Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas
PUCESE

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Tesis de Grado

SATISFACCIÓN DE DOCENTES DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA APLICANDO LA METODOLOGÍA SERVQUAL

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Autor: MAFFARES ESTUPIÑAN KIRA BRIGITTE

Asesor: CERVANTES INTRIAGO CRISTINA

Esmeraldas, 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 Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

f._____

Presidente de Tribunal de Graduación

f._____

Lector 1

f._____

Lector 2

f._____

Director de Escuela

f._____

Directora de Tesis

Esmeraldas, junio del 2015

AUTORÍA

Yo, **KIRA BRIGITTE MAFFARES ESTUPIÑAN**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

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

_____

Kira Brigitte Maffares Estupiñan
CI. 085006884-2

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi madre, la única mujer que ha estado incondicionalmente conmigo, mi pilar fundamental y aquella que al igual que yo dejamos una vida en otro país por alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza y perseverancia que me permitieron seguir adelante cumpliendo mi objetivo de ser una profesional.

A mis padres, Aida Lorena Estupiñan Banguera y Alfredo Alfonso Maffares Ortiz por darme el apoyo emocional y económico durante el desarrollo de mi carrera, por siempre confiar en mis capacidades.

A mis demás familiares, mi abuela, primas, tíos quienes siempre me apoyaron con su granito de arena para que este sueño se hiciera realidad.

A mi novio Kleber Ordoñez por estar a mi lado en cada paso y acompañándome en este gran reto.

A mí querido Director de Escuela Orlin Álava por su paciencia y enseñanza en toda la vida universitaria.

A mis docentes por trasmitirme sus conocimientos y formarme como profesional.

KIRA BRIGITTE MAFFARES ESTUPIÑAN

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 10

2. MARCO TEÓRICO 11

2.1. ANTECEDENTES 11

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 13

2.1.1. Calidad de Servicio 14

2.1.2. Calidad de enseñanza en la Educación Superior 14

2.1.3. Satisfacción del cliente 14

2.1.4. Modelos de medición 15

2.1.5. Las cinco fuerzas de Porter 15

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 16

3. JUSTIFICACIÓN 17

3.1. OBJETIVO GENERAL 18

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18

4. MATERIALES Y MÉTODOS 19

4.1. POBLACIÓN FINITA 19

4.2. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN 20

4.3. INFORMACIÓN PRIMARIA 20

4.4. INFORMACIÓN SECUNDARIA 20

4.5. PROCEDIMIENTOS 21

5. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO 21

6. OFERTA ACADÉMICA 23

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS 26

7.1. TASA EFECTIVA DE RESPUESTA 26

7.2. RANGOS DE SATISFACCIÓN 26

7.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS DOCENTES 27

7.3.1. Análisis general de las dimensiones 32

8. CONFIANZA EDUCATIVA 33

9. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER 34

9.1. RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES EXISTENTES 34

9.2. LA AMENAZA DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTOS 34

9.3. LA AMENAZA POTENCIAL DE COMPETIDORES NUEVOS 35

9.4. EL PODER NEGOCIADOR DE LOS CLIENTES 35

9.5. EL PODER NEGOCIADOR DE LOS PROVEEDORES 35

10. ESTRATEGIAS 36

10.1. ESTRATEGIA 1 36

10.2. ESTRATEGIA 2 37

10.3. ESTRATEGIA 3 39

11. CONCLUSIONES 41

12. RECOMENDACIONES 41

13. BIBLIOGRAFÍA 42

TABLAS

TABLA 1.- DOCENTES SEGÚN EL TIPO DE CONTRATACIÓN 19
TABLA 2.- DIMENSIONES UTILIZADAS PARA LA INVESTIGACIÓN 20
TABLA 3.- CANTIDAD DE DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN 23
TABLA 4.- OFERTA ACADÉMICA DE MAESTRÍAS A NIVEL NACIONAL 24
TABLA 5.- OFERTA ACADÉMICA DE ESPECIALIDADES A NIVEL NACIONAL 25
TABLA 6.- OFERTA ACADÉMICA DE DOCTORADO A NIVEL NACIONAL 25
TABLA 7.- FRECUENCIA DE RESPUESTA 26
TABLA 8.- RANGOS DE RESPUESTA 26
TABLA 9.- RESPUESTAS ELEMENTOS TANGIBLES 28
TABLA 10.- RESPUESTAS DE FIABILIDAD. 29
TABLA 11.- RESPUESTAS DE CAPACIDAD DE RESPUESTA. 30
TABLA 12.- RESPUESTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 31
TABLA 13.- RESPUESTAS DE EMPATÍA. 31
TABLA 14.- RESUMEN DE LAS DIMENSIONES 32
TABLA 15.- RELACIÓN DE DIMENSIONES. 33
TABLA 16.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN - CHARLAS 39

GRÁFICOS

GRÁFICO 1.- DIMENSIONES DEL ESTUDIO 32

RESUMEN

En el Ecuador, se han venido realizando grandes cambios en la Educación que le permiten de alguna manera alcanzar la excelencia académica.

Por esta razón la presente investigación se realizó en la Escuela de Contabilidad de Auditoría de la PUCESE, permitiendo conocer cuál es el nivel de satisfacción que tienen los docentes en relación a cinco dimensiones que plantea la metodología SERVQUAL los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al docente y empatía.

Se encuestaron a 32 docentes que brindaron clases en el II semestre del año 2015 para conocer el nivel de satisfacción, a través de una encuesta se indagó cuales eran los aspectos que permiten obtener esté nivel en su totalidad, puesto que se evaluó el servicio recibido vs el servicio percibido.

Esta investigación es parte fundamental del rediseño y acreditación de carrera para argumentar su sustentabilidad.

PALABRAS CLAVES: Educación, Calidad, Servicio, Satisfacción, Docentes.

ABSTRAC

In Ecuador, they have been making drastic changes in education that allow you to somehow achieve academic excellence.

For this reason this research was conducted at the School of Accounting Audit PUCESE, allowing to know what level of satisfaction with teachers regarding five dimensions posed by the methodology SERQUAL which are: tangibles, reliability, responsiveness, attention to teaching and empathy.

By knowing the level of satisfaction it was investigated which is what allows this is given in its entirety, since the service was evaluated received vs the perceived teacher who delivered class in the second semester of 2015 at the School Service.

This research is a fundamental part of the redesign and accreditation career to argue sustainability.

KEYWORDS: Education, Quality, Service, Satisfaction, Teachers.

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción se ha convertido en un aspecto relevante para las entidades, pues de esta depende el desempeño que tengan los trabajadores dentro de la misma.

En el Ecuador, la educación es uno de los objetivos y ejes fundamentales para alcanzar el buen vivir, es por esta razón que las universidades están pasando por un proceso de evaluación y acreditación para que cumplan con su objetivo principal que es brindar un servicio de máxima calidad.

Es por esta razón que se hace un análisis sobre el desempeño que tienen los docentes dentro de las instituciones para conocer el nivel de satisfacción y saber si está vinculado o no con la calidad.

El Consejo de Eduación Superior (2012) en el Art. 4 del Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior "define como personal técnico docente al servidor o trabajador de las instituciones de educación superior que cuente con título profesional, experiencia y experticia para la impartición, supervisión y evaluación de actividades de aprendizaje práctico", es decir, que ellos son de vital importancia para la buena gestión de la universidad, y así brindar un buen servicio educativo.

La educación se garantiza por la gestión de los docentes quienes deben recibir de las universidades un servicio adecuado para que de esta manera se avale la formación académica en las diferentes carreras ofertadas y estas sean con grandes estándares de calidad que le permita brindar a la sociedad profesionales que aporten al desarrollo del país.

Es por ello que este estudio se realizó en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, para conocer el nivel de satisfacción de los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría mediante una metodología denominada SERVQUAL la cual permite conocer la calidad del servicio, debido a esto se plantearon las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la calidad de los elementos tangibles que proporciona la Escuela de Contabilidad y Auditoría para brindar la cátedra de las diferentes asignaturas otorgadas?
- ¿Cómo contribuye el servicio que reciben los docentes para el crecimiento adecuado de la Escuela de Contabilidad y Auditoría?
- ¿Cómo es la atención que recibe el docente en la realización de trámites internos para la resolución de conflictos desde la perspectiva de capacidad de respuesta?
- ¿Qué propuestas se pueden presentar para mantener y/o mejorar las dimensiones analizadas?

Estas interrogantes han sido resueltas en diferentes apartados en esta investigación con el apoyo de la información teórica y de los resultados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para la siguiente investigación se analizaron algunos estudios relacionados que se han llevado a cabo en el ámbito de la educación superior.

En un estudio realizado en Argentina en la Universidad Adventista del Plata, se utilizó la investigación descriptiva y encuestaron a 64 docentes para identificar aquellas dimensiones de la calidad de servicios universitarios que poseen mayor poder predictivo sobre la percepción de la calidad global y encontraron que se debe mejorar en la calidad del servicio ofrecido ya que la percepción de los docentes está influyendo de manera intrínseca en la educación profesional de los estudiantes. (Tumino y Poitevin, 2013)

En la Universidad de Sevilla realizaron grupos focales con 24 docentes de las facultades que esta brinda para conocer su percepción frente a la calidad de educación que se estaba ofreciendo en esa institución y en qué consistía un buen docente, el análisis produjo que la calidad se debe medir bajo cuatro dimensiones que son: oficio, arte, condiciones estructurales, y por último dilemas y paradojas del ejercicio docente; concluyeron que todas

estas tienen implicaciones para la formación y evaluación de los docentes universitarios. (Álvarez, García, y Gil, 2013)

La buena calidad produce satisfacción es por esto que en España, la Universidad de Alicante realizó una investigación para examinar el grado de satisfacción de los profesores al realizar sus tareas académicas, se encuestaron a 331 docentes de la institución e identificaron que para obtener resultados más reales se deben centrar en la calidad de vida, trabajo y salud de cada uno de ellos. (Bellido, Ferrer, García, Cascales, y Gómez, 2010)

En la Universidad Pontificia de Salamanca se realizó un artículo sobre un caso práctico que permitió identificar el nivel de satisfacción de 103 docentes universitarios de diferentes facultades de esta institución y conocer si existía una diferencia entre los docentes que brindan cátedras teóricas y prácticas; para lo cual se llegó a la conclusión que se encuentran satisfechos y que el perfil profesional de los mismos les permite brindar materias teóricas y/o prácticas. (Martín, 2007)

Por lo general a los docentes se les debe evaluar para conocer la gestión que están realizando al cumplir con sus funciones, por lo cual en España, en la Universidad de Granada surgió el interés de conocer cuál era el grado de satisfacción que tenían los docentes con los sistemas de evaluación que ésta realiza, para lo que se encuestaron a 1.062 docentes los cuales demostraron insatisfacción frente a los sistemas que utiliza la universidad para evaluarlos y proponen realizar planes de mejora. (Rodríguez, 2011)

En el Ecuador, la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE y la Universidad Técnica de Ambato realizaron un estudio llamado "Factores que influyen en la satisfacción laboral de una universidad ecuatoriana", fue elaborado por un equipo multidiciplinario, quienes analizaron una muestra de 902 personas y llegaron a la conclusión que existen varios factores para determinar el nivel de satisfacción y que es un tema relevante para el desarrollo del país. (Flores, Manzano, y López, 2013)

En México, se realizó una ponencia en la Universidad Autónoma De Chiapas, debido a un congreso organizado por la facultad de contaduría y administración, la cual trataba de una investigación por Román (2011) para conocer el nivel de satisfacción de los egresados en algunos períodos de dicha facultad, para esto se encuestaron a 994 egresados mediante la

metodología SEUE que permite conocer la satisfacción y concluyeron que presentan elevados porcentajes de aceptación, 90.14% el primer período, 86.58% el segundo y 95.04% el tercero.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha establecido normas que se han convertido en elementos claves para brindar un buen servicio, por esto en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Espinosa & Moreno, 2014) se realizó un estudio descriptivo para medir el impacto que ha causado la implementación de la Norma ISO 9001:2008 en la facultad de jurisprudencia, se encuestaron a 219 estudiantes con la finalidad de que se involucren con dicha norma y así se conviertan en actores para promover el desarrollo y éxito de la institución.

En una universidad de Colombia se realizó un estudio para evaluar la calidad de los servicios públicos de la ciudad de Bucaramanga utilizando la metodología SERVPERF para dicha evaluación, aplicaron 384 encuestas a una muestra aleatoria teniendo como población a los ciudadanos de los estratos del 1 al 6, concluyeron que los usuarios están medianamente satisfechos con estos servicios ya que en el análisis de los resultados el promedio dio como resultado 3.63 sobre una escala de 5. (Barrera y Artunduaga, 2010)

En la universidad del presente estudio (PUCESE) se realizó un análisis sobre la gestión de calidad por procesos de la unidad de postgrado por medio de la metodología SERVQUAL, esta investigación fue descriptiva ya que partió de las opiniones de los funcionarios y usuarios de esta unidad, en el estudio se encuestaron a varios actores de la institución como lo fueron 142 estudiantes, 249 egresados, 4 graduados, 24 docentes, 1 Auxiliar Académico, 5 Directivos relacionados a nivel de control y 2 coordinadoras; los resultados mostraron algunas insatisfacciones para lo cual el autor propone un plan de mejora continua. (Ortega, 2014)

2.1. Fundamentación Teórica

Para fundamentar lo antes mencionado, se ha desarrollado un marco teórico con las siguientes temáticas:

2.1.1. Calidad de Servicio

Albrecht, Lawrence, y Bradford (2004) presentan un triángulo que permite conocer la calidad del servicio en cuatro componentes que son: el cliente, la estrategia, la gente y los sistemas.

Explica que los clientes son quienes perciben los servicios y que como tal la institución que lo oferte debe conocerlos bien; la estrategia se plantea después de conocer al cliente y consiste en crear condiciones que propicien valor para el mismo; la gente son todos los actores que intervienen para hacer cumplir la estrategia y los sistemas es el medio por donde la empresa coordina todo lo que ocurre dentro de ella y son quienes crean el vínculo con los clientes.

2.1.2. Calidad de enseñanza en la Educación Superior

Carr y Kemmis (1988) se centran en la práctica del profesorado para definir la calidad y explican que la calidad de la enseñanza se concibe como el proceso de optimización permanente de la actividad del profesor, él cual promueve y desarrolla el aprendizaje formativo del alumno.

Sin embargo Guzmán (2011) menciona que la calidad de enseñanza es la forma de cómo los estudiantes puedan alcanzar las metas de las instituciones educativas, las cuales consisten en adquirir conocimiento crítico, ser creativos y puedan desarrollar habilidades en cualquier ámbito; sin dejar de mencionar que los actores que influyen directamente con este aprendizaje son los docentes.

2.1.3. Satisfacción del cliente

Kotler (2015) define la satisfacción del cliente como el valor percibido después de haber recibido un producto o servicio.

Sin embargo, Herzberg (1959) manifiesta que la satisfacción del cliente solo puede ser definida por medio de la teoría de los dos factores en donde defiende el criterio argumentando que el nivel de rendimiento de las personas varía en función del nivel de

satisfacción, es decir que los resultados de los trabajadores de las empresas son diferentes si éste se siente bien o se siente mal; para esto él plantea dos factores para determinarla que son: el factor de higiene y el factor de motivación.

Explica que el factor de higiene produce insatisfacción si su nivel es insuficiente, sin embargo si este es suficiente no producirá satisfacción del factor motivación; en conclusión son muy independientes el uno del otro.

2.1.4. Modelos de medición

Weil (2003 p. 11), dice que "el modelo SERVQUAL fue creado en el año 1988 por Zeithaml, Parasuraman y Berry en sus estudios realizados para su trabajo Delivering Quality Service", el cual tiene como propósito mejorar la calidad ofrecida por una organización por medio del análisis de cinco dimensiones las cuales permiten diagnosticar el nivel de satisfacción de sus clientes y que no exista una brecha entre el servicio ofrecido y el servicio percibido, ocasionando de esta manera mejora en la competitividad y el desempeño de la institución.

El modelo SERVPERF fue propuesto años después por Croin y Tylor (1994) el cuál se fundamenta solo en las percepciones, eliminando las expectativas que tiene el modelo anterior (SERVQUAL) porque a criterio de los autores, aplicando este nuevo modelo se aproxima a conocer la satisfacción del cliente. (Ibarra y Casas, 2015)

Las NORMAS ISO son un conjunto de lineamientos que permiten a las instituciones integrar el Sistema de Gestión de Calidad y de esta manera asegurar la calidad del producto o servicio que ofrece. (Mesquida, Mas, Arrengual y Cabestrero, 2010)

2.1.5. Las cinco fuerzas de Porter

La competitividad es un eje fundamental que deben desarrollar las empresas para mantenerse en el mercado, es por eso que Porter (1980) plantea cinco fuerzas para generar rentabilidad a largo plazo cumpliendo con los objetivos y recursos de la misma.

Las cinco fuerzas comprenden: la rivalidad entre los competidores existentes, la amenaza de productos o servicios sustitutos, la amenaza de nuevos ingresos en el sector, el poder negociador de los clientes, y el poder negociador de los proveedores.

2.2. Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 53 establece que toda empresa, institución u organismo que brinde servicios públicos, en este caso la educación, deberá hacer mediciones de satisfacción a los consumidores que permitan colocar en práctica sistemas de atención y reparación.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2006) determina en el Art. 89.- Planes de Estudio, en donde el docente debe ser capacitado con el fin de cumplir con uno de los privilegios que es planificar y satisfacer mejor sus necesidades.

Si los docentes están satisfechos dentro de la institución que laboran se cumpliría con la calidad exigida por el Reglamento de Régimen Académico (2015) el cual en su Art. 8, declara que "la estructura curricular de las carreras, en cualquiera de las modalidades propuestas, debe garantizar las características de calidad, consistencia y sostenibilidad, orientadas a la generación del conocimiento y pensamiento"

Para realizar un análisis de lo que ocurre en la universidad, es primordial saber cuáles son los lineamientos que deben seguir los docentes de esta institución superior para cumplir con un buen desempeño, uno de éstos, es un instructivo para la evaluación docente que expone la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (2014) en donde indica que existen criterios para realizar una valoración a la docencia en donde los aspectos a medir son los contenidos, metodología y evaluación, para lo cual se debe considerar la satisfacción que tiene los docentes con respecto al ambiente adecuado que ofrece la carrera de Contabilidad y Auditoría para que estos criterios se evalúen y sean notoriamente satisfactorios.

3. JUSTIFICACIÓN

Entre los objetivos y ejes fundamentales para el desarrollo del país detallado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES en el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017) se explica que se debe someter a la Educación Superior a una evaluación y acreditación en donde se han planteado programas de capacitación a docentes, centrados en la generación de conocimientos y en la actualización de modelos pedagógicos y/o metodologías de aprendizaje, dentro y fuera de las aulas; con el fin de que el país se convierta en una sociedad socialista del conocimiento y trabajar en la mejora continua para de esta manera brindar una educación de calidad en todos los niveles.

El Plan Decenal de Educación (2006-2015) propone políticas que apuestan a mejorar la formación y el ejercicio docente, a través del mejoramiento de la formación inicial y la capacitación constante, esta política tiene como objetivo mejorar la oferta educativa por medio de docentes capacitados, así como también la calidad de vida y la apreciación de la comunidad frente al rol de los mismos.

En el cantón Esmeraldas en donde sus potencialidades de acuerdo al Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial son la biodiversidad que hasta el momento no ha sido explotada adecuadamente, los docentes deben estar capacitados en ámbitos que aporten al desarrollo del cantón, para que estos a su vez trasmitan esos conocimientos a las personas que se están formando.

Con el cambio de la matriz productiva lo que se pretende es la optimización de todos estos recursos y que permitan al país ser competitivo en el mercado internacional, todo esto será posible si la educación que se le brinda a los estudiantes es de calidad para que tributen con sus conocimientos en el ámbito laboral para un buen desarrollo del país y alcanzar el buen vivir.

Para mejorar a nivel nacional cada institución debe plantearse una visión, en donde la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas como institución educativa

tiene como visión alcanzar la excelencia académica permanente, y para esto se plantea como misión que el docente adquiera una formación continua e interacción con instituciones de educación superior nacionales e internacionales, a través de trabajo cooperativo en propuestas de transformación social y por consecuente se encuentre satisfecho brindando sus servicios a la misma.

Es por toda la información antes mencionada que esta investigación se relaciona con temas de gran importancia para el desarrollo institucional y provincial.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon los siguientes objetivos:

3.1. Objetivo general

- Identificar el nivel de satisfacción de los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría a través de la metodología SERVQUAL.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar la dimensión de elementos tangibles de acuerdo a la metodología aplicada.
- Determinar el nivel de fiabilidad y empatía de los docentes de la carrera de contabilidad y auditoría de acuerdo al servicio recibido.
- Conocer la capacidad de respuesta y de atención al docente en los trámites y servicios que utiliza.
- Diseñar un análisis estratégico de acuerdo a los resultados encontrados en el diagnóstico.

4. MATERIALES Y MÉTODOS

Según Morales (2012) la investigación es uno de los procesos metodológicos que están dirigidos a la solución de conflictos, mediante la intervención de nuevos conocimientos los cuales contribuyen a la solución o respuestas de dichos conflictos.

Asi como hay diversas investigaciones, existen diferentes tipos, la presentada fue una investigación no experimental porque así lo explica Hernández, Fernández y Baptista (2009) y fue conforme a un diseño transeccional – descriptivo ya que partió de la opinión de los docentes que brindaron clase en el segundo semestre del año 2015, así como también por sus experiencias, lo que posibilitó identificar la realidad de sus actividades.

El método de la investigación es deductivo porque se investigó la satisfacción a nivel de servicio, después se indagó sobre cuál era la satisfacción de los docentes de la escuela de Contabilidad y Auditoría.

Para la investigación se desarrolló lo siguiente:

4.1. Población finita

Morales (2012) explica que la población finita son aquellas que por su tamaño son relativamente conocidas, es por esto que el sujeto de estudio son todos los docentes que brindaron clases en el segundo semestre del año 2015 en la escuela de Contabilidad y Auditoría.

Tabla 1

Docentes según el tipo de contratación

TIPO DE CONTRATACIÓN	N°
Tiempo completo	21
Medio tiempo	10
Tiempo parcial	6
TOTAL	**37**

4.2. Instrumento de la investigación

El instrumento que se utilizó para conocer el nivel de satisfacción de los docentes, fue el cuestionario SERVQUAL el cual permite medir la calidad del servicio.

Las dimensiones que se evaluaron se presentan a continuación:

Tabla 2

Dimensiones utilizadas para la investigación

Dimensiones	Definición
Elementos Tangibles	Apariencia de las estructuras, instalaciones, empleados.
Fiabilidad	Prestación del servicio de manera oportuna y según lo prometido.
Capacidad de Respuesta	Deseo de ayudar a los usuarios de manera rápida.
Atención al cliente	Trasmisión de confianza de forma física, utilizando los computadores y documentación.
Empatía	Atención personalizada a los usuarios.

Fuente: Metodología SERVQUAL

4.3. Información primaria

Se ejecutó las encuestas de manera física a cada uno de los docentes que se encontraban dentro de las instalaciones de la PUCESE y se tomó en consideración los 5 niveles de respuesta que son:

1. Muy Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho

Las mismas que estaban compuestas por 30 preguntas divididas en cada una de las dimensiones.

4.4. Información secundaria

Esta información fue obtenida por artículos, textos, tesis de otros autores debidamente citados que permitieron el desarrollo de la investigación, así como también la Constitución

de la República del Ecuador, Ley de Educación Superior, Ley del Consumidor, Plan Nacional del Buen Vivir, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Esmeraldas, y reglamento de la PUCESE.

4.5. Procedimientos

En la presente investigación se realizaron las encuestas a cabalidad, no existió ninguna anomalía que obstruyera que se llevara a cabo.

Los encuestados fueron todos los docentes que cumplían con sus actividades laborales en la PUCESE, para lo cual se aprovechó el Congreso de la Escuela de Contabilidad y Auditoría que se realizó en el mes de noviembre del año 2015.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el cantón Esmeraldas la cual está localizada en el Norte del Ecuador y al centro de la Provincia de Esmeraldas. Se encuentra limitado por el Norte con el Océano Pacífico, al Sur con el Cantón Quinindé, al Este con el Cantón Atacames, y al Oeste con el Cantón Río Verde. Según el INEC (2010), el cantón cuenta con aproximadamente 189.504 habitantes en donde las actividades productivas más relevantes son la pesca, el turismo, el comercio (pymes) y el cacao.

El Cantón constituye un escenario de afrodescendientes del país lo cual es considerado como una riqueza cultural, aunque presenta algunos indicadores sociales que expresan la situación y condiciones de vida que tienen los habitantes ya que aún preexisten ambientes de marginalidad y exclusión que realizan las personas a favor del racismo.

Este Cantón es una de las regiones naturales más ricas que tiene el país en cuanto a recursos naturales, cuenta con un puerto marítimo que tiene una connotación especial, pues es la puerta de entrada y salida de un alto porcentaje del comercio nacional e internacional, junto con los puertos artesanales. (PDOT, 2012-2022)

Al estar ubicada en la zona costera del país, existe un alto índice de turismo aunque este sector no es aprovechado en su totalidad ya que existen inconformidades a nivel de todo el cantón, esto se da por la falta de servicios básicos, falta de ley de costas y bahías, aplicación de normativas de salud y salubridad.

Todas estas limitaciones no permiten el desarrollo adecuado de la provincia, uno de los problemas identificado en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2012-2022) del cantón, es la falta de organización existente, las alianzas y los convenios con instituciones estatales ya que como lo visualizan los productores esto es de vital importancia, porque solo a través de ellos se podrá dar el incentivo necesario para promover el desarrollo.

La Población Económicamente Activa (PEA) de la provincia de Esmeraldas realiza actividades de comercio al por mayor y menor (20,9%), enseñanza (12,6%), agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (12%), entre otros; lo cual representa el 50,6% del total de la población.

En el cantón hay una Población Económicamente Activa (PEA) de 74.701 habitantes que corresponde a un 36,7% de la población total, además la Población Económicamente Inactiva (PEI) pertenece al 35,7% según datos del cenco realizado por el INEC en el año 2010.

La docencia es una actividad laboral muy notoria, según la Directora Distrital del Cantón Esmeraldas existen 4.647 docentes laborando para el desarrollo de la provincia.

En la ciudad de Esmeraldas hay dos universidades presenciales, la universidad del presente estudio que es la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas y la Universidad Pública Luis Vargas Torres, las cuales cuentan con docentes preparados con títulos de tercer y cuarto nivel y ofertan la carrera de Contabilidad y Auditoría.

En la tabla que se presenta a continuación se ilustran información sobre la cantidad de docentes de las instituciones presenciales del Cantón Esmeraldas.

Tabla 3

Cantidad de docentes de las instituciones educativas del cantón

Institución	Docentes del Plantel	Docentes Contabilidad y Auditoría
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas	142	15
Universidad Técnica Luis Vargas Torres	162	15

Fuente: PUCESE, UTELVT

6. OFERTA ACADÉMICA

La calidad de la educación es la medida en que los servicios que ofrece una institución educativa, los actores que lo promueven y los productos que genera favorezcan a alcanzar objetivos que accedan a tener una igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos sin distinción alguna.

Según El Comercio (2016) 22 provincias ecuatorianas cuentan con oferta académica universitaria; los docentes quienes ya han obtenido una formación de tercer nivel tienen a disposición la obtención de un masterado, doctorado o especialización.

El sistema educativo tiene a disposición la inscripción en las diferentes áreas de cada carrera, en este caso se consideraron aquellas que son afines a la carrera de Contabilidad y Auditoría.

A continuación se detalla la oferta académica de maestrías, doctorados y especialidades que van en la línea de formación del profesional contable.

Maestrías

La maestría es un título académico de posgrado y busca amplicar conocimientos para la solución de problemas respecto al área.

Tabla 4

Oferta académica de maestrías a nivel nacional

#	NOMBRE CARRERA	UNIVERSIDAD	MODALIDAD	CIUDAD
1	Maestría en administración de las organizaciones de la economía social y solidaria.	Universidad Tecnológica Indoamerica	Semipresencial	Ambato
2	Maestría en auditoría gubernamental y control.	Instituto De Altos Estudios Nacionales	Semipresencial	Quito
3	Maestría en auditoría integral y gestión de riesgos financieros.	Universidad Del Azuay	Semipresencial	Cuenca
4	Maestría en contabilidad y auditoría.	Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil	Presencial	Guayaquil
5	Maestría en contaduría pública.	Universidad De Guayaquil	Semipresencial	Guayaquil
6	Maestría en economía del desarrollo.	Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales	Presencial	Quito
7	Maestría en economía y dirección de empresas.	Escuela Superior Politécnica Del Litoral	Presencial	Guayaquil
8	Maestría en finanzas.	Escuela Superior Politécnica De Chimborazo	Presencial	Riobamba
9	Maestría en finanzas.	Escuela Superior Politécnica Del Litoral	Presencial	Guayaquil
10	Maestría en finanzas.	Universidad De Las Américas	Presencial	Quito
11	Maestría en finanzas públicas	Universidad Técnica De Ambato	Presencial	Ambato
12	Maestría en gestión financiera.	Universidad Técnica Particular De Loja	Distancia	Loja

Fuente: Senescyt (2016)
Elaborado por: Autora de la investigación

Especialidades

Las especialidades tienen como objetivo profundizar en conocimientos teóricos y/o prácticos.

Tabla 5

Oferta académica de especialidades a nivel nacional

#	NOMBRE CARRERA	UNIVERSIDAD	MODALIDAD	CIUDAD
1	Especialización en derecho financiero bursátil y de seguros.	Universidad Andina Simón Bolívar	Presencial	Quito
2	Especialización en economía de las pequeñas y medianas empresas.	Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales	Presencial	Quito
3	Especialización en gestión pública.	Instituto De Altos Estudios Nacionales	Presencial	Quito
4	Especialización superior en economía popular y solidaria.	Universidad Andina Simón Bolívar	Presencial	Quito
5	Especialización superior en finanzas.	Universidad Andina Simón Bolívar	Presencial	Quito
6	Especialización superior en tributación.	Universidad Andina Simón Bolívar	Presencial	Quito

Fuente: Senescyt (2016)
Elaborado Por: Autora de la investigación.

Doctorado

Tiene como objetivo la formación de investigadores para que estos puedan lograr aportes en un área del conocimiento.

Tabla 6

Oferta académica de doctorado a nivel nacional

#	NOMBRE CARRERA	UNIVERSIDAD	MODALIDAD	CIUDAD
1	Doctorado en economía.	Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales	Presencial	Quito

Fuente: Senescyt (2016)
Elaborado Por: Autora de la investigación.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1. Tasa efectiva de respuesta

De acuerdo a la disponibilidad de la población que fue objeto de estudio se plantea en la siguiente tabla la totalidad de docentes encuestados.

Tabla 7

Frecuencia de Respuesta

DETALLE	POBLACIÓN	NÚMERO DE RESPUESTAS	%
Docentes	37	32	86,48%

Fuente: Encuestas

7.2. Rangos de Satisfacción

Para la interpretación adecuada de los rangos de satisfacción se determino lo siguiente:

Tabla 8

Rangos de Respuesta

Escala Likert	Rango de Satisfacción	Significado
1	0 – 1,4	Muy Insatisfecho
2	1,5 – 2,4	Insatisfecho
3	2,5 – 3,4	Ni insatisfecho ni satisfecho
4	3,5 – 4,4	Satisfecho
5	4,5 - 5	Muy Satisfecho

Fuente: Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la Investigación. McGraw Hill, México, D.F. (1991)

7.3. Análisis de resultados docentes

La encuesta estuvo dirigida a los docentes que dictaron cátedras en el segundo semestre del año 2015 en la escuela de Contabilidad y Auditoría, estuvo compuesta por 30 ítems, los mismos que fueron agrupados de acuerdo a las dimensiones de la metodología SERVQUAL.

Como lo explica la metodología, se analiza a continuación los resultados por cada una de las dimensiones que lo conforma.

En la dimensión elementos tangibles los docentes se encuentran "**NI SATISFECHO NI INSATISFECHO**" como lo explica la tabla N° 9 en donde indica que existe una media de 3,41, una moda de 4, una desviación estándar de 0,12 y un nivel de satisfacción del **68%**.

La pregunta menos puntuada es la número cuatro (P4) la cual consistía en sí las instalaciones que tienen los docentes para el desarrollo de sus funciones como lo son las oficinas son adecuadas, y obtuvo un porcentaje de satisfacción de 10% ya que los docentes de tiempo parcial y medio tiempo no cuentan con una oficina establecida para brindar un buen servicio.

La pregunta número cinco (P5) seguida con el mismo porcentaje de satisfacción está relacionada con el servicio de internet, en donde se preguntó si éste promueve y ayuda al desarrollo de la cátedra, la respuesta que se adquirió fue que en ocasiones este obstaculiza los procesos y el desarrollo de la materia.

Dentro de esta dimensión la pregunta número seis (P6) fue la que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción con un 13% en donde se indagó sobre el estado de aseo y mantenimiento de los baños, aulas y auditorios, los docentes resaltan que las condiciones de aseo en todas las instalaciones de la PUCESE son buenas y consideran que es un aspecto importante para laborar adecuadamente.

En la siguiente tabla se muestran los resultados anteriores.

Tabla 9

Respuestas elementos tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES									
DETALLE	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**TOTAL**	**PROMEDIO**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Media	3,53	3,63	3,38	3,00	3,03	3,91	20,47	3,41	**NI SATISFECHO NI INSATISFECHO**
Moda	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	20	4	
Desviación Estándar	0,98	0,87	0,91	0,98	1,18	0,86	3,68	0,12	**Puntaje Máximo:**
% Satisfacción	12%	12%	11%	10%	10%	13%	**68%**	14%	30

En la dimensión fiabilidad los docentes se encuentran **SATISFECHOS** como lo indica la tabla N° 10 con una media de 3,83, una moda de 4, una desviación estándar de 0,99 y un nivel de satisfacción del **77%**.

La preguntas menores valoradas y por lo tanto insatisfacciones de los docentes son las números diez y la número doce (P10 y P12) las cuales consisten sí el servicio de consultas a través del web docentes es ágil y las evaluaciones aplicadas a los docentes por Dirección de Escuela son adecuadas para conocer el desempeño de funciones respectivamente.

En relación al servicio de web docente existe una insatisfacción ya que en ocasiones este sistema tiene falencias, una de estas es que los docentes tienen que imprimir en el mismo instante cuando ingresan las calificaciones de los estudiantes al sistema porque de lo contrario se pierde el trabajo realizado y deben acercarse al departamento de Tecnología de Información y Comunicación (TIC's) de la PUCESE para que les permitan el acceso nuevamente.

Se investigó la razón por la que ocurre esto dentro del sistema y la explicación recibida por una trabajadora del departamento de TIC's es que se realiza por seguridad, para que no exista acceso a modificaciones de las notas después de haberlas ingresado, si no todo lo contrario, imprimir después de guardar y entregar a secretaria general para continuar con el proceso.

En relación a las evaluaciones realizadas por la Dirección de Escuela, tiene un porcentaje del 12% y los docentes consideran que es un buen método para conocer el desarrollo de los mismos, aunque para otros es una metodología indiferente después de que cumplan con sus funciones requeridas.

Por otro lado la pregunta mayor puntuada fue la número siete (P7) con un porcentaje del 14% la cual consiste en que los docentes consideran que las evaluaciones que se realizan a los estudiantes durante el semestre es una buena metodología para conocer los conocimientos impartidos.

En la siguiente tabla se muestran los resultados anteriores.

Tabla 10

Respuestas de fiabilidad.

FIABILIDAD									
DETALLE	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**	**TOTAL**	**PROMEDIO**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Media	4,2	3,9	3,8	3,7	3,8	3,7	22,97	3,83	**SATISFECHO**
Moda	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	22	4,80	
Desviación Estándar	0,5	0,8	0,9	0,9	1,0	0,9	3,18	0,99	**Puntaje Máximo:**
% Satisfacción	14%	13%	13%	12%	13%	12%	**77%**	13%	30

En la dimensión capacidad de respuesta los docentes se encuentran **SATISFECHOS**, como se observa en la Tabla N°11 con una media de 3,5, una moda de 4, una desviación estándar de 0,13 y un nivel de satisfacción del **70%**.

La pregunta menores puntuadas son las número quince (P15) y la número diecisiete (P17) con un porcentaje de satisfacción de 9% las cuales consisten en los procesos, canales de comunicación, intercambio de información y el tratamiento de quejas y/o sugerencias con los departamentos administrativos respectivamente.

Los docentes argumentaron que sus mayores incomodidades tienen que ver con los departamentos administrativos ya que los trámites en ocasiones quedan sin respuesta, es

decir que en caso de que existan opiniones para solucionar conflictos no se realizan de manera inmediata.

Por otro lado la pregunta mayor puntuada fue la número trece (P13) con un porcentaje de satisfacción del 11% la cual consiste los procesos, canales de comunicación, intercambio de información con la Dirección de Escuela y los docentes consideran que son eficaces y agiles para la solución de conflictos.

En la siguiente tabla se muestran los resultados anteriores.

Tabla 11

Respuestas de capacidad de respuesta.

CAPACIDAD DE RESPUESTA										
DETALLE	**P13**	**P14**	**P15**	**P16**	**P17**	**P18**	**P19**	**TOTAL**	**PROMEDIO**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Media	3,8	3,4	3,3	3,4	3,3	3,6	3,7	24,53	3,50	**SATISFECHO**
Moda	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	27	4,00	
Desviación Estándar	0,74	0,80	0,90	1,11	0,97	0,88	0,78	4,59	0,13	**Puntaje Máximo:**
% Satisfacción	11%	10%	9%	10%	9%	10%	11%	**70%**	10%	35

En la dimensión atención al cliente, los docentes se encuentran **SATISFECHOS**, como se puede observar en la tabla N°12 con una media de 3,87, una moda 4, una desviación estándar de 0,75 y un nivel de satisfacción del **77%**.

La pregunta menor puntuada fue la número veinte (P20) en la cual se preguntó si los espacios existentes son los adecuados para expresar las opiniones de los docentes, y se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 13% porque consideran que la instalaciones debe ser un poco más amplia, pero resaltan también que lo importante es la solución del problema y que sus opiniones sean escuchadas.

La pregunta mayor valorada fue la número veinticuatro (P24) la cual consistía en el grado de cortesía que había entre los docentes; en donde explicaron que la relación entre compañeros es muy buena.

En la siguiente tabla se muestran los resultados anteriores.

Tabla 12

Respuestas de atención al cliente.

ATENCIÓN AL DOCENTE								
DETALLE	**P20**	**P21**	**P22**	**P23**	**P24**	**TOTAL**	**PROMEDIO**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Media	3,31	3,75	3,91	4,03	4,34	19,34	3,87	**SATISFECHO**
Moda	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	22	3,80	
Desviación Estándar	0,82	0,76	0,78	0,74	0,65	3,58	0,75	**Puntaje Máximo:**
% Satisfacción	13 %	15 %	16 %	16 %	17 %	**77%**	15%	25

Por último, en la dimensión empatía los docentes se encuentran **NI SATISFECHOS NI INSATISFECHOS**, como indica la tabla N°13 con una media de 3,41, una moda de 4, una desviación estándar de 0,12 y un nivel de satisfacción del **68%**.

La pregunta menor puntuada fue la número veintiocho (P28) con un porcentaje de satisfacción del 10%, la cual consistía en la atención personalizada por parte de la Dirección de Escuela.

Por otro lado, la mayor satisfacción de los docentes con un porcentaje del 13% se encuentra en la pregunta número treinta (P30) la cual en la relación de compañeros y consideran que al ser seres humanos todos deben tratarse con respeto y el debido profesionalismo.

En la siguiente tabla se muestran los resultados anteriores.

Tabla 13

Respuestas de empatía.

EMPATÍA									
DETALLE	**P25**	**P26**	**P27**	**P28**	**P29**	**P30**	**TOTAL**	**PROMEDIO**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Media	3,53	3,63	3,38	3,00	3,03	3,91	20,47	3,41	**NI SATISFECHO NI INSATISFECHO**
Moda	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	23	4,00	
Desviación Estándar	0,98	0,87	0,91	0,98	1,18	0,86	0,56	0,12	Puntaje Máximo:
% Satisfacción	12%	12%	11%	10%	10%	13%	**68%**	11%	30

7.3.1. Análisis general de las dimensiones

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción de cada una de las dimensiones según la fórmula de la media.

Tabla 14

Resumen de las dimensiones

DIMENSIÓN	MEDIA
Elementos Tangibles	3,41
Fiabilidad	3,83
Capacidad de Respuesta	3,50
Atención al Docente	3,87
Empatía	3,41

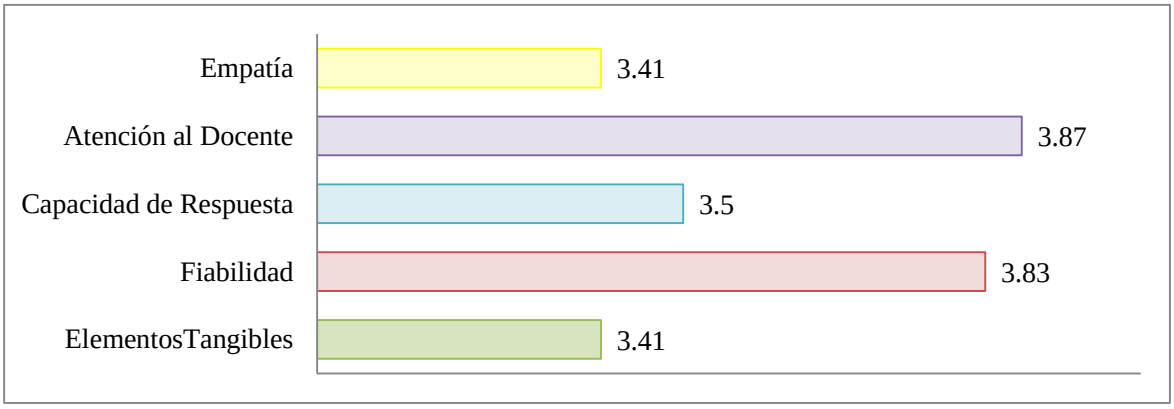


***Gráfico 1.*- Dimensiones del estudio**

Fuente: Encuestas

La dimensión más satisfecha por los docentes es la denominada atención al docente, con una calificación de 3,87 como media sobre 5, porque en esta se evidenció la calidad en el trato y las relaciones humanas que existe entre los docentes.

Por otro lado, la dimensión menor satisfecha es elementos tangibles con una calificación de 3,41, ya que en esta se encuentra aspectos que los docentes consideran que deben ser atendidos con prontitud (infraestructura, servicio de internet).

8. CONFIANZA EDUCATIVA

Los docentes que laboran en una institución educativa deben ser considerados como parte esencial para su desarrollo y por la tanto los servicios que estos reciban deben ser en su totalidad acorde para que no existan brechas de insatisfacción.

En toda la investigación se evidenció que la calificación mínima estuvo en el rango de 3,0 el cual es denominado como ni insatisfecho ni satisfecho, lo cual quiere decir que hay aspectos que los docentes consideran "indiferente" para el desarrollo de sus funciones.

En la siguiente tabla se ilustrarán las preguntas menores puntuadas en cada dimensión, aquellas que debido a su media tuvieron calificación inferior a 3,5 y se la relación con características y procesos.

Tabla 15

Relación de dimensiones.

DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICA	PROCESO	P	PREGUNTA	1 MUY INSATISFECHO	2 INSATISFECHO	3 MEDIO	4 SATISFECHO	5 MUY SATISFECHO
Elementos Tangibles	Instalaciones	General	4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo de sus funciones (oficina).	9,38%	15,63%	43,75%	28,13%	3,13%
Elementos Tangibles	Servicio	General	5	El servicio de internet promueve y ayuda el desarrollo de la cátedra y sus funciones.	6,25%	34,38%	21,88%	25,00%	12,50%
Capacidad de Respuesta	Comunicación	Interno	14	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información con la Dirección de Académica es adecuada.	0,00%	12,50%	40,63%	40,63%	6,25%
Capacidad de Respuesta	Comunicación	Interno	15	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información con los departamentos administrativos (recursos humanos, financieros, secretaria etc.) es adecuada.	3,13%	15,63%	31,25%	46,88%	3,13%
Capacidad de Respuesta	Comunicación	Interno	17	El tratamiento de quejas y/o sugerencias que da los Departamentos Administrativos sobre diferentes aspectos es el adecuado.	6,25%	9,38%	37,50%	40,63%	6,25%
Atención al cliente	Infraestructura	General	20	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	3,13%	9,38%	43,75%	40,63%	3,13%

Fuente: Encuestas

Elaborado Por: Autora de la investigación

9. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

El análisis se realizó en virtud de identificar las potencialidades de la escuela de Contabilidad y Auditoría.

9.1. Rivalidad entre los competidores existentes

Los competidores directos de la carrera de Contabilidad y Auditoría son las 8 carreras existentes dentro de la institución, lo que diferencia a cada una de ellas es la ventaja competitiva que les permite especializarse en áreas distintas pero siempre agregando valor a sus procesos y funciones.

En esta escuela se capacita estudiantes para formar profesionales con un alto nivel humanístico, académico y técnico con capacidad de llevar adelante cambios innovadores en empresas públicas y privadas contribuyendo de esta manera al desarrollo socioeconómico de la provincia; es por esta razón que Tapia (2014) afirma que el entorno laboral de los graduados y egresados en la Escuela de Contabilidad responde a su perfil profesional, ya que la mayoría laboran en áreas contables y financieras.

9.2. La amenaza de productos o servicios sustitutos

Los productos o servicios sustitutos son aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes y que pueden ser sustituidos en cualquier momento por el servicio que ofrece la institución en análisis.

Las escuelas que ofrecen este tipo de servicios son competidores en potencia y plantean una amenaza a las demás escuelas que brindan el servicio principal, un ejemplo de ellos es la escuela de Administración de Empresas que en sus primeros niveles ofrece el contenido de contabilidad desde el enfoque administrativo pero es en la escuela de Contabilidad y Auditoría donde se profundiza en aspectos tributarios, contables y financieros para el sector público y privado.

9.3. La amenaza potencial de competidores nuevos

La demanda y las tendencias hacia un mayor desarrollo de las instituciones educativas y los niveles tecnológicos son factores claves para la competitividad.

Así en el sector terciario, el sector de la educación, el cual ha avanzado por los requerimientos del CEAACES y sus exigencias, ha provocado que las barreras de entrada al mercado sean muy altas para las nuevas empresas que quieran incursionar en este sector, pero los docentes están en la disposición de capacitarse y de adquirir títulos de postgrados y esto le ofrece más puertas en el mercado laboral, u ofertas de las otras escuelas para que brinde sus conocimientos.

9.4. El poder negociador de los clientes

Los clientes internos de la PUCESE son los docentes, quienes siempre exigirán mejorar calidad del servicio para de esta manera ser motivados y no disminuya el desempeño profesional y por ende el desempeño académico.

La mayor fuerza que tiene la institución es que en el mercado no hay mayor variedad de instituciones que le permitan al docente prestar sus servicios en una de estas, y es importante recalcar que esta escuela promueve a los jóvenes a participar de esta actividad (docencia).

9.5. El poder negociador de los proveedores

Los proveedores que ofrecen el servicio de educación tienen un poder de negociación bajo porque en ocasiones, es prioridad mejorar el desempeño académico para cumplir con lineamentos que exigen las normativas vigentes, y dejan a un lado aquello que les permite alcanzar el éxito, el cual consiste en la trasformación de una educación activa, docentes que promuevan al estudiante a alcanzar objetivos y ser profesionales de calidad.

10. ESTRATEGIAS

De acuerdo a los resultados obtenidos de los análisis realizados en los apartados anteriores se consideró necesario plantear estrategias para aumentar el nivel de satisfacción en las preguntas puntuadas de insatisfechos a ni satisfecho ni insatisfecho de acuerdo a la opinión del personal docente de la Escuela de Contabilidad y Auditoría.

10.1. Estrategia N°1

Asignar un área para que los docentes puedan atender a los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría y así se les pueda brindar una mejor atención.

Objetivo

Disponer de un lugar con un espacio adecuado para que los docentes que brinden el servicio de tutorías lo puedan realizar de una manera más cómoda.

Alcance

Sólo tendrán acceso los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría cuando necesiten dialogar con los estudiantes para atender sus necesidades ya que el espacio de las oficinas hoy asignadas dificulta una libre comunicación.

Responsable

Director de Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Tiempo

Durante el semestre.

Desarrollo Estrategia N°1

El director de Escuela deberá gestionar un espacio que le permitan a los docentes realizar las tutorías más cómodamente de manera personalizada antes y durante el semestre.

Antes de iniciar el semestre académico los estudiantes se acercan a los docentes tutores para realizar el compromiso semestral, y el espacio que se brinda actualmente no es el adecuado debido a la cantidad de estudiantes que tiene cada docente tutor.

La universidad actualmente no cuenta con espacios amplios en donde se pueden realizar esta actividad de manera adecuada, ya que se encuentran ocupados para realizar talleres, capacitaciones y clases de postgrado.

El Director de Escuela, en reunión de Consejo Académico solicitará un aula que sea considerada necesaria para la atención y desarrollo de actividades que se realicen dentro de la misma, esta solicitud se comunica con todos los miembros del consejo, argumentando que se requiere para mejorar la atención hacia los estudiantes; al final de esta sesión se determinará si se aprueba esta opción en beneficio de la carrera.

10.2. Estrategia N° 2

Diseñar un plan de difusión colectiva a todo el personal involucrado de la Escuela de Contabilidad y Auditoría para que se conozca los medios de comunicación que tiene la universidad.

Objetivo

Difundir los medios de comunicación por los cuáles los docentes se pueden comunicar con la Escuela y demás Departamentos Administrativos.

Alcance

Se informará a los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría y demás involucrados que estén interesados en conocer los medios de comunicación disponibles.

Responsable

El Director de Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Tiempo

2 veces cada semestre.

Desarrollo Estrategia N°2

El director de Escuela gestionará unas charlas para los docentes, las cuales consistirían en indicar los medios de comunicación que utiliza la universidad para trasmitir información.

La charla la podría brindar un estudiante de la Escuela de Sistemas, un docente que tenga conocimiento del área o un trabajador del Departamento de Tic´s, para esto se debe realizar una reunión previa con los directores de ambas Escuelas como lo son de Contabilidad y Auditoría junto con Sistemas para que dentro de la misma se postule a los posibles expositores de la charla.

Se realizaría dos veces al semestre, la primera charla se proveería en horario diurno y la segunda charla en horario nocturno, facilitando de esta manera que todos los docentes según el tipo de contratación puedan asistir.

El lugar donde se realicen las charlas será el auditorio que tiene la universidad, en donde el Director de Escuela, encargado de trasmitir esta información solicitará el espacio en horarios previamente acordados con la encargada de soporte de cómputo de Santa Cruz.

Los medios de comunicación a tratar serían los siguientes:

Tabla 16

Medios de comunicación - Charlas

CHARLAS – TEMAS	
N°	Medios de comunicación
1	OneDrive
2	Outlook (Correo Institucional)
3	Página Web (www.pucese.edu.ec)
4	Grupos (Facebook)
5	Página Web (Facebook)

Elaborado Por: Autora de la investigación

10.3. Estrategia N° 3

Establecer un buzón de quejas y/o sugerencias que realicen los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría que esté controlado por el estudiante representante de estudiantes en el Consejo de Escuela y realice un control periódico, mínimo de manera mensual para la revisión, atención y seguimiento.

Objetivo

Manejar un control de quejas y/o sugerencias que realicen los docentes para mejora de la Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Alcance

Este control receptará las quejas y/o sugerencias por los medios de comunicación que maneja la universidad con los docentes.

Responsable

Director de Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Tiempo

Durante el semestre.

Desarrollo Estrategia N°3

El Director de Escuela de Contabilidad y Auditoría junto con él o la estudiante representante se encargarán de tener un control de las quejas y/o sugerencias que realicen los docentes para mejorar el desempeño de la carrera.

El director informará al estudiante por medio de un escrito que será parte de este nuevo control que les permitirá obtener mejoras en la Escuela, el cual consiste en recibir un buzón de sugerencias y/o quejas según las opiniones de cada docente.

El control se llevará por medios electrónicos, es decir en una computadora la cual conllevará los registros de todas las opiniones de los docentes según la clasificación en la que se encuentren, ya sea para atención, seguimiento y/o control.

El espacio donde trabajará él o la estudiante será en tiempos fuera de clases dentro de la oficina que está orientada para el Director de Escuela en horarios previamente acordados entre las partes.

Sí el estudiante representante tiene clases en la mañana dentro de la universidad, se asignará un horario por la tarde para realizar el control; si por lo contrario, tiene clases en el horario de la tarde, se asignará un horario por la mañana para realizar las actividades de control, seguimiento y atención.

11. CONCLUSIONES

11.1. La dimensión de elementos tangibles es una de las menos satisfechas por factores como el servicio de internet y el espacio poco adecuado para atender a los estudiantes y desarrollar sus actividades.

11.2. Las dimensiones fiabilidad y empatía de los docentes son aspectos satisfactorios desde la óptica de los docentes por el buen trato de los demás empleados de la institución educativa.

11.3. La capacidad de respuesta y la atención que reciben los docentes para el buen manejo de los trámites son dimensiones satisfechas para los docentes.

11.4. Los medios de comunicación por los que se trasmiten las quejas y/o sugerencias no están siendo beneficiosos para la solución de conflictos.

12. RECOMENDACIONES

12.1. Mejorar la tecnología de la institución para brindar un mejor servicio de internet ya que este se ha convertido en un medio vital para el desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje y también es el medio por el cual los docentes cumplen con sus funciones.

12.2. La infraestructura debe ser mejorada para los docentes de medio tiempo y para quienes laboran parcialmente, ya que esto contribuirá a mejorar el servicio de atención a los estudiantes y mayor comodidad para los docentes.

12.3. Estructurar el proceso que se debe seguir para la solución de conflictos y quejas de los docentes hacia los departamentos administrativos.

12.4. Promover por todos los medios de comunicación la información institucional para que llegue a los docentes en el momento y tiempo preciso.

13. BIBLIOGRAFÍA

Albrecht, K., Lawrence, & Bradford. (2004). La Excelencia en el Servicio. 3R Editorial. Obtenido de: https://books.google.com.ec/books/about/La_excelencia_en_el_servicio.html?hl=es&id=j3f0ngEACAAJ

Álvarez, V., García, E., & Gil, J. (2013). Universidad de Sevilla. La Calidad de La Enseñanza Universitaria Desde la Perspectiva de Los Profesores Mejor Valorados por Los Alumnos. Obtenido de: http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre319/re3191407777.pdf?documentId=0901e72b812709bd

Barrera, L. P., & Artunduaga, W. A. (2010). Universidad Industrial de Santander. Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos Domicialiarios en la Ciudad de Bucaramanga. Obetenido de: http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/8399/2/134920.pdf

Bellido, H., Ferrer, R., García, C., Cascales, F., & Gómez, G. (2010). Universidad d Alicante. La satisfacción académica de los profesores universitarios. Obtenido de: http://www.eduonline.ua.es/jornadas2007/comunicaciones/2E5.pdf

Carr, W., & Kemmis, S. (1988). Teoría crítica de la enseñanza. Ediciones Martínez Roca. Obtenido de: https://books.google.com.ec/books/about/Teor%C3%ADa_cr%C3%ADtica_de_la_ense%C3%B1anza.html?id=0mLTPQAACAAJ

CES (2013) Consejo de Educación Superior. Reglamento De Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior. Obtenido de: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ces.gob.ec%2Fgaceta-oficial%2F1260-reglamento-de-carrera-y-escalafon-del-profesor-e-investigador-del-sistema-de-educacion-superior&ei=yNeKVdaNKoPa-QH_z7e

Consejo de Educación Superior (2015). Reglamento de Régimen Académico.

Constitución de la República del Ecuador.(2008) Registro Oficial Nº 449. Obtenido de: https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf

EL COMERCIO. (2016). 22 Provincias ecuatorianas cuentan con oferta académica universitaria. El Comercio. Obtenido de: http://www.elcomercio.com/datos/universidad-ecuador-oferta-academica-estudios.html

Espinosa, K., & Moreno, G. (2014). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Estudio sobre la incidencia del nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008. Obtenido de: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/1794/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-8.pdf

Flores, M., Manzano, C., & López, S. (2013). Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE y la Universidad Técnica de Ambato. Factores que influyen en la satisfacción laboral de una universidad ecuatoriana. Obtenido de: http://www.analitika.ec/pdf/vol7/ANAJun2014_23_30.pdf

Guzmán, J. C. (2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educatico? Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018526982011000500012&script=sci_arttext

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (1991). Metodología de la Investigación. McGraw Hill, México, D.F. Obtenido de http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecades/metodologia-de-la-investigacion.pdf

Herzberg, F. (1959). La motivación en el trabajo. Wiley. Obtenido de: http://www.fce.unal.edu.co/claroline/claroline/backends/download.php?url=L1VOSURBRF8yX0RFU0FSUk9MTE9fREVfTEFfVEVPUklBX0FETUlOSVNUUkFUS

VZBL0xFQ1RVUkFTX0VYUE9TSUNJT05FU19DT01QTEVNRU5UQVJJQVMvRWxfbGVnYWRvX2RlX0ZyZWRlcmlja19IZXJ6YmVyZy5wZGY%3D&cidReset=true&cidReq=2016007D6

Ibarra, L. E., & Casas E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Obtenido de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010

Instituto Nacional de Estadística y Censo. INEC (2010). Obtenido de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf

Kotler, P. (2015). Fundamentos De Marketing. Addison-Wesley. Obtenido de: http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1380/2/CAPITULO%201.pdf

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2006) Registro Oficial N° 116. Obtenido de: http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf

LOES. (2010). Consejo De Educación Superior. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/loes%20(1).pdf

Martín, S. C. (2007). Universidad Pontificia de Salamanca. La Satisfacción Profesional Del Docente Universitario. Obtenido de: http://ruc.udc.es/bitstream/2183/7074/1/RGP_14-11.pdf

Mesquida, A. L., Mas, A., Arrengual, E. & Cabestrero, I. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001. Obtenido de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92218768002

Meyer, D. B. (2006). La investigación descriptiva. Obtenido de http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php

Morales, F. (2012). Tipo de investigación descriptiva, exploratoria y explicativa. Obtenido de http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa

Ortega, M. (2014). Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Gestión de Calidad por Procesos en la Unidad de Postgrado de la PUCESE. Obtenido de: http://repositorio.pucese.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/281/ORTEGA%20SANCLEMENTE%20MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Plan del Buen Vivir. (2013-2017). Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Obtenido de: http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf

Plan Decenal de Educación (2016-2025). Obtenido de: http://www.unicef.org/ecuador/nacionalidades_y_pueblos_indigenas_web_Parte3.pdf

Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial (2012-2022). Esmeraldas. Obtenido de: http://www.prefecturadeesmeraldas.gob.ec/files/PDOT_ESMERALDAS(1).pdf

Porter, M. (1980). Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores. Piramide. Obtenido de: http://www.casadellibro.com/libro-estrategia-competitiva-tecnicas-para-el-analisis-de-la-empresa-y-sus-competidores/9788436823387/1619763

PUCESE. (2014). Pontificia Universidad Catolica del Ecuador Sede Esmeraldas. Instructivo para la evaluación del personal académico. Obtenido de http://www.pucese.edu.ec/images/Reglamentos/2014%20instructivo%20para%20la%20evaluacin%20del%20personal%20acadmico.pdf

Rodríguez, K. C. (2011). Universidad de Granada. Nivel de satisfacción del profesorado universitario hacia los sistemas de evaluación. Obtenido de: http://www.revistaeducacion.mec.es/doi/360_124.pdf

Román, J. C. (2011). Universidad Autónoma de Chiapas. Retos y oportunidades derivados de los niveles de satisfacción con los servicios recibidos en una IES, desde la percepción de sus egresados. Obtenido de: http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/07/Ponencia%2084-UAChis-CI.pdf

Salazar, R. G. (2008). Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. Obtenido de http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf

Tapia, J.Y. (2014). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Seguimiento a graduados y egresados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE. Obtenido de http://repositorio.pucese.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/321/TAPIA%20AGUILERA%20JENNY%20YADIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tumino, M.C., y Poittevin, E. R. (2013). Universidad Adventista de Plata. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Obtenido de: http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol12num2/art4.pdf

Weil, A. S. (2003). Medición de la calidad del servicio. Obtenido de https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

14. ANEXOS

ENCUESTA

OBJETIVO: Recolectar información sobre el nivel de satisfacción de los docentes de la carrera.

Muy buenos días docente de la PUCESE, previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría se desea conocer la satisfacción docente bajo cinco dimensiones. Por favor lea detenidamente y conteste con sinceridad.

1. Muy insatisfecho **2.** Insatisfecho **3.** Ni muy insatisfecho ni satisfecho **4.** Satisfecho **5.** Muy satisfecho

	Elementos Tangibles	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.					
2	El equipamiento (laboratorio, salas de cómputo, aulas etc.) es adecuado.					
3	Las instalaciones de la biblioteca son adecuadas para desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje.					
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo de sus funciones (oficina).					
5	El servicio de internet promueve y ayuda el desarrollo de la cátedra y sus funciones.					
6	El estado de aseo y mantenimiento de los baños, aulas, auditorios, espacios de estudio de la PUCESE es adecuado.					
	Fiabilidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes.					
8	El número de estudiantes por clases es adecuado para los procesos de enseñanza - aprendizaje.					
9	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante) es adecuado.					
10	El servicio de consulta a través de la Web Docente (materias, calificaciones, pagos etc.) es ágil.					
11	La Dirección de Escuela promueve e incentiva las relaciones interpersonales					
12	Las evaluaciones aplicadas a los docentes por Dirección de Escuela son adecuadas para conocer el desempeño de sus funciones.					
	Capacidad de Respuesta	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información con la Dirección de Escuela es adecuado.					
14	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información con la Dirección de Académica es adecuada.					
15	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información con los departamentos administrativos (recursos humanos, financieros, secretaria etc.) es adecuada.					
16	El tratamiento de quejas y/o sugerencias que da la Dirección de Escuela sobre diferentes aspectos es el adecuado.					
17	El tratamiento de quejas y/o sugerencias que da los Departamentos					

	Administrativos sobre diferentes aspectos es el adecuado.					
18	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas.					
19	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.					
Atención al Docente		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.					
21	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado.					
22	La relación laboral con los compañeros de la Escuela le inspira confianza.					
23	El comportamiento del Director de Escuela a le inspira confianza.					
24	Los compañeros de la Escuela de Contabilidad y Auditoría suelen ser cortes con usted.					
Empatía		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
25	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los docentes.					
26	El trato recibido por el personal docente es el adecuado.					
27	El trato recibido por el personal administrativo y de servicio es el adecuado.					
28	La Dirección de Escuela le proporciona atención personalizada.					
29	La Dirección de Escuela se interesa por sus necesidades específicas como docente.					
30	Los compañeros de la Escuela comprenden sus necesidades específicas como docente.					