



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING

CARRERA INGENIERÍA EN MARKETING

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

## **INGENIERO EN MARKETING**

TEMA:

APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR EL NIVEL DE ACEPTACIÓN Y PERTINENCIA DE LOS ACTORES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

AUTORES:

**CHANALATA CORAL ISRAEL DANNES**

**VALLE TAPIA JOHSELIN KAROLINA**

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniería en Marketing, ha sido desarrollado por el Sr. CHANALATA CORAL DANNES ISRAEL y la Srta. VALLE TAPIA JOHSELIN KAROLINA, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presencia.

---

Ing. Wilian Enrique Pilco Mosquera

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

---

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, CHANALATA CORAL DANNES ISRAEL y VALLE TAPIA JOHSELIN KAROLINA, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, Marzo 31 del 2017

---

**CHANALATA CORAL DANNES ISRAEL**

CC: 060393875-4

---

**VALLE TAPIA JOHSELIN KAROLINA**

CC: 060412779-5

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a mis Padres que cada día lucharon para que pueda estar donde estoy y ser lo que soy, a mi Familia a la cual quiero enorgullecer y representar, a mi Novia que nunca me ha dejado en ninguna batalla, a mi Compañera de tesis con la que pudimos concluir el presente trabajo con una gran amistad y finalmente a mis Amigos que me enseñaron otra parte de la vida, A todos y cada uno de ellos que DIOS les Bendiga.

ISRAEL DANNES CHANALATA CORAL

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello, primeramente, dedico mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A mi padre quien, a pesar de no haberme dado la vida, pero me crio como si el me la hubiese dado, ha estado siempre cuidándome y guiándome. A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi compañero de tesis, que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

VALLE TAPIA JOHSELIN KAROLINA

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento en primer lugar a DIOS que me ha permitido avanzar en este reto y ha puesto en mi camino a personas que han sabido guiarme de forma correcta, por permitirme convivir con una sociedad que cada día nos permite mejorar y aprender que esa pequeña palabra "convivir" es la clave de una vida feliz

A mis padres que han tenido la paciencia y la fortaleza, en este trayecto han sabido brindarme sus palabras y consejos en el momento exacto y enseñarme a ser primero una buena persona para ser excelente profesional

Al Ing. William Pilco y la Ing. Jacqueline Sánchez los cuales compartieron sus conocimientos de manera desinteresada y sobre todo agradecido por su amistad

ISRAEL DANNES CHANALATA CORAL

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Al Ing. William Pilco y la Ing. Jacqueline Sánchez por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto, cada uno con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y con la gran calidad humana que nos han demostrado con su amistad.

VALLE TAPIA JOHSELIN KAROLINA

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice General.....	vi
Indice de Tablas.....	ix
Indice de Gráficos.....	xii
Indice de Figuras.....	xv
Indice de Anexos.....	xv
Resumen.....	xvi
Summary.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL.....	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2.1. Antecedentes Históricos.....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1. Calidad.....	9

2.2.2. Servicio .....	15
2.2.3. Calidad del servicio .....	15
2.2.4. SERVQUAL .....	25
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	33
2.4. HIPÓTESIS .....	34
2.4.1. Hipótesis General Descriptiva .....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1. TIPOS INVESTIGACIÓN .....	35
3.1.1. Investigación con Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. ....	35
3.1.2. Investigación descriptiva .....	35
3.1.3. Investigación documental .....	35
3.1.4. Investigación de campo .....	36
3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	36
3.2.1. Método Deductivo .....	36
3.2.2. Método Inductivo.....	36
3.2.3. Método Analítico .....	36
3.2.4. Método Sintético.....	36
3.2.5. Método Sistémico .....	37
3.2.6. Entrevistas.....	37
3.2.7. Encuestas .....	37
3.2.8. Instrumento para la Aplicación de Técnicas.....	37
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.3.1. Población .....	37
3.3.2. Muestra .....	39
3.4. RESULTADOS .....	45
3.4.1. Facultad de Administración De Empresas.....	45
3.4.2. Ciencias.....	65
3.4.3. Ciencias Pecuaria.....	85
3.4.4. FIE .....	105
3.4.5. Mecánica.....	125
3.4.6. Recursos Naturales .....	145
3.4.7. Salud Pública .....	164

3.4.8. TOTAL DE ESTUDIANTES .....	183
3.4.9. Docentes.....	203
3.4.10. Empleados.....	219
3.4.11. Discusión de los resultados.....	232
<b>CAPÍTULO IV: PROPUESTA .....</b>	<b>234</b>
4.1. ESTRATEGIAS.....	235
4.1.1. Estrategia 1: Marketing Social .....	235
4.1.2. Estrategia 2: Endomarketing .....	236
4.1.3. Estrategia 3: Marketing Directo .....	237
4.1.4. Estrategia 4: Publicidad en el punto de venta.....	238
4.1.5. Estrategia 5: Manual de gestión de la calidad .....	239
4.1.6. Estrategia 6: Manual de operaciones.....	240
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>243</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>245</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lo que hace diferencia a los productos de los servicios.....	20
Tabla 2. Sexo Facultad de Administración De Empresas.....	45
Tabla 3. Edad Facultad de Administración De Empresas .....	46
Tabla 4. Ciudad Natal Facultad de Administración De Empresas .....	47
Tabla 5. Semestre Facultad de Administración De Empresas .....	49
Tabla 6. Escuela a la que Pertenece Facultad de Administración De Empresas .....	50
Tabla 7. Elección de Carrera Facultad de Administración De Empresas .....	51
Tabla 8. Imagen Prestigio y Comunicación Facultad de Administración De Empresas	52
Tabla 9. Académico y Docencia Facultad de Administración De Empresas .....	55
Tabla 10. Confianza y eficiencia Facultad de Administración De Empresas.....	58
Tabla 11. Pertinencia, social, económica Facultad de Administración De Empresas ....	61
Tabla 12. Sexo, estudiantes de Ciencias .....	65
Tabla 13. Edad, estudiantes de Ciencias.....	66
Tabla 14. Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias.....	67
Tabla 15. Semestre, estudiantes de Ciencias .....	69
Tabla 16. Escuela, estudiantes de Ciencias.....	70
Tabla 17. Elección de carrera Ciencias.....	71
Tabla 18. Imagen, Prestigio Y Comunicación Ciencias .....	72
Tabla 19. Académico y Docencia Ciencias .....	75
Tabla 20. Confianza y eficiencia Ciencias.....	78
Tabla 21. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias.....	81
Tabla 22. Sexo, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	85
Tabla 23. Edad, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	86
Tabla 24. Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	87
Tabla 25. Semestre, estudiantes de Ciencias Pecuaria.....	89
Tabla 26. Escuela, estudiantes de Ciencias Pecuaria.....	90
Tabla 27. Elección de Carrera, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	91
Tabla 28. Imagen, prestigio y comunicación Ciencias Pecuaria .....	92
Tabla 29. Académico y Docencia Ciencias Pecuaria .....	95
Tabla 30. Confianza y eficiencia Ciencias Pecuaria.....	98

Tabla 31. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias Pecuaria .....	101
Tabla 32. Sexo, estudiantes de la FIE .....	105
Tabla 33. Edad, estudiantes de la FIE .....	106
Tabla 34. Ciudad Natal, estudiantes de la FIE .....	107
Tabla 35. Semestre, estudiantes de la FIE .....	109
Tabla 36. Escuela, estudiantes de la FIE .....	110
Tabla 37. Elección de carrera, estudiantes de la FIE .....	111
Tabla 38. Imagen, Prestigió Y Comunicación FIE .....	112
Tabla 39. Académico y Docencia FIE .....	115
Tabla 40. Confianza y eficiencia FIE .....	118
Tabla 41. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental FIE .....	121
Tabla 42. Sexo, estudiantes de Mecánica .....	125
Tabla 43. Edad, estudiantes de Mecánica .....	126
Tabla 44. Ciudad Natal, estudiantes de Mecánica .....	127
Tabla 45. Semestre, estudiantes de Mecánica .....	129
Tabla 46. Escuela, estudiantes de Mecánica .....	130
Tabla 47. Elección de carrera, estudiantes de Mecánica .....	131
Tabla 48. Imagen, Prestigió Y Comunicación Mecánica .....	132
Tabla 49. Académico y Docencia Mecánica .....	135
Tabla 50. Confianza y eficiencia Mecánica .....	138
Tabla 51. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Mecánica .....	141
Tabla 52. Sexo, estudiantes de Recursos Naturales .....	145
Tabla 53. Edad, estudiantes de Recursos Naturales .....	146
Tabla 54. Ciudad Natal, estudiantes de Recursos Naturales .....	147
Tabla 55. Semestre, estudiantes de Recursos Naturales .....	148
Tabla 56. Escuela, estudiantes de Recursos Naturales .....	149
Tabla 57. Elección de carrera, estudiantes de Recursos Naturales .....	150
Tabla 58. Imagen, Prestigió Y Comunicación, Recursos Naturales .....	151
Tabla 59. Académico y Docencia, Recursos Naturales .....	154
Tabla 60. Confianza y eficiencia, Recursos Naturales .....	157
Tabla 61. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Recursos Naturales .....	160
Tabla 62. Sexo, estudiantes de Salud Pública .....	164
Tabla 63. Edad, estudiantes de Salud Pública .....	165
Tabla 64. Ciudad Natal, estudiantes de Salud Pública .....	166

Tabla 65. Semestre, estudiantes de Salud Pública .....	167
Tabla 66. Escuela, estudiantes de Salud Pública .....	168
Tabla 67. Elección de carrera, estudiantes de Salud Pública.....	169
Tabla 68. Imagen, Prestigió Y Comunicación, Salud Pública.....	170
Tabla 69. Académico y Docencia, Salud Pública .....	173
Tabla 70. Confianza y eficiencia, Salud Pública .....	176
Tabla 71. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Salud Pública .....	179
Tabla 72. Sexo .....	183
Tabla 73. Edad .....	184
Tabla 74. Ciudad Natal .....	185
Tabla 75. Semestre.....	187
Tabla 76. Facultad.....	188
Tabla 77. Elección de carrera .....	189
Tabla 78. Imagen, Prestigió Y Comunicación .....	190
Tabla 79. Académico y Docencia .....	193
Tabla 80. Confianza y eficiencia .....	196
Tabla 81. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental.....	199
Tabla 82. Sexo, Docentes .....	203
Tabla 83. Edad, Docentes .....	204
Tabla 84. Facultad, Docentes.....	205
Tabla 85. Imagen, Comunicación e Infraestructura, Docentes.....	206
Tabla 86. Aspectos Académicos, Docentes .....	209
Tabla 87. Administrativo, Docentes .....	212
Tabla 88. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Docentes.....	214
Tabla 89. Sexo, Empleados.....	219
Tabla 90. Edad, Empleados .....	220
Tabla 91. Administrativo y Empleados .....	221
Tabla 92. Servicio, Empleados .....	223
Tabla 93. Pertinencia, Empleados.....	225
Tabla 94. Comunicación e Imagen, Empleados .....	228

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo Facultad de Administración De Empresas.....	45
Gráfico 2. Edad Facultad de Administración De Empresas .....	46
Gráfico 3. Ciudad Natal Facultad de Administración De Empresas .....	48
Gráfico 4. Semestre Facultad de Administración De Empresas .....	49
Gráfico 5. Escuela a la que Pertenece Facultad de Administración De Empresas .....	50
Gráfico 6. Elección de Carrera Facultad de Administración De Empresas.....	51
Gráfico 7. Imagen Prestigio y Comunicación Facultad de Administración De Empresas .....	53
Gráfico 8. Académico y Docencia Facultad de Administración De Empresas .....	56
Gráfico 9. Confianza y eficiencia Facultad de Administración De Empresas.....	59
Gráfico 10. Pertinencia, social, económica y ambiental Facultad de Administración De Empresas.....	62
Gráfico 11. Sexo, estudiantes de Ciencias .....	65
Gráfico 12. Edad, estudiantes de Ciencias.....	66
Gráfico 13. Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias.....	68
Gráfico 14. Semestre, estudiantes de Ciencias .....	69
Gráfico 15. Escuela, estudiantes de Ciencias .....	70
Gráfico 16. Elección de carrera Ciencias.....	71
Gráfico 17. Imagen, Prestigio Y Comunicación Ciencias .....	73
Gráfico 18. Académico y Docencia Ciencias .....	76
Gráfico 19. Confianza y eficiencia Ciencias .....	79
Gráfico 20. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias.....	82
Gráfico 21. Sexo, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	85
Gráfico 22. Edad, estudiantes de Ciencias Pecuaria.....	86
Gráfico 23. Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias Pecuaria.....	88
Gráfico 24. Semestre, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	89
Gráfico 25. Escuela, estudiantes de Ciencias Pecuaria.....	90
Gráfico 26. Elección de Carrera, estudiantes de Ciencias Pecuaria .....	91
Gráfico 27. Imagen, prestigio y comunicación Ciencias Pecuaria .....	93
Gráfico 28. Académico y Docencia Ciencias Pecuaria .....	96
Gráfico 29. Confianza y eficiencia Ciencias Pecuaria.....	99

Gráfico 30. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias Pecuaria.....	102
Gráfico 31. Sexo, estudiantes de la FIE.....	105
Gráfico 32. Edad, estudiantes de la FIE.....	106
Gráfico 33. Ciudad Natal, estudiantes de la FIE.....	108
Gráfico 34. Semestre, estudiantes de la FIE .....	109
Gráfico 35. Escuela, estudiantes de la FIE .....	110
Gráfico 36. Elección de carrera, estudiantes de la FIE.....	111
Gráfico 37. Imagen, Prestigio Y Comunicación FIE.....	113
Gráfico 38. Académico y Docencia FIE.....	116
Gráfico 39. Confianza y eficiencia FIE .....	119
Gráfico 40. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental FIE .....	122
Gráfico 41. Sexo, estudiantes de Mecánica .....	125
Gráfico 42. Edad, estudiantes de Mecánica .....	126
Gráfico 43. Ciudad Natal, estudiantes de Mecánica.....	128
Gráfico 44. Semestre, estudiantes de Mecánica .....	129
Gráfico 45. Escuela, estudiantes de Mecánica.....	130
Gráfico 46. Elección de carrera, estudiantes de Mecánica .....	131
Gráfico 47. Imagen, Prestigio Y Comunicación Mecánica .....	133
Gráfico 48. Académico y Docencia Mecánica .....	136
Gráfico 49. Confianza y eficiencia Mecánica.....	139
Gráfico 50. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Mecánica.....	142
Gráfico 51. Sexo, estudiantes de Recursos Naturales.....	145
Gráfico 52. Edad, estudiantes de Recursos Naturales .....	146
Gráfico 53. Ciudad Natal, estudiantes de Recursos Naturales .....	147
Gráfico 54. Semestre, estudiantes de Recursos Naturales .....	148
Gráfico 55. Escuela, estudiantes de Recursos Naturales .....	149
Gráfico 56. Elección de carrera, estudiantes de Recursos Naturales.....	150
Gráfico 57. Imagen, Prestigio Y Comunicación, Recursos Naturales.....	152
Gráfico 58. Académico y Docencia, Recursos Naturales.....	155
Gráfico 59. Confianza y eficiencia, Recursos Naturales .....	158
Gráfico 60. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Recursos Naturales .....	161
Gráfico 61. Sexo, estudiantes de Salud Pública.....	164
Gráfico 62. Edad, estudiantes de Salud Pública .....	165
Gráfico 63. Ciudad Natal, estudiantes de Salud Pública .....	166

Gráfico 64. Semestre, estudiantes de Salud Pública.....	167
Gráfico 65. Escuela, estudiantes de Salud Pública .....	168
Gráfico 66. Elección de carrera, estudiantes de Salud Pública.....	169
Gráfico 67. Imagen, Prestigio Y Comunicación, Salud Pública.....	171
Gráfico 68. Académico y Docencia, Salud Pública.....	174
Gráfico 69. Confianza y eficiencia, Salud Pública .....	177
Gráfico 70. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Salud Pública .....	180
Gráfico 71. Sexo .....	183
Gráfico 72. Edad .....	184
Gráfico 73. Ciudad Natal .....	186
Gráfico 74. Semestre.....	187
Gráfico 75. Facultad .....	188
Gráfico 76. Elección de carrera .....	189
Gráfico 77. Imagen, Prestigio Y Comunicación.....	191
Gráfico 78. Académico y Docencia.....	194
Gráfico 79. Confianza y eficiencia .....	197
Gráfico 80. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental .....	200
Gráfico 81. Sexo, Docentes .....	203
Gráfico 82. Edad, Docentes .....	204
Gráfico 83. Facultad, Docentes.....	205
Gráfico 84. Imagen, Comunicación e Infraestructura, Docentes.....	207
Gráfico 85. Aspectos Académicos, Docentes .....	210
Gráfico 86. Administrativo, Docentes .....	213
Gráfico 87. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Docentes.....	215
Gráfico 88. Sexo, Empleados .....	219
Gráfico 89. Edad, Empleados .....	220
Gráfico 90. Administrativo y Empleados .....	222
Gráfico 91. Servicio, Empleados .....	224
Gráfico 92. Pertinencia, Empleados .....	226
Gráfico 93. Comunicación e Imagen, Empleados .....	229

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Enfoque de la calidad .....	14
Figura 2. Percepción de la calidad y satisfacción del cliente.....	17
Figura 3. Modelo de Ruiz .....	23
Figura 4. Explicación el modelo de Grönroos .....	25
Figura 5. Modelo SERVQUAL .....	32

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Estudiantes Boleta No. 01.....	245
Anexo 2. Encuesta Estudiantes Boleta No. 2.....	249
Anexo 3. Encuesta Docentes Boleta No. 01 .....	252
Anexo 4. Encuesta Docentes Boleta No. 02 .....	255
Anexo 5. Encuesta Empleados Boleta No. 01 .....	258

## RESUMEN

La aplicación del modelo SERVQUAL para medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tiene como fin contar con una herramienta estadística que permita medir el nivel de calidad del servicio existente en sus actores por lo cual se ha propuesto la elaboración de dicho modelo y se ha iniciado recabando información de todos los actores de la "ESPOCH" estos son (estudiantes, profesores y empleados) y determinar cuáles son las variables relevantes para cada uno de ellos, al realizar un análisis de las variables principales se ha estructurado encuestas dirigidas a cada actor de la institución las cuales poseen 4 diferentes dimensiones. Al aplicar las encuestas a estudiantes, profesores y empleados los resultados que se pudieron obtener fue apreciar las principales fortalezas y falencias en los servicios educativos y administrativos, que percibe cada actor dándonos un punto real y poder desarrollar diferentes estrategias tentativas que permitan prestar un servicio educativo de excelencia, se concluyó que la institución necesita mejorar los servicios de secretaria, procesos de matrícula y canales de comunicación internos y externos. Se recomienda mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y educativos para que prevalezca el bien colectivo, esto servirá llegar a los objetivos que se plantea la institución.

**Palabra clave:** MODELO SERVQUAL. PERTINENCIA. EVALUACIÓN. CALIDAD DE SERVICIO.

---

Ing. Wilian Enrique Pilco Mosquera

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**



## SUMMARY

The application of the SERVQUAL model to measure the level of acceptance and relevance of the actors of Escuela Superior Politecnica De Chimborazo has as a purpose to have a statistical tool that allows to measure the level of quality of the existing service in its actors for which it has been proposed the This model has been developed and it has been started by gathering information from all the actors of the ESPOCH these are (students, teachers and employees) and to determine what are the relevant variables for each of them, when performing an analysis of the main variables Has structured surveys directed to each actor of the institution which have 4 different dimensions. When applying the surveys to students, teachers and employees, the results that could be obtained were to appreciate the main strengths and shortcomings in the educational and administrative services, perceived by each actor giving us a real point and to be able to develop different tentative strategies that allow to provide an educational service Of excellence, it was concluded that the institution needs to improve secretarial services, registration processes and internal and external communication channels. It is recommended to improve the administrative and educational processes so that the collective good prevails, this will serve for a continuous improvement and reach the objectives that the institution proposes.

**Keyword:** Model SERVQUAL, PERTINENCE, EVALUATION, QUALITY OF SERVICE

## INTRODUCCIÓN

Los requerimientos específicos del sector universitario, están, cada vez más exigente, ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de la calidad de los mismos, así como en la medición y aseguramiento, para el control de la toma de decisiones.

La satisfacción del cliente es una de los principales indicadores de la calidad de un servicio, se debe medir la percepción de cada individuo y las características particulares de cada servicio.

En este trabajo de investigación se desarrolla un modelo para determinar la calidad percibida por los actores de la ESPOCH. Se usó como instrumento de medición el modelo SERVQUAL, esta escala está diseñada para medir la calidad de los servicios.

El modelo SERVQUAL ha tomado gran importancia en las empresas especialmente en Estados Unidos, el cual fue diseñado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), los autores formulan un cuestionario como instrumento, para medir la calidad de un servicio con la escala SERVQUAL basada en la diferencia entre la percepción y expectativa de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular. El modelo SERVQUAL presenta 22 variables para evaluar las expectativas y 22 para las percepciones, agrupadas en 5 dimensiones, como, Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Estos fueron modificados de acuerdo a la particularidad del tema de investigación siguiendo los métodos recomendados por el autor.

Los resultados cuantitativos que presenta el modelo sirven como pauta para determinar la mala calidad en los servicios, y el valor de las inversiones que pueden ser económica y humana para la mejora continua de dichos servicios.

El objetivo de este trabajo es medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para lograr esto se introduce el modelo

SERVQUAL, con objeto de exponer un útil instrumento para cuantificar la satisfacción del cliente, es decir, la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas generales previamente a la prestación del mismo. La calidad del servicio es un aspecto fundamental para lograr una ventaja competitiva sobre los demás.

El trabajo de investigación está organizado por cinco capítulos donde se abordan las diversas expresiones investigativas para determinar el problema científico y plantear alternativas de solución.

El primer capítulo conlleva de manera general el problema correspondiente a la medición de la calidad del servicio de los actores de la ESPOCH, exponiendo la justificación y objetivos de la investigación.

El marco teórico abarca el segundo capítulo, el cual contiene la descripción conceptual del modelo SERVQUAL y los diferentes términos en relación con el tema propuesto.

El tercer capítulo trata los aspectos metodológicos de la investigación, la población y la muestra, además se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos el aplicar los instrumentos apropiados, cuyos hallazgos fueron motivos de una disputa.

La propuesta como solución al problema, se encuentra desarrollado en el cuarto capítulo, para cumplir con los objetivos de la investigación a lo que prosigue las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El acelerado proceso de acreditación de las instituciones de educación superior, ha traído como consecuencia que dichas instituciones del Ecuador reorienten su interés hacia la excelencia, en la calidad de sus servicios, dada la necesidad que tienen de mejorar para obtener la acreditación correspondiente.

El presente problema surge ya que actualmente la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una institución de educación superior que se dedica a la prestación de servicios académicos, la cual, no cuenta con herramientas sin el criterio de validez y confiabilidad para la medición y control de la calidad de servicio que prestan los estudiantes, docentes y empleado del establecimiento educativo, para evaluar la percepción de los actores de la ESPOCH se debe aplicar el modelo SERVQUAL para la obtención de importante información sobre el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la ESPOCH.

Con el fin de poder cumplir modelos de calidad y ser considerada una institución de elite, la ESPOCH podrá mejorar los procesos administrativos y servicios educativos que lo llevará a cumplir sus objetivos colectivos.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿De qué manera la aplicación de un modelo SERVQUAL permitirá medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo?

### **1.1.2. Delimitación del Problema**

**Área de temática:** Marketing de Servicios (SERVQUAL).

**Campo:** Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Área:** ESPOCH.

**Aspectos:** Actores con necesidad de evaluar la calidad de servicios prestados por los mismos, con el fin de mejora.

**Delimitación Espacial:** Riobamba- Ecuador.

**Delimitación Temporal:** Periodo 2016

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Es importante evaluar la aceptación y pertinencia de los actores de la ESPOCH, para obtener la mejora continua del sistema educativo y procesos administrativos, esto debe darse en el interior de la institución, como en los salones de clases y en las oficinas administrativas, para mantener un clima propicio para que directivos, docentes, estudiantes y empleados puedan mejorar su desempeño en la gestión operativa y administrativa, para beneficio de la comunidad politécnica.

La aplicación de un modelo SERVQUAL permitirá mejorar la calidad de servicio ofrecido por la Institución, la factibilidad de la aplicación de este modelo se basa en el diseño de un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El mejoramiento de la calidad del servicio de la institución politécnica en referencia, guarda concordancia con el cuarto objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 (Fortalecer las Capacidades y Potencialidades de la Ciudadanía), que propicia un mejoramiento de la calidad de educación en todo sus niveles y modalidades, pretende el aseguramiento de la eficiencia de los sectores estratégicos, como es el caso de la educación, que además de ser un derecho es considerado en la Constitución de la República como una actividad prioritaria para la generación del desarrollo económico y social.

Cabe destacar que el modelo de Gestión de Calidad del Servicio (GAP) facilita la medición de la calidad del servicio, porque utiliza una escala multidimensional de medición denominada SERVQUAL, que fue desarrollada precisamente para determinar los parámetros que permiten evaluar la percepción de calidad por parte de los propios usuarios del servicio, para fortalecer el proceso de toma de decisiones y propiciar una mejora de la actividad en estudio.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

Aplicar el modelo SERVQUAL para la medición del nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar de forma teórica la aplicabilidad y uso del modelo SERVQUAL para la medición de satisfacción de los actores de la ESPOCH.
- Aplicar herramientas metodológicas para la obtención información y referencias de los actores de la ESPOCH.
- Diseñar una base estratégica que permita mejorar la aceptación y pertinencia de los actores de la ESPOCH.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para obtener información pertinente al trabajo de investigación se revisó varios trabajos de investigación con el modelo SERVQUAL, calidad de servicio, percepción de los servicios dichas investigaciones se desarrollaron en medios digitales como revistas indexadas y paginas académicas, además de tomar como referencia el trabajo de investigación del Ingeniero Edgar Valencia referente al modelo SERVQUAL y citado como pilar fundamental el trabajo del Ingeniero William Pilco titulado DOCTORADO EN GESTION EMPRESARIAL (Pilco, 2016)

Además la investigaciones Claudio Rama con el tema EL NUEVO ESCENARIO DE LA EDUCACION SUPERIOR PRIVADA EN AMÉRICA LATINA donde se puede comparar la educación pública y privada en diferentes ámbitos competitivos además del artículo de Concepción López Fernández y Ana María Bedia con el tema DIMENSIONES Y MEDICION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS en este artículo menciona varios instrumentos para llevar a cabo la medición de calidad del servicio en donde presenta el modelo SERVQUAL que se justifica por su amplia utilización en todo tipo de servicios; al igual que Zeithamal, Valerie A. & Mary Jo Bitner., mencionan que para mejorar la calidad de servicio existen cinco dimensiones importantes, con este estudio emitió conclusiones y recomendaciones donde se mencionan al igual que la presente investigación la similitud de la aplicación del método SERVQUAL para medir la calidad del servicio.

#### **2.2.1. Antecedentes Históricos**

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No. 6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con la Escuela de Ingeniería Zootécnica e Ingeniería en Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972. El 28 de septiembre de 1973 se anexa la



Escuela de Ciencias Agrícolas de la PUCE, adoptado la designación de Escuela de Ingeniería Agrícola.

#### **2.2.1.1. Base Legal**

Según Ley 6909 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial No, 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Técnico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial No. 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutricio y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en Facultades como se Estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes.

En 1978 se crea la Facultad de Química y Administración de Empresas. El 15 de agosto de 1984 se crea las Escuelas de Doctorado en Física Matemática que junto a las Escuelas de Doctorado y Tecnología en Química ya existentes entran a constituir la Facultad de Ciencias.

La ESPOCH es una institución con personería jurídica de derecho público totalmente autónoma, se rige por la Constitución Política del Estado ecuatoriano, la ley de educación superior y por su propio estatus y reglamentos internos y tiene su domicilio principal en la ciudad de Riobamba.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La calidad del servicio es importante en el área educativa, la cual añade valor al producto académico que ofrece la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. a sus estudiantes, docentes y empleados siendo un factor clave para la generación de mayor competitividad.

Por otra parte, la calidad de servicios en establecimientos educativos está íntimamente relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad, con la Administración de

Empresas y con las actividades de control y presupuesto, por lo que forma parte de las áreas académicas en las que fuimos preparados.

El presente trabajo tiene tres secciones esenciales la primera relacionada con la calidad del servicio, la segunda con el modelo de gestión que se desarrolla en la ESPOCH y que es nuestro objeto del estudio y la tercera con la satisfacción de los actores involucrados por las actividades que le ofrece la ESPOCH y la diferencia que existe entre lo que perciben y las expectativas de los mismos.

Cada una de las secciones en referencia está fundamentada bajo el criterio de los expertos en el ámbito de la calidad del servicio y de la satisfacción de los clientes, haciendo referencia al modelo de gestión SERVQUAL.

### **2.2.1. Calidad**

La calidad es un atributo de las cosas, que la mayoría de los autores consideran que nace con la esencia del ser humano, debido a que desde sus inicios los individuos buscaron por todos los medios, satisfacer sus necesidades y requerimientos, para obtener la máxima satisfacción posible.

De esta manera el ser humano fue evolucionando, inventando objetos y creando servicios intangibles que lograron satisfacer sus necesidades en una determinada Época.

La calidad siempre existió, pero de manera empírica, porque los individuos controlaban las cosas que creaban y se esmeraban por entregar un producto que satisfaga los requerimientos de los clientes, antes de la revolución industrial, más bien para evitar problemas con ellos mismos, debido a la escasa tecnología y competitividad existente.

Posteriormente a la revolución industrial, el paradigma de los consumidores cambió radicalmente, porque había una mayor cantidad de productos en el mercado y ellos se acercaban a los almacenes que tenían aquellos bienes de su preferencia.

Con el transcurrir del tiempo, la economía de escala fue tomando fuerza en los mercados, la invención del automóvil y de los aviones, así como las guerras mundiales,

exigieron productos y servicios de calidad en el mercado, para ser más competitivos, lo que originó que a en el periodo post-guerra después de mediados del siglo XX, se diera importancia a la calidad.

La calidad ya no solo se asignaba al producto sino también al servicio, se crearon normas internacionales asociadas a este ámbito del conocimiento, al cual se lo analizó como una disciplina científica y como un área específica en las organizaciones empresariales, dada la importancia que tiene en la competitividad.

La calidad en la época moderna permite vender bienes y servicios, garantiza la máxima satisfacción de los consumidores o usuarios y es un sinónimo de competitividad. (Juran, 2005)

#### **2.2.1.1. Calidad en la educación superior**

Actualmente la demanda por Educación Superior se ha visto incrementada en el mundo entero y la respuesta a esto ha sido una expansión de la oferta universitaria tanto al interior de los países como entre estos. (Brunner, J.J 2008). En este sentido, las universidades se han visto permanentemente afectadas por las tendencias internacionales y, en cierto grado, funciona más allá de una gran variedad de instituciones académicas de la comunidad internacional. Teniendo, por ende, la globalización una fuerte influencia en la Educación Superior. Es el interior de este contexto donde el aseguramiento de la calidad en las instituciones de Educación Superior ha alcanzado el punto más alto de la agenda política en muchas naciones (Rumbley & al, 2009).

Por ende, la calidad es un aspecto fundamental al interior de la Educación Superior, ya que tanto los estudiantes como la sociedad en su conjunto requieren una formación profesional que responda y se adecue a las necesidades del entorno laboral y social. Por lo tanto, las universidades deben enfrentar el asunto de la calidad como una forma de alcanzar esta meta, focalizándose hacia los clientes, considerando las interacciones entre los sujetos como un elemento sustancial de la calidad del servicio (Rodriguez & et al, 2011).

A esto es importante señalar que la calidad es un concepto multidimensional, cuyos estándares para evaluar la Educación Superior han establecidos en gran parte del mundo. Con relación a esto, un hecho que marcara un quiebre con el pasado, son las nuevas tendencias que hacen que el proceso sea más dependiente de sus pares que de las autoridades gubernamentales. Además, las instituciones son más frecuentemente Evaluadas contra su propia misión, que frente a un modelo institucional definido por una agencia regulada. (Rumbley & al, 2009)

El control de la calidad es un término utilizado para describir las técnicas operacionales o procedimientos sistemáticos. Para este concepto hace referencia, a las políticas, sistemas y procesos dirigidos a garantizar el mantenimiento y mejoramiento de la calidad en la Educación Superior (Ashworth & Harvey, 1994).

#### **2.2.1.2. Concepto de calidad**

La calidad es un término que expresa satisfacción por el consumo de un producto o la utilización de un servicio, siendo una parte importante dentro del crecimiento de la empresa moderna en un mercado determinado.

“La ejecución de las actividades de forma sistemática, aplicando el sentido común para optimizar los recursos de una actividad, de modo que se maximicen las ventas y/o minimicen los costos.”

Las dimensiones más utilizadas para determinar el grado de precisión de la planificación con los resultados obtenidos, es precisamente la calidad, por lo tanto, mientras más se acerque el producto a la planeación realizada por los administradores, entonces, se dice que hubo mayor calidad en el proceso para su transformación. (Velasquez, 2008)

Por otro lado, la calidad mide el grado de satisfacción percibido por el cliente al consumir o utilizar un producto o un servicio, en este caso, no importa cuán bueno sea el mismo, si no puede colmar las expectativas de los compradores.

También se dice que es el mecanismo de mayor racionalidad que tiene el ser humano para satisfacer las expectativas de sus clientes en la producción de bienes y servicios.”

Al definir la calidad como el “conjunto de aptitudes que tiene un bien, servicio o proceso para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios.” (Díaz & Facal, 2011)

La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio. “El cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa o no la paga por una razón o seis razones que él o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión”.

La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora.

Un servicio de calidad no es ajustable a las especificaciones, como a veces se le defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente”.

(Peters, 2009)

### **2.2.1.3. Origen de la calidad**

La calidad es un atributo, que está asociada a la percepción de quien consume o utiliza un determinado bien o servicio, de satisfacción y bondad.

Por el concepto de la calidad es fácil determinar su origen, porque en toda la historia de la humanidad el hombre siempre tuvo necesidades insatisfechas y para llenar sus expectativas creó un sinnúmero de objetos tangibles e intangibles.

Sin embargo, fue con el nacimiento del comercio que se propagó el término de la calidad, que en la antigüedad fue conocida con otros nombres, como el de satisfacción, agrado, ente otras palabras que denotaban que una persona que compraba algo en el mercado, lo percibía como excelente o muy bueno. (Feigenbaum, 2009)

Sin embargo, fue en el mundo empresarial donde en realidad tuvo lugar la evolución de la calidad, porque a raíz de la revolución industrial, las empresas pudieron fabricar una mayor cantidad de bienes y servicios, debido a la aparición de la máquina de vapor y de un incremento en el desarrollo de la tecnología, en los siglos XVIII y XIX.

Desde aquel entonces las empresas se esmeraron por incrementar sus ventas y estimaron que debían aumentar la calidad de sus productos para poder comercializarlos en mayor cantidad en el mercado, sin que se vincule directamente el término satisfacción al de calidad.

La calidad nace desde el origen del ser humano en la faz de la tierra, sin embargo, es en el siglo XX donde adquiere el carácter de disciplina científica, con la presencia del mayordomo de calidad en las empresas de la primera década (1900-1910), luego surge el control estadístico de la calidad en la década de 1950, posteriormente la gestión de calidad total entre 1970-1980, ideado por Toyota, actualmente se tratan los sistemas de la calidad organizacionales.” (Schlesinger & et al, 2011)

Sin embargo, fue a partir de mediados del siglo XX, cuando una corriente japonesa liderada por Deming, Ishikawa, Taguchi, entre otros, pudo cambiar el concepto de la calidad, que actualmente es una disciplina científica, un área específica en las empresas, la cual está vinculada directamente a la percepción de satisfacción del cliente.

Precisamente, estos líderes japoneses consideraron que la satisfacción del cliente varía en función directa de la calidad, lo que significa que mientras mayor satisfacción sentía el cliente por un producto o servicio, entonces mayor era la calidad del objeto tangible o intangible que consumía o utilizaba.

Es así como a partir de las décadas de 1970 y 1980 se crearon una serie de normativas para estandarizar los procesos, de manera que pueda medirse la calidad a través de un cuestionario previamente elaborado, el cual hace referencia a las normativas internacionales de la familia ISO. (San Martín & et al, 2014)

Las reglas de los negocios cambiaron a partir de la creación de estas leyes, que regulan la calidad en todas las empresas y que buscan que, a través de la estandarización, así

como del registro de los problemas y de las soluciones dadas a los mismos, se pueda asegurar la maximización del nivel de satisfacción de los clientes, que es el producto final de los sistemas de la calidad.

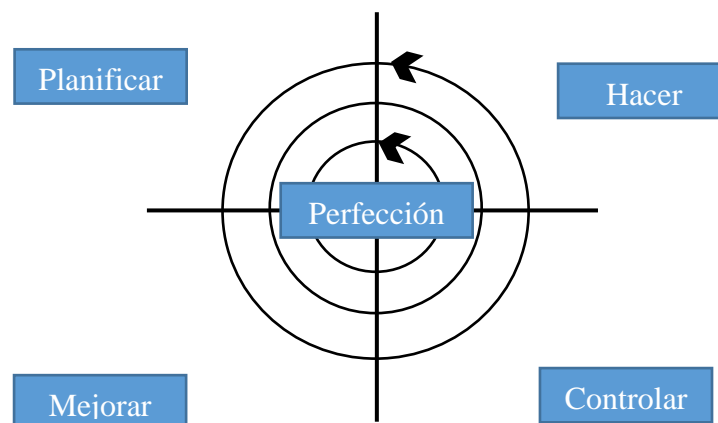
#### 2.2.1.4. Enfoque de la Calidad

Se crea un modelo en el cual la calidad se aseguraba mediante la realización de cuatro actividades cíclicas las cuales son las siguientes: planificar, hacer, controlar y mejorar.

Como parte del enfoque de la calidad, es necesario destacar el aporte de uno de los precursores del aseguramiento de la calidad, en referencia a Edward Deming, quien fue el creador del ciclo del control de la calidad que lleva su mismo nombre. (Deming, 2000)

Acerca del ciclo de Deming, este significa que, para obtener la mejora permanente de los procesos, es necesario contar con una planificación previa, que permita evaluar los resultados obtenidos en la fase de control, para poder establecer las acciones correctivas y preventivas que puedan lograr ese mejoramiento de manera continua, como se presenta en el siguiente esquema:

**Figura 1.** Enfoque de la calidad



**Fuente:** Gestión de Calidad

**Elaborado por:** Deming, W. E. (2000). *The New Economics for Industry, Government, and Education*.

boston: MIT Press.

### **2.2.2. Servicio**

“Un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario” (Rivas & Pecina, 2006).

Servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un servicio físico” (Kotler & et al, 1997).

Servicio es un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse el servicio como el conjunto de prestaciones asesorías de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Berry & Brown, 1989)

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (Brown & et al, 2013)

Para mejorar la calidad de los servicios de los clientes se debe conocer y comprender sus necesidades, una vez hecho esto se debe acoger los atributos de calidad acogidos por los clientes. (Rodriguez & et al, 2011)

### **2.2.3. Calidad del servicio**

La calidad es un atributo que se lo asociaba al producto, es decir, que cuando un bien era consumido o utilizado por una persona que lo adquiría para satisfacer una necesidad, era llamado de calidad si podía colmar las expectativas de este individuo.



Actualmente, la calidad no solo está asociada al producto sino también al servicio, tanto así que incluso en el comercio de bienes se utiliza el término de servicio al cliente, cuando se ofrece una atención personalizada al comprador.

En primer lugar, la calidad del servicio estuvo referida a la percepción de bondad que sentía un usuario al recibir un servicio, como por ejemplo los de tipo financiero, de mantenimiento, de limpieza, entre otros, sin embargo, en la actualidad este término se lo asocia con el contacto directo con el cliente.

Esto significa que la calidad del servicio está inmersa en todos los ámbitos de las actividades económicas, sean estas de producción, servicio o comercio, sin embargo, por su naturaleza está más bien orientada en estas dos últimas (Martínez & Martínez, 2009)

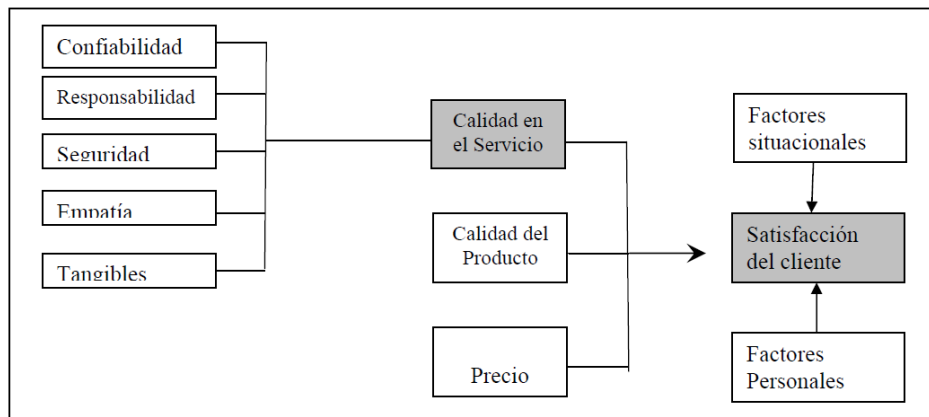
Para mejorar la calidad de los servicios de los clientes se debe conocer y comprender sus necesidades, una vez hecho esto se debe acoger los atributos de calidad acogidos por los clientes.

Hoy en día la competitividad en el medio académico se traduce en más opciones disponibles para los estudiantes. Esto hace que las instituciones educacionales estén permanentemente preocupadas de atraer y retener a los estudiantes. Siendo la calidad un mecanismo clave para la atracción y retención de alumnos.

La calidad de servicio es también vista como un prerequisite para establecer y sustentar una relación satisfactoria con el cliente. La relación entre calidad de servicio y satisfacción de clientes ha surgido como un asunto y tema estratégico para las instituciones. La calidad de servicio es considerada como un antecedente a la satisfacción. (Díaz & Facal, 2011)

La calidad en el servicio es una evaluación digitada que refleja las percepciones del cliente han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

**Figura 2.** Percepción de la calidad y satisfacción del cliente



**Fuente:** Marketing de Servicios

**Elaborado por:** Valera Zeithaml

Las cinco dimensiones del funcionamiento del servicio dirigen el viaje hacia la calidad de servicio, aunque estas dimensiones tendrán una importancia diferente para los variados segmentos de mercado, en unas bases globales son todas importantes.

En conjunto constituyen la esencia de los mandamientos de la calidad de servicios: ser excelente en el servicio, intentar ser excelente en las cosas tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. La mejora del servicio es una iniciativa humana. La responsabilidad, seguridad y empatía resultan directamente de la actuación, así como la fiabilidad que a menudo depende de la actuación humana.

Las expectativas del cliente sobre las organizaciones de servicios son claras y contundentes: debe contar con una buena apariencia, ser responsable, ser tranquilizador por medio de la cortesía y la competencia, ser empático, pero, sobre todo, ser digno de confianza. Además de que prestara el servicio que ofreció dar, es decir, que se lograra la promesa de servicio.

El modulo en que los clientes juzguen un servicio puede depender tanto o más del proceso del servicio que del resultado del servicio. En los servicios, el “cómo” de su realización es una parte clave del mismo. Los compradores de servicio juzguen la calidad basándose tanto en las experiencias que tienen durante el proceso de servicio como en lo que pueda ocurrir después.

### **2.2.3.1. Características de la calidad del servicio**

Así como la calidad del producto tiene sus propias características y dimensiones, también el término de la “calidad del servicio”, lleva implícito las mismas.

Se consideran que las características de la calidad de servicio se refieren a la fiabilidad, pronta capacidad de respuesta, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación, comprensión para con las necesidades del cliente.

Una pronta capacidad de respuesta es vital para que el cliente maximice su nivel de satisfacción, además, la aplicación de las normas de cortesía, la comunicación clara de los beneficios del producto o servicio y la seguridad que le ofrezca el vendedor o personal de la organización que atiende a los clientes, puede garantizar la máxima calidad del servicio.

Actualmente las empresas capacitan a su personal para que puedan atender de la mejor manera a los clientes, en especial en los establecimientos económicos que son visitados con frecuencia por los compradores potenciales de determinados bienes o servicios.

Las principales características del servicio serían: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega (heterogeneidad), y la inseparabilidad de la producción y el consumo. A continuación, se explican a detalle cada uno de ellas. (Horovitz, 1991)

#### **La intangibilidad**

La mayoría de los servicios son intangibles No son objeto más bien resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes.

Debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender como perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta. (Gronroos, 1994)

## **La heterogeneidad**

El servicio puede variar de empresa prestadora para empresa prestadora, de consumidor para consumidor y de día para día. Este hecho, la no- estandarización, es una diferencia entre los productos y servicios.

La heterogeneidad de los servicios está vinculada al hecho de que existe una variable en la ejecución y performance de los servicios, lo que dificulta obtener la estandarización. Esa dificultad ocurre por la incapacidad del producto de ofrecer una calidad y performance consistente, y se puede decir que cada experiencia es única, impidiendo la estandarización.

La búsqueda de la calidad en las empresas de servicio experimenta dificultades al intentar entender y controlar el mismo, porque los servicios son performance, y raramente pueden establecerse especificaciones de calidad uniforme.

La calidad puede cambiar de día para día porque diferentes empleados realizan el servicio o porque la habilidad y la disposición de los empleados varían, por ello la empresa no puede estar segura que si el servicio brindado al consumidor es consistente con lo planificado y comunicado.

Las dos actitudes que las compañías pueden adoptar para controlar la calidad son las siguientes.

Invertir en selección y capacitación del personal buscando dar al proveedor del servicio mejores condiciones de responder adecuadamente a cada situación de consumo. Esta acción se une a la característica de inseparabilidad que se examinara más adelante.

Intentar monitorear la satisfacción del consumidor a través de investigaciones, sistemas de sugerencia, sistema de queja, etc. Los servicios especialmente los del alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

## La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicio. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

**Tabla 1.** Lo que hace diferencia a los productos de los servicios.

SERVICIO	IMPLICACIONES
Intangibles	Los servicios no pueden inventariarse. Los servicios no pueden patentarse. Los servicios no pueden presentarse ni explicarse fácilmente. Es decir, determinar su precio.
Heterogéneo	La entrega del servicio y la satisfacción del cliente dependen de las acciones del empleado. La calidad en el servicio depende de muchos factores incontrolables. No existe la certeza de que el servicio que se proporciona es equiparable con lo que se planeó y promovió originalmente.
Promoción y Consumo Simultáneos	Los clientes participan en la transacción y la afectan. Los clientes se afectan unos a otros. Los empleados afectan el resultado del servicio. La descentralización puede ser fundamental.
Perecederos	Es difícil producirlos masivamente. Resulta problemático sincronizar la oferta y la demanda de los servicios. Los servicios no pueden devolverse ni re-venderse.

**Fuente:** A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research  
**Elaborado por:** Parasuraman, Valerie, Zeithaml, Berry.

Para estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio.

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La valoración (por parte) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como los procesos de prestación de los servicios.

#### **2.2.3.2. Importancia de la calidad del servicio**

Conceptualizado el término de la calidad del servicio, se puede manifestar que es muy importante para las empresas contar con talento humano preparado para la atención del cliente, además que el producto o servicio que se comercialice debe tener las aptitudes necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

La importancia de la calidad del servicio “está referido a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus clientes.” (Berry & Brown, 1989)

Entonces, el término de la calidad de servicio está presente en toda la cadena de suministro, porque los proveedores deben atender con mecanismos apropiados a las empresas que le solicitan sus requerimientos, luego después de transformado el producto o servicio, ahora la organización es quien tiene que atender adecuadamente a sus clientes, ya sean los canales de comerciales o los consumidores finales. La calidad del servicio es muy importante “porque está referida directamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los

productos y servicios, minimización del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos.”

La calidad del servicio incrementa las ventas, aumenta la competitividad de la compañía y maximiza la satisfacción de las necesidades de los clientes, ello quiere decir, que asegura el mantenimiento de las buenas relaciones con los usuarios. (Peris & et al, 2000)

### **2.2.3.3. Modelo de la calidad del servicio**

#### **2.2.3.3.1. Modelo Ruiz-Olalla**

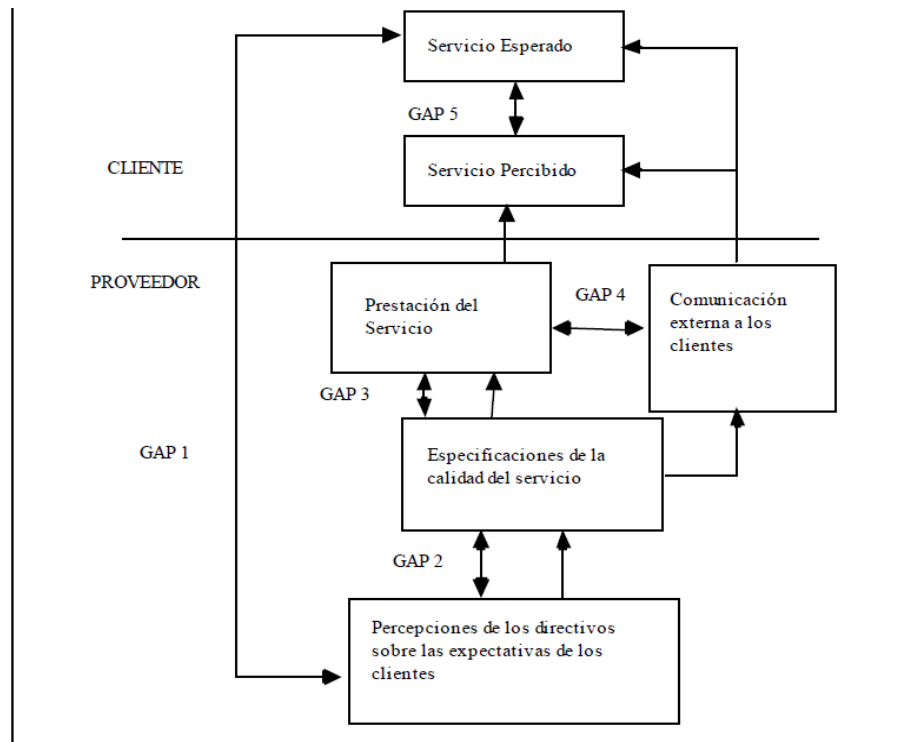
El modelo de la calidad del servicio está formado por los mismos componentes o funciones de los modelos administrativos, es decir, considera la planificación, ejecución, evaluación y la propuesta de acciones correctivas y preventivas como un ciclo que debe repetirse continuamente para alcanzar la excelencia.

La calidad del servicio provee de insumos, información y recursos, que son adquiridos a través de proveedores confiables, para luego ser procesados y transformados en productos o servicios que son comercializados en un mercado determinado, el cual tiene un impacto en la satisfacción de los clientes.

Además, se debe considerar que la calidad es una dimensión cuantitativa, que explicita la información de la satisfacción de los clientes en cantidades numéricas y porcentuales, entre las cuales se pueden establecer comparaciones entre periodos, áreas y segmentos de mercado, para determinar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios.

La disciplina de los sistemas de la calidad incluye varias metodologías de gran relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales, en referencia a la escala SERVQUAL, que no es otra cosa que un método para otorgar una calificación numérica a los diferentes elementos del servicio al cliente. (Olalla, 2011).

**Figura 3. Modelo de Ruiz**



**Fuente:** Gestión de la calidad del servicio

**Elaborado por:** Olalla, R. (2011). Gestión de la Calidad de Servicio. *Control de Gestión* .

### 2.2.3.3.2. El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff

Se basa en las hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base (el porqué de la existencia de la empresa) como a los servicios periféricos.

Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos.

- Seleccionar un único atributo de referencia (el que para el consumidor tenga un peso específico mayor que el resto de atributos del servicio).
- Seleccionar un único determinante con la condición de que le resto de los atributos alcancen un mínimo de satisfacción.



- Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio (es decir, que el consumidor aceptara tener menos cantidad de un/os atributos a cambio de una mayor cantidad de otro/s atributo/s)

Por lo tanto y considerando que uno de los atributos del producto del producto o servicio lograra mayor impacto en el cliente, deben observarse todos para evaluar la calidad en forma global. (Sasser & al, 1978)

### **2.2.3.3.3. El modelo de Grönross**

Este modelo, también conocido como de la imagen, fue formulado por y relaciona la calidad con la imagen corporativa, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (que se da) y la calidad funcional (como se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa.

La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida. Por lo tanto, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

La experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que denomina la dimensión de “que”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en el que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción de servicio. Es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio. (Gronroos, 1994)

**Figura 4.** Explicación el modelo de Grönroos



**Fuente:** Marketing y gestión de servicios

**Elaborado por:** (Gronroos, 1994)

Por lo tanto, menciona que el sub proceso de rendimiento instrumental se corresponde con la dimensión denominada calidad técnica, es decir, lo que el cliente recibe. Esta dimensión técnica, suele ser más fácil de valorar por los clientes al disponer de mayor número de criterios objetivos. Por el contrario, el subproceso de rendimiento expresivo es asociado a la dimensión de calidad funcional, esto es, a como se presta el servicio.

Concluye que la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Esto quiere decir que depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido.

#### **2.2.4. SERVQUAL**

El análisis de la calidad en el servicio se inicia formalmente con el artículo de Prsuraman, Zeithaml y Berry, catedrático del marketing que realizaron una investigación de la calidad de los servicios en 1985, creando una escala para las empresas de servicios de acuerdo a Cinco dimensiones: Tangibles, fiabilidad, respuesta,

seguridad y empatía, y es a partir de esa investigación que se propusieron en modelo de calidad en el servicio.

Partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permita la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitirá cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERQUAL. (Zelthaml & et al, 1997)

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Lo cual apunta a diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente.

#### **2.2.4.1. Determinantes de la calidad de servicio.**

- Elementos tangibles: Apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y material.
- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
- Profesionalidad: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
- Cortesía: atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- Credibilidad: veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- Accesibilidad: lo accesible y fácil de contactar.
- Comunicación: mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlo.
- Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas. (Feigenbaum, 2009) Manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes una de otra, realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco:

- Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Responsabilidad: seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

#### **2.2.4.2. Escala multidimensional SERVQUAL**

La calidad de servicio es medible a través de la aplicación del método cuantitativo, donde las variables cualitativas pasen a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales, a través de una escala de conversión.

A su vez, esta escala depende del criterio que tome el autor para proceder a la medición de la calidad del servicio, donde se puede calificar los aspectos positivos y negativos, desde 0 a 5, 0 al 10, 0 al 100, entre otros, considerando que cada parámetro que forma parte de la escala, debe ser calificado bajo las mismas estimaciones.

La escala multidimensional SERVQUAL está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible.

El origen de la escala multidimensional SERVQUAL data de 1988 y “fue creada por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry, quienes tuvieron el apoyo del Marketing Science Institute, el cual fue mejorado por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad del Servicio en América Latina en 1992.”

La escala multidimensional SERVQUAL también es avalada por la Organización Internacional de la Estandarización (ISO) que ha creado las normas internacionales de la calidad de la familia ISO 9001, las cuales son observadas a través de un checklist y cuantificadas mediante una escala de valoración.

Es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido.

La escala multidimensional en referencia, que satisface los requerimientos del modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP), puede constituir una medida para cuantificar la calidad del servicio y determinar la brecha que existe entre lo que percibe

y lo que espera el usuario, cuyo resultado debe ser de gran utilidad en el proceso de toma de decisiones,

Los componentes más importantes de la escala SERVQUAL que deben ser medidos para satisfacer el modelo de gestión en análisis, se refieren a la confiabilidad, seguridad, cortesía, actitud y la apariencia de las instalaciones, atributos los cuales manifiestan una calificación de la calidad del servicio, que permite medir la percepción de satisfacción de los clientes y compararlo con lo que esperaban del servicio cuando lo contrataron. Castillo Morales, Eduardo (2009).

### **2.2.4.3. Las GAPS**

Se define vacío o GAP como una serie de discrepancias o definiciones existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y la tarea asociada con el servicio que se presta a los consumidores. (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, p. 44) estas diferencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

Gap1: diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dicha expectativa.

Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de estas. Es importante analizar esta brecha, ya que Generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que están en contacto al cliente, ya que es este el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamiento.

Gap 2: diferencia entre las percepciones de la gestión y las y las especificaciones de la calidad del servicio.

Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en

muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

Gap 3: diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado.

Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio obre y de mala calidad.

Gap 4: diferencia entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio a los clientes.

Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se la entrega otra. Eso ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad. En la que el mensaje que se trasmite al consumidor no es el correcto.

Gap 5: diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Todas estas brechas ayudan a identificar y medir las ineficiencias en la gestión de los servicios. Cada empresa debe orientar sus estudios hacia donde los principales “síntomas” lo indiquen. Sin embargo, una brecha que se debe analizar y tomaren consideración en todos los casos es la brecha 5, ya que permite determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

#### **2.2.4.4. Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio y suponen que:

- Al cliente le es más difícil evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.

- La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.
- Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también es el proceso de realización del mismo.

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

**1.-** Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que, si estas superan a las expectativas, implicarían una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

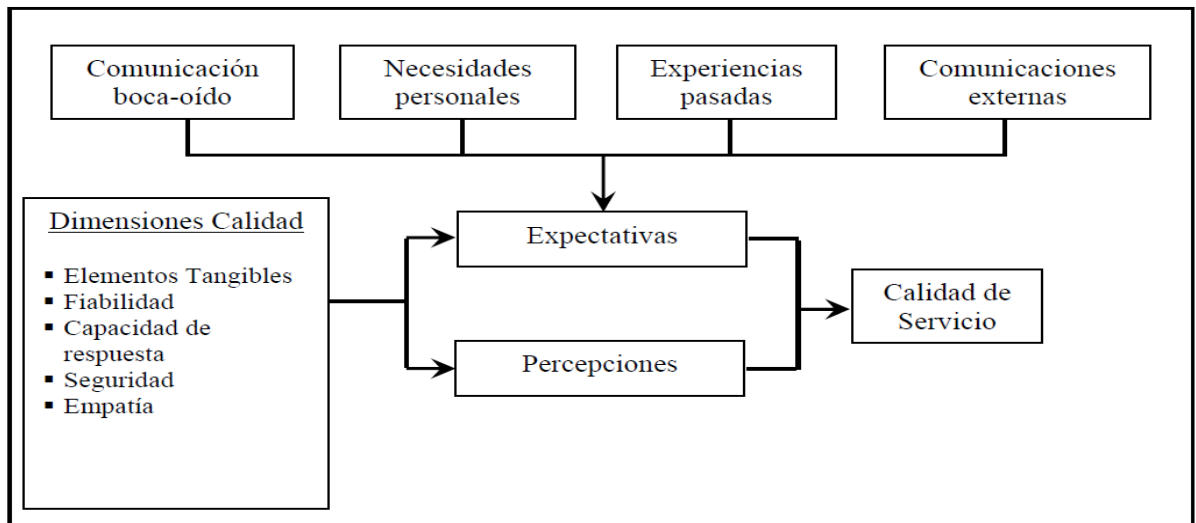
**2.-** Señala ciertos factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

**3.-** Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.



**Figura 5. Modelo SERVQUAL**



**Fuente:** Control de calidad principios y prácticas de administración

**Elaborado por:** (Feigenbaum, 2009)

#### **2.2.4.5. Fortalezas del SERVQUAL**

EL SERVQUAL proporcionan la información detallada sobre:

- Opiniones del cliente sobre el servicio (una medición de comparación con la competencia establecida por sus propios clientes)
- Niveles de desempeño según lo percibido por los clientes.
- Comentarios y sugerencias del cliente.
- Impresiones de empleados con respecto a la expectativa y nivel de satisfacción de los clientes.

#### **2.2.4.6. Limitaciones del SERVQUAL**

Ha habido un número de estudios que dudan de la validez de las cinco dimensiones y de la uniforme aplicabilidad del método para todos los sectores de servicios. Según un análisis realizado por Thomas P. Van Dyke, Victor r. Prybutok y León A. Kappelman, parece que el uso de diferentes puntajes al momento de calcular el SERVQUAL

Contribuye a generar problemas ligados a la confiabilidad, la validez discriminante, la validez convergente y la validez profética de la medición. Por lo tanto, se sugiere tener precaución en el uso de las mediciones del SERVQUAL.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Atributos:** Cada una de las cualidades o propiedades de un ser.

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

**Calidad Percibida:** La calidad percibida uno de los elementos fundamentales para determinar el valor de una marca.

**Consumidores:** Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios.

**Clientes:** Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa

**Dimensiones:** Aspecto o faceta de algo medida de una magnitud en una determinada dirección.

**Empatía:** Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

**Escala:** Sucesión ordenada de valores distintos de una misma cualidad, tamaño o proporción en que se desarrolla un plan o idea.

**Fiabilidad:** Probabilidad de buen funcionamiento de algo, cualidad de fiable

**Gestión:** Acción y efecto de gestionar, Acción y efecto de administrar

**Imagen Corporativa:** La imagen corporativa se refiere a cómo se percibe una compañía.

**Modelo:** Esquema teórico, generalmente de un sistema o de una realidad compleja, se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

**Responsabilidad:** Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible error en cosa o asunto determinado.

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

**Servqual:** Llamado RATER, es una gestión de la calidad marco. SERVQUAL fue publicado por primera vez en 1977 para medir la calidad en el sector de los servicios.

**Usuarios:** Es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General Descriptiva**

El 80% de los actores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tienen percepción de calidad de servicio eficiente.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

El diseño de investigación que se usó para el presente estudio es la investigación no experimental transversal pues se realizan en un solo momento y no habrá una manipulación de las variables, debido a que estas serán estudiadas y observadas directamente de la realidad.

### **3.1. TIPOS INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Investigación con Enfoque Cuantitativo y Cualitativo.**

La presente investigación es aplicada con un enfoque cuanti-cualitativo, su alcance es descriptivo ya que es univariable. Desde la óptica científica es problemática hipotética ya que nace del planteamiento hipotético descriptivo.

#### **3.1.2. Investigación descriptiva**

El presente estudios descriptivos buscan especificar la aplicación de un modelo SERVQUAL para medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo

Mediante la investigación descriptiva se detalla las características de docentes, estudiantes y empleados además de la problemática referente a la falta de un proceso adecuado para la medición y control de la calidad de servicios pertinentes de la ESPOCH.

#### **3.1.3. Investigación documental**

Es de tipo documental porque se ha indagado en libros, enciclopedias, revistas, informes y documentos para sustentar de forma conceptual la investigación referente a la aplicación de un modelo SERVQUAL para medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo

### **3.1.4. Investigación de campo**

Se aplica la investigación de campo para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio que ofrecen los Docentes y Empleados y Estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## **3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.2.1. Método Deductivo**

Este método permite realizar el análisis de información, partiendo de lo general a lo particular, partiendo de la problemática referente a los procesos inadecuados para la medición de la calidad del servicio de la pertinencia de los actores de la ESPOCH, la falta de un modelo de SERVQUAL que permita el mejoramiento de la calidad del servicio.

### **3.2.2. Método Inductivo**

El método inductivo se emplea como un instrumento de trabajo, que permite analizar información partiendo de lo particular a lo general, por lo tanto, se aplica en la investigación para tomar los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas a los actores de la ESPOCH para generalizar en conclusiones del estudio.

### **3.2.3. Método Analítico**

es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

### **3.2.4. Método Sintético**

Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis.

### **3.2.5. Método Sistémico**

Es una orientación para definir problemas oportunidades y desarrollar soluciones, el estudio de un problema formula una solución

### **3.2.6. Entrevistas**

La entrevista se aplicará a estudiantes, docentes y empleados de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para determinar las diferentes variables que serán incluidas posteriormente en las encuestas.

### **3.2.7. Encuestas**

Se aplicará encuestas a los actores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, estos resultados deben ser representados de forma porcentual, la cual permite realizar la verificación de la hipótesis. La encuesta se aplica a los estudiantes, Docente y empleados de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para conocer el nivel de aceptación y pertinencia que perciben los actores de la misma.

### **3.2.8. Instrumento para la Aplicación de Técnicas**

Se utilizó como instrumento de la investigación un cuestionario SERVQUAL, para conocer el criterio de los estudiantes, docentes y empleados para determinar en nivel de aceptación y pertinencia en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1. Población**

“Se entiende por población o universo la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y de la cual se estudia una fracción” (Ander Egg, 1983).

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo consta de 709 docentes de contrato y 259 de nombramiento. Además de contar con 50 empleados de contrato y 241 de

nombramiento y posee un total de 14294 estudiantes los cuales se dividen en diferentes facultades de la siguiente manera:

- FADE 3078
- Ciencias 2439
- Ciencias pecuarias 882
- FIE 2031
- Mecánica 2350
- Recursos naturales 1111
- Salud pública 2403

### 3.3.2. Muestra

“Es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella lo más exacto posible” (Balestrini, 1997).

Debido a que la población de docentes, empleados y estudiantes superan los 100 elementos es necesario aplicar la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N - 1)e^2 + O^2Z^2}$$

Donde la simbología de la ecuación, representa los siguientes parámetros:

- n= tamaño de la muestra
- P= población de éxito = 0,5
- Q= 0.5 - P= 0.5
- PQ (O)= constante de la varianza poblacional (0.25).
- N= tamaño de la población
- e= error máximo admisible (al 10%)
- z= Coeficiente de corrección del error (1,65)

Nota: “En este estudio se calculará el 10% del error máximo admisible y un coeficiente de corrección del error del 1.65, ya que la población que se tiene es identificable esto quiere decir que es Finita”.



### 3.3.2.1. Calculo de la muestra

#### Muestra estudiantes FADE

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 3078
- e= 10%
- z= 1,65

$$\begin{aligned}n &= \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2} \\n &= \frac{3078 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(3078-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2} \\n &= \frac{3078 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(3077)0,01 + 0,25 \cdot 2,72} \\n &= \frac{2093,04}{30,77 + 0,68} \\n &= 67\end{aligned}$$

#### Muestra estudiantes CIENCIAS

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 2439
- e= 10%
- z= 1,65

$$\begin{aligned}n &= \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2} \\n &= \frac{2439 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(2439-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2} \\n &= \frac{2439 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(2438)0,01 + 0,25 \cdot 2,72} \\n &= \frac{1658,52}{24,38 + 0,68} \\n &= 66\end{aligned}$$

### Muestra estudiantes Ciencias Pecuarias

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 881
- e= 10%
- z= 1,65

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{882 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(882-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{882 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(881)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{599,76}{8,81 + 0,68}$$
$$n = 63$$

### Muestra estudiantes FIE

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 2031
- e= 10%
- z= 1,65

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{2031 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(2031-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{2031 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(2030)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{1381,08}{20,3 + 0,68}$$
$$n = 66$$

### Muestra estudiantes Mecánica

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 2350
- e= 10%
- z= 1,65

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{2350 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(2350-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{2350 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(2349)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{1598}{23,49 + 0,68}$$
$$n = 66$$

### Muestra estudiantes Recursos Naturales

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 1111
- e= 10%
- z= 1,65

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{1111 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(1111-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{1111 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(1110)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{755,48}{11,10 + 0,68}$$
$$n = 64$$

### Muestra estudiantes Salud Pública

- $PQ (O^2) = (0.25)$ .
- $N = 2403$
- $e = 10\%$
- $z = 1,65$

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{2403 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(2403-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{2403 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(2402)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{1634,04}{24,02 + 0,68}$$
$$n = 66$$

### Muestra Docentes ESPOCH

- $PQ (O^2) = (0.25)$ .
- $N = 968$
- $e = 10\%$
- $z = 1,65$

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{968 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(968-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{968 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(967)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{658,24}{9,67 + 0,68}$$
$$n = 63$$

## Muestra Empleados ESPOCH

- PQ ( $O^2$ )= (0.25).
- N= 291
- e= 10%
- z= 1,65

$$n = \frac{NO^2Z^2}{(N-1)e^2 + O^2Z^2}$$
$$n = \frac{291 \cdot 0,5^2 \cdot 1,65^2}{(291-1)0,10^2 + 0,5^2 \cdot 1,65^2}$$
$$n = \frac{291 \cdot 0,25 \cdot 2,72}{(290)0,01 + 0,25 \cdot 2,72}$$
$$n = \frac{197,88}{2,90 + 0,68}$$
$$n = 55$$

### 3.4. RESULTADOS

#### 3.4.1. Facultad de Administración De Empresas

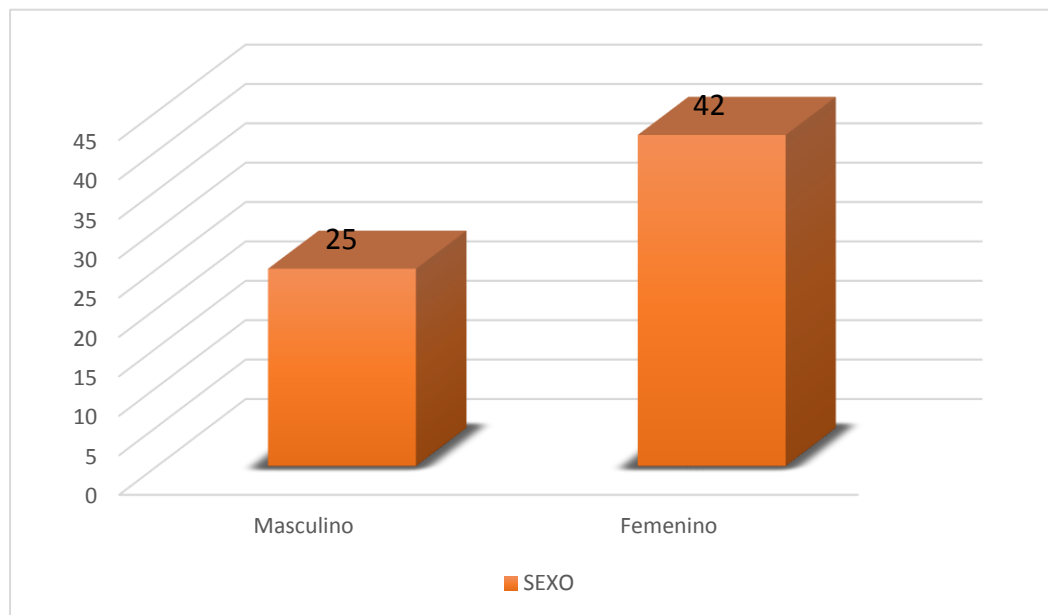
##### 1. DATOS INFORMATIVOS

**Tabla 2.** Sexo Facultad de Administración De Empresas

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	25	37,31
Femenino	42	62,69
Total	67	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas  
**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 1.** Sexo Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas  
**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la Facultad de Administración de Empresas las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.

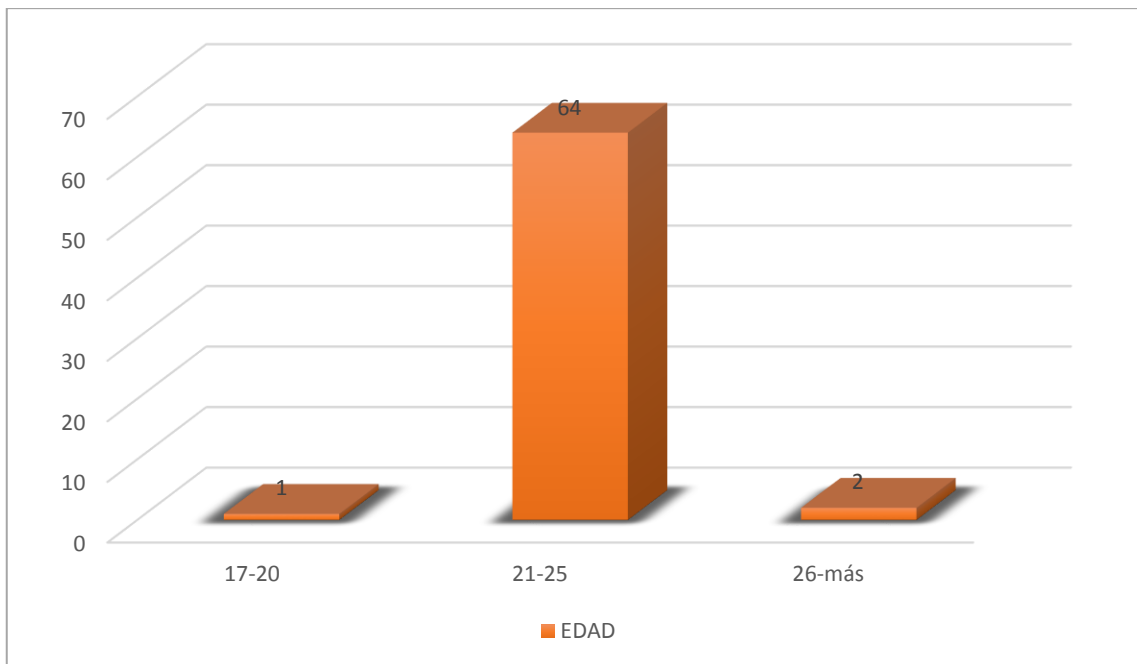
**Tabla 3.** Edad Facultad de Administración De Empresas

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
17-20	1	1,49
21-25	64	95,52
26-más	2	2,99
Total	67	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 2.** Edad Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mayoría de estudiantes de la FADE comprenden edades entre 21 a 25 años del total, seguido por el rango de 26 en adelante, dejando como menor cantidad el rango de 17 a 20 años de edad.

**Tabla 4.** Ciudad Natal Facultad de Administración De Empresas

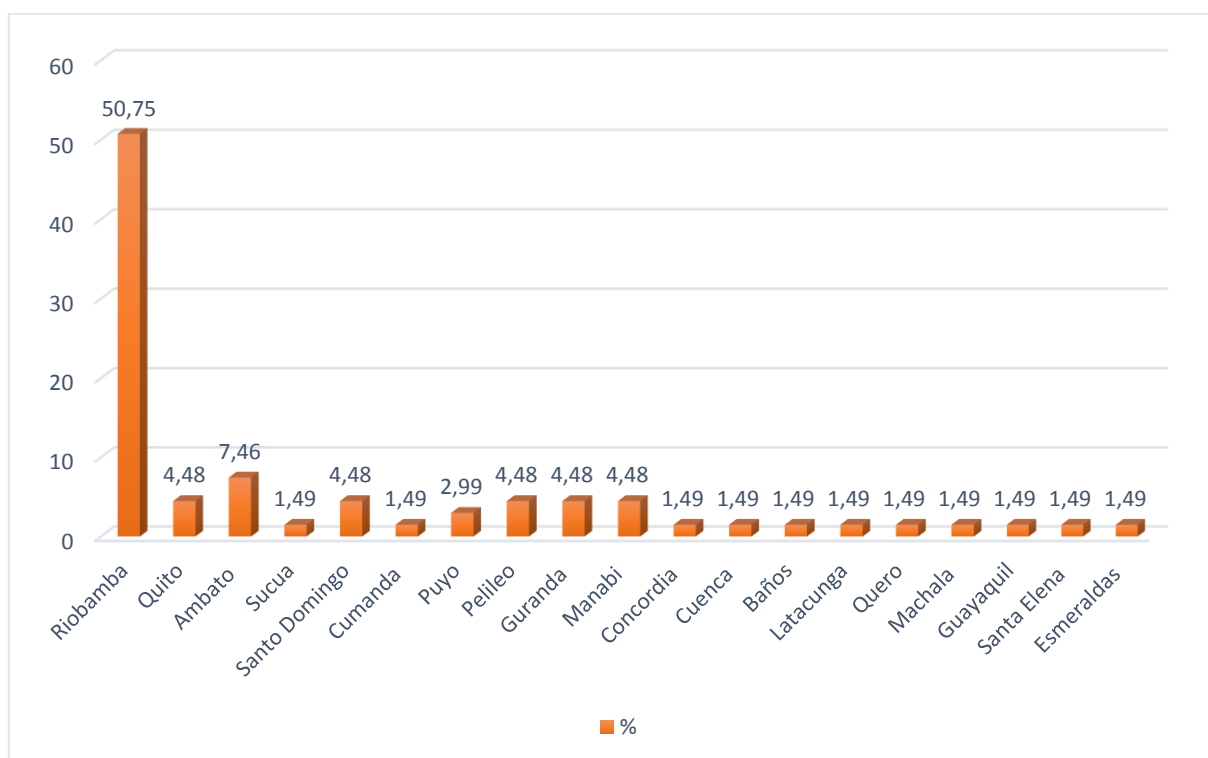
<b>Área</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa %</b>
<b>Riobamba</b>	34	50,75
<b>Quito</b>	3	4,48
<b>Ambato</b>	5	7,46
<b>Sucua</b>	1	1,49
<b>Santo Domingo</b>	3	4,48
<b>Cumanda</b>	1	1,49
<b>Puyo</b>	2	2,99
<b>Pelileo</b>	3	4,48
<b>Guaranda</b>	3	4,48
<b>Manabí</b>	3	4,48
<b>Concordia</b>	1	1,49
<b>Cuenca</b>	1	1,49
<b>Baños</b>	1	1,49
<b>Latacunga</b>	1	1,49
<b>Quero</b>	1	1,49
<b>Machala</b>	1	1,49
<b>Guayaquil</b>	1	1,49
<b>Santa Elena</b>	1	1,49
<b>Esmeraldas</b>	1	1,49
<b>Total</b>	67	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 3.** Ciudad Natal Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población dominante es RIOBAMBEÑA, seguida por la población AMBATEÑA, QUITO, SANTO DOMINGO, PELILEO, GUARANDA Y MANABÍ en total se contabiliza 19 distintas ciudades de donde provienen los estudiantes de la FADE.

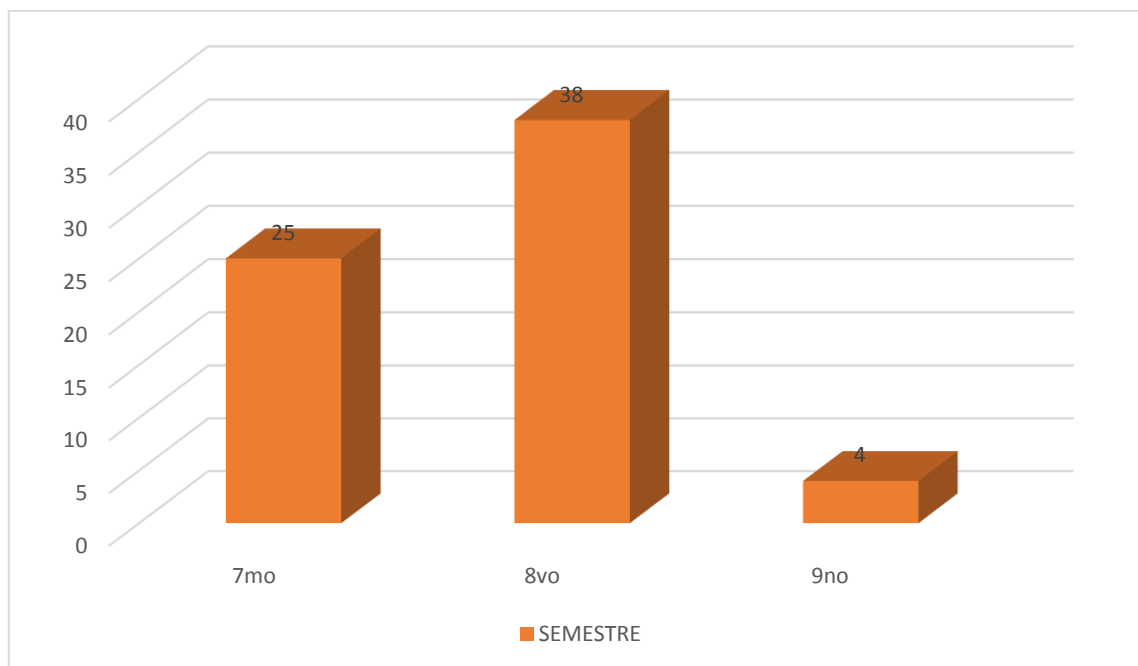
**Tabla 5.** Semestre Facultad de Administración De Empresas

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
7mo	25	37,31
8vo	38	56,72
9no	4	5,97
Total	67	100

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 4.** Semestre Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – El presente estudio revela que la mayor cantidad de estudiantes entrevistados cursan el 8vo semestre en la FADE seguidos por alumnos de séptimo semestre y por último los alumnos de noveno semestre.

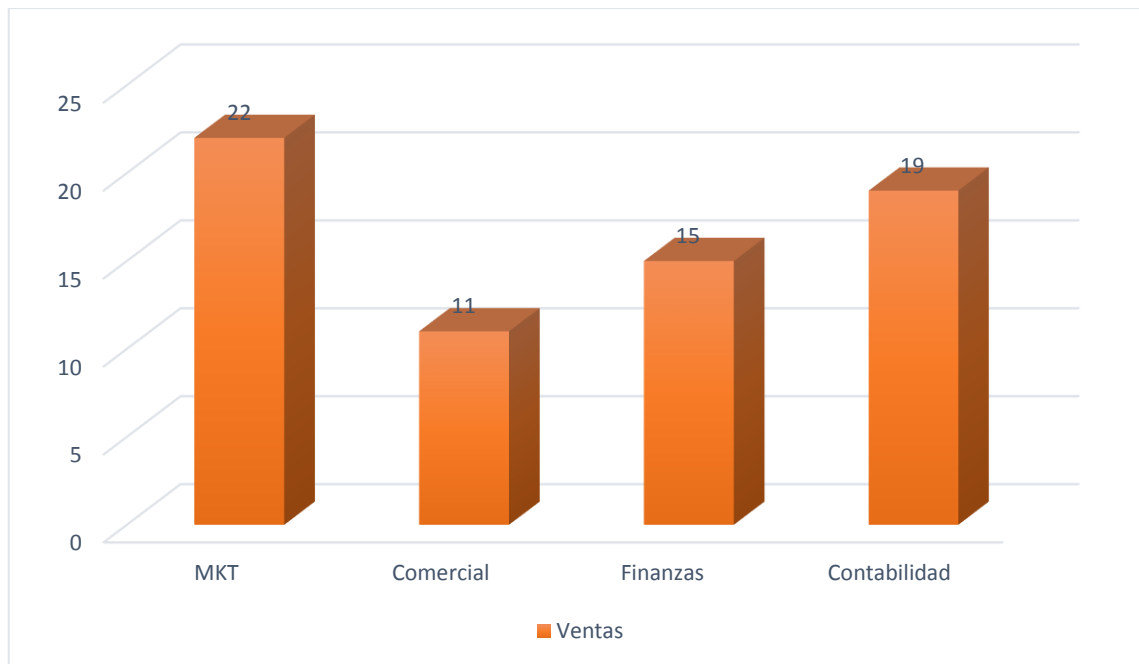
**Tabla 6.** Escuela a la que Pertenece Facultad de Administración De Empresas

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
MKT	22	32,84
Comercial	11	16,42
Finanzas	15	22,39
Contabilidad	19	28,36
Total	67	100

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 5.** Escuela a la que Pertenece Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La división de la FADE en el presente estudio se realizó de la siguiente manera la Escuela de Marketing con predominación seguida por la Escuela de Contabilidad y la Escuela de Finanzas y por último la Escuela de Finanzas

## 1. Porqué escogió estudiar en la ESPOCH

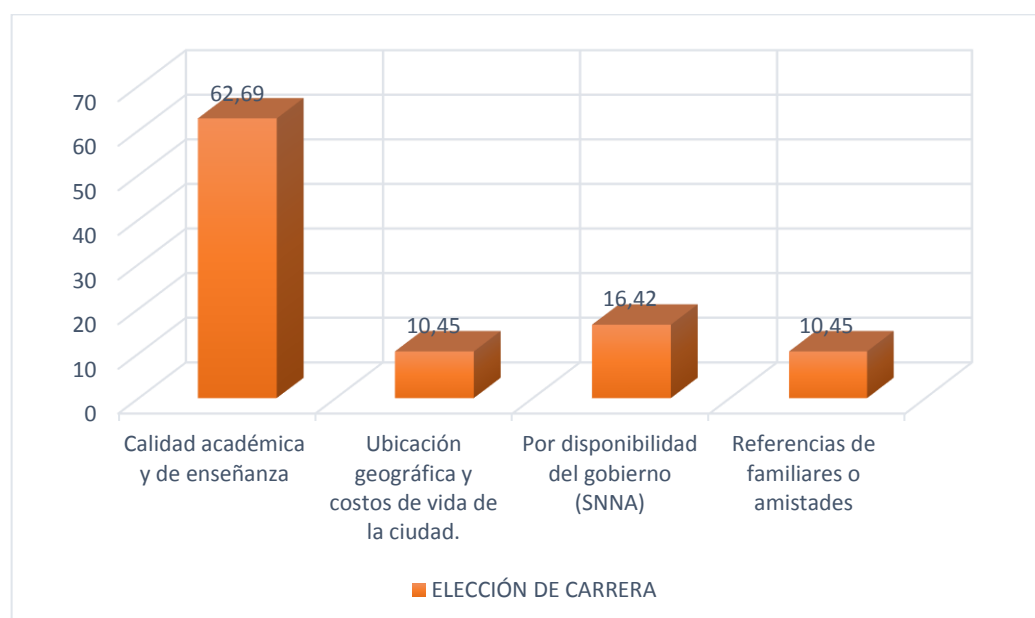
**Tabla 7.** Elección de Carrera Facultad de Administración De Empresas

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	42	62,69
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	7	10,45
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	11	16,42
Referencias de familiares o amistades	7	10,45
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 6.** Elección de Carrera Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera de los estudiantes, seguida como segunda opción por disponibilidad del SNNA y con un bajo número de estudiantes que eligieron a la institución tanto por la ubicación geográfica como por referencia familiar.

**2. Responda de acuerdo a sus experiencias y percepción, según la valoración siguiente:**

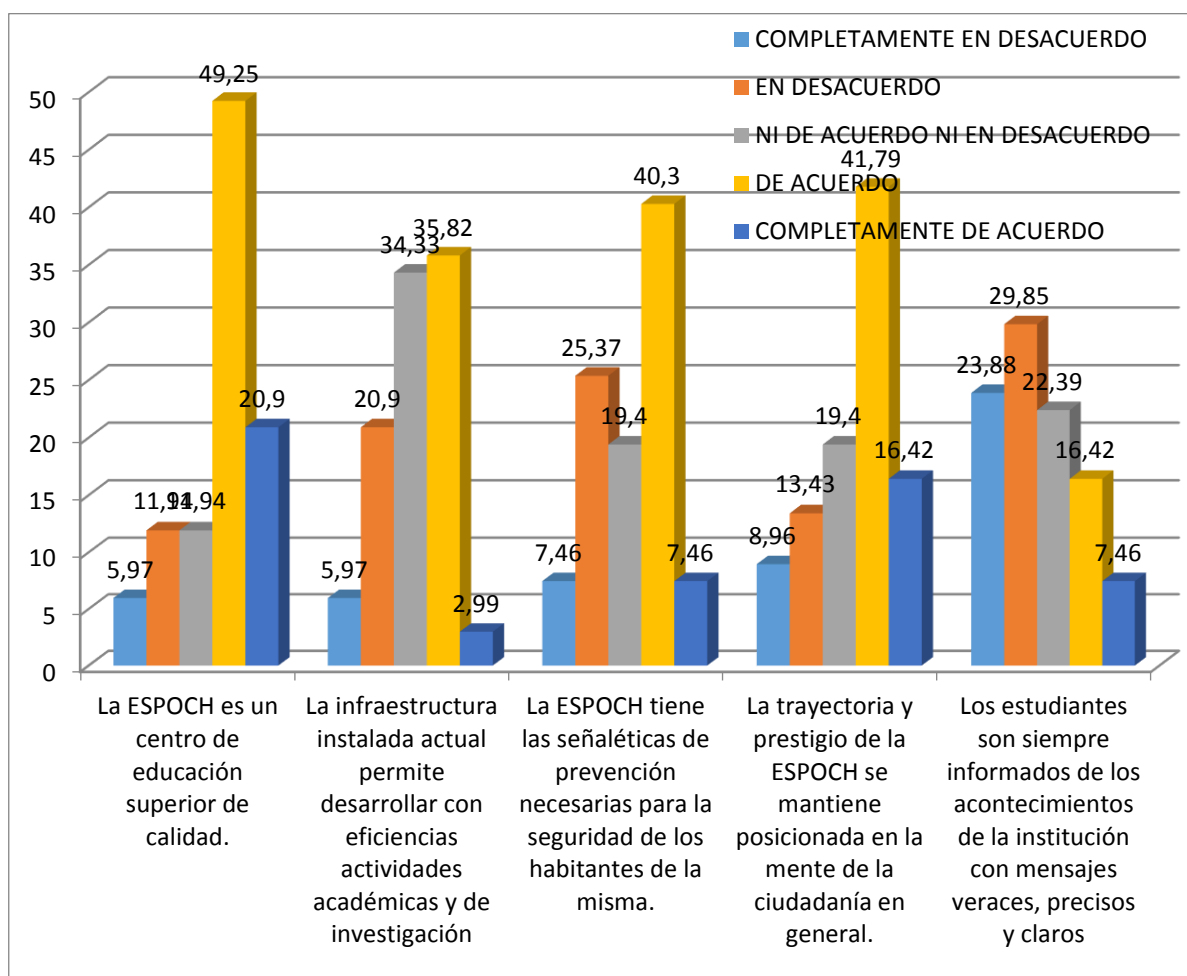
**Tabla 8.** Imagen Prestigio y Comunicación Facultad de Administración De Empresas

<b>IMAGEN, PRESTIGIO Y COMUNICACIÓN</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
<b>ÁREA</b>	<b>F. Rel. %</b>	<b>F. Rel. %</b>	<b>F. Rel. %</b>	<b>F. Abs.</b>	<b>F. Rel. %</b>	<b>F. Rel. %</b>
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	20,90	49,25	11,94	11,94	5,97	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	2,99	35,82	34,33	20,90	5,97	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	7,46	40,30	19,40	25,37	7,46	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	16,42	41,79	19,40	13,43	8,96	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	7,46	16,42	22,39	29,85	23,88	100

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 7.** Imagen Prestigio y Comunicación Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados en nuestra investigación han reflejado que la mayor parte de la población de la FADE está muy de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad, por el contrario, se deduce que una menor parte de estudiantes piensan que la ESPOCH no es un centro de educación superior de calidad.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas la mayoría se mostró de acuerdo con esta pregunta, y por otro lado un buen porcentaje de estudiantes se mostró indiferente con la pregunta.

Al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH la mayoría se mostró de acuerdo con esta pregunta y su porcentaje menor se mostró poco de acuerdo con este ítem

En el presente estudio la mayoría de entrevistados está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene y por el contrario otro gran grupo de personas se siente indiferente con esta decisión.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa un gran porcentaje está poco de acuerdo con esta interrogante y por el contrario gran parte de entrevistados esta nada de acuerdo con el mismo

3. **Conteste según su criterio personal, la valoración siguiente:**

**Tabla 9.** Académico y Docencia Facultad de Administración De Empresas

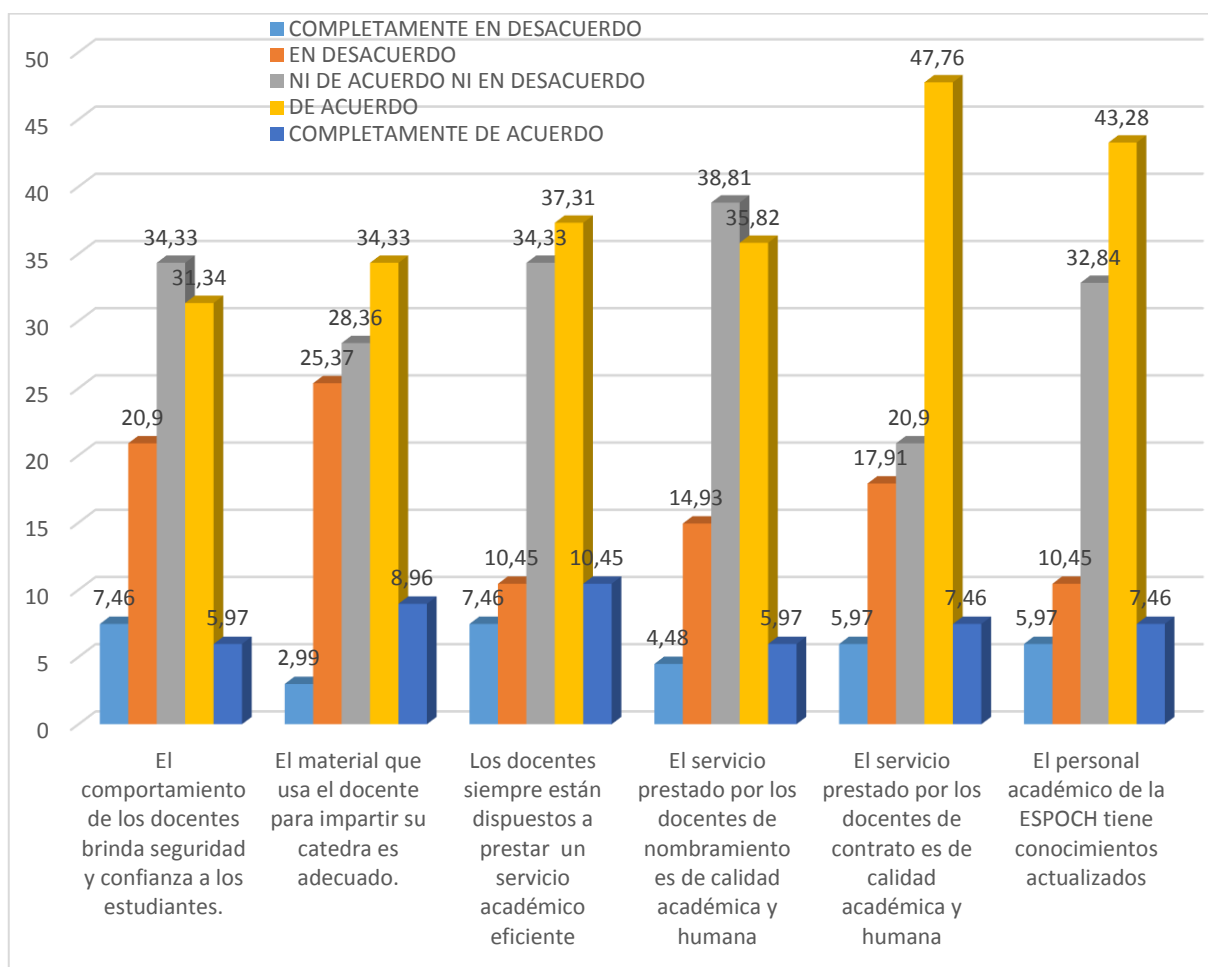
Académico Y Docencia	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel.%	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	5,97	31,34	34,33	20,90	7,46	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	8,96	34,33	28,36	25,37	2,99	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	10,45	37,31	34,33	10,45	7,46	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	5,97	35,82	38,81	14,93	4,48	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	7,46	47,76	20,90	17,91	5,97	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	7,46	43,28	32,84	10,45	5,97	100

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 8.** Académico y Docencia Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En el presente estudio la mayoría de entrevistados se siente indiferente con el comportamiento de los docentes y por el contrario un gran número de personas está muy de acuerdo con el mismo en la misma pregunta.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado mayoritario de la población de la FADE está muy de acuerdo con la forma de impartir cátedra por encima de las personas que se sienten indiferente con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes un gran número de personas se mostró muy de acuerdo por otro lado un porcentaje menor se muestra indiferente con esta interrogante.

Al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento la mayoría dio un resultado indiferente con esta interrogante y un porcentaje menor está muy de acuerdo con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que la mayoría de la población de la FADE está muy de acuerdo con el servicio que presentan los docentes de contrato seguido por un porcentaje menor que se siente es indiferente.

La mayoría de personas entrevistadas está muy de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados y resulto que otra parte de la población encuestas no está en acuerdo ni es desacuerdo con los conocimientos académicos de la ESPOCH.

#### 4. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:

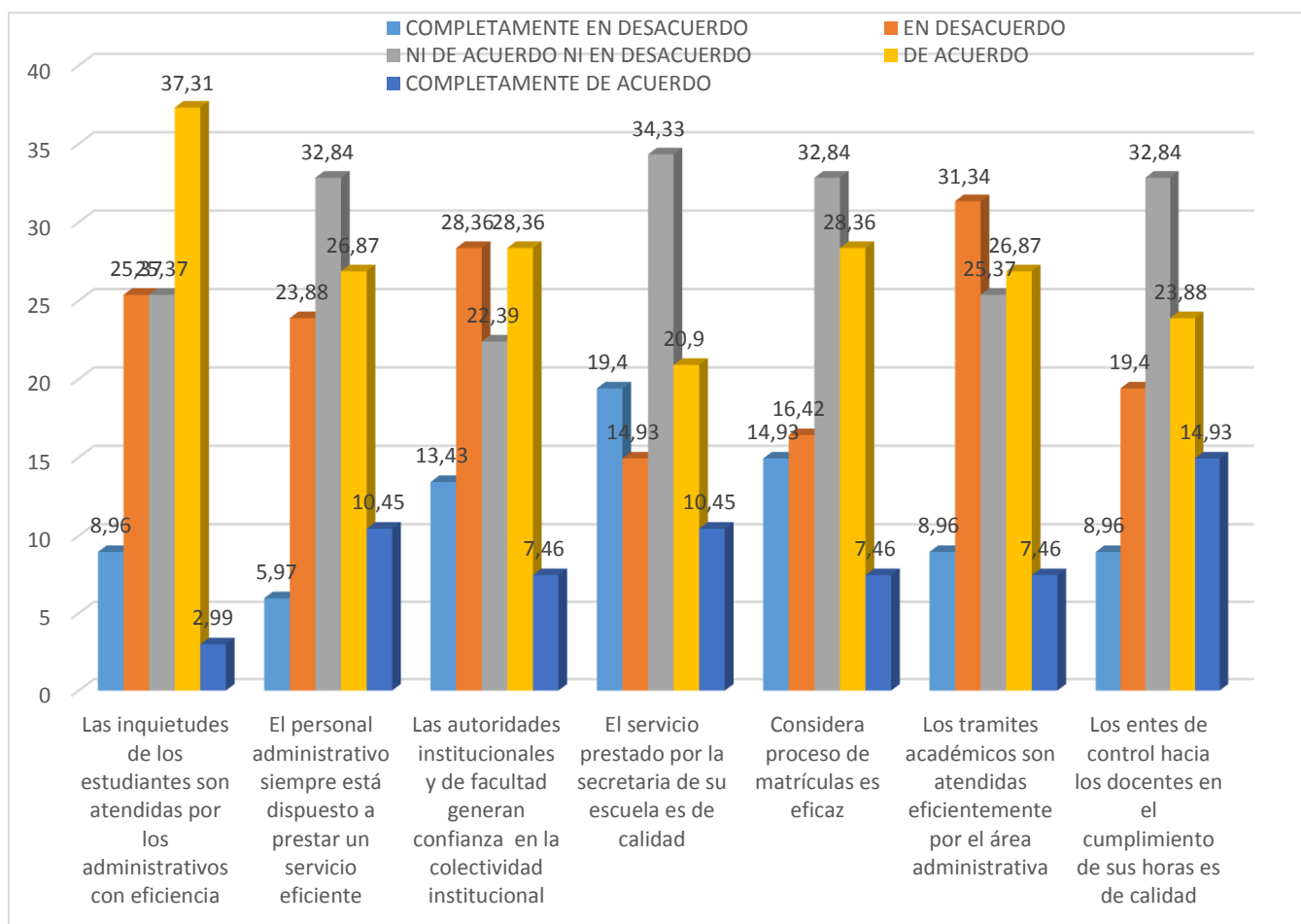
**Tabla 10.** Confianza y eficiencia Facultad de Administración De Empresas

ADMINISTRATIVO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	2,99	37,31	25,37	25,37	8,96	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	10,45	26,87	32,84	23,88	5,97	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	7,46	28,36	22,39	28,36	13,43	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	10,45	20,90	34,33	14,93	19,40	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	7,46	28,36	32,84	16,42	14,93	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	7,46	26,87	25,37	31,34	8,96	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	14,93	23,88	32,84	19,40	8,96	100

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 9.** Confianza y eficiencia Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – El mayor porcentaje de los entrevistados está muy de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, pero existe una opinión dividida ya que muchos estudiantes son indiferentes con la interrogante, pero en un porcentaje igual está poco de acuerdo en la interrogante si las inquietudes son atendidas con eficiencia por los administrativos.

Al preguntar si el personal administrativo siempre está después a prestar servicios eficientes se notó un gran número de personas indiferente con el servicio prestado y seguido una opinión de muy de acuerdo con el mismo.

Al preguntar si las autoridades de la facultad generan confianza se dio un resultado mayor a poco de acuerdo con la interrogante y de igual valor las personas entrevistadas

se Mostraron muy de acuerdo y menos número de personas es indiferente en la misma pregunta.

La calidad del servicio de la secretaria el mayor porcentaje se muestra indiferente para los estudiantes de la FADE seguido por personas que se siente muy de acuerdo con los servicios prestados por la secretaria.

Al preguntar sobre la eficacia del proceso de las matriculas gran parte de los entrevistados se muestra indiferente con esta pregunta y un menor porcentaje muy de acuerdo con el proceso de matrículas que existe en la ESPOCH.

Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa una gran cantidad de entrevistados está poco de acuerdo y una menor cantidad muy de acuerdo con esta pregunta.

Para la mayoría de la población de la FADE le es indiferente los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia seguida por entrevistados que están muy de acuerdo con la forma de control de calidad.

5. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

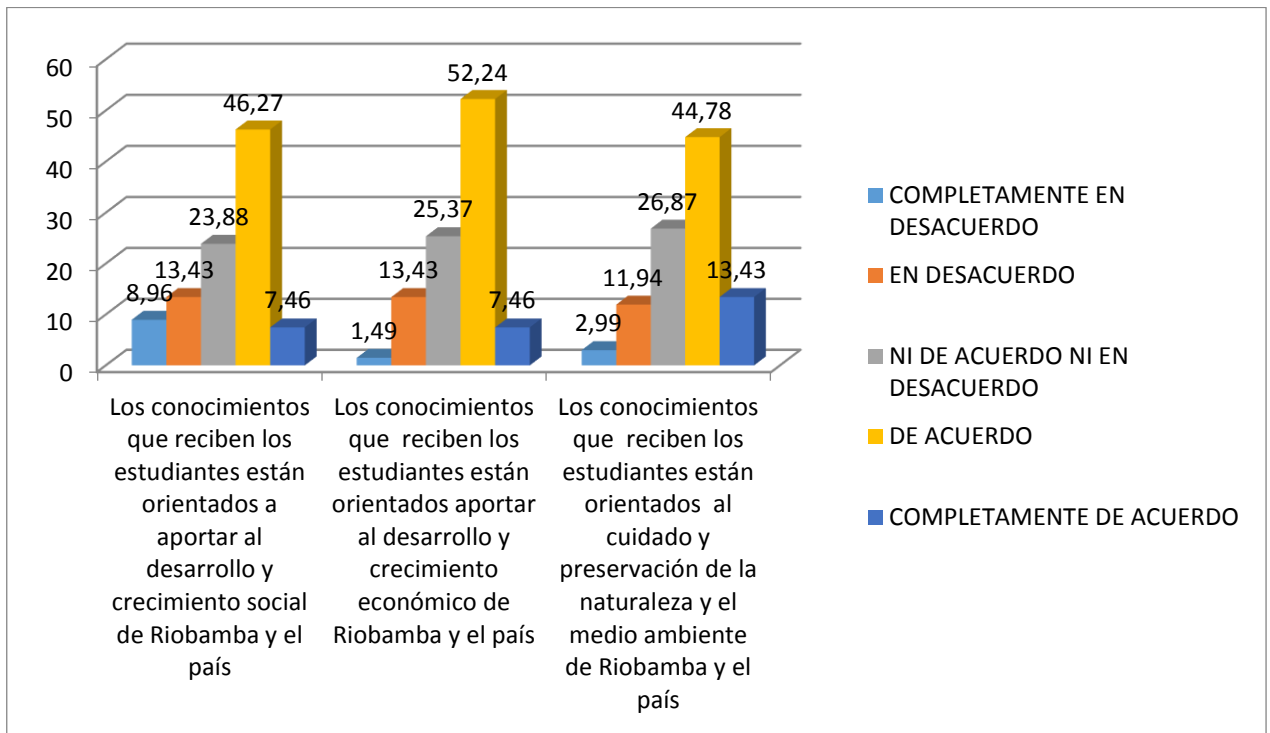
**Tabla 11.** Pertinencia, social, económica y ambiental Facultad de Administración De Empresas

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	7,46	46,27	23,88	13,43	8,96	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	7,46	52,24	25,37	13,43	1,49	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	13,43	44,78	26,87	11,94	2,99	100

**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 10.** Pertinencia, social, económica y ambiental Facultad de Administración De Empresas



**Fuente:** Estudio de mercado Facultad de Administración De Empresas

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país con un porcentaje mayor la población de la FADE se mostró muy de acuerdo con esta interrogante seguida por población que se mostró indiferente en el resultado de la entrevista.

Por otra parte, el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejó que la mayoría de entrevistados está de acuerdo con esta interrogante seguida por alumnos que se sienten indiferentes con el desarrollo económico que aporta la ESPOCH

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente una mayoría está de acuerdo con dicha interrogante y otro porcentaje importante es indiferente con la misma pregunta

## HALLAZGOS

- El 63% de las personas entrevistadas es de sexo masculino.
- Un total de 96% estudiantes de la FADE comprenden edades entre 21 a 25 años.
- La población dominante es RIOBAMBEÑA con un 51%.
- El 57% de los estudiantes entrevistados cursan el 8vo semestre en la FADE.
- La Escuela de Marketing cuenta con un 33% del total de la población de la FADE.
- La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera con un 63% del total de entrevistados.
- El 49 % de la población de la FADE está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 36% se mostró de acuerdo al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 40% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 42% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 30% está en desacuerdo al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 34% se siente indiferente con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 34% de la población de la FADE está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 37% de la población dio un resultado indiferente al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestado por los docentes de nombramiento el 39% dio un resultado indiferente con esta interrogante.
- El 48% del total de la población de la FADE dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.
- El 43% del total de la población entrevistada de la FADE está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.
- El 37% del total de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.



- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 33% es indiferente con el servicio prestado.
- Las autoridades de la facultad generan confianza el 30% del total de entrevistados se mostró en desacuerdo con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 34% del total de entrevistados se muestra indiferente con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 33% del total de entrevistado de la FADE es indiferente con esta pregunta.
- Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 31% de entrevistados está en desacuerdo con la interrogante.
- Un total de 33% de la población de la FADE le es indiferente los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 46% de la población de la FADE se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 52% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 45% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.2. Ciencias

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

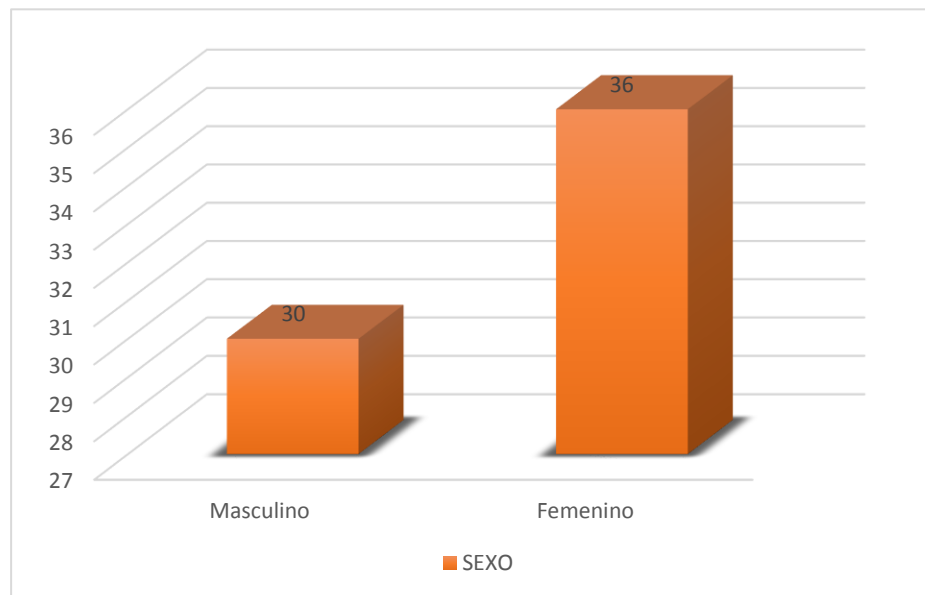
**Tabla 12.** Sexo, estudiantes de Ciencias

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	30	45,45
Femenino	36	54,55
Total	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 11.** Sexo, estudiantes de Ciencias



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la Facultad de Ciencias las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en menor número que el género femenino.

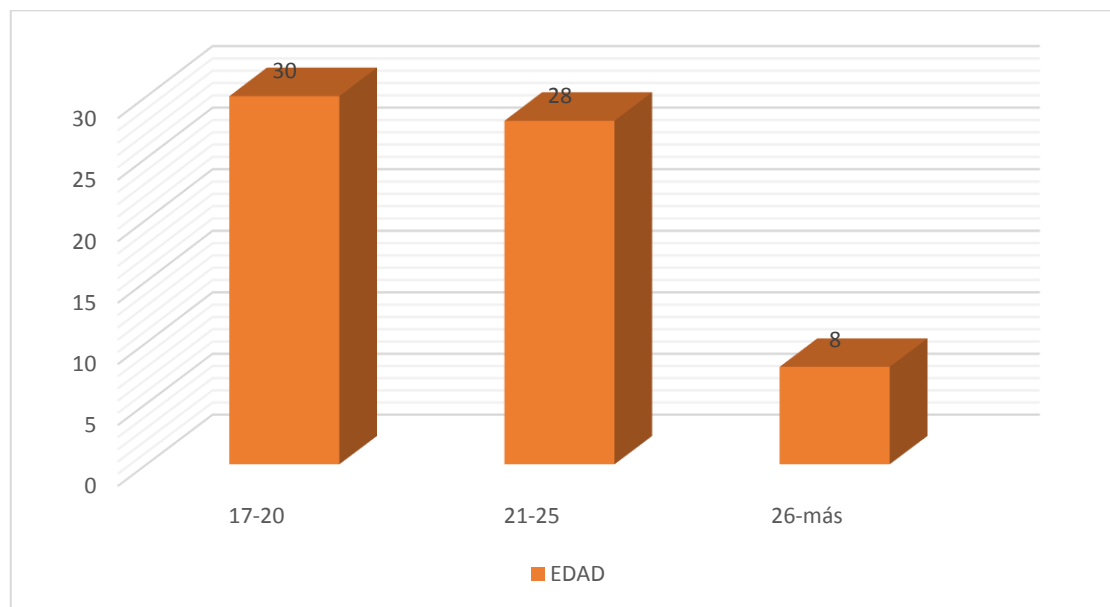
**Tabla 13.** Edad, estudiantes de Ciencias

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>17-20</b>	30	45,45
<b>21-25</b>	28	42,42
<b>26-más</b>	8	12,12
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 12.** Edad, estudiantes de Ciencias



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

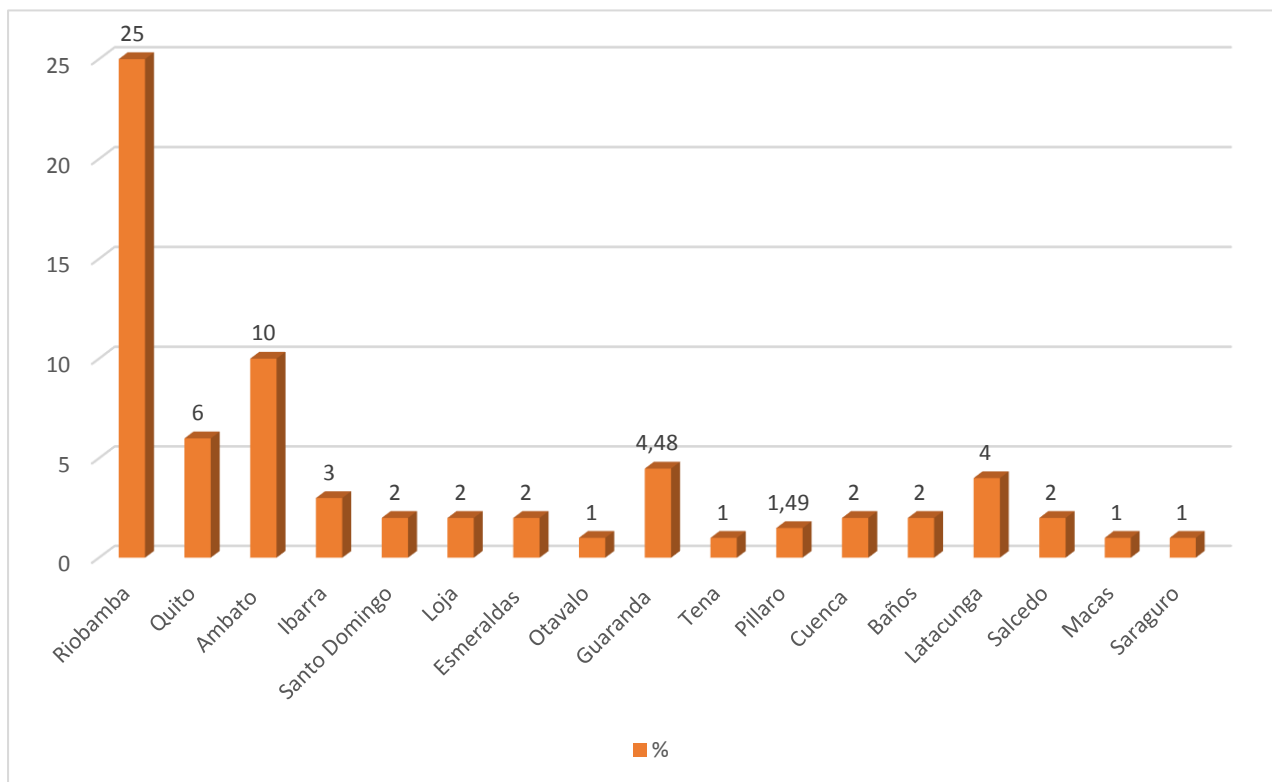
**Interpretación.** – Resulto que la mayoría de estudiantes de la Facultad de Ciencias comprenden edades entre 17 a 20 años del total, seguido por el rango de 21 a 25 que, de dicha facultad, dejando al final el rango de 26 en adelante

**Tabla 14.** Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias

<b>CIUDAD NATAL</b>		
<b>Área</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa %</b>
<b>Riobamba</b>	25	37,88
<b>Quito</b>	6	9,09
<b>Ambato</b>	10	15,15
<b>Ibarra</b>	3	4,55
<b>Santo Domingo</b>	2	3,03
<b>Loja</b>	2	3,03
<b>Esmeraldas</b>	2	3,03
<b>Otavalo</b>	1	1,52
<b>Guaranda</b>	1	1,52
<b>Tena</b>	1	1,52
<b>Pillaro</b>	1	1,52
<b>Cuenca</b>	2	3,03
<b>Baños</b>	2	3,03
<b>Latacunga</b>	4	6,06
<b>Salcedo</b>	2	3,03
<b>Macas</b>	1	1,52
<b>Saraguro</b>	1	1,52
<b>Total</b>	66	100,00

Fuente: Estudio de mercado Ciencias

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 13.** Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población dominante es RIOBAMBEÑA seguida por la población AMBATEÑA además existe población QUITO, LATACUNGA E IBARRA con un total de 17 ciudades en la Facultad de Ciencias

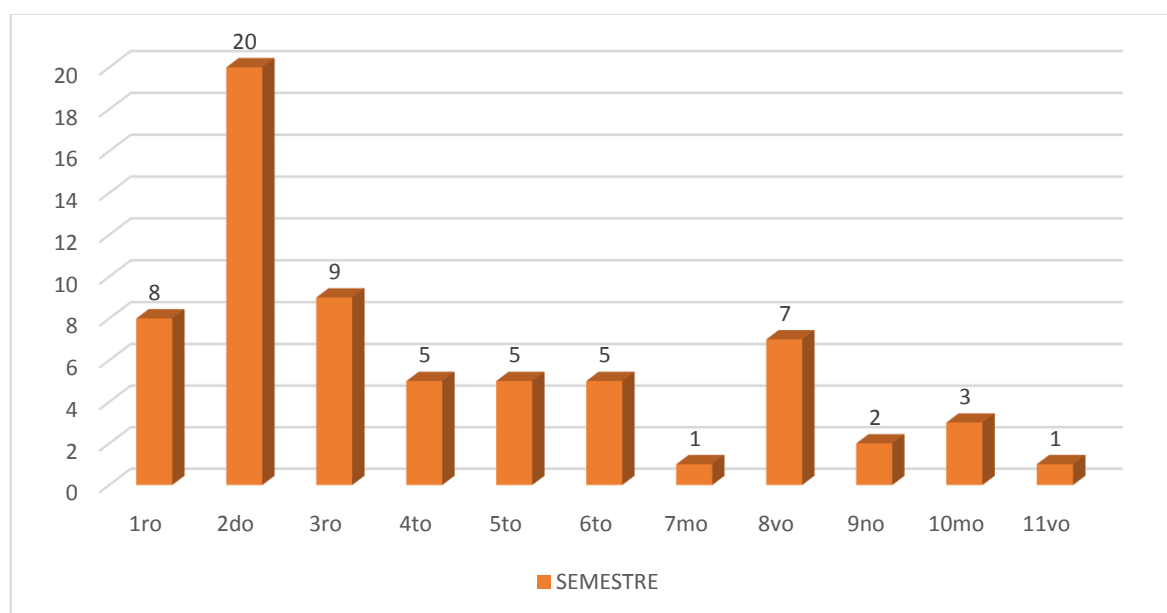
**Tabla 15.** Semestre, estudiantes de Ciencias

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	8	12,12
2do	20	30,30
3ro	9	13,64
4to	5	7,58
5to	5	7,58
6to	5	7,58
7mo	1	1,52
8vo	7	10,61
9no	2	3,03
10mo	3	4,55
11vo	1	1,52
Total	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 14.** Semestre, estudiantes de Ciencias



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la Facultad de Ciencias el mayor porcentaje son estudiantes de segundo semestre seguido por estudiantes de primero como de tercer semestre

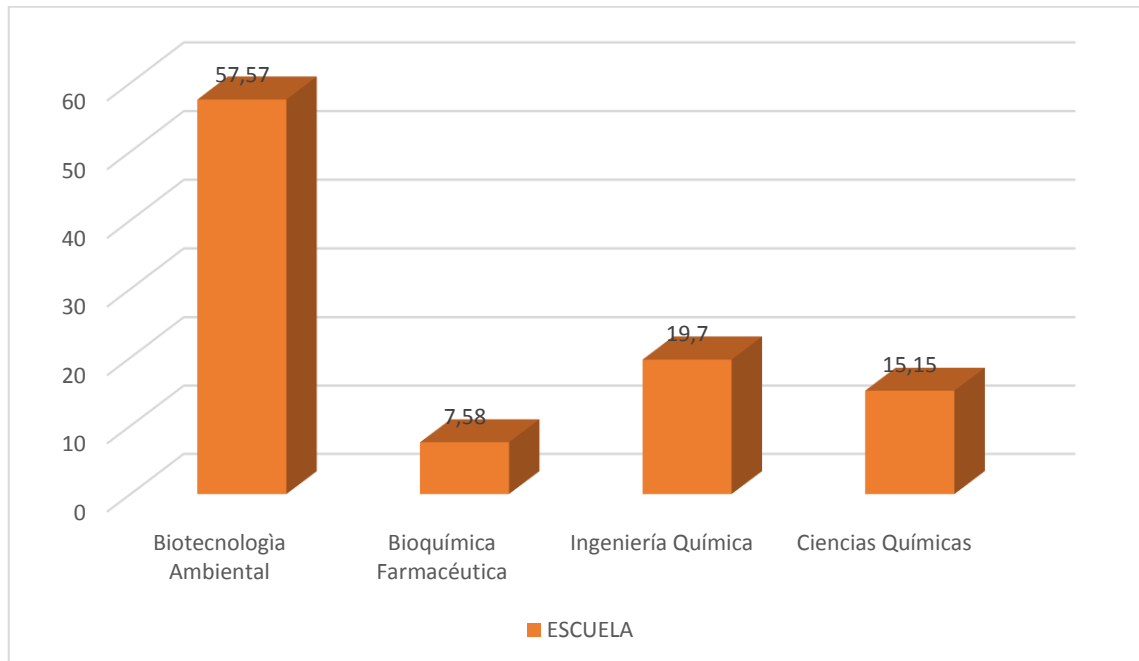
**Tabla 16.** Escuela, estudiantes de Ciencias

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Bioquímica y Farmacia	5	7,58
Biotecnología Ambiental	38	57,57
Ingeniería Química	13	19,70
Ciencias Químicas	10	15,15
Total	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 15.** Escuela, estudiantes de Ciencias



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** La mayoría de las personas entrevistadas son de la carrera de Biotecnología Ambiental, seguido por estudiantes de Ingeniería Química y de Ciencias Químicas por ultimo estudiantes de Bioquímica Farmacéutica.

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

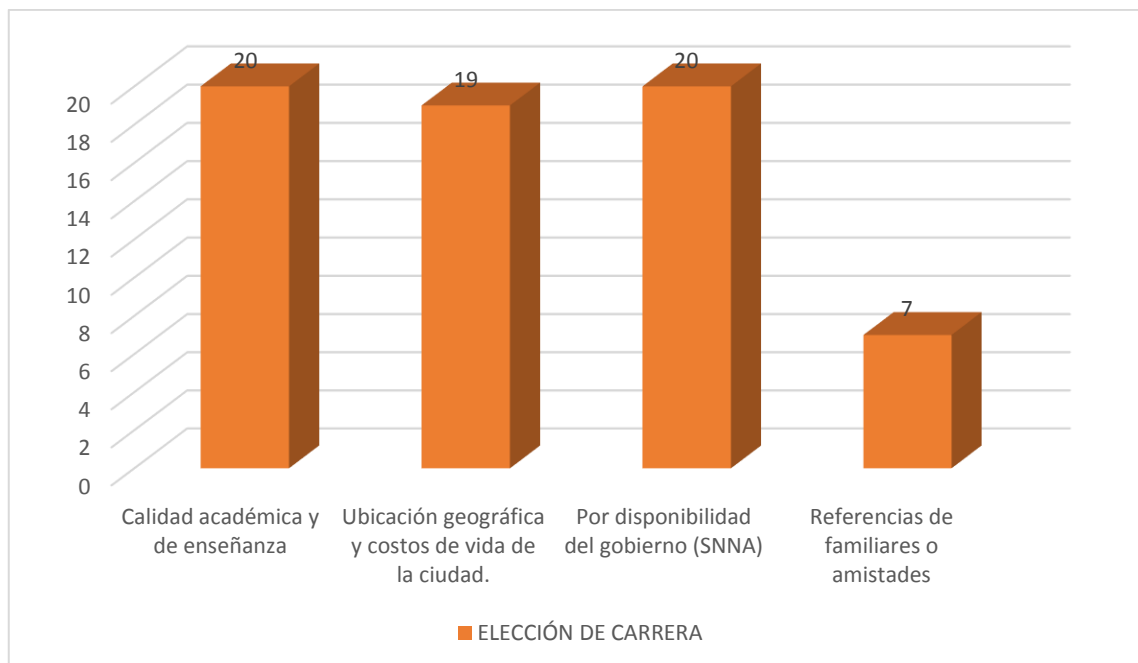
**Tabla 17.** Elección de carrera Ciencias

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	20	30,30
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	19	28,79
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	20	30,30
Referencias de familiares o amistades	7	10,61
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 16.** Elección de carrera Ciencias



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se pudo apreciar que la mayoría optó por la calidad académica y de enseñanza y por disponibilidad del gobierno seguido la opción de la ubicación geográfica y costo de vida en la ciudad



**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

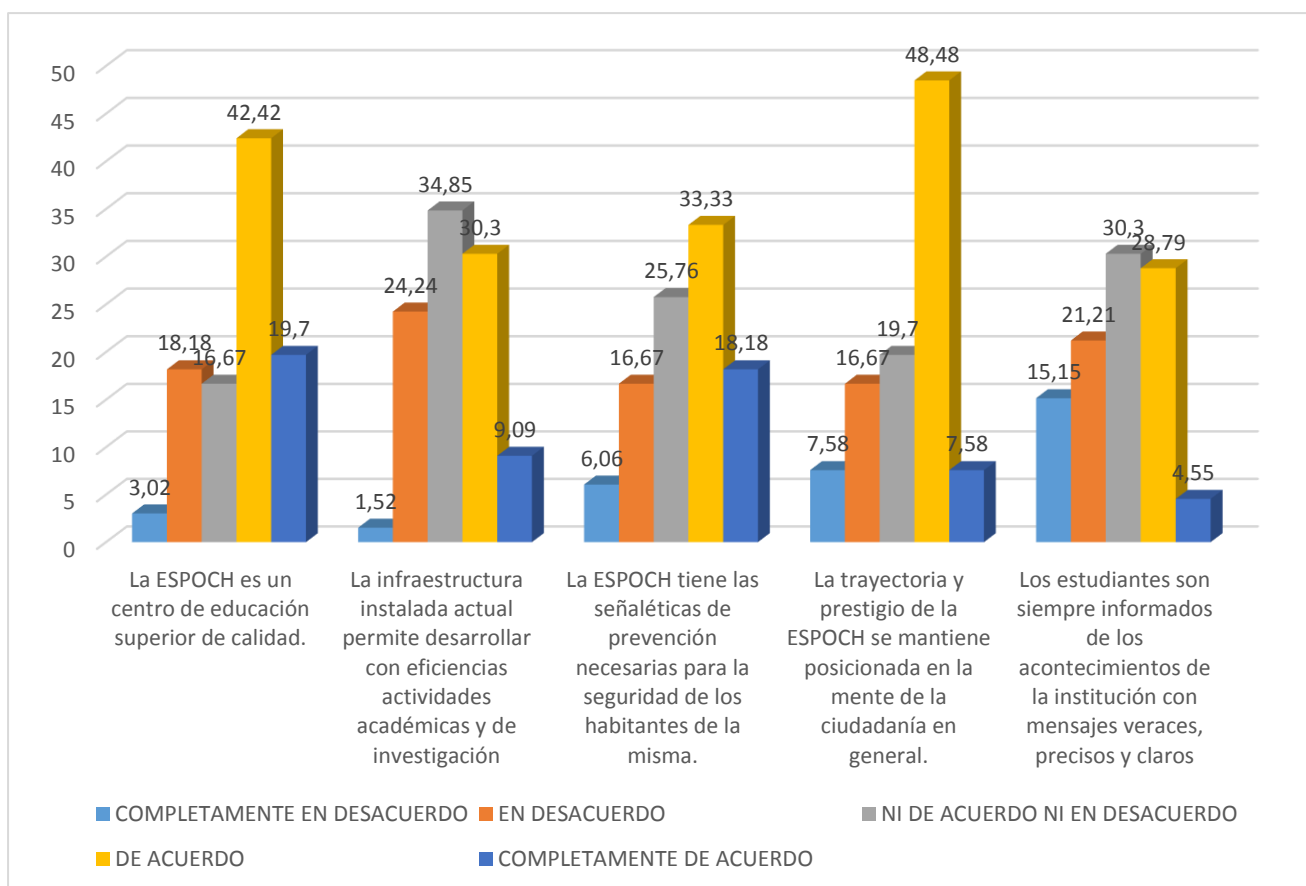
**Tabla 18.** Imagen, Prestigio Y Comunicación Ciencias

<b>Imagen, Prestigio Y Comunicación</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	19,70	42,42	16,67	18,18	3,03	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	9,09	30,30	34,85	24,24	1,52	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	18,18	33,33	25,76	16,67	6,06	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	7,58	48,48	19,70	16,67	7,58	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	4,55	28,79	30,30	21,21	15,15	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 17. Imagen, Prestigio Y Comunicación Ciencias**



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados en la presente investigación han reflejado que la mayoría de la población de la Facultad de Ciencias está muy de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad, por el contrario, otro porcentaje considerable se nota que está completamente de acuerdo que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas gran parte de la población entrevistada se mostró indiferente con la pregunta y con un menor porcentaje de gente entrevistadas está muy de acuerdo con esta interrogante.

Al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH con el mayor porcentaje de entrevistados se mostró de acuerdo con esta pregunta seguido por la opción de indiferente con la señalética que existe en la institución.

El mayor porcentaje está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene y por el contrario con menor número de personas se siente indiferente con esta decisión.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa la opción con mayor porcentaje está indiferente con la interrogante planteada y seguido por la opción de muy acuerdo con el mismo.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

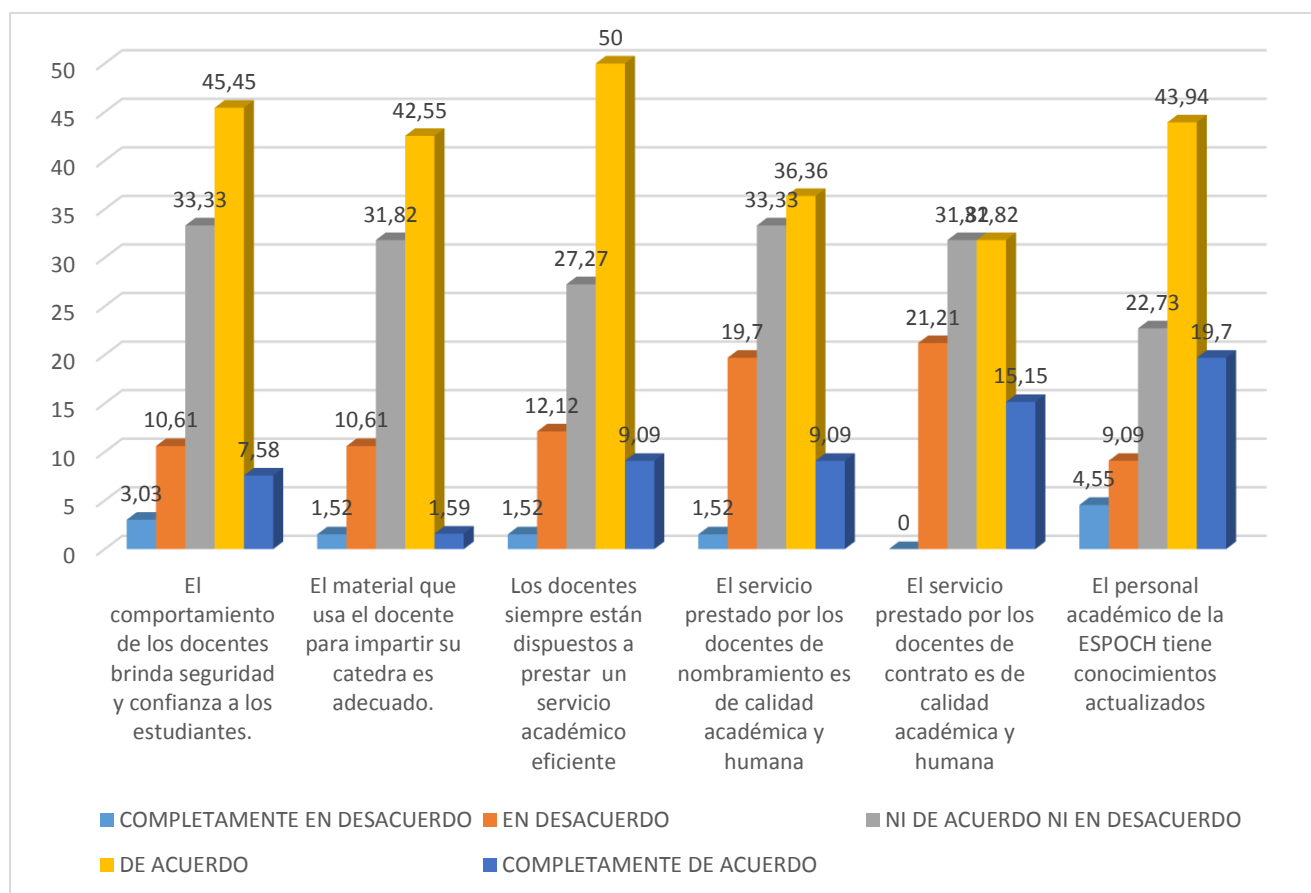
**Tabla 19.** Académico y Docencia Ciencias

Académico Y Docencia	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	7,58	45,45	33,33	10,61	3,03	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	1,52	54,55	31,82	10,61	1,52	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	9,09	50,00	27,27	12,12	1,52	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	9,09	36,36	33,33	19,70	1,52	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	15,15	31,82	31,82	21,21	0,00	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	19,70	43,94	22,73	9,09	4,55	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 18. Académico y Docencia Ciencias**



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La mayoría de estudiantes se siente muy de acuerdo con el comportamiento de los docentes y un porcentaje menor está indiferente con la misma en la misma pregunta al no sentir una seguridad y confianza a los estudiantes de parte de los docentes.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado mayoritario de la población de la Facultad de Ciencias está muy de acuerdo con la forma de impartir cátedra y otro número de estudiantes entrevistados es indiferente con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes la mitad de la población se mostró muy de acuerdo y un porcentaje menor se muestra indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento la mayoría dio un resultado de muy de acuerdo a la interrogante y por el contrario el otro grupo de entrevistados es indiferente con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que existe un resultado muy equitativo ya que existen un porcentaje alto de la población que está muy de acuerdo con esta interrogante seguida por población que se siente indiferente con el servicio del docente de nombramiento.

La mayoría de personas entrevistados está muy de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados por el contrario con menor número de gente entrevistados no está en acuerdo ni es desacuerdo con los conocimientos académicos de la ESPOCH.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

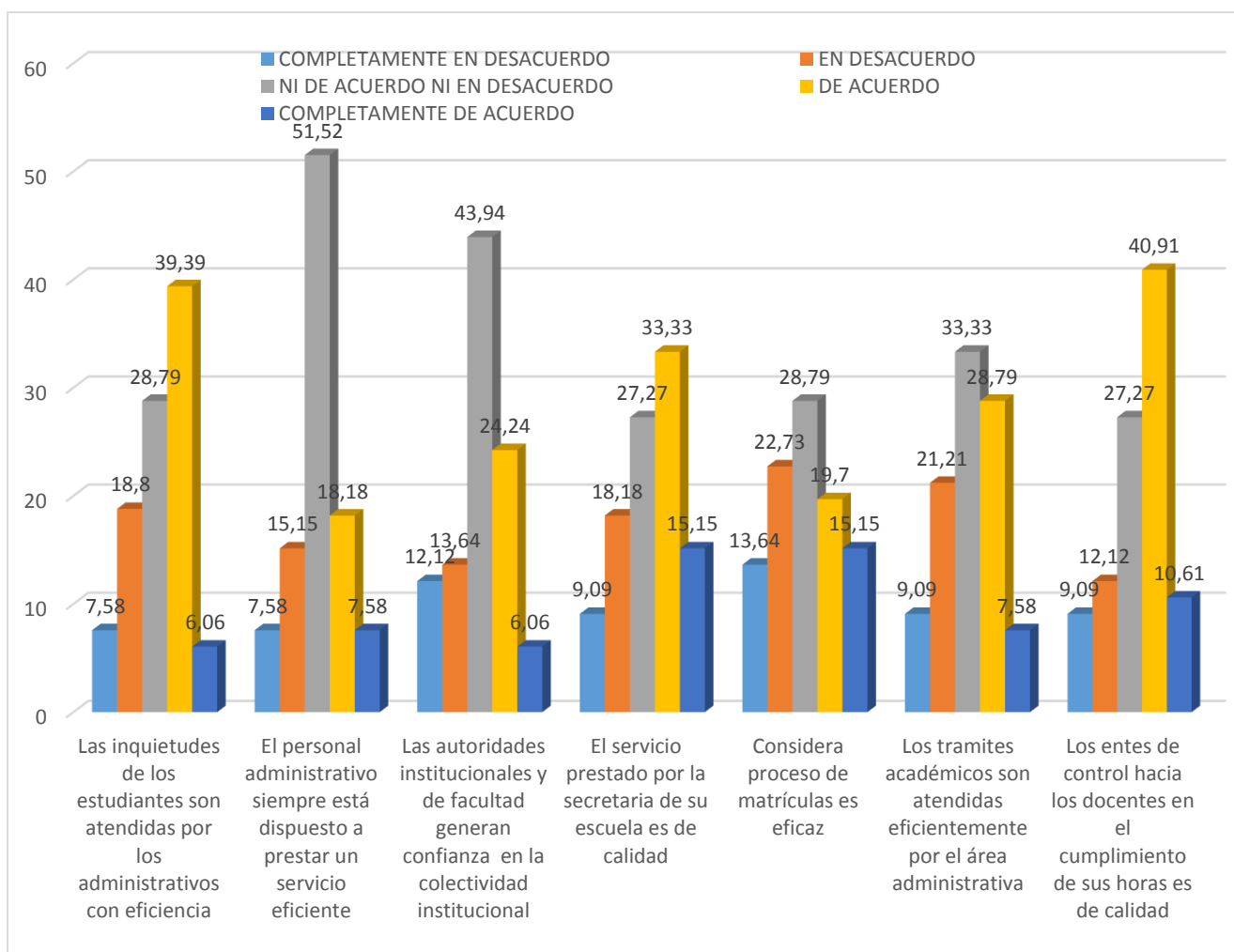
**Tabla 20.** Confianza y eficiencia Ciencias

<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL ABSOLUTA</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	6,06	39,39	28,79	18,18	7,58	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	7,58	18,18	51,52	15,15	7,58	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	6,06	24,24	43,94	13,64	12,12	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	15,15	30,30	27,27	18,18	9,09	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	15,15	19,70	28,79	22,73	13,64	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	7,58	28,79	33,33	21,21	9,09	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	10,61	40,91	27,27	12,12	100	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 19. Confianza y eficiencia Ciencias**



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Podemos apreciar en la primera interrogante que la mayoría está muy de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, pero existe una opinión dividida ya que en segundo lugar con un porcentaje menor es indiferente con la interrogante.

Al realizar la pregunta si el personal administrativo siempre está después a prestar servicios eficientes se notó que la opinión mayoritaria es indiferente con el servicio prestado y solamente un pequeño porcentaje está muy de acuerdo con el mismo.



Al preguntar si las autoridades de la facultad generan confianza mayoría se mostró indiferente con la interrogante seguida por la opción de muy de acuerdo con la confianza generada por las autoridades.

Sobre la calidad del servicio de la secretaria los entrevistados se muestra muy de acuerdo con este servicio en la Facultad de Ciencias seguido por personas que se siente indiferente con los servicios prestados por la secretaria.

La siguiente interrogante sobre la eficacia del proceso de las matriculas un mayor porcentaje se muestra indiferente con esta pregunta seguido por la opción de estar poco de acuerdo con el proceso de matrículas que existe en la ESPOCH en la Facultad de Ciencias.

Al preguntar si los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa la mayoría de entrevistados está indiferente y por el contrario con un menor porcentaje la opción de muy de acuerdo con esta pregunta.

La opción con mayor relevancia de la Facultad de Ciencias está muy de acuerdo los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia y seguido por población que se siente indiferente con la forma de control de calidad.

6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

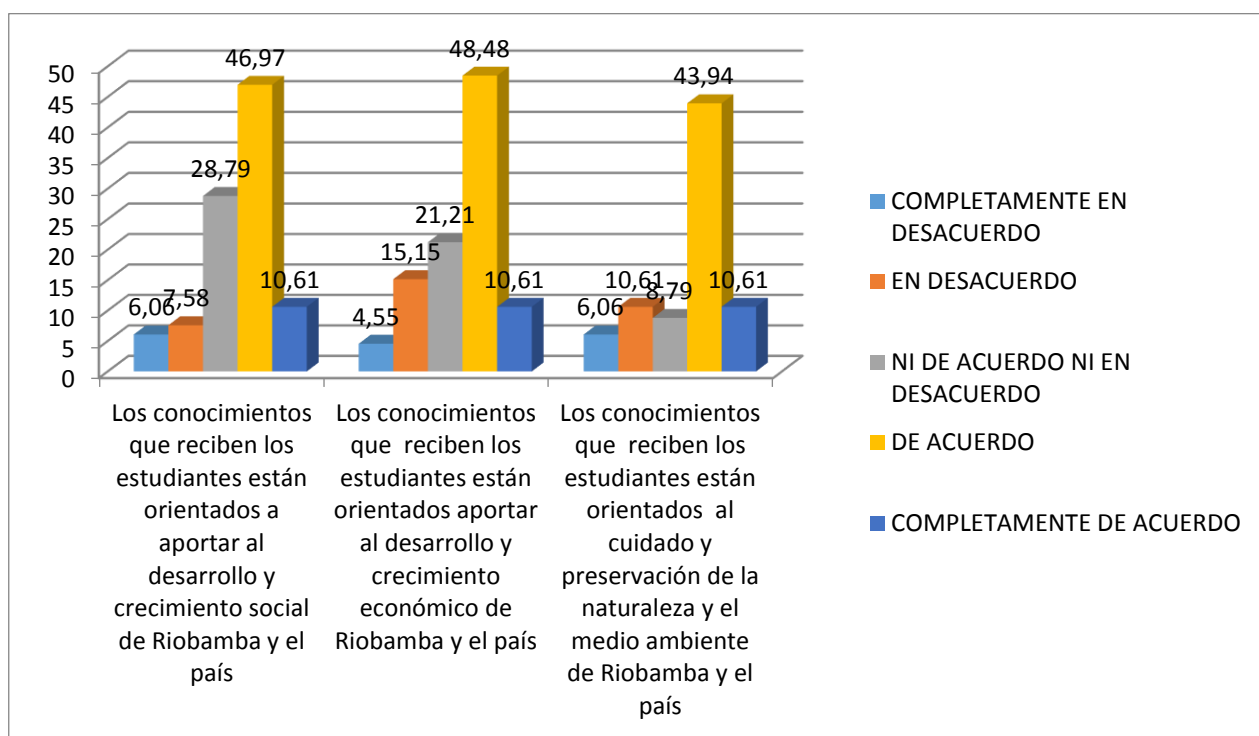
**Tabla 21.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias

Pertinencia, Social Económica Y Ambiental	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	10,61	46,97	28,79	7,58	6,06	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	10,61	48,48	21,21	15,15	4,55	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	10,61	43,94	28,79	10,61	6,06	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 20.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país la opción más relevante de la población de la CIENCIAS se mostró muy de acuerdo con esta interrogante seguida por un porcentaje menor de la misma población que se mostró indiferente en el resultado de la entrevista.

El desarrollo económico de la ciudad y el país refleja que la mayoría está de acuerdo con esta interrogante.

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente la opción más relevante está de acuerdo con dicha interrogante y con menor número de personas entrevistadas se encuentran la opción de poco de acuerdo y completamente de acuerdo.

## HALLAZGOS

- El 55% de las personas entrevistadas es de sexo femenino.
- Un total de 45% estudiantes de la Facultad comprenden edades entre 17 a 20 años.
- La población dominante es RIOBAMBEÑA con un 38%, de total de entrevistados.
- El 30% de los estudiantes entrevistados cursan el 2do semestre.
- La Escuela de Biotecnología Ambiental cuenta con un 57.57% del total de la población entrevistados.
- La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera con un 30% del total de entrevistados.
- El 42 % de la población entrevistada está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 35% se mostró indiferente al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 33% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 49% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 30% está indiferente al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 45% se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 43% de la población entrevistada está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 50% de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestada por los docentes de nombramiento el 36% dio un resultado de acuerdo con esta interrogante.
- El 33% del total de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.
- El 44% del total de la población entrevistada está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.

- El 40% del total de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.
- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 52% es indiferente con el servicio prestado
- Las autoridades de la facultad generan confianza el 44% del total de entrevistados se mostró indiferente con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 33% del total de entrevistados se muestra de acuerdo con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 29% del total de entrevistado es indiferente con esta pregunta.
- los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 33% de entrevistados es indiferente con la interrogante.
- Un total de 50% de la población está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 47% de la población se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 48% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 44% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.3. Ciencias Pecuaria

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

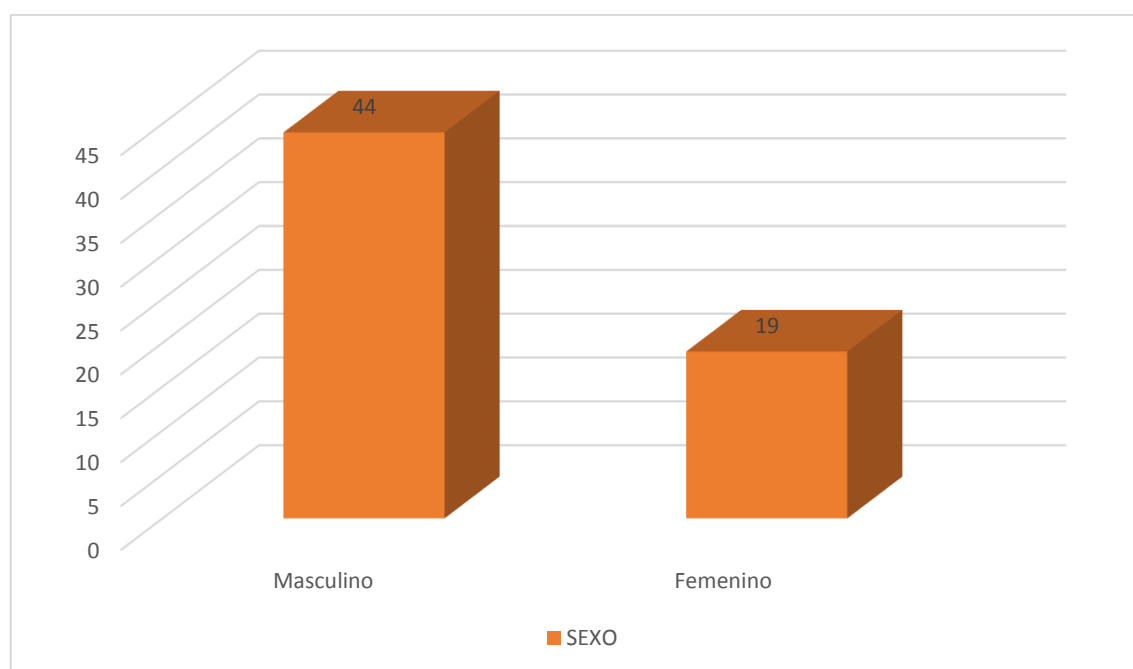
**Tabla 22.** Sexo, estudiantes de Ciencias Pecuaria

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	44	69,84
Femenino	19	30,16
Total	63	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 21.** Sexo, estudiantes de Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la Facultad Ciencias Pecuarias las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.

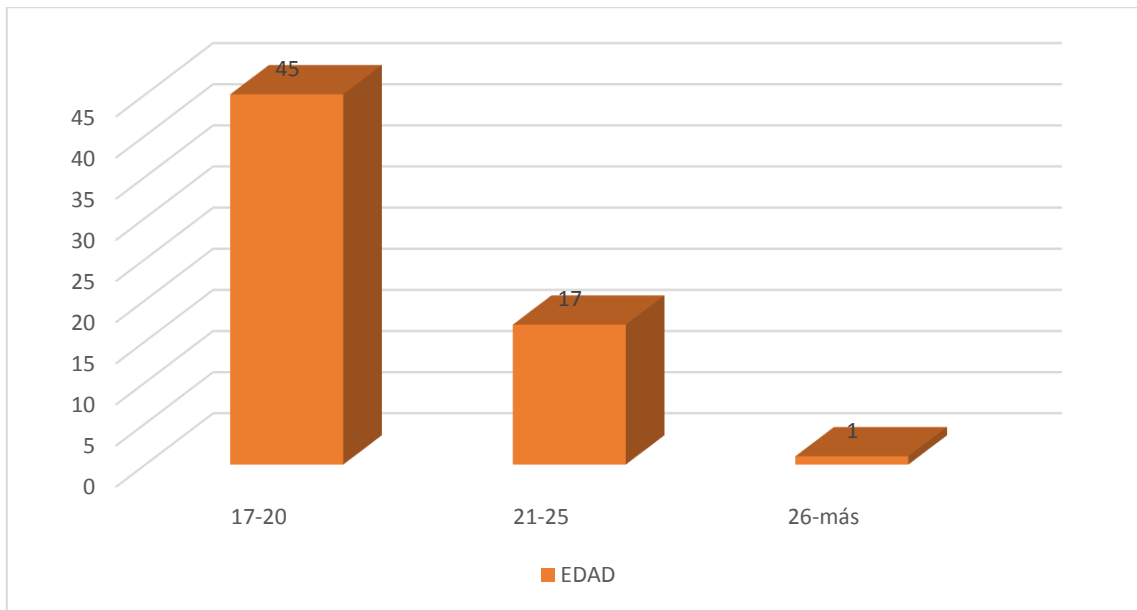
**Tabla 23.** Edad, estudiantes de Ciencias Pecuaria

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
17-20	45	71,43
21-25	17	26,98
26-más	1	1,59
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 22.** Edad, estudiantes de Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Mediante el presente estudio se determinó que la mayoría de estudiantes de la Facultad de Ciencias Pecuarias comprenden edades entre 17 a 20 años del total, seguido por el rango de 21 a 26 años dejando al final el rango de 26 en adelante

**Tabla 24.** Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias Pecuaria

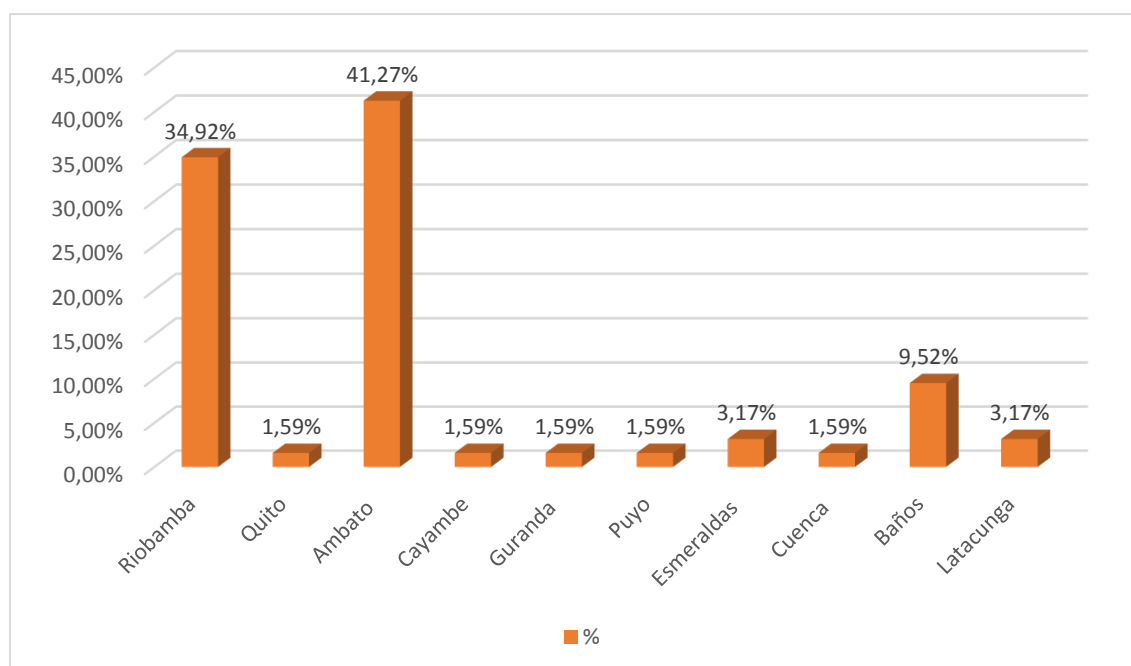
<b>Área</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa %</b>
<b>Riobamba</b>	22	34,92
<b>Quito</b>	1	1,59
<b>Ambato</b>	26	41,27
<b>Cayambe</b>	1	1,59
<b>Guaranda</b>	1	1,59
<b>Puyo</b>	1	1,59
<b>Esmeraldas</b>	2	3,17
<b>Cuenca</b>	1	1,59
<b>Baños</b>	6	9,52
<b>Latacunga</b>	2	3,17
<b>Total</b>	63	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 23.** Ciudad Natal, estudiantes de Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población dominante es de la Ciudad de AMBATO seguida por la población RIOBAMBEÑA además población de BAÑOS en total se contabiliza un total de 10 distintas ciudades en la Facultad de Ciencias Pecuarias

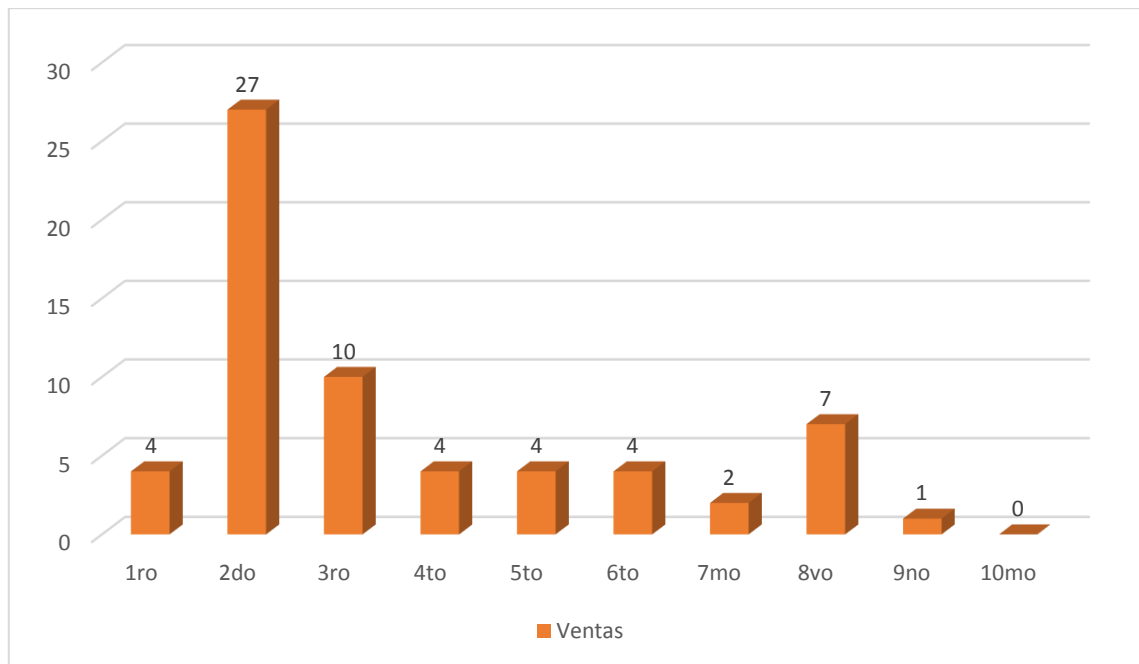
**Tabla 25.** Semestre, estudiantes de Ciencias Pecuaria

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	4	6,35
2do	27	42,86
3ro	10	15,87
4to	4	6,35
5to	4	6,35
6to	4	6,35
7mo	2	3,17
8vo	7	11,11
9no	1	1,59
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 24.** Semestre, estudiantes de Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – El presente estudio revela que la mayoría de los estudiantes entrevistados cursan el 2do semestre en la Facultad de Ciencias por otro parte del total de la población lo conforma estudiantes de 3ro semestre y por ultimo estudiantes de 8vo semestre

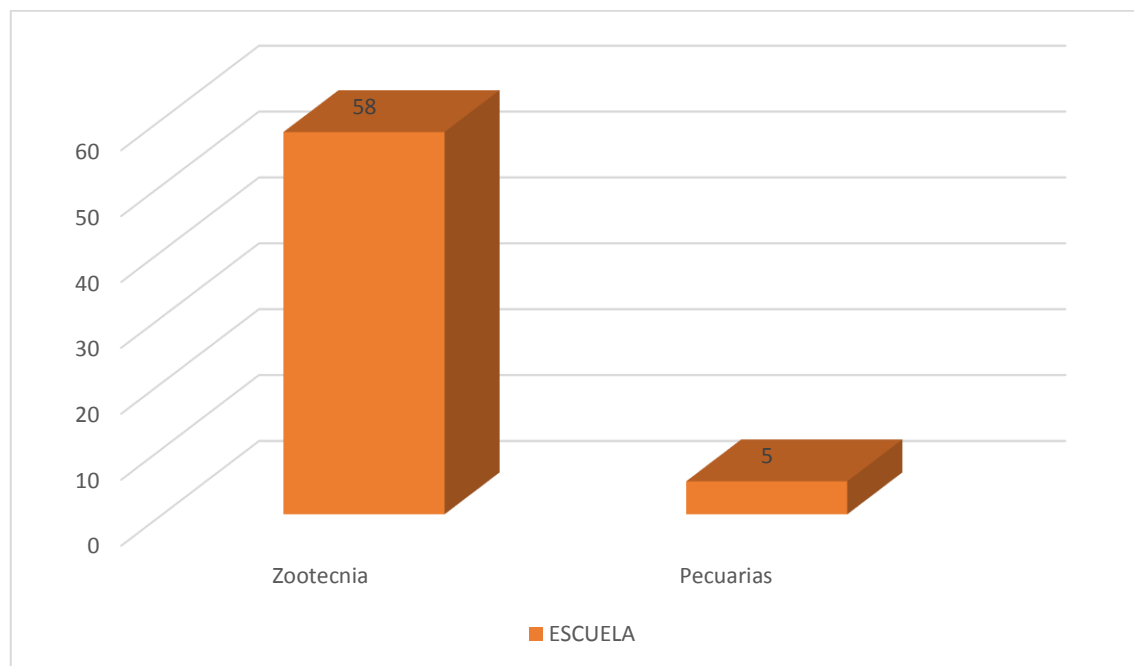
**Tabla 26.** Escuela, estudiantes de Ciencias Pecuaria

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Zootecnia	58	92,06
Pecuarias	5	7,94
Total	63	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 25.** Escuela, estudiantes de Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La división de Facultad de Ciencias Pecuarias en el presente estudio se realizó de la siguiente manera la Escuela de Zootecnia es la opción más relevante seguida por la Escuela de Pecuarias

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

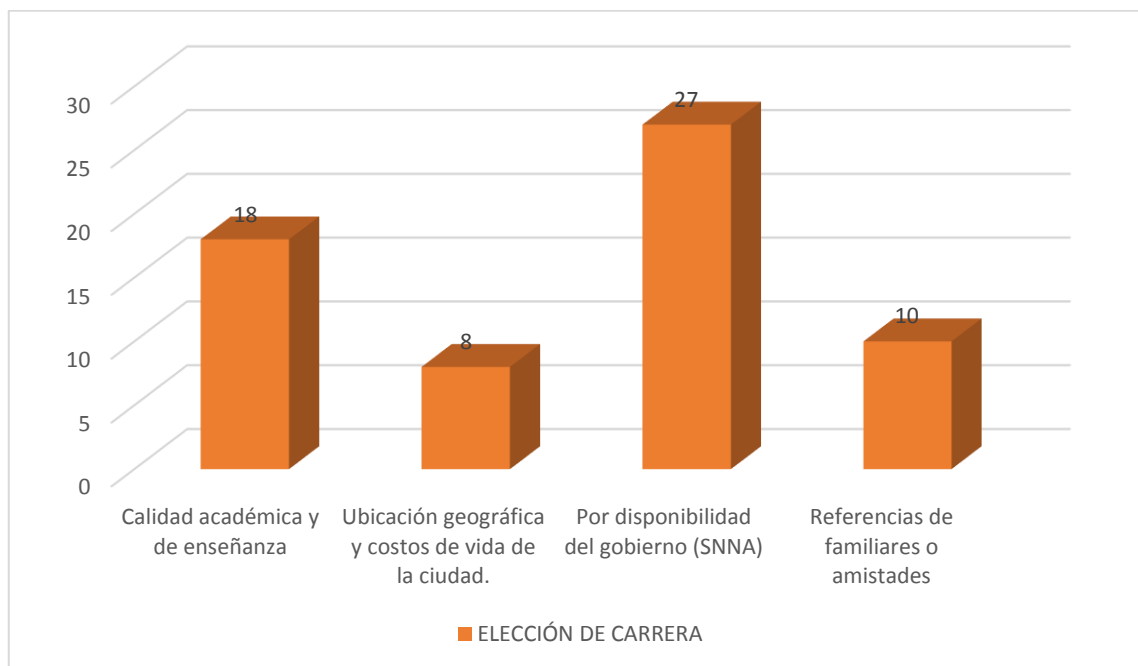
**Tabla 27.** Elección de Carrera, estudiantes de Ciencias Pecuaria

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	18	28,57
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	8	12,70
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	27	42,86
Referencias de familiares o amistades	10	15,87
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 26.** Elección de Carrera, estudiantes de Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera seguido por la disponibilidad del SNNA y la calidad académica y de enseñanza seguido por la referencia familiares y por último la ubicación geográfica

**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

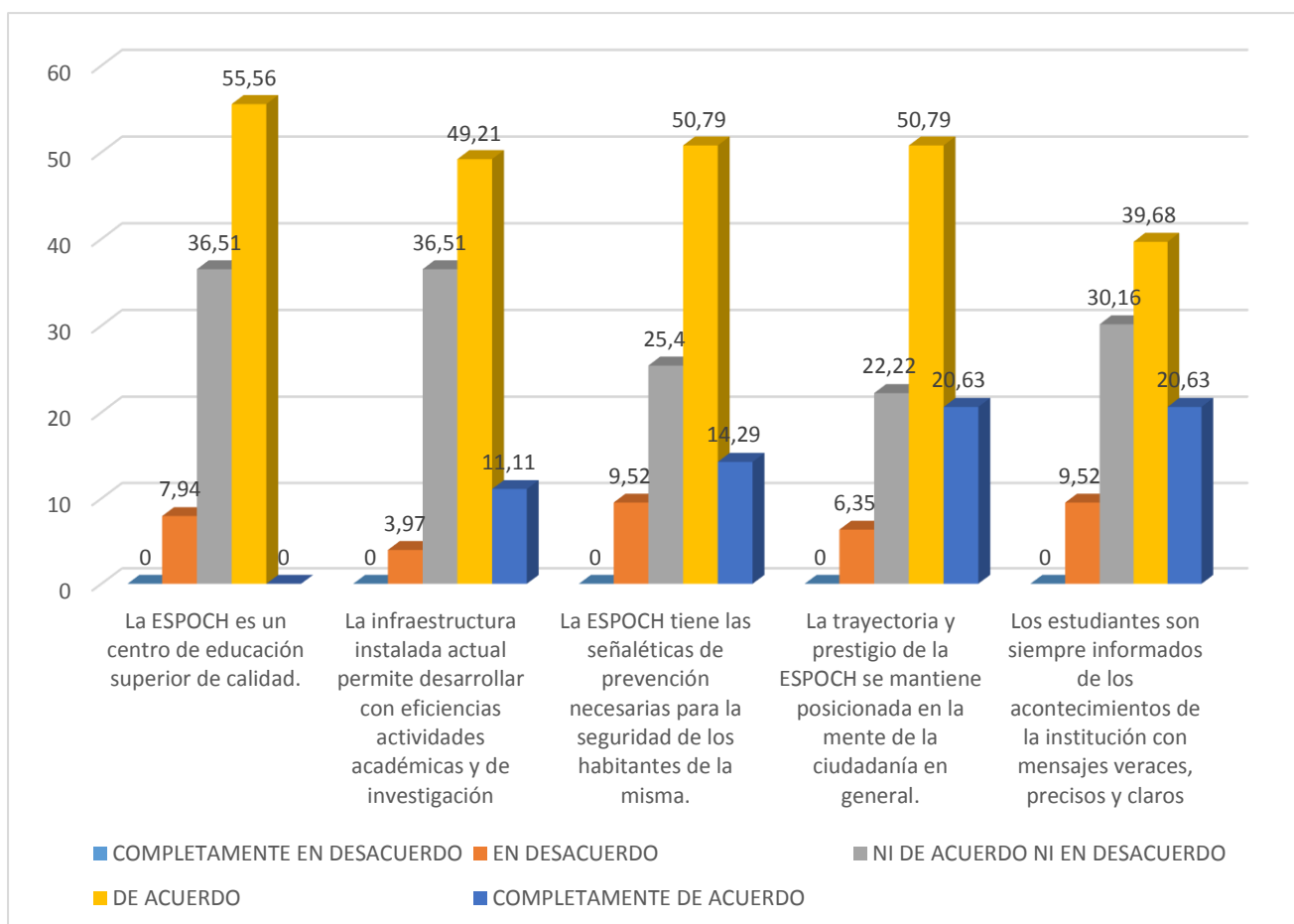
**Tabla 28.** Imagen, prestigio y comunicación Ciencias Pecuaria

<b>Imagen, Prestigio Y Comunicación</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	0,00	55,56	36,51	7,94	0,00	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	11,11	49,21	36,51	3,17	0,00	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	14,29	50,79	25,40	9,52	0,00	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	20,63	50,79	22,22	6,35	0,00	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	20,63	39,68	30,16	9,52	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 27.** Imagen, prestigio y comunicación Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados en nuestra investigación han reflejado que la mayoría de la población de la Facultad de Ciencias Pecuarias está muy de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad. por el contrario, se nota que en menor porcentaje se muestra indiferente con esta interrogante.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas el porcentaje más relevante se mostró de acuerdo con esta pregunta, seguido por población que se mostró indiferente con la pregunta.

Al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH la mayoría de entre encuestados se mostró de acuerdo con esta pregunta por el contrario otra parte se mostró indiferente con este ítem.

La opción más relevante de los entrevistados está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene y por el contrario con menor porcentaje se siente indiferente con esta decisión.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa una mayoría está de acuerdo con esta interrogante y otra opción relevante se encuentra indiferente con la comunicación interna de la ESPOCH.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

**Tabla 29.** Académico y Docencia Ciencias Pecuaria

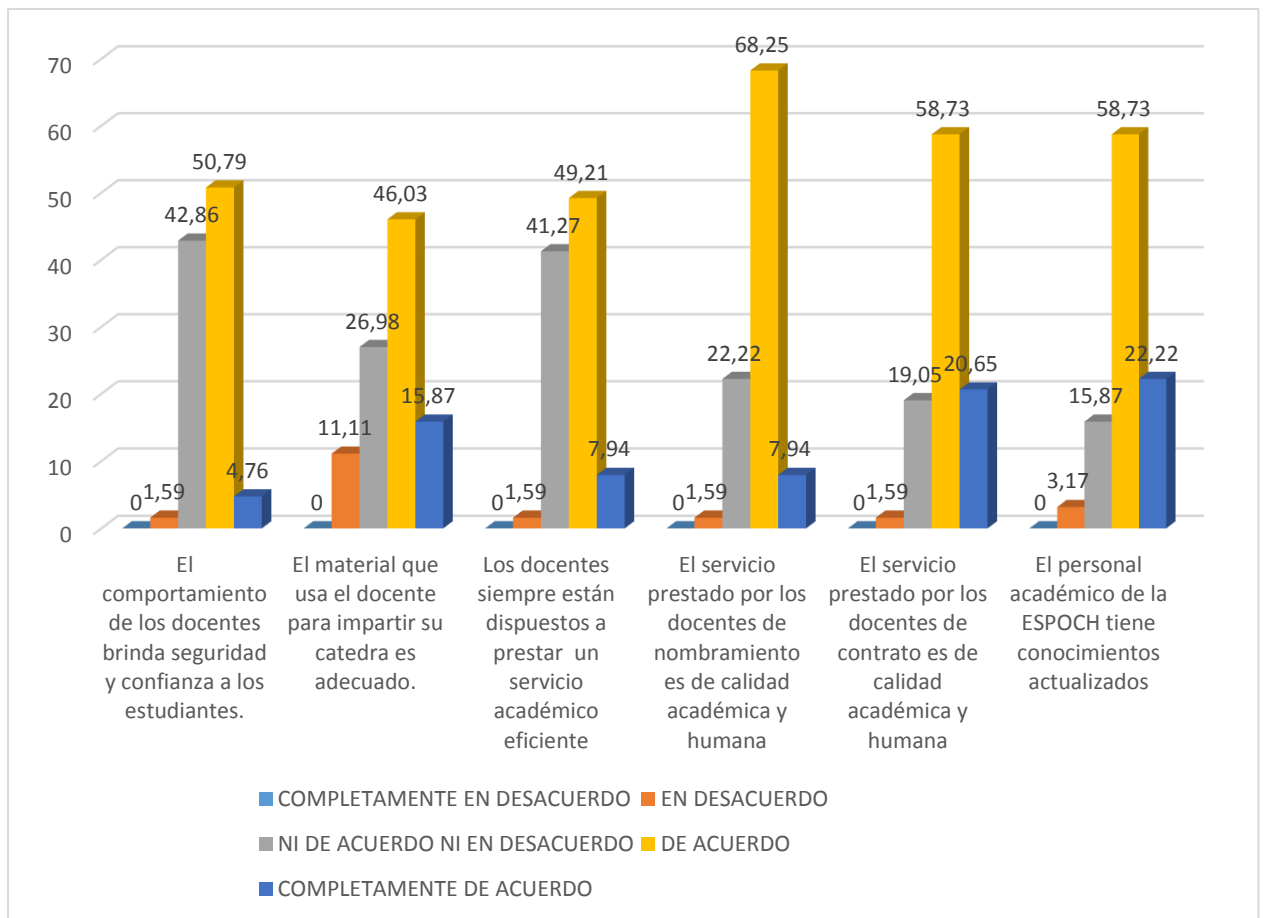
Académico Y Docencia	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	4,76	50,79	42,86	1,59	0,00	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	15,87	46,03	26,98	11,11	0,00	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	7,94	49,21	41,27	1,59	0,00	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	7,94	68,25	22,22	1,59	0,00	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	20,63	58,73	19,05	1,59	0,00	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	22,22	58,73	15,87	3,17	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 28.** Académico y Docencia Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Con mayor relevancia se encuentra la opción de muy de acuerdo con el comportamiento de los docentes seguido por la opción de indiferente con la mismo en la misma pregunta.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado mayoritario de la población de la Facultad de Ciencias Pecuarias está muy de acuerdo con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes el porcentaje mayoritario se mostró muy de acuerdo seguido por estudiantes que se muestra indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento la mayoría dio un resultado de muy de acuerdo con esta interrogante seguida por la opción de indiferente con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que la población de la Facultad de Ciencias Pecuarias está de acuerdo con el servicio que presentan los docentes de contrato.

La población de la Facultad de Ciencias Pecuarias está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

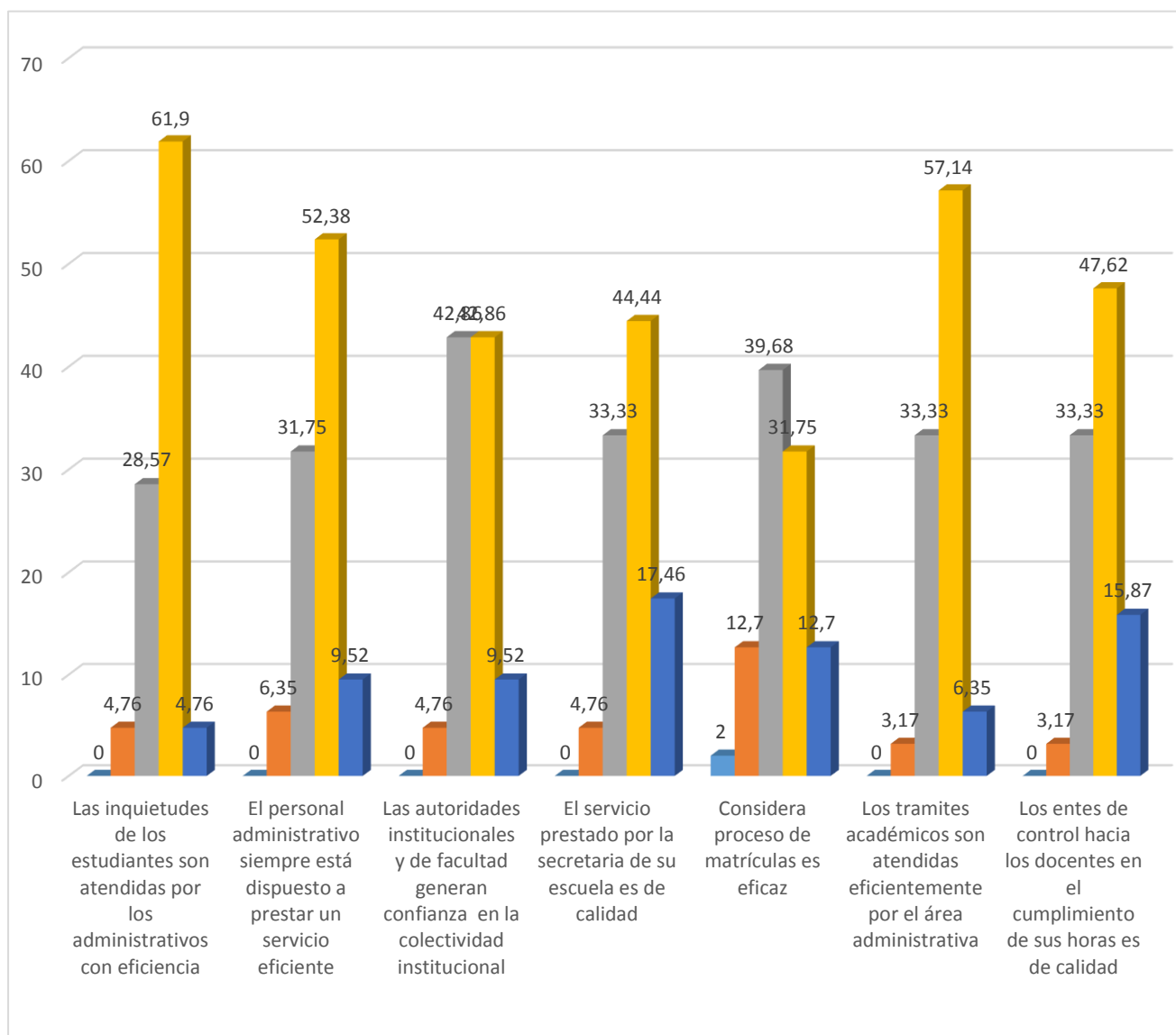
**Tabla 30.** Confianza y eficiencia Ciencias Pecuaria

ADMINISTRATIVO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	4,76	61,90	28,57	4,76	0,00	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	9,52	52,38	31,75	6,35	0,00	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	9,52	42,86	42,86	4,76	0,00	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	17,46	44,44	33,33	4,76	0,00	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	12,70	31,75	39,68	12,70	3,17	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	6,35	57,14	33,33	3,17	0,00	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	15,87	47,62	33,33	3,17	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 29.** Confianza y eficiencia Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La mayoría de estudiantes está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, pero existe una opinión dividida entre la opción de indiferente.

Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuesto a prestar servicios eficientes se notó que un gran porcentaje está de acuerdo con el servicio prestado y con un valor similar esta indiferente con este servicio.

Las autoridades de la facultad generan confianza es la opción más relevante y de igual manera las personas entrevistadas se mostraron indiferentes.

Sobre la calidad del servicio de la secretaria la mayoría se muestra de acuerdo para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Pecuarias seguido por personas entrevistadas que se siente indiferente con los servicios prestados por la secretaria.

La eficacia en el proceso de las matriculas la mayoría de personas entrevistadas se muestra indiferente con esta pregunta y un porcentaje menor de estudiantes está de acuerdo con el proceso de matrículas que existe en la ESPOCH.

Al preguntar si los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total mayoritario está de acuerdo con el servicio.

La población de la Facultad de Ciencias Pecuaria está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia un porcentaje menor de población esta indiferente con la forma de control de calidad.

6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

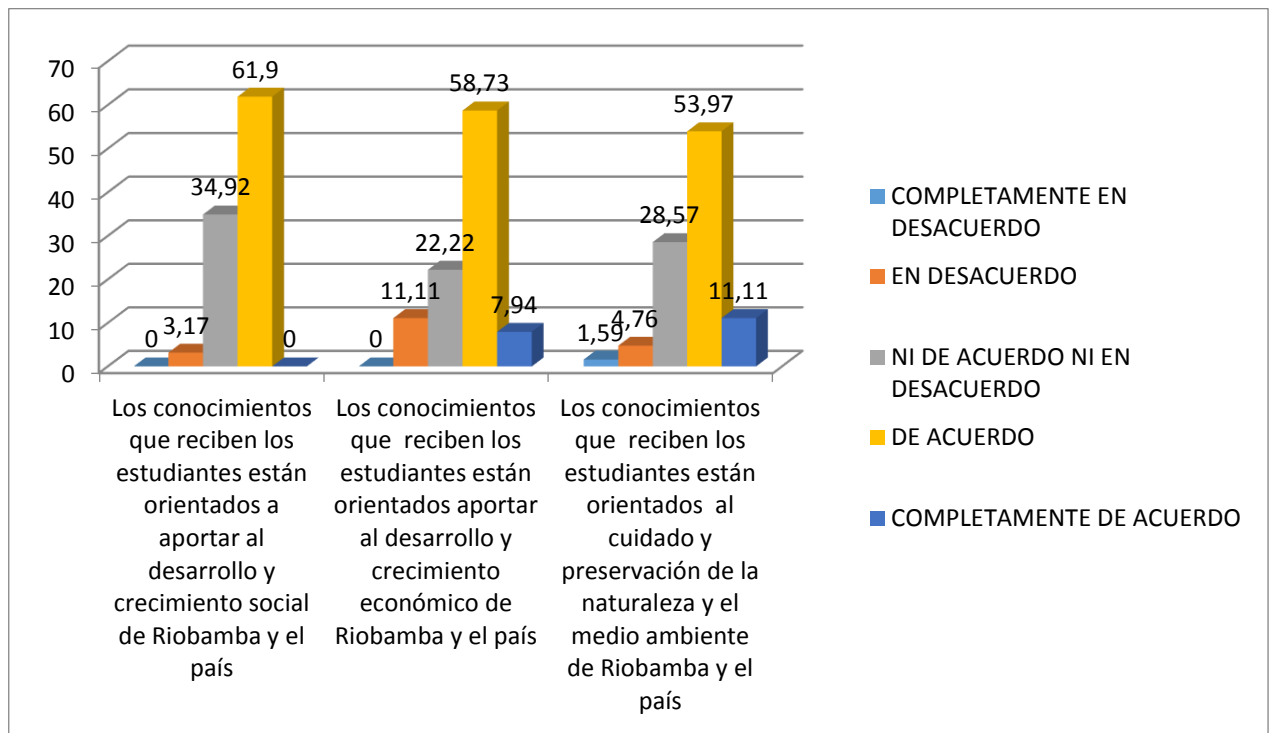
**Tabla 31.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias Pecuaria

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	0,00	61,90	34,92	3,17	0,00	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	7,94	58,73	22,22	11,11	0,00	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	11,11	53,97	28,57	4,76	1,59	100

**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 30.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Ciencias Pecuaria



**Fuente:** Estudio de mercado Ciencias

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población de la Ciencias Pecuarias se mostró muy de acuerdo con esta interrogante Los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país.

El desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un porcentaje alto está de acuerdo con esta interrogante seguida por la opción del desarrollo económico que aporta la ESPOCH.

La pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente está de acuerdo con dicha interrogante seguido por entrevistados que se encuentran la opción indiferente.

## HALLAZGOS

- El 70% de las personas entrevistadas es de sexo masculino.
- Un total de 71% estudiantes de la Facultad comprenden edades entre 17 a 20 años.
- La población dominante es de AMBATO con un 41%, de total de entrevistados.
- El 43% de los estudiantes entrevistados cursan el 2do semestre.
- La Escuela de Zootecnia con un 92% del total de la población entrevistados.
- La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera con un 43% del total de entrevistados.
- El 56% de la población entrevistada está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 49% se mostró de acuerdo al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 51% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 51% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 40% está de acuerdo al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 51% se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 46% de la población entrevistada está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 49% de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestado por los docentes de nombramiento el 68% dio un resultado de acuerdo con esta interrogante.
- El 59% del total de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.
- El 59% del total de la población entrevistada está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.
- El 70% del total de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.



- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 52% está de acuerdo con el servicio prestado.
- Las autoridades de la facultad generan confianza el 43% del total de entrevistados se mostró de acuerdo con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 44% del total de entrevistados se muestra de acuerdo con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 40% del total de entrevistado es indiferente con esta pregunta.
- Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 57% de entrevistados está de acuerdo con la interrogante.
- Un total de 48% de la población está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 62% de la población se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 59% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 53% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.4. FIE

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

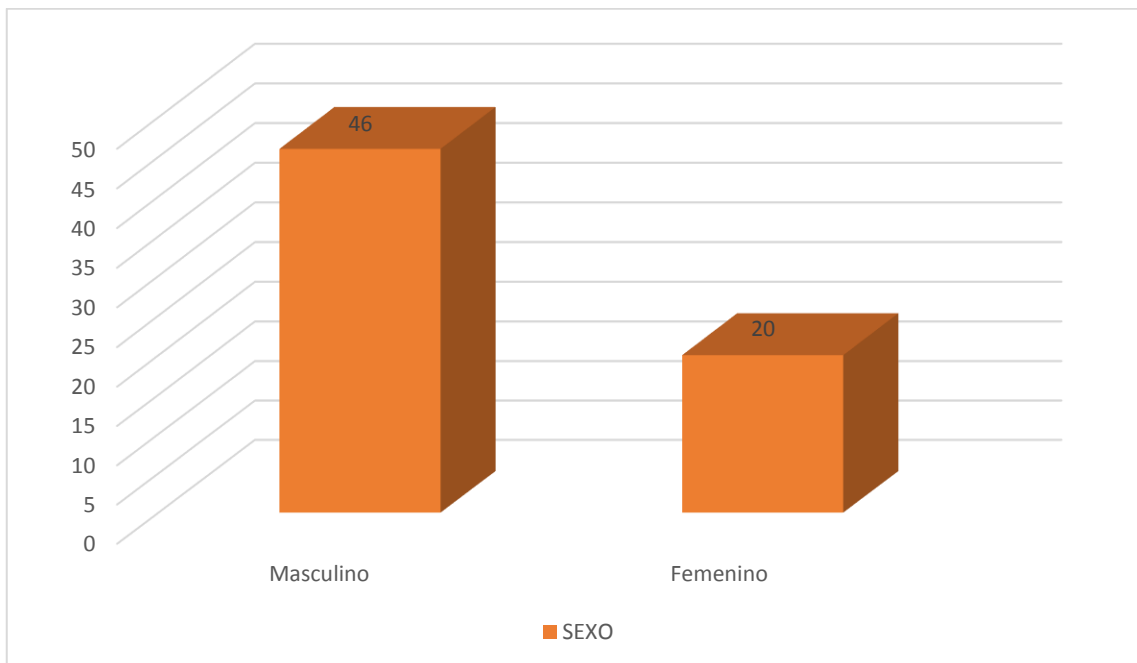
**Tabla 32.** Sexo, estudiantes de la FIE

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	46	69,70
Femenino	20	30,30
Total	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 31.** Sexo, estudiantes de la FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la FIE las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.

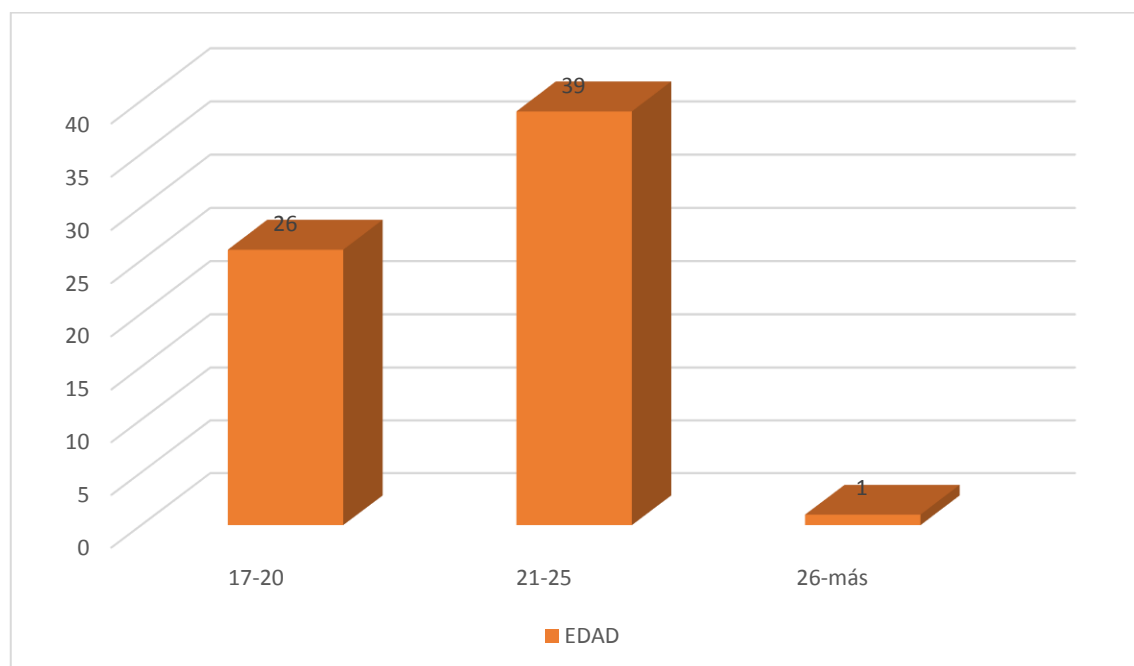
**Tabla 33.** Edad, estudiantes de la FIE

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>17-20</b>	26	39,39
<b>21-25</b>	39	59,09
<b>26-más</b>	1	1,52
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 32.** Edad, estudiantes de la FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mayoría estudiantes de la FADE comprenden edades entre 21 a 25 años del total, seguido por el rango de 17 A 20 dejando al final el rango de 26 en adelante

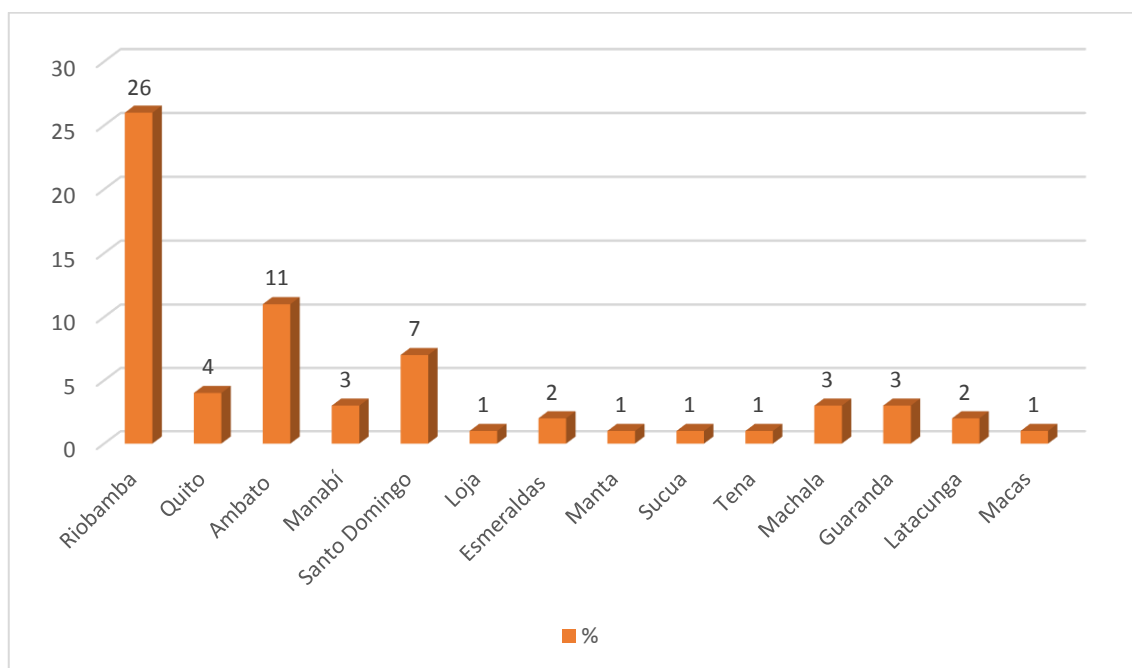
**Tabla 34.** Ciudad Natal, estudiantes de la FIE

<b>Área</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa %</b>
<b>Riobamba</b>	26	39,39
<b>Quito</b>	4	6,06
<b>Ambato</b>	11	16,67
<b>Manabí</b>	3	4,55
<b>Santo Domingo</b>	7	10,61
<b>Loja</b>	1	1,52
<b>Esmeraldas</b>	2	3,03
<b>Manta</b>	1	1,52
<b>Sucua</b>	1	1,52
<b>Tena</b>	1	1,52
<b>Machala</b>	3	4,55
<b>Guaranda</b>	3	4,55
<b>Latacunga</b>	2	3,03
<b>Macas</b>	1	1,52
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 33.** Ciudad Natal, estudiantes de la FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población dominante es RIOBAMBEÑA seguida por la población AMBATEÑA además existen entrevistados de SANTO DOMINGO, QUITO, GUARANDA Y MACHALA en total se contabiliza un total de 14 distintas ciudades en la FIE

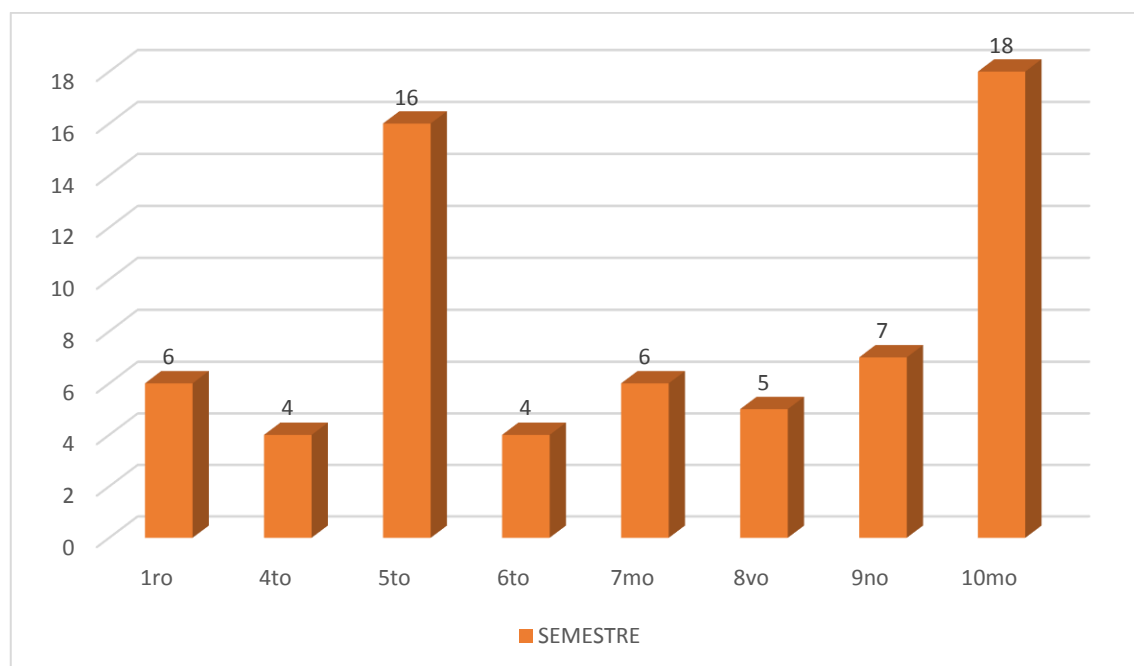
**Tabla 35.** Semestre, estudiantes de la FIE

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	6	9,09
4to	4	6,06
5to	16	24,24
6to	4	6,06
7mo	6	9,09
8vo	5	7,58
9no	7	10,61
10mo	18	27,27
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 34.** Semestre, estudiantes de la FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

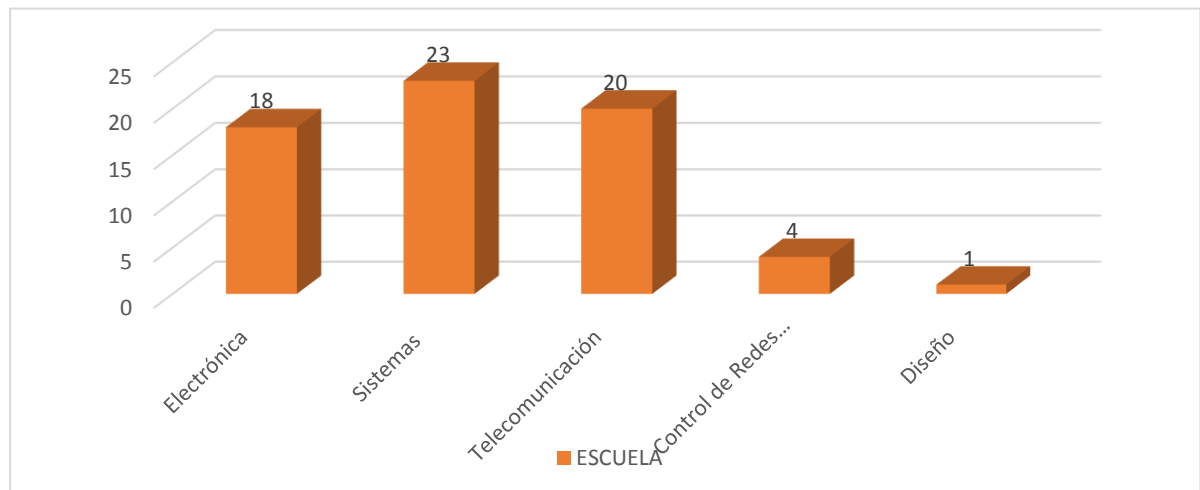
**Interpretación.** – El presente estudio revela que los estudiantes entrevistados cursan el 10mo semestre en su mayoría en la FIE seguido por estudiantes del quinto semestre Y 9no semestre

**Tabla 36.** Escuela, estudiantes de la FIE

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>Electrónica</b>	18	27,27
<b>Sistemas</b>	23	34,85
<b>Telecomunicación</b>	20	30,30
<b>Control de Redes Industriales</b>	4	6,06
<b>Diseño Gráfico</b>	1	1,52
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 35.** Escuela, estudiantes de la FIE

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** La división de la FIE en el presente estudio se realizó de la siguiente manera la Escuela de Sistemas con mayor número de entrevistada seguida por la Escuela de Telecomunicaciones y la Escuela de Electrónica

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

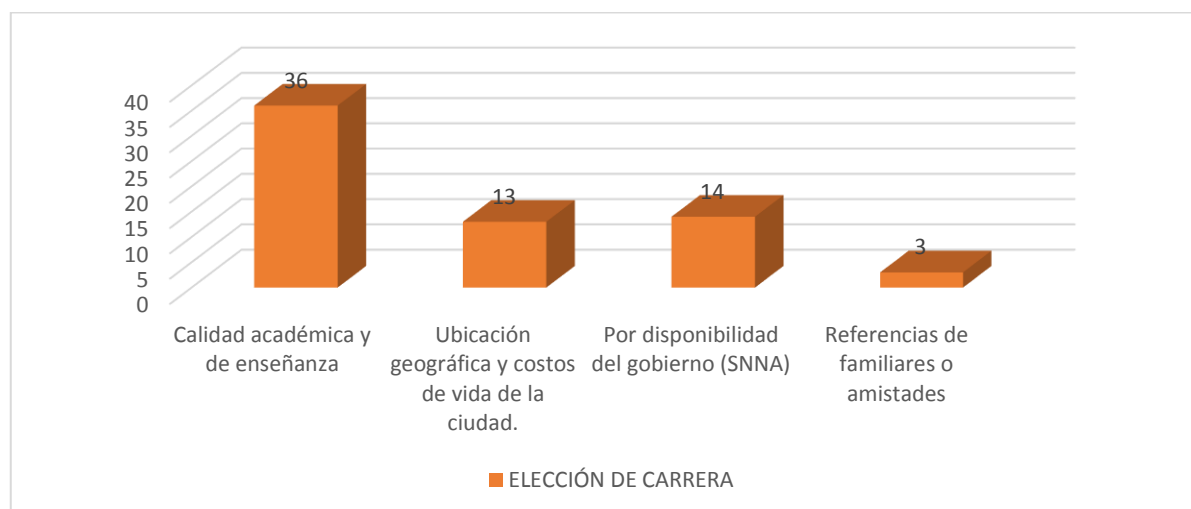
**Tabla 37.** Elección de carrera, estudiantes de la FIE

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	36	54,55
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	13	19,70
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	14	21,21
Referencias de familiares o amistades	3	4,55
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 36.** Elección de carrera, estudiantes de la FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera seguido como segunda opción la disponibilidad del SNNA y finalmente tanto la ubicación geográfica como la referencia familiar



**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

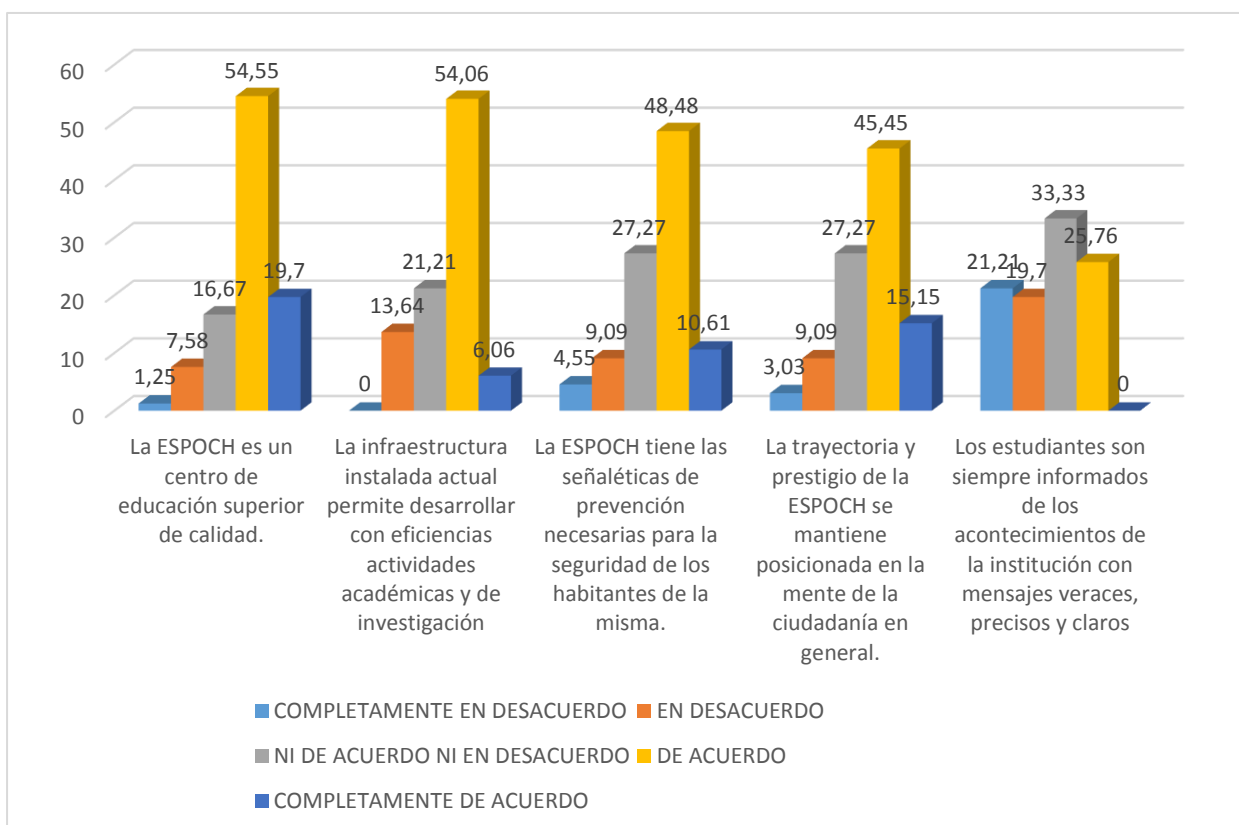
**Tabla 38.** Imagen, Prestigio Y Comunicación FIE

Imagen, Prestigio Y Comunicación	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	19,70	54,55	16,67	7,58	1,52	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	6,06	56,06	21,21	13,64	3,03	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	10,61	48,48	27,27	9,09	4,55	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	15,15	45,45	27,27	9,09	3,03	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	0,00	25,76	33,33	19,70	21,21	100

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 37. Imagen, Prestigio Y Comunicación FIE**



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados en la presente investigación han reflejado que la mayoría de la población de la FIE está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad por el contrario se nota que un porcentaje menor está completamente de acuerdo que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.

Si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas es la opción más relevante seguida por otro número de estudiantes que se mostró indiferente con la pregunta.

Al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH la mayoría se mostró de acuerdo con esta pregunta.

La mayoría de entrevistados está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene seguido por entrevistados que se siente indiferente con esta decisión.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa la mayoría se siente indiferente con esta interrogante seguida por la opción de acuerdo y con el mismo porcentaje la opción de completamente de acuerdo.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

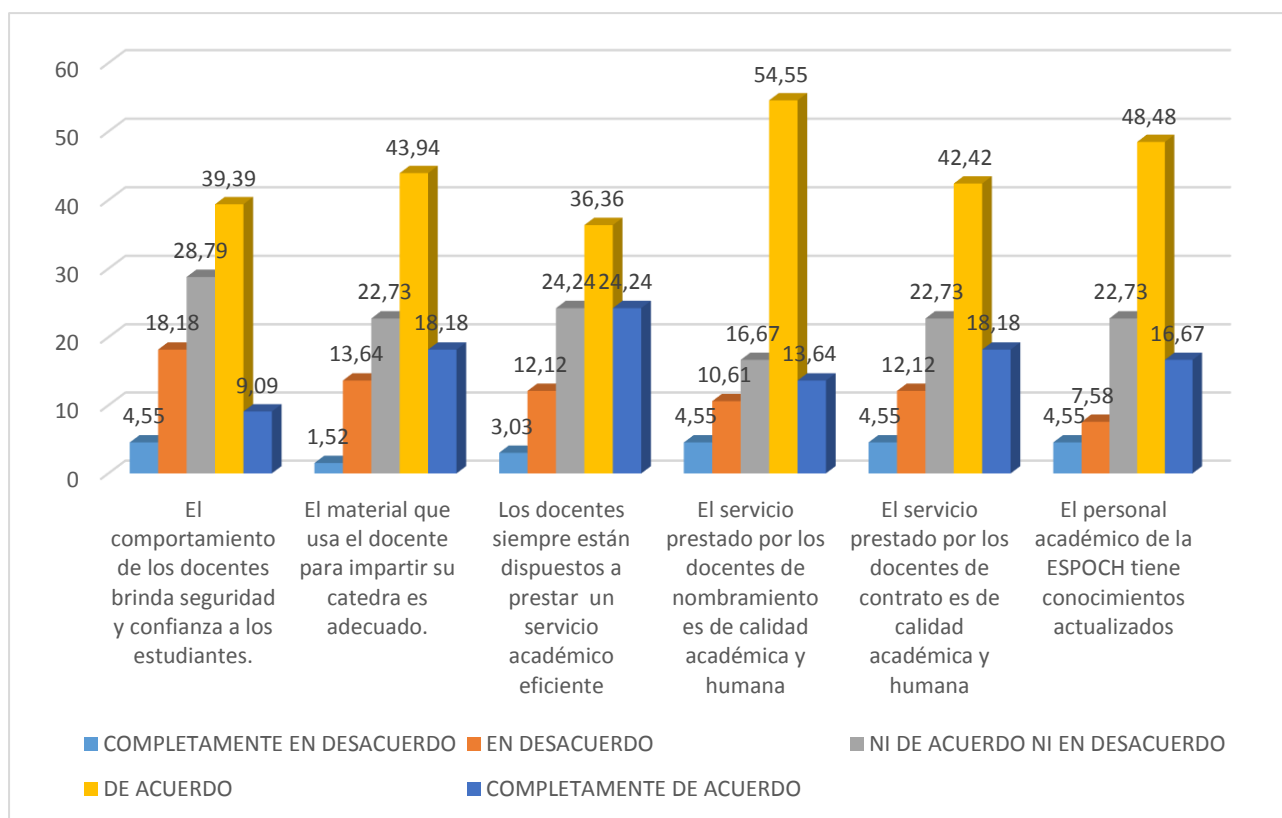
**Tabla 39.** Académico y Docencia FIE

<b>Académico Y Docencia</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	9,09	39,39	28,79	18,18	4,55	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	18,18	43,94	22,73	13,64	1,52	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	24,24	36,36	24,24	12,12	3,03	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	13,64	54,55	16,67	10,61	4,55	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	18,18	42,42	22,73	12,12	4,55	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	16,67	48,48	22,73	7,58	4,55	100

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 38. Académico y Docencia FIE**



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La opción más relevante es de acuerdo con el comportamiento de los docentes seguido por la opción de indiferente con el mismo en la misma pregunta.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado mayoritario de la población de la FIE está de acuerdo con la forma de impartir cátedra seguido con menor porcentaje la opción de indiferente con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes un alto porcentaje de entrevistados se mostró de acuerdo seguido por la opción de indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento dio un resultado de acuerdo como la opción más relevante con esta interrogante y por el contrario otro porcentaje de estudiantes está indiferente con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que la población de la FIE está de acuerdo con el servicio que presentan los docentes de contrato en su mayoría.

En esta interrogante está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados y con un porcentaje menor se siente indiferente con los conocimientos académicos de la ESPOCH.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

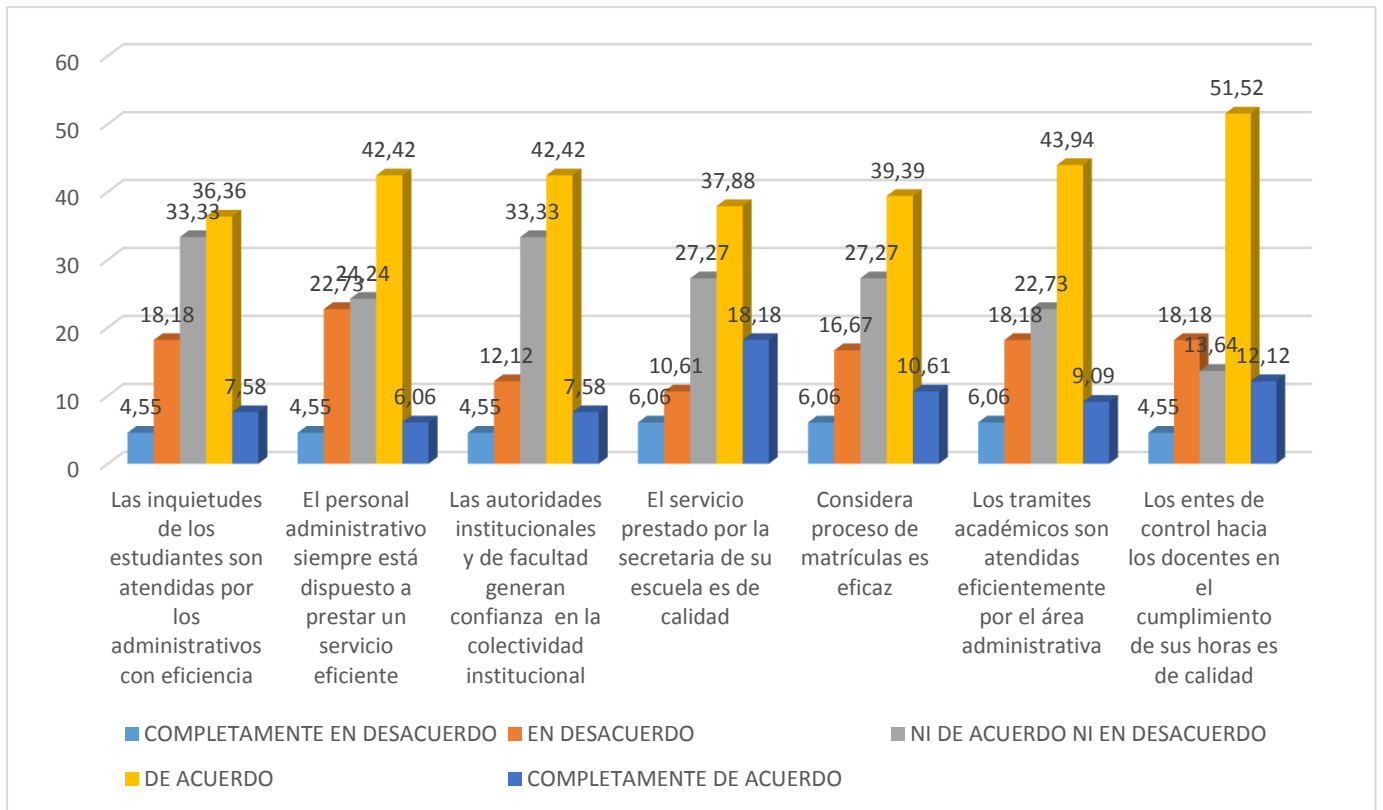
**Tabla 40.** Confianza y eficiencia FIE

ADMINISTRATIVO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	7,58	36,36	33,33	18,18	4,55	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	6,06	42,42	24,24	22,73	4,55	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	7,58	42,42	33,33	12,12	4,55	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	18,18	37,88	27,27	10,61	6,06	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	10,61	39,39	27,27	16,67	6,06	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	9,09	43,94	22,73	18,18	6,06	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	12,12	51,52	13,64	18,18	4,55	100

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 39.** Confianza y eficiencia FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En esta interrogante están de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, pero existe una opinión dividida ya una gran parte de estudiantes es indiferente con la interrogante, pero un porcentaje menor está poco de acuerdo en la interrogante si las inquietudes son atendidas con eficiencia por los administrativos.

Al preguntar si el personal administrativo siempre está después a prestar servicios eficientes se notó que la mayoría de estudiantes está de acuerdo con el servicio prestado y otro porcentaje esta indiferente con el servicio de calidad de la FIE.

Al preguntar si las autoridades de la facultad generan confianza se mostraron de acuerdo con la interrogante en su mayoría y con un porcentaje menor las personas entrevistadas se mostraron poco de acuerdo con la interrogante sobre el control de los docentes.



Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria la mayoría se muestra de acuerdo según los estudiantes de la FIE seguido por entrevistados que se sienten indiferente con los servicios prestados por la secretaria.

La eficacia del proceso de las matriculas más relevante y se muestra de acuerdo con esta pregunta también en menos cantidad se encuentra indiferente con el proceso de matrículas que existe en la ESPOCH.

Al preguntar si los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa la mayoría de estudiantes está de acuerdo con la interrogante.

Para un total mayoritario de la población de la FIE está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia seguido por estudiantes que están muy de acuerdo con la forma de control de calidad.

6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

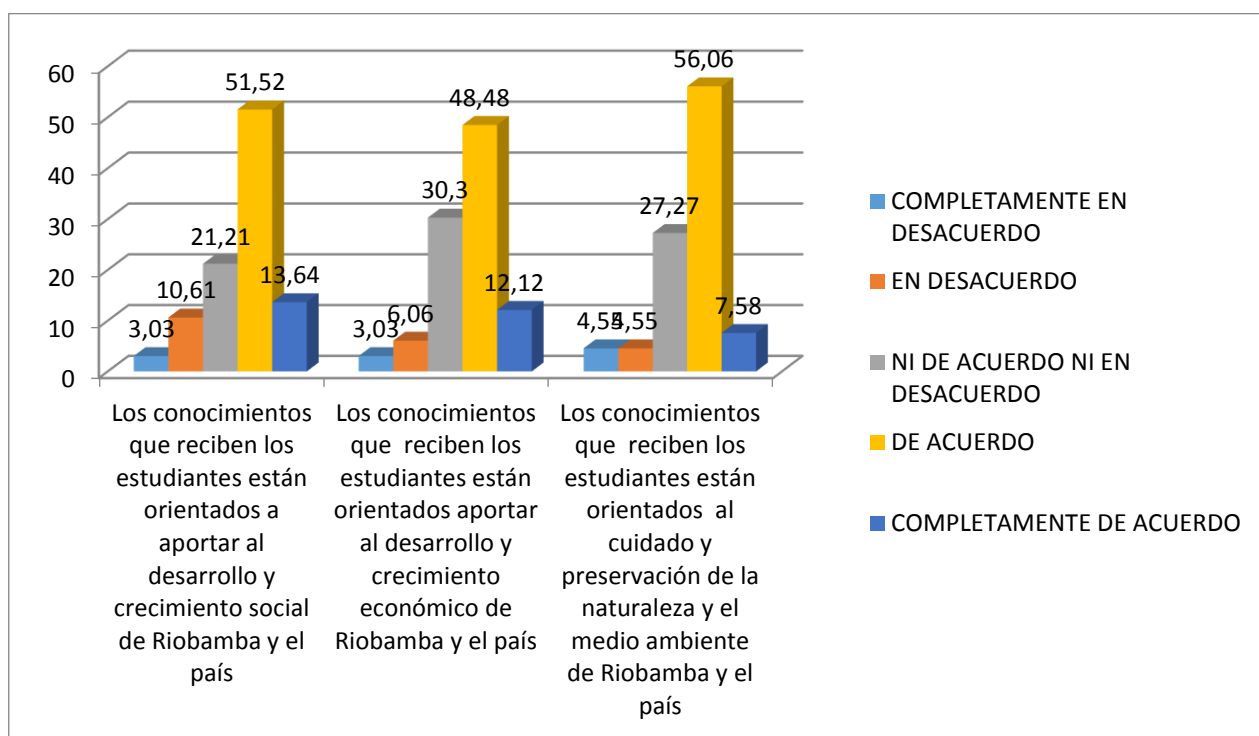
**Tabla 41.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental FIE

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel.%	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	13,64	51,52	21,21	10,61	3,03	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	12,12	48,48	30,30	6,06	3,03	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	7,58	56,06	27,27	4,55	4,55	100

**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 40.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental FIE



**Fuente:** Estudio de mercado FIE

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país la mayoría de la población de la FIE se mostró muy de acuerdo con esta interrogante seguida por estudiantes que se muestran indiferente en el resultado de la entrevista.

Por otra parte, el desarrollo económico de la ciudad y el país refleja que la mayoría está de acuerdo con esta interrogante seguida por entrevistados que se sienten indiferentes con el desarrollo económico que aporta la ESPOCH.

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente una gran parte está de acuerdo con dicha interrogante además existen entrevistados que están indiferentes con la misma pregunta.

## HALLAZGOS

- El 70% de las personas entrevistadas de la FIE es de sexo masculino.
- Un total de 59% estudiantes de la Facultad comprenden edades entre 21 a 25 años.
- La población dominante es de RIOBAMBA con un 39%, de total de entrevistados.
- El 27% de los estudiantes entrevistados cursan el 10mo semestre.
- La Escuela de Sistemas con un 35% del total de la población entrevistados.
- La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera con un 55% del total de entrevistados.
- El 55% de la población entrevistada de la FIE está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 54% se mostró de acuerdo al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 48% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 45% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 33% está Indiferente al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 39% se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 44% de la población entrevistada de la FIE está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 36% de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestado por los docentes de nombramiento el 55% dio un resultado de acuerdo con esta interrogante.
- El 42% del total de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.
- El 48% del total de la población entrevistada está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.

- El 36% del total de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.
- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 42% está de acuerdo con el servicio prestado.
- Las autoridades de la facultad generan confianza el 42% del total de entrevistados se mostró de acuerdo con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 38% del total de entrevistados se muestra de acuerdo con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 39% del total de entrevistado está de acuerdo con esta pregunta.
- Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 44% de entrevistados está de acuerdo con la interrogante.
- Un total de 52% de la población está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 52% de la población de FIE se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 48% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 56% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.5. Mecánica

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

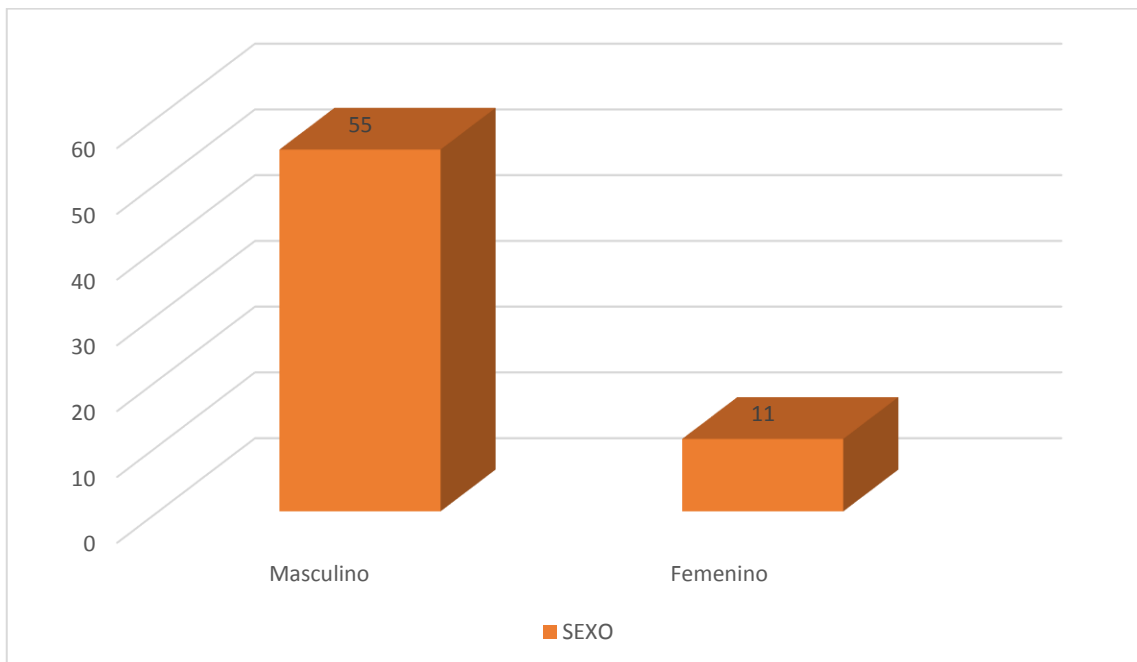
**Tabla 42.** Sexo, estudiantes de Mecánica

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	55	83,33
Femenino	11	16,67
Total	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 41.** Sexo, estudiantes de Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** En la Facultad de Mecánica las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.

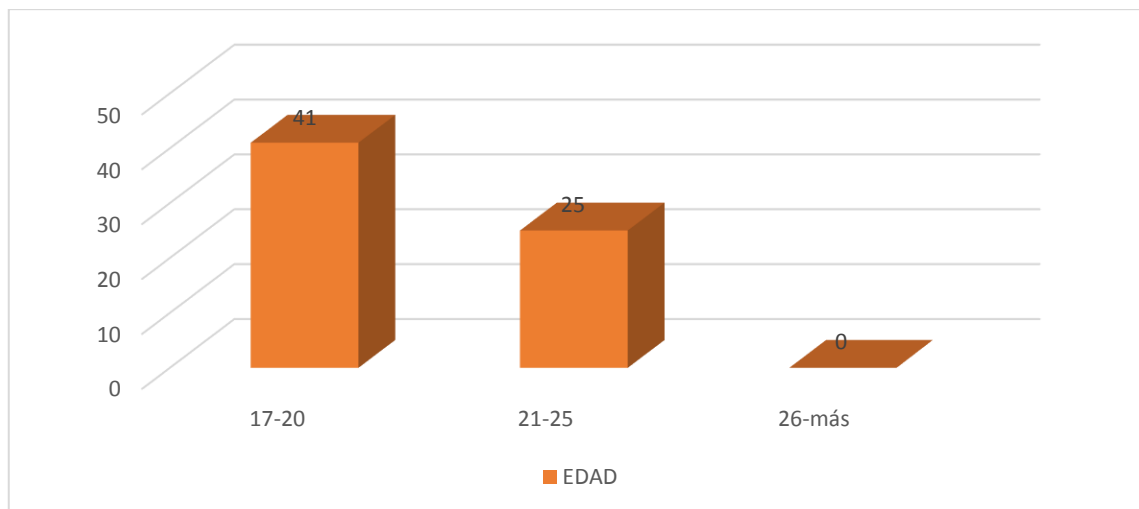
**Tabla 43.** Edad, estudiantes de Mecánica

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
17-20	41	62,12
21-25	25	37,88
26-más	0	0,00
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 42.** Edad, estudiantes de Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que un porcentaje alto de estudiantes de la Facultad de Mecánica comprenden edades entre 17 a 20 años, seguido por el rango de 21 a 25.

**Tabla 44.** Ciudad Natal, estudiantes de Mecánica

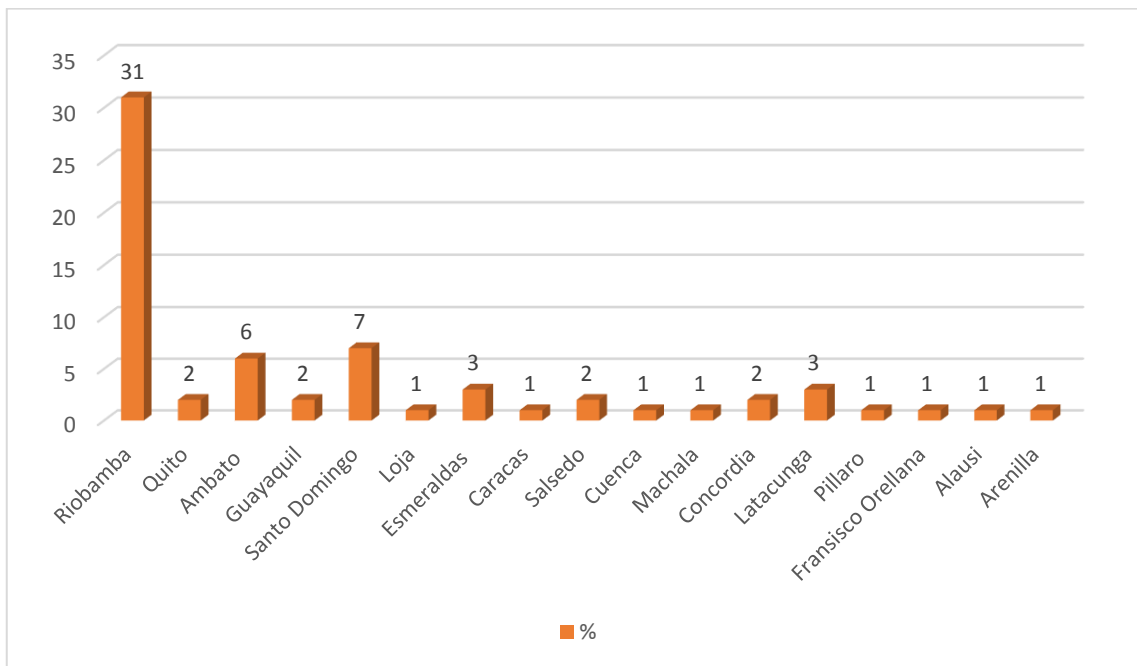
<b>Área</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa %</b>
<b>Riobamba</b>	31	46,97
<b>Quito</b>	2	3,03
<b>Ambato</b>	6	9,09
<b>Guayaquil</b>	2	3,03
<b>Santo Domingo</b>	7	10,61
<b>Loja</b>	1	1,52
<b>Esmeraldas</b>	3	4,55
<b>Caracas</b>	1	1,52
<b>Salcedo</b>	2	3,03
<b>Cuenca</b>	1	1,52
<b>Machala</b>	1	1,52
<b>Concordia</b>	2	3,03
<b>Latacunga</b>	3	4,55
<b>Pillaro</b>	1	1,52
<b>Francisco Orellana</b>	1	1,52
<b>Alausi</b>	1	1,52
<b>Arenilla</b>	1	1,52
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 43.** Ciudad Natal, estudiantes de Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** La población dominante es RIOBAMBEÑA seguida por SANTO DOMINGO y AMBATO en total se contabiliza un total de 17 distintas ciudades en la Facultad de Mecánica.

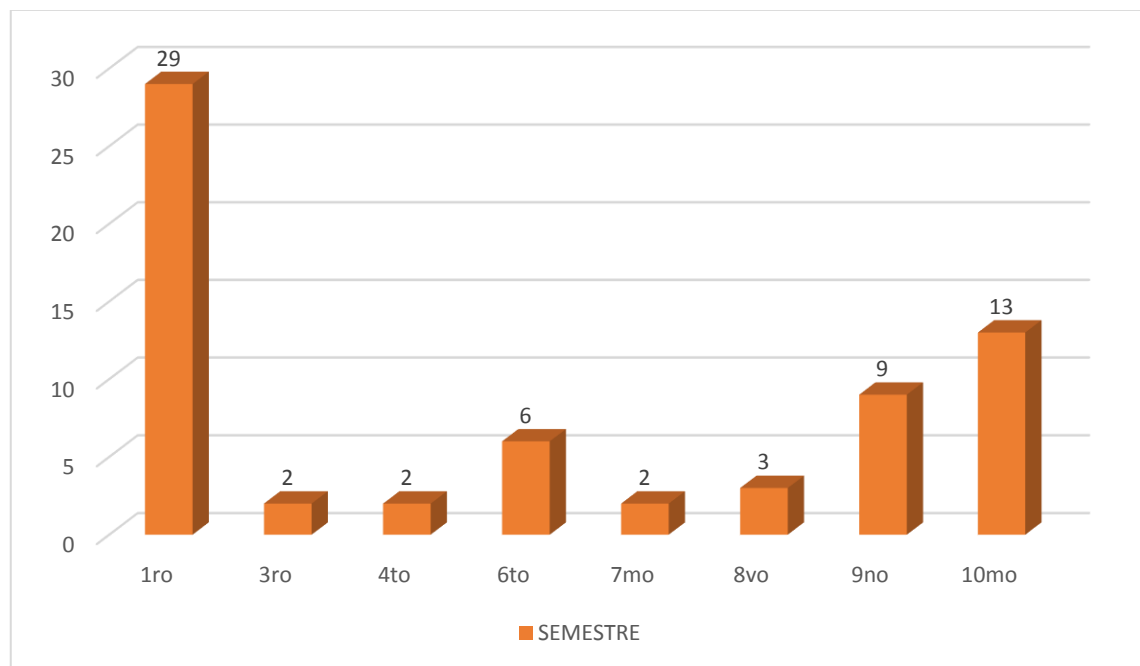
**Tabla 45.** Semestre, estudiantes de Mecánica

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	29	43,94
3ro	2	3,03
4to	2	3,03
6to	6	9,09
7mo	2	3,03
8vo	3	4,55
9no	9	13,64
10mo	13	19,70
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 44.** Semestre, estudiantes de Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – El presente estudio revela que la mayoría los estudiantes entrevistados cursan el 1er semestre en la Facultad de Mecánica seguido por estudiantes de 10mo semestre y de 9no semestre del total de las personas entrevistadas.

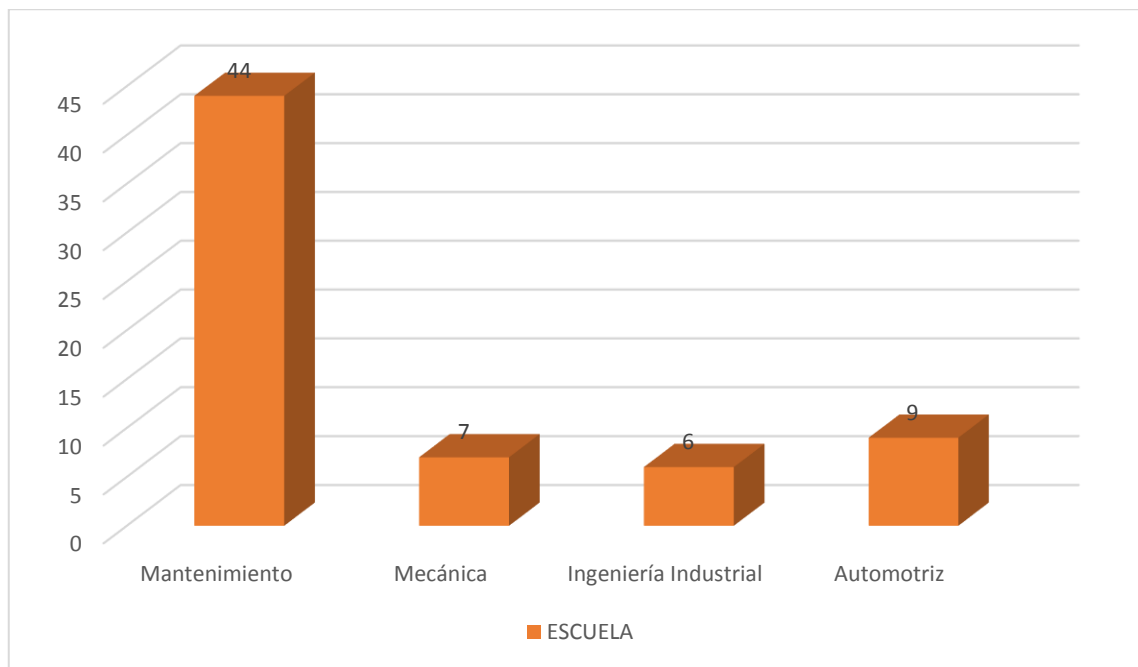
**Tabla 46.** Escuela, estudiantes de Mecánica

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Mantenimiento	44	66,67
Mecánica	7	10,61
Ingeniería Industrial	6	9,09
Automotriz	9	13,64
Total	66	98,48

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 45.** Escuela, estudiantes de Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La división de la Facultad de Mecánica en el presente estudio de realizo de la siguiente manera la Escuela de Mantenimiento como opción más relevante seguida por la Escuela de Automotriz y la Escuela de Mecánica por último la Escuela de Industrial.

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

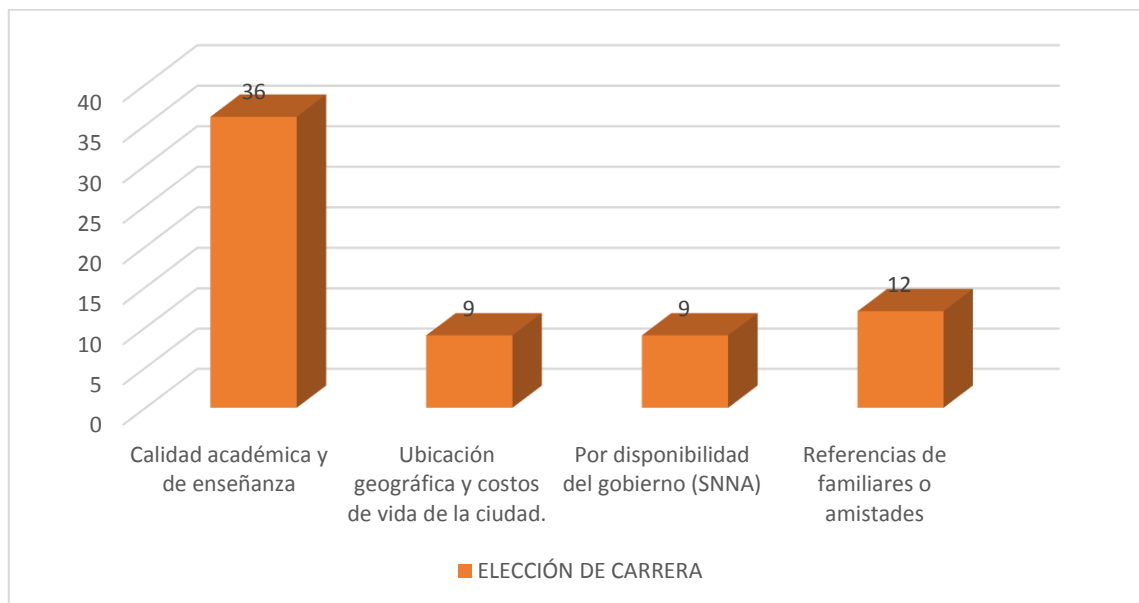
**Tabla 47.** Elección de carrera, estudiantes de Mecánica

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	36	54,55
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	9	13,64
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	9	13,64
Referencias de familiares o amistades	12	18,18
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 46.** Elección de carrera, estudiantes de Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera, seguido como segunda las referencias familiares, la disponibilidad del SNNA y la ubicación geográfica como última opción.

**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

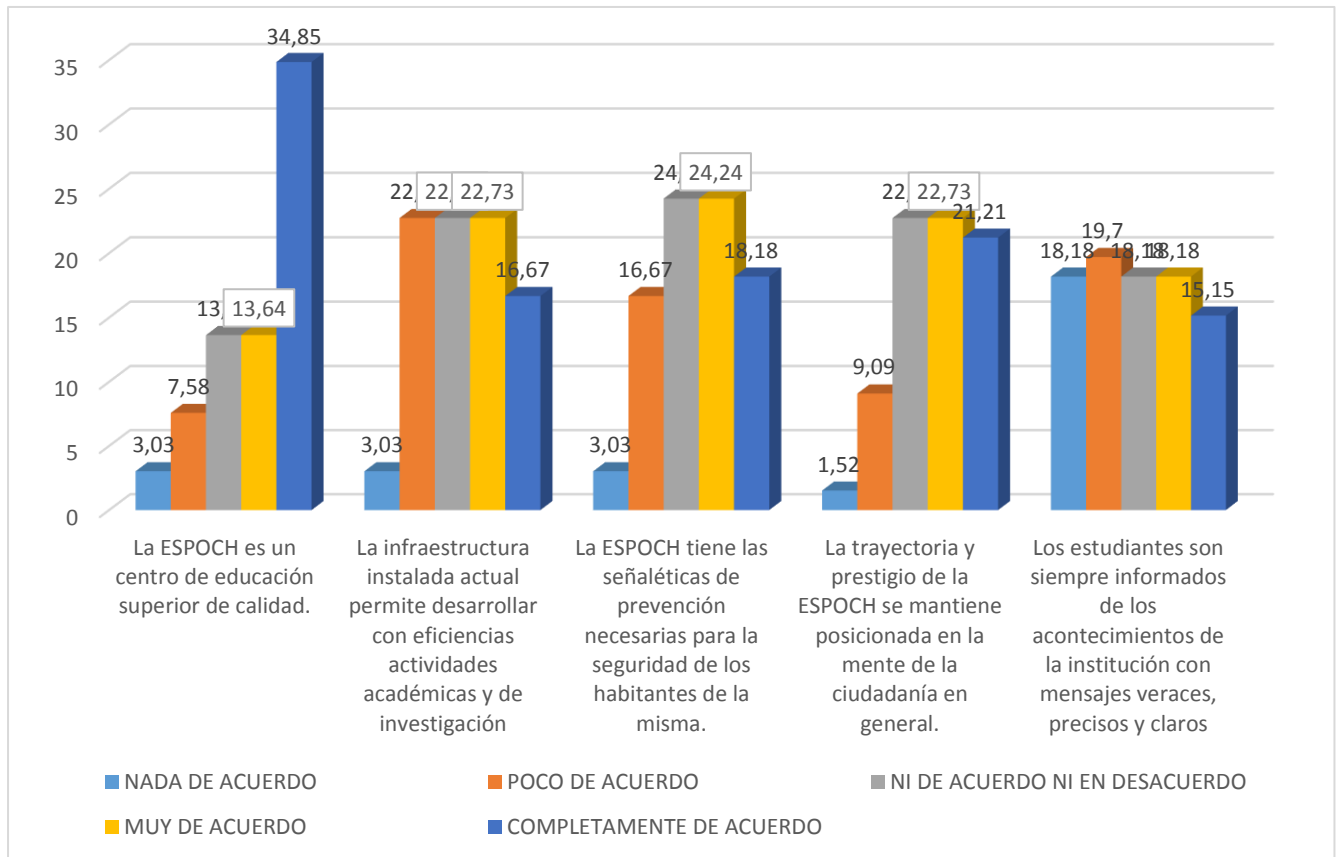
**Tabla 48.** Imagen, Prestigio Y Comunicación Mecánica

<b>Imagen, Prestigio Y Comunicación</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	34,85	13,64	13,64	7,58	3,03	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	16,67	22,73	22,73	22,73	3,03	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	18,18	24,24	24,24	16,67	3,03	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	21,21	22,73	22,73	9,09	1,52	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	15,15	18,18	18,18	19,70	18,18	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 47. Imagen, Prestigio Y Comunicación Mecánica**



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados en la presente investigación han reflejado que la población de la Facultad de Mecánica se encuentra nada de acuerdo con la interrogante la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad por el contrario un menor porcentaje está muy de acuerdo al igual que indiferente con este ítem.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas existió una opinión muy dividida en muy de acuerdo, nada de acuerdo e indiferente con una cantidad similar de estudiantes.

Sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH la mayoría de personas entrevistadas se mostró de acuerdo con esta pregunta y también un número menor de estudiantes se encuentra.

En el presente estudio la mayoría de estudiantes está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene seguido por estudiantes que se siente indiferente con esta decisión además con un menor porcentaje la población está completamente de acuerdo.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa un alto porcentaje está poco de acuerdo con esta interrogante y una minoría nada de acuerdo con el mismo, aunque en esta interrogante la opinión fue muy dividida de forma equitativa.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

**Tabla 49.** Académico y Docencia Mecánica

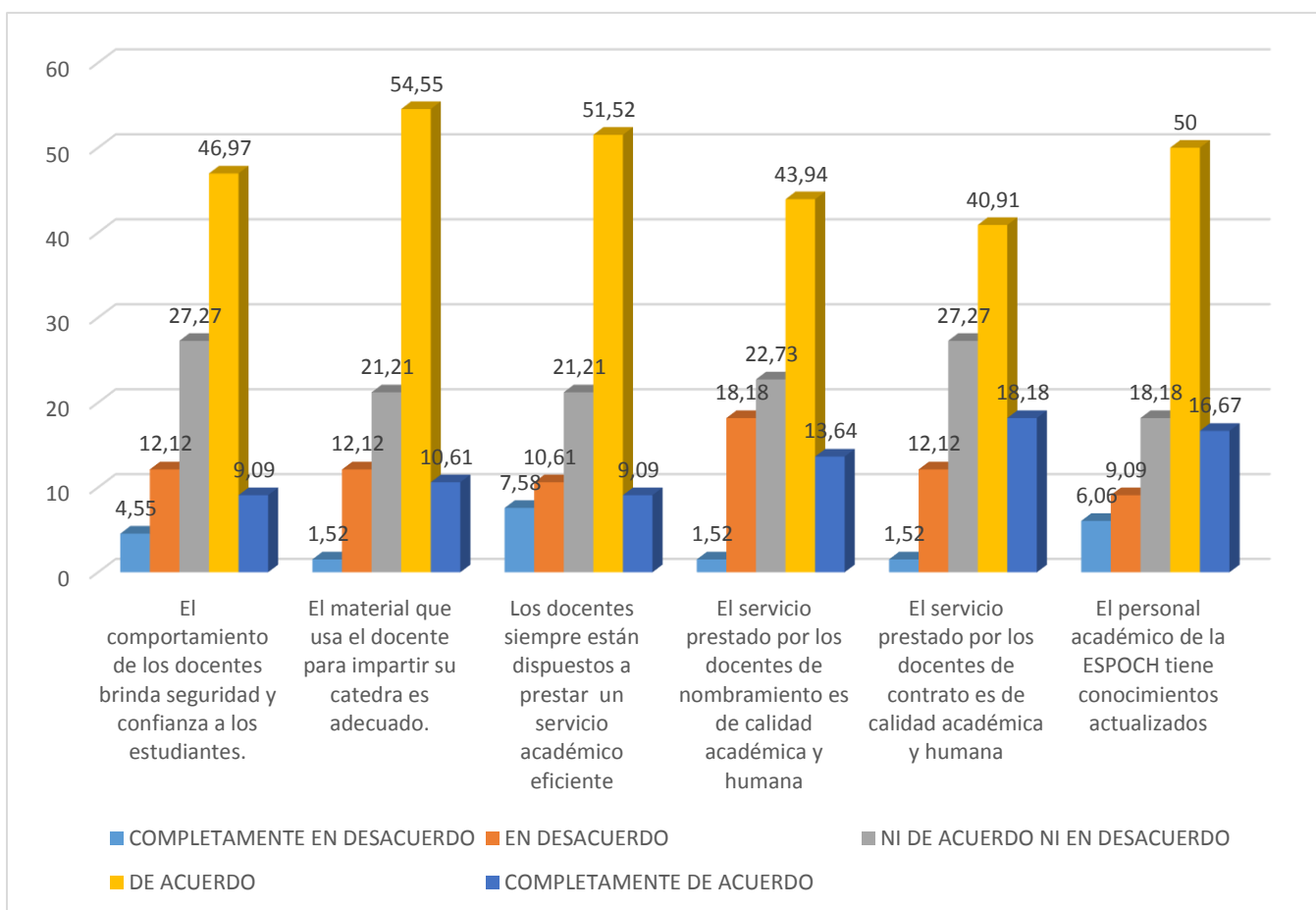
Académico Y Docencia	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	9,09	46,97	27,27	12,12	4,55	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	10,61	54,55	21,21	12,12	1,52	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	9,09	51,52	21,21	10,61	7,58	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	13,64	43,94	22,73	18,18	1,52	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	18,18	40,91	27,27	12,12	1,52	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	16,67	50,00	18,18	9,09	6,06	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 48.** Académico y Docencia Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En su mayoría los estudiantes entrevistados se sienten de acuerdo con el comportamiento de los docentes y un menor porcentaje está indiferente con el mismo en la misma pregunta.

Está muy de acuerdo con la forma de impartir cátedra y el material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado relevante en la población de la Facultad de Mecánica, cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes la mayor parte de estudiantes entrevistados se mostró muy de acuerdo y por el contrario otro grupo de estudiantes se muestra indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento la mayoría dio un resultado de acuerdo con esta interrogante y por el contrario grupo de

entrevistados está indiferente con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que un porcentaje relevante de la población de la Facultad de Mecánica está de acuerdo con el servicio que presentan los docentes de contrato una minoría es indiferente.

La mayoría de estudiantes entrevistados está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados con un menor porcentaje de estudiantes no está en acuerdo ni es desacuerdo con los conocimientos académicos de la ESPOCH.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

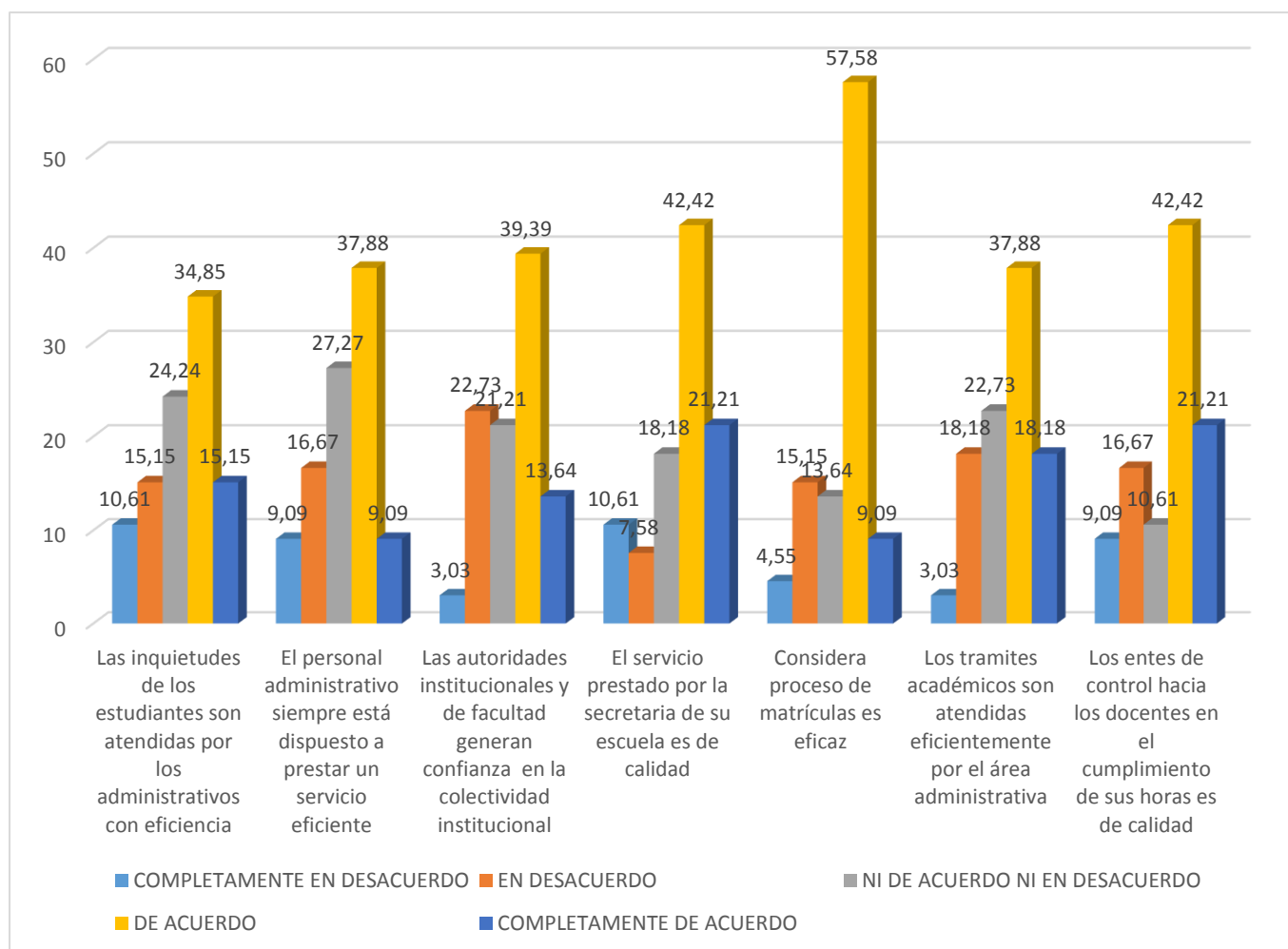
**Tabla 50.** Confianza y eficiencia Mecánica

<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	15,15	34,85	24,24	15,15	10,61	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	9,09	37,88	27,27	16,67	9,09	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	13,64	39,39	21,21	22,73	3,03	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	21,21	42,42	18,18	7,58	10,61	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	9,09	57,58	13,64	15,15	4,55	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	18,18	37,88	22,73	18,18	3,03	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	21,21	42,42	10,61	16,67	9,09	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 49. Confianza y eficiencia Mecánica**



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La mayoría de entrevistados está muy de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, pero existe una opinión dividida entre las dos siguientes interrogantes.

Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuesto a prestar servicios eficientes se notó que la mayoría está de acuerdo con el servicio prestado y un menor porcentaje es indiferente con el mismo.

Las autoridades de la facultad generan confianza se mostró poco de acuerdo con la interrogante es su mayoría seguido por las personas entrevistadas que se mostraron poco de acuerdo e indiferente en la misma pregunta.

Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria un gran porcentaje se muestra de acuerdo para los estudiantes de la Facultad de Mecánica seguido estudiantes que se siente completamente de acuerdo con los servicios prestados por la secretaria.

Al preguntar sobre la eficacia del proceso de las matriculas el resultado con mayor relevancia de los estudiantes fue de acuerdo con esta pregunta seguido por la opinión de poco de acuerdo con el proceso de matrículas que existe en la ESPOCH.

Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total mayoritario está de acuerdo seguido por la opción de indiferente con esta pregunta.

Está de acuerdo la mayoría de estudiantes entrevistados de la población de la Facultad de Mecánica con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.

6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

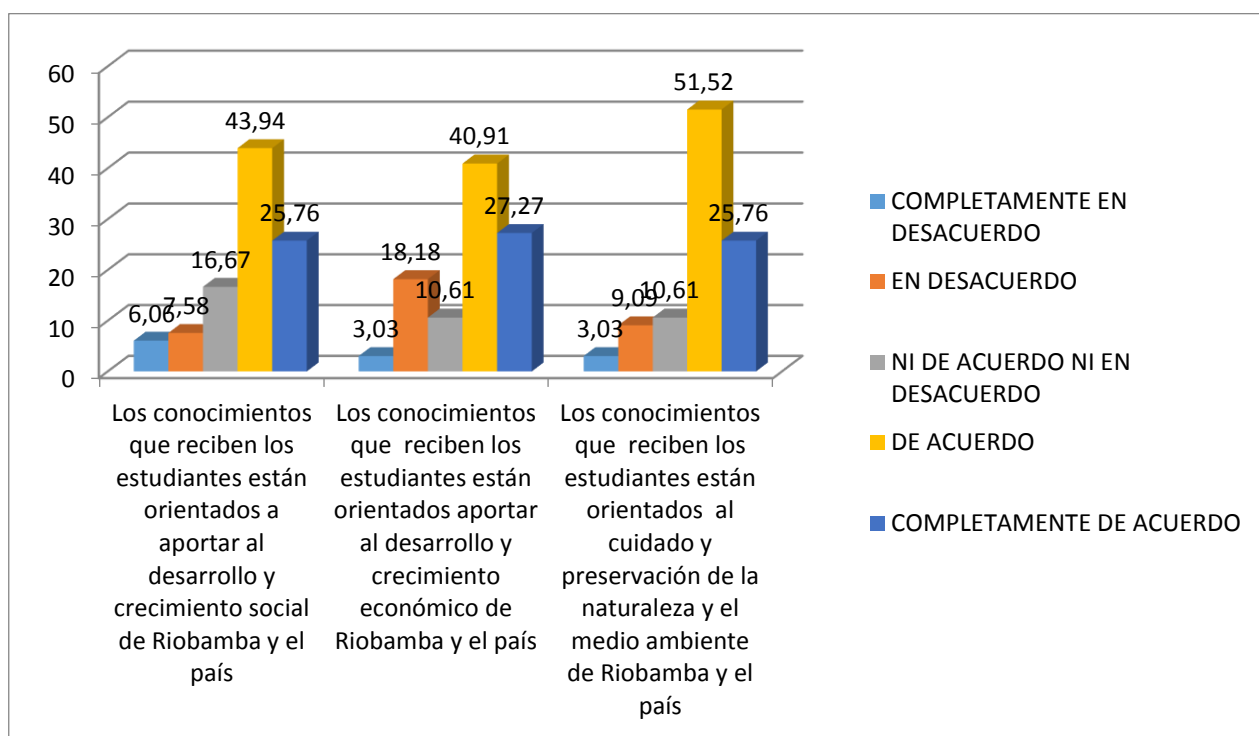
**Tabla 51.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Mecánica

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel.%	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	25,76	43,94	16,67	7,58	6,06	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	27,27	40,91	10,61	18,18	3,03	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	25,76	51,52	10,61	9,09	3,03	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 50.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental Mecánica



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país la mayoría de la población de mecánica se mostró muy de acuerdo con esta interrogante y un porcentaje menor de la misma población se mostró completamente de acuerdo en el resultado de la entrevista.

Por otra parte, al preguntar sobre el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejó que la mayoría de estudiantes está de acuerdo con esta interrogante seguida por estudiantes que se sienten completamente de acuerdo con el desarrollo económico que aporta la ESPOCH.

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente mayor parte de la población está de acuerdo con dicha interrogante y otro grupo de entrevistados está completamente de acuerdo con la misma pregunta.

## HALLAZGOS

- El 83% de las personas entrevistadas es de sexo femenino.
- Un total de 62% estudiantes de la Facultad comprenden edades entre 17 a 20 años.
- La población dominante es de RIOBAMBA con un 47%, de total de entrevistados.
- El 44% de los estudiantes entrevistados cursan el 1er semestre.
- La Escuela de mantenimiento con un 67% del total de la población entrevistado.
- La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera con un 55% del total de entrevistados.
- El 35% de la población entrevistada está completamente en desacuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 23% se mostró completamente en desacuerdo al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 24% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 23% está de acuerdo e indiferente que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 20% está en desacuerdo al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 47% se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 55% de la población entrevistada de Mecánica está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 52% de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestado por los docentes de nombramiento el 44% dio un resultado de acuerdo con esta interrogante.
- El 41% del total de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.



- El 50% del total de la población entrevistada está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.
- El 35% del total de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.
- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 38% está de acuerdo con el servicio prestado.
- Las autoridades de la facultad generan confianza el 30% del total de entrevistados se mostró en desacuerdo con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 42% del total de entrevistados se muestra de acuerdo con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 58% del total de entrevistado está de acuerdo con esta pregunta.
- Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 38% de entrevistados está de acuerdo con la interrogante.
- Un total de 42% de la población está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 44% de la población se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 41% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 52% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.6. Recursos Naturales

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

**Tabla 52.** Sexo, estudiantes de Recursos Naturales

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	36	56,25
Femenino	28	43,75
Total	64	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Recursos Naturales

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 51.** Sexo, estudiantes de Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la Facultad de Recursos Naturales las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.

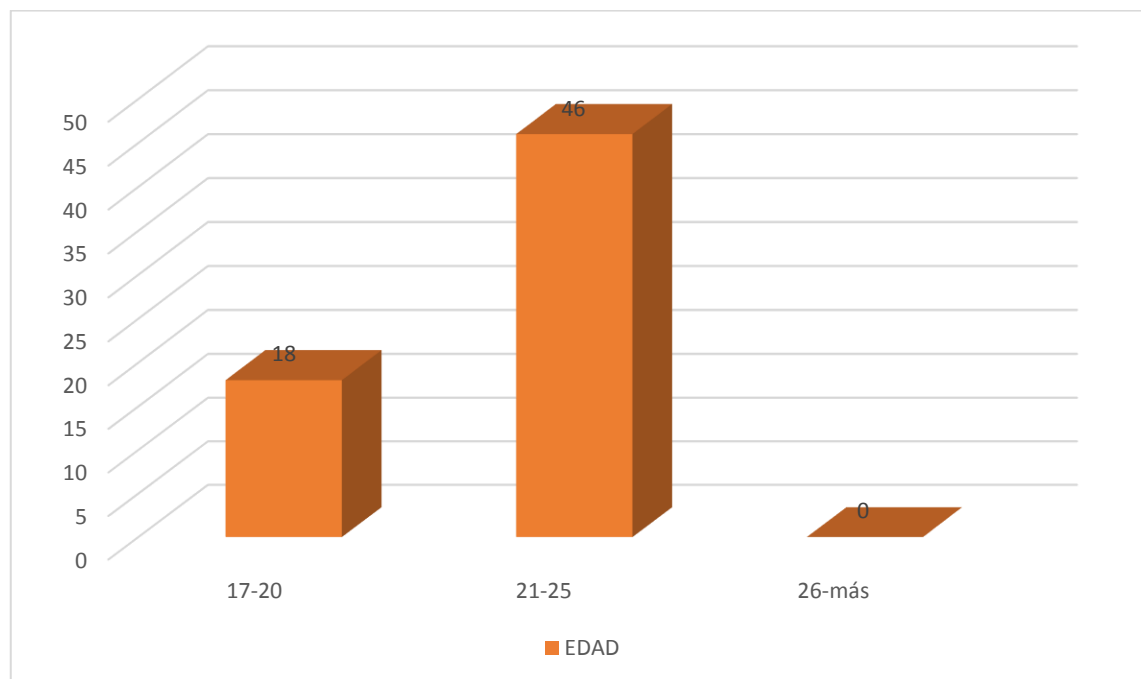
**Tabla 53.** Edad, estudiantes de Recursos Naturales

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
17-20	18	28,13
21-25	46	71,88
26-más	0	0,00
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 52.** Edad, estudiantes de Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mayoría de estudiantes de la Facultad de Recursos Naturales comprenden edades entre 21 a 25 años del total, seguido por el rango 17 a 20

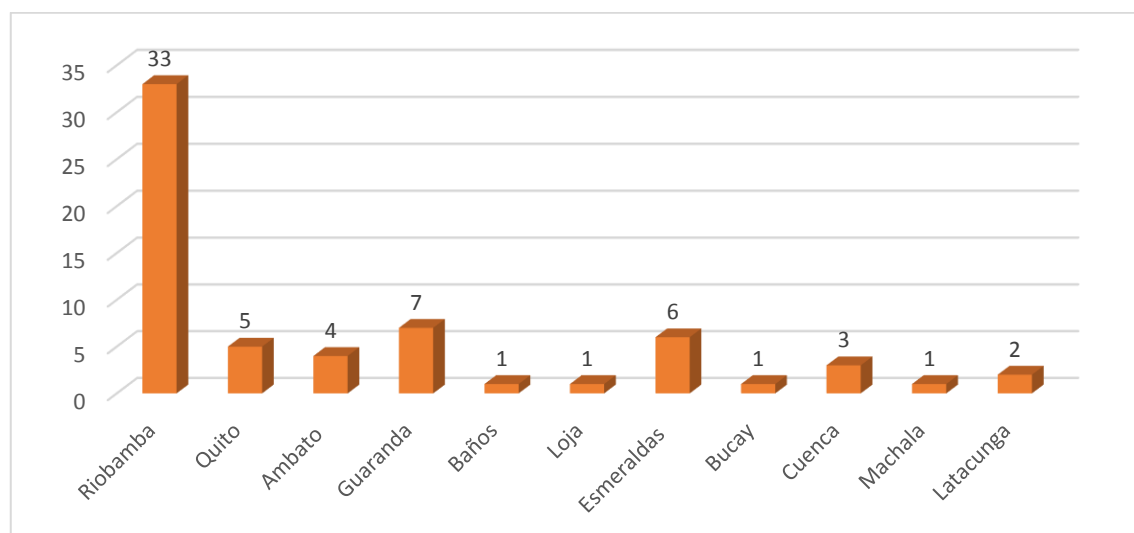
**Tabla 54.** Ciudad Natal, estudiantes de Recursos Naturales

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Riobamba	33	51,56
Quito	5	7,81
Ambato	4	6,25
Guaranda	7	10,94
Baños	1	1,56
Loja	1	1,56
Esmeraldas	6	9,38
Bucay	1	1,56
Cuenca	3	4,69
Machala	1	1,56
Latacunga	2	3,13
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 53.** Ciudad Natal, estudiantes de Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** La población dominante es RIOBAMBEÑA seguida por la población de GUARANDA y ESMERALDAS, AMBATO y QUITO en total se contabiliza un total de 11 distintas ciudades en la Facultad de Recursos Naturales

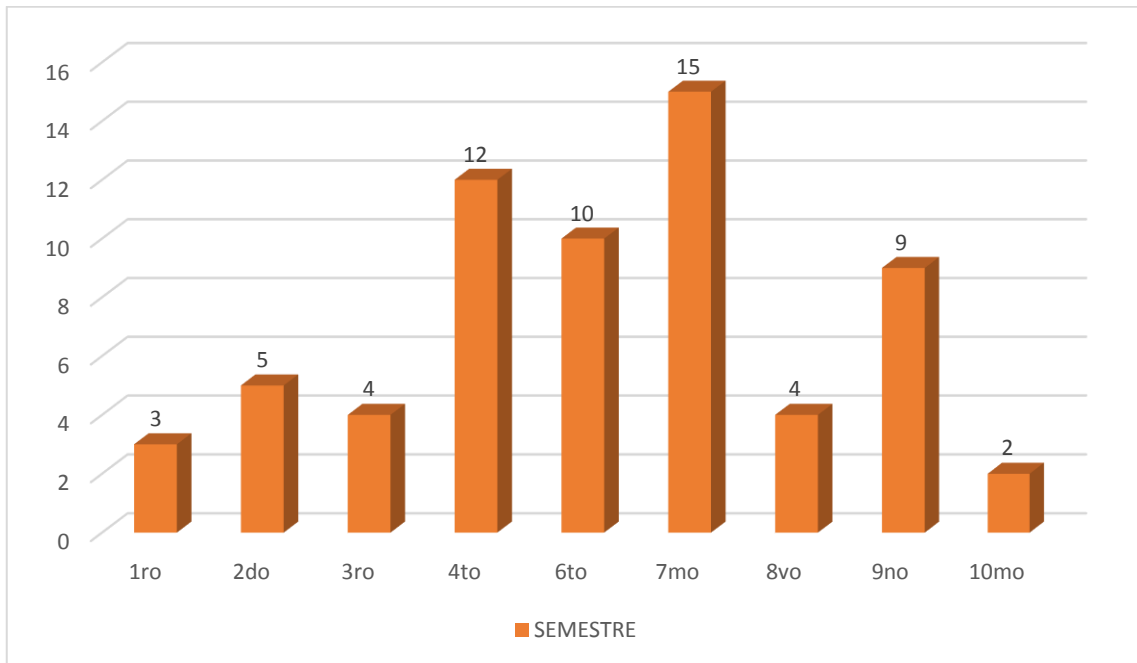
**Tabla 55.** Semestre, estudiantes de Recursos Naturales

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	3	4,69
2do	5	7,81
3ro	4	6,25
4to	12	18,75
6to	10	15,63
7mo	15	23,44
8vo	4	6,25
9no	9	14,06
10mo	2	3,13
Total	64	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 54.** Semestre, estudiantes de Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En el presente estudio revela de los estudiantes entrevistados la mayoría cursan el 7mo semestre en la Facultad de Recursos Naturales seguido por alumnos de 4to Semestre y de sexto semestre

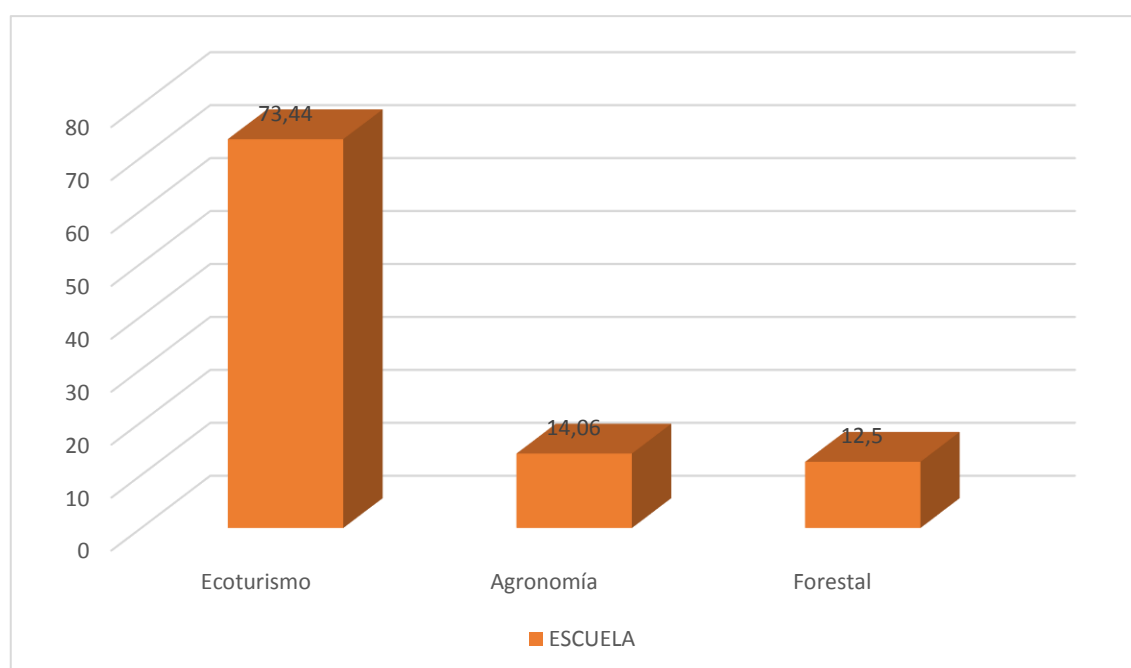
**Tabla 56.** Escuela, estudiantes de Recursos Naturales

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>Ecoturismo</b>	47	73,44
<b>Agronomía</b>	9	14,06
<b>Forestal</b>	8	12,50
<b>Total</b>	64	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 55.** Escuela, estudiantes de Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La división de la Facultad de Recursos Naturales en el estudio se realizó de la siguiente manera la Escuela de Ecoturismo es la dominante seguida por la Escuela de Agrónoma y la Escuela de Forestal

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

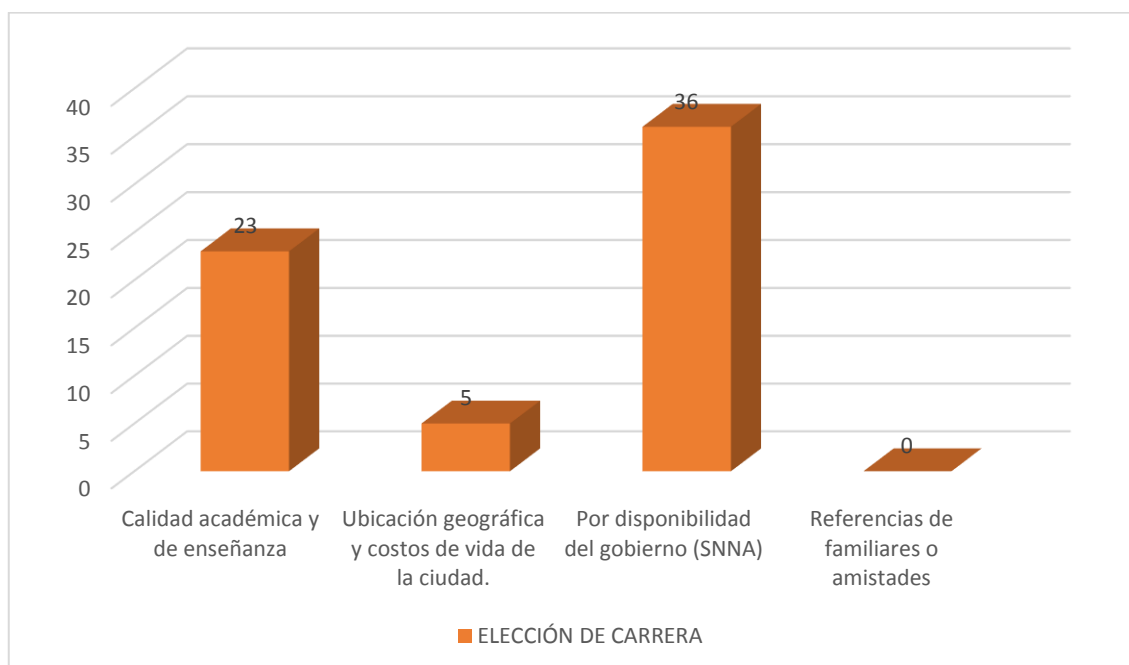
**Tabla 57.** Elección de carrera, estudiantes de Recursos Naturales

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	23	35,94
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	5	7,81
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	36	56,25
Referencias de familiares o amistades	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 56.** Elección de carrera, estudiantes de Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La calidad académica y de enseñanza es la opción dominante seguido como segunda opción la disponibilidad del SNNA por último la ubicación geográfica y la referencia familiar

**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

**Tabla 58.** Imagen, Prestigio Y Comunicación, Recursos Naturales

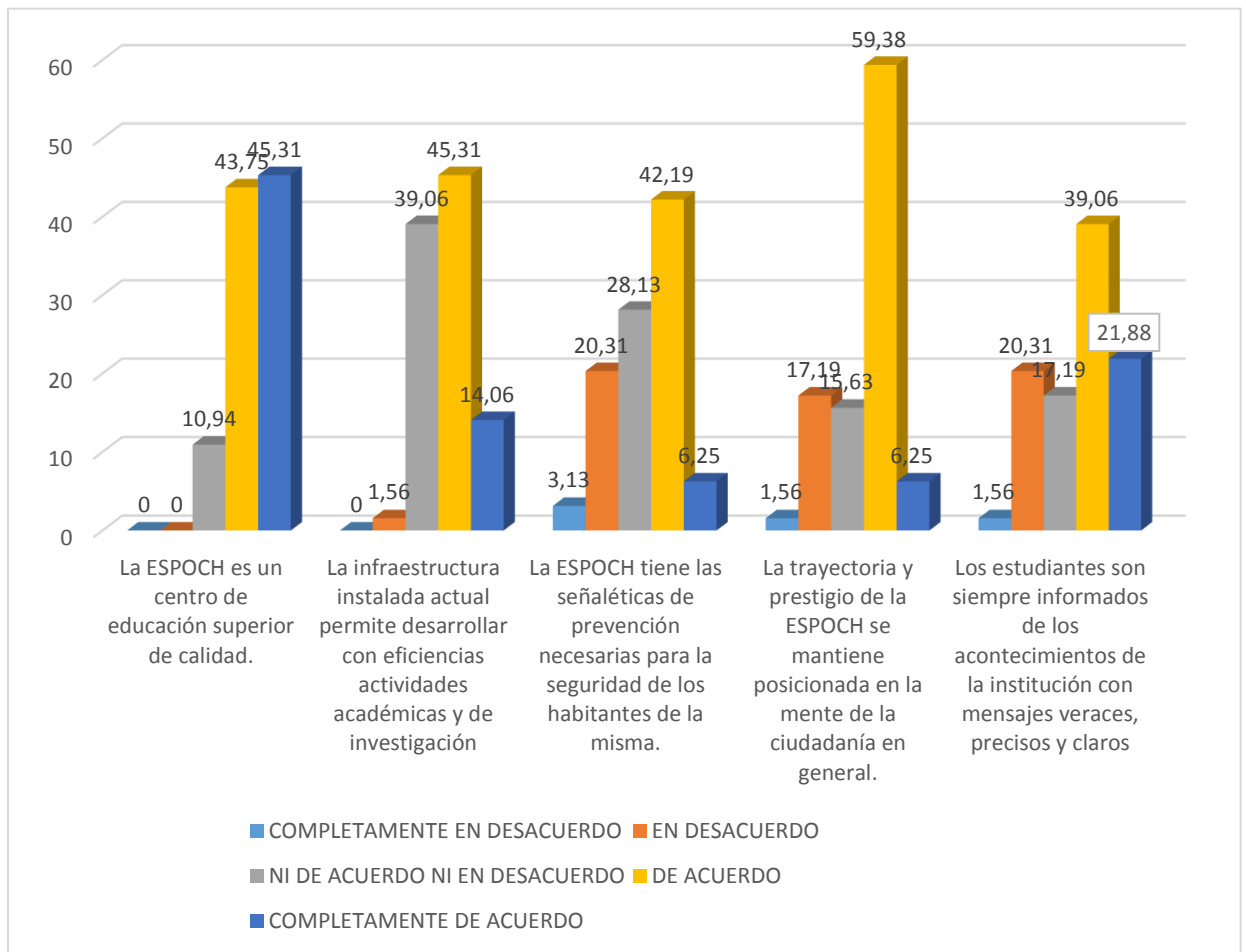
<b>Imagen, Prestigio Y Comunicación</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel.%	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	45,31	43,75	10,94	0,00	0,00	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	14,06	45,31	39,06	1,56	0,00	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	6,25	42,19	28,13	20,31	3,13	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	6,25	59,38	15,63	17,19	1,56	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	21,88	39,06	17,19	20,31	1,56	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 57.** Imagen, Prestigio Y Comunicación, Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados de la investigación han reflejado que la población de la Facultad de Recursos Naturales está completamente de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad por el contrario se nota un menor porcentaje está de acuerdo con este ítem.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas una gran parte de entrevistados se mostraron de acuerdo con esta pregunta, seguido por estudiantes se sienten indiferente con la pregunta.

Al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH la mayoría de estudiantes están de acuerdo con esta pregunta, como segunda opción se mostraron indiferente con este ítem.

La mayoría de estudiantes está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene y por el contrario un menor número de estudiantes se siente poco de acuerdo con esta decisión.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa un porcentaje dominante de estudiantes está de acuerdo con esta interrogante y completamente de acuerdo con el mismo y por el contrario un porcentaje menor está poco de acuerdo al realizar la misma pregunta.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

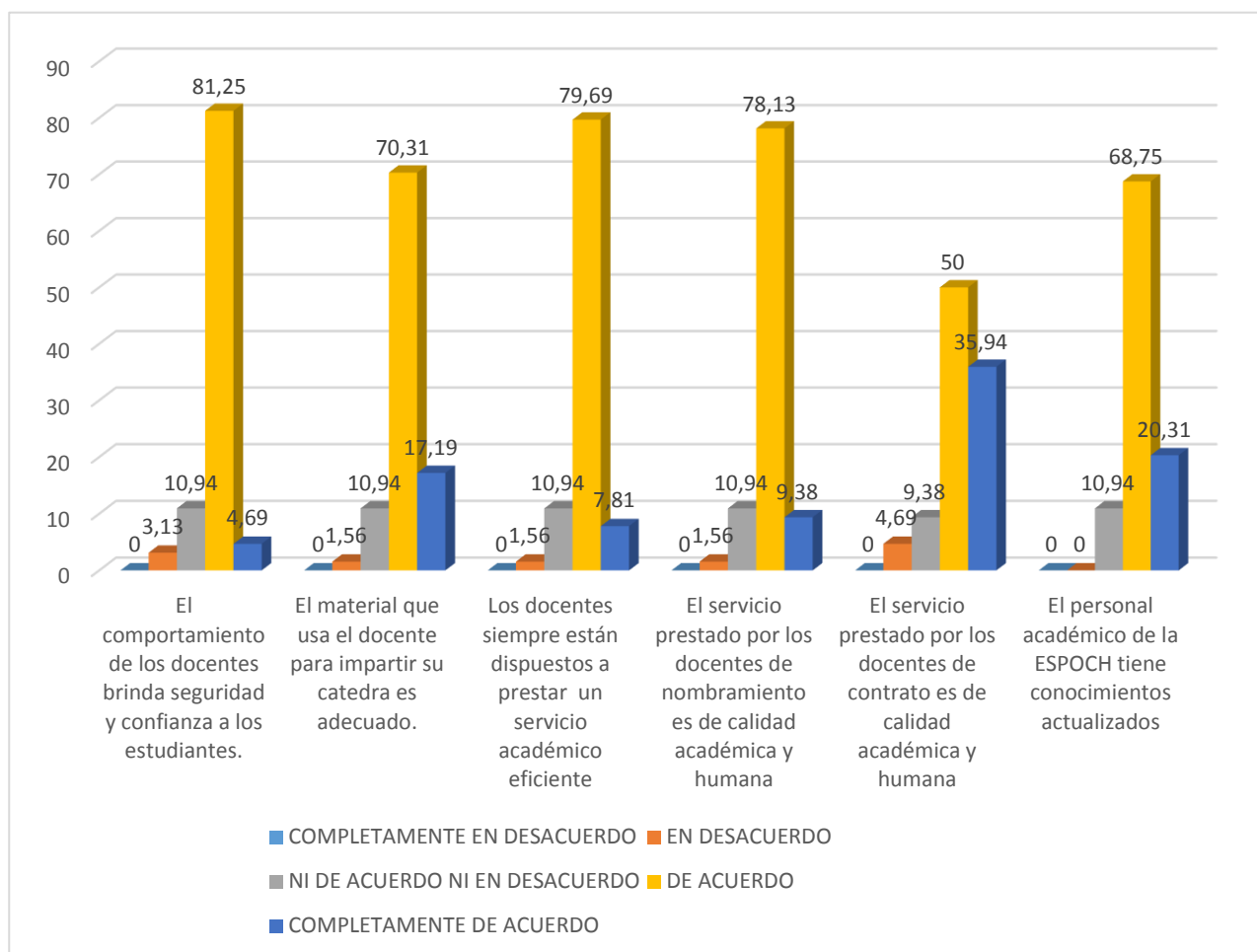
**Tabla 59.** Académico y Docencia, Recursos Naturales

Académico Y Docencia	COMPLETAMEN TE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMEN TE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	4,69	81,25	10,94	3,13	0,00	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	17,19	70,31	10,94	1,56	0,00	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	7,81	79,69	10,94	1,56	0,00	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	9,38	78,13	10,94	1,56	0,00	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	35,94	50,00	9,38	4,69	0,00	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	20,31	68,75	10,94	0,00	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 58.** Académico y Docencia, Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La opinión dominante se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes seguido por la opinión de indiferente con el mismo en la misma pregunta.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado dominante de la población de la Facultad de Recursos Naturales de acuerdo con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes la mayoría de entrevistados se mostró de acuerdo y por el contrario un porcentaje menor se muestra indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento un gran número de estudiantes dio un resultado de acuerdo con esta interrogante y por el

Contrario un porcentaje menor de entrevistados está indiferente con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que un porcentaje dominante de la población de la Facultad de Recursos Naturales está de acuerdo con el servicio que presentan los docentes seguido por entrevistados que están completamente de acuerdo con las mismas interrogantes.

La mayoría de entrevistados de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

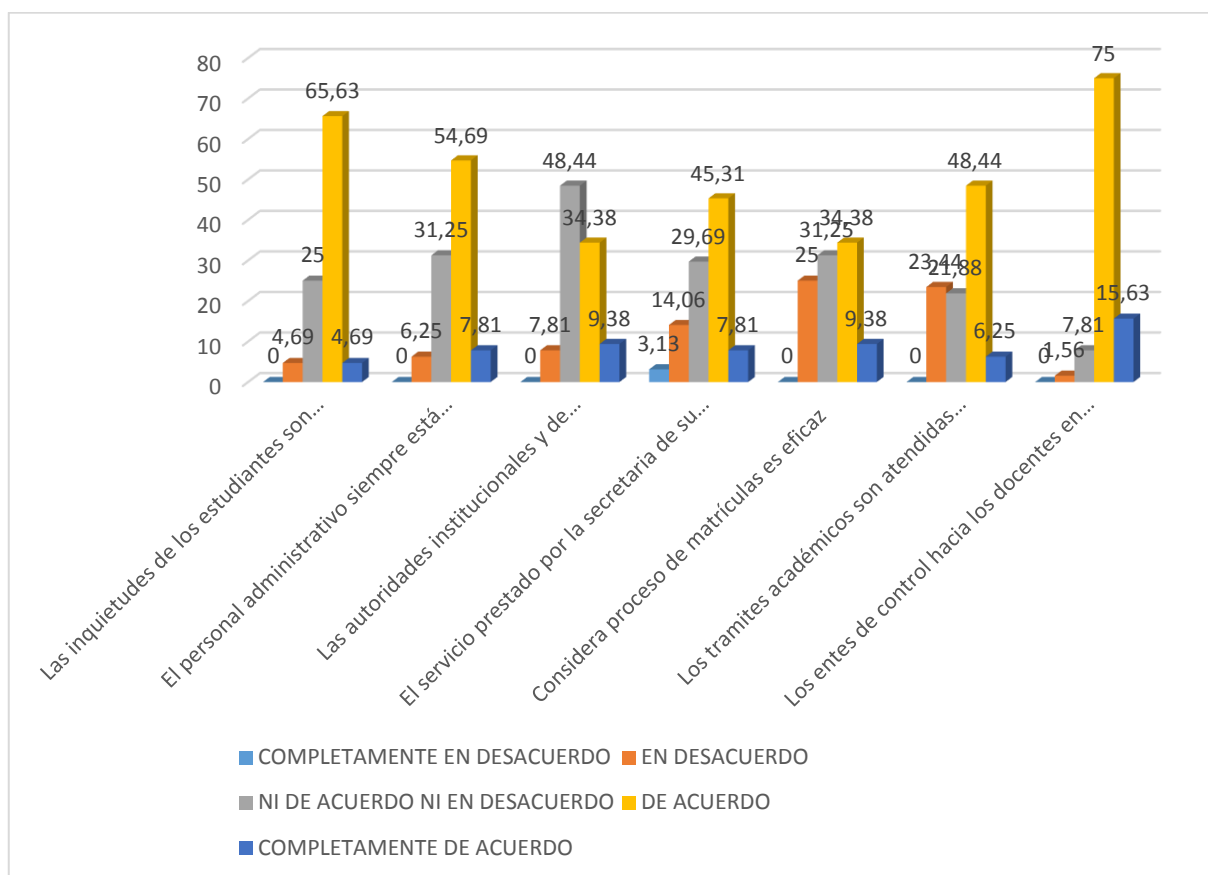
**Tabla 60.** Confianza y eficiencia, Recursos Naturales

ADMINISTRATIVO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel.%	F. Re. 1%	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	4,69	65,63	25,00	4,69	0,00	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	7,81	54,69	31,25	6,25	0,00	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	9,38	34,38	48,44	7,81	0,00	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	7,81	45,31	29,69	14,06	3,13	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	9,38	34,38	31,25	25,00	0,00	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	6,25	48,44	21,88	23,44	0,00	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	15,63	75,00	7,81	1,56	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 59.** Confianza y eficiencia, Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La opinión dominante está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, pero existe una opinión dividida que varios estudiantes son indiferente con la interrogante.

Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuesto a prestar servicios eficientes se notó un gran porcentaje de entrevistados está de acuerdo con el servicio prestado.

Las autoridades de la facultad generan confianza se mostró indiferente al responder esta interrogante y solo un número menor de estudiantes entrevistados se mostraron de acuerdo en la misma pregunta.

Sobre la calidad del servicio de la secretaria la mayor parte de estudiantes se muestra de acuerdo para los estudiantes de la Facultad de Recursos Naturales seguido por estudiantes que se siente muy de acuerdo con los servicios prestados por la secretaria.

Al preguntar sobre la eficacia del proceso de las matriculas la mayoría se muestra de acuerdo con esta pregunta.

Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa la mayoría de entrevistados está de acuerdo con este ítem y seguido por estudiantes que están POCO de acuerdo con esta pregunta.

Para un total mayoritario de la población de la Facultad de Recursos Naturales se encuentra de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia y con una minoría está completamente de acuerdo con la forma de control de calidad.



6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

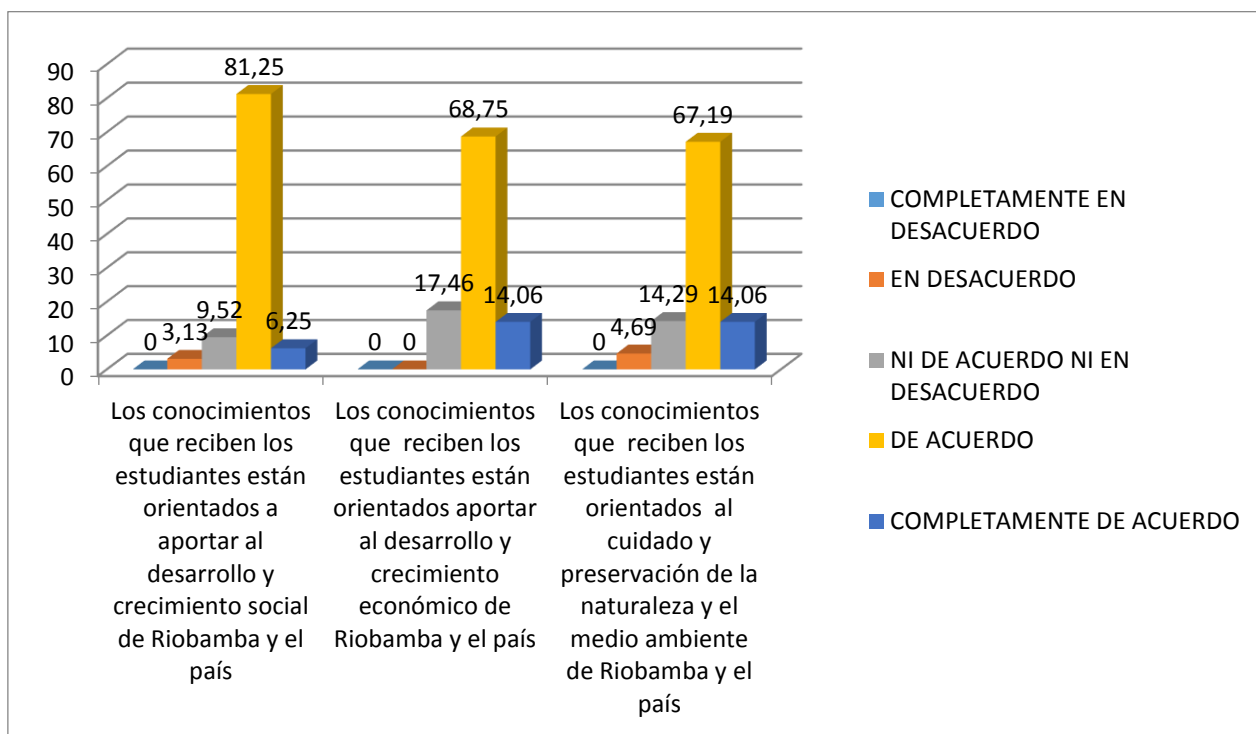
**Tabla 61.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Recursos Naturales

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	6,25	81,25	9,52	3,13	0,00	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	14,06	68,75	17,46	0,00	0,00	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	14,06	67,19	14,29	4,69	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 60.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Recursos Naturales



**Fuente:** Estudio de mercado Mecánica

**Elaborado por:** Los autores

### **Interpretación:**

Los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país la mayoría de la población de la Recursos Naturales se mostró muy de acuerdo con esta interrogante y una minoría de la misma población se mostró indiferente en el resultado dela entrevista.

Por otra parte, el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo la mayoría de entrevistados está de acuerdo con esta interrogante con el desarrollo económico que aporta la ESPOCH.

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente está de acuerdo con dicha interrogante la mayoría de entrevistados y un menor porcentaje es indiferente con la misma pregunta.

## HALLAZGOS

- El 56% de las personas entrevistadas es de sexo Masculino.
- Un total de 72% estudiantes de la Facultad comprenden edades entre 21 a 25 años.
- La población dominante es de RIOBAMBA con un 52%, de total de entrevistados.
- El 24 % de los estudiantes entrevistados cursan el 7mo semestre.
- La Escuela de Ecoturismo posee 73.44% del total de la población entrevistados.
- La disponibilidad del SNNA fue la principal opción con 56% del total de la población.
- El 45% de la población entrevistada está completamente de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 45% se mostró de acuerdo al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 42% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 59% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 39% está de acuerdo al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 81% se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 70% de la población entrevistada está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 80% de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestado por los docentes de nombramiento el 78% dio un resultado de acuerdo con esta interrogante.
- El 50% del total de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.
- El 69% del total de la población entrevistada está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.
- El 66% del total de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.

- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 55% está de acuerdo con el servicio prestado.
- Las autoridades de la facultad de Recursos Naturales generan confianza el 48% del total de entrevistados se mostró indiferentes con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 45% del total de entrevistados se muestra de acuerdo con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 34% del total de entrevistado está de acuerdo con esta pregunta.
- Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 48% de entrevistados está de acuerdo con la interrogante.
- Un total de 75% de la población de la Faculta de Recursos Humanos está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 81% de la población se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 69% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 67% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.7. Salud Pública

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

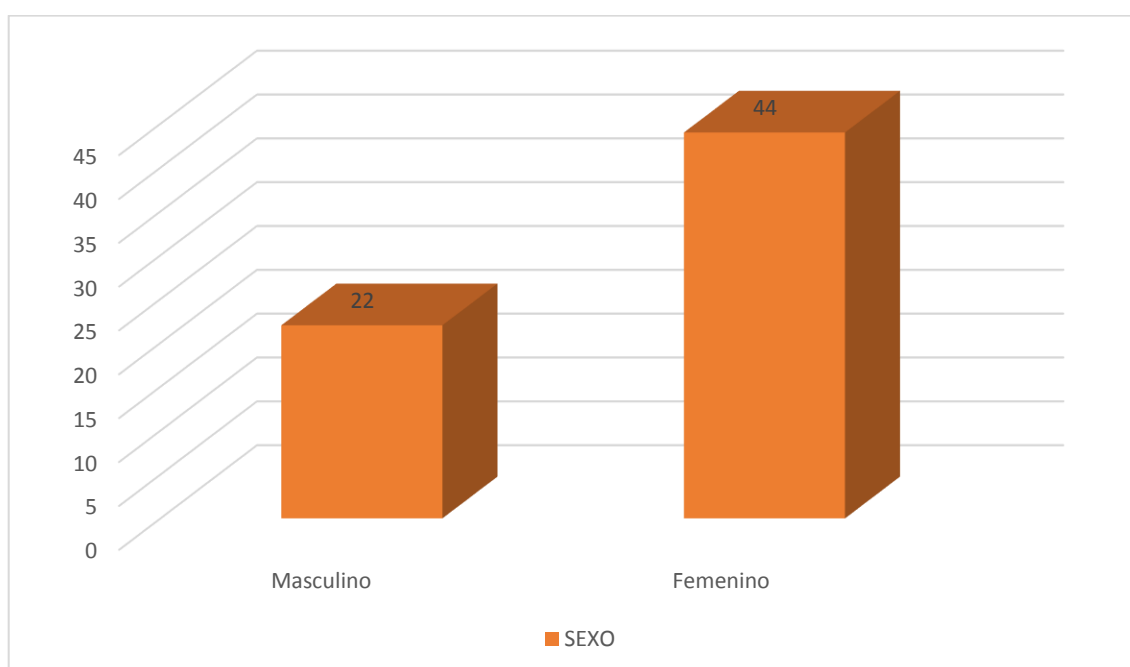
**Tabla 62.** Sexo, estudiantes de Salud Pública

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	22	33,33
Femenino	44	66,67
Total	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 61.** Sexo, estudiantes de Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la Facultad de Salud Pública las mujeres y hombres fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en MENOR número que el género femenino.

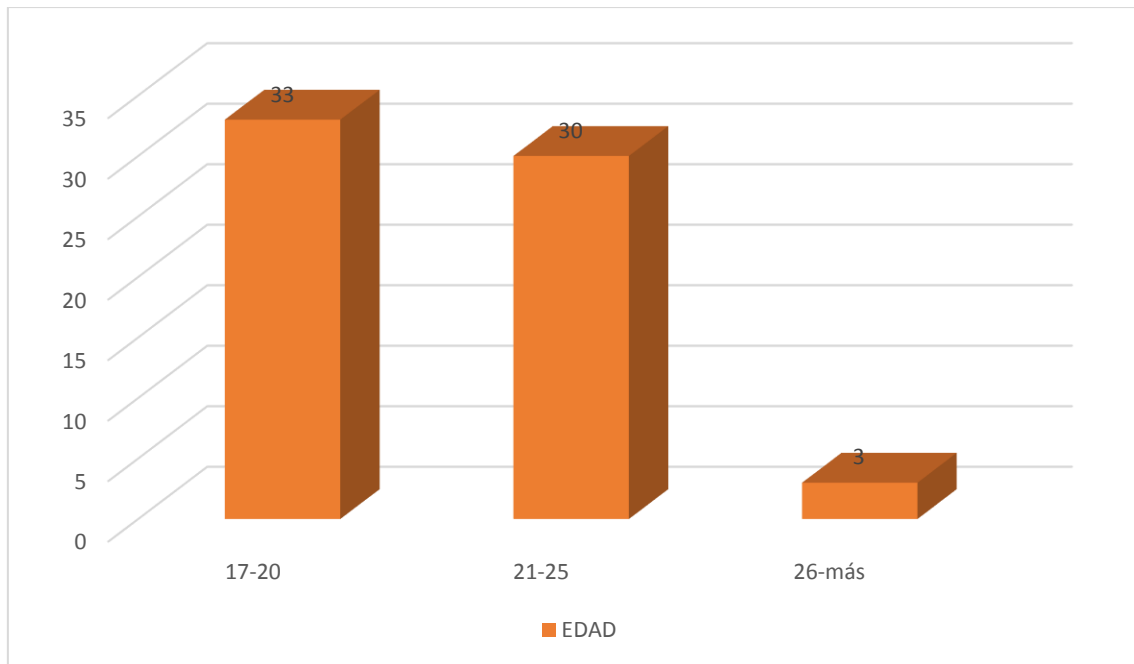
**Tabla 63.** Edad, estudiantes de Salud Pública

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
17-20	33	50,00
21-25	30	45,45
26-más	3	4,55
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 62.** Edad, estudiantes de Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mitad de estudiantes de la Facultad de Salud Pública comprenden edades entre 17 a 20 años del total, seguido por el rango de 21 A 25 y por último el rango de 26 en adelante.

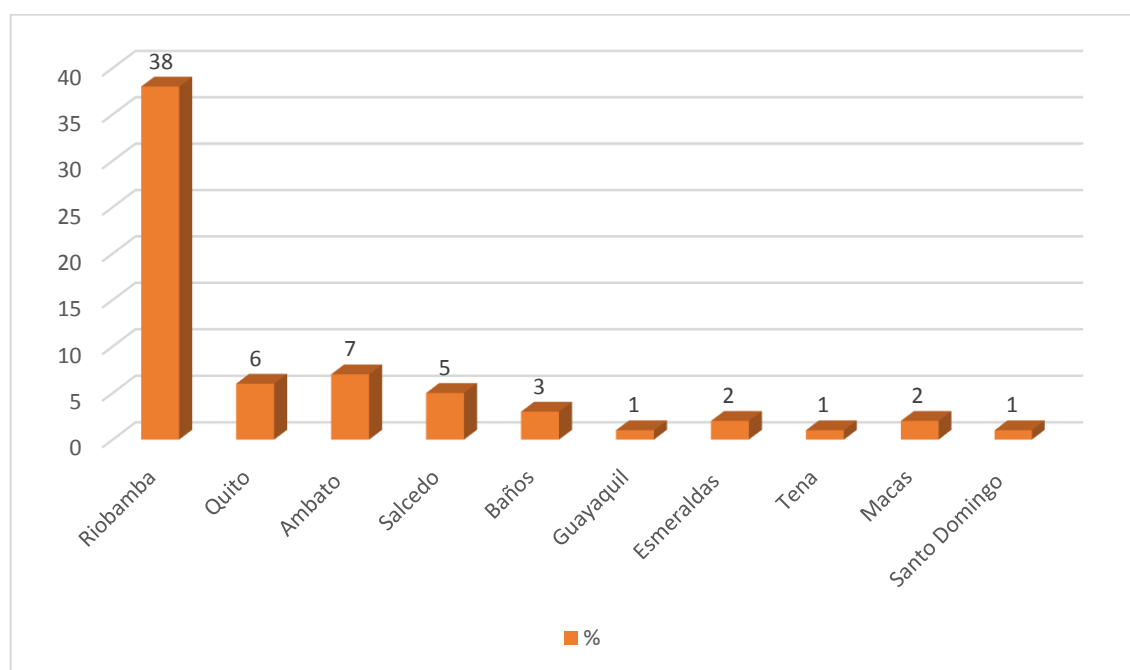
**Tabla 64.** Ciudad Natal, estudiantes de Salud Pública

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>Riobamba</b>	38	57,58
<b>Quito</b>	6	9,09
<b>Ambato</b>	7	10,61
<b>Salcedo</b>	5	7,58
<b>Baños</b>	3	4,55
<b>Guayaquil</b>	1	1,52
<b>Esmeraldas</b>	2	3,03
<b>Tena</b>	1	1,52
<b>Macas</b>	2	3,03
<b>Santo Domingo</b>	1	1,52
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 63.** Ciudad Natal, estudiantes de Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población dominante es RIOBAMBEÑA con más de la mitad de entrevistados seguida por la población AMBATEÑA, QUITENA, SALCEDO, Y BAÑOS en total se contabiliza un total de 10 distintas ciudades en la Facultad de Salud Pública.

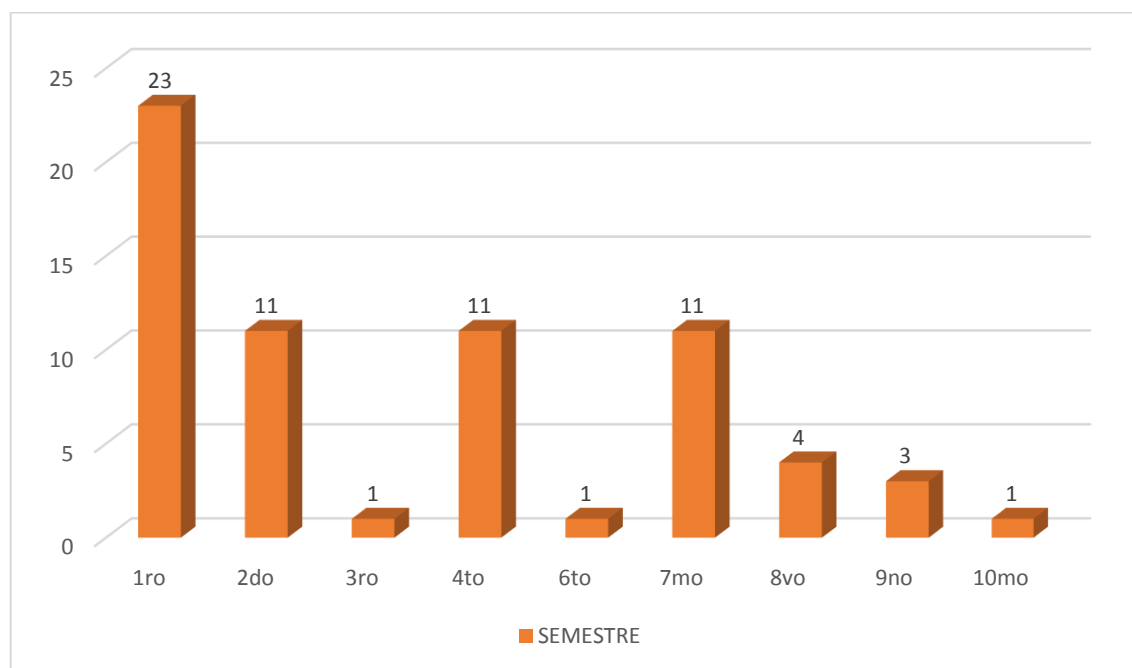
**Tabla 65.** Semestre, estudiantes de Salud Pública

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	23	34,85
2do	11	16,67
3ro	1	1,52
4to	11	16,67
6to	1	1,52
7mo	11	16,67
8vo	4	6,06
9no	3	4,55
10mo	1	1,52
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 64.** Semestre, estudiantes de Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – El estudio revela que la mayoría de los estudiantes entrevistados cursan el 1er semestre en la Facultad de Salud Pública seguida por estudiante de 2do 4to y 7mo semestre con una cantidad de estudiantes similar cada una.



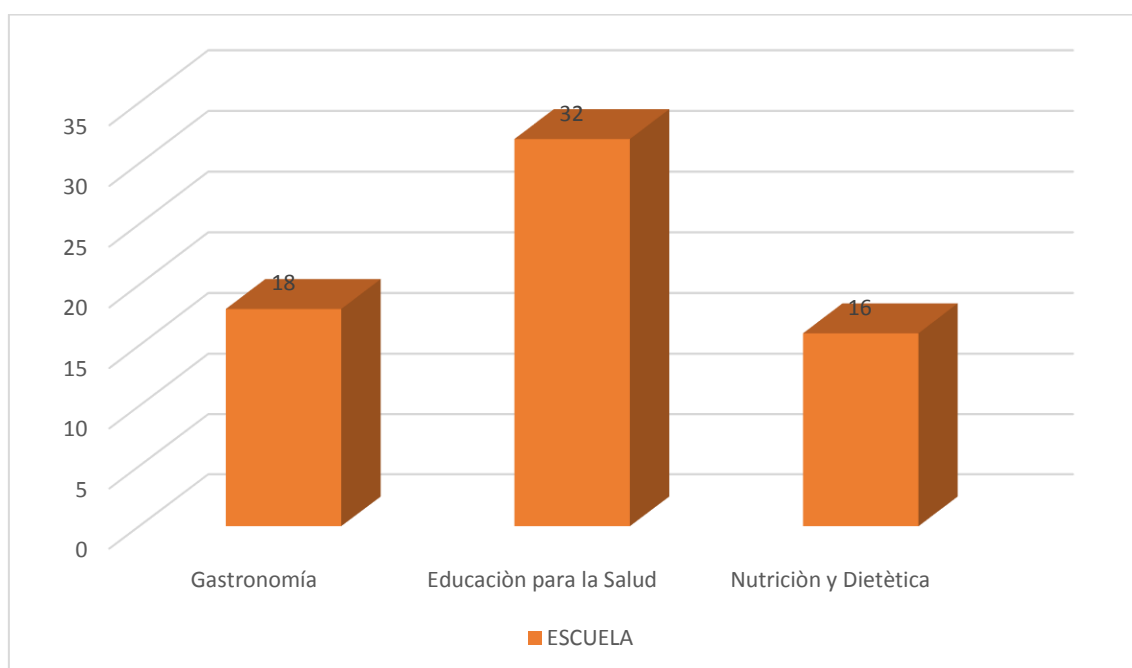
**Tabla 66.** Escuela, estudiantes de Salud Pública

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>Gastronomía</b>	18	27,27
<b>Educación para la Salud</b>	32	48,48
<b>Nutrición y Dietética</b>	16	24,24
<b>Total</b>	66	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 65.** Escuela, estudiantes de Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La división de la Facultad de Salud Pública en el presente estudio de realización de la siguiente manera la Escuela de Salud Pública tiene una mayoría de personas entrevistadas seguida por la Escuela de Gastronomía y la Escuela de Nutrición.

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

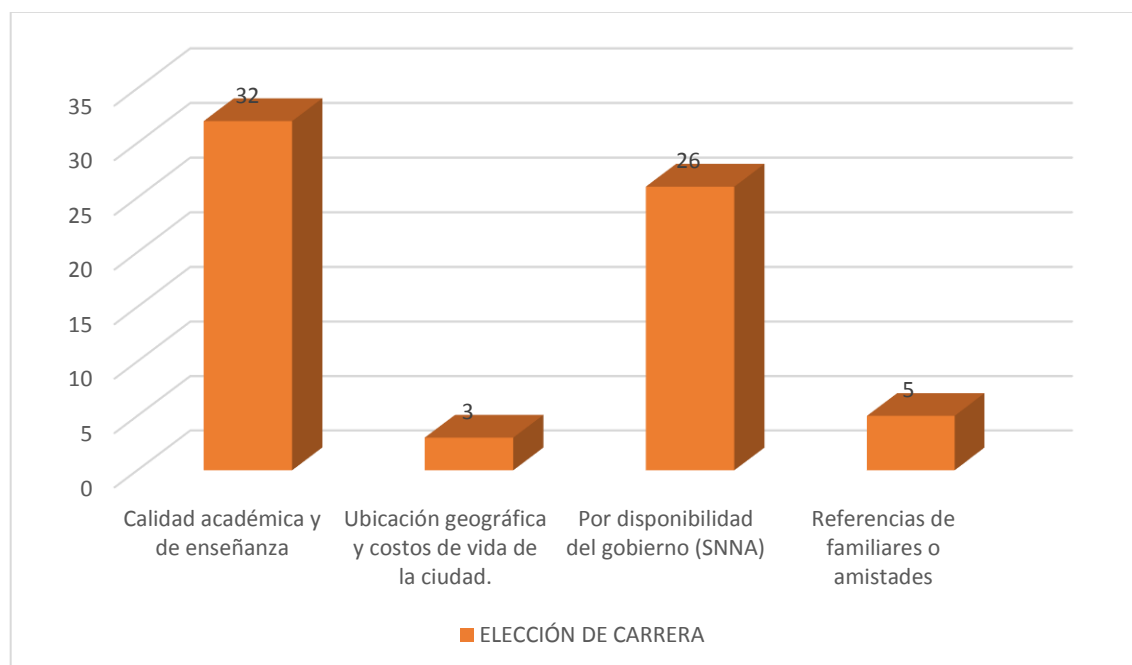
**Tabla 67.** Elección de carrera, estudiantes de Salud Pública

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	32	48,48
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	3	4,55
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	26	39,39
Referencias de familiares o amistades	5	7,58
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 66.** Elección de carrera, estudiantes de Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera seguido como segunda opción la disponibilidad del SNNA y La Referencia Familiar y la Ubicación Geográfica como ultima causa de elección de la institución.

**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

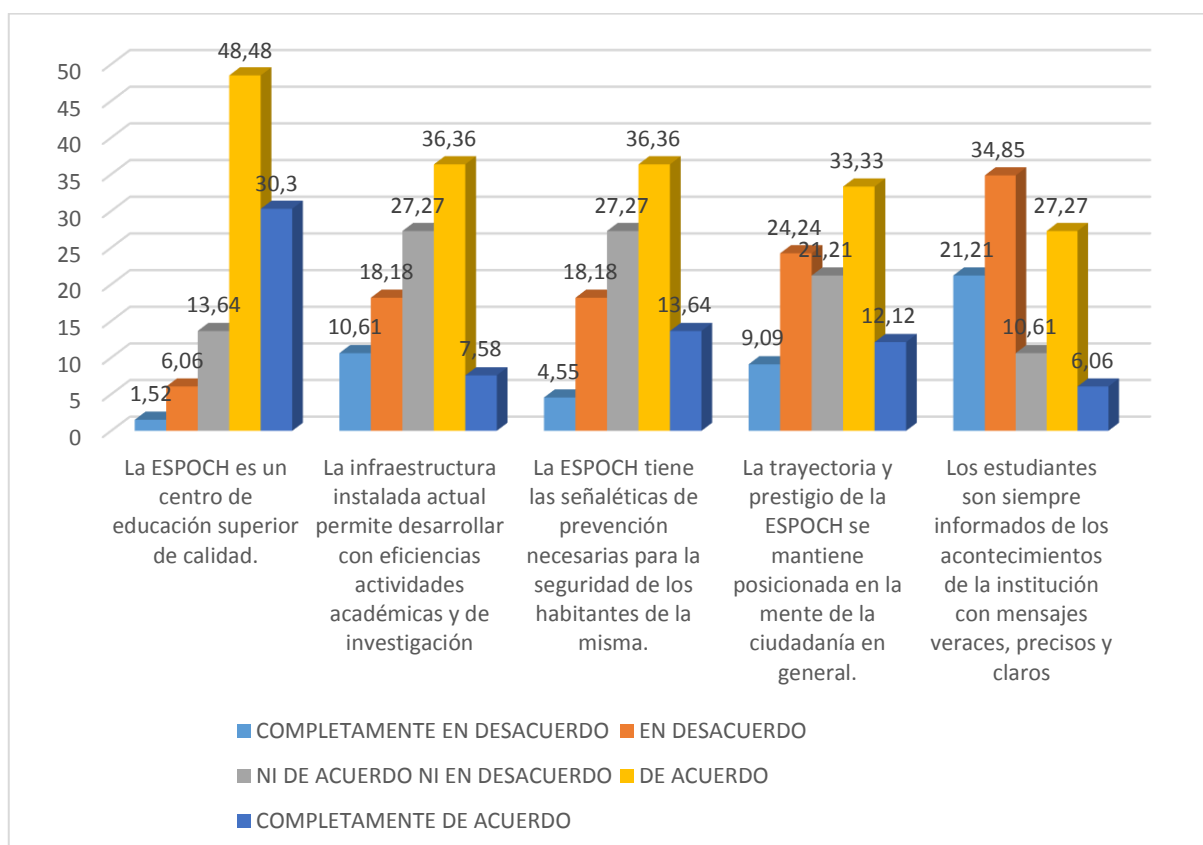
**Tabla 68.** Imagen, Prestigio Y Comunicación, Salud Pública

<b>Imagen, Prestigio Y Comunicación</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel.%	F. Rel. %	F. Rel. %	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	30,30	48,48	13,64	6,06	1,52	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	7,58	36,36	27,27	18,18	10,61	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	13,64	36,36	27,27	18,18	4,55	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	12,12	33,33	21,21	24,24	9,09	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	6,06	27,27	10,61	34,85	21,21	100

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 67.** Imagen, Prestigio Y Comunicación, Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** los resultados en la investigación han reflejado la población de la Facultad de Salud Pública está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad por el contrario se nota en menos porcentaje de estudiantes que están completamente de acuerdo en la interrogante de si es un centro de educación superior de calidad.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas la mayoría de entrevistados se mostró de acuerdo con esta pregunta, y otro número de estudiantes se mostró indiferente con la pregunta.

Sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH en la mayoría de entrevistados se mostró de acuerdo con esta pregunta y por el contrario una minoría se mostró indiferente con este ítem.

La mayoría de entrevistado está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene y por el contrario una minoría esta poco de acuerdo con la señalética dentro de la institución.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa la opinión en su mayoría está poco de acuerdo con esta interrogante seguida por la opción de acuerdo con la misma adema.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

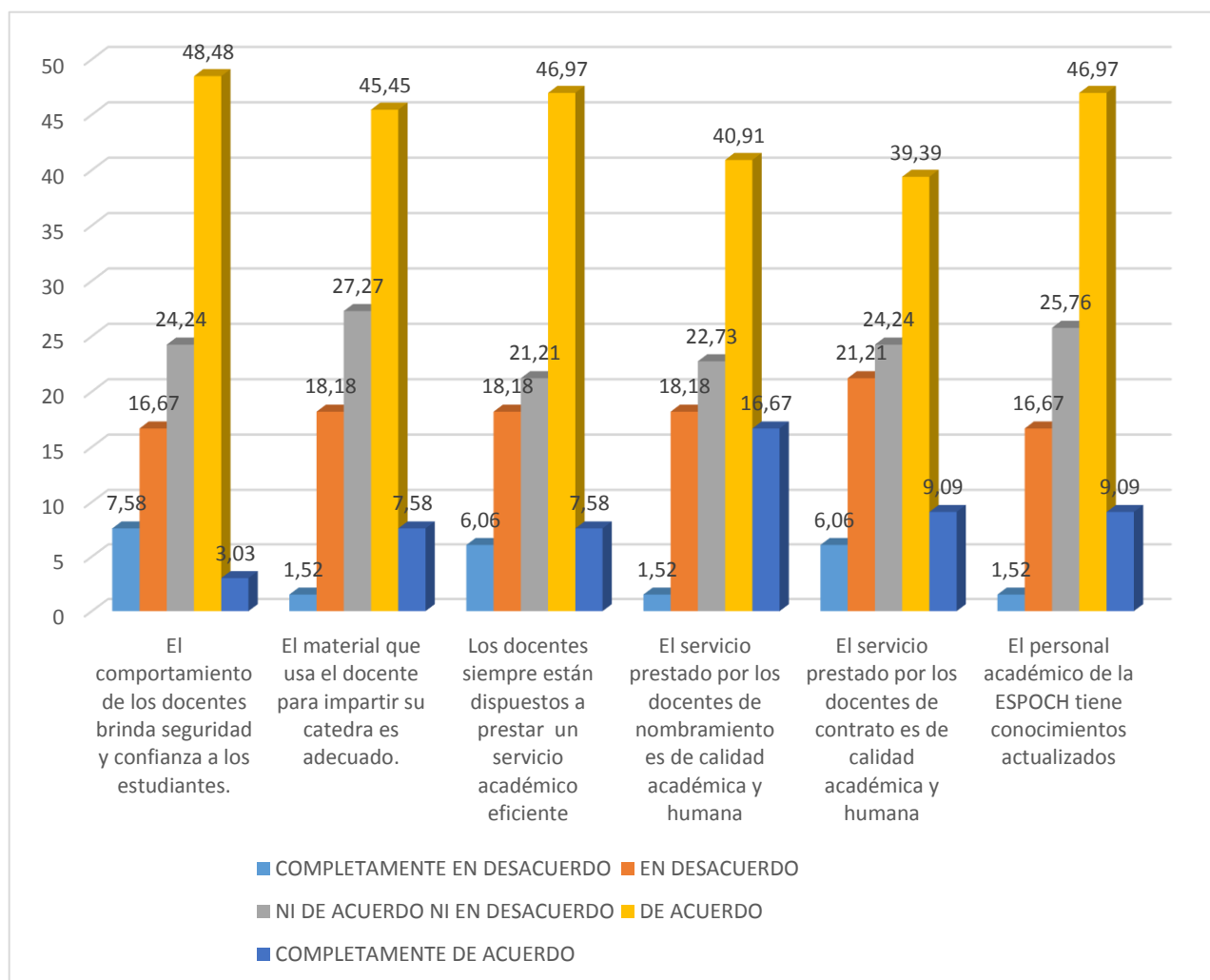
**Tabla 69.** Académico y Docencia, Salud Pública

<b>Académico Y Docencia</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	3,03	48,48	24,24	16,67	7,58	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	7,58	45,45	27,27	18,18	1,52	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	7,58	46,97	21,21	18,18	6,06	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	16,67	40,91	22,73	18,18	1,52	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	9,09	39,39	24,24	21,21	6,06	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	9,09	46,97	25,76	16,67	1,52	100

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 68.** Académico y Docencia, Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Un alto porcentaje de estudiantes se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes mientras otro número de entrevistados está indiferente con el mismo en la misma pregunta.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado un alto porcentaje de la población de la Facultad de Salud Pública está de acuerdo con la forma de impartir cátedra y un porcentaje menor es indiferente con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes la respuesta más relevante es de acuerdo y por otro parte un porcentaje menor se muestra indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento la opción relevante dio un resultado de acuerdo con esta interrogante y por el contrario con menor relevancia existen estudiantes que están indiferentes con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que la opción relevante de la población de la FADE está muy de acuerdo con el servicio que presentan los docentes.

La mayoría de entrevistados está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados y un porcentaje menor no está en acuerdo ni es desacuerdo con los conocimientos académicos de la ESPOCH.



**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

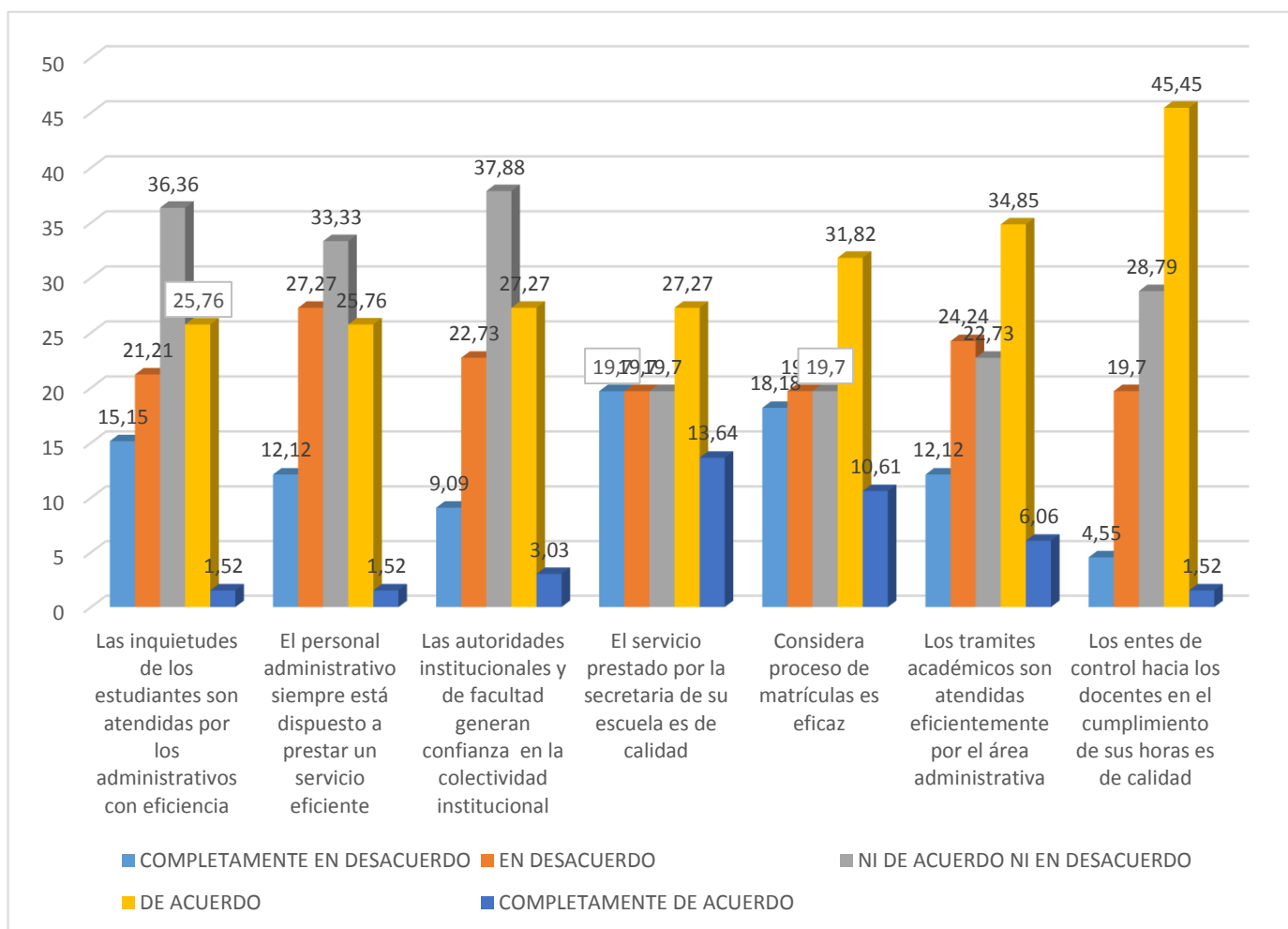
**Tabla 70.** Confianza y eficiencia, Salud Pública

<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	1,52	25,76	36,36	21,21	15,15	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	1,52	25,76	33,33	27,27	12,12	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	3,03	27,27	37,88	22,73	9,09	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	13,64	27,27	19,70	19,70	19,70	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	10,61	31,82	19,70	19,70	18,18	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	6,06	34,85	22,73	24,24	12,12	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	1,52	45,45	28,79	19,70	4,55	100

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 69.** Confianza y eficiencia, Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Un porcentaje relevante está indiferente con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, existe una opinión equitativa entre estar de acuerdo con la interrogante y poco de acuerdo en la interrogante si las inquietudes son atendidas con eficiencia por los administrativos.

El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar servicios eficientes se notó que la opinión relevante está indiferente con el servicio prestado un porcentaje menor esta poco de acuerdo con el mismo.

Al preguntar si las autoridades de la facultad generan confianza la mayoría esta indiferente con la interrogante y en menor porcentaje las personas entrevistadas se mostraron acuerdo.

Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria la opinión más relevante se muestra de acuerdo los estudiantes de la Facultad de Salud Pública seguido por entrevistados que se sienten poco de acuerdo con los servicios prestados por la secretaria.

Sobre la eficacia del proceso de las matrículas la mayoría se muestra de acuerdo con esta pregunta y un porcentaje menor de entrevistados está poco de acuerdo e indiferentes con el proceso de matrículas.

Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total relevante está de acuerdo con el ítem y una minoría está poco de acuerdo con esta pregunta.

Para un total de entrevistados mayoritario de la población de la Facultad de Salud Pública está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia y también la opción de indiferente fue elegida en menor relevancia.

6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

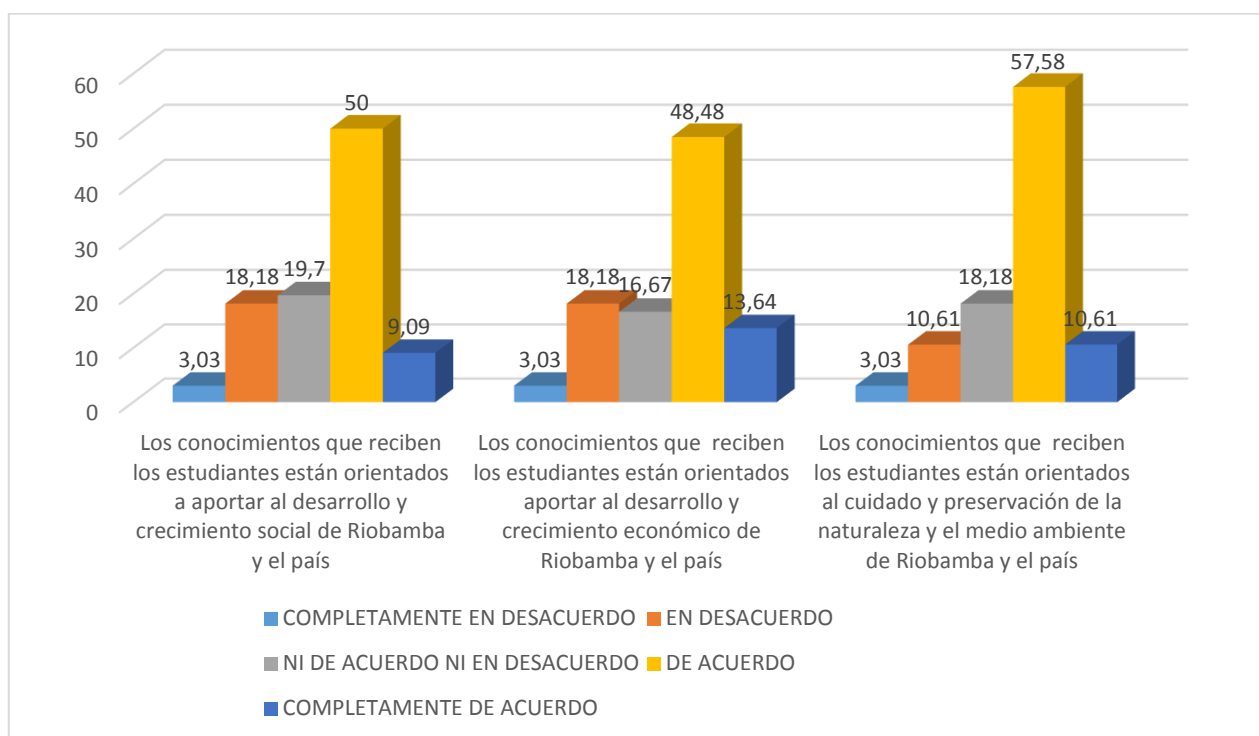
**Tabla 71.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Salud Pública

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	F. Rel. %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	9,09	50,00	19,70	18,18	3,03	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	13,64	48,48	16,67	18,18	3,03	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	10,61	57,58	18,18	10,61	3,03	100

**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 70.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Salud Pública



**Fuente:** Estudio de mercado Salud Pública

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país la mayoría de la población de la Facultad de Salud Pública se mostró de acuerdo con esta interrogante seguida por población que se mostró indiferente en el resultado de la entrevista.

Por otra parte, el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que una mitad de entrevistados está de acuerdo con esta interrogante y seguido por entrevistados que se sienten poco de acuerdo con el desarrollo económico que aporta la ESPOCH.

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente la mayoría está de acuerdo con dicha interrogante y la segunda opción de los estudiantes fue estar indiferente con la misma interrogante.

## HALLAZGOS

- El 37% de las personas entrevistadas es de sexo femenino.
- Un total de 50% estudiantes de la Facultad comprenden edades entre 17 a 20 años.
- La población dominante es de RIOBAMBA con un 58%, de total de entrevistados.
- El 35% de los estudiantes de Salud Pública entrevistados cursan el 1er semestre.
- La Escuela de Educación para la salud con un 48% del total de la población entrevistados.
- La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera con un 48% del total de entrevistados.
- El 49% de la población entrevistada está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.
- Un 36% se mostró de acuerdo al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas.
- El 36% se mostró de acuerdo al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH.
- El 33% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 35% está en desacuerdo al preguntar sobre la comunicación que existe dentro de la institución de acontecimientos internos es clara y precisa.
- El 48% se siente de acuerdo con el comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 45% de la población entrevistada está de acuerdo con el material de uso de docentes al impartir su cátedra.
- Un total de 47% de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes.
- Al preguntar sobre el servicio de calidad prestado por los docentes de nombramiento el 41% dio un resultado de acuerdo con esta interrogante.
- El 48% del total de la población dio un resultado de acuerdo al preguntar sobre si los docentes de contrato prestan un servicio de calidad.
- El 47% del total de la población entrevistada está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados.

- El 36% del total de entrevistados está indiferente con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.
- Al preguntar si el personal administrativo siempre está dispuestos a prestar servicios eficientes se notó que el 33% está indiferente con el servicio prestado.
- Las autoridades de la facultad generan confianza el 38% del total de entrevistados se mostró indiferentes con la interrogante.
- Al preguntar sobre la calidad del servicio de la secretaria el 27% del total de entrevistados se muestra de acuerdo con la interrogante.
- Sobre la eficacia del proceso de las matriculas el 32% del total de entrevistado está de acuerdo con esta pregunta.
- Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total 35% de entrevistados está de acuerdo con la interrogante.
- Un total de 45% de la población de Salud Pública está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.
- Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país el 50% de la población se mostró de acuerdo con esta interrogante.
- Los conocimientos recibidos aportan el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que un 49% está de acuerdo con esta interrogante.
- El 58% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.8. TOTAL, DE ESTUDIANTES

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

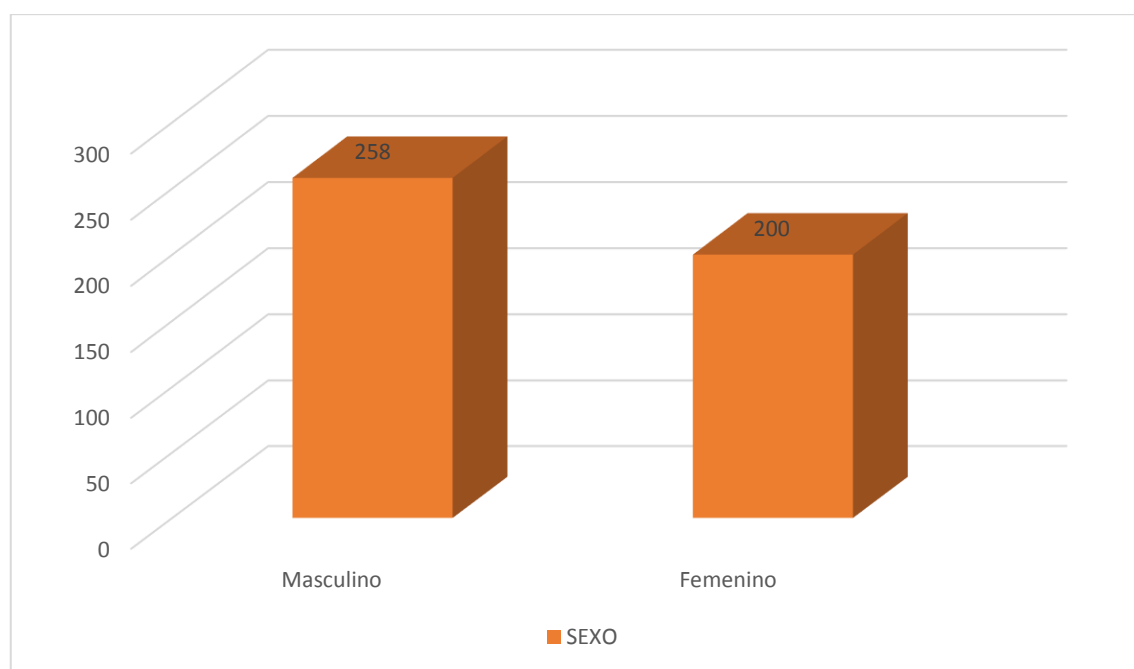
Tabla 72. Sexo

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	258	56,33
Femenino	200	43,67
Total	458	100,00

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado por: Los autores

Gráfico 71. Sexo



Fuente: Estudio de mercado

Elaborado por: Los autores

**Interpretación.** – Las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.



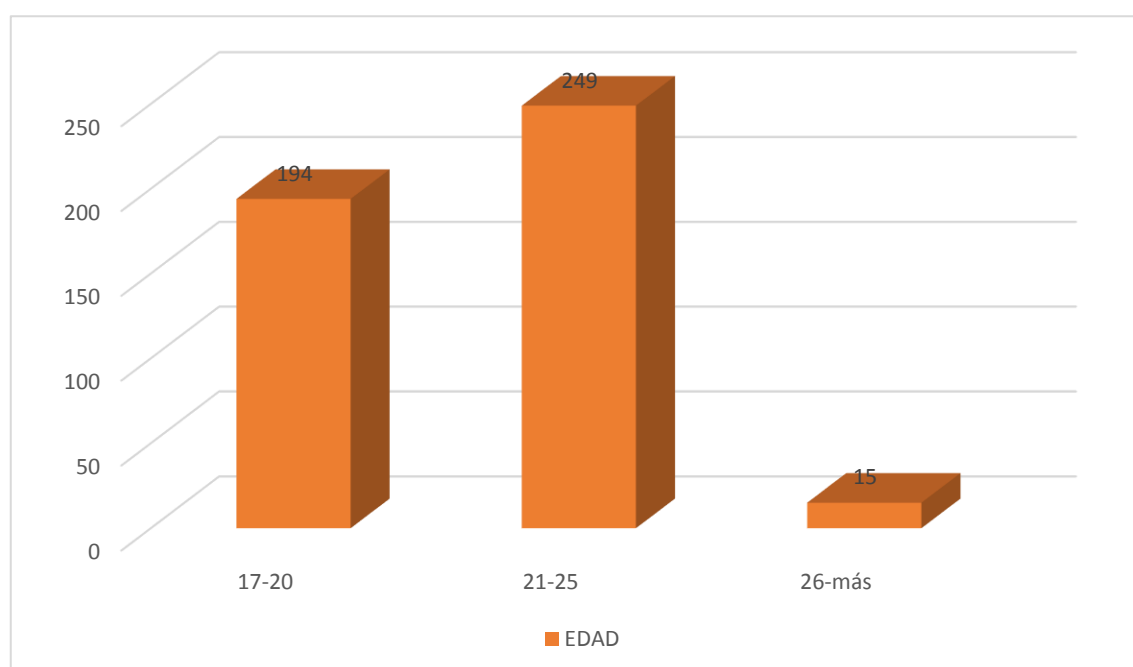
**Tabla 73.** Edad

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>17-20</b>	194	42,36
<b>21-25</b>	249	54,37
<b>26-más</b>	15	3,28
<b>Total</b>	458	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 72.** Edad



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mayoría de estudiantes comprenden edades entre 21 a 25 años del total, seguido por el rango de 17 a 20 por ultimo el rango de 26 en adelante

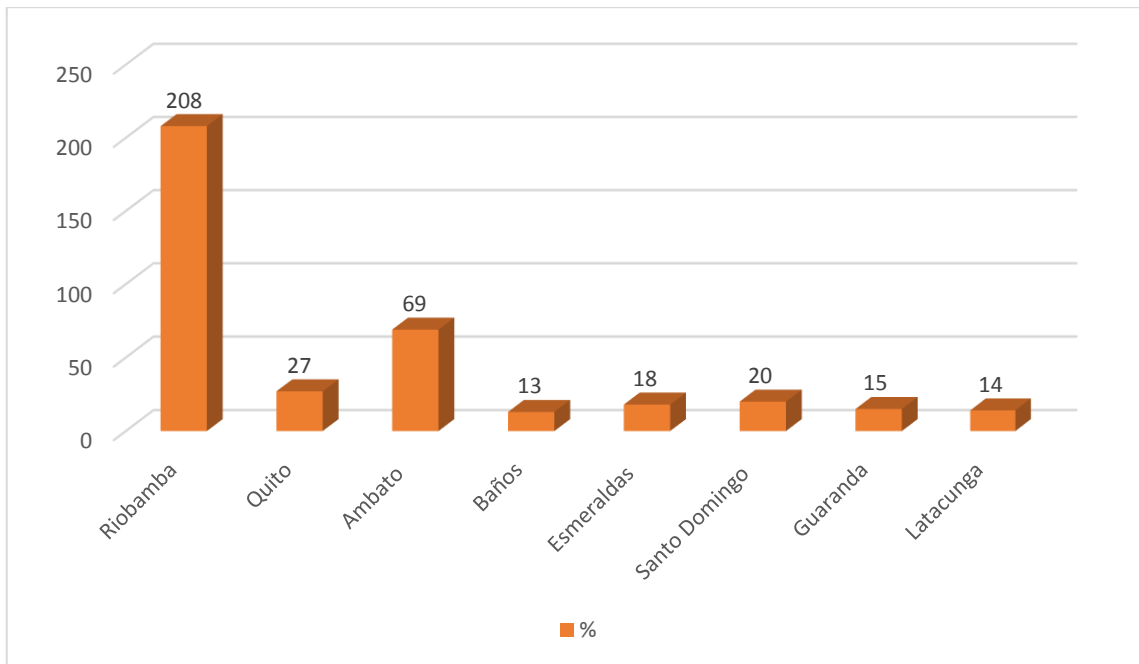
**Tabla 74.** Ciudad Natal

<b>Área</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa %</b>
<b>Riobamba</b>	208	45,41
<b>Quito</b>	27	5,90
<b>Ambato</b>	69	15,07
<b>Salcedo</b>	9	1,97
<b>Baños</b>	13	2,84
<b>Guayaquil</b>	4	0,87
<b>Esmeraldas</b>	18	3,93
<b>Tena</b>	2	0,44
<b>Macas</b>	4	0,87
<b>Santo Domingo</b>	20	4,37
<b>Sucua</b>	2	0,44
<b>Cumanda</b>	1	0,22
<b>Puyo</b>	3	0,66
<b>Pelileo</b>	3	0,66
<b>Guaranda</b>	15	3,28
<b>Manabí</b>	6	1,31
<b>Concordia</b>	3	0,66
<b>Cuenca</b>	8	1,75
<b>Latacunga</b>	14	3,06
<b>Quero</b>	1	0,22
<b>Machala</b>	6	1,31
<b>Santa Elene</b>	1	0,22
<b>Ibarra</b>	3	0,66
<b>Loja</b>	5	1,09
<b>Otavalo</b>	1	0,22
<b>Pillaro</b>	2	0,44
<b>Macas</b>	4	0,87
<b>Saraguro</b>	1	0,22
<b>Cayambe</b>	1	0,22
<b>Caracas</b>	1	0,22
<b>Orellana</b>	1	0,22
<b>Arenilla</b>	1	0,22
<b>Bucay</b>	1	0,22
<b>Total</b>	458	100,00

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 73. Ciudad Natal**



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La población dominante es RIOBAMBEÑA seguida por la población AMBATEÑA, QUITENA, SANTO DOMINGEÑA, en total se contabiliza un total de 32 distintas ciudades en el total de nuestra investigación

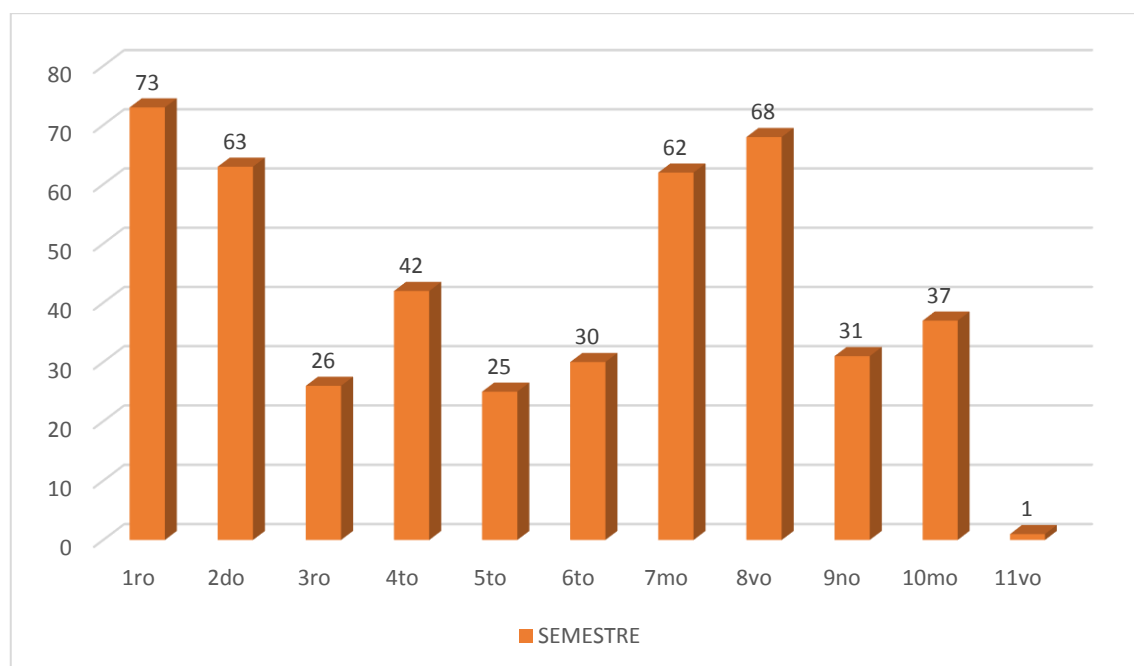
**Tabla 75.** Semestre

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
1ro	73	15,94
2do	63	13,76
3ro	26	5,68
4to	42	9,17
5to	25	5,46
6to	30	6,55
7mo	62	13,54
8vo	68	14,85
9no	31	6,77
10mo	37	8,08
11vo	1	0,22
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 74.** Semestre



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Nuestro estudio revela que los estudiantes entrevistados cursan el 1er semestre son la mayoría del total de estudiantes entrevistados seguido por el 8vo semestre y el 2do semestre seguido por estudiantes de 7mo semestre.

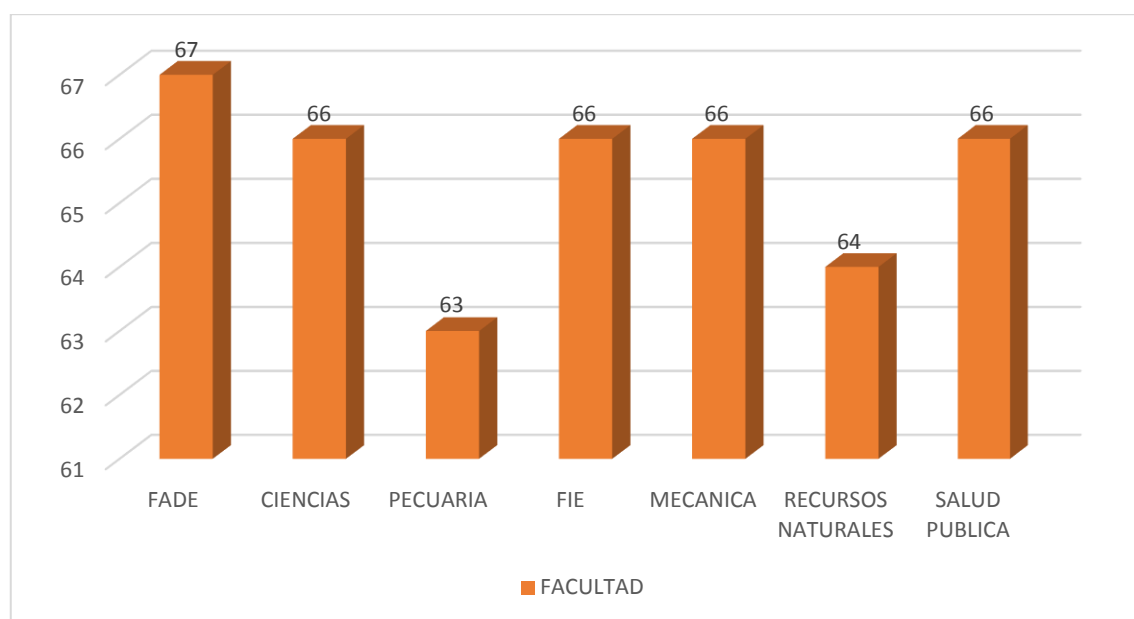
**Tabla 76.** Facultad

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>FADE</b>	67	14,63
<b>CIENCIAS</b>	66	14,41
<b>PECUARIA</b>	63	13,76
<b>FIE</b>	66	14,41
<b>MECANICA</b>	66	14,41
<b>RECURSOS NATURALES</b>	64	13,97
<b>SALUD PUBLICA</b>	66	14,41
<b>Total</b>	458	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 75.** Facultad



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La división del total de estudiantes en nuestro estudio se realizó de la siguiente manera la FADE tiene el mayor número de estudiantes, aunque es un porcentaje muy equitativo entre todas las facultades

## 2. PORQUÉ ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH

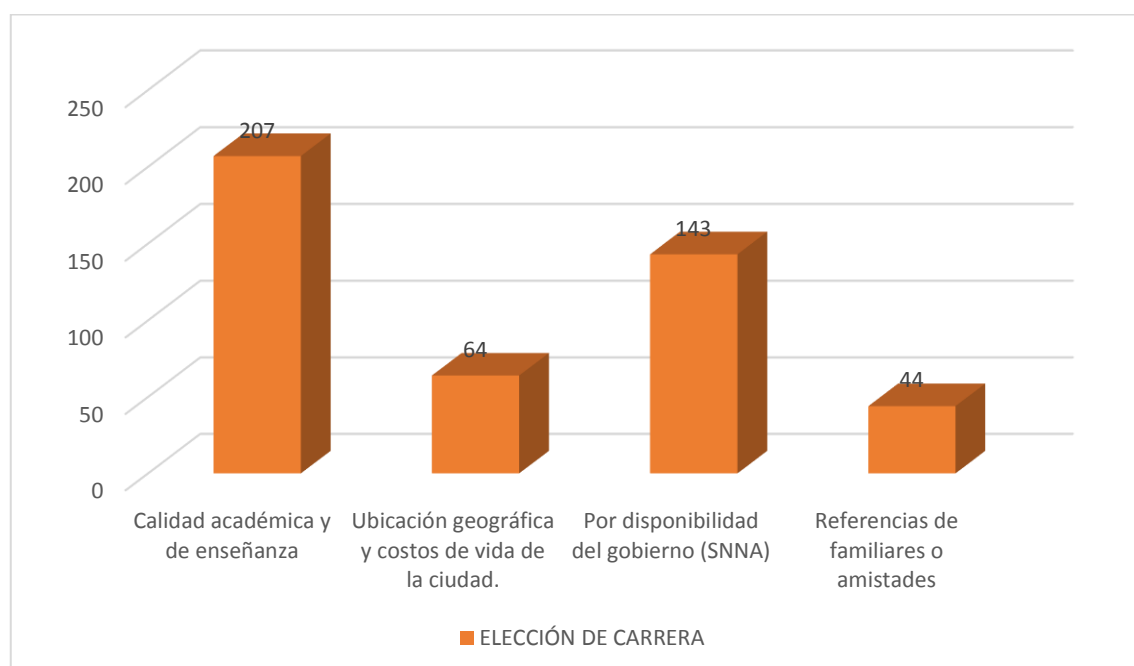
**Tabla 77.** Elección de carrera

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Calidad académica y de enseñanza	207	45,20
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	64	13,97
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	143	31,22
Referencias de familiares o amistades	44	9,61
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 76.** Elección de carrera



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La calidad académica y de enseñanza fue la principal causa de elección de carrera seguida como segunda opción la disponibilidad del SNNA y La Ubicación Geográfica

**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

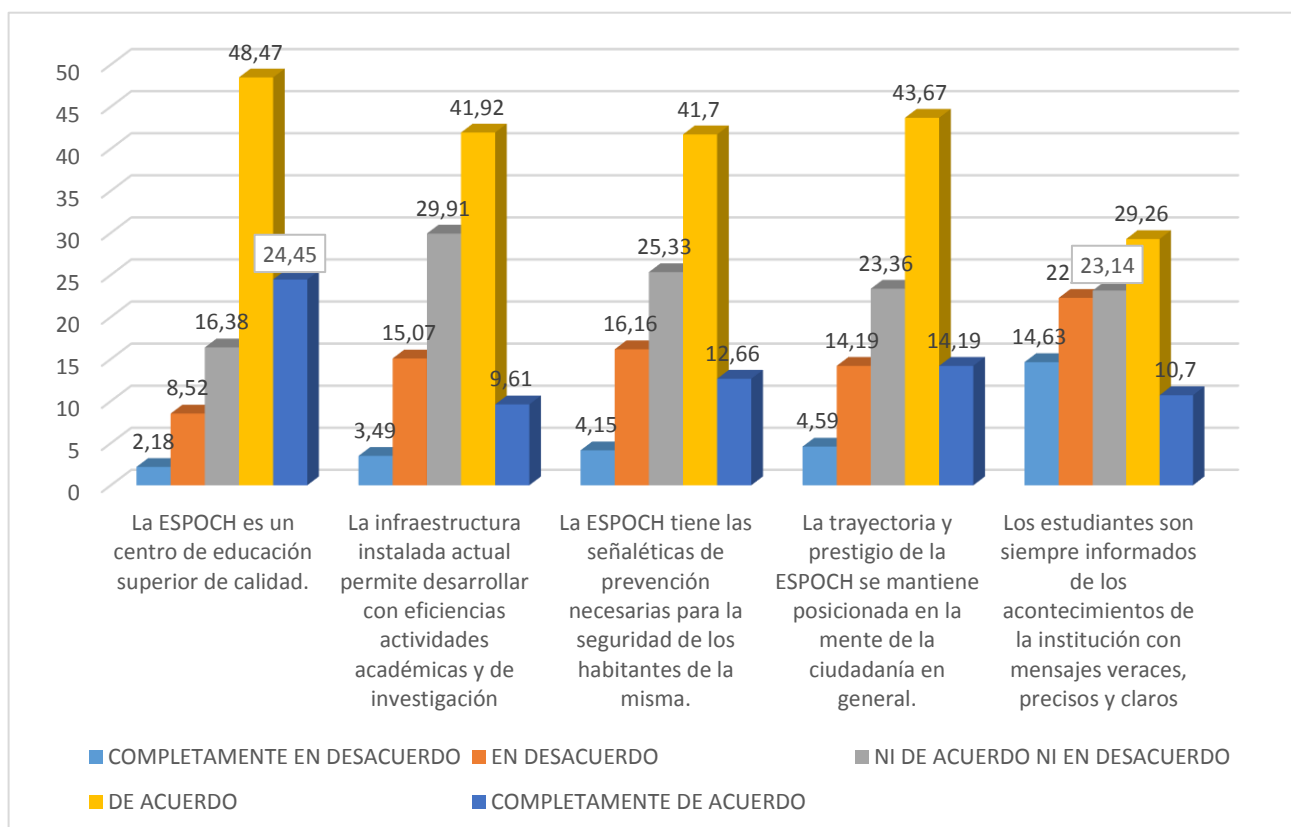
**Tabla 78.** Imagen, Prestigio Y Comunicación

<b>Imagen, Prestigio Y Comunicación</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.	24,45	48,47	16,38	8,52	2,18	100
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación	9,61	41,92	29,91	15,07	3,49	100
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.	12,66	41,70	25,33	16,16	4,15	100
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.	14,19	43,67	23,36	14,19	4,59	100
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros	10,70	29,26	23,14	22,27	14,63	100

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 77. Imagen, Prestigio Y Comunicación**



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados en la presente investigación han reflejado que la opción más relevante de la población de estudio está de acuerdo con que la ESPOCH es un centro de educación superior de calidad por el contrario se nota que una minoría no se encuentra nada de acuerdo y piensa que la ESPOCH no es un centro de educación superior de calidad.

Al preguntar si la infraestructura e instalaciones permiten desarrollar con eficiencia las actividades académicas se mostró de acuerdo la mayoría de entrevistados con esta pregunta, y un menor porcentaje se mostró indiferente con la pregunta.

Al preguntar sobre la señalética con la que cuenta la ESPOCH el resultado relevante se mostró de acuerdo con esta pregunta seguidos por entrevistados que se muestran poco de acuerdo con este ítem.



La mayoría de entrevistados está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene y por el contrario un porcentaje menor se siente indiferente con esta decisión.

La comunicación que existe dentro de la institución de acontecimiento interno es clara y precisa el resultado relevante es poco de acuerdo con esta interrogante seguida por la opción de indiferente.

4. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

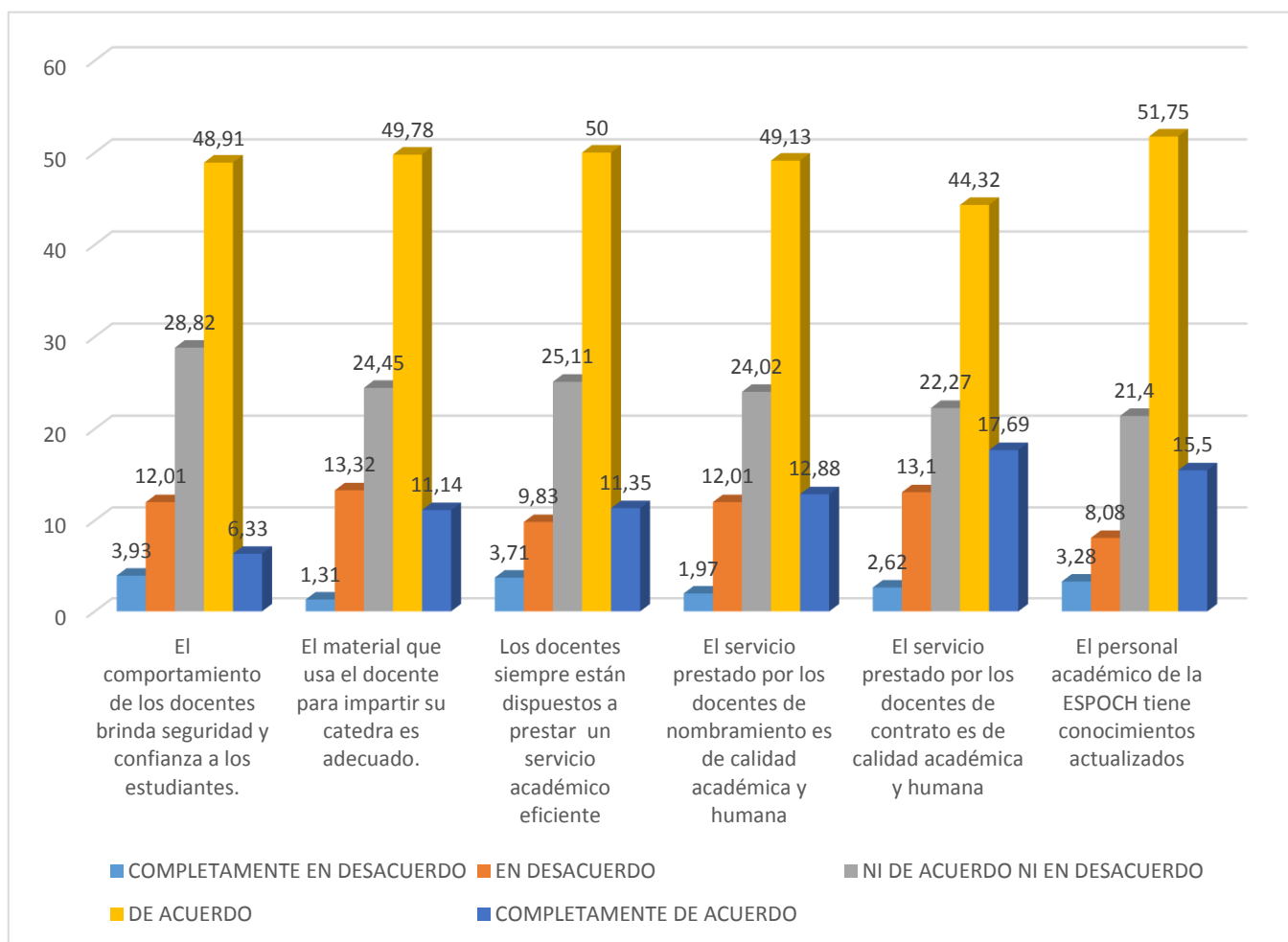
**Tabla 79.** Académico y Docencia

Académico Y Docencia	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.	6,33	48,91	28,82	12,01	3,93	100
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.	11,14	49,78	24,45	13,32	1,31	100
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente	11,35	50,00	25,11	9,83	3,71	100
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana	12,88	49,13	24,02	12,01	1,97	100
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana	17,69	44,32	22,27	13,10	2,62	100
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados	15,50	51,75	21,40	8,08	3,28	100

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 78. Académico y Docencia**



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** la mayoría de entrevistados se sienten de acuerdo con el comportamiento de los docentes seguido por entrevistados que son indiferentes con el mismo en la misma pregunta.

El material de uso docente para impartir su cátedra dio un resultado en la población total de la investigación está de acuerdo con la forma de impartir cátedra en su mayoría y una minoría es indiferente con la forma de impartir cátedra.

Cuando se preguntó si los docentes están siempre dispuestos a prestar servicios eficientes la mitad de entrevistados se mostró de acuerdo y un porcentaje menor se muestra indiferente con esta interrogante.

Por otra parte, al preguntar sobre el servicio prestado por los docentes de nombramiento la mayoría dio un resultado de acuerdo con esta interrogante y por el contrario otro porcentaje menor está indiferente con el servicio prestado por los docentes de nombramientos.

Al hacer la misma pregunta con el docente de contrato los resultados cambiaron es así que la mayoría de la población en estudio está de acuerdo con el servicio que presentan los docentes de contrato.

La mayoría de entrevistados está de acuerdo que los conocimientos académicos de la ESPOCH están actualizados y un porcentaje menor no está en acuerdo ni es desacuerdo con los conocimientos académicos de la ESPOCH.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

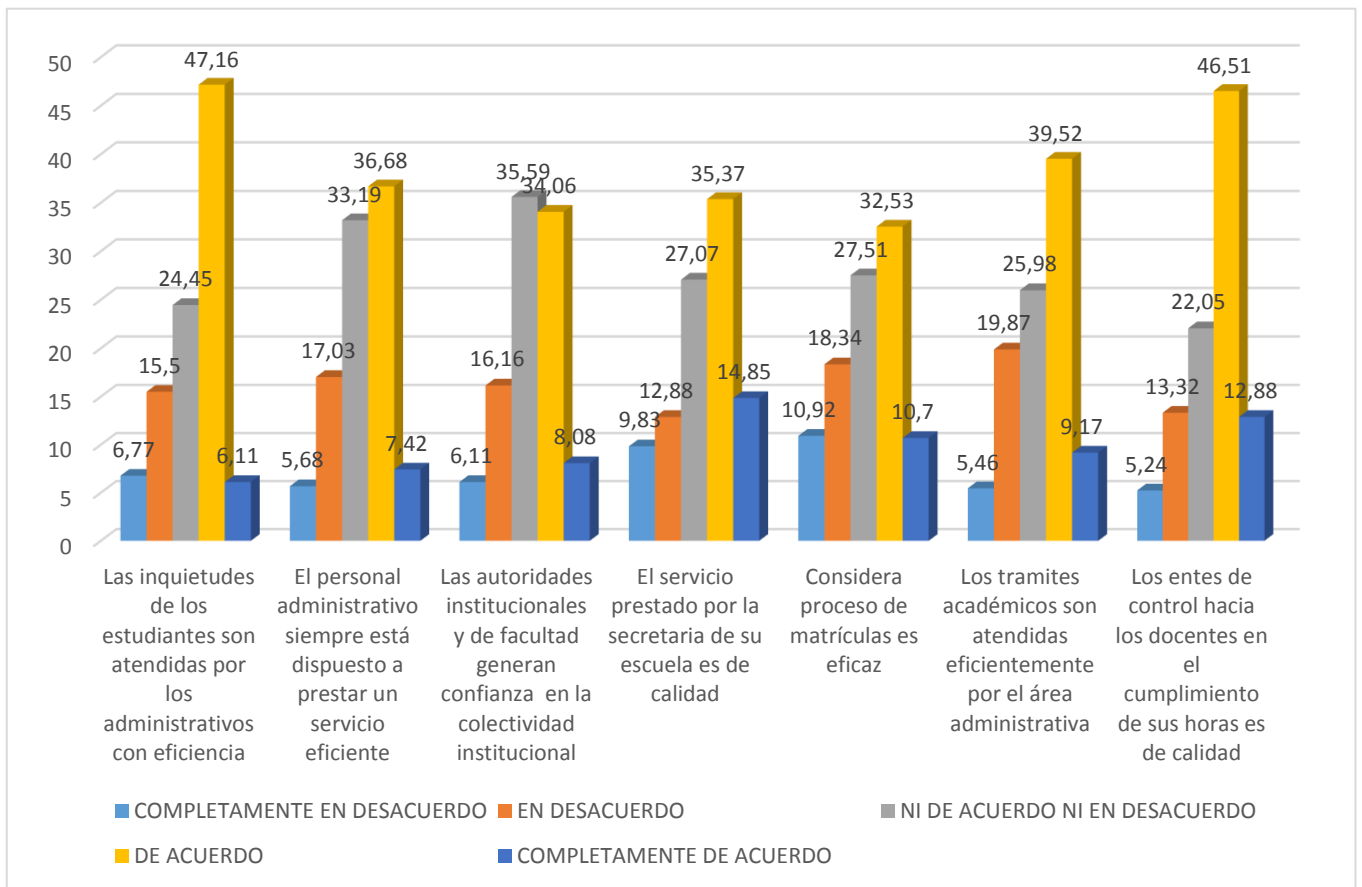
**Tabla 80.** Confianza y eficiencia

ADMINISTRATIVO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia	6,11	47,16	24,45	15,50	6,77	100
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente	7,42	36,68	33,19	17,03	5,68	100
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional	8,08	34,06	35,59	16,16	6,11	100
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad	14,85	35,37	27,07	12,88	9,83	100
Considera proceso de matrículas es eficaz	10,70	32,53	27,51	18,34	10,92	100
Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa	9,17	39,52	25,98	19,87	5,46	100
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad	12,88	46,51	22,05	13,32	5,24	100

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 79. Confianza y eficiencia**



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** Una gran cantidad de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes, peor existe una opinión contraria que es indiferente con la interrogante.

El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar servicios eficientes se notó que la opción relevante está de acuerdo con el servicio prestado seguido por la opinión de indiferente.

Al preguntar si las autoridades de las facultades generan confianza la opción relevante de los entrevistados se mostró indiferente con la interrogante y seguido por las personas entrevistadas que se mostraron de acuerdo en la misma pregunta.

Sobre la calidad del servicio de la secretaria un porcentaje mayor se muestra de acuerdo con esta interrogante seguida por la opción que se siente indiferente con los servicios prestados por la secretaria.

Al preguntar sobre la eficacia del proceso de las matriculas la mayoría se muestra de acuerdo con esta pregunta y un porcentaje menor es indiferente con el proceso de matrículas que existe en la ESPOCH.

Los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa un total mayoritario está de acuerdo seguido por la opción que es indiferente con esta pregunta.

Para un total relevante de los entrevistados de la población estudiada está de acuerdo con los entes de control para el cumplimiento de las horas de docencia.

6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH

**Tabla 81.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental

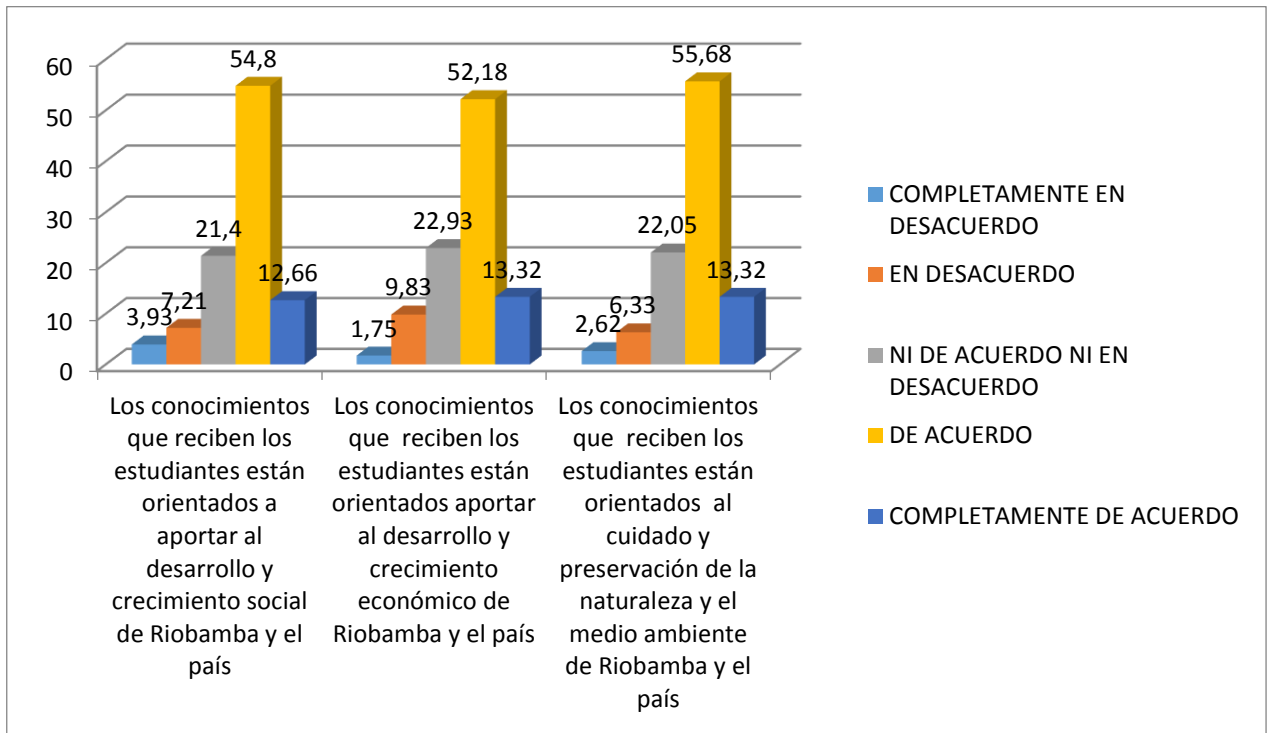
<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país	12,66	54,80	21,40	7,21	3,93	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país	13,32	52,18	22,93	9,83	1,75	100
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país	13,32	55,68	22,05	6,33	2,62	100

**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores



**Gráfico 80.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental



**Fuente:** Estudio de mercado

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** Al preguntar si los conocimientos recibidos aportan al desarrollo social y crecimiento del país la población estudiada se mostró de acuerdo en su mayoría con esta interrogante seguida por población que se mostró indiferente en el resultado de la entrevista.

Por otra parte, el desarrollo económico de la ciudad y el país reflejo que más de la mitad de entrevistados está de acuerdo con esta interrogante y un porcentaje menor se siente indiferente con el desarrollo económico que aporta la ESPOCH.

Para la pregunta sobre la preservación de la naturaleza y el medio ambiente un porcentaje relevante de entrevistados está de acuerdo con dicha interrogante.

## HALLAZGOS

- El 56% de las personas entrevistadas es de sexo MASCULINO
- Un total de 54% estudiantes comprenden edades entre 21a 25 años
- El 55% de estudiantes son de fuera de la ciudad.
- El 16% de los estudiantes entrevistados cursan el 1er semestre y el 8vo semestre
- El 15% de estudiantes pertenecen a la FADE.
- El 45% de estudiantes eligen su carrera por calidad académica y de enseñanza.
- El 49% de encuestados está de acuerdo que la ESPOCH es de calidad.
- Un 42% está de acuerdo que la ESPOCH cuenta con una infraestructura adecuada.
- El 42% de encuestados está de acuerdo con la señalética de la ESPOCH.
- El 44% está de acuerdo que el prestigio de la ESPOCH se mantiene.
- Un 29% está en desacuerdo que la comunicación interna es clara y precisa.
- El 49% se siente de acuerdo que los docentes brinda seguridad y confianza.
- El 50% de estudiantes están de acuerdo con el material que usan los docentes.
- El 50% de encuestados están de acuerdo que los docentes brindan un servicio académico eficiente
- El 49% de estudiantes están de acuerdo que el servicio que brindan los docentes de nombramiento es de calidad.
- El 44% del total de la población está de acuerdo que el servicio que brindan los docentes de contrato es de calidad.
- El 52% de encuestados están de acuerdo que los conocimientos académicos son actualizados.
- El 47% de entrevistados está de acuerdo con la eficiencia de los administrativos al atender inquietudes.
- El 37% están de acuerdo que el servicio de los administrativos es eficiente.
- El 36% de estudiantes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las autoridades generan confianza.
- El 35% de estudiantes están de acuerdo con la calidad de servicio que prestan las secretarías.
- El 33% de estudiantes están de acuerdo que el proceso de matrículas es eficaz.

- El 40% de estudiantes están de acuerdo que los trámites académicos son atendidos eficientemente por el área administrativa.
- El 47% de la población está de acuerdo que se debe controlar el cumplimiento de las horas de docencia.
- El 55% están de acuerdo que los conocimientos están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país.
- El 52% de estudiantes están de acuerdo que los conocimientos están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país.
- El 56% de entrevistados está de acuerdo los conocimientos recibidos están orientados al cuidado y preservación del medio ambiente de Riobamba y el país.

### 3.4.9. Docentes

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

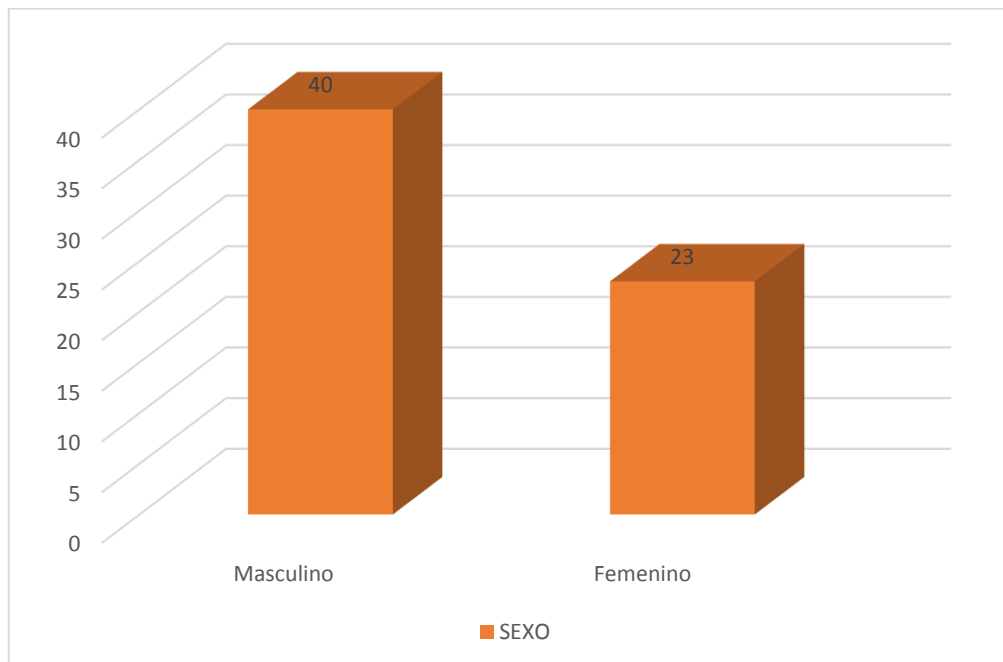
**Tabla 82.** Sexo, Docentes

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	40	63,49
Femenino	23	36,51
Total	63	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 81.** Sexo, Docentes



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En el total de DOCENTES las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en mayor número que el género femenino.

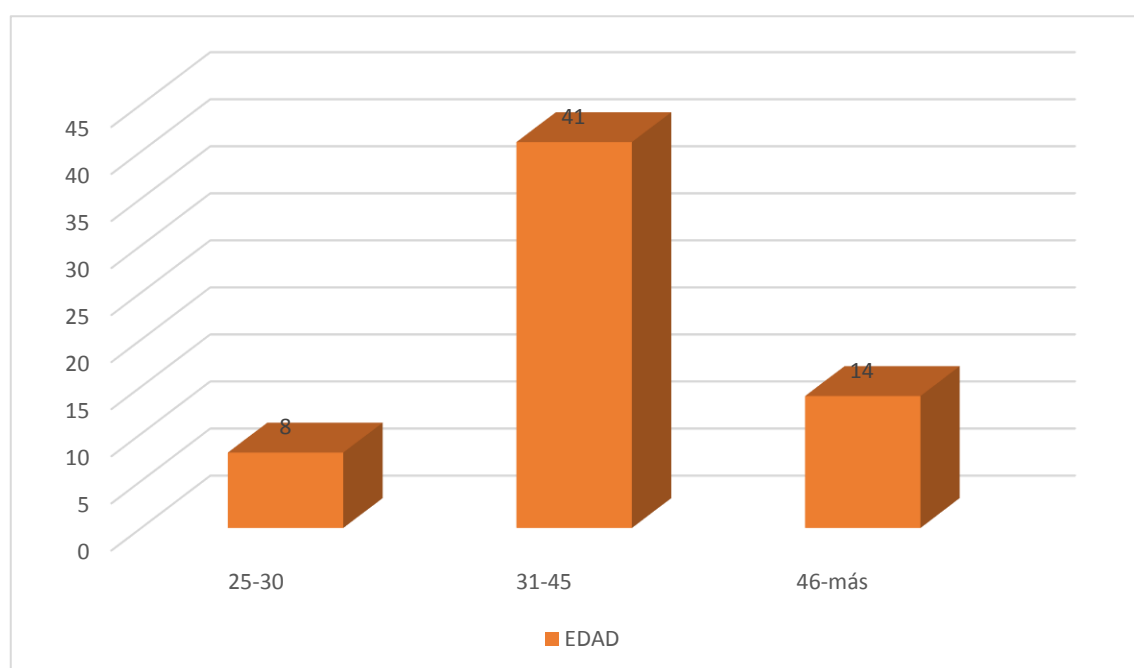
**Tabla 83.** Edad, Docentes

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
<b>25-30</b>	8	12,70
<b>31-45</b>	41	65,08
<b>46-más</b>	14	22,22
<b>Total</b>	63	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 82.** Edad, Docentes



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mayoría de DOCENTES comprenden edades entre 31 a 45 años del total, seguido por el rango de 46 en adelante, dejando al final el rango de 25 a 30.

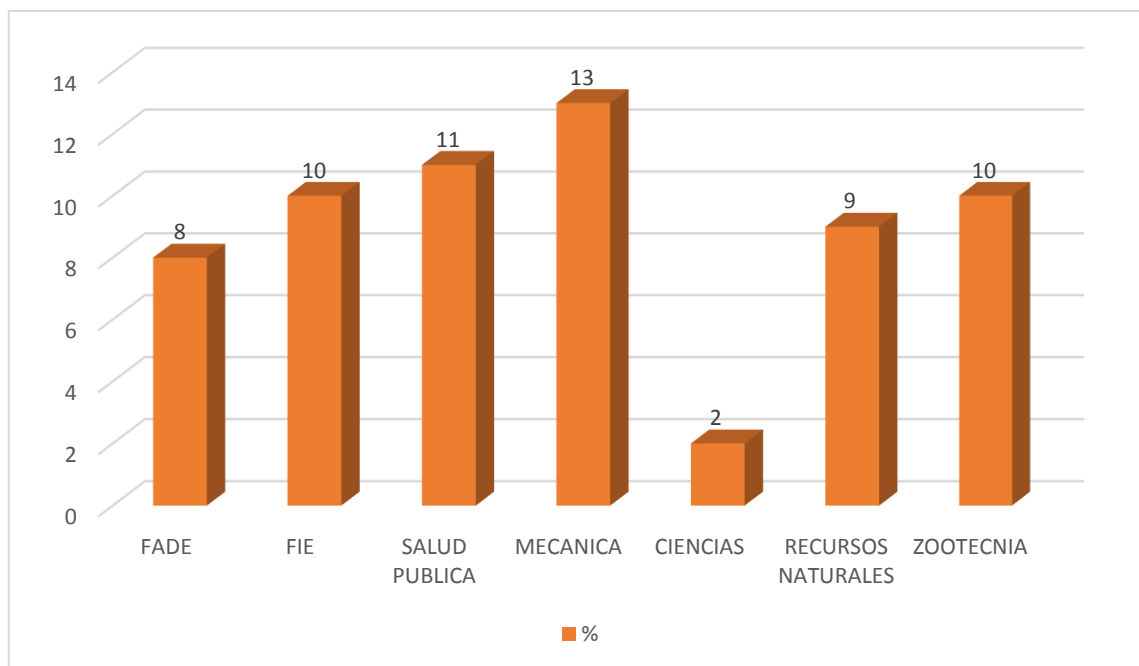
**Tabla 84.** Facultad, Docentes

ÁREA	F. Absoluta	F. Relativa %
FADE	8	12,70
FIE	10	15,87
SALUD PUBLICA	11	17,46
MECANICA	13	20,63
CIENCIAS	2	3,17
RECURSOS NATURALES	9	14,29
ZOOTECNIA	10	15,87
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 83.** Facultad, Docentes



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los docentes fueron divididas de la siguiente manera Docentes de Mecánica con mayoría de entrevistados además seguido por los Docentes de Salud Pública y por Docentes de la Facultad De Ingeniería Electrónica Y Facultad de Zootecnia y por último la Facultad de Administración de Empresas y la Facultad De Ciencias.

**2. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

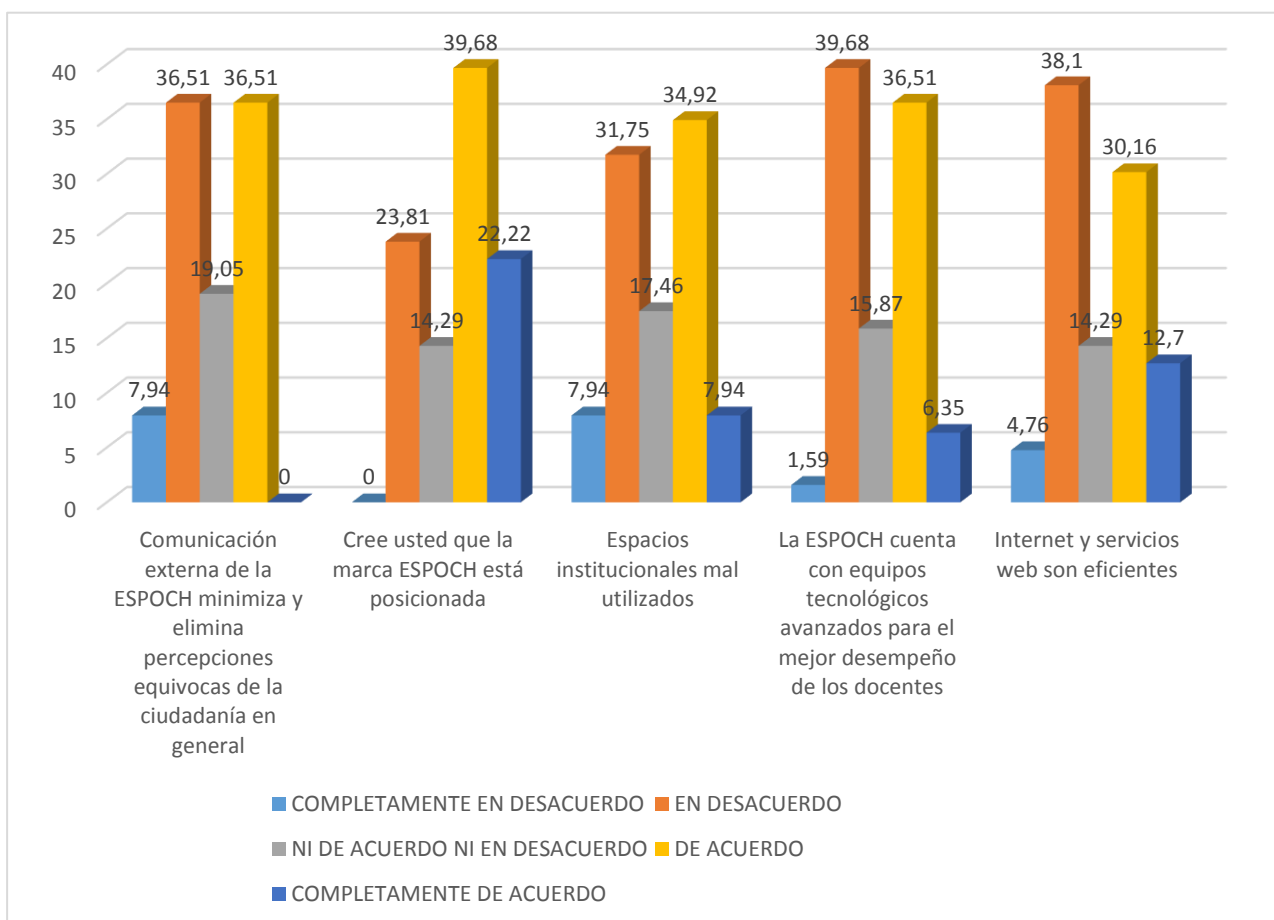
**Tabla 85.** Imagen, Comunicación e Infraestructura, Docentes

<b>Imagen, Comunicación e Infraestructura</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Comunicación externa de la ESPOCH minimiza y elimina percepciones equivocadas de la ciudadanía en general	0,00	36,51	19,05	36,51	7,94	100
Cree usted que la marca ESPOCH está posicionada	22,22	39,68	14,29	23,81	0,00	100
Espacios institucionales mal utilizados	7,94	34,92	17,46	31,75	7,94	100
La ESPOCH cuenta con equipos tecnológicos avanzados para el mejor desempeño de los docentes	6,35	36,51	15,87	39,68	1,59	100
Internet y servicios web son eficientes	12,70	30,16	14,29	38,10	4,76	100

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 84. Imagen, Comunicación e Infraestructura, Docentes**



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los resultados de los docentes al preguntar si la comunicación externa elimina percepciones equivocadas los resultados fueron los siguientes la mayoría de docentes se encuentra de acuerdo y poco de acuerdo seguido por la elección de indiferente. Sobre la posición sobre La marca ESPOCH el resultado relevante fueron por la opción de acuerdo seguido por la opción de poco de acuerdo.

Con un porcentaje relevante se encuentra la opción de acuerdo con los espacios mal utilizados en la institución seguida por la opción de poco de acuerdo con la misma pregunta.

Al preguntar si la ESPOCH cuenta con equipos tecnológicos avanzados para el mejor desempeño de los docentes la mayoría de los mismos está poco de acuerdo con el ítem y seguido por docentes que están de acuerdo con el mismo.



Al preguntar sobre diferentes servicios y el internet un porcentaje relevante de docentes está poco de acuerdo con este servicio y seguido por docentes que se sienten de acuerdo con el servicio prestado.

3. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

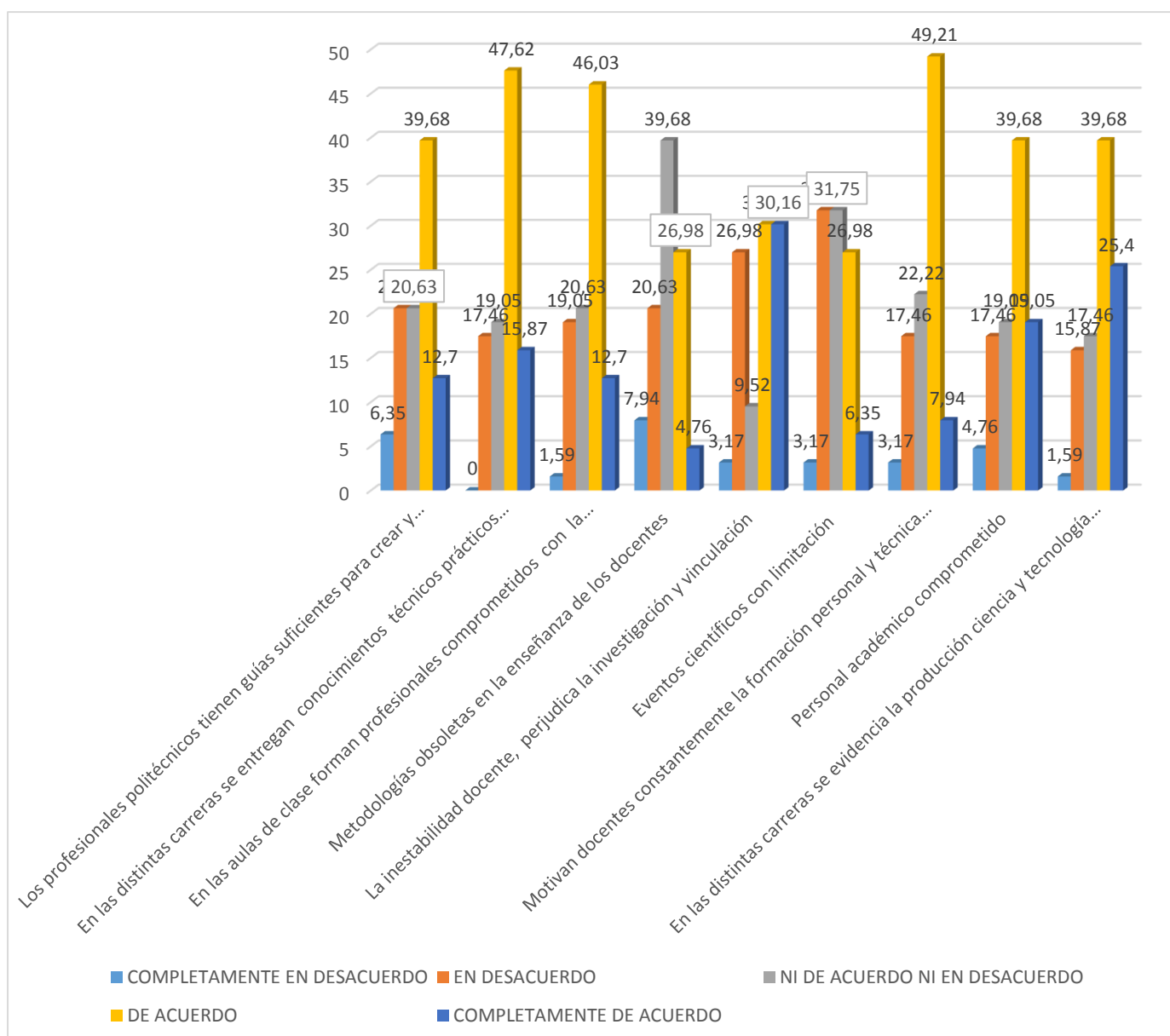
**Tabla 86.** Aspectos Académicos, Docentes

Académico	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Los profesionales politécnicos tienen guías suficientes para crear y mantener en el tiempo nuevas unidades de negocio	12,70	39,68	20,63	20,63	6,35	100
En las distintas carreras se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional	15,87	47,62	19,05	17,46	0,00	100
En las aulas de clase forman profesionales comprometidos con la sociedad, ellos no son individualistas	12,70	46,03	20,63	19,05	1,59	100
Metodologías obsoletas en la enseñanza de los docentes	4,76	26,98	39,68	20,63	7,94	100
La inestabilidad docente, perjudica la investigación y vinculación	30,16	30,16	9,52	26,98	3,17	100
Eventos científicos con limitación	6,35	26,98	31,75	31,75	3,17	100
Motivan docentes constantemente la formación personal y técnica profesional	7,94	49,21	22,22	17,46	3,17	100
Personal académico comprometido	19,05	39,68	19,05	17,46	4,76	100
En las distintas carreras se evidencia la producción ciencia y tecnología entre docentes y estudiantes	25,40	39,68	17,46	15,87	1,59	100

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 85. Aspectos Académicos, Docentes**



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Al realizar la interrogante si los profesionales politécnicos tienen guías suficientes para presta un servicio de calidad un porcentaje relevante se mostró de acuerdo seguido por docentes que se mostraron indiferente y poco de acuerdo con este ítem.

Se entregan conocimientos para formación personal y profesional la mayoría de docentes de mostraron de acuerdo seguido por docentes que se mostraron indiferente con esta pregunta.

Se forma profesionales comprometidos la mayoría de docentes se mostraron de acuerdo además la decisión de indiferente represento un porcentaje menor de docentes encuestados.

Si se emplean metodologías obsoletas la mayoría de los docentes entrevistados se mostraron indiferentes con esta pregunta además un porcentaje menor está de acuerdo con este ítem.

La inestabilidad de docente afecta al desarrollo investigativo de la ESPOCH la mayoría de docentes se mostró completamente de acuerdo además con el mismo porcentaje de docentes está de acuerdo con esto.

Al preguntar sobre si los eventos científicos tienen limitación los resultados fueron con relevantes en la opción indiferente y poco de acuerdo.

Existe motivación por parte los docentes la repuesta de acuerdo llegaron a obtener una mayoría entre los docentes al contrario de la respuesta indiferente con un porcentaje menor.

Existe personal académico comprometido la respuesta fue de acuerdo en su mayoría y con menor número de docentes indiferente y completamente de acuerdo con el ítem.

Se evidencia la producción científica en cada FACULTAD la respuesta relevante los docentes se mostraron de acuerdo seguido por docentes que se mostraron completamente de acuerdo con el mismo ítem.

4. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:

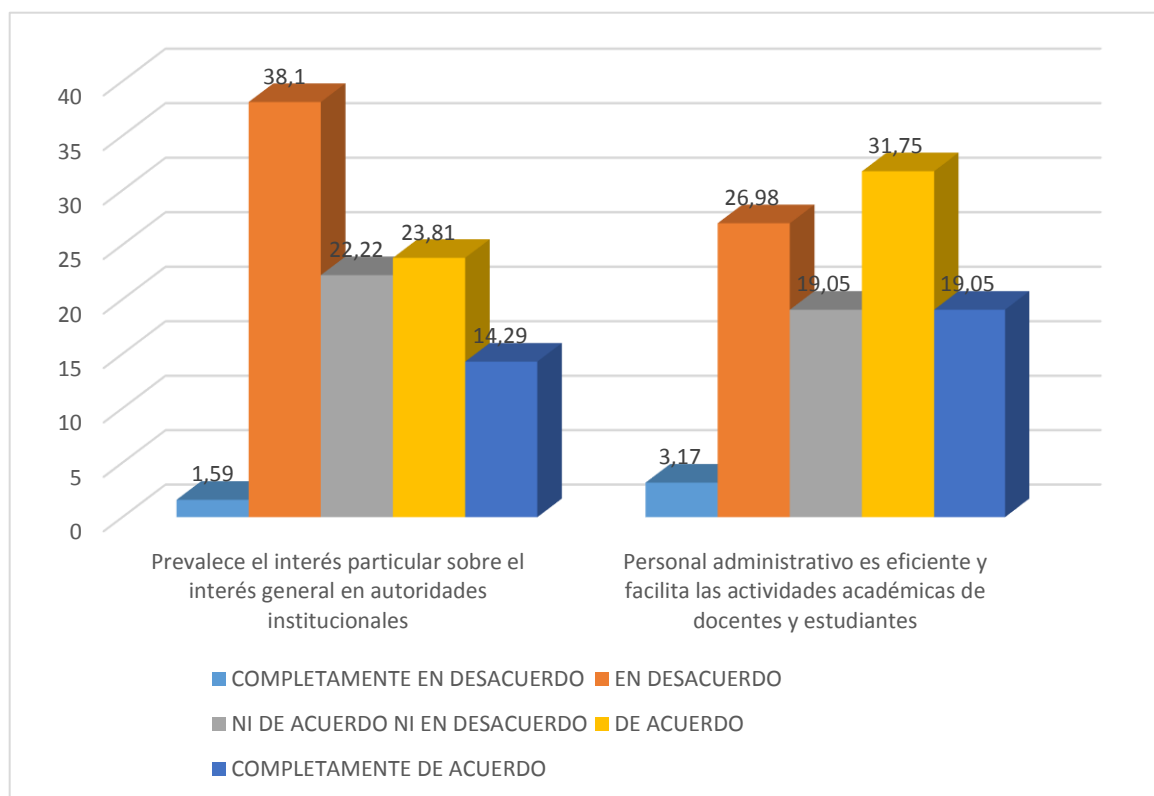
**Tabla 87.** Administrativo, Docentes

ADMINISTRATIVO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales	14,29	23,81	22,22	38,10	1,59	100
Personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes	19,05	31,75	19,05	26,98	3,17	100

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 86. Administrativo, Docentes**



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La mayoría de docentes se muestran poco de acuerdo con la interrogante si prevalece el interés particular sobre el interés general además un menor número de docentes se siente de acuerdo al hacer la misma pregunta.

El personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes la mayoría de docentes están de acuerdo seguido por un porcentaje menor de docentes que están poco de acuerdo con el mismo.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

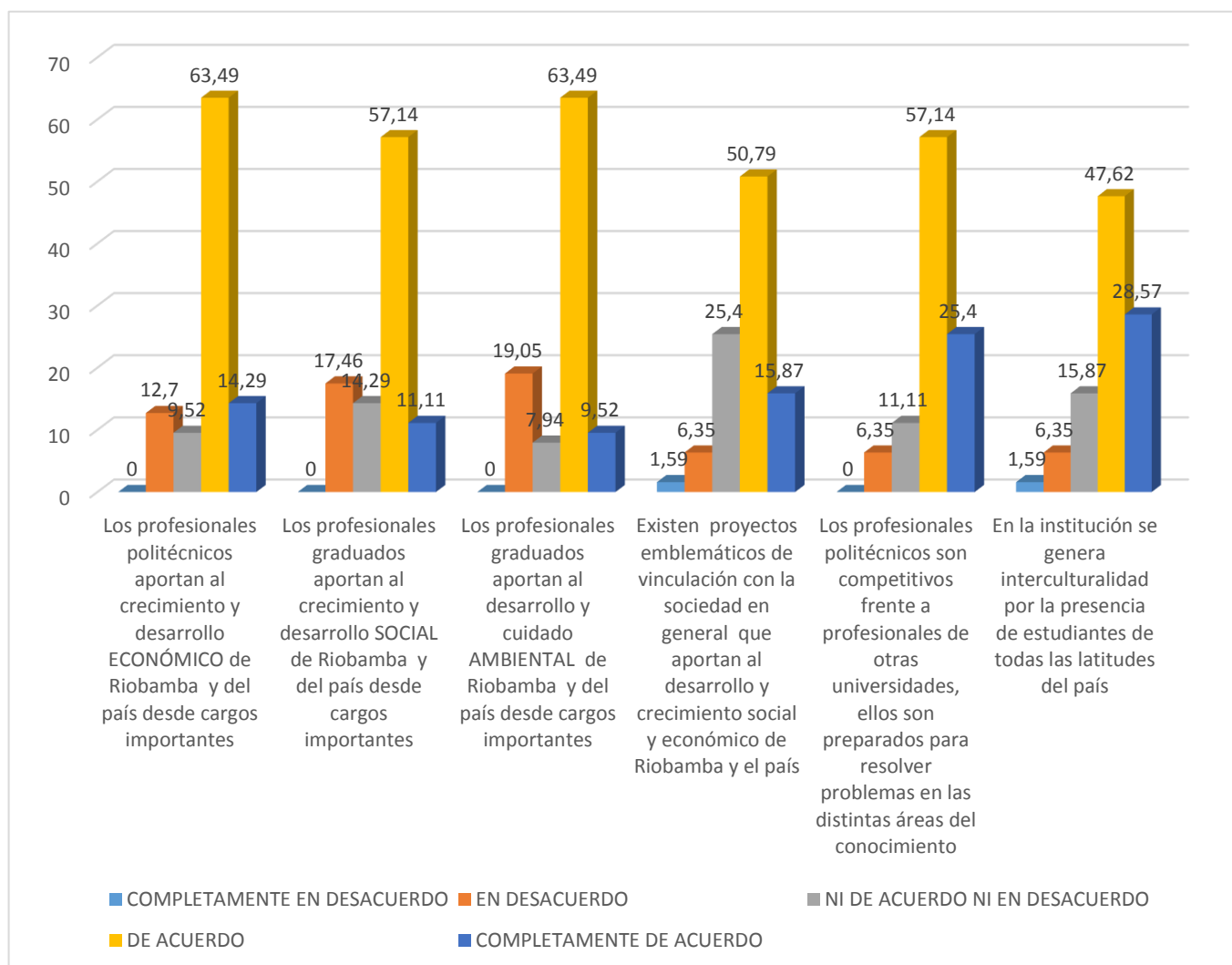
**Tabla 88.** Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Docentes

<b>Pertinencia, Social Económica Y Ambiental</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Los profesionales politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo ECONÓMICO de Riobamba y del país desde cargos importantes	14,29	63,49	9,52	12,70	0,00	100
Los profesionales graduados aportan al crecimiento y desarrollo SOCIAL de Riobamba y del país desde cargos importantes	11,11	57,14	14,29	17,46	0,00	100
Los profesionales graduados aportan al desarrollo y cuidado AMBIENTAL de Riobamba y del país desde cargos importantes	9,52	63,49	7,94	19,05	0,00	100
Existen proyectos emblemáticos de vinculación con la sociedad en general que aportan al desarrollo y crecimiento social y económico de Riobamba y el país	15,87	50,79	25,40	6,35	1,59	100
Los profesionales politécnicos son competitivos frente a profesionales de otras universidades, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas del conocimiento	25,40	57,14	11,11	6,35	0,00	100
En la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país	28,57	47,62	15,87	6,35	1,59	100

**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 87. Pertinencia, Social Económica Y Ambiental, Docentes**



**Fuente:** Estudio de mercado Docentes

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La mayoría de docentes manifiesta que está de acuerdo con que los profesionales aportan al crecimiento y desarrollo económico.

Al preguntar si los profesionales aportan con el desarrollo social los docentes en su mayoría se mostraron de acuerdo con la pregunta seguido por docentes que se mostraron poco de acuerdo.

Si los profesionales aportan con el desarrollo y cuidado ambiental los docentes en su mayoría está de acuerdo con lo interrogante además una minoría de docentes está poco de acuerdo con el aporte al desarrollo ambiental.



Existen proyectos emblemáticos de vinculación con la sociedad en general que aportan al desarrollo y crecimiento social y económico de Riobamba y el país los docentes en un porcentaje relevante está de acuerdo con la interrogante.

Los profesionales politécnicos son competitivos frente a profesionales de otras universidades, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas del conocimiento los docentes se muestran de acuerdo en su mayoría.

En la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país los docentes se muestran de acuerdo en un porcentaje relevante.

## HALLAZGOS

- El 63% de Docentes entrevistados son de sexo masculino.
- El 65% de Docentes entrevistados comprende edades de 31 a 45 años.
- El 21% de Docentes pertenece a la facultad de Mecánica.
- El 37% de Docentes están en desacuerdo que la comunicación de la ESPOCH minimiza y elimina percepciones equivocadas.
- El 40% de Docentes están de acuerdo que la marca ESPOCH está posicionada.
- EL 35% están de acuerdo que si existen espacios mal utilizados.
- El 40% de docentes están en desacuerdo que la ESPOCH cuenta con equipos tecnológicos avanzados para el mejor desempeño de los docentes.
- El 38% están en desacuerdo que el servicio web y el internet es eficiente.
- El 40% de docentes están de acuerdo que los profesionales tienen guías para presta un servicio de calidad.
- Un 48% de Docentes están de acuerdo que se entregan conocimientos para formación personal y profesional.
- El 46% de Docentes se mostraron de acuerdo con la formación de profesionales comprometidos con la sociedad.
- El 40% de Docentes están ni de cuerdo y en desacuerdo que la metodología obsoleta en la enseñanza de los docentes.
- El 30% de encuestados están de acuerdo que la inestabilidad de docentes perjudica la investigación y vinculación.
- El 32% de docentes en desacuerdo que los eventos científicos tienen limitaciones.
- El 49% de docentes están de acuerdo los docentes motivan la formación personal y profesional.
- El 40% están de acuerdo que el personal académico es comprometido.
- El 40% de los Docentes están de acuerdo al que si existe evidencia de la producción científica en cada FACULTAD.
- El 38% de Docentes está en desacuerdo si prevalece el interés particular sobre el interés general en la institución.
- El 32% de docentes están de acuerdo que el personal administrativo es eficiente.

- El 63% de docentes está de acuerdo que los profesionales aportan al crecimiento y desarrollo económico de la ciudad y país.
- El 57% de Docentes están de acuerdo que los profesionales aportan con el desarrollo social de la ciudad y el país.
- El 63% de docentes están de acuerdo que los profesionales aportan con el desarrollo y cuidado ambiental de la ciudad y país
- El 51% de docentes están de cuerdo que existen proyectos emblemáticos de vinculación con la sociedad en general que aportan al desarrollo y crecimiento social y económico de Riobamba y el país
- El 48% de docentes están de acuerdo que en las instituciones se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país

### 3.4.10. Empleados

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

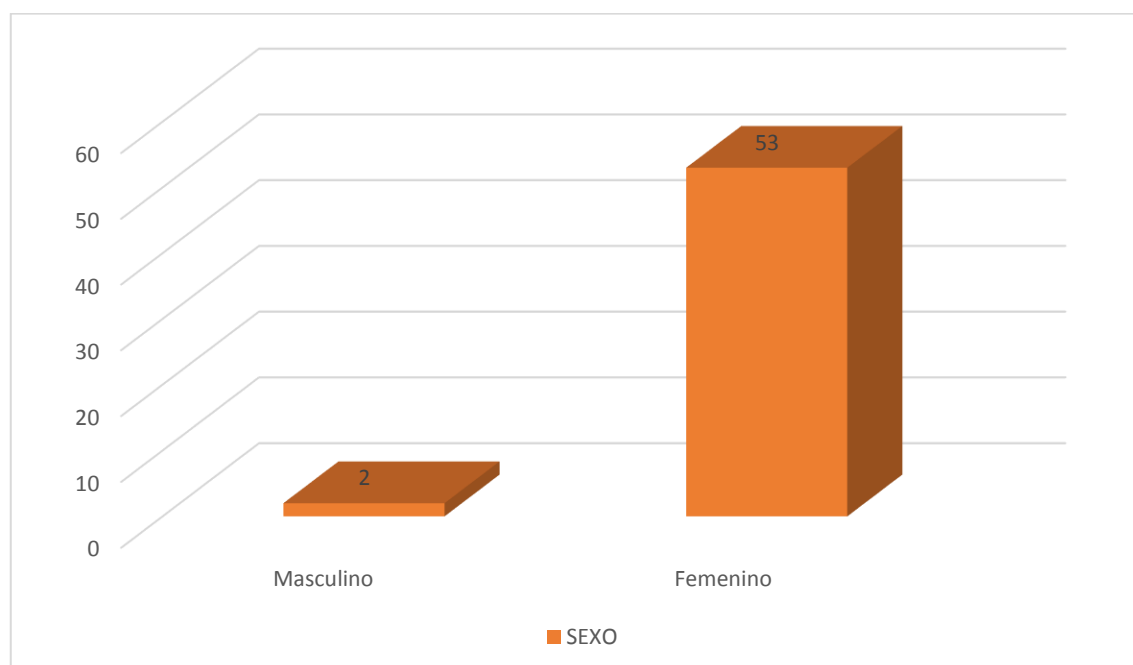
**Tabla 89.** Sexo, Empleados

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
Masculino	2	3,64
Femenino	53	96,36
Total	55	100,00

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 88.** Sexo, Empleados



**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – En la población de EMPLEADOS las mujeres y hombre fueron encuestados, en donde las personas de sexo masculino fueron encuestadas en MENOR número que el género femenino.

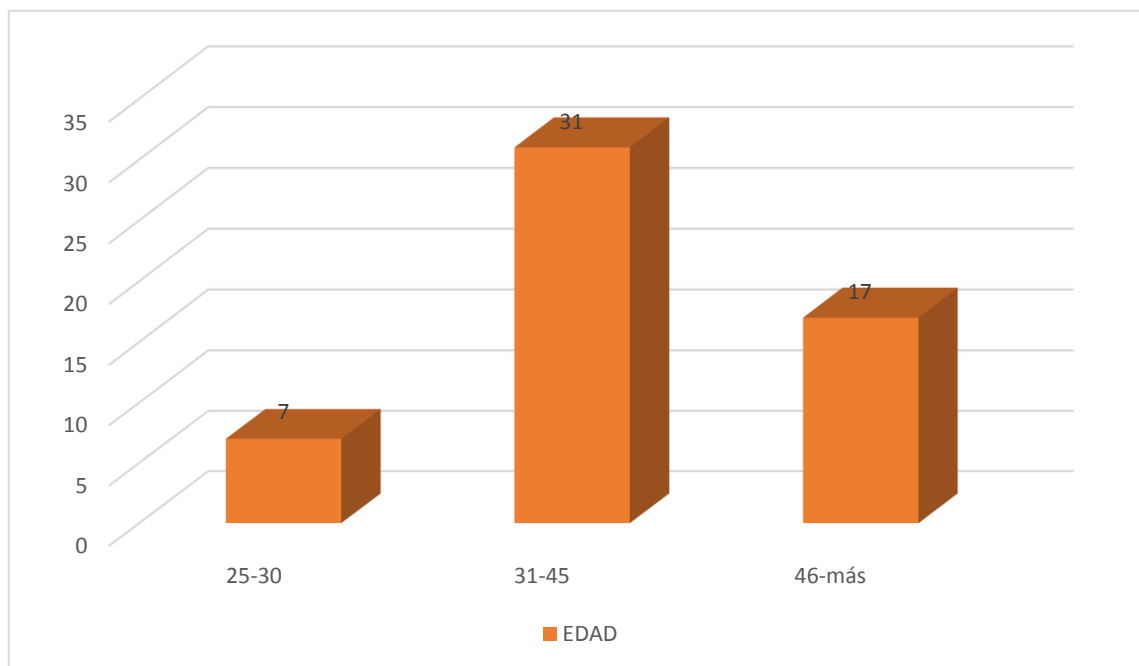
**Tabla 90.** Edad, Empleados

Área	F. Absoluta	F. Relativa %
25-30	7	12,73
31-45	31	56,36
46-más	17	30,91
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 89.** Edad, Empleados



**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Se estima que la mayoría de EMPLEADOS comprenden edades entre 31 a 45 años del total, seguido por el rango de 46 en adelante, dejando al final el rango de 25 a 30.

**2. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

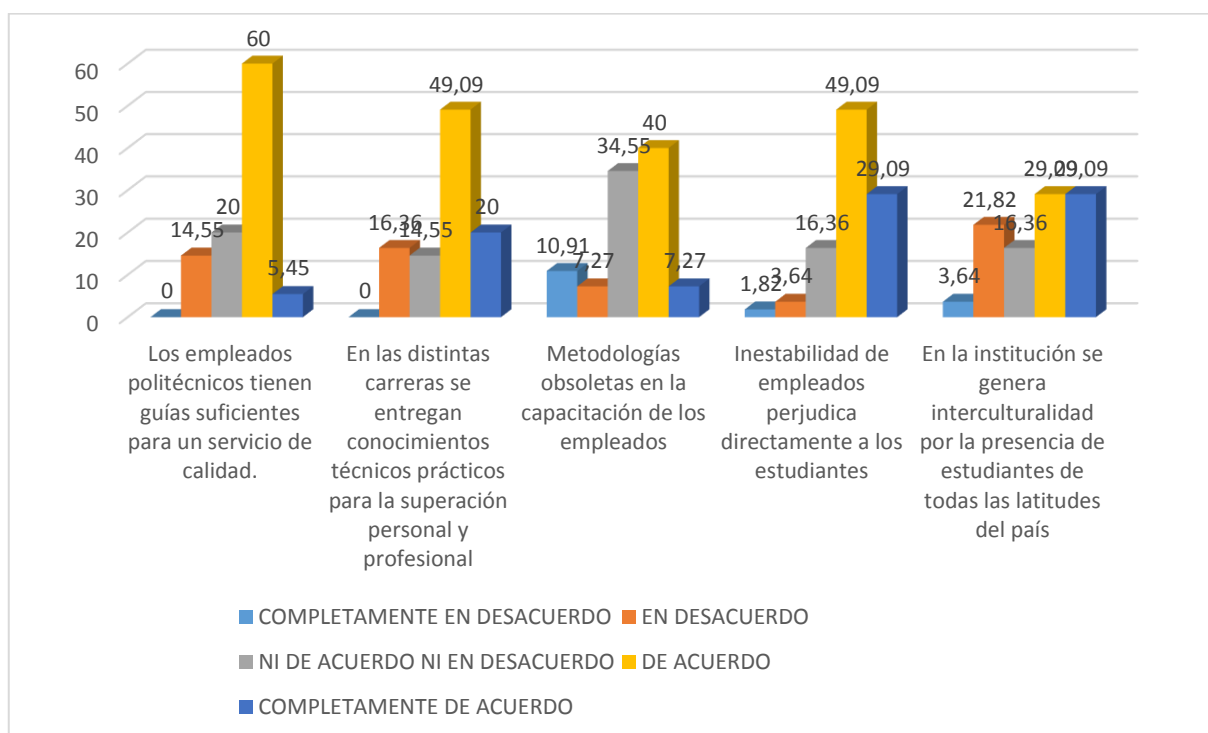
**Tabla 91.** Administrativo y Empleados

<b>Administrativo y Empleados</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Los empleados politécnicos tienen guías suficientes para un servicio de calidad.	5,45	60,00	20,00	14,55	0,00	100
En las distintas carreras se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional	20,00	49,09	14,55	16,36	0,00	100
Metodologías obsoletas en la capacitación de los empleados	7,27	40,00	34,55	7,27	10,91	100
Inestabilidad de empleados perjudica directamente a los estudiantes	29,09	49,09	16,36	3,64	1,82	100
En la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país	29,09	29,09	16,36	21,82	3,64	100

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 90. Administrativo y Empleados**



**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – Los empleados politécnicos tienen guías suficientes para un servicio de calidad. Con un porcentaje relevante se sienten de acuerdo seguido por empleados que se muestran indiferentes con el mismo.

En las distintas carreras se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional la mayoría de empleados están de acuerdo con la interrogante y un número menor de empleados completamente de acuerdo con el ítem mencionado.

Los empleados están de acuerdo con la Metodologías obsoletas en la capacitación de los empleados.

La inestabilidad de empleados perjudica directamente a los estudiantes con un porcentaje mayoritario de empleados se muestra de acuerdo con la interrogante.

Existe una opinión dividida entre los empleados con la opinión de completamente de acuerdo y de acuerdo al preguntar si en la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país.

3. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:

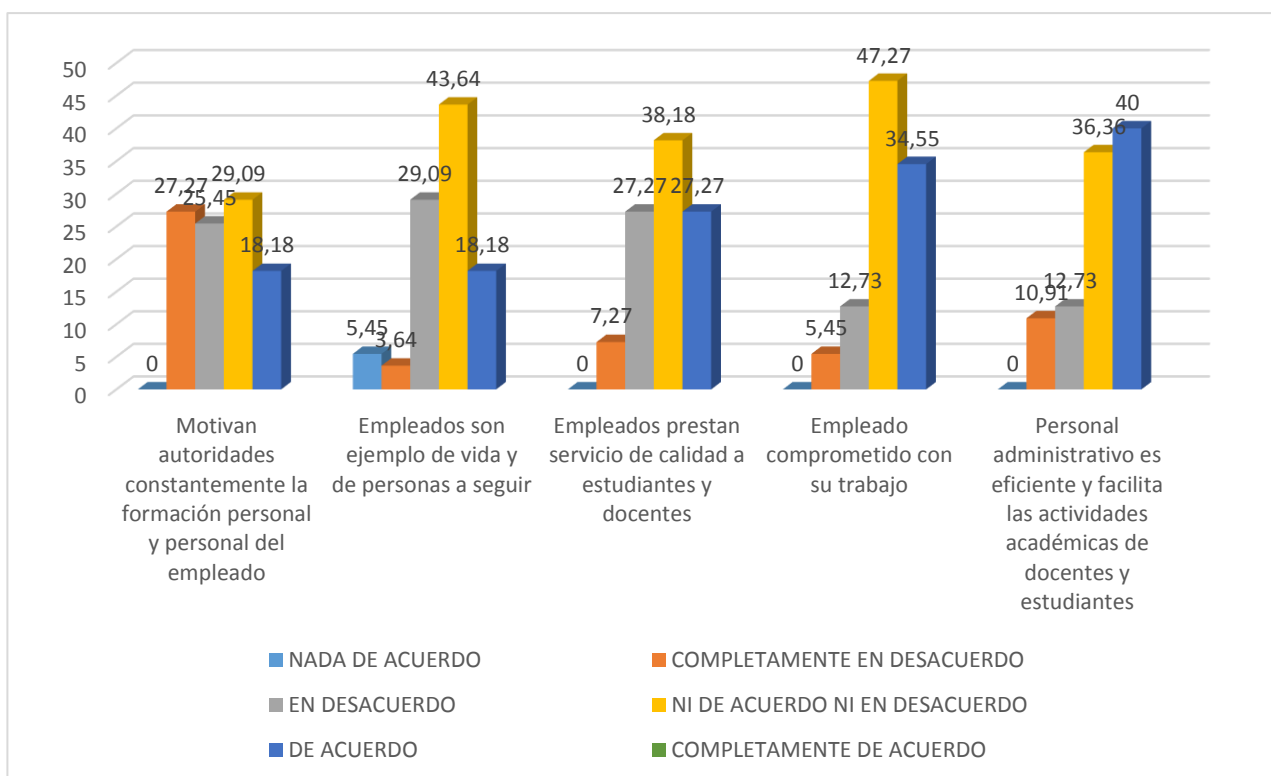
**Tabla 92.** Servicio, Empleados

Servicio	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	TOTAL RELATIVA
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Motivan autoridades constantemente la formación personal y personal del empleado	18,18	29,09	25,45	27,27	0,00	100
Empleados son ejemplo de vida y de personas a seguir	18,18	43,64	29,09	3,64	5,45	100
Empleados prestan servicio de calidad a estudiantes y docentes	27,27	38,18	27,27	7,27	0,00	100
Empleado comprometido con su trabajo	34,55	47,27	12,73	5,45	0,00	100
Personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes	40,00	36,36	12,73	10,91	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores





**Gráfico 91. Servicio, Empleados**

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación.** – La mayoría de empleados está de acuerdo con la pregunta si motivan autoridades constantemente la formación personal y personal del empleado además un porcentaje menor está poco de acuerdo con la misma interrogante.

Empleados son ejemplo de vida y de personas a seguir la mayoría de empleados se mostró de acuerdo con la interrogante.

Al preguntar si los empleados prestan servicio de calidad a estudiantes y docentes en su mayoría está de acuerdo con esta pregunta seguido por docentes que esta indiferente y completamente de acuerdo con la interrogante.

El empleado está comprometido con su trabajo dio una respuesta relevante en este ítem

Personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes los empleados están completamente de acuerdo.

#### 4. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:

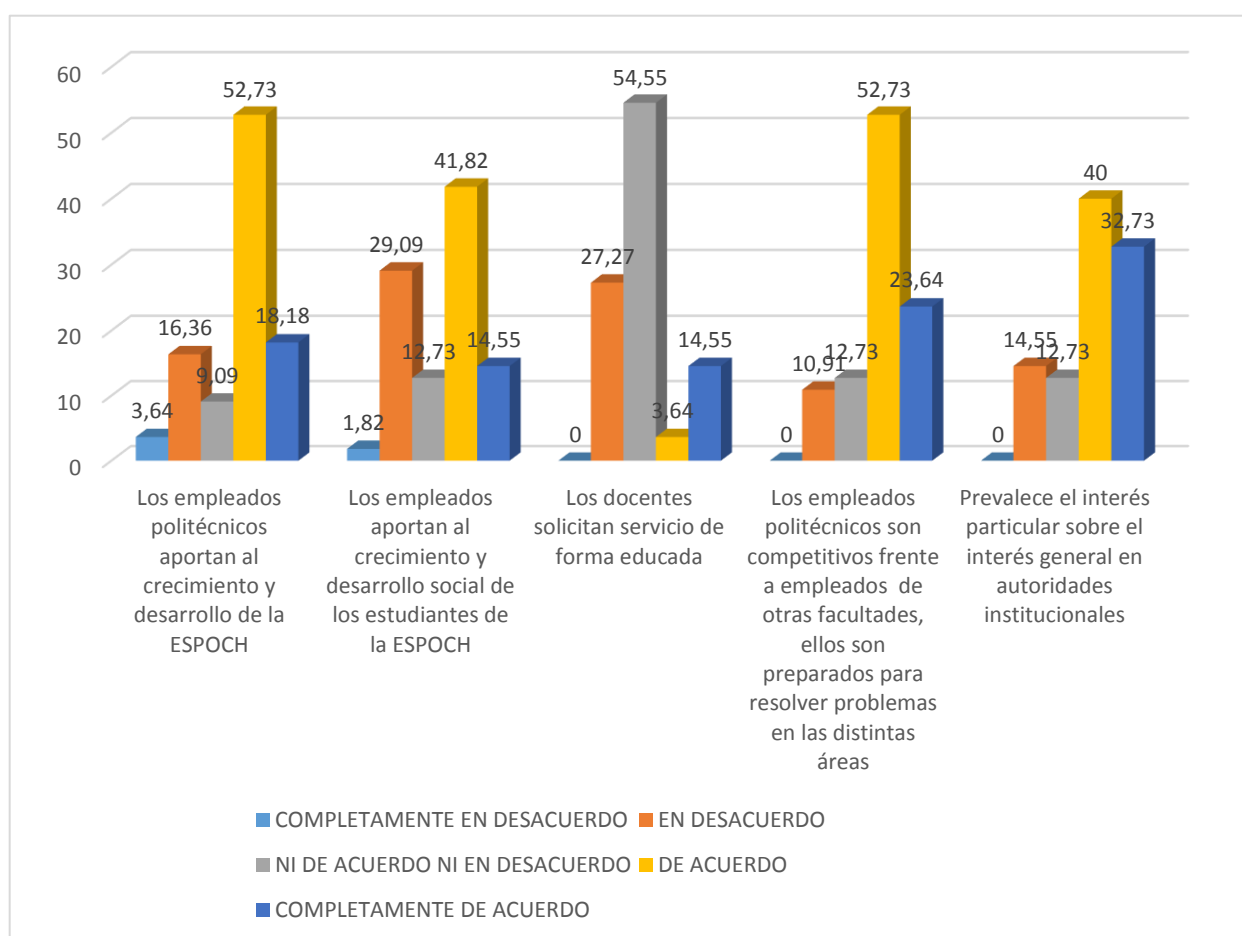
**Tabla 93.** Pertinencia, Empleados

<b>Pertinencia</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Los empleados politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo de la ESPOCH	18,18	52,73	9,09	16,36	3,64	100
Los empleados aportan al crecimiento y desarrollo social de los estudiantes de la ESPOCH	14,55	41,82	12,73	29,09	1,82	100
Los docentes solicitan servicio de forma educada	14,55	3,64	54,55	27,27	0,00	100
Los empleados politécnicos son competitivos frente a empleados de otras facultades, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas	23,64	52,73	12,73	10,91	0,00	100
Prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales	32,73	40,00	12,73	14,55	0,00	100

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 92. Pertinencia, Empleados**



**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación:** la mayoría de empleados está de acuerdo al hacer la pregunta si los empleados politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo de la ESPOCH.

Los empleados aportan al crecimiento y desarrollo social de los estudiantes de la ESPOCH a dicha pregunta respondió que se sentía de acuerdo en su mayoría seguido por un porcentaje menor que esta poco de acuerdo con dicha pregunta.

Al preguntar si los docentes solicitan servicio de forma educada la mayoría del total de los empleados respondió que le es indiferente esta interrogante seguida por empleados que respondió que se siente poco de acuerdo con dicha interrogante.

La mayoría de empleados se siente de acuerdo al realizar la pregunta si los empleados politécnicos son competitivos frente a empleados de otras instituciones, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas.

Prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales los empleados opinaron de acuerdo en su mayoría.

**5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

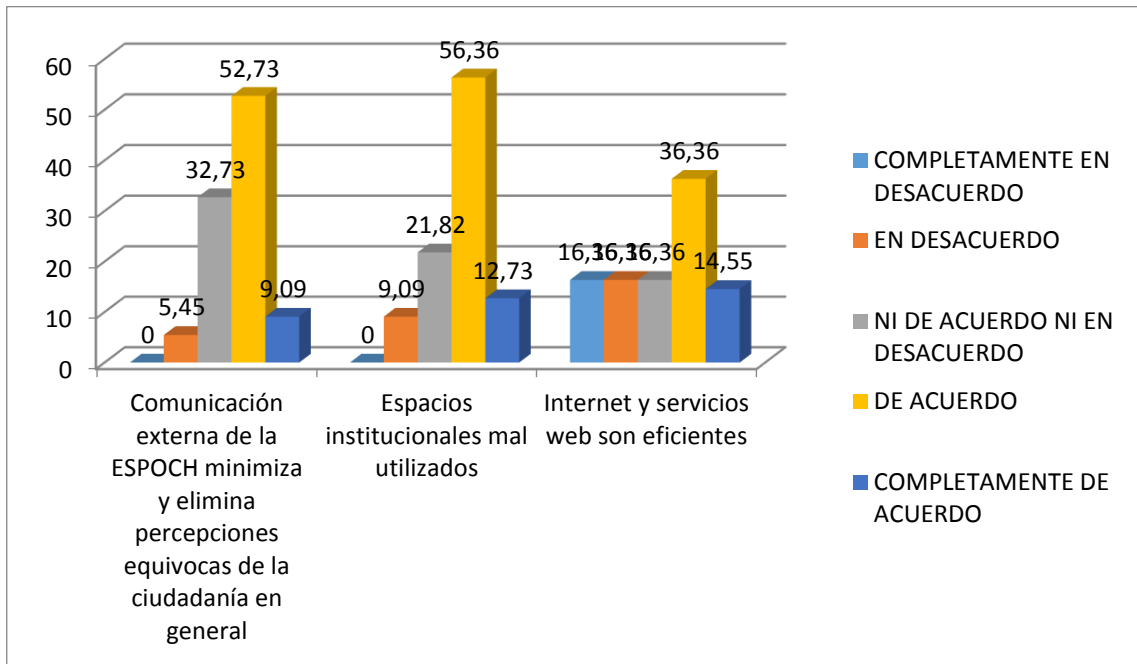
**Tabla 94.** Comunicación e Imagen, Empleados

<b>Comunicación e Imagen</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL RELATIVA</b>
ÁREA	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	F. Rel %	
Comunicación externa de la ESPOCH minimiza y elimina percepciones equivocadas de la ciudadanía en general	9,09	52,73	32,73	5,45	0,00	100
Espacios institucionales mal utilizados	12,73	56,36	21,82	9,09	0,00	100
Internet y servicios web son eficientes	14,55	36,36	16,36	16,36	16,36	100

**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Gráfico 93.** Comunicación e Imagen, Empleados



**Fuente:** Estudio de mercado Empleados

**Elaborado por:** Los autores

**Interpretación;** La mayoría de empleados está de acuerdo con la comunicación externa de la ESPOCH minimiza y elimina la percepción equivocadas de la ciudadanía seguido por empleados que se sienten indiferentes.

Al preguntar a los empleados si los espacios institucionales están mal utilizados la mayoría de entrevistados están de acuerdos con la interrogante.

Los empleados se mostraron de acuerdos con el servicio de internet y servicios de web eficientes.

## HALLAZGOS

- EL 96% de la población de empleados es de sexo femenino.
- El 56% de Empleados comprenden edades de 31 a 45 años.
- Un 60% de empleados están de acuerdo que cuentan guías suficientes para un servicio de calidad.
- El 49% están de acuerdo que se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional.
- El 40% de empleados están de acuerdo que existen metodologías obsoletas.
- El 49% de Empleados están de acuerdo que la inestabilidad de empleados perjudica a los estudiantes.
- El 29% de encuestados están de acuerdo que existe interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país.
- EL 71% de Empleados concuerdan en la inexistencia de motivación por parte de las autoridades constantemente la formación personal y profesional de los empleados de la institución.
- El 44% de empleados están de acuerdo que los empleados son ejemplo de vida y de personas a seguir.
- El 38% está de acuerdo que los empleados prestan servicio de calidad a estudiantes y docentes.
- El 47% de Empleados está de acuerdo que los empleados están comprometidos con su trabajo.
- El 40% de empleados están completamente de acuerdo con que el personal administrativo es eficiente.
- El 53% de empleados están de acuerdo que los empleados politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo de la ESPOCH.
- El 42% de empleados están de acuerdo que los empleados aportan al crecimiento y desarrollo social de los estudiantes de la ESPOCH.
- El 55 % de empleados ni están de acuerdo ni en desacuerdo que los docentes solicita atención de forma adecuada.
- El 53% de empleados están de acuerdo que los empleados politécnicos son competitivos frente a empleados de otras instituciones.

- El 40% de empleados están de acuerdo que prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales.
- El 53% de Empleados está de acuerdo que la comunicación externa de la ESPOCH puede eliminar las percepciones equivocadas de la ciudadanía.
- El 56% de empleados están de acuerdo que si existen espacios mal utilizados.
- El 36% de empleados están de acuerdo con el internet y los servicios web son eficientes.



### **3.4.11. Discusión de los resultados**

Se obtuvieron los hallazgos investigativos después de la aplicación de las entrevistas y encuestas a los docentes, estudiantes, empleados de la ESPOCH cuyos resultados se describen en los siguientes párrafos.

#### **Estudiantes**

Los estudiantes y su percepción sobre la calidad académica y de enseñanza es aceptable y se da una cierta aprobación a la infraestructura y la señalética que refleja la ESPOCH por otra parte una situación negativa que perciben los estudiantes es la deficiente comunicación interna que tiene la institución.

Además, se puede notar que los estudiantes perciben satisfacción sobre el servicio prestado por los docentes.

Los resultados arrojados por los estudiantes al preguntar sobre su percepción sobre los servicios administrativos y procesos administrativos (matriculas, tramites estudiantiles, documentación en general) fue desfavorable ya que se pudo notar una opinión negativa al hacer cierto número de preguntas sobre el servicio y la eficiencia de los entes administrativos.

Sobre otro punto los estudiantes expresan la falta de confianza que perciben por parte de las autoridades.

#### **Docentes**

Los Docentes están de acuerdo que la comunicación efectiva ayudaría a una mejor percepción externa de la marca ESPOCH.

La percepción de la infraestructura que tienen los docentes fue neutral ya que no existe mucha diferencia entre los resultados, destacando la implementación de equipos tecnológicos y servicios web y de internet

Además, los Docentes están de acuerdo que la ESPOCH forma profesionales comprometidos al aporte económico, social y cultural de la ciudad y el país.

Existe una falta de apoyo de las Autoridades para las diferentes actividades académicas que desarrolla cada facultad, además de una estabilidad por parte de las mismas autoridades, ya que esto repercutirá negativamente al desarrollo de las actividades de todos los entes relacionados en este estudio.

### **Empleados**

Los resultados dados por los empleados determinaron que se entregan conocimientos técnicos y prácticos para la superación personal y profesional.

Otro resultado muy relevante fue que los empleados perciben que existen metodologías obsoletas para capacitar a empleados ya que esto podría afectar de manera negativa al desarrollo de las actividades de la ESPOCH.

Los empleados se consideran ejemplo de vida y de superación tanto para estudiantes como para docentes ya que consideran que ellos prestan un servicio de calidad y comprometido en sus actividades cotidianas.

Existen la opinión compartida de todos los entes de la ESPOCH (estudiantes, docentes, y empleados) al expresar que la ESPOCH forma profesionales que aportan al desarrollo y crecimiento de la ciudad y el país.

La infraestructura y servicios de la ESPOCH son de calidad, aunque también se comparte la opinión de que existen espacios mal utilizados.

## **CAPÍTULO IV: PROPUESTA**

Diseño de base estratégica para el mejoramiento de la aceptación y pertinencia de la ESPOCH

Tomando en cuenta los resultados de nuestra investigación la cual se estudió el nivel de pertinencia y satisfacción que tienen los actores de la ESPOCH y reflejando que existe indiferencia en la calidad de servicio cuyo aspecto puede tener un impacto significativo y negativo en la Institución se han proporcionado estrategias tentativas como la Elaboración de Modelos de Marketing Social, Marketing Directo, Publicidad en Punto de Venta también un Modelo de gestión de calidad y un Manual de operaciones para que exista una mejora continua y maximizar el nivel de percepción de calidad de la ESPOCH.

Dichos Modelos propuestos se justifican porque a través de su aplicación, se podrá medir periódicamente el nivel de satisfacción de los actores de la ESPOCH para que los encargados de las actividades de los mismos procedan a optimizar el proceso de toma de decisiones, mediante la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio.

## 4.1. ESTRATEGIAS

### 4.1.1. Estrategia 1: Marketing Social

Es la adaptación del marketing comercial a los programas diseñados para influir en el comportamiento voluntario de la audiencia, con el fin de mejorar su bienestar y el de la sociedad en general. El objetivo es transformar hábitos de pensamiento, actitudes y comportamientos.

#### **Alcance**

El diseño del producto social se realiza luego de la investigación y el análisis. El marketing siempre se fundamenta en la información para la toma de decisiones, ésta es la clave donde se apoyan los distintos componentes del conjunto de actividades que incluyen el Marketing.

#### **Objetivo**

Buscar el cambio de actitud y pensamiento de los entes de la institución mediante la implementación de marketing interno.

#### **Responsabilidad**

Son responsables por el control de este modelo de gestión, las Autoridades Generales y de las distintas Facultades

### **4.1.2. Estrategia 2: Endomarketing**

Es una estrategia de venta interna de la empresa hacia sus empleados y profesionales , el pilar más importante de una empresa son los empleados los mismo que deben ser captados como clientes y fidelizarlos.

#### **Alcance**

La idea parte en la motivación profesional y reconocimiento a los empleados pero no de manera objetiva sino hay que ir más allá, se debe involucrarlos y hacerle participé de la empresa y valorar dicha participación.

#### **Objetivo**

El propósito único y común es crear y preservar clientes, esto hace surgir la subdisciplina del endomarketing que postula la importancia del cliente interno

#### **Responsabilidad**

Son responsables por el control de este modelo de gestión, las Autoridades Generales y de las distintas Facultades

### 4.1.3. Estrategia 3: Marketing Directo

El marketing directo es una herramienta estratégica de la mercadotecnia que implica la relación directa e interactiva entre la empresa y el cliente. El marketing directo es una forma de hacer marketing que orienta la actividad de la empresa hacia el conocimiento del individuo como cliente.

#### **Alcance**

El Marketing Directo, tiene alcance para todos los entes que influyan en la percepción de calidad de la institución. El cual permite relacionar de forma directa mediante una comunicación eficiente entre los actores de la ESPOCH.

#### **Objetivo**

Actuar en el mercado para desarrollar las estrategias previstas para la consecución de los objetivos prefijados además de llegar a los entes de forma más rápida y efectiva.

#### **Responsabilidad**

Son responsables por el control de este modelo de gestión, las Autoridades Generales y de las distintas Facultades

#### **4.1.4. Estrategia 4: Publicidad en el punto de venta**

La publicidad en el lugar de venta (PLV) engloba expositores, carteles, display y otros elementos que sean portadores de un mensaje que permitan mejorar la comunicación entre los entes que se desenvuelven en la ESPOCH y estén colocados en un punto estratégico obteniendo el mayor impacto posibles.

##### **Alcance**

Esta estrategia nos permite a través de nuestros sentidos, recibir, procesar y asignar significados a la información proveniente del medio ambiente en el que se desenvuelven los actores de la ESPOCH.

##### **Objetivo**

- Dar a conocer el lugar donde desarrollan las actividades los distintos entes de la institución
- Explicar las actividades y responsabilidades de los diferentes miembros de la institución.
- Incitar la visita y uso de diferentes servicios que nos toman en cuenta en la institución.

##### **Responsabilidad**

Son responsables por el control de este modelo de gestión, las Autoridades Generales y de las distintas Facultades.

#### **4.1.5. Estrategia 5: Manual de gestión de la calidad**

El Modelo de la Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, es una herramienta de esta área científica empresarial, que se fundamenta en el ciclo de Deming (planificar, hacer, mejorar, controlar) y en los preceptos de la norma ISO 9001 que fundamentan la calidad de servicios.

##### **Alcance**

El Modelo de la Gestión de la Calidad del Servicio, tiene alcance para todos los entes que influyan en la percepción de calidad de la institución.

##### **Objetivo**

Medir la calidad del servicio que la ESPOCH ofrecer un servicio de educación de calidad, para mejorar continuamente el nivel de satisfacción del principal beneficiario de la actividad que desarrolla la institución.

##### **Responsabilidad**

Son responsables por el control de este modelo de gestión, las Autoridades Generales y de las distintas Facultades



#### **4.1.6. Estrategia 6: Manual de operaciones**

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

##### **Alcance**

El Modelo de Operaciones permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

##### **Objetivo**

Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas. y precisar las funciones y relaciones de cada ente del ESPOCH para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones, además sirve como medio de integración y orientación al personal

##### **Responsabilidad**

Son responsables por el control de este modelo de gestión, las Autoridades Generales y de las distintas Facultades

## CONCLUSIONES

De los resultados de la investigación se concluye

- El modelo SERVQUAL mide y cuantifica las cualidades del servicio al cliente a través de percepciones y expectativas para diseñar un estudio de mejoramiento continuo.
- Los resultados estadísticos, hallazgos y la sistematización de los mismos, tienen una fundamentación teórica y antecedentes investigativos bibliográficos virtuales e impresos que abordan la calidad en su dimensión objetiva y subjetiva.
- La estructura metodológica usada en este trabajo de investigación permite el diseño de una guía estratégica de actuación para el fortalecimiento de la imagen de marca institucional.
- Los fans de marca (estudiantes, docentes y empleados) son los responsables directos en que se reduzca la brecha entre las expectativas y percepciones de entrada y las experiencias vividas dentro de la institución con la intención de que la imagen de marca de la ESPOCH cubra vacíos de calidad percibida negativa.

## RECOMENDACIONES

Recomendamos que para el fortalecimiento de la calidad objetiva y subjetiva se siga la guía estratégica diseñadas.

- La implementación de marketing directo que es un sistema de pensamiento y de acción para que exista una mejora en relación directa entre los empleados, docente y estudiantes, que tenga el fin de mejorar las relaciones y actividades de los actores involucrados
- Aplicar publicidad en el lugar de venta que engloba carteles, pancartas, afiches, etc. Que sirvan para mejorar la comunicación interna y la comunicación externa esto permitirá recibir y procesar las diferentes actividades y responsabilidades, que desarrolla cada actor en la institución
- Mejorar la calidad del servicio educativo mediante una evaluación continua de los actores de la ESPOCH que se base en un modelo de gestión de calidad como el modelo de Deming que fundamenta la calidad de servicios
- Poner en vigencia un manual de operaciones el cual describa las actividades que deben seguirse objetivos, funciones y relaciones entre cada actor de la ESPOCH deslindar responsabilidades, evitar duplicidad, detectar omisiones y errores, esta herramienta junto al modelo de gestión de calidad permitirá una mejora continua de la calidad del servicio y la relación que existe entre los actores de la ESPOCH dando como resultado una institución que preste un servicio eficiente y de calidad

## BIBLIOGRAFÍA

- Ashworth, A., & Harvey, R. C. (1994). *La evaluación de la calidad continua de educaicon superior*. FLORIDA: Jessica Kingsley Pub.
- Berry, L. B., & Brown, C. (1989). Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. *Revista Iberoamericana de Ciencias Empresariales y Economía*, 53.
- Brown, M., & et al. (2013). Marca encuentros de servicio: alinear estratégicamente comportamiento de los empleados con el posicionamiento de la marca. *Journal of Marketing*, 108-123.
- Deming, W. (2000). *The New Economics for Industry, Government, and Education*. boston: MIT Press.
- Díaz, M., & Facal, S. (2011). Percepciones de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales sobre la responsabilidad social universitaria (Montevideo – Uruguay). *Research Articles*, 2-27.
- Feigenbaum, A. (2009). *Control de Calidad: Principios, Práctica y Administración*. USA: Malcolm Baldrig.
- Gronroos. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios* . S/C: Diaz de Santos.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad del servicio a la conquinsta del cliente*. Madrid: MCGraw-Hill.
- Juran, J. (2005). *Evaluaciones críticas en Negocios y Administración*. New York: Taylor and Francis Group.
- Kotler, P., & et al. (1997). *Administración de la Calidad en el Servicio como Ventaja Competitiva*. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Martínez, J., & Martínez, L. (2009). ¿Qué es la percepción de la calidad del servicio? Nuevas aportaciones tras el uso de la introspección personal y subjetiva. *Revista Portuguesa de Marketing*, 35-44.
- Olalla, R. (2011). Gestión de la Calidad de Servicio. *Control de Gestion* .

- Peris, F., & et al. (2000). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*. Madrid: Pearson Educación.
- Pilco, W. (2016). *Doctorado en Gestión Empresarial*. Riobamba.
- Rodriguez, E., & et al. (2011). El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades de Chile. *Revista Chilena de Ingeniería* , 409-419.
- Rumbley, P., & al, e. (2009). Formación intercultural y trabajo en equipo.
- San Martin, S., & et al. (2014). Variables definatorias del perfil del profesor universitario ideal desde la perspectiva de los estudiantes. *Educación XXI*, 193-215.
- Sasser, & al, e. (1978). *Gestión de Operaciones de Servicios*. Bacon: Tezto, Casos y Lecturas.
- Schlesinger, W., & et al. (2011). Un enfoque de Stakeholders para la configuración de las universidades como centros de formación a largo de la vida de los individuos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 97-116.
- Velasquez, G. (2008). Análisis de autocorrelación espacial en variables de bienestar en la argentina. *CONICET*, 21.
- Zelthaml, V., & et al. (1997). *Equilibrio de las Percepciones y Expectativas*. S/C: Free Press.

## WEBGRAFÍA

- Peters, T. (2009). Retrieved from La calidad cómo filosofía de gestión: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp99/>
- Rivas, M., & Pecina, I. (2006). *Retos en la formación profesional logística, servicio y competitividad*. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

# ANEXOS

## Anexo 1. Encuesta Estudiantes Boleta No. 01

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING  
ESTUDIANTES**



Objetivo: Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

**SEÑALAR CON UNA "X"**

**BOLETA N°01**

**1. DATOS INFORMATIVOS.**

- a) Sexo            M\_\_                            F\_\_
- b) Edad            17-20\_\_ 21-25\_\_ 26-más\_\_
- c) Ciudad Natal \_\_\_\_\_
- d) Semestre \_\_\_\_\_
- e) Escuela a la que pertenece \_\_\_\_\_

**2. PORQUE ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH:**

Calidad académica y de enseñanza	
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	
Referencias de familiares o amistades	

**3. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.					
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación					
La ESPOCHC tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.					

La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.					
Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros					

**1. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.					
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.					
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas son de calidad					
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente					
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana					
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana					

**2. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados					
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente					
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional					
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país					
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país					
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país					



**3. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia					
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad					
El proceso de matrículas es eficaz					
El área administrativa de su escuela, con trámites personales, cumple según el tiempo estimado por la misma.					

**EMPLEADOS DE LA ESPOCH**

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**

**Anexo 2.** Encuesta Estudiantes Boleta No. 2

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING  
ESTUDIANTES**



Objetivo: Aplicar el modelo SERVQUAL para la medición del nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

**SEÑALAR CON UNA “X”.**

**BOLETA N° 02**

**4. DATOS INFORMATIVOS.**

- f) Sexo            M\_\_                            F\_\_  
 g) Edad            17-20\_\_ 21-25\_\_ 26-más\_\_  
 h) Ciudad Natal \_\_\_\_\_  
 i) Semestre \_\_\_\_\_  
 j) Escuela a la que pertenece \_\_\_\_\_

**5. PORQUE ESCOGIÓ ESTUDIAR EN LA ESPOCH:**

Calidad académica y de enseñanza	
Ubicación geográfica y costos de vida de la ciudad.	
Por disponibilidad del gobierno (SNNA)	
Referencias de familiares o amistades	

**6. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

Imagen , Prestigio Y Comunicación	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
La ESPOCH es un centro de educación superior de calidad.					
La infraestructura instalada actual permite desarrollar con eficiencias actividades académicas y de investigación					
La ESPOCH tiene las señaléticas de prevención necesarias para la seguridad de los habitantes de la misma.					
La trayectoria y prestigio de la ESPOCH se mantiene posicionada en la mente de la ciudadanía en general.					

Los estudiantes son siempre informados de los acontecimientos de la institución con mensajes veraces, precisos y claros					
---	--	--	--	--	--

**7. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

Académico Y Docencia	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
El comportamiento de los docentes brinda seguridad y confianza a los estudiantes.					
El material que usa el docente para impartir su cátedra es adecuado.					
Los docentes siempre están dispuestos a prestar un servicio académico eficiente					
El servicio prestado por los docentes de nombramiento es de calidad académica y humana					
El servicio prestado por los docentes de contrato es de calidad académica y humana					
El personal académico de la ESPOCH tiene conocimientos actualizados					

**8. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

Administrativo	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Las inquietudes de los estudiantes son atendidas por los administrativos con eficiencia					
El personal administrativo siempre está dispuesto a prestar un servicio eficiente					
Las autoridades institucionales y de facultad generan confianza en la colectividad institucional					
El servicio prestado por la secretaria de su escuela es de calidad					
Considera proceso de matrículas es eficaz					

Los tramites académicos son atendidas eficientemente por el área administrativa					
Los entes de control hacia los docentes en el cumplimiento de sus horas es de calidad					

**9. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH**

Pertinencia, Social Económica Y Ambiental	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento social de Riobamba y el país					
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados a aportar al desarrollo y crecimiento económico de Riobamba y el país					
Los conocimientos que reciben los estudiantes están orientados al cuidado y preservación de la naturaleza y el medio ambiente de Riobamba y el país					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**

**Anexo 3.** Encuesta Docentes Boleta No. 01

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING  
DOCENTES**



Objetivo: Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

**SEÑALAR CON UNA “X”.**

**BOLETA N°01**

**1. DATOS INFORMATIVOS.**

- k) Sexo            M\_\_                            F\_\_  
 l) Edad            25-30\_\_ 31-45\_\_ 46-más\_\_  
 m) Escuela a la que imparte clase\_\_\_\_\_

**2. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Los profesionales politécnicos tienen guías suficientes para crear y mantener en el tiempo nuevas unidades de negocio					
En las distintas carreras se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional					
En las aulas de clase forman profesionales comprometidos con la sociedad, ellos no son individualistas					
Metodologías obsoletas en la enseñanza de los docentes					
Inestabilidad docente ocasional perjudica investigación y vinculación					
En la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país					

**3. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Eventos científicos limitados					
Motivan docentes constantemente la formación personal y técnica profesional					
Docentes son ejemplo de vida y de personas a seguir					
Docentes son ejemplo de profesionales a seguir					
Personal académico comprometido					

**4.  
5. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Los profesionales politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo ECONÓMICO de Riobamba y del país desde cargos importantes					
Los profesionales graduados aportan al crecimiento y desarrollo SOCIAL de Riobamba y del país desde cargos importantes					
Los profesionales graduados aportan al desarrollo y cuidado AMBIENTAL de Riobamba y del país desde cargos importantes					
Existen proyectos emblemáticos de vinculación con la sociedad en general que aportan al desarrollo y crecimiento social y económico de Riobamba y el país					

**6. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
En las distintas carreras se evidencia la producción ciencia y tecnología entre docentes y estudiantes					
Los profesionales politécnicos son competitivos frente a profesionales de otras universidades, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas del conocimiento					
Prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales					
Personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes					

**7. DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN CONTESTE**

	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Comunicación externa de la ESPOCH minimiza y elimina percepciones equivocadas de la ciudadanía en general					
La ESPOCH cuenta con equipos tecnológicos avanzados para el mejor desempeño de los docentes					
Espacios institucionales mal utilizados					
Internet y servicios web son eficientes					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**

**Anexo 4.** Encuesta Docentes Boleta No. 02

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING  
DOCENTES**



**Objetivo:** Aplicar el modelo SERVQUAL para la medición del nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo

**SEÑALAR CON UNA “X”.**

**Boleta Nº 02**

**10. DATOS INFORMATIVOS.**

- n) Sexo            M\_\_                            F\_\_  
 o) Edad            25-30\_\_ 31-45\_\_ 46-más\_\_  
 p) Escuela a la que imparte clase\_\_\_\_\_

**11. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

<b>IMAGEN, COMUNICACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b>	<b>NADA DE ACUERDO (1)</b>	<b>POCO DE ACUERDO (2)</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)</b>	<b>MUY DE ACUERDO (4)</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)</b>
Comunicación externa de la ESPOCH minimiza y elimina percepciones equivocadas de la ciudadanía en general					
Cree usted que la marca ESPOCH está posicionada					
Espacios institucionales mal utilizados					
La ESPOCH cuenta con equipos tecnológicos avanzados para el mejor desempeño de los docentes					
Internet y servicios web son eficientes					

**12. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN:**

<b>ACADÉMICO</b>	<b>NADA DE ACUERDO (1)</b>	<b>POCO DE ACUERDO (2)</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)</b>	<b>MUY DE ACUERDO (4)</b>	<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)</b>
Los profesionales politécnicos tienen guías suficientes para crear y mantener en el tiempo					



nuevas unidades de negocio					
En las distintas carreras se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional					
En las aulas de clase forman profesionales comprometidos con la sociedad, ellos no son individualistas					
Metodologías obsoletas en la enseñanza de los docentes					
La inestabilidad docente, perjudica la investigación y vinculación					
Eventos científicos con limitación					
Motivan docentes constantemente la formación personal y técnica profesional					
Personal académico comprometido					
En las distintas carreras se evidencia la producción ciencia y tecnología entre docentes y estudiantes					

**13. SEGÚN SU CRITERIO LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LA ESPOCH**

<b>ADMINISTRATIVO</b>	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales					
Personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes					

**14. DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN CONTESTE**

<b>PERTINENCIA SOCIAL, ECONÓMICA Y AMBIENTAL.</b>	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Los profesionales politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo ECONÓMICO de Riobamba y del país desde cargos importantes					
Los profesionales graduados aportan al crecimiento y desarrollo SOCIAL de Riobamba y del país desde cargos importantes					
Los profesionales graduados aportan al desarrollo y cuidado AMBIENTAL de Riobamba y del país desde cargos importantes					
Existen proyectos emblemáticos de vinculación con la sociedad en general que aportan al desarrollo y crecimiento social y económico de Riobamba y el país					
Los profesionales politécnicos son competitivos frente a profesionales de otras universidades, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas del conocimiento					
En la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**

**Anexo 5.** Encuesta Empleados Boleta No. 01

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING  
EMPLEADOS**



Objetivo: Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de aceptación y pertinencia de los actores de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

**SEÑALAR CON UNA “X”.**

**BOLETA N°01**

**1. DATOS INFORMATIVOS.**

- a) Sexo    M\_\_                      F\_\_  
 b)  
 Edad        25-30\_\_ 31-45\_\_ 46-más\_\_

**2. RESPONDA DE ACUERDO A SUS EXPERIENCIAS Y PERCEPCIÓN, SEGÚN LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

Administrativo y Empleado	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Los empleados politécnicos tienen guías suficientes para un servicio de calidad.					
En las distintas carreras se entregan conocimientos técnicos prácticos para la superación personal y profesional					
Metodologías obsoletas en la capacitación de los empleados					
Inestabilidad de empleados perjudica directamente a los estudiantes					
En la institución se genera interculturalidad por la presencia de estudiantes de todas las latitudes del país					

**3. CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO PERSONAL, LA VALORACIÓN SIGUIENTE:**

Servicio	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Motivan autoridades constantemente la formación personal y personal del empleado					
Empleados son ejemplo de vida y de personas a seguir					
Empleados prestan servicio de calidad a estudiantes y docentes					
Empleado comprometido con su trabajo					
Personal administrativo es eficiente y facilita las actividades académicas de docentes y estudiantes					

**4. RESPONDA SEGÚN SU PERCEPCIÓN LA VALORACIÓN SIGUIENTE**

Pertinencia	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Los empleados politécnicos aportan al crecimiento y desarrollo de la ESPOCH					
Los empleados aportan al crecimiento y desarrollo social de los estudiantes de la ESPOCH					
Los docentes solicitan servicio de forma educada					
Los empleados politécnicos son competitivos frente a empleados de otras facultades, ellos son preparados para resolver problemas en las distintas áreas					
Prevalece el interés particular sobre el interés general en autoridades institucionales					

**5. DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN CONTESTE**

Comunicación e Imagen	NADA DE ACUERDO (1)	POCO DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)	COMPLETAMENTE DE ACUERDO (5)
Comunicación externa de la ESPOCH minimiza y elimina percepciones equivocadas de la ciudadanía en general					
Espacios institucionales mal utilizados					
Internet y servicios web son eficientes					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**