



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS EN LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**

**Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Secretariado Ejecutivo Gerencial**

**Autoras:**

Cueva Luna Odalys Lizbeth

Heredia Sisa Evelin Lizbeth

**Tutor:**

Lic. MBA. Angelita Azucena Falconí Tapia

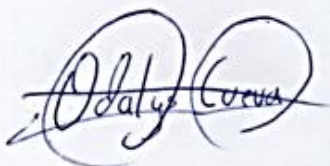
Latacunga – Ecuador

Agosto - 2022

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA


Nóstras Odalys Lizbeth Cueva Luna y Evelin Lisbeth Heredia Sisa declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, siendo la Lic. MBA. Angelita Azucena Falconí Tapia el tutor (a) del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



.....  
Odalys Lizbeth Cueva Luna

C.I. 1751493972



.....  
Evelin Lisbeth Heredia Sisa

C.I. 1752369486

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, de Odalys Lizbeth Cueva Luna y Evelin Lisbeth Heredia Sisa, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto del 2022

El Tutor:



.....

Lic. MBA. Angelita Azucena Falconí Tapia

C.I. 0502037674

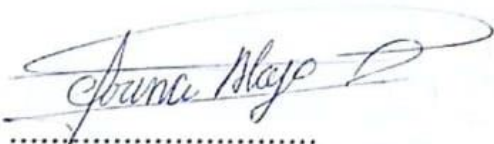
**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, se aprueba el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Odalys Lizbeth Cueva Luna y Evelin Lisbeth Heredia Sisa, con el título de Proyecto de Investigación "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto del 2022



Ing. M.S.c. Alexandra Alajo

C.I. 0502210644

Lector 1



Ing. Wilson Trávez

C.I. 0501854855

Lector 2



Ing. M.S.c. Galo Flores

C.I. 0501857213

Lector 3

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va primero a Dios por guiarme y cuidarme todos los días de mi vida.

A mí pues soy quien ha luchado siempre por tener una mejor vida.

A la familia y amigos que me han apoyado y a los que no de igual forma, pues me enseñaron que solo basta creer en mí para lograr lo que me proponga.

A las personas que me brindaron su mano en los trabajos que he tenido para poder cumplir esta meta, sin ellos no estaría ahora dando este agradecimiento.

### **Odalys Cueva**

En primer lugar, quiero agradecer a todos los docentes que con sus conocimientos y paciencia me guiaron a través de cada una de las etapas de este proyecto.

También quiero agradecer a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Por último, quiero agradecer de manera especial a mis padres, por ser un pilar fundamental y apoyo incondicional a lo largo de mi vida académica

Muchas gracias a todos.

### **Evelin Heredia**

## DEDICATORIA

Con todo el cariño del mundo dedico este logro a mi abuelo que en paz descanse, a mi abuela quién siempre ha sido un modelo a seguir para mí, a mi madre, hermano y tías quienes cuidaron de mí.

A mí misma por toda la perseverancia para lograr esta meta.

A todas aquellas personas que formaron parte de manera directa e indirecta para que haya podido lograr mi sueño más anhelado.

### **Odalys Cueva**

El presente trabajo investigativo lo dedico primeramente a Dios, quien con su bendición ilumina mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mi madre, por su amor, su trabajo y sacrificio en todo este tiempo, gracias a ti he logrado llegar hasta aquí y convertirme en una persona responsable y llena de principios.

Siempre ha sido un orgullo y un privilegio ser tu hija.

A mis hermanos Damián y Byron por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo incondicional en todo momento con sus consejos y palabras de aliento.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a mis amigos, por extender su mano en momentos difíciles y por la amistad brindada a lo largo de este tiempo, mil gracias, siempre ocuparán un lugar especial en mi corazón.

### **Evelin Heredia**

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO:** “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi”.

**Autoras:**

Cueva Luna Odalys Lizbeth

Heredia Sisa Evelin Lisbeth

#### RESUMEN

El presente trabajo investigativo está enfocado a determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios, en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Cantón Latacunga, para el efecto se empleó una metodología de investigación cuantitativa con un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional, que se adapta a la investigación. Las técnicas que se utilizaron fueron la observación y la encuesta mientras que los instrumentos para determinar la relación que existe entre variables fueron la ficha de observación y los cuestionarios, este último se aplicó al personal y a los usuarios de la Secretaría de la Facultad, y se desarrolló siguiendo la herramienta “SERVQUAL” de cinco dimensiones compuestas por 20 ítems de expectativas y percepciones, con un agregado de 7 ítems provenientes del instrumento denominado “Satisfacción de los consumidores”, por último se encuentra el cuestionario para el personal de la Secretaría con 13 ítems titulado “Cuestionario de satisfacción laboral s10/12”. La población de estudio fue de 1697 usuarios y la muestra de 314, distribuidos entre el personal, docentes, estudiantes y usuarios externos de la Facultad. Como resultados se determinó que la calidad de servicio presentó una calificación baja en los elementos de fiabilidad, seguridad y tangibles; con excepción de las dimensiones sensibilidad y empatía ya que demostró un resultado imparcial. Con relación a la satisfacción de los usuarios, se obtuvo una calificación media demostrando que existen opiniones que no se inclinan a favor o en contra del servicio. Por último, la ficha de observación y el cuestionario aplicado al personal de la Secretaría expusieron un resultado alto-medio en cuanto al ambiente y satisfacción laboral, concluyendo que las expectativas esperadas por los usuarios son mayores a las recibidas. Finalmente se determina que sí existe una relación entre las dos variables sometidas a estudio.

**Palabras clave:** calidad, servicio, usuarios, satisfacción.

## TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

### FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE:** “The quality of the service and its relationship with the satisfaction of the users of the Secretariat of the Faculty of Administrative and Economic Sciences at the Technical University of Cotopaxi”.

**Authors:**

Cueva Luna Odalys Lizbeth

Heredia Sisa Evelin Lisbeth

#### ABSTRACT

The present investigative work is focused on determining the relationship that exists between the quality of the service with the satisfaction of the users, in the Secretariat of the Faculty of Administrative and Economic Sciences of the Technical University of Cotopaxi, Canton Latacunga, for the purpose it was used a quantitative research methodology with a non-experimental descriptive-correlational design, which is adapted to the research. The techniques that were used were the observation and the survey while the instruments to determine the relationship that exists between variables were the observation sheet and the questionnaires, the latter was applied to the staff and users of the Faculty Secretariat, and it was developed following the "SERVQUAL" tool of five dimensions composed of 20 items of expectations and perceptions, with an aggregate of 7 items from the instrument called "Consumer Satisfaction", finally there is the questionnaire for the staff of the Secretariat with 13 items entitled "Job satisfaction questionnaire s10/12". The study population was 1697 users and the sample was 314, distributed among the staff, teachers, students and external users of the Faculty. As results, it was determined that the quality of service presented a low rating in the elements of reliability, security and tangibles; with the exception of the sensitivity and empathy dimensions, since it showed an impartial result. In relation to user satisfaction, an average rating was obtained, showing that there are opinions that are not inclined for or against the service. Finally, the observation sheet and the questionnaire applied to the staff of the Secretariat showed a high-medium result in terms of environment and job satisfaction, concluding that the expectations expected by users are greater than those received. Finally, it is determined that there is a relationship between the two variables under study.

**Keywords:** quality, service, users, satisfaction.





UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de titulación cuyo título versa: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”** presentado por: **Cueva Luna Odalys Lizbeth y Heredia Sisa Evelin Lizbeth**, estudiantes de la carrera de: **Secretariado Ejecutivo Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2022

Atentamente,

Mg. Marco Beltrán



CENTRO  
DE IDIOMAS

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502666514**

# ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
2.1 Justificación.....	2
2.2 Planteamiento del problema.....	2
2.3. Formulación del problema o pregunta de investigación.....	5
2.4. Objetivos.....	5
2.4.1. Objetivo general.....	5
2.4.2. Objetivos específicos.....	5
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
4.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
4.2. Fundamentos Teóricos.....	9
4.2.1. Atención al Cliente.....	9
4.2.1.2. Importancia de la Atención al Cliente.....	10
4.2.2. Tipos de clientes.....	11
4.2.3. Ventajas de Implantar el Modelo de Gestión de Calidad:.....	13
4.2.4. Satisfacción del Cliente.....	14
4.2.4.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.....	15
4.2.4.2. Dimensiones.....	15
4.2.5 Calidad de Servicio.....	17
4.2.5.1. Principios de la calidad de servicio.....	18
4.2.5.2. Factores determinantes en la calidad de servicio.....	19

4.2.6. Expectativas del Cliente.....	19
4.2.7. Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio.....	20
4.2.7.2. SERVPERF (1921) Service Performance.....	21
4.2.7.3. Modelo Jerárquico Multidimensional de Brandy y Cronin (2001).....	21
4.2.7.4. Modelo SERVQUAL.....	22
4.2.8. Google Forms .....	23
4.2.9. SPSS .....	24
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
5.1 Nivel de la investigación.....	25
5.2 Enfoque de la investigación .....	25
5.3 Población y Muestra .....	26
5.3.1 Población .....	26
5.3.2 Muestra .....	26
5.4. Técnicas e Instrumentos de investigación .....	28
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS .....	28
6.1. Análisis del Cuestionario Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente .....	28
6.2. Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. ....	72
6.3. Discusión de Resultados .....	73
7. IMPACTO TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO .....	76
8. SUGERENCIAS.....	78
8.1 Presupuesto .....	82
9. CONCLUSIONES .....	83
10. RECOMENDACIONES .....	83
11. REFERENCIAS .....	85
ANEXOS.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operalización de los Objetivos Específicos .....	6
<b>Tabla 2:</b> Datos de Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.....	26
<b>Tabla 3:</b> Plan muestral .....	27
<b>Tabla 4:</b> La Secretaría de la Facultad cumple con lo que promete en el tiempo establecido. 29	
<b>Tabla 5:</b> La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlos.....	30
<b>Tabla 6:</b> La Secretaría de la Facultad brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.....	31
<b>Tabla 7:</b> La Secretaría de la Facultad revisa la documentación, formatos, solicitudes, papeles, que estén correctamente redactados.....	32
<b>Tabla 8:</b> Los empleados de la Secretaría, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.....	33
<b>Tabla 9:</b> Los empleados de la Secretaría, brindan un servicio de manera oportuna.....	34
<b>Tabla 10:</b> El personal de la Secretaría, está dispuesto a atender a las necesidades de los diferentes usuarios. ....	35
<b>Tabla 11:</b> Considera que los empleados de la Secretaría, brindan un trato igualitario a los usuarios. (Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, personas con diferente instrucción educativa). ....	37
<b>Tabla 12:</b> Los empleados de la Secretaría, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias. ....	38
<b>Tabla 13:</b> Se siente resguardado con los trámites que realiza en la Secretaría, al momento de requerir sus servicios.....	39
<b>Tabla 14:</b> La Secretaría tiene identificada correctamente la señalética dentro de las instalaciones de la institución. ....	40
<b>Tabla 15:</b> Los empleados de la Secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario. ....	41
<b>Tabla 16:</b> La atención recibida en la Secretaría, es de forma personalizada. ....	42
<b>Tabla 17:</b> La Secretaría, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.....	43
<b>Tabla 18:</b> La Secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad.....	45
<b>Tabla 19:</b> El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.....	46
<b>Tabla 20:</b> La Secretaría posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc.....	47
<b>Tabla 21:</b> Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractivas.....	48
<b>Tabla 22:</b> Los empleados de la Secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal.....	49
<b>Tabla 23:</b> La publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la Secretaría son de fácil comprensión. ....	50
<b>Tabla 24:</b> Se sintió usted a gusto con el servicio obtenido, se adapta a las necesidades del usuario.....	52
<b>Tabla 25:</b> Califica usted como excelente el servicio recibido. ....	53
<b>Tabla 26:</b> Le brindaron información adicional al servicio.....	54
<b>Tabla 27:</b> Está contento con la información recibida. ....	55

<b>Tabla 28:</b> Los espacios de la Secretaría son agradables. ....	56
<b>Tabla 29:</b> El servicio fue acorde a lo que esperaba.....	57
<b>Tabla 30:</b> Recomienda el servicio de la Secretaría. ....	58
<b>Tabla 31:</b> El cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. ...	59
<b>Tabla 32:</b> Existe limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.....	60
<b>Tabla 33:</b> El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado. ....	61
<b>Tabla 34:</b> Como considera usted la temperatura de su lugar de trabajo. ....	62
<b>Tabla 35:</b> Como están las relaciones personales con sus superiores. ....	63
<b>Tabla 36:</b> Existen procesos de supervisión al trabajo que usted realiza. ....	64
<b>Tabla 37:</b> Las sugerencias que usted emite a sus superiores son tomadas en cuenta. ....	65
<b>Tabla 38:</b> La forma en que sus superiores juzgan su tarea. ....	66
<b>Tabla 39:</b> La igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento. ....	67
<b>Tabla 40:</b> El apoyo que recibe de sus superiores. ....	68
<b>Tabla 41:</b> El grado en que su departamento cumple las disposiciones y leyes laborales. ....	69
<b>Tabla 42:</b> Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales. ....	70
<b>Tabla 43:</b> Ha recibido capacitación en atención y servicio al cliente. ....	71
<b>Tabla 44:</b> Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios.....	72
<b>Tabla 45:</b> Presupuesto de las sugerencias .....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Expectativas del Cliente.....	20
<b>Figura 2:</b> Modelo Servqual.....	23
<b>Figura 3:</b> 1.- La Secretaría de la Facultad cumple con lo que promete en el tiempo establecido.....	29
<b>Figura 4:</b> 2.- La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlos. ....	30
<b>Figura 5:</b> 3.- La Secretaría de la Facultad brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso. ....	31
<b>Figura 6:</b> 4.- La Secretaría de la Facultad revisa la documentación, formatos, solicitudes, papeles, que estén correctamente redactados. ....	32
<b>Figura 7:</b> 5.- Los empleados de la Secretaría, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados. ....	33
<b>Figura 8:</b> 6.- Los empleados de la Secretaría, brindan un servicio de manera oportuna. ....	34
<b>Figura 9:</b> 7.- El personal de la Secretaría, está dispuesto a atender a las necesidades de los diferentes usuarios. ....	36
<b>Figura 10:</b> 8.- Considera que los empleados de la Secretaría, brindan un trato igualitario a los usuarios. (Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, personas con diferente instrucción educativa).....	37
<b>Figura 11:</b> 9.- Los empleados de la Secretaría, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias. ....	38
<b>Figura 12:</b> 10.- Se siente resguardado con los trámites que realiza en la Secretaría, al momento de requerir sus servicios.....	39
<b>Figura 13:</b> 11.- La Secretaría tiene identificada correctamente la señalética dentro de las instalaciones de la institución. ....	41

<b>Figura 14:</b> 12.- Los empleados de la Secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario. ....	42
<b>Figura 15:</b> 13.- La atención recibida en la Secretaría, es de forma personalizada. ....	43
<b>Figura 16:</b> 14.- La Secretaría, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades. ....	44
<b>Figura 17:</b> 15.- La Secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad. ....	45
<b>Figura 18:</b> 16.- El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones. ....	46
<b>Figura 19:</b> 17.- La Secretaría posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc. ....	47
<b>Figura 20:</b> 18.- Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractivas. ....	48
<b>Figura 21:</b> 19.- Los empleados de la Secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal. ....	50
<b>Figura 22:</b> 20.- La publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la Secretaría son de fácil comprensión. ....	51
<b>Figura 23:</b> 21.- Se sintió usted a gusto con el servicio obtenido, se adapta a las necesidades del usuario. ....	52
<b>Figura 24:</b> 22.- Califica usted como excelente el servicio recibido. ....	53
<b>Figura 25:</b> 23.- Le brindaron información adicional al servicio. ....	54
<b>Figura 26:</b> 24.- Está contento con la información recibida. ....	55
<b>Figura 27:</b> 25.- Los espacios de la Secretaría son agradables. ....	56
<b>Figura 28:</b> 26.- El servicio fue acorde a lo que esperaba. ....	57
<b>Figura 29:</b> 27.- Recomienda el servicio de la Secretaría. ....	58
<b>Figura 30:</b> 1.- El cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. ....	59
<b>Figura 31:</b> 2.- Existe limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. ....	60
<b>Figura 32:</b> 3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado. ....	61
<b>Figura 33:</b> 4.- Como considera usted la temperatura de su lugar de trabajo. ....	62
<b>Figura 34:</b> 5.- Como están las relaciones personales con sus superiores. ....	63
<b>Figura 35:</b> 6.- Existen procesos de supervisión al trabajo que usted realiza. ....	64
<b>Figura 36:</b> 7.- Las sugerencias que usted emite a sus superiores son tomadas en cuenta. ....	65
<b>Figura 37:</b> 8.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea. ....	66
<b>Figura 38:</b> 9.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento. ....	67
<b>Figura 39:</b> 10.- El apoyo que recibe de sus superiores. ....	68
<b>Figura 40:</b> 11.- El grado en que su departamento cumple las disposiciones y leyes laborales. ....	69
<b>Figura 41:</b> 12.- Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales. ....	70
<b>Figura 42:</b> 13.- Ha recibido capacitación en atención y servicio al cliente. ....	71
<b>Figura 43:</b> La Calidad del servicio ....	73
<b>Figura 44:</b> La Satisfacción de los usuarios ....	75

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **Título del Proyecto:**

La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Fecha de Inicio:** 25 de octubre del 2021

**Fecha de finalización:** agosto del 2022

### **Lugar de ejecución:**

San Felipe-ciudad Latacunga-provincia Cotopaxi- Universidad Técnica de Cotopaxi

### **Facultad que auspicia**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

### **Carrera que auspicia:**

Secretariado Ejecutivo Gerencial

### **Proyecto de investigación generativo vinculado (no corresponde):**

### **Grupo de investigación (no corresponde):**

### **Equipo de Trabajo:**

**Tutor:** Angelita Falconí

Odalys Lizbeth Cueva Luna

Evelin Lisbeth Heredia Sisa

### **Área de conocimiento:**

Gestión Administrativa

### **Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social

### **Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Justificación**

El objetivo principal del proyecto de investigación es determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi periodo académico Abril 2022- Agosto 2022. Una limitante es que no se cuenta con información suficiente a nivel local sobre la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios en el organismo. Esta investigación permitirá descubrir el ambiente bajo el cual se desenvuelven las actividades en el departamento, del mismo modo el cómo se sienten los usuarios en las instalaciones al momento de llevar a cabo sus trámites, así pues existe la apertura y disposición por parte del personal de la dependencia para ejecutar el estudio. La relevancia se centra en conocer y evaluar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios, desde el punto de vista de los usuarios de la Secretaría y como se pueden superar las expectativas de los beneficiarios al momento de utilizar los servicios que ofrece el departamento. El aporte técnico se orienta en profundizar la información referente a la atención al cliente, y proponer estrategias que mejoren la calidad del servicio, los beneficiarios directos corresponden a los estudiantes, docentes y personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por otra parte, los indirectos hace referencia a las personas externas a la universidad que hagan uso del servicio de la Secretaría. En este aspecto de no llevarse a cabo este trabajo investigativo se debe tener en cuenta que la calidad del servicio en el departamento se vería afectado a corto y largo plazo, por ende al ser una problemática que no es atendida puede generar un malestar en los usuarios, siendo esto contraproducente en el desarrollo de las actividades y el desempeño del personal.

### **2.2 Planteamiento del problema**

En algunas instituciones a nivel internacional la calidad del servicio no se practica efectivamente, sin embargo, es un tema de suma importancia y no se debe dejar de lado en vista



de que los usuarios son cada vez más exigentes al momento de adquirir un producto o servicio. Es por eso que las organizaciones se ven obligadas a hacer modificaciones o renovar procesos con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Dado que no se cuentan con estudios suficientes sobre la calidad del servicio al cliente y su relación con la satisfacción de los usuarios de la secretaría, la investigación es relevante para evaluar la relación de estas dos variables y como se pueden superar las expectativas de los beneficiarios al momento de utilizar los servicios que ofrece el departamento.

Según Gronroos (como se citó en Gonzales, y Huanca. 2018),

Se define el servicio como una actividad de bienes tangibles o intangibles donde se genera primero una comunicación con el cliente interno, para que luego ellos puedan transmitir confianza y comodidad a los consumidores externo y así generar una buena rentabilidad. (p. 1)

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2008), en el estudio titulado “Calidad de los servicios en Ecuador junio de 2008” la población a nivel nacional se pronuncia porque el servicio recibido fue mejor a lo que esperaba, satisfaciendo sus expectativas, con el 48,4%, mientras otro grupo dice que el servicio que recibieron fue mucho mejor que lo que esperaban, con el 19,6% e informan que el servicio no satisfizo sus expectativas y que fue peor el servicio que recibió el 13,2%, esto se debe a que la gran mayoría de las instituciones públicas no funcionan al máximo de su capacidad.

Camacho et al. (2017), realizaron un estudio titulado “Análisis de la calidad de servicio al cliente usando el modelo SERVQUAL en el Registro Civil De Riobamba, Ambato, Latacunga Y Guaranda.” en las oficinas del Registro Civil, en las ciudades de Riobamba y Latacunga se presentan datos que coinciden con la inconformidad de la calidad del servicio las mismas que mostraron los niveles más bajos de expectativas y en ambas oficinas no se cumplieron las

expectativas de los clientes siendo del 92,99% en Latacunga y de 98,53% en Riobamba. Esto se debe a que los resultados en estas dos oficinas mostraron que los clientes no salieron ni satisfechos ni insatisfechos de sus gestiones.

Almeida et al. (Como si citó en García, Grilló y Morte, 2021) menciona que:

Más personas interactuarán utilizando mecanismos de comunicación híbridos accesibles desde cualquier lugar y no exclusivamente en el entorno físico de las empresas y sus hogares. La ciberseguridad y la privacidad aparecen como elementos clave en la adopción de estas nuevas soluciones tecnológicas. (p. 64)

La calidad en el servicio al cliente es un pilar importante dentro de todas las empresas, pues es la primera impresión que se llevan los usuarios, consiguiendo que la institución se convierta en la primera alternativa al momento de elegir sus servicios, es por eso que este debe ser útil, eficaz, seguro y confiable ante cualquier imprevisto.

El objetivo central del proyecto es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, puesto que, a través del conocimiento de la relación de las dos dimensiones, se podrá sugerir ajustes en los procesos relacionados a niveles de insatisfacción, a fin de dar un mejor servicio al beneficiario, y así contribuir con el desempeño laboral del departamento.

Del mismo modo, uno de los aportes del proyecto de investigación es medir la calidad percibida del servicio prestado por la secretaría y proponer estrategias que mejoren la calidad del servicio, siendo los beneficiarios directos que corresponden a los estudiantes, docentes y personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por otra parte, los indirectos hace referencia a las personas externas a la universidad que hagan uso del servicio de la Secretaría.

Esta investigación tiene como utilidad práctica reconocer el ambiente bajo el cual se desarrollan las actividades del departamento, además de cómo se sienten los usuarios en las instalaciones

al momento de realizar sus trámites, que finalmente se verá reflejado en el trato que se les da a los beneficiarios.

### **2.3. Formulación del problema o pregunta de investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

### **2.4. Objetivos**

#### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

#### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Definir teóricamente la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
- Evaluar el escenario actual de la calidad del servicio en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Diagnosticar la satisfacción de los usuarios en la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi para mejorar la atención al cliente.

### **ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

**Tabla 1:** Operalización de los Objetivos Específicos

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Definir teóricamente la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.	Revisión bibliográfica, sobre los niveles, los tipos y todo lo que compete a la calidad del servicio y la satisfacción al cliente.	Semana 6-8 (segunda etapa)	Factores que intervienen en la calidad de atención para la satisfacción del usuario.
Evaluar el escenario actual de la calidad del servicio en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	Implementación del instrumento para evaluar la calidad del servicio.	Semana 9-13 (segunda etapa)	Determinación del nivel de calidad del servicio que brinda el departamento.
Diagnosticar la satisfacción del usuario en la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi para mejorar la atención al cliente.	Aplicación del instrumento y análisis de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos.	Semana 14-16 (segunda etapa)	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Secretaría.

**Fuente:** Las investigadoras.

### **3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

#### **Beneficiarios Directos:**

Docentes: 56

Estudiantes en total: 1436

Personal Secretaría: 5

#### **Beneficiarios Indirectos:**

Público en general: 200 aproximadamente al mes.

### **4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

#### **4.1 Antecedentes de la Investigación**

Según Hidalgo (2019) en la tesis “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018” publicada en Perú tiene como objetivo principal “Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. -Tarapoto, 2018”, utilizando el tipo de investigación no experimental y con un diseño correlacional, se pudo identificar que la calidad tiene una calificación baja, también se evidenció que la satisfacción de los clientes es baja. Además, se pudo confirmar que existe una relación positiva entre la calidad y satisfacción de los clientes.

Según Reyes y Veliz (2021) en el artículo titulado “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa” publicado en la revista Polo del Conocimiento, teniendo como objetivo principal “Determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa”, con un enfoque cuantitativo y con una metodología descriptiva, no experimental, permitiendo identificar los principales factores en la calidad del servicio y su

incidencia en la satisfacción de la organización las mismas que se correlacionan positivamente ya que la mayoría de los clientes están satisfechos con la calidad de servicio brindada por la empresa, por lo tanto la relación es positiva entre las dos variables.

Según Corrales (2022) en el trabajo de titulación “Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos”, como objetivo general tuvo “Identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga”, con un enfoque cuantitativo e investigación descriptiva-correlacional, los resultados muestran que la percepción de los usuarios es positiva a la atención que reciben, siendo la empatía, disponibilidad, conocimiento, tecnología, servicio y comunicación, las dimensiones mejor aceptadas. No obstante, las evaluaciones tienden a ser mayoritariamente positivas.

Según Luna y Villalva (2018) en el proyecto titulado “La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo SERVQUAL”, tuvo como objetivo general “Diagnosticar un modelo de gestión de servicios que contribuya al incremento de la calidad en el servicio para las cooperativas de ahorro y crédito.”, aplicando un enfoque cuantitativo, con los métodos transversal y relacional, evidenciándose que los puntos con menor calificación en la cooperativa San Francisco son la responsabilidad, las expectativas, los bienes tangibles y las percepciones, no obstante, estos valores se encuentran casi al mismo rango que los demás factores por lo tanto se puede determinar que el servicio se mantiene conforme a las necesidades de los clientes.

Según Cortez y Campaña (2018) en el proyecto de investigación “Medición de la calidad del servicio en la atención al usuario en el proceso de matriculación de la Universidad Técnica De Cotopaxi” publicado en el repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi, teniendo como objetivo general “Medir la calidad del servicio en la matriculación de la Universidad Técnica

de Cotopaxi”, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo e investigación descriptiva y documental, finalmente se tiene como conclusiones que el servicio de matriculación en la Universidad es buena pero se puede mejorar si se toma la debida atención a la investigación y se aplican ciertos procesos que aún faltan por investigar.

Según Medina y Zambrano (2019) en el proyecto de investigación “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018” publicado en el repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi que tiene como objetivo general “ Analizar la incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción del cliente en las compañías de transportes de carga pesada del cantón La Maná, con una investigación descriptiva dando como resultados bajo nivel técnico de los conductores de transporte, falta de capacitaciones, carencia de manuales funcionales y de control de calidad de las unidades y la satisfacción de los usuarios es baja.

## **4.2. Fundamentos Teóricos**

### **4.2.1. Atención al Cliente**

#### **4.2.1.1. Conceptos de Atención al cliente**

La atención al cliente es un tema de gran relevancia dentro de las instituciones públicas y privadas es por eso que distintos autores analizan su importancia dentro de las mismas. Asimismo, se analizarán los diferentes tipos de clientes que hay para elegir las mejores tácticas, satisfaciendo sus expectativas de la atención brindada. La práctica de la buena atención al cliente garantizará el éxito de la empresa.

Según García (como se citó en Aguilar y Vargas, 2010), “El servicio consiste en un proceso o conjunto de acciones que generalmente rodea el momento de la compra, por esa razón son bienes intangibles que se consumen al momento de su producción” (p. 383).

Moreno (2018) menciona que:

La gestión de la atención al cliente consiste simplemente en eso: en gestionar la forma de atender al cliente. Desde siempre, el negocio se ha identificado con la competición. Se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los lugares en los que se desarrolla la venta al por menor y, sobre todo, por los clientes. Las esperanzas de tales clientes son hoy mayores que nunca, como más amplia que nunca es la gama dentro de la cual pueden elegir. (p. 36)

Daza, Porto y Pérez (2017) afirman que:

La calidad en el servicio es la clave del éxito de la atracción y retención de los clientes, no es suficiente trabajar por tener o conseguir un cliente, lo importante es mantenerlo y es por ello que cuando se inserta el servicio a la estrategia es útil aprovechar lo planteado por, quien expresa que las estrategias son el camino, o los caminos, que decidan recorrer los directivos para lograr los objetivos. (p. 2)

Por su parte Vidal (como se citó en Marcillo et al. 2018) manifiesta que La cultura organizacional es la que moldea los comportamientos y actitudes en una empresa, por lo tanto, si el dar mejor servicio al cliente no está dentro del ADN de esa cultura es muy difícil que exista un esfuerzo coordinado que permita cumplir los objetivos y expectativas del cliente, y, por ende, un servicio de excelencia.

#### **4.2.1.2. Importancia de la Atención al Cliente**

La importancia en la atención al cliente es un requisito indispensable para tener éxito en el contexto de las empresas de todo el mundo.

Según Daza, Porto y Pérez (2017) manifiesta que:

El éxito en la atención al cliente, depende de varios elementos a tener en cuenta: liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano y cultura organizacional". Acorde a esta afirmación la cultura organizacional afecta el comportamiento de los colaboradores de las empresas de forma positiva, o negativa, de acuerdo a su



identificación y sentido de pertenencia con la misma, sobre el estímulo o motivación en el trabajo, su comportamiento, la pro actividad y su conducta actitudinal. (p. 2)

Las empresas orientadas al cliente desarrollan una comprensión profunda de lo que pasa a su alrededor, tienen capacidad para anticiparse a los cambios, detectando con antelación las necesidades del mercado y la manera de satisfacerlas porque están conscientes del carácter efímero de lo que intentan posicionar:

Atención al cliente.- Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y permanente lo que refuerza el interés de las empresas en mantener un cliente, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos. (Daza, Porto y Pérez, 2017, p. 6).

Cuando un cliente siente que se están cumpliendo con todas sus expectativas tiende a mostrarse fiel a la organización, escogiendo a una empresa sobre las demás. La escucha activa es primordial para responder a todas las interrogantes de los clientes sobre lo que necesiten en ese preciso momento, además escuchar los comentarios tanto positivos como negativos de los usuarios con los cuales se puede mejorar la calidad de la atención del servicio. Actualmente se pueden utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia de los usuarios, también permite dar un seguimiento personalizado para resolver sus interrogantes.

#### **4.2.2. Tipos de clientes**

En las opiniones de López y Paternina (2019):

En un sentido general una empresa tiene dos tipos de clientes que son:

**Clientes actuales:** son (personas, empresa u organizaciones) que hacen compras de forma periódica o lo hicieron en una fecha reciente, son ellos quienes generan el volumen de venta y por lo tanto son la fuente de ingresos.

**Clientes potenciales:** son (personas, empresa u organizaciones) que no le hacen compras a la empresa en la actualidad, pero son vistos como posibles clientes a futuro.

(p. 9)

Como afirman López y Paternina (2019):

Los clientes actuales también cuentan con la siguiente clasificación:

- **Clientes activos e inactivos:** los clientes activos son aquellos quienes están realizando compras o lo hicieron hace poco tiempo, en contraste los inactivos son aquellos que compraron bastante tiempo atrás.

- **Clientes compra frecuente, promedio y ocasional:** los clientes frecuentes son aquellos que realizan compras a menudo con un intervalo corto entre compra y compra, los promedios son aquellos que realizan compras con cierta regularidad, mientras que los ocasionales son aquellos que realizan compras de vez en cuando o por una única vez.

- **Clientes de alto, promedio y bajo volumen de compras:** Los clientes de alto volumen de compras por lo general unos cuantos, son aquellos que su participación total en las ventas alcanza hasta el 80%, los clientes promedio son aquellos que en volumen están dentro del promedio general de compras, y los clientes bajos son aquellos que están por debajo del promedio general de compras.

- **Clientes complacidos, satisfechos e insatisfechos:** los complacidos son aquellos que percibieron que la empresa, el producto y el servicio ha excedido sus expectativas, los satisfechos son aquellos que percibieron coincidente a sus expectativas, mientras que los insatisfechos percibieron por debajo de sus expectativas.

- **Cientes influyentes:** estos clientes tienen un grado de influencia en su entorno social, se pueden encontrar los altamente influyentes que generan una percepción positiva o negativa en un grupo de grandes personas, se encuentran los de regular influencia que ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos, y también se encuentran los de influencia familiar que tienen un grado de influencia a nivel de familia y amigos.

(p. 10)

Todos los tipos de clientes tienen diferentes necesidades es por eso que es de vital importancia conocer cómo manejarlos y poder aplicar estrategias para garantizar que reciban un servicio eficiente durante toda su estancia en la organización.

#### **4.2.3. Ventajas de Implantar el Modelo de Gestión de Calidad:**

Según Moreno, (2018) nos muestra sus ventajas:

- Ayuda a mejorar continuamente la productividad y la competitividad.
- Su fundamento es hacer bien las cosas de la primera manera.
- Consiste en dar al cliente lo que necesite.
- Está basada en el sentido común.
- Todos los niveles de la empresa están involucrados.
- Asegura el espíritu del equipo y el corporativismo
- Su aplicación es altamente motivante.

Las ventajas de implementar un modelo de gestión de calidad posibilitan a una organización examinar las necesidades de sus clientes y conceptualizar los procesos adecuados

para una eficiente producción y prestación de servicios. También logra que los empleados se sientan motivados y por ende se percibirán mayores niveles de productividad para mantenerse a la par de la competencia con otras organizaciones.

#### **4.2.4. Satisfacción del Cliente**

Según Gosso (como se citó en Corrales, 2022) menciona que:

La satisfacción del cliente consiste en brindar un servicio adecuado y en el momento preciso, teniendo en cuenta que los principios básicos de todas las empresas es enfocarse en dar más de lo que tienen, además de tener como objetivo que los servicios o productos sean superior al esperado es lo que marca la diferencia y el reconocimiento con las otras empresas u organizaciones. (p. 12)

Una empresa que desconoce la importancia de la satisfacción del cliente es una empresa destinada al fracaso, ya que un cliente insatisfecho tiene muchas posibilidades de no volver (Duque E., 2005).

Por lo tanto, la lealtad es un factor importante que garantiza la estabilidad financiera del negocio. Además, la satisfacción con una marca en particular tiende a hacer que el consumidor aumente la cantidad gastada en cada compra. Por ende, las ganancias comerciales aumentan sin la necesidad de atraer nuevos clientes, algo que es costoso especialmente en tiempos de crisis económica.

Cuando un cliente no está satisfecho con una marca en particular, compartirá su experiencia negativa con aproximadamente 11 personas (Dávila, Quintana, & Cerecer, 19 2012). Al llevar esta estimación al contexto de las redes sociales, esta escala se puede ampliar fácilmente. De esta manera, es posible ver que la insatisfacción es capaz de propagarse rápidamente como un virus, causando un gran daño a la imagen y reputación de la compañía.

Podemos analizar que cuando hablamos de satisfacción del cliente entendemos que su correcto uso en la práctica beneficia a todas las partes involucradas de la empresa, lo que la potencia y ubica dentro del mercado competitivo.

#### **4.2.4.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente**

Según Estrada (como se citó en Medina y Zambrano, 2019):

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.
- Los clientes satisfechos traen consigo a más clientes a la empresa.

Es de suma importancia lograr la satisfacción de los usuarios para que la organización gane popularidad gracias a sus clientes sin hacer grandes inversiones a través de la publicidad de boca en boca, además se mantendrán fieles a la empresa porque estarán contentos con el trato recibido dentro de las instalaciones, garantizando que todas las personas sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

#### **4.2.4.2. Dimensiones**

Estas 5 dimensiones se utilizan para garantizar que las expectativas de los clientes sean alcanzadas y así no mal gastar tiempo y recursos en estrategias que no cumplan la calidad que se busca. Además, las instituciones generan un entendimiento profundo de lo que sucede en su entorno para identificar las necesidades del mercado e inmediatamente remediarlas.

Según Daza, Porto y Pérez (2017) las dimensiones son:

**1. Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

**2. Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

**3. Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograr.

**4. Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el

tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

**5. Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho:

a) Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

b) Interacción humana: Para suministrar servicios es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. (p. 7)

#### **4.2.5 Calidad de Servicio**

La calidad del servicio se establece como el resultado del proceso de evaluación en el que los consumidores relacionan sus expectativas con sus perspectivas, así pues la medición de la calidad se produce por la diferencia entre el servicio que esperan los clientes y el servicio que reciben dentro de la empresa. Los usuarios son una parte fundamental, debido a que la calidad del servicio es de suma importancia, sin importar a que se dedique la organización o empresa. (Luna y Villalva, 2018).

Se puede analizar que la calidad del servicio es el nivel en que se presta atención o no a las expectativas de los usuarios, lo que sugiere introducir factores subjetivos vinculados con las opiniones de los individuos que obtienen el servicio, esto puede atraer un mayor número de clientes, agilizar procesos y mejorar la imagen de la institución.

#### **4.2.5.1. Principios de la calidad de servicio.**

Calidad del servicio se basa en una hilera de fundamentos que les corresponden ejecutar a todos los miembros del organismo, al mismo tiempo es fundamental llevar a cabo los siguientes puntos.

Según Alvarado (2017), menciona que para brindar un servicio de calidad es necesario implementar los siguientes principios;

- El cliente siempre tiene la razón, el cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- Cumplir con lo prometido, la organización debe conocer lo que espera el cliente y la real prestación del servicio.
- Mejora continua, el consumo de servicio está ligado a la producción, y se debe aspirar a la excelencia.
- Los detalles son importantes, un cliente enfoca su atención en lo que no funciona, es por ello que se debe dar más énfasis en los pequeños detalles.
- Costos de la no calidad, el costo es inversamente proporcional al buen desempeño de procesos y actitudes.
- La sonrisa. una sonrisa no cuesta nada, es por ello que el personal debe tener una actitud positiva. (p. 33)

Los principios ayudan a las entidades a ser más receptivas, óptimas en términos de velocidad, precisión, transparencia, accesibilidad y eficiencia, lo que mejora no solo la calidad del servicio si no la satisfacción de los usuarios y a su vez la productividad en el ambiente laboral.



#### **4.2.5.2. Factores determinantes en la calidad de servicio.**

Nevado (2003), afirma que los factores son;

- La información debe ser comprensible.
- Accesibilidad al servicio.
- Estructura organizacional flexible, con capacidad de adaptarse al entorno.
- Evaluación del servicio, que trate de buscar su mejora continua.
- Prestación del servicio rápida, segura y satisfactoria.
- Compromiso de calidad.
- Solvencia profesional del personal responsable.
- Motivación y compromiso del personal.
- Fidelidad y confianza. (p. 28)

Respecto a la cita anterior se puede determinar que los factores determinantes en la calidad de servicio fomentan y facilitan la prestación de los servicios a los usuarios, cuando y donde estos los necesiten.

#### **4.2.6. Expectativas del Cliente.**

Las expectativas son los deseos de que suceda algo a favor del cliente hacia un objetivo, del mismo modo son eventos que ansían que sucedan.

Según Luna y Villalva (2018), mencionan que las expectativas de los clientes se fundamentan en cuatro etapas que son;

**Figura 1:** Expectativas del Cliente

**Fuente:** Luna y Villalva 2018

El usuario es cada vez más exigente y por ello, hacerle una oferta de valor que cumpla con sus expectativas es fundamental para su fidelización.

#### **4.2.7. Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio.**

La calidad en el servicio es un asunto importante, dado que es la forma en la que el usuario evalúa la calidad y los recursos accesibles que poseen para satisfacer sus las necesidades, siendo este un factor importante para que las instituciones permanezcan a flote en un mercado.

Torres y Vásquez (2015), destacan que los modelos que permiten evaluar la calidad de servicio son:

#### **4.2.7.1. Gronroos (1984) Service Quality**

Christian Gronroos, precursor de la escuela de gestión de servicio así como de la idea, plantea que en 1984 un formato que compone la calidad de servicio en función de tres elementos:

- a) la calidad técnica, referida al “que” representa al servicio recibido por los usuarios;
- b) la calidad funcional representa el “como” el usuario obtiene y percibe el servicio por parte de los empleados de la institución;
- c) la imagen corporativa, es el resultante de como el beneficiario percibe la entidad por medio del servicio proporcionado, la cual está asociada a la imagen que se forma sobre la organización.

#### **4.2.7.2. SERVPERF (1992) Service Performance**

El modelo surge a consecuencia de las reseñas hechas por varios autores al modelo SERVQUAL, concretamente acerca de su escala para calcular las perspectivas de los usuarios. Cronin y Taylor (1992), lo plantean como modelo alternativo para valoración de la calidad de servicio establecido solamente para las percepciones de los beneficiarios sobre el desempeño del servicio, este rango es parecido a la del modelo SERVQUAL la cual incluye 22 ítems, también lo justifican señalando que hay tendencias que se evalúan como puede ser las altas expectativas, estos autores elaboran su escala con un formidable apoyo teórico, a más de su mejoría psicométrica haciéndole frente al modelo SERVQUAL.

#### **4.2.7.3. Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001)**

Brady y Cronin (2001) se sustenta en las experiencias de los beneficiarios acerca de la calidad del servicio para la valoración del servicio, en varios grados y por último, los unen para analizar

la percepción general. El instrumento contiene 3 dimensiones principales; calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados, el modelo se exhibe como una opción válida y eficaz para la medición de la calidad del servicio en varios contextos, sin embargo algunos autores señalan que estos ítems no abordan adecuadamente algunas contradicciones en cuanto a su multidimensionalidad.

#### **4.2.7.4. Modelo SERVQUAL**

Esta propuesta de la escuela americana de marketing está hecha en algunas etapas por un conjunto de investigadores en lo que incluye Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1985, el modelo conceptual de calidad del servicio basado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este aclara diferencias que entre las expectativas de los usuarios, que de igual forma está constituido por 22 preguntas que engloban cinco dimensiones que son:

- a) Empatía, muestra de interés y nivel de atención individual.
- b) Fiabilidad, habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- c) Seguridad, conocimiento y atención de los empleados, su habilidad para inspirar credibilidad y confianza;
- d) Capacidad de respuesta, disposición para ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido;
- e) Elementos tangibles, apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Figura 2: Modelo Servqual****Dimensión de fiabilidad**

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa debe insistir en registros libres de error.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Dimensión de sensibilidad**

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Dimensión de seguridad**

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en ud.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con uds.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Dimensión de empatía**

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de uds.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Dimensión de elementos tangibles**

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Fuente: MATSUMOTO Nishizawa, Reina; (2014).

#### 4.2.8. Google Forms

Según Leyva et al., (2018) mencionan que:

Google permiten planificar eventos, enviar una encuesta, hacer preguntas a cierto público (estudiantes, en este caso) o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente, según su propia descripción, la cual, se considera, refleja parcialmente la verdadera gama de usos que ofrece. En esta investigación, es un cuestionario con una serie de preguntas formuladas con la información que se pretende obtener. El cuestionario, se puede enviar o publicar en línea para ser contestado por los

destinatarios, acorde con el escenario pedagógico o didáctico en el que se aplique, obteniendo los resultados en forma virtual o en una hoja de cálculo, para su uso, almacenamiento y consulta en la nube desde el celular, tableta o computadora personal, siempre a través de la cuenta de correo de Google. La información no está propiamente en el correo, se almacena en Google Drive, que es otra de las herramientas tecnológicas con las que cuenta esta compañía. (p. 7)

Para efectivizar el proceso de la aplicación del cuestionario, es preciso contemplar el uso de las TIC. Debido a que en la actualidad, existen diferentes herramientas para crear formularios como Formdesk y Google Forms, y teniendo en cuenta que este último permite ver los resultados en línea ya graficados o descargarlos en una hoja de Excel, fue el seleccionado para la ejecución y desarrollo de los cuestionarios.

#### **4.2.9. SPSS**

Según Rivadeneira, De la Hoz y Barrera (2020) ellos mencionan que:

Facilita el análisis tanto descriptivo como inferencial, existen varios softwares estadísticos que permiten la aplicación de estas técnicas, siendo el SPSS uno de los más usados a nivel mundial para estudios de índole cualitativa en la rama de las Ciencias Sociales y en otras de investigación. Esta herramienta permite mediante códigos, aplicaciones y opciones de menú, ordenar y analizar los datos para realizar las proyecciones concernientes a los temas de investigación, potencializando la aplicación y ejecución de lenguajes informáticos para la obtención e interpretación de los análisis de los datos ingresados. Vale resaltar, que su uso es fácil y su utilidad es notable ante la aplicación de cualquier técnica con su tratamiento respectivo. (p. 24)

Para determinar el coeficiente de correlación de las variables Calidad del servicio y Satisfacción de los usuarios se hace el uso de este software estadístico que mide y cuantifica estas dos variables para establecer la relación que pueda existir y en que rango se encuentra,

utilizando un herramienta que no solo sustenta la respuesta a la pregunta de investigación, sino que agiliza este proceso de comprobación.

## **5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Nivel de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Batista (2017):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92)

Se utilizará un estudio descriptivo ya que en base a la información recolectada en la investigación se pueden especificar los datos que se han obtenido, dado que el objetivo de este tipo de estudio es describir la naturaleza de la demografía, sin centrarse en por qué ocurre un fenómeno particular. Es decir, “describe” el objeto de la investigación sin explicar el “motivo” de su ocurrencia.

### **5.2 Enfoque de la investigación**

Según Merlo (2018):

El enfoque cuantitativo de la investigación se cimienta en el paradigma positivista sobre la idea que la naturaleza se entendía desde un lenguaje matemático por lo tanto los fenómenos que en ella se desarrollaban podrían ser explicados gracias a la esta ciencia, esta fundamentación le ha permitido ser hasta la actualidad el enfoque más utilizado dentro del campo de la investigación, siendo la estadística su principal instrumento, en el análisis de los datos recolectados mediante el uso de la encuesta como su principal

técnica y a la vez la emisión de resultados y conclusiones, mediante procesos de operacionalización de sus variables. (p. 25)

El presente proyecto será diseñado bajo enfoque cuantitativo, puesto que gracias al uso de la estadística una rama de la matemática que es una de las ciencias más exactas se pueden obtener deducciones más confiables y con menor índices de error, haciendo el uso de encuestas como su principal herramienta, además este es el que mejor se adapta al proyecto investigativo.

### 5.3 Población y Muestra

#### 5.3.1 Población

El presente proyecto está tomando una población finita constituida por estudiantes, docentes, personal de la secretaría y público en general de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Tabla 2:** Datos de Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

<b>Nómina de beneficiarios</b>	<b>Total</b>
Estudiantes en total	1436
Personal Secretaría	5
Docentes	56
Público en general:	200
<b>Total</b>	<b>1697</b>

**Fuente:** Las investigadoras

#### 5.3.2 Muestra

Debido al elevado número de población se considera tomar una muestra para lo cual se desarrolla la siguiente fórmula, según Herrera (2009).

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



Donde:

$N$  = Total de la población.

$Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

$p$  = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

$q$  = 1 –  $p$  (en este caso 1-0.05 = 0.95)

$d$  = precisión (en su investigación use un 5%)

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

$$n = \frac{1497 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (1697 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 314$$

La muestra para la investigación es igual a 314 usuarios del servicio que ofrece la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

**Tabla 3:** Plan muestral

<b>Detalle</b>	<b>Total</b>	<b>Número de encuestados</b>
Estudiantes en total	1436	222
Personal Secretaría	5	4
Docentes	56	26
Público en general:	200	66
<b>Total</b>	1697	314

**Fuente:** Las investigadoras

El plan muestral determina el número de encuestados que se debe aplicar a los estudiantes, personal de la secretaría, docentes y público en general de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

#### **5.4. Técnicas e Instrumentos de investigación**

La encuesta es la técnica que se utilizó en el presente proyecto debido a que permite obtener datos para evaluar y establecer la relación entre las variables de investigación; dirigidos a los usuarios y personal de la secretaría de la facultad.

También se utilizó el método de observación para conocer de primera mano el comportamiento del personal, porque es una forma simple y discreta de obtener los datos sin tener que hacerlo por medio de intermediarios.

##### **5.4.2 Instrumentos**

Para el presente proyecto se empleará un cuestionario llamado “Modelo Servqual” para identificar la Calidad de Servicio y otro instrumento denominado “Satisfacción de los Consumidores” que tiene una validez en Alfa de Cronbach de 0,839 para la Satisfacción de los Usuarios a los estudiantes, docentes y usuarios externos como instrumento de recolección de datos, está constituido por 27 preguntas que se ajustan a la variable independiente y dependiente con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Además, se empleará un cuestionario titulado “Cuestionario de satisfacción laboral s10/12”, que tienen una validez en la escala total Alpha de 0'88, que está constituido por 13 ítems, la misma que se aplicará al personal de la Secretaría de la Facultad para identificar la satisfacción laboral en el departamento, que permite medir el comportamiento y reacciones de las personas. Y por último se hace el uso de una ficha de observación para realizar una descripción del lugar de investigación, recabando los datos más importantes que se encuentren.

## **6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS**

### **6.1. Análisis del Cuestionario Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente FIABILIDAD**

## Pregunta

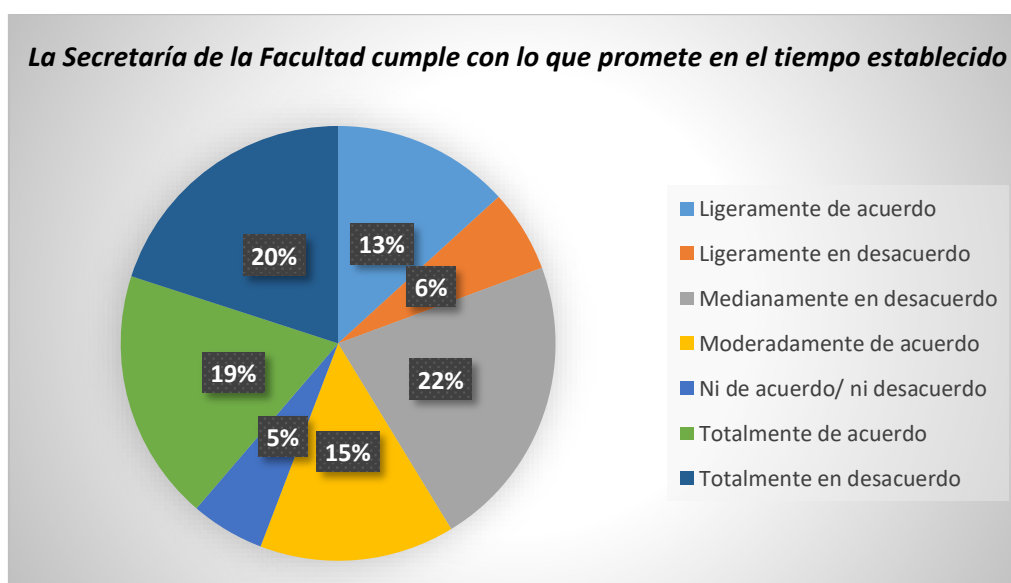
### 1.- La Secretaría de la Facultad cumple con lo que promete en el tiempo establecido.

**Tabla 4:** La Secretaría de la Facultad cumple con lo que promete en el tiempo establecido.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	41	13%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	19	6%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	68	22%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	45	15%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	17	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	62	20%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 3:** 1.- La Secretaría de la Facultad cumple con lo que promete en el tiempo establecido.



Fuente: Las investigadoras

### Análisis e interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 1, el 22% afirman que están medianamente en desacuerdo; el 20% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19% están totalmente de acuerdo y 15% de los usuarios están moderadamente en desacuerdo

Se puede observar que la mayoría de los encuestados están medianamente en desacuerdo frente al cumplimiento de las promesas en el tiempo establecido por parte de la secretaría.

## Pregunta

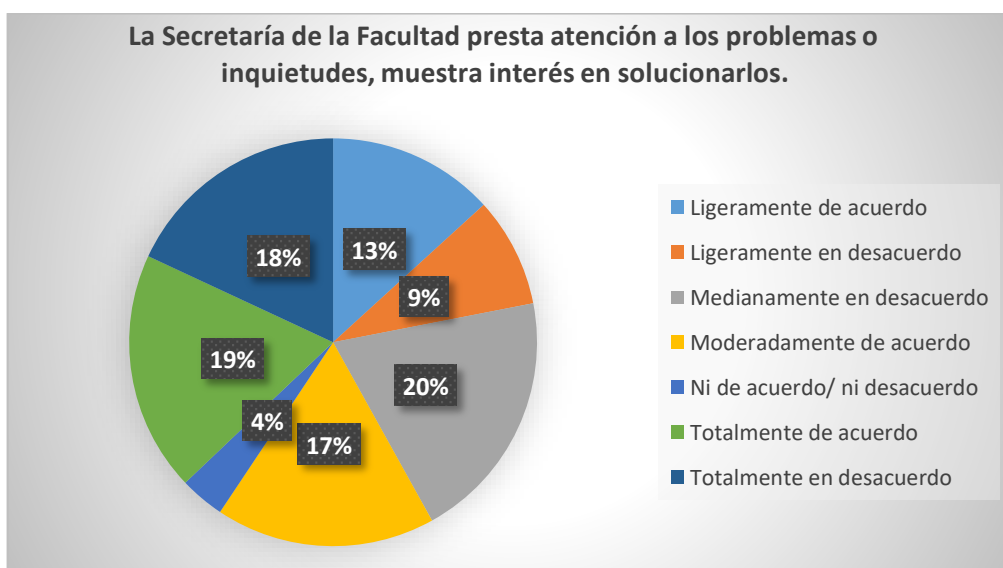
2.- La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlos.

**Tabla 5:** La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlos.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	41	13%
Ligeramente en desacuerdo	27	9%
Medianamente en desacuerdo	62	20%
Moderadamente de acuerdo	54	17%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	11	4%
Totalmente de acuerdo	59	19%
Totalmente en desacuerdo	56	18%

Fuente Las investigadoras

**Figura 4:** 2.- La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlos.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 2, el 20% afirman que están medianamente en desacuerdo; el 19% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 18% están totalmente en desacuerdo y el 17% expresan estar moderadamente de acuerdo con que la secretaría presta atención a los problemas o inquietudes y muestra interés en solucionarlos.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están medianamente en desacuerdo con la pregunta 2.

## Pregunta

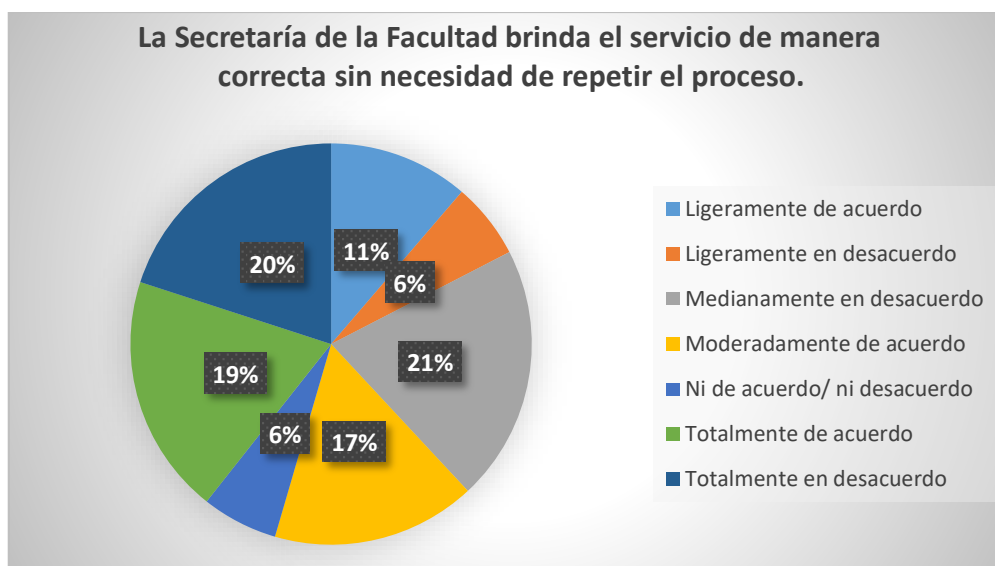
3.- La Secretaría de la Facultad brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.

**Tabla 6:** La Secretaría de la Facultad brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	35	11%
Ligeramente en desacuerdo	19	6%
Medianamente en desacuerdo	64	21%
Moderadamente de acuerdo	51	17%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	19	6%
Totalmente de acuerdo	60	19%
Totalmente en desacuerdo	62	20%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 5:** 3.- La Secretaría de la Facultad brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 3, el 21% afirman que están medianamente en desacuerdo; mientras que el 20% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19%

están totalmente de acuerdo y el 17% expresan estar moderadamente de acuerdo con el servicio brindado.

Se puede observar que la mayoría de los encuestados con el 21% están medianamente en desacuerdo con el servicio brindado.

### Pregunta

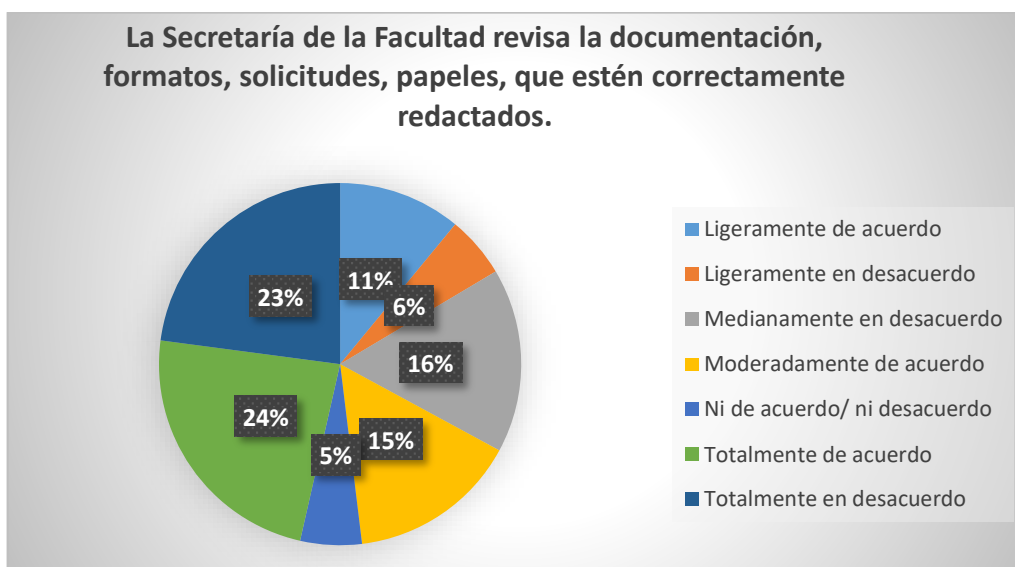
4.- La Secretaría de la Facultad revisa la documentación, formatos, solicitudes, papeles, que estén correctamente redactados.

**Tabla 7:** La Secretaría de la Facultad revisa la documentación, formatos, solicitudes, papeles, que estén correctamente redactados.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	34	11%
Ligeramente en desacuerdo	17	6%
Medianamente en desacuerdo	51	16%
Moderadamente de acuerdo	47	15%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	17	5%
Totalmente de acuerdo	73	24%
Totalmente en desacuerdo	71	23%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 6:** 4.- La Secretaría de la Facultad revisa la documentación, formatos, solicitudes, papeles, que estén correctamente redactados.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 4, el 24% afirman que están totalmente de acuerdo; el 23% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 16% están medianamente en desacuerdo y el 15% expresan estar moderadamente de acuerdo con la revisión de la documentación para que estén correctamente redactados.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados con el 24% están totalmente de acuerdo con la revisión de la documentación para que estén correctamente redactados.

## SENSIBILIDAD

### Pregunta

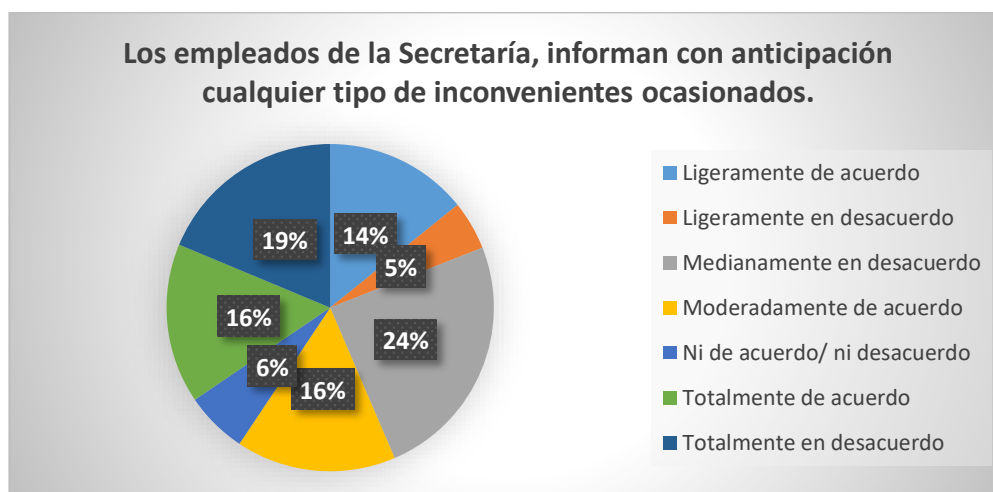
5.- Los empleados de la Secretaría, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.

**Tabla 8:** Los empleados de la Secretaría, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	44	14%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	15	5%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	76	24%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	49	16%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	19	6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	49	16%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	58	19%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 7:** 5.- Los empleados de la Secretaría, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 5, el 24% afirman que están medianamente en desacuerdo; mientras que el 19% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 16% están moderadamente de acuerdo y el 16% expresan estar totalmente de acuerdo con que los empleados informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están medianamente en desacuerdo con la pregunta 5.

## Pregunta

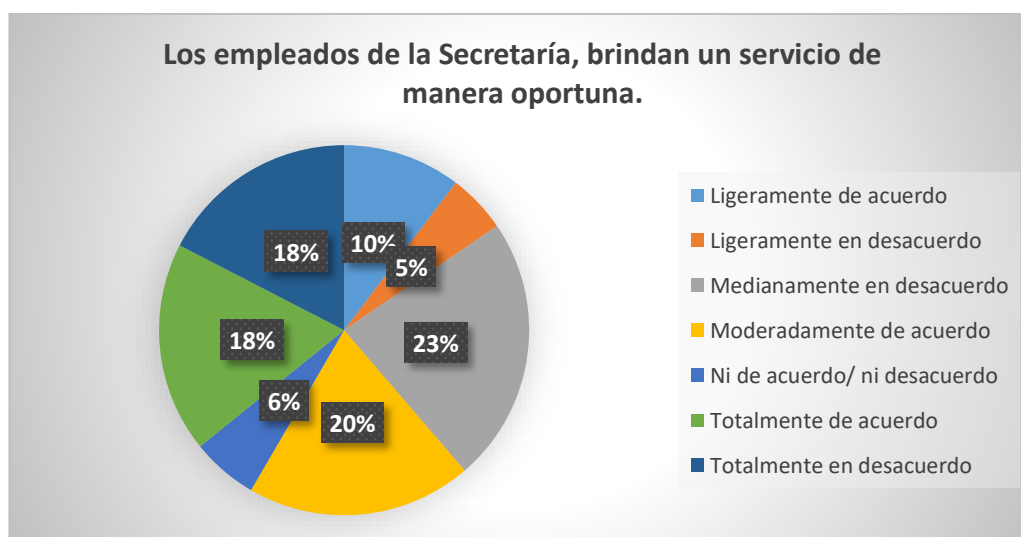
6.- Los empleados de la Secretaría, brindan un servicio de manera oportuna.

**Tabla 9:** Los empleados de la Secretaría, brindan un servicio de manera oportuna.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	32	10%
Ligeramente en desacuerdo	16	5%
Medianamente en desacuerdo	72	23%
Moderadamente de acuerdo	61	20%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	18	6%
Totalmente de acuerdo	57	18%
Totalmente en desacuerdo	54	18%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 8:** 6.- Los empleados de la Secretaría, brindan un servicio de manera oportuna.



Fuente: Las investigadoras



## Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 6, el 23% afirman que están medianamente en desacuerdo; el 20% de los usuarios están moderadamente de acuerdo, el 18% están totalmente en desacuerdo y el 18% expresan estar totalmente de acuerdo que los empleados de la secretaría brindan un servicio de manera oportuna.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están medianamente en desacuerdo frente a los servicios que brindan los empleados.

## Pregunta

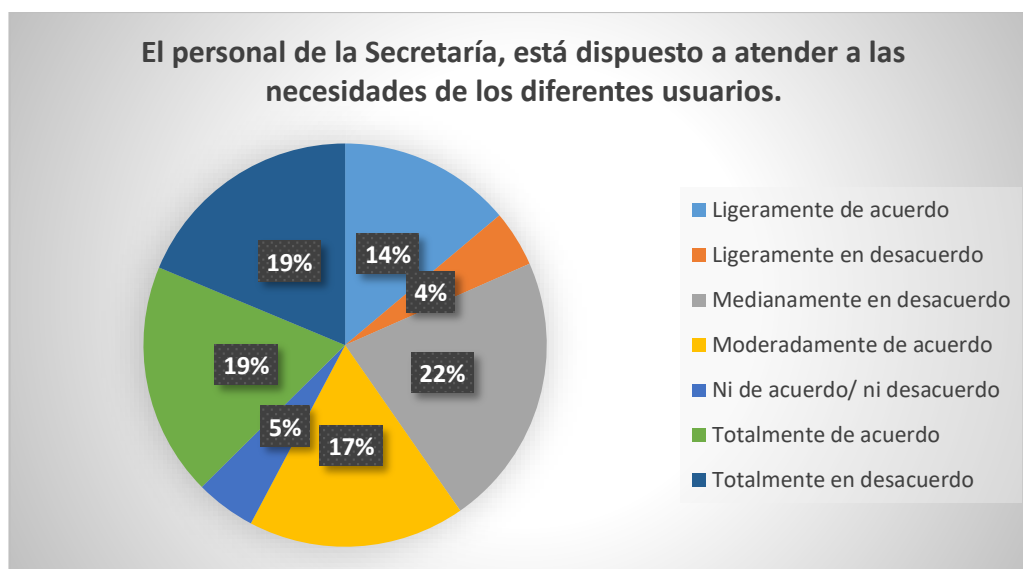
7.- El personal de la Secretaría, está dispuesto a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.

**Tabla 10:** El personal de la Secretaría, está dispuesto a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	43	14%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	14	4%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	68	22%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	54	17%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	15	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	58	19%

**Fuente:** Las investigadoras

**Figura 9:** 7.- El personal de la Secretaría, está dispuesto a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.



**Fuente:** Las investigadoras

### Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 7, el 22% afirman que están medianamente en desacuerdo; el 19% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 19% están totalmente en desacuerdo y el 17% expresan estar moderadamente de acuerdo con que el personal de la secretaría está dispuesto a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.

Se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados están medianamente en desacuerdo con la pregunta 7.

### Pregunta

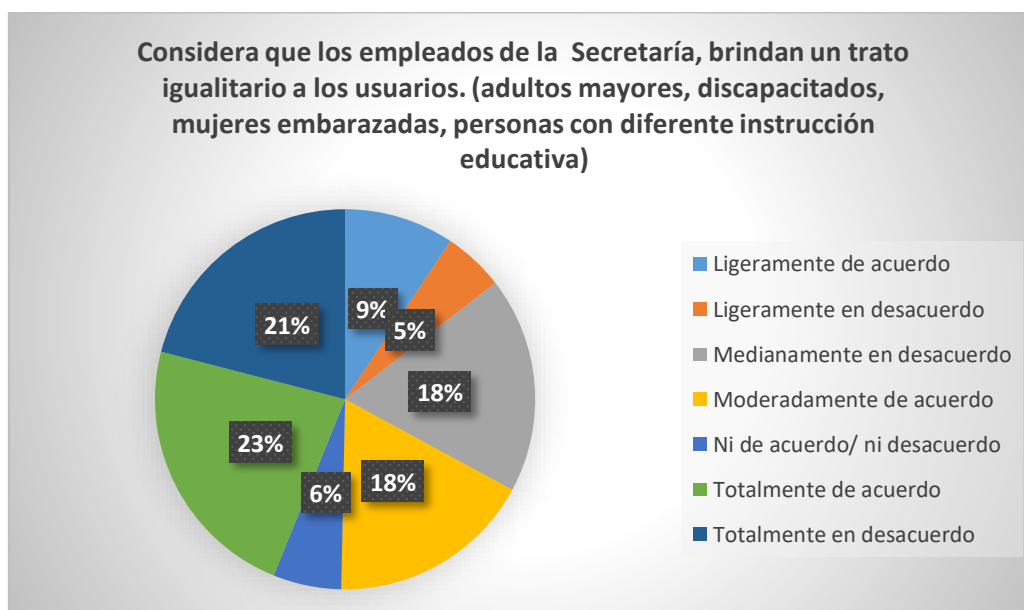
8.- Considera que los empleados de la Secretaría, brindan un trato igualitario a los usuarios. (Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, personas con diferente instrucción educativa).

**Tabla 11:** Considera que los empleados de la Secretaría, brindan un trato igualitario a los usuarios. (Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, personas con diferente instrucción educativa).

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	29	9%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	16	5%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	57	18%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	54	18%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	18	6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	71	23%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	65	21%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 10:** 8.- Considera que los empleados de la Secretaría, brindan un trato igualitario a los usuarios. (Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, personas con diferente instrucción educativa)



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de encuestados en relación a la pregunta 8, el 23% afirman que están totalmente de acuerdo; el 21% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 18% están medianamente en desacuerdo y el 18% expresan estar moderadamente de acuerdo que los empleados de la secretaría brindan un trato igualitario a todos los usuarios.

Se puede observar que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo frente al trato igualitario por parte del personal de la secretaría.

## SEGURIDAD

### Pregunta

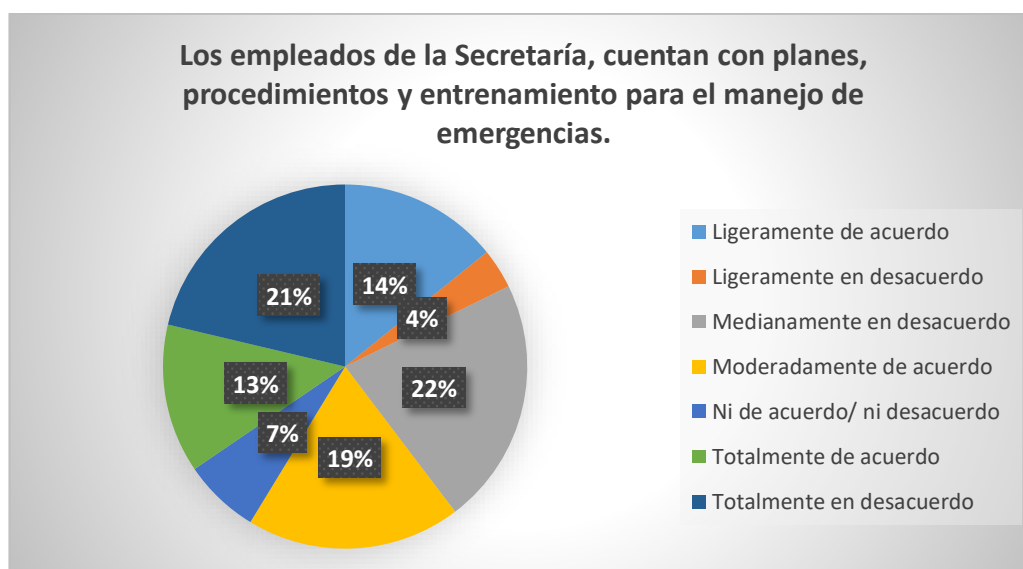
9.- Los empleados de la Secretaría, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias.

**Tabla 12:** Los empleados de la Secretaría, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	44	14%
Ligeramente en desacuerdo	11	4%
Medianamente en desacuerdo	68	22%
Moderadamente de acuerdo	59	19%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	21	7%
Totalmente de acuerdo	41	13%
Totalmente en desacuerdo	66	21%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 11:** 9.- Los empleados de la Secretaría, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 9, el 22% está medianamente en desacuerdo; el 21% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19% está moderadamente de acuerdo y el 4% expresan estar ligeramente en desacuerdo que los

empleados de la secretaría cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están medianamente en desacuerdo con la existencia de planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias.

## Pregunta

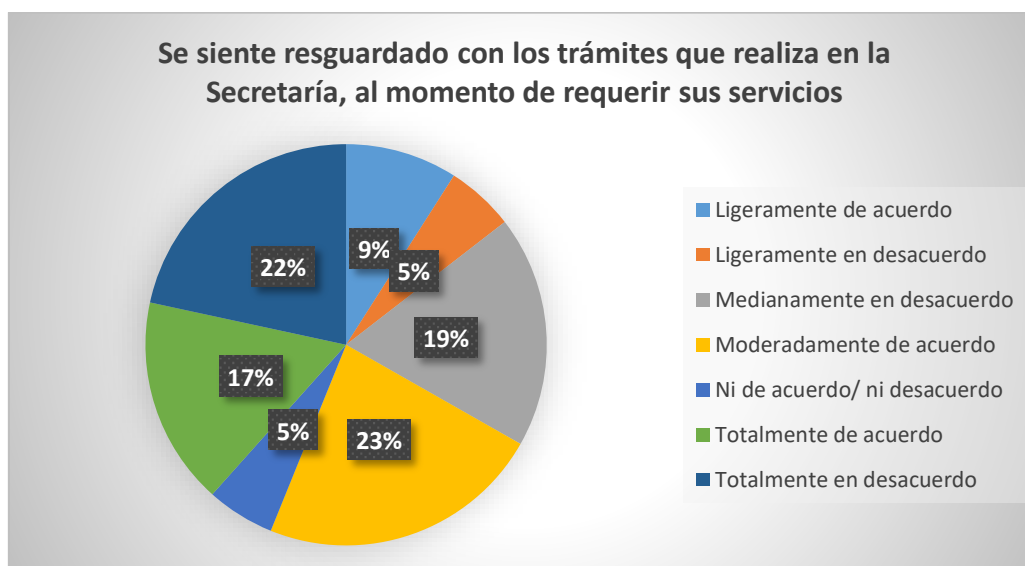
10.- Se siente resguardado con los trámites que realiza en la Secretaría, al momento de requerir sus servicios.

**Tabla 13:** Se siente resguardado con los trámites que realiza en la Secretaría, al momento de requerir sus servicios.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	28	9%
Ligeramente en desacuerdo	17	5%
Medianamente en desacuerdo	58	19%
Moderadamente de acuerdo	71	23%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	17	5%
Totalmente de acuerdo	52	17%
Totalmente en desacuerdo	67	22%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 12:** 10.- Se siente resguardado con los trámites que realiza en la Secretaría, al momento de requerir sus servicios.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 10, el 23% está moderadamente de acuerdo; el 22% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19% está medianamente en desacuerdo y el 17% expresan estar totalmente de acuerdo con sentirse resguardado con los trámites que realiza en la secretaría, al momento de requerir sus servicios.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están moderadamente de acuerdo con la pregunta.

## Pregunta

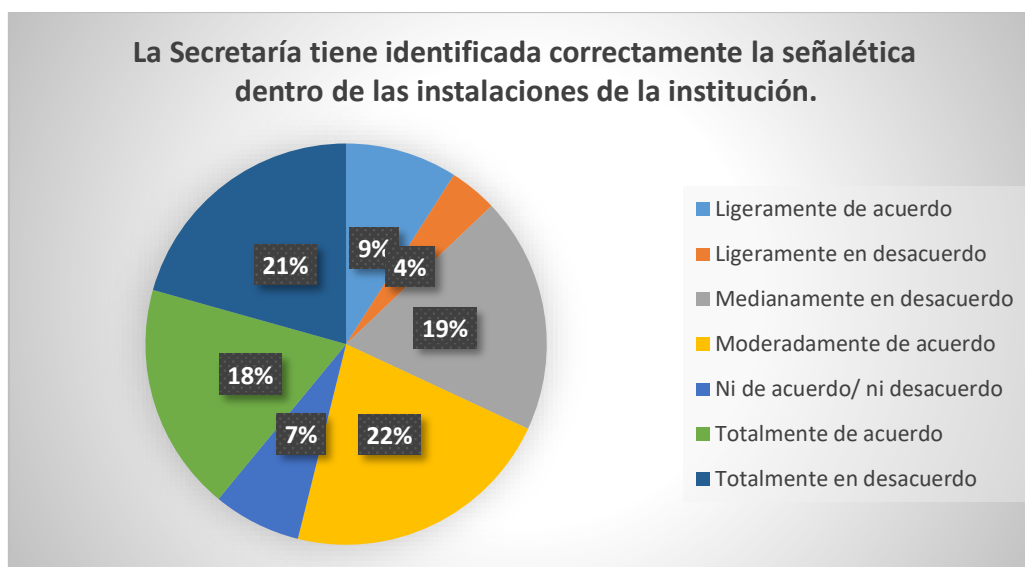
11.- La Secretaría tiene identificada correctamente la señalética dentro de las instalaciones de la institución.

**Tabla 14:** La Secretaría tiene identificada correctamente la señalética dentro de las instalaciones de la institución.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	28	9%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	12	4%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	59	19%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	68	22%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	22	7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	57	18%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	64	21%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 13:** 11.- La Secretaría tiene identificada correctamente la señalética dentro de las instalaciones de la institución.



**Fuente:** Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 11, el 22% está moderadamente de acuerdo; el 21% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19% está medianamente en desacuerdo y el 18% expresan estar totalmente de acuerdo con la correcta identificación de la señalética dentro de las instalaciones de la institución.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están moderadamente de acuerdo con la pregunta.

### Pregunta

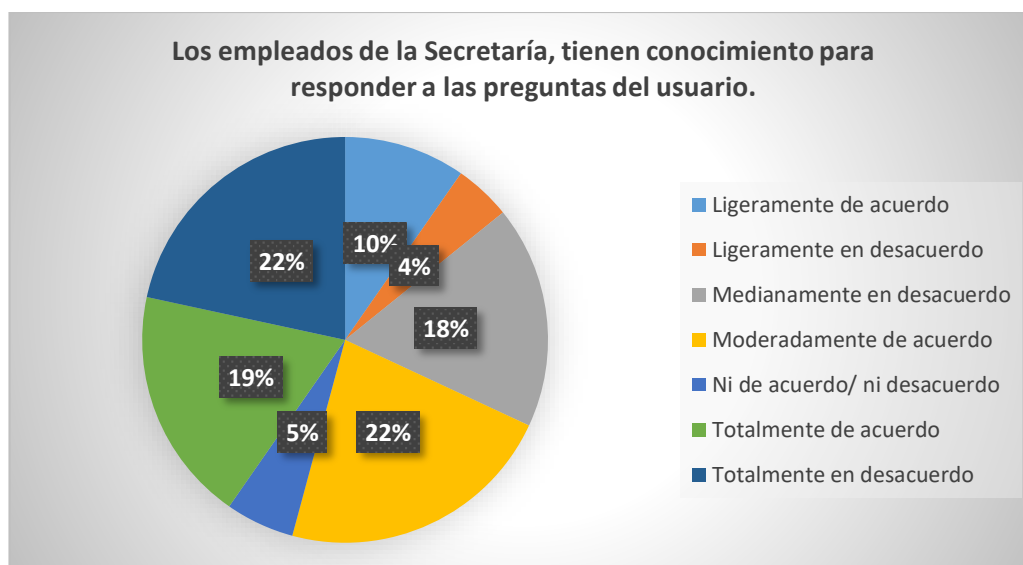
12.- Los empleados de la Secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario.

**Tabla 15:** Los empleados de la Secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	30	10%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	14	4%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	55	18%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	69	22%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	17	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	67	22%

**Fuente:** Las investigadoras

**Figura 14:** 12.- Los empleados de la Secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 12, el 22% está moderadamente de acuerdo; el 22% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19% está totalmente de acuerdo y el 18% expresan estar medianamente en desacuerdo en que los empleados de la secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están moderadamente de acuerdo con la pregunta.

## EMPATÍA

### Pregunta

13.- La atención recibida en la Secretaría, es de forma personalizada.

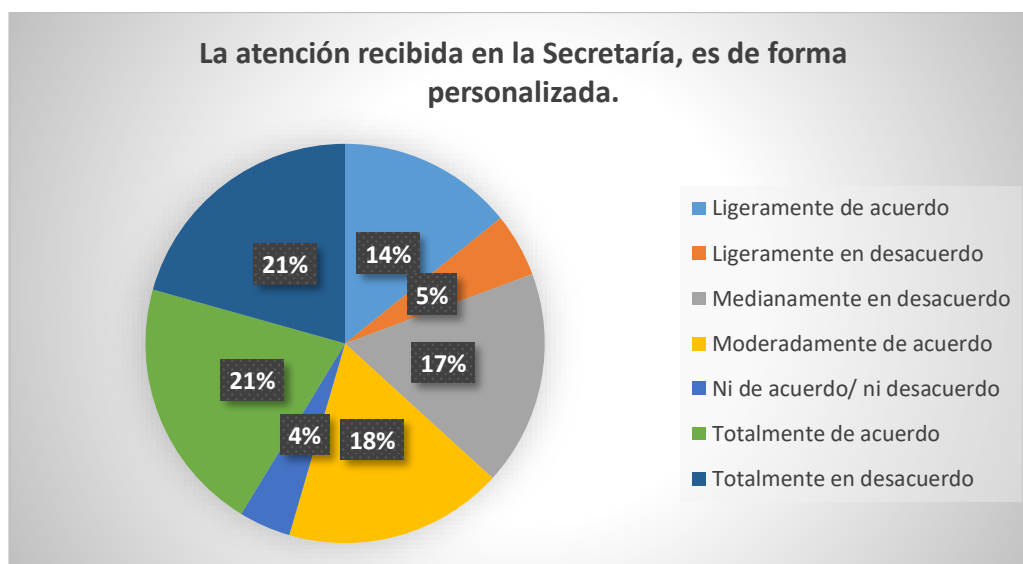
**Tabla 16:** La atención recibida en la Secretaría, es de forma personalizada.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	44	14%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	16	5%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	54	17%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	55	18%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	13	4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	64	21%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	64	21%

Fuente: Las investigadoras



**Figura 15:** 13.- La atención recibida en la Secretaría, es de forma personalizada.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 13, el 21% está totalmente de acuerdo; el 21% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 18% está moderadamente de acuerdo y el 17% expresan estar medianamente en desacuerdo con que la atención recibida en la secretaría, es de forma personalizada.

Se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la atención fue personalizada.

### Pregunta

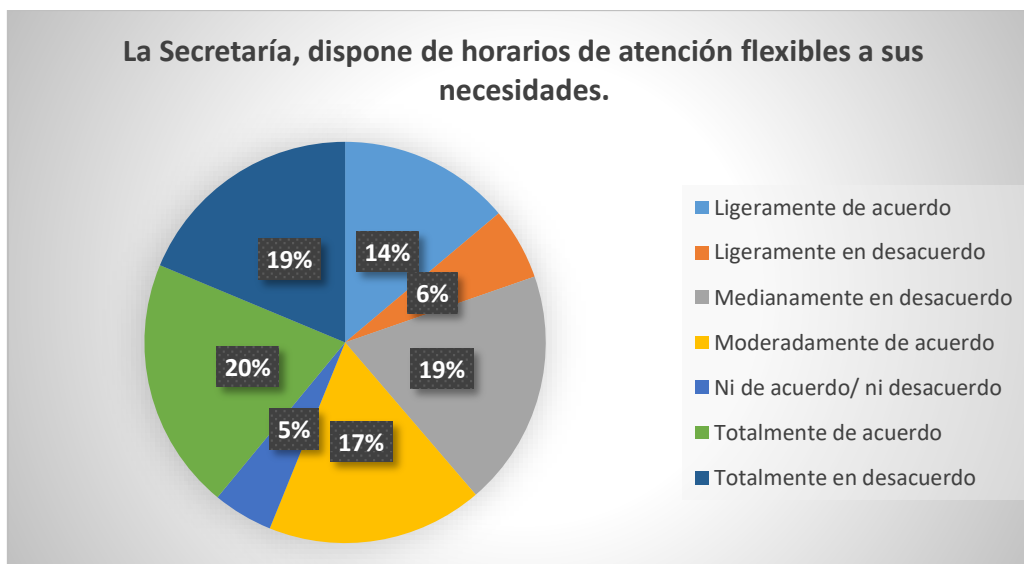
14.- La Secretaría, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.

**Tabla 17:** La Secretaría, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	43	14%
Ligeramente en desacuerdo	18	6%
Medianamente en desacuerdo	59	19%
Moderadamente de acuerdo	54	17%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	15	5%
Totalmente de acuerdo	63	20%
Totalmente en desacuerdo	58	19%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 16:** 14.- La Secretaría, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.



**Fuente:** Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 14, el 20% está totalmente de acuerdo; el 19% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 19% está medianamente en desacuerdo y el 17% expresan estar moderadamente de acuerdo con la disponibilidad de horarios de atención flexibles a sus necesidades.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo frente a la disponibilidad de horarios flexibles.

### Pregunta

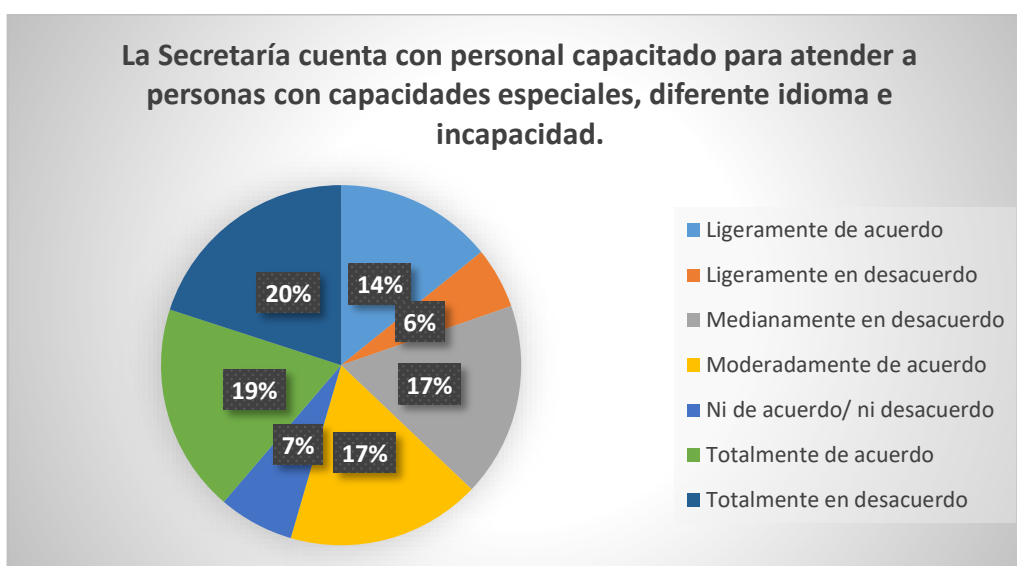
15.- La Secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad.

**Tabla 18:** La Secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	44	14%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	17	6%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	54	17%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	54	17%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	21	7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	62	20%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 17:** 15.- La Secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 15, el 20% está totalmente en desacuerdo; el 19% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 17% está medianamente en desacuerdo y el 17% expresan estar moderadamente de acuerdo en que la secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con la pregunta 15.

## Pregunta

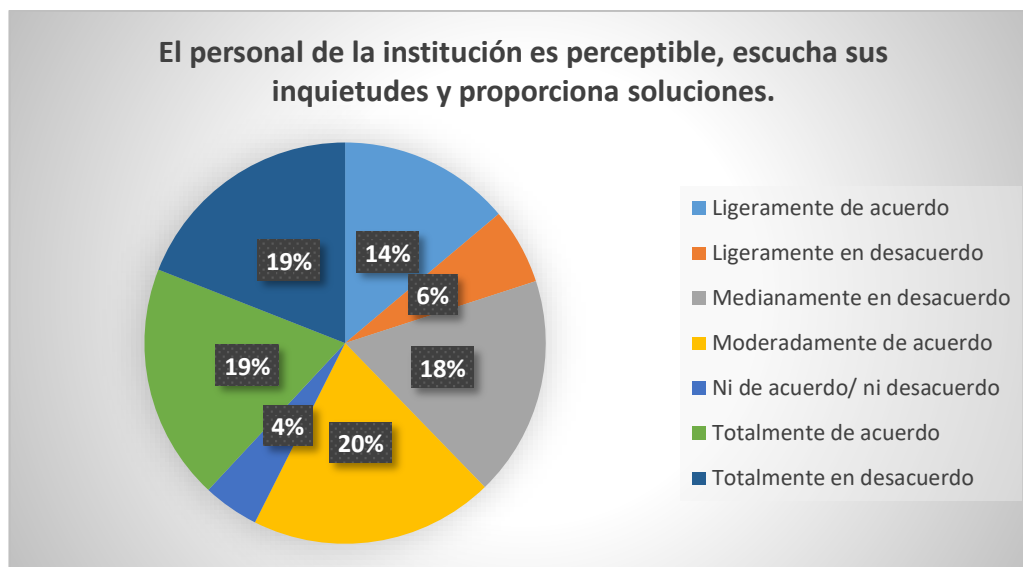
16.- El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.

**Tabla 19:** El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	43	14%
Ligeramente en desacuerdo	19	6%
Medianamente en desacuerdo	55	18%
Moderadamente de acuerdo	61	20%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	14	4%
Totalmente de acuerdo	59	19%
Totalmente en desacuerdo	59	19%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 18:** 16.- El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 16, el 20% está moderadamente de acuerdo; el 19% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 19% está totalmente en desacuerdo y el 18% expresan estar medianamente en desacuerdo en que el personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.

Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están moderadamente de acuerdo con que la secretaría escucha y proporciona soluciones.

## TANGIBLES

### Pregunta

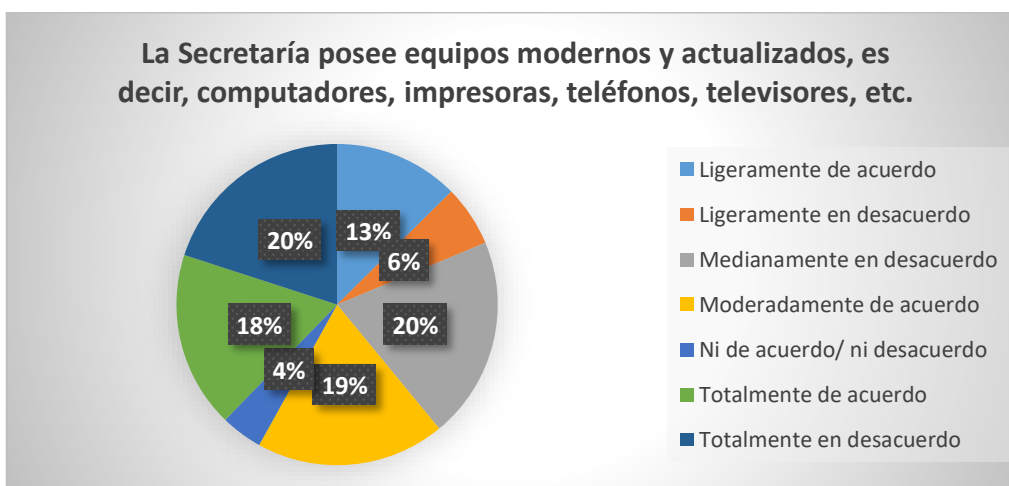
17.- La Secretaría posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc.

**Tabla 20:** La Secretaría posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	39	13%
Ligeramente en desacuerdo	19	6%
Medianamente en desacuerdo	63	20%
Moderadamente de acuerdo	59	19%
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	13	4%
Totalmente de acuerdo	55	18%
Totalmente en desacuerdo	62	20%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 19:** 17.- La Secretaría posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 17, el 20% está totalmente en desacuerdo; el 20% de los usuarios están medianamente en desacuerdo, el 19% está moderadamente de

acuerdo y el 18% expresan estar totalmente de acuerdo en que la secretaría posee equipos modernos y actualizados.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que los equipos son modernos y actualizados.

## Pregunta

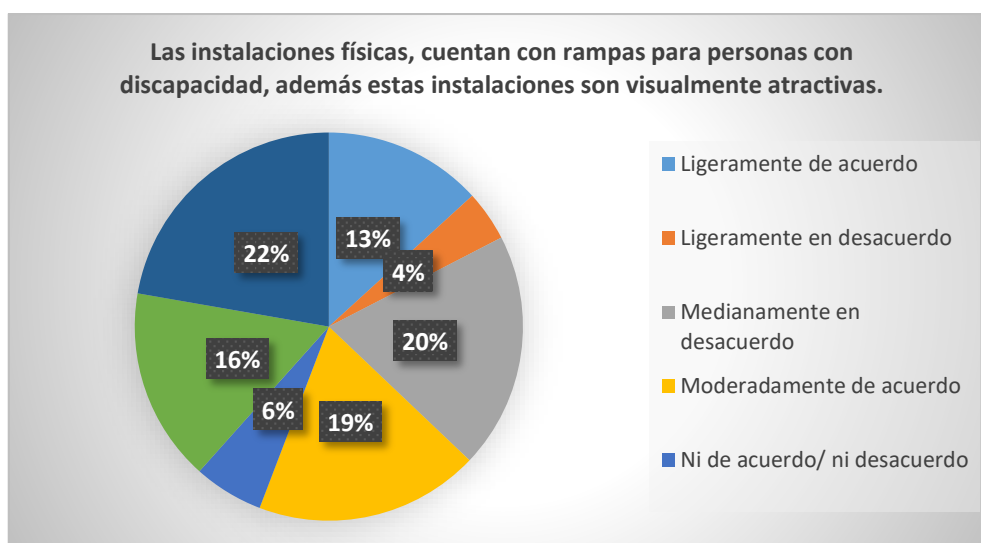
18.- Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractivas.

**Tabla 21:** Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractivas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	41	13%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	13	4%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	61	20%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	58	19%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	18	6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	50	16%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	69	22%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 20:** 18.- Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractivas.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 18, el 22% está totalmente en desacuerdo; el 20% de los usuarios están medianamente en desacuerdo, el 19% está moderadamente de acuerdo y el 16% expresan estar totalmente de acuerdo en que las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractivas.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están totalmente en desacuerdo con la existencia de instalaciones con rampas para personas con discapacidad.

## Pregunta

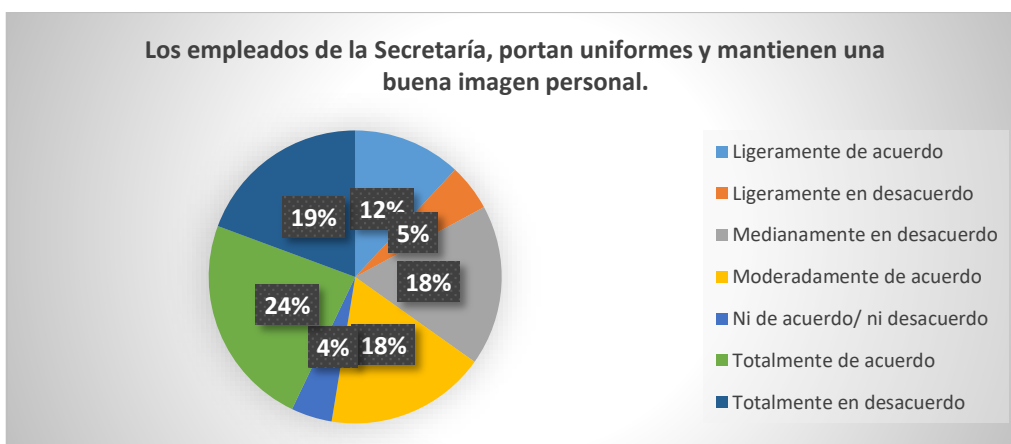
19.- Los empleados de la Secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal.

**Tabla 22:** Los empleados de la Secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	37	12%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	16	5%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	55	18%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	55	18%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	14	4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	73	24%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	60	19%

**Fuente:** Las investigadoras

**Figura 21:** 19.- Los empleados de la Secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 19, el 24% está totalmente de acuerdo; el 19% de los usuarios están totalmente en desacuerdo, el 18% está moderadamente de acuerdo y el 18% expresan estar medianamente en desacuerdo en que los empleados de la secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están totalmente de acuerdo con que los empleados mantienen una buena imagen personal

### Pregunta

20.- La publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la Secretaría son de fácil comprensión.

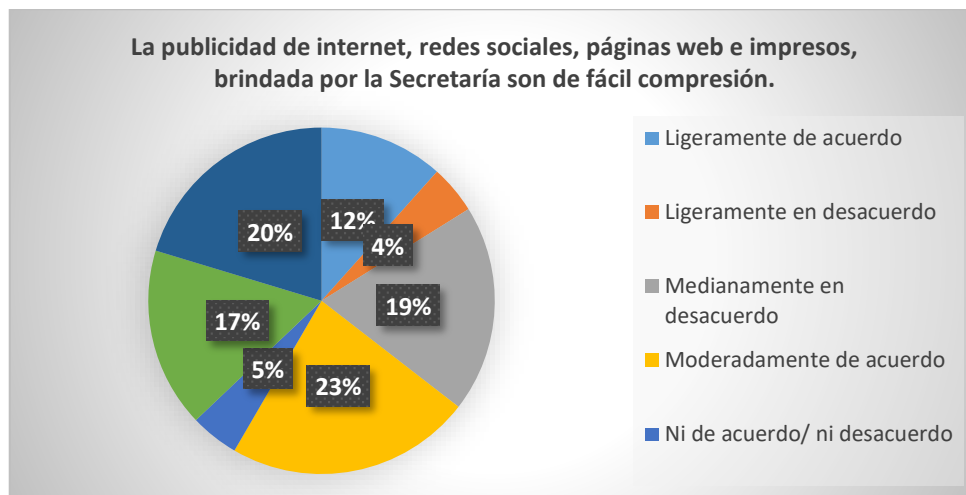
**Tabla 23:** La publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la Secretaría son de fácil comprensión.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	36	12%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	14	4%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	60	19%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	71	23%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	14	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	52	17%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	63	20%



Fuente: Las investigadoras

**Figura 22:** 20.- La publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la Secretaría son de fácil comprensión.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 20, el 23% está moderadamente de acuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo; el 19% de los usuarios están medianamente en desacuerdo y el 17% expresan estar totalmente de acuerdo en que la publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la secretaría son de fácil comprensión.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con el enunciado de la pregunta.

### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

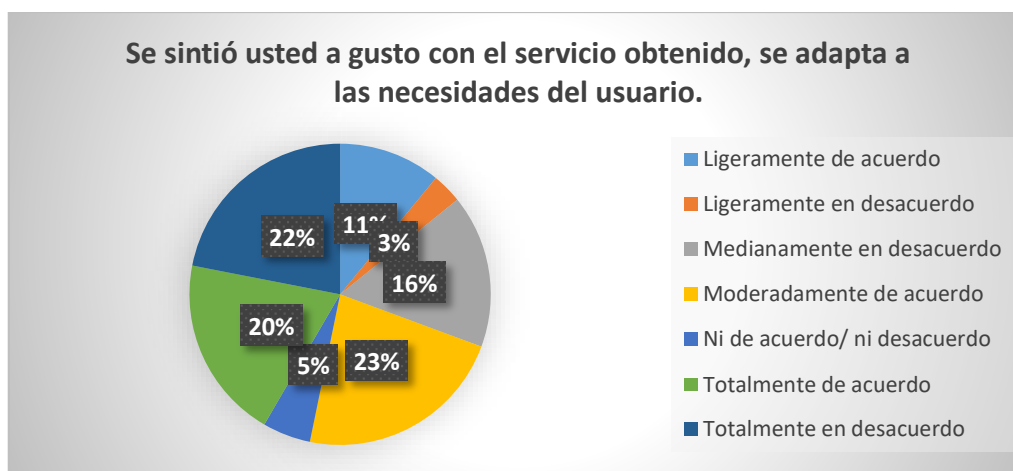
#### Pregunta

21.- Se sintió usted a gusto con el servicio obtenido, se adapta a las necesidades del usuario.

**Tabla 24:** Se sintió usted a gusto con el servicio obtenido, se adapta a las necesidades del usuario.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	34	11%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	10	3%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	51	16%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	70	23%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	16	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	61	20%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	68	22%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 23:** 21.- Se sintió usted a gusto con el servicio obtenido, se adapta a las necesidades del usuario.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 21, el 23% está moderadamente de acuerdo, el 22% está totalmente en desacuerdo; el 20% de los usuarios están totalmente de acuerdo y el 16% expresan estar medianamente en desacuerdo en que la secretaría se adapta a las necesidades del usuario.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con que la secretaría se adapta a las necesidades del usuario.

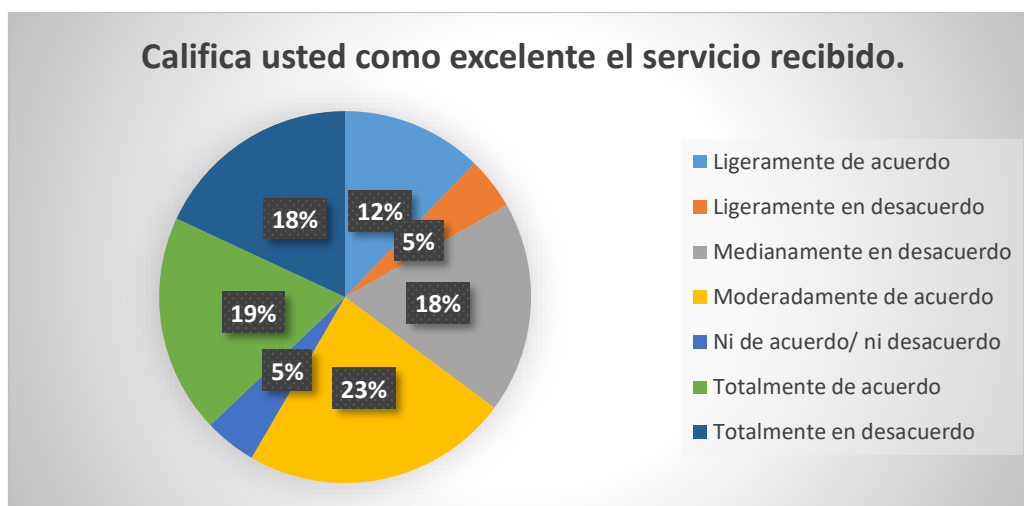
### Pregunta

22.- Califica usted como excelente el servicio recibido.

**Tabla 25:** Califica usted como excelente el servicio recibido.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	38	12%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	14	5%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	57	18%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	72	23%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	14	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	59	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	56	18%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 24:** 22.- Califica usted como excelente el servicio recibido.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 22, el 23% está moderadamente de acuerdo, el 19% está totalmente de acuerdo; el 18% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y el 18% expresan estar medianamente en desacuerdo de cómo califican el servicio percibido.

Por lo que se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con el enunciado de la pregunta.

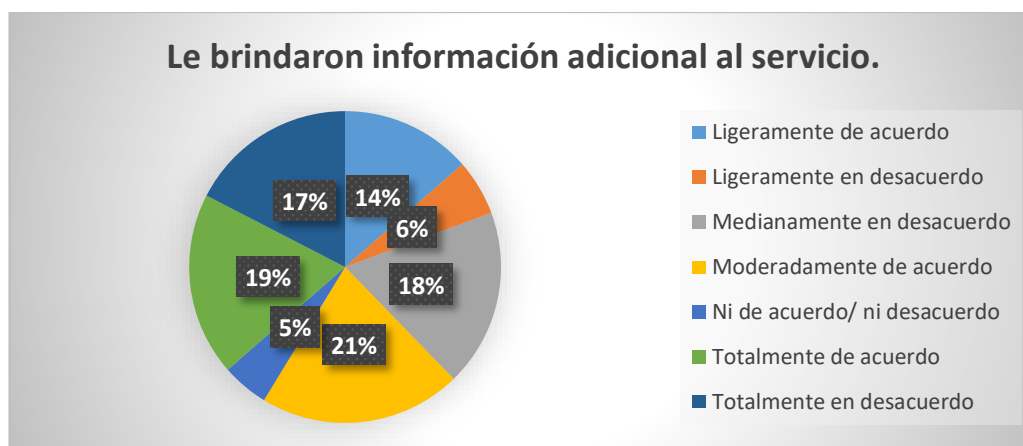
### Pregunta

23.- Le brindaron información adicional al servicio.

**Tabla 26:** Le brindaron información adicional al servicio.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	42	14%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	18	6%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	57	18%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	65	21%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	15	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	59	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	54	17%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 25:** 23.- Le brindaron información adicional al servicio.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 23, el 21% está moderadamente de acuerdo, el 19% está totalmente de acuerdo; el 18% expresan estar medianamente en desacuerdo y el 17% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con la prestación de información adicional al servicio.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con que la secretaría da información adicional al servicio.

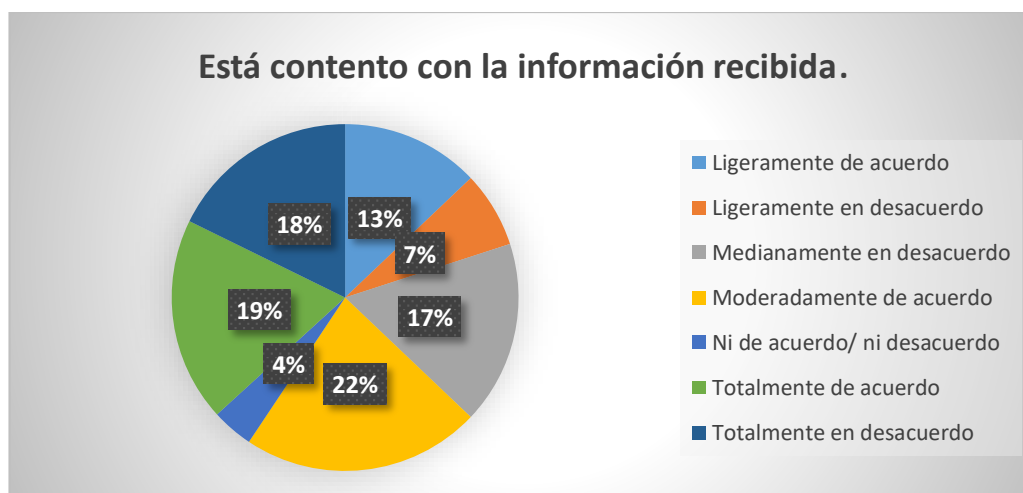
### Pregunta

24.- Está contento con la información recibida.

**Tabla 27:** Está contento con la información recibida.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	40	13%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	22	7%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	53	17%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	69	22%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	12	4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	59	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	55	18%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 26:** 24.- Está contento con la información recibida.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 24, el 22% está moderadamente de acuerdo, el 19% está totalmente de acuerdo; el 18% expresan estar totalmente en desacuerdo y el 17% de los usuarios están medianamente en desacuerdo con la conformidad de la información recibida.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con la información recibida.

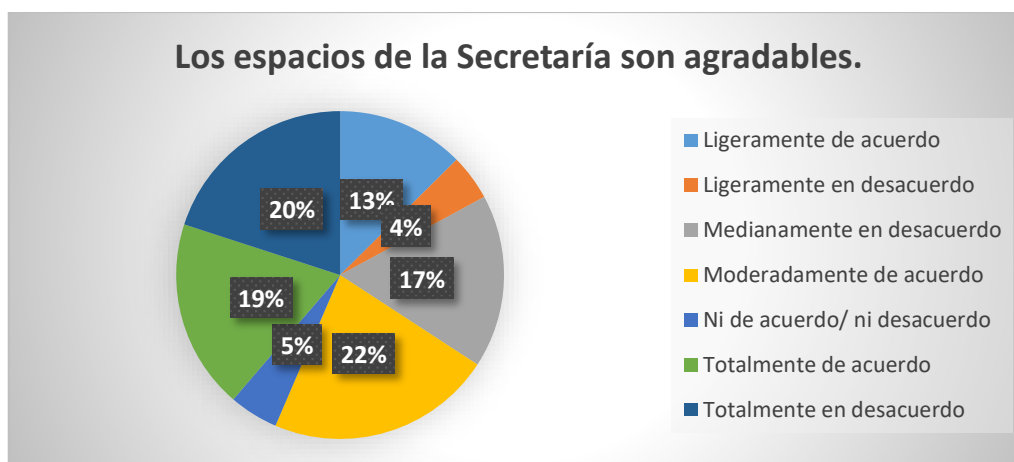
### Pregunta

25.- Los espacios de la Secretaría son agradables.

**Tabla 28:** Los espacios de la Secretaría son agradables.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	39	13%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	14	4%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	53	17%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	69	22%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	15	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	62	20%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 27:** 25.- Los espacios de la Secretaría son agradables.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 25, el 22% está moderadamente de acuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo; el 19% expresan estar totalmente de acuerdo y el 17% de los usuarios están medianamente en desacuerdo en que los espacios de la secretaría son agradables.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con los espacios de la secretaría.

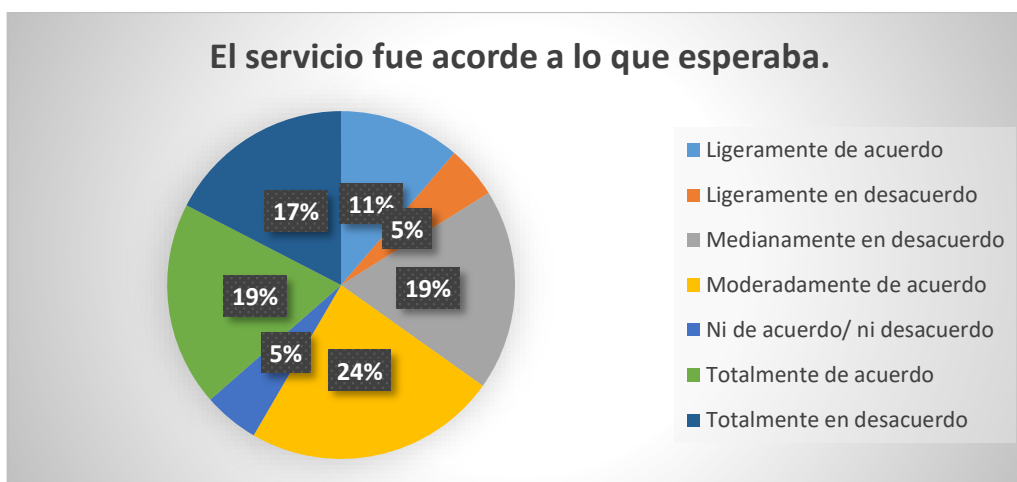
### Pregunta

26.- El servicio fue acorde a lo que esperaba.

**Tabla 29:** El servicio fue acorde a lo que esperaba.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	35	11%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	15	5%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	58	19%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	73	24%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	16	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	59	19%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	54	17%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 28:** 26.- El servicio fue acorde a lo que esperaba.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 26, el 24% está moderadamente de acuerdo, el 19% está totalmente de acuerdo; el 19% expresan estar medianamente en desacuerdo y el 17% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que el servicio recibido fue acorde a lo que esperaba.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con el enunciado de la pregunta.

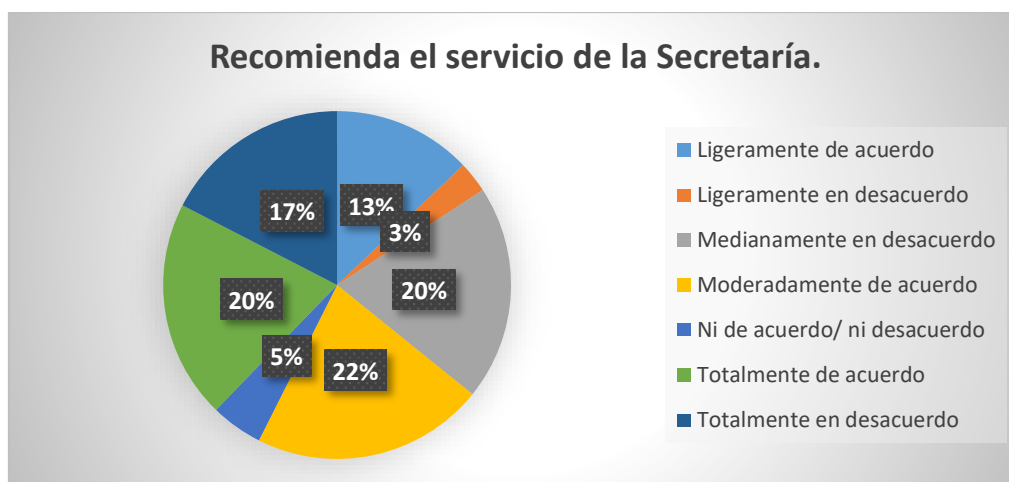
### Pregunta

27.- Recomienda el servicio de la Secretaría.

**Tabla 30:** Recomienda el servicio de la Secretaría.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	40	13%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	9	3%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>	62	20%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	67	22%
<b>Ni de acuerdo/ ni desacuerdo</b>	15	5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	63	20%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	54	17%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 29:** 27.- Recomienda el servicio de la Secretaría.

Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 27, el 22% está moderadamente de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo; el 20% expresan estar medianamente en desacuerdo y el 17% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con la recomendación del servicio de la secretaría.

Se puede observar que la gran parte de los encuestados están moderadamente de acuerdo con la recomendación del servicio de la secretaría.

## 6.2. Análisis del Cuestionario para el personal de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

### Pregunta 1



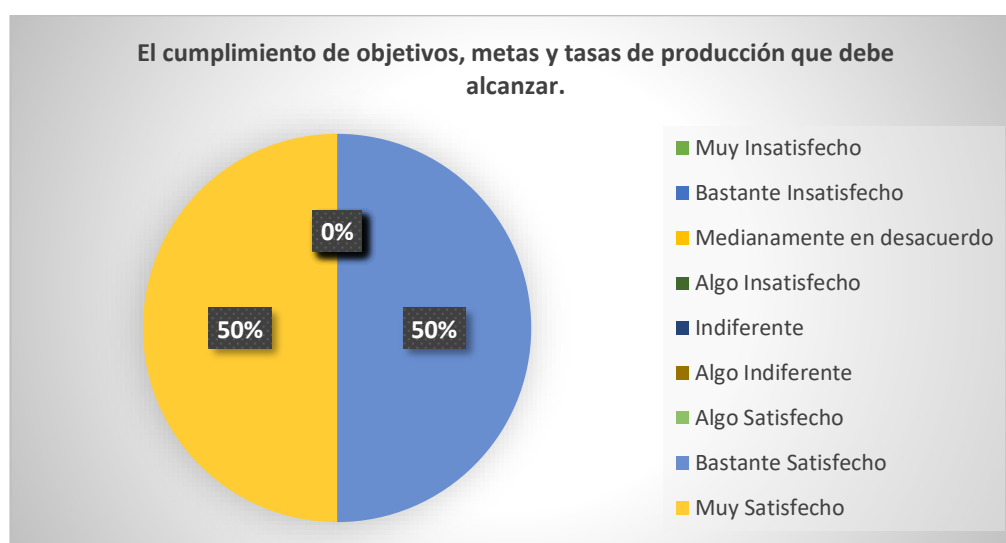
1.- El cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

**Tabla 31:** El cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>		
<b>Bastante Satisfecho</b>	2	50%
<b>Muy Satisfecho</b>	2	50%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 30:** 1.- El cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 1, el 50% está bastante satisfecho con el cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar mientras que el 50% se encuentra muy satisfecho.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están bastante satisfechos con el cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción.

## Pregunta

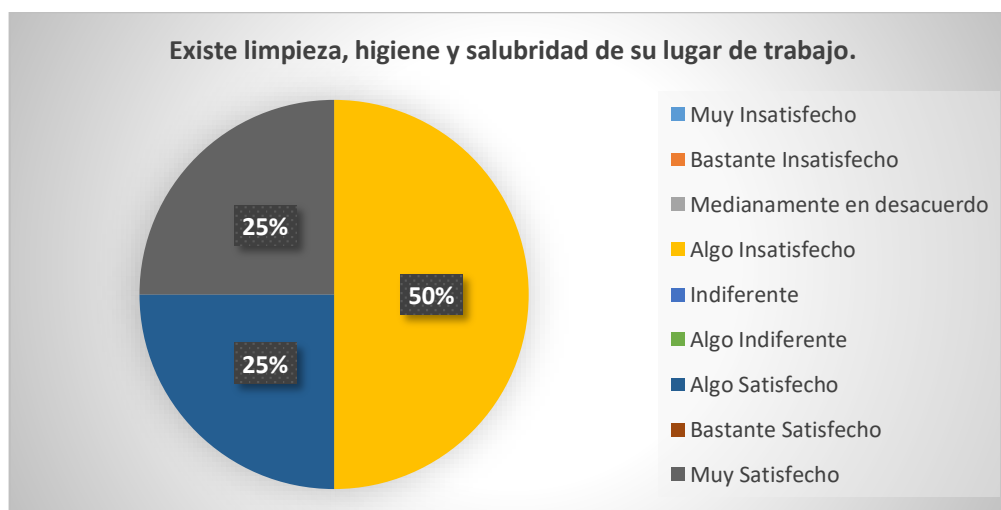
2.- Existe limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

**Tabla 32:** Existe limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>	2	50%
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>	1	25%
<b>Bastante Satisfecho</b>		
<b>Muy Satisfecho</b>	1	25%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 31:** 2.- Existe limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 2, el 50% está algo insatisfecho, el 25% está algo satisfecho mientras que el 25% se encuentra muy satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están algo insatisfechos con la higiene de su lugar de trabajo.

## Pregunta

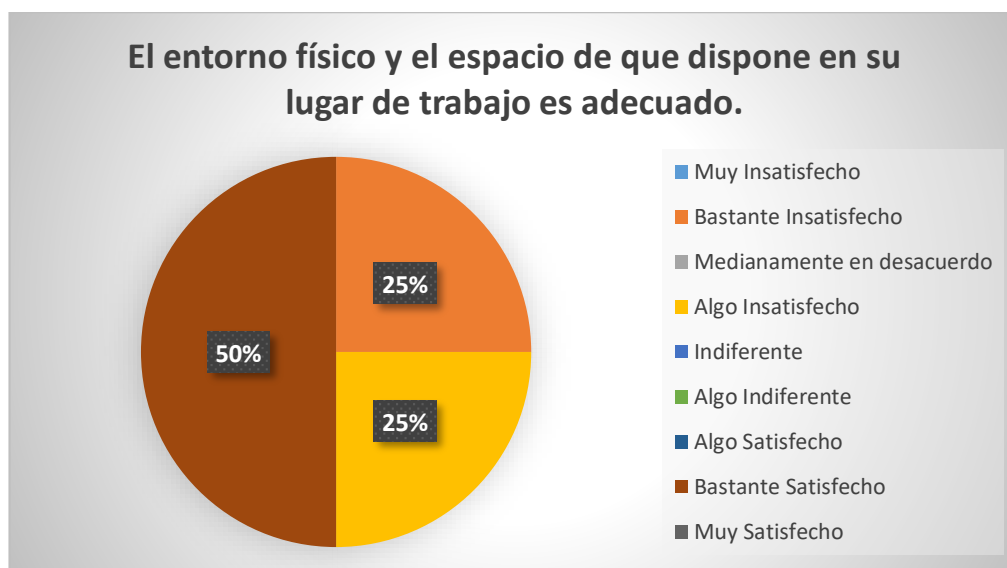
3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado.

**Tabla 33:** El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>		
<b>Bastante Satisfecho</b>	2	50%
<b>Muy Satisfecho</b>		

Fuente: Las investigadoras

**Figura 32:** 3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 3, el 50% está bastante satisfecho, el 25% está bastante insatisfecho mientras que el 25% se encuentra algo insatisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están bastante satisfechos con el entorno físico de su lugar de trabajo.

## Pregunta

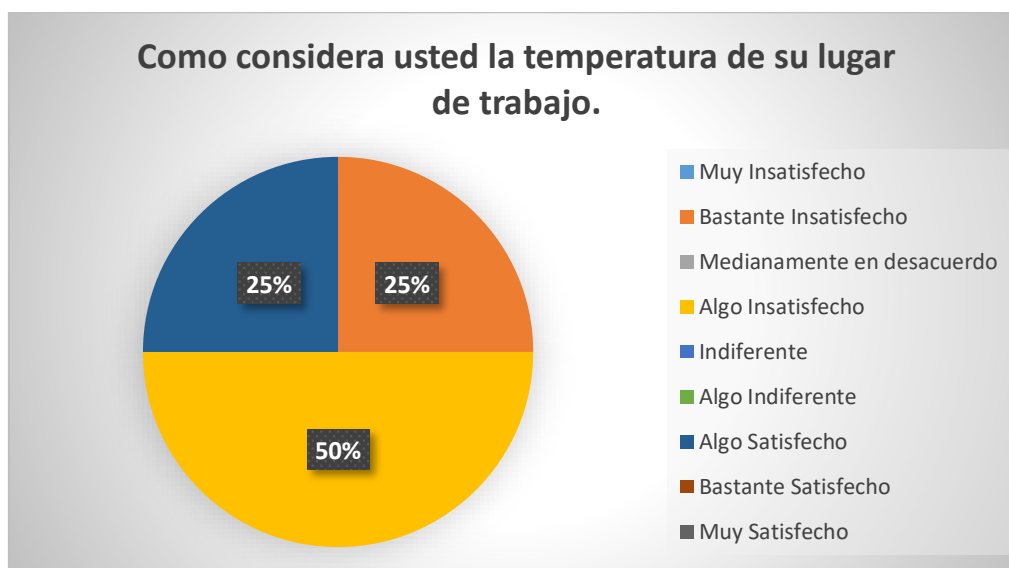
4.- Como considera usted la temperatura de su lugar de trabajo.

**Tabla 34:** Como considera usted la temperatura de su lugar de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>	2	50%
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>	1	25%
<b>Bastante Satisfecho</b>		
<b>Muy Satisfecho</b>		

Fuente: Las investigadoras

**Figura 33:** 4.- Como considera usted la temperatura de su lugar de trabajo.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 4, el 50% está algo insatisfecho, el 25% está bastante insatisfecho mientras que el 25% se encuentra algo satisfecho con la temperatura de su lugar de trabajo.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están algo insatisfechos con la temperatura.

## Pregunta

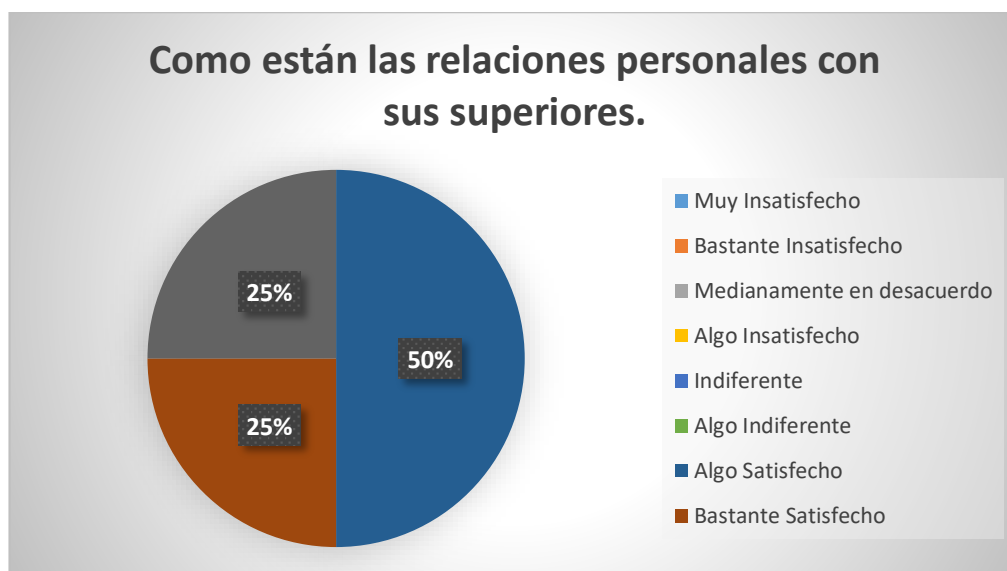
5.- Como están las relaciones personales con sus superiores.

**Tabla 35:** Como están las relaciones personales con sus superiores.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>	2	50%
<b>Bastante Satisfecho</b>	1	25%
<b>Muy Satisfecho</b>	1	25%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 34:** 5.- Como están las relaciones personales con sus superiores.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 5, el 50% está algo satisfecho, el 25% está bastante satisfecho mientras que el 25% se encuentra muy satisfecho con las relaciones personales con sus superiores.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están algo satisfechos con las relaciones personales con sus superiores.

## Pregunta

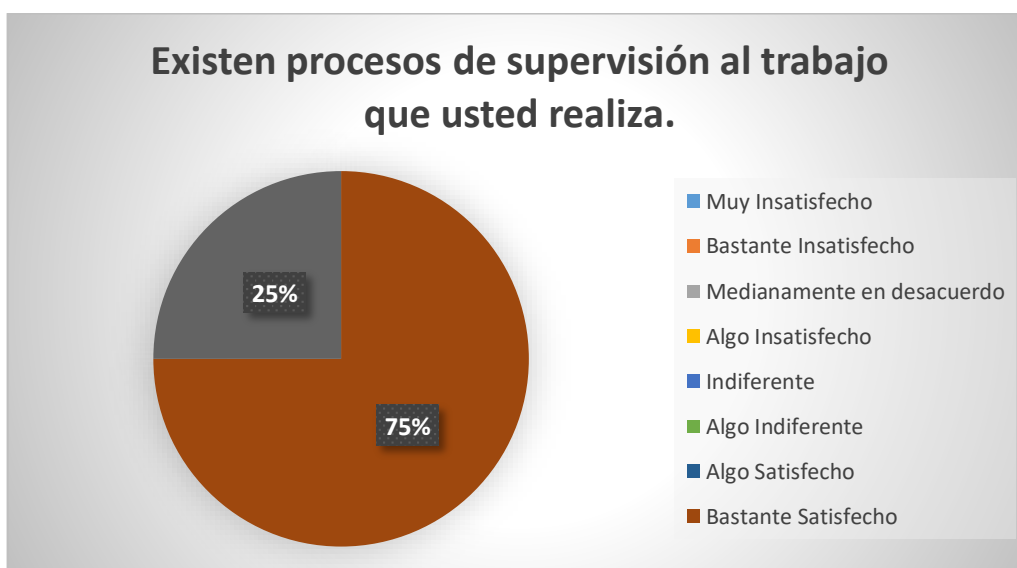
6.- Existen procesos de supervisión al trabajo que usted realiza.

**Tabla 36:** Existen procesos de supervisión al trabajo que usted realiza.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>		
<b>Bastante Satisfecho</b>	3	75%
<b>Muy Satisfecho</b>	1	25%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 35:** 6.- Existen procesos de supervisión al trabajo que usted realiza.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 6, el 75% está bastante satisfecho con la existencia de procesos de supervisión al trabajo mientras que el 25% se encuentra muy satisfecho.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están bastante satisfechos con el enunciado de la pregunta.

## Pregunta

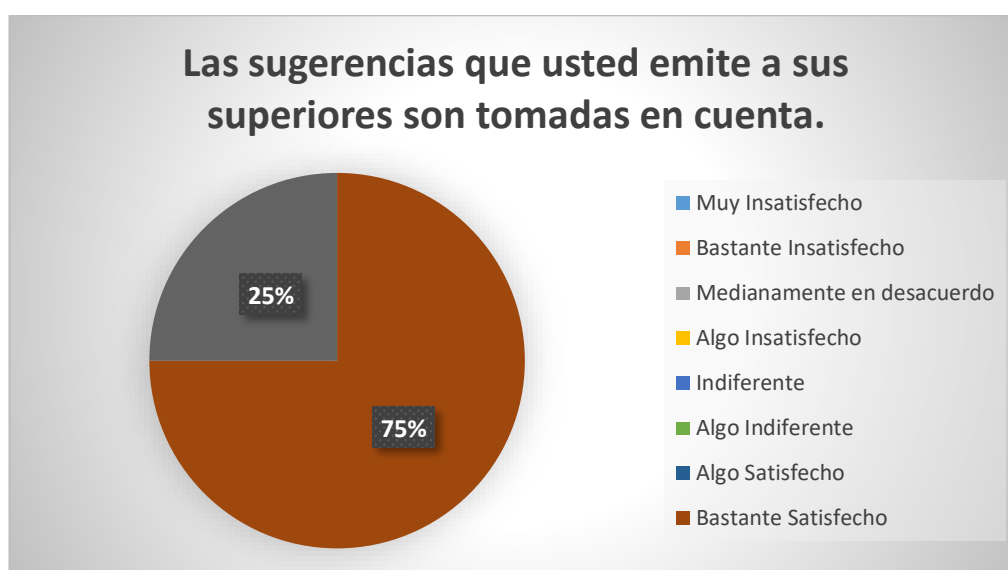
7.- Las sugerencias que usted emite a sus superiores son tomadas en cuenta.

**Tabla 37:** Las sugerencias que usted emite a sus superiores son tomadas en cuenta.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>		
<b>Bastante Satisfecho</b>	3	75%
<b>Muy Satisfecho</b>	1	25%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 36:** 7.- Las sugerencias que usted emite a sus superiores son tomadas en cuenta.



Fuente: Las investigadoras

### Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 7, el 75% está bastante satisfecho con las sugerencias que emite a sus superiores son tomadas en cuenta mientras que el 25% se encuentra muy satisfecho.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están bastante satisfechos con el enunciado de la pregunta.

## Pregunta

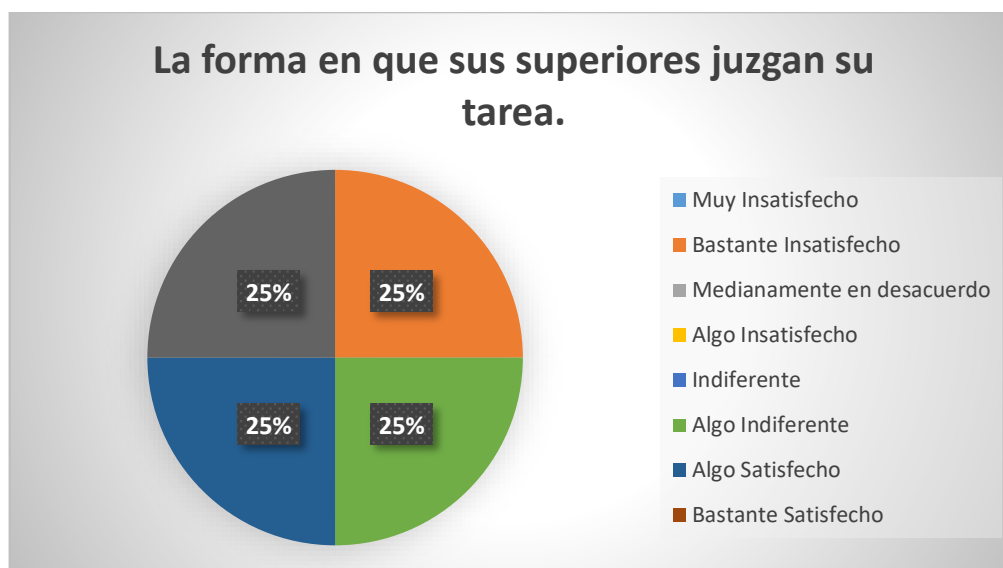
8.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.

**Tabla 38:** La forma en que sus superiores juzgan su tarea.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>	1	25%
<b>Algo Satisfecho</b>	1	25%
<b>Bastante Satisfecho</b>		
<b>Muy Satisfecho</b>	1	25%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 37:** 8.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 8, el 25% está bastante insatisfecho, el 25% está algo indiferente, el 25% está algo insatisfecho y el 25% se encuentra muy satisfecho con la forma de que los superiores juzgan su tarea.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están bastante insatisfechos con la forma de que los superiores juzgan su tarea.



## Pregunta

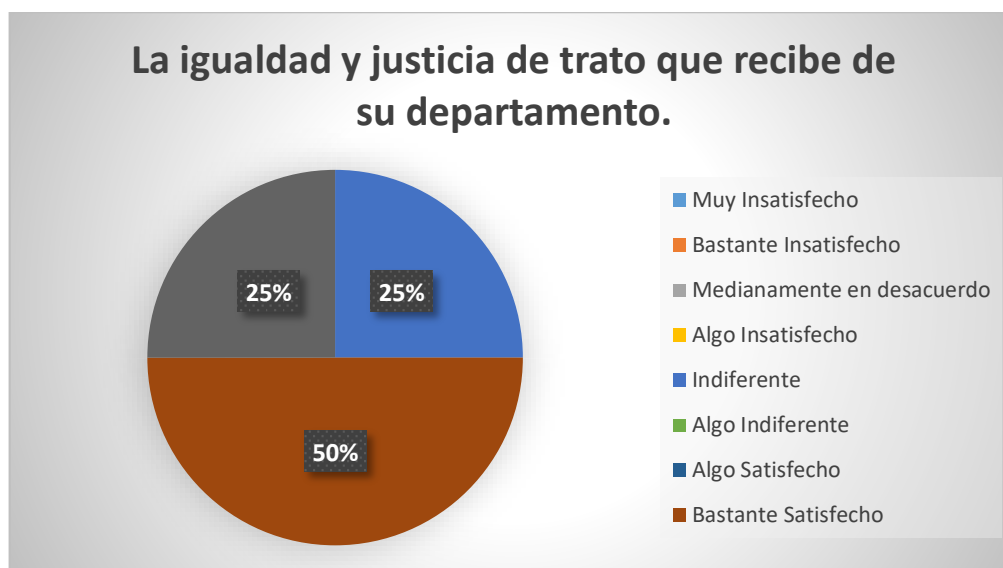
9.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento.

**Tabla 39:** La igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>	1	25%
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>		
<b>Bastante Satisfecho</b>	2	50%
<b>Muy Satisfecho</b>	1	25%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 38:** 9.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 9, el 50% está bastante satisfecho, el 25% está indiferente y el 25% se encuentra muy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están bastante satisfechos con la igualdad y justicia de trato que recibe.

## Pregunta

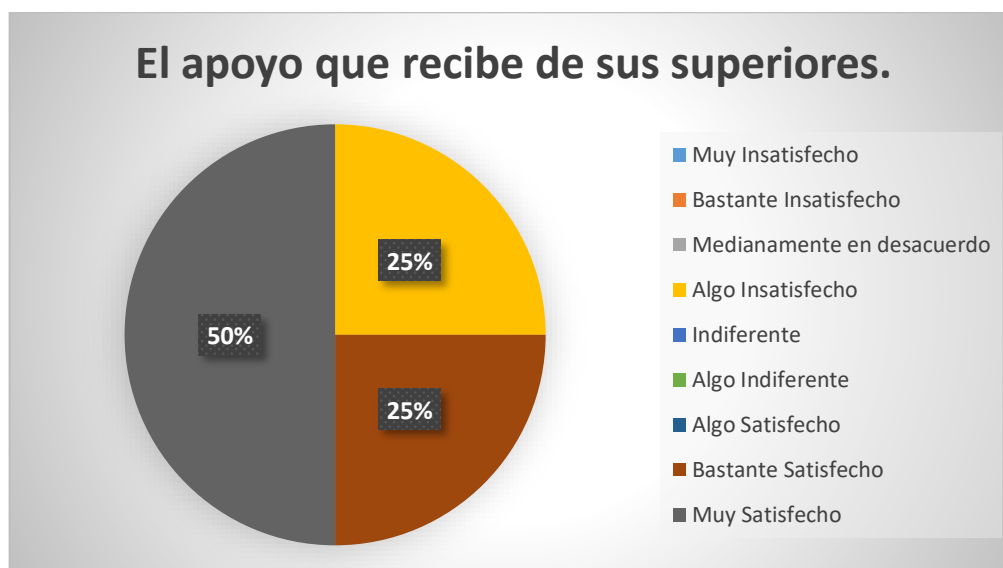
10.- El apoyo que recibe de sus superiores.

**Tabla 40:** El apoyo que recibe de sus superiores.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>		
<b>Bastante Satisfecho</b>	1	25%
<b>Muy Satisfecho</b>	2	50%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 39:** 10.- El apoyo que recibe de sus superiores.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 10, el 50% está muy satisfecho, el 25% está algo insatisfecho y el 25% se encuentra bastante satisfecho con el apoyo que recibe de los superiores.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están muy satisfechos con el con el apoyo que recibe de los superiores.

## Pregunta

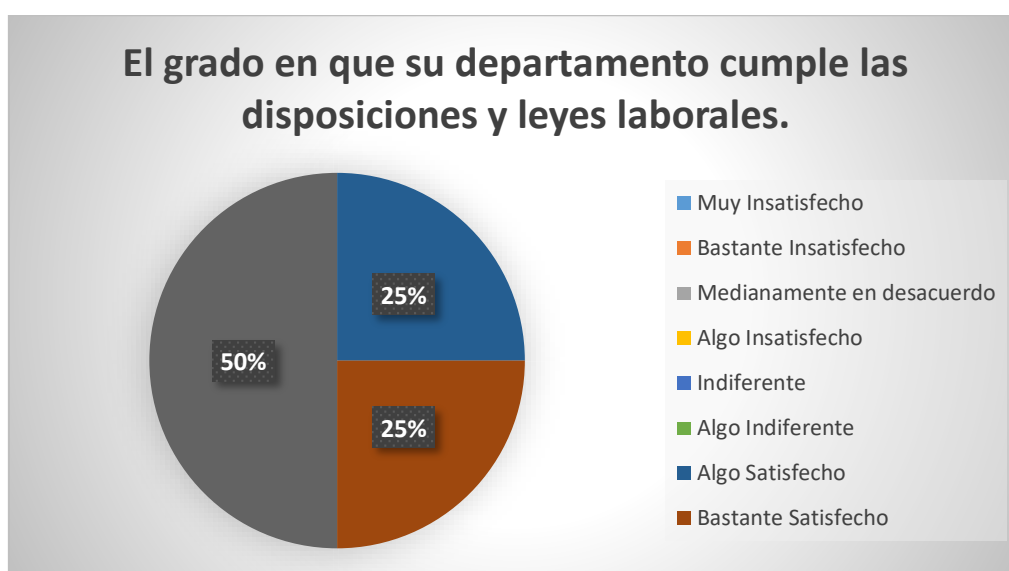
11.- El grado en que su departamento cumple las disposiciones y leyes laborales.

**Tabla 41:** El grado en que su departamento cumple las disposiciones y leyes laborales.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>		
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>	1	25%
<b>Bastante Satisfecho</b>	1	25%
<b>Muy Satisfecho</b>	2	50%

Fuente: Las investigadoras

**Figura 40:** 11.- El grado en que su departamento cumple las disposiciones y leyes laborales.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 11, el 50% está muy satisfecho, el 25% está algo satisfecho y el 25% se encuentra bastante satisfecho con el grado en que el departamento cumple las disposiciones y leyes laborales.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están muy satisfechos con el enunciado de la pregunta.

## Pregunta

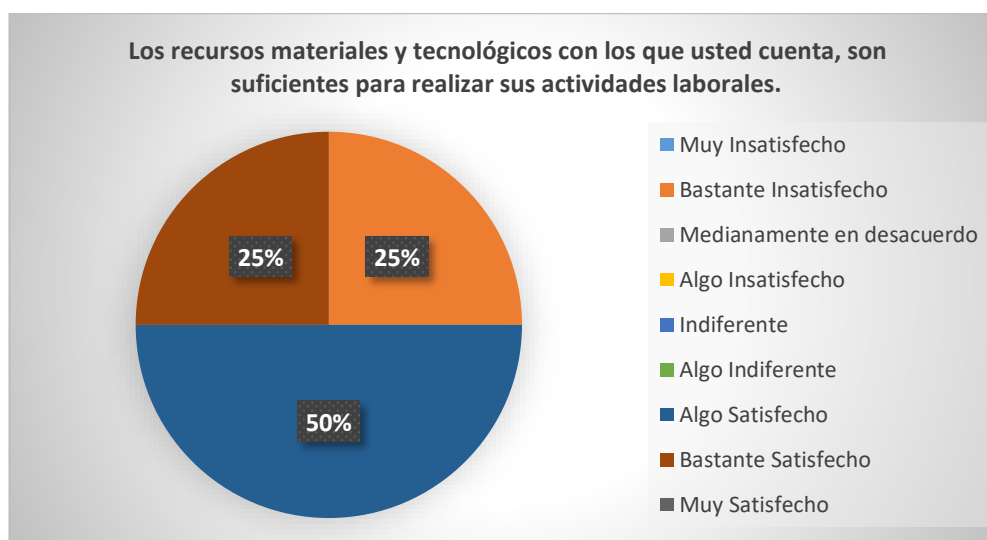
12.- Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales.

**Tabla 42:** Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>		
<b>Bastante Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>	2	50%
<b>Bastante Satisfecho</b>	1	25%
<b>Muy Satisfecho</b>		

Fuente: Las investigadoras

**Figura 41:** 12.- Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 12, el 50% está algo satisfecho, el 25% está bastante insatisfecho y el 25% se encuentra bastante satisfecho con los recursos materiales y tecnológicos con los que cuenta para realizar sus actividades laborales.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están algo satisfechos con los recursos materiales y tecnológicos.

## Pregunta

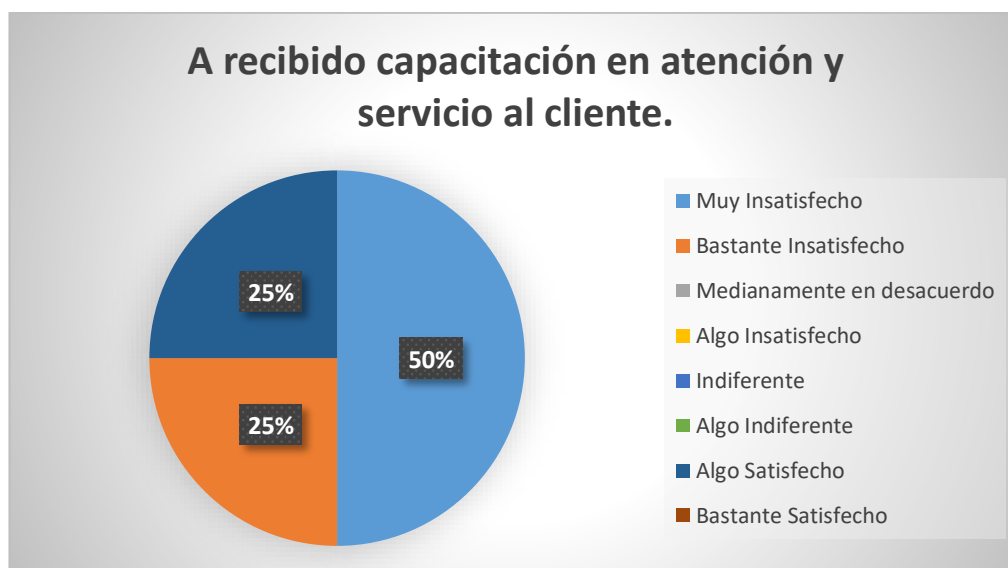
13.- A recibido capacitación en atención y servicio al cliente.

**Tabla 43:** Ha recibido capacitación en atención y servicio al cliente.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Insatisfecho</b>	2	50%
<b>Bastante Insatisfecho</b>	1	25%
<b>Medianamente en desacuerdo</b>		
<b>Algo Insatisfecho</b>		
<b>Indiferente</b>		
<b>Algo Indiferente</b>		
<b>Algo Satisfecho</b>	1	25%
<b>Bastante Satisfecho</b>		
<b>Muy Satisfecho</b>		

Fuente: Las investigadoras

**Figura 42:** 13.- Ha recibido capacitación en atención y servicio al cliente.



Fuente: Las investigadoras

## Interpretación

Del total de los encuestados en relación a la pregunta 13, el 50% está muy insatisfecho, el 25% está bastante insatisfecho y el 25% se encuentra algo satisfecho con el recibimiento de capacitación en atención y servicio a los usuarios.

Se puede observar que la gran parte de los empleados están muy insatisfechos con el recibimiento de capacitaciones.

## 6.2. Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Tabla 44:** Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.729
		Sig. (bilateral)	.	.063
		N	7	7
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.729	1.000
		Sig. (bilateral)	.063	.
		N	7	7

**Fuente:** Sistema SPSS v, 21.

### Interpretación

En relación a los resultados obtenidos en producto de la aplicación de la prueba de Rho Spearman, donde el valor de sig. Bilateral es 0,063, permitiendo aceptar la compatibilidad entre las variables, la cual hace mención a la existencia de relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Por otra parte esta afirmación se refuerza con el valor de coeficiente de correlación, el mismo que dio como resultado un 0,729 que se denomina como relación significativa. Esto demuestra que existe una relación positiva media entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

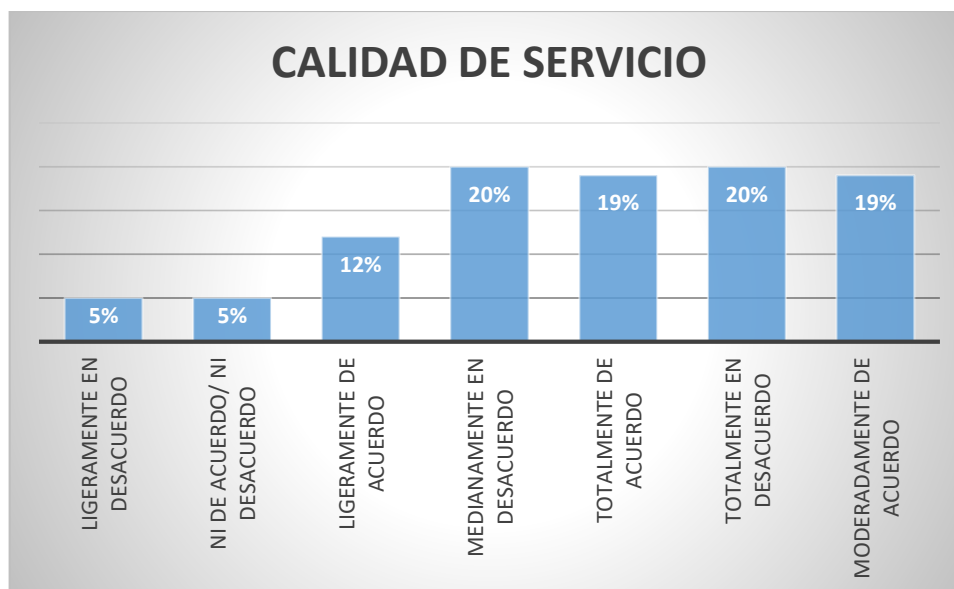
### **6.3. Discusión de Resultados**

#### **6.3.1 Determinar el nivel de calidad del servicio en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.**

Para cumplir con el segundo objetivo específico de la investigación, fue necesario aplicar un cuestionario dirigido a los usuarios de la secretaría en estudio evidenciándose que la secretaría no cumple con lo prometido de manera cuidadosa, también no inspira mucha credibilidad y confianza y la apariencia física de las instalaciones no es del total agrado de los usuarios.

A partir de ello se logró determinar que los usuarios están “medianamente en desacuerdo” en un 20%, del mismo modo “totalmente en desacuerdo” por otro 20%, sin embargo, quienes están “ligeramente en desacuerdo” corresponde al 5% al igual que se encuentran “ni de acuerdo/ni desacuerdo” por otro 5% de los usuarios, estos resultados son los más relevantes. De modo complementario tenemos 12% equivalente a los usuarios que señalan estar “ligeramente de acuerdo”, a un 19% correspondiente al “moderadamente de acuerdo” y un 19% a la opción “totalmente de acuerdo”. Teniendo en cuenta estos resultados podemos determinar que la calidad del servicio que se brinda en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UTC es percibida con una calificación media a baja.

**Figura 43:** La Calidad del servicio



**Fuente:** Las investigadoras

En base a estos resultados se hacen un conjunto de sugerencias entre las que se puede mencionar el definir políticas de atención al usuario, desarrollar habilidades interpersonales y brindar las herramientas adecuadas. Las mismas que representarán una mejora en la calidad del servicio lo que compone elementos como la reputación del departamento, la experiencia del usuario y la relación con el usuario.

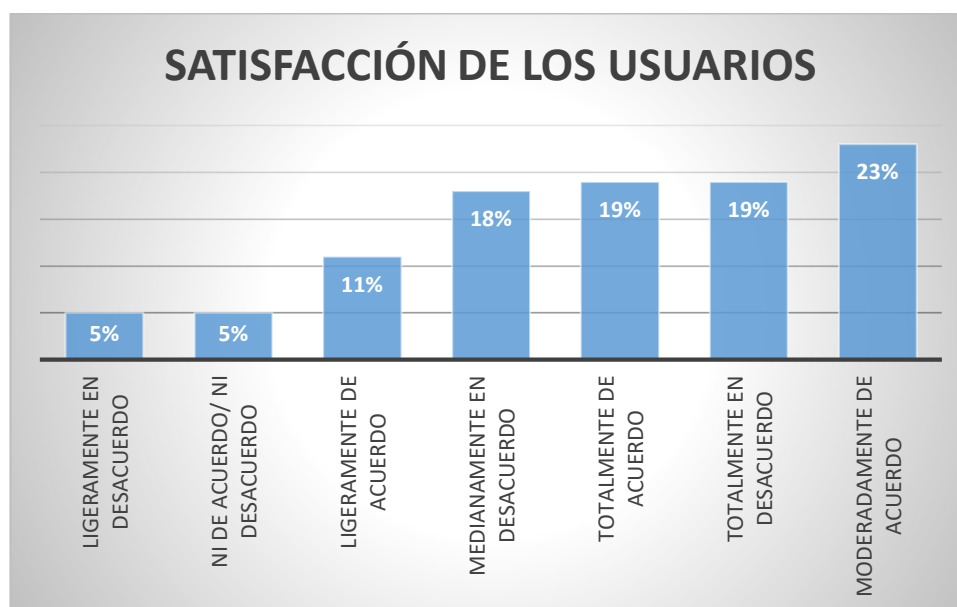
### **6.3.2 Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.**

Con el fin de cumplir el tercer objetivo específico en el presente estudio se empleó también un cuestionario que permitió saber que la apariencia física de las instalaciones no es de total agrado y que los usuarios no recomendarían el servicio recibido con respecto de a la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la UTC. Esto evidenció que la satisfacción en los usuarios están “moderadamente de acuerdo” con el servicio según el 23% de los encuestados, aunque también se observa que un 19% el cual están “totalmente de acuerdo” y otro 19% muestra estar “totalmente en desacuerdo”, y como porcentajes más bajos muestran que el 5% esta “ligeramente en desacuerdo” y otro 5%



se encuentra “ni de acuerdo/ ni desacuerdo”, esto en cuanto a los porcentajes más relevantes que mostraron de los resultados. Del mismo modo un 11% se muestra “ligeramente de acuerdo” y un 18% está “medianamente en desacuerdo”. Los resultados obtenidos evidencian que la calificación que dan al servicio que se brinda en el departamento en cuanto a la satisfacción de los usuarios es, media.

**Figura 44:** La Satisfacción de los usuarios



**Fuente:** Las investigadoras

Con relación a los resultados se hacen algunas de sugerencias entre las que se puede señalar el realizar capacitaciones con temas en el área de atención al cliente, desarrollar habilidades interpersonales y brindar las herramientas adecuadas. Las mismas que significarán un avance en la Satisfacción de los usuarios la cual abarca elementos como crecimiento y credibilidad empresarial.

**6.3.3 Establecer la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.**

Para lograr cumplir con el objetivo general, se utilizaron 2 cuestionarios incorporados entre sí en los que se encuentran a la herramienta SERVQUAL la cual ayuda con la calidad del servicio y el cuestionario denominado “Satisfacción de los consumidores” para medir la satisfacción de los estudiantes, docentes y usuarios externos, por último se empleó un cuestionario titulado “Cuestionario de satisfacción laboral s10/12”, al personal de la Secretaría de la Facultad para identificar la satisfacción laboral en el departamento, este instrumento contribuye a reconocer las posibles causas del por qué la dependencia no estaría cumpliendo con las expectativas de los beneficiarios.

Teniendo en cuenta los siguientes resultados luego de aplicados los instrumentos como es en el caso de la Calidad del Servicio, el cual muestra que se percibe con una calificación media a baja. Así mismo en cuanto a la Satisfacción de los usuarios se determina que es media ya que los beneficiarios no califican el servicio como bueno o malo. En tal sentido esta afirmación se refuerza con el valor de coeficiente de correlación, el mismo que dio como resultado un 0,729 que se denomina como relación significativa. Esto demuestra que existe una relación positiva media entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, agregamos el resultado de la satisfacción laboral en el departamento la cual muestra una calificación alta-media. En cuanto a la ficha de observación se demostró que tanto el servicio como las instalaciones del departamento están bien pero no al máximo de sus capacidades, razón por la que se sugieren algunas estrategias para el mejoramiento interno y externo en la dependencia.

## **7. IMPACTO TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO**

### **Impacto Técnico**

Con la implementación de las sugerencias en la secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi generará un impacto

técnico considerable, al hacer uso de la comunicación organizacional para mejorar la comunicación entre los colaboradores, lo que no demanda un nivel técnico alto, por lo que los directivos de la facultad pueden hacer el uso de estos métodos para maximizar la satisfacción de los usuarios.

### **Impacto Social**

Con la implementación de las sugerencias en la secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi generará un impacto social notable, al permitir que la gestión de secretaría se centre en mejorar la calidad del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios considerando especialmente la capacitación del personal, mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados, mejorar la comunicación entre los empleados y fortalecer la comunicación ascendente dentro de la Facultad.

### **Impacto Ambiental**

Con la implementación de las sugerencias en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, logrará un impacto ambiental positivo, debido a que al utilizar Google Forms que es una herramienta para crear y aplicar cuestionarios, mediante el cual se evaluara la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios no se hace el uso de papel para la impresión de los mismos, contribuyendo al cuidado ambiental.

### **Impacto Económico**

La implementación de las sugerencias en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, tiene un impacto económico moderado, en vista de que la institución tendría que invertir en capacitación para los empleados del departamento, de la

misma manera se debería adquirir nuevos insumos y materiales para el personal de la secretaría, mejorando así el rendimiento de los mismos.

## **8. SUGERENCIAS.**

En base a las siguientes respuestas obtenidas en los instrumentos aplicados en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UTC, se hace una serie de sugerencias que mejorarán el desempeño laboral, que a su vez se verá reflejado en la calidad del servicio y la satisfacción a los usuarios.

Tomando en cuenta que en los instrumentos para medir:

- La Calidad del Servicio se obtuvo un resultado medio-bajo.
- La Satisfacción de los usuarios con un resultado medio.
- La Satisfacción Laboral denotando un resultado medio-alto.

Razón por la cual se destacan las siguientes respuestas a las preguntas de los cuestionarios y se hace la sugerencia correspondiente para cada falencia:

### **1. Implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio**

En base a la pregunta:

- La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes y muestra interés en solucionarlos. En donde obtiene como respuesta la opción “medianamente en desacuerdo”, razón por la cual se sugiere:
  - **Definir políticas de atención al usuario**

Para mejorar la calidad del servicio dentro de la institución se recomiendan políticas que estén encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios, siendo este un tema de suma importancia dentro de cualquier departamento, mediante procedimientos y estrategias estandarizados para el trato con los clientes, que incluyen:

- Técnicas de escucha activa;
- Técnicas de manejo de objeciones;
- Técnicas de manejo de quejas;
- Vocabulario;
- Tono de voz adecuado en cada situación;
- Herramientas, software y otras tecnologías que pueden contribuir a la excelencia en atención al cliente.

De acuerdo con la interrogante:

- Como están las relaciones personales con sus superiores. La cual da como resultado la opción “Algo satisfecho”, por lo que se sugiere:
- **Desarrollar habilidades interpersonales**

Las personas deben desarrollarse en un entorno de estimulación social, debido a que el desarrollo personal y el saber compartir con otras personas en todos los campos traen grandes beneficios. En el entorno laboral son necesarias para mejorar las relaciones, permitiendo que todos se beneficien del contacto con otros y percibir un mejor rendimiento profesional.

Estas son las características que facilitan la interacción y la creación de relaciones largas entre los individuos, como pueden ser:

- Comunicación no violenta;
- Pensamiento crítico;
- Manejo de conflictos;
- Habilidades de negociación;
- Empatía.

Basándose en la pregunta:

- Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales. Donde se elige en su mayoría la opción “Indiferente”, de este modo se sugiere:
- **Brindar las herramientas adecuadas**
- Implementar herramientas que permitan a los agentes recopilar, almacenar, procesar y organizar datos de forma eficiente.
- La base de datos se puede convertir en conocimiento útil para guiar tus estrategias para mejorar el servicio al cliente.

En caso se llevar a cabo estas estrategias se obtendría un aumento de la productividad, un servicio al cliente de mayor calidad y una mayor sensación de satisfacción en el trabajo.

Del mismo modo con base en a la interrogante:

- A recibido capacitación en atención y servicio al cliente. Resultando en la opción “Muy Insatisfecho”, por consiguiente se hace la sugerencia:

## **2. Realizar capacitaciones con temas en el área de atención al cliente como:**

Una buena experiencia dentro de las instalaciones se construye atendiendo todas las necesidades de los usuarios desde el primer momento de interacción, creando la mejor experiencia posible y esta será la que determine que tan satisfecho sale el usuario al utilizar los servicios de la secretaría.

La capacitación podrían tener un estimado de tiempo de 140 horas, las mismas que se adaptarían a los horarios del personal sin que este afecte a las actividades o tareas que realicen.

Donde se sugiere abordar los siguientes Módulos con los temas:

- Atención centrada en el cliente
- Políticas de atención y servicio al cliente

- Entender las necesidades del cliente
- Dominio de la tecnología

Apoyándonos en la pregunta:

- El apoyo que recibe de sus superiores. Se obtuvo la respuesta “Algo Insatisfecho”, lo que nos lleva a sugerir:

### **3. Usar comunicación organizacional dentro de la Facultad**

La comunicación organizacional es una herramienta esencial en las relaciones profesionales en la actualidad, ya que permite la difusión de información dentro del departamento para conocer al recurso humano y su crecimiento en la empresa y la productividad que generan.

- Definir la estrategia de comunicación interna.
- Aprobar las acciones de comunicación.
- Difundir los mensajes de la Dirección.
- Conocer las inquietudes de los empleados y transformarlas en un sentido de pertenencia, compromiso y motivación para la consecución de objetivos comunes.
- Permanecer en contacto permanente con los demás departamentos de la empresa.
- Desarrollar una comunicación en cascada en la que colaboren los mandos intermedios, a quienes informará del contenido, de la forma y de los destinatarios de los mensajes que deben comunicar.
- Constituir canales de comunicación multidireccional, así como dotar de herramientas a disposición de los miembros de la organización para transmitir sus dudas, sugerencias, peticiones, etc. para su transformación en valor para la empresa.
- Seleccionar el canal más adecuado para cada tipo de comunicación.

De ser aplicada esta estrategia para mejorar el ambiente laboral se verían beneficiados no solo los colaboradores y el departamento, sino a toda la Universidad, ya que, si se procura tener una buena relación entre la institución y el capital humano, los trabajadores se sienten más comprometidos con los objetivos organizacionales, generando mayor productividad.

## 8.1 Presupuesto

**Tabla 45:** Presupuesto de las sugerencias

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo</b>
<b>Capacitación del personal en calidad y atención al cliente</b>	140 horas a los empleados que tienen contacto directo con los usuarios	2 colaboradores	Instructor	\$ 200.00
			Folletos y papel	\$ 5.00
			Esferos	\$ 1.50
<b>Pausas activas para lograr mejores relaciones interpersonales y mejorar la productividad</b>	Ejercicios y estiramientos	Todo el personal	Instructor	\$ 10.00
	Fotos de estados de ánimo		Papeles	\$ 1.00
	Encontrar las diferencias		Objetos	\$ 3.00
<b>Actividades en equipo fuera de la oficina</b>	Almuerzos en grupo	Todo el personal	Transporte	\$ 3.00
			Comida	\$ 12.00
	Celebrar cumpleaños y logros		Bocadillos	\$ 10.00
			Decoración	\$ 5.00
	Mañana de diversión		Cuerdas	\$ 3.00
			Pelotas de tenis	\$ 2.50
<b>Brindar las herramientas adecuadas para el desarrollo de las actividades</b>	Insumos de oficina	Todo el personal	Hojas de papel	\$ 3.00
			Tintas de impresora	\$ 50.00
			Cajas para archivo	\$ 30.00
<b>Total</b>				<b>\$ 339.00</b>

Fuente: Las investigadoras



## **9. CONCLUSIONES**

- Por medio de la investigación bibliográfica se pudo describir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se demostró la importancia de estos aspectos en las entidades tanto públicas como privadas, al mismo tiempo se expuso la poca información que existe en cuanto al tema a nivel local.
- Respecto a la situación actual que presenta la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi referente a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, los resultados muestran que las expectativas de los usuarios no se cumplen, siendo la empatía y la sensibilidad, las únicas dimensiones mejor aceptadas.
- Haciendo uso de los instrumentos de investigación como lo son los cuestionarios aplicados a los usuarios internos y externos de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se determinó una relación positiva media entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. A causa de este análisis se sugiere algunas estrategias que mejoren la calidad del servicio y a su vez la satisfacción que percibe el usuario de la Secretaría.

## **10. RECOMENDACIONES**

- Realizar revisiones periódicas por parte de los directivos de la Facultad, particularmente a los procesos que intervienen en las dimensiones con menor calificación de parte de los usuarios poniendo mayor énfasis en las bajas para crear un nuevo plan estratégico, garantizando así la satisfacción de los usuarios y que tengan la mejor experiencia posible al utilizar los servicios de la secretaría.
- Los responsables de la institución, en colaboración con la secretaría, deben establecer mecanismos estratégicos para la mejora continua de la calidad del servicio y, a su vez, se obtendrán mayores índices de satisfacción y desempeño, también se deben

desarrollar evaluaciones periódicas para medir la calidad y satisfacción, esto ayudará a saber si los requerimientos del usuario se cumplen con eficiencia.

- En base a los resultados se recomienda realizar capacitaciones al personal en atención y servicio al cliente, para entender las necesidades de los usuarios y a su vez hacer uso de nuevas herramientas tecnológicas a fin de lograr niveles altos de satisfacción.

## 11. REFERENCIAS

- Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Archivo digital. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) *Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.* <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>
- Alvarado, J. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de la calidad servqual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa coosalud eps-s sucursal Boyacá* [Tesis de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>
- Camacho et al. (2017). Análisis de la calidad de servicio al cliente usando el modelo SERVQUAL en el Registro Civil De Riobamba, Ambato, Latacunga Y Guaranda. *Revista de Investigación Talentos*, 4(2), 33-37. <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/15/16>
- Campos, R. (2019). *Caracterización de la Gestión De Calidad y la Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas de Servicios en el Distrito de Sullana año 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote]. Archivo Digital. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION\\_DE\\_CALIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CAMPOS\\_CHAVEZ\\_ROXANA\\_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Caseres, D. (2019). “*Calidad De Servicio En La Facultad De Ciencias Administrativas De La Universidad Técnica De Cotopaxi*” [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7566/1/PI-001228.pdf>
- Condor, S. y Calapiña, T. (2019). “*Evaluación De La Calidad De Servicio, En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito, Del Segmento 4, De La Ciudad De Ambato, Provincia De Tungurahua*” [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7563/1/PI-001226.pdf>
- Corrales, V. (2022). “*Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*” [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Cortez, C. y Campaña, F. (2018). “*Medición de la calidad del servicio en la atención al usuario en el proceso de matriculación de la Universidad Técnica De Cotopaxi*” [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4472/1/PI-000660.pdf>
- Daza, M., Porto, M. y Pérez, A. (2017). Servicio al Cliente: Una Estrategia Gerencial Para Incrementar La Competitividad Organizacional En Empresas De Valledupar. *Revista de investigación en administración e ingeniería*, 5(1) ,1-6. [https://www.researchgate.net/profile/Adith-Perez/publication/318710675\\_Servicio\\_al\\_cliente\\_una\\_estrategia\\_gerencial\\_para\\_incrementar\\_la\\_competitividad\\_organizacional\\_en\\_empresas\\_de\\_Valledupar\\_Colombia/links/5978fddaaca27203ecc631c8/Servicio-al-cliente-una-estrategia-gerencial-para-](https://www.researchgate.net/profile/Adith-Perez/publication/318710675_Servicio_al_cliente_una_estrategia_gerencial_para_incrementar_la_competitividad_organizacional_en_empresas_de_Valledupar_Colombia/links/5978fddaaca27203ecc631c8/Servicio-al-cliente-una-estrategia-gerencial-para-)

incrementar-la-competitividad-organizacional-en-empresas-de-Valledupar-Colombia.pdf

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Fundación para la Excelencia Empresarial de Castilla y León (Execyl). (2013) *¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN NUESTRAS ORGANIZACIONES?* [Documento de la Comisión de Eficiencia (Execyl)]. <https://www.execyl.es/00Eficiencia/CE.EXECyL.Comunicacion%20interna.Teoria.pdf>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Gonzales, L. y Huanca, E. (2018). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, M. (2009). Fórmula para cálculo de la muestra de las poblaciones. [formula-para-calc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf](https://www.repositorio.cepal.org/bitstream/handle/10665/441113/S1100025.es.pdf)

- Hidalgo, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20\\_PG\\_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PG_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y)  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7566/1/PI-001228.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7566/1/PI-001228.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. *Calidad de los servicios en Ecuador junio de 2008*.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios\\_Economicos/Calidad\\_Servicio\\_2008.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Calidad_Servicio_2008.pdf)
- Leyva, H., Pérez, M, y Pérez, S. (2018). Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(7), 1-28.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6522165.pdf>
- López, G. y Paternina, J. (2019). *Identificación de los Tipos De Cliente, Tipos De Producto y Zonas que Generan Pérdida Financiera en una Distribuidora Veterinaria Mediante Análisis Multivariado* [Trabajo de pregrado, Fundación Universitaria los Libertadores] Repository Los Libertadores.  
[https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2040/L%c3%b3pez\\_Gloria\\_Paternina\\_Juan\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2040/L%c3%b3pez_Gloria_Paternina_Juan_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, A. y Villalva, L. (2018). *La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo SERVQUAL* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital Universidad Técnica de Ambato.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27979/1/696%20MKT.pdf>

- Marcillo, M., Barcia, D., Soledispa, S. y Calle, J. (2018). Cultura organizacional de servicio al cliente en las entidades públicas del sector educativo. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1).  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/750/html>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Medina, K. y Zambrano, L. (2019). *“Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las compañías de transporte de carga pesada del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4825/1/UTC-PIM-000176.pdf>
- Meliá, J.L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187. [https://www.uv.es/meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS10\\_12.PDF](https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF)
- Merlo, M. (2018). *Libro electrónico de investigación cualitativa, para los estudiantes de la maestría en actividad física, del Instituto de Postgrado de la Universidad Técnica del Norte* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica del Norte]. Archivo digital.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8975/2/PG%20717%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Moreno, B. (2018). *Características de la Calidad de los Servicios y la Atención al Cliente en La Ciudad De Sullana* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Archivo digital.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4529/CALIDAD%20DE%20SERVICIO\\_ATENCION%20AL%20CLIENTE\\_%20MORENO%20\\_ESCOBEDO%20\\_FIORELA%20\\_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4529/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_ATENCION%20AL%20CLIENTE_%20MORENO%20_ESCOBEDO%20_FIORELA%20_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nevado Batalla Moreno, P. (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32. <https://www.redalyc.org/pdf/733/73350101.pdf>

Reyes, L. y Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo de Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926989.pdf>

Rivadeneira, J. L., Barrera, M. V., & De La Hoz Suárez, A. I. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>.

Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13–20. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18 (35), 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Vargas, M. (2007). Calidad en el servicio. (1.ª Ed.). Ecoe ediciones Ltda. [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja.\\_CALIDAD\\_Y\\_SERVICIOS\\_-\\_CONCEPTOS\\_Y\\_HERRAMIENTAS.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-_CONCEPTOS_Y_HERRAMIENTAS.pdf)

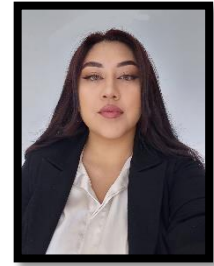


# ANEXOS

## 5. ANEXOS

### HOJA DE VIDA

#### DATOS PERSONALES



**NOMBRES:** ODALYS LIZBETH  
**APELLIDOS:** CUEVA LUNA  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 24 DE JULIO DE 1999  
**EDAD:** 22 AÑOS  
**NACIONALIDAD:** ECUATORIANA  
**C. CIUDADANÍA** 1751493972  
**ESTADO CIVIL** SOLTERA  
**DIRECCIÓN:** UYUMBICHO  
**CELULAR:** 0997603287  
**CORREO:** odalys.cueva3972@utc.edu.ec

#### ESTUDIOS REALIZADOS

**ESTUDIOS PRIMARIOS:** ESCUELA FISCAL MIXTA "ISIDRO AYORA"  
**ESTUDIOS SECUNDARIOS:** UNIDAD EDUCATIVA UYUMBICHO

#### EXPERIENCIA LABORAL

**EMPRESA:** SAMMUELE PIZZAS Y PANINIS  
**CARGO:** MESERA Y CAJERA  
**TIEMPO:** 4 AÑOS

#### REFERENCIAS PERSONALES

SRA. KAROL MARTINEZ **Telf.:** 099 652 7202  
SR. GEOVANY PONCE **Telf.:** 098 448 4277

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES



**NOMBRES:** EVELIN LISBETH  
**APELLIDOS:** HEREDIA SISA  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 08 DE NOVIEMBRE DE 1999  
**EDAD:** 21 AÑOS  
**NACIONALIDAD:** ECUATORIANA  
**C. CIUDADANÍA** 1752369486  
**ESTADO CIVIL** SOLTERA  
**DIRECCIÓN:** CUTUGLAGUA  
**CELULAR:** 0981243408  
**CORREO:** evelin.heredia9486@utc.edu.ec

### ESTUDIOS REALIZADOS

**ESTUDIOS PRIMARIOS:** ESCUELA FISCAL MIXTA 4 DE NOVIEMBRE  
**ESTUDIOS SECUNDARIOS:** UNIDAD EDUCATIVA 2 DE AGOSTO

### EXPERIENCIA LABORAL

**EMPRESA:** VIVERES LA VECINA  
**CARGO:** VENDEDORA  
**TIEMPO:** 2 AÑOS

### REFERENCIAS PERSONALES

LIC. LUIS VILAÑA **Telf.:** 0984667993  
OLIMPIA SISA **Telf.:** 02-3008964

## **HOJA DE VIDA**

### **DATOS PERSONALES:**

APELLIDOS: FALCONI TAPIA  
NOMBRES: ANGELITA AZUCENA  
ESTADO CIVIL: CASADA  
CÉDULA DE CIUDADANIA: 0502037674  
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA, 18 DE OCTUBRE DE 1974  
DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Latacunga, Panamericana Sur, Ciudadela Tiobamba  
TELÉFONO CONVENCIONAL: 032233198  
TELÉFONO CELULAR: 0999036461  
CORREO ELECTRONICO: angelita.falconi@utc.edu.ec



### **ESTUDIOS REALIZADOS**

#### **TÍTULO DE TERCER NIVEL:**

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIDAD  
CONTABILIDAD PEDAGÓGICA (UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI).

#### **TÍTULO DE CUARTO NIVEL:**

DIPLOMADO SUPERIOR EN GERENCIA DE MARKETING. (UNIVERSIDAD  
REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES).

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROYECTOS. (UNIVERSIDAD REGIONAL  
AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES).

MAGISTER EJECUTIVA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN  
GERENCIA ESTRATÉGICA. (UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS  
ANDES – UNIANDES).

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y  
CAPACITACIÓN PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
(INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO VICTORIA VÁSCONEZ CUVI).

### **FORMACIÓN PROFESIONAL**

- ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE DESEMPEÑO: ADMINISTRACIÓN, CON 20 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL AREA DOCENTE POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- CURSOS DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN ÁREAS ESPECÍFICAS DE LA PROFESIÓN, INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA.

- AUTOR Y COAUTOR DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS CON TEMÁTICAS RELACIONADAS AL ÁREA ADMINISTRATIVA.
- PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE CREACIÓN DE UN LABORATORIO DE NEUROMARKETING POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DENOMINADO: IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD ADMINISTRATIVA DE LAS ORGANIZACIONES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.
- PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO FORMATIVO DE NEUROMARKETING DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL.
- COAUTOR DE LIBROS EN AREAS DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD Y DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.



-----  
MBA. FALCONI TAPIA ANGELITA AZUCENA

## ANEXO 5. FICHA TÉCNICA DEL PROYECTO

<b>Universidad Técnica de Cotopaxi</b>	
<b>Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas</b>	
<b>Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial</b>	
<b>Ficha Técnica del Proyecto de Investigación</b>	
<b>Título de la Investigación</b>	La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
<b>Investigadores</b>	Odalys Lizbeth Cueva Luna  Evelin Lisbeth Heredia Sisa
<b>Línea de investigación</b>	Administración y economía para el desarrollo humano y social
<b>Sub línea de investigación</b>	Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC
<b>Resumen</b>	El presente trabajo investigativo está enfocado a determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios, en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Cantón Latacunga, para el efecto se empleó una metodología de investigación cuantitativa con un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional,

	<p>que se adapta a la investigación. Las técnicas que se utilizaron fueron la observación y la encuesta mientras que los instrumentos para determinar la relación que existe entre variables fueron la ficha de observación y los cuestionarios, este último se aplicó al personal y a los usuarios de la Secretaría de la Facultad, y se desarrolló siguiendo la herramienta “SERVQUAL” de cinco dimensiones compuestas por 20 ítems de expectativas y percepciones, con un agregado de 7 ítems provenientes del instrumento denominado “Satisfacción de los consumidores”, por último se encuentra el cuestionario para el personal de la Secretaría con 13 ítems titulado “Cuestionario de satisfacción laboral s10/12”. La población de estudio fue de 1697 usuarios y la muestra de 314, distribuidos entre el personal, docentes, estudiantes y usuarios externos de la Facultad. Como resultados se determinó que la calidad de servicio presentó una calificación baja en los elementos de fiabilidad, seguridad y tangibles; con excepción de las dimensiones sensibilidad y empatía ya que demostró un resultado imparcial. Con relación a la satisfacción de los usuarios, se obtuvo una calificación media demostrando que existen opiniones que no se inclinan a favor o en contra del servicio. Por último, la ficha de observación y el cuestionario aplicado al personal de la Secretaría expusieron un resultado alto-medio en cuanto al ambiente y satisfacción laboral, concluyendo que las expectativas esperadas por los usuarios son mayores a las recibidas. Finalmente se determina que si existe una relación entre las dos variables sometidas a estudio.</p>
<p><b>Pregunta de Investigación</b></p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Cotopaxi?</p>
<p><b>Objetivo General</b></p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios en la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.</p>

<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir teóricamente la calidad del servicio y satisfacción al cliente.</li> <li>• Evaluar el escenario actual de la calidad del servicio en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.</li> <li>• Diagnosticar la satisfacción de los usuarios en la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi para mejorar la atención al cliente.</li> </ul>
<p><b>Actividades de cada objetivo específico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica, sobre los niveles, los tipos y todo lo que compete a la calidad del servicio y la satisfacción al cliente.</li> <li>• Implementación del instrumento para evaluar la calidad del servicio.</li> <li>• Aplicación del instrumento y análisis de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos.</li> </ul>



## FICHA DE OBSERVACIÓN

**INSTITUCIÓN:** Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**FECHA:** julio 2022

**LUGAR:** Latacunga

**DIRECCIÓN:** San Felipe

### INSTRUCCIONES:

Marque con una X, de acuerdo con lo observado durante la visita en la secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tomando en cuenta los elementos que influyen en la calidad de servicio.

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Consta con instalaciones adecuadas, en base a las necesidades de sus usuarios.	<b>X</b>	
Cuenta con muebles de oficina confortables	<b>X</b>	
Posee estacionamiento.		<b>X</b>
Está ubicada en una zona segura.	<b>X</b>	
Se encuentra ubicada en una zona geográfica estratégica.	<b>X</b>	
Cuentan con transporte propio para trámites internos.		<b>X</b>

Cuenta con diferentes tipos de señaléticas de seguridad, de fácil visibilizarían.	<b>X</b>	
La fachada se encuentra en óptimas condiciones		<b>X</b>
La iluminación es adecuada		<b>X</b>
La estructura cuenta con insonorización		<b>X</b>
Cuenta con extintor	<b>X</b>	
Posee detectores de humo	<b>X</b>	
Cuentan con un sistema de seguridad		<b>X</b>
Cuentan con generador de energía		<b>X</b>
Posee un servidor que abastece los sistemas inalámbricos		<b>X</b>
Existe un área determinada para el archivo de documentos	<b>X</b>	
Posee un punto ecológico dentro de la instalación		<b>X</b>
Dispone de equipos y suministros de oficina.		<b>X</b>
El área de cajas cuenta con protección blindada		<b>X</b>
El número de cajas abastece al número de usuarios.		<b>X</b>
Posee área de espera		<b>X</b>
Dispone de cubículos para la atención al cliente	<b>X</b>	
Se identifica al personal de las COACs por sus identificativos institucionales		<b>X</b>

Existe buzón de quejas y sugerencias		<b>X</b>
Poseen cartelera de información	<b>X</b>	
Cuenta con línea telefónica	<b>X</b>	
Mantienen una imagen corporativa adecuada.	<b>X</b>	
Cuentan con página web y redes sociales		<b>X</b>
Tienen espacios que faciliten la organización de documentos (papeletas, formularios, solicitudes)	<b>X</b>	
Cuenta con material publicitario		<b>X</b>
El personal cumple con el horario de trabajo		<b>X</b>
Mantienen limpias las áreas de trabajo	<b>X</b>	
Existe atención permanente en el área de atención al cliente		<b>X</b>
La gerencia cuenta con un horario para atención al público,		<b>X</b>
Existe un servicio puerta a puerta.		<b>X</b>

### **OBSERVACIONES**

El servicio y las instalaciones no son malas pero pueden mejorar
--

**EVALUADO POR:** Las investigadoras

**FIRMA**

## CUESTIONARIO

Identificar la **CALIDAD DE SERVICIO** recibido por parte del personal de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

### Generalidades

Marque con una X las alternativas, según considere pertinente, se ruega no dejar preguntas sin responder.

<b>Beneficiarios:</b>	<b>Género:</b>
Docente <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
Estudiante <input type="checkbox"/>	Edad:
Usuario Externo <input type="checkbox"/>	

Sección 1 percepciones: Como considera que es el servicio que ha recibido de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### Instrucciones.-

1. Basándose en el servicio recibido, por parte de la Secretaría.
2. Marque con una X en donde corresponda según sus experiencias adquiridas dentro de la Secretaría.
3. Tenga en cuenta los siguientes aspectos como; infraestructura, personal o empleados, eficacia en la atención, orden y limpieza.
4. Tome en cuenta que debe marcar la casilla que usted crea conveniente para poder describir el servicio recibido.

Preguntas	Criterios de respuestas
-----------	-------------------------

	Total mente en desacu erdo	Median amente en desacue rdo	Ligera mente en desacu erdo	Ni de acue rdo	Ligera mente de acuerd o	Mode rada mente de acuer do	Total mente de acuer do
	1	2	3	4	5	6	7

**CALIDAD DE SERVICIO**

**FIABILIDAD**

1. La Secretaría de la Facultad cumple con lo que promete en el tiempo establecido.							
2. La Secretaría de la Facultad presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlos.							
3. La Secretaría de la Facultad brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.							
4. La Secretaría de la Facultad revisa la documentación, formatos, solicitudes, papeles, que estén correctamente redactados.							

**SENSIBILIDAD**

5. Los empleados de la Secretaría, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.							
6. Los empleados de la Secretaría, brindan un servicio de manera oportuna.							
7. El personal de la Secretaría, está dispuestos a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.							
8. Considera que los empleados de la Secretaría, brindan un trato igualitario a los usuarios. (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, personas con diferente instrucción educativa)							
<b>SEGURIDAD</b>							
9. Los empleados de la Secretaría, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias.							
10. Se siente resguardado con los trámites que realiza en la							

Secretaría, al momento de requerir sus servicios.							
11. La Secretaría tiene identificada correctamente la señalética dentro de las instalaciones de la institución.							
12. Los empleados de la Secretaría, tienen conocimiento para responder a las preguntas del usuario.							
<b>EMPATÍA</b>							
13. La atención recibida en la Secretaría, es de forma personalizada.							
14. La Secretaría, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.							
15. La Secretaría cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad.							
16. El personal de la institución es perceptible, escucha sus							

inquietudes y proporciona soluciones.							
<b>TANGIBLES</b>							
17. La Secretaría posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc.							
18. Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además estas instalaciones son visualmente atractiva.							
19. Los empleados de la Secretaría, portan uniformes y mantienen una buena imagen personal.							
20. La publicidad de internet, redes sociales, páginas web e impresos, brindada por la Secretaría son de fácil comprensión.							

Sección 2 expectativas: Como considera que debería ser el servicio de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Instrucciones.-**

1. Idealice como espera que sea el servicio que presta la Secretaría como usuario, indique cómo le gustaría, que fuese la atención de los empleados.



2. Marque con una X el casillero que corresponde al número que considere correcto según su criterio, recuerde que cada literal consta de una sola respuesta.
3. Tenga en cuenta que no hay respuesta correcta o incorrecta, simplemente se busca conocer las características óptimas que una Secretaría debería tener según su punto de vista.

<b>Preguntas</b>	<b>Criterios de respuestas</b>						
	Total mente en desacu erdo	Median amente en desacue rdo	Ligera mente en desacu erdo	Ni de acue rdo	Ligera mente de acuerd o	Mode rada mente de acuer do	Total mente de acuer do
	1	2	3	4	5	6	7
<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>							
1. Se sintió usted a gusto con el servicio obtenido, se adapta a las necesidades del usuario.							
2. Califica usted como excelente el servicio recibido.							
3. Le brindaron información adicional al servicio.							
4. Está contento con la información recibida.							
5. Los espacios de la Secretaría son agradables.							

6. El servicio fue acorde a lo que esperaba.							
7. Recomienda el servicio de la Secretaría.							

**FORMULARIO PARA EL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE**

Identificar la **CALIDAD DEL SERVICIO** entregada por el personal que labora en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS.**

**Generalidades**

Marque con una X las alternativas, según considere pertinente, se ruega no dejar preguntas sin responder.

<b>Ocupación:</b>	<b>Género:</b> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
<b>Categoría laboral:</b>	<b>Edad:</b>

**Instrucciones.-**

1. Basándose en la calidad del servicio, entregado por usted en la Secretaría, llene lo siguiente.
2. Marque con una X en donde corresponda según sus experiencias adquirida en su lugar de trabajo.
3. Tome en cuenta los siguientes aspectos como: infraestructura, personal o empleados, eficacia en la atención, orden y limpieza.
4. Tome en cuenta que debe marcar la casilla que usted crea conveniente para poder describir el servicio al cliente entregado.

Preguntas	Criterios de respuestas						
	Insatisfecho		Indiferente			Satisfecho	
	Muy	Bastant e	Algo	Basta nte	Algo	Basta nte	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>							
1. El cumplimiento de objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
2. Existe limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es adecuado.							
4. Como considera usted la temperatura de su lugar de trabajo.							
5. Como están las relaciones personales con sus superiores.							
6. Existen procesos de supervisión al trabajo que usted realiza.							
7. Las sugerencias que usted emite a sus superiores son tomadas en cuenta.							
8. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.							

9. La igualdad y justicia de trato que recibe de su departamento.							
10. El apoyo que recibe de sus superiores.							
11. El grado en que su departamento cumple las disposiciones y leyes laborales.							
12. Los recursos materiales y tecnológicos con los que usted cuenta, son suficientes para realizar sus actividades laborales.							
13. A recibido capacitación en atención y servicio al cliente.							

### **Resultados Totales de las dimensiones del Modelo SERVQUAL.**

#### **FIABILIDAD**

Ligeramente de acuerdo	151
Ligeramente en desacuerdo	82
Medianamente en desacuerdo	245
Moderadamente de acuerdo	197
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	64
Totalmente de acuerdo	250
Totalmente en desacuerdo	251
<b>TOTAL</b>	<b>1240</b>

**SENSIBILIDAD**

Ligeramente de acuerdo	148
Ligeramente en desacuerdo	61
Medianamente en desacuerdo	273
Moderadamente de acuerdo	218
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	70
Totalmente de acuerdo	235
Totalmente en desacuerdo	235
<b>TOTAL</b>	1240

**SEGURIDAD**

Ligeramente de acuerdo	130
Ligeramente en desacuerdo	54
Medianamente en desacuerdo	240
Moderadamente de acuerdo	267
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	77
Totalmente de acuerdo	208
Totalmente en desacuerdo	264
<b>TOTAL</b>	1240

**EMPATÍA**

Ligeramente de acuerdo	174
Ligeramente en desacuerdo	70
Medianamente en desacuerdo	222
Moderadamente de acuerdo	224
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	63
Totalmente de acuerdo	244
Totalmente en desacuerdo	243
<b>TOTAL</b>	1240

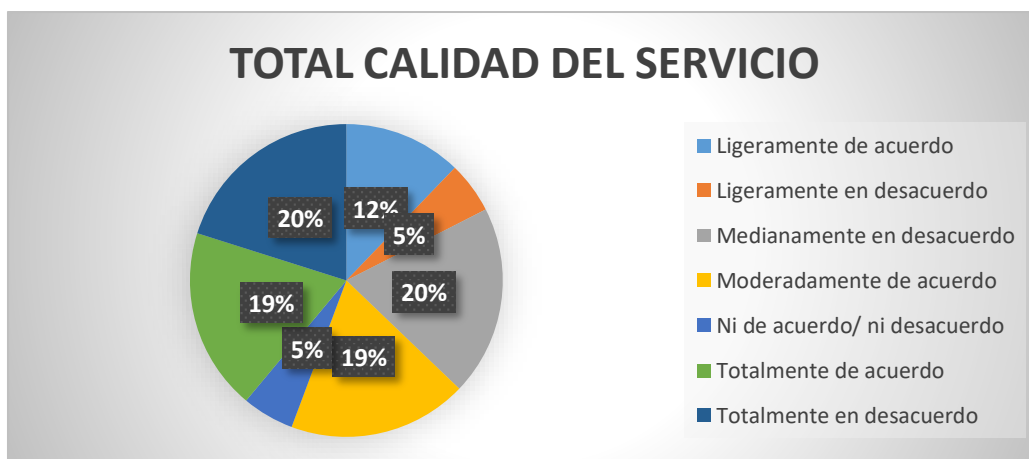
**TANGIBLES**

Ligeramente de acuerdo	153
Ligeramente en desacuerdo	62
Medianamente en desacuerdo	239
Moderadamente de acuerdo	243
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	59
Totalmente de acuerdo	230
Totalmente en desacuerdo	254
<b>TOTAL</b>	1240

**TOTAL CALIDAD DEL SERVICIO**

Ligeramente de acuerdo	756
------------------------	-----

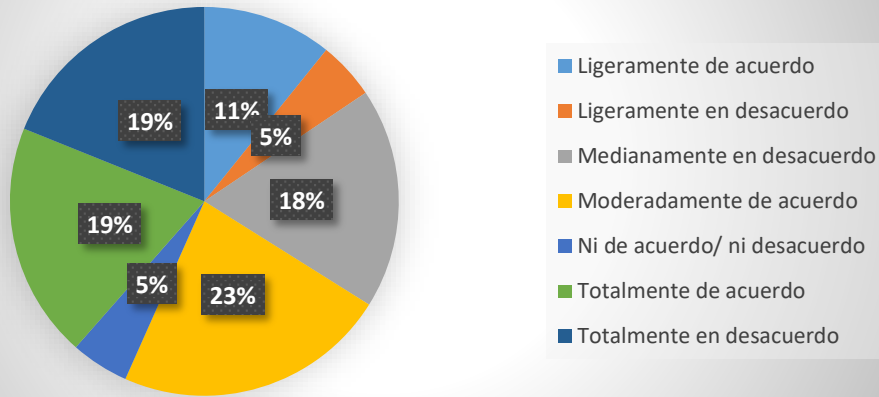
Ligeramente en desacuerdo	329
Medianamente en desacuerdo	1219
Moderadamente de acuerdo	1149
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	333
Totalmente de acuerdo	1167
Totalmente en desacuerdo	1247
<b>TOTAL</b>	6200



### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Ligeramente de acuerdo	230
Ligeramente en desacuerdo	102
Medianamente en desacuerdo	391
Moderadamente de acuerdo	485
Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	103
Totalmente de acuerdo	418
Totalmente en desacuerdo	403
<b>TOTAL</b>	2132

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



SATISFACCIÓN LABORAL	
Muy Insatisfecho	2
Bastante Insatisfecho	4
Medianamente en desacuerdo	0
Algo Insatisfecho	6
Indiferente	1
Algo Indiferente	0
Algo Satisfecho	8
Bastante Satisfecho	16
Muy Satisfecho	11
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

## SATISFACCIÓN LABORAL

