

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA TRABAJO DE TITULACIÓN:

**Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y
Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de
Guayaquil**

AUTOR:

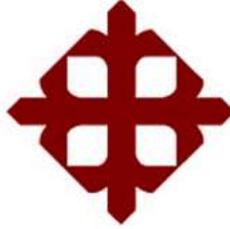
Zambrano Soriano, Pedro Eddison

Previo a la obtención del Grado Académico:

Magíster en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ingeniero en Sistemas Computacionales, Pedro Eddison, Zambrano Soriano, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

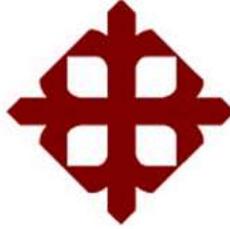
REVISORA

CPA. Cecilia Isabel, Vélez Barros, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Eco. María del Carmen, Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 20 del mes de junio del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Pedro Eddison Zambrano Soriano

DECLARO QUE:

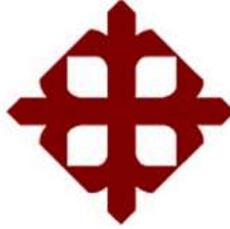
El trabajo **Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 20 día del mes de junio del año 2025

EL AUTOR

Pedro Eddison, Zambrano Soriano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Pedro Eddison, Zambrano Soriano

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Trabajo de titulación Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de junio del año 2025

EL AUTOR:

Pedro Eddison, Zambrano Soriano

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, salud y sabiduría necesarias para culminar este importante proceso académico.

A mi familia, por ser mi pilar incondicional. A mis padres, por su ejemplo de esfuerzo, principios y dedicación; y a mis seres queridos, por su apoyo constante, comprensión y motivación en los momentos más exigentes de esta etapa.

Agradezco también a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y al equipo académico de la Maestría en Administración de Empresas por su compromiso con la excelencia, así como a todos los docentes que con su guía y conocimientos me ayudaron a ampliar mi visión profesional.

A la Econ. María del Carmen Lapo Maza, directora del programa, y a la CPA. Cecilia Isabel Vélez Barros, por su orientación y revisión durante el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, a mis compañeros de maestría, quienes compartieron conmigo experiencias enriquecedoras a lo largo de esta formación, y a todos los estudiantes que participaron en la investigación, cuyo aporte fue fundamental para la elaboración de este estudio.

Gracias a todos por ser parte de este logro.

Pedro Eddison, Zambrano Soriano

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, por ser mi guía constante y darme la fuerza necesaria para avanzar con fe en cada etapa de mi vida.

A mis padres, por ser mi ejemplo de integridad, perseverancia y amor incondicional. Gracias por enseñarme que el esfuerzo y la humildad son las bases del verdadero éxito.

A mi familia, por su paciencia, apoyo emocional y comprensión durante este proceso, especialmente en los momentos en que el tiempo fue limitado y las exigencias fueron altas.

Dedico este trabajo también a mí mismo, por no rendirme, por creer en mis capacidades y por seguir adelante a pesar de los desafíos. Este título es una muestra de crecimiento personal y profesional.

Pedro Eddison, Zambrano Soriano

Introducción

En El Ecuador desde el año 2019, alrededor del 36.44% de los jóvenes ecuatorianos acceden anualmente a la educación universitaria, lo que equivale a más de 775 mil estudiantes matriculados cada año, pero muchos de estos estudiantes no logran completar sus estudios. Según los datos publicados de la Senescyt (2023) la tasa de deserción ha disminuido del 26,3% en el 2015 al 20,46% en el 2023, sin embargo, el problema persiste, especialmente en instituciones privadas donde esta tasa alcanza el 27.9%, frente al 13.8% que alcanza en las instituciones públicas.

Basados en estas estadísticas no solo se evidencia un escenario alarmante, sino que también nos incita a pensar en las razones que conducen a los alumnos a abandonar los estudios. Por ello revisaremos uno de los elementos que impacta directamente en esta decisión, que es la calidad de los servicios administrativos que brindan las instituciones universitarias. Estos servicios en ocasiones pueden ser determinantes para la experiencia educativa, ya que consiguen facilitar el proceso académico o entorpecerlo.

En Guayaquil la oferta académica en instituciones privadas es amplia y la competencia es muy fuerte, por este motivo se vuelve especialmente importante entender cómo perciben los estudiantes los servicios que reciben. Casi tres de cada diez estudiantes abandonan sus estudios en estas universidades, lo cual demuestra que hay aspectos que deben ser revisados con atención, y para esto debemos medir el nivel de satisfacción estudiantil frente a los servicios administrativos. Estas mediciones no solo ayudarán a detectar las áreas de mejora, sino que también pueden ser claves para desarrollar estrategias orientadas a la permanencia y bienestar de los estudiantes.

Para realizar esta medición, tenemos una de las herramientas más utilizadas en este tipo de análisis, que es el modelo SERVQUAL. Esta herramienta evalúa la calidad del servicio desde cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Como referencia tenemos muchas investigaciones como la de Contreras y colaboradores (2019) las cuales han evidenciado que esta metodología permite identificar brechas entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente reciben. Y extrapolando estos análisis para nuestro contexto universitario, estas brechas pueden marcar la diferencia entre una experiencia académica positiva y una que termine en el abandono de los estudios.

Además, según otros estudios realizados como el de Rizos, Sfakianaki y Kakouris (2022), resaltan que es importante modernizar los procesos administrativos en las universidades privadas, debido a que la percepción de calidad es un factor crucial para atraer y retener a los estudiantes. Estos estudios además implican que se deben adoptar sistemas de evaluación y mejoras continuas, para ser capaces de adaptarse a las necesidades reales de quienes cursan una carrera universitaria.

Por ello usaremos el modelo SERVQUAL que ha demostrado su efectividad, incluso fuera del entorno académico. Un buen ejemplo de esto es el estudio realizado por Garza, Carranza y su equipo (2024) en un hospital público en México, donde se identificó que la empatía y la fiabilidad tenían un mayor impacto en la percepción del servicio que la rapidez en la atención. Este tipo de conclusiones también se puede aplicar a las universidades, donde la atención personalizada y la confianza en los procesos administrativos son elementos muy valorados por los estudiantes.

Por otra parte, investigaciones como la realizada por Domínguez, García, Gamarra y Portalanza (2022) enfatizan que para mantener altos estándares de calidad en los servicios educativos se requiere un proceso constante de revisión y mejora. Para

lograrlo, es esencial un verdadero compromiso institucional sostenido en el tiempo, que permita conocer de primera mano las experiencias y opiniones de los estudiantes, para identificar las fortalezas y debilidades en la prestación de los diferentes servicios al estudiantado, y como se pueden adaptar a las nuevas demandas y expectativas de la comunidad estudiantil.

En definitiva, evaluar la calidad de los servicios administrativos desde la perspectiva de los estudiantes no solo aporta a su bienestar, sino que también fortalece la imagen institucional ya que se promueve la inclusión activa de la voz estudiantil, que es nuestro principal beneficiario de estos servicios. Como señala Quesada (2021), la percepción que los alumnos tienen sobre estos servicios influye directamente en su satisfacción general y en su decisión de continuar en la institución.

Con base en lo anterior, este estudio tiene como objetivo principal analizar la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Economía en una universidad privada de Guayaquil. A través de esta investigación, se espera identificar las brechas existentes entre lo que los estudiantes esperan y lo que realmente perciben, con el fin de proponer mejoras concretas que contribuyan a optimizar la calidad del servicio y apoyar la retención académica.

Metodología

Tipo de estudio.

Para llevar a cabo esta investigación se optó por tener un enfoque cuantitativo, ya que nos permite obtener una visión clara y objetiva sobre cómo los estudiantes perciben los servicios administrativos recibidos. Además, nos permite a través de un análisis de datos numéricos, identificar patrones, tendencias, posibles áreas de mejora, y establecer indicadores claves de desempeño en función del nivel de satisfacción. En

resumen, este enfoque facilitó tomar decisiones orientadas en el fortalecimiento de la gestión institucional, debido a que nos brindó una base sólida para poder interpretar las experiencias estudiantiles de una medible y estructurada.

El diseño de esta investigación es no experimental y de corte transversal, es decir, que no se interviene directamente en las variables del estudio, sino que se observan tal y como se presentan en un momento específico. La información que se recolectó, agrupo y analizó en un solo punto en el tiempo, nos permitió obtener una fotografía representativa de la percepción estudiantil sobre los servicios recibidos, sin alterar su entorno natural. Así mismo con este estudio se proporcionó una base sólida para futuros estudios longitudinales o experimentales, que busquen profundizar todavía más en las causas subyacentes, o en la evolución de los indicadores claves de desempeño establecidos.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de Medición	Tipo de Variable
Satisfacción General	Global	Nivel de satisfacción con la experiencia académica	Ordinal	Dependiente
Fiabilidad	SERVQUAL	Cumplimiento de servicios administrativos	Ordinal	Independiente
Capacidad de Respuesta	SERVQUAL	Velocidad de atención del personal administrativo	Ordinal	Independiente
Seguridad	SERVQUAL	Competencia del personal docente	Ordinal	Independiente
Empatía	SERVQUAL	Interés de los profesores por los estudiantes	Ordinal	Independiente
Aspectos Tangibles	SERVQUAL	Condición de instalaciones	Ordinal	Independiente

Población y muestra

La población objeto de estudio comprende a los estudiantes matriculados en el semestre B-2024 en las carreras de educación comercial de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil, modalidad presencial, con un total de 1375 estudiantes.

Tamaño de muestra

Para este estudio, se calculó el tamaño de la muestra tomando en cuenta que se trabajaba con una población finita. Se aplicaron los parámetros habituales para este tipo de análisis: un nivel de confianza del 95%, lo que equivale a un valor Z de 1.96, y una probabilidad de éxito y fracaso de 0.5 cada una. Además, se estableció un margen de error del 5%.

$$n = \frac{1375 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1375 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Basados en estos datos, se realizaron los cálculos correspondientes, y el resultado reveló que se necesita una muestra compuesta por 300 estudiantes para que refleje con precisión y confianza los resultados del grupo analizado, garantizando una representación adecuada de la población, y permitiendo que los hallazgos sean estadísticamente sólidos y relevantes.

Para la selección de los participantes se realizó un muestreo estratificado. Esto significa que antes de elegir la muestra, primero se organizó a la población total en grupos, según el ciclo académico en el que se encontraban los estudiantes. De esta manera, se aseguró que cada nivel educativo estuviera representado de forma

proporcional dentro del estudio. A partir de esta división, se eligió un número proporcional de participantes de cada ciclo, con el objetivo de asegurar que todas las etapas de formación estén representadas en el estudio. Esta estrategia contribuye a que los resultados reflejen de forma más exacta la realidad de los distintos grupos dentro de la carrera.

Tabla 2

Estudiantes inscritos en la Facultad de Economía y Empresa en el Semestre B 2024

Inscritos en el Semestre B-2024		
Carrera	Cantidad	% muestra
Administración	251	55
Comercio Exterior	205	45
Contabilidad y Auditoría	237	51
Economía	183	40
Mercadotecnia	101	22
Negocios Internacionales	398	87
	1375	300

Nota: Datos proporcionados por el área administrativa de la Facultad de Economía y

Empresa durante el semestre B-2024.

Recolección de datos

Fuente secundaria interna: para este estudio la universidad proporcionó los datos administrativos de los estudiantes matriculados en el Semestre B-2024, lo cual resultó fundamental para entender cómo está conformada la población y poder estructurar la muestra de forma adecuada.

Fuente primaria: como fuente primaria de información, se utilizó una encuesta estructurada, la cual fue diseñada exclusivamente para este estudio. Esta encuesta tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción académica desde la perspectiva de los propios estudiantes, por este motivo se incluía preguntas cerradas y escalas tipo Likert, que permiten evaluar distintas áreas, como la calidad de los docentes, los recursos académicos disponibles y la experiencia con los servicios administrativos.

Técnicas de análisis de datos

Los datos recolectados fueron procesados de manera virtual, por medio de un formulario que fue adaptado de cuestionarios de las literaturas con dimensión SERVQUAL. Para analizar estos datos se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas, y se incluyeron medidas promedias para visualizar los resultados.

Los resultados obtenidos se utilizaron para identificar las áreas de mejora en la satisfacción estudiantil, y proponer estrategias que estén orientadas a optimizar la calidad académica y administrativa de la universidad.

Resultados

Los datos recabados a través de las encuestas nos brindaron una visión más clara y detallada sobre cómo perciben los estudiantes los servicios que ofrece la universidad. Estos resultados fueron evaluados según las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, y se encontró que, de manera general la mayoría de los estudiantes manifestó una percepción positiva sobre la calidad del servicio que recibieron. No obstante, gracias al análisis de estas encuestas también salieron a la luz algunas áreas que necesitan mejoras, y se evidenció que existen diferencias entre las expectativas de los estudiantes y la experiencia real que tienen con los servicios recibidos.

El análisis realizado se centró en los datos numéricos que se recogieron, pero no se limitó únicamente a estos, también se realizaron análisis sobre cruces de variables que ayudaron a descubrir patrones significativos y a detectar oportunidades específicas de mejora. Todos estos análisis nos aportan una base sólida para tomar decisiones orientadas al fortalecimiento de la experiencia estudiantil.

Análisis de las Dimensiones del SERVQUAL

Fiabilidad

La calificación promedio para la fiabilidad del personal administrativo fue de 4.42, lo que indica en la Figura 1, el 59% de que los estudiantes consideran que el servicio proporcionado es confiable y consistente. Los estudiantes también valoraron positivamente la alineación de las evaluaciones con el material académico, con una calificación de 4.38 siendo este representado por el 53% de la muestra como lo denota la Figura 2, la fiabilidad del docente también es considerada positiva, sin embargo, los estudiantes sugieren que los materiales educativos deberían actualizarse más frecuentemente.

Figura 1

Fiabilidad personal administrativo

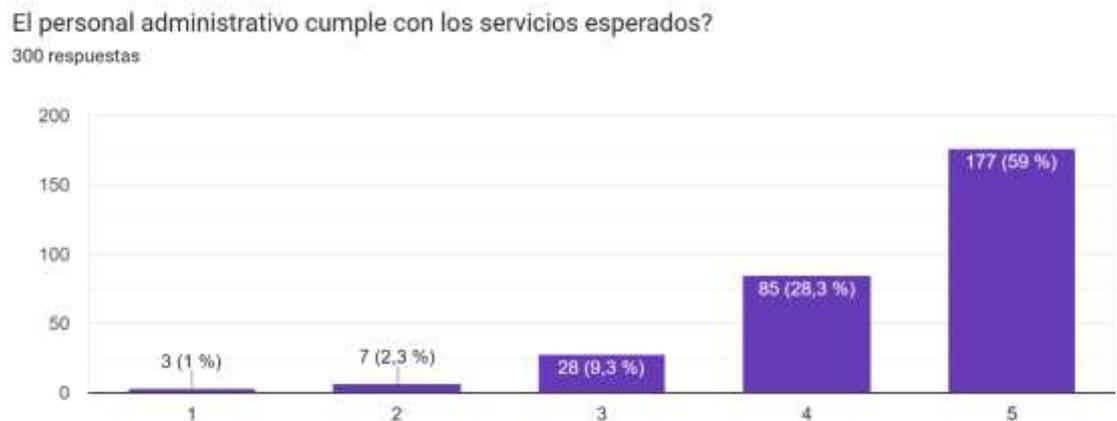
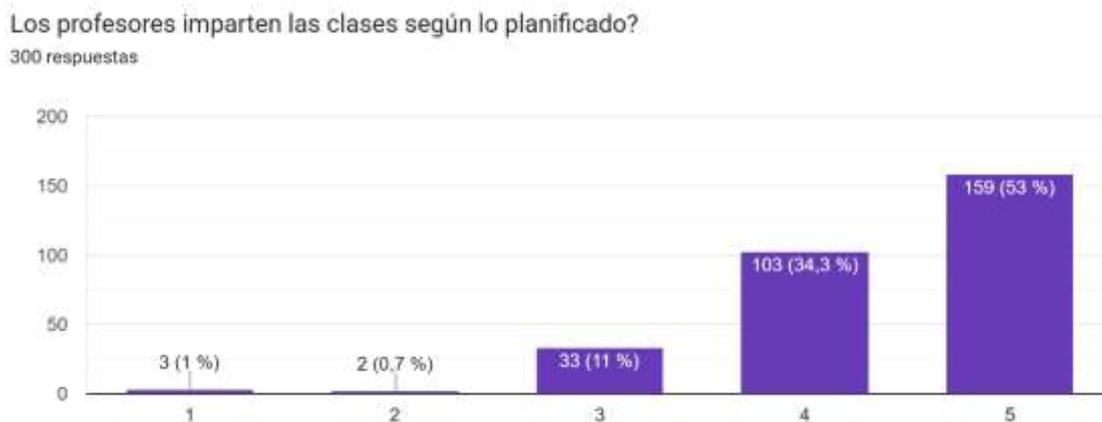


Figura 2

Cumplimiento de planificación de clases por parte de los docentes

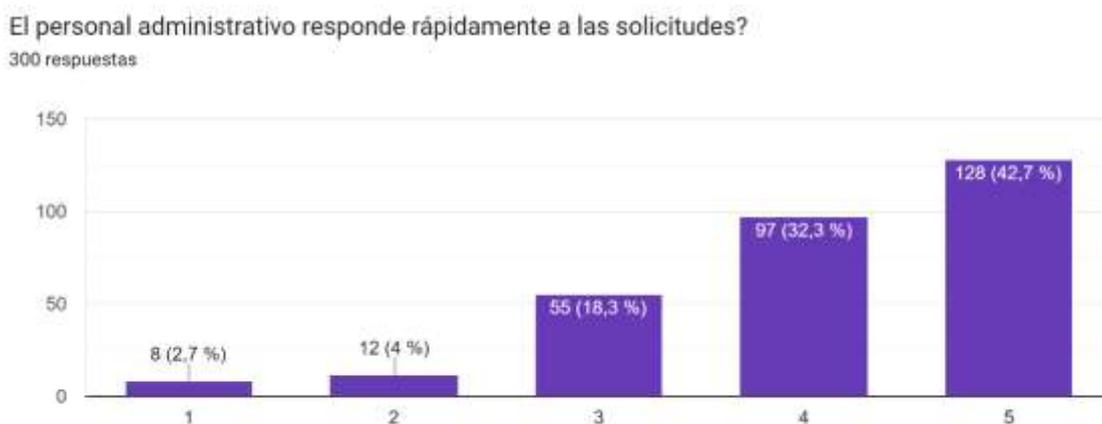


Capacidad de Respuesta

Para el apartado de la capacidad de respuesta, la rapidez del personal administrativo fue 4.08 representando el 42.7% de la muestra cómo se observa en la Figura 3, lo que refleja una buena capacidad de respuesta por parte del personal ante las diversas situaciones que se presentan en el día a día.

Figura 3

Capacidad de Respuesta a nivel administrativo

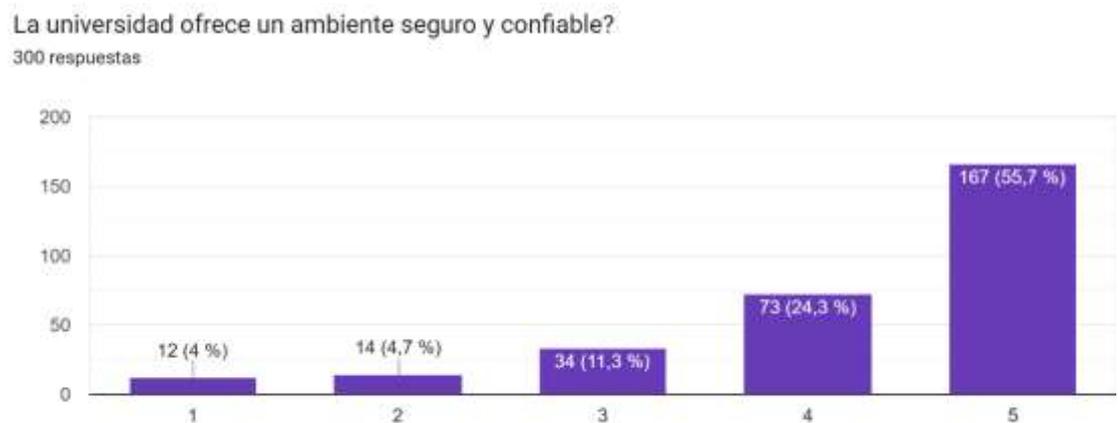


Seguridad

Los estudiantes reportaron una calificación de 4.23 sobre 5 para la seguridad física y confiabilidad del campus, lo que refleja una percepción general positiva del 55.7% como se muestra en la Figura 4 en cuanto a las medidas de seguridad implementadas como los guardias y cámaras de seguridad instaladas, lo que contribuye a un sentido de bienestar y tranquilidad en su día a día, sin embargo también es importante continuar evaluando y mejorando los aspectos relacionados con la seguridad debido a los constantes aumentos de crímenes en la ciudad.

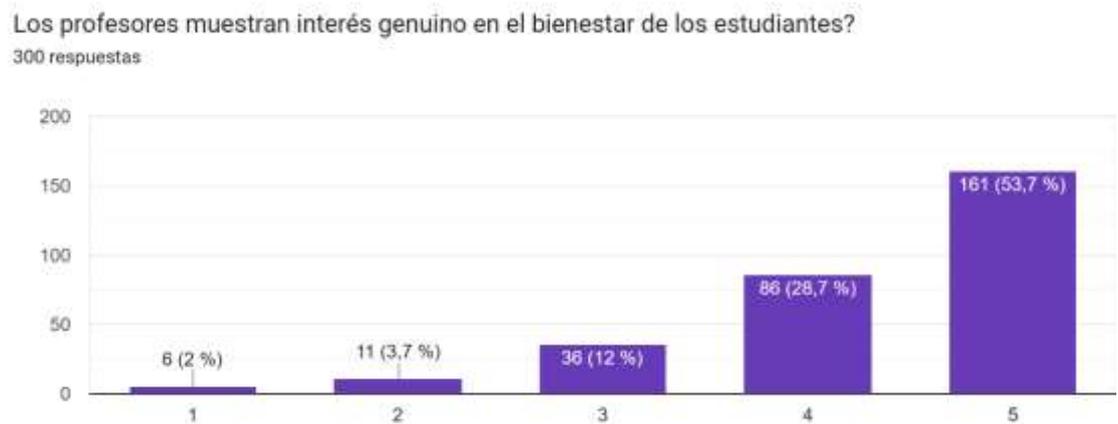
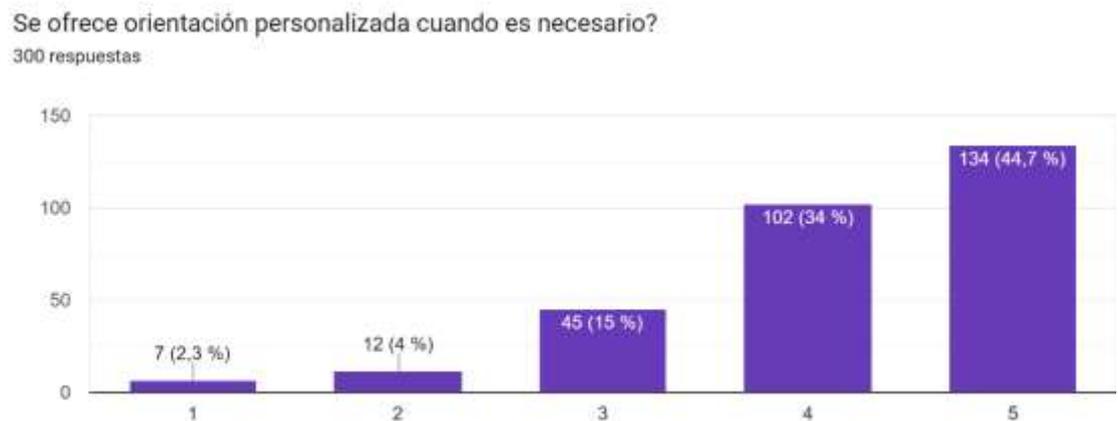
Figura 4

Ambiente seguro dentro de la universidad.



Empatía

Dentro de esta dimensión se puede observar que la calificación promedio es de 4.28 de acuerdo a la Figura 5 este obtuvo un porcentaje del 53.7% que especificó que fuera del aula el docente muestra una actitud positiva e interés genuino hacia la interacción docente/estudiante, por otro lado, la orientación académica personalizada obtuvo una calificación promedio de 4.15, lo que indica que de los estudiantes el 44.7% según lo observado en la Figura 6 podrían beneficiarse de más atención personalizada.

Figura 5*Empatía docente***Figura 6***Orientación personalizada***Aspectos Tangibles**

Las condiciones de las instalaciones físicas recibieron un promedio de 4.00, lo que refleja una leve insatisfacción con respecto a las infraestructuras, esto se debe considerar que parte de los recursos tecnológicos también forma parte de la infraestructura, sin embargo, los recursos tecnológicos tuvieron una calificación

promedio de 3.71, lo que muestra una brecha en la infraestructura tecnológica disponible para los estudiantes, dejando como expuesta la deficiencia en los recursos, donde la universidad debe mejorar para asegurar una experiencia de aprendizaje eficiente. Para profundizar en el análisis y comprender las relaciones entre diferentes las dimensiones de las variables, se realizaron tres cruces de variables clave que permiten identificar áreas de mejora específicas.

Tabla 3

Confiabilidad vs capacidad de respuesta

	Promedio de Confiabilidad y seguridad	Promedio de Capacidad de Respuesta.
Administración de Empresas	4	4
1ro- 3ro	5	4
4to-6to	4	4
7mo o más	4	4
Comercio Exterior	4	4
1ro- 3ro	4	4
4to-6to	5	4
7mo o más	4	4
Contabilidad y Auditoría	4	4
1ro- 3ro	5	4
4to-6to	4	4
7mo o más	4	4
Economía	4	4
1ro- 3ro	5	4
4to-6to	4	4
7mo o más	4	4
Mercadotecnia	4	4
1ro- 3ro	4	4
4to-6to	4	4
7mo o más	3	5
Negocios Internacionales	4	4
1ro- 3ro	4	4
4to-6to	4	4
7mo o más	4	4
Total, general	4	4

La percepción positiva de la fiabilidad de acuerdo con la Tabla 3 al personal administrativo puntúa 4 del total general entre los estudiantes de los diferentes

semestres y carreras respectivas y está correlacionada con una calificación de la capacidad de respuesta de 4, lo que indica que los estudiantes valoran la consistencia y eficiencia del personal.

Cruce 2: Empatía vs. Aspectos Tangibles

Tabla 4

Semestre cursante vs la empatía del docente y aspectos tangibles

Semestre que cursa	Empatía docente	Aspectos tangibles
1ro- 3ro	3,99	4,29
4to-6to	4,10	3,85
7mo o más	4,23	3,98
Total, general	4,07	4,09

Frente a la tabla 4 se puede observar que el promedio de la empatía del docente oscila entre la puntuación de 4.07 es vista positivamente por los estudiantes, pero esta percepción se ve afectada negativamente por las condiciones de las instalaciones determinadas por los estudiantes que cursan desde 4to semestre en adelante puntuando en promedio de ambas 3.8. Esto sugiere que, a pesar de la buena disposición de los docentes, la infraestructura puede disminuir la calidad percibida de la experiencia académica.

Cruce 3: Seguridad vs. Recursos Tecnológicos

Tabla 5

Semestre que cursa frente a la seguridad y recursos tecnológicos

Semestre que cursa	Seguridad	Recursos Tecnológicos
1ro- 3ro	4,40	3,12
4to-6to	4,00	4,14
7mo o más	4,18	3,89
Total, general	4,23	3,71

Como se interpreta en la Tabla 5 los estudiantes se sienten seguros en el campus, la calidad de los recursos tecnológicos está por debajo de sus expectativas, la infraestructura tecnológica genera una brecha en la rapidez de respuesta cuando se requieren soluciones tecnológicas. La falta de recursos tecnológicos limita la capacidad de respuesta en ciertos aspectos, especialmente en aquellos relacionados con el aprendizaje digital.

Tabla 6

Satisfacción Global por carrera y semestre.

Etiquetas de fila	Promedio de Satisfacción Global FEE
Administración de Empresas	5
1ro- 3ro	5
4to-6to	5
7mo o más	5
Comercio Exterior	4
1ro- 3ro	4
4to-6to	5
7mo o más	4
Contabilidad y Auditoría	4
1ro- 3ro	5
4to-6to	4
7mo o más	4
Economía	4
1ro- 3ro	5
4to-6to	4
7mo o más	4
Mercadotecnia	4
1ro- 3ro	4
4to-6to	4
7mo o más	4
Negocios Internacionales	4
1ro- 3ro	4
4to-6to	4
7mo o más	5
Total, general	4

La satisfacción global con el servicio brindado por la Facultad de Economía y Empresa, en cuanto a la atención y nivel de servicio, es en general positiva, con un promedio de cuatro sobre cinco. Pero luego de haber realizado un análisis por carrera

podemos señalar la que se destacó notablemente fue la Carrera de Administración, debido a que obtuvo una calificación perfecta en todos los niveles académicos, lo cual fue una clara evidencia de que en esta carrera se está llevando a cabo una gestión sólida, constante y bien valorada por los estudiantes a lo largo de su formación, así como brindando un servicio que responde eficazmente a las necesidades de sus estudiantes.

Por otra parte, para las carreras de Contabilidad y Auditoría, Economía y Comercio Exterior, se encontró un alto nivel de satisfacción durante los primeros ciclos, sin embargo, este nivel tiende a disminuir ligeramente en los ciclos superiores. Esta tendencia podría estar relacionada con una mayor carga administrativa, o también con la posibilidad de que aún existen expectativas que no terminan de cumplirse a pesar de acercarse el final de sus estudios universitarios.

Por otro lado, se apreció que la carrera de Mercadotecnia mantuvo una evaluación estable, con una nota promedio y constante de cuatro sobre cinco. Esto nos reveló que existe una percepción generalmente positiva por parte de sus estudiantes.

En contraste con las tendencias anteriores, para la carrera de Negocios Internacionales se evidenció un crecimiento progresivo en los niveles de satisfacción a medida que sus estudiantes avanzan en la carrera universitaria. Esto sugiere que la experiencia académica se vuelve más enriquecedora y valorada en los ciclos superiores.

Conclusiones

El análisis realizado sobre la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa, en una universidad privada de Guayaquil, permitió tener una visión más completa sobre cómo perciben y qué esperan los alumnos respecto a los servicios que reciben. Para ello, se utilizó el modelo SERVQUAL como herramienta de evaluación. En términos generales, los resultados muestran que la universidad ha logrado cumplir, en buena medida, con las expectativas de los estudiantes. Sin embargo, también se identificaron aspectos que necesitan ser fortalecidos, especialmente en lo relacionado con los recursos tecnológicos, el estado de las instalaciones físicas y la calidad de la atención personalizada.

Recomendaciones

Los análisis realizados sugieren que la Facultad de Economía y Empresa debe adoptar una estrategia integral de mejora, es decir, se debe incluir la modernización de la infraestructura tecnológica y de los espacios físicos. Además, dentro de estos proyectos de modernización es importante poner especial atención a las plataformas de aprendizaje para realizar optimizaciones, y actualizar las instalaciones académicas. Estas intervenciones no solo ayudarán a reducir las brechas que fueron detectadas con este estudio, entre los que los estudiantes esperan y lo que realmente reciben, elevando la calidad y la eficiencia de los servicios educativos, asegurando una experiencia académica más acorde con las exigencias actuales, sino también aumentando la competitividad frente a otras instituciones privadas que ofrecen servicios educativos universitarios similares.

Referencias Bibliográficas

- Armas, K. P., & Arroyo, E. M. (2024). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario—Área de finanzas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9, 218-227. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3686>
- Contreras, E. D., Fraile, A. M., & Suárez, A. B. (s. f.). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana1. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 47-60.
- Domínguez, A. A., García, R. M. D., Gamarra, M. D., & Portalanza, Á. I. C. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744-758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Garza M.T, Calderón, A, Reyes M, & García, M. (2024). Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte sanitario*, 23(1), 73-81. Epub 02 de septiembre de 2024.<https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>
- Matsumoto, M. (2014). Evaluación de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: Estudio de caso en una empresa de publicidad en Cochabamba. *Ciencia y Cultura*, 18(2), 97–104. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Molina, L., Rey, C., Casas, A., & Aguirre, A. (2017). La evaluación de las instituciones de educación superior. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 1(1), 43-58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: Impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42.

Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of Administrative Services in Higher Education. *European Journal of Educational Management*, volume-5-2022(volume-5-issue-2-december-2022), 115-128.

<https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115>

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

(2023). *Indicadores sobre deserción universitaria*. Recuperado de

<https://www.educacionsuperior.gob.ec>

Apéndices

Formato de Encuesta.

Estudio de nivel de satisfacción Facultad de Economía y Empresa 2024

El presente instrumento forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Administración de Empresas, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes y la institución a la que representan. La información será utilizada con fines únicamente académicos.

Agradecemos su participación, tiempo y atención al contenido.

Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada " Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil ", éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Administración de Empresas de la UCSG. Sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10-15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco pueden ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepta participar: SÍ ___ NO ___

Instrucciones:

Para cada afirmación, califique su nivel de **expectativa** y **percepción** en una escala del 1 al 5, donde:
1 = Muy en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Neutral | 4 = De acuerdo | 5 = Muy de acuerdo

Sección 1 Datos Generales:

Género:

F ___ M ___

Edad:

Menos de 20 años ___ 21-25 años ___ Más de 25 ___

Semestre que cursa:

1ro- 3ro _____ 4to-6to _____ 7mo o más _____

Sección 2 Dimensión Satisfacción SERVQUAL

A continuación, se presentan afirmaciones relacionadas con diferentes aspectos del servicio educativo. Por favor, califique como se comunicó en la instrucción inicial.

1. Fiabilidad

- El personal administrativo cumple con los servicios esperados. _____
- Los profesores imparten las clases según lo planificado. _____
- Las evaluaciones son consistentes con los temas enseñados. _____

2. Capacidad de Respuesta

- El personal administrativo responde rápidamente a las solicitudes.
- Los profesores están disponibles para consultas fuera de clase.
- Se solucionan los problemas académicos con rapidez.

3. Seguridad

- Los profesores tienen conocimiento suficiente para resolver dudas.
- Me siento seguro/a al acudir al personal administrativo.
- La universidad ofrece un ambiente seguro y confiable.

4. Empatía

- Los profesores muestran interés genuino en el bienestar de los estudiantes.
- Se ofrece orientación personalizada cuando es necesario.
- Los horarios de clases son flexibles y accesibles.

5. Aspectos Tangibles

- Las instalaciones están en buenas condiciones.
- Los recursos tecnológicos (proyectores, internet, etc.) son adecuados.
- El material de estudio proporcionado es actualizado y útil.

Sección 3: Satisfacción General:

Del 1 a 5 que tan satisfecho se encuentra con los servicios de la Facultad de Economía y Empresa.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Pedro Eddison Zambrano Soriano, con C.C: # 0927076646 autor del trabajo de titulación: *Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de junio de 2025

f. _____

Nombre: Pedro Eddison Zambrano Soriano

C.C: 0927076646



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Soriano Pedro Eddison		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vélez Barros Cecilia Isabel		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Subsistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20-06-2025	No. DE PÁGINAS:	16
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración de Empresas, Educación Superior, Calidad de Servicio, Investigación Cuantitativa, Gestión Educativa		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Desempeño académico, Satisfacción del cliente, Evaluación educativa, Plan de Mejora, Calidad educativa		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El análisis realizado sobre la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa, en una universidad privada de Guayaquil, permitió tener una visión más completa sobre cómo perciben y qué esperan los alumnos respecto a los servicios que reciben. Para ello, se utilizó el modelo SERVQUAL como herramienta de evaluación. En términos generales, los resultados muestran que la universidad ha logrado cumplir, en buena medida, con las expectativas de los estudiantes. Sin embargo, también se identificaron aspectos que necesitan ser fortalecidos, especialmente en lo relacionado con los recursos tecnológicos, el estado de las instalaciones físicas y la calidad de la atención personalizada.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-967640367	E-mail: pedro.zambrano01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			