



Editada por el Centro de Información y Gestión Tecnológica. CIGET Pinar del Río

Vol. 18, No.3 julio-septiembre, 2016

ARTÍCULO ORIGINAL

**Satisfacción de los Usuarios que reciben servicios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

*Satisfaction of the users that receive services of the Technical State University of Quevedo*

**Mercedes Cleopatra Moreira Menéndez<sup>1</sup>, Laura Tachong Alencastro<sup>1</sup>, Bolívar Roberto Pico Saltos<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Máster en Ciencias Empresariales, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ave, Walter Andrade, Km 1 ½ vía a Santo Domingo, Ciudad Quevedo, Provincia Los Ríos, Ecuador. Correo electrónico: [mmoreira@uteq.edu.ec](mailto:mmoreira@uteq.edu.ec), [ltachong@uteq.edu.ec](mailto:ltachong@uteq.edu.ec)

<sup>2</sup>Máster en Ciencias Administrativas, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ave, Walter Andrade, Km 1 ½ vía a Santo Domingo, Ciudad Quevedo, Provincia Los Ríos, Ecuador. Correo electrónico: [rpico@uteq.edu.ec](mailto:rpico@uteq.edu.ec)

---

## RESUMEN

Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente tanto externo como interno es un principio fundamental para gestionar la calidad, que implica compromiso de todos los miembros de la organización y transformación de los elementos que componen, tanto los procesos estratégicos como los claves y de apoyo. Las universidades en Ecuador, acorde a la nueva Ley de Educación Superior, no están ajenas a este planteamiento para poder desarrollarse y mantenerse en un entorno cambiante y competitivo. Utilizando el método descriptivo de investigación y la técnica de encuesta, en el año 2015, se midió el grado de satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, demostrándose que las actividades menos aceptadas por el sector estudiantil son: política y estrategia de calidad, servicio bibliotecario, servicio de limpieza y mantenimiento; y la seguridad y protección contra robos y asaltos. El sector académico muestra insatisfacción con la política de innovación educativa, el desarrollo profesional, las condiciones materiales en los laboratorios, la infraestructura en la biblioteca y los espacios informáticos. El personal administrativo con la política y estrategia de calidad, la rotación de funciones, el equipamiento informático, el reconocimiento de los jefes y la relación puesto de trabajo / título académico

**Palabras Clave:** Grado de satisfacción, Calidad, Cliente Interno, Proceso, Política.

## ABSTRACT

192

*Avances ISSN 1562-3297 Vol. 18 No.3, jul. - sep., 2016 p.192-200*

To satisfy the necessities and the client's expectations so much external as intern it is a fundamental principle to negotiate the quality that implies commitment of all the members of the organization and transformation of all the elements that compose, so much the strategic processes as key and of support. The universities in Ecuador, chord to the new Law of Superior Education, they are not unaware to this position to be able to be developed and to stay in a changing and competitive environment. Using the descriptive method of investigation and the survey technique, in the year 2015, the grade of the internal users' of the Technical State University of Quevedo satisfaction was measured, being demonstrated that the activities fewer accepted by the student sector are: politics and strategy of quality, service librarian, service of cleaning and maintenance; and the security and protection against robberies and assaults. The academic sector shows dissatisfaction with the politics of educational innovation, the professional development, the material conditions in the laboratories, the infrastructure in the library and the computer spaces and the administrative personnel with the politics and strategy of quality, the rotation of functions, the computer equipment, and the recognition of the bosses and the on relationship of academic work / title

**Key Words:** Grade of satisfaction, Quality, Internal Client, Process, Politics.

---

## INTRODUCCIÓN

Consideran Hernández Díaz y Castellanos Noda (1996) que el perfeccionamiento del proceso docente educativo e investigativo de una universidad se debe lograr potenciando la innovación a partir de las competencias, demandas y tendencias de desarrollo, aseguran además que el recinto universitario debe operar como un sistema abierto y flexible en correspondencia con las posibilidades y capacidades de los estudiantes, en permanente interacción con el entorno.

Los avances que se experimenta hoy la Educación Superior Ecuatoriana está determinada en gran medida por las capacidades creadas para asimilar, comprender y generalizar los conocimientos y tecnologías que se derivan del proceso Investigación-Desarrollo-Innovación Tecnológica (I+D+i). Su proyección está orientada hacia una visión de futuro deseado y posible, lo que implica implantación de sistemas de gestión de la calidad según normas internacionales vigentes.

La Norma ISO 9000 (2015) indica que una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos que satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes. Esta propia norma define al cliente como la persona u organización que recibe un producto o un servicio y la calidad como el grado en él que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con requisitos. Por lo que los autores consideran que la calidad de los productos y servicios en una organización está determinada por la capacidad que esta posea para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Los centros de educación superior, del sector público, del Ecuador están enfrentado en la actualidad un entorno mucho más exigente, por el aumento del número de universidades privadas que obliga a tener una gestión eficaz de todos los procesos que ocurren en el

ámbito universitario para captar y mantener a los estudiantes por la imagen pública que proyecta la institución como ente formador de profesionales competentes que se insertan en el mercado laboral.

La influencia del medio externo, las exigencias y consecuencias de la globalización, la revolución intelectual y la informática, obliga a las instituciones universitarias a dirigir sus esfuerzos de gestión hacia una nueva forma de actuación en el proceso de enseñanza \_ aprendizaje y a cambiar la estructura tradicional por nuevos diseños organizacionales. Para enfrentar esta realidad es preciso que la universidad implemente un sistema de gestión de la calidad según normas reconocidas que le permita la transformación de sus procesos y logre el compromiso de todos sus miembros.

Conocer la calidad con que se ejecutan los procesos en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo es de mucha importancia tanto para su alta dirección, como para el estado y la sociedad por lo que los investigadores se propusieron como objetivo medir el grado de satisfacción que poseen los clientes internos sobre los servicios académicos y administrativos de la entidad.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo en el periodo 2014 / 2015 asumió una población interna de 9575 usuarios de los cuales; 391 eran docentes, 326 administrativos y 8858 estudiantes, de los cuales el 38,7 % se encuentra en el año terminal de la carrera.

Para la ejecución de la investigación se utilizó como método de investigación el descriptivo que permite, especificar las propiedades, las características y los perfiles más relevantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, el modelo europeo SERVQUAL diseñado por Zeithaml (1993) y la guía de evaluación (Universidades, 1998).

Para la recolección de la información se diseñaron tres encuestas, una de 73 ítems que fue aplicada al (10,2%) de los estudiantes que se encuentran en la etapa final de sus estudios para que manifestaran su percepción sobre la calidad de los servicios académicos, universitarios, y administrativos. La segunda encuesta diseñada, con 65 ítems, se aplicó al (10,4%) personal académico para que emitieran sus criterios sobre planes de estudios, infraestructura, investigación, innovación, calidad y mejora. La tercera encuesta, con 61 ítems se empleó en el (10,4%) del personal administrativo. La información recopilada de las tres comunidades estudiadas se procesó mediante técnicas estadísticas.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los análisis organizativos se centran en la capacidad que posee una entidad en relación al cumplimiento de sus propios objetivos de desarrollo. Las herramientas de análisis buscan identificar fortalezas y debilidades hacia el interior de la organización, en cuanto a estructura organizativa, sistemas, personal, estilos de liderazgo y cultura, así como su posicionamiento frente a oportunidades y amenazas del entorno.

Los factores internos pueden ser: la cultura organizacional, productos y servicios, estructura organizativa, roles y responsabilidades; las políticas y objetivos, y las estrategias para alcanzarlos, activos (por ejemplo, instalaciones, bienes, equipos y tecnología), capacidades, entendidas en términos de recursos y el conocimiento (por ejemplo, capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías); sistemas de información, flujos de información y los procesos de toma de decisiones (formales e informales), las normas, directrices y modelos adoptados por la organización, entre otros.

Las universidades siempre han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades pero estos datos generalmente se analizan desde una perspectiva cuantitativa, y su fin generalmente no se orienta a la mejora continua de los servicios. En el ámbito de la universidad ecuatoriana la introducción de aspectos como la gestión de la calidad es relativamente reciente, aunque asegura Arias Coello (1999) que en absoluto se trata de conceptos nuevos, ya que estos aspectos se han aplicado en otras disciplinas desde los años cincuenta del siglo XX, lo realmente innovador es su aplicación a servicios públicos de carácter no lucrativo. Afirma además que los beneficios que produce una empresa tienen una traducción objetiva en términos monetarios, fácilmente cuantificables. Sin embargo se pregunta ¿Cómo podemos cuantificar los beneficios que para los usuarios reporta un buen servicio universitario?, es difícil responder la pregunta, pero realmente esos beneficios existen, y por lo tanto los podemos medir en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

En el documento para uso docente basado en los requisitos de la NC ISO 9001: 2015, creado por el Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad de Cuba, (2015) se señala que una organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001, (2015) plantea que toda organización debe evaluar su desempeño a partir de definir; qué actividades medir, que método de análisis y evaluación emplear para que los datos sean válidos y en qué momento realizarlo. Se afirma también en esta norma internacional que se debe dar seguimiento al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los consumidores del producto o servicio y que para determinar las percepciones de los clientes se pueden utilizar como técnicas de retroalimentación; encuestas, reuniones y informes de agentes comerciales. Para facilitar la interpretación de la información recopilada se deben usar técnicas estadísticas.

### ***Grado de satisfacción de la comunidad estudiantil.***

Los estudiantes son la razón de ser de una universidad, pues de su correcta preparación dependerá el éxito que tendrán en la vida laboral y social, asegura Sanz, M. (2000). Por tal razón se plantea que la primera misión de un recinto universitario es la formación de estudiantes capacitados y educados.

La encuesta de 73 ítems aplicada al 4.2 % de los estudiantes de la universidad sobre política y estrategia de calidad, servicios docentes y administrativos, así como ambiente general universitario indicó que:

El 58.4% se encuentra insatisfecho con la estrategia de calidad de la universidad y de su carrera.

El 61 % no conocía la política de calidad.

El 53 % considero que su representante ante los organismos superiores no era adecuado.

El 62 % reconoció que el servicio bibliotecario no era bueno.

El 48 % afirma que los equipos e instrumentos de los laboratorios no son modernos.

El 45 % indicó que el centro de cómputo en cuanto a software especializado no era adecuado.

El 48 % manifestó satisfacción con los servicios del centro médico que la universidad posee.

El 68 % planteo que la universidad no ofrece seguridad contra robos y asaltos.

El 48 % reconoció que las aulas no tiene el equipamiento adecuado.

El 55 % afirma que la limpieza y mantenimiento no es bueno.

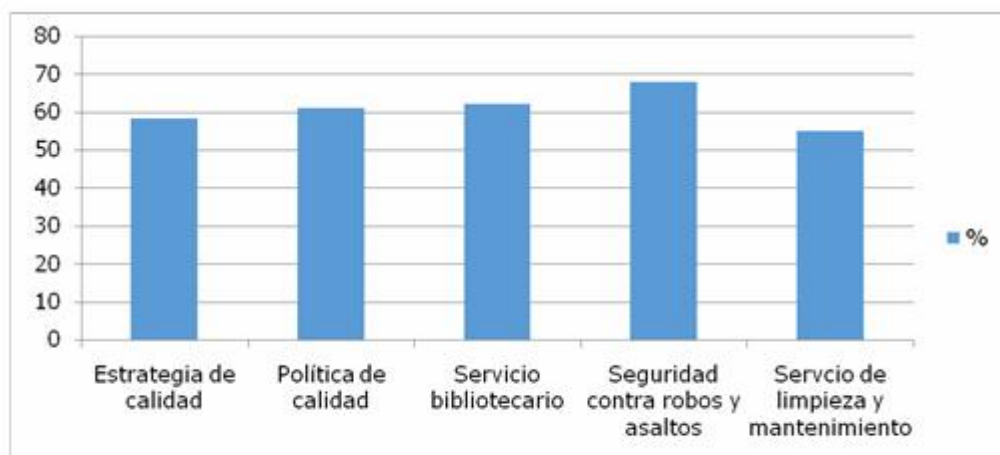
El 47 % considera que el personal administrativo no es efectivo en su labor.

El 68 % afirma que el proceso de matrícula no es efectivo.

El 65 % manifestó satisfacción con el tiempo de respuesta dada a las solicitudes realizadas.

El 59 % asegura que la información que recibe sobre el inicio de semestre, fecha de exámenes y actividades académicas es apropiada.

Los resultados demuestran que los procesos y actividades menos aceptadas por el sector estudiantil de la universidad son: política y estrategia de calidad, servicio bibliotecario, servicio de limpieza y mantenimiento y del ambiente general, la seguridad y protección contra robos y asaltos. Los más aceptados se relacionan con la información que se brinda sobre el inicio del semestre, fecha de exámenes y actividades académicas, así como el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas. El *gráfico 1* que a continuación se expone muestra los aspectos que fueron menos aceptados por los estudiantes.



**Gráfico 1.** Indicadores con más alto porcentaje de insatisfacción en el sector estudiantil.

**Fuente.** Resultados del diagnóstico realizado a los estudiantes.

### ***Grado de satisfacción del sector académico.***

La relación entre misión y visión del proceso docente educativo, define los fundamentos, principios y valores en la formación de los profesionales. De la dinámica de desarrollo del entorno se obtiene el posicionamiento estratégico, que permite anticiparse a la competencia

con innovación y calidad. Asegura el investigador Sanz (2000) que el sector académico juega un papel muy importante en la universidad pues de él depende la formación de los egresados, los resultados investigativos y los vínculos que establece la universidad con su entorno. Por tales razones es imprescindible saber sus criterios o apreciaciones sobre: investigación, innovación, calidad, infraestructura y procesos organizativos.

La encuesta aplicada al 10,4 % del personal docente de la universidad evidencio con respecto a la variable innovación educativa y calidad que:

Están insatisfechos con la política de la universidad para promover la innovación educativa.

No es reconocida la labor docente, investigativa y de gestión.

Es insuficiente la participación del personal en el proceso de calidad porque los departamentos se implican muy poco y se conoce muy poco la estrategia de calidad.

Servicios bibliotecarios.

Al medir los aspectos relacionados con la actividad investigadora y procedimientos organizativos se pudo comprobar que el personal académico manifiesta insatisfacción con:

La estructura de la investigación.

La oferta científico / tecnológica.

Los programas y recursos tecnológicos asignados.

Espacios informáticos.

Políticas y medidas de investigación.

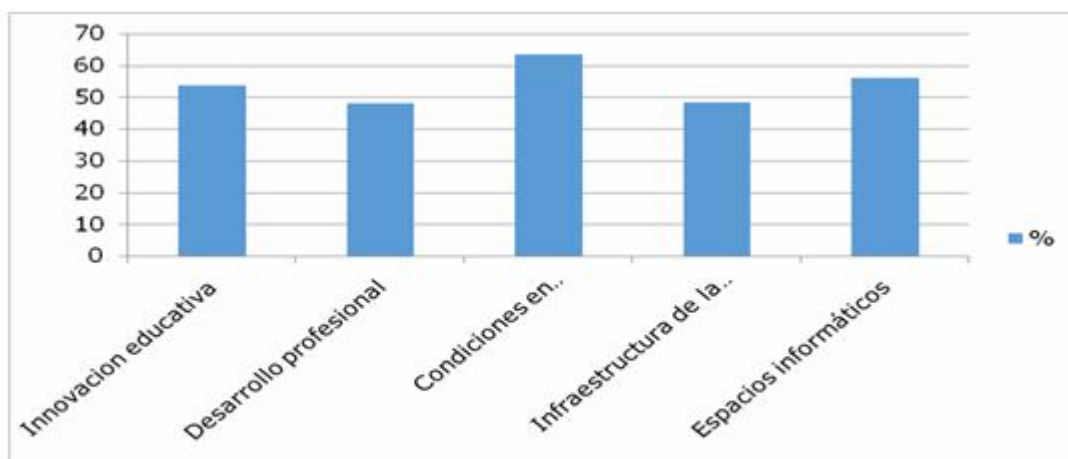
Con los procedimientos para concursos de mérito y oposición.

Proceso para ascenso.

Proceso administrativo.

Conocimientos de proyectos institucionales.

En un estudio sobre satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la Universidad de Talca, los investigadores De La Fuente Mella, Marzo Navarro y Riquelme Santos en el 2010 señalaron que los aspectos medulares para lograr un alto desempeño en el personal académico están asociados al reconocimiento de la labor docente e investigativa, a las posibilidades de superación y a los recursos asignados para materializar las actividades. Los autores coinciden con lo antes señalado y consideran que se debe priorizar, además las políticas de ascenso y las políticas de innovación educativa y la gestión de la calidad. El *gráfico 2* que a continuación se expone muestra los indicadores con más porcentaje de insatisfacción.



**Gráfico 2.** Indicadores con más alto porcentaje de insatisfacción en el sector académico.

**Fuente.** Resultados del diagnóstico realizado a los académicos.

### **Grado de satisfacción del personal administrativo**

El personal administrativo de una universidad juega un rol importante porque aseguran los insumos y recursos necesarios para garantizar el proceso docente e investigativo, además de encargarse de la gestión administrativa de la institución. Cuando este personal está motivado y permanece en la organización favorece enormemente la materialización exitosa de los procesos y proporciona ventajas competitivas.

La encuesta de 61 ítems aplicada al 10,4 % del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo reflejo que este está insatisfecho con:

La política y la estrategia de calidad implementada.

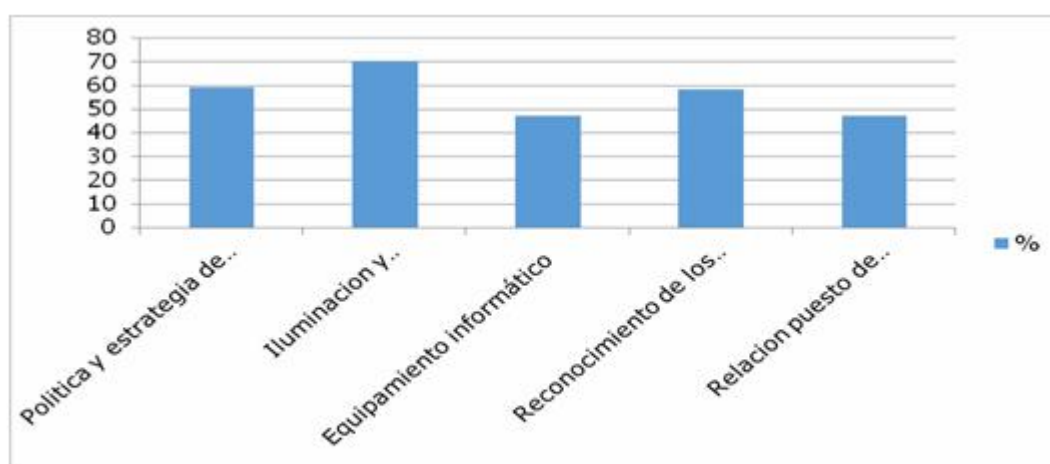
Las condiciones de iluminación y ventilación en el puesto de trabajo.

Con el equipamiento informático.

Con el reconocimiento que hacen los jefes hacia sus funciones.

La relación entre la función laboral ejecutada y el título académico que poseen.

El *gráfico 3* que a continuación se expone muestra los indicadores con más porcentaje de insatisfacción en la encuesta aplicada al personal administrativo.



**Gráfico 3.** Indicadores con más alto porcentaje de insatisfacción en el personal administrativo.

**Fuente.** Resultados del diagnóstico realizado a los administrativos.

Los resultados obtenidos presuponen que la eficacia del proceso docente educativo y de administración se puede ver afectada al no estar el personal administrativo identificado con la política y estrategia de calidad y no poseer las condiciones adecuadas de trabajo. Aspecto este que ha sido reafirmado por los investigadores De La Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., Riquelme, R., & Jesús, M. (2010)

Se recomienda:

Que la alta dirección de la universidad reestructure la política y la estrategia de calidad.

Que se elaboren manuales y procedimientos para gestionar los procesos.

Que se defina un presupuesto económico / financiero para la gestión de la calidad.

Realizar este tipo de investigación al menos una vez por año según normas internacionales reconocidas.

## CONCLUSIONES

Se logró medir el grado de satisfacción del cliente interno de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo concluyendo que:

- a) Los procesos y actividades menos aceptadas por el sector estudiantil de la universidad son: política y estrategia de calidad, servicio bibliotecario, servicio de limpieza y mantenimiento y del ambiente general, la seguridad y protección contra robos y asaltos. Los más aceptados se relacionan con la información que se brinda sobre el inicio del semestre, fecha de exámenes y actividades académicas, así como el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas.
- b) El sector académico muestra insatisfacción con la política de innovación educativa, el desarrollo profesional, las condiciones materiales en los laboratorios, la infraestructura en la biblioteca y los espacios informáticos.
- c) El personal administrativo manifiesta insatisfacción con la política y estrategia de calidad, la rotación de funciones, el equipamiento informático, el reconocimiento de los jefes y la relación puesto de trabajo / título académico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Coello, A. et al. (1999). Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas. *Revista general de información y documentación*, 9(2), 137-162.
- Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad de Cuba (2015). *Documento para uso docente basado en los requisitos de la NC ISO 9001*. p.3
- Consejo de Universidad. (1998). Plan nacional de evaluación de la calidad de las universidades: guía de evaluación. Consejo de Universidad. Secretaría General. *Education International Journal of Business Management*, 2, 46-51
- De La Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., Riquelme, R., & Jesús, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 14, 350-363.



- Hernández Díaz, A. y Castellanos Noda, Ana (1996). La educación y el desarrollo socioeconómico. Algunas reflexiones a partir de una novedosa concepción del proceso de adquisición de los conocimientos en el caso de Cuba. Universidad de la Habana, CEPES. *Revista de Educación Superior* (2-3), 115-132.
- Norma ISO 9000, (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y Vocabulario*, Cuarta Edición, p.2
- Norma ISO 9001, (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — requisitos*, Cuarta Edición, p.17.
- Sanz, M. (2000). *Experiencia educativa: factores de calidad y NNTT*. Comunicación y pedagogía. Universidad del Azuay. Acreditación institucional. p 16
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios*, Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana, México.

Recibido: mayo 2016

Aprobado: septiembre 2016

*MSc. Mercedes Cleopatra Moreira Menéndez*. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ave, Walter Andrade, Km 1 ½ vía a Santo Domingo, Ciudad Quevedo, Provincia Los Ríos, Ecuador. Correo electrónico: [mmoreira@uteq.edu.ec](mailto:mmoreira@uteq.edu.ec)