

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad Social

AUTORA

VANESSA OTILIA MACÍAS CEDEÑO

ASESORA

Mgt. VERÓNICA AGUILAR QUIÑONEZ

ESMERALDAS – ECUADOR

MAYO 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, VANESSA OTILIA MACÍAS CEDEÑO, 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 y de la PUCESE.

VANESSA OTILIA MACÍAS CEDEÑO
C.I. 1315774388

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme un día más de vida, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles, por haberme guiado a lo largo de mi carrera y por todo lo que aún está por llegar.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por haberme acogido en sus aulas y brindarme un proceso de profesionalización.

A mis profesores gracias por sus conocimientos, por su amistad, sus sabios consejos y enseñanzas serán de mucha utilidad en mi vida personal y profesional.

A mi asesora Verónica Aguilar mil gracias por su apoyo y dedicación en todo el proceso de la elaboración de este proyecto y su amistad desde el inicio de mi carrera.

DEDICATORIA

A Dios, gracias a él he logrado terminar mi carrera, por protegerme durante todo mi camino.

A mi madre Mariana Cedeño, por su amor y sacrificios en todos estos años, gracias a Ud. he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

A mi padre Arnaldo Macías por su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi hermano Ronald Macías por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo.

A mi familia Cedeño por el apoyo constante e incondicional en toda mi vida.

RESUMEN

Las prácticas pre profesionales consisten en una forma de contratación temporal de un estudiante universitario por parte de una empresa, que facilita adquirir experiencia laboral en un campo acorde a los estudios que realiza en las instituciones universitarias. Por tanto, lo que se busca es el logro de competencias, habilidades y destrezas del nuevo profesional, mediante el monitoreo, seguimiento y evaluación. Es por ello que la presente investigación se realizó con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales de los egresados, graduados y estudiantes en los años 2014 y 2015 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE a través de la metodología de SERVQUAL. El tipo de investigación fue descriptiva, que permitió establecer las conclusiones que se obtuvo de las encuestas a 65 estudiantes, logrando así las valoraciones que sirvieron de base para realizar un análisis interno y externo para plantear propuestas del plan estratégico que contribuya al proceso de prácticas pre profesionales de los estudiantes con la finalidad de mejorar la experiencia de los estudiantes. Entre los resultados más notables de la investigación se pudo presenciar que los estudiantes se sienten satisfechos con las diferentes dimensiones de la metodología SERVQUAL pero presentan falencias como en el seguimiento a las prácticas pre profesionales, carencia de una guía de procedimientos que orienten al estudiante en el proceso de las prácticas pre profesionales.

Palabras Claves: prácticas pre profesionales, SERVQUAL, experiencia, satisfacción, competencias.

ABSTRACT

The pre professional practice is a form of temporary hiring a college student by a company that facilitates work experience in a field according to studies carried out in the universities. Therefore, what is sought is the achievement of competencies, skills and new professional skills, through monitoring, monitoring and evaluation. That is why this research was conducted in order to identify the level of student satisfaction in the pre-professional internship graduates, graduates and students in 2014 and 2015 of the School of Accounting and Auditing PUCESE through SERVQUAL methodology. The research was descriptive, which allowed us to establish the conclusions obtained from surveys of 65 students, thus achieving the assessments provided the basis for an internal and external analysis to raise a proposed strategic plan to contribute to the process of practices pre-professional students in order to improve the student experience. Among the most notable results of the investigation it was witnessed that students are satisfied with the different dimensions of the SERVQUAL methodology but have shortcomings as monitoring the pre professional lack of a guide to procedures to guide the student in the practice, process of pre professional practices.

Keywords: pre professional, SERVQUAL, satisfaction, service quality, skills.

ÍNDICE

FIRMAS TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN EJECUTIVO	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	1
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	3
1.2.1. Calidad en el servicio	3
1.2.2. Expectativas	4
1.2.3. Satisfacción	4
1.2.4. Modelos de medición de calidad	5
1.2.4.1. Modelo SERVPERF.	5
1.2.4.2. Modelo SERVQUAL	5
1.2.5. Prácticas pre profesionales	6
1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	7
CAPÍTULO II	9
2.1. JUSTIFICACIÓN	9
2.2. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS	10
2.2.1. Objetivo general	10
2.2.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO III	11
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	11
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	11
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	11
3.3.1. Encuesta	11
3.3.2. Entrevista	12
3.3.4. Escala de medida.	12
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	13

CAPÍTULO IV	14
4. ZONA DE ESTUDIO	14
CAPÍTULO V	16
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	16
5.1. ANÁLISIS POR PREGUNTAS A ESTUDIANTES	19
5.2. ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS	22
5.3. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS	26
5.4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA	29
5.5. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS	33
5.6. PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS	35
5.7. ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	35
Propuesta de Plan Estratégico para la Escuela de Contabilidad y Auditoría	36
PUCESE	
ESTRATEGIA 1	37
Establecer convenios con las empresas públicas y/o privadas de la provincia.	37
OBJETIVO	37
ALCANCE	37
JUSTIFICACIÓN	37
LÍNEAS DE ACCIÓN	38
ESTRATEGIA 2	39
Publicar en la página web de la PUCESE los convenios de prácticas pre profesionales que se han firmado con las empresas públicas y/o privadas	39
OBJETIVO	39
ALCANCE	39
JUSTIFICACIÓN	39
LÍNEAS DE ACCIÓN	40
ESTRATEGIA 3	41
Establecer controles en el seguimiento a las prácticas pre profesionales por parte de los responsables	41
OBJETIVO	41
ALCANCE	41
JUSTIFICACIÓN	41
LÍNEAS DE ACCIÓN	41
ESTRATEGIA 4	42
Implementar una guía de procedimientos de prácticas pre profesionales que orienten al estudiante	42
OBJETIVO	42
ALCANCE	42
JUSTIFICACIÓN	42
LÍNEAS DE ACCIÓN	43

ESTRATEGIA 5	
Analizar la malla curricular del profesional contable en función las necesidades del mercado laboral	44
OBJETIVO	44
ALCANCE	44
JUSTIFICACIÓN	44
LÍNEAS DE ACCIÓN	44
CAPÍTULO VI	45
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1 CONCLUSIONES	45
6.2 RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Definiciones de calidad	4
Tabla 2	Definiciones de las dimensiones de la calidad del servicio	6
Tabla 3	Ponderación según modelo Likert	13
Tabla 4	Muestra de la investigación	14
Tabla 5	Empresas que se acentúan en el cantón Esmeraldas	16
Tabla 6	Ofertas académicas UTLVT	18
Tabla 7	Ofertas académicas PUCESE	18
Tabla 8	Ofertas académicas a distancia ESPE	19
Tabla 9	Ofertas académicas a distancia UTPL	19
Tabla 10	Dimensión 1, Elementos Tangibles	20
Tabla 11	Dimensión 2, Fiabilidad	21
Tabla 12	Dimensión 3, Capacidad de respuesta	22
Tabla 13	Dimensión 4, Seguridad	22
Tabla 14	Dimensión 5, Empatía	27
Tabla 15	Entrevistados	30
Tabla 16	Análisis Estratégico Factores Internos	31
Tabla 17	Análisis Estratégico Factores Externos	32
Tabla 18	MATRIZ EFI	33
Tabla 19	MATRIZ EFE	35
Tabla 20	Matriz Estratégica	36
Tabla 21	Estrategias de la investigación	39
Tabla 22	Líneas de acción estrategia 1	41
Tabla 23	Líneas de acción estrategia 2	41
Tabla 24	Líneas de acción estrategia 3	42
Tabla 25	Líneas de acción estrategia 4	44
Tabla 26	Líneas de acción estrategia 5	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	23
Gráfico 1 Tipo de Empresa	24
Gráfico 2 Actividades	24
Gráfico 3 Cualidades de las prácticas pre profesionales	25
Gráfico 4 Seguimiento a las prácticas pre-profesionales	26
Gráfico 5 Deben existir convenios	26
Gráfico 6 Lo que no le gusto de sus prácticas pre-profesionales	34
Gráfico 7 MATRIZ INTERNA Y EXTERNA IE	

INTRODUCCIÓN

Las prácticas pre profesionales pertenecen al período de tiempo de formación que se establece para que los estudiantes participen de procesos administrativos y/o productivos en el ámbito profesional en una determinada empresa, es por ello, que deben ser fomentadas por las Instituciones de Educación Superior en función a las habilidades y destrezas que adquieren los estudiantes entre la etapa formativa y el ingreso al mercado laboral.

Es así que la realización de las mismas permiten al estudiante desarrollar habilidades y destrezas en el campo profesional de tal forma que prepara al estudiante para plantear soluciones y prontas respuestas a las situaciones que se les presenta en el lugar de trabajo con lo cual se preparan de mejor manera para la vida laboral.

Se ha podido comprobar que las prácticas pre profesionales se han convertido en una base fundamental para una educación dual, la cual contribuye significativamente al aprendizaje y sobre todo a la aplicación de lo aprendido en aula con la experiencia laboral; de hecho que aquellos estudiantes que primero han realizado prácticas pre profesionales, al ingresar al campo laboral, demuestran tener mejores actitudes para la realización de las tareas a ellos asignados, a aquellos que ingresan al campo laboral sin esta primera experiencia.

Es importante señalar que estas prácticas pre profesionales deben ser realizadas de manera rigurosa por parte de los estudiantes para que les permita poner a prueba sus habilidades y conocimientos adquiridos, por lo cual, la ejecución de las mismas deben ir acompañada del respectivo seguimiento por parte de las universidades en los lugares que los estudiantes las realicen.

Sin embargo no siempre las prácticas pre profesionales se caracterizan por realizarse en ambientes adecuados para el buen desempeño del estudiante que la ejecuta; es por ello, que en ocasiones se utilizan herramientas para evaluar el desenvolvimiento y satisfacción que tienen los estudiantes, con la finalidad de que las entidades educativas valoren dichas prácticas para poder mejorar la experiencia que adquiere el estudiante, entre las varias herramientas que existen tenemos como más destacada el modelo SERVQUAL del cual se proporciona gran información de su manejo y uso.

Es por ello que con la realización del presente estudio se plantea indagar la realidad que viven los estudiantes al momento de realizar las prácticas pre profesionales en las diferentes empresas, por lo cual se toma de modelo los estudiantes que han realizado las prácticas pre profesionales matriculados hasta el II semestre académico del año 2015, egresados(as) y graduados (as) en los años 2014 y 2015 de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE.

Las autoridades de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE, están conscientes sobre las necesidades que tienen los estudiantes de contar con una experiencia laboral; y que mejor manera que realizar las prácticas pre profesionales; por tanto, se planteó la problemática de identificar el nivel de satisfacción del estudiante en las prácticas pre-profesionales en la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE a través de la metodología de SERVQUAL, y de está se derivan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la dimensión de los elementos tangibles de acuerdo a la metodología de SERVQUAL?
- ¿Cuál es el nivel de fiabilidad y empatía de los egresados, graduados y estudiantes de acuerdo al servicio recibido?
- ¿Cuál es la capacidad de respuesta y atención de los egresados, graduados y estudiantes en los servicios que utilizan en las prácticas pre-profesionales?
- ¿Qué alternativas se pueden presentar para mejorar o mantener los resultados de las dimensiones de acuerdo a la opinión de los involucrados en el estudio?

La metodología SERVQUAL, permitirá conocer la calidad de servicio obtenido durante su estadía en la empresa, analizando las cinco dimensiones como elementos tangibles, la empatía, la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta que son aspectos de gran importancia para evaluar la calidad de servicios que tienen los practicantes, tomando en cuenta las variables como percepción y la expectativa de cada pasante acerca de sus prácticas pre profesionales.

Cabe mencionar que uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio es la satisfacción, la misma que se refleja, en el momento de ejecutar una determinada actividad. Así mismo puede ser que la calidad del servicio no solo dependa del

estudiante, sino también de las condiciones que brinden las empresas para el desarrollo de las prácticas pre profesionales.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

La presente investigación fue tratada por varios autores entre los que se destacan, los siguientes:

En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la ciudad de Lima, se realizó un “diagnóstico de las prácticas pre-profesionales” (Velásquez y Huatuco, 2011) para conocer el grado de satisfacción y expectativas al ingresar al campo laboral. Se elaboró dos encuestas una dirigida a los practicantes de la facultad Ingeniería Industrial con una muestra de 100 alumnos y 39 empresas en el año 2010. Obteniendo como conclusión que el estudiante tiene un buen nivel de satisfacción siendo del 63,83%, sin embargo se percibe que hay un bajo porcentaje en la comunicación entre el tutor de la empresa y el estudiante, por lo que se debe tomar medidas para mejorar ese grado de insatisfacción.

Además en Lima, Centurión y Zabaleta (2014), realizaron un estudio de la influencia de las prácticas pre-profesionales dentro del desarrollo profesional en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para determinar cómo se desenvuelven los estudiantes en el campo laboral, se empleó encuestas a 180 estudiantes de VIII, IX y X del ciclo de la carrera de administración en el año 2014. Se concluye que los estudiantes presentan un alto grado de conocimientos y habilidades durante su estancia en las empresas, sin embargo muestra que no están muy satisfechos con la delegada de las prácticas, por lo que es necesario que se supervise las prácticas pre profesionales para mejor control de las actividades asignadas.

En un estudio realizado en Cuba por Rodríguez y Moráguez (2011), se efectuó un diagnóstico del estado actual de la formación profesional en la inserción de las actividades extracurriculares que se ejecutan en las entidades productivas, con la finalidad de preparar a los estudiantes para que logren un nivel de satisfacción una vez egresado. Se tomó como muestra 43 estudiantes de cuarto año de la especialidad de

Mecánica en los años 2009-2010. El resultado reflejó que el 76.66% percibe que tiene un alto nivel de conocimiento para desenvolverse en el ámbito laboral, facilitándoles seguridad y confianza durante su estadía en las empresas donde laborará en el futuro.

En el Ecuador, Gutiérrez (2013) realizó un estudio del “sistema de evaluación de las prácticas pre profesionales de los estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi”, con el objetivo de determinar si la falta de un sistema de evaluación puede influir en el proceso para el desarrollo eficiente de las prácticas. Teniendo una muestra de 188 estudiantes de séptimo a décimo semestre de la Escuela de Comercio Exterior. Como conclusión se obtuvo que el 61% de los practicantes no conocen los procedimientos para la realización de las prácticas, a causa de esto desconocen los parámetros que utiliza el departamento para evaluar estas actividades.

En Guayaquil–Ecuador, Cando, Patín y Torres (2011) realizaron un estudio en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para conocer la gestión implementada en las pasantías, con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades durante este proceso y de esa manera mejorar el desempeño del estudiante promoviendo la competitividad a la hora de ejercer su profesión, acorde a las exigencias de mercado laboral. Se tomó una muestra de 46 estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UCSG del 2do semestre del 2010 y se obtuvo como conclusión que la mayoría de los estudiantes no están preparados para desenvolverse en las prácticas pre profesionales, debido que presenta dificultades en ciertos conocimientos prácticos.

En Guayaquil–Ecuador, Avilés (2012) realizó un diagnóstico al funcionamiento de las prácticas pre profesionales a la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil, con la finalidad de orientar las prácticas pre profesionales al desarrollo de habilidades, desempeños y competencias de los futuros profesionales permitiéndoles interactuar en escenarios reales logrando así la formación integral. Teniendo una muestra de 276 alumnos de 4to año de la carrera desde el 2009 al 2011. Los resultados reflejan que la mayoría de los estudiantes consideran que es de gran importancia tener un centro de especialización de prácticas pre profesionales que esté a cargo de los convenio facilitando el ingreso a los estudiantes a las empresas y de esta manera se

podrá implementar planes estratégicos para el mejoramiento de las prácticas pre profesionales.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad tiene distintas escalas, es decir, que el producto o servicio puede tener diferentes valoraciones, según la opinión del consumidor, que no siempre se percibe el mismo concepto de calidad que la institución o empresa otorga en un servicio (Morales y Hernández, 2004). Asimismo señala Drucker (1996) que la calidad no solamente está sujeta al aspecto físico sino es lo que se obtiene de él, de poder satisfacer esas expectativas del cliente o que ayude a solucionar algún problema que se presente.

Deming (1986) señala que la calidad puede ser resumida en la satisfacción de las necesidades del cliente evaluando características, funciones y comportamiento, ante dicha postura, Tschol (2008) indica que la calidad del producto es una estrategia de mercadotecnia que utilizan las empresas con la esencia de mejorar la comercialización de un bien o servicio, estableciendo posición en el mercado, ya que la calidad está relacionada directamente con lo que percibe el cliente, la empresa debe encargarse de conocer las necesidades del cliente para que el consumidor se sienta satisfecho totalmente con el producto.

Tabla1: Definiciones de calidad

AUTOR	DEFINICIÓN DE CALIDAD
Drucker (1990)	La calidad de un servicio es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar
Cottle (1990)	La calidad en el servicio comprende dos clasificaciones: la forma en la que es suministrado y el producto final
Domínguez (1989)	La calidad del servicio es un diferenciador que atrae y mantiene la atención del usuario
Tschohl (1989)	La calidad del servicio es una herramienta estratégica de mercadotecnia para ayudar a una organización a establecer el segmento y dominio del mercado
Parasuraman, Zeithmal y Berry (1990)	La calidad del servicio se define como amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones

Fuente: Informe técnico de Satisfacción de Usuarios

1.2.2 EXPECTATIVAS

Peralta (2006) menciona que las expectativas es lo que el cliente espera recibir del producto o servicio, constituyéndose como predicciones acerca de lo que va a ocurrir a nivel de resultados y de procesos. Convirtiéndose en un indicador que ayuda a mejorar la calidad del servicio siendo lo que el cliente espera y desea del mismo, provocando en cierta manera esa necesidad.

Además Burón (1995) explica que las expectativas se producen por el efecto de otras situaciones como las experiencias anteriores, es decir, la comunicación de boca a boca o las promesas que hacen las empresas hacia el producto a ofrecer. Por esta razón el cliente pronostica los posibles momentos que sucederán cuando le concedan algún servicio o producto por la información de las otras personas, de manera que regula su conducta ante cualquier situación, cada persona percibe de forma diferente, atendiendo a unos aspectos y no a otros, estos aspectos se encuentran relacionados con sus preferencias.

1.2.3 SATISFACCIÓN

Según Rey (2000), define a la satisfacción como el resultado que obtiene el cliente de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio frente a sus expectativas; los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto o servicio recibido, son las respuestas emocionales emanadas por el cliente cuando obtiene un beneficio brindado; siendo así, el estudiante está satisfecho cuando cree que tiene todas las herramientas necesarias para enfrentarse al mundo laboral, para así llegar a ser un profesional competente para la empresa donde preste sus servicios.

El grado de satisfacción del estudiante depende de las experiencias pre profesionales obtenidas en las empresas o instituciones en las que ha realizado su pasantía, por ende tiene la oportunidad para aplicar todo lo aprendido en las aulas de clases en dichas empresas.

La importancia de la satisfacción será un activo para la empresa, debido a que los estudiantes darán una buena opinión al respecto de la empresa donde realizaron las

prácticas pre profesionales, lo que conllevará a que más estudiantes estén deseando realizar sus prácticas pre profesionales en dichas empresas en donde tendrán la oportunidad de una plaza laboral (Martínez y Mejía, 2009).

La satisfacción del estudiante no se puede obtener de manera inmediata, pero no puede ser percibida sino hasta que se convierte en egresado y logre desarrollarse en el mundo laboral, es decir, desde el momento que consigue su primer empleo hasta su jubilación. (Bartolo, Gómez, Martínez y Solano, 2013).

1.2.4. MODELOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD.

1.2.4.1. MODELO SERVPERF.

Duque (2005) cita a Cronin y Taylor (1992) para afirmar que presentan el modelo SERVPERF con una escala más precisa basándose únicamente en las percepciones de los usuarios acerca del beneficio del servicio; fundamentando al modelo SERVPERF, que relaciona a los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, evitando así, la redundancia respecto a las percepciones.

1.2.4.2. MODELO SERVQUAL

El modelo de SERVQUAL define la calidad de servicios como la diferencia entre la percepción y expectativas, fue creado por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, con el propósito de mejorar la calidad del servicio ofrecido por una empresa.

Es un instrumento presentado en un cuestionario para determinar la satisfacción de los clientes ante un servicio que proporciona una empresa, dando a detallar las fortalezas y debilidades que tiene la organización. Basada principalmente en la diferencia entre las percepciones que es cuando el cliente valoriza el servicio recibido y las expectativas que el cliente espera del servicio para estar satisfecho con respecto a las cinco dimensiones que son: elementos tangibles, la empatía, la confiabilidad, seguridad y capacidad de

respuesta que constituye el esqueleto básico que ayuda a sustentar la calidad del servicio para determinar en nivel de satisfacción de los cliente al obtener el servicio (Mejía, 2005).

Según Weil (2003) el modelo SERVQUAL lo integran 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

Tabla 2
Definiciones de las dimensiones de la calidad del servicio

Dimensiones	Definición
Elementos tangibles	Se refiere a la apariencia física, es decir, instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.
Fiabilidad	La habilidad que tiene la empresa para implementar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido pero eficiente.
Seguridad (Garantía)	Representan los conocimientos y atención mostrados por los empleados con respecto al servicio que están brindando.
Empatía	Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes

Fuente: Informe técnico de Satisfacción de Usuarios

1.2.5 PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES

Las prácticas pre profesionales es la transición de la universidad al campo laboral, donde se adquieren competencias, permitiendo al estudiante poner en práctica sus conocimientos teóricos y prácticos adquirido en su vida universitaria, es decir que están aptos para resolver problemas, orientado a facilitar el pasaje del “saber” hacia el “saber hacer” (Rama, 2011).

Las prácticas se originan porque el estudiante tiene la necesidad de relacionarse en el medio laboral, adicional es un requisito que debe cumplir, de modo de obtener experiencia comenzando a tener sus primeros contactos profesionales, para que se pueda lograr un desempeño profesional idóneo.

El sistema de pasantías es una de las respuestas generadas por la universidad para abordar este nuevo escenario, el estudiar en la universidad no se trata solo de obtener un título, sino de ser un profesional de calidad. Obteniendo destrezas útiles para poderse incorporar en el mundo laboral (Acosta y Vuotto, 2001).

“Las prácticas pre profesionales supone la aplicación de la ciencia y la tecnología a los problemas prácticos”, según Shon (1992), es por ello que los estudiantes miran a las prácticas como una oportunidad para ganar experiencia en el ámbito laboral, y así poder conocer más personas relacionado a su profesión, ganando más interés a su futura ocupación.

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES):

En sus artículos 87 y 89, hacen referencia a la importancia que tiene, la realización de las prácticas pre profesionales antes de obtener el título profesional, y estas deben realizarse de acuerdo al área de estudio en instituciones, las cuales pueden ser públicas o privadas, con lo cual se logra que se vinculen a la comunidad desarrollado habilidades y destrezas que les serán de gran utilidad en la vida profesional.

En el Art. 94, del literal 3) indica que el tutor académico de las prácticas pre profesionales deberá elaborar una planificación que contenga las actividades y los métodos de evaluación, además en el Art.95 establece que “el CEAACES tomará en cuenta la planificación y ejecución de las prácticas pre profesionales para la evaluación de carreras, considerando el cumplimiento de la presente normativa” (p. 44).

Instructivo de las Prácticas Pre profesionales de la Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas:

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

Menciona el Art.13 que al inicio de cada semestre las Direcciones de las Escuelas publicarán el nombre de las empresas con las que la universidad mantenga convenios. Por otra parte el Art. 20 del Instructivo de las Prácticas Pre profesionales que las calificaciones que obtenga el estudiante será del desarrollo de las prácticas, siendo el promedio de las notas asignadas por el tutor de la empresa y el supervisor de la universidad.

Además el Art. 26 se refiere que para ser calificado como practicante, se requiere haber acumulado, el cincuenta por ciento de los créditos, teniendo créditos establecidos que son parte de la malla curricular siendo unos de los requisitos obligatorios para obtener el título de tercer nivel.

Es conveniente indicar que el Plan Nacional de Buen Vivir, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Esmeraldas, el Plan Nacional de Educación no son leyes, pero son políticas, las cuales son necesarias citarlas para fundamentar esta investigación.

- Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017, la presente investigación se refiere a lo que determina el plan del buen vivir en su objetivo N° 9 de garantizar el trabajo digno en todas sus formas, por cuanto las oportunidades laborales, mediante las prácticas pre profesionales deben servir para vincular con la sociedad siendo esta la oportunidad que buscan los jóvenes para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad a disposición de las empresas.
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Esmeraldas, 2012-2022, con el propósito de definir los lineamientos y estrategias para el desarrollo del cantón, garantizando los resultados y de calidad en la administración pública.
- El Plan Nacional de Educación, tiene con el propósito “vincular con el desarrollo y bienestar de la población objeto de educación”.

CAPÍTULO II

2.1. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación, se realizó con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE al realizar las prácticas pre profesionales en las diferentes empresas, las mismas que se convierten en una oportunidad de trabajo, por cuanto así lo establece la Constitución de la República respecto al derecho del trabajo, considerado en el Plan del Buen Vivir 2013-2017 en su objetivo n° 9 se refiere a Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, de esta manera el objetivo específico 9.2. Del literal a) define que se deben fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de las pasantías, las mismas que requieren de validación como experiencia profesional contribuyendo de esta forma al cambio de la matriz productiva logrando la satisfacción que buscan los estudiantes.

Para la zona 1, la cual está conformada por las provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos; esta investigación involucra beneficios de forma directa a los estudiantes ayudándolos a ser más competentes a la hora de desempeñarse en sus funciones, así como en la empresa, por cuanto el estudiante aporta con soluciones a los problemas que se presente en dicha empresas y la beneficiaria indirecta será la comunidad esmeraldeña.

Considerando que la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas en su misión busca formar profesionales mediante un proceso de mejora continua con sentido emprendedor social, para contribuir al fortalecimiento de una sociedad más justa con profesionales capaces de liderar cambios y transformaciones que exige la provincia de Esmeraldas, es por ello, que su visión está enfocada en lograr que la formación de los estudiantes se vincule a las organizaciones de los sectores productivos de Esmeraldas, a través, de trabajo cooperativo en propuestas de transformación social.

El interés de la investigación no es hacer una crítica a las prácticas, sino de fortalecer la etapa de las mismas utilizando las encuestas de los estudiantes, que en ciertas ocasiones no han logrado sus expectativas durante su permanencia como practicantes y además conocer el criterio que tiene las Empresas Públicas y Privadas de Esmeraldas, por ello el presente estudio goza de trascendencia, ya que consiste en obtener los niveles de satisfacción de los estudiantes durante las prácticas profesionales de la carrera de Contabilidad y Auditoría, con ello, se trata de verificar si los futuros profesionales están conformes con las pasantías que realizan en las empresas, si se les ayuda para profundizar, desde la práctica, los conocimientos adquiridos y destrezas desarrolladas en las aulas de clases de la PUCESE.

2.2. DELIMITACIÓN DE OBJETIVOS

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales de los egresados, graduados y estudiantes en los años 2014 y 2015 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE a través de la metodología de SERVQUAL.

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la dimensión de los elementos tangibles de acuerdo a la metodología SERVQUAL.
- Determinar el nivel de fiabilidad y empatía de los egresados, graduados y estudiantes en los años 2014 y 2015 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE de acuerdo al servicio recibido.
- Conocer la capacidad de respuesta y atención de los egresados, graduados y estudiantes en los servicios que utilizan en las prácticas pre-profesionales.
- Realizar un análisis interno y externo para plantear estrategias que contribuyan al proceso de prácticas pre profesionales de los estudiantes para mantenerlos o mejorarlos.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) investigación transaccional descriptiva consiste en analizar los hechos que muestran las variables pertinentes encontradas en las prácticas pre profesionales, pretendiendo detallar las situaciones que presenta el estudio.

El presente estudio se enmarca en este tipo de diseño, porque se inició con el análisis de los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría que han realizado las prácticas pre profesionales, con la finalidad de describir las experiencias, por lo que facilitó observar la realidad sobre su estancia en las empresas y de esta manera establecer estrategias que ayuden a mejorar la calidad de los servicios que prestan las empresas hacia los estudiantes que realizan las prácticas pre profesionales.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de estudio utilizado fue el deductivo, el cual parte del Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior para centrar el estudio en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE, que ampara la modalidad de aprendizaje de las prácticas pre profesionales, siendo parte fundamental del currículo académico, permitiendo obtener una idea general de la situación que viven los estudiantes cuando realizan dicha actividad.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Encuesta

La técnica que se utilizó fue el modelo SERVQUAL, se elaboró las encuestas dirigidas a por los estudiantes que han realizado las prácticas pre profesionales matriculados hasta

el II semestre académico del año 2015, egresados(as) y graduados(as) en el año 2014 y 2015 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE

3.3.2. Entrevista

Se realizaron a los funcionarios de las diferentes empresas de la ciudad de Esmeraldas, también se realizó a la tutora de las prácticas pre profesionales Ing. Verónica Aguilar para conocer las apreciaciones acerca de esta actividad.

3.3.3. Escala de medida.

La escala de medida que se utilizó, es la de Likert con una amplitud de 5; entendiéndose que el elemento Likert es una presentación que se le hace a los sujetos motivos del estudio para que evalúen en función de su criterio, es decir de manera subjetiva, generalmente los encuestados manifiesten su grado de satisfacción o insatisfacción de acuerdo a lo investigado (Velásquez, 2011).

El formato de elemento Likert cuenta con 5 niveles de respuesta es:

Tabla 3
Ponderación según modelo Likert

ESCALA	RANGOS DE SATISFACCIÓN	SIGNIFICADO
	Porcentajes	
1	0%-20%	Muy insatisfecho
2	21% - 40%	Insatisfecho
3	41% - 60%	Indiferente
4	61% - 80%	Satisfecho
5	81% - 100%	Muy satisfecho

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por los estudiantes que han realizado las prácticas pre profesionales matriculados hasta el II semestre académico del año 2015, egresados(as) y graduados(as) en los años 2014 y 2015 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE, es importante mencionar que el número de estudiantes, egresados y graduados son 65, se tomó la decisión de aplicar la encuesta al total de la población, es decir que la muestra está determinada por el 100% de la población.

Tabla 4
Muestra de la investigación

Practicantes	Total
Estudiantes que han realizado las prácticas pre profesionales matriculados hasta II semestre académico 2015	28
Graduados 2015	12
Graduados 2014	24
Egresada 2014	1
Total	65

CAPÍTULO IV

4. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Cantón Esmeraldas, ubicado en la zona noroccidental del territorio ecuatoriano, el cual tiene una extensión 135.000, 6 hectáreas, contando con una población de 189.504 habitantes de acuerdo al Censo del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (INEC) en el año 2010.

Así mismo según el INEC la población está distribuida geográficamente en el área urbana, la cual cuenta con 81.30% de habitantes; y la zona rural cuenta con 18.70%. Siendo del total la población el 48.60% hombres y el 51.40% mujeres.

La población tiene una cultura afrodescendiente, que lo demuestra en su gastronomía y música, sin embargo a pesar de la riqueza cultural que hay en el cantón, existen índices de pobrezas. De acuerdo al censo 2010, indica que por cada habitante que tiene independencia social y económica, dependen aproximadamente 5 personas en promedio, en cuanto al desarrollo de la provincia esta depende de la capacidad de sus dirigentes que desde los organismo seccionales sean capaces de planificar el cambio y lograr el desarrollo que espera los esmeraldeños.

En el cantón Esmeraldas existen 5906 empresas, de las cuales 5334 son micro empresas dedicándose al comercio 2701, a la prestación de servicios 1997, a la ganadería, agricultura silvicultura y pesca 374; a la industria manufacturera 374 y a la explotación de minas 8 en las escalas de pequeñas empresas se encuentran un total de 472, en el grupo de mediana empresa se encuentran 50 y el grupo de grandes empresas 19; según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012), mismas que contribuyen al crecimiento económico del cantón con lo que aportan a la generación de empleos, haciendo posible que el aparato productivo beneficie a las familias que habitan en el cantón como a aquellas que emigran de otras latitudes para satisfacer sus necesidades económicas.

Tabla 5

Empresas que se acentúan en el cantón Esmeraldas

Región	ESMERALDAS Sectores Económicos	Tamaño de la empresa				Total
		Micro empresa	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Grandes empresa	
	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	374	16	0	0	391
Costa	Explotación de Minas y Cantares	8	1	0	0	9
	Industrias Manufactureras	254	17	1	2	277
	Comercio	2701	224	25	8	291
	Servicios	1997	472	24	9	2258
	TOTAL	5334	16	50	19	5906

Fuente: Tesis “Análisis del Perfil del Profesional contable de acuerdo a las tendencias de la nueva matriz productiva”.

El empleo cuenta con el 49.30% lo que muestra que la ocupación está creciendo, de acuerdo al censo 2010 se han creado 26.943 nuevas plazas de trabajo, por lo que el subempleo ha bajado el 7.50%, y el desempleo también tiende a disminuir al 6.18 %, esto para el mercado laboral se traduce en cifras alentadoras.

CAPÍTULO V

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La calidad educativa depende de la perspectiva que tiene cada persona en función de los servicios recibidos, los mismos que contribuyen significativamente para el nivel de conocimiento que adquiere el ser humano y así alcanzar las metas propuestas en la búsqueda de la excelencia y pertenencia para lograr las transformaciones de los estudiantes fundamentado todo esto en el Plan Nacional de Buen Vivir. Más aún cuando el gobierno actual busca ofrecer servicios de calidad mediante la capacitación adecuada y de excelencia de los estudiantes para beneficiar de esta manera a los involucrados en la presente investigación.

En la actualidad la Educación Superior enfrenta grandes retos para garantizar la calidad del estudio superior mediante la excelencia en los procesos de enseñanza - aprendizaje; es por ello, que requiere transformaciones haciendo cambios que sean favorables para los estudiantes, permitiendo así que la formación universitaria sea mejorada ayudando a crecer más como profesionales.

En la ciudad de Esmeraldas se encuentran dos universidades presenciales que son la Universidad Técnica " Luis Vargas Torres" UTLVT y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas (PUCESE), mediante sus ofertas académicas cada universidad está dispuesta a compartir sus enseñanzas con la comunidad.

Tabla 6
Ofertas académicas UTLVT

Universidad Técnica " Luis Vargas Torres" UTLVT		
PREGRADOS	Facultad de Ingenierías y tecnologías:	* Mecánica
		* Eléctrica
		* Química
	Facultad de Ciencias sociales y Estudios del Desarrollo	*Sociología y Ciencias Políticas
		*Trabajo Social
		*Hotelería y Turismo
	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Ambientales	*Zootecnia
		*Agronomía
		Forestal
	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	* Contabilidad y Auditoría
		*Administración de empresas
		*Comercio Exterior
		*Informática
Facultad de Ciencias y Educación	*Educación Inicial	
	*Enfermería	
	*Educación Física	

Fuente: Página web UTLVT
Elaborado por: Vanessa Macías

Como podemos observar en el cuadro anterior la oferta académica de la UTLVT es variada y se agrupan en diferentes facultades.

Tabla7
Ofertas académicas PUCESE

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)	
PREGRADOS	*Contabilidad y Auditoría
	*Diseño Gráfico
	*Hotelería y Turismo
	*Ciencias de la Educación
	*Sistemas y Computación
	*Administración de Empresas
	*Enfermería
	*Gestión Ambiental
	*Laboratorio Clínico
	*Comercio Exterior

Fuente: Página web PUCESE
Elaborado por: Vanessa Macías

Así mismo la PUCESE presenta una oferta educativa con diversas alternativas de estudio, la cual se caracteriza por proponer carreras que se vinculan con las necesidades de la sociedad.

Así como existen carreras presenciales, también las hay a distancia, las cuales según en el Art. 44 del Consejo de Educación Superior, garantiza la formación académica al igual que la modalidad presencial, valiéndose para ello del uso de las tecnologías y en entornos virtuales.

Tabla 8
Ofertas académicas a distancia ESPE

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	
	*Ingeniería en Comercio Exterior y Negociación Internacional
	*Ingeniería Agropecuaria
PREGRADOS	*Ingeniería Geográfica y del Medio Ambiente
	*Ingeniería de Sistemas e Informática
	*Ingeniería de Contabilidad y Auditoria

Fuente: Página web ESPE

Elaborado por: Vanessa Macías

Se puede observar que la oferta educativa de la ESPE se centra en carreras que se relacionada con las necesidades educativas del entorno social provincial.

Tabla 9
Ofertas académicas a distancia UTPL

Universidad Técnica Particular de Loja UTPL	
	*Economía
	*Contabilidad y auditoria
	*Administración de Empresas
	*Sistema y Computación
PREGRADOS	*Administración en Gestión Pública
	*Derecho
	*Administración en Banca y Finanzas
	*Psicología

Fuente: Página web UTPL

Elaborado por: Vanessa Macías

En la UTPL la oferta educativa es muy variada, posibilitando así la formación profesional de personas que por su actividad laboral no pueden participar de una educación presencial.

5.1. ANÁLISIS POR PREGUNTAS A ESTUDIANTES.

Tabla 10
Dimensión 1, Elementos Tangibles

PREGUNTAS CARACTERÍSTICAS	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
Equipos modernos	0%	3%	17%	48%	32%
Capacitación previa	20%	17%	23%	14%	26%
Acceso a equipos	8%	14%	23%	26%	29%
Instalaciones cómodas y agradables	3%	6%	20%	29%	42%
Apariencia pulcra	0%	0%	8%	37%	55%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los estudiantes encuestados indicaron que el 55% se encuentran muy satisfechos con la apariencia pulcra del personal de la empresa donde han realizado las prácticas pre profesionales, lo cual da a notar que existen políticas orientadas a mantener una imagen que permitan una buena interacción con el usuario de los bienes y servicios que genera la empresa, la misma que ayudaba a transmitir confianza y credibilidad; mientras que un 42% manifestaron sentirse bien con las instalaciones donde han realizado las prácticas pre profesionales, lo que permite realizar con agilidad y eficiencia las labores que se ejecutan. Adicionalmente mostraron estar satisfechos con los equipos modernos de las empresas facilitándole su aprendizaje. Sin embargo, existen estudiantes con un menor porcentaje de satisfacción debido a que no recibieron por parte de la empresa ninguna capacitación previa o durante el desarrollo de las prácticas pre-profesionales siendo muy importantes para su desenvolvimiento laboral. Del análisis general de esta dimensión se puede conocer que 77% de los estudiantes resaltan estar satisfechos a los elementos tangibles de la empresa.

Tabla 11
Dimensión 2, Fiabilidad

PREGUNTAS CARACTERÍSTICAS	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
Responden a lo que Ud. esperaba	2%	11%	32%	37%	18%
Sincero interés	2%	3%	23%	41%	31%
Contribuyen en la formación profesional	2%	3%	29%	34%	32%

Se puede observar en la tabla anterior que existe un nivel de satisfacción, el 41% de los estudiantes manifiestan estar satisfechos en cuanto al interés que prestó el tutor de la empresa frente a un problema para solucionarlo, mientras que un 37% considera que las prácticas pre-profesionales que realizaron no responden a lo que esperaba demostrando estar insatisfechos de las mismas. Adicionalmente mostraron que el 34% manifiesta que si contribuyen en la formación profesional, porque tienen la oportunidad de adquirir conocimientos y competencias reales. De acuerdo a esta dimensión el 77% de los estudiantes están satisfechos a la fiabilidad que tiene la empresa.

Tabla 12
Dimensión 3, Capacidad de respuesta

PREGUNTAS CARACTERÍSTICAS	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
Disponibilidad del tiempo para responderle alguna duda.	2%	5%	28%	27%	38%
Se sintió satisfecho	2%	7%	26%	31%	34%
Relación laboral	5%	3%	26%	34%	32%

Se puede observar que en un 38% los estudiantes estuvieron muy satisfechos debido a la disponibilidad de tiempo por parte del tutor de la empresa para responder algunas inquietudes que presentaban, y de esta manera desenvolverse mejor las actividades asignadas; seguido del 34% manifestaron sentirse satisfechos por las respuestas recibidas por parte del tutor, lo que hizo que el ambiente de trabajo sea satisfactorio ya que el resto del personal de la empresa también mostró disposición para solventar las

inquietudes presentadas en su momento por parte de los estudiantes al ejecutar actividades inherentes al trabajo. En esta dimensión el 78% de los estudiantes resaltan estar satisfechos a la capacidad de respuesta.

Tabla 13
Dimensión 4, Seguridad

PREGUNTAS CARACTERÍSTICAS	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
Comportamiento inspiró confianza y seguridad	2%	2%	9%	29%	58%
Se sintió tranquilo y seguro dentro de la empresa	2%	2%	2%	32%	62%
El personal de la empresa demostró respeto para Ud.	0%	0%	0%	22%	78%

De acuerdo a la dimensión sobre la seguridad por parte del personal de la empresa, los estudiantes manifestaron en un 78% estar muy satisfechos por el respeto demostrados hacia ellos en todo momento lo que les permitió desarrollar sus actividades en un ambiente de confianza, así mismo un 62% supo manifestar estar muy satisfechos en la seguridad brindada en cada una de las empresas en donde realizaron las prácticas pre profesionales, debido a que el tutor de la empresa y el personal con el que colaboraron en su estadía como practicante, demostraron respeto, credibilidad y confianza, lo que generó un buen ambiente de trabajo. Del análisis general de esta dimensión se puede conocer un 92% de los estudiantes resaltan estar muy satisfechos a la seguridad como un medio determinante para la realización de las prácticas pre-profesionales de forma exitosa.

Tabla 14
Dimensión 5, Empatía

PREGUNTAS CARACTERÍSTICAS	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Indiferente 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
Horarios convenientes	6%	0%	11%	32%	51%
Comprende las necesidades del practicante	3%	5%	17%	38%	37%
Se sintió integrado	2%	3%	14%	43%	40%
Apoyó en las actividades asignadas	2%	6%	18%	40%	34%
Ambiente agradable	2%	0%	18%	35%	45%

En cuanto a la dimensión 5 sobre la empatía, los estudiantes manifestaron en un 51%, estar muy satisfechos por los horarios además de contar con un ambiente agradable para el desarrollo de las actividades a realizar como parte de sus prácticas pre-profesionales, de tal manera que el personal de la empresa siempre estuvo atento a las necesidades específicas como practicante, dado que recibieron una atención muy aceptable por parte del tutor de la empresa acorde a lo esperado. En esta dimensión el 82% de los estudiantes resaltan estar muy satisfechos al grado de atención personalizada que ofrecen las empresas.

5.2. ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS

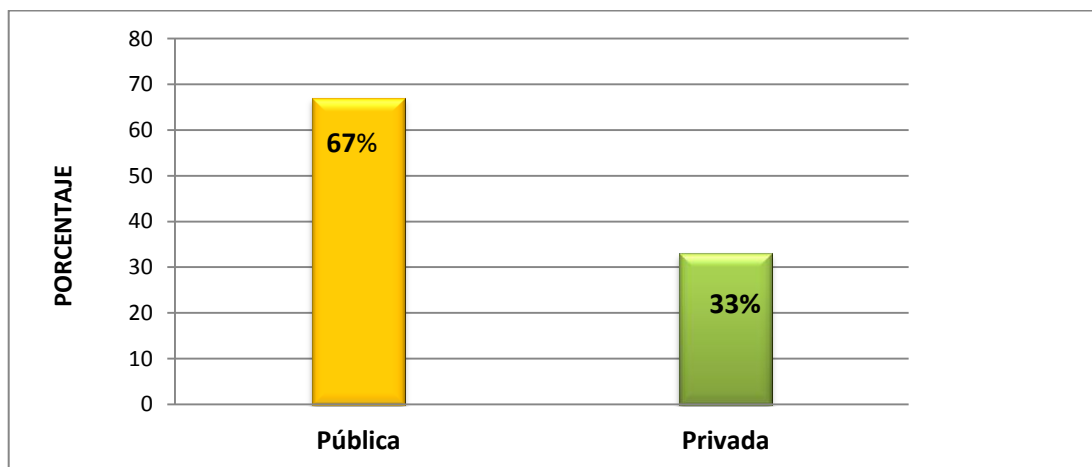


Gráfico 1
Tipo de Empresa

Se puede observar que el 67% de los estudiantes realizaron las prácticas pre-profesionales en empresas del sector público, mientras que el 33% de estudiantes estuvieron en el sector privado, por lo que se puede manifestar con los resultados obtenidos que las empresas públicas brindan más acceso a los estudiantes para que desarrollen las prácticas pre-profesionales convirtiéndose así en una oportunidad para insertarse en el mercado laboral.

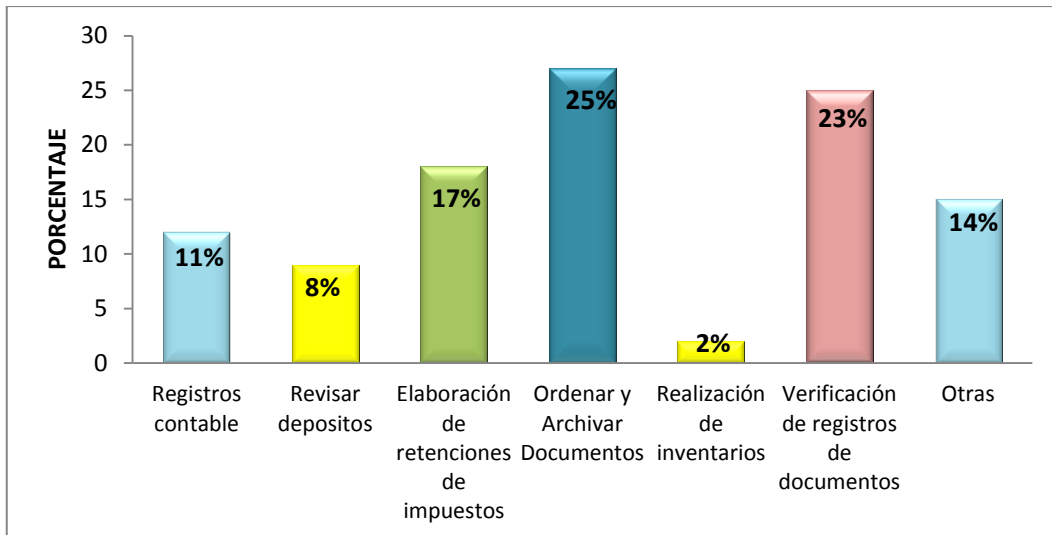


Gráfico 2
Actividades

Como queda reflejado en el gráfico anterior, el 25% de los estudiantes encuestados, respondieron que las actividades que más realizaron fueron ordenar y archivar documentos seguida esta actividad con un 23%, la verificación de registros de documentos; estos resultados evidencian que no se les otorga a los practicantes actividades relacionadas con la profesión contable, por lo que el estudiante no puede poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad.

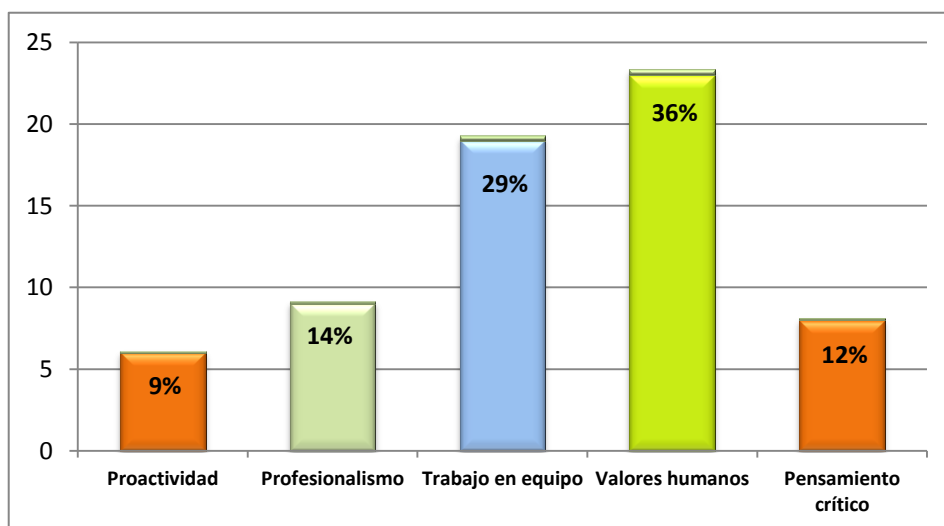


Gráfico 3
Cualidades de las prácticas pre profesionales

Mediante la apreciación del gráfico 3, se puede inferir que el 36% de los estudiantes encuestados aseguraron que las cualidades que deben demostrar los estudiantes al realizar las prácticas pre profesionales, son los valores humanos, siendo muy importante dentro de la empresa porque de ello depende el comportamiento o las acciones que tengan cada uno de ellos, seguido del 29% que manifestaron que el trabajo en equipo contribuye al mejoramiento de la empresa y un 14% profesionalismo, se fundamentó en el nivel profesional que hay que tener al momento de realizar una determinada tarea, es decir, observar los procedimientos técnicos que deben realizarse para alcanzar los objetivos empresariales.

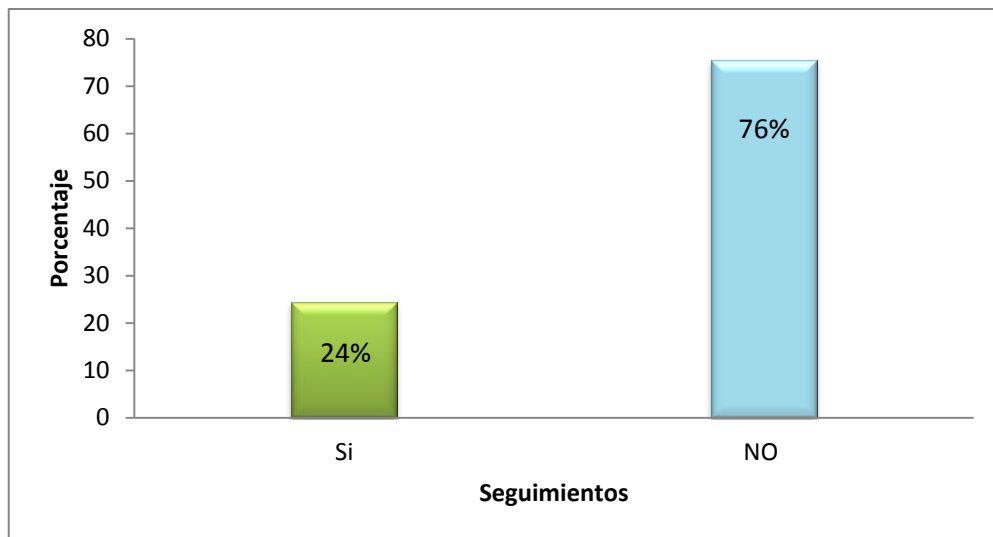


Gráfico 4
Seguimiento a las prácticas pre-profesionales.

Se puede observar de acuerdo al gráfico anterior que el 76% de los estudiantes encuestados indican que la universidad no realiza un seguimiento ni supervisión adecuado a las prácticas pre-profesionales que ellos efectúan. Considerando que la universidad debe realizar programas de control para las prácticas pre-profesionales con el fin de garantizar el aprendizaje y la calidad de las prácticas pre profesionales.

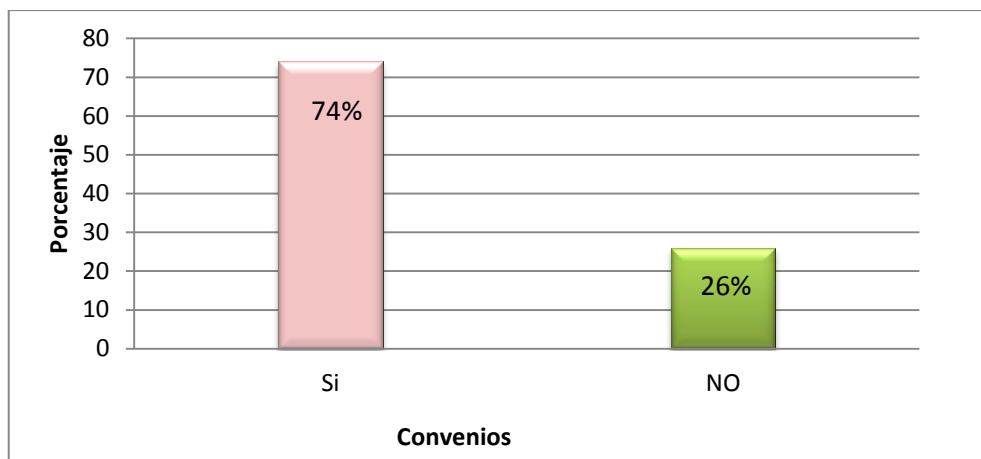


Gráfico 5
Deben existir convenios

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los estudiantes se pudo conocer que el 74% de los estudiantes de la Carrera de Contabilidad, consideran que deberían existir convenios entre el sector empresarial y la universidad, todo con la finalidad de garantizar los procesos de prácticas pre profesionales.

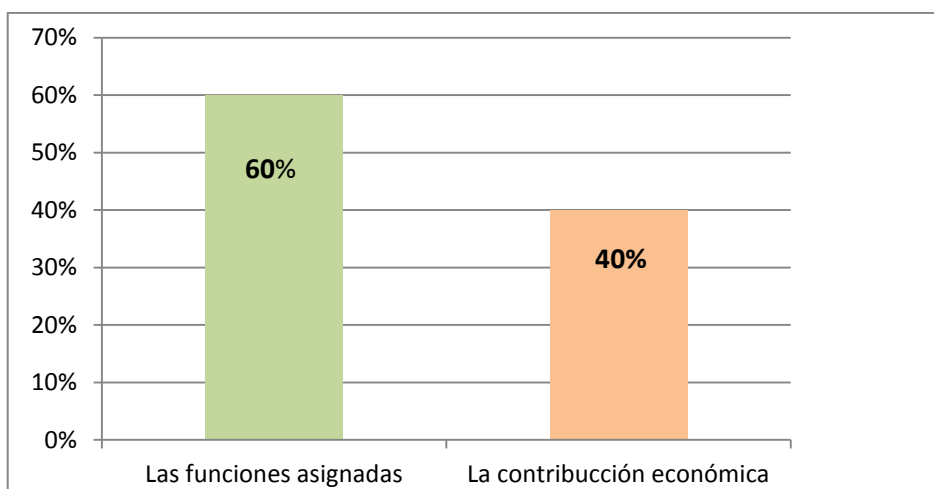


Gráfico 6
Lo que no le gusto de sus prácticas pre profesionales

Los estudiantes encuestados en un 60%, manifestaron no estar de acuerdo con las funciones asignadas, debido a que les delegan funciones o actividades que no se relacionan con la carrera profesional que están cursando en la universidad, es por ello que no pudieron poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad. Además se pudo conocer que no recibieron ninguna contribución económica.

5.3. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Tabla 15
Entrevistados

CÓDIGO	ENTREVISTADOS	INSTITUCIÓN	CARGO
E001	Ing. Eudoro Mojarrango	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	Contador
E002	Ing. Juan Sandoval	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	Talento Humano
E003	Mgt. Verónica Aguilar	PUCESE	Responsable de los seguimientos

Análisis de resultados a los funcionarios

1. ¿Por qué Ud. considera que es necesario que un estudiante de Educación Superior realice las prácticas pre-profesionales?

Los empleadores consideran que es necesario el desarrollo de las prácticas pre profesionales porque ayuda a los estudiantes a adquirir experiencia en las empresas, puesto que comienzan a familiarizarse con tareas que tendrán que desarrollar en un futuro profesional; además esta actividad se ha convertido en un requisito indispensable para poder complementar la formación profesional.

2. ¿Qué habilidades o actitudes considera Ud. que debe tener un pasante?

Para los encuestados las habilidades que debe tener es saber escuchar, ser atento y ordenado que demuestre motivación, ganas de trabajar y una actitud pro-activa desde el momento que ingrese a la empresa, por lo general los estudiantes de la Pucese demuestran esas actitudes en el desarrollo de las prácticas pre profesionales.

3. ¿Qué beneficios brinda la empresa a los practicantes?

Se pudo conocer por parte de los empleadores, que las empresas brindan muchos beneficios a los estudiantes, puesto que adquieren conocimientos en la ejecución de

tareas reales que presenta las empresas públicas o privadas, contactos con profesionales, acceso a ámbitos laborales y sobre todo experiencia.

4. ¿Qué recomendación haría Ud. a la PUCESE con respecto a las prácticas pre-profesionales?

Para los encuestados, la PUCESE debería realizar convenios con las empresas privadas o públicas, ayudando al estudiante a tener aperturas en las empresas, debido que en la actualidad hay mayor prioridad de prácticas pre profesionales en áreas técnicas. Además que debería haber mayor control en los seguimientos porque hay estudiantes que a veces no cumplen el tiempo o no asisten, puesto que no les importa o no les interesa, debido que no van al área adecuada para su perfil.

✚ Análisis de resultados a la tutora de prácticas pre-profesionales

1. ¿Qué requisitos debe haber cumplido el estudiante para realizar las prácticas pre profesionales?

Para ser calificado como practicante, el estudiante debe haber cumplido el 50% de los créditos correspondientes a la malla curricular vigente.

2. ¿Cómo realizan el seguimiento a las prácticas pre profesionales?

Existen falencias en el seguimiento de prácticas pre profesionales, básicamente en la supervisión no se logra visitar a todos los estudiantes, esperamos mejorar en esta situación.

3. ¿Existen convenios con las empresas públicas y privadas para realizar las prácticas pre-profesionales?

Si existen, pero los convenios son macros son para todas las escuelas.

4. ¿Se da a conocer a los estudiantes el Instructivo de Prácticas Pre-profesionales de la Pucese?

Esta publicado en la página web de la institución pero no se ha socializado el instructivo de las prácticas pre profesionales con los estudiantes.

5. ¿Considera Ud. que es necesario un modelo de procesos de las prácticas pre-profesionales para la Carrera de Contabilidad y Auditoría?

Es necesario implementar una guía de procesos que oriente al estudiante al momento de querer realizar las prácticas pre profesionales. Esto permitirá ser eficiente en este proceso y se optimizaran tiempos.

6. ¿Qué sugiere para mejorar las prácticas pre profesionales?

- Elaborar planes de visitas.
- Aplicar el instructivo con respecto a la calificación de los practicantes.
- Conocer las experiencias de los estudiantes que ya han realizado las prácticas pre profesionales.

5.4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes sobre el nivel de satisfacción en la realización de sus prácticas pre-profesionales se ha procedido a realizar el análisis FODA, el cual se presenta a continuación:

Tabla16
Análisis Estratégico Factores Internos

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Los estudiantes demuestran habilidades personales en el desarrollo de las prácticas pre profesionales.• Existe interacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje teórico - práctico.• Departamento de Vinculación con la comunidad.• Tutor asignado de prácticas pre profesionales.	<ul style="list-style-type: none">• Carencia de convenios de prácticas pre profesionales con las empresas públicas o privadas.• Desconocimiento del Instructivo de las Prácticas Pre-profesionales por parte de los estudiantes• Ausencia del sistema de seguimiento a las prácticas.• Carencia de una guía de procedimientos que oriente al estudiante en el proceso de las prácticas pre profesional.• Proceso de calificación del informe de prácticas pre profesionales no acorde a lo que describe el instructivo.• No existen formatos de evaluación a estudiantes.

Tabla17
Análisis Estratégico Factores Externos

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura para realizar prácticas pre profesionales con las empresas públicas o privadas. • Empresas con instalaciones adecuadas • Flexibilidad de tiempo en el desarrollo de las prácticas. • Experiencia laboral • Relaciones sociales en el campo profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignaciones de tareas no relacionadas con el perfil profesional. • Prioridad de prácticas pre profesionales en áreas técnicas. • Cambios en reformas de leyes que afecten las prácticas pres profesionales. • Recorte de presupuesto al sector público

Con la finalidad de realizar un análisis más específico se ha procedido a hacer una Evaluación de los factores internos (EFI), y de los factores externos EFE, mismos que han sido determinados en las matrices FODA, para dicha evaluación se utilizará las matrices EFE Y EFI, para lo cual se asigna un peso de importancia a cada uno de los factores dentro del rango, utilizando como calificación del 0 a 1, para fijar los valores de calificación se utilizó criterios establecidos por el autor David (2003), el cual manifiesta que para la matriz EFI, se debe utilizar los valores del 1 al 4, tomando en cuenta que el 4 es para una fortaleza mayor y el 3 para una menor; en el caso de las debilidades se califican con 1 y 2, con el criterio que el 1 es para una debilidad mayor y el 2 para una debilidad menor.

Así mismo para el análisis EFE se utilizó la valoración de 3 y 4 para las oportunidades donde el 4 representa una oportunidad mayor y el 3 una oportunidad menor y en cuanto a las amenazas el 1 y 2, en donde el uno es para una amenaza menor y el 2 una amenaza mayor. Para ambos análisis se contó con la colaboración de la tutora de los seguimientos a las prácticas pre profesionales

Tabla 18
MATRIZ EFI

FACTORES DETERMINANTES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Los estudiantes demuestran habilidades personales en el desarrollo de las prácticas pre profesionales.	0,1	4	0,4
Existe interacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje teórico - práctico	0,15	4	0,6
Departamento de Vinculación con la comunidad.	0,05	3	0,15
Tutor asignado de prácticas pre profesionales	0,05	3	0,15
DEBILIDADES			
Carencia de convenios de prácticas pre profesionales con las empresas públicas o privadas.	0,2	1	0,2
Desconocimiento del Instructivo de las Prácticas Pre-profesionales por parte de los estudiantes	0,05	2	0,1
Ausencia del sistema de seguimiento por parte de la universidad	0,2	1	0,2
No existen formato de evaluación a estudiantes	0,05	1	0,05
Carencia de una guía de procedimientos que oriente al estudiantes en el proceso de las practicas pre profesionales	0,05	2	0,1
Inobservancia del instructivo de las prácticas pre profesionales por parte de los funcionarios de la Universidad al momento de calificar las practicas pre profesionales de los estudiantes.	0,1	1	0,1
TOTAL	1,00		2,05

1= Debilidad importante

2= Debilidad menor

3= Fortaleza menor

4= Fortaleza importante

Tabla 19
MATRIZ EFE

FACTORES DETERMINANTES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Apertura para realizar prácticas pre profesionales con las empresas públicas o privadas.	0,15	4	0,6
Empresas con instalaciones adecuadas	0,05	3	0,15
Personal de las empresas contribuyen en la formación profesional	0,10	4	0,4
Flexibilidad de tiempo en el desarrollo de las prácticas.	0,05	3	0,15
Experiencia laboral	0,15	4	0,6
Relaciones sociales en el campo profesional	0,05	3	0,15
AMENAZAS			
Asignaciones de tareas no relacionadas con el perfil profesional	0,1	3	0,3
Prioridad de prácticas pre profesionales en áreas técnicas.	0,15	1	0,15
Cambios en reformas de leyes que afecten las prácticas pre profesionales.	0,15	1	0,15
Recorte de presupuesto.	0,05	2	0,1
TOTAL	1,00		2,75

1 = Amenaza importante

3 = Oportunidad menor

2 = Amenaza menor

4 = Oportunidad importante

Se procedió a la elaboración de la matriz de los factores externos y externos para conocer la ubicación de los resultados obtenidos de la valoración realizada; así tenemos:

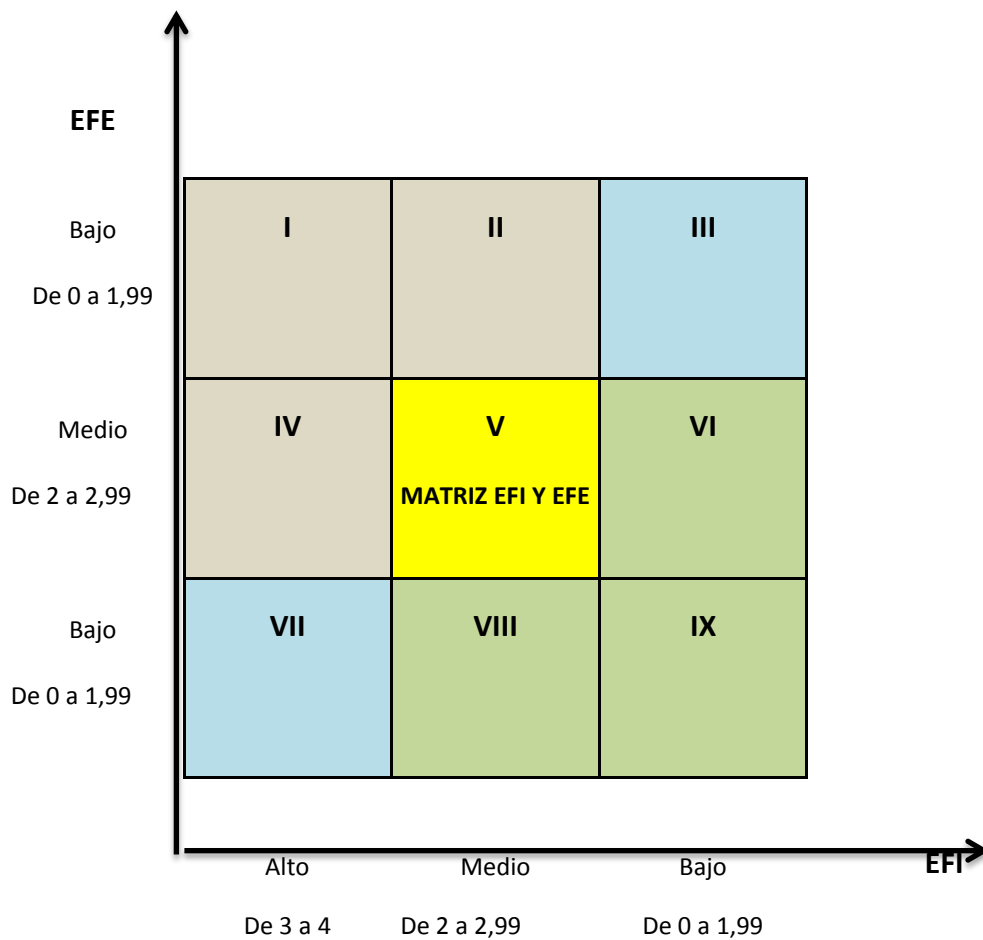


Gráfico 7
MATRIZ INTERNA Y EXTERNA IE

Como se puede observar en el gráfico anterior se puede conocer que los resultados se ubican en el cuadrante V de la matriz IE, por lo cual es necesario el planteamiento de estrategias con la finalidad de mejorar la experiencia que deben tener los alumnos en la realización de sus prácticas pre-profesionales.

5.5. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS

Una vez obtenido los resultados con la utilización de las matrices, se procede al planteamiento de estrategias basadas en la matriz FODA, de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 20
Matriz Estratégica

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>*Los estudiantes demuestran habilidades personales en el desarrollo de las prácticas pre profesionales.</p> <p>*Existe interacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje teórico - práctico.</p> <p>*Departamento de Vinculación con la comunidad</p>	<p>*Carencia de convenios de prácticas pre profesionales con las empresas públicas o privadas.</p> <p>*Desconocimiento del Instructivo de las Prácticas Pre-profesionales por parte de los estudiantes.</p> <p>*Ausencia del sistema de seguimiento a las prácticas pre profesionales.</p> <p>* No existen formato de evaluación a estudiantes.</p> <p>*Carencia de una guía de procedimientos que oriente al estudiantes en el proceso de las prácticas pre profesionales</p> <p>*Proceso de calificación del informe de prácticas pre profesionales no acorde a lo que describe el instructivo.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>*Apertura para realizar prácticas pre profesional con las empresas públicas o privadas.</p> <p>*Empresas con instalaciones adecuadas.</p> <p>*Flexibilidad de tiempo en el desarrollo de las prácticas pre profesionales.</p> <p>*Experiencia laboral.</p> <p>*Relaciones sociales en el campo profesional</p>	<p>*Establecer convenios con las empresas públicas y/o privadas de la provincia</p>	<p>*Publicar en la página web de la PUCESE los convenios de prácticas pre profesionales que se han firmado con las empresas públicas y/o privadas</p> <p>*Establecer controles en el seguimiento a las prácticas pre profesionales por parte de los responsables.</p> <p>*Implementar una guía de procedimientos de prácticas pre profesionales que orienten al estudiante</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>* Asignaciones de tareas no relacionadas con el perfil profesional</p> <p>*Prioridad de prácticas pre profesionales en áreas técnicas.</p> <p>* Cambios en reformas de leyes que afecten las prácticas pre profesionales.</p> <p>*Recorte de presupuesto al sector público</p>	<p>*Analizar la malla curricular del profesional contable en función las necesidades del mercado laboral</p>	<p>* Promocionar los profesionales de contabilidad y auditoría mediante el departamento de vinculación con las empresas públicas y/o privadas.</p>

5.6. PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIA

Con las estrategias planteadas se realizó una priorización, permitiendo seleccionar la estrategia de mayor relevancia para el mejoramiento del nivel de satisfacción de los estudiantes que han realizar las prácticas pre profesionales.

Tabla 21

Estrategias de la investigación

ESTRATEGIAS
Establecer convenios con las empresas públicas y/o privadas de la provincia.
Publicar en la página web de la PUCESE los convenios de prácticas pre profesionales que se han firmado con las empresas públicas y/o privadas.
Establecer controles en el seguimiento a las prácticas pre profesionales por parte de los responsables.
Implementar una guía de procedimientos de prácticas pre profesionales que orienten al estudiante.
Analizar la malla curricular del profesional contable en función las necesidades del mercado laboral
Promocionar a los profesionales de contabilidad y auditoría mediante el departamento de vinculación con las empresas públicas y/o privadas.

5.7. ESTRATEGIAS A DESARROLLAR

Con la información obtenida de los análisis anteriores, se procede a elaborar la siguiente tabla con la finalidad de dar a conocer las estrategias seleccionadas para su posterior ejecución:



Estrategia 1

- Establecer convenios con las empresas públicas y/o privadas de la provincia.



Estrategia 2

- Publicar en la página web de la PUCESE los convenios de prácticas pre profesionales que se han firmado con las empresas públicas y/o privadas



Estrategia 3

- Establecer controles en el seguimiento a las prácticas pre profesionales por parte de los responsables



Estrategia 4

Implementar una guía de procedimientos de prácticas pre profesionales que orienten al estudiante



Estrategia 5

Analizar la malla curricular del profesional contable en función las necesidades del mercado laboral

PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PUCESE 2016-2017.



ESTRATEGIA 1

Establecer convenios con las empresas públicas y/o privadas de la provincia

1.1 OBJETIVO

Elaborar convenio macro para normar las relaciones entre las instituciones públicas y/o privadas y los estudiantes en la realización de las prácticas pre-profesionales.

1.2 ALCANCE

El alcance de la presente estrategia se centra en las instituciones que estén dispuestas a firmar los convenios, así como también para aquellos estudiantes que previo al cumplimiento de los requisitos puedan realizar las prácticas pre profesionales.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La realización de esta estrategia se justifica por la carencia de convenios firmados con instituciones del sector público y/o privado, a través del cual se normen los lineamientos que deben seguir los estudiantes al momento de realizar las prácticas pre profesionales.

Por lo tanto la incorporación del convenio daría un mejor tratamiento a las relaciones y compromiso que deben existir entre las partes para la realización exitosa de las prácticas pre profesionales, a realizarse por parte de los estudiantes de la PUCESE.

1.4 LÍNEAS DE ACCIÓN

Tabla 22

Líneas de acción estrategia 1

Código	Línea de Acción	Responsable	Inicio	Finalización
1.4.1	Seleccionar las empresas de la ciudad para la realización de las prácticas pre profesionales de los estudiantes de la PUCESE	Docente encargado de vinculación en la escuela.	2016	2017
1.4.2	Dialogar con los representantes de las empresas para conocer las condiciones que deben cumplir los pasantes.	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017
1.4.3	Puntualizar cuáles serán los lineamientos para la elaboración de los convenios de pasantías pre profesionales	Docente encargado de vinculación en la escuela.	2016	2017
1.4.4	Coordinar con el/la responsable del seguimiento de las prácticas pre profesionales de la PUCESE, el cumplimiento que debe tenerse en la ejecución de los convenios	Departamento de vinculación	2016	2017

ESTRATEGIA 2

Publicar en la página web de la PUCESE los convenios de prácticas pre profesionales que se han firmado con las empresas públicas y/o privadas

2.1 OBJETIVO

Dar a conocer a los estudiantes las instituciones con las que la PUCESE, tiene convenios para las prácticas pre-profesionales

2.2 ALCANCE

El alcance de la propuesta se centra en la posibilidad que tendrán los estudiantes de conocer cuáles son las empresas del sector público y privado con la que se tiene convenios firmados para la realización de las prácticas pre profesionales.

2.3 JUSTIFICACIÓN

La incorporación de los convenios en un link de la página Web de la PUCESE, es de gran valor hacia los estudiantes para realizar las prácticas pre profesionales, pero no cuenta con una empresa en donde realizarlas, lo que origina retraso en la ejecución de este requisito para obtener el título profesional.

Siendo así, la publicación de las empresas con las cuales la PUCESE posee convenios facilita el acceso de los estudiantes para realizar las prácticas pre profesionales y sobre todo les permite agilizar los trámites para el cumplimiento de las pasantías, con lo cual la PUCESE está contribuyendo de forma directa a que existan profesionales de calidad por todos los convenios existentes con las empresas del sector público y/o privado y sobre todo por la oportunidad que tiene el estudiante de participar de empresas afines con los objetivos educativos de la PUCESE.

2.4 LÍNEAS DE ACCIÓN

Tabla 23

Líneas de acción estrategia 2

Código	Línea de Acción	Responsable	Inicio	Finalización
2.4.1	Elaborar el banco de datos de las empresas con la que tiene convenio la PUCESE para la realización de las prácticas pre profesionales de los estudiantes.	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017
2.4.2	Encargar al departamento de sistema para que se elabore el diseño del link en la página web de la PUCESE para la publicación de las empresas que pueden escoger para sus prácticas pre profesionales.	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017
2.4.3	Socializar con todos los estudiantes que van a realizar las prácticas pre profesionales el link que tiene la PUCESE para la selección de la empresa.	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017
2.4.4	Dar a conocer los requisitos para la realización de las prácticas pre profesionales.	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017

ESTRATEGIA 3

Establecer controles en el seguimiento a las prácticas pre profesionales por parte de los responsables.

3.1 OBJETIVO

Mejorar el sistema de seguimiento que se realiza a la ejecución de las prácticas pre-profesionales de los estudiantes en las empresas públicas y privadas.

3.2 ALCANCE

La estrategia se realizará con las instituciones públicas y/o privadas que estén dispuestas a participar en el proyecto, por lo cual, se hará énfasis en el sistema de seguimiento que ejecuta la PUCESE en el desarrollo de las prácticas pre profesionales ejecutadas por los estudiantes con lo cual se podrá visualizar la realidad del seguimiento académico.

3.3 JUSTIFICACIÓN

Contribuye a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, ya que por un lado permite contar con una herramienta que evalúa la calidad del seguimiento académico y por otra parte mejora el servicio que se da al estudiante en la ejecución de las prácticas en el campo laboral.

3.4 LÍNEAS DE ACCIÓN

Tabla 24

Líneas de acción estrategia 3

Código	Línea de Acción	Responsable	Inicio	Finalización
3.4.1	Evaluar los procedimientos que se realizan para el seguimiento académico de las prácticas	Departamento de vinculación	2016	2017
3.4.2	Elaborar una ficha de evaluación para el seguimiento de las prácticas pre profesionales.	Departamento de vinculación	2016	2017
3.4.3	Aprobar la ficha de evaluación de las prácticas pre profesionales	Departamento de vinculación	2016	2017
3.4.4	Con los resultados obtenidos de la ficha de evaluación realizar las correcciones al proceso de seguimiento a las prácticas pre profesionales.	Departamento de vinculación	2016	2017

ESTRATEGIA 4

Implementar una guía de procedimientos de prácticas pre profesionales que orienten al estudiante.

4.1 OBJETIVO

Establecer los procedimientos administrativos para la solicitud de la ejecución de las prácticas pre-profesionales por parte de los estudiantes de la PUCESE.

4.2 ALCANCE

El alcance de la presente estrategia comprende los procedimientos administrativos que deben incorporarse en la solicitud por parte del estudiante de la PUCESE, con la finalidad de ejecutar las prácticas pre profesionales en las diferentes empresas sean estas de carácter públicas y/o privadas.

4.3 JUSTIFICACIÓN

Una de las deficiencias que los estudiantes vienen notando por parte de la PUCESE, es la falta de una guía de procedimiento para realizar los trámites administrativo para la solicitud de las prácticas pre profesionales, debido a que, no existe un lineamiento claro de cuáles son los pasos a seguir para a fin de realizar el pedido.

Por lo cual la creación de una guía de procedimiento facilitará la comprensión de cuáles deben ser los pasos a seguir para realizar la solicitud, aun cuando pudiese parecer algo de menor importancia, la no incorporación de la guía hace que el trámite sea más prolongado; generando pérdida de tiempo para el estudiante en la ejecución del trámite administrativo correspondiente.

Los procedimientos coadyuvan a mejorar los estándares de atención que se deben tener en cuenta al momento de brindar un servicio y como consecuencia directa de la mejora de los servicios es la satisfacción de los usuario de los mismo; por lo tanto, los estudiantes se sentirían satisfechos por ver que la PUCESE tiene políticas claras en los servicios que brinda.

4.3 LÍNEAS DE ACCIÓN

Tabla 25

Líneas de acción estrategia 4

Código	Línea de Acción	Responsable	Inicio	Finalización
4.3.1	Proponer la guía de procedimientos para solicitar la realización de las prácticas pre profesionales en las diferentes empresa	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017
4.3.2	Aprobar la guía de procedimientos para solicitar la realización de las prácticas pre profesionales por parte de los estudiantes de la PUCESE en las diferentes empresas	Consejo de escuela	2016	2017
4.3.3	Publicar en la página Web de la PUCESE, el link por parte del departamento de sistemas sobre los procedimientos administrativos a seguir para la solicitud de la ejecución de las prácticas pre profesionales	Departamento de vinculación	2016	2017
4.3.4	Socializar con los estudiantes la existencia del link, el cual contiene los procedimientos a seguir.	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017

ESTRATEGIA 5

Analizar la malla curricular del profesional contable en función las necesidades del mercado laboral para el profesional en contabilidad y auditoría.

5.1 OBJETIVO

Evaluar la malla curricular del profesional contable con la finalidad de confrontarla con las necesidades del mercado laboral en el área de contabilidad y auditoría.

5.2 ALCANCE

El alcance de la presente estrategia se enmarca en el análisis de la malla curricular que tiene la PUCESE en el área de contabilidad y auditoría, así como también a las necesidades que tienen las empresas para el desarrollo de sus actividades.

5.3 JUSTIFICACIÓN

La realización de la presente propuesta se justifica en la necesidad que existe de conocer por parte de las empresas el perfil profesional que debe poseer los profesionales de contabilidad y auditoría, para enfrentar los retos en la ejecución de las actividades diarias que se presentan, para así aportar a la toma de decisiones que realiza la gerencia de la institución, sea esta pública o privada.

5.4 LÍNEAS DE ACCIÓN

Tabla 26

Líneas de acción estrategia 5

Código	Línea de Acción	Responsable	Inicio	Finalización
5.4.1	Dialogar con los responsables de las empresas para determinar cuáles el perfil que requieren del profesional en contabilidad y auditoría	Responsable de las prácticas pre profesionales	2016	2017
5.4.2	Revisar la malla curricular en función de las necesidades de las empresas	Departamento de vinculación	2016	2017
5.4.3	Proponer un modelo de malla que acoja las necesidades de las empresas	Consejo de escuela	2016	2017
5.4.4	Analizar la pertinencia de la puesta en marcha de una nueva malla curricular para el perfil del profesional en contabilidad y auditoría.	Director de Escuela	2016	2017

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis de las diferentes dimensiones de la metodología SERVQUAL aplicado a los estudiantes, graduados y egresados de la PUCESE en los años 2014 -2015, se concluye lo siguiente:

6.1. CONCLUSIONES

- ✚ De acuerdo a la dimensión de elementos tangibles, el 77% de los estudiantes demostraron estar muy satisfechos en las empresas donde realizaron sus prácticas pre profesionales, por cuanto contaban con los elementos idóneos para el desarrollo de las actividades.

- ✚ En cuanto a la dimensión de la fiabilidad los estudiantes manifestaron estar en un 77% estar satisfechos por cuanto generaron una buena empatía con los trabajadores de las empresas donde realizaron las prácticas pre profesionales contribuyendo significativamente a la formación que están adquiriendo.

- ✚ Así mismo los estudiantes manifestaron estar satisfechos en un 78% por la capacidad de respuesta y un 92% a la dimensión de seguridad demostrada por parte de los administradores de la empresa, brindándoles un ambiente agradable, lo que contribuyó significativamente a poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas de clase.

- ✚ Los estudiantes manifestaron estar muy satisfechos en un 82% a la dimensión empatía; por cuanto que existió una buena disponibilidad por parte de los miembros de las empresas, para solventar las preguntas que tenían sobre la ejecución de las actividades; lo cual generó un buen ambiente de trabajo.

- ✚ Con el análisis FODA realizado se pudieron establecer estrategias las cuales contribuyen a realizar una propuesta que fortalezca los procesos de realización de las prácticas pre profesionales para los alumnos de la PUCESE.

6.2. RECOMENDACIONES

- ✚ Fortalecer el vínculo de los estudiantes con las empresas para que puedan desarrollar sus actividades pre profesionales en ambientes adecuados con tecnología moderna, lo que permite mejorar la experiencia del estudiante.
- ✚ Mantener el seguimientos sobre las prácticas pre profesionales que realizan los estudiantes, con la finalidad de constatar el grado de cumplimiento de las mismas; además de conocer sí, se están poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas de clase, en cada una de las empresas.
- ✚ Formalizar las relaciones con las empresas donde realizan las prácticas pre profesionales los estudiantes por medio de convenios que permitan el fortalecimiento de las actividades que ejecutan los practicantes y así garantizar una relación fluida y constante.
- ✚ Ejecutar la Propuesta de Plan Estratégico para el mejoramiento del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., & Vuotto, M. (2001). La pasantías como recurso de aprendizaje dentro de las organizaciones: La percepción de los estudiantes universitarios. Documentos N° 34 del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Administrativas. Obtenido de <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/cesot/publicaciones/documento%2034%20.pdf>.
- Avilés, T. (2012). Diagnóstico de la organización y funcionamiento del sistema de prácticas pre profesionales como parte de la formación integral. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Bartolo, D., Gómez, D., Marínez, B., & Solano, O. (2013). Percepción de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Matemáticas utilizando Métodos Multivalentes. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>.
- Burón, J. (s.f.). Motivación y aprendizaje (Segunda ed.). Bilbao, España: Mensajero.
- Centurión, R., & Zavaleta, V. (2014). Prácticas Pre profesionales en formación profesional para desempeño laboral de los estudiantes. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ULADECH. Administración, Vol.5 (Num.2), 193-208. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/348-1851-1-PB%20(1).pdf%20.
- Condo, L., Patin, J., & Torres, D. (2011). Estudio sobre gestión implementada en las prácticas pre-profesionales de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil- Ecuador.
- David, F. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México.
- Drucker, P. (1996). Su visión sobre: la administración, la organización basada en la información, la economía y la sociedad. En La salud de crisis. Madrid: Diaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.

Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Gutiérrez, M. (2013). El sistema de evaluación en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y las Prácticas pre profesionales de los estudiantes de sétimo a décimo semestre de la escuela de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional. Maestría en diseño curricular y evaluación educativa Ambato-Ecuador.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. En S. México (Ed.). McGraw HILL.

Ley de Educación Superior . (s.f.). Ley No. 16. RO/ 77 de 15 de Mayo del. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/373/37319199006.pdf>

Martínez, D., & Mejias , A. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en Educación Superior. Universidad Central de Venezuela .Vol.X (Nº.2). Venezuela.

Mayta, R., & León, W. (2011). Diagnóstico de las prácticas pre profesionales: caso de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto. (Vol. XIV N°1). Lima-Perú. Obtenido de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v14_n1/pdf/a05.pdf.

Montero, V. (Diciembre 2013). Satisfacción de Usuarios.Informe Técnico. Universidad del Valle. Cali-Colombia. Obtnido de http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisio_n_direccion/revisio_nNo6/documentos/InformeSatisfaccio_nTecnico_2013.pdf

Morales, V., & Hernández, A. (2004). La calidad y su gestión. Revista digital Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales Facultad de Psicología, Universidad de Málaga (España). Septiembre de 2004. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/>.

- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Limite. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Universidad de Tarapacá. Arica, Chile. Vol.1 (N°14), 195-214.*
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Esmeraldas PDOT. (2012-2022). Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas. Esmeraldas. Obtenido de: http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/%23recycle/PDyOTs%202014/0860000240001/PND/17022014_121814_LIBRO%20PDOT%20ESMERALDAS.pdf.
- Plan Nacional de Educación. (2013-2015). Ministerio de Educación, Cultura, Deportes y Recreación. Quito. Obtenido de: http://www.oei.es/quipu/ecuador/Plan_Educ_paratodos.pdf.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Obtenido de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto de alza. *Anales de documentación* (Núm. 3), 139-153. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona. Obtenido de: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/2451-11741-1-PB%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/usuario/Downloads/2451-11741-1-PB%20(1).PDF)
- Rodríguez, F., & Moráguez, A. (2011). Diagnóstico del estado actual del proceso de evaluación de la formación profesional continua del técnico medio en la especialidad mecánica industrial, durante el período de inserción en las prácticas pre profesionales en las entidades productivas de la provincia de Holguín. Vol. 3 (N° 27)
- Shon, D. (1992). *La formación de profesionales reflexivos: Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje de las profesiones.* (ISBN 9788475097305) Paidós Ibérica.
- Tschol, J. (2008). *Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios* (Quinta ed.).

- Velásquez, D. (2011). Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle. Cali, Colombia. Obtenido de :
http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic-2011.p
- Weil, S. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. Universidad del CEMA – Maestría en dirección de empresas.

ANEXOS

Anexo N° 1 ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Estimados Encuestados, la presente encuesta tiene como finalidad obtener información importante sobre la satisfacción del estudiante en las prácticas pre-profesionales, realizadas por los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. Se le agradece su atención y el tiempo prestado.

1. ¿En qué tipo de empresas realizó sus prácticas pre-profesionales?

MARQUE CON UNA X	
PÚBLICA	PRIVADA

Empresa 1 _____

Empresa 2 _____

2. Marque con una X, ¿cuál de las siguientes actividades realizó en sus prácticas pre-profesionales? (Marque 2 opciones como máximo

ACTIVIDADES	
Registros contables	
Revisar depósitos	
Elaboración de Retenciones de Impuestos	
Ordenar y Archivar Documentos	
Realización de inventarios	
Verificación de registros de documentos	

OTRAS _____

3. ¿Qué habilidades considera Ud. que debe demostrar el estudiante que realiza las prácticas pre-profesionales? (Marque 2 opciones como máximo)

Marque con una x	
Proactividad	
Profesionalismo	
Trabajo en equipo	
Valores humanos	
Pensamiento crítico	

4. ¿Considera necesario que deben existir convenios entre la universidad y las empresas para las prácticas pre-profesionales?

Marque con una x	
Si	No

5. La universidad se preocupó por realizar un seguimiento a sus prácticas pre-profesionales?

Marque con una x	
Si	No

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

		1	2	3	4	5
Dimensión 1 : Elementos Tangibles						
1	El lugar que realizó sus práctica pre-profesionales contó con equipos modernos.					
2	Recibió de parte de la empresa una capacitación previa o durante el desarrollo de las prácticas pre-profesionales.					
3	En la empresa tuvo acceso a equipos o materiales necesarios para el desarrollo de las actividades asignadas.					
4	Las instalaciones de la empresa eran cómodas y agradables (asientos, aseos, amplitud en el lugar).					
5	El personal de la empresa tiene una apariencia pulcra					
Dimensión 2: Fiabilidad						
6	Las prácticas pre-profesionales que realizó responden a lo que usted esperaba.					
7	Cuando Ud. tuvo un problema, el tutor de la empresa mostró un sincero interés en solucionarlo.					
8	Considera Ud. que las prácticas pre-profesionales contribuyen en la formación profesional del estudiante.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
9	Hubo disponibilidad del tiempo del tutor de la empresa para responderle alguna duda.					
10	Se sintió satisfecho(a) con el personal de trabajo del lugar donde realizó sus prácticas pre-profesionales.					
11	Cómo considera Ud. la relación laboral con el tutor de la empresa en sus prácticas pre-profesionales.					
Dimensión 4: Seguridad						
12	El comportamiento del tutor de la empresa le inspiró confianza y seguridad.					
13	Se sintió tranquilo(a) y seguro(a) dentro de la empresa.					
14	El personal de la empresa demostró respeto para Ud.					
Dimensión 5: Empatía						
15	El tutor de la empresa lo apoyó en los horarios convenientes para Ud.					
16	El personal de la empresa siempre estuvo atento a sus necesidades específicas como practicante.					

17	Se sintió integrado donde realizó sus prácticas pre-profesionales.					
18	Existió apoyo del tutor de la empresa al momento que le asignaron alguna actividad en sus prácticas pre-profesionales.					
19	El área donde realizó sus prácticas tuvo un ambiente agradable.					

**Anexo N° 2: ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LAS INSTITUCIONES
O EMPRESAS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.**



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

Estimado Entrevistado, la presente entrevista tiene como finalidad de conocer la percepción que tiene el empleador con respecto con las prácticas pre-profesionales, realizada por los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE. Se le agradece su atención y el tiempo prestado. Gracias

Nombre de la institución o empresa _____

Dirección _____

Entrevistado _____

Cargo _____

1. ¿Por qué Ud. considera que es necesario que un estudiante de Educación Superior realice prácticas pre-profesionales?

2. ¿Qué habilidades considera Ud. que debe tener un pasante?

3. ¿Qué beneficios brinda empresa a los practicantes?

4. ¿Qué recomendación haría Ud. a la PUCESE con respecto a las prácticas pre-profesionales?

Anexo N° 3: ENTREVISTA A LA TUTORA DE LAS PRACTICAS PRE-PROFESIONALES.



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

Estimado Entrevistado, la presente entrevista tiene como finalidad de conocer la sobre las prácticas pre-profesionales, realizada por los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE. Se le agradece su atención y el tiempo prestado. Gracias

Entrevistado _____

Cargo _____

1. ¿Qué requisitos debe haber cumplido el estudiante para realizar las prácticas pre profesionales?

2. ¿Cómo realizan los seguimientos a las prácticas pre-profesionales?

3. ¿Existen convenios con las empresas públicas y privadas para realizar las prácticas pre-profesionales?

4. ¿Se da a conocer a los estudiantes el Instructivo de Prácticas Pre-profesionales de la Pucese?

5. ¿Considera Ud. que es necesario un modelo de procesos de las prácticas pre-profesionales para la Carrera de Contabilidad y Auditoría?

6. ¿Qué sugiere para mejorar las prácticas pre-profesionales?
