

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DE LA CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SEGÚN LA METODOLOGÍA
SERVQUAL**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
C.P.A.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad Social

AUTORA:

Gladys Susana Montero Armas

ASESORA:

Mgt. Verónica Aguilar Quiñonez

JUNIO, 2016

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

f) _____
Presidente tribunal de graduación

f) _____
Lector 1

f) _____
Lector 2

f) _____
Director de escuela

f) _____
Director de tesis

Esmeraldas, _____

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, GLADYS SUSANA MONTERO ARMAS, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

GLADYS SUSANA MONTERO ARMAS

CI. 1004142806

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza para continuar cada día y permitir alcanzar mis metas.

A mis amados padres Marlene Armas Montesdeoca y Aníbal Montero Barrionuevo por la comprensión brindada y el apoyo constante.

A mi hermanito Antonio Montero Armas a pesar de la distancia siempre estas a mi lado en todo momento, gracias por apoyar todos mis sueños.

A mi querida mascota Satito Montero Armas, por alegrar mis días con tus ocurrencias.

A todos mis compañeros y amigos por los momentos vividos, en especial a Mauricio Ortiz Vera, por arreglar mis desastres; gracias por hacer de esta etapa de mi vida una experiencia inolvidable.

A todas las personas que participaron de la investigación (graduados y empleadores) por la predisposición de colaboración, también a quienes aportaron con sugerencias y opiniones (asesora y profesores) por el apoyo constante en la investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por permitirme llegar a este momento especial y ver mis metas hechas realidad, por todos los momentos difíciles donde me enseñó a valorar a mi familia y amigos, quienes han sido incondicionales en todo momento.

A mis padres, Marlene Armas Montesdeoca y Aníbal Montero Barrionuevo, por ser un pilar fundamental en mi vida, quienes con su consejo y cariño siempre me guían por el sendero correcto.

A mi hermanito, Antonio Montero Armas, el cómplice en todas mis locuras, por los grades momentos vividos, experiencias compartidas, el apoyo constante e inspirarme a seguir adelante, sin mirar atrás.

“La vida es y siempre seguirá siendo una ecuación incapaz de resolver, pero tiene ciertos factores que conocemos.”

Nikola Tesla (1856 – 1943)

RESUMEN

Las empresas en la actualidad buscan calidad en los productos o servicios que ofrecen, por tal motivo se realizó la presente investigación con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría a través de la metodología de SERVQUAL. El trabajo investigativo fue de tipo no experimental, puesto que no se manipulan las variables. También se enmarca en un diseño de investigación transversal de tipo descriptivo dado que describe la satisfacción y las necesidades tanto del graduado como del empleado, como resultado de la aplicación de 35 encuestas a los graduados (2014 – 2015) y a 15 empleadores, además se realizó entrevistas al Jefe de Planeación, Evaluación y Acreditación encargado del seguimiento a graduados institucional, Jefe de Planeación y Coordinación del Currículo, Auxiliar de Secretaría General, Coordinador de Nivelación, encargado del programa de Bolsa de Empleo y el Coordinador de Formación Continua, obteniendo así información relevante que sirvió de base para establecer estrategias que permitan mejorar los servicios ofertados por la universidad. Entre los resultados se observó la falta de una base de datos actualizada de los graduados; según la escala de Likert los graduados se encontraban satisfechos en un 67%, mientras que los empleadores estaban muy satisfechos en un 84%. Se evidenció la necesidad de implementar servicios de postventa que permita fidelizar al graduado de la PUCESE.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, metodología SERVQUAL, seguimiento a graduados, satisfacción de graduados y empleadores, servicios de postventa.

ABSTRACT

The enterprises in the actuality seek for the best quality in the products or services provided. For that reason, the present research was conducted to analyze the Accounting and Auditing graduate students' satisfaction levels by using SERVQUAL methodology. This research was not-experimental because the variables are not manipulated. A transversal descriptive research was also used because it describes the satisfaction and the needs of graduate and employee, as a result of applying a survey to 35 graduate students (2014-2015) and 15 employers. The interviews were also conducted to the Head of Planning, Evaluation and Accreditation Department in charge of monitoring institutional graduates; the Curriculum Planning and Coordination Head Department, the General Secretary Assistant, the Pre-University Studies' Coordinator, the Employment Exchange Program Manager and the Lifelong Learning Department Coordinator, obtaining relevant information that set the basis for strategies to improve the services offered by the university. Among the results was observed the lack of a database of graduates; Likert scale according graduates were satisfied by 67%, while employers were very satisfied by 84%. The need of implement a after-sales service that allows loyalty to graduate of the PUCESE was evident.

Keywords: satisfaction, quality, SERVQUAL methodology, monitoring graduates, satisfaction of graduates and employers, after-sales services.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL ESTUDIO.....	3
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICAS - CIENTÍFICAS	6
1.2.1. Calidad, satisfacción y los métodos de medición	6
1.2.2. El profesional en la formación académica para la inclusión en el campo laboral.....	10
1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	11
1.4. JUSTIFICACIÓN	13
1.5. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II.....	16
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	16
2.3.1. Encuesta.....	16

2.3.2.	Entrevistas	17
2.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	17
2.5.	ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS	18
2.6.	DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO.....	20
2.7.	PROCEDIMIENTO.....	22
CAPÍTULO III.....		23
3.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	23
3.1.	ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.....	23
3.1.1.	Proceso y desarrollo del seguimiento a graduados.....	23
3.1.2.	Mejoras en la malla curricular en relación al campo laboral.....	24
3.1.3.	Requerimiento de capacitaciones	24
3.1.4.	Inclusión de graduados en optativas	25
3.1.5.	Ubicación de los graduados y egresados	25
3.1.6.	Bolsa de empleo PUCESE.....	25
3.2.	ANÁLISIS DE ENCUESTAS.....	27
3.2.1.	Análisis de seguimiento a graduados.....	27
3.2.1.1.	Trayectoria estudiantil	27
3.2.1.2.	Inserción laboral	28
3.2.1.3.	Vinculación con la PUCESE	38
3.2.2.	Análisis de resultados empleadores	39
3.2.3.	Análisis de satisfacción	43
3.2.3.1.	Análisis general	43
3.2.3.2.	Dimensión 1: Elementos tangibles	47
3.2.3.3.	Dimensión 2: Fiabilidad	48
3.2.3.4.	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	50
3.2.3.5.	Dimensión 4: Atención al público	51
3.2.3.6.	Dimensión 5: Empatía	52
3.2.4.	Análisis de insatisfacción	54
3.2.4.1.	Graduados.....	54
3.2.4.2.	Empleadores	55
3.3.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	56
3.4.	PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS	61
3.5.	PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	64

3.6.	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS.....	65
3.6.1.	Mantener actualizada la base de datos de graduados y egresados.....	65
3.6.2.	Implementar servicios de post venta que brinden beneficios a los graduados y egresados.....	71
3.6.3.	Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua.....	73
CAPÍTULO IV		75
4.	CONCLUSIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		76
ANEXOS		84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Entrevistados</i>	17
Tabla 2 <i>Graduados no encuestados</i>	17
Tabla 3 <i>Rango de satisfacción con escala Likert</i>	18
Tabla 4 <i>Definición de dimensiones</i>	18
Tabla 5 <i>Ítems de satisfacción - graduados</i>	19
Tabla 6 <i>Ítems de satisfacción - empleador</i>	20
Tabla 7 <i>Dimensión 1: Elementos tangibles - Graduados</i>	47
Tabla 8 <i>Dimensión 1: Elementos tangibles - Empleadores</i>	47
Tabla 9 <i>Dimensión 2: Fiabilidad – Graduados</i>	48
Tabla 10 <i>Dimensión 2: Fiabilidad - Empleadores</i>	49
Tabla 11 <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta – Graduados</i>	50
Tabla 12 <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta – Empleadores</i>	50
Tabla 13 <i>Dimensión 4: Atención al público – Graduados</i>	51
Tabla 14 <i>Dimensión 4: Atención al público - Empleadores</i>	51
Tabla 15 <i>Dimensión 5: Empatía – Graduados</i>	52
Tabla 16 <i>Dimensión 5: Empatía – Empleadores</i>	52
Tabla 17 <i>Nivel de insatisfacción de los graduados</i>	54
Tabla 18 <i>Nivel de insatisfacción de los empleados</i>	55
Tabla 19 <i>FODA – PUCESE frente a graduados</i>	56
Tabla 20 <i>FODA – PUCESE frente a empleadores</i>	57
Tabla 21 <i>Matriz EFE - PUCESE frente a graduados</i>	58
Tabla 22 <i>Matriz EFE - PUCESE frente a empleadores</i>	58
Tabla 23 <i>Matriz EFI - PUCESE frente a graduados</i>	59
Tabla 24 <i>Matriz EFI - PUCESE frente a empleadores</i>	60
Tabla 25 <i>Matriz de estrategias - PUCESE frente a graduados</i>	61
Tabla 26 <i>Matriz de estrategias - PUCESE frente a empleadores</i>	63
Tabla 27 <i>Estrategias resultantes de la investigación</i>	64
Tabla 28 <i>Estrategias a desarrollar</i>	65
Tabla 29 <i>Actividades a realizar</i>	66
Tabla 30 <i>Datos personales de los graduados 2014 y 2015</i>	69
Tabla 31 <i>Actividades a realizar</i>	72
Tabla 32 <i>Actividades a realizar</i>	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Estudios de posgrado</i>	27
Gráfico 2 <i>Tipo de empresa donde trabaja</i>	28
Gráfico 3 <i>Medios de inserción laboral</i>	29
Gráfico 4 <i>Tiempo en encontrar trabajo</i>	30
Gráfico 5 <i>Denominación de puestos de trabajo</i>	31
Gráfico 6 <i>Áreas de trabajo</i>	32
Gráfico 7 <i>Tiempo que lleva en el cargo</i>	33
Gráfico 8 <i>Vinculación con la formación recibida</i>	34
Gráfico 9 <i>Actividades del trabajo que desempeñan</i>	35
Gráfico 10 <i>Nivel de uso de las materias en el campo laboral</i>	36
Gráfico 11 <i>Materias a incluirse según su desempeño laboral</i>	37
Gráfico 12 <i>Vinculación con la PUCESE</i>	38
Gráfico 13 <i>Sector de las empresas encuestadas</i>	39
Gráfico 14 <i>Tamaño de las empresas</i>	40
Gráfico 15 <i>Cargos que desempeñan</i>	41
Gráfico 16 <i>Nivel de satisfacción</i>	42
Gráfico 17 <i>Comparación de dimensiones - Graduados</i>	43
Gráfico 18 <i>Nivel de satisfacción general del graduado</i>	44
Gráfico 19 <i>Comparación de dimensiones – Empleadores</i>	45
Gráfico 20 <i>Nivel de satisfacción general de empleadores</i>	46
Gráfico 21 <i>Matriz interna y externa (IE)</i>	60

INTRODUCCIÓN

La calidad es un tema antiguo analizado tanto en empresas públicas como privadas, con el fin de alcanzar el reconocimiento de sus clientes, incrementar sus utilidades y sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo. Las empresas de servicios tienen que ver con la satisfacción que genera el servicio prestado al cliente, considerando que cada persona tiene su propia percepción de satisfacción.

En los últimos años en el Ecuador se han realizado reformas políticas que conllevan a cambios educativos, económicos y sociales, es por ello que desde el 2007 se implementó el Plan Nacional de Desarrollo enmarcados en objetivos para el buen vivir en donde se reafirma el compromiso de mejorar la calidad en la educación, que permitan la formación integral de profesionales en base a estándares de calidad con criterios nacionales e internacionales, esto implica realizar un seguimiento continuo a la gestión de las instituciones de educación superior. Una educación de calidad mejora las condiciones de vida de cualquier persona, brinda mayores oportunidades laborales y económicas al acceder a nuevos conocimientos contribuyendo al desarrollo del país.

El instrumento más usual para medir la satisfacción de los clientes en varias dimensiones tangibles e intangibles necesarios para brindar un servicio de calidad es la metodología SERVQUAL, este modelo permite llevar a cabo mejoras, al identificar los parámetros con menor calificación considerados como debilidades del servicio prestado.

Esta investigación es de interés público, tanto para completar la base de datos de los graduados como para medir el nivel de satisfacción de los servicios recibidos, lo cual permite establecer mejoras y brindar un servicio de calidad, que garantice la satisfacción del cliente y este como usuario pueda recomendar el servicio a terceras personas, logrando captar clientes leales, mediante los servicios de postventa que la PUCESE está en capacidad de ofrecer.

Por lo tanto, se ha identificado el siguiente problema general: **¿Cuál es el nivel de satisfacción de los graduados según la metodología SERVQUAL?**, el cual permite plantear las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los graduados y sus empleadores en relación a los elementos tangibles?
- ✓ ¿Qué nivel de fiabilidad y empatía tienen los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría y los empleadores de acuerdo al servicio recibido?
- ✓ ¿Qué tan satisfecho se encuentran los graduados y empleadores con la capacidad de respuesta y atención en los trámites y servicios utilizados?
- ✓ ¿Cuál es el perfil de egreso, perfil profesional y currículum académico más acorde a las necesidades del campo laboral?

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL ESTUDIO

En Europa y América Latina se han desarrollado estudios sobre la satisfacción de la educación impartida en las instituciones de educación superior, por efectos de la globalización muchos países aplican normas de calidad que permiten administrar y mejorar los servicios ofertados, logrando satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

La Declaración de Bolonia 1999 y la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, se da a conocer el papel de la educación superior en la formación de las competencias de los profesionales mediante el uso de mallas curriculares flexibles que suplan las necesidades de la sociedad y el uso de la tecnología como medio de enseñanza, formando profesionales por competencias capaces de satisfacer las necesidades de los empleadores, logrando una rápida inserción de su producto final en el mercado laboral (Escalona & Fernández, 2007).

A nivel europeo, la Universidad de Coruña de España realizó el estudio sobre la calidad en servicios educativos en términos de satisfacción, aplicando el instrumento SERVQUAL, se aplicó a mil treinta y cinco estudiantes de las universidades gallegas, se obtuvo como resultado la evaluación de tres factores: apariencia física, aspecto funcional y aspecto relacionado, concluye que la metodología debería integrar escalas como el ambiente y la cobertura de las necesidades de estudio (Gonzalez, 2003).

La Universidad de Oviedo en España, presenta un estudio argumental que tiene por objetivo explicar el funcionamiento de los índices de calidad percibido por los egresados basado en el modelo de las ecuaciones estructurales, este estudio surge por la competitividad entre las universidades para captar recursos financieros y alumnado, se

concluye que la metodología para mejorar la calidad educativa debe complementarse con una evaluación de la calidad percibida por los antiguos usuarios (Pereira, 2011).

A nivel latinoamericano, en México se realiza una investigación a egresados que nace por la falta de estudios que vinculen la formación profesional y el mercado laboral, su objetivo es proporcionar elementos teóricos, metodológicos y prácticos para enriquecer la calidad educativa. Concluye mencionando que los estudios a egresados son importantes porque permiten conocer la calidad de sus planes de estudio, las características del empleo, actividades para las que son contratados y el nivel de desempeño del profesional. (Escalona & Fernández, 2007).

En Argentina, Universidad Adventista del Plata, se llevó a cabo un estudio con el objeto de evaluar la calidad de los servicios universitarios, mediante el modelo SERVQUAL, aplicado a cuatrocientos cincuenta y cuatro estudiantes y sesenta y cuatro docentes de cuatro facultades de la universidad se identificó ocho dimensiones mediante cuarenta y dos variables, se concluye que los alumnos presenta diferencias significativas en la percepción de los servicios en comparación con los docente y se recomienda realizar este tipo de estudios por grupos de edades (Tumino & Poitevin, 2014).

En Colombia la Universidad EAFIT, presenta un estudio descriptivo sobre egresados basado en la experiencia de la universidad, su objetivo es conocer la percepción del egresado en cuanto a su formación recibida y comprender el recorrido laboral y académico. Este estudio revela que la aplicación física de las encuestas al utilizar la tecnología facilita el contacto con los profesionales, los resultados permiten distinguir características que hacen que los profesionales marquen la diferencia, concluye que este tipo de investigaciones deben actualizarse constantemente y sugiere incorporar preguntas sobre emprendimientos realizados por los egresados (Jaramillo, Giraldo, & Ortiz, 2006).

A nivel nacional, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se encuentra un proyecto descriptivo con el objetivo de mejorar la calidad del talento humano policial en Jipijapa, Quito, el autor diseña un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, utilizando el ciclo de Deming como herramienta de control de calidad para mejorar la efectividad del departamento policial, el estudio concluye que la central

metropolitana no aplica indicadores de gestión, lo cual dificulta el seguimiento y la evaluación de los casos atendidos por la unidad policial (Pérez, 2010).

En Esmeraldas, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCESE) presenta una investigación, con el objetivo de diseñar un modelo de gestión de calidad por procesos como herramienta de control de la unidad de Posgrado, se aplicó a ciento cuarenta y dos estudiantes, doscientos cuarenta y nueve egresados, cuatro graduados, veinticuatro docentes, un auxiliar académico, cinco directivos relacionados a nivel de control y dos coordinadoras. Se encontraron debilidades en las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y empatía; enmarcadas en la falta de equipamiento tecnológico en las aulas de estudio, la disponibilidad de equipos, materiales e instrumentos de laboratorio, la velocidad del internet y los mecanismos de comunicación de interés, el autor recomienda realizar un seguimiento a las dimensiones de satisfacción con la finalidad de evitar que los mismos servicios caigan en insatisfacción (Ortega, 2014).

También existe una investigación descriptiva en la PUCESE con el objetivo de realizar el seguimiento a graduados y egresados del período 2008 – 2013 para obtener una base de sus datos personales, información de la situación ocupacional y necesidades académicas, se aplicó encuestas a sesenta y tres graduados, seis egresados y entrevistas a los treinta y tres empleadores, al director y responsable del seguimiento a graduados y egresados de la escuela de Contabilidad y Auditoría, al responsable de la Bolsa de Empleo, se concluyó que el entorno laboral responde al perfil profesional, los empleadores están satisfechos con el desempeño del producto de la universidad, los graduados consideran implementar en la malla curricular conocimientos basados en el manejo de Herramientas Informáticas Contables y Tributarias, la Administración Pública y Programas del Estado, mejorar la enseñanza del idioma Inglés, Análisis y Gestión Tributaria/Contable, la escuela posee una base de datos desactualizada de graduados y egresados (Tapia, 2014).

Mosquera (2015), realizó una investigación descriptiva en la PUCESE cuyo objetivo fue diagnosticar la situación actual del profesional contable de acuerdo a las tendencias de la matriz productiva, para el rediseño del perfil de egreso de la carrera de Contabilidad y Auditoría, se aplicó encuestas a treinta empresas locales para estructurar la propuesta de plan estratégico. El autor concluye que el mercado laboral en su mayoría está conformado

por empresas del sector público, por tal motivo es necesario que la carrera cuente con un enfoque gubernamental; el profesional contable PUCESE presenta debilidades en áreas de especialización, es por ello que se propone un ajuste del perfil de egreso.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICAS - CIENTÍFICAS

1.2.1. Calidad, satisfacción y los métodos de medición

Según la Real Academia Española (2014), indica que la calidad es un conjunto de propiedades inseparables de algo que permite valorar el servicio o producto ofertado, denotando superioridad al realizar comparaciones, otro autor conceptualiza a la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente identificadas al usar el producto o servicio, permitiendo a la empresa ajustarse a las necesidades cambiantes del cliente (Tarí, 2000, p. 24).

Crosby (1987), menciona que la calidad es gratis, no implica ningún costo en el servicio o producto al hacer las cosas bien desde el principio, al cumplir con los requerimientos del cliente logrado así cero defectos, mientras que Feigenbaum, citado por Traba, Barletta, & Velázquez (2010, p. 41), se define como todas las características del producto y servicio que resulta de las fases de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento, para lograr satisfacer lo esperado por el cliente.

En los estudios realizados por Deming (1989), se define a la calidad en términos del agente, es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, para dar satisfacción al cliente por el precio que pagará (p. 2), esta afirmación es compartida por Juran (1990), puesto que manifiesta que la calidad se define por la adecuación del producto o servicio ante el uso que le dé el cliente interno y externo (p. 4), es así que Drucker (1990), expone que además la calidad del servicio es por lo que el cliente está dispuesto a pagar en relación a los beneficios que obtiene (p. 41).

La calidad es una vía, un deseo de hacer las cosas bien, un sistema que permite la mejora continua que avanza diariamente, en el ámbito educativo la hacen los directivos, técnicos, administrativos, docentes, alumnos y padres de familia son actores del sistema de calidad

permitiendo alcanzar la satisfacción de los educadores y sociedad en general (Senlle & Gutiérrez, 2005, p. 03).

Una deficiente calidad en los servicios ofertados genera clientes insatisfechos que lleva a cualquier empresa a la pérdida de clientes potenciales y al incremento de gastos innecesarios al invertir en tiempo, recursos humanos y materiales para atender quejas y lograr alcanzar las expectativas de los clientes. Al ser detectado a tiempo la insatisfacción en los servicios o productos ofertados las empresas pueden tomar medidas que le eviten la quiebra.

Por eso, las empresas a nivel mundial para mejorar la calidad en los bienes y servicios ofertados, implementan la norma ISO 9001 que se refiere a los principios de gestión de calidad mínimos que debe cumplir cada organización para mejorar su desempeño como: el sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, medición, análisis y mejora según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2008).

Según la Real Academia Española (2014), satisfacción se refiere a la confianza o seguridad de una persona que se da al cumplir un deseo. Morales y Hernández (2004), citan a Hunt (1977), al definir a la satisfacción como la evaluación de una experiencia frente a las expectativas durante el consumo, también citan a Swan, Trawick y Carroll (1982) quienes manifiestan que se trata de una evaluación global tanto cognitiva como afectiva de los resultados que brinda el producto durante o después de su consumo.

Por otro lado, Kotler y Armstrong (2011, p. 592) define a la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona al comparar el rendimiento percibido con sus expectativas, además Velandia, Ardón y Jara (2007), afirman que la satisfacción es uno de los atributos de la calidad, por tal motivo el producto o servicio debe tener la capacidad de cumplir con las expectativas y satisfacer al cliente.

La calidad de los servicios que presta una empresa inicia en el momento del diseño y solo puede ser evaluada determinando los niveles de satisfacción del cliente, es por ello que la calidad es igual a satisfacción (Koenens, 1998, pp. 05-06). Un cliente satisfecho permite

el crecimiento de toda organización, siendo la satisfacción el resultado de la buena calidad del producto o servicio ofertado y el cumplimiento de las expectativas del cliente.

Muchas empresas en la actualidad han implementado servicios de postventas para garantizar la satisfacción total del cliente y con ello logran que sea fiel a los productos o marcas que ofrecen.

Badia y García (2013, p. 191), definen a la palabra postventa como el conjunto de esfuerzos realizados después de la venta, mientras que el servicio de asistencia postventa lo define como un conjunto de servicios, procedimientos, personas e instalaciones que sirven para atender los problemas de los clientes y aplicar gestiones una vez vendido un producto o prestado un servicio.

El servicio de post venta comprende la asistencia en reparaciones, cambio de piezas, asesoramientos y mantenimiento, este servicio es tan importante como el de preventa y venta, su finalidad es percibir si lo ofertado por la empresa cumple con las expectativas, de no ser así el cliente se frustrará y evitará en lo posible tratar con los servicios o productos de la empresa (Larrea, 1991).

Lozano (2001), define a la Asistencia Técnica de Postventa (ATP) como un conjunto de procedimientos y servicio que tienen como finalidad alargar la vida útil de un bien de uso o servicio prestado, mediante la interacción de productos tipo servicios utilizados en el diagnóstico y reparación y los productos materiales como los repuestos.

El proceso de compra de un bien o servicio no finaliza al recibir el servicio o adquirir el producto, finaliza al realizar un seguimiento al consumidor evaluando los niveles de satisfacción y la lealtad en las marcas de la empresa, lo cual ayuda a implementar mejoras continuas en los procesos de generación del producto o servicio (Vértice, 2011, p. 96).

Un cliente contento garantiza la buena marcha del negocio, permitiendo asegurar la compra regular, el servicio postventa permite conocer la opinión de los clientes, identificar las oportunidades de mejora y evaluar los productos y procesos para prevenir errores y ser competitivos; se evidencian dos tipos de servicios: uno orientado al ámbito técnico como la instalación, mantenimiento y reparaciones de los productos, mientras que

el otro tipo se orienta a los clientes en cuanto al adiestramiento para el uso y el manejo de quejas con ello se pretende identificar los defectos del servicio o producto ofertado (Abascal, 2002).

De acuerdo con los autores antes citados, los servicios educativos postventa en universidades de educación superior, corresponden a los servicios de seguimiento a graduados que se realiza con el objeto de evaluar la satisfacción por el servicio recibido, además las universidades están llamadas a realizar actualizaciones permanentes a sus egresados con la finalidad de fidelizar a sus clientes.

Existen diferentes métodos para medir la calidad, a continuación, se detallan los más destacados:

Amaya (2005), menciona al modelo de Porter, como una herramienta de gestión de calidad, propuesto en 1980 por Michael Porter, el cual permite maximizar los recursos de una empresa al evaluarlos frente a cinco fuerzas, como son: la amenaza de entrada de nuevos competidores, la rivalidad entre los competidores, el poder de negociación con los proveedores, el poder de negociación de los compradores y la amenaza de ingreso de productos sustitutivos.

Walton (2004, p. 18), menciona al Ciclo de Deming, ciclo de mejora continua o ciclo PHVA, propuesto por Edwards Deming, donde se describen cuatro pasos o etapas cíclicas que llevan a la disminución de fallas, solución de problemas, eliminación y prevención de riesgos, mediante evaluaciones periódicas, consta de las siguientes fases: planificar, hacer, controlar o verificar y actuar.

Una de las herramientas más utilizadas es la metodología SERVQUAL de calidad de servicio fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), citado por Moreno, Gómez y Hervás (2010, p. 66), mediante el cual se pretende conocer la satisfacción del cliente al comparar sus expectativas con el servicio recibido, esta metodología consiste en una escala con veintidós ítems sobre las expectativas de los clientes, agrupadas en cinco dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al cliente y empatía.

1.2.2. El profesional en la formación académica para la inclusión en el campo laboral

La educación desarrolla habilidades en las diferentes áreas del conocimiento, permite mejorar los niveles de vida y formar personas más conscientes y productivas que faciliten innovación en procesos y la competencia a nivel nacional e internacional (Gutiérrez, 2007, pp. 2,3), este criterio coincide con el director de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), quien expresa en la conferencia Educación y Desarrollo en América Latina y el Caribe que la educación es la base fundamental para el progreso y el desarrollo de una sociedad, con ello se logra mejorar los niveles de vida y crecimiento económico, elevar las condiciones culturales, además incrementa las oportunidades laborales. (Narro, 2012).

Además, la educación enriquece a las personas en valores, cultura y espíritu, se fortalecen con el pasar del tiempo y se convierten en los pilares fundamentales que enmarcan la vida profesional de cada individuo. El papel que juega la educación superior es importante no solo en el desarrollo profesional, sino también en la generación de conocimientos para lograr cubrir las necesidades cambiantes de la sociedad, impulsando el desarrollo del país y promoviendo la creatividad de las personas (Tünnermann, 1995, p. 36).

En la actualidad el desafío de la educación superior es lograr formar un profesional competente que resuelva los problemas de la sociedad de forma eficaz y eficiente (Ibáñez, 1994, p. 104), este criterio es compartido por otro autor que manifiesta que la educación superior constituye un instrumento público que garantice el desarrollo de un país (Dolors Baena, 1999, p.1), por lo tanto la educación superior tiene la responsabilidad de formar a las personas, poniendo a prueba los conocimientos adquiridos, desarrollando la habilidad de resolver problemas, creando alternativas innovadoras y eficientes que permitan cubrir las necesidades de una comunidad.

Según Bunk (1994), un profesional posee competencias cuando dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para desarrollar su profesión, sin embargo, el Consejo de Educación alemán establece que el resultado del proceso de aprendizaje son las competencias de los alumnos no solo en las de especialidad, sino

también en competencias humanas y sociopolíticas, además también contará competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativa.

Este autor manifiesta que las necesidades del mercado laboral son cambiantes, es por ello que los profesionales están obligado a realizar actualizaciones permanentes que compensen su formación y ayuden a su perfeccionamiento profesional en diversas temáticas.

Uno de los retos más grandes del Ecuador es cambiar el modelo actual, de recursos naturales, por un modelo basado en el conocimiento y utilización de las capacidades de los ecuatorianos; es por ello que uno de los ejes para la transformación de la matriz productiva es la incorporación de conocimiento y tecnología en los procesos con la finalidad de agregar valor a los productos ecuatorianos enmarcados en los catorce sectores priorizados y en industrias como refinería, astillero, petroquímica, metalúrgica y siderúrgica (SENPLADES, 2012).

Es importante realizar una autoevaluación universitaria con la finalidad de garantizar ante el CEAACES y los clientes externos la formación de calidad en el sistema educativo superior con el que cuenta toda universidad, mediante el seguimiento y evaluación de todos los ejes estratégicos para lograr la excelencia académica y garantizar el compromiso de las universidades de mejorar cada día.

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se fundamenta en el **Art. 26 y 350** de la **Constitución de la República del Ecuador** (2008), garantiza el derecho de todo ciudadano a la educación a lo largo de su vida, es así que la educación es un deber necesario e injustificable del Estado y establece que el objetivo del Sistema de Educación Superior es formar académica y profesionalmente personas con visión humanística y científica, capaces de plantear soluciones a los problemas del país.

El fortalecer las capacidades y potencialidades de los ciudadanos es el objetivo cuatro del **Plan Nacional del Buen Vivir** (2013), dado que garantiza el derecho a la educación de calidad y equidad impulsando una economía basada en recursos infinitos como es el

conocimiento fundamentado en la política cuatro, literal a, b y j debido a que se fortalece los estándares de calidad de la educación superior que garantiza la formación integral de profesionales, mediante el seguimiento de estas políticas para establecer una mejora continua.

Además, en los artículos 94, 95 y 107 de la **Ley Orgánica de Educación Superior** (2010), donde indica que mediante las evaluaciones de la calidad se pueden determinar las condiciones de la institución, reconoce a la acreditación como una validación de calidad de las instituciones de educación superior, mediante el cumplimiento de estándares y criterios a nivel internacional definidos por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), se aclara que el **Principio de Pertinencia** se refiere a la respuesta de la educación superior ante las necesidades de la sociedad, generando desarrollo científico, humanístico, tecnológico y cultural.

Según el **Art. 142 de la LOES** (2010) y el **Art. 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior** (2011), manifiestan que es responsabilidad de todas las instituciones de educación superior públicas y privadas implementar un sistema de seguimiento a graduados y enviar sus resultados al CEAACES quien es el encargado de realizar periódicamente la evaluación de calidad a las instituciones de educación superior.

Se enmarca en los artículos **03 y 82 del Reglamento de Régimen Académico Codificado** (2013), que corresponde a garantizar la formación de alta calidad como resultado de la pertinencia y excelencia del Sistema de Educación Superior, articulando la transformación y participación social para alcanzar los objetivos del Buen Vivir, también se fundamenta en los procesos de capacitación y actualización de competencias específicas.

Con la finalidad de dar cumplimiento a los artículos anteriores el CEAACES (2015), establece el **Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje** donde el indicador D1.5 establece que es responsabilidad de la carrera aplicar un sistema de seguimiento a graduados con la finalidad de suministrar información útil sobre la empleabilidad, campos ocupacionales y nivel de satisfacción, los cuales permiten ajustar

tanto las mallas curriculares como el perfil de egreso a las necesidades cambiantes del entorno.

Aun no teniendo un marco legal, se ha considerado el apartado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Esmeraldas (2012), que en su afán de potencializar el sector productivo de la provincia propone macro proyectos con estrategias dirigidas al cacao, turismo, pesca artesanal y el desarrollo de otras actividades productivas no tradicionales, también se consideró el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Esmeraldas (2012), donde se cuenta con proyectos de capacitación en temas administrativos, operativos, gestión y coordinación en las empresas y microempresas con el fin de fortalecer las organizaciones agro productoras y pesqueras de Esmeraldas.

La PUCESE en la Planificación Estratégica de Desarrollo Institucional (2012), programó la implementación de un sistema de seguimiento de egresados y graduados, además en el Plan Operativo Anual (2014), se establece el objetivo de desarrollar e implementar herramientas de gestión seguimiento y control, también cuenta con Estatutos de la Asociación de Graduados y Egresados de la PUCESE (AGE-PUCESE) (PUCESE, 2013), y un estatutos de Políticas y Procesos Generales de Seguimiento a Graduados, con la finalidad de crear vínculos permanentes con los graduados y egresados de las carreras y programas de la universidad apoyando el desarrollo profesional y perfeccionamiento académico (PUCESE, 2015).

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende dar cumplimiento al objetivo N° 4 del Plan Nacional del Buen Vivir, política 4.4 literal a, b y j donde se pretende fortalecer las capacidades y potencialidades de los ciudadanos, para mejorar la calidad de la educación, mediante procesos de acreditación y evaluación basado en criterios de calidad nacionales e internacionales y seguimiento en los servicios post venta.

Esta temática se justifica al procurar cumplir con las líneas de acción de la zona 1 para la transformación de la matriz productiva, dado que el profesional contable debe estar preparado en cualquier ámbito o sector (agropecuario, pesquero, agroforestal,

silvicultura) propios de la zona, para ello es necesario impulsar programas de estudio (formación continua) que permitan al profesional complementar sus conocimientos para aprovechar los recursos naturales de la zona generando fuentes de empleo y crecimiento en la economía del país.

Es importante realizar este estudio para cumplir con lo establecido tanto en el Reglamento como en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2010), de actualizar a los graduados y egresados, mediante una educación de calidad con estándares nacionales e internacionales que permiten realizar mejoras en el proceso educativo, es por ello que es necesario realizar el seguimiento para conocer las debilidades del servicio e implementar mejoras, a través de la opinión de graduados y empleadores.

Además, se intenta mejorar las capacidades administrativas, financieras y operativas, tanto en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia como del cantón de Esmeraldas (2012), que solo se obtiene al realizar capacitaciones constantes que logren impulsar el desarrollo empresarial en actividades: económicas, agropecuarias, turísticas y artesanales de las pequeñas empresas PYMES, con ello se pretende cambiar las actividades extractivas por aquellas que generen valor agregado creando oportunidades de formación para la ciudadanía.

Es importante resaltar que el graduado tras obtener su título pierde comunicación con la institución y busca servicios que complementen su formación, servicios de postgrado y formación continua, en otras universidades o instituciones ocasionando la pérdida de clientes potenciales ya que la PUCESE no ofrece servicios de postventa que mantengan la fidelidad de sus clientes.

1.5. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Analizar el nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría según la metodología SERVQUAL.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Observar la dimensión de los elementos tangibles de acuerdo a la metodología aplicada.
- ✓ Describir el nivel de fiabilidad y empatía de los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría y los empleadores de acuerdo al servicio recibido.
- ✓ Conocer la capacidad de respuesta y atención al graduado en los trámites y servicios que utilizan.
- ✓ Identificar si el perfil de egresado, perfil profesional y el currículum académico de la PUCESE está acorde a las necesidades del campo laboral.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se caracteriza por ser un estudio no experimental de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2006), puesto que no se manipulan las variables ni los sujetos de estudio, también se enmarca en un diseño de investigación transversal de tipo descriptivo dado que se describe la satisfacción y las necesidades del graduado en el año 2015.

2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método Deductivo: La presente investigación nace con la finalidad de dar cumplimiento al indicador D1.5 establecido por el CEAACES (2015), para ello que parte de la Ley Orgánica de Educación Superior y reglamentos, requisito de la acreditación de las carreras mediante la evaluación de la calidad de la educación superior para analizar su situación en los espacios de la Sede.

2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Encuesta

Este instrumento se aplicó a los empleadores y graduados 2014 - 2015 con la finalidad de actualizar la base de datos de la carrera de Contabilidad y Auditoría, conocer su trayectoria estudiantil para su inserción laboral, vinculación actual con la PUCESE y su satisfacción en relación a los servicios recibidos (Ver Anexo 2 y 3).

2.3.2. Entrevistas

Se aplicó el instrumento como se detalla en la tabla 1, lo que permitió conocer los beneficios y avances en el seguimiento a graduados (Ver Anexo 1).

Tabla 1 *Entrevistados*

CÓDIGO	CARGO DEL ENTREVISTADO
SGI01	Jefe de Planeación, Evaluación y Acreditación, encargado del Seguimiento a Graduados Institucional
CCUR02	Jefe de Planeación y Coordinación del Currículo
SG03	Auxiliar Académica del departamento de Secretaria General
BE04	Coordinador de Nivelación, encargado del programa Bolsa de Empleo PUCESE
FC05	Coordinador de Formación Continua

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se trata con una población finita según las investigaciones de Morales (2012), puesto que comprende 39 graduados de la escuela de Contabilidad y Auditoría de los períodos 2014 y 2015, al ser una población reducida se consideró como muestra 35 graduados, dada la dificultad en la localización no se logró encuestar a 4 de los graduados.

Tabla 2 *Graduados no encuestados*

	ESTUDIANTE	AÑO DE GRADO	CÉDULA	N° DE MATRÍCULA
1	Gruezo Quiñonez Ángela Elizabeth	2014	0803002435	6869
2	Reyes Arizaga Judith Lorena	2014	0802329094	7121
3	Torres Estupiñán Emilia Katherine	2014	0802774356	5877
4	Tumbaco Montenegro Fabiana Isabel	2014	0803222637	6803

2.5. ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento aplicado consta de dos secciones tanto a graduados como a sus empleadores, la primera fue adaptada a la encuesta del Sistema de Seguimiento a Graduados PUCESE y el instrumento aplicado por Tapia (2014), mientras que la segunda sección se diseñó según la metodología SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los servicios recibidos de la PUCESE, puntuada mediante los cinco niveles de la escala de Likert como se detalla en la tabla 3, con la finalidad de analizar la satisfacción de cada dimensión se le asignó un rango a cada nivel.

Tabla 3 Rango de satisfacción con escala Likert

NIVEL LIKERT	RANGO DEL % DE SATISFACCIÓN	SIGNIFICADO
1	0 – 20%	Muy insatisfecho
2	20% – 40%	Insatisfecho
3	40% – 60%	Indiferente
4	60% – 80%	Satisfecho
5	80% – 100%	Muy satisfecho

Fuente: Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la Investigación. McGraw Hill, México, D.F.

Se define a continuación las dimensiones utilizadas en el estudio según la metodología SERVQUAL.

Tabla 4 Definición de dimensiones

Dimensión	Definición
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
Atención al público o Seguridad	Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
Empatía	Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Fuente: Informe de Satisfacción de la Universidad del Valle (2012, p. 12)

A partir de las definiciones de cada dimensión se asignan ítems con sus respectivos códigos que caracterizan los servicios evaluados por los graduados y los empleadores como se indica en la tabla 5 y 6.

Tabla 5 *Ítems de satisfacción - Graduados*

DIMENSIÓN	CÓDIGO	ÍTEMS
1: ELEMENTOS TANGIBLES	P1	Infraestructura física
	P2	Bibliografía suficiente en Biblioteca
	P3	Presencia del personal PUCESE
	P4	Material Publicitario de la Bolsa de Empleo y la Asociación de Graduados
2: FIABILIDAD	P5	Cumplimiento en fechas establecidas
	P6	Cumplimiento de sus servicios (trámites y reclamos)
	P7	Expedientes actualizados
	P8	Conocimientos actualizados de los docentes
	P9	Conocimiento práctico de los docentes
	P10	Transmisión de los conocimientos adquiridos
	P11	Desarrollo de sus capacidades
	P12	Utilidad de los conocimientos adquiridos
	P13	Malla curricular adecuada al mercado laboral
	P14	Metodología del docente
3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	P15	Evaluaciones adecuadas
	P16	Comunicación de la Asociación de Graduados
	P17	Orientación recibida de sus docentes
	P18	Comunicación continua entre docente - graduado
	P19	Trámites ágiles y oportunos
4: ATENCIÓN AL PÚBLICO	P20	Amabilidad del personal administrativo
	P21	Cordialidad de los docentes
	P22	Capacidad de respuesta de los docentes
5: EMPATÍA	P23	Horarios adecuados
	P24	Cumplimiento de expectativas
	P25	Comunicación graduados - PUCESE
	P26	Atención individualizada
	P27	Horarios de tutorías adecuados
	P28	Contribución de tutorías

Tabla 6 Ítems de satisfacción - Empleador

DIMENSIÓN	CÓDIGO	ÍTEMS
1: ELEMENTOS TANGIBLES	P1	Equipo tecnológico moderno
	P2	Presencia
	P3	Expectativas
2: FIABILIDAD	P4	Cumplimiento en fechas establecidas
	P5	Capacidad para resolver problemas
	P6	Desempeño
	P7	Satisfacción con los requerimientos de la institución
	P8	Conciliación teórica- práctica
	P9	Expresión oral y escrita en castellano
	P10	Expresión oral y escrita en lengua extranjera
	P11	Opinión basada en conocimiento
	P12	Trabajo en equipo
	P13	Motivación para investigar y profundizar sus conocimientos
	P14	Compromiso con el trabajo
	P15	Manejo de TIC` s
	P16	Nivel de competitividad
	P17	Actualización
3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	P18	Conocimientos con prontitud
	P19	Disposición a ayudarlo
	P20	Contestación a sus preguntas
	P21	Conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.
	P22	Toma decisiones
4: ATENCIÓN AL PÚBLICO	P23	Comportamiento confiable
	P24	Confianza a su empresa
	P25	Amabilidad con el personal de la institución
	P26	Amabilidad con los clientes
5: EMPATÍA	P27	Preocupación por los intereses de la empresa
	P28	Comprensión de las necesidades específicas de la empresa
	P29	Capacidad de aceptar sugerencias

2.6. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

El cantón Esmeraldas geográficamente se encuentra en la parte central de la provincia con el mismo nombre, limita al Norte con el Océano Pacífico, al Sur con el cantón Quinindé, al Este con el cantón Atacames, al Oeste con el cantón Rioverde (Alcaldía de Esmeraldas, 2013).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2010), cuenta con 189.504 habitantes de los cuales el 48,6% es masculino, mientras que el 51,4% es femenina. Este cantón cuenta con una población joven comprendida entre 0 a 29 años que representan el 61,14% de la población del cantón, mientras que de 30 años en adelante equivale al 38,78% el principal motivo de la disminución es por estudio y trabajo fuera de la ciudad, a partir de los 41 años la población va disminuyendo hasta el 0,057% del grupo de más de 95 años, la población presenta un crecimiento del 3,6% en relación al 2001.

El INEC (2010), manifestó que un 25% de la población esmeraldeña tiene su propio negocio, mientras que el 19% son empleados privados, 18% se desempeñan como jornaleros o peones y un 14% son empleados públicos. El 67% de los hombres que están en edad de trabajar, considerados económicamente activos se desempeñan como agricultores, vendedores, operarios y artesanos, mientras que el 34% de las mujeres que están en edad de trabajar (económicamente activas) se dedican a trabajos de servicios y ventas, actividades profesionales, científicas e intelectuales, de apoyo administrativo, también se dedican a la agricultura y artesanías.

El 25,5% de los hombres y el 19% de las mujeres realizan ocupaciones elementales y sus funciones consisten en vender mercancías en las calles, brindar servicios de portería y vigilancia de inmuebles y bienes, limpiar, lavar, planchar ropa y ejecutar tareas simples relacionadas con la minería, la agricultura, la pesca, la construcción y las industrias manufactureras.

Según datos del INEC (2010) un 15,92% realiza trabajos no declarados, el 15,19% se dedica a actividades de comercio al por menor y mayor, un 11,33% es trabajador nuevo, el 9,11% realiza actividades de enseñanza, un 8,73% realiza actividades de agricultura, ganadería y pesca, un 5,32% se dedica a la manufactura, 5,63% realiza actividades de construcción y un 28,77% realiza actividades de transporte, almacenamiento, alojamiento, servicio de comidas, información y comunicación, actividades financieras y de seguro, actividades de enseñanza, actividades de servicio administrativo y de apoyo, actividades de atención a la salud humana.

2.7. PROCEDIMIENTO

La presente investigación involucra seguimiento y satisfacción de graduados, egresados y empleadores, para el diseño de la encuesta se tomó como base los modelos del departamento de Planeación, Evaluación y Acreditación de la PUCESE, los cuales fueron ajustados a la investigación; se comparó las mallas curriculares con universidades de la misma categoría según el CEAACES para que el graduado pueda seleccionar las materias que se requiere incluir según su experiencia laboral, también se diseñó la sección de satisfacción según la metodología SERVQUAL, para ello fue necesario una investigación previa sobre esta temática de calidad en servicios.

Para conocer a los graduados de las promociones 2014 y 2015 fue necesario solicitar mediante oficio al director de la escuela de Contabilidad y Auditoría el listado de las promociones y la ficha de datos que el departamento de Secretaría General ingresa cuando acceden al primer nivel de la carrera. Se diseñó las encuestas de graduados y empleadores en la aplicación formularios de google (Google Forms) y se procedió a contactar primero a los graduados mediante llamadas telefónicas para agendar la cita, donde se les indicó rellenar el formulario de forma física; en otros casos se requirió enviar el link mediante las redes sociales, correo a quienes preferían ser encuestados de forma electrónica.

Una vez obtenida la información del graduado se identificó a los empleadores a quienes se les envió por correo electrónico (registrado por el graduado) el link de los instrumentos diseñados en Google Forms, también se realizó visitas a los empleadores que no realizaron la encuesta electrónica.

Se tabuló los datos por sujeto de estudio, luego por pregunta y dimensión, se utilizó la metodología SERVQUAL para determinar el nivel de satisfacción general. Se aplicaron entrevistas al Jefe de Planeación, Evaluación y Acreditación quien está a cargo del Seguimiento a Graduados Institucional; así como también al Jefe de Planeación y Coordinación de Currículo; Coordinador de Nivelación encargado de la Bolsa de Empleo de la PUCESE; y al Coordinador de Formación Continua con la finalidad de conocer el proceso de Seguimiento a Graduados de la PUCESE y poder plantear las estrategias.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La LOES (2010) y la Constitución del Ecuador (2008), expresan que debe existir calidad constante en el proceso educativo y debe ser evaluado de forma continua, para ello se requiere de acciones por parte de las instituciones para garantizar la gestión eficiente y eficaz de las carreras, programas, instituciones de educación superior y organismos evaluadores.

El cantón Esmeraldas cuenta con dos instituciones de educación superior que ofrecen la carrera de Contabilidad y Auditoría a nivel de pregrado, modalidad presencial, en el sector público la Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTELVT) y en el sector privado la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE). La universidad pública hasta el año 2015 tiene 626 graduados en la carrera de Contabilidad y Auditoría, mientras que la universidad privada cuenta con 102 graduados y 6 egresados.

3.1. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

3.1.1. Proceso y desarrollo del seguimiento a graduados

Según la entrevista realizada el departamento de Vinculación no cuenta con un manual de procedimientos para realizar el seguimiento a graduados y egresados, *“no están levantados como tal, al menos aprobados no”* (SGI01), en vista de los cambios que ha tenido la ley, sin embargo, la universidad cuenta con un sistema que hasta la fecha se encuentra en fase de prueba.

También manifestó que no existe una normativa que indique cómo se realiza la difusión del sistema para lograr que los graduados completen los datos, se designó a ciertos docentes de cada carrera; pero hasta la fecha ninguna ha logrado que el 100% de sus graduados y egresados llenen la encuesta del sistema, es por ello que se encuentran en la fase de levantamiento de información, sin embargo, *“se han tomado medidas de parte*

por los directores de escuela quienes exigen al momento a sus estudiantes que se encuentran en el proceso de graduación cumplir con este parámetro” (SGI01).

El entrevistado manifiesta que *“el objetivo del sistema de seguimiento a graduados y egresados está encaminado a capacitaciones de formación continua, invitación a congresos y planteamiento de mejoras académicas” (SGI01)*, con la finalidad de que los involucrados conozcan los beneficios que ofrece la PUCESE se han tomado acciones como la invitación a una reunión tipo coctel donde se promovió el sistema de seguimiento a graduados y egresados, además expresó que *“se han hecho algunas reuniones para formar el comité a nivel institucional” (SGI01)*, con ello se pretende que el comité general de la institución este formado por un representante de cada carrera, es así que existe en la actualidad una asociación de graduados de la carrera y una general de la institución.

3.1.2. Mejoras en la malla curricular en relación al campo laboral

Uno de los entrevistados manifestó que los graduados o egresados *“no pueden sugerir, pero si expresar su opinión mediante las encuestas” (SGI01)*, esta información que se contrasta con la encuesta aplicada a los empleadores y luego es analizada por el comité y el consejo de cada escuela, para ser aprobada por la dirección académica y sugerida a Quito para que permita los cambios, por ello es más fácil optar por realizar mejoras en los contenidos de los sílabos.

3.1.3. Requerimiento de capacitaciones

Los graduados *“en la encuesta del sistema pueden expresar las capacitaciones” (SGI01)*, mientras que otro entrevistado expresó que *“los graduados deberían proponer temáticas de capacitación por medio del director de escuela o directamente con la unidad de formación continua” (FC05)*, siempre y cuando se cuente con la cantidad básica exigida por el departamento.

La necesidad de capacitación es generada por las escuelas en el caso de capacitaciones a docentes y graduados, *“se fomentan a través de la página web y red social de Facebook de la PUCESE, correos electrónicos y publicaciones en los periódicos” (FC05).*

3.1.4. Inclusión de graduados en optativas

Las materias optativas “*no se promocionan*” (CCUR02), es decir que son parte de la malla y no tienen una materia definida, porque cambian de acuerdo a las necesidades de estudio, el entrevistado mencionó que para ser de acceso general para los estudiantes de cualquier carrera de la PUCESE deben llamarse electivas, “*la idea es que haya varias electivas y usted decide cuáles tomar*” (CCUR02), sin embargo no pueden ser una opción para las personas externas como graduados, egresados u otros interesados, para ellos existe el programa de Formación Continua.

3.1.5. Ubicación de los graduados y egresados

Las hojas de créditos que contienen los datos personales actualizados en cada período de matrícula “*son parte del expediente físico de cada estudiante*” (SG03), además el entrevistado indicó que se realiza una ficha de estudio por estudiante cuando ingresa a primer nivel, pero “*no se actualizan semestralmente*” (SG03).

3.1.6. Bolsa de empleo PUCESE

El programa de Bolsa de Empleo está a cargo del Coordinador de Nivelación quien manifestó que “*no tiene un manual de los procesos que se realizan*” (BE04), a la fecha no cuentan con ningún empleador registrado en el programa, es por ello que se tiene programado una campaña de visitas a instituciones públicas y privadas.

Según Tapia (2014) se aplica este programa a partir de mayo 2011, sin embargo no hay información sobre la cantidad de personas que han obtenido trabajo mediante este programa; el entrevistado manifestó que “*esa información no está registrada*” (BE04), dado que la mayoría de las instituciones o empresas llaman a los directores de cada carrera cuando requieren de algún profesional, es por ello que los directores tienen que ingresar esta información para que sea registrada en la base de datos y cumplir con el indicador del CES.

La unidad de la Bolsa de Empleo interviene solo en la “*comunicación entre los profesionales, egresados y estudiantes con las empresas*” (BE04), dado que es un medio de vinculación por lo que no tiene ninguna participación en el proceso de contratación, brindando igualdad de oportunidades a todas las carreras, además es el estudiante quien revisa las ofertas de los empleadores y si le interesa tiene opción a postular.

Para la difusión de las convocatorias en la Bolsa de Empleo se requiere que el empleador cuente con un usuario y clave, para ello el entrevistado menciona que “*debe entrar a la página, registrarse y enviar la solicitud*” (BE04), con ello podrá publicar las ofertas de empleo y ver el perfil de los aspirantes (datos personales, estudios, títulos y logros académicos), mientras que el aspirante inscrito a fin al área requerida le llega la convocatoria.

3.2. ANÁLISIS DE ENCUESTAS

3.2.1. Análisis de seguimiento a graduados

3.2.1.1. Trayectoria estudiantil

De los encuestados el 97% de los graduados manifiesta que no se encuentran realizando estudios de posgrado, los principales motivos revelados son: un 43% declara que obtuvo su título de tercer nivel en el 2015, el 31% que la ciudad no cuenta con una oferta de posgrado en especialidades de Contabilidad, el 14% menciona a la falta de tiempo, mientras que el 11% debido a la falta de recursos económicos, lo cual les ha impedido continuar con sus estudios.

El 3% manifiesta que se encuentra realizando estudios de cuarto nivel en carreras relacionadas al título de Contabilidad y Auditoría, como se indica en el gráfico 1.

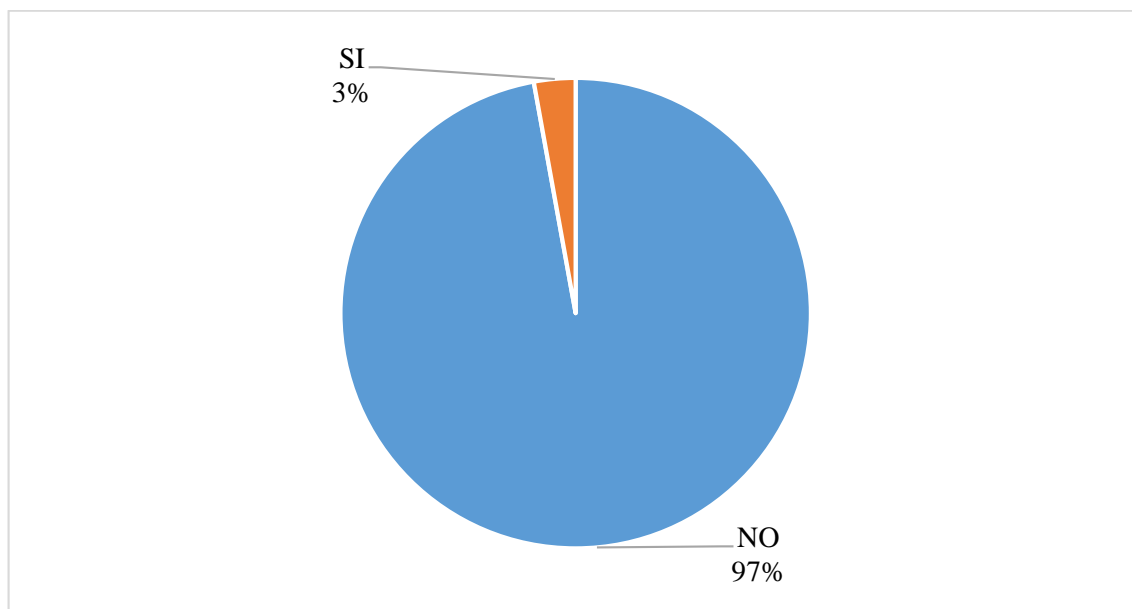


Gráfico 1 Estudios de posgrado

3.2.1.2. Inserción laboral

De los encuestados el 71% se encuentra laborando, de ellos el 63% trabaja en empresas privadas, mientras que el 8% de los graduados trabajan en empresas públicas como es el Servicio de Rentas Internas (SRI), Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTLVT) y Flota Petrolera Ecuatoriana (FLOPEC).

Sin embargo, de los graduados el 84% trabaja a tiempo completo, por horas un 8% y 8% a medio tiempo. Se encuentra trabajando un 64% en relación de dependencia, 20% por honorarios, 12% tiene su propia empresa y un 4% presenta un contrato a prueba.

El 29% de los encuestados no trabaja, de los cuales el 80% son graduados 2015, siendo el principal motivo la falta del título al momento de la investigación.

La universidad en su afán de promover la inserción laboral creó en el 2011 el programa de Bolsa de Empleo, una plataforma virtual que facilita la comunicación entre el graduado, egresado o estudiante PUCESE con el empleador ya sea local, nacional e internacional, es decir la empresa anuncia sus requerimientos y los interesados pueden aplicar a la plaza de trabajo siempre y cuando cumplan con los requisitos.

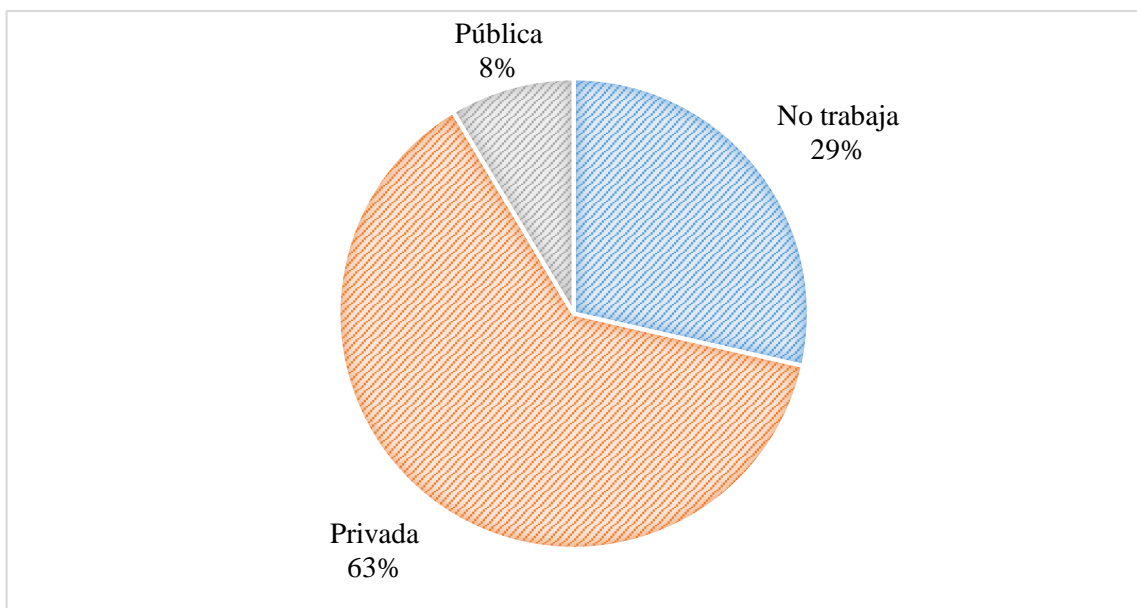


Gráfico 2 Tipo de empresa donde trabaja

El 40% de los graduados encontró su empleo actual mediante contactos personales, mientras que el 20% continuó con el empleo que tenía antes de terminar la carrera, un 16% manifiesta que ingresó al campo laboral por contactos con el empleador, el 8% continuó en la institución donde realizó sus prácticas pre profesionales, es por ello que es necesario que la escuela realice convenios con empresas, para lograr que el estudiante tenga una mayor relación con el empleador y los campos de acción de la carrera; en igual porcentaje se encuentran los graduados que iniciaron su propio negocio, mientras que un 4% encontró su empleo mediante anuncios en el periódico y con un porcentaje igual lograron su inserción laboral mediante de la Bolsa de Empleo como se muestra en el gráfico 3.

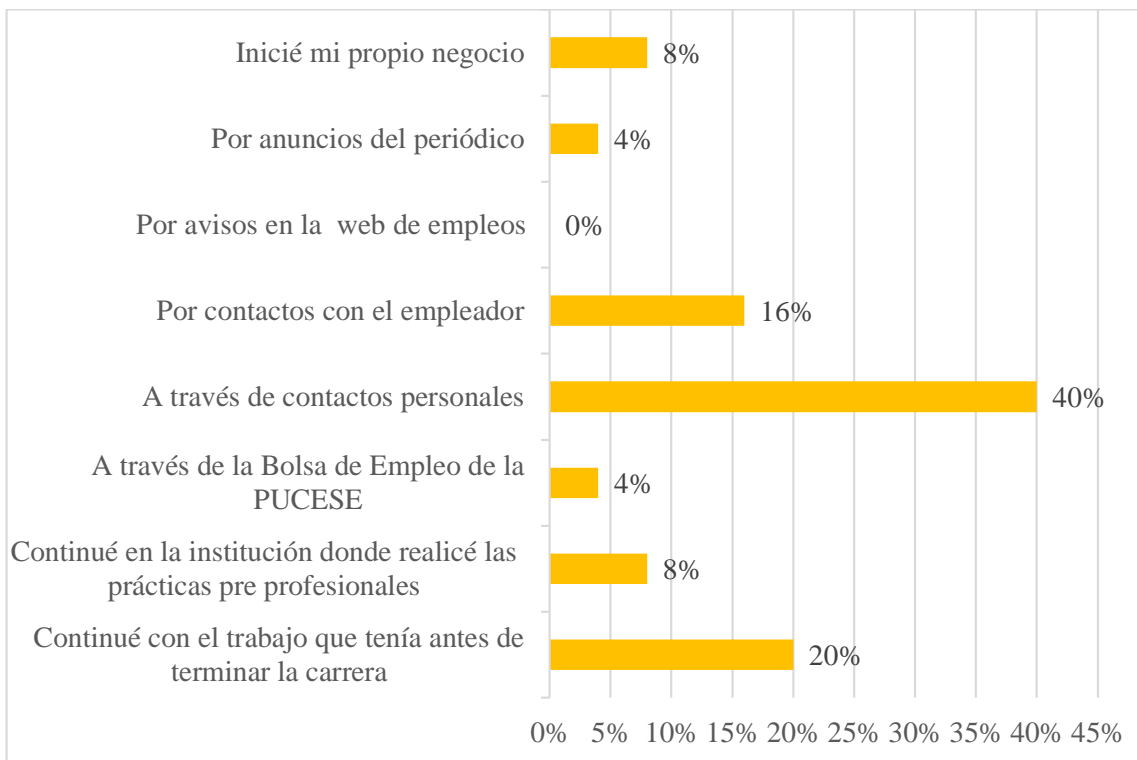


Gráfico 3 Medios de inserción laboral

El 60% de los graduados ya contaba con trabajo antes de terminar sus estudios, un 24% tardó entre uno a seis meses, mientras que el 16% demoró entre siete a doce meses, según los datos recolectados el profesional ingresa al mercado laboral en un corto plazo, dado al alto requerimiento de este profesional en el campo laboral.

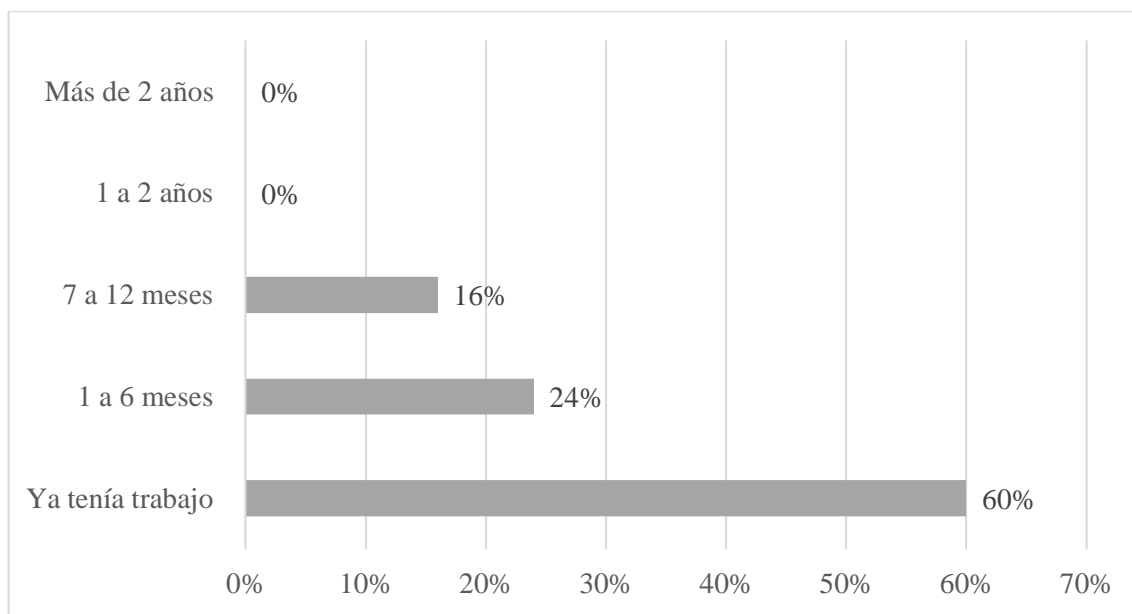


Gráfico 4 *Tiempo en encontrar trabajo*

La mayoría de los encuestados se encuentran trabajando en cargos a fin al área de Contabilidad y Auditoría como se detalla en el gráfico 5, es así que un 32% ocupa el cargo de Auxiliar Contable; mientras que un 12% realiza labores técnicas administrativas; los cargos de contador/a, recaudador y docente representan el 8% cada uno; los cargos de gerente administrativo, asistentes de recursos humanos, analista tributario de cobro, coordinador de despacho, asistente de auditoría externa, control de documentos, recepcionista, traductor – intérprete simbolizan un 4% cada uno.

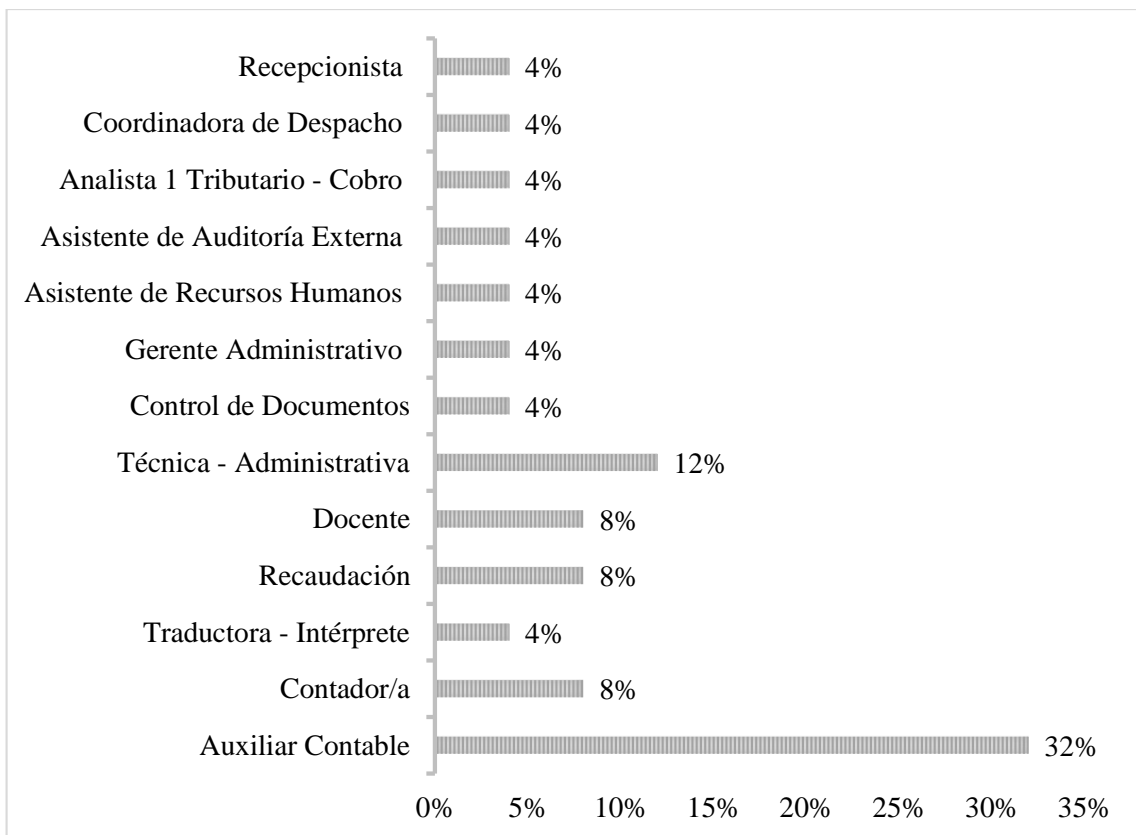


Gráfico 5 Denominación de puestos de trabajo

Las áreas más representativas donde laboran los graduados son: el 40% trabaja en el área contable, un 16% en el área administrativa y el 12% en el área financiera, mientras que el 8% incursiona en la docencia en la Escuela de Contabilidad y Auditoría, lo cual evidencia el requerimiento del profesional, Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, en el campo laboral; su dinamismo en la preparación académica le permite trabajar en diferentes áreas de una empresa como se muestra en el gráfico 6.

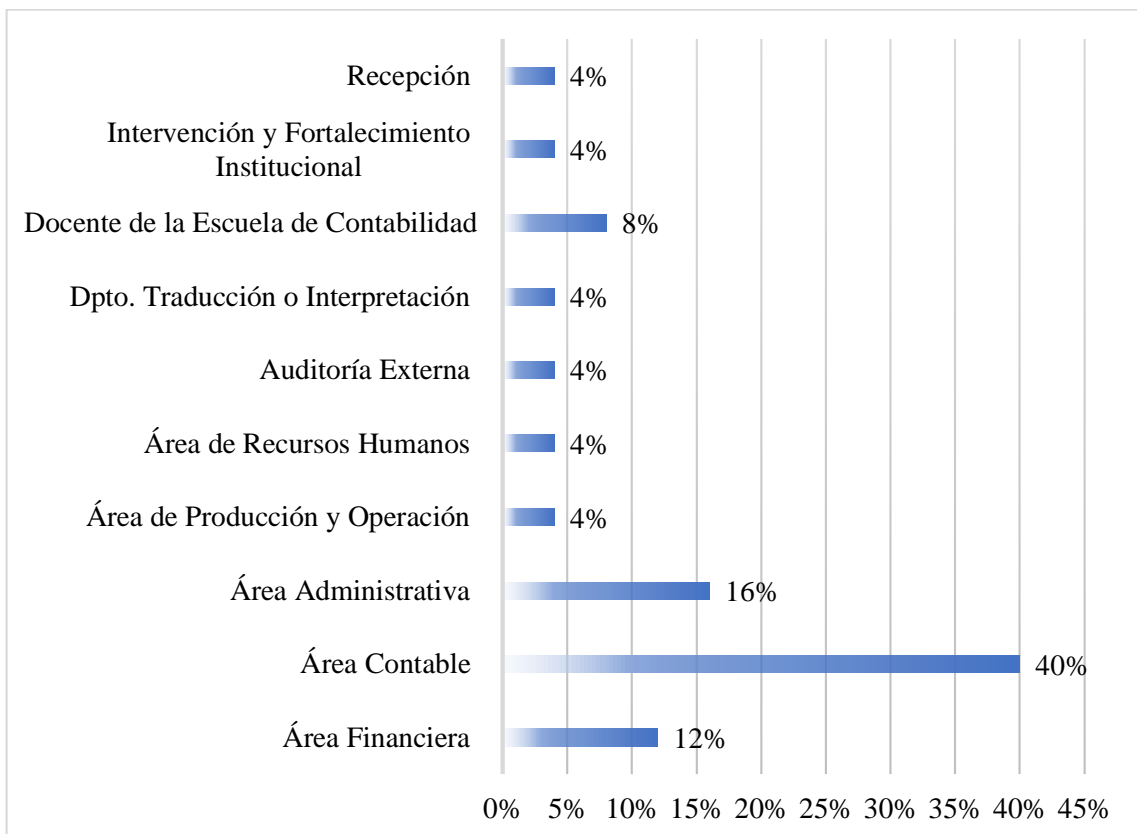


Gráfico 6 Áreas de trabajo

El 28% lleva en el cargo menos de seis meses, mientras que otro 28% tiene de siete a once meses en su cargo actual, un 20% posee de uno a dos años, un 8% cuenta de tres a cuatro años y el 16% ostenta más de cinco años, esto se debe a que los graduados obtuvieron su título hace uno y dos años de la fecha de investigación, sin embargo, se evidencia que la mayoría de los graduados logra conservar su puesto de trabajo.

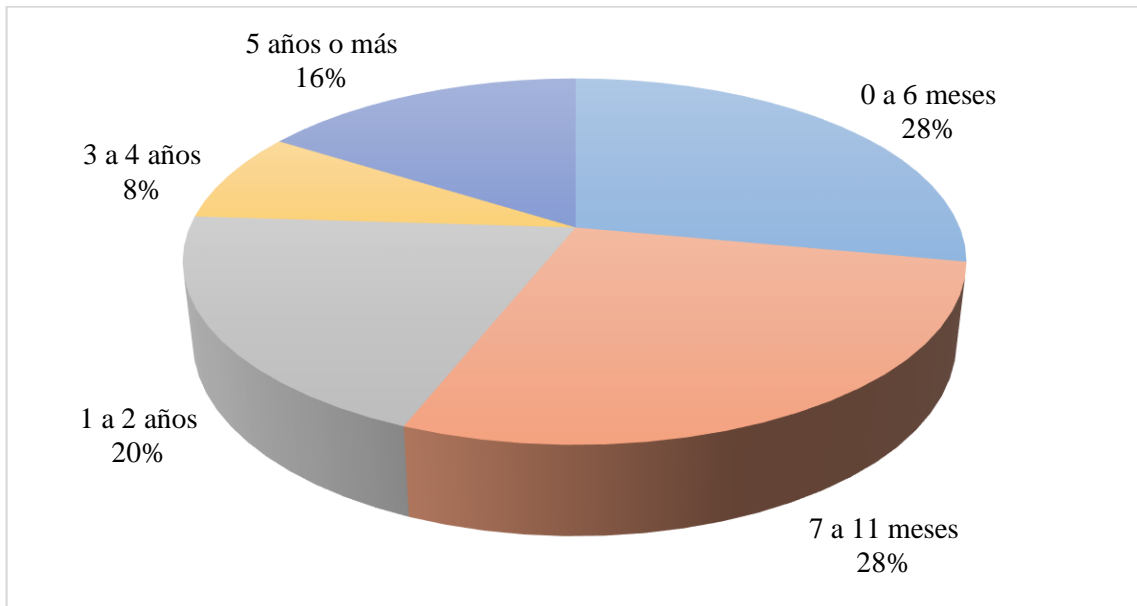


Gráfico 7 *Tiempo que lleva en el cargo*

El 64% de los graduados manifiesta que el trabajo que realizan está directamente relacionado con la formación recibida, es decir que trabajan en áreas relacionadas a la carrera, mientras que un 36% dice que su trabajo está indirectamente relacionado.

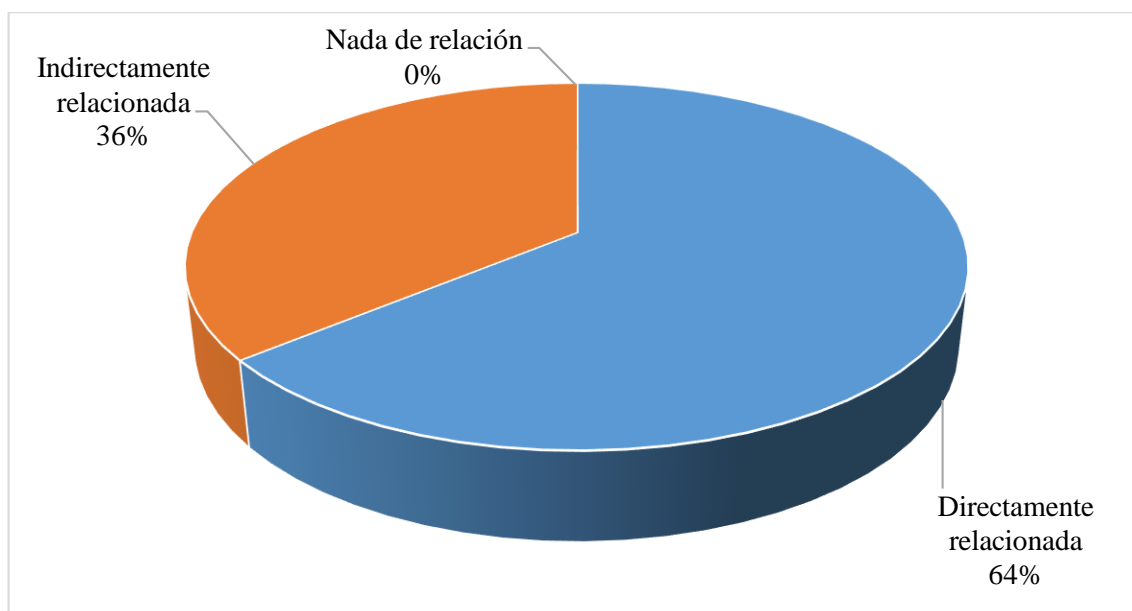


Gráfico 8 Vinculación con la formación recibida

Además, los graduados manifestaron que realizan en un 56% actividades administrativas seguido de un 36% de actividades técnicas, lo cual corresponde al título académico obtenido y a las áreas para lo cual está capacitado el profesional contable PUCESE, dado al constante cambio del mercado laboral se evidenció que los graduados están realizando actividades académicas en un 6% y actividades políticas en un 3%.

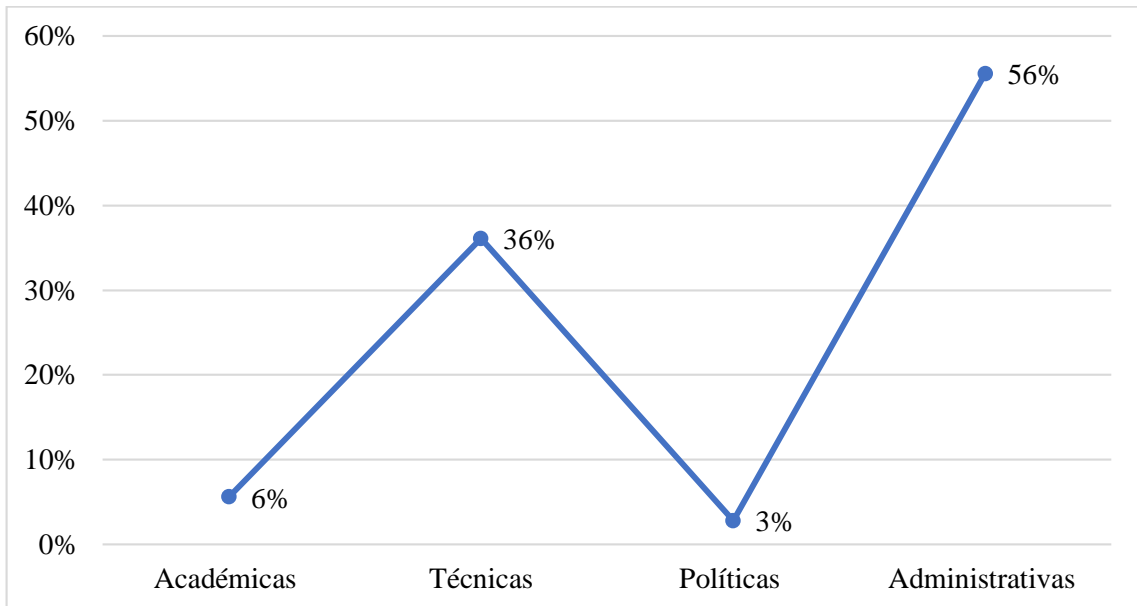


Gráfico 9 *Actividades del trabajo que desempeñan*

Según los graduados las materias que más utilizan en el campo laboral son contabilidad general y derecho tributario, seguido de contabilidad de costos y derecho laboral, siendo no tan útiles las materias de auditoría y planificación estratégica, no obstante, las materias menos útiles fueron administración de recursos humanos, administración presupuestaria, contabilidad gubernamental y mercadotecnia, esto se debe a que la mayoría de los graduados laboran en el área contable lo cual les permite relacionarse más con las materias antes mencionadas.

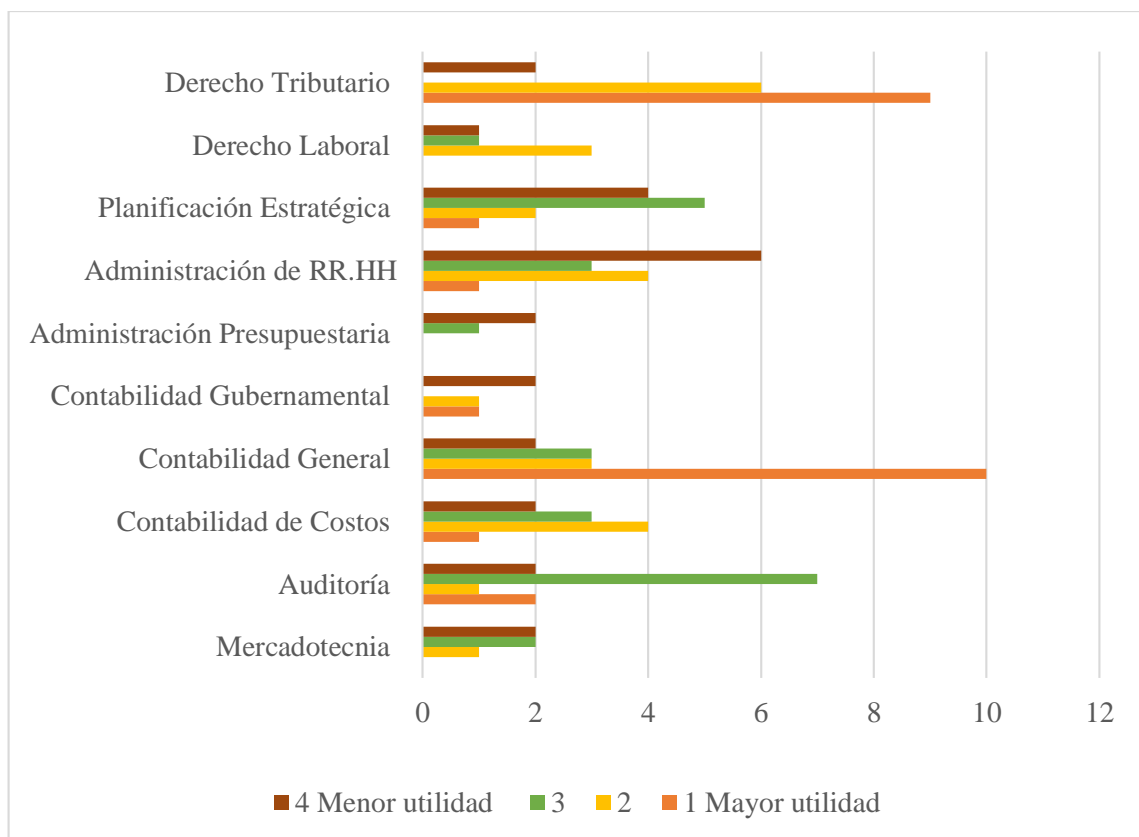


Gráfico 10 Nivel de uso de las materias en el campo laboral

El 28% de los graduados manifiesta que se debería incluir la materia de Auditoría Tributaria en la malla curricular actual, el 15% dice que debe contener tanto la materia de Auditoría Interna como a la materia de Gestión de Control Interno y Riesgos, en un 13% consideran a la materia de Gestión de Calidad dado que las empresas buscan ser más competitivas mediante la certificación de calidad ISO, el 11% apoya la idea de incluir la investigación de mercados dado que permite identificar y satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el 8% menciona a la Contabilidad Agrícola en vista a la naturaleza agrícola - ganadera de la provincia de Esmeraldas.

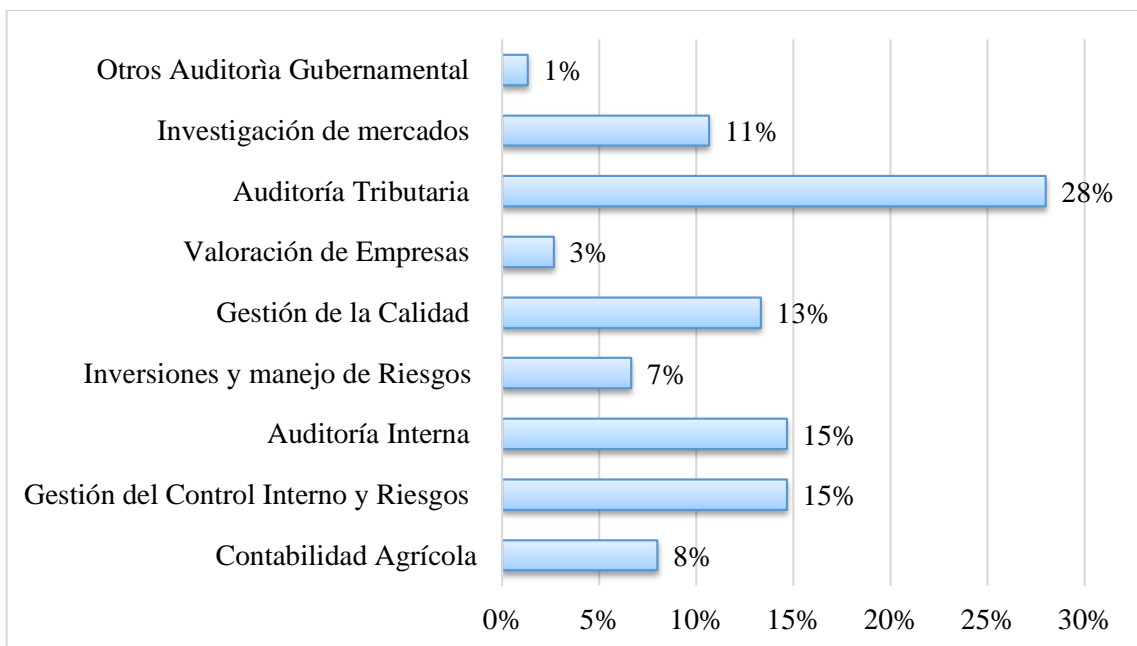


Gráfico 11 Materias a incluirse según su desempeño laboral

3.2.1.3. Vinculación con la PUCESE

El 78% de los encuestados manifiesta pertenecer al grupo Graduados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría en la red social Facebook, mientras que un 11% manifiesta estar vinculado a la Asociación de Graduados de la PUCESE, el 8% no se ha vinculado con la institución por ningún medio y el 3% participa mediante el programa de Bolsa de Empleo incluso se evidencia que uno de los graduados ha conseguido empleo por este medio.

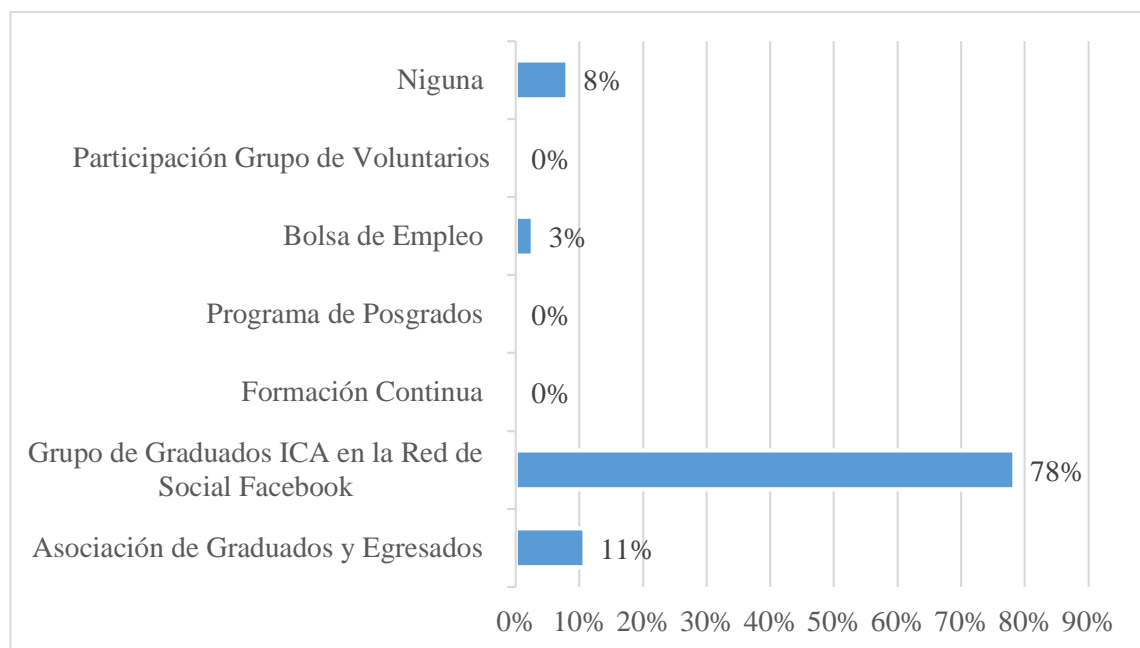


Gráfico 12 Vinculación con la PUCESE

3.2.2. Análisis de resultados empleadores

El 80% de los empleadores encuestados pertenece al sector privado, mientras que el 20% de los empleadores pertenecen al sector público, es decir el sector privado ha sido el que más ha contratado al profesional contable de los períodos 2014 y 2015, desarrollando actividades educativas, financieras, comerciales y de servicios hoteleros.

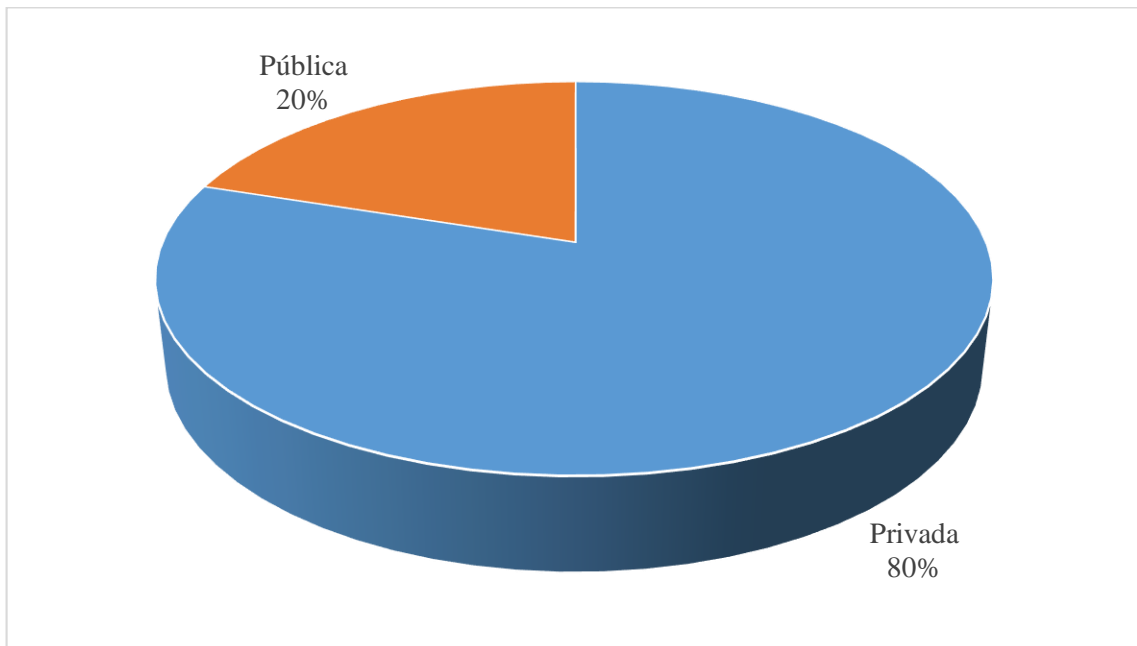


Gráfico 13 Sector de las empresas encuestadas

El 46% de las empresas encuestadas son medianas debido al número de empleados, un 27% son las grandes empresas, el 20% son pequeñas y un 7% son las microempresas, para el estudio se consideraron 15 empresas quienes estuvieron dispuestas a ser parte de la investigación. El 66% pertenece al sector de servicios, un 20% son comerciales, mientras que el 7% es industrial y con el mismo porcentaje también participó una empresa de transporte de hidrocarburos. Cabe mencionar que estas empresas cuentan con uno a cuatro profesionales contables de la PUCESE.

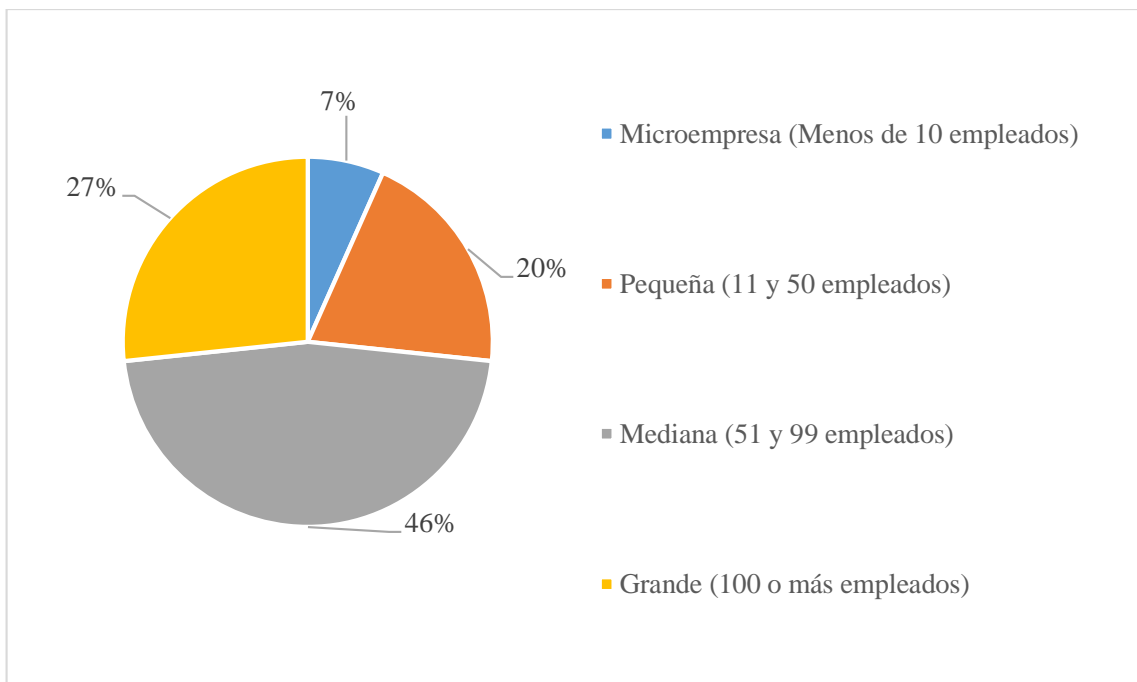


Gráfico 14 *Tamaño de las empresas*

Un 45% se desempeña como profesional y especialista, un 27% tiene un cargo a nivel técnico, mientras que un 18% se desenvuelve como auxiliar y un 5% como directivo, estos datos como se muestran en el gráfico 15, demuestran que el profesional contable PUCESE, es anhelado por las empresas para desempeñar cargos a nivel de especialista preferentemente dada su preparación para desempeñarse en este nivel.

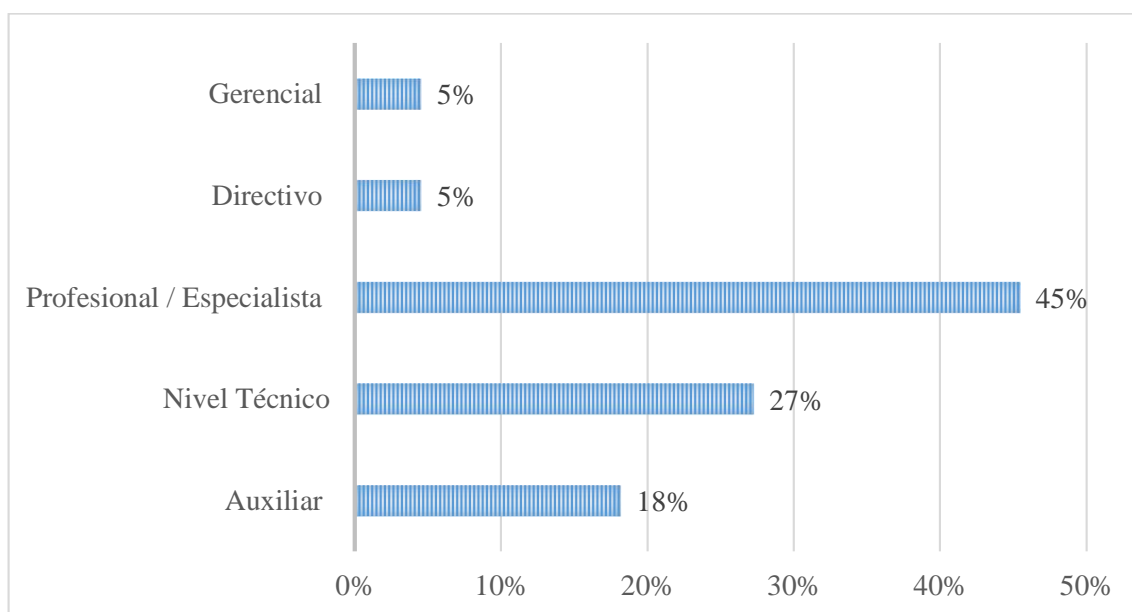


Gráfico 15 *Cargos que desempeñan*

El 87% de las empresas encuestadas manifiesta estar satisfecha con el desempeño del profesional PUCESE en su empresa, mientras que un 13% manifiesta estar muy satisfecho, esto se debe a la formación académica y ética recibida por los graduados durante su trayectoria universitaria que formó sus capacidades y habilidades, logrando que sea un profesional entregado a su trabajo.

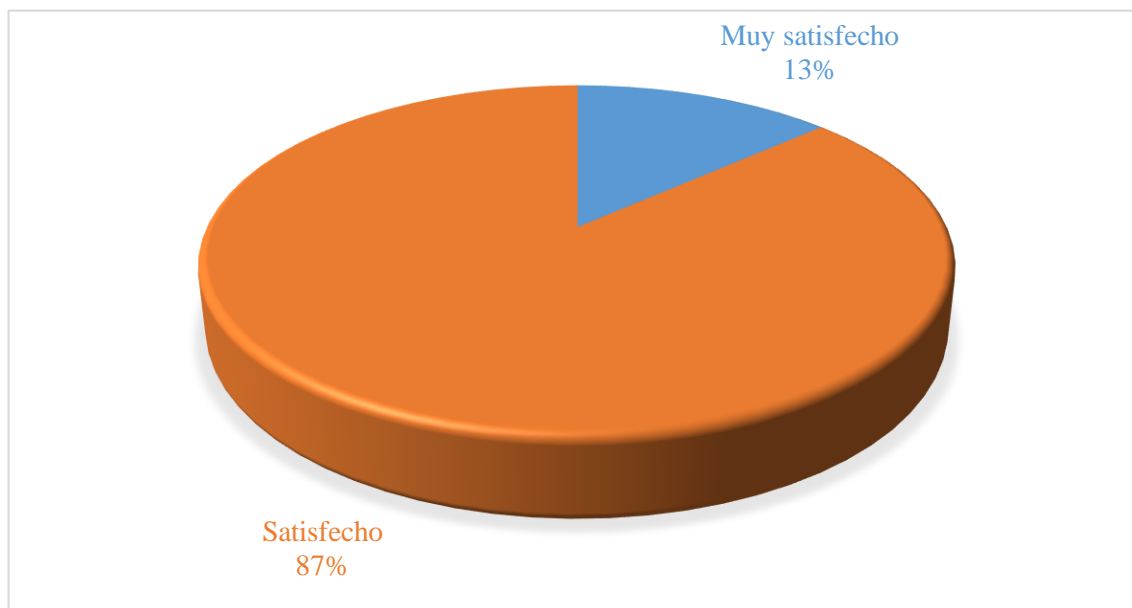


Gráfico 16 Nivel de satisfacción

3.2.3. Análisis de satisfacción

3.2.3.1. Análisis general

En promedio los graduados se encuentran satisfechos con la dimensión 2, es decir con respecto al desarrollo del servicio prometido, en menor grado en relación a la dimensión 4 dada la atención del personal de la institución, mientras que se notan indiferentes con las dimensiones 5 sobre la empatía, 1 sobre los elementos tangibles y 3 sobre la capacidad de respuesta a los trámites que realizaron en la institución.

La calificación más repetida fue la de satisfecho en las dimensiones 1, 2, 3 y 4, mientras que en la dimensión 5 se encuentran entre indiferente y satisfecho. La dimensión que más alejada de la media está es la tercera dimensión con relación a la capacidad de respuesta, mientras que la más cercana a la media es la empatía, seguida de los elementos tangibles, atención al público y fiabilidad.

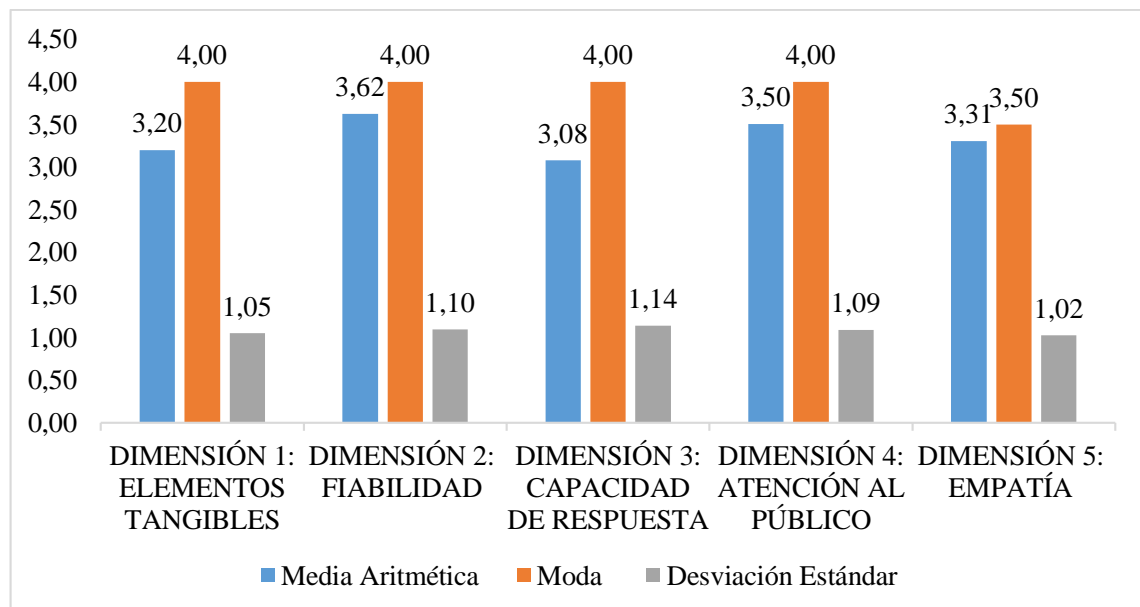


Gráfico 17 Comparación de dimensiones - Graduados

Según la metodología tabla 3, los graduados manifiestan estar satisfechos en las cinco dimensiones, sin embargo, el porcentaje más bajo es en la dimensión de la capacidad de respuestas dado que se muestran indiferentes en la comunicación recibida por la Asociación de graduados y Egresados y la agilidad en los trámites.

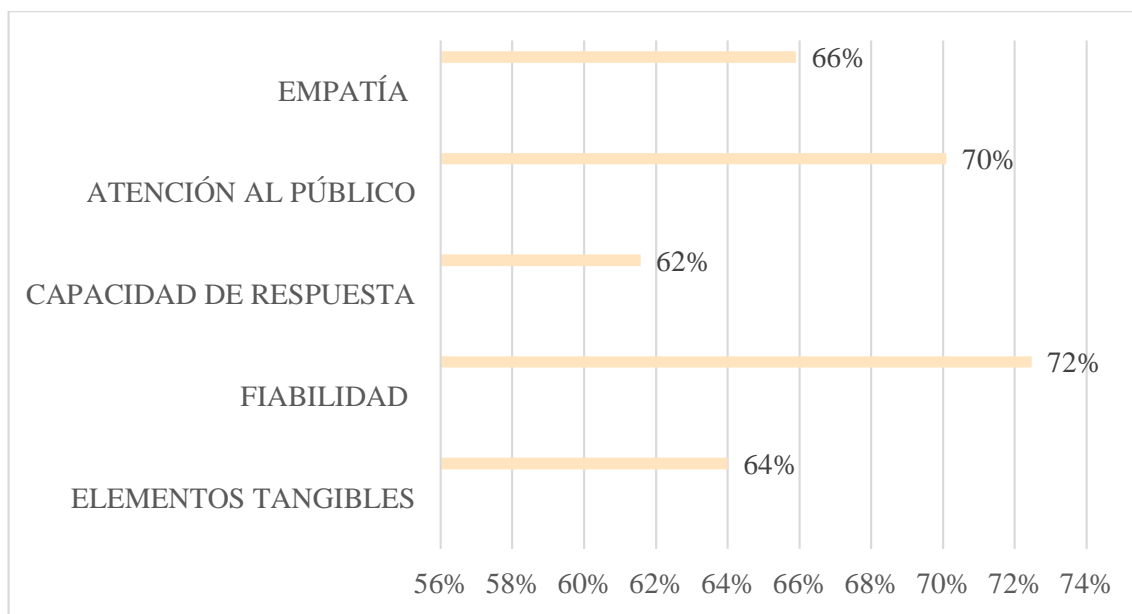


Gráfico 18 Nivel de satisfacción general del graduado

En promedio los empleadores se encuentran satisfechos en todas las dimensiones analizadas, dado que la puntuación más frecuente (moda) es 4 de satisfecho, evidenciando que la PUCESE cumple con las expectativas del empleador por lo que las puntuaciones de las dimensiones se alejan en menos de un punto de la media aritmética, denotando que la PUCESE cumple con los requisitos del campo laboral y por ello es reconocida como formadora de profesionales ante el mercado laboral.

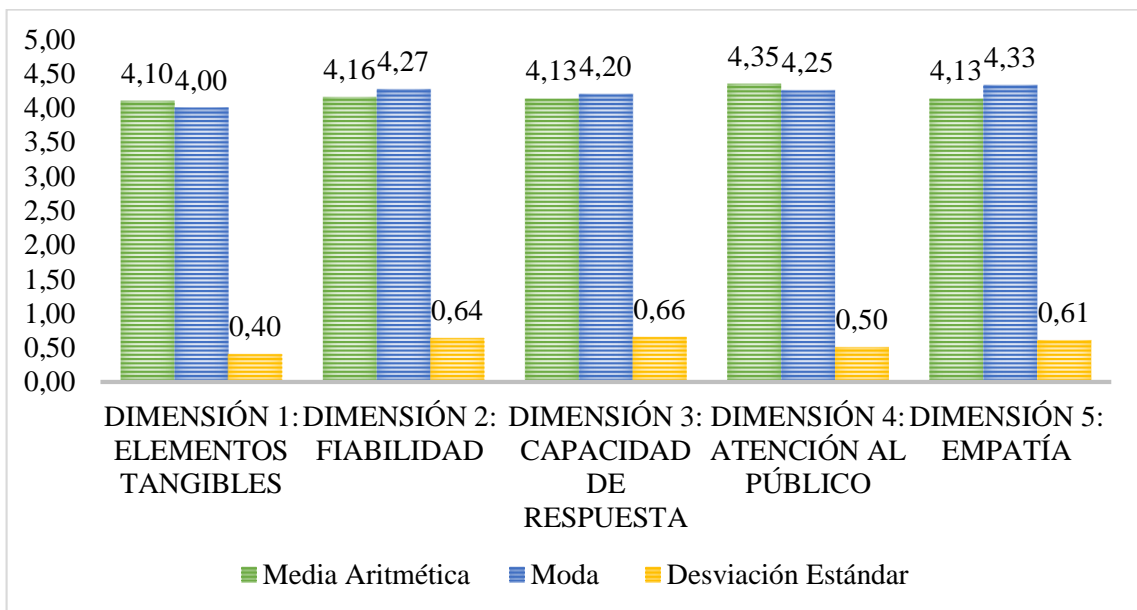


Gráfico 19 Comparación de dimensiones – Empleadores

Según la metodología aplicada tabla 3, los empleadores manifiestan estar muy satisfechos en las cinco dimensiones, sin embargo, el porcentaje más alto es la atención al público dado que el graduado presenta un comportamiento que inspira confianza, el ser de la PUCESE le genera confianza a la empresa, demuestra ser amable con el personal de la institución y al atender clientes.

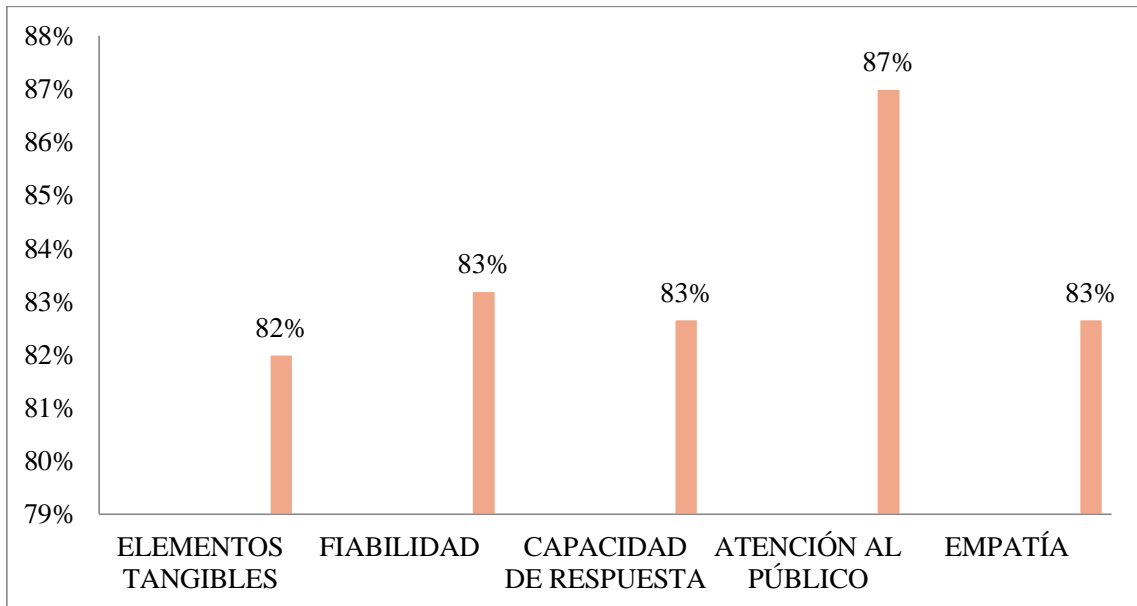


Gráfico 20 Nivel de satisfacción general de empleadores

3.2.3.2. Dimensión 1: Elementos tangibles

Una gran parte de los graduados se encuentran satisfechos en esta dimensión, sin embargo, se encuentran más satisfechos con la presencia del personal de la PUCESE, mientras que se muestran satisfechos en un menor porcentaje con la bibliografía existente en biblioteca, el material publicitario de la Bolsa de Empleo y Asociación de Graduados sobre ello manifestaron no conocer la publicidad de estos programas y las condiciones físicas de las aulas, parqueadero y laboratorios expresaron que en los primeros niveles estaban estrechos en las aulas dado al número de alumnos que ingresaron como se indica en la tabla 7.

Tabla 7 Dimensión 1: Elementos tangibles - Graduados

Características	1	2	3	4	5
P1 Infraestructura física	14%	20%	26%	34%	6%
P2 Bibliografía suficiente en Biblioteca	3%	26%	29%	40%	3%
P3 Presencia del personal PUCESE	6%	3%	14%	57%	20%
P4 Material publicitario de la Bolsa de Empleo y la Asociación de Graduados	14%	23%	26%	37%	0%

Los empleadores manifestaron encontrarse satisfechos en gran porcentaje con el equipo tecnológico que manejan los graduados, lo cual permite mantener una comunicación eficaz y consideran que tienen buena presencia que contribuye a la imagen de empresa ante sus clientes

Tabla 8 Dimensión 1: Elementos tangibles- Empleadores

Características	1	2	3	4	5
P1 Equipo tecnológico moderno	0%	0%	7%	80%	13%
P2 Presencia	0%	0%	0%	87%	13%

3.2.3.3. Dimensión 2: Fiabilidad

Los graduados en general se encuentran satisfechos, no obstante, los aspectos más satisfechos, mayores al 50%, son: las actualizaciones de los conocimientos de sus profesores, lo cual les permitió ser más competitivos en el campo laboral; la estimulación al desarrollo de sus capacidades y consideran que la malla curricular de la carrera se encuentra acorde a las necesidades del mercado laboral, mientras que entre los menos puntuados como satisfechos se encuentran: el conocimiento práctico de los docentes de la carrera, dado que la mayoría de los docentes cuentan con experiencia en diferentes áreas administrativas y financieras que les permite desarrollar los contenidos programados; el conocimiento adquirido y la metodología a lo largo de su formación académica; el medio de transmitir sus conocimientos; las evaluaciones aplicadas durante su estancia en la PUCESE; el cumplimiento de los servicios administrativos, es decir que los trámites y reclamos no se llevan a cabo en el tiempo prometido y la actualización de sus expedientes donde manifestaron que no conocen si el personal de la institución mantiene su expediente actualizado.

Tabla 9 Dimensión 2: Fiabilidad – Graduados

Características	1	2	3	4	5
P5 Cumplimiento en fechas establecidas	6%	6%	29%	37%	23%
P6 Cumplimiento de servicios (trámites y reclamos)	14%	26%	14%	31%	14%
P7 Expedientes actualizados	11%	11%	23%	37%	17%
P8 Conocimientos actualizados de los docentes	6%	3%	11%	57%	23%
P9 Conocimiento práctico de los docentes	6%	3%	26%	37%	29%
P10 Transmisión de los conocimientos adquiridos	6%	9%	20%	46%	20%
P11 Desarrollo de sus capacidades	6%	6%	14%	51%	23%
P12 Utilidad de los conocimientos adquiridos	6%	6%	20%	43%	26%
P13 Malla curricular adecuada al mercado laboral	6%	11%	23%	51%	9%
P14 Metodología del docente	6%	6%	23%	46%	20%
P15 Evaluaciones adecuadas	3%	11%	20%	43%	23%

Según los empleadores se encuentran muy satisfechos con la capacidad de los graduados de trabajar en equipo, lo cual agiliza el trabajo y el compromiso demostrado por los graduados con su trabajo y empresa, además se muestra satisfecho con el graduado porque su perfil llenó sus expectativas, este profesional cumple con sus compromisos en las fechas propuestas, es capaz de diagnosticar y resolver los problemas, desempeña sus servicios correctamente, además sus conocimientos permiten satisfacer los requerimientos de la institución mediante la conciliación adecuado entre la teoría con la práctica en el campo laboral, los graduados muestran facilidad en la expresión oral y escrita en castellano permitiéndole relacionarse con su equipo de trabajo, también están satisfechos con la motivación para investigar y actualizar sus conocimientos, lo cual les permite emitir su opinión con fundamentos actualizados, manejan las tecnologías de información y comunicación, lo cual les permite ser competitivos en el campo laboral.

Sin embargo, los porcentajes más bajos de satisfacción se encuentran en la capacidad de comunicación oral y escrita en idioma extranjero, lo cual se debe a que en el medio en el que se desenvuelven se habla castellano y no tienen la necesidad de comunicarse en otro idioma.

Tabla 10 Dimensión 2: Fiabilidad - Empleadores

Características	1	2	3	4	5
P3 Expectativas	0%	0%	0%	80%	20%
P4 Cumplimiento en fechas establecidas	0%	0%	13%	47%	40%
P5 Capacidad para resolver problemas	0%	0%	13%	60%	27%
P6 Desempeño	0%	0%	27%	53%	20%
P7 Satisfacción con los requerimientos de la institución	0%	0%	13%	73%	13%
P8 Conciliación teórica- práctica	0%	0%	20%	27%	53%
P9 Expresión oral y escrita en castellano	0%	0%	7%	67%	27%
P10 Expresión oral y escrita en lengua extranjera	7%	13%	33%	33%	13%
P11 Opinión basada en conocimiento	0%	0%	7%	67%	27%
P12 Trabajo en equipo	0%	0%	13%	13%	73%
P13 Motivación para investigar y profundizar sus conocimientos	0%	0%	20%	60%	20%
P14 Compromiso con el trabajo	0%	0%	0%	47%	53%
P15 Manejo de TIC`s	0%	0%	7%	60%	33%
P16 Nivel de competitividad	0%	0%	7%	47%	47%
P17 Actualización	0%	0%	7%	87%	7%

3.2.3.4. Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Los graduados revelan que se encuentran satisfechos en mayor porcentaje en la orientación recibida y la comunicación continua con sus antiguos maestros; mientras que en un menor porcentaje están satisfechos con la agilidad en los trámites (matriculación, ampliación y retiro de créditos o trámites del título) y la comunicación de seminarios, congresos y capacitaciones por la Asociación de Graduados.

Tabla 11 Dimensión 3: Capacidad de respuesta – Graduados

Características		1	2	3	4	5
P16	Comunicación de la Asociación de Graduados	23%	20%	26%	29%	3%
P17	Orientación recibida de sus docentes	9%	9%	26%	46%	11%
P18	Comunicación continua entre docente - graduado	9%	14%	29%	40%	9%
P19	Trámites ágiles y oportunos	14%	20%	29%	31%	6%

Los empleadores se encuentran muy satisfechos con la predisposición del graduado a ayudar; mientras que se muestran satisfecho en cuanto a los conocimientos oportunos brindados, nunca se encuentran demasiado ocupados para responder las inquietudes del empleador, siempre toman decisiones oportunas; en un porcentaje menor se encuentran satisfechos con respecto a respuesta en base al conocimiento adquirido por el graduado.

La disposición y voluntad del profesional contable es alta y se debe a su formación basada en la ética y valores para brindar siempre su ayuda al empleador o al usuario de la institución donde labora, proporcionando un servicio de calidad y calidez.

Tabla 12 Dimensión 3: Capacidad de respuesta – Empleadores

Características		1	2	3	4	5
P18	Conocimientos con prontitud.	0%	0%	7%	80%	13%
P19	Disposición a ayudarlo	0%	0%	27%	27%	47%
P20	Contestación a sus preguntas.	0%	0%	0%	73%	27%
P21	Conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	0%	0%	27%	40%	33%
P22	Toma decisiones	0%	0%	20%	53%	27%

3.2.3.5. Dimensión 4: Atención al público

Los graduados manifestaron estar satisfechos con la capacidad de respuesta y cordialidad de los docentes, es decir que al resolver sus preguntas contaban con conocimiento adecuado; mientras que en igual porcentaje se encuentran satisfechos e indiferentes con la amabilidad del personal administrativo, indicando que no todos son amables al atender a los usuarios.

Tabla 13 Dimensión 4: Atención al público – Graduados

Características	1	2	3	4	5
P20 Amabilidad del personal administrativo	14%	20%	29%	29%	9%
P21 Cordialidad de los docentes	6%	6%	17%	54%	17%
P22 Capacidad de respuesta de los docentes	6%	6%	11%	54%	23%

Los datos recolectados revelan que los empleadores están muy satisfechos por trabajar con graduados de la PUCESE, consideran que su trabajo genera confianza y credibilidad a su empresa, debido al reconocimiento de la universidad como formadora de profesionales. Además, se encuentran satisfechos con el comportamiento de los graduados el cual inspira confianza, con la amabilidad demostrada al personal de la institución, con la cortesía en el trato con los clientes de la empresa.

Tabla 14 Dimensión 4: Atención al público - Empleadores

Características	1	2	3	4	5
P23 Comportamiento confiable	0%	0%	0%	67%	33%
P24 Confianza a su empresa	0%	0%	0%	40%	60%
P25 Amabilidad con el personal de la institución	0%	0%	7%	67%	27%
P26 Amabilidad con los clientes	0%	0%	0%	73%	27%

3.2.3.6. Dimensión 5: Empatía

Los graduados se encuentran satisfechos en cuanto al cumplimiento de sus expectativas, en menor porcentaje al recibir atención individualizada por los docentes y con la contribución de las tutorías en su desarrollo profesional; mientras que un grupo manifestó estar satisfecho e indiferente en cuanto a los medios de comunicación utilizados por la PUCESE para informar a los graduados; además calificaron como indiferente la adecuación de los horarios de tutorías; también se consideraron indiferentes - insatisfechos a los horarios de clase.

Tabla 15 Dimensión 5: Empatía – Graduados

Características		1	2	3	4	5
P23	Horarios adecuados	11%	29%	29%	23%	9%
P24	Cumplimiento de expectativas	6%	6%	14%	63%	11%
P25	Comunicación graduados - PUCESE	9%	20%	34%	34%	3%
P26	Atención individualizada	6%	9%	29%	46%	11%
P27	Horarios de tutorías adecuados	3%	14%	40%	31%	11%
P28	Contribución de tutorías	9%	9%	34%	37%	11%

Los empleadores encuestados manifiestan estar satisfechos con la atención individualizada ofrecida, expresan que los graduados se preocupan por los intereses de la empresa y aceptan las sugerencias de la forma más cordial, cuentan con humildad intelectual, aceptan sus errores y las sugerencias de las personas que los rodean; mientras que se encuentran satisfechos e indiferentes en cuanto a la comprensión de las necesidades específicas de la empresa.

Tabla 16 Dimensión 5: Empatía – Empleadores

Características		1	2	3	4	5
P27	Preocupación por los intereses de la empresa	0%	0%	7%	67%	27%
P28	Comprensión de las necesidades específicas de la empresa	0%	0%	33%	33%	33%
P29	Capacidad de aceptar sugerencias	0%	0%	0%	80%	20%

El graduado al concluir sus estudios en la PUCESE tiene como prioridad buscar empleo, utiliza diversos medios entre ellos contactos personales en puestos o cargos relacionados a la carrera de estudio, debido a que la universidad no pone en funcionamiento la plataforma de Bolsa de Empleo, también busca especializarse en su área de estudio, es decir estudios de cuarto nivel a fines a la carrera de Contabilidad y Auditoría, que hace que los graduados busquen otras universidades para realizar este tipo de estudio dado que la universidad no cuenta con ofertas en estas áreas, capacitaciones para adquirir competencias que le garanticen una mejor plaza de trabajo.

3.2.4. Análisis de insatisfacción

3.2.4.1. Graduados

Los niveles más altos de insatisfacción se encuentran en las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención al cliente y empatía.

Se encuentran indiferentes en un 34% los medios de comunicación que se utilizan entre los graduados y la PUCESE, mientras que un 29% en los horarios de clase y amabilidad del personal administrativo, dado que los horarios impiden trabajar y estudiar al mismo tiempo; el 26% se mantiene indiferente con el material publicitario de la Bolsa de Empleo y Asociación de Graduados, esto debido a la falta de difusión de estos programas; mientras que con igual porcentaje se encuentran indiferentes en relación a la comunicación oportuna de la asociación en ofertas de congreso o capacitación, el 26% en los espacios físicos de la PUCESE, debido al espacio limitado en parqueaderos.

Tabla 17 Nivel de insatisfacción de los graduados

Dimensión	Características	1	2	3	4	5
1: ELEMENTOS TANGIBLES	P1: Infraestructura física	14%	20%	26%	34%	6%
	P4: Material Publicitario de la Bolsa de Empleo y la Asociación de Graduados	14%	23%	26%	37%	0%
3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	P16: Comunicación de la Asociación de Graduados	23%	20%	26%	29%	3%
	P19: Trámites ágiles y oportunos	14%	20%	29%	31%	6%
4: ATENCIÓN AL PÚBLICO	P20 Amabilidad del personal administrativo	14%	20%	29%	29%	9%
	P23: Horarios adecuados	11%	29%	29%	23%	9%
5: EMPATÍA	P25: Comunicación graduados - PUCESE	9%	20%	34%	34%	3%

3.2.4.2. Empleadores

Los empleadores se encuentran indiferentes en un 33% con el manejo del lenguaje extranjero de los graduados, en igual porcentaje en relación a la comprensión de las necesidades de la empresa; se encuentran satisfechos el 53% con el desempeño del servicio del graduado correctamente en la primera vez y el 40% con la predisposición del graduado para contestar inquietudes, en la misma categoría un 80% el brindar su conocimiento con prontitud y el contar con un equipo tecnológico moderno.

Tabla 18 Nivel de insatisfacción de los empleados

Dimensión	Características	1	2	3	4	5
1: ELEMENTOS TANGIBLES	P1: Equipo tecnológico moderno	0%	0%	7%	80%	13%
2: FIABILIDAD	P6: Desempeño	0%	0%	27%	53%	20%
	P10: Expresión oral y escrita en lengua extranjera	7%	13%	33%	33%	13%
3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	P18: Conocimientos con prontitud.	0%	0%	7%	80%	13%
	P21: Conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	0%	0%	27%	40%	33%
5: EMPATÍA	P28: Comprensión de las necesidades específicas de la empresa	0%	0%	33%	33%	33%

3.3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Para analizar los resultados obtenidos de los graduados y empleadores se realizó la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), con la finalidad de evaluar las condiciones reales de la PUCESE y proponer acciones de mejora que faciliten la consecución de los objetivos de la institución (Ponce, 2007).

Tabla 19 FODA – PUCESE frente a graduados

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento en el mercado como una institución de prestigio educativo. - Empleadores satisfechos con el desempeño del graduado. - Cuenta con personal docente capacitado. - Tiene el programa de la Bolsa de Empleo. - Cuenta con una Unidad de Formación Continua. - Investigaciones sobre Seguimiento a Graduados de la escuela de Contabilidad y Auditoría. - Cuenta con un Departamento de Vinculación con la colectividad que maneja el Seguimiento a Graduados. 	<ul style="list-style-type: none"> - La PUCESE está en capacidad de ofrecer servicios de postventa. - Requerimiento de formación continua de acuerdo a la ocupación actual del graduado.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen manual de procesos de Seguimiento a Graduados y de Bolsa de Empleo. - Falta de normativa que obligue a los egresados a llenar las encuestas del Sistema de Seguimiento a Graduados. - Cuestionarios del Sistema de Seguimiento a Graduados muy extensos. - Datos personales no actualizados en Secretaria General. - Infraestructura física (aulas, parqueadero, laboratorios y otros). - Material publicitario de la Bolsa de Empleo y la Asociación de Graduados. - Comunicación sobre seminarios, congresos, capacitaciones por parte de la Asociación de Graduados - Falta de agilidad en los trámites (de matrícula, ampliación, retiro de créditos, trámite de título, entre otros) realizados en la universidad. - Amabilidad del personal administrativo - Horarios de clase y atención del personal administrativo. - No cuenta con servicios de post venta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en la legislación de los organismos de control de educación superior. - Cambios en las necesidades del mercado laboral. - Ofertas de capacitaciones en otras instituciones. - Ofertas de postgrados por otras instituciones y modalidades.

Tabla 20 FODA – PUCESE frente a empleadores

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
- Reconocimiento en el mercado como formadora de profesionales.	- La universidad promueve el manejo de tecnologías.	- El desempeño del graduado según su perfil profesional cumple con sus expectativas.	- El graduado brinda confianza al empleador.
- Los graduados se ocupan por mantenerse actualizados.	- Requerimientos de capacitación dado el mercado cambiante.	- Única institución de educación superior privada de pregrado en modalidad presencial.	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
- Los empleadores no están inscritos en la Bolsa de Empleo	- Formación Continua no tiene comunicación con los empleadores.	- Expresión oral y escrita en lengua extranjera de los graduados.	- Cambios en las políticas regulatorias por el CES.
- Ofertas de capacitaciones en otras instituciones y empresa.	- Ofertas de postgrados por otras instituciones y modalidades.		

Con la finalidad de lograr una perspectiva más exacta de la situación se realizó la evaluación de los factores internos y externos, mediante las matrices EFE y EFI partiendo del análisis FODA tanto de los graduados como de los empleadores.

Según el criterio de David (2003) se asignó un peso que indica la importancia del factor considerado en el sector de la empresa comprendido de 0 a 1, mientras que la calificación que comprende de 1 a 4 indica la eficiencia del factor considerado en la empresa, siendo para los factores externo (oportunidades y amenazas) 4 excelente, 3 por arriba de la media, 2 la respuesta es igual a la media y 1 deficiente, en los factores internos una debilidad mayor es 1, debilidad menor 2, fortaleza menor se representa con 3 y la fortaleza mayor con 4.

Para la ponderación de las matrices EFE y EFI de los graduados y empleadores, colaboraron el director actual en conjunto con la encargada de seguimiento a graduados y egresados de la carrera de Contabilidad y Auditoría con la finalidad de lograr una visión conforme a la situación.

Tabla 21 *Matriz EFE - PUCESE frente a graduados*

FACTORES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
La PUCESE está en capacidad de ofrecer servicios de postventa.	0,15	4	0,60
Requerimiento de formación continua de acuerdo a la ocupación actual del graduado.	0,25	3	0,75
AMENAZAS			
Cambios en la legislación de los organismos de control de educación superior como el CES.	0,10	2	0,20
Cambios en las necesidades del mercado laboral.	0,10	3	0,30
Ofertas de capacitaciones en otras instituciones.	0,20	2	0,40
Ofertas de postgrados por otras instituciones y modalidades.	0,20	2	0,40
TOTAL	1,00		2,65
Nota: Calificaciones de 1 a 4, 4 representa una respuesta superior, 3 es para la respuesta que está por encima de la media, 2 se considera para la respuesta que es la media y 1 corresponde a una respuesta mala.			

Tabla 22 *Matriz EFE - PUCESE frente a empleadores*

FACTORES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Los graduados se ocupan por mantenerse actualizados.	0,15	2	0,30
Requerimientos de capacitación dado el mercado cambiante.	0,20	3	0,60
Única institución de educación superior privada de pregrado en modalidad presencial.	0,15	3	0,45
AMENAZAS			
Cambios en las políticas regulatorias por el CES.	0,10	3	0,30
Ofertas de capacitaciones en otras instituciones y empresa.	0,20	2	0,40
Ofertas de postgrados por otras instituciones y modalidades.	0,20	2	0,40
TOTAL	1,00		2,45
Nota: Calificaciones de 1 a 4, 4 representa una respuesta superior, 3 es para la respuesta que está por encima de la media, 2 se considera para la respuesta que es la media y 1 corresponde a una respuesta mala..			

En las tablas 23 y 24 se realizó el análisis de los factores internos como se muestra a continuación.

Tabla 23 Matriz EFI - PUCESE frente a graduados

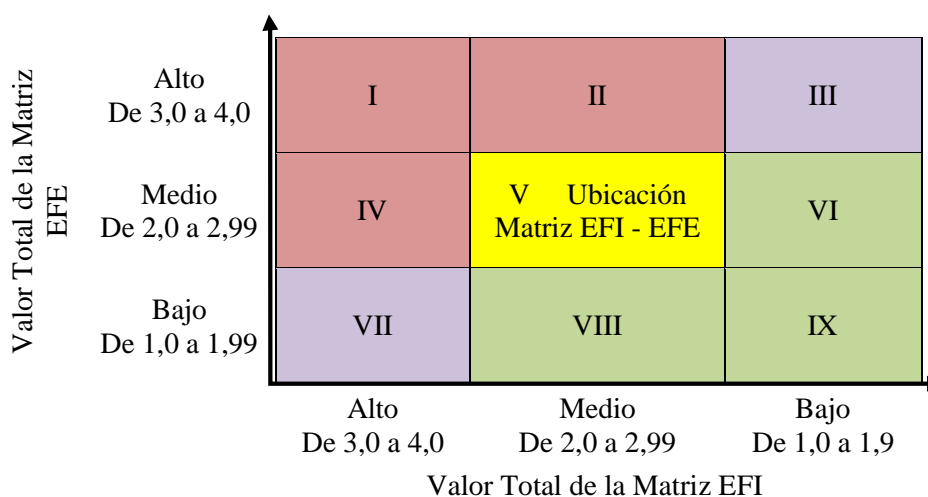
FACTORES CRÍTICO PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
Reconocimiento en el mercado como una institución de prestigio educativo.	0,08	4	0,32
Empleadores satisfechos con el desempeño del graduado.	0,08	4	0,32
Cuenta con personal docente capacitado.	0,06	4	0,24
Tiene el programa de la Bolsa de Empleo.	0,05	4	0,20
Cuenta con una Unidad de Formación Continua.	0,05	3	0,15
Investigaciones sobre Seguimiento a Graduados de la escuela de Contabilidad y Auditoría.	0,05	3	0,15
Cuenta con un Departamento de Vinculación con la colectividad que maneja el Seguimiento a Graduados.	0,05	3	0,15
DEBILIDADES			
No poseen manual de procesos de Seguimiento a Graduados (SG) y de Bolsa de Empleo.	0,05	2	0,10
Falta de normativa que obligue a los egresados a llenar las encuestas del Sistema de Seguimiento a Graduados (SSG).	0,05	2	0,10
Cuestionarios del Sistema de Seguimiento a Graduados muy extensos.	0,08	2	0,16
Datos personales no actualizados en Secretaria General.	0,06	1	0,06
Infraestructura física (aulas, parqueadero, laboratorios y otros).	0,05	2	0,10
Material publicitario de la Bolsa de Empleo y la Asociación de Graduados.	0,05	2	0,10
Comunicación sobre seminarios, congresos, capacitaciones por parte de la Asociación de Graduados	0,05	1	0,05
Falta de agilidad en los trámites (de matrícula, ampliación, retiro de créditos, trámite de título, entre otros) realizados en la universidad.	0,03	2	0,06
Amabilidad del personal administrativo	0,05	1	0,05
Horarios de clase y atención del personal administrativo.	0,03	1	0,03
No cuenta con servicios de post venta.	0,08	2	0,16
TOTAL	1,00		2,50

Nota: Calificación se asignan valores de 1 a 4, donde una debilidad mayor es 1, debilidad menor es 2, fortaleza menor es 3 y la fortaleza mayor es 4.

Tabla 24 Matriz EFI - PUCESE frente a empleadores

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
Reconocimiento en el mercado como formadora de profesionales.	0,20	4	0,80
La universidad promueve el manejo de tecnologías.	0,10	4	0,40
El desempeño del graduado según su perfil profesional cumple con sus expectativas.	0,10	4	0,40
El graduado brinda confianza al empleador.	0,10	3	0,30
DEBILIDADES			
Los empleadores no están inscritos en la Bolsa de Empleo	0,25	1	0,25
Formación Continua no tiene comunicación con los empleadores.	0,15	1	0,15
Expresión oral y escrita en lengua extranjera de los graduados.	0,10	2	0,20
TOTAL	1,00		2,50
Nota: Calificación se asignan valores de 1 a 4, donde una debilidad mayor es 1, debilidad menor es 2, fortaleza menor es 3 y la fortaleza mayor es 4.			

Al ubicar los resultados en la matriz interna y externa (IE) del análisis de la PUCESE frente a los graduados y empleadores, se ubican en el cuadrante V como se ilustra en el gráfico 21, esto significa que se requieren estrategias de conservación y mantenimiento que permitan fortalecer la relación con la PUCESE.



Fuente: Michael Allen (1979), citado por David, F. R. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación, México.

Gráfico N° 21 Matriz interna y externa (IE)

3.4. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS

Se realizó la matriz de estrategias en base al FODA establecido, previo a los resultados obtenidos en el análisis de satisfacción de los graduados y empleadores como se detalla en las tablas 25 y 26.

Tabla 25 Matriz de estrategias - PUCESE frente a graduados

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Reconocimiento en el mercado como una institución de prestigio educativo.	1	No poseen manual de procesos de Seguimiento a Graduados (SG) y de Bolsa de Empleo.
2	Empleadores satisfechos con el desempeño del graduado.	2	Falta de normativa que obligue a los egresados a llenar las encuestas del Sistema de Seguimiento a Graduados (SSG).
3	Cuenta con personal docente capacitado.	3	Cuestionarios del Sistema de Seguimiento a Graduados muy extensos.
4	Tiene el programa de la Bolsa de Empleo.	4	Datos personales no actualizados en Secretaria General.
5	Cuenta con una Unidad de Formación Continua.	5	Infraestructura física (aulas, parqueadero, laboratorios y otros).
6	Investigaciones sobre Seguimiento a Graduados de la escuela de Contabilidad y Auditoría.	6	Material publicitario de la Bolsa de Empleo y la Asociación de Graduados.
7	Cuenta con un Departamento de Vinculación con la colectividad que maneja el Seguimiento a Graduados.	7	Comunicación sobre seminarios, congresos, capacitaciones por parte de la Asociación de Graduados
		8	Falta de agilidad en los trámites (de matrícula, ampliación, retiro de créditos, trámite de título, entre otros) realizados en la universidad.
		9	Amabilidad del personal administrativo
		10	Horarios de clase y atención del personal administrativo.

ESTRATEGIAS PUCESE FRENTE AL GRADUADO

		11 No cuenta con servicios de post venta.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1 La PUCESE está en capacidad de ofrecer servicios de postventa.	Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación continua. (F4, F5, F6, O2)	Diseñar el manual de procesos de seguimiento a graduados y del programa de Bolsa de Empleo PUCESE. (D1, O2)
2 Requerimiento de formación continua de acuerdo a la ocupación actual del graduado.		Promover el grupo de la red social Facebook, Escuela de Contabilidad y Auditoría, con la finalidad de mantener comunicados a los graduados y egresados en temas de interés (seminarios, congresos, capacitaciones). (D7, O1)
		Mejorar la infraestructura física (aulas, parqueadero, laboratorios y otros), con la finalidad de mejorar la calidad del servicio. (D5, O1)
		Implementar servicios de postventa que brinden beneficios a los graduados. (D11, O1)
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
1 Cambios en la legislación de los organismos de control de educación superior como el CES.	Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua. (F4, F5, A2, A3)	Capacitar al personal administrativo en atención al cliente e implementar calificadores de atención al cliente para las auxiliares de carrera. (D8, D9, A2)
2 Cambios en las necesidades del mercado laboral.		Mantener actualizada la base de datos de graduados y egresados. (D4, A1)
3 Ofertas de capacitaciones en otras instituciones.		
4 Ofertas de postgrados por otras instituciones y modalidades.		

Tabla 26 Matriz de estrategias - PUCESE frente a empleadores

ESTRATEGIAS PUCESE FRENTE A EMPLEADORES	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	1	Reconocimiento en el mercado como formadora de profesionales.	1	Los empleadores no están inscritos en la Bolsa de Empleo
	2	La universidad promueve el manejo de tecnologías.	2	Formación Continua no tiene comunicación con los empleadores.
	3	El desempeño del graduado según su perfil profesional cumple con sus expectativas.	3	Expresión oral y escrita en lengua extranjera de los graduados.
	4	El graduado brinda confianza al empleador.		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO		ESTRATEGIA DO	
1	Los graduados se ocupan por mantenerse actualizados.	Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua. (F1, F2, F3, O1, O2)	Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua. (D1, D2, D3, O1, O2)	
2	Requerimientos de capacitación dado el mercado cambiante.			
3	Única institución de educación superior privada de pregrado en modalidad presencial.			
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA		ESTRATEGIA DA	
1	Cambios en las políticas regulatorias por el CES.	Ampliar las ofertas de postgrado basadas en el perfil profesional de la carrera de Contabilidad y Auditoría. (F1, F3, A3)	Establecer convenios con otras instituciones que brinden servicios de capacitación de acuerdo al perfil profesional del contador. (D2, D3, A2, A3)	
2	Ofertas de capacitaciones en otras instituciones y empresa.			
3	Ofertas de postgrados por otras instituciones y modalidades.			

3.5. PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS

Al comparar las estrategias de la PUCESE frente al graduado con las estrategias frente al empleador se encontraron algunas similitudes que se agruparon como se detalla en la tabla 27.

Tabla 27 Estrategias resultantes de la investigación

ESTRATEGIAS	
1	Mantener actualizada la base de datos de graduados y egresados. (D4, A1)
2	Implementar servicios de postventa que brinden beneficios a los graduados. (D11, O1)
3	Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua. (F1, F2, F3, O1, O2)
4	Capacitar al personal administrativo en atención al cliente e implementar calificadores de atención al cliente para las auxiliares de carrera. (D8, D9, A2)
5	Promover el grupo de la red social Facebook, Escuela de Contabilidad y Auditoría, con la finalidad de mantener comunicados a los graduados y egresados en temas de interés (seminarios, congresos, capacitaciones). (D7, O1)
6	Mejorar la infraestructura física (aulas, parqueadero, laboratorios y otros), con la finalidad de mejorar la calidad del servicio. (D5, O1)
7	Diseñar el manual de procesos de seguimiento a graduados y del programa de Bolsa de Empleo PUCESE. (D1, O2)
8	Establecer convenios con otras instituciones que brinden servicios de capacitación de acuerdo al perfil profesional del contador. (D2, D3, A2, A3)
9	Ampliar las ofertas de postgrado basadas en el perfil profesional de la carrera de Contabilidad y Auditoría. (F1, F3, A3)

En relación a las estrategias planteadas se priorizó considerando las que se encuentran relacionadas a las mayores debilidades identificadas, por lo cual se estableció en la tabla 28 las estrategias a desarrollar, cabe indicar que las estrategias que no han sido consideradas podrán ser desarrolladas en estudios posteriores con la finalidad de satisfacer a graduados y empleadores.

Tabla 28 Estrategias a desarrollar

ESTRATEGIAS	1. Mantener actualizada la base de datos de graduados y egresados.
	2. Implementar servicios de postventa que brinden beneficios a los graduados.
	3. Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua.

3.6. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

Se aplicó el Ciclo de Deming con la finalidad de llevar a cabo el desarrollo de las estrategias planteadas anteriormente, dado que permite plantear continuamente mejoras del servicio recibido como se detalla a continuación para cada estrategia.

3.6.1. Mantener actualizada la base de datos de graduados y egresados

OBJETIVO

* Cumplir con el indicador D1.5 perteneciente a la evaluación de la gestión académica para la acreditación de las carreras, con la finalidad de dar cumplimiento al art 26 de la LOES que exige que los resultados sean reportados al CEAACES anualmente.

JUSTIFICACIÓN

Es importante mantener actualizada la base de datos de la carrera de Contabilidad y Auditoría, esto permite localizar a los graduados y poder monitorear las necesidades del mercado laboral y los niveles de satisfacción de los graduados de la carrera, información útil que permite plantear mejoras en la oferta académica.

ALCANCE

La estrategia se aplicará a la escuela de Contabilidad y Auditoría, con la finalidad de actualizar la base de datos propuesta en estudios anteriores por Tapia (2014).

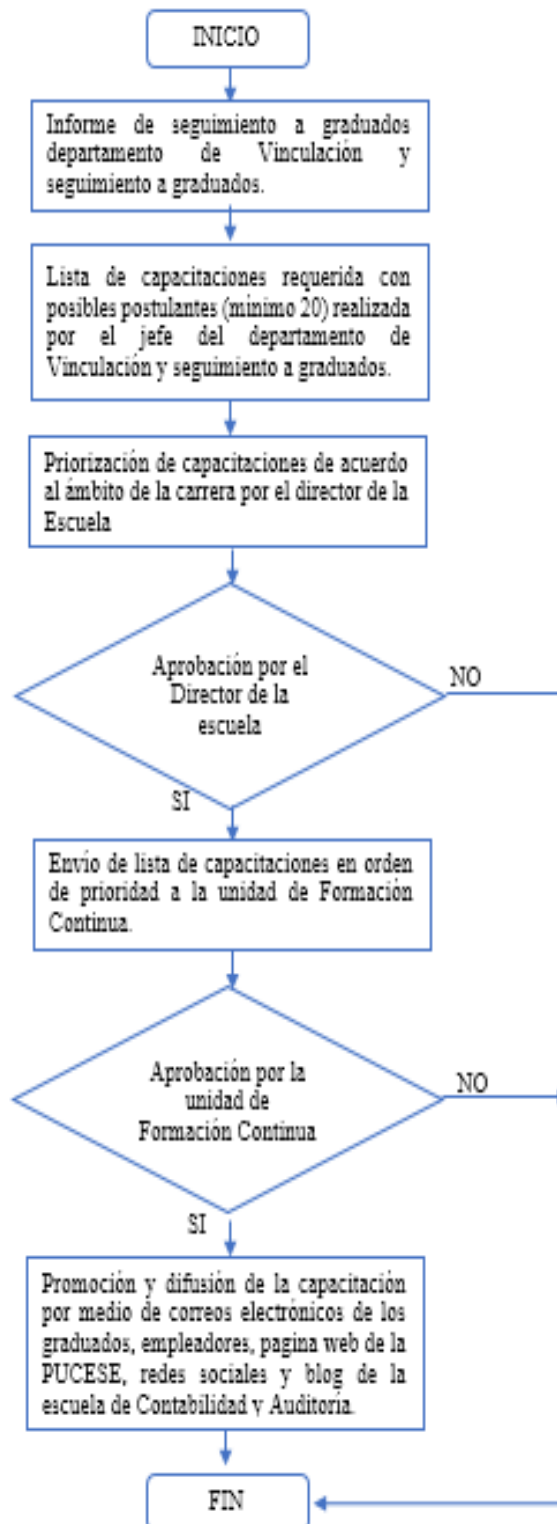
ETAPA 1: PLANEAR

Para dar cumplimiento al objetivo de esta estrategia se plantearon las actividades descritas en la tabla 29.

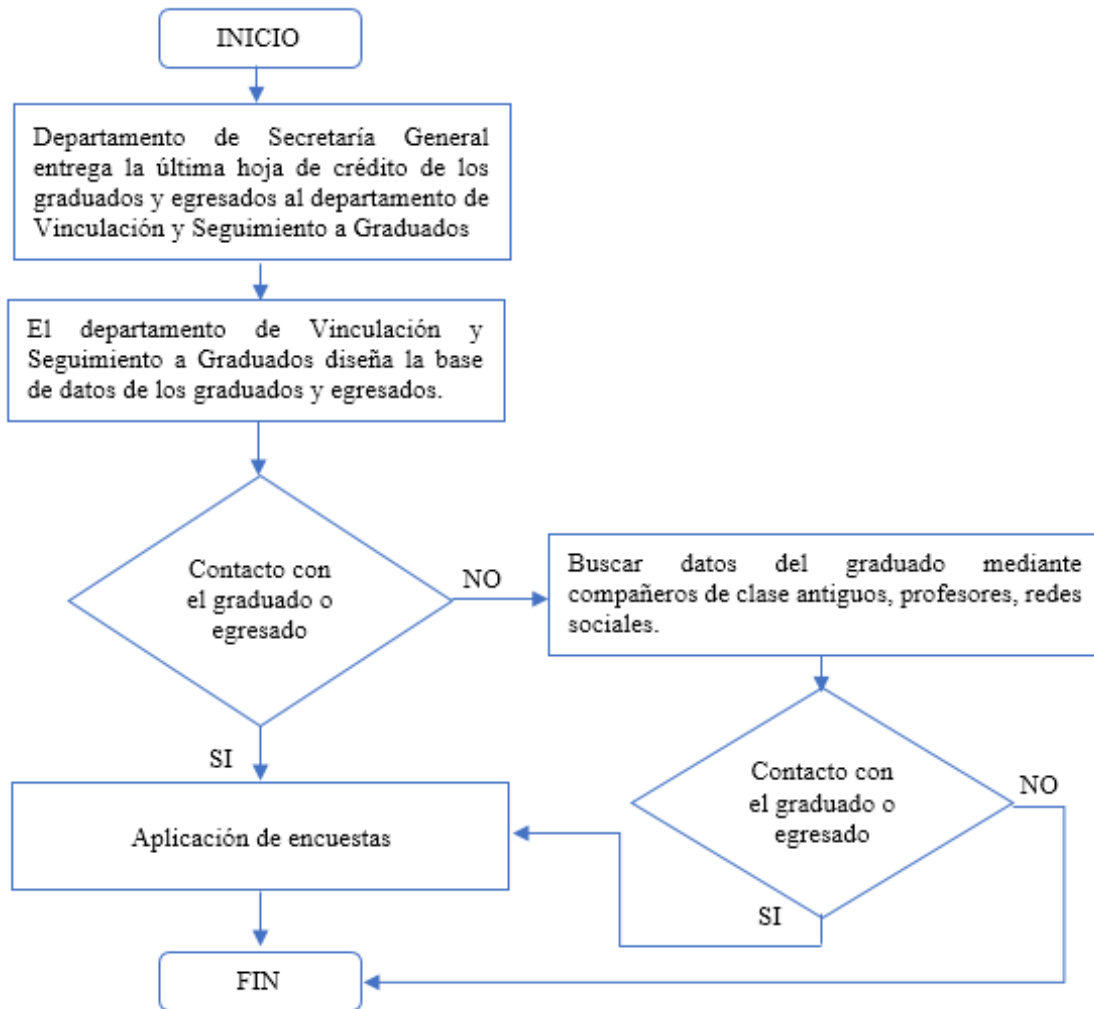
Tabla 29 *Actividades a realizar*

	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Levantamiento de información de graduados y egresados, mediante encuestas, períodos 2014 y 2015.	El autor del presente trabajo.	3 Meses
2	Proponer nuevos formatos de encuestas dirigidas a graduados y egresados.	Responsable del Seguimiento a Graduados Institucional	1 Mes
3	Incluir en los requisitos para egresar de la carrera de Contabilidad y Auditoría la elaboración de las encuestas del Sistema de Seguimientos a Graduados de la PUCESE.	Responsable del Seguimiento a Graduados de la Carrera	1 Mes
	Diseñar políticas que permitan:		
4	<ul style="list-style-type: none">Al cabo de un año de egresado o graduado realizar la encuesta de inserción laboral y requerimiento de capacitaciones.Al segundo, quinto y décimo año de egresado o graduado deberá realizar la encuesta trayectoria estudiantil.	Responsable del Seguimiento a Graduados Institucional	2 Meses

Proceso: Requerimiento de capacitaciones por los graduados y egresados o empleadores



Proceso: Ubicación de graduados y egresados



ETAPA 2: HACER

En base a los resultados de la encuesta realizada a los graduados de los períodos 2014 y 2015 se obtuvo los siguientes datos.

Tabla 30 Datos personales de los graduados 2014 y 2015

N	IDENTIFICACIÓN			CIUDAD DE RESIDENCIA	DIRECCIÓN DOMICILIARIA	TELÉFONOS			CORREO ELECTRÓNICO
	NOMBRES Y APELLIDOS:	FECHA DE NACIMIENTO:	GÉNERO:			DOMICILIO	CELULAR	TRABAJO	
1	ALBÁN MENDIETA ADRIANA GABRIELA	14/02/1992	MUJER	ESMERALDAS	TONSUPA	464208	0979590329	-	gabriela_alban@hotmail.com
2	ALCANTARA CAMPOS MÓNICA MARINA	19/06/1975	MUJER	ESMERALDAS	CDLA. TOLITA 1, MZ 21 VILLA 8	062701-703	0986178134	062712603	monyalcantarac@gmail.com
3	ALTAFUYA RUIZ GABRIELA	27/12/1993	MUJER	ESMERALDAS	SUCRE Y TÁCITO ORTIZ	2722550	0993630028	-	gabuya.27@hotmail.com
4	ANDRADE ARÉVALO ANDREA MARGARITA	04/11/1992	MUJER	ESMERALDAS	AV. LIBERTAD Y ESPEJO	2724-009	0967733223		andrade.andream@hotmail.com
5	BASURTO MURILLO KAREN DANIELA	11/02/1992	MUJER	ESMERALDAS	BARRIO RIO ESMERALDAS	-	0980657758	063 700 250 EXT 3031	kadabamu@gmail.com
6	CAICEDO HURTADO ABIGAIL VALENTINA	01/07/1993	MUJER	ESMERALDAS	CALLE COLÓN ENTRE ESPEJO Y JUAN MONTALVO	-	0980314896	-	valentinacaicedo01@gmail.com
7	CARRIÓN SORNOZA KAROL VIVIANA	26/05/1980	MUJER	ESMERALDAS	SANTAS VAINAS	062 714 588	0999544276	2721459	karol.carrion2912@hotmail.com/ karol.carrion@hotmail.com
8	CASTILLO PRADO KAREN CRISTINA	14/07/1991	MUJER	ESMERALDAS	PROPICIA 2	2703491	0990453106	2700002	karencita_1518@hotmail.com
9	CISNEROS PORTOCARRERO KATHERINE GABRIELA	10/09/1991	MUJER	ESMERALDAS	ELOY ALFARO Y CAÑIZARES	2721 601	0999678726	-	katherinecisnero@gmail.com
10	DIAZ GARCIA DENYS DAMIANA	08/07/1992	MUJER	ESMERALDAS	SAN RAFAEL LA "Y" DE VUELTA LARGA	-	0989017841	-	denys_199217@hotmail.com
11	ESTUPIÑAN NAZARENO JAHAIRA ALEXANDRA	20/08/1992	MUJER	ESMERALDAS	15 DE MARZO	62714339	0969246988	062-450426	jaen19922008@hotmail.com
12	GUERRA ZAMBRANO ALFREDO ISAAC	30/07/1986	HOMBRE	ESMERALDAS	AV. LIBERTAD Y ESPEJO	2 724009	-	2725261	aguerraz@hotmail.com
13	LEON URBANO TANYA JANELLA	04/12/1992	MUJER	ESMERALDAS	RIOVERDE (BARRIO 10 DE AGOSTO- PALESTINA)	62744124	0997765971	062-740-201 / 062-740-066	tany12@live.com
14	LÓPEZ VACA MARÍA ALEXANDRA	16/02/1973	MUJER	ESMERALDAS	CALLE MÉXICO Y FRCO. MEJIA	06-2454156	0991486925	062700501	malv73@hotmail.com
15	MENDOZA TENORIO JENNIFFER TATIANA	04/09/1992	MUJER	ESMERALDAS	6 DE DICIEMBRE E IMBABURAA	062 453 310	0979900333	062 452 145	tatianamt0992@hotmail.com
16	MOLLOCANA TAPIA MAYRA ALEJANDRA	13/10/1991	MUJER	ESMERALDAS	SANTAS VAINAS	62715611	0986577704	-	maya_1310@hotmail.com

17	MOREJON PORTOCARRERO MAYRA BEATRIZ	13/08/1994	MUJER	ESMERALDAS	COOPERATIVA 15 DE MARZO	62703065	0993358833	-	princesita_mayra@hotmail. es
18	MOSQUERA GONZÁLEZ IVANA ROMINA	31/07/1994	MUJER	ESMERALDAS	LA TOLITA #1	2-703-168	0989497620	2-999-900 EXT: 2128	iva_3194@hotmail.com
19	OCAMPO ERAZO HUGO PAUL	03/05/1992	HOMBRE	CANTÓN RIO VERDE	AV. 5 DE AGOSTO	2744 272	0989064167		hpoca_03@hotmail.com
20	OCHOA LOPEZ SILVIA MARIBEL	25/01/1991	MUJER	ESMERALDAS	PROPICIA 1	62438573	0981431714	0994492095	marisilvi.choa@gmail.com
21	PATIÑO ANTON ANDREA JAEL	01/03/1993	MUJER	ESMERALDAS	TOLITA # 2	-	0989491030	-	andreap1393@gmail.com
22	POZO INTRIAGO FABIAN HUMBERTO	24/04/1990	HOMBRE	ATACAMES	BARRIO NUEVA GRNADA, VIA PRINCIPAL MUISNE	62731762	0992940774	Teléfono general SRI ext: 2159	fupi2.26@hotmail.com
23	QUÍÑONEZ ARPI HELEN ANDREA	23/09/1992	MUJER	CUENCA	ALTIPLANO Y EPLICACHIMA	728052812	0990881214/ 0983306236	72459412	helenshitap@hotmail.com
24	REINA ACHILIE ROMINA ESTEFANIA	03/06/1992	MUJER	ESMERALDAS	GUSTAVO BECERRA Y PIEDRAHITA	062 725 126	0967221054	-	rominareinaa@ hotmail.com
25	REYES ESTACIO KARIN ISABEL	10/06/1989	MUJER	ESMERALDAS	SANITAS VAINAS	2715827	0939468054	-	karinkania22@hotmail. com
26	ROA ALCIVAR GABRIELA	18/09/1992	MUJER	ESMERALDAS	SAN RAFAEL MONS. LEONIDAS PROAÑO	62766619	0967494283	-	gabyroa.alcivar@gmail.com
27	RODRIGO BELISARIO GUEVARA CHÁVEZ	22/01/1987	HOMBRE	ESMERALDAS	COLON E IMBABURA	2451385	0982564156	2451 385	rodrigo_guevara669966@hotmail .com
28	RODRIGUEZ VERA CECILIA ALEJANDRA	07/08/1992	MUJER	ESMERALDAS	SANTAS VAINAS	62724332	0991331427	-	alejaceci@gmail.com
29	SALAZAR PLAZA LISBETH	28/04/2015	MUJER	ESMERALDAS	SANTAS VAINAS Y RIO ONZOLE	2720610	096836889	-	lisbeth0428@hotmail.es
30	TAPIA AGUILERA JENNY YADIRA	22/05/1992	MUJER	ESMERALDAS	BARRIO 15 DE MARZO	-	0985515028	-	jennytapiaguilera@gmail.com
31	TELLO HIDALGO SHEYLA VANESSA	17/10/1982	MUJER	ESMERALDAS	CIUDADELA JULIO ESTUPIÑAN	062 461 623	0969804086	2436130	sheyvat@yahoo.com
32	TOBAR OTAÑEZ MARIA ISABEL	02/05/1973	MUJER	ESMERALDAS	LIBERTAD Y HOMERO LÓPEZ	062 710 888	096169924	062 710 888	-
33	VELÁSQUEZ GONZÁLEZ JOSELYN ANDREA	27/03/1993	MUJER	ESMERALDAS	VUELTA LARGA	2755177	0994996140	2714832 - 2460559	josyta.bonita@hotmail.com
34	VILLEGAS APARICIO KARLA GABRIELA	14/05/1992	MUJER	ESMERALDAS	TACHINA	62711854	0993375370	-	gabbyshita_14@hotmail.com
35	ZAMBRANO CASTRO CYNTHIA GABRIELA	30/06/1992	MUJER	ATACAMES	TONSUPA - PLAYA AZUL	62465074	0990693028	2721983	gabriela_c2_30@hotmail.com

ETAPA3: VERIFICAR

En esta etapa se revisan los resultados obtenidos estableciendo indicadores por el departamento de Vinculación y Seguimiento a Graduados que permitan evaluar el cumplimiento de cada actividad, para ello se requiere de evidencias establecidas en el indicador D1.5 como son los documentos sobre el funcionamiento del sistema de seguimientos o proceso de seguimiento, informes del seguimiento a graduados y evidencias del mejoramiento de la oferta académica.

ETAPA 4: ACTUAR

Se toman decisiones en base a los resultados y evaluaciones al proceso de seguimiento a graduados, es decir en base de las evidencias obtenidas.

3.6.2. Implementar servicios de post venta que brinden beneficios a los graduados y egresados

OBJETIVO

- Diseñar servicios de postventa en base a las condiciones de la PUCESE, mediante la coordinación de los departamentos.

JUSTIFICACIÓN

El cliente es lo más importante en una empresa, un usuario satisfecho genera rentabilidad y recurrencia en el uso de los servicios, los graduados conocen la realidad y la calidad que la institución brinda, pero no es recurrente puesto que ya utilizó el servicio, es por ello que se hace indispensable ofrecer servicios de postventa que logren fidelizar al cliente.

ALCANCE

Aplica a los departamentos de Formación Continua, Financiero y de Postgrado, dado que se requiere de un análisis económico y estratégico para implementar los servicios de postventa.

ETAPA 1: PLANEAR

Tabla 31 *Actividades a realizar*

	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Implementar charlas al último semestre de la carrera para dar a conocer el uso y beneficios del Sistema de Graduados y Egresados, formación continua y Bolsa de Empleo	Responsable del Seguimiento a Graduados de la Carrera	1 Mes
2	Promocionar en las empresas donde se encuentran los graduados y egresados los servicios de postventa, que ofrece la PUCESE.	Responsable del Seguimiento a Graduados de la Carrera – Jefe de Publicaciones PUCESE	3 Meses

ETAPA 2: HACER

En esta etapa se realiza un análisis económico a cargo de los responsables que permita establecer el porcentaje de descuento en capacitaciones y estudios de postgrado para los graduados de la PUCESE, una vez establecido se iniciará la fase de promoción.

ETAPA 3: VERIFICAR

En esta etapa se revisan los resultados obtenidos de la estrategia desarrollada, se establecen indicadores que permitan evaluar su cumplimiento y comunicar los resultados.

ETAPA 4: ACTUAR

En base a los resultados obtenidos se toman decisiones para mejorar los servicios de postventa ofertados por la PUCESE.

3.6.3. Mantener comunicaciones con los sectores productivos para conocer las necesidades de los mercados laborales desde la Bolsa de Empleo y Formación Continua

OBJETIVO

- Mantener comunicaciones con los empleadores de los graduados y egresados de la carrera.
- Conocer las necesidades laborales de los empleadores, mediante los estudios de seguimiento a graduados que permita ofrecer capacitaciones.

JUSTIFICACIÓN

Es conveniente conocer las necesidades y falencias de los graduados, para ofrecer un servicio de calidad y mantener la imagen de excelencia académica, esto solo se logra al mantener una comunicación continua.

ALCANCE

Esta estrategia abarca tanto a los empleadores de los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el departamento de Vinculación y Seguimiento a Graduados.

ETAPA 1: PLANEAR

Tabla 32 *Actividades a realizar*

	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Promocionar la bolsa de empleo y el programa de Formación Continua de la universidad e invitar a los empleadores a realizar las inscripciones en el sistema promoviendo sus beneficios.	Responsable del Seguimiento a Graduados Institucional	2 Meses
2	Realizar visitas a los empleadores de los graduados y a las empresas más representativas del mercado esmeraldeño con el propósito de promocionar la inscripción en el Sistema de Bolsa de Empleo PUCESE.	Responsable del Seguimiento a Graduados de la Carrera	5 Meses
3	Aplicar encuesta de satisfacción a empleadores de los graduados y egresados.	Responsable del Seguimiento a Graduados	3 Meses

ETAPA 2: HACER

Poner en práctica por cada uno de los responsables las actividades antes mencionadas en los plazos asignados.

ETAPA 3: VERIFICAR

En esta etapa se revisa los resultados obtenidos estableciendo indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de la actividad.

ETAPA 4: ACTUAR

Se toman decisiones de mejoras en las actividades de la estrategia, con la finalidad de lograr una mejora continua.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES

- ✓ Los graduados según la escala de Likert se encuentran satisfechos en relación a los servicios de la PUCESE, siendo las dimensiones mejores puntuadas la fiabilidad; donde se destaca la satisfacción de los graduados en cuanto a los conocimientos actualizados de los docentes, la malla curricular adecuada al campo laboral y la metodología utilizada por el docente, mientras que las menos puntuadas fueron las dimensiones de: capacidad de respuesta en relación a la comunicación de la Asociación de Graduados y la agilidad en los tramites; elementos tangibles en cuanto a la infraestructura física y el material publicitario de la Bolsa de Empleo y Asociación de Graduados; empatía en la adecuación de los horarios de clase y atención del personal administrativo y la comunicación de la PUCESE con los graduados; atención al público en cuanto a la amabilidad del personal administrativo.
- ✓ Considerar las materias de mayor puntuación para ser incluidas en la malla curricular como optativa 2 valoradas por los graduados según su experiencia laboral.
- ✓ Es necesario mantener actualizada la base de datos de los graduados de la PUCESE, lo cual permite una comunicación constante y conocer las necesidades de los mercados laborales, mediante el uso de la Bolsa de Empleo y Formación Continua.
- ✓ Los empleadores se encuentran satisfechos en un 87% en relación al desempeño del profesional en su empresa, mientras que según la escala de Likert se encuentran muy satisfechos en un rango del 80% a 87%, siendo la dimensión mejor puntuada atención al cliente.
- ✓ Diseñar servicios de postventa que permitan fidelizar al graduado con la finalidad de captar un mayor número de clientes y mantener el reconocimiento del mercado como una institución de prestigio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, F. (2002). Consumidor, Clientela y Distribución para la Economía del Futuro. Madrid, España: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=x-ogSaLhcvoC&pg=PA75&dq=post-venta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwirz46-mv_JAhVOq4MKHX2OAMsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=post-venta&f=false
- Alcaldía de Esmeraldas. (02 de 04 de 2013). Municipio de Esmeraldas. Obtenido de <http://www.gadm.esmeraldas.gob.ec/alcaldia/index.php/canton>
- Amaya, J. (2005). Gerencia: Planeacion & Estrategia. Universidad Santo Tomas de Aquino. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=8Flzg6f8dOsC&oi=fnd&pg=PA39&dq=5+fuerzas+de+porter+&ots=g5kuWKVHHH&sig=m-3cq6hXuB2urj5Ru3gUAUuwi1c#v=onepage&q=5%20fuerzas%20de%20porter&f=false>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Asamblea Nacional del Ecuador. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Badia, M., & García, E. (2013). Marketing y venta en imagen personal (1ª ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Q_dRAgAAQBAJ&pg=PA196&lpg=PA196&dq=Marketing+y+venta+en+imagen+personal.+Ediciones+Paraninfo&source=bl&ots=apki-UmJk5&sig=U8mOxUM-2u_JN_ehe8kT8h4Ving&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1q6Q6v7JAhVmhoMKHYZ-AI4Q6AEINTAE#v=onepa
- Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de las RFA. Revista europea de formación profesional(1), 8-14. Recuperado el 27 de 12 de 2015, de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaTransmisionDeLasCompetenciasEnLaFormacionYPerfec-131116.pdf>
- CEAACES. (01 de Septiembre de 2011). Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior. Recuperado el 26 de 06 de 2015, de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/rloes1.pdf>

- CEAACES. (Marzo de 2015). Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnica del Ecuador. Recuperado el 17 de 07 de 2015, de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/MODELO-GEN%C3%89RICO-DE-EVALUACI%C3%93N-DEL-ENTORNO-DE-APRENDIZAJE-CARRERAS-2-0-Marzo-2015-FINAL-pdf.pdf>
- Consejo de Educación Superior . (2013). Reglamento de Régimen Académico Codificado. Quito, Ecuador. Recuperado el 27 de 12 de 2015, de <http://www.ces.gob.ec/gaceta-oficial/reglamentos>
- Consejo de Educación Superior del Ecuador. (12 de Octubre de 2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación (CEAACES). (Marzo de 2015). Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnica del Ecuador. Recuperado el 17 de 07 de 2015, de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/MODELO-GEN%C3%89RICO-DE-EVALUACI%C3%93N-DEL-ENTORNO-DE-APRENDIZAJE-CARRERAS-2-0-Marzo-2015-FINAL-pdf.pdf>
- Crosby, P. B. (1987). La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la Calidad. México: Continental, S.A. de C.V. Obtenido de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- David, F. R. (2003). Conceptos de Administración Estratégica (Novena ed.). México: Pearson Educación . Obtenido de <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf>
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Diaz de Santos, S. A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Calidad,+productividad+y+competitividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_8fC27_3JAhVCOiYKHcsKDWoQ6AEIGzAA#v=onepage&q=Calidad%20y%20productividad%20y%20competitividad&f=false
- Dolors Baena, M. (1999). El Papel de la Educación Superior en el Crecimiento y Desarrollo de los Países Iberoamericanos . Scripta Nova Revista Electrónica de

- Geografía y Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.ub.edu/geocrit/sn-45-39.htm>
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BqKaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=El+ejecutivo+eficaz.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwipxaaS8v3JAhUJTCYKHQ5RBJYQ6AEIITAB#v=onepage&q&f=false>
- Escalona, L., & Fernández, E. (2007). Los estudios de egresados del área bibliotecológica: de la teoría a la práctica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 30(2), 113-135. Recuperado el 26 de 11 de 2015, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v30n2/v30n2a06.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas . (2012). *Plan de Desarrollo y ordenamiento Territorial de Esmeraldas, PDOT 2022*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/%23recycle/PDyOTs%202014/0860000240001/PND/17022014_121814_LIBRO%20PDOT%20ESMERALDAS.pdf
- Gonzalez, X. (2003). Calidad en servicios educativos: análisis del instrumento SERVQUAL. *Revista Española de Pedagogía*, 61(224), 77-94. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/718500.pdf
- Gutiérrez, A. (2007). Atlantic International University. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de <http://www.aiu.edu/publications/student/spanish/La%20Educaci%C3%B3n%20y%20el%20Crecimiento%20Econ%C3%B3mico.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación (Cuarta edición ed.)*. Iztapalapa, México, D.F: McGraw Hill.
- Ibáñez, B. C. (1994). Pedagogía y Psicología Interconductual. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*, 20, 99-112.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo . (2010). *Fascículo Provincial Esmeraldas* . Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf>
- Jaramillo, A., Giraldo, A., & Ortiz, J. (2006). Estudios sobre egresados La experiencia de la Universidad EAFIT. *Revista Universidad EAFIT*, 42(141), 111-124. Obtenido

de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/818/728>

Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Editorial Diaz de Santos. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&dq=juran+la+planificacion+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEzJjg7f3JAhXJSyYKHbw9AiQQ6AEIGjAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n&f=false>

Koenens. (1998). Diseño del servicio paso a paso . Madrid, España : Díaz de Santos, S. A. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=QtlWeVkurosC&printsec=frontcover&dq=Dise%C3%B1os+del+servicio+paso+a+paso&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_jtWTrP7JAhUs7YMKHXd6AHwQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Dise%C3%B1os%20del%20servicio%20a%20paso&f=false

Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). Marketing: Edición adaptada a Latinoamérica (Octava edición ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=J0zqsnlGXqEC&pg=PA617&dq=C%C3%B3mo+satisfacer+a+los+clientes+con+calidad,+valor+y+servicios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq5pvn_P3JAhVHNiYKHVMVCaMQ6AEIGjAA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n&f=false

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Madrid, España : Editorial Diaz de Santos, S. A. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA122&dq=servicio+de+pos+venta+&ots=tAPJ0yrZ2j&sig=90etbMMTp1i1QzAoJCXZlsbG-BY#v=onepage&q=postventa&f=false>

Lozano, J. (2001). ATPV. Asistencia técnica de postventa. Madrid, ESpaña: Editorial FC. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=cB9OEqmFU94C&pg=PA75&lpg=PA75&dq=ATPV.+Asistencia+t%C3%A9cnica+de+postventa&source=bl&ots=bVQQ8tD68T&sig=R89yk53TIVm6Ud5UYMLKHL_ahbk&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwid4bOn9v7JAhUGo4MKHU2QAKgQ6AEIITAB#v=onepage&q=ATPV.%20Asis

- Morales , V., & Hernández , A. (Junio de 2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital(77). Recuperado el 25 de 12 de 2015, de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Morales Vallejo, P. (13 de 12 de 2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Recuperado el 02 de 02 de 2015, de <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%fl0Muestra.pdf>
- Moreno, F. C., Gómez, J. M., & Hervás, J. (2010). Eventqual: una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos. Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación, 18, 66-70. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ferran_Calabuig/publication/46254018_Eventqual_a_measure_of_perceived_quality_of_sporting_event_spectators/links/004635304ed0fd6955000000.pdf
- Mosquera, I. (Octubre de 2015). Análisis del perfil del profesional contable de acuerdo a las tendencias de la nueva matriz productiva. Obtenido de <http://repositorio.pucese.edu.ec>
- Narro, J. (19 de Junio de 2012). Conferencia Educación y Desarrollo en América Latina y el Caribe. Recuperado el 28 de 07 de 2015, de <http://www.dgi.unam.mx/rector/htmdiscursos/120619.html>
- Organización Internacional de Normalización. (15 de 11 de 2008). ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad, requisitos (Cuarta ed.). Suiza: Autor. Obtenido de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- Ortega, M. (10 de 2014). Gestión de Calidad por Procesos en la Unidad de Posgrado. Obtenido de <http://es.slideshare.net/miguelortegas33/tesis-mba-muguel-ortega-s>
- Pereira, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales). Aula abierta, 39(3), 73-84. doi:0210-2773
- Pérez, D. (2010). Proyecto piloto para mejorar la calidad de servicio que brinda el talento humano policial en la zona de Jipijapa. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/2703/T-PUCE-2725.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce, H. (Enero - Junio de 2007). La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e investigación en Psicología, 12(1), 113-130. Obtenido de http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf

- Prefectura de Esmeraldas. (2012). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Esmeraldas 2012 - 2020. Recuperado el 04 de 01 de 2015, de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/%23recycle/PDyOTs%202014/0860000160001/PDyOT/19022013_082839_PDOT%20provincial%20Esmeraldas%20sin%20editar.pdf
- PUCESE. (16 de Febrero de 2012). Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2012-2016. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de <http://www.pucese.edu.ec/images/publicaciones/PEDI2%20PUCESE%202012-2016.pdf>
- PUCESE. (17 de Abril de 2013). Estatutos de la Asociación de Graduados y Egresados de la PUCESE (AGE-PUCESE). Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/images/Reglamentos/reglamento%20de%20graduados.pdf>
- PUCESE. (08 de Enero de 2014). Plan Operativo Anual 2014. Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/images/poa%202014%20aprobado.pdf>
- PUCESE. (26 de Febrero de 2015). Políticas y Procesos Generales de Seguimiento a Graduados. Obtenido de http://www.pucese.edu.ec/files/POLITICAS_Y_PROCESOS_GENERALES_DE_SEGUIMIENTO_A_GRADUADOS.pdf
- Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.^a ed.). Madrid: Espasa. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.^a ed.). Madrid: Espasa. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (12 de Octubre de 2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Recuperado el 26 de 06 de 2015, de <http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/loes.pdf>
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (02 de Septiembre de 2011). Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior. Recuperado el 26 de 06 de 2015, de http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Reglamento_General_de_la_LOES.pdf

- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 17 de 11 de 2015, de <http://diazdesantosexico.com.mx/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- SENPLADES. (2012). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Recuperado el 30 de 11 de 2015, de Transformación de la Matriz Productiva: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf
- SENPLADES. (2013). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Tapia, J. (2014). Seguimiento a Graduados y Egresados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/321>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante. Obtenido de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Traba, L., Barletta, M., & Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. doi:1696-4713
- Tünnermann, C. (1995). *La Educación Permanente y su Impacto en la Educación Superior*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001204/120441so.pdf>
- Universidad Técnica Luis Vargas Torres . (s.f.). Obtenido de <http://www.utelvt.edu.ec/ofertaacademica.html>
- Valle, U. d. (Diciembre de 2012). *Informe Técnico: Medición de la satisfacción de usuarios Universidad del Valle*. Técnico, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional , Cali, Colombia. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revisionNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%F3n%20-%20T%E9cnico.pdf
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13),

139-168. Recuperado el 27 de 12 de 2015, de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272007000200008&script=sci_arttext

Vértice. (2011). Técnicas de venta: Certificado de profesionalidad. Editorial Vértice.
Recuperado el 26 de 12 de 2015, de
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

Walton, M. (2004). El método Deming en la práctica. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
Obtenido de
https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=9lji5a1jNd4C&oi=fnd&pg=PP11&dq=ciclo+de+deming+&ots=BWfne_vLPD&sig=FMYc5F14T1T05B6w6zOEqCYm1h0#v=onepage&q=ciclo&f=false

ANEXOS



ANEXO A
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

ENTREVISTA SGI01 Jefa de Planeación, Evaluación y Acreditación, encargada del Seguimiento a Graduados Institucional

1. ¿La unidad de Seguimiento a Graduados cuenta con un manual de procesos?
2. ¿Cómo se realiza la difusión para que los graduados completen los datos en el sistema de la PUCESE?
3. ¿La gestión está encaminada a capacitaciones continua y planteamiento de mejoras académicas de los graduados y egresados de la PUCESE?
4. ¿De qué forma el graduado puede sugerir mejoras en la malla curricular en relación al campo laboral?
5. ¿Cómo el graduado puede requerir capacitaciones?
6. ¿Qué acciones se han tomado para realizar un acercamiento con los graduados y egresados de la PUCESE?

ENTREVISTA CCUR02 Jefe de Planificación y Coordinación del Currículo

1. ¿Cómo se promocionan las materias optativas 1(Métodos Cuantitativos) y 2 (Laboratorio Integral) en la carrera de Contabilidad y Auditoría?
2. ¿Qué posibilidad habría para que la optativa 2 se promocione con un semestre de anticipación de manera general para todas las carreras de la universidad)?
3. ¿Posibilidad que la materia de optativa sea de libre opción para personas externas (graduados, egresados e interesados) e internas (estudiantes de todas las carreras)?

ENTREVISTA SG03 Auxiliar Académica del departamento de Secretaría General.

1. ¿Qué proceso se realiza con los datos personales de la hoja de créditos que el estudiante llena al matricularse?
2. ¿El departamento de Secretaría General hace algún archivo con los datos personales de la hoja de crédito de los estudiantes?

ENTREVISTA BE04 Coordinador de Nivelación, encargado del programa Bolsa de Empleo PUCESE.

1. ¿Bajo qué normativa o reglamento se realizan los procesos?
2. ¿Cuántas personas han obtenido trabajo mediante la Bolsa de Empleo – de que escuela son y a qué cargos han aplicado?
3. ¿Hasta qué punto la universidad interviene en el proceso de empleo?
4. ¿La Bolsa de Empleo brinda oportunidades a todas las carreras, alguna carrera tiene preferencia o prioridades?
5. ¿Cómo se realiza la difusión de las convocatorias en la Bolsa de Empleo a los graduados y egresados?

ENTREVISTA FC05 Coordinador de Formación Continua

1. ¿Quién genera la necesidad de capacitación?
2. ¿De qué manera el graduado puede proponer temáticas que requiera de acuerdo a su campo laboral?

7 Tiempo que le llevó encontrar trabajo

<input type="checkbox"/> Ya tenía trabajo	<input type="checkbox"/> 1 a 2 años
<input type="checkbox"/> 1 a 6 meses	<input type="checkbox"/> Más de 2 años
<input type="checkbox"/> 7 a 12 meses	

8 ¿Cómo encontró su empleo actual?

Continué con el trabajo que tenía antes de terminar la carrera.
 Continué en la institución donde realicé las prácticas pre profesionales.
 A través de la Bolsa de Empleo de la universidad
 A través de contactos personales.
 Por contactos con el empleador.
 Por avisos en la web de empleos.
 Por anuncios del periódico.
 Inicé mi propio negocio.
 Otros

9 ¿En qué medida el trabajo que realiza o realizó, se vincula con la formación profesional recibida?

Directamente relacionada
 Indirectamente relacionada
 Nada de relación

10 ¿En qué dirección, división, área, departamento trabaja actualmente?

Denominación de su puesto de trabajo:

11 Tiempo que lleva en el cargo

<input type="checkbox"/> 0 a 6 meses	<input type="checkbox"/> 3 a 4 años
<input type="checkbox"/> 7 a 11 meses	<input type="checkbox"/> 5 o más años
<input type="checkbox"/> 1 a 2 años	

12 Actividades principales de su trabajo: (*respuesta múltiple*)

<input type="checkbox"/> 1 Académicas	<input type="checkbox"/> 3 Políticas
<input type="checkbox"/> 2 Técnicas	<input type="checkbox"/> 4 Administrativas
<input type="checkbox"/> 5 Otra: especifique	

13 Enumere 4 materia que más le ha ayudado en su desempeño laboral. Siendo el 1 de mayor importancia y 4 el menor importante

<input type="checkbox"/> 1 Mercadotecnia	<input type="checkbox"/> 8 Planificación Estratégica
<input type="checkbox"/> 2 Auditoría	<input type="checkbox"/> 9 Derecho Laboral
<input type="checkbox"/> 3 Contabilidad de Costos	<input type="checkbox"/> 10 Derecho Tributario
<input type="checkbox"/> 4 Contabilidad General	
<input type="checkbox"/> 5 Contabilidad Gubernamental	
<input type="checkbox"/> 6 Administración Presupuestaria	
<input type="checkbox"/> 7 Administración de RR.HH.	

14 Marque las materias que deberían incluirse en la malla curricular de la escuela según su experiencia laboral.

1 Contabilidad Agrícola
 2 Gestión del Control Interno y Riesgos
 3 Auditoría Interna
 4 Inversiones y manejo de Riesgos
 5 Gestión de la Calidad
 6 Valoración de Empresas
 7 Auditoría Tributaria
 8 Investigación de mercados
 9 Otros ¿Cuál?.....

D. Vinculación con la PUCESE

15 De qué forma se encuentra vinculado

1 Asociación de Graduados y Egresados
 2 Grupo de Graduados ICA en la red de social Facebook
 3 Formación Continua
 4 Programa de Posgrados
 5 Bolsa de Empleo
 6 Participación Grupo de Voluntarios
 7 Ninguna
 8 Otra ¿Cuál? _____

Sugerencias y comentarios

SECCIÓN II
SATISFACCIÓN A LOS GRADUADOS

Estimado/a graduado/a:

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su satisfacción sobre los servicios recibidos por la PUCESE a través de la metodología de SERVQUAL. Responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5. (La información es confidencial y será utilizada únicamente para fines estadísticos)

1 Muy insatisfecho

2 Insatisfecho

3 Indiferente

4 Satisfecho

5 Muy Satisfecho

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
	Apreciación de instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.					
1	Las condiciones físicas (aulas, parqueadero, laboratorios y otros) de la universidad son adecuadas.					
2	La biblioteca cuenta con bibliografía suficiente.					
3	El personal de la institución tiene buena presencia.					
4	El material asociado a la promoción de la Bolsa de Empleo y Asociación de Graduados de la PUCESE (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
	Habilidad para desarrollar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.					
5	Cuando la institución promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	El personal de la institución lleva a cabo sus servicios (trámites, reclamos) en el tiempo que promete que va a hacerlo.					
7	El personal de la institución mantiene sus expedientes actualizados.					
8	Los docentes de la carrera están actualizados en sus conocimientos.					
9	Considera que los docentes de la carrera tienen un nivel suficiente de conocimiento práctico.					
10	Los conocimientos adquiridos fueron transmitieron de forma adecuada.					
11	La carrera estimuló el desarrollo de sus capacidades.					
12	Los conocimientos adquiridos fueron de gran utilidad para su desempeño profesional.					
13	La malla curricular de la carrera (contenido académico) está acorde al mercado laboral.					
14	La metodología docente (técnicas de enseñanza) fueron adecuadas.					
15	Las evaluaciones fueron adecuadas para conocer lo que aprendido.					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
	Disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al Graduado y proporcionar el servicio.					
16	La Asociación de Graduados de la PUCESE le comunica cuando se llevarán a cabo eventos (seminarios, congresos, capacitaciones) que podrían ser de su interés.					
17	Orientación recibida de sus antiguos maestros.					
18	Existe una comunicación continua entre docentes y graduado.					
19	Los trámites (de matrícula, ampliación, retiro de créditos, trámite de título, entre otros) en la PUCESE fueron ágiles y oportunos.					
DIMENSIÓN 4: ATENCIÓN AL PÚBLICO		1	2	3	4	5
	Atención del personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.					
20	El personal administrativo de la universidad suele ser amables.					
21	Cordialidad recibida por los docentes de la carrera.					

22	Los docentes tenían conocimiento suficiente para resolver a sus preguntas.					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA Cuidado y atención individualizada ofrecida a los graduados.					
23	Considera que los horarios (de clase y atención del personal administrativo) son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
24	Sus estudios realizados en la PUCESE cumplieron sus expectativas.					
25	Los medios de comunicación entre los graduados y la PUCESE son adecuados.					
26	Recibió una atención individualizada por parte de sus docentes.					
27	Los horarios de tutorías eran adecuados.					
28	Las tutorías recibidas contribuyeron a su desarrollo profesional.					

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO C

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

ENCUESTA A EMPLEADORES

Estimado empleador:

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar al (los) profesional (es) graduados de la PUCESE y a la institución educadora, para lo cual se solicita su colaboración. (La información es confidencial y será utilizada únicamente para fines estadísticos)

SECCIÓN 1 DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

1. Nombre de la empresa o institución

2. Tipo de la organización

<input type="checkbox"/>	Público
<input type="checkbox"/>	Privado
<input type="checkbox"/>	ONG

3. Tamaño de la organización

<input type="checkbox"/>	Microempresa (Menos de 10 empleados)
<input type="checkbox"/>	Pequeña (11 y 50 empleados)
<input type="checkbox"/>	Mediana (51 y 99 empleados)
<input type="checkbox"/>	Grande (100 o más empleados)

4. Indique el sector económico al que pertenece su empresa

<input type="checkbox"/>	Extractivo
<input type="checkbox"/>	Manufacturero
<input type="checkbox"/>	Industrial
<input type="checkbox"/>	Comercial
<input type="checkbox"/>	De servicio
<input type="checkbox"/>	Otros.....

5. ¿Cuántos trabajadores egresados o graduados de la PUCESE tienen su empresa o institución?

6. Los egresados o graduados de la PUCESE que trabajan en su empresa o institución se desempeñan en cargos de: (Respuesta múltiple)

	Auxiliar
	Nivel TECNICO
	Profesional / Especialista
	Directivo
	Gerencial

7. ¿Se encuentra satisfecho con el desempeño de los graduados y egresados de la PUCESE?

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Indiferente
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

SECCIÓN II

SATISFACCIÓN DEL EMPLEADOR

Estimado empleador estamos interesados en conocer su opinión sobre su satisfacción al contratar Graduados y Egresados de la PUCESE a través de la metodología de SERVQUAL. Responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5.

1 Muy insatisfecho 4 Satisfecho 3 Indiferente
2 Insatisfecho 5 Muy Satisfecho

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
	Apreciación de instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.					
1	Los graduados cuentan con un equipo tecnológico moderno.					
2	Los graduados tienen buena presencia.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
	Habilidad para desarrollar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.					
3	El desempeño (perfil) de los graduados responde sus expectativas.					
4	Cuando el graduado promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
5	Cuando existe un problema, el graduado puede diagnosticar el problema y muestra un interés sincero por resolverlo.					
6	El graduado desempeña el servicio correctamente a la primera.					
7	Los conocimientos de los graduados le permiten satisfacer los requerimientos de su institución.					
8	El graduado logra conciliar adecuadamente el conocimiento teórico y el práctico.					
9	El graduado muestra facilidad de expresión oral y escrita en castellano.					
10	El graduado muestra facilidad de comunicación oral y escrita en una lengua extranjera.					
11	Los graduados están en condiciones de emitir su propia opinión fundamentada en base al conocimiento recibido.					
12	Los graduados son capaces de trabajar en equipo.					

13	Los graduados muestran alta motivación para investigar y profundizar sus conocimientos (capacitaciones).					
14	Los graduados se muestran comprometidos con su trabajo y empresa.					
15	Los graduados manejan las tecnologías de la información y comunicación.					
16	Los graduados de la PUCESE son competitivos.					
17	El graduado se preocupa por mantenerse actualizado.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad del graduado PUCESE para ayudar al Empleador y proporcionar el servicio.	1	2	3	4	5
18	El graduado brinda sus conocimientos con prontitud.					
19	Los graduados de la institución siempre están dispuestos a ayudarlo.					
20	Los graduados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
21	Los graduados tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
22	El graduado toma decisiones oportunas.					
	DIMENSIÓN 4: ATENCIÓN AL PÚBLICO Conocimiento y atención del personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	1	2	3	4	5
23	El comportamiento de los graduados le inspira confianza.					
24	El trabajar con un graduado de la PUCESE le genera confianza a su empresa.					
25	El graduado demuestra ser amable con el personal de la institución.					
26	El graduado demuestra amabilidad al atender a sus clientes.					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA Cuidado y atención individualizada ofrecida a los empleadores	1	2	3	4	5
27	El graduado se preocupa por los intereses de la empresa.					
28	El graduado comprende las necesidades específicas de la empresa.					
29	El graduado tiene capacidad de aceptar las sugerencias.					

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN