



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LAS PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES DE
LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA PUCESE A TRAVÉS DE
LA METODOLOGÍA SERVQUAL.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
RESPONSABILIDAD SOCIAL

AUTOR

ARBOLEDA TORRES DAYANA EDITH

ASESORA

MGT. TAHIMI ACHILIE VALENCIA

ABRIL 2019

HOJA TRIBUNAL

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

f.....

Presidente de Tribunal de Graduación

f.....

Asesora de tesis

f.....

Lector 1

f.....

Lector 2

f.....

Directora de escuela

Esmeraldas, 2018

AUTORÍA

Yo, **DAYANA EDITH ARBOLEDA TORRES**, portadora de la cédula de identidad No.1314853761, declaro que la información obtenida en la presente investigación, que presento como tesis, previo a la obtención del título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, es absolutamente original, auténtica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

.....
Dayana Edith Arboleda Torres

CI. 1314853761

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por guiarme a lo largo de este proceso y brindarme sabiduría, ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad.

A mi madre quien con su amor, paciencia, lucha incansable y sacrificio me ha permitido llegar a cumplir hoy este sueño, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad.

A mi esposo quien fue un aporte fundamental para la culminación de mi carrera, siempre estuvo ahí en mis momentos difíciles y con su amor y respaldo me ayudó alcanzar mis objetivos.

A mi asesora Dra. Tahimí Achilie por su paciencia, guía, ayuda incondicional y tiempo dedicado en el desarrollo de esta investigación.

A mi tutora de clases Mgt. Paola Samaniego que con sus lineamientos ha sido parte de este trabajo, y ha contribuido con sus conocimientos para realizar esta investigación

A mis compañeros, con quienes compartí estos 5 años y de cada uno de ellos aprendí mucho, gracias a ustedes porque se convirtieron en esa familia inolvidable, pero de manera muy especial a mi amiga Tamara Arroyo, quien siempre estuvo para mí en los momentos que más necesitaba y brindó su ayuda siempre con la mejor predisposición, pero sobre todas las cosas por confiar en mí.

Arboleda Torres Dayana Edith

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a Dios, quien es el que día a día nos da la fuerza para seguir luchando ante todas las adversidades.

Mi madre, quien siempre ha sido ese pilar fundamental, y sé que anhelaba que yo cumpliera con esta meta, a pesar de cualquier circunstancia me apoyaba aunque a la distancia, fue mi pañuelo de lágrimas y mi soporte en mis momentos de debilidad.

Mi hijo, a quien amo con mi vida y fue mi motivación para culminar este proceso, esto es por y para él, porque me impulsa día a día para superarme.

Arboleda Torres Dayana Edith

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar los niveles de satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en el período 2016-2017, aplicando la herramienta SERVQUAL. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, mediante un cuestionario estructurado por 19 preguntas, dirigidas a estudiantes que hayan realizado sus prácticas pre profesionales en las distintas empresas situadas en la ciudad de Esmeraldas, logrando así las valoraciones que sirvieron de base para realizar un análisis. Entre los resultados más notables de la investigación se pudo presenciar que los estudiantes se sienten satisfechos con las diferentes dimensiones de la metodología SERVQUAL tales como son: fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. En conclusión y según el estudio realizado se pudo constatar que el proceso de prácticas se está cumpliendo de forma adecuada y satisfactoria desde la óptica del estudiante.

Palabras Clave: Prácticas pre profesionales, SERVQUAL, Satisfacción, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the levels of student satisfaction in the pre-professional practices of the Accounting and Audit Department in the 2016-2017 period, applying the SERVQUAL tool. For the development of this research, a quantitative approach of descriptive type was used, through a questionnaire structured by 19 questions, aimed at students who have done their pre-professional practices in the different companies located in the city of Esmeraldas, thus achieving the assessments that served as the basis for an analysis. Among the most notable results of the research it was possible to see that students feel satisfied with the different dimensions of the SERVQUAL methodology such as: reliability, security, tangibility, responsiveness and empathy. In conclusion and according to the study conducted it was possible to confirm that the internship process is being carried out in an adequate and satisfactory manner from the student's point of view.

Keywords: Pre-professional practices, SERVQUAL, Satisfaction, Quality of Service.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	3
1.1.1 La Educación Superior en el Ecuador	3
1.1.2 Prácticas pre profesionales universitarias.....	4
1.1.3 Calidad del servicio en las instituciones de nivel superior.....	5
1.1.4 Modelos de medición de calidad de servicios	6
1.2 ESTUDIOS PREVIOS	9
1.3 MARCO LEGAL	12
CAPÍTULO II	13
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
2.1 TIPO DE ESTUDIO	13
2.2 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	14
2.3 POBACIÓN Y MUESTRA.....	15
2.4 MÉTODOS	15
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	16
2.6 ANÁLISIS DE DATOS	16
CAPÍTULO III	17
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV	22
CAPÍTULO V	24
5.1 CONCLUSIONES	24
5.2 RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Categorical	14
Tabla 2 Población sujeta a estudio	15
Tabla 3 Elementos tangibles de la empresa	17
Tabla 4 Fiabilidad de la empresa	18
Tabla 5 Capacidad de respuesta de la empresa	19
Tabla 6 Seguridad de la empresa	20
Tabla 7 Empatía de la empresa	21

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior anhelan alcanzar su máximo nivel de calidad, por tanto, han ido creando distintos mecanismos para lograr este propósito y han considerado como elemento esencial el perfeccionamiento constante de los servicios que toda institución pública o privada brinde (Alcántara, 2007).

Estas instituciones a medida que transcurre el tiempo están implementando mecanismos que mejoren la calidad de su servicio y de esta manera cumplir con las expectativas de los estudiantes proporcionándoles procesos más satisfactorios (Salinas & Martínez, 2007).

Entre estos requerimientos, se encuentran las prácticas pre profesionales; actividades que tienen que desarrollar los estudiantes de forma temporal en una institución, que le brinde oportunidad para obtener experiencia en el entorno empresarial (Velásquez & Mayta, 2011) lugar donde debe cumplir con uno de los requisitos que exige el sistema educativo superior para obtener su título académico. En este caso, las universidades ecuatorianas de acuerdo con la Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 88 señala, que las prácticas pre profesionales son actividades que proporcionan aprendizajes, encaminadas a la suministración de conocimientos y el desarrollo de capacidades y habilidades que el estudiante debe de adquirir para mostrar un excelente desempeño en su profesión (LOES, 2017).

El desarrollo de las prácticas pre profesionales, se ha convertido en un requisito que deben cumplir los estudiantes universitarios. Sin embargo, el alumnado en ocasiones podría estar atravesando ciertas limitaciones para tener la oportunidad de realizar sus prácticas pre profesionales y/o por otra parte, habiéndose vinculado a dichas empresas, se encuentra desempeñándose en áreas que no tienen relación con su perfil profesional, hecho que conllevaría a no tener un excelente desempeño y que sus percepciones sean distintas a las expectativas esperadas dentro del periodo de formación universitaria.

En este sentido, las universidades mediante sus planes estratégicos están considerando ciertas directrices que le permita cumplir con las disposiciones de la ley , estableciendo algunos mecanismos para determinar la satisfacción de los estudiantes, con el fin de que las instituciones evalúen dichas prácticas para que desarrollen una mejor experiencia a los estudiantes (Macías, 2016).

La Universidad Católica de Esmeraldas a través de la Escuela de Contabilidad y Auditoría busca formar profesionales altamente capacitados, para que de esta manera puedan vincularse al ámbito empresarial y obtener experiencia. En este sentido, las prácticas pre profesionales, es un indicador de calidad educativa, que logra que el estudiante se relacione en un área concreta con la finalidad de conocer las aplicaciones del aprendizaje teórico recibido en el aula (Robles, Maldonado, & Gallegos, 2012), convirtiéndose en una experiencia que tiene una duración de 400 horas de acuerdo como lo establece la LOES.

Bajo estas consideraciones, el estudio plantea algunos objetivos entre los cuales se puede mencionar:

OBJETIVOS

General

- Identificar los niveles de satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en el período 2016-2017, aplicando la metodología SERVQUAL.

Específicos

- Analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes con los elementos tangibles de acuerdo con la metodología SERVQUAL.
- Determinar el nivel de fiabilidad y empatía de los estudiantes en el desarrollo de sus prácticas pre profesionales con la aplicación de la metodología.
- Conocer la capacidad de respuesta y atención de los estudiantes en las prácticas pre-profesionales.

La investigación está estructurada por cinco capítulos: En el Capítulo I se presenta las principales definiciones que constituyen el marco teórico, además se detalla los estudios previos y la fundamentación legal que respalda dicha investigación. En el Capítulo II se muestra la metodología utilizada, conjuntamente se define los métodos aplicados, diseño de investigación, técnicas a utilizar y la población a quién se aplicó la herramienta SERVQUAL. El Capítulo III se presenta el análisis de los resultados que se obtuvo con la aplicación del instrumento. Capítulo IV detalla la respectiva discusión de los estudios previos de los resultados y por último el Capítulo V, donde se puede plasmar las conclusiones y recomendaciones respecto a la investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

1.1.1 La Educación Superior en el Ecuador

La Educación Superior es un bien público donde las personas pueden acceder para convertirse en ciudadanos preparados, motivándolos a detectar las necesidades del entorno y hacer propuestas que fomenten el desarrollo político, social y económico en el país (González, 2006).

En este sentido, la LOES en su art 3, manifiesta:

La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Se debe agregar que, las instituciones de nivel superior (IES) y concretamente las universidades buscan responder a lo establecido por dicha Ley, al enfrentarse a ciertos cambios que conllevan al mejoramiento del servicio de carácter profesional y humanístico.

En este marco, existen dos universidades presenciales, la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de carácter público y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCE-E) privada, que ofertan especialidades de pregrado brindando de esta manera enseñanzas a sus educandos.

Estas universidades, ofertan algunas carreras, entre ellas Contabilidad y Auditoría ; ciencia, que presenta sistemáticamente los eventos generados en la entidad sean estos de carácter económico/financiero y social, haciendo uso de técnicas que permitan la clasificación y registro de la información diaria, de modo que los resultados respondan a los objetivos y metas establecidas por la institución (Thompson, 2008) o se enfocan a examinar cada suceso económico los que se observan, clasifican y registran para otorgar información proporcionada por el contador público, profesional capacitado en técnicas contables, mostrando atributos de manera integral (Viloria, 2001) lo que le permite desenvolverse con plenitud en el ejercicio de sus funciones(Aguirre & Chávez, 2010), adquiridas también al momento de tener experiencias obtenidas en las prácticas pre profesionales.

1.1.2 Prácticas pre profesionales universitarias

Las prácticas pre profesionales en la actualidad se han convertido en un elemento primordial en la formación de los estudiantes, quienes inician su inserción en el campo laboral proporcionándole al mercado de trabajo los saberes teóricos y prácticos que se obtuvieron en aula (De la Vega, 2011). En este sentido, aportan al fortalecimiento de la integralidad del futuro profesional y origina la relación de identidad con la profesión (Cedeño y Santos, 2017).

“Las prácticas pre profesionales supone la aplicación de la ciencia y la tecnología a los problemas prácticos” (Shon, 1992,p.45), es decir que dichas prácticas se generan mediante la necesidad del estudiante al relacionarse al medio laboral, de modo de obtener experiencia comenzando a tener sus primeros contactos profesionales y de esta manera lograr un desempeño idóneo.

Habría que decir también que las prácticas pre profesionales son una labor compleja que contribuye a la formación integral del futuro egresado; y permite además la interacción de los futuros profesionales con los conocimientos adquiridos dentro de su formación demostrando en sus acciones la preparación social, científica y cultural, asumiendo dicho rol con fundamentos éticos (Aguirre, Gómez y Armijos, 2016).

Es por ello, que todo estudiante universitario previo a la obtención de su título deberá acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre- profesionales (LOES, 2010, art 87). Ante lo establecido en la Ley, las IES, deberán plantear ciertos procesos, lineamientos, los cuales deberán ser conocidos por los estudiantes con la finalidad de que cumplan con este requisito que permiten medir la calidad del servicio que brinda estas instituciones.

1.1.3 Calidad del servicio en las instituciones de nivel superior

La calidad es una herramienta que nos permite identificar el grado de satisfacción que nos otorgan las características de los productos o servicios en relación con las exigencias del consumidor, además se puede decir que el concepto de calidad se ha venido identificando por la eficiencia y eficacia en la fabricación del producto o en la prestación del servicio que se ha brindado (López, 2005).

Al respecto, Deming (1989) menciona que la calidad es convertir las necesidades de los clientes en características medibles en las que el cliente pueda sentirse satisfecho del producto o servicio que se le brinde (Citado por Duque, 2005). Satisfacer al cliente con un producto o servicio de calidad produce que el consumidor vuelva a la empresa con mayor frecuencia a comprar más, y si el cliente regresa una y otra vez a la entidad hemos logrado satisfacer sus expectativas (Tschohl, 2008).

El producto o servicio es de calidad cuando posee un diseño atractivo, tiene un aspecto de primera, ofrece una buena presentación, todas estas cualidades en conjunto convencen al consumidor en sus gustos y preferencias, de tal manera cumple sus expectativas (Mejía, 2011).

Las instituciones universitarias, están sujetas a constantes cambios con la finalidad de que sus estudiantes estén satisfechos de los servicios académicos y administrativos que se brinden, y diversificar las falencias que haya para que mejoren las expectativas que tienen sobre las condiciones en el proceso educativo (Jiménez, Terriques y Robles, 2011).

Es por ello, que toda institución de educación superior tanto pública como privada debe suministrar un cuestionario de satisfacción, éste logrará comprobar si se está actuando de manera correcta y buscará mejorar a través de propuestas en caso de que haya deficiencias en el proceso educativo (Campoverde, 2017).

Cabe señalar que los estudiantes al recibir un servicio como lo es en este caso la educación se convierten también en clientes o consumidores, quienes buscan a través de los conocimientos otorgados medir la satisfacción en el proceso del estudio universitario. Proceso del cual dependerá la satisfacción del estudiante en las experiencias pre profesionales obtenidas en las empresas o instituciones en las que ha realizado su pasantía, en donde pueda dar a conocer sus habilidades y destrezas adquiridas.

La satisfacción es un requerimiento primordial mediante el cual se puede ganar un lugar en la mente de los clientes, no depende solo de la calidad de los servicios sino del cumplimiento de las expectativas de los clientes (Quijano, 2004).

En este sentido, las IES, para valorar la calidad y satisfacción de sus servicios educativos, han experimentado algunos procesos de evaluación en busca de la calidad académica. Por lo que el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior (CEAACES), busca certificar la calidad de los servicios que las universidades brindan mediante de autoevaluación institucional (LOES, 2010), hecho que se ha desarrollado utilizando el modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de las IES a nivel presencial y semipresencial.

Por otra parte, para garantizar la calidad de los servicios a nivel de las empresas, existen otros modelos valorados bajo distintos enfoques, que conllevan a determinar la satisfacción del cliente.

1.1.4 Modelos de medición de calidad de servicios

Con el pasar del tiempo se han proyectado un sinnúmero de modelos de evaluación para valorar la prestación del servicio, mismos que serán tratados dependiendo el enfoque del usuario. A continuación, serán presentados algunos modelos de medición de calidad propuestos por diferentes autores:

El modelo de calidad de servicio fue creado por Grönroos (1984) el pionero de la escuela de gestión de servicios y del pensamiento del marketing y propone 3 elementos importantes: calidad técnica, calidad funcional y la imagen corporativa que hacen que el producto o servicio sea eficiente y se acople a las peticiones del cliente.

El modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1992) que se basa únicamente en las percepciones de los usuarios de acuerdo al cumplimiento del servicio, en este modelo se emplea 22 ítems para valorar la captación del producto.

El Modelo SERVQUAL que es una herramienta presentado en un cuestionario, permitiéndonos determinar los niveles de satisfacción de los consumidores ya sea por un bien o servicio proporcionados en una entidad y donde podemos evidenciar la diferencia entre percepción y expectativas del cliente (Mejía, 2005).

Modelo de Calidad de servicio para BIBLIOTECAS propuesto por Cook, Heath y Thompson (2001) permite conocer qué tan eficiente ha sido el servicio a partir de la respuesta de los usuarios, en lo que tiene que ver con el valor del servicio, el acceso a la información sobre sus percepciones correspondientes a los servicios ofrecidos por las bibliotecas.

ES-QUAL Modelo de la Calidad del servicio entregado por sitios web por Parasuraman y otros (2005) quienes tuvieron la idea de crear este modelo para medir la satisfacción de los clientes al recibir el servicio por sitios web, basándose únicamente en el cumplimiento, eficiencia y disponibilidad del sistema.

Modelo Deming creado por la JUSE (1951) se caracteriza por recopilar la práctica de la teoría de los japoneses y busca verificar por medio de una evaluación que los mecanismos de control de calidad son utilizados en todas las entidades, por lo que tuvieron que implementar 10 criterios de evaluación de la gestión.

Modelo Jerárquico Multidimensional por Brady y Cronin (2001) consiste en la evaluación de desempeño del servicio mediante la percepción de los usuarios por lo que se ven en la necesidad de crear 3 dimensiones principales: calidad de interacción, ambiente físico y calidad de los resultados para determinar la experiencia que tiene el cliente al consumir el producto o servicio.

El modelo que se utilizó en esta investigación fue el de SERVQUAL ya que es un instrumento con buena confiabilidad y validez, que ayuda a las empresas a comprender mejor las expectativas de los servicios y la percepción del cliente, y así se pudo evaluar la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la calidad del servicio prestado por las empresas al realizar las prácticas pre profesionales.

1.1.5 Modelo SERVQUAL

Creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes se propusieron a través de este modelo mejorar la calidad de los servicios ofertados por las empresas, y construyeron un cuestionario para determinar si el servicio cumple con expectativas esperadas por sus clientes, en el análisis de medición de la calidad de servicio el modelo SERVQUAL abarca cinco dimensiones :

Fiabilidad: Es la habilidad para obtener la confianza del cliente mediante una atención segura, brindar un servicio de forma correcta desde el primer instante.

Seguridad: Se refiere a la atención que se brinda por parte del empleado, implica la confianza que tenga al cliente hacia la empresa que le brinda el servicio.

Tangibilidad: Es la apariencia física que el cliente percibe en la organización (equipos, personas y materiales)

Capacidad de Respuesta: Postura que tiene la empresa para colaborar con los clientes y brindarles un servicio rápido y eficiente.

Empatía: Representa la disposición de la empresa al ofertar sus servicios, atención personalizada de calidad.

El modelo SERVQUAL es un instrumento de mejora presentado en un cuestionario que permite determinar de forma más específica la satisfacción de los clientes frente a un servicio que proporciona una organización y en base a esos resultados se brinde información concisa y precisa para conocer las opiniones y sugerencias de los clientes (Mejía, 2005). La decisión de crear este modelo nace para mantener una buena relación con el cliente y que sean capaces de establecer relaciones a largo plazo con la organización, de esta manera el consumidor se sentirá en confianza al momento de recibir el servicio; cambiarán sus percepciones y expectativas (Castillo, 2005).

EL cuestionario SERVQUAL contiene 19 preguntas, el mismo que se complementa con la calificación a través de la escala de Likert que comprende entre el 1 y el 5, de esta manera se llevará a cabo el análisis correspondiente referente a la satisfacción de los clientes respecto a la calidad (Adi, 2003).

1.2 ESTUDIOS PREVIOS

Este proyecto está orientado a conocer la satisfacción y la capacidad de respuesta de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que desarrollan las prácticas pre profesionales en la ciudad y provincia de Esmeraldas, por tanto, se hará una revisión de varios estudios sobre variables en relación al tema: Satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales.

Un estudio realizado por Andrade & Yépez (2013) hace énfasis a las prácticas pre profesionales de los estudiantes de psicología educativa de la Universidad Laica, se utilizó un tipo de investigación descriptiva exploratoria en el cual se consideró una muestra de 164 estudiantes, donde se determinó como resultados que el 74% de los individuos indicaron estar en desacuerdo con el actual sistema de prácticas pre profesionales con lo que se descubrió que dicho sistema no funcionaba y debía de ser renovado.

Por otra parte, aparece Macías (2016) quien analizó el proceso por el que pasan las estudiantes al realizar las prácticas pre profesionales en las distintas entidades. La investigación se llevó a cabo con el objetivo de saber si durante este proceso los estudiantes alcanzan un nivel satisfactorio. Se elaboró una encuesta a una muestra de 65 estudiantes matriculados hasta el II semestre académico del año 2015 en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCE-E, se utilizó un tipo de investigación transeccional descriptiva y se obtuvo como resultado que el 60% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo con las funciones que le delegan en las empresas, debido a que les asignan ocupaciones que no se relacionan con la carrera profesional.

Además, Moreira & Santamaría (2016) con el objetivo de diagnosticar y diseñar un Plan de Mejora en el área de Pasantías y/o Prácticas Pre-Profesionales de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento, consideró una muestra de 62 estudiantes del quinto semestre y séptimo semestre del ciclo I del año 2015 y obteniendo como resultado que para mejorar y revisar los objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo, el área de Pasantías y/o Prácticas Pre Profesionales requiere implementar un sistema interinstitucional que le permita por un lado, afianzar las relaciones de la carrera con las empresas, y por otro , mejorar los procesos internos y la relación con sus estudiantes.

La investigación realizada por Reyes (2014) que buscó identificar la calidad percibida de los clientes internos y externos antes y después de la implementación de la capacitación de la calidad de servicio, utilizando una metodología experimental y tomando como muestra a 100 clientes antes del experimento y otros 100 clientes más después del experimento en donde se estableció como resultado que el 73% de los encuestados indicaron que asociación SHARE capacita a su personal cada 6 meses en otros temas que nos son relacionados a la calidad del servicio.

El estudio elaborado por Gutiérrez (2013) acerca del “Sistema de Evaluación de las Prácticas pre profesionales de los estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi”, con el objetivo de determinar si la falta de un sistema de evaluación puede influir en el proceso para el desarrollo eficiente de las prácticas, en donde se utilizó una investigación cuali-cuantitativa y se consideró una muestra de 188 estudiantes de séptimo a décimo semestre de la Escuela de Comercio Exterior. Como conclusión se obtuvo que el 61% de los practicantes no conozcan los procedimientos para la realización de las prácticas, a causa de esto desconocen los parámetros que utiliza el departamento para evaluar estas actividades.

Otro estudio efectuado por Condo, Patín y Torres (2011) en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para conocer la gestión realizada en las prácticas per profesionales , con la intención de identificar las fortalezas y debilidades durante este proceso y de esa manera mejorar el desempeño del estudiante promoviendo la competitividad a la hora de ejercer su profesión, utilizando un tipo de investigación descriptiva; además una muestra de 46 estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UCSG del 2do semestre del 2010 donde se obtuvo como conclusión que la mayoría de los estudiantes no están preparados para desenvolverse en las prácticas pre profesionales, debido que presenta dificultades en ciertos conocimientos prácticos.

La investigación realizada por Centurión y Zabaleta (2014), buscó conocer de qué manera influyeron las prácticas pre-profesionales dentro del desarrollo profesional en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, se empleó encuestas a 180 estudiantes y se obtuvo como conclusión que los estudiantes presentan un alto grado de conocimientos y habilidades durante su estancia en las empresas, sin embargo alegaron que no estaban satisfechos con la delegada de las prácticas, por lo que es necesario que se supervise las prácticas pre profesionales para mejor control de las actividades asignadas.

La investigación realizada por Mora (2016) buscó identificar la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCE-ESMERALDAS a través de la metodología SERVQUAL, utilizando una investigación de diseño no experimental y un método deductivo, considerando una muestra de 169 estudiantes de primero a noveno nivel, y obteniendo como resultado que las dimensiones de capacidad de respuesta académica y de seguridad generan un nivel alto de satisfacción.

1.3 MARCO LEGAL

En esta investigación se ha considerado algunas leyes, normativas y reglamentaciones que rigen el contexto de las prácticas pre-profesionales entre ellas se menciona:

El Reglamento del Consejo de Educación Superior en su artículo 350 estipula que todo ciudadano tiene derecho a participar en el proceso educativo, y determina que tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión humanística y científica.

El Consejo de Educación Superior en su artículo 30 indica que las prácticas deben ser una herramienta para enlazar al estudiante con la realidad y su entorno.

En el artículo 87 de la Ley Orgánica de Educación Superior se puede constatar que las prácticas pre profesionales es uno de los requerimientos esenciales previo para obtener el título, estas actividades se ejecutan en coordinación con empresas públicas y privadas relacionadas en el campo de su especialidad.

El artículo 89 del Reglamento del Régimen Académico nos indica que las prácticas son actividades de enseñanza encaminadas a la atención de conocimientos y al desarrollo de habilidades del estudiante para un correcto desempeño en su profesión futura. Además, éste reglamento señala que al menos se deben de realizar 400 horas de prácticas pre profesionales.

El artículo 94 nos dicta que cada institución de educación superior establecerá convenios o cartas de compromiso de la organización tanto públicas y privadas, así mismo se diseñará y ejecutará el plan de actividades académicas del estudiante.

Según el art. 3 menciona que las prácticas pre profesionales son actividades que contribuyen al desarrollo de las competencias profesionales, siendo como un puente para acercar a los jóvenes al mercado laboral y, de esta forma, permitir que el joven ponga en práctica los conocimientos teóricos. Además, constata los siguientes objetivos:

- Demostrar en la actividad profesional los conocimientos teóricos-prácticos adquiridos en su formación académica.
- Fortalecer competencias profesionales en el marco de una sólida formación ética a través de experiencias laborales reales.
- Articular su desempeño profesional con los procesos de vinculación con la sociedad.
- Involucrar al futuro profesional en situaciones de aprendizajes propias en el ejercicio de su profesión.

CAPÍTULO II

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1 TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación se enfoca bajo un paradigma de tipo descriptivo, debido a establecer comportamientos concretos mediante el manejo específico de recolección de información (Méndez, 2003). El diseño fue no experimental transversal (Hernández, Baptista, & Fernández, 2012) dado que el fenómeno se lo observó en un solo momento en un contexto natural y en ello no hubo manipulación de variables. El enfoque fue cuantitativo y permitió recopilar datos relacionados a algunas dimensiones servicio, calidad y eficiencia.

2.2 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1 Matriz Categorial

VARIABLES	CATEGORÌA	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO	PREGUNTAS
Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría en las practicas pre profesionales	• Servicio	*Elemento Tangible	Encuesta	Cuestionario modelo SERVQUAL
	• Calidad	* Empatía * Seguridad		
	• Eficiencia	* Fiabilidad * Capacidad de respuesta		

Fuente: Elaboración Propia.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por 38 estudiantes entre los cuales 12 eran de género masculino y 26 de género femenino, que están en entre las edades de 20 a 24 años y pertenecen a los niveles del 6to, 7mo semestre del periodo 2016-2017 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE. Estos alumnos fueron considerados por corresponderle prácticas pre profesionales en las instituciones, como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 2 Población sujeta a estudio

Año	Practicantes	Total
2016	Estudiantes que han realizado sus prácticas en el año	22
2017	Estudiantes que han realizado sus prácticas en el año	16
TOTAL		38

Fuente: Unidad Académica Escuela de Contabilidad y Auditoría (2018).

2.4 MÉTODOS

El método utilizado fue el deductivo, ya que su análisis va desde aspectos generales a particulares (Dávila, 2006). Partiendo del Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior y centrándose en el estudio de Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE, de esta manera permitió conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera en relación con las prácticas pre profesionales que están desarrollando en las distintas instituciones de la ciudad.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para recolectar la información se realizó una encuesta aplicando el Modelo SERVQUAL con el que se midió el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría que realizan las prácticas pre profesionales en distintas empresas de la ciudad de Esmeraldas. Este modelo engloba cinco dimensiones (empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuestas y tangibilidad) conformado por 19 preguntas donde se considera una calificación a través de la escala de Likert que comprende entre el 1 y el 5, siendo 1 evaluado como una perspectiva muy baja y el 5 como una perspectiva muy alta (Adí ,2003).

2.6 ANÁLISIS DE DATOS

La recolección de los datos proporcionados por los participantes se realizó en un 80% en la PUCESE, entre los meses de septiembre y octubre del 2018 y el 20% fue necesario acudir a su lugar de trabajo en el mes de noviembre del mismo año. Aplicar la encuesta tomó aproximadamente 10 minutos por persona, se contó con el consentimiento informado del alumnado y la autorización de los profesores y autoridades de la Sede, para poder tomar la información. Luego se procedió a la respectiva tabulación de datos mediante la herramienta Microsoft Excel 2016, la que permitió, analizar, para luego presentar los resultados.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados que se presentarán a continuación están relacionados con los objetivos específicos de la investigación, e incluyen algunas dimensiones: Servicios (elemento tangible, calidad (empatía y seguridad) y eficiencias (fiabilidad y capacidad de respuestas).

3.1. Servicios

3.1.1 Elemento Tangible

En relación con este indicador, los resultados evidencian que los estudiantes encuestados están muy satisfechos con la empresa quien le proporcionó la debida capacitación previa y el acceso a equipos modernos que fueron necesarios para realizar sus prácticas pre profesionales, tal como se muestra en la tabla:

Tabla 3 Elementos tangibles de la empresa

PREGUNTAS	Nada satisfecho 1	Poco Satisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
Equipos modernos	0%	0%	18%	40%	42%
Capacitación Previa	0%	8%	29%	16%	47%
Acceso a equipos	2%	3%	8%	5%	82%
Instalaciones cómodas y agradables	0%	3%	7%	74%	16%
Apariencia Pulcra	0%	0%	8%	47%	45%

Fuente: Cuestionario Aplicado.

3.2 EFICIENCIA

3.2.1 Fiabilidad

Este elemento ha sido importante para los estudiantes, que consideran que las prácticas han respondido a sus expectativas, más aun cuando ha habido el interés del tutor en apoyarlos a solucionar algún problema relacionado a su actividad, por ello, están consciente que contribuyen a su formación profesional.

Tabla 4 Fiabilidad de la empresa

PREGUNTAS	Nada satisfecho 1	Poco Satisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
Responden a lo que Ud. esperaba	18%	0%	26%	34%	22%
Sincero Interés	0%	0%	21%	26%	53%
Contribuyen a la formación profesional	0%	0%	18%	14%	68%

Fuente: Cuestionario Aplicado.

3.2.2 Capacidad de Respuesta

Estas prácticas que contribuyen a su formación profesional han sido apoyadas por el personal de la empresa quienes han dispuesto del tiempo necesario para responder a ciertas dudas e inquietudes, esa situación los hizo sentir más satisfechos con su trabajo, así como también con las relaciones interpersonales en la empresa donde realizó sus prácticas.

Tabla 5 Capacidad de respuesta de la empresa

PREGUNTAS	Nada satisfecho 1	Poco Satisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
Disponibilidad del tiempo para responderle alguna duda	0%	5%	16%	58%	21%
Se sintió Satisfecho	0%	0%	18%	39%	43%
Relación laboral	0%	0%	3%	66%	31%

Fuente: Cuestionario Aplicado.

3.3 CALIDAD

3.3.1 Seguridad

Las relaciones interpersonales mantenidas con el personal de la empresa evidencian el respeto para con el estudiante hecho que le generó tranquilidad, seguridad y confianza al desarrollar sus prácticas pre profesionales.

Tabla 6 Seguridad de la empresa

PREGUNTAS	Nada satisfecho 1	Poco Satisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
Comportamiento del tutor	5%	5%	8%	68%	14%
Cómo se sintió dentro de la empresa	0%	0%	21%	26%	53%
Respeto	0%	0%	3%	29%	68%

Fuente: Cuestionario Aplicado.

3.3.2 Empatía

Los estudiantes consideran estar muy satisfechos con el tutor de la empresa debido al apoyo en los horarios, los cuales han sido convenientes, cubriendo sus necesidades como practicantes hecho que le ha permitido sentirse más vinculado a sus actividades las cuales ha tenido siempre un apoyo, generando un ambiente agradable en la empresa.

Tabla 7 Empatía de la empresa

PREGUNTAS	Nada satisfecho 1	Poco Satisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
Horarios Convenientes	0%	21%	0%	11%	68%
Comprende las necesidades del practicante	0%	3%	10%	21%	66%
Se sintió integrado	0%	8%	24%	36%	32%
Apoyo en las actividades asignadas	0%	3%	3%	63%	31%
Ambiente agradable	0%	0%	16%	73%	11%

Fuente: Cuestionario Aplicado.

CAPÍTULO IV

4 DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar los niveles de satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en el periodo 2016-2017. Las prácticas pre profesionales son relativamente importantes para el estudiante, debido a que influyen en el desarrollo de su formación profesional con un aprendizaje que integra las experiencias prácticas en el ámbito empresarial, además de ser un requisito esencial establecido por la LOES para quienes deseen obtener su título universitario.

Uno de los primeros hallazgos se relaciona a los servicios que involucra a los elementos tangibles que poseen las empresas para dar el servicio a los clientes internos y externos. En el caso de los clientes internos, los estudiantes representan una herramienta fundamental para hacer sus prácticas pre profesionales, donde se ha evidenciado un nivel de satisfacción importante más aun cuando se contaba con la modernidad de los equipos, capacitaciones e inducciones de los estudiantes lo que facilitó un amplio desarrollo de sus labores en las instituciones donde realizaron sus prácticas. Estos resultados son similares al estudio de Macías (2016) quien hace referencia al nivel de satisfacción de los elementos tangibles de las empresas por cuanto las instalaciones donde realizaron las prácticas los estudiantes se respiraba un ambiente agradable lo que permitía mostrar agilidad y eficiencia en el trabajo, facilitando el aprendizaje al estudiante practicante.

Otro resultado que se evidencia dentro de la eficiencia es la fiabilidad, es decir la forma de obtener la confianza y seguridad de los clientes, en este sentido los estudiantes consideran que realizar las prácticas pre profesionales le han dado seguridad en sí mismo y que las empresas de acuerdo al servicio que brindan de manera adecuada han cubierto sus expectativas contribuyendo a su formación profesional siendo esencial para enfrentarse al entorno empresarial. Estos resultados concuerdan con lo que manifiesta Aguirre, Gómez y Armijos (2016) quien asegura que las prácticas pre profesionales son una labor compleja, pero que contribuyen a la formación integral de los futuros profesionales, por otro lado De la Vega (2011) manifiesta que las prácticas pre profesionales se han convertido en la actualidad en un elemento primordial en la formación de los estudiantes donde juega un rol importante el sector

empresarial. En este lugar los estudiantes se sintieron satisfechos por la capacidad de respuesta de estas instituciones que para ellos tuvo una excelente actitud, al atender de forma oportuna cualquier duda, y dando un trato cordial, hecho que los ha satisfecho. Estos hallazgos también se reflejan en el estudio de Mora (2016) quien constató que la dimensión de capacidad de respuesta generó un nivel alto de satisfacción, debido a que existía una comunicación fluida y de confianza. Estos resultados se diferencian con el estudio de Botello, Chaparro y Reyes (2014) quienes consideraron en su investigación que los encuestados no estaban de acuerdo con los servicios prestados en distintas instituciones donde realizaron sus prácticas. En efecto no todos los clientes están satisfechos con las empresas, que en ocasiones muestran ciertas debilidades en su capacidad de brindar un buen servicio y más aún dispuesto de acoger a los estudiantes que desean adquirir conocimientos desde la práctica. En este sentido, sería necesario seguir fortaleciendo los acuerdos y firmas de convenios con las instituciones educativas de nivel superior, y los sectores productivos se comprometan en vincular al alumnado para que adquiera experiencia en las áreas respectivas de acuerdo a su perfil profesional

Por otro lado, mediante los resultados en relación a la calidad que involucran la seguridad y empatía, los estudiantes manifestaron que el personal de la empresa demostró respeto hacia ellos, hecho que produjo que se sientan en armonía y tengan estabilidad en el área de trabajo, el comportamiento del tutor brindó confianza y seguridad, de igual manera existió apoyo al asignar alguna actividad a realizar. Se debe agregar que la empresa generó facilidades de horarios de modo que el estudiante pueda cumplir con responsabilidades referente a sus estudios; tal es el caso investigado por Macías (2016) quien reveló que la dimensión seguridad permite generar un buen ambiente de trabajo durante la estadía del estudiante en las prácticas, debido a la credibilidad, respeto y confianza otorgada por los profesionales que laboraban en las entidades; a su vez manifestó que siempre estuvieron atentos a las necesidades específicas de los practicantes.

Finalmente, se considera importante que las empresas brinden un servicio de calidad a los estudiantes al momento de que ellos realicen sus prácticas, de ésta manera aportarán al desarrollo de sus habilidades, permitiendo aplicar sus conocimientos y aprender más sobre el área en que han decidido desarrollarse, facilitando el contacto con entidades públicas y privadas; y que mejor manera con la ayuda de las cinco dimensiones de SERVQUAL las cuales contribuirán a un trabajo eficaz, a su vez esto conllevará a que el estudiante se sienta agradable y seguro, logrando así cumplir con las expectativas esperadas.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- El proceso de prácticas se está cumpliendo de forma adecuada y satisfactoria desde la óptica del estudiante, ya que de acuerdo a la dimensión de elementos tangibles tuvieron a su disposición equipos idóneos y materiales necesarios para desempeñarse de manera competente.
- Los estudiantes generaron una cordial relación con los trabajadores de las empresas donde realizaron sus prácticas, además de sentirse integrados ya que obtuvieron respuesta inmediata a las necesidades que se les presentaban.
- Los miembros de las empresas colaboraron con la disponibilidad de su tiempo para solucionar alguna anomalía que se presentara en la ejecución de las actividades de los estudiantes, esto permitió que se sintieran en confianza ya que percibieron estabilidad y protección dentro de la empresa

5.2 RECOMENDACIONES

- Continuar con el fortalecimiento del vínculo de los estudiantes con las empresas para que puedan desarrollar sus actividades pre profesionales en ambientes adecuados con tecnología moderna, lo que permite mejorar la experiencia del estudiante.
- Mantener y mejorar el seguimiento continuo a las prácticas pre profesionales que realizan los estudiantes, con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de las mismas.
- Revisar si los conocimientos adquiridos en las aulas de clase guardan relación con las actividades de las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adí, G. (2003). Medición de la calidad de los servicios. Recuperado el 17/09/2018 de: https://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

Aguirre, C., Gómez, A. & Armijos, S. (2016). Interacción de Prácticas pre profesionales y vinculación con la sociedad. Recuperado el 17/10/2018 de: <file:///C:/Users/Personal/Downloads/276-938-1-PB.pdf>

Alcántara, A. (2017). Dimensiones de calidad en educación superior. ISSN: 0188-168X. Recuperado el 20/05/2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/340/34005004.pdf>

Andrade, J. (2013). Prácticas Pre-profesionales para el desarrollo de los estudiante. Recuperado el 22/05/2018 Obtenido de Repositorio Digital Pucese: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1701/1/Final%20Tesis%20de%20J%20C%20A9ssica%20Andrade%20total1234jl.pdf>

Botello, J. Chaparro, E. & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Obtenido de: [file:///C:/Users/Ana%20Garcia/Downloads/Dialnet-EstudioDeLaSatisfaccionDeLosEstudiantesConLosServi-5124134%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ana%20Garcia/Downloads/Dialnet-EstudioDeLaSatisfaccionDeLosEstudiantesConLosServi-5124134%20(1).pdf)

Campoverde, D. (2017). Análisis de la satisfacción de los estudiantes de grado de las universidades privadas del Distrito Metropolitano de Quito, respecto a la atención recibida a nivel administrativo. Recuperado el 2/7/2018 de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/12615/1/T-ESPE-053658.pdf>

Castillo, E. (2005).Escala Multidimensional SERVQUAL. Recuperado el 6/07/2018 de:
https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1#

Condo, L., Patin, J., & Torres, D. (2011). Estudio sobre gestión implementada en las prácticas pre-profesionales de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil- Ecuador. Obtenido de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/428/1/T-UCSG-PRE-FIL-CCS-10.pdf>

Dávila, G. (2006).El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Recuperado el 08/07/2018 de:
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

Duque, E. (2005).Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Recuperado el 5/7/2018 de: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

García, S. Gonzales, R. & Cuadrado, M. (2016). Influencia de las prácticas en el desarrollo de la identidad profesional de los estudiantes de educación social. ISSN: 1139-1723. Recuperado el 3/06/2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135047100019>

González, P. (2006). La Educación superior: ¿un buen público? Universidades [en línea]. ISSN 0041-8935. Recuperado el 4/7/2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/373/37303205.pdf>

- Gutiérrez, M. (2013). El sistema de evaluación en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y las Prácticas pre profesionales de los estudiantes de séptimo a décimo semestre de la escuela de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional. Maestría en diseño curricular y evaluación educativa Ambato Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5426/3/Mg.DCEv.Ed.1784%20pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2012) Metodología de la Investigación. Recuperado el 5/05/2018 de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentalessegun.html>
- Macías, V. (2016). Repositorio Digital Pucese. Obtenido de Repositorio Digital Pucese: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/687>
- Martínez, R. Rodríguez, E. (2014). Manual de metodología de la investigación Científica. Recuperado el 5/05/2018 de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_deinvestigacion_es.1.pdf
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.Redalyc.org, 30.
- Mejía, A. (2005). Validación de un Instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios.ISSN: 0258-5960. Recuperado el 10/05/2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433559008.pdf>
- Mejía, V. (2012). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de la calidad para la planificación de servicio. Revista de mercadotecnia y negocios, 14(9), 54-56. Obtenido de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/11964/10842>

Mora, M. (2016). Satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría aplicando la metodología SERVQUAL. Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1583/1/MORA%20IBARRA%20MAHELY%20ROXANA.pdf>

Morales, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Recuperado de: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

Morantes, I. (2013). Enfoque Empírico Analítico. Recuperado el 1/05/2018 de: https://issuu.com/raug/docs/enfoque_empirico_analitico

López, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. Recuperado el 3/05/2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

Quijano, M. (2004). Definición de Calidad. Recuperado el 6/02/2018 de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/re_b_g/capitulo2.pdf

Reyes, S. (2014). Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE. Recuperado el 1/06/2018 de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Salinas, A. Martínez, P (2007). Factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica multidisciplinaria de agronomía y Ciencias de la UAT. ISSN: 1405-3543. Recuperado el 10/05/2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>

Shon, D. (1992). La formación de profesionales reflexivos: Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje de las profesiones. ISBN 9788475097305. Recuperado el 12/10/1992 de: <http://csmvigo.com/pedagogia/files/2016/07/D.A.-SCH%C3%96N-LA-FORMACI%C3%93N-DE-PROFESIONALES-REFLEXIVOS.pdf>

SUPERIOR, L.O (2017). REGLAMENTO REGIMEN ACADEMICO CONSEJO. Obtenido de: <http://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>

Thompson, J.M (2008). Concepto de Contabilidad. Obtenido de Concepto de Contabilidad: [/www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html](http://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html)

Torres, S. Vázquez, M. & Stanescu, L. (2015). Modelos de la evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y Análisis. Recuperado el 5/7/2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Tschohl, J. (2008). Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios (Quinta ed.).

Valencia, E. (2015). Aplicacion del modelo SERVQUAL para la medicion de la calidad de servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY. Obtenido de Aplicacion del modelo SERVQUAL para la medicion de la calidad de servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>

Velásquez, W. Mayta, R. (2011). Diagnóstico de las prácticas pre profesionales: Caso Facultad de Ingeniería Industrial del UNMSM. ISSN: 1560-9146. Recuperado el 5/05/2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81622582005.pdf>

Viloria, N. (2001). Epistemología de la Ciencia Contable. Actualidad Contable Faces. Editorial Universidad de los Andes. ISSN: 1316-8533. Recuperado el 4/7/2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700406>

Weil, S. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. Universidad del CEMA – Maestría en dirección de empresas.



Lea con atención las preguntas evalúa con sinceridad y expresa tu valoración, sobre la satisfacción del estudiantes en las practicas pre profesionales. Selecciona las opciones, de acuerdo a la siguiente escala: 5 Muy satisfecho, 4 Satisfecho, 3 Indiferente, 2 Poco satisfecho, 1 Nada satisfecho

Dimensión	No.	Ítem	Calificación				
			1	2	3	4	5
Elementos Tangibles	1	El lugar que realizó sus práctica pre-profesionales contó con equipos modernos.					
	2	Recibió de parte de la empresa una capacitación previa o durante el desarrollo de las prácticas pre-profesionales.					
	3	En la empresa tuvo acceso a equipos o materiales necesarios para el desarrollo de las actividades asignadas.					
	4	Las instalaciones de la empresa eran cómodas y agradables (asientos, aseos, amplitud en el lugar).					
	5	El personal de la empresa tiene una apariencia pulcra.					
Fiabilidad	6	Las prácticas pre-profesionales que realizó responden a lo que usted esperaba.					
	7	Cuando Ud. tuvo un problema, el tutor de la empresa mostró un sincero interés en solucionarlo.					
	8	Considera Ud. que las prácticas pre-profesionales contribuyen en la formación profesional del estudiante.					
Capacidad de Respuesta	9	Hubo disponibilidad del tiempo del tutor de la empresa para responderle alguna duda.					
	10	Se sintió satisfecho(a) con el personal de trabajo del lugar donde realizó sus prácticas pre profesionales.					
	11	Cómo considera Ud. la relación laboral con el tutor de la empresa en sus prácticas pre profesionales.					
Seguridad	12	El comportamiento del tutor de la empresa le inspiró confianza y seguridad.					
	13	Se sintió tranquilo(a) y seguro(a) dentro de la empresa.					
	14	El personal de la empresa demostró respeto para Ud.					
Empatía	15	El tutor de la empresa lo apoyó en los horarios convenientes para Ud.					
	16	El personal de la empresa siempre estuvo atento a sus necesidades específicas como practicante.					
	17	Se sintió integrado donde realizó sus prácticas pre-profesionales.					
	18	Existió apoyo del tutor de la empresa al momento que le asignaron alguna actividad en sus prácticas pre-profesionales.					
	19	El área donde realizó sus prácticas tuvo un ambiente agradable.					

