



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

**SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS, PERÍODO 2017-2020**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

MARCELA GUADALUPE INGA JARAMILLO

ASESORA:

MGT. GLORIA KARINA HOLGÍN ALVARADO

Esmeraldas, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

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 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

Lector 1

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

Lector 2

Mgt. Cristina Mendoza Macías

Director de escuela

Mgt. Gloria Holguín Alvarado

Director de Tesis

Mgt. Gloria Holguín Alvarado

Esmeraldas, 06 de diciembre de 2021

AUTORÍA

Yo, MARCELA GUADALUPE INGA JARAMILLO, portadora de la cédula de ciudadanía N° 080247879-2, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

MARCELA GUADALUPE INGA JARAMILLO

CI: 080247879-2

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis a mi madre Jacqueline Jaramillo, el motor principal para terminar mi carrera universitaria. A mi familia y a todos quienes formaron parte fundamental de este sueño logrado, ellos saben quiénes son.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar un logro muy importante en la vida, sin las fuerzas que Él me da todos los días no hubiese podido lograrlo.

A mi asesora, lectores, docentes y tutor, quienes siempre dieron respuesta a mis inquietudes.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	i
AUTORÍA	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Bases teórico-científicas	5
1.1.1. Egresado	5
1.1.2. Satisfacción.....	6
1.1.3. Calidad.....	11
1.2. Antecedentes	13
1.3. Marco legal	16
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	18
2.1. Tipo de estudio.....	18

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	18
2.3. Métodos	29
2.4. Técnicas e instrumentos	29
Fuente: Elaboración propia	29
2.5. Población y muestra	30
2.6. Análisis de datos	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
3.1. Nivel de satisfacción de acuerdo con la formación académica.....	31
3.2. Nivel de satisfacción de acuerdo con el servicio y atención de la universidad	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	52
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable satisfacción del egresado	19
Tabla 2 Aspectos de análisis.....	29
Tabla 3 Totalización de datos.....	48
Tabla 4 Instrumento empleado para unificar información de los informes de satisfacción	60
Tabla 5 Primera validación del instrumento.....	63
Tabla 6 Segunda validación del instrumento.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Opinión acerca del plan de estudio y su estructura	32
Figura 2 Opinión acerca de la organización del proceso enseñanza aprendizaje	33
Figura 3 Opinión acerca de la evaluación	34
Figura 4 Opinión acerca de las tutorías	35
Figura 5 Opinión acerca del profesorado	36
Figura 6 Opinión acerca del conocimiento y formación adquirida.....	37
Figura 7 Opinión acerca de las prácticas profesionales.....	38
Figura 8 Opinión acerca de las aulas y laboratorios	39
Figura 9 Opinión acerca de los servicios informáticos.....	40
Figura 10 Opinión acerca de los servicios de biblioteca	41
Figura 11 Opinión acerca de la secretaría de la carrera.....	42
Figura 12 Opinión acerca de la secretaría general.....	43
Figura 13 Opinión acerca del departamento financiero.....	44
Figura 14 Opinión acerca del departamento de bienestar estudiantil	45
Figura 15 Opinión acerca de los servicios del bar.....	46
Figura 16 Opinión acerca del departamento médico	47
Figura 17 Opinión acerca de la orientación psicológica.....	48

RESUMEN

Determinar la satisfacción de los egresados es muy importante porque permite conocer el nivel de agrado que existe sobre la labor que realiza la Universidad. Las encuestas de satisfacción deben emplearse de manera continua en cada semestre académico, de manera que aporten a la mejora continua.

Esta investigación tiene como objetivo analizar comparativamente el nivel de satisfacción de los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, del período 2017-2020.

La exploración fue de tipo cuantitativa, con alcance descriptiva porque permitió identificar y analizar la evolución del nivel de satisfacción de los egresados en distintos períodos académicos a través de la comparación de criterios que buscan medir la formación académica y el servicio y atención que han tenido los estudiantes en su formación.

El método utilizado fue el deductivo porque admitió apoyarse en la valoración global sobre el nivel de satisfacción de los egresados del período 2017-2020, logrando obtener semejanzas y diferencias en los resultados correspondientes a la formación académica y servicio y atención de la Universidad. Se aplicó también el método analítico que permitió interpretar cada resultado. La técnica que se empleó en la recolección de información fue el análisis de contenido cuantitativo a través del instrumento lista de frecuencia.

Para medir la formación académica se analizaron 7 aspectos: plan de estudio y su estructura, organización del proceso de enseñanza aprendizaje, evaluación, tutorías, profesorado, conocimiento y formación adquirida y prácticas preprofesionales, mientras que los siguientes 10 aspectos: aulas y laboratorios, servicios informáticos, servicios de biblioteca, secretaría de la carrera, secretaría general, departamento financiero, bienestar estudiantil, servicios del bar, departamento médico y orientación psicológica estudiaron el servicio y atención de la Universidad.

Como resultado se obtuvo que el nivel de satisfacción de los egresados fue alto en el período evaluado, pues de 560 personas, el 71% expresaron estar satisfechos con la formación académica recibida y con el servicio y atención de la Universidad.

Se concluye que la satisfacción de los egresados de la carrera Administración de Empresas de la PUCESE, del período 2017-2020 es alta, pues el rango más elegido por los estudiantes egresados fue el 4, que significa “De acuerdo”, es decir se encuentran a gusto con la mayoría de los criterios evaluados.

Palabras clave: Satisfacción, egresados, satisfacción de los egresados, administración de empresas, calidad.

ABSTRACT

Determining the satisfaction of graduates is very important because it allows us to know the level of satisfaction that exists about the work carried out by the university. Satisfaction surveys should be used continuously in the academic registry, so that they contribute to continuous improvement.

This research aims to comparatively analyze the level of satisfaction of graduates of the Business Administration career of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, from the period 2017-2020.

The exploration was of a quantitative type with a descriptive scope because to identify and analyze the evolution of the level of satisfaction of the graduates in different academic periods through the comparison of criteria that seek to measure the academic training and the service and attention that the students have had in their training.

The method used was deductive because it supported the global assessment of the level of satisfaction of the graduates from the 2017-2020 period, managing to obtain similarities and differences in the results corresponding to academic training and university service and care. The analytical method to interpret each result was also applied. The technique used to collect information was quantitative content analysis through the frequency list instrument.

To measure academic training, 7 aspects were analyzed: study plan and its structure, organization of the teaching-learning process, evaluation, tutorials, teachers, knowledge and training acquired and pre-professional practices, while the following 10 aspects: classrooms and laboratories, services computer science, library services, career secretary, general secretary, finance department, student welfare, bar services, medical department and psychological counseling, studying the service and care of the university.

As a result, it was obtained that the level of satisfaction of the graduates was high in the evaluated period, since of 560 people, 71% expressed being satisfied with the academic training received and with the service and attention of the university.

It is concluded that the satisfaction of the graduates of the PUCESE Business Administration career, from the 2017-2020 period is high, since the rank most chosen by the graduated students was 4, which means "Agree" , that is, they are comfortable with most of the evaluated criteria.

Keywords: Satisfaction, graduates, satisfaction of graduates, business administration, quality.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Conocer sobre la satisfacción de los egresados es la forma más acertada de estar al corriente de la excelencia y calidad que las instituciones ofrecen a sus estudiantes. De hecho, la satisfacción de los egresados es muy importante porque estos están en contacto directo con la colectividad (Sánchez, 2011). Ciertamente, los egresados pueden demostrar a la sociedad la eficacia educativa que recibió en la universidad mediante su desempeño en el ámbito laboral, exponiendo los conocimientos y las habilidades adquiridas en las carreras.

De igual manera, existen egresados que no están inmersos en el sistema productivo, los cuales podrían tener una forma distinta de evaluar la eficacia de la institución, pero “independientemente de su actividad actual, son, por definición, usuarios que ya han completado la experiencia que evalúan” (Pereira, 2014, p. 35). En ambas situaciones la valoración proporcionada por los egresados es válida y necesaria para establecer un nivel de satisfacción en cuanto a los servicios universitarios recibidos.

Según Salinas et al. (2008) “Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa” (p. 43). En efecto, el nivel de satisfacción de los egresados puede influir en la decisión de los estudiantes que están en busca de una universidad que ofrezca la mejor relación calidad-precio.

Así mismo, es capaz de responder la interrogante que los universitarios que cursan los primeros ciclos pueden tener con relación a un posible cambio de universidad. Al respecto, González et al. (2016) ha afirmado lo siguiente:

La satisfacción con la educación universitaria (que incluye desde la formación recibida, las competencias desarrolladas, el desempeño docente, hasta el ambiente social y los servicios universitarios, tanto físicos como administrativos, entre otros) está altamente relacionada con la retención de los estudiantes. (p. 60)

Evaluar la satisfacción que tienen los egresados permite “identificar las fortalezas y debilidades, y obtener sugerencias y recomendaciones para la Universidad” (Gómez et al., 2017, párr. 18). De manera que, en base a los resultados conseguidos, la institución universitaria pueda implementar acciones correctivas en concordancia con sus objetivos.

Planteamiento del problema

Las instituciones de educación superior están en constante progreso, ofreciendo un servicio sobresaliente que marche de acuerdo con lo que ocurre en la actualidad, pues es notable, que “durante el siglo XX se han estado produciendo importantes cambios sociales que se suceden cada vez con mayor velocidad” (Delval, 2013, p. 1).

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) regula el Sistema Nacional de Educación Superior a través del Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), mantienen a las instituciones de educación superior en mejora continua para que estas cumplan un servicio de calidad.

En Ecuador, las IES procuran que su programa académico sea competitivo y su infraestructura y equipos se conserven en óptimas condiciones. El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) evalúa de forma permanente la calidad educativa que ofrece cada institución.

En relación con este último, en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), Título V: Calidad de la Educación Superior, Capítulo 1: Del principio de Calidad. Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad indica que:

Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior. (Consejo de Educación Superior, 2018, p. 40)

Una de las universidades situadas en el Ecuador que evalúa el nivel de satisfacción de los egresados es la PUCESE. En su oferta académica se encuentran amplias opciones de grado y postgrado, entre ellas, la carrera de grado Administración de Empresas.

Actualmente la carrera de Administración de Empresas presenta informes al final de cada semestre y no se tiene claro las semejanzas y diferencias de los indicadores entre sus períodos académicos 2017-2020. El problema entablado en el presente trabajo es el desconocimiento del nivel de satisfacción según los resultados de las encuestas aplicadas a cada egresado, ya que “como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes: los estudiantes” (Basantes, 2017, p. 4).

De la misma manera, en el Reglamento de Régimen Académico se indica que el Consejo de Educación Superior (CES) se encarga de “garantizar una formación de alta calidad que propenda a la excelencia y pertinencia del Sistema de Educación Superior” (Consejo de Educación Superior, 2017, párr. 2). Por lo tanto, encuestar a los egresados de la carrera de Administración de Empresas va más allá de solo obtener respuestas y tabular el grado de satisfacción de los egresados, por el contrario, la institución universitaria podría acoger esta información e implementar mejoras de calidad.

Con lo indicado anteriormente se plantea la siguiente interrogante para dar respuesta a través de la investigación científica: ¿cuál es el nivel de satisfacción que tienen los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el período 2017-2020?

Justificación

La investigación que se lleva a cabo pretende conocer comparativamente el nivel de satisfacción que poseen los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el período 2017-2020.

Los beneficiados serán para empezar, la dirección de la carrera Administración de Empresas, porque a partir de un análisis comparativo de los resultados de las encuestas aplicadas a los egresados del período 2017-2020, podrán hallar las inconformidades y hacer cambios necesarios que mantenga a los alumnos actuales satisfechos y aumentar el alumnado de la

carrera. Seguidamente a los estudiantes que cursan desde primero a octavo semestre, quienes podrán gozar de una educación reformada debido a la valoración de los egresados. Posteriormente, los directivos de la PUCESE, pues se les proporcionará información real para implementar cambios de forma general y convertirse en una institución competitiva según lo establece la ley Orgánica de Educación Superior (LOES).

Objetivos

Objetivo general

Analizar comparativamente el nivel de satisfacción de los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el período 2017-2020.

Objetivos específicos

1. Establecer semejanzas y diferencias en el nivel de satisfacción que los egresados perciben en la formación académica, en el período 2017-2020.
2. Establecer semejanzas y diferencias en el nivel de satisfacción que los egresados tienen del servicio y atención de la universidad, en el período 2017-2020.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

1.1.1. Egresado

Existen algunos conceptos que permiten precisar la definición de egresado y separar significados erróneos que las personas mantienen entre alguien que está por graduarse con uno que ya se ha graduado. Ahora bien, la RAE puntualiza que un egresado es la “persona que sale de un establecimiento docente después de haber terminado sus estudios” (Real Academia Española, 2020, párr. 1).

1.1.1.1. Egresado universitario

Por otro lado, Jaramillo et al. (2006) afirman que: los egresados universitarios “aún no han obtenido el título, a pesar de haber cursado todas las materias del plan de estudios, pero eventualmente estarían vinculados al mercado laboral y podrían evaluar la calidad de la educación recibida” (p. 113).

De manera semejante, Casierra et al. (2018) explican que:

Se denomina egresado a quien ha aprobado como alumno regular todos los cursos y actividades que conforman su plan de estudios, quedando en condiciones de solicitar su examen final de Título o Grado o de iniciar los trámites para la obtención del Grado Académico y Título correspondiente. (p. 25)

Conforme con las consideraciones anteriores, el egresado universitario es quien ha concluido de forma completa la malla curricular de una carrera y se encuentra en el proceso del trabajo de titulación para finalmente convertirse en graduado. En este lapso, el egresado tiene la oportunidad de empezar a construir un perfil profesional en el mercado.

Los egresados que comienzan a trabajar se convierten en parte fundamental para obtener información importante para la Institución de Educación Superior, pues son ellos quienes pueden corroborar si lo aprendido en la universidad es útil en el campo laboral.

Para los autores Guzmán et al. (2008) los egresados universitarios forman un elemento de vital importancia para el rediseño del plan académico, pues las opiniones plasmadas en una encuesta exponen aspectos buenos y malos que tiene la universidad, este último es el más importante, ya que, es el aspecto que necesita más trabajo para ver cambios. Una vez que la institución presente mejoras; las habilidades, destrezas y conocimientos que demuestren los egresados en el campo laboral perfilarán a un excelente profesional.

De todas formas, conocer la perspectiva de un egresado que se ha insertado en el campo laboral, y asimismo la de uno que todavía no, permitirá que la universidad se vincule a profundidad con las necesidades de ambos casos.

1.1.2. Satisfacción

Definir con exactitud la palabra satisfacción resulta difícil, por esta razón, “la psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción” (Velandia et al., 2007, p. 144).

Según la Real Academia Española (2020), satisfacción es la “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse” (párr. 1). Sin embargo, las definiciones de la RAE exponen dos particularidades. Las personas pueden tener satisfacción por esfuerzo propio o por la acción o hecho que alguien más realice, al final conseguir satisfacción o no, depende de lo que se espera de algo o alguien.

1.1.2.1. Satisfacción del cliente

Oliver (1980) describió que la satisfacción es el resultado efectivo que tiene un comprador después de utilizar un bien o servicio. Es decir, cuando los clientes tienen una experiencia

positiva con la empresa pueden demostrarlo de distintas formas, por ejemplo, recomendar los artículos o servicios que la tienda oferta, o simplemente volver al sitio.

Por su parte, Velandia et al. (2007) considera a “la satisfacción como una evaluación emocional post compra o post uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante” (p. 147).

Según lo que se ha citado, un cliente no considera todas las características de un producto o servicio, sino solo aquellos aspectos que él cree más relevante, definiendo esto si cumplió o no con sus expectativas.

Grady y Edgington (2008) citado por Dos Santos (2016) indica que “la satisfacción es una respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la relación con el proveedor del servicio” (p. 84). En consecuencia, un comprador satisfecho vuelve a la empresa que intentó cubrir su necesidad, construyendo un trato cercano entre ambos y convirtiéndose en un cliente fijo para la empresa.

Los autores Castillo y Sullón (2020) manifiestan que la satisfacción del cliente:

Es un proceso de la experiencia racional o cognoscitiva del ser humano, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está sometida a múltiples factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades y percepción personal. (p. 22)

Es decir, lo que para alguien resulta satisfactorio, para otra puede que no. Si una persona ha estudiado en varias universidades, por distintas razones, este podría tener un concepto más amplio sobre cómo percibe la calidad educativa, a diferencia de uno que haya experimentado solo en una institución.

A propósito, para Vértice (2011) “el proceso de compra no finaliza con la adquisición del producto” (p. 96). Algunas empresas han implementado el servicio post venta, el cual consiste en contactar al cliente después de su adquisición y conocer si el producto o servicio fue de su satisfacción.

1.1.2.2. Satisfacción del egresado universitario

Ahora bien, desde un punto de vista direccionado hacia los egresados universitarios se puede expresar que la satisfacción es un indicador de conformidad que los egresados tienen sobre la calidad educativa que proveyó la universidad en un tiempo determinado. Para las IES es importante conocer la efectividad de los servicios que otorga, por lo tanto “una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios” (Álvarez et al., 2015, p. 9).

Es evidente entonces, que las universidades deben encuestar constantemente a sus egresados. Esto permitirá que los directores conozcan la perspectiva que los futuros graduados tienen sobre la calidad educativa que recibieron, y dar paso a la implementación de mejoras en los procesos formativos, servicios e infraestructura para proporcionar una educación reformada a los universitarios de niveles inferiores.

La satisfacción del egresado universitario comprende 2 dimensiones: la formación académica y el servicio y atención de la universidad, asimismo varias sub dimensiones que revelan el nivel de satisfacción de los futuros graduados.

1.1.2.2.1. La satisfacción del egresado universitario con la formación académica

La formación académica abarca varias subdimensiones como; el plan de estudio y su estructura, la organización del proceso de enseñanza y aprendizaje, evaluaciones, tutorías, profesorado, conocimiento y formación adquirida, y prácticas preprofesionales. Una vez que los egresados hayan calificado dichos indicadores de forma completa se podrá conocer el nivel de satisfacción conforme a la formación académica.

Al respecto, De Mola et al. (2012) indican sobre un plan de estudio que:

Los nuevos cambios que asume la sociedad ante las transformaciones de la ciencia y la técnica, modifican los planes de estudio y el currículo para adaptarlos a las nuevas exigencias de los nuevos conocimientos y de las cualidades del hombre que profesionalmente ha de formarse. (p. 468)

Significa entonces que, no existe un plan de estudio definido ya que, de acuerdo a las evoluciones que la sociedad atraviesa, las IES deben rediseñarlo constantemente.

Zabalza (2015) asegura que:

Cualquier plan de estudios ha de servir para mejorar a las personas en todo el amplio espectro de dimensiones en que los estudiantes universitarios pueden mejorar: mejorar como personas, mejorar como estudiantes, mejorar como personas cultas e intelectuales, mejorar como futuros profesionales. (párr. 31)

Respecto a la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje se precisa que es un tema más metódico y planificado. Resulta oportuno mencionar que este proceso “debe concebirse en función de la formación de los estudiantes como futuros profesionales” (Hernández et al., 2017, p. 31), aproximando los problemas reales que se encuentran en el campo laboral con lo aprendido en la carrera.

Por otro lado, la evaluación es un factor necesario para demostrar la eficacia del plan de estudio y su estructura. Con referencia a lo anterior, Olmos y Rodríguez (2010) consideran que “la evaluación, como elemento inherente al proceso de enseñanza-aprendizaje, determinará y condicionará dicho proceso” (p. 2).

Para dar continuidad con los indicadores del proceso formativo, la tutoría es “la función del profesor encargado de orientar y guiar a los estudiantes de un grupo o clase en su relación con el centro docente” (Sobrado, 2008, p. 91). Es decir, un tutor acompaña a sus alumnos en todo el camino universitario, trabajando en el desarrollo de varios temas como:

El motivar al alumno, el intentar que conozca y confíe en sus posibilidades, desarrollar un auto concepto positivo de su desarrollo personal y profesional, desarrollo su propia autoestima y que sea capaz de construir su propio proyecto de desarrollo personal y profesional. (Arbizu et al., 2005, p. 9)

Además, la intervención de un tutor durante la estancia del alumno debe ser visible de forma constante. Es decir, acompañar al estudiante a lo largo de la carrera universitaria y guiar sus pasos con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Según Lázaro (2002) citado por Estepa et al. (2005) el profesorado debe ser no solo un “conocedor de la ciencia, un experto en técnicas y un investigador, sino que su rol ha de ser guía y supervisor de la formación científica del estudiante” (p. 11). Según lo que se ha citado,

el profesorado es quien, además de entregar sus conocimientos y técnicas también se encarga de comprobar si el estudiante recibió de forma adecuada la información impartida por él.

También está el indicador de conocimiento y formación, se observa primero el nivel de conocimientos teóricos específicos de la carrera que engloba la malla curricular completa. Segundo, la preparación práctica específica propia de la carrera, es decir, llevar los conocimientos teóricos a lo experimental. Tercero, la formación humana, la cual debe conservar armonía entre lo humano y lo profesional. De la misma manera, Moreno et al. (2011) plantean que se debe garantizar “un proceso que permita entregar a la sociedad personas humanas con un nivel de conocimiento apropiado para ser parte de las soluciones y no de las problemáticas” (p. 461); y por último los talleres de formación integral, que consisten en comprender varias cualidades de los alumnos no solo como estudiantes sino de forma completa.

Finalmente, dentro de la formación académica también se encuentran las prácticas preprofesionales. Esta consiste en ayudar a los estudiantes a desenvolverse en el ámbito laboral, supervisado por expertos en la materia.

En ese mismo sentido, según el Consejo de Educación Superior (2017) las prácticas preprofesionales “son actividades de aprendizaje orientadas a la aplicación de conocimientos y al desarrollo de destrezas y habilidades específicas que un estudiante debe adquirir para un adecuado desempeño en su futura profesión” (art. 89). Cabe agregar que, estas se consideran de carácter obligatorio y los estudiantes deben cumplir el número de horas determinadas en la malla actual.

1.1.2.2.2. La satisfacción del egresado universitario con el servicio y atención de la universidad

El servicio y atención de la universidad incluyen los siguientes subdimensiones: las aulas y laboratorios, servicios informáticos, servicios de biblioteca, secretaría de la carrera, secretaría general, departamento financiero, bienestar estudiantil, servicios del bar, departamento médico y orientación psicológica.

Las condiciones de la infraestructura de las aulas y laboratorios no solo favorecen la calidad estética de la universidad sino también ayudan a “crear una atmósfera óptima que promueva

los procesos de enseñanza y aprendizaje para promover el sentido mismo de la educación más allá de sus propósitos académicos” (Quesada, 2019, párr. 3). Igualmente, los laboratorios, los cuales deben estar equipados con lo necesario para poner en práctica los conceptos teóricos aprendidos en las aulas.

Por otro lado, los servicios informáticos deben estar siempre disponibles dentro del horario de funcionamiento de la universidad. Solo así podrán atender las necesidades de cómputo de los estudiantes en cualquier momento.

Una biblioteca también forma parte de los servicios que ofrecen las universidades. Según Caldera et al. (2011) una biblioteca “orienta la labor educativo-cultural y de información a toda la población” (p. 336).

Para dar continuidad, la atención que otorga una universidad en sus diferentes departamentos debe ser constante pues, debe reaccionar de forma inmediata las necesidades que los estudiantes requieren. De hecho, Brown (1989) manifestó que la atención de los clientes (estudiantes) es parte de la filosofía y cultura de una institución. Si las peticiones presentadas por los universitarios son examinadas y resueltas de manera rápida, se podría afirmar que la institución está orientada al cliente.

1.1.3. Calidad

Según Drucker (1990) citado por Duque (2005) “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 68). De acuerdo con lo citado, no es algo que forma parte de un producto, sino que es todo el producto o servicio final que recibe cada cliente. Es decir, los clientes tendrán puntos de vista diferentes a otros sobre lo que es calidad, ya que, no todos reciben de la misma forma un servicio o producto.

Resulta algo complejo definir calidad, pues este término abarca diferentes puntos de vista que tienen las personas. Para la Real Academia Española (2020) la calidad se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (párr. 1).

1.1.3.1. Calidad educativa

Según López et al. (2012) considera que:

El significado de la calidad de la educación dependerá de la perspectiva social desde la cual se analiza, de quiénes lo hacen (los padres, los educadores, miembros de la comunidad) y desde el lugar en que se hace (práctica educativa, planificación a nivel ministerial). (p. 13)

La calidad educativa es considerada como un conjunto de factores que describen el desempeño académico de una institución de educación. Por lo tanto, esta no se puede definir a precisión, ya que obedecerá a las cualidades que las personas tengan acerca de calidad.

Con referencia a lo anterior, el autor Rodríguez (2020) considera que “la principal razón por la que no se puede admitir una sola definición es que no resultará representativa siempre que cada grupo de interés tenga su propia perspectiva del concepto de calidad” (p. 51).

Cabe agregar que “la calidad en la educación está directamente relacionada con la globalización. Esta exige una “excelencia”, en formar profesionales que enfrente con éxitos las demandas de la sociedad actual” (Barradas, 2014, p. 19).

Hecha la observación anterior, los estándares de calidad que las IES deben cumplir son cada vez más altos. No solo deben competir a nivel nacional sino también con grandes universidades en todo el mundo.

Para el autor Águila (2005) citado por Álvarez et al. (2015) la calidad educativa universitaria engloba tres aspectos; el significado de excelencia, los requerimientos del medio, y la dependencia de los propósitos declarados.

Significa entonces que, la calidad depende del universitario y también de factores ajenos a él, sin embargo, son igual de importantes que los propios. La preparación personal y profesional que adquiera será la carta de presentación ante el mundo.

1.2. Antecedentes

Respecto al tema de estudio se han logrado encontrar varias investigaciones. Dentro de ellas se definieron como antecedentes las realizadas por: González et al. (2016); Martínez y Lachira (2018); Casierra et al. (2018); Cabos y D'Angelo (2019); Trujillo (2020).

La exploración de González et al. (2016) se basó en el análisis de la calidad educativa de los egresados de las licenciaturas y posgrados de la universidad de Colima, México. La investigación se llevó a cabo con la técnica encuesta mediante la aplicación de un cuestionario en línea, apoyándose en el tipo de investigación exploratorio. Como resultado se consiguió que la calidad educativa está relacionada con la capacidad de los egresados para acceder a un puesto de trabajo. Los grupos de carreras que intervinieron en la investigación fueron 11 y se presentaron 5 variables intrínsecas que agrupan las percepciones de satisfacción respecto a: el desarrollo de habilidades y competencias, el impacto de programas institucionales universitarios, la eficiencia de los procesos administrativos, los servicios e instalaciones universitarios, y la actualización del plan de estudios y el desempeño del docente.

Los resultados demostraron percepciones diversas en cuanto a la experiencia universitaria. En cuanto al desarrollo de habilidades y competencias, 2 de los 11 grupos de carreras revelaron ser los más satisfechos con esta variable. Sobre el impacto de programas institucionales universitarios, solo 1 de 11 grupos de carreras es el más satisfecho frente a la variable mencionada. En la eficiencia de los procesos administrativos, 2 grupos de carreras se mostraron como los más satisfechos y otros 2 como los más insatisfechos. En los servicios e instalaciones universitarias, 3 grupos de carreras manifestaron ser los más satisfechos, mientras que 2 grupos diferentes son los más insatisfechos. En la última variable, actualización del plan de estudios y el desempeño del docente, 2 grupos se presentaron como los más satisfechos y otros 2 como los más insatisfechos. El resto de las carreras presentaron resultados significativamente iguales a la mediana total universitaria.

La investigación de Martínez y Lachira (2018) se apoyó en la determinación de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo, Perú. La técnica que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue la encuesta mediante el instrumento cuestionario, apoyándose en una investigación de tipo descriptivo-correlacional y un análisis cuantitativo.

El estudio siguió el modelo SERVQUALinG, el cual fue efectuado a 24 egresados. La variable calidad del servicio estuvo conformada por 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que la variable satisfacción estuvo compuesta por 6 dimensiones: recursos de la universidad, plan de estudios, servicios administrativos, relación con los profesores, recursos económicos y servicios de apoyo.

Los resultados de la variable satisfacción demuestran que apenas 4 egresados de 24 tienen un nivel alto de satisfacción respecto a los recursos de la universidad, mientras que un notable número de 10 se encuentran posicionados en un nivel de satisfacción bajo. De acuerdo con el plan de estudios, solo 7 egresados están altamente satisfechos y 11 de ellos piensan lo contrario. La dimensión servicios administrativos muestra que 11 personas consideran estar insatisfechas, mientras que 5 de ellos están en un nivel alto de satisfacción. En cuanto a la relación con los docentes, esta es la dimensión puntuada más alta, con un total de 10 egresados a favor de un nivel alto de satisfacción. Sobre los recursos económicos, 12 egresados consideran estar medios satisfechos y 7 altamente satisfechos. Respecto a la última variable, 14 egresados son medianamente satisfechos con los servicios de apoyo que brinda la universidad. Entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los egresados existe un vínculo positivo moderado medio, es decir todas las dimensiones tienen una relación significativa.

El trabajo de Casierra et al. (2018) trató sobre el análisis de la satisfacción de egresados de la carrera de ingeniería en marketing de la Universidad “Eloy Alfaro” de Manabí en el campus Bahía de Caráquez, Ecuador. La investigación aplicó la técnica encuesta mediante un cuestionario virtual de 25 preguntas con el fin recolectar datos cuantificables, apoyándose de un análisis descriptivo general.

Los resultados obtenidos con procesos académicos e infraestructura expusieron que, los egresados ubican a la socialización del proyecto de carrera como medio satisfactorio. Por otro lado, la información al inicio del curso sobre actividades académicas planificadas fue estimada como satisfactoria. La asesoría para los exámenes parciales y finales se encuentra ubicada en satisfactoria y medio satisfactoria. La oportunidad de contactar a los profesores fuera del aula fue calificada como satisfactoria. El personal de secretaría, la atención a las solicitudes y las salidas profesionales de la carrera se consideraron como satisfactoria. Por último, se ubicó como muy satisfactoria a la información sobre las ofertas de postgrado para el desarrollo profesional que otorga la institución.

Sobre la calidad de algunos elementos del plan de estudio, los egresados situaron la profundidad en el contenido de las asignaturas y el número de asignaturas como satisfactoria. La participación en proyectos preprofesionales y las estrategias metodológicas del profesorado se ubicaron como satisfactoria. Los egresados sitúan a la orientación a los estudiantes en investigación/proyecto y a la oportunidad para participar en los proyectos como satisfactoria. La asistencia y cumplimiento de las prácticas preprofesionales se define como satisfactoria, mientras que los proyectos sociales o de vinculación son considerados muy satisfactorios. Sobre el contenido básico, los egresados ubicaron como satisfactorio, mientras que el plan de estudio se posicionó como muy satisfactorio.

La investigación de Cabos y D'Angelo (2019) se fundamentó de la determinación del nivel de satisfacción que se encuentran en los estudiantes del programa de educación para adultos en una universidad del norte del Perú. La técnica empleada fue la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario a 140 egresados y el tipo de investigación aplicada fue el cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental y transversal.

Como resultado de esta investigación se obtuvo que los egresados se encontraron bastante satisfechos en relación con las 10 dimensiones evaluadas. Respecto a lo anterior, el sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase lideró entre las 10 dimensiones, es decir 136 egresados se sintieron bastante satisfechos con el ambiente que hay en la universidad. Mientras que la autorrealización fue el menos puntuado, pues tan solo 81 egresados se consideraron bastante satisfechos con este.

El estudio de Trujillo (2020) se basó en el reconocimiento del nivel de satisfacción de los egresados de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional de Perú, 2015 al 2018. La modalidad de investigación que aplicaron fue bibliográfica, recolección de información y diseño de pruebas, apoyándose en los tipos de investigación no experimental, teórica y de nivel descriptivo, empleando la técnica encuesta mediante un formulario de preguntas a 204 egresados. Los resultados del proyecto se presentaron en base a 3 dimensiones planteadas. La primera es referente a la estructura curricular, en la que se determinó que 111 egresados, es decir más de la mitad, tienen un nivel medio de satisfacción. La dimensión acerca de los recursos humanos también describe un nivel medio de satisfacción con el respaldo de 123 egresados. Por último, 126 egresados de 204 se encuentran en un nivel medio de satisfacción con respecto a la infraestructura. Los resultados son aceptables para la universidad, ya que el nivel de satisfacción de los egresados representa

para 121 egresados un nivel medio, para 48 un nivel bajo, y para 35 un nivel alto de satisfacción.

1.3. Marco legal

Para respaldar este trabajo de investigación se tomaron en cuenta las siguientes normativas: Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2018), Reglamento de Régimen Académico Consejo de Educación Superior (2017) y el Modelo Genérico de Evaluación del Entorno del Aprendizaje de Carreras PUCE (2020).

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) la educación es un derecho de todos los ciudadanos, la cual certificará igualdad e inclusión social, enunciado encontrado en los art. 26, 27, 346, 352 y 353. Esta debe ser obligatoria, de calidad y deberá desarrollar competencias y capacidades. Además, certifica que las instituciones de educación superior serán acreditadas y evaluadas por un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad, promoviendo la autoevaluación e implementación de mejoras.

Los art. 93 y 94 de la LOES (2018) señala que el principio de la calidad crea una búsqueda incesante de la excelencia en el servicio educativo. El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y las Instituciones de Educación Superior son encargadas de garantizar el correcto cumplimiento del principio de la calidad, y posterior acreditar las carreras conforme a lo establecido en la ley. Debido a esto, los institutos, universidades, entre otros, tienen el compromiso de proporcionar eficacia educativa, ser autocríticas y trabajar en el mejoramiento del servicio.

Según el art. 142 de la LOES (2018) todas las IES deberán realizar seguimiento a los estudiantes que hayan aprobado de forma completa la malla curricular y los resultados obtenidos serán socializados entre las entidades reguladoras.

El Reglamento de Régimen Académico Consejo de Educación Superior (2017) en el art. 19 expone que las Instituciones de Educación Superior deberán dar seguimiento y evaluar el diseño curricular de las carreras. Otra razón más para conocer la opinión de los egresados sobre su experiencia universitaria.

El Modelo Genérico de Evaluación del Entorno del Aprendizaje de Carreras PUCE (2020) especifica en el apartado Seguimiento a Graduados que la carrera debe contar con un plan de seguimiento a estos respecto a la formación recibida, permitiendo implementar mejoras.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La investigación fue de tipo cuantitativo con alcance descriptivo porque permitió identificar y analizar la evolución del nivel de satisfacción de los egresados en distintos períodos académicos a través de la comparación de los informes de satisfacción que emite la dirección de carrera.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

La variable que se experimentó en la investigación fue satisfacción del egresado. Se efectuó la operacionalización en la que se pudo identificar 2 dimensiones, 17 subdimensiones y 70 indicadores. La tabla 1 muestra la operacionalización.

Tabla 1*Operacionalización de la variable satisfacción del egresado*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones		Indicadores
Satisfacción del egresado	La satisfacción del egresado universitario, busca identificar y evaluar la percepción de los mismos sobre los servicios prestados en la institución donde se formaron profesionalmente (Castillo et al., 2020, p. 25).	Registro de contenido a través de una lista de frecuencia con 70 indicadores.	Formación académica	Plan de estudio y su estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios. - Nivel de satisfacción con el número de créditos de cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida. - Nivel de satisfacción del plan de estudios y la correspondencia con el perfil de egreso. - Nivel de satisfacción del plan de estudios y la correspondencia con los avances científico-tecnológicos. - Nivel de satisfacción del plan de estudios y la correspondencia con el marco legal existente.

Organización del
proceso de
enseñanza
aprendizaje

- Nivel de satisfacción con la comunicación del silabo de las materias al inicio de cada semestre, por parte de los docentes.
- Nivel de satisfacción con los horarios de publicación de clase, exámenes, y tutorías.
- Nivel de satisfacción con el número de estudiantes por clase.
- Nivel de satisfacción con el acceso a bibliografía actualizada y documentos de estudio.
- Metodología con participación activa del estudiante en el aula.

Evaluación

- Nivel de satisfacción en la coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar.
 - Nivel de satisfacción con la pertinencia de los medios de
-

evaluación (exámenes, trabajos en clase, trabajos de investigación).

- Nivel de satisfacción con las calificaciones obtenidas.
- Nivel de satisfacción con la posibilidad de revisión de calificaciones de exámenes.

Tutorías

- Nivel de satisfacción con el seguimiento académico y orientación en el aprendizaje de cada asignatura. (tutoría presencial académica presencial)
- Nivel de satisfacción con el acompañamiento de los tutores asignados.
- Nivel de satisfacción con las tutorías online. (mediante correo electrónico, plataforma virtual)

Profesorado

- Nivel de satisfacción con la calidad docente del profesorado en general.
-

	- Nivel de satisfacción con el trato recibido por parte de los docentes en general.
Conocimiento y formación adquirida	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con los conocimientos teóricos específicos de la carrera. - Nivel de satisfacción con la preparación práctica específica, propia de la carrera. - Nivel de satisfacción con la formación humana y competencias generales a lo largo de la carrera. (Trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.) - Nivel de satisfacción en la oferta de talleres de formación integral, cursos de formación continua, congresos.
Prácticas preprofesionales	- Nivel de satisfacción con la orientación y seguimiento por

parte de los tutores académicos para la realización de prácticas preprofesionales.

- Nivel de satisfacción con la diversidad e idoneidad de las prácticas preprofesionales.
- Nivel de satisfacción con la calidad de las prácticas en instituciones o empresas como experiencia formativa.

Servicio y atención de la universidad

Aulas y laboratorios

- Nivel de satisfacción con las condiciones de las aulas.
 - Nivel de satisfacción con las condiciones de los laboratorios de computación.
 - Nivel de satisfacción con las condiciones de los laboratorios de especialidad.
 - Nivel de satisfacción con los espacios físicos para tutorías y consultas a profesores.
-

Servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con el uso del correo electrónico. - Nivel de satisfacción con la calidad de la conectividad de la red inalámbrica. - Nivel de satisfacción con las consultas administrativas, matriculación online. - Nivel de satisfacción con el acceso a plataformas virtuales. - Nivel de satisfacción con el servicio web de la universidad.
Servicios de biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la confortabilidad de la biblioteca. - Nivel de satisfacción con la disponibilidad de puestos de lectura y estudio. - Nivel de satisfacción con los plazos y condiciones de préstamos domiciliarios. - Nivel de satisfacción con los fondos bibliográficos disponibles.

	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con el horario de atención. - Nivel de satisfacción con la atención y calidad del servicio de la biblioteca.
Secretaría de la carrera	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la eficacia de funcionamiento de secretaría. - Nivel de satisfacción con la atención y amabilidad del personal de secretaría. - Nivel de satisfacción con el horario de secretaría. - Nivel de satisfacción en la atención de reclamos y solicitudes.
Secretaría general	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la eficacia de funcionamiento de secretaría general.

	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la atención y amabilidad del personal de secretaría general. - Nivel de satisfacción con el horario de secretaría general. - Nivel de satisfacción en la atención de reclamos y solicitudes.
Departamento financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la eficacia de funcionamiento del departamento financiero. - Nivel de satisfacción con la atención y amabilidad del personal del departamento financiero. - Nivel de satisfacción con el horario de atención. - Nivel de satisfacción en la atención en el pago, consultas.
Bienestar estudiantil	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la oferta de actividades deportivas.

-
- Nivel de satisfacción con las instalaciones deportivas.
 - Nivel de satisfacción con la oferta de actividades culturales.
 - Nivel de satisfacción con las asociaciones de estudiantes.
 - Nivel de satisfacción con la oferta de actividades pastorales.
 - Nivel de satisfacción con temas de pensión diferenciada.

Servicios del bar

- Nivel de satisfacción con la atención y amabilidad del personal de servicio.
 - Nivel de satisfacción con la calidad y variedad de los alimentos.
 - Nivel de satisfacción con los horarios de atención.
 - Nivel de satisfacción con la limpieza e higiene de las instalaciones.
-

	- Nivel de satisfacción en relación con calidad-precio.
Departamento médico	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la atención médica. - Nivel de satisfacción con el horario de atención. - Nivel de satisfacción con el trato personal del personal médico.
Orientación psicológica	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción en la atención de la orientadora. - Nivel de satisfacción con el horario de atención. - Nivel de satisfacción con el trato personal de la orientadora.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Métodos

Los métodos utilizados para recolectar información fueron el deductivo porque permitió apoyarse en la valoración global sobre el nivel de satisfacción de los egresados del período 2017-2020, obteniendo semejanzas y diferencias entre la formación académica y servicio y atención de la universidad. Se aplicó también el método analítico que facilitó la revisión detallada de cada informe de satisfacción para posterior analizarlos comparativamente.

2.4. Técnicas e instrumentos

La técnica para recolectar información fue el análisis de contenido cuantitativo a través del instrumento lista de frecuencia. Para medir la formación académica se analizaron 7 aspectos: plan de estudio y su estructura, organización del proceso de enseñanza aprendizaje, evaluación, tutorías, profesorado, conocimiento y formación adquirida y prácticas preprofesionales. Los otros 10: aulas y laboratorios, servicios informáticos, servicios de biblioteca, secretaría de la carrera, secretaría general, departamento financiero, bienestar estudiantil, servicios del bar, departamento médico y orientación psicológica, permitieron analizar el servicio y atención de la universidad. Cada aspecto tiene varios criterios, estos se mostraran en los gráficos como (C).

Tabla 2

Aspectos de análisis

Formación académica	Servicio y atención de la universidad
Plan de estudio y su estructura	Aulas y laboratorios
Organización del proceso de enseñanza aprendizaje	Servicios informáticos
Evaluación	Servicios de biblioteca
Tutorías	Secretaría de la carrera
Profesorado	Secretaría general
Conocimiento y formación adquirida	Departamento financiero
Prácticas preprofesionales	Bienestar estudiantil
	Servicios del bar
	Departamento médico
	Orientación psicológica

Fuente: Elaboración propia

2.5. Población y muestra

En la aplicación de la lista de frecuencia se tomaron como muestra 8 informes de satisfacción correspondientes al período 2017-2020, es decir 4 años. Esta documentación es debidamente custodiada por la dirección de la carrera de Administración de Empresas. Cada informe contiene 70 criterios y el total de los egresados de 8 ciclos es 94.

2.6. Análisis de datos

El programa utilizado para procesar numéricamente la información obtenida con la lista de frecuencia fue Excel, recurriendo a la estadística descriptiva. Se calculó la frecuencia que las dimensiones tienen en cada período. Los datos se presentaron por medio de tablas para obtener las figuras.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Según los resultados obtenidos se puede observar que la muestra de la investigación son los 8 informes de satisfacción del período académico 2017-2020, los cuales suman una totalidad de 94 egresados. Enseguida, se exponen los resultados agrupados de cada (C) por semestre, cabe mencionar que los criterios se muestran con la letra (C). Las respuestas se miden a través de una escala de Likert con una valoración de 5 a 1, entendiéndose que 5 es la valoración más alta y 1 la más baja.

3.1. Nivel de satisfacción de acuerdo con la formación académica

La Figura 1 muestra desde el (C1) hasta el (C5). El (C1) tuvo un promedio muy semejante en los semestres I 2017, I 2018 y II 2020. No obstante, todos los períodos académicos fueron muy similares y se encontraron dentro del rango “De acuerdo”.

El (C2) reveló que los semestres I 2019 y II 2020 consideraron de la misma manera ya que sus resultados son totalmente iguales. Todos los promedios se posicionaron en la categoría “De acuerdo”, lo que indica un comportamiento de aprobación con el número de créditos de cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida, sin embargo, el semestre que tuvo un puntaje más alto de entre todos es el I 2017.

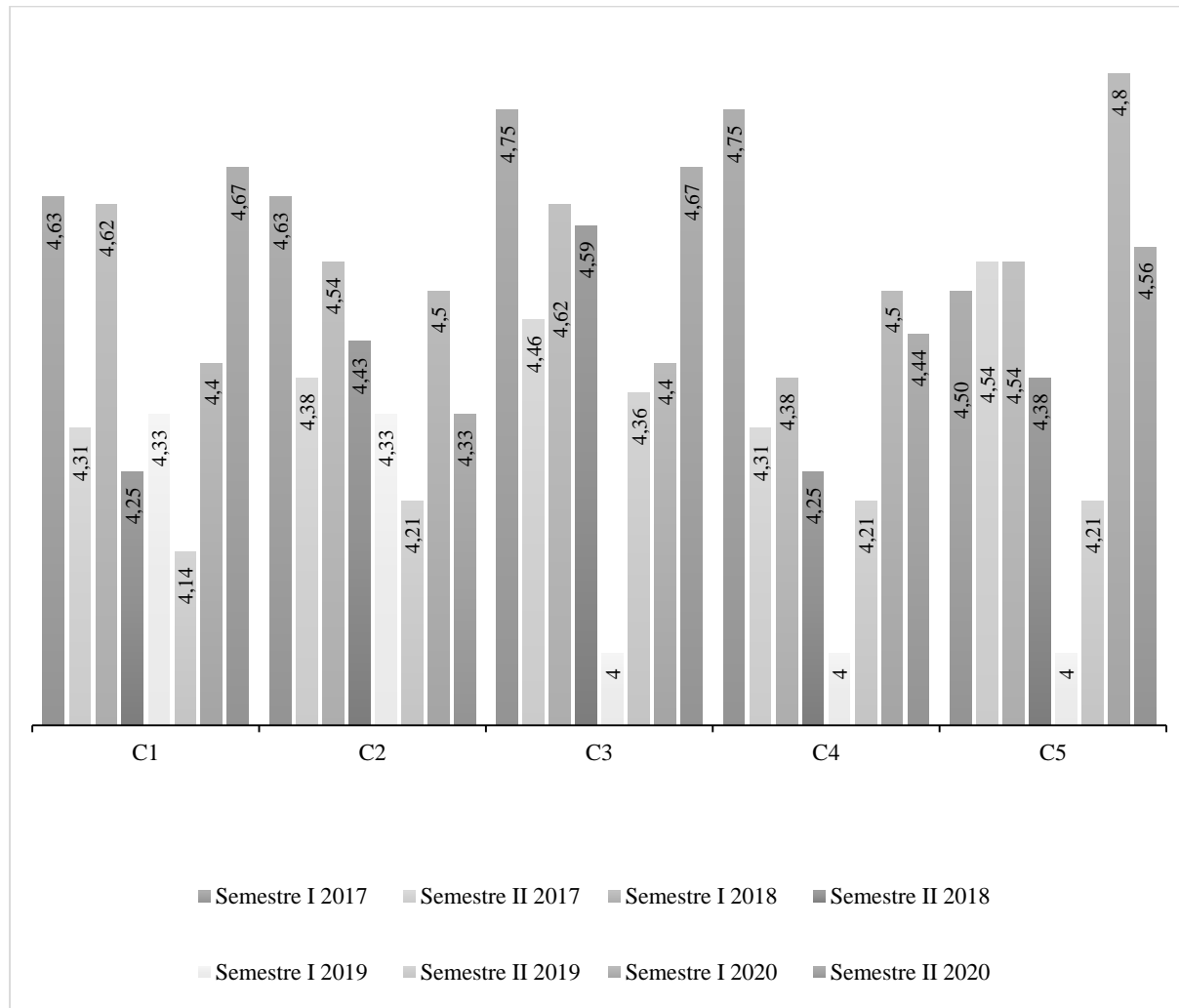
En el (C3) no hay apreciación que coincida con exactitud, los resultados se manifestaron variados, pero aun así dentro del rango 4, lo que demuestra que los egresados estuvieron “De acuerdo” con el plan de estudios y la correspondencia con el perfil de egreso. Los dos semestres que registraron los índices más altos en el gráfico son el I 2017 y II 2020, al contrario del semestre I 2019 que se ubicó más abajo que todos.

El caso del (C4) es muy similar al (C3) en cuanto a tener puntuaciones múltiples en cada semestre examinado. Además, se observó gran diferencia de opiniones entre los resultados de los semestres I 2017 y I 2019.

En el (C5), los semestres II 2017 y I 2018 calificaron de la misma manera al plan de estudios y la correspondencia con el marco legal existente, siguiéndolos con una puntuación muy

parecida el I 2017 y II 2020. Al igual que los (C3) y (C4), el semestre I 2019 calificó más bajo en comparación con el resto, ubicándose en el rango “De acuerdo”.

Figura 1
Opinión acerca del plan de estudio y su estructura



Nota: C1: Satisfacción con la distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios, C2: Satisfacción con el número de créditos de cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida, C3: Satisfacción con el plan de estudios y la correspondencia con el perfil de egreso, C4: Satisfacción con el plan de estudios y la correspondencia con los avances científico-tecnológicos y C5: Satisfacción con el plan de estudios y la correspondencia con el marco legal existente.

La figura 2 expone 5 criterios, desde el (C6) hasta el (C10). El (C6) disfrutó de apreciaciones muy altas en todos los períodos evaluados. Los semestres I 2017 y II 2018 puntuaron igual a la organización del proceso de enseñanza aprendizaje, es decir, ambos estuvieron “De acuerdo”. Sin embargo, el semestre I 2020 registró la puntuación más alta “Totalmente de acuerdo”. En el (C7) existieron 2 casos en los que las valoraciones fueron completamente similares a otras. Los semestres I 2017 y II 2019 son quienes opinaron cien por ciento igual. Asimismo,

los semestres II 2018 y I 2019. La puntuación más baja la proveyó el semestre II 2017, aunque este resultado no está alejado al resto.

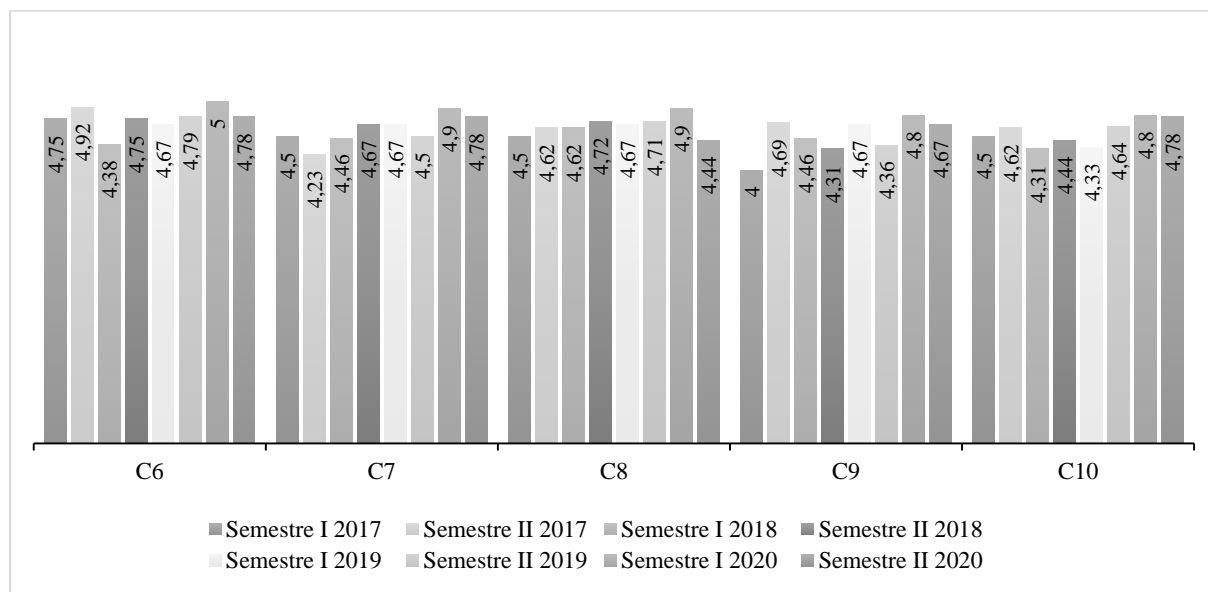
El (C8) que abarca la satisfacción con el número de estudiantes por clase, presentó similitud de valoraciones entre los semestres II 2017 y I 2018. Sin embargo, el I 2020 calificó más alto a este (C), muy cerca del rango “Totalmente de acuerdo”, lo cual resulta curioso saber que los estudiantes prefieren tener menos compañeros en clase, ya que en ese semestre hubo menos estudiantes matriculados debido a los problemas económicos que acarrió la COVID-19.

Dentro del (C9) los semestres que tuvieron opiniones semejantes fueron el I 2019 y II 2020, mientras que los semestres con más diferencia en la calificación fueron I 2017 y I 2020.

En el (C10) las puntuaciones no fueron totalmente iguales entre los semestres, aun así, se encuentran dentro del mismo rango. Los semestres que más diferencia tuvieron entre si son el semestre I 2018 y I 2020.

Figura 2

Opinión acerca de la organización del proceso de enseñanza aprendizaje



Nota: C6: Satisfacción con la comunicación del silabo de las materias al inicio de cada semestre, por parte de los docentes. C7: Satisfacción con los horarios de publicación de clase, exámenes, y tutorías. C8: Satisfacción con el número de estudiantes por clase. C9: Satisfacción con el acceso a bibliografía actualizada y documentos de estudio. C10: Metodología con participación activa del estudiante en el aula.

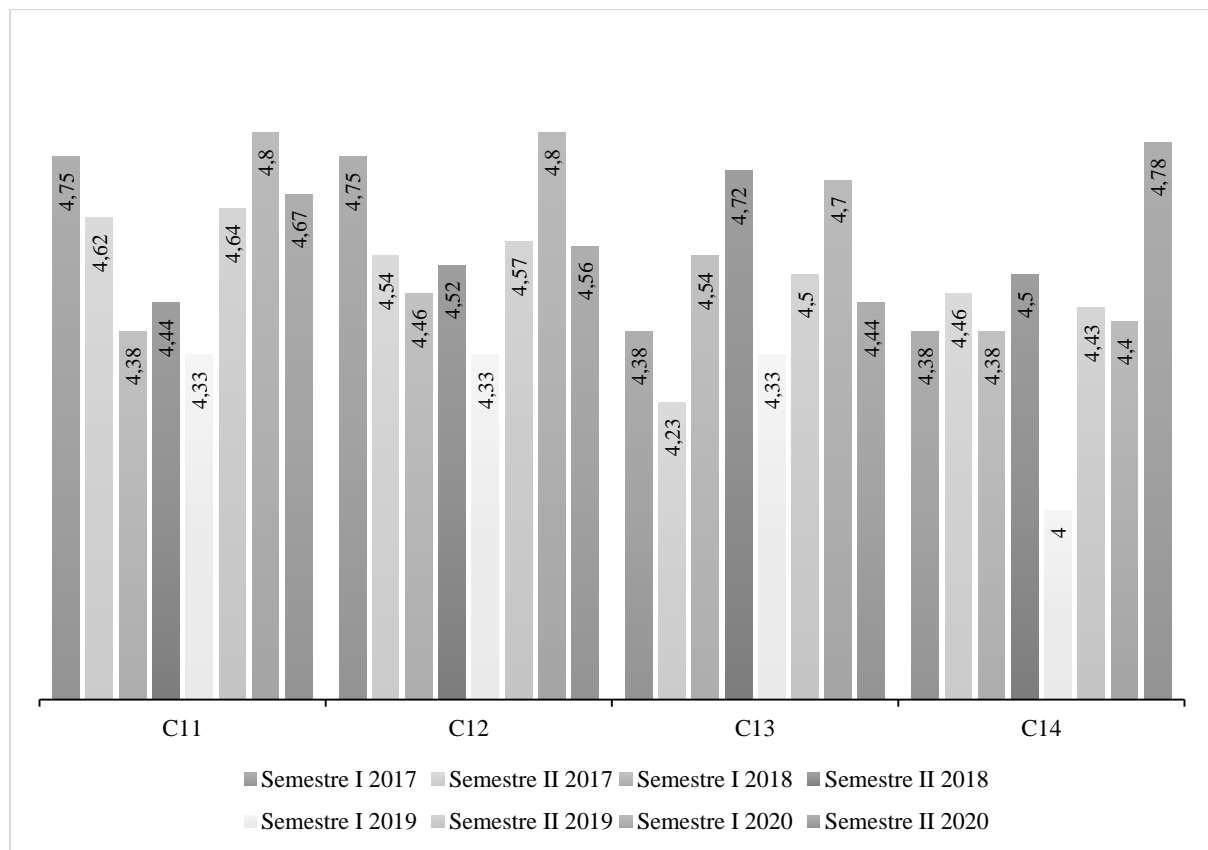
La figura 3 presenta 4 criterios, desde el (C11) hasta el (C14). El (C11), que trata acerca de la satisfacción en la coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar, demostró conformidad, siendo así el semestre I 2020 con la aprobación más alta, mientras que el semestre I 2019 con la más baja, pero aun así dentro del rango “De acuerdo”.

En el (C12) existen 4 semestres con puntuaciones muy parecidas, los semestres II 2017, II 2018, II 2019 y II 2020. También se puede apreciar la diferencia notoria que tuvo el semestre I 2019 con la puntuación baja y el semestre I 2020 con la más alta.

El (C13) fue puntuado altamente por los semestres II 2018 y el I 2020, mientras que la apreciación más baja provino del semestre II 2017.

El (C14) fue calificado con el puntaje más inferior de todos de acuerdo con las percepciones de los egresados del semestre I 2019, mientras que el semestre II 2020 registró una satisfacción más alta, lo que podría resumirse en una mejora en la gestión por parte de las personas encargadas del proceso de revisión de calificaciones de exámenes.

Figura 3
Opinión acerca de la evaluación



Nota: C11: Satisfacción con la coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar. C12: Satisfacción con la pertinencia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos en clase, trabajos de investigación). C13: Satisfacción con las calificaciones obtenidas. C14: Satisfacción con la posibilidad de revisión de calificaciones de exámenes.

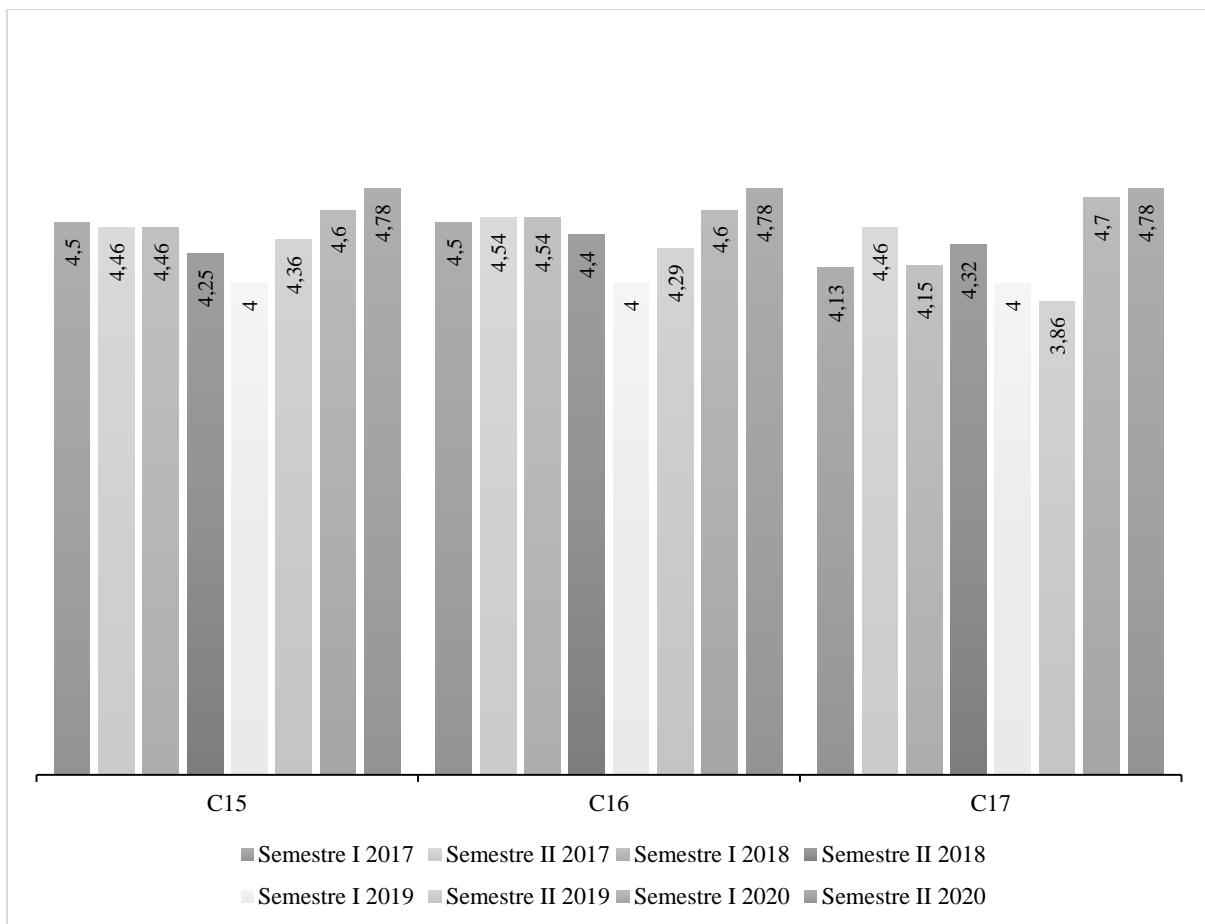
La figura 4 demuestra los resultados de 3 (C), desde el (C15) hasta el (C17), los cuales hacen referencia a las tutorías. En el (C15) se observó una igualdad totalitaria en los semestres II 2017 y I 2018. La calificación más baja la otorgaron los egresados del semestre I 2019, mientras que

en el semestre II 2020 ocurrió un ascenso, demostrando mejora en el seguimiento académico y orientación en el aprendizaje de cada asignatura (tutoría presencial, académica presencial).

El (C16) presentó una situación igual que (C15) respecto al semestre con la puntuación más alta y baja. Los semestres II 2017 y I 2018 calificaron de forma igual a este (C).

En el (C17) no existió semejanza entre los semestres, sin embargo, se halló un acontecimiento repetitivo, los egresados de los semestres I 2019 y II 2020 tuvieron la misma percepción del seguimiento académico y orientación en el aprendizaje de cada asignatura, el acompañamiento de los tutores asignados y, las tutorías online. Cabe señalar que el semestre I 2019 calificó a los (C) con la puntuación más baja y el II 2020 con la más alta.

Figura 4
Opinión acerca de las tutorías



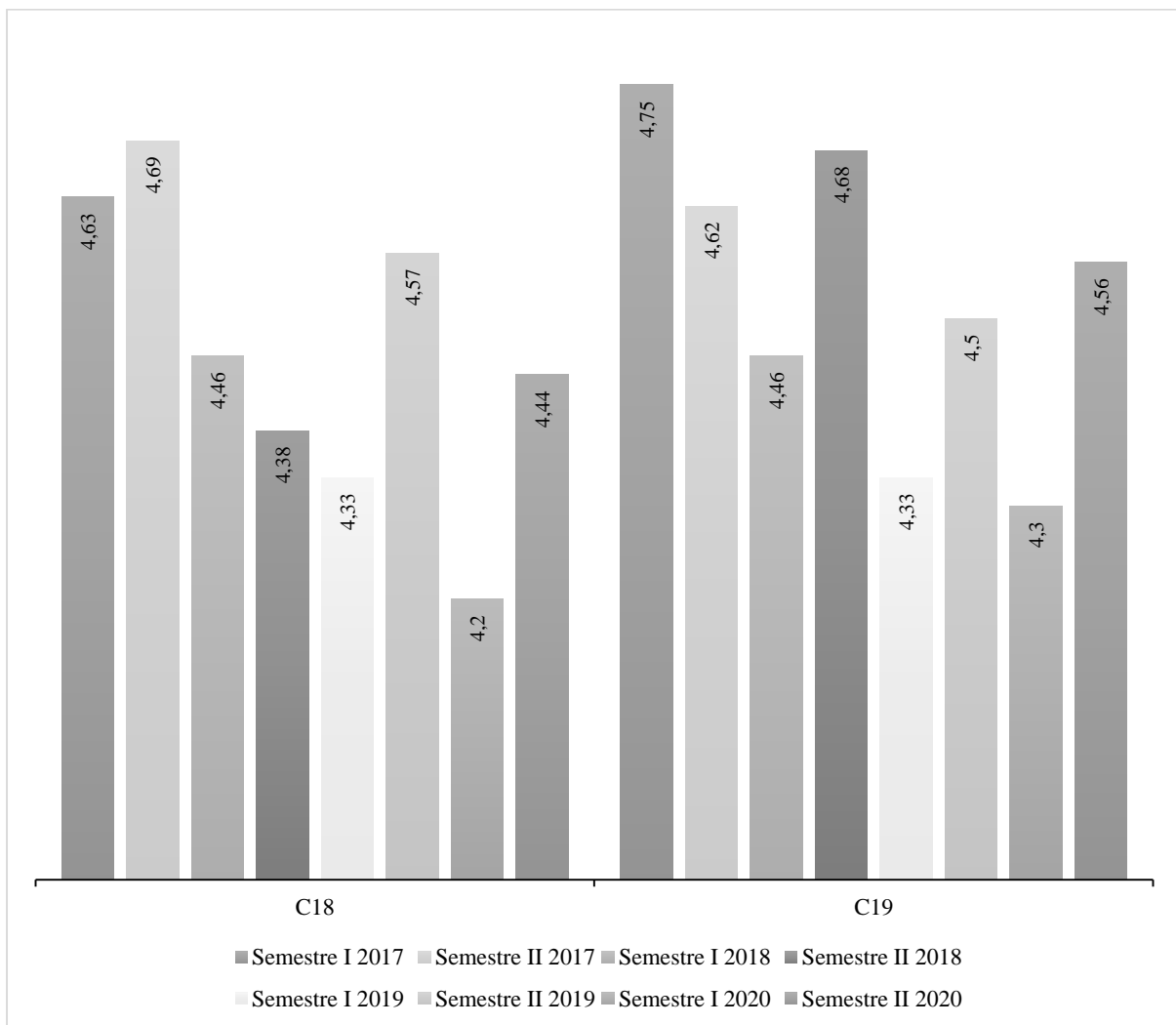
Nota: C15: Satisfacción con el seguimiento académico y orientación en el aprendizaje de cada asignatura. (Tutoría presencial, académica presencial). C16: Satisfacción con el acompañamiento de los tutores asignados. C17: Satisfacción con las tutorías online. (Mediante correo electrónico, plataforma virtual)

La figura 5 presenta al indicador profesorado, donde todos los semestres posicionan dentro del rango “De acuerdo” al (C18), aunque cada uno con una leve diferencia. El semestre que dio la puntuación más alta es el II 2017, mientras que la puntuación más baja fue otorgada por el

semestre I 2020, lo que indica que en el transcurso del tiempo los egresados evaluaron bajo la calidad docente del profesorado en general.

En el (C19), el semestre I 2017 proveyó la calificación más alta, mientras que los semestres I 2019 y I 2020 proporcionaron la puntuación con más semejanzas entre sí, y a su vez son quienes marcaron con el puntaje más bajo al trato recibido por parte de los docentes en general. Nuevamente se pudo observar que la opinión de los egresados cayó con el pasar del tiempo. Sin embargo, son puntuaciones altas, situadas en el rango “De acuerdo”

Figura 5
Opinión acerca del profesorado



Nota: C18: Satisfacción con la calidad docente del profesorado en general. C19: Satisfacción con el trato recibido por parte de los docentes en general.

La figura 6 demuestra las opiniones sobre el conocimiento y formación adquirida. En el (C20) todos los resultados se encuentran dentro de la categoría “De acuerdo”, lo que indica que los

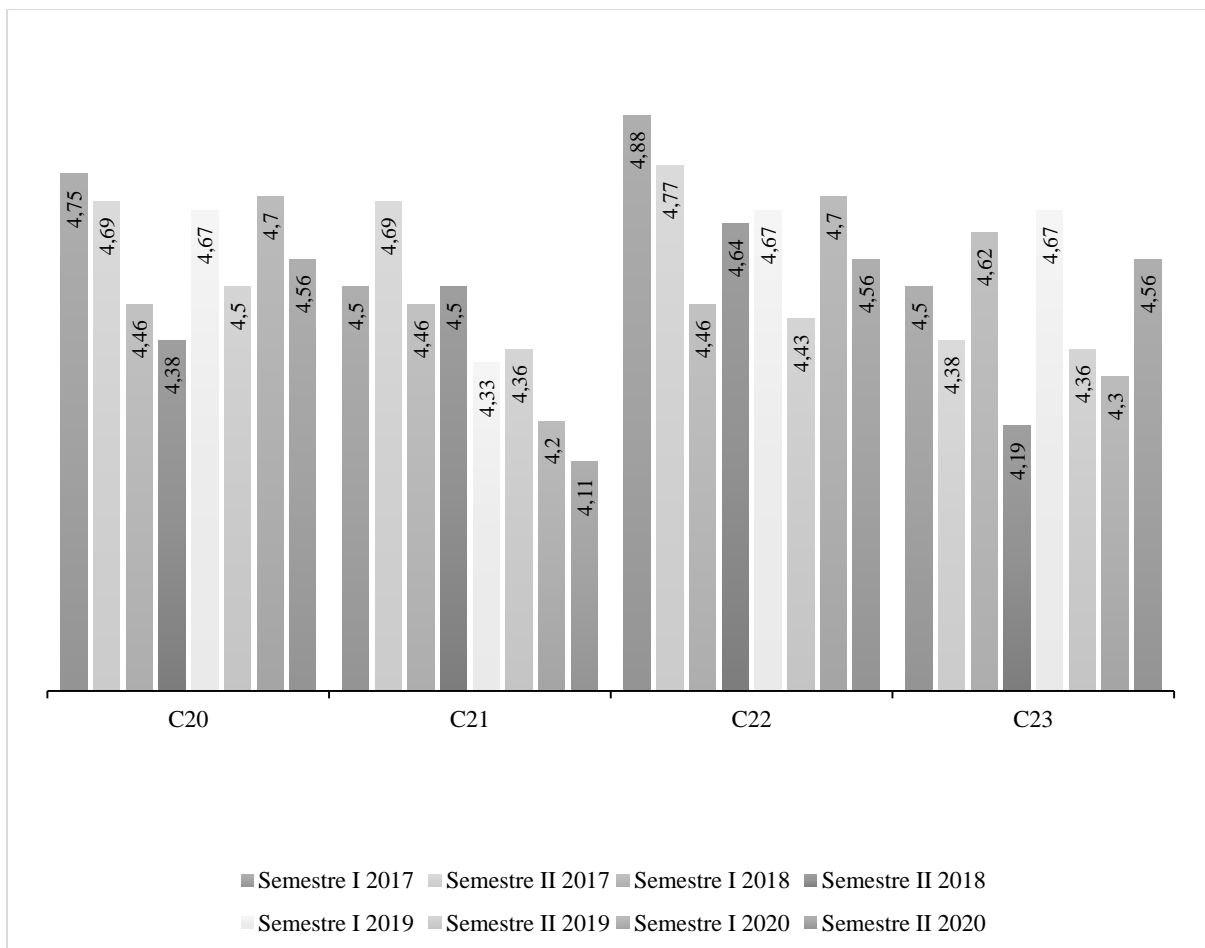
egresados tienen perspectivas aproximadamente iguales. El semestre II 2018 otorgó el puntaje más bajo, sin embargo, continúa siendo considerada una opinión buena.

Aunque en el (C21) existan puntuaciones bajas, la diferencia con el puntaje más alto no es abismal, lo que representa un pequeño quebranto en la satisfacción de los egresados con la preparación práctica específica, propia de la carrera.

El (C22) tiene resultados diferentes, pero no tan alejados los unos de los otros. Están igualmente localizados dentro de la categoría “De Acuerdo”.

En el (C23) se repite lo ya mencionado en los (C) anteriores, ningún resultado es exactamente igual, pero se ubican en el mismo rango y se consideran adecuados.

Figura 6
Opinión acerca del conocimiento y formación adquirida



Nota: C20: Satisfacción con los conocimientos teóricos específicos de la carrera. C21: Satisfacción con la preparación práctica específica, propia de la carrera. C22: Satisfacción con la formación humana y competencias generales a lo largo de la carrera. (Trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.). C23: Satisfacción con la oferta de talleres de formación integral, cursos de formación continua, congresos.

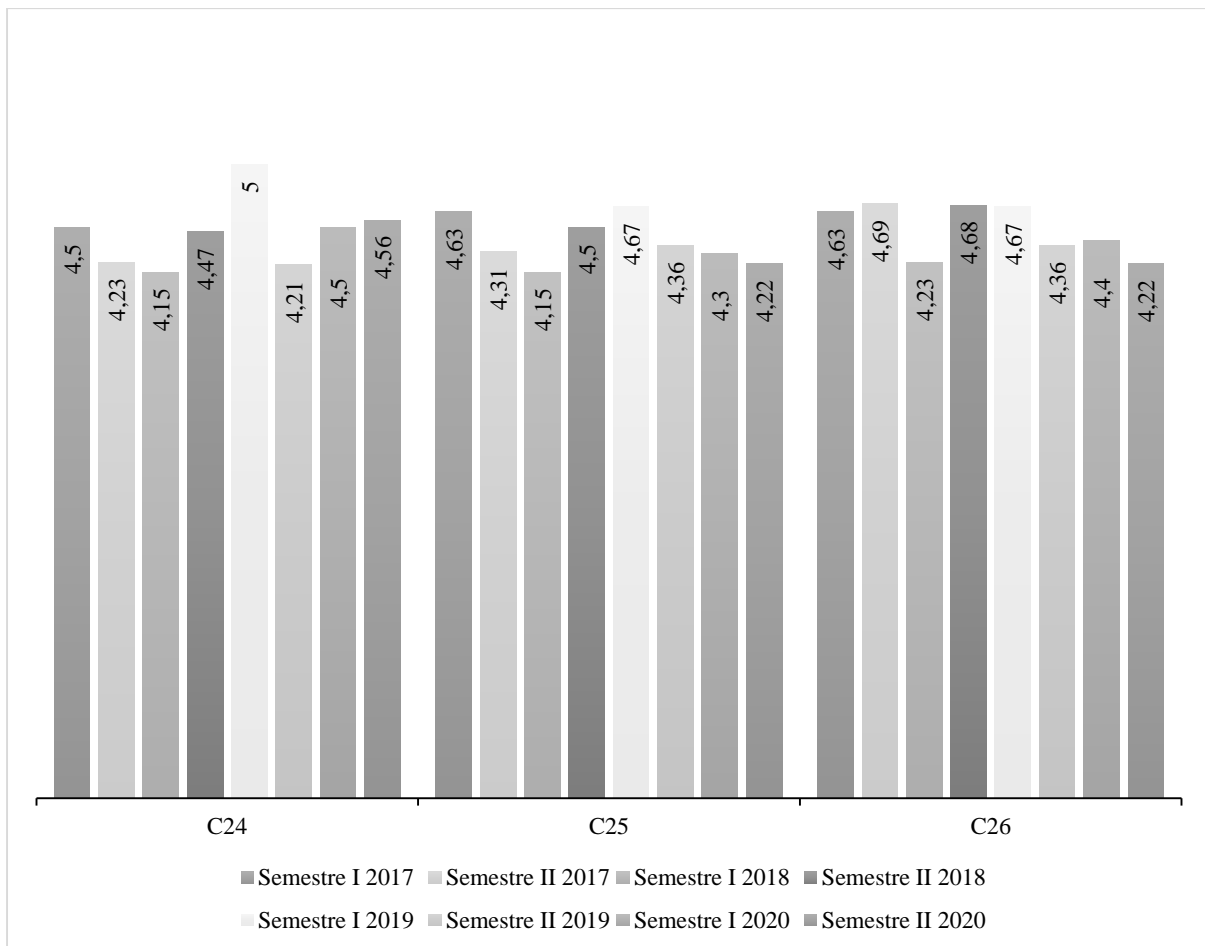
La figura 7 contiene 3 (C), 24, 25 y 26. El (C24) disfrutó el primer puntaje máximo encontrado, el cual se traduce a “Totalmente de acuerdo” con la orientación y seguimiento por parte de los

tutores académicos para la realización de prácticas pre profesionales, y es otorgado por los egresados del semestre I 2019, el resto de períodos proporcionaron opiniones que van de la mano del puntaje más alto.

En el (C25) concuerdan los semestres II 2017 y I 2020, ningún período tiene una opinión exactamente igual, pero las puntuaciones son muy próximas y exponen satisfacción por parte de los egresados.

El (C26), que mide la satisfacción con la calidad de las prácticas en instituciones o empresas como experiencia formativa, tuvo opiniones semejantes en los 8 semestres, aunque se observó que los 4 primeros tienen puntajes más altos que los 4 últimos. De todas formas, el resultado sigue siendo bueno.

Figura 7
Opinión acerca de las prácticas preprofesionales



Nota: C24: Satisfacción con la orientación y seguimiento por parte de los tutores académicos para la realización de prácticas preprofesionales. C25: Satisfacción con la diversidad e idoneidad de las prácticas preprofesionales. C26: Satisfacción con la calidad de las prácticas en instituciones o empresas como experiencia formativa.

3.2. Nivel de satisfacción de acuerdo con el servicio y atención de la universidad

La figura 8 contiene 4 (C), los cuales son los primeros en poseer puntajes más bajos en comparación con los (C) anteriores. Es decir, se posicionan en el rango “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, conforme lo establecido en la escala de Likert, situación que aparenta desinterés por parte de los egresados sobre las aulas y laboratorios de la universidad.

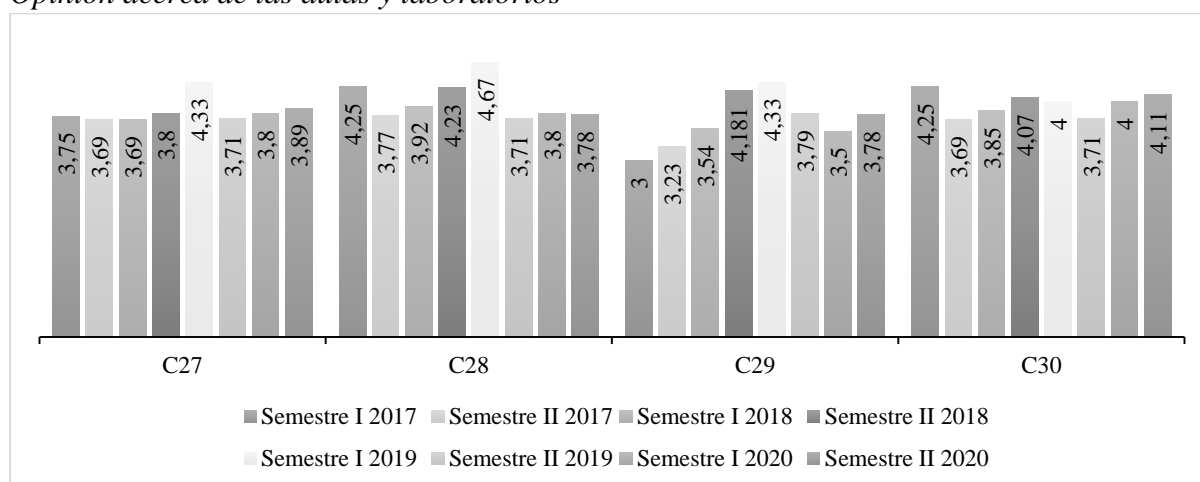
El (C27) que hace referencia al estado que tienen las aulas, se hace acreedor de puntajes por debajo del rango “De acuerdo”, tan solo los egresados del semestre I 2019 consideran que este servicio es apropiado.

En el (C28) los egresados de los semestres I 2017 y II 2018 se sumó a la opinión de los del semestre I 2019 al estar “De acuerdo” con su satisfacción con el estado de los laboratorios.

El (C29) es acreedor del puntaje más bajo de esta figura otorgada por el semestre I 2017. Sin embargo, no es una calificación amenazadora, de hecho, se puede observar un gran trabajo para mejorar el estado de los laboratorios de especialidad, ya que existe un incremento en la satisfacción de los egresados en los semestres II 2018 y I 2019. Aunque la satisfacción de los universitarios vuelve a disminuir en los semestres próximos.

El (C30) que representa la satisfacción con los espacios físicos para tutorías y consultas a profesores es puntuado más alto que el resto de (C), y solo los semestres II 2017, I 2018 y II 2019 consideraron que se necesita ciertos cambios para el progreso, de acuerdo al pequeño descenso que los diferencia.

Figura 8
Opinión acerca de las aulas y laboratorios



Nota: C27: Satisfacción con las condiciones de las aulas. C28: Satisfacción con las condiciones de los laboratorios de computación. C29: Satisfacción con las condiciones de los laboratorios de especialidad. C30: Satisfacción con los espacios físicos para tutorías y consultas a profesores.

La figura 9, por su parte, contiene 5 (C). El (C31) expuso una característica distinta al resto, los primeros 4 semestres evaluados otorgaron puntajes más bajos en comparación con los 4 últimos, es decir los egresados de los semestres I 2019, II 2019, I 2020 y II 2020 consideraron que el uso del correo electrónico se convirtió en un servicio mejorado.

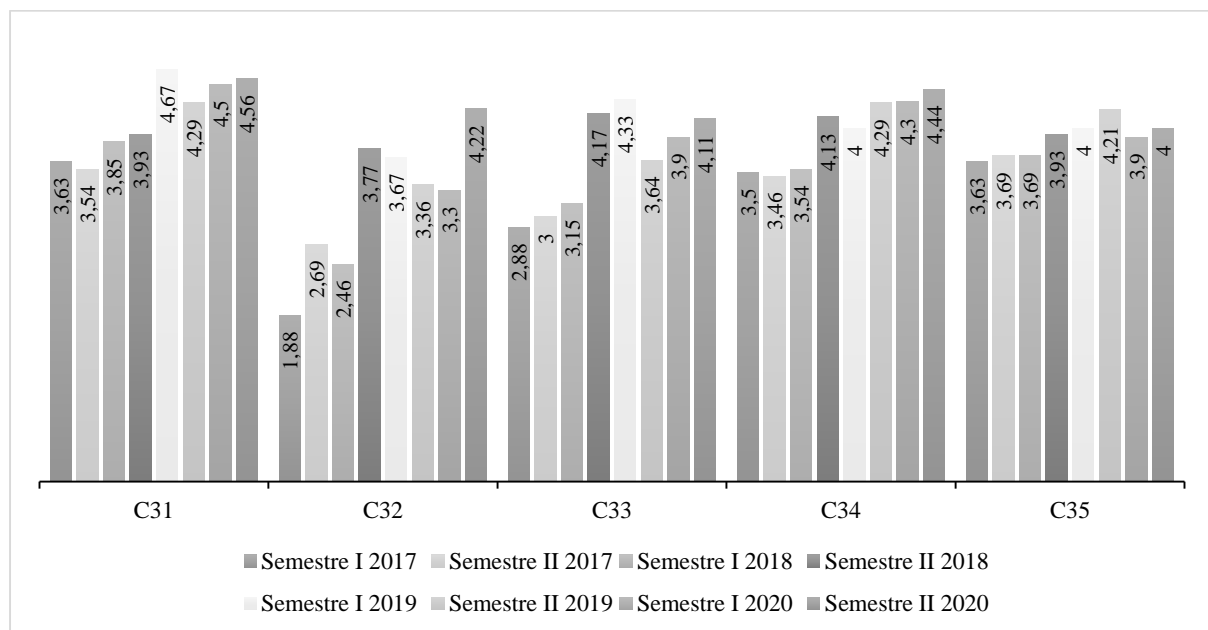
El (C32) que abarca la satisfacción con la calidad de la conectividad de la red inalámbrica, obtuvo la puntuación más baja en el semestre I 2017. El servicio fue mejorando prolongadamente y junto a este cambio la valoración de los egresados fue incrementando.

Los semestres I y II 2017 fueron quienes puntuaron al (C33) un poco más bajo que el resto de los semestres, demostrando que hubo insatisfacción sobre las consultas administrativas y matriculación online, sin embargo, los semestres II 2018, I 2019 y II 2020 estuvieron dentro del rango “De acuerdo”. Estas mejoras reflejan trabajo continuo por parte de las autoridades.

En el (C34) los egresados se sintieron más a gusto con el acceso a las plataformas virtuales según los resultados mostrados. Al igual que el (C33), se puede observar progreso en los últimos semestres, y apenas 3 semestres no estuvieron “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

En el (C35) los semestres I 2017, II 2017, I 2018 y II 2018 registraron su satisfacción por debajo del resto. Los (C) expuestos en la figura 9 demostraron insatisfacción en los primeros semestres, sin embargo, en los últimos ciclos la situación cambió y los resultados fueron en ascenso.

Figura 9
Opinión acerca de los servicios informáticos



Nota: C31: Satisfacción con el uso del correo electrónico. C32: Satisfacción con la calidad de la conectividad de la red inalámbrica. C33: Satisfacción con las consultas administrativas, matriculación online. C34: Satisfacción con el acceso a plataformas virtuales. C35: Satisfacción con el servicio web de la universidad.

La figura 10 contiene 6 (C). El (C36) que aborda la confortabilidad con la biblioteca, demostró aprobación por parte de los egresados que puntuaron en su mayoría estar “De acuerdo”. Tan solo el semestre I 2018 puntuó un poco bajo en comparación con el resto.

En el (C37) se puede observar cómo suben y bajan repetidamente las puntuaciones, es decir existen razonamientos diferentes en cada semestre, sin embargo, el último semestre indica que la satisfacción con la disponibilidad de puestos de lectura y estudio se recuperó.

El (C38) es un poco parecido al anterior en cuanto a los cambios periódicos. La apreciación más alta fue otorgada en el semestre II 2018 pero volvió a bajar en el semestre II 2020.

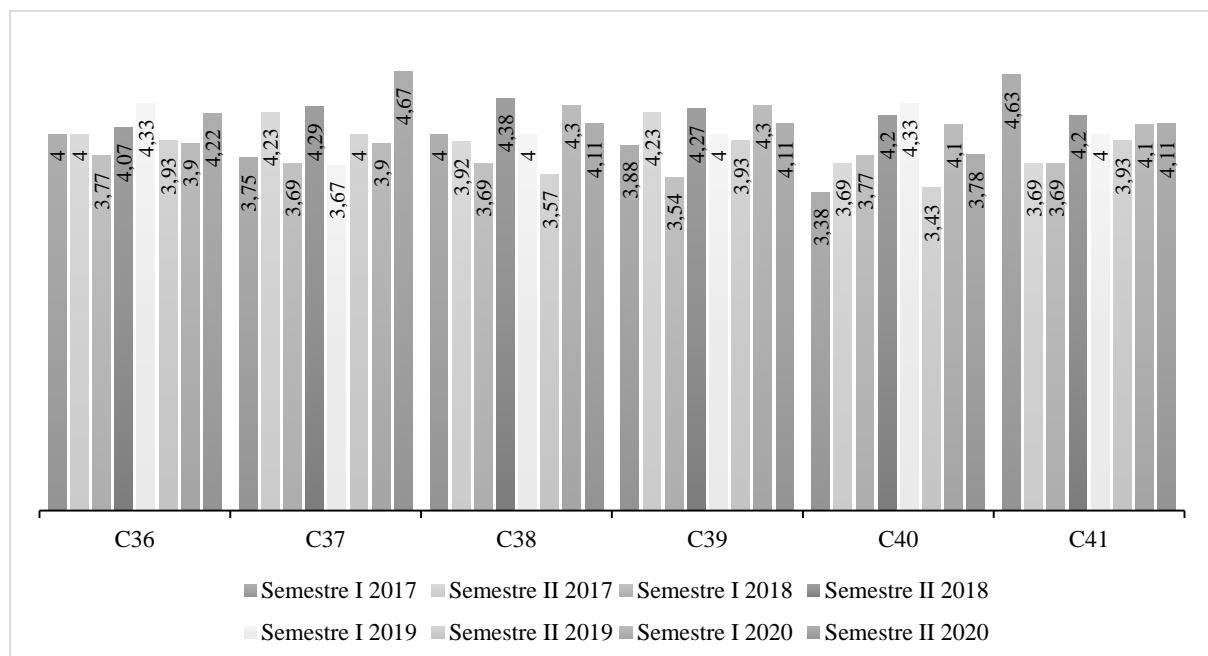
En el (C39) la mayoría de los semestres opinaron de forma positiva, únicamente el semestre I 2018 fue quien calificó un poco diferente del resto.

En el (C40) se puede observar la tendencia de acrecentamiento desde el semestre I 2017 hasta el I 2019, no obstante, en el semestre próximo se ve un desplome que indica insatisfacción con el horario de atención de la biblioteca.

El (C41) encierra las opiniones sobre la atención y calidad del servicio de la biblioteca. El puntaje más significativo fue entregado en el semestre I 2017, pero en los 2 siguientes ciclos la puntuación decayó. A pesar de esto, en el semestre II 2018 los egresados creyeron que este servicio si merecía un mejor puntaje.

Figura 10

Opinión acerca de los servicios de biblioteca



Nota: C36: Satisfacción con la confortabilidad de la biblioteca. C37: Satisfacción con la disponibilidad de puestos de lectura y estudio. C38: Satisfacción con los plazos y condiciones de préstamos domiciliarios. C39: Satisfacción con los fondos bibliográficos disponibles. C40: Satisfacción con el horario de atención. C41: Satisfacción con la atención y calidad del servicio de la biblioteca.

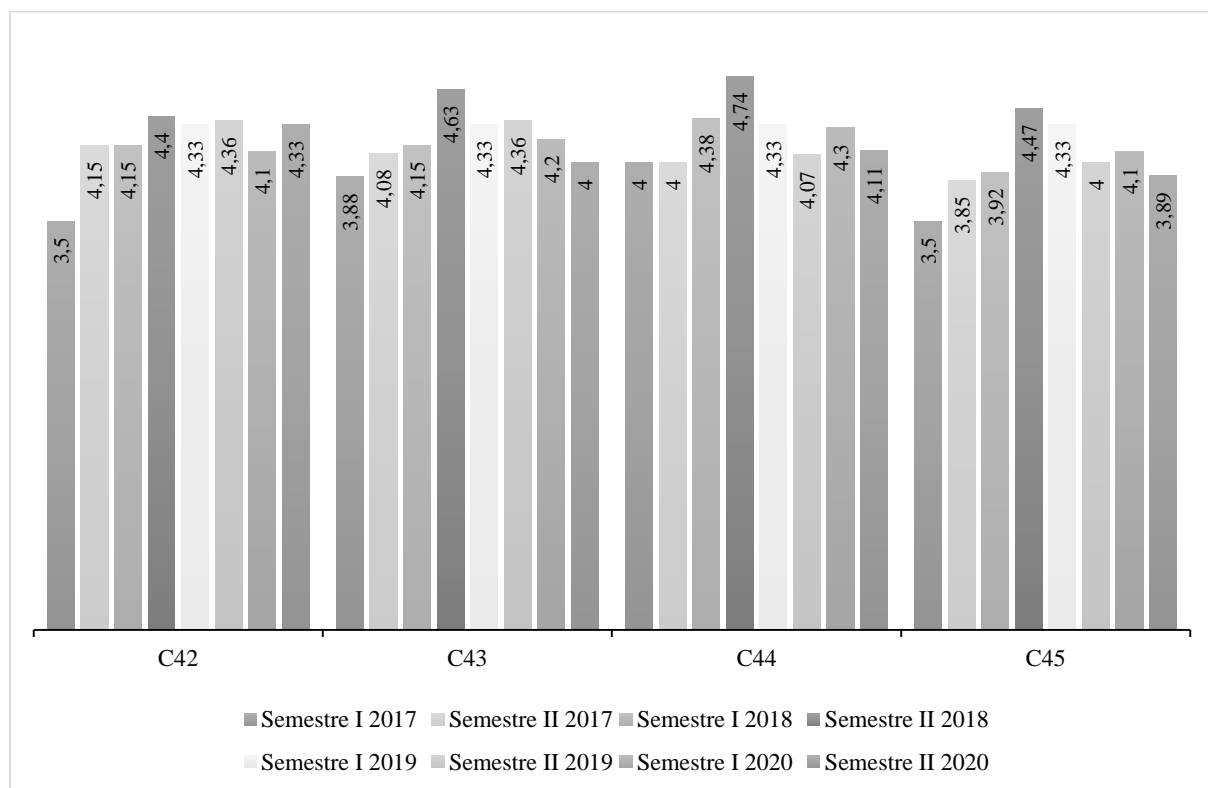
La figura 11 está conformada por 4 (C). En el (C42) los únicos egresados que arrojaron un resultado diferente al resto fue el semestre I 2017 ya que los ciclos siguientes se encuentran en el rango “De acuerdo”, lo cual demuestra eficacia en el funcionamiento de la secretaría de la carrera.

El (C43) que demuestra cuán satisfechos están los egresados con la atención y amabilidad del personal de secretaría fue muy bien calificado, sin embargo, ocurre igual que en el (C) anterior, el semestre I 2017 fue el que puntúa diferente que los otros, aun así, se concluye que si existe satisfacción.

En el (C44) todos los semestres se posicionaron dentro del rango “De acuerdo”, lo cual indica un nivel de satisfacción próximo entre ellos. El semestre con la apreciación más alta fue el II 2018 y los menos altos fueron I y II 2017.

El (C45) cuenta con un semestre en la cumbre, el II 2018. Esto significa que, los primeros ciclos proveyeron puntajes bajos, sin embargo, el nivel de satisfacción aumentó en el semestre antes mencionado, para posterior decaer y posicionarse nuevamente por debajo del rango “De acuerdo”.

Figura 11
Opinión acerca de la secretaría de la carrera



Nota: C42: Satisfacción con la eficacia de funcionamiento de secretaría. C43: Satisfacción con la atención y amabilidad del personal de secretaría. C44: Satisfacción con el horario de secretaría. C45: Satisfacción con la atención de reclamos y solicitudes.

La figura 12 posee 4 (C), los cuales tratan sobre la satisfacción con la eficacia del funcionamiento de la secretaría general, de la atención y amabilidad del personal de secretaría general, el horario de secretaría general y la satisfacción con la atención de reclamos y solicitudes. El (C46) demostró un semestre I 2017 insatisfecho, pues se posicionó por debajo de los semestres II 2017, I 2018, II 2018 y I 2020, y asimismo el semestre II 2020 que indicó estar descontento con la misma.

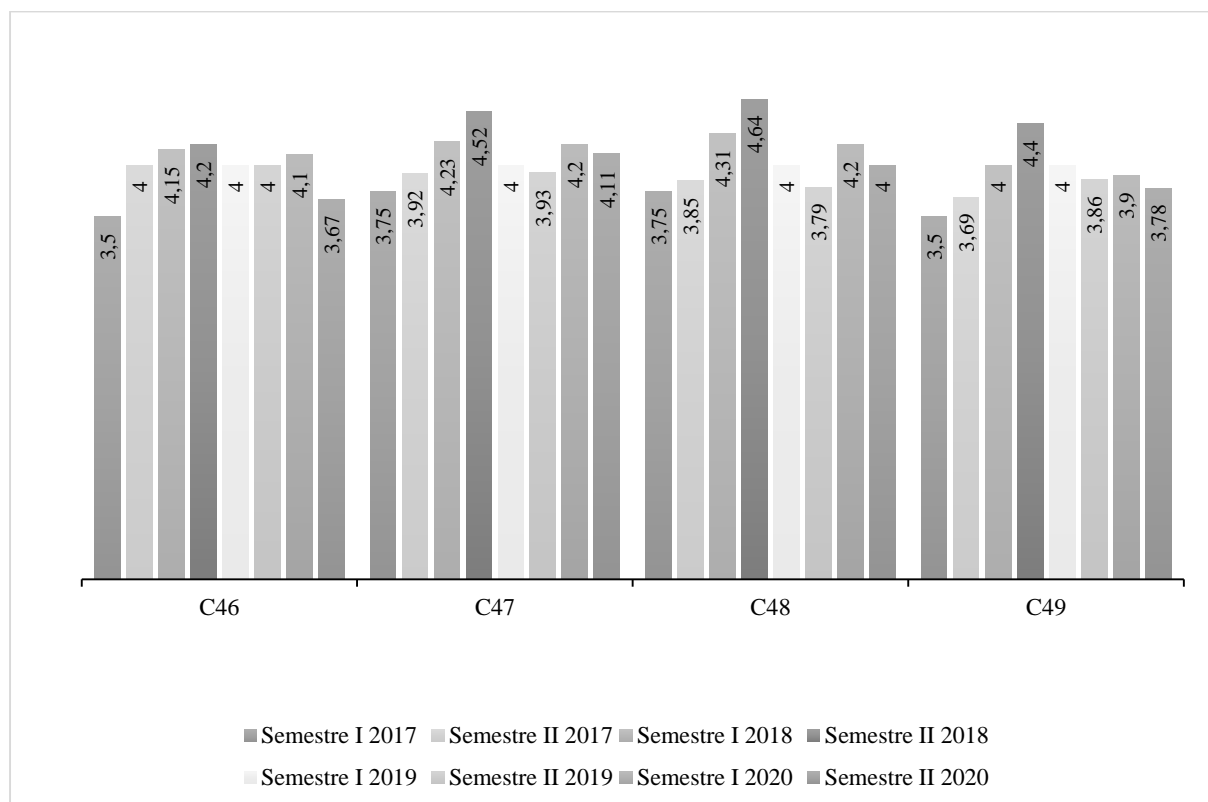
El (C47) mostró un pico en el semestre II 2018, sin embargo, los otros ciclos estuvieron por debajo del mismo. Por otro lado, los semestres I 2017, II 2017 y II 2019 fueron semejantes entre ellos por posicionarse en el mismo rango “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

En el (C48) los semestres parecidos en cuanto a la posición del rango fueron I 2017, II 2017 y II 2019. El ciclo que registró la calificación más alta es el II 2018.

El (C49) es muy igual al (C48). El primer semestre evaluado registró la puntuación más baja en comparación con el resto, sin embargo, las calificaciones fueron escalando paulatinamente hasta llegar al puntaje más alto, en el semestre II 2018. Después de esto las calificaciones disminuyeron, lo que indicó diversos problemas con la atención de reclamos y solicitudes.

Figura 12

Opinión acerca de la secretaría general



Nota: C46: Satisfacción con la eficacia de funcionamiento de secretaría general. C47: Satisfacción con la atención y amabilidad del personal de secretaría general. C48: Satisfacción con el horario de secretaría general. C49: Satisfacción con la atención de reclamos y solicitudes.

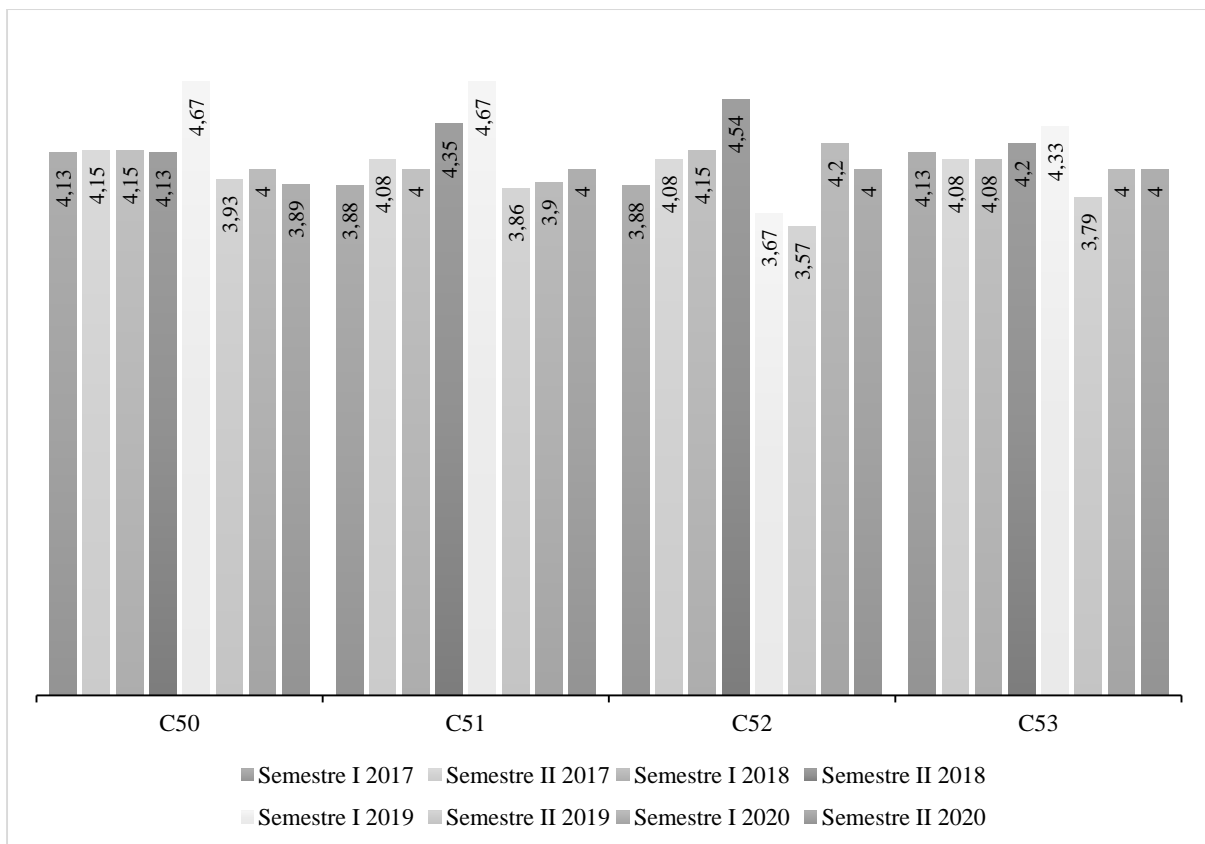
La figura 13 contiene 4 (C), el (C50) poseyó resultados lineales en los 4 primeros semestres y aunque fueron puntuaciones muy buenas, el semestre I 2019 tuvo una apreciación más alta, convirtiéndose en el semestre que mejor calificación otorgó en relación con la eficacia del funcionamiento del departamento financiero.

En el (C51), el semestre que registró una satisfacción más alta respecto a la atención y amabilidad del personal del departamento financiero fue el I 2019, posicionándose en la categoría “De acuerdo”. Los semestres que opinaron un poco diferente son los siguientes: I 2017, II 2019 y I 2020, sin embargo, los resultados fueron aceptables.

El (C52), por su parte, fue mejor calificado por el semestre II 2018, seguido de manera muy cercana por los ciclos I 2020, I 2018 y II 2017. El orden de los semestres anteriores indica bajas y altas, lo que puede representar mejoras en un período y asimismo descuidos en otros.

El (C53) calcula la satisfacción con la atención en el pago y consultas. El semestre II 2019 fue el que calificó menos alto. El resto de los ciclos consideraron que la atención fue muy buena, ya que estuvieron “De acuerdo” con la atención del departamento financiero.

Figura 13
Opinión acerca del departamento financiero



Nota: C50: Satisfacción con la eficacia de funcionamiento del departamento financiero. C51: Satisfacción con la atención y amabilidad del personal del departamento financiero. C52: Satisfacción con el horario de atención. C53: Satisfacción con la atención en el pago, consultas.

La figura 14 contiene 6 (C). El (C54) que trata acerca de las ofertas de actividades deportivas tuvo mejor puntuación en los semestres II 2017, I 2018, II 2018, I 2019 y I 2020. Apenas 3 períodos opinaron un poco diferente, pues consideran estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. El (C55) posee opiniones más diversas. El semestre I 2017 se halló menos satisfecho con las instalaciones deportivas, muy seguido por los ciclos II 2019, I 2018, II 2020, I 2020 y II 2017, ordenados desde el puntaje más bajo hasta el más alto.

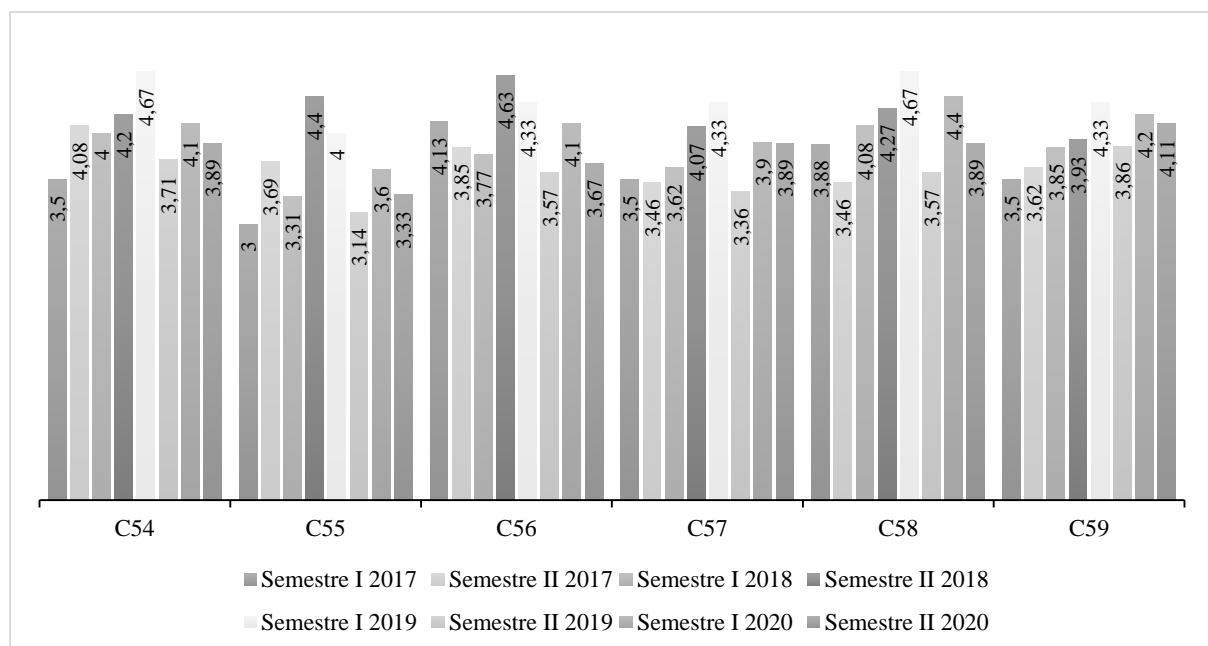
El (C56) que se refiere a la satisfacción con la oferta de actividades culturales tuvo opiniones divididas, pues 4 semestres se posicionaron en el rango “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y los otros 4 en la categoría “De acuerdo”.

En el (C57) solo los semestres II 2018 y I 2019 consideraron estar “De acuerdo” con las asociaciones de estudiantes, mientras que el resto de los ciclos dieron apreciaciones por debajo de los 2 antes mencionados.

El (C58) es muy similar al (C56), ya que la mitad de los semestres opinaron igual y la otra mitad también pero dentro de otra categoría. Los ciclos I 2017, II 2017, II 2019 y II 2020 se localizaron en el rango “De acuerdo” y el resto en “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

En el (C59) se puede observar un progreso, ya que los egresados del semestre I 2017 concedieron el puntaje más bajo y en el semestre II 2020 existió un ascenso, evidenciando trabajo continuo en pro de los intereses de los estudiantes.

Figura 14
Opinión acerca del departamento de bienestar estudiantil



Nota: C54: Satisfacción con la oferta de actividades deportivas. C55: Satisfacción con las instalaciones deportivas. C56: Satisfacción con la oferta de actividades culturales. C57 Satisfacción con las asociaciones de estudiantes. C58: Satisfacción con la oferta de actividades pastorales. C59: Satisfacción con temas de pensión diferenciada.

La figura 15 publica los resultados de 5 (C) que corresponden a los servicios del bar. El (C60) fue calificado muy bajo en el semestre I 2017, estableciéndose en la categoría “En desacuerdo”. Los únicos egresados en estar “De acuerdo” con la atención y amabilidad del personal de servicio son los del semestre II 2019, mientras que los demás ciclos están en el rango “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

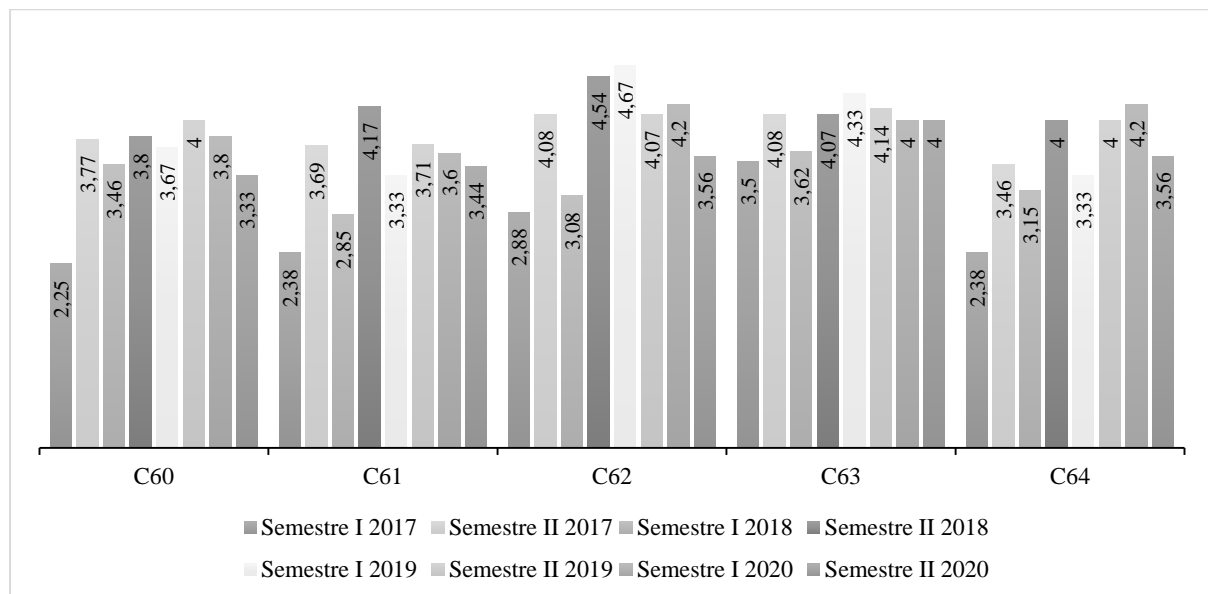
En el (C61) los semestres I 2017 y I 2018 opinaron estar “En desacuerdo” con la calidad y variedad de los alimentos del bar, mientras que en el ciclo II 2018 estuvieron “De acuerdo” con este (C).

En el (C62), el semestre I 2017 consideró igual que el (C61). A su vez, los ciclos II 2017, II 2018, I 2019 y II 2019 dieron calificaciones altas, lo que significa estar “De acuerdo” con los horarios de atención del bar.

El (C63) cuenta con puntuaciones más altas y semejantes entre ellas en comparación con el (C62). La mayoría opinó estar “De acuerdo” con la limpieza e higiene de la infraestructura, sin embargo, siguen siendo los semestres I 2017 y I 2018 los que tuvieron un punto de vista diferente.

Los resultados en el (C64) volvieron a decaer. Por un lado, el semestre que más bajo calificó fue el I 2017, considerando a sus egresados como los más insatisfechos con los servicios que ofrece el bar. También está el otro lado, quienes creyeron estar a gusto con este servicio, los ciclos II 2018, II 2019 y I 2020.

Figura 15
Opinión acerca de los servicios del bar



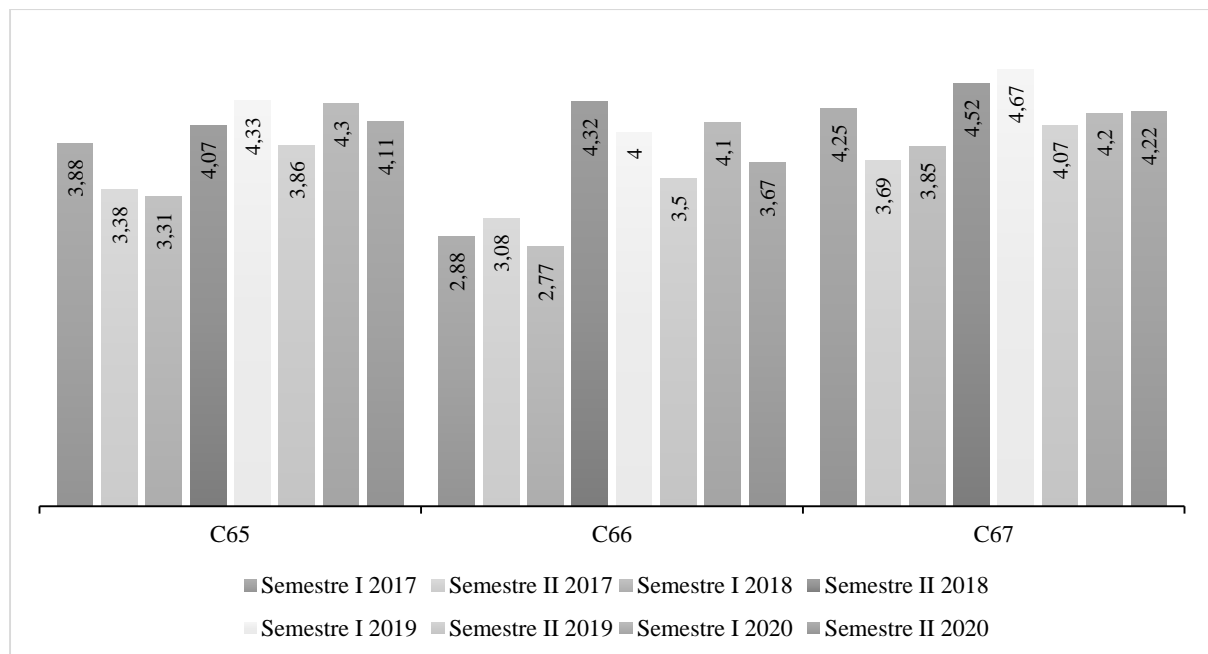
Nota: C60: Satisfacción con la atención y amabilidad del personal de servicio. C61: Satisfacción con la calidad y variedad de los alimentos. C62: Satisfacción con los horarios de atención. C63: Satisfacción con la limpieza e higiene de las instalaciones. C64: Satisfacción en relación a calidad-precio.

La figura 16 contiene información sobre el departamento médico. El (C65) que trata sobre la atención médica está dividida debido a que los semestres I 2017, II 2017, I 2018 y II 2019 concluyeron estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y los 4 faltantes consideraron estar “De acuerdo”.

El (C66) es el que recibió las más bajas calificaciones en los semestres I 2017 y I 2018, ya que están situados en el rango “En desacuerdo”. Los egresados del ciclo II 2018 fueron quienes creyeron estar “De acuerdo” con los horarios de atención del departamento médico.

En el (C67) solo los semestres II 2017 y I 2018 se hallan en una categoría diferente al resto. Los 6 ciclos restantes opinan de forma muy similar, compartiendo el rango “De acuerdo”.

Figura 16
Opinión acerca del departamento médico

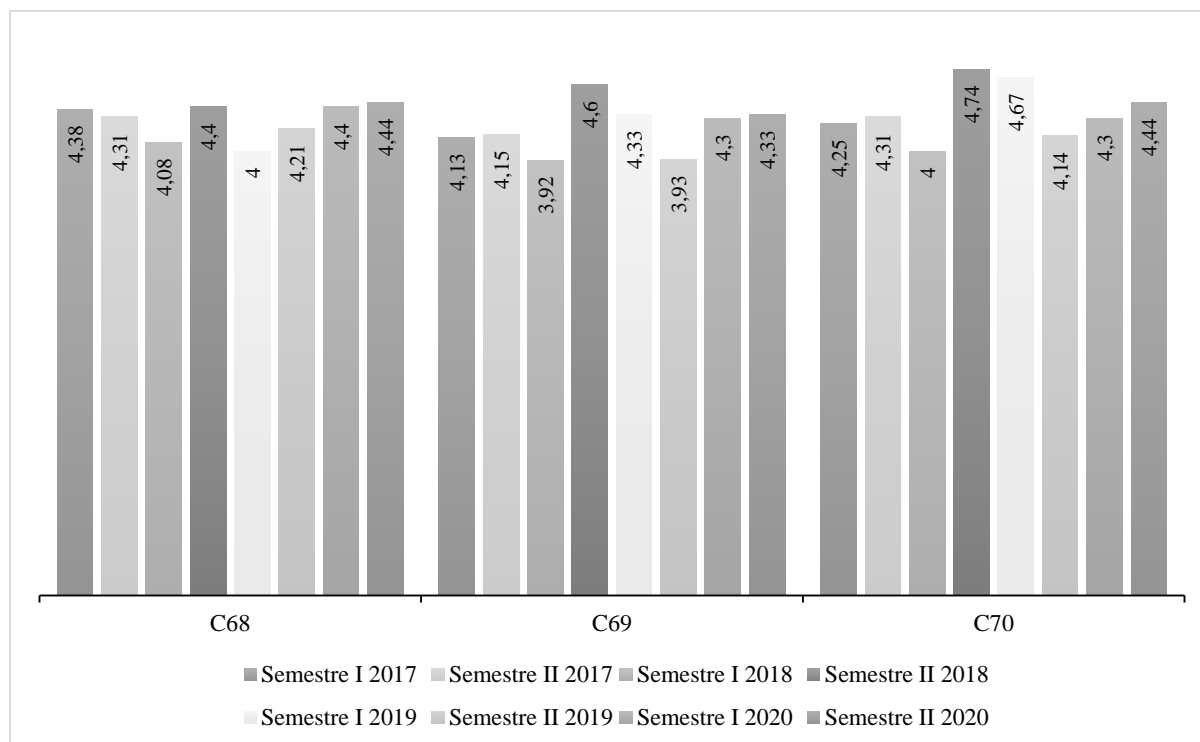


Nota: C65: Satisfacción con la atención médica. C66: Satisfacción con el horario de atención. C67: Satisfacción con el trato personal del personal médico.

La figura 17 contiene 3 (C). El primero es el (C68), este caso presenta una opinión casi unánime respecto a la satisfacción con la atención de la orientadora, pues los 8 semestres evaluados se posicionaron en la categoría “De acuerdo”.

El (C69) tiene 2 semestres que se encuentran en la categoría “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con el horario de atención del departamento de orientación. Los ciclos sobrantes si están “De acuerdo”.

El (C70) también cuenta con resultados lineales, todos los semestres se ubican en la categoría “De acuerdo”, es decir estuvieron satisfechos con el trato personal de la orientadora.

Figura 17*Opinión acerca de la orientación psicológica*

Nota: C68: Nivel de satisfacción en la atención de la orientadora. C69: Satisfacción con el horario de atención. C70: Satisfacción con el trato personal de la orientadora.

Pero ¿cuál es el nivel de satisfacción que tienen los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el período 2017-2020? Partiendo desde que fueron 8 grupos que evaluaron 70 criterios, la información recogida demuestra que el nivel de satisfacción de los egresados fue alto, pues de 560 datos, el 71% expresaron estar “De Acuerdo” con la formación académica recibida y con el servicio y atención de la universidad.

Tabla 3*Totalización de datos*

Rango	Cantidad
1 = Totalmente desacuerdo	1
2 = En desacuerdo	9
3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	147
4 = De acuerdo	401
5 = Totalmente de acuerdo	2
Total	560

Fuente: Elaboración propia

El rango 4, que según la escala de Likert significa “De acuerdo”, lidera los resultados con 401 manifestaciones a su favor. Sin embargo, el rango 3 “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” es la siguiente opción más votada, lo que podría indicar cierto desinterés por parte de los egresados, dificultándoles el trabajo a las autoridades que requieren conocer las inconformidades existentes para hacer las gestiones de mejoras respectivas. Los rangos que indican descontento, 1 y 2, fueron escogidos apenas 1 y 9 veces, respectivamente. Estos resultados son los más importantes, ya que permiten conocer cuáles son los errores que posiblemente a la universidad se le dificulta localizar.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación fue analizar comparativamente el nivel de satisfacción de los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el período 2017-2020. Para el análisis de datos, el número de informes de satisfacción válidos es de 8, provenientes de las encuestas aplicadas a los estudiantes egresados, que miden su proceso de formación y qué tan satisfechos o insatisfechos están con el servicio que recibieron.

Los 70 (C) deben ser evaluados en conjunto, pues estos se relacionan entre sí. La satisfacción de los estudiantes egresados depende de varios puntos que no solo tienen que ver con la parte académica, sino también con el tiempo que pasan fuera del aula. La primera dimensión es la formación académica, esta nutre de conocimientos a los estudiantes, los prepara para desempeñar con excelencia cualquier cargo alcanzado y demostrar que son competentes. La segunda dimensión abarca lo referente al servicio y atención de la universidad, donde se expone la forma en la que la institución acoge y cuida a sus estudiantes, como logra hacerlos sentir a gusto y evita que opten por cambiar de universidad.

El estudio de González et al. (2016) no representa similitud con esta investigación, ya que dentro de cada dimensión el número de grupos que están satisfechos o insatisfechos no representan una cantidad significativa para abrir una discusión, más bien la mayoría de las carreras están en medio de ambos resultados, es decir no se encuentran satisfechos ni insatisfechos. Mientras que en esta investigación la mayor parte de los egresados opinan de forma clara sobre el servicio que oferta la universidad, y solo el 26,25% de ellos no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. El contraste más notorio que existe es la falta de egresados satisfechos en el estudio de González et al. (2016), por el contrario, en esta investigación la mayoría de los semestres están de acuerdo con la formación académica y el servicio y atención recibida en la universidad.

Otro estudio con resultados negativos fue el de Martínez y Lachira (2018). En esta investigación una de las variables estudiadas fue satisfacción. Los datos obtenidos muestran como la mayor parte de los egresados estuvieron descontentos diferentes aspectos que ofrece la universidad. Solo un resultado mostró satisfacción en los egresados, relación con los

docentes, ese mismo indicador también fue evaluado en este estudio y las opiniones coincidieron con el estudio de Martínez y Lachira, ya que todos los grupos dieron calificaciones altas.

El estudio de Cabos y D'Angelo (2019) contiene resultados muy semejantes con este trabajo de investigación, la mayoría de las respuestas demuestran agrado en ambas investigaciones. Los egresados evaluados consideran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los ambientes que ofrece la universidad como las instalaciones, ofertas de actividades, etc., creando un sentido de no pertenencia con la institución. No obstante, cualquier tipo de resultado es necesario saber porque, como lo menciona Salinas et al. (2008), “los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa” (p. 43).

La investigación de Trujillo (2020) describe un nivel medio de satisfacción respecto a la infraestructura, este indicador es ubicado, por la mayor parte de los egresados, en el rango 3 de la investigación que se lleva a cabo, es decir las opiniones expresadas tienen similitud, ya que no están ni satisfechos ni disgustados. El propósito es mejorar las falencias, y en este caso se halló desinterés en cuanto a las instalaciones de la universidad. Una forma de motivar a los estudiantes con sus estudios es ofrecer una infraestructura segura e instalaciones con un aspecto estético impecable. Al respecto, Quesada (2019) menciona que debería existir un ambiente limpio que promueva los procesos de enseñanza y aprendizaje, mejorando la educación y cumpliendo propósitos académicos”

Estos antecedentes no evalúan los mismos criterios, sin embargo, existe un aspecto que está presente en todos los estudios, el mismo que nunca fue calificado de forma baja. Este (C) se refiere a la estructura del plan de estudio y es muy importante, ya que es la razón principal por la que los estudiantes pagan sus carreras. De acuerdo a lo antes mencionado, este aspecto se puede considerar poco representativo para los universitarios, o puede significar que los planes de estudios están perfectamente estructurados y por tal motivo no obtienen puntuaciones bajas. Este estudio tiene más fortalezas que debilidades, pues los resultados obtenidos se convertirán en información valiosa para la universidad, ya que provienen de la fuente principal, los egresados. Las puntuaciones altas van a reflejar el buen trabajo que han hecho las autoridades, pero los resultados bajos mostrarán los puntos débiles que necesitan más atención.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

La satisfacción de los egresados es la forma de reconocer el buen trabajo que está realizando una universidad. Para recolectar esta información valiosa es necesario evaluar constantemente a los estudiantes y, en base a los datos obtenidos realizar cambios en busca de mejoras o permanecer con la misma estrategia. La PUCESE evalúa a sus egresados cada semestre mediante un cuestionario. Las dimensiones que formaron parte de las encuestas son el proceso formativo y el servicio y atención de la universidad, sus resultados permitieron analizar a fondo la satisfacción de los egresados de la carrera Administración de Empresas del período 2017-2020, permitiendo concluir de la siguiente manera:

1. La satisfacción de los egresados de la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el período 2017-2020 es alta, pues el rango más elegido por los estudiantes egresados fue el 4, el cual significa “De acuerdo”, es decir se encuentran a gusto con la mayoría de los criterios evaluados.
2. En lo que respecta a la formación académica, se encontraron numerosas semejanzas en el período 2017-2020. Dichos criterios fueron los mejores puntuados, ya que solo existieron opiniones situadas en los rangos 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).
3. Acerca del servicio y atención de la universidad, se observan resultados totalmente divididos, es decir hay similitudes, pero también hay diferencias. Lo que significa que, la satisfacción de los egresados tuvo bajadas y subidas entre cada semestre con relación a las aulas y laboratorios, servicios informáticos, servicios de biblioteca, secretaria general, secretaria de la carrera, departamento financiero, departamento de bienestar estudiantil, departamento médico, y departamento de orientación psicológica.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones mencionadas anteriormente se recomienda lo siguiente:

1. La mayoría de los resultados son buenos, sin embargo, existen criterios que necesitan atención, pues se puede observar cómo las percepciones suben y bajan en cada semestre. Entre ellos están los servicios informáticos, los servicios del bar y el departamento médico. En base al primer criterio, la calidad de la conectividad de la red inalámbrica es la más desacreditada, la solución no es complicada, ya que actualmente existen varios proveedores de internet que si pueden ofrecer la rapidez que los estudiantes egresados buscan a la hora de navegar en sus laptops o teléfonos celulares.
2. Respecto al segundo criterio, la atención y amabilidad del personal de servicio se ve muy afectado. Una alternativa es contratar personal competente que conozca de servicio y atención al cliente, ya que, el mal manejo del mismo puede llevar a los estudiantes a ausentarse, lo que representaría pérdidas para la universidad.
3. En relación al tercer criterio, el horario de atención del departamento médico fue calificado muy bajo. Los horarios de atención deben estar entrelazados con los horarios de clases y siempre debe permanecer un personal médico en el consultorio que asista cualquier problema de salud.
4. Se recomienda y es importante que los estudiantes egresados llenen de manera responsable y correcta la encuesta de satisfacción, ya que en base a estos resultados se pueden realizar cambios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. M., y Reyes, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13 y (2), pp. 5-26.
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Arbizu, F., Lobato, C., y Del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, 10 y (1), pp. 7-21.
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17514745002.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_d_e_bolsillo.pdf
- Basantes, R. A. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6132>
- Brown, A. (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Butterworth-Heinemann, Ltda.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=634hBJasWI4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+es+atencion+al+cliente&ots=WYaFKKzuOK&sig=ZznsW2unFsWUepHGVnHCnqty6so#v=onepage&q=que%20es%20atencion%20al%20cliente&f=false>

- Cabos, L. V. y D'Angelo, M. C. (2019). *Satisfacción del estudiante egresado en el Programa de Pregrado Adulto Trabajador de una Universidad del Norte del Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte. Perú. <http://hdl.handle.net/11537/23654>
- Caldera, E., Pirela, J., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las ciencias de la información*, 34, pp. 333-347. <file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/36462-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37270-2-10-20111206.pdf>
- Casierra, C. M., Rodríguez, A. M., Venegas, G. S., Farfán, U. G., y Lemoine, F. A. (2018). Nivel de satisfacción de egresados de la Carrera de Ingeniería en Marketing de la Universidad "Eloy Alfaro" de Manabí Campus Bahía de Caráquez. *Revista Didáctica y Educación*, 9 y (4), pp. 23-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6716273>
- Castillo, L. N., y Sullón, A. M. (2020). *Satisfacción del egresado de enfermería sobre su formación profesional*. Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote- 2019. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Santa. Perú. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3579>
- Consejo de Educación Superior. (2017). Reglamento de Régimen Académico Consejo de Educación Superior. <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>
- Consejo de Educación Superior. (2018). Ley Orgánica de Educación Superior. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOES.pdf>
- De Mola, E. L., Rivero, M., y Pino, D. (2012). La configuración curricular desde la atención a la diversidad en el proceso formativo universitario. *Revista Humanidades Médicas*,

12 y (3), pp. 464-486. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000300007

Delval, J. (2013). La escuela para el siglo XXI. *Revista Sinéctica*, (40), pp. 01-18.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000100004&lng=es&tlng=es

Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45 y (178), pp. 79-95.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 y (25), pp. 64-80.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es

Estepa, P., Mayor, C. M., Hernández, E., Sánchez, M. R., Rodríguez, J. M., Altopiedi, M., y Torres, J. J. (2005). Las necesidades formativas docentes de los profesores universitarios. *Revista Fuentes*, (6). <https://idus.us.es/handle/11441/32095>

Gómez, H., Ortiz, E. P., y González, M. O. (2017). El estudio de egresados para la mejora continua de las Universidades: Estudio de caso de la Ingeniería en Computación. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7 y (14), pp. 162-184. <https://doi.org/10.23913/ride.v7i14.279>

González, R. F., Tinoco, M. A., y Torres, V. H. (2016). Análisis de la satisfacción de la experiencia universitaria de los egresados en 2015 de la Universidad de Colima. *Revista Paradigma Económico*, 8 y (2), pp. 59-84.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5928239>

- Guzmán, S., Febles, M., Corredera, A., Flores, P., Tuyub, A., y Rodríguez, P. A. (2008). Estudio de seguimiento de egresados: recomendaciones para su desarrollo. *Revista Innovación Educativa*, 8 y (42), pp.19-31.
<https://www.redalyc.org/pdf/1794/179421234003.pdf>
- Hernández, R. C., y Infante, M. E. (2017). La clase en la educación superior, forma organizativa esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Educación y Educadores*, 20 y (1), pp. 27-40. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83449754002.pdf>
- Jaramillo, A., Giraldo, A., y Ortiz, J. S. (2006). Estudios sobre egresados. La experiencia de la Universidad EAFIT. *Revista Universidad EAFIT*. 42 y (141), pp. 111-124.
<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/16704>
- López, J., Hernández, X., Acosta, L., Benavides, Z., y Uralde, M. (2012). La calidad de la educación: una propuesta para su concepción y evaluación en la primera infancia.
<https://files.sld.cu/prevemi/2012/11/20/la-calidad-de-la-educacion-una-propuesta-para-su-concepcion-y-evaluacion-en-la-primera-infancia/>
- Martínez, C. J. y Lachira, A. A. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo, 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUPD_d672c622f213a50306c9414ac1f69e70/Description#tabnav
- Moreno, V., y Sánchez, L. F. (2011). Una mirada hermenéutica a las características curriculares de la formación humana y bioética en la universidad de San Buenaventura. *Revista El Ágora USB*, 11 y (2), pp. 455-476.
<https://www.redalyc.org/pdf/4077/407748991010.pdf>

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 y (4), pp. 460-469.
<https://es.booksc.org/book/73562960/c06b00>
- Olmos, S., y Rodríguez, M. J. (2010). Diseño del proceso de evaluación de los estudiantes universitarios españoles: ¿responde a una evaluación por competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior?. *Revista Iberoamericana de Educación*, 53 y (1), pp. 2-13. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/3757Olmos.pdf>
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. (Tesis doctoral). Universidade da Coruña. Coruña-España.
<http://hdl.handle.net/2183/12349>
- Quesada, M. J. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43 y (1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44057415023>
- Real Academia Española. (2020). Diccionario de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/>
- Rodríguez, A. F. (2020). *Calidad universitaria e ingresos laborales en egresados de universidades licenciadas del Perú*. (Tesis pregrado). Universidad ESAN. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/2116>
- Salinas, A., Morales, J. A., y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, (31), pp. 39-55.
<https://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

- Sánchez, P. (2011). *Metodología de evaluación de los egresados de posgrado con base en el IMSU: el caso de la maestría en Ingeniería de Calidad de la Universidad Iberoamericana – CD de México*. (Tesis de maestría). Universidad Iberoamericana. DF-México. <http://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/937/015442s.pdf?sequence=1>
- Sobrado, L. (2008). Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22 y (1), pp.89-107. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27413170005.pdf>
- Trujillo, S. A. (2020). *Nivel de satisfacción de egresados de pregrado de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao, 2015-2018*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Callao. Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5122>
- Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista gerencia y salud*, 6 y (13), pp. 139-168. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=es
- Vértice. (2011). *Técnicas de venta*. Editorial Vértice. https://books.google.com.pe/books?id=NubbTt2NjDcC&pg=PA93&dq=Tecnicas+de+venta&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=post&f=false
- Zabalza, M. A. (2015). Los planes de estudio en la universidad. Algunas reflexiones para el cambio. *Revista Fuentes*, 1. <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2289>

ANEXOS

Tabla 4

Instrumento empleado para unificar información de los informes de satisfacción

Dimensión	Subdimensión	Indicador	Semestre I 2017	Semestre II 2017	Semestre I 2018	Semestre II 2018	Semestre I 2019	Semestre II 2019	Semestre I 2020	Semestre II 2020
			Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
Formación académica	Plan de estudio y su estructura	C1	4,63	4,31	4,62	4,25	4,33	4,14	4,4	4,67
		C2	4,63	4,38	4,54	4,43	4,33	4,21	4,5	4,33
		C3	4,75	4,46	4,62	4,59	4	4,36	4,4	4,67
		C4	4,75	4,31	4,38	4,25	4	4,21	4,5	4,44
		C5	4,50	4,54	4,54	4,38	4	4,21	4,8	4,56
	Organización del proceso de enseñanza aprendizaje	C6	4,75	4,92	4,38	4,75	4,67	4,79	5	4,78
		C7	4,5	4,23	4,46	4,67	4,67	4,5	4,9	4,78
		C8	4,5	4,62	4,62	4,72	4,67	4,71	4,9	4,44
		C9	4	4,69	4,46	4,31	4,67	4,36	4,8	4,67
		C10	4,5	4,62	4,31	4,44	4,33	4,64	4,8	4,78
	Evaluación	C11	4,75	4,62	4,38	4,44	4,33	4,64	4,8	4,67
		C12	4,75	4,54	4,46	4,52	4,33	4,57	4,8	4,56
		C13	4,38	4,23	4,54	4,72	4,33	4,5	4,7	4,44
		C14	4,38	4,46	4,38	4,5	4	4,43	4,4	4,78
	Tutorías	C15	4,5	4,46	4,46	4,25	4	4,36	4,6	4,78
		C16	4,5	4,54	4,54	4,4	4	4,29	4,6	4,78
		C17	4,13	4,46	4,15	4,32	4	3,86	4,7	4,78
	Profesorado	C18	4,63	4,69	4,46	4,38	4,33	4,57	4,2	4,44
		C19	4,75	4,62	4,46	4,68	4,33	4,5	4,3	4,56
	Conocimiento y formación adquirida	C20	4,75	4,69	4,46	4,38	4,67	4,5	4,7	4,56
		C21	4,5	4,69	4,46	4,5	4,33	4,36	4,2	4,11
		C22	4,88	4,77	4,46	4,64	4,67	4,43	4,7	4,56
		C23	4,5	4,38	4,62	4,19	4,67	4,36	4,3	4,56


	Prácticas preprofesionales	C24	4,5	4,23	4,15	4,47	5	4,21	4,5	4,56
		C25	4,63	4,31	4,15	4,5	4,67	4,36	4,3	4,22
		C26	4,63	4,69	4,23	4,68	4,67	4,36	4,4	4,22
Servicio y atención de la universidad	Aulas y laboratorios	C27	3,75	3,69	3,69	3,8	4,33	3,71	3,8	3,89
		C28	4,25	3,77	3,92	4,23	4,67	3,71	3,8	3,78
		C29	3	3,23	3,54	4,181	4,33	3,79	3,5	3,78
		C30	4,25	3,69	3,85	4,07	4	3,71	4	4,11
	Servicios informáticos	C31	3,63	3,54	3,85	3,93	4,67	4,29	4,5	4,56
		C32	1,88	2,69	2,46	3,77	3,67	3,36	3,3	4,22
		C33	2,88	3	3,15	4,17	4,33	3,64	3,9	4,11
		C34	3,5	3,46	3,54	4,13	4	4,29	4,3	4,44
		C35	3,63	3,69	3,69	3,93	4	4,21	3,9	4
	Servicios de biblioteca	C36	4	4	3,77	4,07	4,33	3,93	3,9	4,22
		C37	3,75	4,23	3,69	4,29	3,67	4	3,9	4,67
		C38	4	3,92	3,69	4,38	4	3,57	4,3	4,11
		C39	3,88	4,23	3,54	4,27	4	3,93	4,3	4,11
		C40	3,38	3,69	3,77	4,2	4,33	3,43	4,1	3,78
	Secretaría de la carrera	C41	4,63	3,69	3,69	4,2	4	3,93	4,1	4,11
		C42	3,5	4,15	4,15	4,4	4,33	4,36	4,1	4,33
		C43	3,88	4,08	4,15	4,63	4,33	4,36	4,2	4
		C44	4	4	4,38	4,74	4,33	4,07	4,3	4,11
		C45	3,5	3,85	3,92	4,47	4,33	4	4,1	3,89
	Secretaría general	C46	3,5	4	4,15	4,2	4	4	4,1	3,67
C47		3,75	3,92	4,23	4,52	4	3,93	4,2	4,11	
C48		3,75	3,85	4,31	4,6	4	3,79	4,2	4	
C49		3,5	3,69	4	4,4	4	3,86	3,9	3,78	
Departamento financiero				4,15	4,15	4,13	4,67	3,93	4	3,89
	C50	4,13								
	C51	3,88	4,08	4	4,35	4,67	3,86	3,9	4	
	C52	3,88	4,08	4,15	4,54	3,67	3,57	4,2	4	
	C53	4,13	4,08	4,08	4,2	4,33	3,79	4	4	

Bienestar estudiantil	C54	3,5	4,08	4	4,2	4,67	3,71	4,1	3,89
	C55	3	3,69	3,31	4,4	4	3,14	3,6	3,33
	C56	4,13	3,85	3,77	4,63	4,33	3,57	4,1	3,67
	C57	3,5	3,46	3,62	4,07	4,33	3,36	3,9	3,89
Servicios del bar	C58	3,88	3,46	4,08	4,27	4,67	3,57	4,4	3,89
	C59	3,5	3,62	3,85	3,93	4,33	3,86	4,2	4,11
	C60	2,25	3,77	3,46	3,8	3,67	4	3,8	3,33
	C61	2,38	3,69	2,85	4,17	3,33	3,71	3,6	3,44
	C62	2,88	4,08	3,08	4,54	4,67	4,07	4,2	3,56
	C63	3,5	4,08	3,62	4,07	4,33	4,14	4	4
	C64	2,38	3,46	3,15	4	3,33	4	4,2	3,56
Departamento médico	C65	3,88	3,38	3,31	4,07	4,33	3,86	4,3	4,11
	C66	2,88	3,08	2,77	4,32	4	3,5	4,1	3,67
	C67	4,25	3,69	3,85	4,52	4,67	4,07	4,2	4,22
Orientación psicológica	C68	4,38	4,31	4,08	4,4	4	4,21	4,4	4,44
	C69	4,13	4,15	3,92	4,6	4,33	3,93	4,3	4,33
	C70	4,25	4,31	4	4,74	4,67	4,14	4,3	4,44

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5


Primera validación del instrumento

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:			Mgt. Elías Salazar Donoso								
C.I:			0801772278								
Firma:											
Fecha:			05/04/2021								

Fuente: Escuela de Administración de Empresas PUCESE

Tabla 6

Segunda validación del instrumento

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:			Mgt. Freddy Betancourt Aguilar								
C.I:			0801786245								
Firma:											
Fecha:			16/08/2021								

Fuente: Escuela de Administración de Empresas PUCESE