



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**Carrera de Ingeniería Comercial, mención en pequeña y  
mediana empresa**

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
OFERTADOS POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE  
LA UNACH Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, PERÍODO 2013- 2014**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL, MENCIÓN EN  
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA**

**Autor**

Danny Daniel Muñoz Santillán

**Tutor**

Eco. Carlos Izurieta

**Año**

2015

## **INFORME DEL TUTOR**

Yo Carlos Izurieta Recalde Docente Titular De La Facultad De Ingeniería, me permito informar que he sido tutor de la tesis del Sr. Danny Daniel Muñoz Santillán,

Con el tema: **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNACH Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, PERIODO 20013-2014.** Tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado desde su inicio hasta la conclusión de la misma.



Eco. Carlos Izurieta Recalde

**TUTOR DE TESIS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNACH Y SU IMPACTO EN LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, PERÍODO 2013-  
2014**

Tesis de grado previa a la obtención del Título de Ingeniero Comercial Mención Gestión de la Pequeña y Mediana Empresa, aprobado por Tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo, y ratifico con sus firmas.

**HOJA DE CALIFICACION DEL TRIBUNAL**

----- <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	----- <b>CALIFICACIÓN</b>	----- <b>FIRMA</b>
----- <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	----- <b>CALIFICACIÓN</b>	----- <b>FIRMA</b>
----- <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	----- <b>CALIFICACIÓN</b>	----- <b>FIRMA</b>
<b>NOTA FINAL</b> -----		<b>(SOBRE 10)</b>

## REVISIÓN DE TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de Investigación de título: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNACH Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, PERÍODO 2013- 2014, presentado por: Danny Daniel Muñoz Santillán y dirigida por: Eco. Carlos Izurieta.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

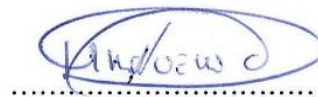
Ing. Wilson Saltos  
Presidente del Tribunal Firma



Eco. Carlos Izurieta  
Director de Tesis. Firma



Ing. Stalin Arguello  
Miembro del Tribunal. Firma



## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, corresponde exclusivamente a: Danny Daniel Muñoz Santillán y Economista Carlos Izurieta; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo



Danny Daniel Muñoz Santillán

C.I.060415816-2

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesor de Tesis, Eco. Carlos Izurieta ya que gracias a su conocimiento, su orientación y sus motivaciones han sido fundamentales para mi formación como investigador.

A mi familia fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y más aún en mis años de carrera profesional y en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mi madre, hermana, que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

## RESUMEN

La presente tesis tiene por tema: Análisis de la calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la Unach y su impacto en la satisfacción del cliente interno y externo, período 2013- 2014, misma que se desarrolló en 5 capítulos siguiendo los formatos establecidos por la Universidad Nacional de Chimborazo.

El primer capítulo muestra la problemática en relación a la satisfacción de los clientes de la facultad de ingeniería, el segundo capítulo es el marco teórico en donde se exponen los fundamentos teóricos en relación a la calidad de los servicios, la satisfacción de los clientes y generalidades acerca de la facultad de ingeniería, se debe considerar que dentro del marco teórico se hace referencia a la aplicación del modelo servqual, el cual está diseñado para medir tanto la satisfacción de los clientes como la calidad de los servicios.

El tercer capítulo es el marco metodológico que indica que la investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa y en cuanto al diseño, la investigación será campo, pues se aplicará el cuestionario servqual a los clientes externos y encuestas para los clientes internos para medir el nivel de satisfacción de cada uno de estos. Dentro de los análisis realizados se evaluó las expectativas, donde se identificó que esperan los clientes externos de la Facultad de ingeniería, en cuanto a las percepciones se analiza cómo han sido atendidos desde la apreciación de cada estudiante y se identifican las brechas entre ambos criterios y así se puede identificar la calidad y satisfacción de los estudiantes.

En el capítulo cuatro se desarrollan las conclusiones y recomendaciones identificando que actualmente la facultad cumple con las expectativas de los estudiantes, pero también de debe discurrir que algunas expectativas, se las considera bajas, por lo que en el capítulo cinco se desarrolla la propuesta” Plan de mejoramiento de la calidad de servicio ofertada por la Facultad de Ingeniería.” basada en el modelo servqual.





### ABSTRACT

The following research is about: Analysis of the quality of services offered by the Engineering Faculty of the UNACH, and its impact on the satisfaction of internal and external customers, during the period 2013. 2014, which has been developed in five chapters. It follows formats established by the Universidad Nacional of Chimborazo

The first chapter shows the problematic in relation to customer satisfaction of the Engineering faculty, the second one is the theoretical framework in which the theoretical foundations are described in relation to the quality of services, customer satisfaction and generalities about the Engineering faculty, it should be considered within the framework refers to the application of SERVQUAL pattern, which is designed to measure both customer satisfaction and the quality of services.

The third chapter is the methodological framework which indicates that this research is explanatory, descriptive and exploratory type and in its design, it will be field research, so that the SERVQUAL questionnaire is applied to external customers and surveys for internal clients in order to measure satisfaction for each one of these. Within the analyzes carried out the expectations were analyzed and were identified that expected external customers of the Faculty of Engineering, in terms of perceptions discussed how they have been treated from the assessment of each student and some gaps between the two criteria and so, it can be identify the quality and its students satisfaction.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CENTRO DE IDIOMAS

---

In chapter four the conclusions and recommendations are developed by identifying at present, the faculty meet the expectations of students, but also must devise some prospects , are considered poor, so in chapter five the proposal is developed " Of a quality improvement Plan offered by the Engineering Faculty it's "s based on servqual model.

Reviewed by:

Doris Valle V.

ENGLISH EDUCATOR



## **INTRODUCCIÓN**

Mediante la investigación se analizará la calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la Unach y su impacto en la satisfacción del cliente interno y externo durante el período 2013- 2014, considerando que se posee una limitada evaluación en relación al nivel de satisfacción de los clientes internos y externos, por lo que no se puede determinar a través de indicadores objetivos, si se está cumpliendo con las metas y prestando un servicio de calidad, se debe considerar además que al no medir la satisfacción de los clientes internos, dificulta tomar medidas direccionadas a brindar un mejor ambiente de trabajo y eliminar los aspectos negativos que pueden afectar a la atención al cliente externo.

Se debe considerar que el análisis es relevante pues se lo direcciona a convertirse en un modelo de evaluación aplicable a otras facultades, considerando la utilización herramientas eficaces para medir la satisfacción del cliente externo, como es a través del el cuestionario SERVQUAL, el cual identificará el nivel de satisfacción desde varios componentes, como son los elementos tangibles que acompañan y apoyan al servicio, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad del talento humano de la facultad para proporcionar un servicio eficaz, además de la empatía del mismo en relación a la atención individual que ofrece a cada cliente, y a través del análisis de cada uno de estos componentes, mismos que son susceptibles de mejóralos.

Con la investigación se planea determinar el grado de satisfacción de los clientes internos y externos de la Facultad de Ingeniería, además de identificar la prioridad de los componentes que deben ser corregidos para mejorar la atención, y así establecer estrategias que permitan mejorar los aspectos más importantes, considerando que el modelo mide tanto expectativas como percepciones, por lo que se pueden tomar medidas tanto correctivas como proactivas y así poder establecer un modelo de mejora continua.

## ÍNDICE GENERAL

REVISIÓN DE TRIBUNAL .....	iv
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
CAPÍTULO I .....	1
1. MARCO REFERENCIAL .....	1
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.4. PREGUNTAS DIRECTRICES .....	2
1.5. OBJETIVOS .....	3
1.5.1. Objetivo general.....	3
1.5.2. Objetivo específicos.....	3
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	3
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.1.1. Calidad.....	5
2.1.2. Servicio .....	5

2.1.2.1. Características de los servicios .....	5
2.1.3. Calidad del servicio .....	6
2.1.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio .....	8
2.1.3.2. El modelo SERVQUAL.....	8
2.1.3.2.1. El cuestionario SERVQUAL .....	9
2.1.4. El cliente interno .....	11
2.3.4.1. Docentes de la Facultad de Ingeniería. ....	11
2.1.4.1.1. Derechos y obligaciones y de los docentes.....	12
2.1.5. La Facultad de Ingeniería .....	15
2.1.5.1. Visión.....	15
2.1.5.2. Misión .....	15
2.1.5.3. Principios .....	15
2.1.5.4. Metas.....	16
2.1.5.5. Objetivos .....	17
2.1.5.6. Estructura de la Facultad de Ingeniería.....	18
2.1.5.7. Carreras de la Facultad de Ingeniería .....	18
CAPÍTULO III.....	19
3. MARCO METODOLÓGICO.....	19
3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
3.3. MÉTODO .....	19
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20
3.4.1. Población .....	20
3.4.2. Muestra .....	20
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
3.6. TABULACIÓN DE LOS DATOS .....	24

3.6.1. Tabulación de los datos: Clientes externos - Expectativa.....	24
3.6.2. Tabulación de los datos: Clientes externos - Percepción.....	34
3.6.3. Tabulación de los datos: Clientes internos .....	44
3.7. ANÁLISIS DE DATOS: CLIENTES EXTERNOS.....	59
3.7.1. Análisis de las expectativas .....	59
3.7.2. Análisis de las percepciones .....	61
3.7.3. Análisis de brechas .....	63
3.8. ANÁLISIS DE DATOS: CLIENTES INTERNOS.....	63
3.9. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	65
3.9.1. Identificación del umbral de satisfacción .....	65
CAPÍTULO IV .....	68
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
4.1. CONCLUSIONES .....	68
4.2. RECOMENDACIONES.....	69
CAPÍTULO V .....	70
5. PROPUESTA: PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADA POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA.....	70
5.1. PLAN DE MEJORA DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS.....	72
5.1.1. Diseño de un manual de procesos internos .....	72
5.1.2. Plan de capacitación para mejorar la comunicación y la atención al cliente .	73
5.1.3. Estudio de necesidades de los estudiantes de la facultad de ingeniería.....	74
5.1.3.1. Diseñar instrumento de recolección de datos en relación a las preferencias y necesidades de los estudiantes.....	75
5.2. ESTRATEGIAS E IMPACTO PREVISTO .....	78
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1Escala SERVQUAL.....	10
Tabla No. 2Población .....	20
Tabla No. 3Muestra .....	22
Tabla No. 4Elementos tangibles .....	24
Tabla No. 5Fiabilidad .....	26
Tabla No. 6Capacidad de respuesta.....	28
Tabla No. 7Seguridad .....	30
Tabla No. 8Empatía .....	32
Tabla No. 9Elementos tangibles .....	34
Tabla No. 10 Fiabilidad .....	36
Tabla No. 11 Capacidad de respuesta.....	38
Tabla No. 12 Seguridad .....	40
Tabla No. 13 Empatía .....	42
Tabla No. 14 Supervisión directiva .....	44
Tabla No. 15 Infraestructura física adecuada .....	45
Tabla No. 16 Infraestructura tecnológica adecuada.....	46
Tabla No. 17 Autonomía en el desarrollo de actividades .....	47
Tabla No. 1848 Clima organizacional adecuado .....	48
Tabla No. 19 Conocimiento de la misión .....	49
Tabla No. 20 Cumplimiento de la misión.....	50
Tabla No. 21 Dominio de contenidos .....	51
Tabla No. 22 Conocimiento sobre planificación del proceso educativo .....	52
Tabla No. 23 Satisfacción docente .....	53
Tabla No. 24 Fortalecimiento de sus aptitudes académicas .....	54
Tabla No. 25 Fortalecimiento de sus aptitudes investigativas.....	55

Tabla No. 26 Fortalecimiento de sus aptitudes en vinculación con la colectividad .....	56
Tabla No. 27 Existencia de interacción social .....	57
Tabla No. 28 La Facultad de Ingeniería tiene impacto institucional .....	58
Tabla No. 29 Expectativas bajas .....	60
Tabla No. 30 Calculo de la brecha ponderada .....	66
Tabla No. 31 Criterios a mejorar .....	70
Tabla No. 32 Plan de mejora: Diseño de un manual de procesos internos.....	72
Tabla No. 33 Plan de mejora: Plan de capacitación para mejorar la comunicación y la atención al cliente.....	73
Tabla No. 34 Plan de mejora: Estudio de necesidades de los estudiantes de la facultad de ingeniería.....	74
Tabla No. 35 Estrategas e impacto previsto .....	78



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 Expectativas del nivel de servicio .....	6
Figura No. 2 Criterios de evaluación de la calidad de un servicio .....	8

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Elementos tangibles .....	25
Gráfico No. 2 Fiabilidad .....	27
Gráfico No. 3 Capacidad de respuesta.....	29
Gráfico No. 4 Seguridad .....	31
Gráfico No. 5 Empatía .....	33
Gráfico No. 6 Elementos tangibles .....	35
Gráfico No. 7 Fiabilidad .....	37
Gráfico No. 8 Capacidad de respuesta.....	39
Gráfico No. 9 Seguridad .....	41
Gráfico No. 10 Empatía.....	43
Gráfico No. 11 Supervisión directiva .....	44
Gráfico No. 12 Infraestructura física adecuada .....	45
Gráfico No. 13 Infraestructura tecnológica adecuada.....	46
Gráfico No. 14 Autonomía en el desarrollo de actividades .....	47
Gráfico No. 15 Clima organizacional adecuado .....	48
Gráfico No. 16 Conocimiento de la misión .....	49
Gráfico No. 17 Cumplimiento de la misión.....	50
Gráfico No. 18 Dominio de contenidos .....	51
Gráfico No. 19 Conocimiento sobre planificación del proceso educativo .....	52
Gráfico No. 20 Satisfacción docente .....	53
Gráfico No. 21 Fortalecimiento de sus aptitudes académicas .....	54
Gráfico No. 22 Fortalecimiento de sus aptitudes investigativas.....	55
Gráfico No. 23 Fortalecimiento de sus aptitudes en vinculación con la colectividad ....	56
Gráfico No. 24 Existencia de interacción social.....	57
Gráfico No. 25 La Facultad de Ingeniería tiene impacto institucional.....	58

Gráfico No. 26 Análisis de las expectativas .....	59
Gráfico No. 27 Análisis de las percepciones .....	62
Gráfico No. 28 Análisis de brechas .....	63
Gráfico No. 29 Umbral de satisfacción .....	66

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Análisis de la calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH y su impacto en la satisfacción del cliente interno y externo, período 2013-2014.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Conjuntamente con los procesos de globalización, desarrollo tecnológico y variables que afectan directamente a la competitividad de las organizaciones, se hace necesaria la evaluación de la satisfacción de los clientes, se puede considerar además que la satisfacción del mismo constituye un indicador clave para valorar el desempeño integral de la organización y examinarla ayuda a establecer una cultura de mejora continua de la gestión.

En la Facultad de Ingeniería de la UNACH, se posee una limitada evaluación en relación al nivel de satisfacción de los clientes internos y externos, por lo que no se puede determinar a través de indicadores objetivos, si se está cumpliendo con las metas y prestando un servicio de calidad, se debe considerar además que al no medir la satisfacción de los clientes internos, dificulta tomar medidas direccionadas a brindar un mejor ambiente de trabajo y eliminar los aspectos negativos que pueden afectar a la atención al cliente externo.

Los indicadores de la calidad de un servicio permiten mejorar el mismo, por lo que una escasa, inadecuada o incorrecta interpretación no permiten conocer el nivel de satisfacción de los clientes sean estos internos o externos y condiciona tanto a la organización como a sus administradores a un débil diseño de estrategias que le permitan mejorar los procedimientos, ocasionando una disminución de la calidad, mal ambiente organizacional y problemas directos en relación a la imagen corporativa.

La calidad es un término subjetivo al depender de la apreciación de cada individuo, por lo que se dificulta su evaluación, considerando este aspecto, se han ido diseñado metodologías basadas en componentes direccionados a englobar los aspectos más representativos, los cuales se los ha dividido en: elementos tangibles (los que acompañan al servicio), la fiabilidad, (habilidad de cumplir con lo prometido), capacidad de respuesta (disposición para ayudar a los clientes y suministrar un servicio con celeridad), la seguridad (se refiere a los conocimientos y la inspiración de confianza por parte de los empleados de la empresa) y por último la empatía (vinculada a la atención individual y atendiendo adecuada mente a cada cliente).

Estos cinco componentes dependiendo las expectativas de los clientes pueden ser calificados de diferente manera, por lo que es una dificultad para las empresas encontrar una manera eficaz de calificación, pero se considera que se trata de satisfacer a la mayoría de clientes posibles, por lo tanto se realiza una suma ponderada, la cual permite identificar los problemas y las insatisfacciones que tienen más peso para los clientes considerando las actividades específicas de la organización.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH incide en la satisfacción del cliente interno y externo?

### **1.4. PREGUNTAS DIRECTRICES**

- ¿Cómo determinar el grado de satisfacción de los clientes internos de la Facultad de Ingeniería?
- ¿Cómo determinar el grado de satisfacción de los clientes externos, sobre el servicio y atención que reciben por la Facultad de Ingeniería?
- ¿Cuáles son los componentes o dimensiones que requieren mayor atención en relación la satisfacción del clientes?

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar la calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH y su impacto en la satisfacción del cliente interno y externo.

### **1.5.2. Objetivo específicos**

- Determinar el grado de satisfacción de los clientes internos de la Facultad de Ingeniería.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes externos, sobre el servicio y atención que reciben por la Facultad de Ingeniería.
- Identificar la prioridad de los componentes que deben ser corregidos para mejorar la atención de los clientes internos y externos.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La presente investigación es importante pues permitirá a través de un análisis de la calidad de los servicios ofertados por la facultad de ingeniería de la UNACH, determinar la satisfacción del cliente, no solo externo, si no interno de la facultad, con lo que se conocerá que aspectos y componentes se pueden fortalecer y que debilidades eliminar o mitigar.

Considerando que la Facultad de Ingeniería de la UNACH atiende a gran cantidad de estudiantes, se hace necesario medir el nivel de satisfacción de los mismos y conocer los aspectos a mejorar en cuanto a su atención, teniendo en cuenta que la institución se debe a los estudiantes no solo académicamente, sino a través de la calidad en todos sus servicios.

Presentará utilidad al convertirse en un modelo de evaluación aplicable a otras

facultades, considerando la utilización herramientas eficaces para medir la satisfacción del cliente externo, como es a través del el cuestionario SERVQUAL, el cual identificará el nivel de satisfacción desde varios componentes, como son los elementos tangibles que acompañan y apoyan al servicio, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad del talento humano de la facultad para proporcionar un servicio eficaz, además de la empatía del mismo en relación a la atención individual que ofrece a cada cliente, y a través del análisis de cada uno de estos componentes, mismos que son susceptibles de mejorarlos a través de un proceso de mejora continua, basado en los hallazgos que se encuentren, permitirá la consecución de metas enfocadas a la mejora de los servicios, atacando individualmente a los subcomponentes que posean mayor debilidad.

La investigación presenta relevancia pues las organizaciones en la actualidad debido a la globalización, el desarrollo tecnológico y la competitividad, requieren determinar los aspectos en los que deben mejorar en todas las áreas, y considerando que los clientes son la base fundamental y su razón de ser, es prioritario satisfacerlos, por lo cual se debe aplicar metodologías para cuantificar su satisfacción, aunque sea una variable mayormente cualitativa.

El análisis de la calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH y su impacto en la satisfacción del cliente interno y externo es un tema factible de realizar pues se contará con la información necesaria, misma que será proporcionada por los directivos y autoridades de la facultad, en relación a los clientes internos y externos, y así se podrán aplicar metodologías como el modelo servqual con el cual se identificará las debilidades en relación a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, es decir los componentes del modelo mencionado, en cuanto a los clientes internos se aplicará una encuesta basada en servqual pero ajustada a las variables específicas de la facultada de ingeniería.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1. Calidad**

La calidad es un término subjetivo, considerando que cada persona tiene su propia definición, en un aspecto técnico la calidad según la American Society for Quality se refiere a las características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (American Society for Quality, 2014)

##### **2.1.2. Servicio**

Al hablar de servicio, podemos referirnos a la prestación principal de la empresa así como al conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.

###### **2.1.2.1. Características de los servicios**

- Intangibilidad: Indica que el mismo no puede ser tocado ni apreciado de manera precisa (tangible), más si apreciado.
- Heterogeneidad: Se refiere a la variación de prestación de servicio de un cliente a otro.
- Inseparabilidad: Indica que en los servicios la producción y el consumo se realizan simultáneamente.
- Carácter perecedero: os servicios deben consumirse cuando son producidos pues no pueden inventariarse.



### 2.1.3. Calidad del servicio

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

Considerando la importancia del cliente en la definición del cliente, se puede reflexionar acerca de la importancia de cumplir con sus expectativas, a continuación se muestra la relación entre las expectativas y el nivel de servicio:



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

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

En el relación a las percepciones, las actitudes de los clientes antes de realizar la compra afectan su apreciación, pues cuando la expectativa es inicialmente favorable tiende a satisfacer, incluso cuando la experiencia no es adecuada, por otra parte si las

expectativas iniciales son poco favorables, la experiencia probablemente será insatisfactoria, de igual manera esta percepción puede ser variable en el tiempo (Camisón, Cruz, & González, 2006)

De igual manera existen factores influyentes en la percepción de la calidad del servicio, mismo que pueden darse antes, durante y después de la compra. Camisón, Cruz, & González (2006) citando a Takeuchi y Quelch, mencionan algunos de estos factores:

**Antes de la compra:**

- Nombre e imagen de marca de la empresa
- Experiencia previa
- Opinión de amigos
- Reputación del distribuidor
- Resultados publicados de pruebas
- Precio y rendimiento anunciado

**Durante la compra:**

- Características y rendimientos
- Comentarios del vendedor
- Garantías
- Política de servicio y reparaciones
- Programa de apoyo al usuario
- Precio y rendimiento ofrecido

**Durante la compra:**

- Facilidad de instalación y uso
- Atención a las reclamaciones, reparaciones y garantías
- Disponibilidad de piezas de recambio
- Eficacia del servicio

- Fiabilidad
- Rendimiento comparativo

### 2.1.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio

La Escuela Nórdica de calidad de servicio, señala que existen dos dimensiones de calidad de servicio, la una es la calidad técnica o dimensión técnica del resultado, que se refiere a “qué” servicio recibe el cliente, y puede ser medida por la organización y ser valorada por el cliente y la calidad funcional o dimensión funcional de los procesos, que se refiere al “cómo” se ofrece el servicio al cliente, la cual es más subjetiva.

Los criterios más aceptados según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), con los que los clientes evalúan la calidad de un servicio son:

**Figura No. 2**

#### **Criterios de evaluación de la calidad de un servicio**

Elementos tangibles	Acompañan y apoyan el servicio
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
Empatía	Atención individualizada que se ofrece a cada cliente

**Fuente:** Camisón, Cruz, & González (2006)  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

### 2.1.3.2. El modelo SERVQUAL

Este modelo fue formulado para la evaluación del servicio al cliente, considerando que un servicio es, de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas

que sobre él se habían formado y proponen un cuestionario que recoja las expectativas y percepciones de los clientes respecto a criterios específicos. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

#### **2.1.3.2.1. El cuestionario SERVQUAL**

Es una escala de medición de la calidad percibida en el servicio formada a partir de cinco subescalas que miden las cinco dimensiones de la calidad. El cliente encuestado debe valorar por separado y para cada ítem cuáles eran sus expectativas y cuáles han sido sus percepciones. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

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

- Totalmente en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en acuerdo
- Totalmente en acuerdo

**Tabla No. 1**  
**Escala SERVQUAL**

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

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

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

El nivel de calidad de servicio de la empresa analizada se operativiza mediante la siguiente expresión:

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

Dónde:

Q = calidad percibida global del elemento i;

k = número de atributos;

P<sub>ij</sub> = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j;

E<sub>ij</sub> = expectativa del atributo j para el elemento i.

#### **2.1.4. El cliente interno**

Se refiere al personal que produce un bien o servicio, trabajando para la empresa, cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, avalando que la calidad interna de los métodos de trabajo se manifieste en la que reciben los clientes externos. Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos, se pueden emplear como indicadores el contenido del trabajo, la motivación, el trabajo en equipo y las condiciones de trabajo. (Pérez, 2006)

Para la presente investigación los clientes internos se los considerará a los docentes de la facultad de ingeniería.

#### **2.3.4.1. Docentes de la Facultad de Ingeniería.**

El cuerpo docente de la Facultad de Ingeniería, estará constituido por los señores profesores con título académico, que podrían combinar la cátedra con la investigación, dirección, gestión institucional y actividades de vinculación con la colectividad. Los docentes de la Facultad serán titulares, invitados y accidentales. Los titulares podrán ser principales, agregados y auxiliares. Podrá haber también docentes asociados y honorarios. El tiempo de dedicación docente podrá ser a tiempo parcial, tiempo

completo, o dedicación exclusiva. Ningún docente a dedicación exclusiva podrá desempeñar simultáneamente dos o más cargos públicos con esa denominación.

El personal docente se rige por la Ley de Educación Superior, por los Códigos de Trabajo o Civil cuando se trate de contratos que tengan esa naturaleza, según los casos, por el Escalafón del Docente Universitario, por las disposiciones del Estatuto y el Reglamento de Carrera Académica Institucional que normará la clasificación de los docentes, estableciendo las limitaciones de los docentes a tiempo completo, así como la titularidad y jefatura de cátedra entre los docentes principales.

Para ser Docente de la Facultad se requiere:

- a. Poseer título universitario o politécnico,
- b. Reunir los perfiles y requisitos establecidos por el H. Consejo Directivo, y
- c. Haber triunfado en el correspondiente concurso de merecimientos y oposición; con un mínimo del 70% del puntaje, tanto en merecimientos como en la oposición

#### **2.1.4.1.1. Derechos y obligaciones y de los docentes**

Son derechos del Docente:

- a. Desarrollar su actividad docente con libertad de cátedra.
- b. Percibir una remuneración mensual acorde al nombramiento y/o función.
- c. Elegir y ser elegido a las diferentes dignidades universitarias.
- d. Tener acceso a las diferentes fuentes de información de carácter tecnológico, académico e investigativo universitario y utilizar los recursos didácticos correspondientes.
- e. Ser promovido de acuerdo a la legislación vigente.
- f. Recibir estímulos oficiales de carácter moral o pecuniario, por obras relevantes realizadas.
- g. Garantizar la estabilidad del docente que no podrá ser removido sin causa justificada.
- h. Tener facilidades para que luego de cuatro años de titularidad y no más de una vez

cada cuatrienio, pueda preparar textos, asistir a pasantías, cursos académicos o de perfeccionamiento o participar como asesores académicos en instituciones educativas nacionales o extranjeras.

- i. Si cursaren postgrados, tendrán derecho a la respectiva licencia con sueldo y a los demás beneficios legales, por el tiempo de su duración.
- j. Luego del sexto año de labores ininterrumpidas los docentes podrán solicitar un año de permiso para realizar estudios o trabajos de investigación.
- k. Los docentes titulares que desempeñen otro cargo público, dentro o fuera del país, con dedicación permanente, pueden obtener del H. Consejo Universitario licencia sin sueldo hasta por dos años.
- l. Publicar sus obras y trabajos académicos, científicos o técnicos, previo dictamen de la Comisión Académica Permanente.
- m. Tener derecho a vacaciones anuales de acuerdo con el calendario elaborado por la Facultad.
- n. Ejercer el derecho a su defensa, y
- o. Los demás que señalen las leyes, el estatuto y los reglamentos.

Son obligaciones del Docente:

- a. Sujetar su labor docente a la distribución de trabajo, horarios, plan de estudios y programas aprobados por la autoridad correspondiente.
- b. Entregar al inicio del semestre los programas curriculares y con la debida oportunidad actas de calificaciones e informes del cumplimiento de su trabajo académico.
- c. Devolver a los estudiantes exámenes, trabajos y más aportes, previo a la consignación de calificaciones en Secretaría, a efecto de establecer su conformidad con la nota obtenida.
- d. Desarrollar con los estudiantes, actividades de Investigación Científica y Extensión Universitaria; lo mismo que dirigir trabajos de grados.
- e. Consignar en el Avance Académico el desarrollo del programa curricular, la evaluación y novedades relevantes. Registrar su asistencia a clases en el formulario de control correspondiente.
- f. Ejercer su cátedra de conformidad con lo establecido en la Ley de Educación



Superior, su Reglamento y las regulaciones establecidas por el H. Consejo Directivo.

- g. Sujetarse a la evaluación anual de su trabajo y desempeño académico.
- h. Integrar obligatoriamente comisiones, tribunales y grupos de trabajo que se le encomienden por parte de las autoridades de la Facultad.
- i. Sujetarse al distributivo, de acuerdo a lo dispuesto por las autoridades de la Facultad de Ingeniería
- j. Sujetar su programa de enseñanza a la orientación académica científica respectiva.
- k. Mantenerse en permanente actualización de conocimientos, y coordinar la enseñanza de las asignaturas a su cargo, con las demás materias afines.
- l. Contribuir con trabajos de investigación científica, tecnológica y social, para su publicación en los medios de difusión universitaria.
- m. Dictar conferencias e intervenir en simposios, seminarios y otros actos académicos patrocinados por la Facultad o la Universidad.
- n. Sugerir bibliografía, equipos y otros materiales para mejorar la calidad de enseñanza.
- o. Constituirse en modelo de ética profesional, responsabilidad, honestidad y dedicación al trabajo.
- p. Usar la cátedra para formar un estudiante con mentalidad emprendedora, de iniciativa creadora, con capacidad de liderazgo.
- q. Asistir a las Juntas de carrera y a todos los actos universitarios.
- r. Los docentes que gocen de beca para cursar estudios de especialización a nivel de postgrado, están obligados a su retorno, a prestar sus servicios por un tiempo no menor al doble del de la duración de la beca y a multiplicar los conocimientos adquiridos.
- s. Presentar al Director de su carrera el informe anual de su actividad.
- t. Solicitar por escrito licencia al Director de carrera a hasta por 15 días laborables indicando la causa por la cual solicita dicha licencia.
- u. Aportar con programas, proyectos, nombres de empresas para prácticas estudiantiles y otras actividades a favor de la universidad.
- v. Planificar giras de observación con los estudiantes, que permitan una vinculación teórica práctica y presentar un informe al Director de carrera
- w. Someterse a la ley de tacha cuando sea requerido

- x. Cumplir con las leyes, el estatuto, los reglamentos y las disposiciones de las autoridades universitarias.

### **2.1.5. La Facultad de Ingeniería**

“La Facultad de Ingeniería es una unidad académica que forma parte de la Universidad Nacional de Chimborazo, la misma que fue creada jurídicamente por la Ley N° 98 y publicada en el suplemento 771 del Registro Oficial del 31 de Agosto de 1995.”  
(Reglamento de la Facultad de Ingeniería)

#### **2.1.5.1. Visión**

Formar profesionales emprendedores que se incorporen al desarrollo productivo y socio económico local, regional y nacional y lo impulsen a través de un ejercicio profesional eficiente.

#### **2.1.5.2. Misión**

Emprender el proceso de enseñanza, aprendizaje de calidad en una sólida formación científica y técnica capaz de liderar procesos encaminados a la solución de los problemas de la sociedad.

#### **2.1.5.3. Principios**

La Facultad de Ingeniería y sus correspondientes carreras y organismos se rigen por los siguientes principios:

- a. La formación profesional responde a los requerimientos de un conocimiento científico, unido a un componente humanístico y axiológico para ponerlo al servicio del país y su desarrollo.

- b. La investigación científica está orientada a producir el conocimiento y formar profesionales de pensamiento crítico, al margen de todo dogmatismo; con capacidad profesional para plantear soluciones a los problemas de la provincia y el país.
- c. La formación profesional con una mentalidad emprendedora, imaginativa, con criterio empresarial y capacidad para crear unidades productivas propias, hará de sus profesionales entes positivos de la sociedad.
- d. La Facultad de Ingeniería orientará su acción en concordancia con el desarrollo de las fuerzas productivas, manteniendo estrecha relación y colaboración mutua con ellas; en aplicación del principio moderno de la universidad: docencia, investigación, extensión y gestión.

#### **2.1.5.4. Metas**

- Trabajar en dirección de la misión, visión y políticas trazadas por la UNACH.
- Impulsar la Investigación Científica y Tecnológica con carácter interdisciplinario, pertinente y útil a la sociedad.
- Generar el Desarrollo de Proyectos productivos factibles y sustentables, como aporte para el desarrollo del País y la propia realización profesional de los egresados.
- Inculcar en los estudiantes procedimientos éticos en el ejercicio profesional; así como la tolerancia y el respeto a las ideas ajenas.
- Promover el Intercambio académico científico y cultural a nivel nacional e internacional, aprovechando los avances tecnológicos del mundo moderno.
- Proponer proyectos de educación continua y postgrado de acuerdo a la demanda profesional y las necesidades de desarrollo el país.
- Mantener convenios con entidades del estado y los sectores productivos, a fin de lograr una mutua colaboración y optimación de recursos materiales y humanos.
- Realizar innovaciones curriculares permanentes, adecuando el perfil profesional, a las posibilidades ocupacionales y a los requerimientos que la sociedad exige.

- Promover programas y proyectos de vinculación con la sociedad, que permita a los estudiantes adquirir una conciencia crítica del entorno; a la vez que contribuya en la solución de problemas sociales.
- Crear conciencia y liderar la defensa y protección del ambiente.

#### **2.1.5.5. Objetivos**

- Formar profesionales de calidad académica, con profundos conocimientos científicos y técnicos en los campos de las ciencias de la Ingeniería, especializados en: Eléctrica, Industrial, Civil Ambiental, Agroindustrial, Sistemas, Gestión Turística y Hotelera y las que en el futuro fueran necesarias.
- Coordinar y orientar la acción académica de la Facultad a las necesidades ocupacionales, ofertando profesionales capacitados científica y técnicamente para desempeñarse con eficiencia y eficacia en el ámbito de su competencia.
- Garantizar una preparación científica-pedagógica de los docentes de la facultad, mediante cursos de especialización y perfeccionamiento académico.
- Desarrollar en los estudiantes, mediante la investigación científica, la capacidad analítica, la imaginación y creatividad en la búsqueda de oportunidades y alternativas, científica-técnicas, que permitan acreditar social e institucionalmente a la facultad y a la Universidad.
- Realizar investigación de campo, para generar nuevas carreras profesionales que coadyuven a atender a la sociedad y sus requerimientos en los campos de las ciencias de la Ingeniería.
- Promover diversos mecanismos de vinculación con el sector productivo y la sociedad en general, para que a través de ellos la Facultad pueda identificar oportunidades, para aplicar conceptos y ofertar servicios y tecnologías de vanguardia en beneficio de las empresas, comunidades e instituciones que así lo requieran.
- Fomentar la suscripción de convenios de cooperación e intercambio científico, tecnológico, académico y cultural con instituciones universitarias nacionales o extranjeras a fines, o con centros de producción.
- Impulsar la evaluación y autoevaluación permanente de todas las actividades de la Facultad.

### **2.1.5.6. Estructura de la Facultad de Ingeniería**

La Facultad de Ingeniería, se estructura para su funcionamiento, jerárquicamente con los siguientes organismos y autoridades.

- a. Consejo Directivo
- b. Decano
- c. Subdecano
- d. Junta de Carrera
- e. Consejo Académico
- f. Director de Carrera
- g. Secretaría General de Facultad
- h. Secretaría de Carrera
- i. Secretaría del Decanato
- j. Secretaría del Subdecano

### **2.1.5.7. Carreras de la Facultad de Ingeniería**

En la Facultad de Ingeniería funcionan las siguientes carreras:

- a. Ingeniería ambiental.
- b. Ingeniería eléctrica
- c. Ingeniería industrial
  - Tecnología en supervisión industrial.
- d. Ingeniería civil
- e. Ingeniería agroindustrial
- f. Arquitectura
- g. Ingeniería en gestión hotelera y turística

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Exploratoria**

La investigación exploratoria permitió aumentar el conocimiento cualitativo en relación a la satisfacción del cliente interno como externo de la Facultad de Ingeniería de la UNACH

##### **Descriptiva**

Permitió la recopilación de datos cuantitativos en relación a la calidad de servicio que se oferta dentro de la facultad.

##### **Explicativa**

Sirvió para explicar el comportamiento de la variable satisfacción del cliente, en función de la calidad de servicios que se maneja en la Facultad de Ingeniería de la UNACH

#### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de campo pues se aplica el cuestionario SERVQUAL a los clientes externos y encuestas para los clientes internos, con el fin de medir el nivel de satisfacción de cada uno de estos.

#### 3.3. MÉTODO

- **Método Inductivo**

Pues a través de este método se inició observando casos particulares en relación a la calidad de servicio recibida por el cliente interno y externo, y partiendo del examen de estos, se llegó a una conclusión general acerca su satisfacción.

- **Método deductivo**

Este método permitió a través del análisis integral de los servicios prestados

identificar subcomponentes y dimensiones que presenten problemas, las cuales serán corregidas.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

Las poblaciones para la presente investigación son Clientes externos 1500 y clientes internos (Docentes) 136.

**Tabla No. 2**  
**Población**

<b>Clientes internos (Docentes)</b>	<b>Clientes externos</b>
136	1500

**Fuente:** Facultad de Ingeniería

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

#### 3.4.2. Muestra

Para ambas encuestas se aplicó la fórmula para poblaciones finitas es decir menos de 100.000 habitantes

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

En donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se

tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual)

$e^2$  : Error bajo un determinado nivel de confianza.

P: Probabilidad de ocurrencia del evento\*

Q: Probabilidad de NO ocurrencia del evento \*

\*si no se dispone del dato de p y q se aplica generalmente 50% para cada uno de estos, considerando que su sumatoria debe ser 100%)

### **Clientes externos**

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1500}{0,05^2(1500 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{1440,60}{3,7475 + 0,9604}$$
$$\frac{1440,60}{4,7079}$$
$$n = 306$$

El número de encuestas a realizar es de 306

### **Clientes internos (Docentes)**

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$



$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 136}{0,05^2(136 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{130,61}{0,3375 + 0,9604}$$

$$\frac{130,61}{1,2979}$$

$$n = 100,64 \cong 101$$

El número de encuestas a realizar es de 101

**Tabla No. 3**

**Muestra**

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Cientes Externos: 1500	306
Cientes Internos: 136	100,64 $\cong$ 101

**Fuente:** Facultad de Ingeniería

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de este trabajo se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Observación**

Este método permitió conseguir información de los procesos y procedimientos existentes dentro de la facultad, en relación a la atención al cliente.

- **Escala SERVQUAL**

A través de esta técnica se pudo medir el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Facultad de Ingeniería de la UNACH

- **Encuesta**

A través de encuestas se midió el nivel de satisfacción de los clientes internos de la Facultad de Ingeniería de la UNACH

### 3.6. TABULACIÓN DE LOS DATOS

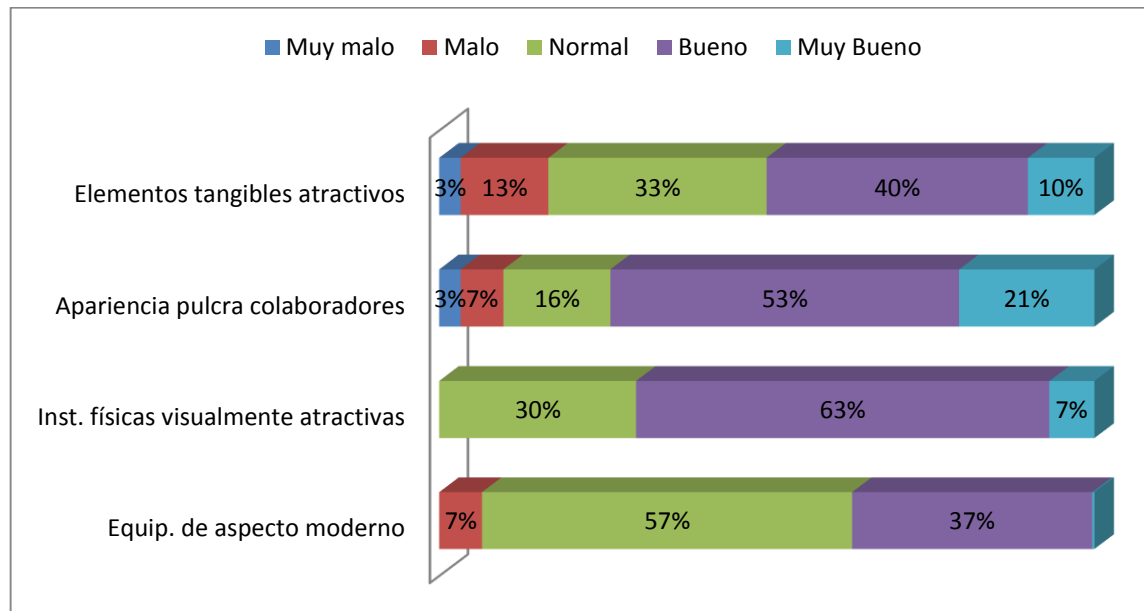
#### 3.6.1. Tabulación de los datos: Clientes externos - Expectativa

**Tabla No. 4**  
**Elementos tangibles**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
E. TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	0	20	173	112	1	306
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	0	0	92	193	21	306
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	10	20	50	163	63	306
	4	Elementos tangibles atractivos	10	41	102	122	31	306
Suma			20	81	417	590	116	1224

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 1**  
**Elementos tangibles**



**Fuente:** Tabla No. 4  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar la mayoría de clientes externos tienen expectativas normales y buenas principalmente en relación a los aspectos tangibles, y en menor grado expectativas malas, muy malas y muy buenas, se debe considerar que en cuanto a la apariencia pulcra un 21% espera que sea muy buena.

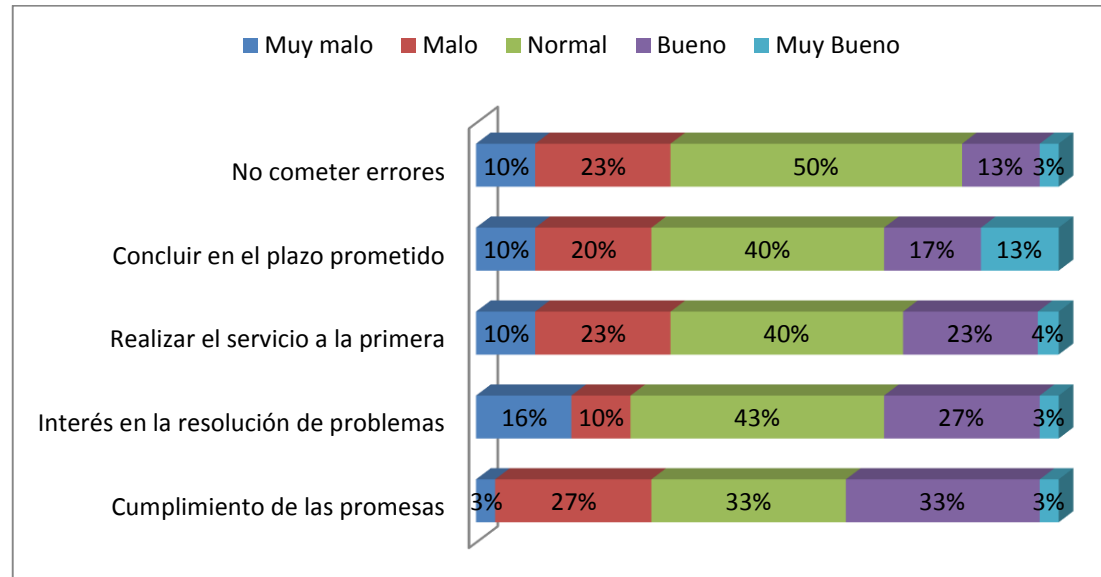
**Tabla No. 5**  
**Fiabilidad**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
<b>FIABILIDAD</b>	5	Cumplimiento de las promesas	10	82	102	102	10	306
	6	Interés en la resolución de problemas	50	31	133	82	10	306
	7	Realizar el servicio a la primera	31	71	122	71	11	306
	8	Concluir en el plazo prometido	31	61	122	51	41	306
	9	No cometer errores	31	71	153	41	10	306
suma			153	316	632	347	82	1530

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 2**

**Fiabilidad**



**Fuente:** Tabla No. 5

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

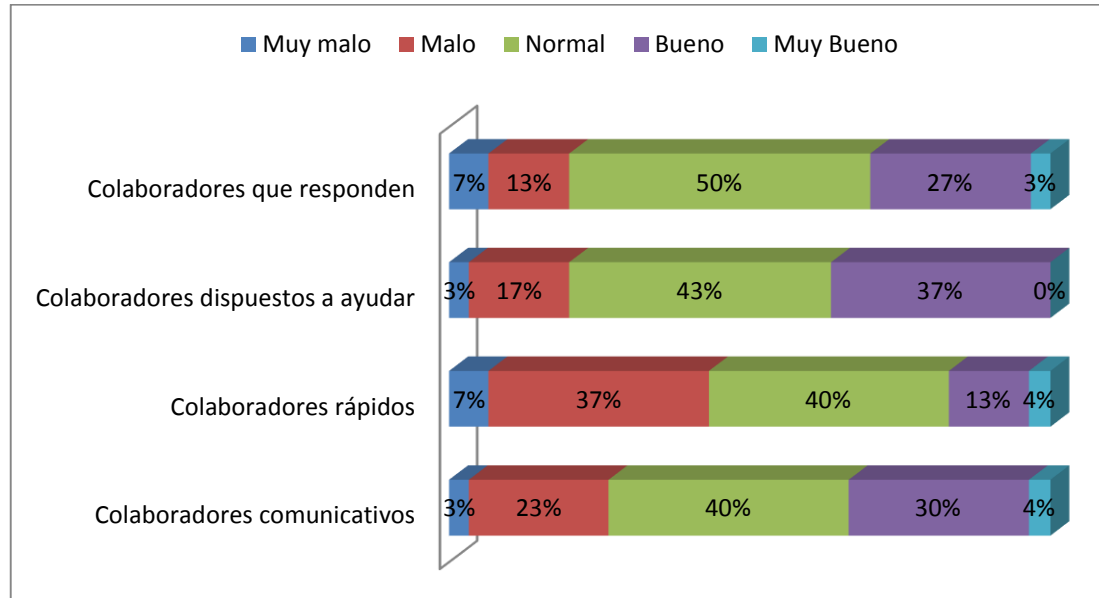
**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar la mayoría de clientes externos tienen expectativas normales, en relación a este criterio se aprecia que hay un porcentaje significativo en cuanto a una expectativa mala, principalmente en el cumplimiento de promesas, por otro lado hay expectativas buenas en porcentajes importantes.

**Tabla No. 6**  
**Capacidad de respuesta**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
<b>CAP. DE RESPUESTA</b>	10	Colaboradores comunicativos	10	71	122	92	11	306
	11	Colaboradores rápidos	20	112	122	41	11	306
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	10	51	133	112	0	306
	13	Colaboradores que responden	20	41	153	82	10	306
suma			60	275	530	327	32	1224

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 3**  
**Capacidad de respuesta**



**Fuente:** Tabla No. 6  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar la mayoría de clientes externos tienen expectativas normales, seguidas por buenas, en cuanto al criterio “colaboradores rápidos” al parecer existe menos expectativas, seguido por el de “colaboradores comunicativos.”



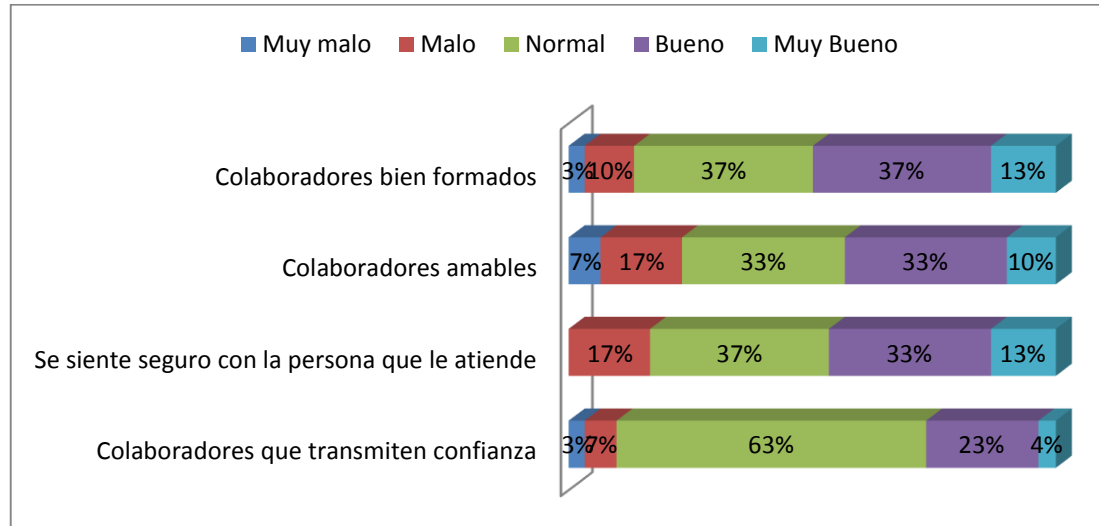
**Tabla No. 7**  
**Seguridad**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
<b>SEGURIDAD</b>	14	Colaboradores que transmiten confianza	10	20	194	71	11	306
	15	Se siente seguro con la persona que le atiende	0	51	112	102	41	306
	16	Colaboradores amables	20	51	102	102	31	306
	17	Colaboradores bien formados	10	31	112	112	41	306
suma			40	153	520	387	124	1224

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 4**

**Seguridad**



**Fuente:** Tabla No. 7

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar la mayoría de clientes externos tienen expectativas normales, seguidas por buenas, en cuanto a los criterios como muy malo, malo y muy bueno poseen porcentajes poco significativos.

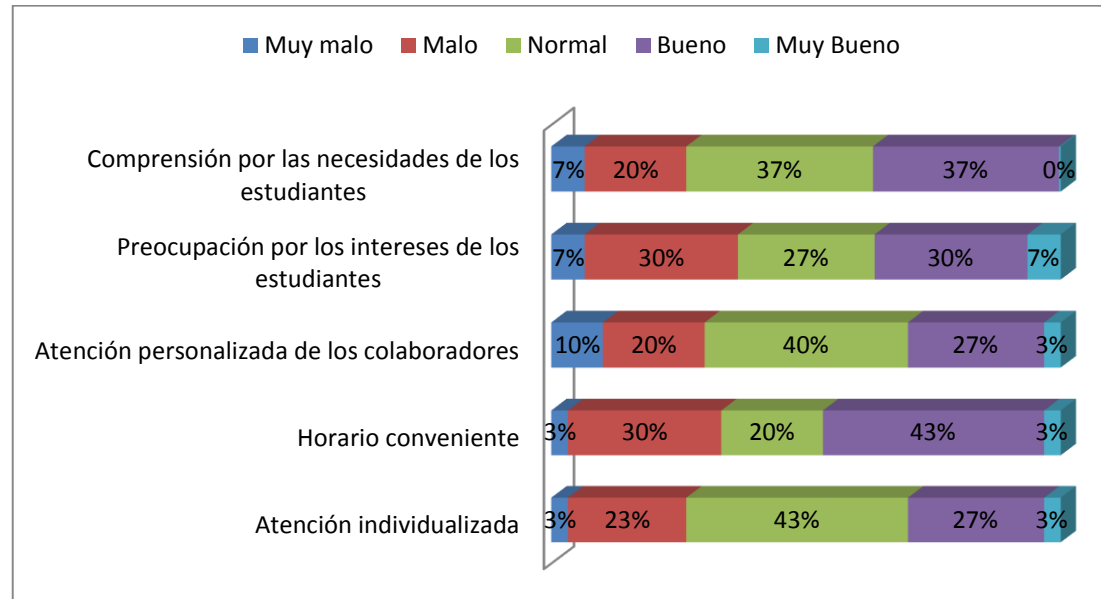
**Tabla No. 8****Empatía**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
<b>EMPATÍA</b>	18	Atención individualizada	10	71	133	82	10	306
	19	Horario conveniente	10	92	61	133	10	306
	20	Atención personalizada de los colaboradores	31	61	122	82	10	306
	21	Preocupación por los intereses de los estudiantes	20	92	82	92	20	306
	22	Comprensión por las necesidades de los estudiantes	20	61	112	112	1	306
suma			91	377	510	501	51	1530

**Fuente:** Encuesta clientes externos**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 5**

**Empatía**



**Fuente:** Tabla No. 8

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En el criterio de empatía se puede observar a diferencia de los otros componentes de servqual, sus expectativas son malas en un porcentaje representativo, aun así los porcentajes de normal y bueno son superiores.

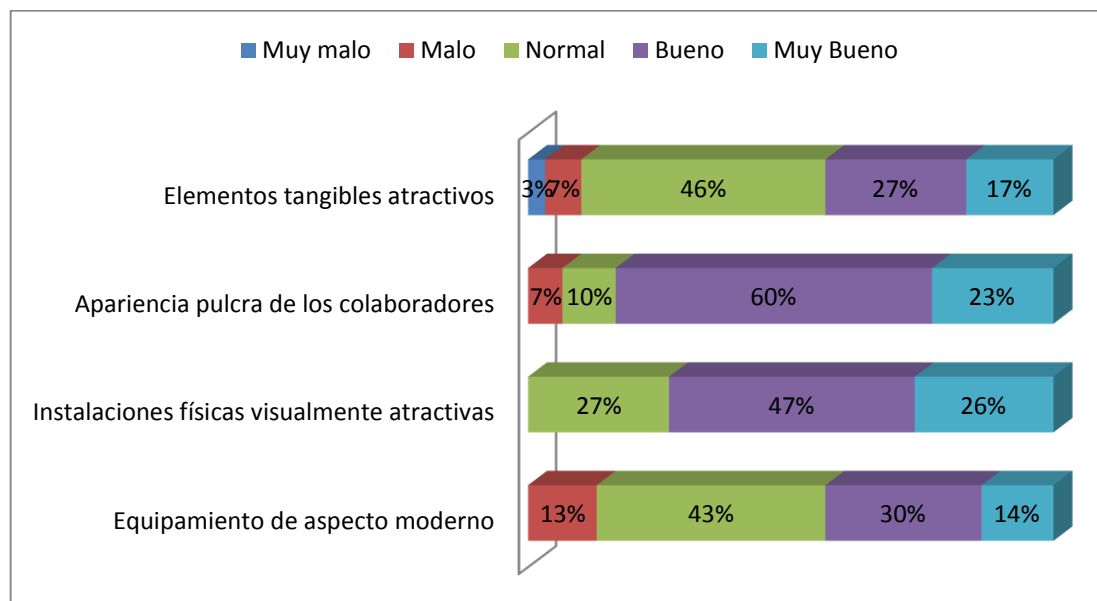
### 3.6.2. Tabulación de los datos: Clientes externos - Percepción

**Tabla No. 9**  
**Elementos tangibles**

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Suma
E. TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	0	40	133	91	42	306
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	0	0	82	143	81	306
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	0	20	31	184	71	306
	4	Elementos tangibles atractivos	10	21	142	82	51	306
suma			10	81	388	500	245	1224

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 6**  
**Elementos tangibles**



**Fuente:** Tabla No. 9  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la percepción de los elementos tangibles principalmente la consideran normal (46%), seguida por buena (27%) y en menor grado muy buena (17%), en relación a la presentación pulcra de los colaboradores la consideran buena (60%) y muy buena (23%), en cuanto a las instalaciones atractivas las consideran normales (47%) seguidas por malas (27%) y por muy buenas (26%), en equipamiento moderno las consideran normales (43%), buenas (30%), muy buenas (14%) y malas (13%).

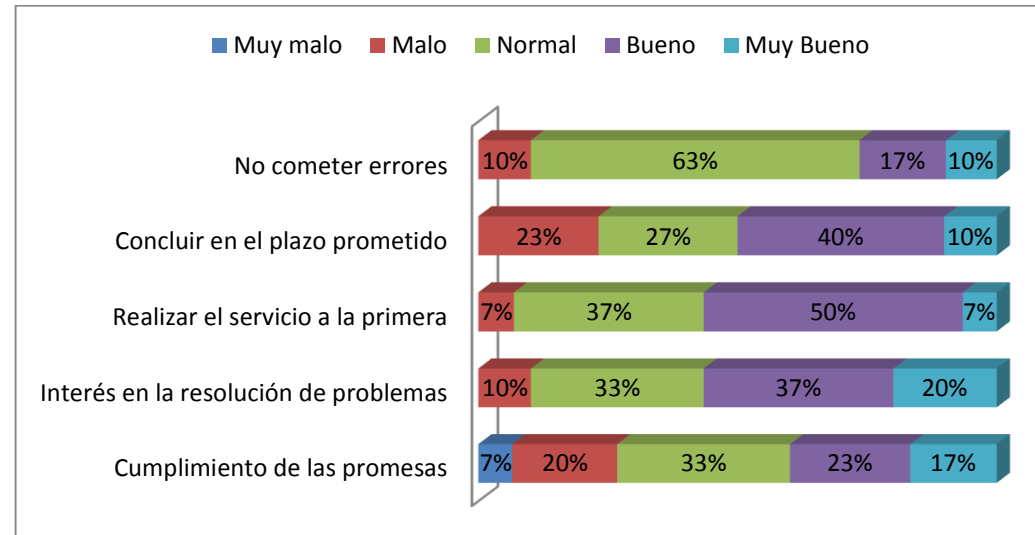
**Tabla No. 10****Fiabilidad**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
<b>FIABILIDAD</b>	5	Cumplimiento de las promesas	20	62	102	71	51	306
	6	Interés en la resolución de problemas	0	31	102	112	61	306
	7	Realizar el servicio a la primera	0	21	112	153	20	306
	8	Concluir en el plazo prometido	0	71	82	122	31	306
	9	No cometer errores	0	31	194	51	30	306
suma			20	216	592	509	193	1530

**Fuente:** Encuesta clientes externos**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 7**

**Fiabilidad**



**Fuente:** Tabla No. 10

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la percepción de la fiabilidad, en el criterio de no cometer errores, la mayoría lo considera normal (63%), seguidos por bueno, en cuanto a cumplir en el plazo prometido, el 40% le parece bueno, seguido por normal 27% y por malo 23%, en relación a realizar el servicios a la primera un 50% menciona que es bueno, un 37% normal, en el interés por la resolución de problemas un 37% piensa que es bueno, un 33% normal y un 20% muy bueno y en relación al cumplimiento de promesas un 33% piensa que es normal, un 23% bueno, un 20% malo y un 17% muy bueno.

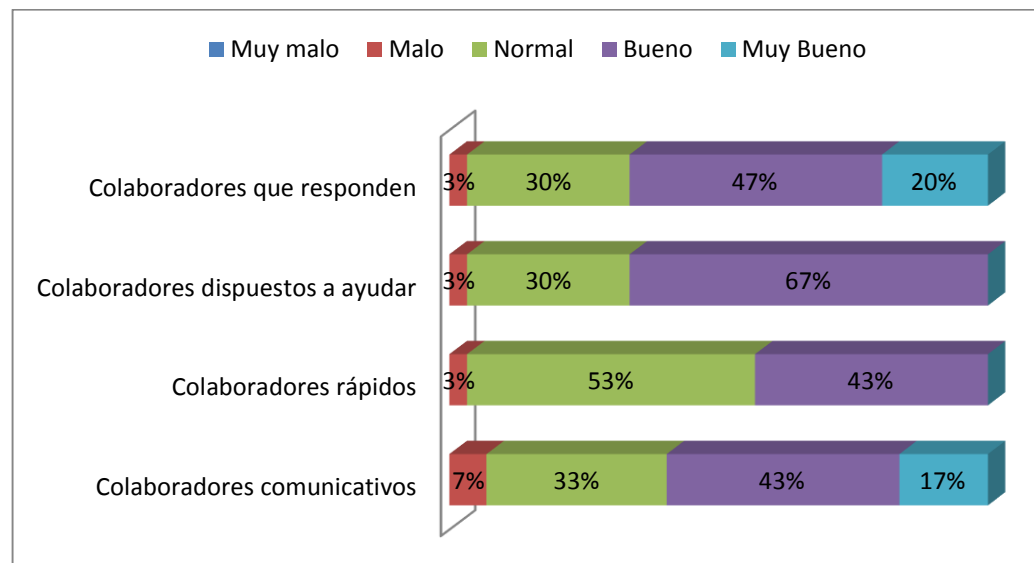


**Tabla No. 11**  
**Capacidad de respuesta**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
CAP. DE RESPUESTA	10	Colaboradores comunicativos	0	21	102	132	51	306
	11	Colaboradores rápidos	0	10	163	133	0	306
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	0	10	92	204	0	306
	13	Colaboradores que responden	0	10	92	143	61	306
suma			0	51	449	612	112	1224

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 8**  
**Capacidad de respuesta**



**Fuente:** Tabla No. 11  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la percepción de la capacidad de respuesta en relación a los colaboradores que responden un 47% piensa que es bueno, un 30% normal y un 20 % muy bueno, en relación a los colaboradores dispuestos a ayuda un 67% piensa que es bueno y un 30% normal, en relación a la rapidez un 53% piensa que es normal y un 43% bueno, y en cuanto a colaboradores comunicativos un 43% piensa que es bueno, un 33% normal y un 17% muy bueno.

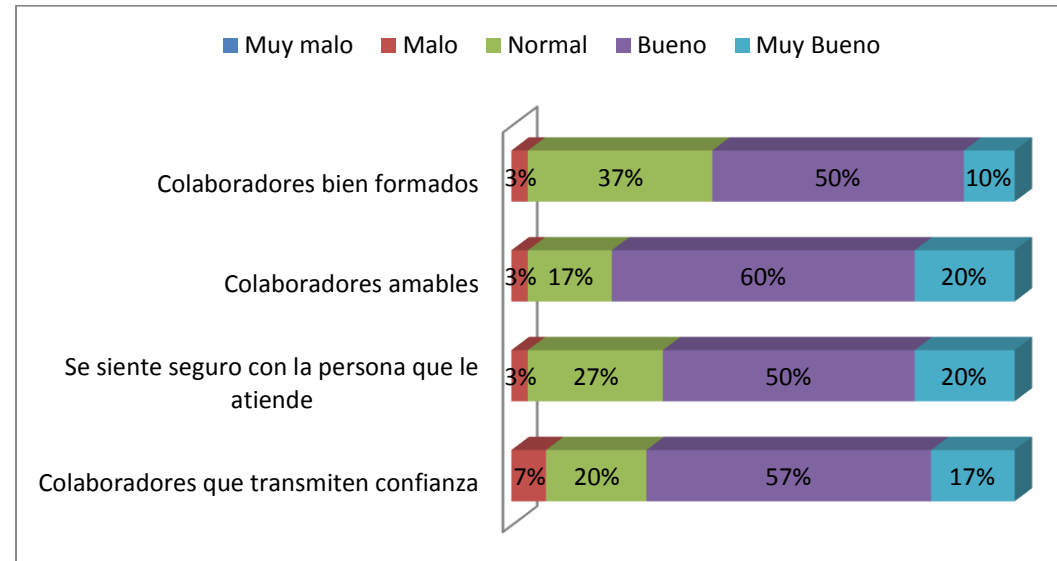
**Tabla No. 12**  
**Seguridad**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
<b>SEGURIDAD</b>	14	Colaboradores que transmiten confianza	0	21	61	173	51	306
	15	Se siente seguro con la persona que le atiende	0	10	82	153	61	306
	16	Colaboradores amables	0	10	51	184	61	306
	17	Colaboradores bien formados	0	10	112	153	31	306
suma			0	51	306	663	204	1224

**Fuente:** Encuesta clientes externos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 9**

**Seguridad**



**Fuente:** Tabla No. 12

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la percepción de la seguridad, en relación al criterio: colaboradores son bien formados un 50% piensa que es bueno, un 37% normal, en relación a amabilidad un 60% la califica buena, un 20% muy buena y un 17% normal, en cuanto a si se siente seguro con la persona que le atiende, un 50% menciona que bueno, un 27% normal y un 20% muy bueno, por último en relación al criterio Colaboradores que transmiten confianza un 57% indica que es bueno, un 20% normal y un 17 % muy bueno.

**Tabla No. 13**

**Empatía**

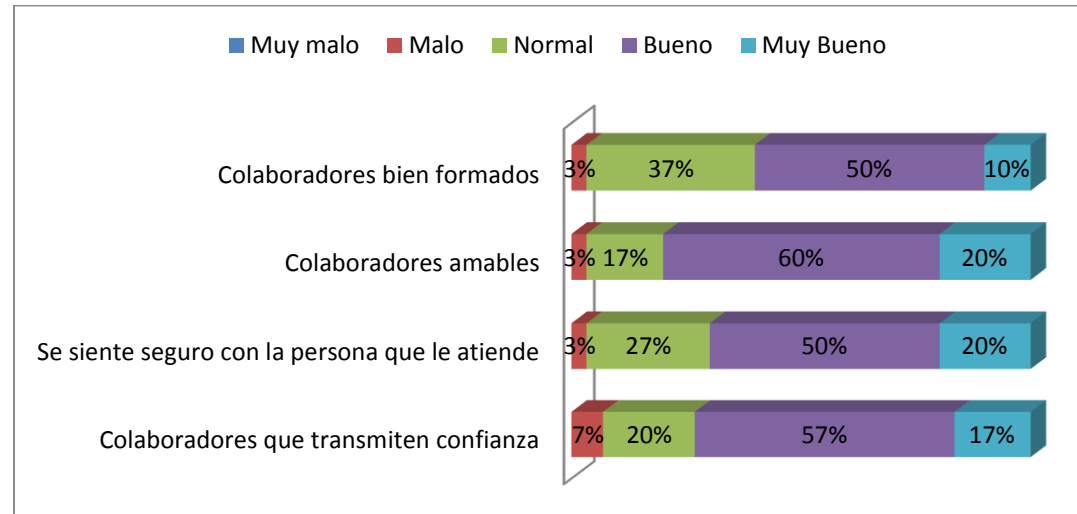
<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Normal</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Suma</b>
EMPATÍA	18	Atención individualizada al cliente	0	51	102	82	71	306
	19	Horario conveniente	0	51	92	122	41	306
	20	Atención personalizada de los colaboradores	0	51	102	122	31	306
	21	Preocupación por los intereses de los clientes	0	61	112	102	31	306
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes	0	41	102	112	51	306
suma			0	255	510	540	225	1530

**Fuente:** Encuesta clientes externos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 10**

**Empatía**



**Fuente:** Tabla No. 13

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la percepción de la empatía, en cuanto a colaboradores bien formados un 50% califico como bueno, un 37% como normal y un 10% como muy bueno, en relaciona colaboradores amables un 60% lo calificó como bueno, un 20% como muy bueno y un 17% como normal, en el criterio de si se siente seguro con la persona que le atiende un 50% lo califica como bueno, un 27% como normal, un 20% como muy bueno y por último en relación a colaboradores que transmiten confianza se lo calificó con 57% para bueno, un 20% para normal y un 17% para muy bueno.

### 3.6.3. Tabulación de los datos: Clientes internos

- ¿En relación a la supervisión directiva se siente?

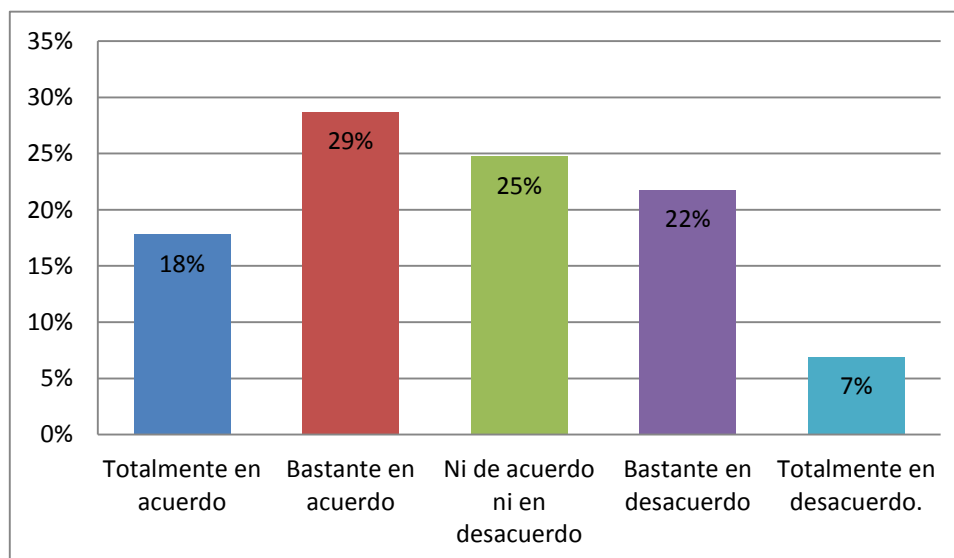
**Tabla No. 14**  
**Supervisión directiva**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	18	18%
Bastante en acuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25%
Bastante en desacuerdo	22	22%
Totalmente en desacuerdo.	7	7%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 11**  
**Supervisión directiva**



**Fuente:** Tabla No. 14

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar un 47% está de acuerdo con la supervisión directiva, un 25% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y un 29% está en desacuerdo, por lo que se puede decir que la mayoría de los docentes están de acuerdo en términos generales con la supervisión.

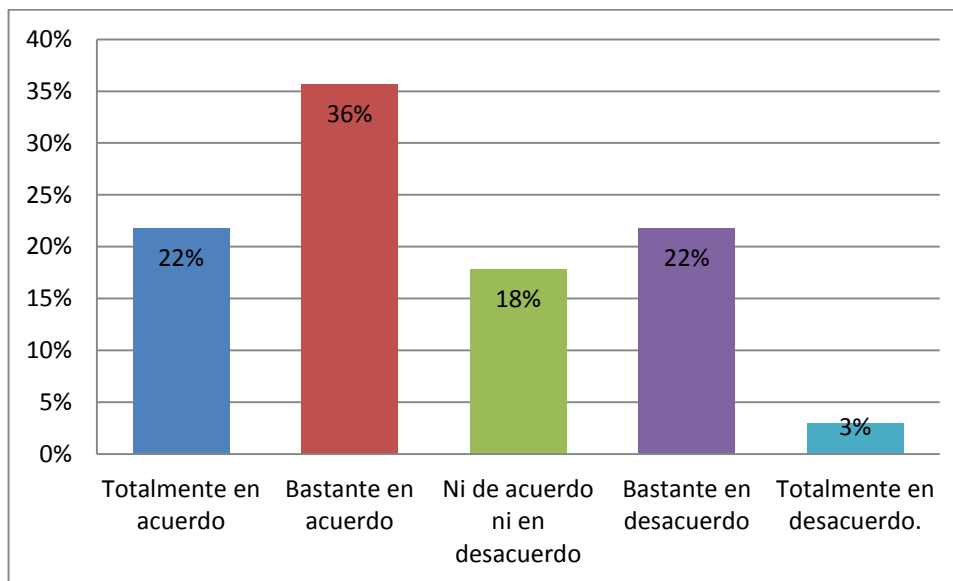
- ¿Existe una adecuada infraestructura física?

**Tabla No. 15**  
**Infraestructura física adecuada**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	22	22%
Bastante en acuerdo	36	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18%
Bastante en desacuerdo	22	22%
Totalmente en desacuerdo.	3	3%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 12**  
**Infraestructura física adecuada**



**Fuente:** Tabla No. 15  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se aprecia un 58% está de acuerdo con que la infraestructura es adecuada, un 18% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y un 25% está en desacuerdo. Por lo que se concluiría que los docentes en su mayoría piensan que la infraestructura es adecuada.



- ¿Existe una adecuada infraestructura tecnológica?

**Tabla No. 16**

**Infraestructura tecnológica adecuada**

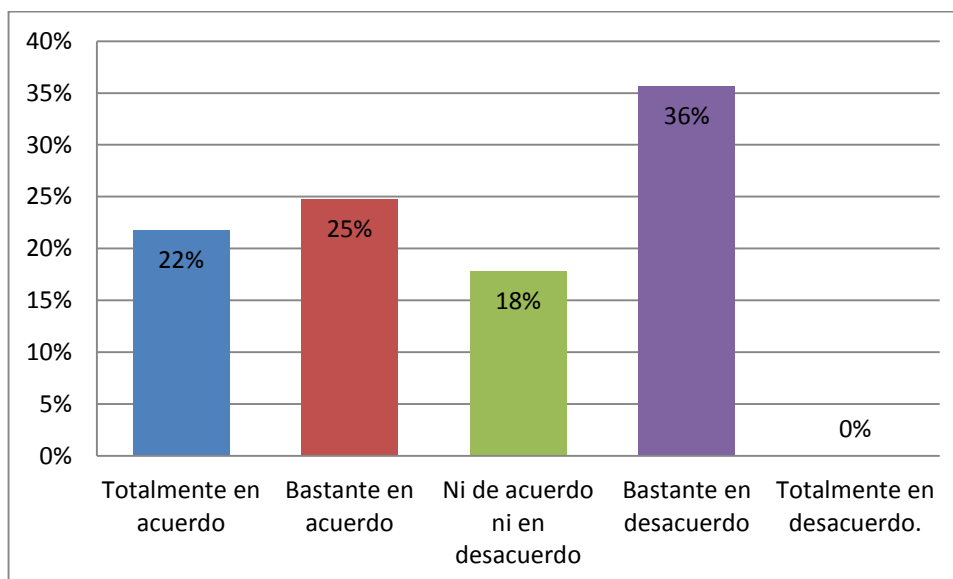
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	22	22%
Bastante en acuerdo	25	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18%
Bastante en desacuerdo	36	36%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 13**

**Infraestructura tecnológica adecuada**



**Fuente:** Tabla No. 16

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como indica el gráfico el 47% está de acuerdo con que la infraestructura tecnológica es adecuada, un 18% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y a un 36% le parece que la infraestructura tecnológica es inadecuada.

- ¿En relación a su nivel de autonomía en el desarrollo de sus actividades, se siente?

**Tabla No. 17**

**Autonomía en el desarrollo de actividades**

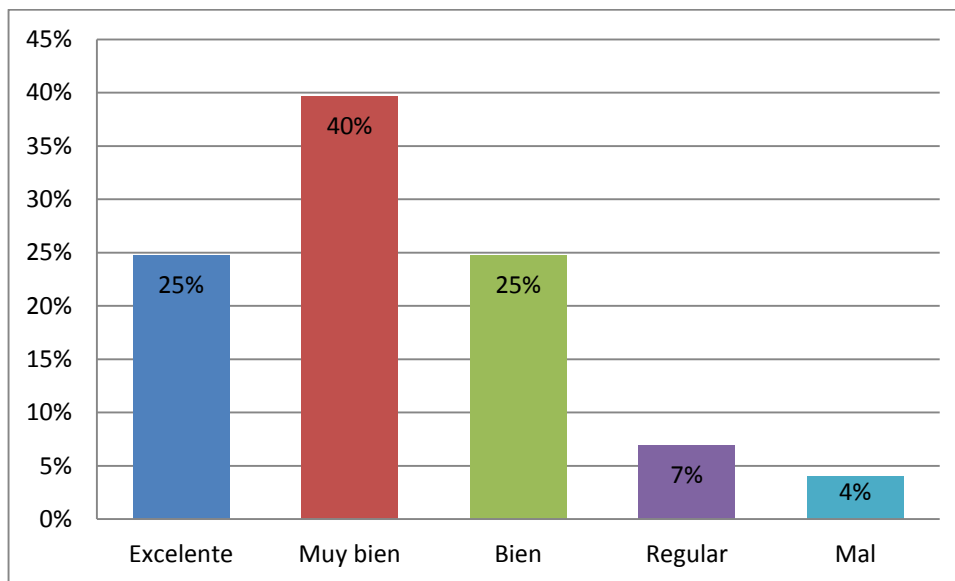
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	25	25%
Muy bien	40	40%
Bien	25	25%
Regular	7	7%
Mal	4	4%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 14**

**Autonomía en el desarrollo de actividades**



**Fuente:** Tabla No. 17

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación a la autonomía en el desarrollo de actividades, el 65% se siente entre excelente y muy bien, un 25% bien, un 7% regular y un 4% se sienten mal. Por lo que se puede decir en términos generales que la mayoría de los docentes siente autonomía en su trabajo.

- ¿El clima organizacional es adecuado en la Facultad de Ingeniería?

**Tabla No. 18**

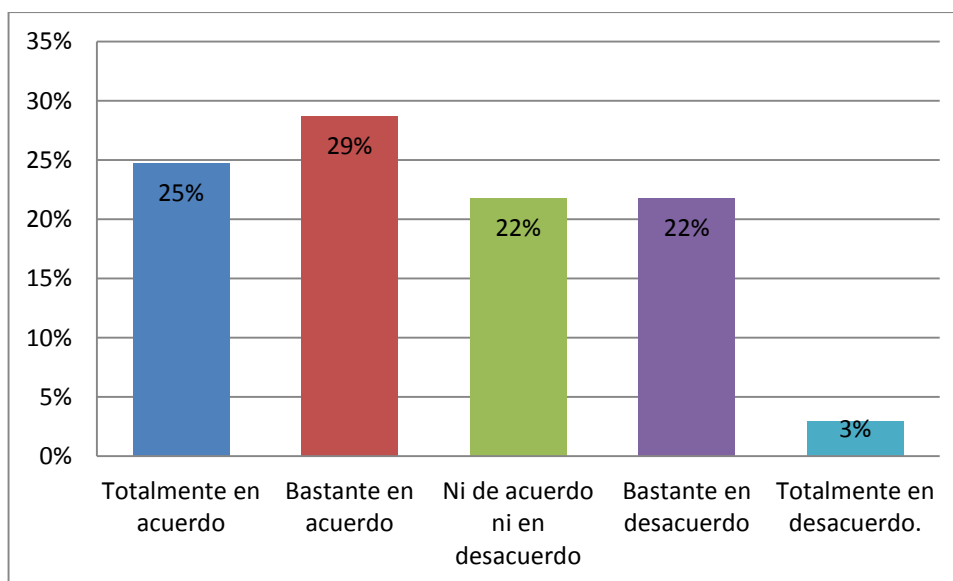
**Clima organizacional adecuado**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	25	25%
Bastante en acuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22%
Bastante en desacuerdo	22	22%
Totalmente en desacuerdo.	3	3%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 15**

**Clima organizacional adecuado**



**Fuente:** Tabla No. 18

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación al clima organizacional, un 54% está de acuerdo con que es adecuado, un 23% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y un 25% está en desacuerdo, en relación a que le clima organizacional es adecuado.

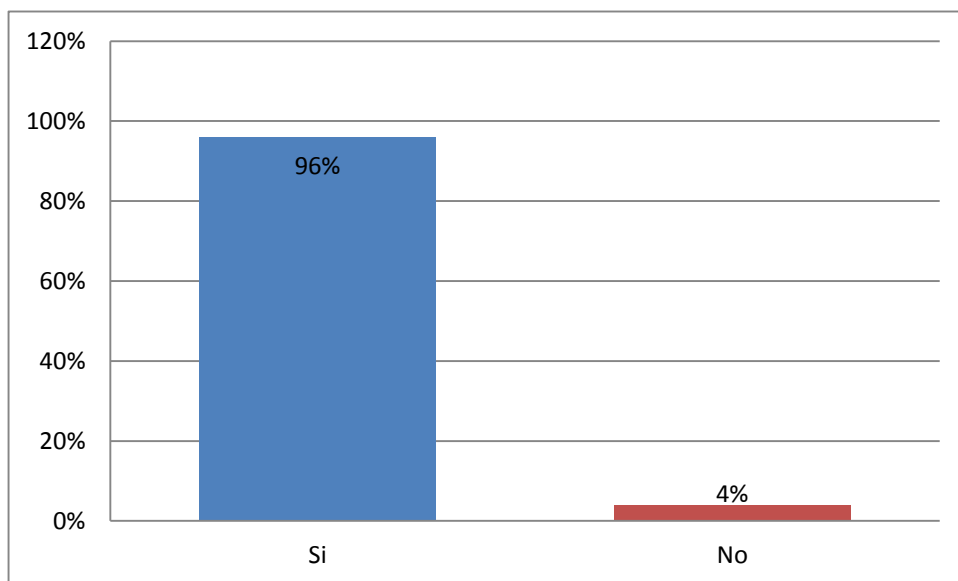
- ¿Conoce usted la misión de la Facultad de Ingeniería?

**Tabla No. 19**  
**Conocimiento de la misión**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	97	96%
No	4	4%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 16**  
**Conocimiento de la misión**



**Fuente:** Tabla No. 19  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación al conocimiento de la misión de la Facultad de Ingeniería un 96% de los docentes la conoce, frente a penas un 4% que no. Por lo que se deben realizar esfuerzos por parte de la facultad, para que la misma sea conocida por la totalidad de los docentes.

- ¿Se cumple con la misión de la institución?

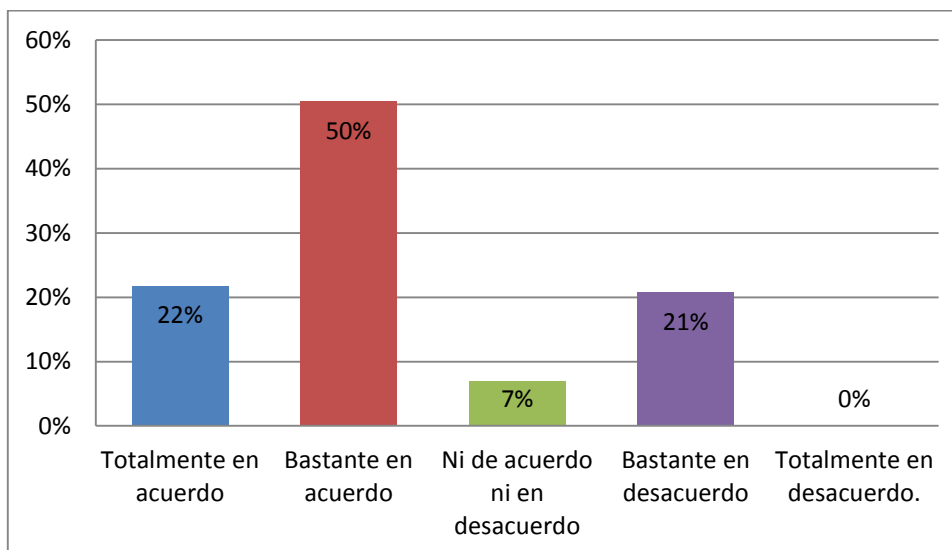
**Tabla No. 20**  
**Cumplimiento de la misión**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	22	22%
Bastante en acuerdo	51	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7%
Bastante en desacuerdo	21	21%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 17**  
**Cumplimiento de la misión**



**Fuente:** Tabla No. 20

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación al cumplimiento de la misión un 72% es de acuerdo con que se la cumple, un 7% no está en acuerdo ni desacuerdo y un 21% no está de acuerdo. Por lo que se deben realizar esfuerzos por parte de la facultad, para direccionar las actividades hacia su cumplimiento.

- ¿Domina efectivamente los contenidos que imparte?

**Tabla No. 21**

**Dominio de contenidos**

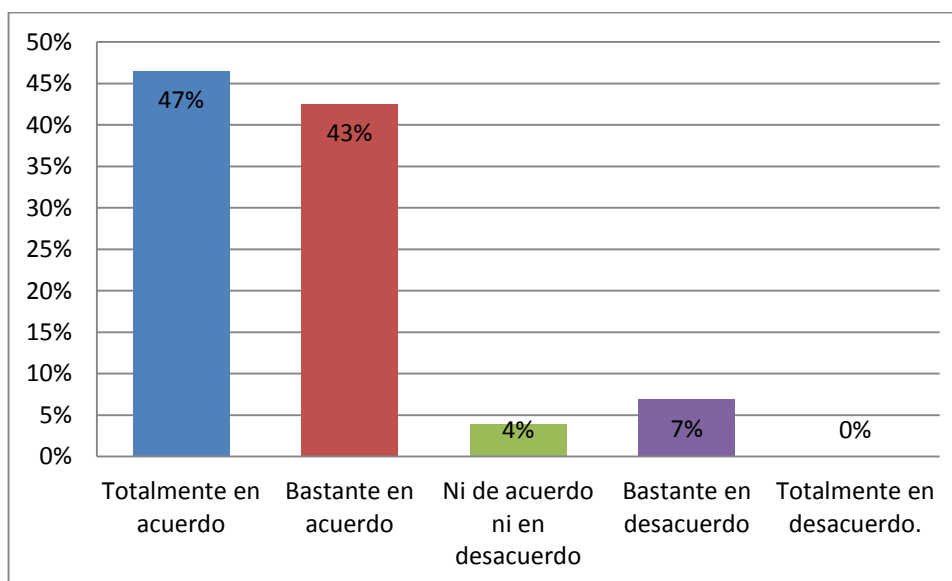
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	47	47%
Bastante en acuerdo	43	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4%
Bastante en desacuerdo	7	7%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 18**

**Dominio de contenidos**



**Fuente:** Tabla No. 21

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** El 90 % de las encuestas aes de acuerdo en que domina el contenido de su materia, un 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 7% está en bastante desacuerdo. Como se observa la mayoría de docentes domina completamente su materia.

- ¿Su nivel de conocimiento sobre planificación del proceso educativo es?

**Tabla No. 22**

**Conocimiento sobre planificación del proceso educativo**

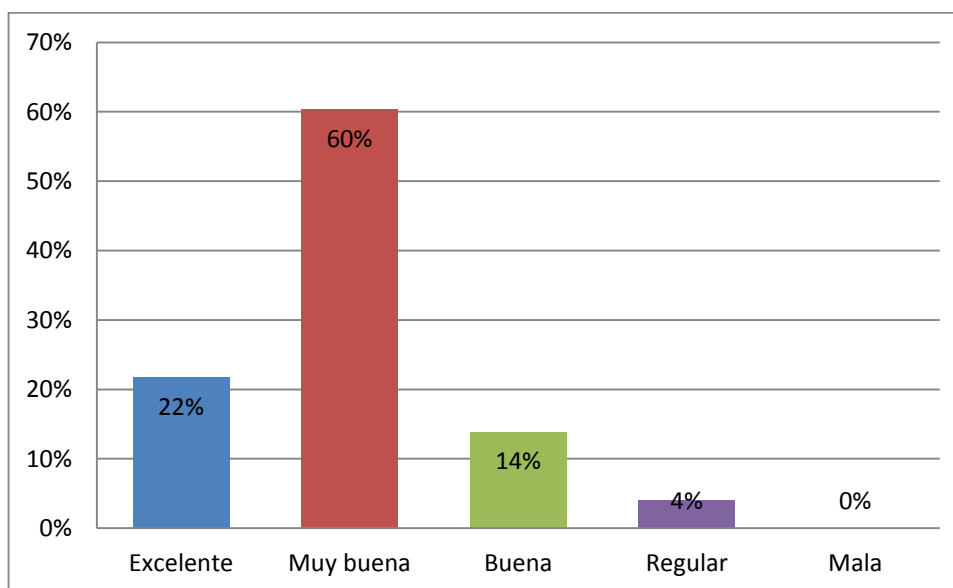
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	22%
Muy buena	61	60%
Buena	14	14%
Regular	4	4%
Mala	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 19**

**Conocimiento sobre planificación del proceso educativo**



**Fuente:** Tabla No. 22

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En cuanto al conocimiento sobre la planificación del proceso educativo, para un 22% es excelente, para un 60% es muy bueno, para un 14% es bueno y para un 4% es regular. Como se observa la mayoría de docentes posee conocimiento sobre la planificación del proceso educativo

- ¿En general siendo docente, se siente?

**Tabla No. 23**

**Satisfacción docente**

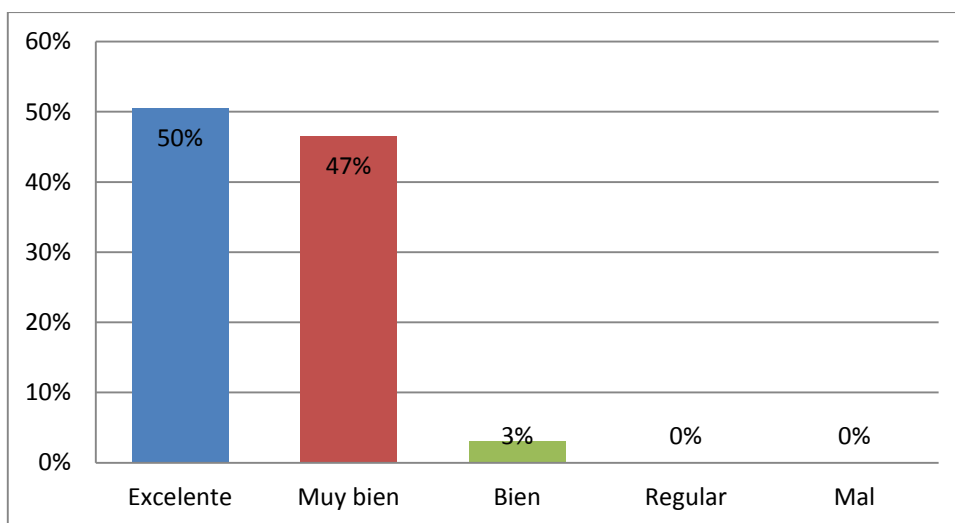
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	51	50%
Muy bien	47	47%
Bien	3	3%
Regular	0	0%
Mal	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 20**

**Satisfacción docente**



**Fuente:** Tabla No. 23

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** El 50% de los profesores encuestados se siente excelente siendo docente, el 47% se siente muy bien y un 3% se siente bien, por lo que considera que existe un alto grado de satisfacción en relación a la carrera en la Facultad de Ingeniería.



- ¿La universidad fortalece sus aptitudes académicas?

**Tabla No. 24**

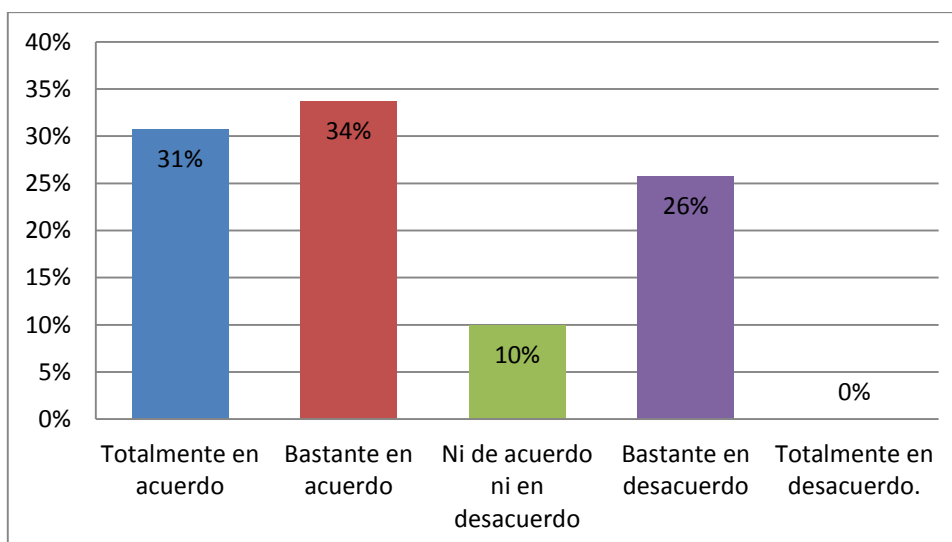
**Fortalecimiento de sus aptitudes académicas**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	31	31%
Bastante en acuerdo	34	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10%
Bastante en desacuerdo	26	26%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 21**

**Fortalecimiento de sus aptitudes académicas**



**Fuente:** Tabla No. 24  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación a la existencia de fortalecimiento de sus aptitudes académicas por parte de la universidad, un 65% es de acuerdo, un 10% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 26% está bastante en desacuerdo.

- ¿La universidad fortalece sus aptitudes investigativas?

**Tabla No. 25**

**Fortalecimiento de sus aptitudes investigativas**

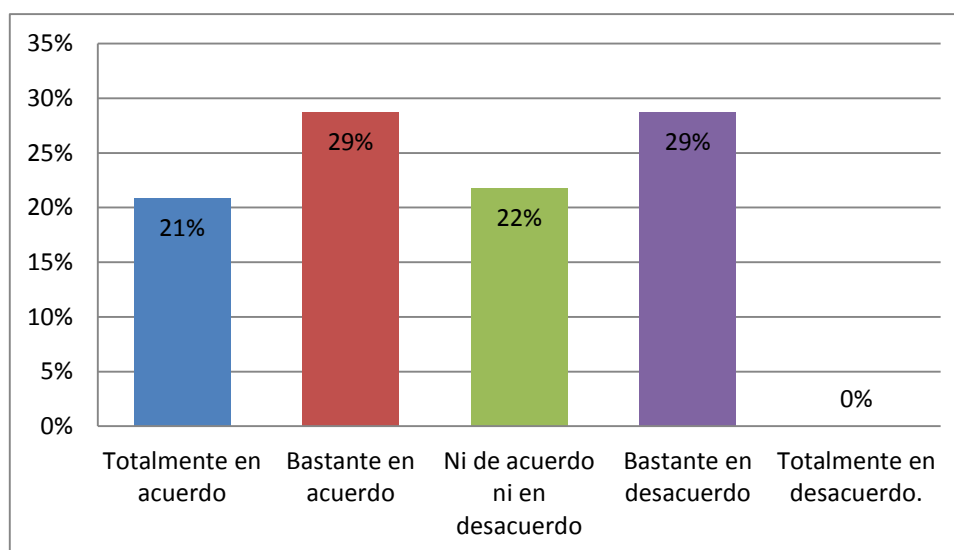
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	21	21%
Bastante en acuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22%
Bastante en desacuerdo	29	29%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 22**

**Fortalecimiento de sus aptitudes investigativas**



**Fuente:** Tabla No. 25

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación a la existencia de fortalecimiento de sus aptitudes investigativas por parte de la universidad, un 50% es de acuerdo, un 22% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 29% está bastante en desacuerdo.

- ¿La universidad fortalece sus aptitudes en relación a la vinculación con la colectividad?

**Tabla No. 26**

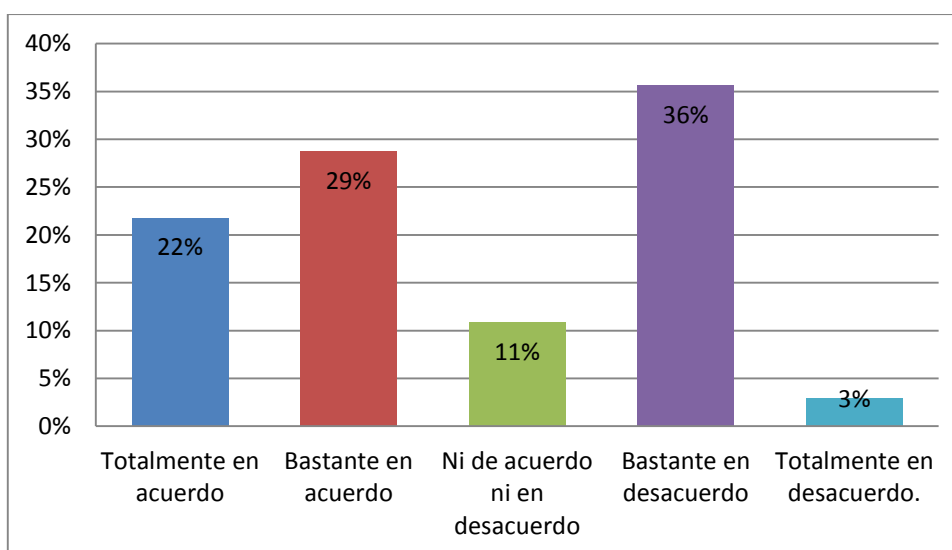
**Fortalecimiento de sus aptitudes en vinculación con la colectividad**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	22	22%
Bastante en acuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11%
Bastante en desacuerdo	36	36%
Totalmente en desacuerdo.	3	3%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 23**

**Fortalecimiento de sus aptitudes en vinculación con la colectividad**



**Fuente:** Tabla No. 26  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación a la existencia de fortalecimiento de sus aptitudes en vinculación con la colectividad por parte de la universidad, un 51% es de acuerdo, un 11% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 36% está bastante en desacuerdo.

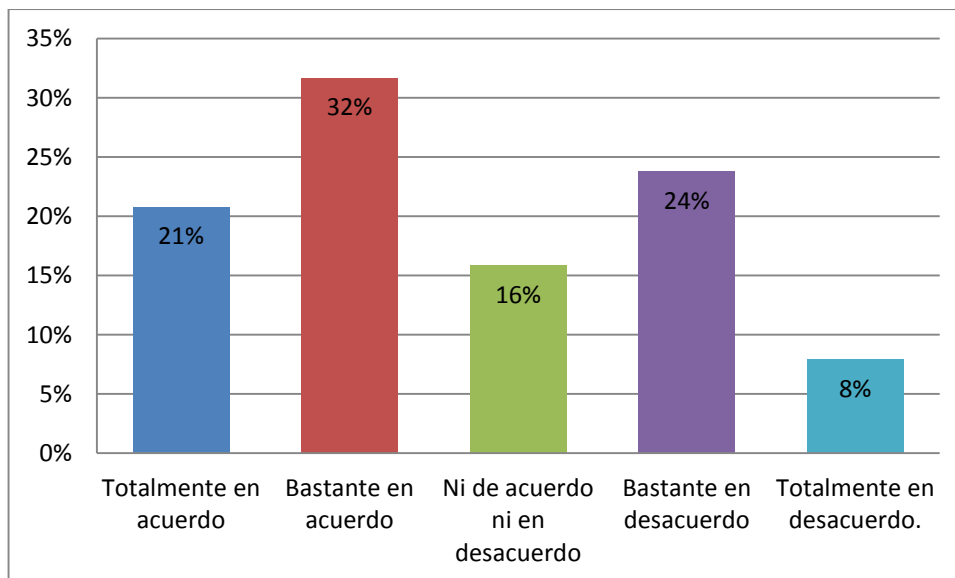
- ¿La interacción social de la Facultad de Ingeniería es suficiente?

**Tabla No. 27**  
**Existencia de interacción social**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	21	21%
Bastante en acuerdo	32	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16%
Bastante en desacuerdo	24	24%
Totalmente en desacuerdo.	8	8%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 24**  
**Existencia de interacción social**



**Fuente:** Tabla No. 27  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** En relación a la existencia la suficiente interacción social por parte de la universidad, un 53% es de acuerdo, un 16% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 32% está en desacuerdo.

- ¿La Facultad de Ingeniería tiene impacto institucional?

**Tabla No. 28**

**La Facultad de Ingeniería tiene impacto institucional**

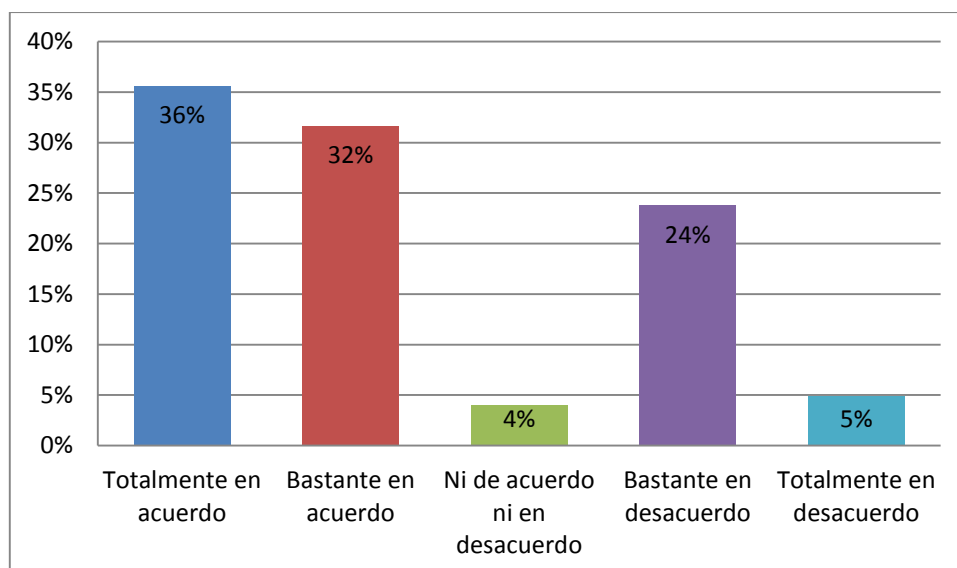
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en acuerdo	36	36%
Bastante en acuerdo	32	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4%
Bastante en desacuerdo	24	24%
Totalmente en desacuerdo	5	5%
Total	101	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes internos

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Gráfico No. 25**

**La Facultad de Ingeniería tiene impacto institucional**



**Fuente:** Tabla No. 28

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

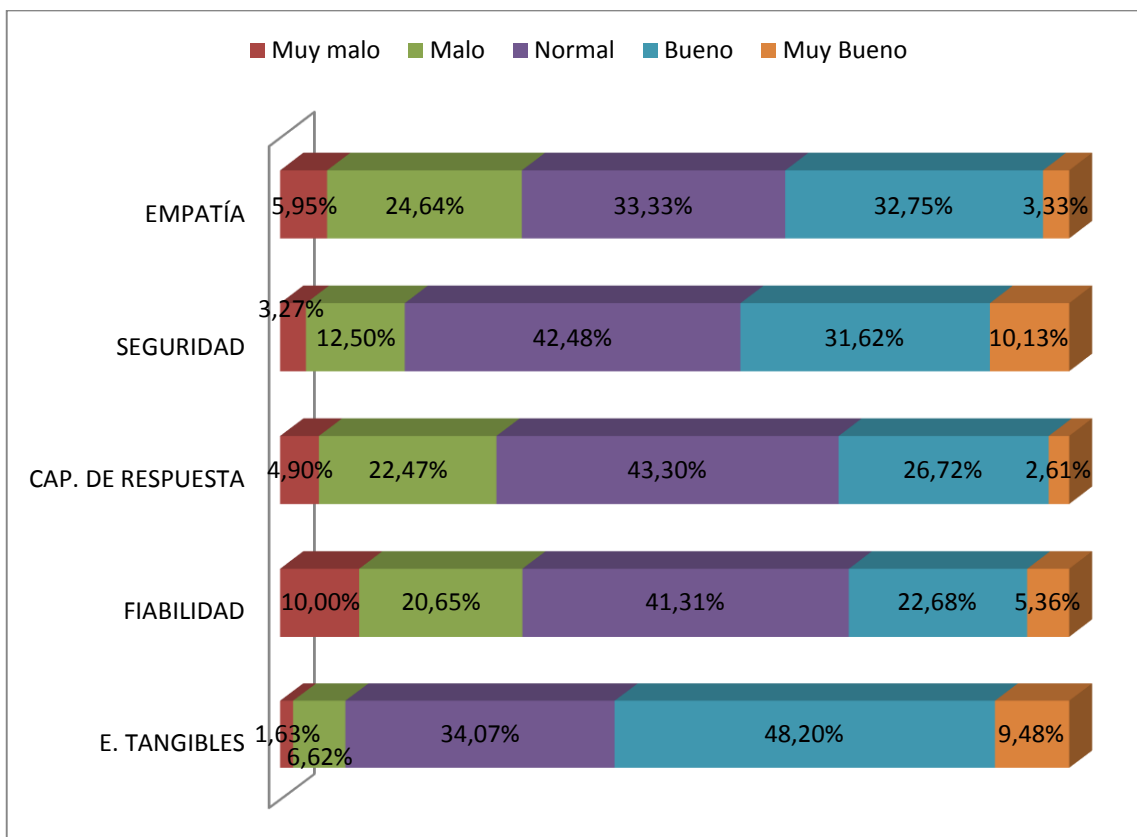
**Análisis e interpretación:** En relación al impacto institucional por parte de La Facultad de Ingeniería un 68% es de acuerdo, un 4% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 29% está en desacuerdo.

### 3.7. ANÁLISIS DE DATOS: CLIENTES EXTERNOS

#### 3.7.1. Análisis de las expectativas

En relación a las expectativas se trata de analizar que esperan los clientes externos de la Facultad de ingeniería, a continuación se muestran los resultados de manera integral por componente del modelo servqual.

**Gráfico No. 26**  
**Análisis de las expectativas**



**Fuente:** Tabla No. 4 - 8  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico en relación al componente de empatía, las expectativas son buenas (32%), normales (33,33%) y malas (24,64%) principalmente, en cuanto al componente de seguridad el 42% califica como normal, el 31,62% como bueno principalmente, en relación a la capacidad de respuesta un 43,30% la califica como normal, un 26,72% como buena y un 22,47% como mala, en cuanto a fiabilidad un 41,31% espera que sea normal, el 22,68% como muy buena y un 20,65%

como mala y por último en cuanto a los elementos tangibles el 48,20% espera que sea bueno, el 34,07% que sea normal principalmente. Como se observa para los estudiantes el componente con mayor expectativa son los elementos tangibles y los que poseen menor expectativa son la fiabilidad y capacidad de respuesta.

Se debe anotar además en cuanto a las percepciones que existen criterios dentro de las dimensiones que poseen expectativas muy bajas, es decir los estudiantes dan por sentado que algunos criterios no van a saber satisfechos, lo que repercute en el nivel de satisfacción, pues al ser superada su baja expectativa, el modelo servqual lo toma como satisfacción del cliente, entre estos aspectos y considerando como criterio un 25% entre la suma de una expectativa muy mala y una mala, se encuentran:

**Tabla No. 29**  
**Expectativas bajas**

<b>Dimensión</b>	<b>Criterios</b>	<b>Expectativa muy mala</b>	<b>Expectativa mala</b>	<b>Total</b>
Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	3%	27%	30%
	Interés en la resolución de problemas	16%	10%	26%
	Realizar el servicio a la primera	10%	23%	33%
	Concluir en el plazo prometido	10%	20%	30%
	No cometer errores	10%	23%	33%

Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	3%	23%	26%
	Colaboradores rápidos	7%	37%	44%
Empatía	Atención individualizada	3%	23%	26%
	Horario conveniente	3%	30%	33%
	Atención personalizada de los colaboradores	10%	20%	30%
	Preocupación por los intereses de los estudiantes	7%	30%	37%
	Comprensión por las necesidades de los estudiantes	7%	20%	27%

**Fuente:** Tabla No. 4, 6, 8

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

Por lo tanto cada uno de estos criterios deberá ser considerado como una oportunidad de mejora, para aumentar la satisfacción del cliente.

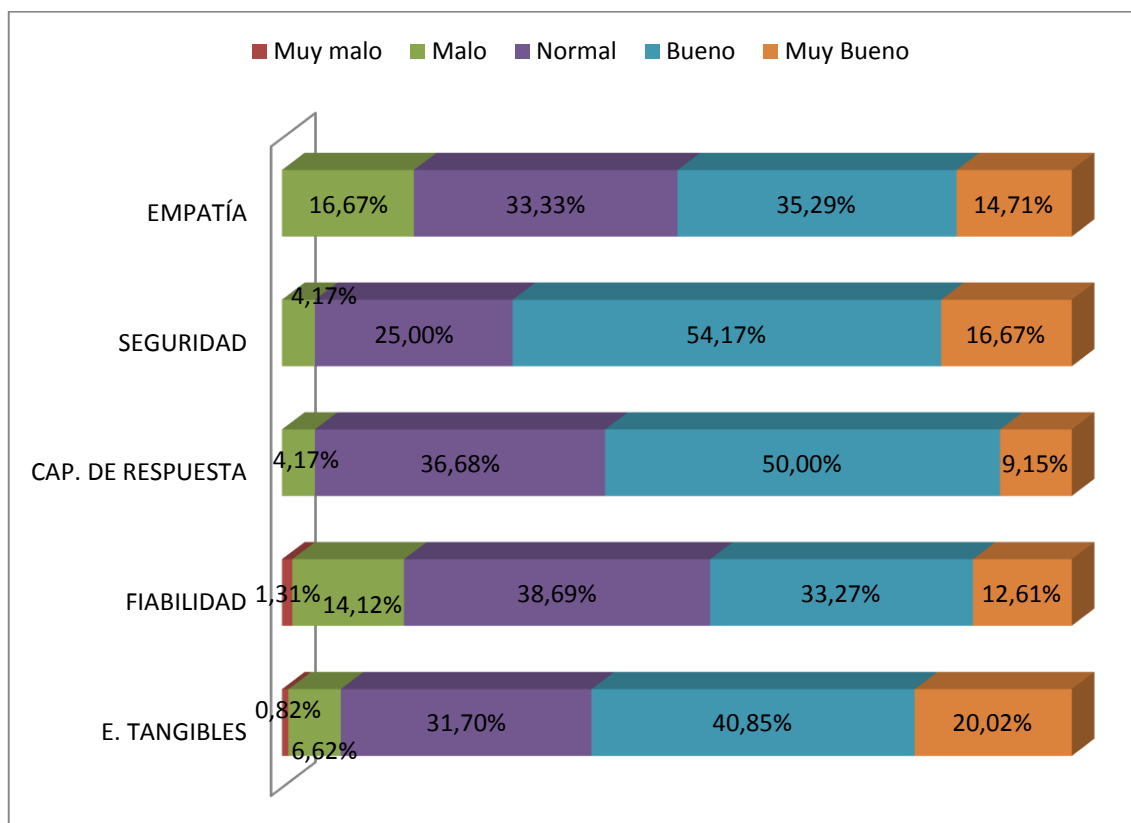
### **3.7.2. Análisis de las percepciones**

En relación a las percepciones se trata de analizar cómo han sido atendidos los clientes externos de la Facultad de ingeniería, a continuación se muestran los resultados de manera integral por componente del modelo servqual.



**Gráfico No. 27**

**Análisis de las percepciones**



**Fuente:** Tabla No. 9 - 13

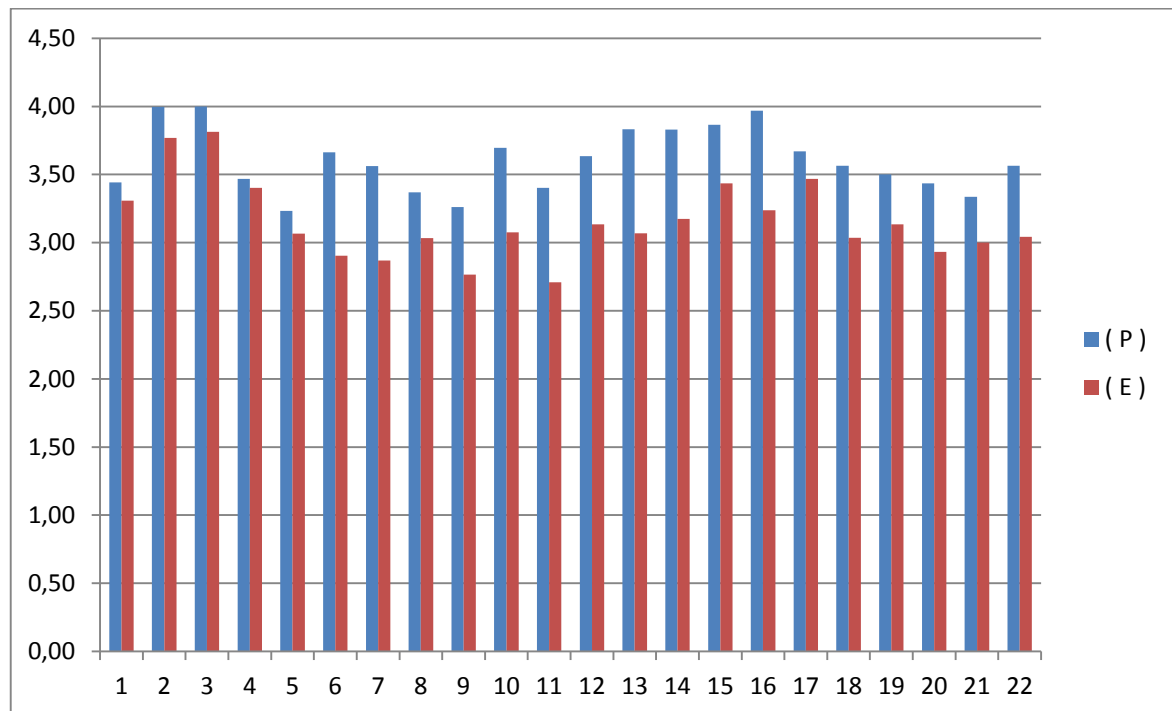
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico en relación al componente de empatía, las percepciones son buenas (35%), normales (33%) , malas (16%) y muy buenas (14%), en cuanto al componente de seguridad el 54% califica como bueno, el 25% como normal y un 16,67% como muy bueno, en relación a la capacidad de respuesta un 50% la califica como buena, un 36% como normal y un 9% como muy buena, en cuanto a fiabilidad un 38% piensa que es normal, un 33% como buena , un 14% mala y un 12% muy buena, y por último en cuanto a los elementos tangibles el 40% lo califica como bueno, el 31% como normal y un 20% como muy bueno principalmente. Como se observa para los estudiantes el componente con mayor satisfacción son los elementos tangibles y seguridad, seguido por capacidad de respuesta y en cuanto a empatía y fiabilidad los que poseen menor grado de satisfacción en relación a los componentes del modelo.

### 3.7.3. Análisis de brechas

A través del análisis de brechas se puede identificar que componente del modelo servqual es el que tiene oportunidad de mejora

**Gráfico No. 28**  
**Análisis de brechas**



**Fuente:** Tabla No. 4 - 13  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

Como se observa, en todos y cada uno de los componentes las percepciones superan las expectativas, lo que indica que el estudiante percibe los servicios de la facultad de ingeniería, como servicios de calidad en relación a sus expectativas.

### 3.8. ANÁLISIS DE DATOS: CLIENTES INTERNOS

Para el análisis de los datos de los clientes internos se desarrollará un análisis de la encuesta en relación a las diferentes preguntas agrupándolas según criterios como satisfacción, lineamientos estratégicos y funciones de las instituciones de educación superior.

Los docentes han sido considerados como los clientes internos, los cuales dentro de la encuesta de satisfacción indican que en un 29% no están de acuerdo con la supervisión directiva, a un 25% no le afecta y un 47% está de acuerdo, en cuanto a la infraestructura en términos de si es adecuada, más de la mitad de los docentes está de acuerdo y un tercio no está de acuerdo, en relación a la infraestructura tecnológica un 36% está en desacuerdo a que la misma es adecuada frente a un 47% que piensa que si lo es.

En relación a su nivel de autonomía en el desarrollo de sus actividades, el 65% se siente entre excelente y muy bien, un 25% bien, un 7% regular y un mínimo 4% mal, por otro lado en referencia al clima organizacional, para un 54% está de acuerdo con que es adecuado, un 23% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y un 25% está en desacuerdo, en relación a que le clima organizacional es adecuado.

En consideración a los lineamientos estratégicos de la facultad, un 96% conoce la misión de la misma y un 77% piensan que se cumple con esta, frente a un 21% que está en desacuerdo en relación a su cumplimiento.

Respecto a la preparación de los docentes se la midió a través de la pregunta: Domina efectivamente los contenidos que imparte, de la cual la mayoría (90%) estuvo de acuerdo es que lo hace, por otro lado en aspectos específicos como el nivel de conocimiento sobre planificación del proceso educativo un 88% dijo que su conocimiento es entre excelente y muy bueno, para un 14% regular y un 4% piensa que es malo.

En cuanto a la satisfacción en relación a ser docentes, el 50% de los profesores encuestados se siente excelente siendo docente, el 47% se siente muy bien y un 3% se siente bien, por lo que considera que existe un alto grado de satisfacción en relación a la carrera en la Facultad de Ingeniería.

En relación a las funciones esenciales de la educación superior en el área académica (docencia) un 65% es de acuerdo, un 10% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 26% está bastante en desacuerdo en que la universidad fortalece sus aptitudes académicas, en cuanto a investigación un 50% es de acuerdo, un 22% no está de ni en

acuerdo ni en desacuerdo y un 29% está bastante en desacuerdo en que la universidad fortalece sus aptitudes investigativas, en referencia a la vinculación con la colectividad n 51% es de acuerdo, un 11% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 36% está bastante en desacuerdo en que la universidad fortalece sus aptitudes en relación a la vinculación con la colectividad, además en relación a la existencia la suficiente interacción social por parte de la universidad, un 53% es de acuerdo, un 16% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 32% está en desacuerdo y en impacto institucional por parte de La Facultad de Ingeniería un 68% es de acuerdo, un 4% no está de ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 29% está en desacuerdo

### **3.9. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Para comprobar la hipótesis: La calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH, cumplen con las expectativas de los clientes externos, se determinará el umbral de satisfacción, el cual permitirá establecer si se cumple o no con las expectativas de los clientes.

Se partirá de 2 hipótesis:

Hipótesis nula: La calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH, no cumple con las expectativas de los clientes externos

Hipótesis alternativa: La calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH, si cumplen con las expectativas de los clientes externos

#### **3.9.1. Identificación del umbral de satisfacción**

Para determinar el umbral de satisfacción se requiere utilizar ponderaciones y dado que cada uno de los componentes del modelo en relación a los servicios que proporciona la Facultad de Ingeniería tiene la misma importancia se considerara un peso para cada uno de 20, pues son 5 componentes.

**Tabla No. 30**

**Calculo de la brecha ponderada**

Dimensiones Servqual	Ponderación	Puntajes Obtenidos			Puntajes Ponderados		
		Exp	Perc	Brecha	Exp	Perc	Brecha
E. TANGIBLES	20	3,57	3,73	0,15	71,45	74,53	3,07
FIABILIDAD	20	2,93	3,42	0,49	58,55	68,35	9,80
CAP. DE RESPUESTA	20	3,00	3,64	0,64	59,93	72,83	12,89
SEGURIDAD	20	3,33	3,83	0,50	66,57	76,67	10,10
EMPATÍA	20	3,03	3,48	0,45	60,58	69,61	9,03

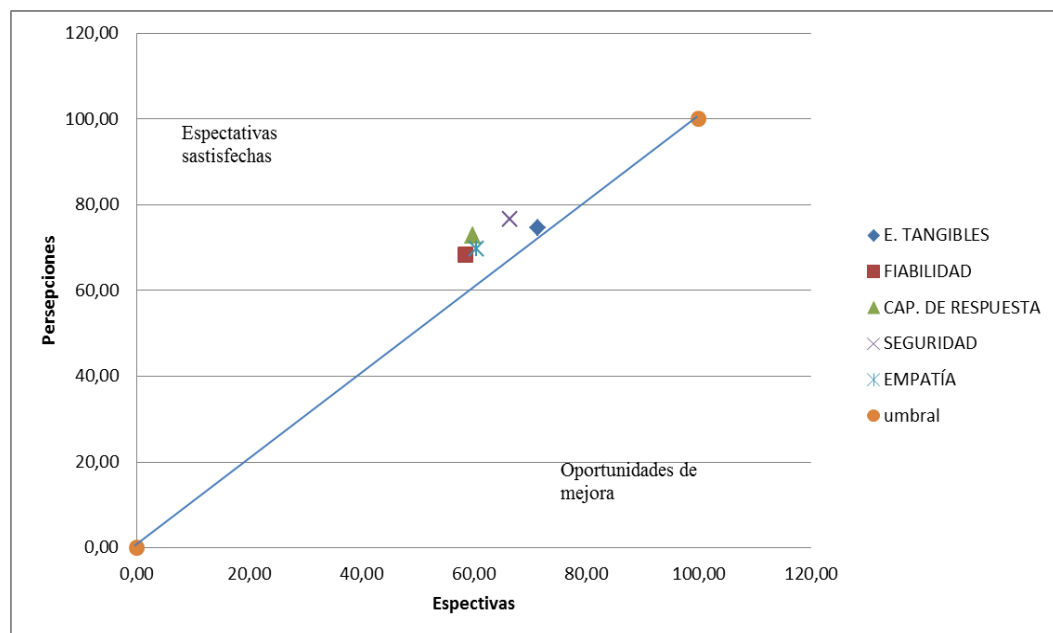
**Fuente:** Tabla No. 4 - 13

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

Una vez determinadas las brechas ponderadas se procede a graficar con el fin de determinar la existencia de oportunidades de mejora o identificar expectativas satisfechas.

**Gráfico No. 29**

**Umbral de satisfacción**



**Fuente:** Modelo servqual

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

Como se puede apreciar todos los componentes están por encima de la línea “umbral de satisfacción” es decir que las expectativas de los estudiantes en relación a los servicios proporcionados por la facultad de ingeniería de la UNACH están satisfechas, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir: La calidad de los servicios ofertados por la Facultad de Ingeniería de la UNACH, si cumplen con las expectativas de los clientes externos

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

Se ha establecido la satisfacción en relación a los clientes internos, es decir a los docentes, identificando que el 50% de los profesores encuestados se siente excelente siendo docente, el 47% se siente muy bien y un 3% se siente bien, por lo que considera que existe un alto grado de satisfacción en relación a la carrera en la Facultad de Ingeniería, se debe considerar que un 29% no están de acuerdo con la supervisión directiva, a un 25% no le afecta y un 47% está de acuerdo y en relación a su nivel de autonomía en el desarrollo de sus actividades, el 65% se siente entre excelente y muy bien, un 25% bien, un 7% regular y un mínimo 4% mal, por otro lado en referencia al clima organizacional, para un 54% está de acuerdo con que es adecuado, un 23% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y un 25% está en desacuerdo, en relación a que el clima organizacional es adecuado.

Se ha determinado el nivel de satisfacción de los clientes externos, estableciendo que los servicios otorgados por la facultad de ingeniería cumplen con todas las expectativas de los mismos en relación a los componentes del modelo servqual, es decir: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se han determinado los componentes que deben ser corregidos para mejorar la atención a los clientes externos como son: cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas, realizar el servicio a la primera, concluir en el plazo prometido, no cometer errores, colaboradores comunicativos, colaboradores rápidos, atención individualizada, horario conveniente, atención personalizada de los colaboradores, preocupación por los intereses de los estudiantes, comprensión por las necesidades de los estudiantes.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda aplicar continuamente el modelo servqual para medir la calidad de servicio y satisfacción de los clientes internos, en los componentes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el fin de tener siempre una referencia de si se están cumpliendo o no con las expectativas de los clientes o existen oportunidades de mejora en cualquier criterio específico.

En relación a los docentes (clientes externos) se recomienda a las autoridades analizar si la supervisión que ejercen sobre los mismos es necesaria y adecuada, considerando que existe un 29% de insatisfacción con este criterio, por lo que podría ser mejorado, mediante la aplicación de herramientas que ofrezcan virtualmente una mayor libertad al mismo tiempo que permitan mantener la supervisión y así mejorar además el clima organizacional, para lo cual se pueden aplicar capacitaciones y motivaciones acerca de la comunicación y trabajo en equipo.

Se recomienda la aplicación de la propuesta de la presente investigación, la cual muestra una serie de capacitaciones al personal, con el fin de mejorar con los criterios en los cuales los estudiantes tienen expectativas bajas y así ejercer una estrategia proactiva que mejore la calidad de los servicio e inicia un proceso de mejora continua.



## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA: PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADA POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA.

La propuesta está basada en la mejora de los criterios analizados como de baja expectativa por parte de los estudiantes, los cuales se los muestra a continuación:

**Tabla No. 31**  
**Criterios a mejorar**

Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas
	Interés en la resolución de problemas
	Realizar el servicio a la primera
	Concluir en el plazo prometido
	No cometer errores
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos
	Colaboradores rápidos
Empatía	Atención individualizada
	Horario conveniente
	Atención personalizada de los colaboradores
	Preocupación por los intereses de los estudiantes
	Comprensión por las necesidades de los estudiantes

**Fuente:** Modelo servqual  
**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

El plan de mejoramiento de la calidad de servicio ofertada por la Facultad de Ingeniería es una propuesta que considera una planificación, que deberá ser aprobada por la Facultad de Ingeniería después de haber considerado la presente investigación, acerca de la calidad de sus servicios y la pro actividad en relación a corregir las desviaciones y hallazgos encontrados en relación a los componentes de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía y sus subcomponentes.

El plan de mejora considera un formato que muestra los siguientes ítems:

- **Objetivo:** Es el fin al cual se quiere llegar, el mismo puede abarcar varias estrategias para poder alcanzarlo.
- **Estrategia:** Es el conjunto de acciones que alinean los esfuerzos, recursos y fortalezas, direccionándoles al cumplimiento del objetivo.
- **Actividades:** Son las todas y cada una de las acciones para el cumplimiento de la estrategias.
- **Tiempo:** El tiempo se refiere al planeamiento del mismo, e indica la fecha programada de inicio y fin de cada actividad.
- **Presupuesto:** El presupuesto indica la cantidad monetaria que se requerirá para el cumplimiento de las actividades.
- **Indicador:** El indicador muestra si se han cumplido con las actividades, lo que permite tomar medidas correctivas si no se lo ha hecho.
- **Responsable:** Toda actividad debe tener un responsable, con el fin de que las mismas se cumplan eficientemente y se las pueda dar seguimiento.

## 5.1. PLAN DE MEJORA DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS

### 5.1.1. Diseño de un manual de procesos internos

**Tabla No. 32**

**Plan de mejora: Diseño de un manual de procesos internos**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>
Mejorar la Fiabilidad y capacidad de respuesta en los procesos internos de la facultad de ingeniería	Diseño de un Manual de procesos internos.	Recolectar información de los procesos internos.	Inicio: 02/10/2015 Fin: 07/10/2015	\$ 0,00	Informe	Secretaria
		Identificar los documentos que se requieren en cada proceso que se realiza en la facultad	Inicio: 08/10/2015 Fin: 12/10/2015	\$ 0,00	Informe	Secretaria
		Identificar las autorizaciones correspondientes que se requieren en cada proceso que se realiza en la facultad	Inicio: 12/10/2015 Fin: 16/10/2015	\$ 0,00	Informe	Secretaria
		Elaborar un manual de los procesos internos dentro de la facultad tanto escrito como a través de diagramas.	Inicio: 16/10/2015 Fin: 20/10/2015	\$ 25,00	Informe	Secretaria

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

### 5.1.2. Plan de capacitación para mejorar la comunicación y la atención al cliente

**Tabla No. 33**

**Plan de mejora: Plan de capacitación para mejorar la comunicación y la atención al cliente**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>
Mejorar la Fiabilidad y capacidad de respuesta en los procesos internos de la facultad de ingeniería	Plan de capacitación para mejorar la comunicación y la atención al cliente	Contactar con capacitadores en área de talento humano específicamente en comunicación y la atención al cliente	Inicio: 21/10/2015 Fin: 26/10/2015	\$ 0,00	Informe	Secretaria – Directores de carrera
		Coordinar con los capacitadores tiempos, fechas y presupuesto.	Inicio: 27/10/2015 Fin: 29/10/2015	\$ 0,00	Informe	Secretaria – Directores de carrera
		Invitar a todos los servidores a las capacitaciones a efectuarse	Por determinar según necesidad	\$ 0,00	Informe	Secretaria – Directores de carrera
		Aplicar el plan de capacitación a todos los servidores de la facultad de ingeniería.	Por determinar según necesidad	\$ 25,00	Informe	Secretaria – Directores de carrera

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

### 5.1.3. Estudio de necesidades de los estudiantes de la facultad de ingeniería

**Tabla No. 34**

**Plan de mejora: Estudio de necesidades de los estudiantes de la facultad de ingeniería**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>
Mejorar la empatía en relación a las necesidades de los estudiantes	Estudio de necesidades de los estudiantes de la facultad de ingeniería	Diseñar instrumento de recolección de datos en relación a las preferencias y necesidades de los estudiantes	Inicio: 02/10/2015 Fin: 07/10/2015	\$ 0,00	Informe	Comisión
		Aplicar instrumento de recolección de datos	Inicio: 08/10/2015 Fin: 19/10/2015	\$ 0,00	Informe	Comisión
		Tabular los resultados del instrumento	Inicio: 20/10/2015 Fin: 23/10/2015	\$ 0,00	Informe	Comisión
		Identificar las principales necesidades y preferencias de los estudiantes.	Inicio: 26/10/2015 Fin: 27/10/2015	\$ 25,00	Informe	Comisión

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

**5.1.3.1. Diseñar instrumento de recolección de datos en relación a las preferencias y necesidades de los estudiantes**

En relación al estudio de necesidades de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería, se recomienda considerar el diseño del instrumento de recolección de datos en relación a las preferencias y necesidades, considerando que para obtener una adecuada información no se le debe poner opciones al estudiante, por lo que las preguntas serán abiertas.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Objetivo:** Determinar las preferencias y necesidades de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería

1. ¿Qué horario piensa usted que es el más adecuado para recibir clases en su facultad?

.....  
.....

2. ¿Piensa usted que las salidas de campo, son necesarias para su carrera?

.....  
.....

3. ¿Qué propondría usted para aumentar el cumplimiento de promesas a los estudiantes?

.....  
.....

4. ¿Cómo piensa usted que se podría mejorar los servicios de la facultad de ingeniera, en relación al cumplimiento de plazos prometidos, atención rápida y disminución de errores?

.....  
.....

5. ¿Qué estrategias propondría para fomentar la tolerancia y entendimiento de las diferencias entre individuos, a fin de mejorar los canales de comunicación?

.....  
.....

6. ¿En relación al cuidado y protección del medio ambiente que estrategias propondría para desarrollar se en la facultad?

.....  
.....

7. ¿Cree necesaria la aplicación de tecnologías de la información para el desarrollo de las actividades dentro de la facultad?

.....  
.....

8. ¿Qué manera sería la más adecuada para motivar a los estudiantes?

.....  
.....

9. ¿Qué tramites son los que más molestias les generan a los estudiantes?

.....  
.....

10. ¿En general que recomendaciones le podría dar a las autoridades para mejorar la calidad de servicio, en relación a los estudiantes?

.....  
.....  
.....  
.....

**Gracias por su colaboración**



## 5.2. ESTRATEGIAS E IMPACTO PREVISTO

**Tabla No. 35**  
**Estrategias e impacto previsto**

Componente	Subcomponente	Estrategia		
		Diseño de un Manual de procesos internos	Plan de capacitación para mejorar la comunicación y la atención al cliente	Estudio de necesidades de los estudiantes de la facultad de ingeniería
Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	x		
	Interés en la resolución de problemas	x		
	Realizar el servicio a la primera	x		
	Concluir en el plazo prometido	x		
	No cometer errores	x		
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos		x	

	Colaboradores rápidos	<b>x</b>	<b>x</b>	
Empatía	Atención individualizada	<b>x</b>	<b>x</b>	
	Horario conveniente			<b>x</b>
	Atención personalizada de los colaboradores	<b>x</b>		
	Preocupación por los intereses de los estudiantes	<b>x</b>	<b>x</b>	
	Comprensión por las necesidades de los estudiantes			<b>x</b>

**Elaborado por:** Danny Daniel Muñoz Santillán

## BIBLIOGRAFÍA

- American Society for Quality. (2014). *American Society for Quality*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2014, de <http://asq.org/glossary/a.html>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Chiriboga, L. (2009). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*. Quito: Casa Ecuatoriana de la Cultura.
- Mena, J. (2009). *La calidad del servicio que brinda la escuela de postgrado de la armada EPAR*. Mamo : Escuela de postgrado de la armada de Venezuela.
- Münch, L. (2007). *Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Prentice Hall.
- Oswood, W. (2002). *Métodos de planificación de negocios*. Monterrey: Limusa.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias Editorial. Vigo.

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



#### FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Facultad de Ingeniería

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

**Expectativa:** Se refiere a lo que usted esperaba del servicio.

Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	La Facultad de Ingeniería tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la Facultad de Ingeniería son visualmente atractivas					
3	Los servidores que le atendieron tienen apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales (folletos, carpetas, hojas, etc) son visualmente atractivos.					
Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)				
		1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Cuando la Facultad de Ingeniería promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un estudiante tiene un problema la Facultad de Ingeniería muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	Los servidores que le atendieron realizan bien el servicio a la primera vez					

8	Los servidores que le atendieron concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	Los servidores no cometen errores					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Expectativa (E)</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	Los servidores son comunicativos					
11	Los servidores son rápidos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar					
13	Los servidores responden a sus expectativas					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Expectativa (E)</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SEGURIDAD</b>						
14	Los servidores transmiten confianza					
15	Se siente seguro con la persona que le atiende					
16	Los servidores son amables					
17	Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Expectativa (E)</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>EMPATÍA</b>						
18	La Facultad de Ingeniería presta atención individualizada al estudiante					
19	La Facultad de Ingeniería ofrece horarios convenientes					
20	Existe atención personalizada por parte de todos los colaboradores					
21	Preocupación por los intereses de los estudiantes					
22	Comprensión por las necesidades de los estudiantes					

**Gracias por su colaboración**

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



### FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Facultad de Ingeniería

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

**Percepción:** Se refiere a como se sintió realmente al ser atendido.

Ítem	Aspecto valorado	Percepción (P)				
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	La Facultad de Ingeniería tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la Facultad de Ingeniería son visualmente atractivas					
3	Los servidores que le atendieron tienen apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales (folletos, carpetas, hojas, etc) son visualmente atractivos.					
Ítem	Aspecto valorado	Percepción (P)				
		1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Cuando la Facultad de Ingeniería promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un estudiante tiene un problema la Facultad de Ingeniería muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	Los servidores que le atendieron realizan bien el servicio a la primera vez					

8	Los servidores que le atendieron concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	Los servidores no cometen errores					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Percepción (P)</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	Los servidores son comunicativos					
11	Los servidores son rápidos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar					
13	Los servidores responden a sus expectativas					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Percepción (P)</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SEGURIDAD</b>						
14	Los servidores transmiten confianza					
15	Se siente seguro con la persona que le atiende					
16	Los servidores son amables					
17	Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto valorado</b>	<b>Expectativa (E)</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>EMPATÍA</b>						
18	La Facultad de Ingeniería presta atención individualizada al estudiante					
19	La Facultad de Ingeniería ofrece horarios convenientes					
20	Existe atención personalizada por parte de todos los colaboradores					
21	Preocupación por los intereses de los estudiantes					
22	Comprensión por las necesidades de los estudiantes					

**Gracias por su colaboración**

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



### FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los clientes Internos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

**Instrucciones:** Lea la pregunta y conteste según corresponda

#### COMPONENTE ADMINISTRATIVO

1. ¿En relación a la supervisión directiva se siente?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

2. ¿Existe una adecuada infraestructura física?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.



3. ¿Existe una adecuada infraestructura tecnológica?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

4. ¿En relación a su nivel de autonomía en el desarrollo de sus actividades, se siente?

- Excelente
- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal

5. ¿El clima organizacional es adecuado en la Facultad de Ingeniería?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

6. ¿Conoce usted la misión de la Facultad de Ingeniería?

- Si
- No

7. ¿Se cumple con la misión de la institución?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

## **COMPONENTE DOCENCIA**

8. ¿Domina efectivamente los contenidos que imparte?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

9. ¿Su nivel de conocimiento sobre planificación del proceso educativo es?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

10. ¿En general siendo docente, se siente?

- Excelente
- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal

11. ¿La universidad fortalece sus aptitudes académicas?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

### **COMPONENTE INVESTIGACIÓN**

12. ¿La universidad fortalece sus aptitudes investigativas?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

### **COMPONENTE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

13. ¿La universidad fortalece sus aptitudes en relación a la vinculación con la colectividad?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

14. ¿La interacción social de la Facultad de Ingeniería es suficiente?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

15. ¿La Facultad de Ingeniería tiene impacto institucional?

- Totalmente en acuerdo
- Bastante en acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

**Gracias por su colaboración**