las afirmaciones evaluadas en conformidad con el Modelo; es decir, el servicio que se brinda en la Universidad se realiza en un espacio adecuado, es eficiente, rápido, fiable y personalizado; por tanto, estos estudiantes señalaron estar satisfechos con el servicio, lo cual se evidencia a través de las brechas positivas y el índice de calidad real.

4.2.2.8. Carrera de Computación

La tabla 12 evidencia los puntajes ponderados respecto a las expectativas y percepciones de calidad según los estudiantes de Computación.

Tabla 18. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.22	4.14	0.92
Fiabilidad	3.10	4.06	0.96
Capacidad de respuesta	2.97	4.07	1.10
Seguridad	3.10	4.13	1.03
Empatía	3.27	4.18	0.91

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 19. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados
-----------------------------	---------------------

	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.64	0.83	0.18
Fiabilidad	0.93	1.22	0.29
Capacidad de respuesta	0.74	1.02	0.28
Seguridad	0.47	0.62	0.15
Empatía	0.33	0.42	0.09

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 12.

En la carrera de computación los puntajes ponderados señalan que la percepción de calidad del servicio superó las expectativas, resultando así brechas positivas para todas las dimensiones. Con estos resultados se confirman que los estudiantes de esta Carrera están satisfechos con el servicio que brinda el personal en régimen LOSEP de la UPEC, lo cual se evidencia también a través del índice de calidad real.

4.2.2.9. Carrera de Agropecuaria

Las expectativas y percepciones ponderadas de acuerdo con el criterio de los estudiantes de Agropecuaria se indican en la tabla 13.

Tabla 20. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.03	4.11	1.08
Fiabilidad	2.92	4.22	1.30
Capacidad de respuesta	3.05	4.36	1.31
Seguridad	3.09	4.36	1.27
Empatía	3.09	4.34	1.25

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 21. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.61	0.82	0.22
Fiabilidad	0.88	1.27	0.39
Capacidad de respuesta	0.76	1.09	0.33
Seguridad	0.46	0.65	0.19
Empatía	0.31	0.43	0.13

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 13.

Las percepciones de calidad ponderadas en conformidad al orden de importancia de las dimensiones dadas por los estudiantes de Agropecuaria muestran que este grupo está muy satisfecho con el servicio recibido, puesto que sus percepciones superaron a las expectativas que tenían previo a recibir el servicio; por tanto, indicaron que el servicio brindado por el personal en régimen LOSEP se brinda en un espacio físico agradable y por personal capacitado e interesado en cumplir con los requerimientos de todos los estudiantes. El nivel de satisfacción real de los estudiantes de Agropecuaria se reafirmó a través del índice de calidad ponderado.

4.2.2.10. Carrera de Alimentos

En la tabla 14 se aprecian las valoraciones ponderadas conforme al criterio de los estudiantes de la Carrera de Alimentos.

Tabla 22. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	2.90	4.21	1.31
Fiabilidad	2.60	4.34	1.74
Capacidad de respuesta	2.81	4.40	1.59
Seguridad	2.84	4.33	1.49
Empatía	2.84	4.50	1.66

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 23. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.58	0.84	0.26
Fiabilidad	0.78	1.30	0.52
Capacidad de respuesta	0.70	1.10	0.40
Seguridad	0.43	0.65	0.22
Empatía	0.28	0.45	0.17

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 14.

Las brechas calculadas en conformidad a las expectativas y percepciones ponderadas resultaron positivas para las cinco dimensiones en conformidad al orden de importancia de cada una de ellas, indicando así que el servicio recibido por los estudiantes superó a las expectativas. Estos resultados indicaron que, en la Carrera de Alimentos, los usuarios se encuentran satisfechos con la prestación del servicio de los administrativos, puesto que se responde a las necesidades de los estudiantes. Lo antes dicho, se corroboró a través del índice de calidad ponderado el cual se presenta en datos positivos y como valor mayor entre las carreras analizadas.

4.2.2.11. Posgrados

Las expectativas y percepciones ponderadas a criterio de los estudiantes de Posgrado de la UPEC se presentan en la tabla 15.

Tabla 24. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3,11	4,1	0,99
Fiabilidad	3,09	4,24	1,15
Capacidad de respuesta	3,24	4,39	1,15
Seguridad	3,28	4,55	1,27
Empatía	3,21	4,77	1,56

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 25. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0,62	0,82	0,20
Fiabilidad	0,93	1,27	0,35
Capacidad de respuesta	0,81	1,10	0,29
Seguridad	0,49	0,68	0,19
Empatía	0,32	0,48	0,16

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 15.

Los estudiantes de posgrado señalaron que la percepción de calidad del servicio ponderada superó a sus expectativas; es decir, que en términos reales el servicio

recibido fue mejor de lo que esperaban; por tanto, se generaron brechas positivas para las cinco dimensiones del Modelo demostrando satisfacción con el servicio que presta el personal administrativo de la UPEC. El índice de calidad ponderado reafirma lo señalado, puesto que evidencia la valoración positiva que estos estudiantes dieron a los elementos físicos y visibles de los espacios en los que se presta el servicio, a la capacidad que tienen los servidores para ofrecer un servicio con precisión, a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los estudiantes, al nivel de conocimiento y habilidades para realizar el servicio de manera efectiva y a la capacidad que tienen los administrativos para comprender las necesidades y expectativas de los estudiantes proporcionando un servicio personalizado acorde a sus inquietudes.

4.2.5. Percepción de la Calidad del servicio prestado el personal en régimen LOSEP de la UPEC

En la tabla 16 se presentan las valoraciones ponderadas considerando los datos promedio de las expectativas y percepciones de calidad de los estudiantes de la UPEC de forma general.

Tabla 26. Brecha de la percepción de la calidad del servicio

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes obtenidos		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	3.37	3.75	0.38
Fiabilidad	3.30	3.72	0.42
Capacidad de respuesta	3.37	3.73	0.36
Seguridad	3.42	3.75	0.33
Empatía	3.41	3.76	0.35

Nota: la brecha se obtiene de restar percepciones – expectativas

Una vez obtenido la brecha de cada una de las dimensiones del modelo ServQual se procede a calcular la ponderación de los factores de importancia las cuales se determinan en la siguiente tabla para poder determinar el valor real de la percepción de la calidad del servicio.

Tabla 27. Brecha de la percepción de la calidad del servicio ponderado

Dimensiones Modelo ServQual	Puntajes ponderados		
	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.67	0.75	0.08
Fiabilidad	0.99	1.12	0.13
Capacidad de respuesta	0.84	0.93	0.09
Seguridad	0.51	0.56	0.05
Empatía	0.34	0.38	0.04

Nota: los valores de expectativas y percepciones han sido multiplicados con los valores respectivos de la figura 3

Esto permitió analizar los valores de la percepción de la calidad del servicio con los valores ponderados, ver cálculos completos en el anexo 16.

Los estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal de Carchi señalaron que en términos reales y en conformidad con el orden de importancia de las dimensiones del Modelo ServQual, las percepciones de calidad del servicio brindado por el personal en régimen LOSEP superó a las expectativas; lo cual indica que los usuarios recibieron un servicio de mejor calidad a lo que se esperaban; generando brechas e Índice de Calidad Ponderado positivo.

Estos resultados reafirman que los estudiantes de la UPEC en forma general se encuentran satisfechos en la apariencia de las instalaciones y el equipo, así como el personal y la comunicación, se combinan con la habilidad del personal para brindar un servicio seguro, confiable y preciso. Los servidores ayudan a los estudiantes de manera precisa y rápida, mientras que los administrativos transmiten confianza y seguridad con su conocimiento, cortesía y habilidades. Además, el personal brinda atención individualizada y cuidado a los usuarios.

4.3. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación evidencian que en promedio los estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por el personal en régimen LOSEP, esto evidenciado a través del Índice de Calidad Ponderado el cual alcanzó un valor de 0.08, el cual interpretado en conformidad con las referencias de los autores del Modelo ServQual Zeithaml et. al. (1985) citado por Quintila et al. (2019), reflejan satisfacción en los estudiantes, puesto que el índice se encuentra sobre el valor cero, lo cual significa que las percepciones superaron a las expectativas. No obstante, a través de la investigación también se identificó brechas negativas para algunas dimensiones, lo cual podría ser corregido a través de estrategias de mejora planteadas por parte de las Autoridades de la Universidad enfocadas en mitigar la insatisfacción en los estudiantes de algunas Carreras.

Los resultados obtenidos demostraron que existe una relación entre la percepción de calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, ya que las percepciones de calidad superiores a las expectativas generaron brechas positivas y por ende reflejaron satisfacción en los estudiantes; por el contrario, aquellas evaluaciones con resultados negativos reflejaron insatisfacción en los estudiantes. Este hallazgo se ajusta

al criterio teórico de Zárraga et al., (2020) quien afirma que la satisfacción de un cliente se relaciona directamente con el grado de cumplimiento de las expectativas de un servicio recibido; por tanto, la satisfacción de este se evidenciará a través de una diferencia positiva entre el valor percibido y las expectativas que tenía un previo a la adquisición del servicio; por el contrario, si un cliente percibe menos calidad a sus expectativas, su sensación será de insatisfacción ya que el cliente debe recibir como mínimo lo que esperaba.

En el mismo sentido, estos resultados concuerdan con los obtenidos por Vilcatoma (2020), Nazario (2020) y Álvarez et al. (2015) respecto al contraste de la idea a defender planteada para la investigación, que es la demostración de la incidencia que tiene la calidad del servicio prestado por los administrativos sobre la satisfacción de los estudiantes. Como se señaló anteriormente, el índice de Calidad Ponderado evidenció en esta investigación la relación existente entre la calidad del servicio y el nivel la satisfacción, puesto que las percepciones de calidad mayores arrojaron como resultado un índice de calidad positivo y por ende demostró satisfacción en los estudiantes; concordando con lo obtenido por los mencionados autores.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la investigación demostraron que la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP incide el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Mediante el índice de Calidad Ponderado (0.08) se comprobó que en promedio los estudiantes de la UPEC se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los administrativos, puesto que las percepciones de calidad superaron a las expectativas que tenían previo a recibir el servicio.

Los estudiantes de la UPEC señalaron a la fiabilidad (0.30) y a la capacidad de respuesta (0.25) como los elementos más importantes para identificar y percibir la calidad del servicio. A los usuarios les interesa mayormente que el personal en régimen LOSEP preste el servicio con buen desempeño y exactitud para que este sea seguro, confiable y de forma precisa; y que el servicio se brinde con la rapidez suficiente para satisfacer sus necesidades o requerimientos en el momento oportuno.

Las percepciones de calidad y el índice de Calidad Ponderado por Carrera evidenciaron en términos reales la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes respectivo al servicio prestado por los administrativos de la UPEC.

Los estudiantes de la Carrera de Educación Básica, Administración Pública, Logística y Transporte; y Comercio Exterior indicaron encontrarse insatisfechos con el servicio prestado por el personal administrativo. En estas Carreras el ICP fue negativo, ya que las percepciones de calidad fueron inferiores a las expectativas, indicando por tanto que los estudiantes esperaban recibir un mejor servicio. Además, en este grupo se identificó un acuerdo total respecto a las dimensiones con mayores brechas negativas las cuales son fiabilidad y capacidad de respuesta, considerando que son los factores de mayor importancia para la identificación y percepción de la calidad del servicio.

Por otra parte, los estudiantes de las Carreras de Administración de Empresas, Turismo, Enfermería, Computación, Agropecuaria, Alimentos y en los programas de Maestría

indicaron estar satisfechos con el servicio prestado por parte del personal administrativo de la UPEC. Los estudiantes de estas Carreras, considerando como factores de evaluación más importantes a la fiabilidad y capacidad de respuesta, evaluaron con mayor puntaje a las percepciones que a las expectativas, indicando así que el servicio que recibieron superó las expectativas creadas con base en los comentarios de otros usuarios o a las experiencias previas.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

A la Dirección de Talento Humano de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi proponga a la Autoridad pertinente, un plan de capacitación dirigido al personal en régimen LOSEP en temas de fiabilidad y capacidad de respuesta, previo al inicio de las de matrícula de los periodos académicos ordinarios 2023 – 2024; a fin de ajustarse a los requerimientos de sus estudiantes a quienes les interesa recibir un servicio seguro, confiable y rápido.

A la Dirección de Talento Humano de la UPEC sugiera a quien corresponda, el rediseño de los espacios físicos donde prestan los servicios el personal administrativo, además de equiparlos con los insumos, mobiliario y materiales necesarios para dicho efecto, considerando que este es otro de los elementos de mayor importancia para los estudiantes en el momento de percibir la calidad; los usuarios esperan recibir el servicio en un espacio con apariencia agradable, moderna y visualmente atractiva.

A las Autoridades pertinentes de la UPEC, considerar la evaluación permanente de la calidad del servicio prestado por el personal administrativo basado en la Evaluación de Desempeño de los Servidores Públicos de la LOSEP a fin de contar con los insumos necesarios que les permitan tomar decisiones enfocadas en la mejora continua y en el incremento del nivel de satisfacción de los usuarios.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- Alvarado, J., Almeida, J., & Vega, D. (2020). Aplicación del modelo Servqual para la evaluación de la calidad del servicio de comerciantes minoristas en Santo Domingo, Ecuador. *Revista Espacios*, Vol. 41(Núm. 36), 1 - 10. <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a20v41n36/a20v41n36p01.pdf>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5 - 26. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788/3003>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Cuarta ed.). Colombia: Pearson. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2017). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Matsumoto, R. (2019). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto . *Redalyc*, Vol. 15(Núm 34), 181 - 209. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Miranda , F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2017). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Jacaryan S.A.
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Revista Científica Dominio de las*

- Nazario, R. (2020). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Estudiante En Los Laboratorios De La Facultad De Ingeniería Industrial Sistemas E Informática De La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6850/NAZARIO%20SANDON%20RICARDO%20ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización de las Naciones Unidas. (diciembre de 2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Presidencia de la República. (06 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*, LOSEP. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Quintila, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019). Evaluación de la Calidad en el Servicio mediante el Modelo ServQual a una empresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, Vol. 1 (Núm. 2), 5 - 19. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>
- Requena, M., & Serrano, G. (2017). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto - percepción de Empresas de Captación de Talento*. Universidad Católica Andrés Bello. <https://acortar.link/2kla8>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Scielo*, Vol. 31 (Num 4), 221 - 232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- San Miguel, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para PYMES*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. <https://acortar.link/HoF6U>
- Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Scielo*, Vol. 28, 110 - 117. <https://doi.org/https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

- Secretaría Nacional de Planificación Ecuador. (agosto de 2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Silva, J., Macías, B., & Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Scielo*, Vol 15(Nº 2), 521- 532. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Vilcatoma, N. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP*. Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, Vol. 10(Núm. 22), 26 - 38. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2020). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Redalyc*, Vol. 7(Núm. 18), 1 - 17. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España: Díaz de Santos. <https://acortar.link/wE6haJ>

VII. ANEXOS

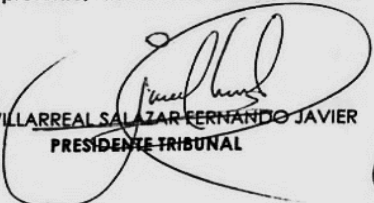
Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI 			
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ACTA DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR			
ESTUDIANTE:	REINOSO PULAMARIN HÉCTOR MAURICIO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1756198360
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER	DOCENTE TUTOR:	MSC. QUINDE SARI FREDDY RICHARD
DOCENTE:	MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la calidad de servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,00	
3	METODOLOGÍA	7,00	
4	RESULTADOS	7,00	
5	DISCUSIÓN	7,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,00	


Obteniendo una nota de: **7,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

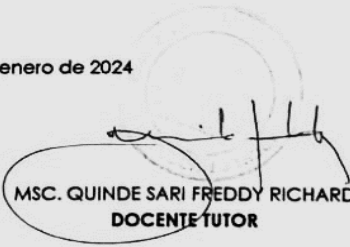
Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 18 de enero de 2024**



MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER
PRESIDENTE TRIBUNAL



MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL
DOCENTE



MSC. QUINDE SARI FREDDY RICHARD
DOCENTE TUTOR

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Reinoso Pulamarin Hector Mauricio				
DATE: 29 de enero de 2024				
"Análisis de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés, 5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Reinoso Pulamarin Hector Mauricio

Fecha de recepción del abstract: 29 de enero de 2024

Fecha de entrega del informe: 29 de enero de 2024

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Instrumento aplicado



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

El **objetivo** es analizar la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP (LEY ORGANICA DE SERVICIO PÚBLICO) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. **Unidad a evaluar:** (.....)
2. **Actividad específica de la unidad**
(.....)
3. **Género**
Masculino () Femenino () LGBTI ()
4. **¿En cuál de las siguientes categorías se incluye su edad?**
19 – 22 () 23 – 30 () 31 – 35 ()
5. **Nivel de estudios en el que se encuentra**
PREGRADO () POSGRADO ()


EXPECTATIVAS		ESCALAS				
En escala del 1 al 5 , favor marcar con una "X" el número que mejor se ajuste considerando: 1- Muy insatisfecho 2- Insatisfecho 3- Neutro 4- Satisfecho 5- Muy satisfecho						
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
6.	Esta dependencia tiene apariencia moderna.					
7.	Las instalaciones físicas de esta dependencia, son visualmente atractivas.					
8.	Los funcionarios de esta dependencia tienen apariencia limpia.					
9.	Los elementos materiales, folletos, pancartas, cuentas web son visualmente atractivos.					
FIABILIDAD						
10.	Cuando esta dependencia promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.					
11.	Cuando un estudiante tiene un problema, esta dependencia muestra interés por solucionarlo.					
12.	La primera vez esta dependencia ejecuta bien su servicio.					
13.	Esta dependencia cumple su servicio en el tiempo prometido.					
14.	Esta dependencia insiste en tener registro de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
15.	Los funcionarios comunican a los estudiantes cuando finaliza la ejecución de su servicio.					
16.	Los funcionarios de esta dependencia ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.					
17.	Los funcionarios de esta dependencia siempre están dispuestos ayudar a los estudiantes.					
18.	Los funcionarios nunca, están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes					
SEGURIDAD						
19.	El comportamiento de los funcionarios de esta dependencia, transmiten confianza a los estudiantes.					
20.	Los estudiantes se sienten seguros al realizar sus trámites en esta dependencia.					
21.	Los funcionarios de esta dependencia son siempre amables con los estudiantes.					
22.	Los funcionarios tienen los conocimientos suficientes para responder a las inquietudes de los estudiantes.					
EMPATÍA						

23.	Esta dependencia da a sus estudiantes una atención individualizada.					
24.	Esta dependencia tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes					
25.	Esta dependencia tiene funcionario que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.					
26.	Esta dependencia se preocupa por los intereses de sus estudiantes.					
27.	Esta dependencia comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.					


PERCEPCION		ESCALAS				
<p>Con base en su experiencia una vez que ha sido atendido en esta dependencia por favor sírvanse contestar a las siguientes afirmaciones considerando que En escala del 1 al 5, favor marcar con una "X" el número que mejor se ajuste considerando: 1- Muy insatisfecho 2- Insatisfecho 3- Neutro 4- Satisfecho 5- Muy satisfecho</p>						
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
6.	Esa dependencia tiene apariencia moderna.					
7.	Las instalaciones físicas de esa dependencia, son visualmente atractivas.					
8.	Los funcionarios de esa dependencia tienen apariencia limpia.					
9.	Los elementos materiales, folletos, pancartas, cuentas web son visualmente atractivos.					
FIABILIDAD						
10.	Cuando esa dependencia promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.					
11.	Cuando un estudiante tiene un problema, esa dependencia muestra interés por solucionarlo.					
12.	La primera vez esa dependencia ejecuta bien su servicio.					
13.	Esa dependencia cumple su servicio en el tiempo prometido.					
14.	Esa dependencia insiste en tener registro de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
15.	Los funcionarios comunican a los estudiantes cuando finaliza la ejecución de su servicio.					
16.	Los funcionarios de esa dependencia ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.					
17.	Los funcionarios de esa dependencia siempre están dispuestos ayudar a los estudiantes.					
18.	Los funcionarios nunca, están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes					
SEGURIDAD						
19.	El comportamiento de los funcionarios de esa dependencia, transmiten confianza a los estudiantes.					
20.	Los estudiantes se sienten seguros al realizar sus trámites en esa dependencia.					
21.	Los funcionarios de esa dependencia son siempre amables con los estudiantes.					
22.	Los funcionarios tienen los conocimientos suficientes para responder a las inquietudes de los estudiantes.					
EMPATÍA						
23.	Esa dependencia da a sus estudiantes una atención individualizada.					
24.	Esa dependencia tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes					
25.	Esa dependencia tiene funcionario que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.					
26.	Esa dependencia se preocupa por los intereses de sus estudiantes.					
27.	Esa dependencia comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.					

¡GRACIAS POR RESPONDER NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO!

Anexo 4. Entrevista aplicada



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPREARIAL

 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

El objetivo es analizar la percepción de la calidad del servicio que presta el personal en régimen LOSEP (LEY ORGANICA DE SERVICIO PÚBLICO) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi

1. Nombre: Doris Rosero

2. Actividad específica de la unidad (Secretaría de Comercio Exterior)

COMERCIO EXTERIOR



Categoría	Expectativas	Percepciones
Elementos tangibles	3,98	3,4
Fiabilidad	3,94	3,33
Capacidad de respuesta	4,08	3,35
Seguridad	4,07	3,34
Empatía	4,06	3,3

3. ¿Cuál sería su recomendación para incrementar la percepción de la calidad del servicio?

¡GRACIAS POR RESPONDER NUESTRA ENTREVISTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO!

Anexo 1. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de educación básica.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.33	2.02	-1.31	0.67	0.40	-0.26
Fiabilidad	0.30	2.95	1.87	-1.08	0.89	0.56	-0.32
Capacidad de respuesta	0.25	3.25	1.83	-1.42	0.81	0.46	-0.36
Seguridad	0.15	3.40	1.71	-1.69	0.51	0.26	-0.25
Empatía	0.10	3.47	1.57	-1.90	0.35	0.16	-0.19

Fuente: investigación de campo

Anexo 2. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de administración pública.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.46	2.70	-0.76	0.69	0.54	-0.15
Fiabilidad	0.30	3.46	2.82	-0.64	1.04	0.85	-0.19
Capacidad de respuesta	0.25	3.53	2.68	-0.85	0.88	0.67	-0.21
Seguridad	0.15	3.53	2.63	-0.90	0.53	0.39	-0.14
Empatía	0.10	3.55	2.42	-1.13	0.36	0.24	-0.11

Fuente: Investigación de campo

Anexo 3. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de logística y transporte.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.88	3.38	-0.50	0.78	0.68	-0.10
Fiabilidad	0.30	3.67	3.13	-0.54	1.10	0.94	-0.16
Capacidad de respuesta	0.25	3.63	3.11	-0.52	0.91	0.78	-0.13
Seguridad	0.15	3.64	3.03	-0.61	0.55	0.45	-0.09
Empatía	0.10	3.69	3.03	-0.66	0.37	0.30	-0.07

Fuente: Investigación de campo

Anexo 4. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de comercio exterior.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.98	3.40	-0.58	0.80	0.68	-0.12
Fiabilidad	0.30	3.94	3.33	-0.61	1.18	1.00	-0.18
Capacidad de respuesta	0.25	4.08	3.35	-0.73	1.02	0.84	-0.18
Seguridad	0.15	4.07	3.34	-0.73	0.61	0.50	-0.11
Empatía	0.10	4.06	3.30	-0.76	0.41	0.33	-0.08

Fuente: Investigación de campo

Anexo 5. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de administración de empresas.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.35	3.84	0.49	0.67	0.77	0.10
Fiabilidad	0.30	3.40	3.73	0.33	1.02	1.12	0.10
Capacidad de respuesta	0.25	3.36	3.68	0.32	0.84	0.92	0.08
Seguridad	0.15	3.40	3.76	0.36	0.51	0.56	0.05
Empatía	0.10	3.36	3.88	0.52	0.34	0.39	0.05

Fuente: Investigación de campo

Anexo 6. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de turismo.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.22	3.68	0.46	0.64	0.74	0.09
Fiabilidad	0.30	3.05	3.93	0.88	0.92	1.18	0.26
Capacidad de respuesta	0.25	3.18	4.00	0.82	0.80	1.00	0.21
Seguridad	0.15	3.29	4.00	0.71	0.49	0.60	0.11
Empatía	0.10	3.14	4.00	0.86	0.31	0.40	0.09

Fuente: Investigación de campo

Anexo 7. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de enfermería.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.44	4.16	0.72	0.69	0.83	0.14
Fiabilidad	0.30	3.34	4.19	0.85	1.00	1.26	0.26
Capacidad de respuesta	0.25	3.30	4.12	0.82	0.83	1.03	0.21
Seguridad	0.15	3.47	4.08	0.61	0.52	0.61	0.09
Empatía	0.10	3.49	4.00	0.51	0.35	0.40	0.05

Fuente: Investigación de campo

Anexo 8. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de computación.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.22	4.14	0.92	0.64	0.83	0.18
Fiabilidad	0.30	3.10	4.06	0.96	0.93	1.22	0.29
Capacidad de respuesta	0.25	2.97	4.07	1.10	0.74	1.02	0.28
Seguridad	0.15	3.10	4.13	1.03	0.47	0.62	0.15
Empatía	0.10	3.27	4.18	0.91	0.33	0.42	0.09

Fuente: Investigación de campo

Anexo 9. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de agropecuaria.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.03	4.11	1.08	0.61	0.82	0.22
Fiabilidad	0.30	2.92	4.22	1.30	0.88	1.27	0.39
Capacidad de respuesta	0.25	3.05	4.36	1.31	0.76	1.09	0.33
Seguridad	0.15	3.09	4.36	1.27	0.46	0.65	0.19
Empatía	0.10	3.09	4.34	1.25	0.31	0.43	0.13

Fuente: Investigación de campo

Anexo 10. Percepción de la calidad del servicio de la carrera de alimentos.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	2.90	4.21	1.31	0.58	0.84	0.26
Fiabilidad	0.30	2.60	4.34	1.74	0.78	1.30	0.52
Capacidad de respuesta	0.25	2.81	4.40	1.59	0.70	1.10	0.40
Seguridad	0.15	2.84	4.33	1.49	0.43	0.65	0.22
Empatía	0.10	2.84	4.50	1.66	0.28	0.45	0.17

Fuente: Investigación de campo

Anexo 11. Percepción de la calidad del servicio de posgrados.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0,20	3,11	4,1	0,99	0,62	0,82	0,20
Fiabilidad	0,30	3,09	4,24	1,15	0,93	1,27	0,35
Capacidad de respuesta	0,25	3,24	4,39	1,15	0,81	1,10	0,29
Seguridad	0,15	3,28	4,55	1,27	0,49	0,68	0,19
Empatía	0,10	3,21	4,77	1,56	0,32	0,48	0,16

Fuente: Investigación de campo

Anexo 12. Percepción de la calidad del servicio prestado el personal en réduimen LOSEP de la UPEC.

Dimensiones Modelo ServQual	Ponderación Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Exp.	Per.	Brecha	Exp.	Per.	Brecha
Elementos tangibles	0.20	3.37	3.75	0.38	0.67	0.75	0.08
Fiabilidad	0.30	3.30	3.72	0.42	0.99	1.12	0.13
Capacidad de respuesta	0.25	3.37	3.73	0.36	0.84	0.93	0.09
Seguridad	0.15	3.42	3.75	0.33	0.51	0.56	0.05
Empatía	0.10	3.41	3.76	0.35	0.34	0.38	0.04

Fuente: Investigación de campo