

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Estudio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios prestados

**AUTORAS:**

Mieles Romero, Katherine Elizabeth

Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de**

**INGENIERA COMERCIAL**

**TUTOR:**

Econ. Guillén Franco, Erwin José, MAE

**Guayaquil, Ecuador**

**14 de septiembre del 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Mieles Romero, Katherine Elizabeth y Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

**TUTOR**

---

**Econ. Guillén Franco, Erwin José, MAE**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.**

**Guayaquil, a los catorce días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Mieles Romero, Katherine Elizabeth y**  
**Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara**

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Estudio del nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Función de los Servicios Prestados**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los catorce días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis**

**LAS AUTORAS**

---

**Mieles Romero, Katherine Elizabeth**

---

**Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Mieles Romero, Katherine Elizabeth y**  
**Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio del nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Función de los Servicios Prestados**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los catorce días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis**

**LAS AUTORAS**

---

**Mieles Romero, Katherine Elizabeth**

---

**Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara**

## REPORTE URKUND

**URKUND** Erwin Jose Guillén Franco (erwin.guillen)

**Documento** [MIELES RIBADENEIRA TUTOR GUILLEN 100%.docx](#) (D21504520)

**Presentado** 2016-08-25 22:52 (-05:00)

**Recibido** erwin.guillen.ucsg@analysis.orkund.com

**Mensaje** REVISIÓN 100% DE TESIS [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de esta aprox. 126 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 7 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques		
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	
+		<a href="#">TESIS CORREGIDA AL 22 DE JUNIO DE 2015.docx</a>	✓
+		<a href="#">TUTORIA ANALISIS MULTIVARIADO IPARCIAL.docx</a>	✓
+		<a href="#">trabajo 7 nov.docx</a>	✓
+	>	<a href="http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf">http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf</a>	✓
+		<a href="#">TESIS FINAL JULIO RODRIGUEZ 2015 FINAL.pdf</a>	✓
+		<a href="#">PROYECTO MARITZA TERMINADO.docx</a>	✓

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

**ECON. ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO**

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

**KATHERINE ELIZABETH MIELES ROMERO**

ESTUDIANTE UNIDAD DE TITULACIÓN

**MISHELL DAYANARA RIBADENEIRA VARGAS**

ESTUDIANTE DE UNIDAD DE TITULACIÓN

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme guiado en todo el proceso y no dejarme desistir; a mis padres, Yohnny Mieles y Nubia Romero por confiar en mí en todo momento y brindarme su apoyo hasta culminar mi trabajo de titulación; a mi compañera de tesis por haber trabajado con la mayor dedicación junto a mí y porque en armonía grupal lo hemos logrado y a mi tutor de tesis quién nos ayudó en todo momento con la mejor predisposición, Msc. Erwin Guillén.

***Katherine Elizabeth Mieles Romero***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primeramente a Dios por todas las bendiciones derramadas durante toda mi carrera profesional; a mis padres, Patricio y Miriam por su esfuerzo y apoyo incondicional en todo momento; a mi tía Judith por acogerme y brindarme el calor de su hogar; a mi amigo Gabriel por darme su apoyo en los momentos difíciles, a mi novio Héctor gracias infinitamente, por actuar desinteresadamente en situaciones complicadas por las que viví; a mi compañera de tesis por su apoyo y dedicación en la realización de nuestro trabajo de titulación; y a mi tutor Msc, Erwin Guillén quién con sus consejos y apoyo nos supo encaminar durante el proceso de titulación.

*Mishell Dayanara Ribadeneira Vargas*

## **DEDICATORIA**

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; a mis padres Yohnny Mieles y Nubia Romero quienes me han brindado su amor, ayuda y apoyo para seguir adelante con mis estudios; a mi hija Amy Vélez y novio Steven Vélez por brindarme todo su amor y porque espero que, así como yo lo he logrado, un día ellos también puedan conseguir su título universitario y cumplir sus metas propuestas.

***Katherine Elizabeth Mieles Romero***

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico primero a Dios, porque con sus bendiciones y cuidado me ha guiado por buen camino, a mis padres que son el orgullo de mi vida, y con su apoyo sigo adelante, a mi novio por su ayuda incondicional siempre, y a toda mi familia que forman parte fundamental de mi trayectoria en mi carrera profesional.

*Mishell Dayanara Ribadeneira Vargas*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Econ. Erwin José, Guillén Franco, MAE**

TUTOR

---

**Ing. Esther Georgina, Balladares Calderón, Mgs.**

DIRECTORA DE LA CARRERA

---

**Ing. Erick Paul, Murillo Delgado, Mgs**

COORDINADOR DEL ÁREA

Guayaquil 26 de agosto de 2016.

Ingeniero

**Freddy Camacho**

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Economista **ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **KATHERINE ELIZABETH MIELES ROMERO**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por las estudiantes, titulado **“ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 2 % de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del Semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**, somos el Tutor **ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO** y las Srta. **KATHERINE ELIZABETH MIELES ROMERO** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

---

**ECON. ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO**  
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

---

**KATHERINE ELIZABETH MIELES ROMERO**  
ESTUDIANTE UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil 26 de agosto de 2016.

Ingeniero

**Freddy Camacho**

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Economista **ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **MISHELL DAYANARA RIBADENEIRA VARGAS**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por las estudiantes, titulado **“ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 2% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del Semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**, somos el Tutor **ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO** y las Srta. **MISHELL DAYANARA RIBADENEIRA VARGAS** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10 /10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

---

**ECON. ERWIN JOSÉ GUILLÉN FRANCO**  
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

---

**MISHELL DAYANARA RIBADENEIRA VARGAS**  
ESTUDIANTE UNIDAD DE TITULACIÓN

## Índice General

Índice de Tablas.....	XXIV
Índice de Figuras .....	XXV
Introducción.....	33
Justificación .....	34
Definición del problema.....	34
Objetivos .....	34
General .....	34
Específicos.....	35
Capítulo I .....	36
1. Marco General.....	36
1.1. Marco teórico .....	36
1.1.1. Nivel de satisfacción en los servicios .....	36
1.1.1.1. El servicio. ....	36
1.1.1.2. Características. ....	36
1.1.1.3. Ciclo de vida y calidad del servicio. ....	37
1.1.1.4. Modelos de evaluación de calidad en el servicio. ....	37
1.1.1.5. Satisfacción del cliente.....	39
1.1.1.6. Teorías de la satisfacción del cliente.....	40
1.1.1.7. Modelos de la satisfacción del cliente. ....	42
1.1.1.7.1. Modelo del Barómetro Sueco (SCSB). ....	42
1.1.1.7.2. Modelo ACSI de la satisfacción del cliente. ....	42
1.1.1.7.3. Modelo Barómetro Noruego (NCSB). ....	42
1.1.1.7.4. Modelo del Índice Europeo (EC SI). ....	43
1.1.2. Nivel de satisfacción en la educación.....	45
1.1.2.1. La educación. ....	45
1.1.2.2. La educación universitaria. ....	46
1.1.2.3 Nivel de satisfacción universitaria. ....	47
1.2. Marco referencial .....	50

<b>1.3. Marco legal.....</b>	<b>59</b>
1.3.1. Derecho a la educación.....	59
1.3.2. Organismos del sistema educativo superior .....	61
1.3.2.1. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).....	61
1.3.2.2. Consejo de Educación Superior (CES). .....	61
1.3.2.3. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceaaces). .....	62
<b>1.4. Marco Conceptual.....</b>	<b>62</b>
1.4.1. Satisfacción estudiantil .....	62
1.4.2. Encuestas de satisfacción .....	62
1.4.3. Nivel de satisfacción.....	63
1.4.4. Sistema educativo .....	63
1.4.5. Educación superior .....	63
<b>Capítulo II.....</b>	<b>64</b>
<b>2. Metodología.....</b>	<b>64</b>
<b>2.1. Encuesta Piloto .....</b>	<b>64</b>
<b>2.2. Encuesta definitiva .....</b>	<b>65</b>
<b>2.3. Tipo de Investigación .....</b>	<b>65</b>
2.3.1. Según el propósito .....	65
2.3.1.1. Investigación aplicada. ....	65
2.3.2. Según los medios utilizados .....	65
2.3.2.1. Investigación de campo. ....	65
2.3.3. Según el nivel de conocimientos .....	66
2.3.4. Según el método general utilizado .....	66
2.3.4.1. Investigación lógica. ....	66
2.3.4.1.1 <i>Inductivo de inducción incompleta.</i> .....	66
2.3.5. Según el número de investigadores .....	66
2.3.5.1. Investigación colectiva. ....	66
2.3.6. Según el nivel de medición y análisis de la información .....	67

2.3.6.1. Investigación cuantitativa. ....	67
2.3.7. Según la ubicación temporal .....	67
2.3.7.1. Investigación estática. ....	67
<b>2.4. Población.....</b>	<b>67</b>
<b>2.5. Muestra .....</b>	<b>68</b>
2.5.1. Tipo de muestra .....	68
2.5.2. Tamaño de la muestra.....	68
<b>2.6. Variables .....</b>	<b>70</b>
<b>2.7. Programas .....</b>	<b>71</b>
<b>Capítulo III .....</b>	<b>72</b>
<b>3. Situación Actual.....</b>	<b>72</b>
<b>3.1. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.....</b>	<b>72</b>
<b>3.2. Facultades y carreras .....</b>	<b>73</b>
<b>3.3. Servicios ofertados.....</b>	<b>76</b>
<b>3.4. Categoría .....</b>	<b>76</b>
<b>3.5. Financiamiento .....</b>	<b>77</b>
<b>3.6. Nivel de pensión.....</b>	<b>77</b>
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>79</b>
<b>4. Análisis de Resultados.....</b>	<b>79</b>
<b>4.1. Análisis de frecuencia simple .....</b>	<b>80</b>
4.1.1. Análisis de edad.....	80
4.1.2. Análisis de sexo (género) .....	81
4.1.3. Análisis de parroquias .....	82
4.1.4. Análisis de carreras.....	83
4.1.5. Análisis de ciclos .....	84
4.1.6. Análisis de trabajo remunerado .....	85
4.1.7. Análisis de edad agrupado.....	86
4.1.8. Análisis de infraestructura .....	87
4.1.8.1. Análisis de existencia y estado de casillero. ....	88

4.1.8.2. Análisis de visualización atractiva de las instalaciones.....	89
4.1.8.3. Análisis de limpieza de las instalaciones. ....	90
4.1.8.4. Análisis de ventilación de aulas.....	91
4.1.8.5. Análisis de aislamiento de ruidos. ....	92
4.1.8.6. Análisis de comodidad del mobiliario. ....	93
4.1.8.7. Análisis de espacios para la enseñanza. ....	94
4.1.8.8. Análisis de espacios para el estudio.....	95
4.1.8.9. Análisis de instalaciones sanitarias. ....	96
4.1.8.10. Análisis de disponibilidad de agua potable.....	97
4.1.8.11. Análisis de espacios para el descanso.....	98
4.1.8.12. Análisis de espacios para la recreación.....	99
4.1.8.13. Análisis de las instalaciones de la biblioteca general. ....	100
4.1.8.14. Análisis de las instalaciones de la biblioteca de facultad. ....	101
4.1.8.15. Análisis de las instalaciones del comedor de la facultad. ....	102
4.1.8.16. Análisis de las instalaciones deportivas.....	103
4.1.8.17. Resumen del análisis de los indicadores de infraestructura. ....	104
4.1.9 Análisis de servicios.....	105
4.1.9.1. Análisis de servicio de matriculación en línea.....	106
4.1.9.2. Análisis de servicio de plataforma Moodle. ....	107
4.1.9.3. Análisis de organización de horarios de clase. ....	108
4.1.9.4. Análisis de conocimiento del personal administrativo. ....	109
4.1.9.5. Análisis de servicio bibliotecario de facultad. ....	110
4.1.9.6. Análisis del servicio de la biblioteca general.....	111
4.1.9.7. Análisis de calidad de atención del personal administrativo de la facultad. .....	112
4.1.9.8. Análisis de calidad de atención de la secretaria de su carrera. ....	113
4.1.9.9. Análisis de calidad de atención del decano(a) de facultad.....	114
4.1.9.10. Análisis de calidad de atención del director(a) de carrera. ....	115
4.1.9.11. Análisis de calidad de atención del coordinador de la UTE. ....	116

4.1.9.12. Análisis de la disponibilidad de tiempo para atender estudiantes. ....	117
4.1.9.13. Análisis de entrega de información en el tiempo convenido. ....	118
4.1.9.14. Análisis de actualización y dotación de la biblioteca física. ....	119
4.1.9.15. Análisis de actualización y dotación de la biblioteca digital. ....	120
4.1.9.16. Análisis del proceso de admisión e inscripción. ....	121
4.1.9.17. Análisis del acceso a computadoras. ....	122
4.1.9.18. Análisis del acceso a internet y correo electrónico. ....	123
4.1.9.19. Análisis de la calidad del ancho de banda. ....	124
4.1.9.20. Análisis del acceso al wifi en todas las áreas de la UCSG. ....	125
4.1.9.21. Análisis del servicio de reproducción y fotocopiado. ....	126
4.1.9.22. Análisis de la higiene de los alimentos del comedor. ....	127
4.1.9.23. Análisis de la cantidad de los alimentos ofrecidos en el comedor. ....	128
4.1.9.24. Análisis de la calidad de la alimentación en el comedor. ....	129
4.1.9.25. Análisis de equipamiento de baños. ....	130
4.1.9.26. Análisis de servicio médico. ....	131
4.1.9.27. Análisis de transporte (taxis UCSG). ....	132
4.1.9.28. Análisis de la calidad de computadoras. ....	133
4.1.9.29. Análisis del servicio pastoral. ....	134
4.1.9.30. Análisis del acceso a parqueaderos. ....	135
4.1.9.31. Análisis de acceso a paraderos para el transporte. ....	136
4.1.9.32. Resumen del análisis de los indicadores de servicios. ....	137
4.1.10. Análisis de seguridad. ....	139
4.1.10.1. Análisis de edificio. ....	140
4.1.10.2. Análisis del mobiliario. ....	141
4.1.10.3. Análisis del transporte. ....	142
4.1.10.4. Análisis de zonas recreativas. ....	143
4.1.10.5. Análisis de instalaciones deportivas. ....	144
4.1.10.6. Análisis de los alrededores de la institución. ....	145
4.1.10.7. Análisis de los simulacros en la universidad. ....	146

4.1.10.8. Análisis de la señalización de puntos de encuentro. ....	147
4.1.10.9. Resumen del análisis de los indicadores de seguridad. ....	148
4.1.11. Análisis de economía. ....	149
4.1.11.1. Análisis de actividades académicas. ....	150
4.1.11.2. Análisis de servicio de comedor. ....	151
4.1.11.3. Análisis de servicio transporte. ....	152
4.1.11.4. Análisis de asignación de becas. ....	153
4.1.11.5. Análisis de servicio de copiado y papelería. ....	154
4.1.11.6. Análisis de adquisición de materiales de estudio. ....	155
4.1.11.7. Resumen del análisis de los indicadores de economía. ....	156
4.1.12. Análisis de seguridad emocional. ....	157
4.1.12.1. Análisis de trato afectuoso por los profesores. ....	158
4.1.12.2. Análisis de trato afectuoso por los compañeros de grupo. ....	159
4.1.12.3. Análisis de trato afectuoso por los otros estudiantes de la UCSG. ....	160
4.1.12.4. Análisis de trato afectuoso por las autoridades. ....	161
4.1.12.5. Análisis de trato afectuoso por el director(a) de carrera. ....	162
4.1.12.6. Análisis de trato afectuoso por el decano(a) de facultad. ....	163
4.1.12.7. Análisis de trato afectuoso por el coordinador(a) de UTE. ....	164
4.1.12.8. Análisis de trato afectuoso por el personal administrativo. ....	165
4.1.12.9. Análisis de trato afectuoso por el personal de la biblioteca general. ....	166
4.1.12.10. Análisis de trato afectuoso por el personal de la biblioteca de la facultad. .....	167
4.1.12.11. Análisis de trato afectuoso por el personal del comedor. ....	168
4.1.12.12. Análisis de trato afectuoso por el servicio médico. ....	169
4.1.12.13. Resumen del análisis de los indicadores de seguridad emocional. ....	170
4.1.13. Análisis de sentido de pertenencia. ....	171
4.1.13.1. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de autoridades. ....	172
4.1.13.2. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de profesores. ....	173

4.1.13.3. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación del personal administrativo.....	174
4.1.13.4. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación del personal de servicios.....	175
4.1.13.5. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de compañeros de clase.....	176
4.1.13.6. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de contexto social.....	177
4.1.13.7. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la consideración de ideas en el aula.....	178
4.1.13.8. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la representación de diversas instancias UCSG.....	179
4.1.13.9. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación en participaciones políticas y proyectos.....	180
4.1.13.10. Resumen del análisis de los indicadores de sentido de pertenencia.....	181
4.1.14. Análisis de enseñanza y aprendizaje.....	182
4.1.14.1. Análisis de estructura de malla curricular.....	183
4.1.14.2. Análisis de plan de estudios de la carrera.....	184
4.1.14.3. Análisis de estructura de contenido de asignaturas.....	185
4.1.14.4. Análisis de materiales impresos y audiovisuales.....	186
4.1.14.5. Análisis del dominio del contenido y actualización del profesor.....	187
4.1.14.6. Análisis del nivel de exigencia.....	188
4.1.14.7. Análisis de sistema de evaluación.....	189
4.1.14.8. Análisis de la orientación y apoyo de profesores.....	190
4.1.14.9. Análisis de metodología de enseñanza.....	191
4.1.14.10. Análisis de comunicación con profesores.....	192
4.1.14.11. Análisis de la formación práctica.....	193
4.1.14.12. Análisis de la vinculación con futuros centros de trabajo.....	194
4.1.14.13. Análisis de la vinculación con el contexto nacional.....	195
4.1.14.14. Análisis de asistencia puntual a clases.....	196

4.1.14.15. Análisis de los seminarios para optimizar su formación. ....	197
4.1.14.16. Análisis de incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza. ....	198
4.1.14.17. Análisis del servicio de refuerzo de clases. ....	199
4.1.14.18. Análisis de la oportunidad de trabajos grupales. ....	200
4.1.14.19. Análisis de aplicabilidad de conocimientos en campo laboral. ....	201
4.1.14.20. Análisis de la oportunidad de discusiones dentro de clases. ....	202
4.1.14.21. Análisis de la claridad de la exposición del contenido de clase. ....	203
4.1.14.22. Análisis del cumplimiento del contenido por profesor. ....	204
4.1.14.23. Análisis de la coherencia de evaluación. ....	205
4.1.14.24. Análisis de creación de oportunidades laborales. ....	206
4.1.14.25. Análisis de seguimiento al graduado. ....	207
4.1.14.26. Resumen del análisis de los indicadores de enseñanza y aprendizaje. ..	208
4.1.15. Análisis de logros personales .....	210
4.1.15.1. Análisis de calificaciones obtenidas. ....	211
4.1.15.2. Análisis de conocimientos adquiridos. ....	212
4.1.15.3. Análisis del dominio de técnicas de estudio. ....	213
4.1.15.4. Análisis del desarrollo integral de la persona. ....	214
4.1.15.5. Resumen del análisis de los indicadores de logros personales. ....	215
4.1.16. Análisis de reconocimiento personal.....	216
4.1.16.1. Análisis del reconocimiento personal por la institución y autoridades....	217
4.1.16.2. Análisis del reconocimiento personal por los profesores. ....	218
4.1.16.3. Análisis del reconocimiento personal por los estudiantes de su grupo....	219
4.1.16.4. Análisis del reconocimiento personal por el contexto social. ....	220
4.1.16.5. Resumen del análisis de los indicadores de reconocimiento personal. ....	221
4.1.17. Análisis de autorrealización .....	222
4.1.17.1. Análisis de la adquisición de mayores conocimientos. ....	223
4.1.17.2. Análisis de la libertad que goza la UCSG. ....	224
4.1.17.3. Análisis de la autonomía en la realización de trabajos. ....	225
4.1.17.4. Análisis del desarrollo de la creatividad. ....	226

4.1.17.5. Análisis del futuro profesional .....	227
4.1.17.6. Resumen del análisis de los indicadores de autorrealización. ....	228
4.1.18. Resumen del análisis de los indicadores del análisis de frecuencias simple ..	229
<b>4.2. Análisis de contingencia.....</b>	<b>230</b>
4.2.1. Análisis por edad .....	230
4.2.1.1. Edad – infraestructura. ....	230
4.2.1.2. Edad – servicios. ....	231
4.2.1.3. Edad – seguridad. ....	232
4.2.1.4. Edad – economía. ....	233
4.2.1.5. Edad - seguridad emocional. ....	234
4.2.1.6. Edad - sentido de pertenencia. ....	236
4.2.1.7. Edad – enseñanza y aprendizaje. ....	237
4.2.1.8. Edad - logros personales. ....	238
4.2.1.9. Edad - reconocimiento personal. ....	239
4.2.1.10. Edad – autorrealización. ....	240
4.2.2. Análisis por sexo .....	242
4.2.2.1. Sexo – infraestructura. ....	242
4.2.2.2. Sexo – servicios. ....	243
4.2.2.3. Sexo – seguridad. ....	244
4.2.2.4. Sexo – economía. ....	245
4.2.2.5. Sexo - seguridad emocional. ....	246
4.2.2.6. Sexo - sentido de pertenencia. ....	247
4.2.2.7. Sexo – enseñanza y aprendizaje. ....	248
4.2.2.8. Sexo - logros personales. ....	249
4.2.2.9. Sexo - reconocimiento personal. ....	250
4.2.2.10. Sexo – autorrealización. ....	251
4.2.3. Análisis por trabajo remunerado .....	253
4.2.3.1. Trabajo remunerado – infraestructura. ....	253
4.2.3.2. Trabajo remunerado – servicios. ....	254

4.2.3.3. Trabajo remunerado – seguridad.....	255
4.2.3.4. Trabajo remunerado – economía.....	256
4.2.3.5. Trabajo remunerado - seguridad emocional.....	257
4.2.3.6. Trabajo remunerado - sentido de pertenencia.....	258
4.2.3.7. Trabajo remunerado – enseñanza aprendizaje.....	259
4.2.3.8. Trabajo remunerado - logros personales.....	261
4.2.3.9. Trabajo remunerado - reconocimiento personal.....	262
4.2.3.10. Trabajo remunerado – autorrealización.....	263
4.2.4. Análisis por parroquia.....	264
4.2.4.1. Parroquia –infraestructura.....	264
4.2.4.2. Parroquia – servicios.....	265
4.2.4.3. Parroquia – seguridad.....	267
4.2.4.4. Parroquia – economía.....	268
4.2.4.5. Parroquia - seguridad emocional.....	269
4.2.4.6. Parroquia – sentido de pertenencia.....	270
4.2.4.7. Parroquia – enseñanza aprendizaje.....	271
4.2.4.8. Parroquia – logros personales.....	273
4.2.4.9. Parroquia - reconocimiento personal.....	274
4.2.4.10. Parroquia – autorrealización.....	275
4.2.5. Análisis por carrera.....	276
4.2.5.1. Carrera – infraestructura.....	276
4.2.5.2. Carrera – servicios.....	278
4.2.5.3. Carrera – seguridad.....	279
4.2.5.4. Carrera – economía.....	280
4.2.5.5. Carrera - seguridad emocional.....	281
4.2.5.6. Carrera - sentido de pertenencia.....	282
4.2.5.7. Carrera – enseñanza aprendizaje.....	284
4.2.5.8. Carrera - logros personales.....	285
4.2.5.9. Carrera - reconocimiento personal.....	286

4.2.5.10. Carrera – autorrealización .....	287
4.2.5.11. Resumen del análisis de los indicadores del análisis de contingencia por carrera.....	288
4.2.6. Análisis por ciclo .....	294
4.2.6.1. Ciclo – infraestructura.....	294
4.2.6.2. Ciclo – servicios.....	295
4.2.6.3. Ciclo – seguridad. ....	296
4.2.6.4. Ciclo – economía. ....	297
4.2.6.5. Ciclo - seguridad emocional. ....	298
4.2.6.6. Ciclo - sentido de pertenencia. ....	299
4.2.6.7. Ciclo – enseñanza aprendizaje. ....	300
4.2.6.8. Ciclo - logros personales.....	301
4.2.6.9. Ciclo - reconocimiento personal. ....	302
4.2.6.10. Ciclo - autorrealización .....	304
<b>4.3. Análisis comparativo con otras universidades que aplicaron el instrumento</b>	
<b>SEUE .....</b>	<b>305</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>307</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>310</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>315</b>
<b>Apéndice .....</b>	<b>328</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Modelos de Satisfacción del Cliente</i> .....	44
Tabla 2. <i>Estudio Nivel de Satisfacción en Universidades</i> .....	56
Tabla 3. <i>Estudiantes Matriculados en la Universidad-Semestre A 2016</i> .....	68
Tabla 4. <i>Matriz de distribución de muestras por carrera</i> .....	70
Tabla 5. <i>Facultades y carreras de la UCSG</i> .....	73
Tabla 6. <i>Ficha técnica de investigación</i> .....	79
Tabla 7. <i>Resumen del análisis de los indicadores de infraestructura</i> .....	104
Tabla 8. <i>Resumen de análisis de los indicadores de servicios</i> .....	137
Tabla 9. <i>Resumen del análisis de los indicadores de seguridad</i> .....	148
Tabla 10. <i>Resumen de análisis de los indicadores de economía</i> .....	156
Tabla 11. <i>Resumen de análisis de los indicadores de seguridad emocional</i> .....	170
Tabla 12. <i>Resumen de análisis de los indicadores de sentido de pertenencia</i> .....	181
Tabla 13. <i>Resumen de análisis de indicadores de enseñanza y aprendizaje</i> .....	208
Tabla 14. <i>Resumen de análisis de los indicadores de logros personales</i> .....	215
Tabla 15. <i>Resumen de análisis de indicadores de reconocimiento personal</i> .....	221
Tabla 16. <i>Resumen de análisis de indicadores de autorrealización</i> .....	228
Tabla 17. <i>Resumen de indicadores de análisis de frecuencias simples</i> .....	229
Tabla 18. <i>Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de administración de empresas</i> .....	288
Tabla 19. <i>Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de economía .....</i>	289
Tabla 20. <i>Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de CPA</i> .....	290
Tabla 21. <i>Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de gestión empresarial internacional</i> .....	291
Tabla 22. <i>Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de licenciatura de empresas</i> .....	292
Tabla 23. <i>Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por carreras</i> .....	293
Tabla 24. <i>Tabla comparativa con otras universidades que aplicaron el instrumento SEUE</i> .....	305

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Análisis por edad.....	80
<i>Figura 2.</i> Análisis por sexo o género .....	81
<i>Figura 3.</i> Análisis por parroquias .....	82
<i>Figura 4.</i> Análisis por carreras.....	83
<i>Figura 5.</i> Análisis por ciclos.....	84
<i>Figura 6.</i> Análisis por trabajo remunerado .....	85
<i>Figura 7.</i> Análisis por edad agrupado.....	86
<i>Figura 8.</i> Análisis de infraestructura.....	87
<i>Figura 9.</i> Existencia y estado de casilleros .....	88
<i>Figura 10.</i> Visualización atractiva de las instalaciones .....	89
<i>Figura 11.</i> Limpieza de las instalaciones.....	90
<i>Figura 12.</i> Ventilación de aulas .....	91
<i>Figura 13.</i> Aislamiento de ruidos .....	92
<i>Figura 14.</i> Análisis de la comodidad del mobiliario.....	93
<i>Figura 15.</i> Espacios para la enseñanza .....	94
<i>Figura 16.</i> Espacios para el estudio .....	95
<i>Figura 17.</i> Instalaciones sanitarias .....	96
<i>Figura 18.</i> Análisis de disponibilidad de agua potable .....	97
<i>Figura 19.</i> Espacio para el descanso .....	98
<i>Figura 20.</i> Espacios para la recreación .....	99
<i>Figura 21.</i> Instalaciones biblioteca general .....	100
<i>Figura 22.</i> Instalaciones biblioteca facultad .....	101
<i>Figura 23.</i> Instalaciones comedor de facultad .....	102
<i>Figura 24.</i> Instalaciones deportivas .....	103
<i>Figura 25.</i> Análisis de servicios.....	105
<i>Figura 26.</i> Matriculación en línea .....	106
<i>Figura 27.</i> Plataforma Moodle.....	107
<i>Figura 28.</i> Análisis de organización de horario de clases.....	108

<i>Figura 29.</i> Conocimiento personal administrativo .....	109
<i>Figura 30.</i> Servicio bibliotecario de facultad.....	110
<i>Figura 31.</i> Servicio biblioteca general.....	111
<i>Figura 32.</i> Calidad atención personal administrativo .....	112
<i>Figura 33.</i> Calidad atención secretaria de carrera.....	113
<i>Figura 34.</i> Calidad atención decano(a) facultad .....	114
<i>Figura 35.</i> Calidad atención director(a) carrera .....	115
<i>Figura 36.</i> Calidad atención coordinador(a) UTE .....	116
<i>Figura 37.</i> Disponibilidad de tiempo para atender estudiantes.....	117
<i>Figura 38.</i> Entrega información en tiempo convenido .....	118
<i>Figura 39.</i> Dotación y actualización de biblioteca física .....	119
<i>Figura 40.</i> Dotación y actualización biblioteca digital.....	120
<i>Figura 41.</i> Proceso de admisión e inscripción .....	121
<i>Figura 42.</i> Acceso a computadoras .....	122
<i>Figura 43.</i> Acceso a internet y correo electrónico .....	123
<i>Figura 44.</i> Calidad ancho de banda .....	124
<i>Figura 45.</i> Acceso Wifi en todas las áreas de UCSG .....	125
<i>Figura 46.</i> Servicio de reproducción y fotocopiado .....	126
<i>Figura 47.</i> Higiene alimentos de comedor.....	127
<i>Figura 48.</i> Cantidad alimentos ofrecidos .....	128
<i>Figura 49.</i> Calidad alimentos en el comedor .....	129
<i>Figura 50.</i> Equipamiento servicios higiénicos.....	130
<i>Figura 51.</i> Servicio médico.....	131
<i>Figura 52.</i> Transporte (taxis UCSG).....	132
<i>Figura 53.</i> Calidad de computadoras .....	133
<i>Figura 54.</i> Servicio pastoral.....	134
<i>Figura 55.</i> Acceso a parqueaderos .....	135
<i>Figura 56.</i> Acceso a paraderos de transporte .....	136
<i>Figura 57.</i> Análisis de seguridad .....	139

<i>Figura 58.</i> Edificio .....	140
<i>Figura 59.</i> Mobiliario.....	141
<i>Figura 60.</i> Transporte .....	142
<i>Figura 61.</i> Zonas recreativas.....	143
<i>Figura 62.</i> Instalaciones deportivas .....	144
<i>Figura 63.</i> Alrededores de la institución.....	145
<i>Figura 64.</i> Simulacros en caso de emergencia.....	146
<i>Figura 65.</i> Señalización puntos de encuentro .....	147
<i>Figura 66.</i> Análisis de economía .....	149
<i>Figura 67.</i> Actividades académicas .....	150
<i>Figura 68.</i> Comedor.....	151
<i>Figura 69.</i> Servicio de transporte.....	152
<i>Figura 70.</i> Asignación de becas .....	153
<i>Figura 71.</i> Servicio de copiado y papelería .....	154
<i>Figura 72.</i> Adquisición de material de estudio.....	155
<i>Figura 73.</i> Análisis de seguridad emocional.....	157
<i>Figura 74.</i> Trato afectuoso por los profesores .....	158
<i>Figura 75.</i> Trato afectuoso por los compañeros de grupo .....	159
<i>Figura 76.</i> Trato afectuoso por los otros estudiantes UCSG .....	160
<i>Figura 77.</i> Trato afectuoso por las autoridades.....	161
<i>Figura 78.</i> Trato afectuoso de director(a) de carrera .....	162
<i>Figura 79.</i> Trato afectuoso por decano(a) de facultad .....	163
<i>Figura 80.</i> Trato afectuoso por el coordinador(a) de UTE .....	164
<i>Figura 81.</i> Trato afectuoso de personal administrativo .....	165
<i>Figura 82.</i> Trato afectuoso por el personal biblioteca general .....	166
<i>Figura 83.</i> Trato afectuoso por el personal biblioteca facultad .....	167
<i>Figura 84.</i> Trato afectuoso por el personal de comedor .....	168
<i>Figura 85.</i> Trato afectuoso por el personal de servicio médico.....	169
<i>Figura 86.</i> Análisis de sentido de pertenencia .....	171

<i>Figura 87.</i> Autoridades .....	172
<i>Figura 88.</i> Profesores .....	173
<i>Figura 89.</i> Personal administrativo .....	174
<i>Figura 90.</i> Personal de servicios .....	175
<i>Figura 91.</i> Compañeros de clase .....	176
<i>Figura 92.</i> Contexto social por ser UCSG .....	177
<i>Figura 93.</i> Consideración ideas en el aula .....	178
<i>Figura 94.</i> Representación diversas instancias UCSG.....	179
<i>Figura 95.</i> Participación en política y proyectos .....	180
<i>Figura 96.</i> Análisis de enseñanza y aprendizaje .....	182
<i>Figura 97.</i> Estructura de malla curricular .....	183
<i>Figura 98.</i> Plan de estudio de carrera .....	184
<i>Figura 99.</i> Contenido de asignaturas .....	185
<i>Figura 100.</i> Materiales impresos y audiovisuales.....	186
<i>Figura 101.</i> Dominio contenido y actualización profesor .....	187
<i>Figura 102.</i> Nivel de exigencia .....	188
<i>Figura 103.</i> Sistema de evaluación.....	189
<i>Figura 104.</i> Orientación y apoyo de profesores.....	190
<i>Figura 105.</i> Metodología de enseñanza .....	191
<i>Figura 106.</i> Comunicación con profesor en el aula .....	192
<i>Figura 107.</i> Formación práctica .....	193
<i>Figura 108.</i> Vinculación con futuros centros de trabajo.....	194
<i>Figura 109.</i> Vinculación con el contexto nacional .....	195
<i>Figura 110.</i> Asistencia puntual del profesor a clases.....	196
<i>Figura 111.</i> Seminarios para optimizar su formación.....	197
<i>Figura 112.</i> Incorporación nuevas tecnologías .....	198
<i>Figura 113.</i> Servicio de refuerzo de clases .....	199
<i>Figura 114.</i> Oportunidad de trabajos grupales.....	200
<i>Figura 115.</i> Aplicabilidad conocimientos en campo laboral .....	201

<i>Figura 116.</i> Oportunidad discusiones dentro de clases.....	202
<i>Figura 117.</i> Claridad exposición del contenido .....	203
<i>Figura 118.</i> Cumplimiento contenido de profesores .....	204
<i>Figura 119.</i> Coherencia en la evaluación.....	205
<i>Figura 120.</i> Creación oportunidades laborales .....	206
<i>Figura 121.</i> Seguimiento al graduado.....	207
<i>Figura 122.</i> Análisis por logros personales .....	210
<i>Figura 123.</i> Resultados o calificaciones .....	211
<i>Figura 124.</i> Conocimientos adquiridos.....	212
<i>Figura 125.</i> Dominio técnicas de estudio .....	213
<i>Figura 126.</i> Desarrollo integral personal .....	214
<i>Figura 127.</i> Análisis por reconocimiento personal.....	216
<i>Figura 128.</i> Institución y autoridades .....	217
<i>Figura 129.</i> Profesores .....	218
<i>Figura 130.</i> Estudiantes de su grupo.....	219
<i>Figura 131.</i> Contexto social.....	220
<i>Figura 132.</i> Análisis por autorrealización.....	222
<i>Figura 133.</i> Mayores conocimientos adquiridos diariamente.....	223
<i>Figura 134.</i> Libertad que goza en la UCSG.....	224
<i>Figura 135.</i> Autonomía en realización de trabajos .....	225
<i>Figura 136.</i> Desarrollo creatividad e innovación.....	226
<i>Figura 137.</i> Futuro profesional.....	227
<i>Figura 138.</i> Análisis de contingencia edad- infraestructura .....	230
<i>Figura 139.</i> Análisis de contingencia edad - servicios .....	231
<i>Figura 140.</i> Análisis de contingencia edad- seguridad .....	232
<i>Figura 141.</i> Análisis de contingencia edad- economía.....	233
<i>Figura 142.</i> Análisis de contingencia edad- seguridad emocional .....	234
<i>Figura 143.</i> Análisis de contingencia edad- sentido de pertenencia.....	236
<i>Figura 144.</i> Análisis de contingencia edad- enseñanza y aprendizaje.....	237

<i>Figura 145.</i> Análisis de contingencia edad- logros personales.....	238
<i>Figura 146.</i> Análisis de contingencia edad- reconocimiento personal.....	239
<i>Figura 147.</i> Análisis de contingencia edad- autorrealización.....	240
<i>Figura 148.</i> Análisis de contingencia sexo - infraestructura .....	242
<i>Figura 149.</i> Análisis de contingencia sexo - servicios.....	243
<i>Figura 150.</i> Análisis de contingencia sexo - seguridad .....	244
<i>Figura 151.</i> Análisis de contingencia sexo - economía .....	245
<i>Figura 152.</i> Análisis de contingencia sexo - seguridad emocional.....	246
<i>Figura 153.</i> Análisis de contingencia sexo - sentido de pertenencia .....	247
<i>Figura 154.</i> Análisis de contingencia sexo - enseñanza y aprendizaje .....	248
<i>Figura 155.</i> Análisis de contingencia sexo - logros personales .....	249
<i>Figura 156.</i> Análisis de contingencia sexo - reconocimiento personal .....	250
<i>Figura 157.</i> Análisis de contingencia sexo - autorrealización.....	251
<i>Figura 158.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - infraestructura.....	253
<i>Figura 159.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - servicios.....	254
<i>Figura 160.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - seguridad .....	255
<i>Figura 161.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - economía .....	256
<i>Figura 162.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - seguridad emocional.....	257
<i>Figura 163.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - sentido de pertenencia .....	258
<i>Figura 164.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - enseñanza y aprendizaje .....	259
<i>Figura 165.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - logros personales .....	261
<i>Figura 166.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - reconocimiento personal .....	262
<i>Figura 167.</i> Análisis de contingencia trabajo remunerado - autorrealización .....	263
<i>Figura 168.</i> Análisis de contingencia parroquia - infraestructura .....	264
<i>Figura 169.</i> Análisis de contingencia parroquia - servicios.....	265
<i>Figura 170.</i> Análisis de contingencia parroquia - seguridad .....	267
<i>Figura 171.</i> Análisis de contingencia parroquia - economía .....	268
<i>Figura 172.</i> Análisis de contingencia parroquia - seguridad emocional.....	269
<i>Figura 173.</i> Análisis de contingencia parroquia - sentido de pertenencia .....	270

<i>Figura 174.</i> Análisis de contingencia parroquia - enseñanza y aprendizaje .....	271
<i>Figura 175.</i> Análisis de contingencia parroquia - logros personales .....	273
<i>Figura 176.</i> Análisis de contingencia parroquia - reconocimiento personal .....	274
<i>Figura 177.</i> Análisis de contingencia parroquia - autorrealización.....	275
<i>Figura 178.</i> Análisis de contingencia carrera - infraestructura.....	276
<i>Figura 179.</i> Análisis de contingencia carrera - servicios.....	278
<i>Figura 180.</i> Análisis de contingencia carrera - seguridad .....	279
<i>Figura 181.</i> Análisis de contingencia carrera - economía .....	280
<i>Figura 182.</i> Análisis de contingencia carrera - seguridad emocional.....	281
<i>Figura 183.</i> Análisis de contingencia carrera - sentido de pertenencia .....	282
<i>Figura 184.</i> Análisis de contingencia carrera - enseñanza y aprendizaje .....	284
<i>Figura 185.</i> Análisis de contingencia carrera - logros personales .....	285
<i>Figura 186.</i> Análisis de contingencia carrera - reconocimiento personal.....	286
<i>Figura 187.</i> Análisis de contingencia carrera - autorrealización .....	287
<i>Figura 188.</i> Análisis de contingencia ciclo - infraestructura .....	294
<i>Figura 189.</i> Análisis de contingencia ciclo - servicios .....	295
<i>Figura 190.</i> Análisis de contingencia ciclo - seguridad.....	296
<i>Figura 191.</i> Análisis de contingencia ciclo - economía.....	297
<i>Figura 192.</i> Análisis de contingencia ciclo - seguridad emocional .....	298
<i>Figura 193.</i> Análisis de contingencia ciclo - sentido de pertenencia.....	299
<i>Figura 194.</i> Análisis de contingencia ciclo - enseñanza y aprendizaje .....	300
<i>Figura 195.</i> Análisis de contingencia ciclo - logros personales .....	301
<i>Figura 196.</i> Análisis de contingencia ciclo - reconocimiento personal.....	302
<i>Figura 197.</i> Análisis de contingencia ciclo - autorealización.....	304

## **Resumen**

El objetivo de esta investigación se basó en medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios que presta la misma tanto a nivel de facultad como a nivel general, mediante la aplicación de la encuesta SEUE diseñada por Gento y Vivas (2003), modificada al contexto de la UCSG con 10 factores y 120 reactivos o variables, a una muestra de 376 estudiantes matriculados en el semestre A- 2016 de todos los ciclos y carreras; además, se utilizó el programa SPSS versión 22.0 para el procesamiento de información y elaboración de Figuras y Tablas estadísticas. La encuesta se validó con un Alfa de Cronbach de .972, donde los resultados de la investigación indicaron que los estudiantes de la Facultad de Economía se encuentran 69.70% satisfechos según la calificación global de los servicios que fueron analizados.

**Palabras Claves:** Educación superior, encuesta de satisfacción, nivel de satisfacción, satisfacción estudiantil, sistema educativo.

## **Abstract**

The objective of this research was based on measuring the level of satisfaction of students of the Faculty of Economics and Administrative Sciences of the Catholic University of Santiago de Guayaquil in terms of services provided, by applying the SEUE survey designed by Gento and Vivas (2003), modified to the context of UCSG with 10 factors and 120 reagents or variables to a sample of 376 students enrolled in the A- 2016 semester of all degree and cycles; In addition, the SPSS 22.0 software for information processing and preparation of Figures and Tables statistics was used. The survey was validated with Cronbach's alpha of .972, where the research results indicated that students of the Faculty of Economics are 69.70% satisfied by the overall rating of the services analyzed.

**Key Words:** Education system, higher education, level of satisfaction, satisfaction survey, student

satisfaction

## **Introducción**

Actualmente la calidad es una exigencia en todos los ámbitos y con las nuevas leyes del gobierno resulta necesario que en la educación se implementen procedimientos cuyo efecto garantice una enseñanza con los más altos estándares, donde el estudiante se encuentre satisfecho con el servicio otorgado por la institución elegida, es así que deberían realizarse constantemente evaluaciones sobre el nivel de satisfacción del estudiante respecto a los servicios prestados en el establecimiento educativo.

Al medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios ofertados se ayudará a la institución a prestar especial atención en los puntos críticos al momento de generar satisfacción, con la finalidad de mejorar su servicio garantizando una mayor calidad, y aceptación de los estudiantes y la sociedad en general; además, existe el beneficio de la generación de buenos comentarios por las personas, logrando las mejores referencias y así aumentando el número de estudiantes que deseen ingresar al establecimiento académico.

Con la intención de desarrollar la investigación en la universidad resulta esencial revisar un grupo de referencias sobre estudios similares, que fueron elegidos de países como España, Portugal, Chile, México, Ecuador (Cuenca), Venezuela, Colombia y Perú, de esta manera se revisaron diferentes metodologías, programas, análisis, modelos de encuestas, factores y variables determinantes de la satisfacción, escogiendo la encuesta de Satisfacción de Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE), diseñada por Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García en el 2003, como modelo guía para desarrollar un nuevo diseño y posteriormente adaptarlo con preguntas necesarias para la satisfacción en la universidad; para la tabulación y con los avances tecnológicos se hace uso de programas estadísticos e informáticos como son SPSS y Microsoft Excel para proceder con el análisis; finalmente a través del alfa de Cronbach validar la encuesta que será utilizada en el proceso de implementación.

## **Justificación**

El estudio sobre la medición de la satisfacción es esencial para cualquier empresa e institución educativa que se debería realizar constantemente con la intención de mantener la complacencia y fidelidad de los clientes; debido a que en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCSG no se han realizado investigaciones similares anteriormente, no se ha determinado si los servicios otorgados cumplen o no con los requisitos exigidos por los estudiantes o es necesario el mejoramiento de la calidad del establecimiento educativo, consecuentemente medir el nivel de satisfacción de los estudiantes en la facultad otorgará a la universidad información relevante para mejorar sus servicios y aumentar el número de estudiantes que deseen pertenecer a la institución y a la facultad.

## **Definición del problema**

En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a diario se visualizan una gran cantidad de estudiantes en diferentes horarios sea matutino, vespertino o diurno que acuden a ella para hacer uso de sus servicios; en base a diferentes circunstancias sobre el servicio brindado a los estudiantes como son los procesos de matriculación, servicios de comedor, enseñanza, entre otras, se ha identificado malestar e inconformidad en los estudiantes haciéndose notar mediante reclamos y quejas; por este motivo se ha tomado la decisión de realizar la investigación para conocer y analizar el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de acuerdo a los servicios ofertados por la universidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en sus distintas carreras.

## **Objetivos**

### **General**

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de acuerdo a los servicios que oferta y por consiguiente determinar las debilidades que existen en la misma.

### **Específicos**

- ✓ Investigar y desarrollar las diferentes teorías y modelos de satisfacción que soportan el trabajo de titulación a realizar.
- ✓ Determinar diferentes modelos que hayan sido utilizados en varios trabajos para poder desarrollar un nuevo diseño e implementarlo en la investigación, apoyados en el marco referencial.
- ✓ Diagnosticar y analizar la situación actual de los diferentes servicios que oferta la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil hacia los estudiantes, específicamente de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, determinando sus facultades, carreras, categoría asignada por el organismo regulador de las instituciones del sistema de educación superior, y aspecto económico; haciendo especial énfasis en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, objeto de estudio del cual se determinará el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- ✓ Evaluar el diseño de la encuesta en función del prototipo realizado a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- ✓ Evaluar y analizar los resultados de las encuestas realizadas, presentados mediante sistemas estadísticos que faciliten y perfeccionen la información obtenida.
- ✓ Identificar las debilidades en los diferentes aspectos evaluados de la satisfacción de los estudiantes para dar a conocer a las autoridades de la carrera y de la facultad los aspectos necesarios a mejorar.

# Capítulo I

## 1. Marco General

### 1.1. Marco teórico

#### 1.1.1. Nivel de satisfacción en los servicios

##### *1.1.1.1. El servicio.*

Realizar el estudio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios prestados, conlleva a conocer primero el concepto de “servicio”. Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española 23.<sup>a</sup> Edición (2014), servicio es la “acción y efecto de servir”, así también la “función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal”; sin embargo, otros investigadores lo definen como “hacer algo en favor de otra persona” (Colunga, 1995, p. 13); o “el servicio es esencialmente intangible y no puede poseerse”(Gosso, 2010, p. 17); o “es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005, p. 64).

Por lo tanto, servicio es el conjunto de actividades desarrolladas para la satisfacción acorde a los requerimientos o necesidades de los clientes. Un servicio se mantendrá fuerte y activo siempre y cuando existan dos partes elementales: primero el conjunto de actividades y/o alternativas, a fin de satisfacer una necesidad dada por el cliente; y segundo la disponibilidad de pago por dicho servicio (Colunga, 1995).

##### *1.1.1.2. Características.*

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) comentan que un servicio posee características como: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad de producción y consumo, y marcan la gran diferencia entre bienes o servicios. A continuación se detallan cada una de estas características: la intangibilidad de los servicios no son objeto de conteo y medición (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985); la heterogeneidad se refiere a la forma variable de los resultados por la prestación de servicios de productor a productor, cliente a cliente o de día a día

(Parasuraman et al., 1985); y la inseparabilidad de producción y consumo en los servicios se manifiesta por la interacción entre el cliente y el personal de la empresa (Satorres, 2008).

Otras características presentes en los servicios, planteadas por Esteban (2005) son: carácter perecedero y ausencia de propiedad; que a su vez se clasifica en diversos criterios: naturaleza (estudia el objeto de su labor); sector de actividad (utiliza normas de destino del producto y carácter de prestación); función (observa las ocupaciones); y comportamiento del consumidor (se centra en las etapas del proceso de compra).

#### ***1.1.1.3. Ciclo de vida y calidad del servicio.***

El ciclo de vida de un servicio es el conjunto de etapas relacionadas entre cliente y empresa, conocidos como momentos de verdad, donde el consumidor mantiene contacto directo con la organización y sus empleados; además, se involucra el triángulo del servicio formado por dos factores claves: (a) estrategia de servicio; y (b) descripción de funciones del personal de servicio (Blanco, 2009). Un análisis realizado tanto en el ciclo de vida como en el triángulo del servicio, permite a la organización de conocer claramente sus fortalezas y debilidades para aplicar la estrategia respectiva al caso (Blanco, 2009). Grönroos en 1984 (como se citó en Duque, 2005) menciona que un momento de verdad es cualquier circunstancia de comunicación directa entre cliente y empresa definiendo su impresión de calidad. Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española 23.ª Edición (2014), define calidad como “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”; y Aguilar (2013) lo pronuncia como el logro desde la compra hasta la evaluación del servicio entregado.

#### ***1.1.1.4. Modelos de evaluación de calidad en el servicio.***

El estudio realizado por Torres y Vásquez (2015) presenta varios modelos que consideran sus aplicaciones, cuestionamientos y contribuciones a la teoría de la evaluación de calidad, entre ellas: Modelo de Calidad de Atención Médica de Donabedian, Nórdico de Grönroos, Service Quality (Servqual) de Parasuraman, Zeithaml y Berry; Service Performance (Servperf) de Cronin y Taylor, Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin, Servicios bibliotecarios

LibQUAL de Thompson, Cook y Heathen; Modelo E-S-QUAL de Parasuraman, Zeithaml y Malhotra y Modelo de Evaluación Unidimensional de Martínez y Martínez.

El modelo de calidad de atención médica valora las exigencias de los pacientes agregando tres responsabilidades: hacia los individuos, pensando no solo en ser proveedores de satisfacción sino también en brindar el servicio adecuadamente; hacia la sociedad como la obligación de lograr equidad en la distribución de atención en la salud; y responsabilidad para la gestión de la relación entre costo y calidad (Donabedian, 1993).

En Álvarez (2015), el modelo nórdico de Grönroos en 1984, se desarrolla en base a las percepciones del cliente; puesto que, la calidad del servicio está influenciada por dos elementos: expectativas de calidad, incluye información de la organización, experiencias, necesidades y deseos del consumidor; y calidad experimentada, imagen obtenida por el consumidor una vez ofertado el servicio.

En 1985 el modelo Servqual define la estructura de calidad del servicio a través de un test, integrado por diez dimensiones: acceso, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, tangibilidad y comprensión; conforme se realizaron más investigaciones, el modelo se simplificó a cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, empatía y seguridad (Villalba, 2013).

Para 1992 los investigadores Cronin y Taylor criticaron fuertemente al modelo Servqual propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, debido a que las escalas utilizadas no se ajustaban a toda clase de servicio, por consiguiente, plantearon una nueva manera de medirlo a partir de las actitudes. Es así, que con los resultados de sus investigaciones surge una nueva escala y modelo denominado Servperf enfocada en las percepciones de la calidad del servicio a partir de las cinco dimensiones del modelo anterior (Álvarez, 2015).

En el modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin de 2001 los clientes son responsables de definir las percepciones de calidad del servicio en base a la evaluación del desempeño de varios niveles, dicha combinación permite obtener una percepción global de la

calidad del servicio; estas dimensiones son: la calidad de la interacción, el ambiente físico del servicio y el resultado de la operación (Parra & Duque, 2015).

El modelo de servicios bibliotecarios LibQUAL de Thompson, Cook y Heathen de 2001, nace de una versión modificada del modelo Servqual realizada a bibliotecas americanas universitarias que permite conocer la calidad de los servicios prestados a partir de datos entregados por usuarios acorde a sus percepciones; estos datos son proporcionados mediante una aplicación web compuesta por cuatro dimensiones: valor del servicio, organización, acceso a la información, y control de personal (Torres & Vásquez, 2015).

De acuerdo con Viadiu y Fransi (2012) el modelo E-S-QUAL de Parasuraman, Zeithaml y Malhotra del 2005, emerge para evaluar la calidad del servicio de las ventas en línea, constituida por cuatro dimensiones: eficiencia (facilidad y rapidez para el acceso y uso del internet), disponibilidad del sistema (correcto funcionamiento), fiabilidad (el cumplimiento de las promesas de la entrega y disponibilidad del producto) y privacidad (la seguridad del sitio de internet y nivel de protección de la información).

Finalmente, el Modelo de Evaluación Unidimensional de Martínez y Martínez en 2010, según Torres y Vásquez (2015), se realiza a nivel global en función de la calidad percibida a través del excelente desempeño general, sin recurrir a atributos del servicio; esa medición global ayuda a estudiar la fiabilidad y validez de la calidad percibida; sin embargo, se pierde información sobre las características específicas del servicio que puede resultar menos atractivo desde un punto de vista gerencial.

#### ***1.1.1.5. Satisfacción del cliente.***

San Martín, Collado y Rodríguez (2008) resaltan a la satisfacción como un juicio cognitivo-afectivo, donde el proceso global de satisfacción se debe al servicio que recibe el consumidor más las emociones obtenidas por él. “El nivel de satisfacción del cliente después de la compra depende de los resultados de la oferta en relación con sus expectativas previas” (Kotler & Keller, 2009, p.144).

La satisfacción del cliente se compone por tres elementos esenciales: rendimiento percibido, explica el resultado de la percepción del consumidor al momento de adquirir el servicio; expectativas, definida como la posibilidad que tiene el cliente para adquirir algo; y niveles de satisfacción, cuando el consumidor experimenta cierto nivel, bien sea: insatisfacción, satisfacción o complacencia (Thompson, 2005).

En la actualidad, la satisfacción del cliente se considera la meta principal de toda organización, y de acuerdo con Thompson (2005) es el mejor modo de convertir a una persona en un consumidor fijo; esto a su vez trae beneficios importantes como: lealtad del cliente, marketing gratuito (difusión de información) y mayor participación de mercado. Gosso (2010) propone que una organización con mayores clientes leales y fieles brinda beneficios adicionales tales como: mayores ingresos, mayores ventas, utilidades por incremento de precios, bajos costos operativos y retención de empleados.

Para Lavado y Millán (1998) el conocimiento del desarrollo de formación de la satisfacción del cliente, permitirá a la organización elaborar políticas, normas y procedimientos correctos que facilitarán el cumplimiento de los objetivos, por consiguiente, se han desarrollado teorías y modelos que explican dicho proceso y permiten realizar una evaluación de la satisfacción del cliente en función de un producto o servicio adquirido.

#### ***1.1.1.6. Teorías de la satisfacción del cliente.***

Muchas investigaciones desarrolladas en el campo de la satisfacción del cliente, como la de Pamies (2004) aceptan a la satisfacción como unidimensional (teoría de un solo factor: satisfacción/insatisfacción); hoy en día pocos estudios analizan variables de satisfacción, consiguientemente la teoría de dos factores la cual se asemeja a la de Frederick Herzberg (propuesta para la satisfacción laboral), presenta a los factores higiénicos como los causantes de la insatisfacción si su nivel es escaso; y a los factores de crecimiento como los encargados de ocasionar satisfacción si su nivel es el adecuado (Pamies, 2004).

Swan y Combs en 1976 (como se citó en Pamies, 2004) usaron la teoría de dos factores en la satisfacción del cliente, determinando variables como: resultado instrumental (parte física de los productos) y resultado expresivo (parte psicológica). De acuerdo con Lavado y Millán (1998), los autores Swan y Combs basan la satisfacción del cliente únicamente en productos clasificándola en categorías; sin embargo, investigadores como Bitner, Booms y Tetreault en 1990 analizan la satisfacción del cliente en servicios, manejando interacciones entre clientes y empleados de la organización donde se identifiquen situaciones que provoquen la satisfacción o insatisfacción al cliente.

Oliver en 1980 (como se citó en Huayamave, Haro, & Córdova, 2015) menciona que, en otras investigaciones sobre la satisfacción del cliente, se asume a la desconfirmación de las expectativas como una situación provocativa para plantear un nuevo modelo y permita determinar factores explicativos de la satisfacción. Conforme los estudios de Moliner y Berenguer (2011) existen variables como la actuación y desconfirmación para estudiar la lealtad en la satisfacción del cliente, y esta puede ser positiva, negativa o neutra.

La teoría de la desconfirmación como lo mencionan Huayamave, Haro y Córdova (2015) relaciona la satisfacción del cliente con el grado de experiencia de las expectativas fallidas de un producto o servicio que a su vez se ve reflejada en el nivel de cada individuo. Varela en 1991 (como se citó en Huayamave, Haro, & Córdova, 2015) pronuncia que la desconfirmación negativa se produce cuando la calidad del servicio percibido se encuentra por debajo de las expectativas esperadas, lo contrario ocurre con la desconfirmación positiva ocasionada por la alta valoración de las expectativas al momento de hacer uso del producto o servicio.

Dentro de la teoría de la desconfirmación existen dos tipos de expectativas relacionadas con la satisfacción del cliente: expectativas como pronóstico de ocurrencia al momento de hacer uso del servicio y expectativas como reglas plasmadas del aspecto físico del producto acorde a lo ofertado por el fabricante. La calidad percibida y la satisfacción del cliente están relacionadas también con la durabilidad del producto, clasificándolos en alta y baja durabilidad (Huayamave, Haro, & Córdova, 2015).

### ***1.1.1.7. Modelos de la satisfacción del cliente.***

La medición de la satisfacción del cliente según un estudio dimensional realizado por Alves y Raposo (2004) presenta cuatro modelos como los idóneos para medir el agrado de los consumidores, mediante variables, indicadores y componentes; estos modelos son: el Modelo del Barómetro Sueco, Modelo ACSI, Modelo Barómetro Noruego y Modelo del Índice Europeo.

#### ***1.1.1.7.1. Modelo del Barómetro Sueco (SCSB).***

En 1989 el Modelo del Barómetro fue utilizado por primera vez para medir la satisfacción del cliente, definiendo tres variables: en el centro se encuentra la satisfacción, en su lado derecho los efectos (quejas o lealtad), y en su lado izquierdo se muestran las expectativas y percepciones (Mejías & Manrique, 2011). En la actualidad es el modelo más utilizado por las organizaciones para medir la satisfacción de sus clientes, mostrando un impacto positivo de las percepciones y las expectativas de calidad (Mejías & Manrique, 2011).

#### ***1.1.1.7.2. Modelo ACSI de la satisfacción del cliente.***

El modelo fue creado en 1994 por la Universidad de Michigan usando el barómetro sueco; según Benítez (2015) en el análisis se involucraron a doscientas compañías, donde las expectativas, la calidad y el valor percibido por los clientes fueron el resultado principal para medir la satisfacción reflejada. Cinco años más tarde el gobierno de los Estados Unidos tomó la decisión de utilizar este índice para medir la satisfacción de los ciudadanos en base a los servicios públicos que recibían, con el ligero cambio de variables sustituyendo “lealtad” por “confianza” (Benítez, 2015).

#### ***1.1.1.7.3. Modelo Barómetro Noruego (NCSB).***

De acuerdo con Alves y Raposo (2004), el modelo del barómetro noruego para medir la satisfacción del cliente presenta como variable a la lealtad a la imagen de marca o en su sinónimo al posicionamiento de la marca en la mente de los consumidores, dicha variable indica que

mientras más consumidores conocen la marca del producto o servicio ofertado, más lealtad y satisfacción obtendrá la organización de sus clientes.

#### *1.1.1.7.4. Modelo del Índice Europeo (ECSI).*

Vilares en el 2004 (como se citó en Gelvéz, 2010) nombra al modelo ECSI como la combinación de los índices SCSB y ACSI, siendo una herramienta útil para medir la satisfacción del cliente, presentando dos submodelos: (a) modelo estructural (formado por la relación de variables imagen, lealtad, quejas, calidad, expectativas, valor, satisfacción); y (b) modelo de medición (tomado con el manifiesto de las variables producto de una encuesta).

Huayamave, Haro y Córdova (2015) aportan con el modelo indicando siete componentes relacionados entre sí: imagen (percepción del consumidor acerca de la marca del producto), expectativas (predicciones que el consumidor realiza en función de la calidad de servicio que percibirá), calidad del servicio (aceptación y comodidad por el cliente al hacer uso del servicio), calidad del producto (conformidad con las características que presenta el producto), valor percibido (relación entre el dinero y valor del producto), satisfacción (resultado de la experiencia del consumidor) y fidelización (lealtad del cliente con la empresa).

Tabla 1

*Modelos de Satisfacción del Cliente*

<b>Modelos</b>	<b>Barómetro Sueco (SCSB)</b>	<b>ACSI satisfacción del cliente</b>	<b>Modelo Barómetro Noruego (NCSB)</b>	<b>Modelo del Índice Europeo (ECSI)</b>
<b>Variables</b>	-La satisfacción. -Quejas o lealtad. -Expectativas y percepciones.	-Expectativas del cliente. -Calidad percibida -Valor percibido. -Reclamos del cliente. -Fidelidad del cliente. -Satisfacción.	- <i>Top of mine</i> (Posicionamiento de la marca en la mente de los consumidores). -Lealtad. -Satisfacción.	-Relaciones de acuerdo a las expectativas del cliente. -Satisfacción. -Lealtad. -Diferenciación de la calidad percibida en producto o servicio. -Valor del servicio. -Valor de la imagen. -Satisfacción
<b>Objeto de estudio</b>	Utilizado por las organizaciones para medir la satisfacción de sus clientes	Utilizado para medir el nivel de satisfacción de sus ciudadanos con los productos y servicios recibidos a nivel nacional en diferentes sectores.	Mide la satisfacción del cliente en función de una marca.	Basado en el modelo ACSI

*Nota:* Las diferencias en cada uno de los modelos dependerán de las variables que posean, y del objeto de estudio al cual están dirigidos. Adaptado de “La medición de la satisfacción en las enseñanzas universitarias: El ejemplo de la universidad de Da Beirainterio” por Alves, H., & Raposo, M. (2004), *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88.

## **1.1.2. Nivel de satisfacción en la educación**

### ***1.1.2.1. La educación.***

La educación diferencia al ser humano del resto de entes vivientes; el hombre necesita conocimientos y posee la disponibilidad de aprender y comprender, por eso la cultura es fundamental en su estilo de vida y aunque en la actualidad, muchas personas estudian obligatoriamente, la sabiduría exige presenciarse en ellas dándoles la libertad de destacar dentro de una sociedad que comparte valores y opiniones diferentes, decidiéndose entre lo correcto e incorrecto (León, 2007).

Una buena educación en las personas comienza desde que son niños y resulta importante una correcta lectura de cuentos en la escuela ayudando al desarrollo del vocabulario, capacidad de comprensión y al amor por la lectura, particularidades que servirán en la formación profesional con criterio y un extenso léxico; asimismo, la enseñanza de la narración ayudará a poner en práctica lo antes aprendido, siempre y cuando se oriente hacia la comunicación y creatividad (Aguirre, 2012).

Con el tiempo los desarrollos de teorías educativas han favorecido a la evolución pedagógica, como, las teorías no críticas, refiriéndose a la eliminación de la marginalidad dada por la falta de conocimientos, el rechazo y la incompetencia, creando una relación estrecha de la sociedad con la educación; y, las teorías crítico-reproductivas que evidenciaron la formación académica a partir de las condiciones sociales. Las teorías han logrado disminuir la discriminación en base al avance y funcionamiento de la escuela con la sociedad (Saviani, 1983).

En el siglo XXI la enseñanza ha dado un giro radical, porque su presentación implica mayor formalidad y resulta obligatorio realizar las investigaciones en fuentes confiables; hay una gran cantidad de exigencias por cumplir con el propósito de que las personas tengan una reserva de conocimientos, donde estructurar la educación en base a cuatro pilares del aprendizaje es imprescindible, los cuales son, aprender a: ser, conocer, hacer, participar y cooperar. Aprender a conocer, representa el desarrollo de la atención, memoria y pensamiento; aprender a hacer es un vínculo más estrecho con el desarrollo profesional, poniendo en práctica los conocimientos;

aprender a participar y cooperar significa comprender a los demás cumpliendo objetivos comunes; y, aprender a ser refiriéndose al aporte de la educación en el desarrollo integral de la persona (Delors, 1996).

Como medio fundamental de la educación se encuentra la evaluación, permitiendo el desarrollo estudiantil y la valoración del aprendizaje; la evaluación debe realizarse correctamente tomando en cuenta las expectativas, niveles de conocimiento, intereses y necesidades del estudiante. La evaluación metacognitiva tiene la responsabilidad de conceder al estudiante la comprensión de los avances y errores que ha tenido durante el proceso educativo, para luego autocorregirse (Bordas & Cabrera, 2001).

### ***1.1.2.2. La educación universitaria.***

La educación universitaria en América Latina evolucionó a partir de los años noventa, antes de esa fecha existía una cantidad pequeña de universidades públicas; en la segunda mitad del siglo XX, hubo un incremento en la demanda de educación superior, ampliándose así, la creación de instituciones privadas que brinden dicho servicio, pero con falta de igualdad en los planes de estudio, por los diferentes modelos educativos que los establecimientos utilizan en países desarrollados; sin embargo, las técnicas implementadas han logrado una convergencia en la educación y con la ayuda de protocolos se agilizaría la aplicación de un sistema educativo semejante y de calidad (Fernández, 2004).

La calidad en los últimos tiempos ha tomado fuerza en todos los ámbitos y de igual manera sucede en la educación superior, en donde el cumplimiento de estándares elevados es una exigencia impuesta por el gobierno; la calidad en la educación superior surge por la necesidad de contar con propuestas laborales acordes a lo exigido a nivel general, alto nivel académico, acceso a profesores competentes, equidad en la educación para estudiantes de toda clase social y creación de beneficios estudiantiles (Garbanzo, 2007).

Actualmente, la educación universitaria tiene la obligación de cumplir con múltiples exigencias de la sociedad, pues la globalización ha permitido a las personas informarse sobre lo que deben aprender del área laboral escogida, por ello es indispensable para las universidades

elaborar evaluaciones constantes con el objeto de identificar falencias y así mejorar el servicio ofertado. Las personas no confían plenamente en la antigüedad de las instituciones educativas porque ahora les resulta necesario la acreditación, garantizando una educación de calidad (Águila, 2004).

La acreditación aparece como un requerimiento de una sociedad más competente y con niveles de desempeño elevados para el ejercicio de la profesión escogida; la excelencia en la enseñanza universitaria apoyada en una certificación surge como un requisito para que los estudiantes reconozcan y aspiren una institución determinada, como consecuencia el Estado y las universidades adquieren la responsabilidad de diseñar estándares normativos, fortaleciendo la calidad y así puedan verificar si las condiciones laborales de algunos establecimientos son las más adecuadas al momento de impartir clases. Hoy en día el gran avance en la educación superior ha logrado evidenciar públicamente resultados eficaces en el desarrollo de nuevas metodologías, mejoramiento de infraestructura, contratación de profesores más capacitados, mejora de procesos administrativos y la oportunidad de establecer mallas curriculares compatibles con otras instituciones debido a la homogeneidad obligatoria en algunos programas del gobierno para la educación actual, las nuevas tecnologías implementadas otorgan satisfacción a los jóvenes porque les garantiza una educación de calidad (González, 2005).

### ***1.1.2.3 Nivel de satisfacción universitaria.***

Mejías & Martínez (2009) definen la satisfacción estudiantil como “el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que tienen respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 34). Las universidades tienen el desafío de superar las expectativas de sus clientes con respecto a la enseñanza, la organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios. El desarrollo de nuevas carreras universitarias, como exigencia de la sociedad, ha permitido el aumento de competitividad de un país, en consecuencia existe la necesidad de evaluar la satisfacción estudiantil con el propósito de mejorar la gestión de los establecimientos educativos y a su vez mantener a la mayor cantidad de usuarios posible generando un beneficio

mutuo, tanto para la institución por los buenos comentarios del estudiante hacia otros, como para el país con nuevos profesionales productivos y satisfechos con su educación.

Los estudiantes deben responder una evaluación subjetiva que contemple sus necesidades formativas y su motivación con el objetivo de determinar la percepción asumida del servicio ofrecido por la institución educativa y así se realizarán perfeccionamientos acorde a estándares internacionales como lo demanda la gestión de calidad total; además, la institución tiene la obligación de dar mayor importancia a la implicación del estudiante en el proceso de aprendizaje, tomando en cuenta inclusive a los padres de familia en la elaboración de planes de contingencia por ser quienes pagan y se benefician directamente (Bullón, 2007).

Las instituciones de educación superior realizan continuamente evaluaciones de gestión de calidad determinando la complacencia de los estudiantes, pero generalmente ejecutan técnicas cuantitativas anónimas midiendo la gestión administrativa y Flores (2003) piensa que no sería el método más óptimo a utilizar porque no atiende las necesidades del cliente; en el mejoramiento de la calidad la indagación es fundamental, realizando preguntas acorde a las dimensiones de satisfacción.

Un correcto modelo de medición de la gestión de calidad de un establecimiento educativo debe valorar el alcance de los niveles de calidad en su eficacia o logros adecuados; el modelo propuesto por Palacios (1996) incluye variables de criterio y predictores obteniéndose indicadores de determinación del efecto, la satisfacción y la dimensión, pudiéndose referir a los agentes que definen la calidad del establecimiento (p. 288).

Pereira (2014) muestra que antes de realizar las evaluaciones a las universidades primero deben determinarse objetivos y criterios de evaluación, seguidamente de la realización de una valoración interna; es decir, la formación de una comisión con personal del establecimiento académico dirigida al progreso del establecimiento y una externa, conformada por personal ajeno a la institución, posteriormente se elaborará un informe de resultados procediéndose luego a la toma de decisiones elaborando un plan de mejora, de este modo el instrumento se ofrece como un servicio de ayuda a la educación.

Pereira (2014), en su tesis da a conocer la existencia de diferentes modelos evaluativos de la calidad como el EFQM, European Foundation for Quality Management, el PNECU, Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, y la evaluación de calidad de titulaciones universitarias. El EFQM tiene nueve dimensiones, interviniendo los facilitadores y los resultados, permitiendo conocer los aspectos propensos a mejorar de la institución, el PNECU evalúa las dimensiones relacionadas a la titulación, pero no es una herramienta confiable en el perfeccionamiento de la calidad; la evaluación de calidad de titulaciones universitarias es para el autor el instrumento más completo porque determina los objetivos, aspectos, criterios de calidad, dimensiones a evaluar, pudiendo establecer una planificación apropiada que cumplirá las metas de la titulación.

Mejías y Martínez (2009) y Gento y Vivas (2003) coinciden en que la mejor manera de evaluar la satisfacción estudiantil es mediante el SEUE, un cuestionario donde se incorporan diversas dimensiones de satisfacción, este formato si se ajustara a los diferentes países otorgaría resultados eficaces; además pudieron identificar evaluaciones realizadas con la finalidad de determinar la complacencia de los estudiantes, por ejemplo, instrumento de alternativas múltiples que va desde la opción muy satisfecho hasta muy insatisfecho, cuestionarios dirigidos a la docencia teórica y práctica, modelo sobre nivel de calidad percibida por los estudiantes con respecto a los docentes y servicios académicos e informes de distintos temas influyentes en la vida universitaria.

El SEUE es una herramienta elaborada con la intención de estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación, cuenta con 93 ítems y ofrece información personal de los encuestados tales como, nombres, edad, sexo, curso, carrera y horario. El instrumento otorgará una valoración global y la sumatoria de las valoraciones hechas en los 93 elementos divididos para el número de cuestionarios aplicados dará como resultado el grado de satisfacción del estudiante, dicha fórmula también se la utiliza en la estimación de las dimensiones, pero la valoración sería de cada caso y el resultado es interpretado de acuerdo a una escala de valoración establecida (Gento & Vivas, 2003).

Las universidades dependen de profesores altamente capacitados en transmitir sus conocimientos y experiencia profesional de manera idónea, por tal motivo la evaluación a profesores aparece como pieza esencial en las instituciones, logrando determinar el grado de satisfacción de la enseñanza recibida; una evaluación oportuna a profesores, la realizan los estudiantes a través de encuestas y con los resultados posibilitan el diseño de planes de mejora. La encuesta a profesores la realizan sobre todas las asignaturas emitiendo un informe con datos del profesor y de la universidad como el curso, titulación, área de conocimiento, el departamento, rama de enseñanza; con cada uno de los ítems de frecuencia se determinan la media y desviación típica culminando en una comparación (Ruiz, 2005).

Algunos autores realizan evaluaciones de tipo afectiva – cognitiva y otros utilizan la satisfacción como una escala de determinación de la calidad; sin embargo, es necesario desarrollar un modelo de evaluación analizando la perspectiva del estudiante; constan tres consecuencias positivas que resultan de la calidad de vida percibida por los universitarios como, la alta calidad de vida ofertada por la universidad, la recomendación hacia otros y la satisfacción personal (Resino, González, Montero & Broncano, 2013).

## **1.2. Marco referencial**

Alves y Raposo (2004) midieron la satisfacción de la enseñanza en la *Universidade da Beira Interior* ubicada en Portugal 2004, la universidad tiene la posición 1,032 del Ranking Web de Universidades (2016). En la institución fue seleccionada una muestra de 411 personas, distribuyéndose por titulaciones y cursos; primero se aplicó el cuestionario Servqual con 44 preguntas con el motivo de obtener datos y elaborar el modelo de valoración, luego para la estimación de los datos se ayudaron de herramientas estadísticas como, AMOS (Analysis of Moment Structures) y coeficientes de regresión, el software permitió la elaboración de ecuaciones estructurales y en la ponderación utilizaron Varimax. El modelo cuenta con relaciones de causa-efecto y algunas variables analizadas fueron, expectativa-valor, calidad-satisfacción, imagen-satisfacción, imagen-lealtad y valor-boca a oreja, donde se empleó la fórmula seleccionada y consecutivamente determinar el índice de satisfacción del estudiante, dando como resultado un nivel de 54 en una escala del 1 al 100, llegando a prestar especial atención en las

variables de imagen y valor percibido con la probabilidad de que las expectativas de los beneficiarios sean bajas permitiendo a la universidad superarlas e incrementar el número de estudiantes.

Cortés (2014) desarrolló un modelo en 2012 que permitió evaluar la relación entre las emociones, calidad y satisfacción universitaria aplicándolo en la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, la cual ocupa la posición 3,792 del Ranking Web de Universidades (2016). La herramienta diseñada fue dividida en calidad, emoción y con una única pregunta de satisfacción, en donde su validación dependió del alpha de Cronbach indicando a los valores mayores a .7 como evidencia de la eficiencia del modelo; para su aplicación se seleccionó una muestra de 231 estudiantes quienes respondieron la encuesta valorada a través de una escala de Likert, determinando el uno como muy insatisfecho y el cinco como muy satisfecho; con la información recabada se ejecutaron dos tipos de análisis, el de componentes principales y un análisis factorial, luego elaboraron un modelo de regresión categórica con el motivo de identificar la influencia de las variables emoción y calidad en la satisfacción percibida por el estudiante, obteniendo que los estudiantes satisfechos representa el 67.53%, conformes 26.84% e insatisfechos un 5.63%.

Mejías, Reyes, y Maneiro (2006) evaluaron la satisfacción estudiantil a través de Servqualing en tres establecimientos educativos, el Instituto de Ciencias Agrícolas de la Universidad Autónoma de Baja California, el Instituto Tecnológico de Mexicali y la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Baja California en 2006, la universidad se encuentra en la posición 1,349, mientras que el instituto ocupa el puesto 12,826 del Ranking Web de Universidades (2016); de acuerdo con el alfa de Cronbach el uso del instrumento conformado por 22 reactivos era adecuado en la evaluación de los establecimientos educativos seleccionados; para el estudio se le realizaron encuestas a una muestra de 104, 196 y 253 estudiantes respectivamente y los resultados fueron analizados mediante una escala de Likert del uno al siete, donde uno es frecuentemente en desacuerdo y siete, frecuentemente de acuerdo, también utilizaron herramientas como SPSS, el método de rotación Varimax y consecutivamente la matriz de coeficientes de correlaciones en las variables fue elaborada con los resultados generados. El

estudio otorgó a las universidades evaluadas la fiabilidad de la escala Servqualing por medio alfa de Cronbach: .9402; .9515 y .9239 y la oportunidad de mejorar sus servicios implementando modelos de gestión de calidad total.

Maneiro, Mejías, Romero y Zerpa (2008) realizaron la encuesta Servqualing conformada por 37 reactivos en 2008 en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo de Venezuela, que ocupa la posición 2,293 del Ranking Web de Universidades (2016). La intención fue medir el nivel de servicio de la Escuela de Ingeniería con relación al sector empresarial, se seleccionó una muestra de 84 empresas y el modelo convenía ser respondido a través de una escala de Likert del uno al siete, en donde uno significaba fuertemente en desacuerdo y siete, fuertemente de acuerdo, la misma debía tener la capacidad de evaluar elementos intangibles relacionados a los conocimientos y destrezas adquiridas por los estudiantes al momento de egresar de la carrera; luego de determinar la validez del instrumento, los resultados obtenidos fueron analizados mediante el uso de SPSS y análisis de factores, estableciéndose el nivel de satisfacción global como muy bueno (79.72%), lo cual obligaba a mejorar con el propósito de mantener el liderazgo. Por último, la elaboración de una matriz FODA permitió comparar a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo con seis universidades públicas y cuatro privadas identificándose en la desventaja de la institución evaluada en relación a algunas instituciones que ofrecen la carrera, pero las fortalezas y oportunidades indicaron la posibilidad de perfeccionarse y ocupar el liderazgo en el mercado, en la comparación también se determinó la necesidad de crear bolsas de trabajo, programas de pasantías y el uso de software especializado, acciones implementadas en otras instituciones.

Los autores Jiménez, Terriquez y Robles (2011) desarrollaron una evaluación en 2009 en la Universidad Autónoma de Nayarit de México sobre la satisfacción académica de los estudiantes, la institución ocupa el lugar 4,350 del Ranking Web de Universidades (2016); para el estudio se seleccionó una muestra de 960 personas estratificándolas por medio del método de Muestra Probabilística Estratificada, posteriormente respondieron a un cuestionario con 35 preguntas, dividido en nivel de importancia y desempeño del plan de estudios empleando una escala de Likert del uno al cinco; en la primera fase de la encuesta las respuestas comprendían,

muy importante y fundamental, mientras que en la segunda fase se respondía con: muy insatisfecho, insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Con el estudio se observa que el promedio del nivel de importancia es de 71% y el de desempeño un 58%, señalando al desempeño de los profesores como el aspecto más significativo.

Salinas y Martínez (2007) ejecutaron un estudio en 2007 en la Unidad Académica de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas ubicada en México, situada en el puesto 2,880 del Ranking Web de Universidades (2016), sobre la satisfacción estudiantil con respecto a la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de importancia hacia los servicios y productos otorgados por el establecimiento educativo, elaborándose un instrumento de 24 reactivos, ayudado por el alpha de Cronbach para aprobar su fiabilidad y el programa Chaid de selección automática de variables, luego fijaron el cuestionario dividido en seis partes, el perfil del encuestado, satisfacción con la labor del profesor, satisfacción en la planificación de la asignatura, satisfacción con la unidad académica, satisfacción con la universidad y una ponderación elaborada por el estudiante, quien en la encuesta puede mantener el anonimato pero debe responder sobre un profesor determinado con su respectiva asignatura, que de acuerdo a la fórmula evaluar a 36 profesores cubriendo 185 cuestionarios era preciso. Los resultados otorgaron que la labor del profesor como lo revela el alpha de Cronbach (95%) tiene mucha cohesión interna, predominando la influencia del trato hacia los estudiantes y en la satisfacción de la planificación de la asignatura la variable más influyente fue la revisión de exámenes.

Los autores Uruce, Campos, Ventura, Curasi y Gomez (2014) con el objetivo de determinar la satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes aplicaron un estudio descriptivo durante octubre 2013 a octubre 2014 en la facultad de enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – Perú, ubicándose en la posición 10,685 del Ranking Web de Universidades (2016); se realizaron encuestas con 36 reactivos en donde la muestra seleccionada fue de 143 estudiantes, el cuestionario se organizó en cuatro secciones, datos sociodemográficos, la importancia de aspectos influyentes en la satisfacción estudiantil con cinco reactivos, medición del desempeño de docentes y satisfacción global. En el análisis de variables hubo la necesidad de utilizar herramientas como el SPSS que ofrece pruebas de

hipótesis como, U-Mann-Whitney, coeficiente de correlación Rho-Spearman, la prueba de T-Kruskal, además el uso de la prueba de T Student ofreció un contraste de la hipótesis establecida. El estudio dio a conocer la buena satisfacción con respecto a la enseñanza de los docentes, generando un promedio de cuatro sobre cinco, donde el 62.94% de los encuestados manifestaron su satisfacción.

Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013) tenían como objetivo medir la satisfacción estudiantil en 2013, a través de la herramienta SEU en el Instituto Tecnológico de Orizaba – México en el área de Ingeniería Industrial, la universidad tiene el puesto 10,476 del Ranking Web de Universidades (2016); el modelo se estructuró de acuerdo a seis dimensiones, aspectos académicos, aspectos administrativos, aspectos complementarios, oferta académica, entorno y empatía, determinándose la varianza del modelo en un 67.57% y la escala usada en el instrumento fue validada con un alfa de Cronbach de .94, pudiéndose aplicar la encuesta a una muestra de 163 estudiantes; el estadístico KMO con .909 demostró el cumplimiento del supuesto del análisis de factores. Finalmente, el estudio logró encontrar estrategias adaptables a un plan de mejora con relación a los estudiantes, también se identificó que el modelo puede utilizarse en diferentes países para fines educativos.

Abarca, Cáceres, Jiménez, Moraleta y Romero (2013) en su artículo muestran el estudio de la relación entre el rendimiento académico y la satisfacción estudiantil en su establecimiento educativo en 2013, tomando como base la Universidad de Granada de España – Facultad de Psicología, la institución educativa se encuentra en el lugar 180 del Ranking Web de Universidades (2016); para la investigación existió una muestra de 101 estudiantes a los cuales se les realizó la encuesta SEUE, herramienta con 93 reactivos y dimensiones sobre la infraestructura, servicios de la institución, seguridad, consideración a la situación económica, seguridad emocional, sentido de pertenencia por la aceptación, proceso de enseñanza, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización, luego de aplicar el cuestionario y con la recolección de datos era imprescindible realizar un análisis de correlaciones obteniéndose que entre la satisfacción total y la nota media del histórico académico no había una correlación significativa, rechazándose la hipótesis establecida.

Verdugo, Agurto y Montesdeoca (2015) realizaron una tesis de pregrado de tipo cuantitativa en 2014 sobre el nivel de satisfacción en la carrera de enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca que a nivel mundial ocupa la posición 2,089 en el Ranking web de universidades (2016). Para la investigación se determinó una muestra de 205 estudiantes quienes respondieron encuestas que contenían temas en función de la calidad de la educación, formación del docente, espacios de estudio e investigativo y herramientas con una escala de muy satisfactorio, satisfactorio, medianamente satisfactorio, insatisfactorio; las variables determinadas en el estudio fueron competencias profesionales, plana docente, ética docente, ambiente de la universidad, laboratorios experimentales, servicio académico; el procesamiento de información se lo realizó a través de programas informáticos como SPSS y Microsoft Excel con el objetivo de elaborar Figuras y Tablas para su interpretación. Los resultados obtenidos indicaron la cuarta posición (satisfactorio) a nivel general de la carrera de enfermería.

Valenzuela y Requena (2006) elaboraron su tesis de pregrado con la finalidad de medir el nivel de satisfacción en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile en 2006, el establecimiento académico ocupa la posición 1,313 en el Ranking Web de Universidades (2016); para realizar el estudio aplicaron la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE), diseñada previamente por la vicerrectora de la institución a una muestra de 116 estudiantes, determinada por muestreo estratificado con afijación proporcional para las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administrador de Empresas de Turismo. El instrumento contiene los parámetros de enseñanza y aprendizaje, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura y, adicionalmente preguntas de identificación; la escala diseñada para la contestación del cuestionario fue del uno al cinco, identificándose como muy insatisfecho, insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, satisfecho y muy satisfecho, los cuales se simplificaron en satisfacción, indiferencia e insatisfacción con el motivo de optimizar el análisis de los resultados; las herramientas SPSS y Excel sirvieron en el procesamiento de datos además del uso de la media aritmética como medida de tendencia general, finalmente se obtuvo un 30% de estudiantes encuestados satisfechos y un 68% insatisfechos.

Tabla 2

*Estudio Nivel de Satisfacción en Universidades*

Institución	Fecha de estudio	Autor	# Reactivo	Software/ Técnica	Muestra	Escala de medición	Resultados
Universidad de Granada – España	2013	Abarca, Cáceres, Jiménez Moraleda y Romero	93	Encuesta SEUE, análisis de correlación	101	Escala tipo Likert de 1 a 5	Insatisfacción de los estudiantes
Universidade da Beira Interior - Portugal	2004	Alves y Raposo	-	Ecuación estructural a través de AMOS/ Coeficiente de regresión, Varimax, cálculo del índice de satisfacción con una fórmula	411	Escala de la fórmula de 1 a 100	Nivel 54 de satisfacción
Universidad Austral de Chile	2006	Valenzuela y Requena	76	Programa SPSS Microsoft Excel/ encuesta ESE	116	Escala de 1 a 5	30% de estudiantes encuestados satisfechos y un 68% insatisfechos.
Universidad Autónoma de Baja California Instituto Tecnológico de Mexicali	2006	Mejías, Reyes, Maneiro	22	Programa SPSS/ adaptación del modelo Servqualin, Alpha de Cronbach-análisis de factores, Varimax	104, 196 y 253	Escala de Likert de 1 a 7 Escala Servqualing de 1 a 9	Fiabilidad de la escala Servqualing por alfa de Cronbach: .9402; .9515 y .9239

Tabla 2

*Estudio Nivel de Satisfacción en Universidades (continuación)*

Universidad de Cuenca	2014	Verdugo, Agurto, Montes-deoca	37	Programa SPSS, Microsoft Excel	205	Escala: muy satisfactorio, medianamente satisfactorio insatisfactorio	Satisfactorio
Universidad de Carabobo –Venezuela	2008	Maneiro, Mejías, Romero y Zerpa	37	Programa SPSS/ basada en el modelo Servqualing , análisis de factores, análisis FODA	84	Escala de Likert de 1 a 7	Escuela de Ingeniería con respecto al sector empresarial: 79.72%
Universidad Autónoma de Tamaulipas – México	2007	Salinas y Martínez	24	Programa Chaid/ Alpha de Cronbach, análisis de componente principales	185	-	Labor del profesor (Alpha de Cronbach 95%) tiene mucha cohesión interna
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	2012	Cortés	-	Programa SPSS/ Alpha de Cronbach, análisis de factores, modelo estadístico regresión categórica	231	Escala de Likert de 1 a 5	Estudiantes satisfechos - 67.53%, conformes- 26.84% e insatisfechos -5.63%

Tabla 2

*Estudio Nivel de Satisfacción en Universidades (continuación)*

Universidad Autónoma de Nayarit de México	2009	Jiménez Terriquez y Robles	35	Método de Muestra Probabilística estratificada	960	Escala tipo Likert de 1 a 5	58% de satisfacción
Instituto Tecnológico de Orizaba – México	2013	Candelas Gurruchag Mejías y Flores	40	Programa SPSS, Microsoft Excel/ encuesta SEU, análisis de factores, Alpha de Cronbach Programa SPSS/ U-Mann-Whitney, coeficiente de correlación Rho-Spearman, prueba de T-Kruskal, Alpha de Cronbach, análisis de factores, prueba estadística T Student	163	-	Validez con alfa de Cronbach > .70 Varianza del modelo en un 67.57%
Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – Perú	octubre 2013 - octubre 2014	Urure, Campos Ventura, Curasi y Gómez	36	Rho-Spearman, prueba de T-Kruskal, Alpha de Cronbach, análisis de factores, prueba estadística T Student	143	Escala tipo Likert de 1 a 5	62.94% de los estudiantes satisfechos

*Nota:* Tabla comparativa de los estudios revisados en el marco referencial sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes en las diferentes universidades. AMOS: Analysis of Moment Structures; SPSS: Statistical Package for the Social Sciences, programa estadístico; SEUE o SEU: Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación; ESE: Encuesta de Satisfacción Estudiantil.

### **1.3. Marco legal**

#### **1.3.1. Derecho a la educación**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 26 recalca a la educación como un derecho prioritario para las personas a lo largo de toda su vida considerando un deber inevitable del Estado; trae consigo inversión, garantía de igualdad, e inclusiones sociales encaminadas al buen vivir; personas, familias, y sociedad entera tienen derecho a integrarse en un proceso educativo.

En los artículos 27, 28 y 29 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) la educación se centra en el ser humano respetando sus derechos, otorgándole un servicio donde libremente se garantice la enseñanza en diferentes lenguas y culturas, siendo públicas y universales en todos sus niveles y gratuita hasta tercer nivel incluyendo educación superior; el estado garantizara además la libertad de cátedra en educación superior ofreciendo a las personas el derecho de aprender en su propia lengua y cultura, respaldando el acceso universal, la permanencia y egreso sin discriminación alguna.

En base al artículo 344 el sistema nacional de educación integra a establecimientos, programas, políticas, actores del proceso educativo y acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato con el sistema de educación superior, ejerciendo la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional que formulará normas de educación y asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con educación y el funcionamiento de las entidades del sistema (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

De acuerdo con los artículos 350, 351, 352 y 353 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) el sistema de educación superior brindará una formación académica y profesional con visión científica, humanitaria, tecnológica e innovadora, promoviendo soluciones para el país; el cual estará vinculado con el sistema nacional de educación y el Plan Nacional de Desarrollo basados en principios de autonomía de responsabilidad, igualdad de oportunidades, calidad, cogobierno, y autodeterminación para producir pensamientos y conocimientos formados en el diálogo de saberes; integra las universidades y escuelas politécnicas; conservatorios de

música y arte, institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos, acreditados y evaluados legalmente; bien sean públicas o privadas cuyo fin se mantendrá en actividades sin fines de lucro; bajo la supervisión de: (a) Un organismo público encargado de planificar, regular y coordinar de internamente el sistema y la relación de los distintos actores con la Función Ejecutiva; y, (b) Un organismo público técnico para la acreditación y aseguramiento de la calidad en los establecimientos, carreras y programas educativos, no conformados por representantes de las instituciones objeto de regulación.

Las universidades, y escuelas politécnicas públicas y privadas, iniciarán sus actividades acorde a la ley, con un informe previo, emitido por el organismo encargado de planificar, regular y coordinar el sistema, asegurando la calidad del programa ofertado; sin embargo, los institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, así como los conservatorios de música y artes, se crearán por resolución del organismo previo informe favorable de la institución que asegura la calidad del sistema; por consiguiente las nuevas casas de estudio y carreras universitarias dependerán de los requerimientos del desarrollo nacional; el estado garantiza la libertad y el derecho a la búsqueda de la verdad de manera solidaria, responsable, y transparente; recalando que estos establecimientos no podrán ser allanados en cualquier circunstancia, manteniendo el orden y la seguridad, de ser necesario, acudirán a resguardo de fuerza pública solicitada por la máxima autoridad de la institución, conforme artículos 354 y 355 de la Constitución de la República del Ecuador (2008).

El estado según artículos 356 y 357 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala a la educación superior pública de carácter gratuito hasta tercer nivel, donde el ingreso a estas instituciones se lo regula mediante el sistema de nivelación y admisión acorde a la ley; ofreciendo igualdad de oportunidades para la accesibilidad, permanencia, movilidad y egreso sin cobro de aranceles; además, el estado financiará a las instituciones públicas facilitándoles crear fuentes complementarias de ingresos utilizados en la mejora de su capacidad académica, inversiones en investigación, y otorgamiento de becas.

De acuerdo con la vigésima disposición transitoria de la Constitución de la República del Ecuador (2008) todas las instituciones de educación superior, sus carreras, programas y

postgrados dentro de un plazo de cinco años se someterán a evaluación y acreditación conforme lo dispuesto en la ley; de no aprobar y superar dicha evaluación estas instituciones quedarán fuera del sistema de educación superior.

### **1.3.2. Organismos del sistema educativo superior**

#### ***1.3.2.1. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).***

El sistema educativo superior a nivel nacional es regulada por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES); de acuerdo a su artículo 1 y 2, determina los derechos, deberes y obligaciones tanto de personas naturales como jurídicas, estableciendo sanciones por el incumplimiento de las disposiciones redactadas en la presente ley; su objetivo es garantizar el derecho a la educación superior de calidad mediante principios que propongan la excelencia, acceso, permanencia, movilidad y egreso de todos los habitantes (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010). Las instituciones del Sistema de Educación según artículo 15 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010), se rigen por organismos públicos que son: (a) El Consejo de Educación Superior (CES); y, (b) El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

#### ***1.3.2.2. Consejo de Educación Superior (CES).***

El Pleno del Consejo de Educación Superior, es el organismo jurídico encargado de planificar, regular y coordinar el Sistema de Educación Superior y la relación entre sus distintos actores; artículo 166 de Ley Orgánica de Educación Superior (2010). De acuerdo con el artículo 50 y 51 del Consejo de Educación Superior (2011) el pleno realizará dos tipos de debates al momento de evaluar a una institución en base a la calidad de sus servicios, y aprobará con mayoría absoluta dos asuntos: (a) reglamentos dados en el literal m del artículo 169 de la LOES; y, (b) resoluciones establecidas en los literales b, c, d, e, g, h, i referido a la creación o clausura de las unidades académicas; n y p del artículo 169 de la LOES. Para ello solicitará a la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación los informes respectivos de carácter técnico, académico, jurídico y administrativo financiero para sustentar sus resoluciones.

### ***1.3.2.3. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceaaces).***

La evaluación de calidad en las universidades las realiza el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceaaces) que de acuerdo al artículo 10 garantiza la calidad de las carreras y programas universitarios determinando carreras rechazadas para ser ofertadas en modalidades semipresenciales, a distancia, y virtual (Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior, 2011).

Dentro del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior (2011) en su artículo 25 menciona que la difusión de carreras y programas por las instituciones de educación superior deben incluir de forma clara y obligatoria la categoría asignada por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceaaces); y, dichos resultados no serán utilizados con fin publicitario para inducir al engaño.

## **1.4. Marco Conceptual**

### **1.4.1. Satisfacción estudiantil**

“La satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él”(Salinas, Morales, & Martínez, 2008, p. 39). Realizar evaluaciones estudiantiles en la actualidad es imprescindible porque permite desarrollar modelos acordes a los requerimientos de los estudiantes, así el estudiante recibiría una educación de alta calidad superando sus expectativas.

### **1.4.2. Encuestas de satisfacción**

“La encuesta de satisfacción de los estudiantes es el instrumento de mayor tradición, se ha considerado necesario hacer una valoración del impacto que tiene en los académicos las apreciaciones realizadas por sus estudiantes” (Salazar, 2010, p. 121). Para una educación de calidad es imperioso obtener de los estudiantes la información precisa que sirva para conocer la aceptación y comodidad que sienten con respecto a los servicios prestados, por ejemplo, las prácticas docentes.

### **1.4.3. Nivel de satisfacción**

Los niveles de satisfacción según Millones (2010) se manifiestan una vez que el cliente adquiere o compra el producto o servicio, donde luego experimenta uno de tres niveles de satisfacción: insatisfacción (cuando no alcanza las expectativas); satisfacción (cuando el desempeño coincide con las expectativas); y, complacencia (cuando el desempeño percibido excede de las expectativas).

### **1.4.4. Sistema educativo**

De acuerdo con Díaz y Masaútis (2011) el sistema educativo “es el conjunto organizado de servicios y acciones educativas llevados a cabo por el Estado, reconocidos y supervisados por él a través de los Ministerios de Educación en función de una normativa” (p. 9), el cual comprende varios niveles de enseñanzas entre las cuales se encuentran: inicial, primario, secundario y superior.

### **1.4.5. Educación superior**

La educación superior “constituye la meta de transformación y creatividad para la solución de problemáticas de índole social de manera más eficiente y eficaz transformando las capacidades y actitudes necesarios en el individuo para el logro de dicha meta” (Guerrero & Faro, 2005, p. 39); donde los establecimientos de educación superior con encargados de educar y enseñar a los jóvenes para su desenvolvimiento en el futuro.

## Capítulo II

### 2. Metodología

La metodología utilizada se basa en el instrumento SEUE (Satisfacción Estudiantil Universitaria) de Gento y Vivas (2003), seleccionado por los diversos estudios consultados previamente, que demuestran la validez y éxito del cuestionario aplicado en el exterior, mostrando su versatilidad en el ámbito educativo con la intención de diseñar planes de mejora de servicios prestados por los diferentes establecimientos, para así aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes. El cuestionario se aplicó a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, seleccionando una muestra por carreras; y con dicha información recolectada fue necesario desarrollar análisis para la identificación del nivel de satisfacción estudiantil, apoyados en las herramientas estadísticas.

La encuesta SEUE fue modificada y diseñada acorde a los servicios que ofrece la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil quedando un total de 120 reactivos distribuidos en 10 factores, tales como, condiciones de infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, consideración de la UCSG sobre su situación económica, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la UCSG y al grupo de clase, proceso de enseñanza y aprendizaje, logros personales, reconocimiento personal y la autorrealización.

#### 2.1. Encuesta Piloto

La encuesta piloto con los reactivos o variables diseñadas, se la realizó a una muestra aleatoria de 30 estudiantes de la UCSG, siendo de diversos ciclos y carreras como Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública y Auditoría (CPA), Gestión Empresarial, Psicología Organizacional, Ingeniería Agropecuaria y Medicina. En los resultados obtenidos se determinó la necesidad de ser más específicos en las instrucciones al momento de realizar la encuesta y modificar su diseño para evitar confusiones; además se estableció que la encuesta definitiva quedaría con la misma cantidad de reactivos y con las nuevas modificaciones.

## **2.2. Encuesta definitiva**

Para la encuesta definitiva se determinó una muestra de 386 estudiantes de la facultad de ciencias económicas y administrativas, fijando un margen de error de 5%, se debían responder 120 preguntas sobre la satisfacción percibida respecto a los servicios prestados por la facultad segmentadas en 10 factores (ver apéndice 1). Con la ayuda de 6 encuestadores, entre hombres y mujeres desde el 19/07/2016 al 27/07/2016 se realizaron las encuestas, en los diferentes horarios de clase, tanto en la mañana de 9h00 a 12h00 como en la tarde de 18h00 a 22h00, a estudiantes de todas las carreras y semestres con el fin de obtener resultados más acertados y así poder determinar el nivel de satisfacción con más exactitud.

## **2.3. Tipo de Investigación**

### **2.3.1. Según el propósito**

#### ***2.3.1.1. Investigación aplicada.***

De acuerdo al propósito una investigación de tipo aplicada es comprendida como “la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina” (Vargas, 2009, p. 159). Con la búsqueda previa de estudios realizados se podrán utilizar diferentes técnicas y programas para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios prestados por la facultad, obteniendo resultados que permitan a la institución mejorar sus servicios.

### **2.3.2. Según los medios utilizados**

#### ***2.3.2.1. Investigación de campo.***

Es una investigación de campo por la revisión de diversas fuentes que contenían encuestas y observaciones para posteriormente diseñar el método a utilizar y así elegir distintas técnicas de los estudios revisados aplicándolas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, lugar donde se realizó la medición de la satisfacción de los estudiantes (Behar, 2008).

### **2.3.3. Según el nivel de conocimientos**

Es una investigación descriptiva por el uso de encuestas en la recolección de información necesaria para el estudio, que de acuerdo con Grajales (2000) “trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación” (p. 1), en el presente estudio se utilizará la encuesta SEUE como base adaptándola al contexto de la UCSG. Asimismo, puede clasificarse como una investigación de tipo exploratoria porque la finalidad del estudio es descubrir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCSG.

### **2.3.4. Según el método general utilizado**

#### ***2.3.4.1. Investigación lógica.***

##### *2.3.4.1.1 Inductivo de inducción incompleta.*

Como indica Pineda (2009) en la inducción incompleta “sólo se toman una serie de observaciones que se sospechan, pertenecen a una clase general” (p. 124). Por la magnitud de elementos necesarios para determinar el nivel de satisfacción en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, resulta complejo realizar el estudio a todos los que se encuentran matriculados en la universidad, por eso se seleccionaron muestras representativas de las diferentes carreras presentes en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, sobre las que se realizó el trabajo llegando a una conclusión universal posiblemente cierta.

### **2.3.5. Según el número de investigadores**

#### ***2.3.5.1. Investigación colectiva.***

La investigación es colectiva porque la tesis es realizada por dos autores quienes deben reflexionar acerca de lo que hacen y en donde los datos y conocimientos son desarrollados en conjunto a través del intercambio, construcción de la propia metodología y la construcción de un acumulado de conocimientos individuales con el fin de formarse como investigadores manteniendo la veracidad de la realidad (Alvarado Prada, 2008).

### **2.3.6. Según el nivel de medición y análisis de la información**

#### ***2.3.6.1. Investigación cuantitativa.***

La investigación cuantitativa, utilizada en las ciencias sociales, recoge y examina datos mediante previa especificación de variables cuantificables que explicarán fenómenos observables, medibles y replicables; el uso del programa estadístico SPSS y encuestas planteadas a una muestra representativa ayudan a describir y analizar los resultados demostrando la realidad de manera imparcial (Briones, 1996).

### **2.3.7. Según la ubicación temporal**

#### ***2.3.7.1. Investigación estática.***

El estudio se lo ejecutó durante un periodo de tiempo en el que se realizaron encuestas a los estudiantes en las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCSG, en el cual se observaron a fondo los hechos para luego interpretarlos llegando a una conclusión única y válida con respecto al nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios prestados en la universidad.

## **2.4. Población**

La población elegida fueron los estudiantes de las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas establecida en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información sobre la cantidad total de estudiantes por carreras fue proporcionada por el departamento de coordinación académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas a través de la intervención de la decana Mgs. Nancy Wong Laborde, obteniendo una población de 1984 estudiantes inscritos en el Semestre A-2016, distribuidas en las carreras de Administración de Empresas, Contaduría Pública e Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Economía, Gestión Empresarial Internacional y Licenciatura de Empresas.

Tabla 3

*Estudiantes Matriculados en la Universidad-Semestre A 2016*

<b>SEMESTRE A 2016</b>	
<b>Carreras</b>	<b>Total de Estudiantes</b>
Administración De Empresas	656
Contaduría Pública e Ingeniería En Contabilidad Y Auditoria	478
Economía	277
Gestión Empresarial Internacional	544
Licenciatura De Empresas	29
<b>Totales:</b>	<b>1984</b>

*Nota:* Total de estudiantes inscritos en el Semestre A-2016 en la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, segmentada en las cinco carreras que esta oferta, cada una de ellas con el total de estudiantes inscritos, observando el mayor número de estudiantes en la carrera de Administración de Empresas.

## **2.5. Muestra**

### **2.5.1. Tipo de muestra**

Se debe conocer primero el tipo de muestra a utilizar con el fin de determinar el tamaño de la misma; esta investigación se realizó mediante la muestra aleatoria donde todos los miembros de una población poseen la probabilidad de ser elegidos, y dentro de ella se obtuvo la muestra estratificada, dividiendo a la población en algunos segmentos dependiendo de sus características (Martín, La Fuente, & Martínez, 2015).

### **2.5.2. Tamaño de la muestra**

Una vez seleccionado el tipo de muestreo se determinó el tamaño de la muestra mediante fórmula para población finita apoyados en Martín, La fuente y Martínez (2015), quedando:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde cada una de las variables se las detalla a continuación:

n = tamaño de muestra deseada.

N = tamaño de población de estudio.

z = nivel de confianza; los más frecuentes son: z = 1.645 para nivel de confianza del 90%; z = 1.96 para nivel de confianza de 95%; y, z = 2.575 para nivel de confianza de 99%; en este caso se utilizó el nivel de confianza del 95%.

p.q = varianza de la población, significando p = proporción de respuesta de una categoría y q = proporción de respuesta de otra categoría.

e = margen de error admitido.

Con la ayuda de Microsoft Excel se procedió a determinar la muestra necesaria para aplicar las encuestas definitivas y así obtener los resultados objeto de la investigación, quedando la fórmula como se indica a continuación:

$$n = \frac{1984 \cdot (1.96)^2 \cdot 50\% \cdot 50\%}{(5\%)^2(1984 - 1) + (1.96)^2 \cdot 50\% \cdot 50\%}$$

$$n = 322 \text{ estudiantes}$$

Notando así una muestra de 322 estudiantes, a los cuales se incrementó un 20% adicional para obtener resultados verídicos y reales, alcanzando una muestra total de 386 estudiantes, divididos entre las diferentes carreras presentes en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, tal como se muestra en la Tabla 4, donde su proporción, se usó para determinar las encuestas a realizar por carreras, mismas que fueron fragmentadas para los diferentes semestres que estos presentan.

Tabla 4

*Matriz de distribución de muestras por carrera*

Semestre A 2016														
Carreras	Total De Estudiante	Proporción	Encuestas Por Carrera	Ciclos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Administración de Empresas	<b>656</b>	33.06%	128	9	15	15	14	14	14	14	14	14	14	14
CPA	<b>478</b>	24.09%	94	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9
Economía Gestión Empresarial Internacional	<b>277</b>	13.96%	54	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Licenciatura de Empresas	<b>544</b>	27.42%	106	9	12	12	12	12	12	12	12	12	12	10
<b>Totales:</b>	<b>1984</b>	100.00%												

*Nota:* La matriz representa el cálculo de la muestra dividida por carreras y semestres de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, donde las carreras de Administración de Empresas, Economía, Gestión Empresarial Internacional e Ingeniería de Empresas poseen 9 semestres en total contando el noveno semestre como Titulación; asimismo, en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría (CPA) el décimo semestre corresponde a la Titulación.

## 2.6. Variables

En función de las variables o ítems propuestos en el cuestionario de Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEUE) se analizaron y segmentaron las preguntas donde se obtuvo 10 factores, conocidos como: condiciones de infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, consideración de la UCSG sobre su situación económica, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la UCSG y al grupo de clase, proceso de enseñanza y aprendizaje, logros personales, reconocimiento personal y la autorrealización, acorde a las necesidades y servicios que ofrece la institución educativa. Se utilizó la escala Likert modificada a 4 alternativas las cuales son, 1 = totalmente insatisfactorio, 2 = insatisfactorio, 3 = satisfactorio y 4 = totalmente satisfactorio.

## **2.7. Programas**

En la investigación se usaron programas estadísticos e informáticos como: Microsoft Excel 2010 y SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), para realizar la tabulación y análisis de las encuestas; el sistema estadístico informático SPSS facilita la creación de una base de datos estructurada y organizada donde se puede analizar los datos con diversas técnicas, convirtiendo un simple banco de datos creados en Microsoft Excel en una base de datos SPSS (Castañeda, Cabrera, Navarro & De Vries, 2010).

## Capítulo III

### 3. Situación Actual

#### 3.1. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

El 17 de mayo de 1962 el Mons. Cesar Antonio Mosquera, conjuntamente con el Dr. Leonidas Ortega Moreira y el párroco Joaquín Flor decidieron fundar esta institución de educación superior, creando en sus inicios las facultades de: Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación y Ciencias Físicas y Matemáticas. Conforme transcurrían los años se fue integrando nuevas facultades con sus respectivas escuelas como son: Economía, Arquitectura, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Especialidades Empresariales y la facultad de Artes y Humanidades (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

Dentro de su misión se rescata a la ciencia, tecnología, arte y cultura que forma a personas competentes y profesionales vinculadas con la sociedad para el crecimiento y desarrollo del país, inspirados siempre en la fe cristiana de la Iglesia Católica; a largo plazo se ven como una universidad emprendedora y líder en toda Latinoamérica ejemplo para muchas sociedades nacionales e internacionales de manera eficiente, justa y sustentable.

La universidad para cumplir con sus objetivos deberá:

- a) Asumir su responsabilidad social,
- b) Cuidar de manera objetiva y abierta la investigación, conservación y difusión de la ciencia,
- c) Incentivar la democratización de la enseñanza,
- d) Promover el diálogo entre Ciencia y Fe; y,
- e) Tender a la formación integral del hombre.

### 3.2. Facultades y carreras

Mediante aprobaciones y reglamentos se fueron creando nuevas facultades; actualmente la universidad cuenta con nueve facultades integrada por treinta y siete carreras al alcance de todos los estudiantes; a continuación, se detalla cada una de ellas:

Tabla 5

#### *Facultades y carreras de la UCSG*

<b>Facultades</b>	<b>Creación</b>	<b>Carreras</b>
Arquitectura y Diseño	1965	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquitectura</li> <li>• Diseño de Interiores</li> <li>• Gestión gráfica publicitaria</li> </ul>
Artes y Humanidades	2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Música</li> <li>• Lengua Inglesa</li> <li>• Multimedia</li> <li>• Audio Visual</li> </ul>
Ciencias Económicas y Administrativas	1962	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Empresas</li> <li>• Contaduría Pública y Auditoría, CPA.</li> <li>• Economía</li> <li>• Empresas modalidad dual</li> <li>• Gestión Empresarial Internacional</li> <li>• Medicina</li> </ul>
Ciencias Medicas	1968	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermería</li> <li>• Odontología</li> <li>• Nutrición, dietética y estética</li> <li>• Terapia física</li> </ul>
Educación Técnica para el Desarrollo	1975	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniería Agroindustrial</li> <li>• Ingeniería Agropecuaria</li> <li>• Ingeniería electrónica en control y automatismo</li> <li>• Ingeniería en electro-mecánica</li> <li>• Ingeniería en Telecomunicaciones</li> <li>• Medicina Veterinaria y Zootecnia</li> </ul>

Tabla 5

*Facultades y carreras de la UCSG (continuación)*

Especialidades Empresariales	2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Ventas</li> <li>• Comercio y Finanzas Internacionales</li> <li>• Administración de empresas turísticas y hoteleras bilingües</li> <li>• Emprendimiento</li> <li>• Ingeniería en Comercio Electrónico</li> <li>• Marketing</li> <li>• Comunicación Social</li> </ul>
Filosofía, Letras y Ciencia	1962	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía</li> <li>• Psicología Clínica</li> <li>• Psicología Organizacional</li> </ul>
Ingeniería	1962	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniería en Sistemas Computacionales</li> <li>• Ingeniería Civil</li> </ul>
Jurisprudencia	1962	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho</li> <li>• Trabajo Social</li> </ul>

*Nota:* Tabla descriptiva que muestra facultades, año de creación, y carreras por facultad. Adaptado de la página web de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2016).

El objeto de estudio de la investigación se enfoca en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas la cual se creó en 1963 como una Unidad Académica adscrita a la Facultad de Jurisprudencia; para el 18 de Marzo de 1965, se aprobó la creación de la Facultad de Economía, donde la nueva carrera tendría una duración de seis años; en 1966 se creó la especialización de Administración, la cual se podía elegir a partir del cuarto año, debido a que durante los primeros tres años eran comunes mientras que los últimos tres años eran especialización (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

Para el año 1982 la facultad tuvo su edificio propio, donde dictaba las clases consiguiendo el 5 de abril de 1982, crear la especialización de Contabilidad y Auditoría; sumándose a ella la especialización de Gestión Empresarial Internacional avalada por la Universidad de Toulouse de Francia, con el motivo de encontrar profesionales preparados con conocimientos en Economía, Comercio, Administración y lo más importantes Idiomas, que facilitarán el desarrollo de sus conocimientos en un mundo globalizado apoyados de la buena comprensión y uso de las lenguas extranjeras (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

La carrera de Ingeniería de Empresas Modalidad Dual, fue creada el 8 de abril del 2008, mediante reunión del Consejo Superior Central de Berufsakademie en la Universidad de Cuenca, donde recolectaba información tanto de los estudiantes como de las empresas para inscribirlos a participar en este nuevo programa; conformando una Red Internacional con sede en la República Federal de Alemania, de esta forma se autorizó realizar el estudio y aprobación de la carrera integrando a las cámaras de producción de la ciudad de Guayaquil (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

La creación de nuevas carreras en la Facultad permitieron que el Decano, Ingeniero Kléber Coronel en sesión del Consejo Directivo el 14 de Mayo del 2010, modifique su nombre como “Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas” considerando que estas dos ciencias son sustanciales y relevantes en todas las carreras de la Facultad; inmediatamente la decisión fue comunicada a rectorado para que finalmente el 14 de Julio de 2010 se registre el nombre correspondiente en el Consejo Nacional de Educación Superior (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

En lo que a infraestructura se refiere la Facultad ha realizado diversas inversiones tanto en equipamiento como en tecnología, ofreciendo a estudiantes y profesores la comodidad y exigencias para formar profesionales altamente calificados; en resumen la facultad cuenta actualmente con cinco carreras de pregrado las cuales son: Administración de Empresas, Economía, Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría (CPA), Gestión Empresarial Internacional, e Ingeniera de Empresas modalidad Dual; incluyendo además tres centros de

investigación, Educación Continua y Prestación de Servicios y Consultoría (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

### **3.3. Servicios ofertados**

La universidad en su calidad de brindar atención a los estudiantes ofrece diversos servicios que van desde: enseñanza universitaria, estacionamientos, comedores, gimnasio, lugares de recreación, bibliotecas y salas de estudio, servicio pastoral, bienestar universitario, proceso de matriculación, dispensario médico y seguridad hasta los servicios ofertados por la compañía de taxis; todos esos servicios están a disposición de los estudiantes para ser utilizados en cualquier momento.

Bienestar universitario tiene el propósito de elevar la calidad de vida universitaria de los estudiantes, logrando: aumentar eficiencia en procesos universitarios, incrementar eficacia de productos ofertados por la universidad, aumentar efectividad de gestión universitaria, incrementar producción y productividad, fomentar relación entre costo-beneficio de actividades universitarias, mejorar imagen institucional, e incrementar la demanda social (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

### **3.4. Categoría**

El proceso de categorización a las instituciones de educación superior las realiza el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceaaces) mediante tres modelos diferentes aplicados según su oferta académica de grado y posgrado; para septiembre del 2015 se realizó el proceso de evaluación acreditación y recategorización donde participaron 13 instituciones de educación superior a nivel nacional, incluyendo la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la cual está presente en la categoría B compartiendo lugar con otras 24 universidades; dentro del mismo proceso las carreras de Medicina y Odontología de la universidad objeto de estudio fueron acreditadas por el organismo evaluador según parámetros seleccionados por el Ceaaces. (Ceaaces, 2016).

### **3.5. Financiamiento**

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil se constituyó como una universidad particular con el objetivo de formar personas competentes y altamente profesionales que brindarán su apoyo al crecimiento y desarrollo del país. El Estado asigna un presupuesto a las universidades particulares que de acuerdo con el artículo 20 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) el patrimonio y financiamiento de los establecimientos de educación superior se constituye por: (a) bienes muebles e inmuebles que sean de su propiedad; (b) rentas establecidas por la Ley del Fondo Permanente de Desarrollo Universitario y Politécnico (Fopedeupo); (c) asignaciones otorgadas por el Estado; (d) ingresos por matrículas, derechos y aranceles de acuerdo a lo establecido en la ley; (e) beneficios por su participación en actividades productivas; (f) recursos por herencias, legados y donaciones; (g) fondos generados por seminarios, programas de posgrado y consultorías; (h) ingresos provenientes de la investigación y otras actividades académicas; (i) fondos para inversión en desarrollo de ciencia y tecnología y proyectos académicos y de investigación; (j) recursos provenientes de cooperación internacional; y, (k) otros bienes y fondos económicos.

La universidad es cofinanciada debido a que percibe ingresos por el Estado y ese dinero está destinado a la asignación de becas de aquellos estudiantes de escasos recursos económicos; dicha asignación deberá rendir cuentas a la Contraloría General del Estado en conjunto de la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, de acuerdo a su artículo 25 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010).

### **3.6. Nivel de pensión**

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil cuenta con un sistema de pensiones diferenciadas que consta de tres escalas dependiendo del colegio de procedencia y carrera elegida. Las escalas son otorgadas al inicio de la carrera, misma que podrá ser cambiada en caso de razones de fuerza mayor como fallecimiento o enfermedad grave; las carreras autofinanciadas se excluyen de la pensión diferenciada (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

Dentro de los niveles de pensión, la universidad otorga becas a sus estudiantes de acuerdo con tres parámetros: (1) becas por méritos académicos; (2) por actividades culturales y

deportivas; y, (3) por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión; por becas en base a méritos académicos la universidad otorga el 100% de la exoneración del curso de ingreso aquellos estudiantes abanderados del pabellón nacional, así también por su rendimiento académico a partir del semestre A en cada periodo (promedio de 8.50 – 9.00 recibirán beca del 25%; promedio de 9.00 – 9.50 beca del 40%; y, 9.50 en adelante beca del 60%); a los estudiantes de excelencia académica que hayan recibido premio unidad académica y premio filantrópica del Guayas obtendrán el 100% de beca en sus pensiones (“Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, 2016).

Por actividades culturales y deportivas la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2016), otorga becas de 25% y/o 50% de descuento a aquellos estudiantes que se encuentran en las disciplinas deportivas y culturales de la universidad; así también el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión brindará becas a estudiantes una vez presentado el Examen Nacional para Educación Superior (ENES) obteniendo un cupo y aprobando el examen de admisión (promedio de 7.50 – 7.99 beca del 25%; promedio de 8.00 – 8.49 beca del 40%; promedio de 8.50 – 9.49 beca del 60%; y, promedio de 9.50 – 10 beca del 100%).

La investigación presentada, según la metodología a utilizar, se realizará midiendo el nivel de satisfacción de la economía general de la universidad, comprendiendo la asignación de becas, la consideración hacia los estudiantes respecto a la economía al momento de realizar actividades académicas, utilizar servicios de transporte, copiado y papelería, comedores o restaurantes, seminarios o talleres, integraciones estudiantiles, entre otras.

## Capítulo IV

### 4. Análisis de Resultados

Como se mencionó anteriormente durante la investigación realizada, las encuestas se procesaron en el sistema estadístico SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), para lo cual se realizaron dos tipos de análisis: frecuencias simples y de tablas de contingencia. Para el análisis de frecuencias simple los resultados se analizaron en función de una sola variable independiente donde se puede seleccionar tanto el procedimiento de frecuencia (usado cuando sus variables son categóricas o nominales) como el procedimiento descriptivo (cuando sus variables son de naturaleza continua); el análisis de tablas de contingencia que para este documento se llamará análisis de contingencia se lo realizó mediante la creación de tablas de contingencia clasificando dos o más variables categóricas (Castañeda, Cabrera, Navarro & De Vries, 2010); Adicionalmente, se realizó un análisis comparativo con otras universidades que han utilizado la encuesta SEUE. Cabe mencionar que, para el análisis, al momento de la tabulación, se decidió retirar las encuestas tabuladas de manera errada, dando como resultado 376 encuestas exitosas.

Tabla 6

*Ficha técnica de investigación*

---

#### FICHA TÉCNICA

---

**Universo:** Estudiantes matriculados en el semestre A-2016 de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCSG

**Responsables de la investigación:** Katherine Mieles y Mishell Ribadeneira

**Ámbito geográfico:** Ecuador

**Diseño de la muestra:** Una encuesta SEUE modificada al contexto de la UCSG por persona

**Tamaño de la muestra:** 376 estudiantes

**Error de la muestra:** 4.55% ( $P=Q=0.5$ )

**Nivel de confianza:** 95.00% (1.96)

**Análisis de fiabilidad:** .972 (Alfa de Cronbach) – Alta confiabilidad

**Procesamiento de información:** Sistema estadístico informático SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versión 22.0

**Periodo de aplicación de la encuesta:** 19/07/2016 al 27/07/2016

---

*Nota:* Tabla de ficha técnica con los datos recolectados de la investigación realizada.

## 4.1. Análisis de frecuencia simple

### 4.1.1. Análisis de edad

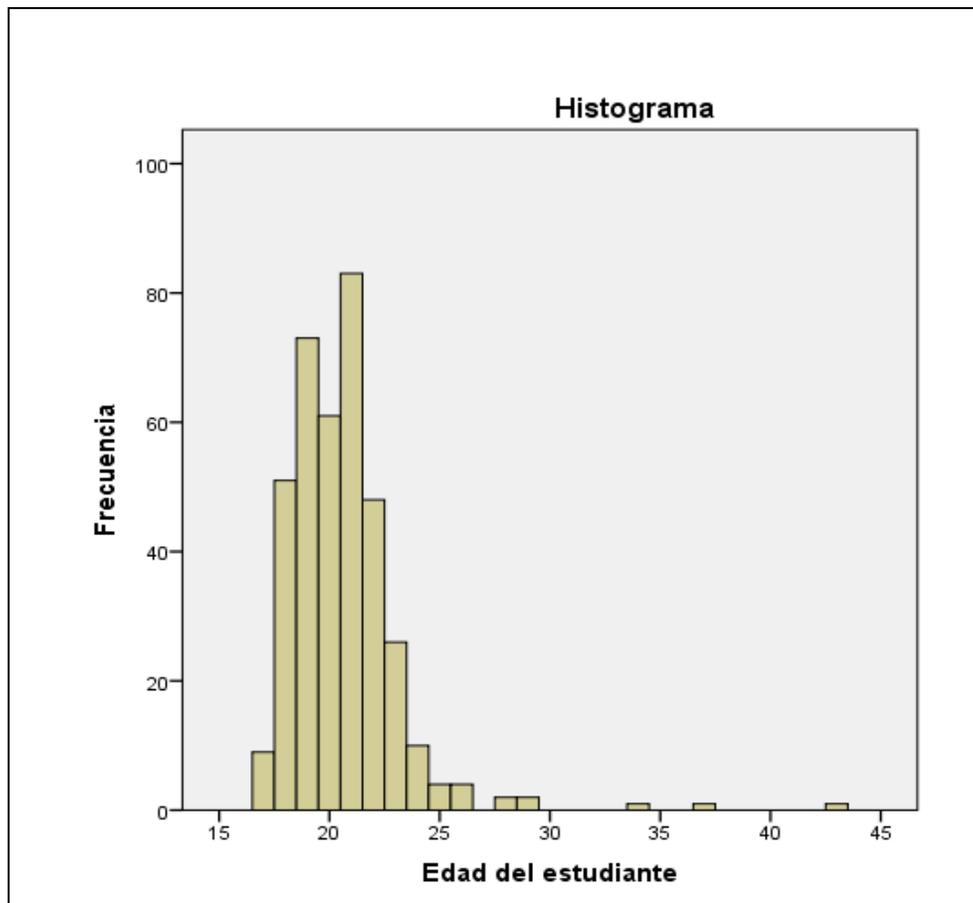


Figura 1. Análisis por edad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por edad de los encuestados

En la Figura 1 se puede observar que la mayor cantidad de estudiantes encuestados tienen 21 años, representados por un 22.1% con 83 estudiantes, seguido de estudiantes de entre 19 y 20 años de edad con un 19.4% y 16.2% respectivamente del total de 376 encuestas realizadas.

#### 4.1.2. Análisis de sexo (género)

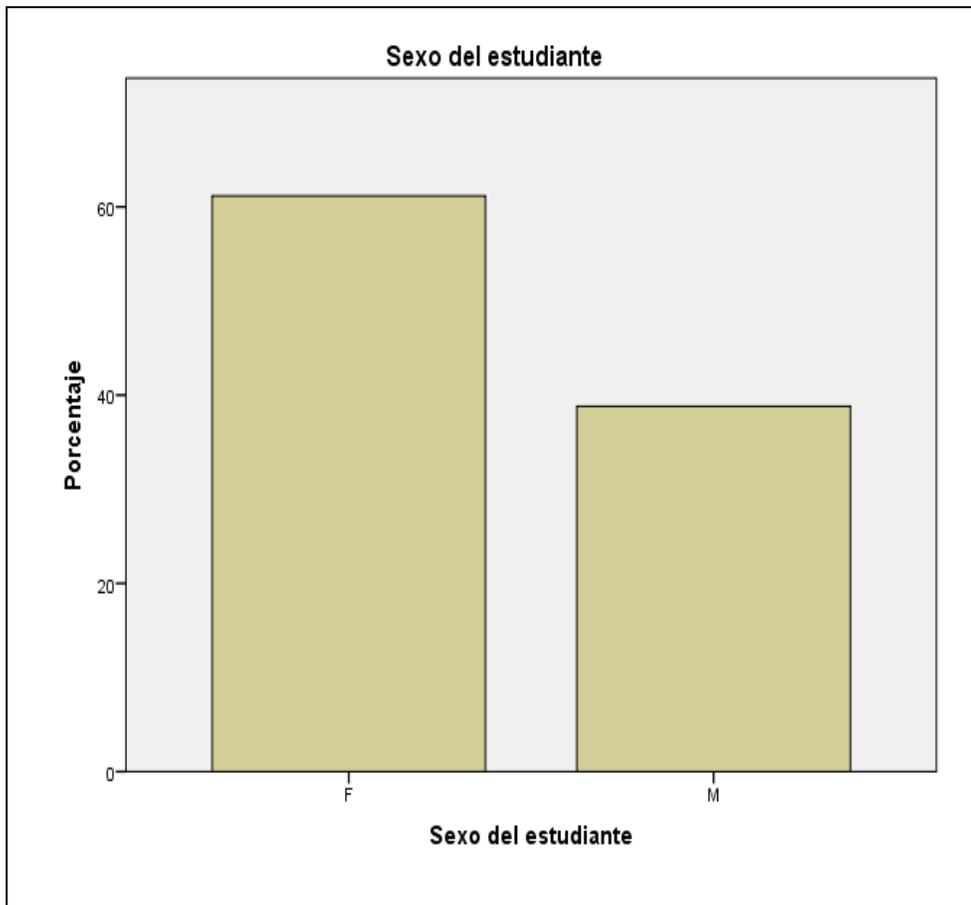


Figura 2. Análisis por sexo o género

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por género de los encuestados

Para el análisis del género o sexo de los estudiantes se determinó que el 61.17% de encuestados representan a 230 mujeres que realizaron la encuesta en las diferentes carreras de la facultad, mientras que 146 hombres representan un 38.83%; determinando así la existencia de mayor cantidad de género femenino en la facultad.

### 4.1.3. Análisis de parroquias

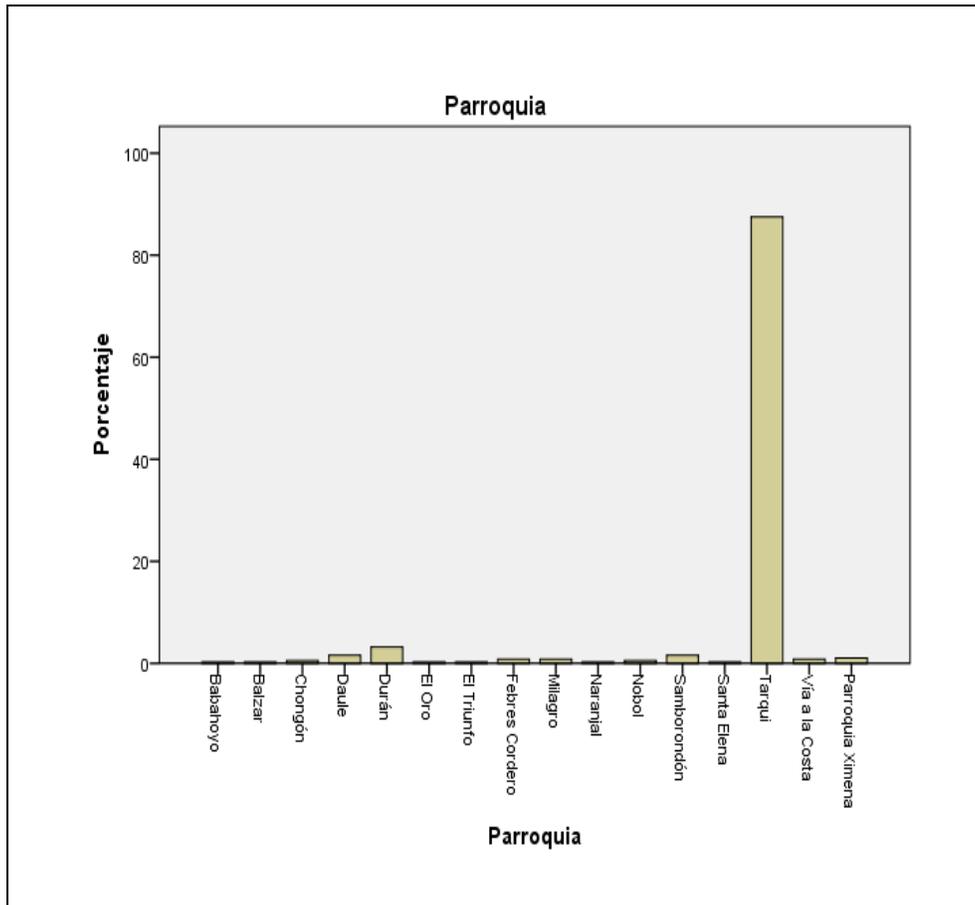


Figura 3. Análisis por parroquias  
Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por parroquias

La Figura 3 de parroquias se refiere a la ciudad donde reside el encuestado, notándose claramente que la mayoría representan un 87.50% y habitan en la ciudad de Guayaquil en la parroquia de Tarqui, son personas que nacieron en diferentes provincias del país y por motivos de estudios y trabajos optaron por asentarse en la ciudad de Guayaquil, representados por 329 estudiantes.

#### 4.1.4. Análisis de carreras

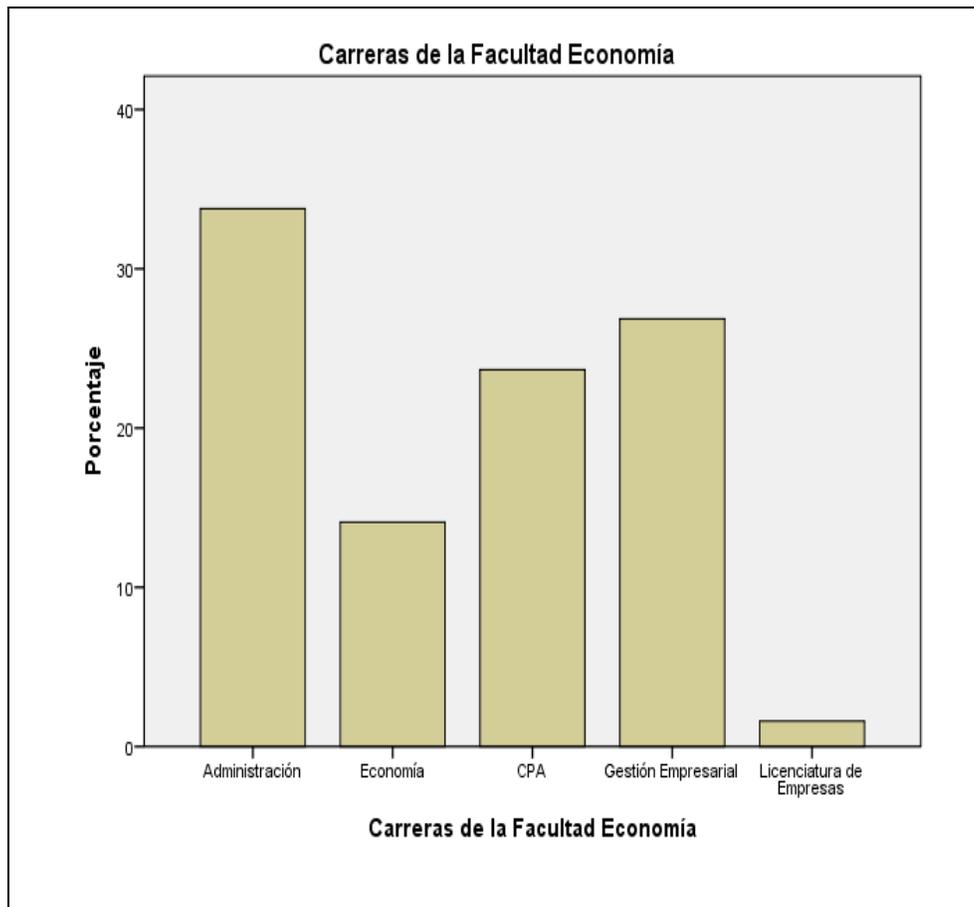


Figura 4. Análisis por carreras

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por carreras de facultad

La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas presenta cinco carreras de las cuales la mayoría de estudiantes se encuentran matriculados en la carrera de Administración de Empresas representado por un 33.78% con 127 estudiantes, la carrera de Gestión Empresarial con un 28.86% representado por 101 estudiantes, y la carrera de CPA con un 23.67% que corresponde a 89 estudiantes. Las otras dos carreras en promedio representan un 15% de estudiantes inscritos en la facultad señalando que la carrera de Licenciatura de Empresas cuenta con 6 estudiantes.

#### 4.1.5. Análisis de ciclos

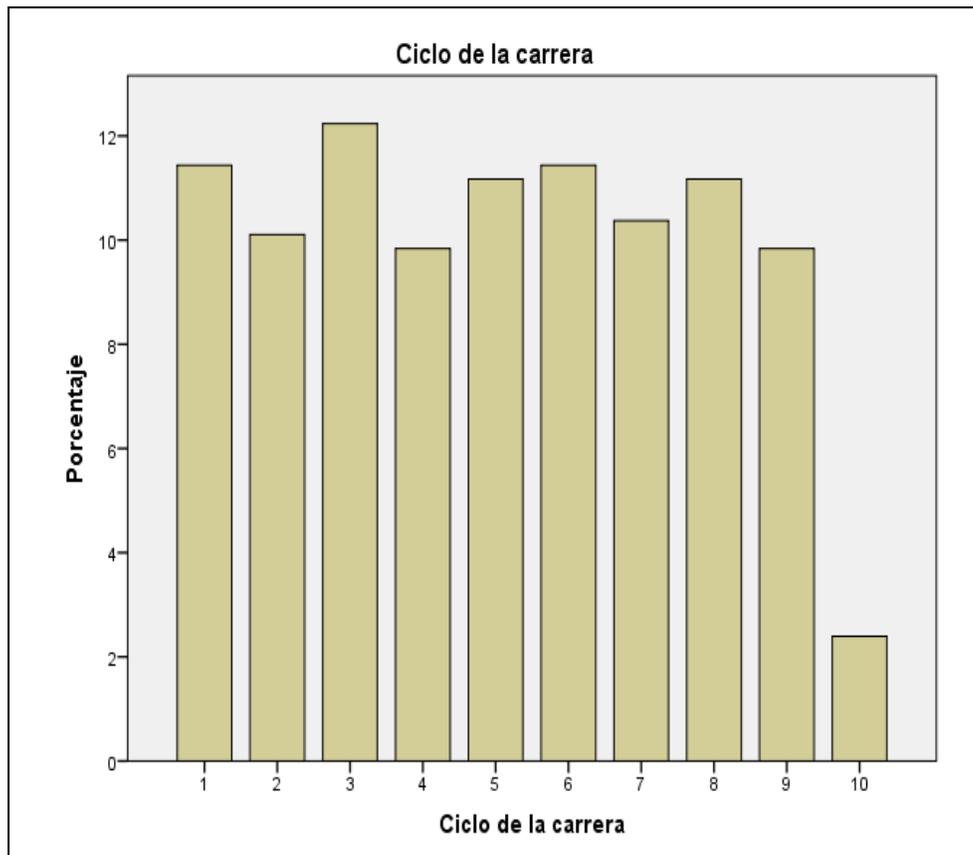


Figura 5. Análisis por ciclos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por ciclos

Dentro de cada carrera de la facultad, se presentan diferentes ciclos o semestres que el estudiante debe realizar para culminar su formación académica; tal es el caso de las carreras: Administración de Empresas, Gestión Empresarial, Economía y Licenciatura en Empresas quienes culminan su formación con 9 ciclos, lo contrario sucede en la carrera de CPA quien debe realizar un ciclo más. En la figura 5 se puede notar que la mayor cantidad de encuestas se las realizó a estudiantes de tercer ciclo con un 12.23% representado por 46 estudiantes.

#### 4.1.6. Análisis de trabajo remunerado

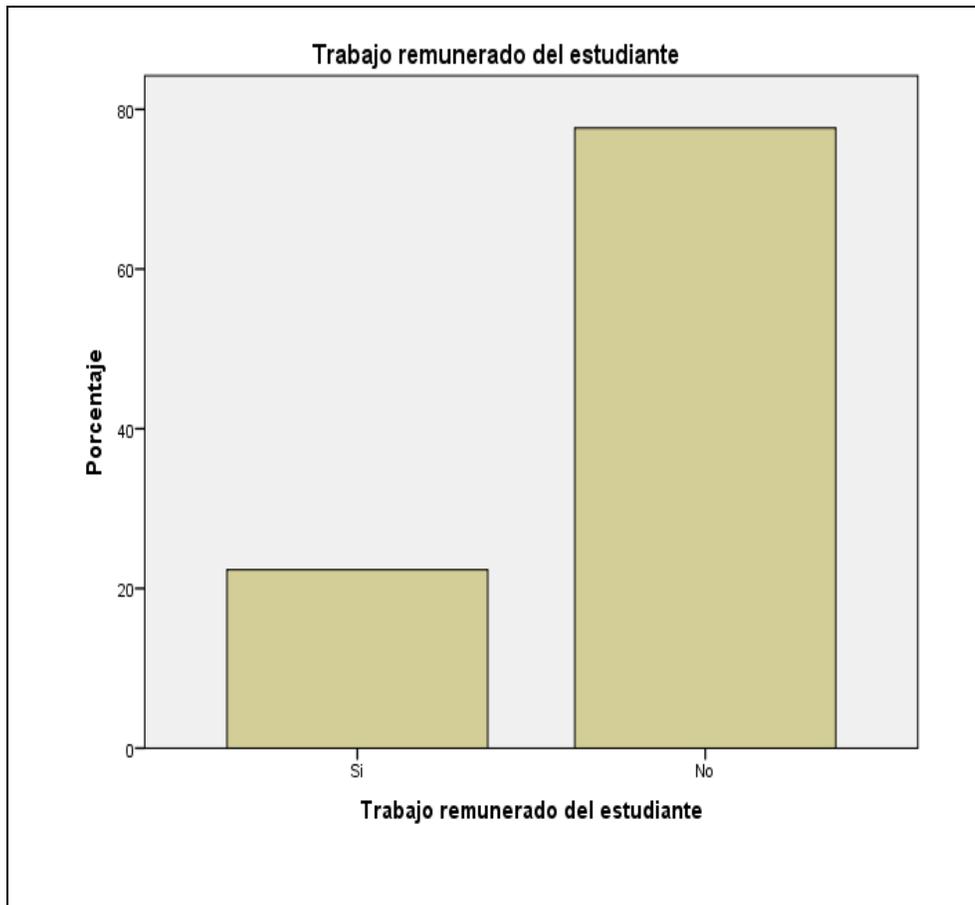


Figura 6. Análisis por trabajo remunerado

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por trabajo remunerado

Se realizaron encuestas a estudiantes de entre 19 y 22 años de edad, de los cuales como se observa en la figura 6 la mayoría no posee trabajo remunerado representado por un 77.66% con 292 estudiantes, donde es notorio su nivel de satisfacción puesto que tiene el tiempo para acceder libremente a todos los servicios ofertados por la universidad. Sin embargo, un 22.34% de estudiantes trabajan remuneradamente.

#### 4.1.7. Análisis de edad agrupado

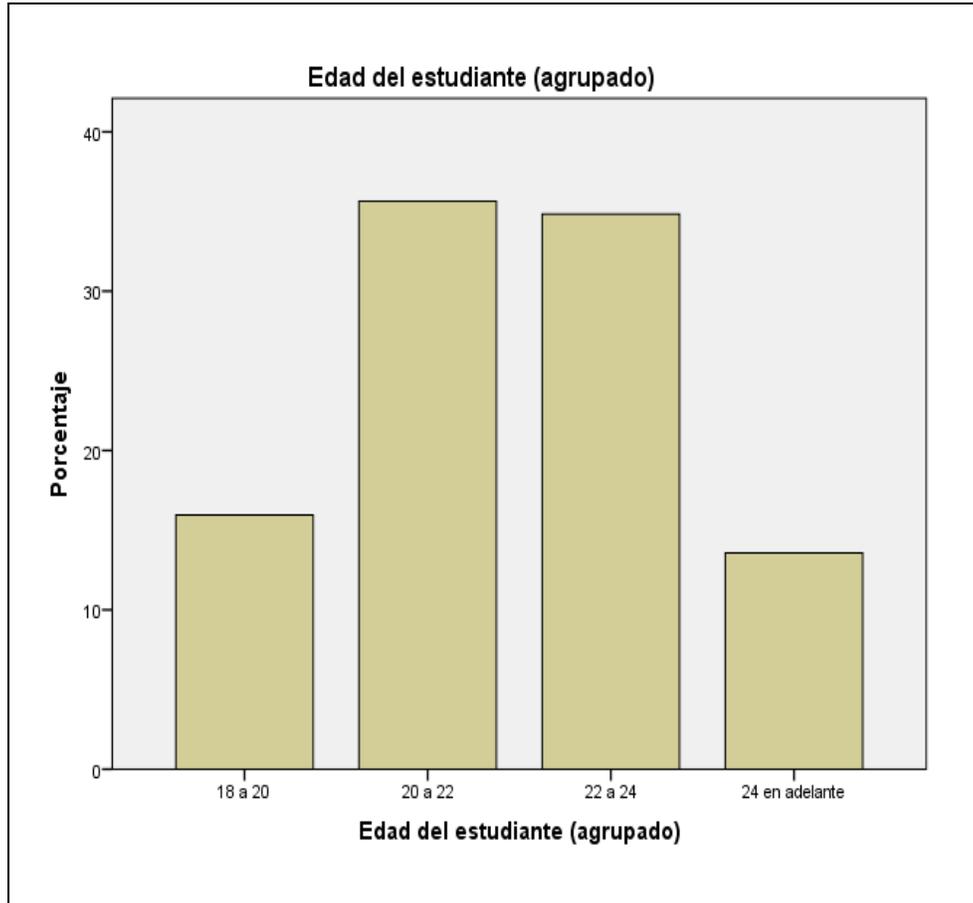


Figura 7. Análisis por edad agrupado

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por edad agrupada de los encuestados

En la figura 7 se constata la edad de los encuestados de forma agrupada sean estos de 20 a 22 años de edad quienes poseen la mayor cantidad de encuestas realizadas con 134 estudiantes representados por un 35.64%, seguido de 22 a 24 años de edad con 131 estudiantes representados por 34.84%, estudiantes de entre 18 y 20 años representan un 15.96%, y finalmente con un 13.55% se encuentran estudiantes con 24 años en adelante.

#### 4.1.8. Análisis de infraestructura

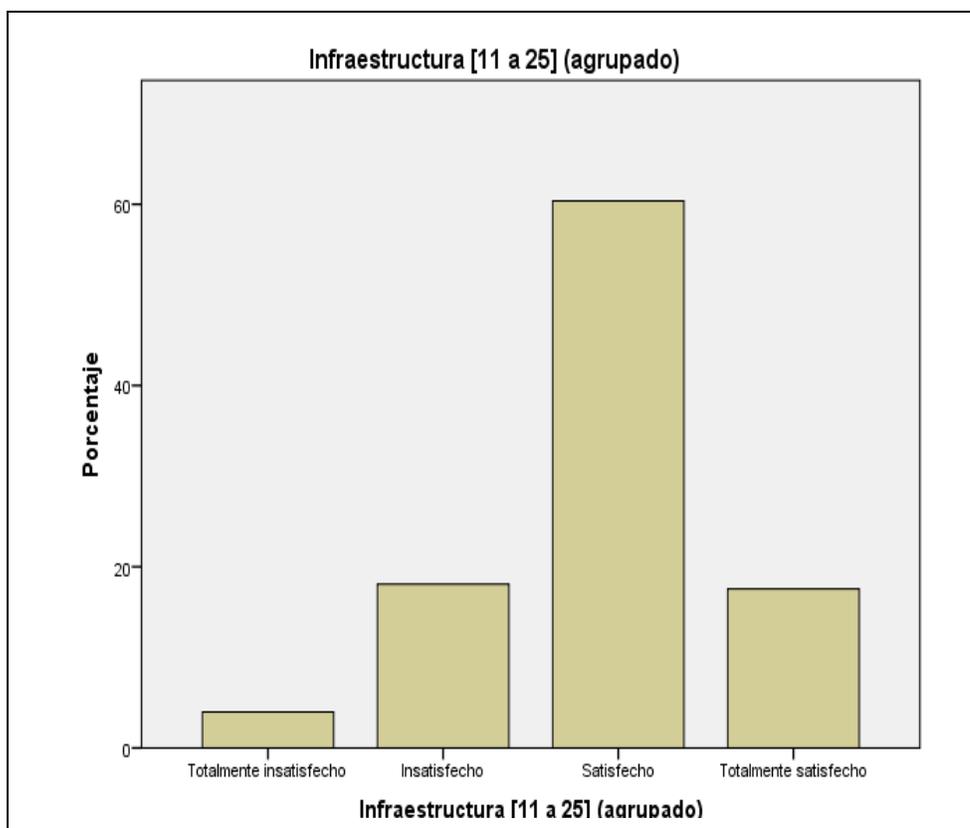


Figura 8. Análisis de infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por infraestructura

En la Figura 8 de infraestructura agrupada o general se pudo constatar que 227 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 60.4%, 68 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 18.1%, 66 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.6% y 15 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.0%; es decir, al menos un 78.0% o 293 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 22.1% o 83 encuestados se manifiestan insatisfechos con la variable infraestructura.

Es necesario tener en cuenta que, en las figuras siguientes, el eje de las X representa el nivel de satisfacción (1 = totalmente insatisfactorio, 2 = insatisfactorio, 3 = satisfactorio y 4 = totalmente satisfactorio), y el eje de las Y la frecuencia o porcentaje de encuestados.

#### 4.1.8.1. Análisis de existencia y estado de casillero.

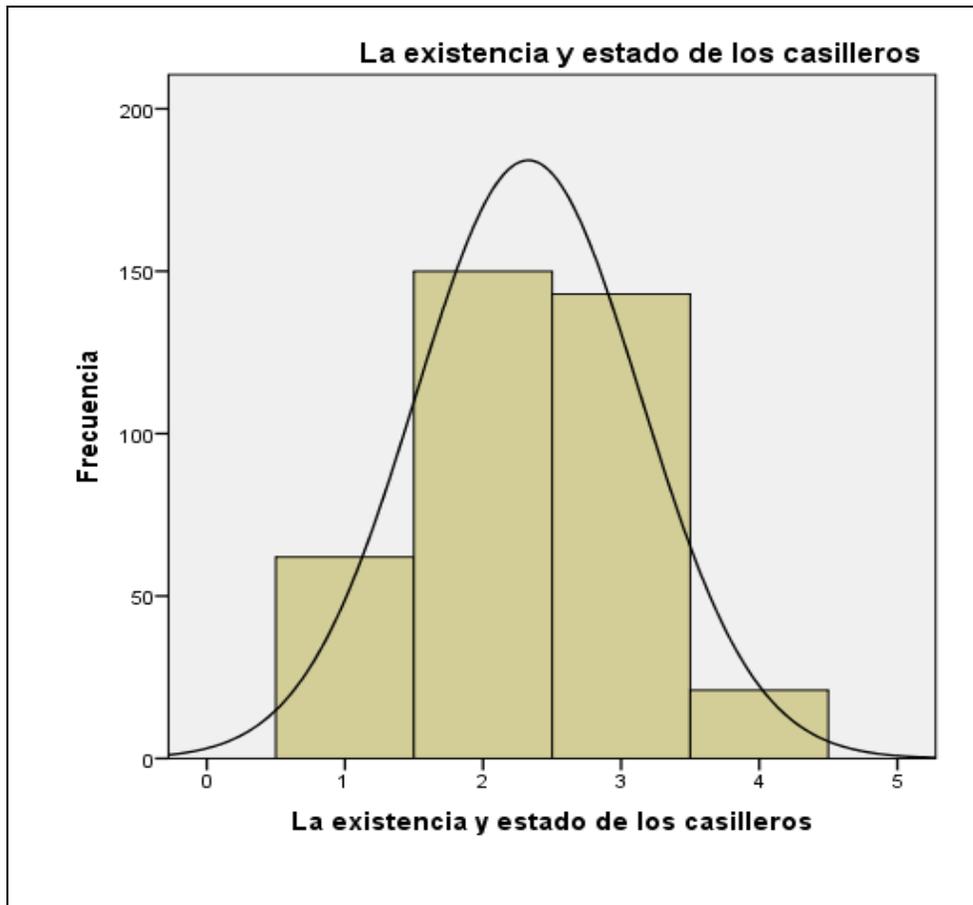


Figura 9. Existencia y estado de casilleros

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de existencia y estado de casilleros

En la Figura 9 se observa que 150 estudiantes se encuentran insatisfechos representando un 39.9%, 143 encuestados indicaron estar satisfechos significando un 38.%, 62 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.5% y 21 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 5.6%; es decir, al menos un 43.6% o 164 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 56.4% o 212 encuestados se manifiestan insatisfechos con la existencia y estado de los casilleros.

#### 4.1.8.2. Análisis de visualización atractiva de las instalaciones.

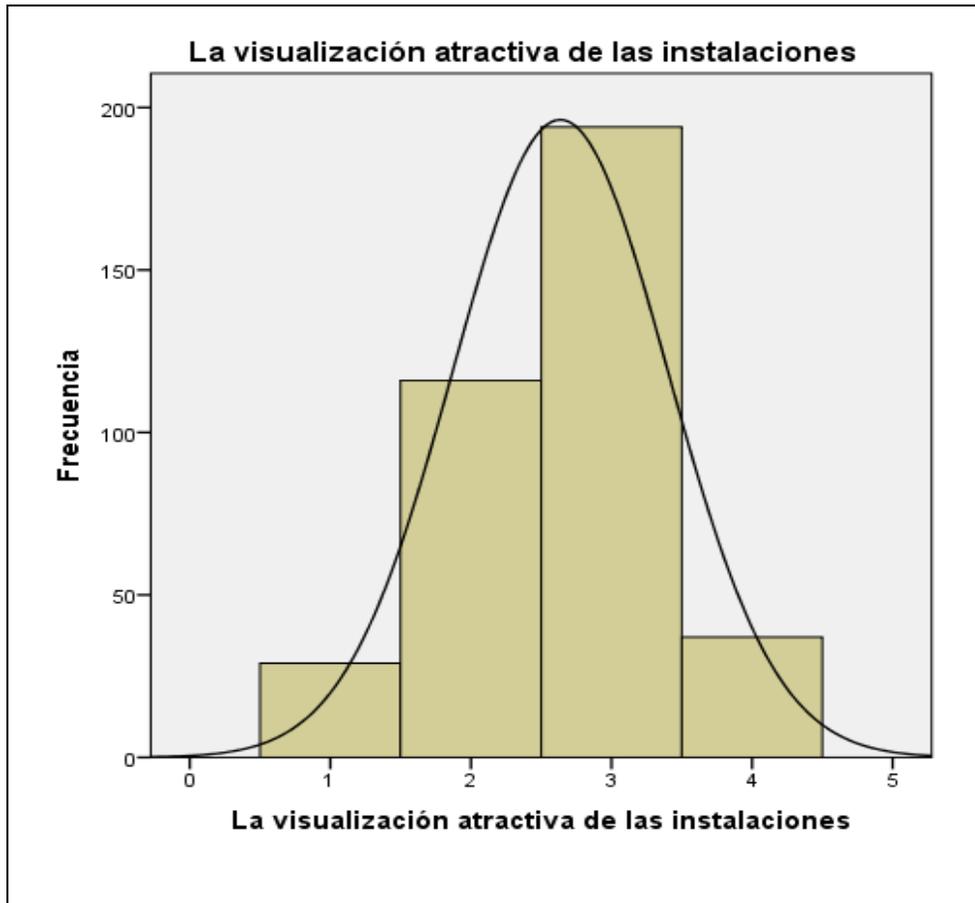


Figura 10. Visualización atractiva de las instalaciones

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de visualización atractiva de instalaciones

En la Figura 10 se observa que 194 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 51.6%, 116 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 30.9%, 37 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 9.8% y 29 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.7%; es decir, al menos un 61.4% o 231 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 38.6% o 145 encuestados se manifiestan insatisfechos con la visualización atractiva de las instalaciones.

#### 4.1.8.3. Análisis de limpieza de las instalaciones.

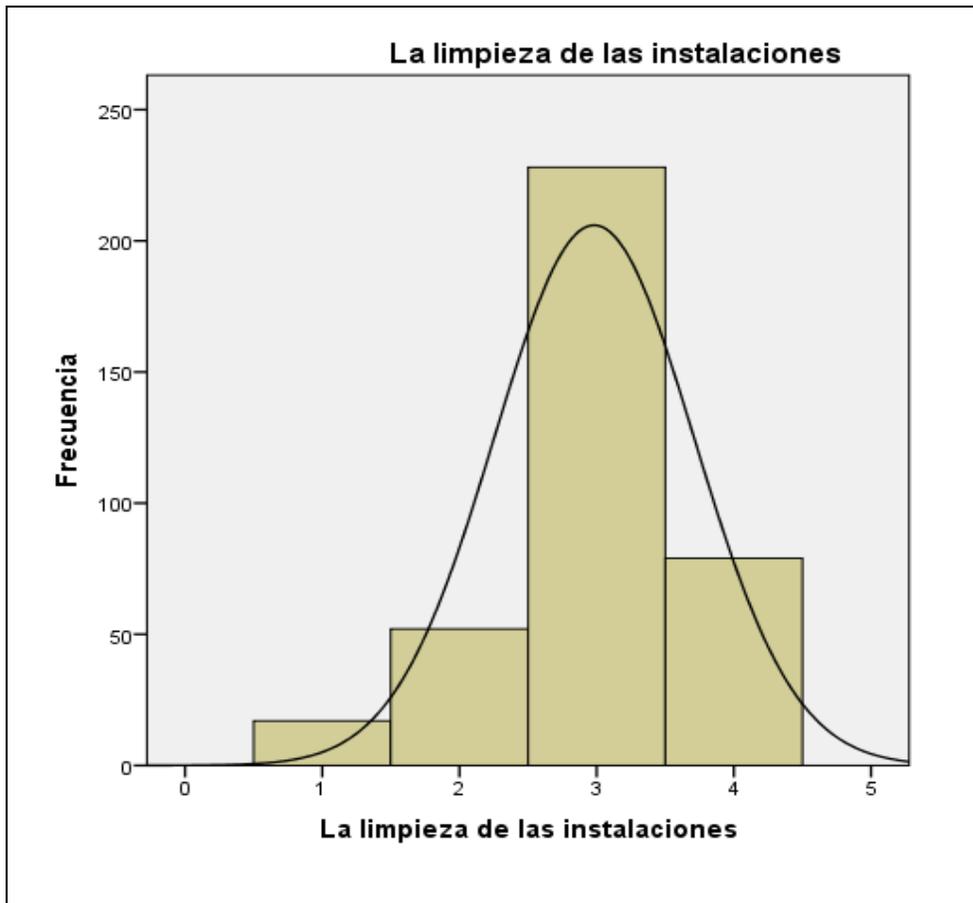


Figura 11. Limpieza de las instalaciones

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la limpieza de las instalaciones

En la Figura 11 se observa que 228 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 60.6%, 79 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 21.0%, 52 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 13.8% y 17 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.5%; es decir, al menos un 81.6% o 307 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 18.3% o 69 encuestados se manifiestan insatisfechos con la limpieza de instalaciones.

#### 4.1.8.4. Análisis de ventilación de aulas.

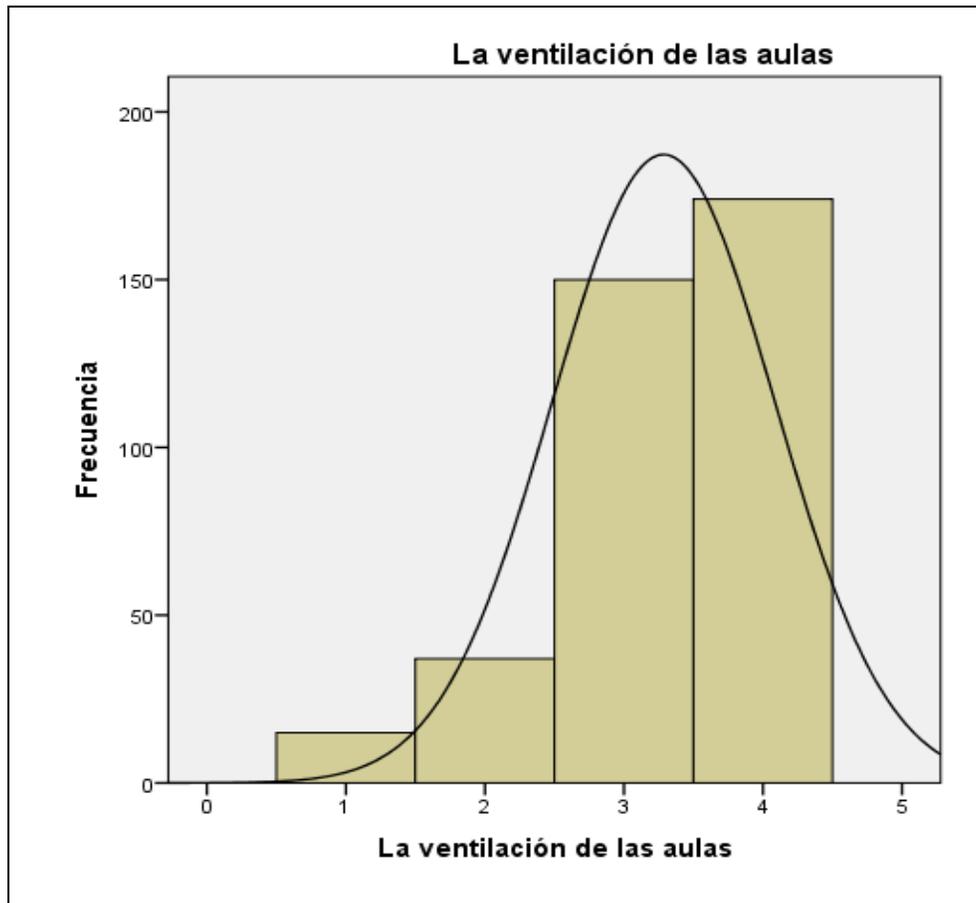


Figura 12. Ventilación de aulas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la ventilación de las aulas

En la Figura 12 se observa que 174 estudiantes se encuentran totalmente satisfechos representando un 46.3%, 150 encuestados indicaron estar satisfechos significando un 39.9%, 37 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 9.8% y 15 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.0%; es decir, al menos un 86.2% o 324 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 13.8% o 52 encuestados se manifiestan insatisfechos con la ventilación de las aulas.

#### 4.1.8.5. Análisis de aislamiento de ruidos.

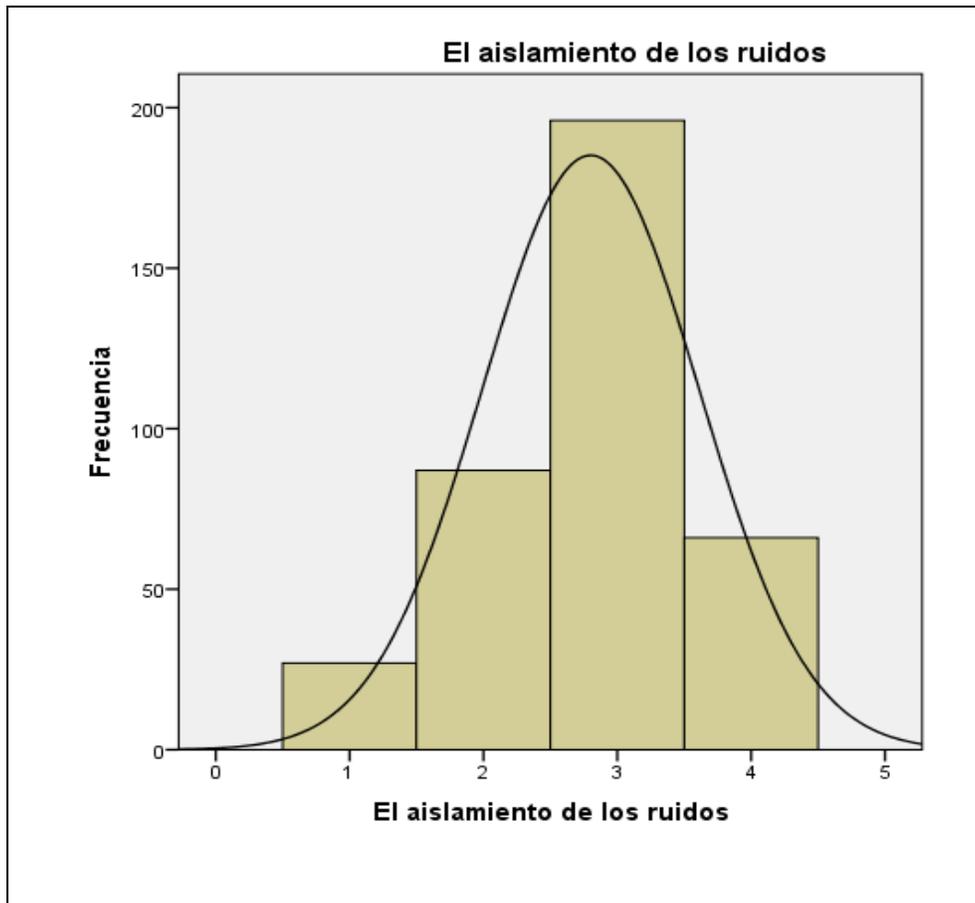


Figura 13. Aislamiento de ruidos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del aislamiento de ruidos

En la Figura 13 se observa que 196 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.1%, 87 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 23.1%, 66 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.6% y 27 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.2%; es decir, al menos un 69.7% o 262 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.3% o 114 encuestados se manifiestan insatisfechos con el aislamiento de ruidos.

#### 4.1.8.6. Análisis de comodidad del mobiliario.

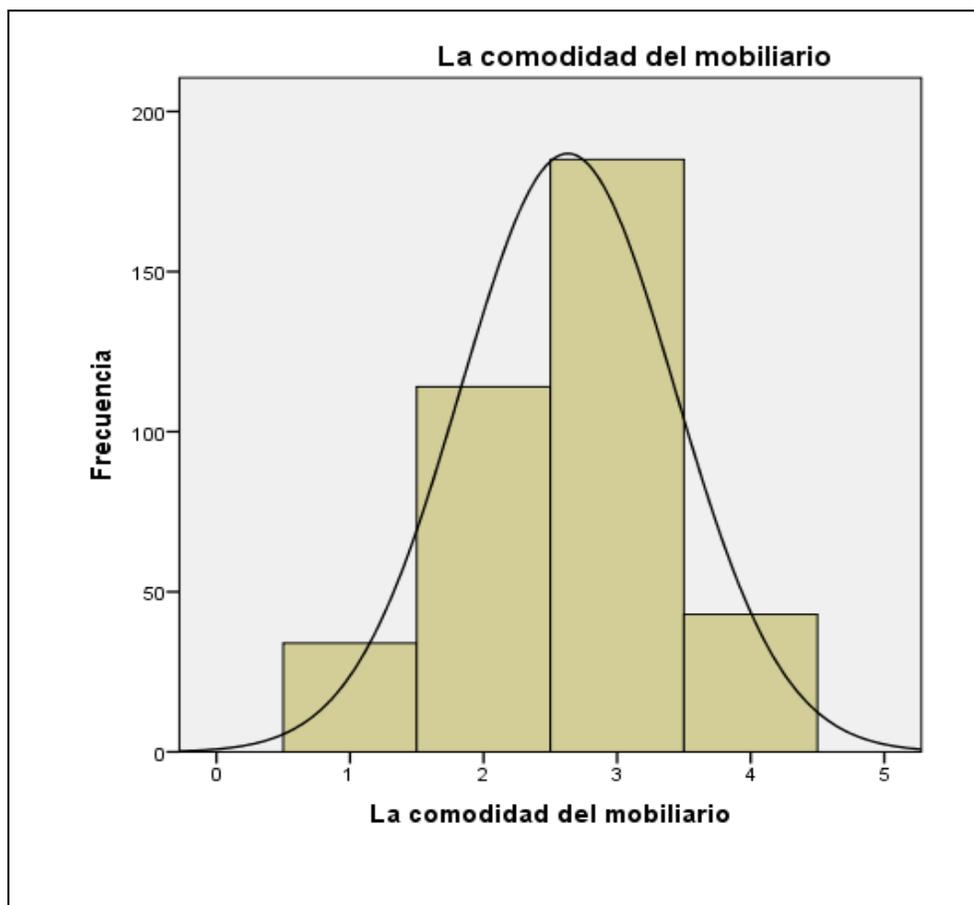


Figura 14. Análisis de la comodidad del mobiliario

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la comodidad del mobiliario

En la Figura 14 se observa que 185 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 49.2%, 114 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 30.3%, 43 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 11.4% y 34 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.0%; es decir, al menos un 60.6% o 228 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 39.3% o 148 encuestados se manifiestan insatisfechos con la comodidad del mobiliario.

#### 4.1.8.7. Análisis de espacios para la enseñanza.

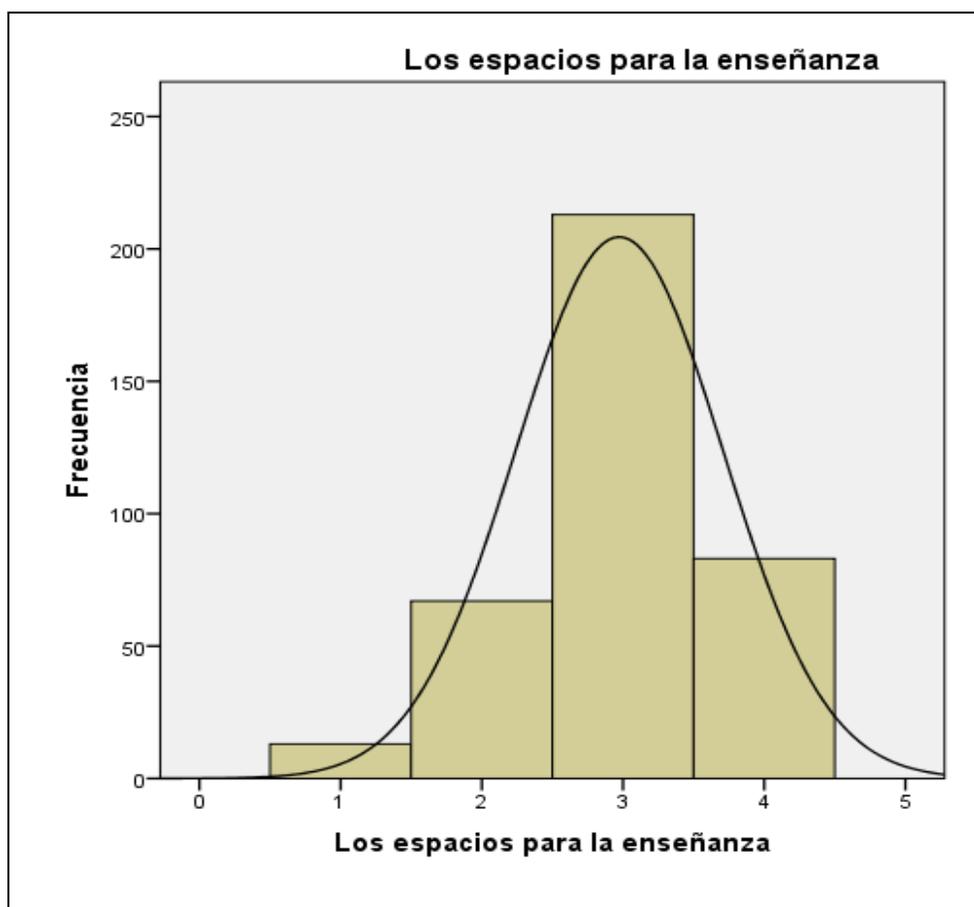


Figura 15. Espacios para la enseñanza

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de espacios para la enseñanza

En la Figura 15 se observa que 213 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.6%, 83 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 22.1%, 67 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 17.8% y 13 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 3.5%; es decir, al menos un 78.7% o 296 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 21.3% o 80 estudiantes se manifiestan insatisfechos con los espacios para la enseñanza.

#### 4.1.8.8. Análisis de espacios para el estudio.

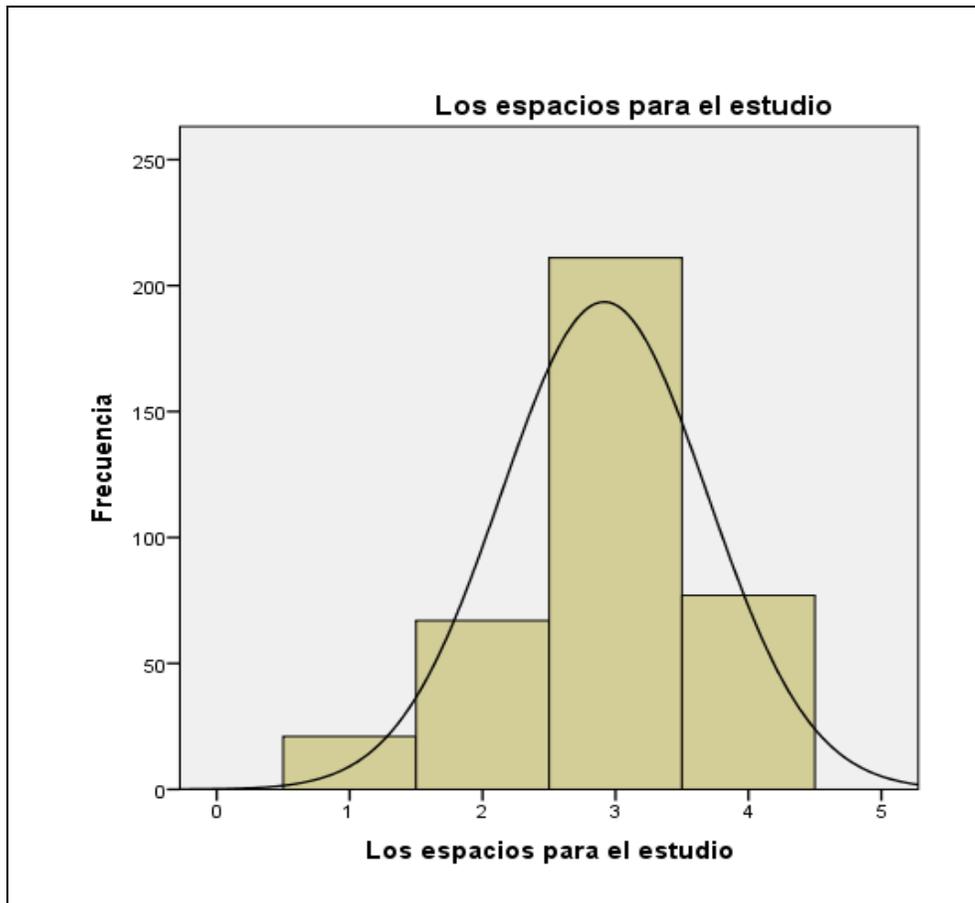


Figura 16. Espacios para el estudio

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de los espacios para el estudio

En la Figura 16 se observa que 211 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.1%, 77 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 20.5%, 67 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 17.8% y 21 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.6%; es decir, al menos un 76.6% o 288 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 23.4% o 88 encuestados se manifiestan insatisfechos con los espacios para el estudio.

#### 4.1.8.9. Análisis de instalaciones sanitarias.

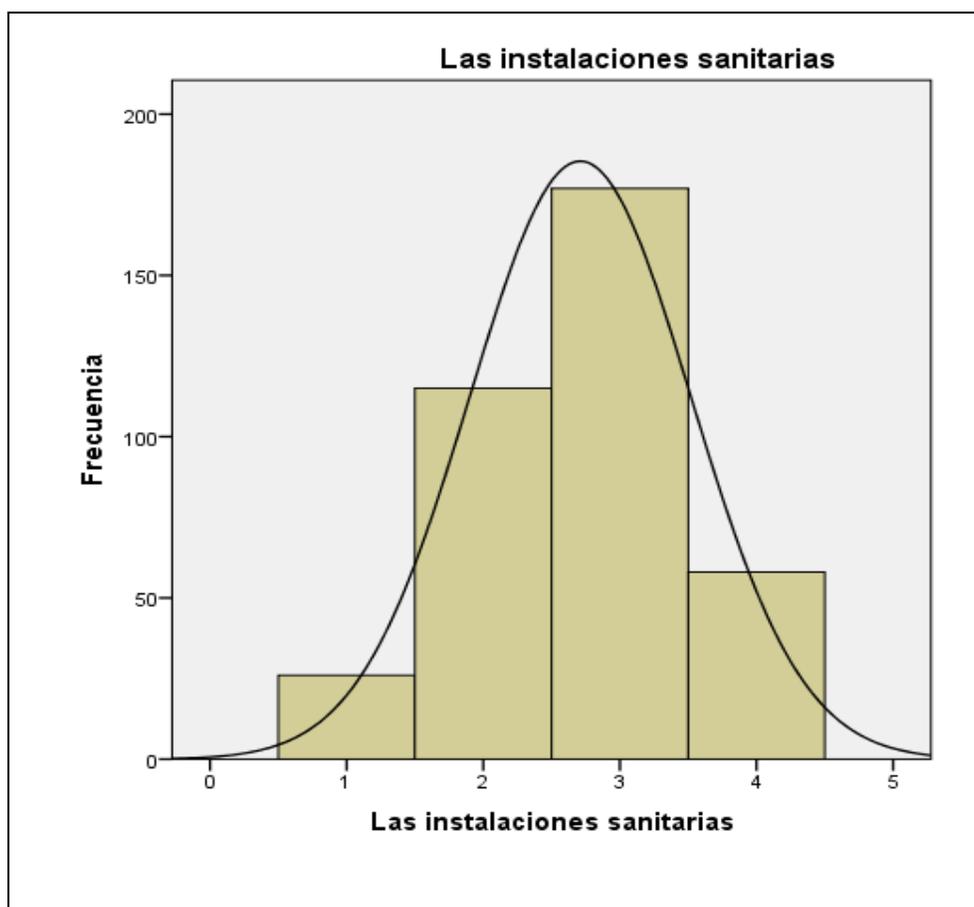


Figura 17. Instalaciones sanitarias

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones sanitarias

En la Figura 17 se observa que 177 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.1%, 115 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 30.6%, 58 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.4% y 26 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 6.9%; es decir, al menos un 62.5% o 235 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 37.5% o 141 estudiantes se manifiestan insatisfechos con las instalaciones sanitarias.

#### 4.1.8.10. Análisis de disponibilidad de agua potable.

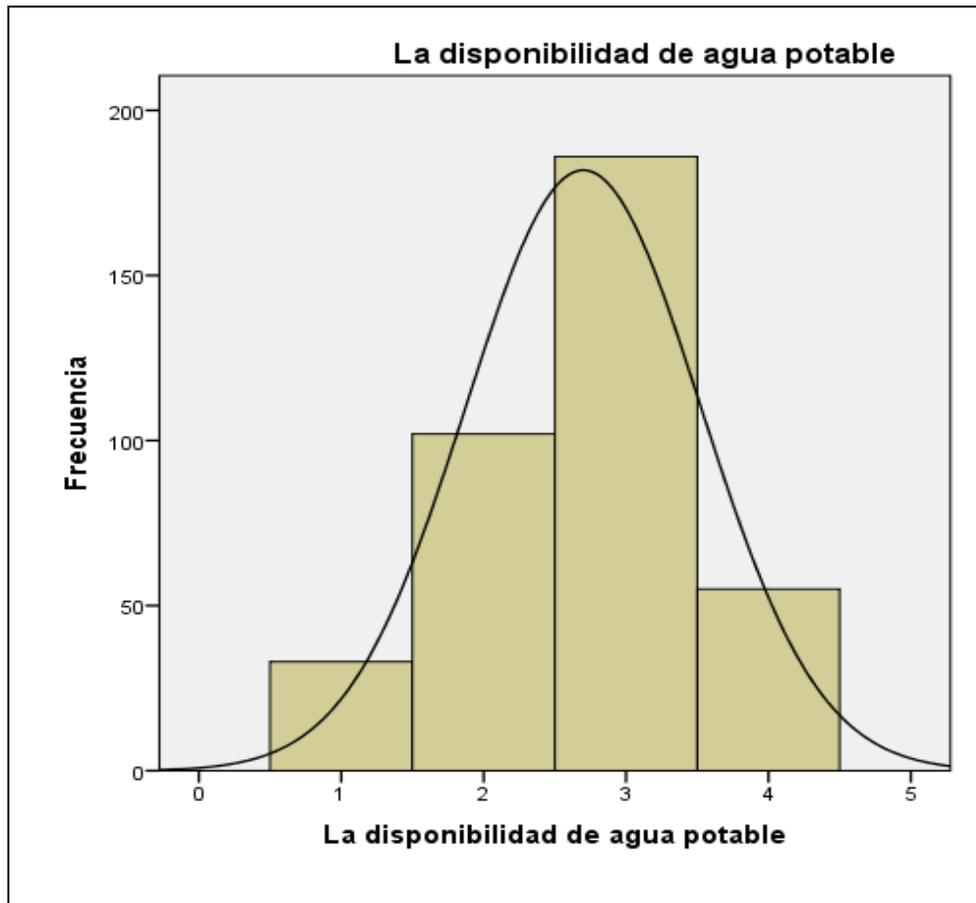


Figura 18. Análisis de disponibilidad de agua potable

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la disponibilidad de agua potable

En la Figura 18 se observa que 186 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 49.5%, 102 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 27.1%, 55 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.6% y 33 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.8%; es decir, al menos un 64.1% o 241 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.9% o 135 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la disponibilidad de agua potable.

#### 4.1.8.11. Análisis de espacios para el descanso.

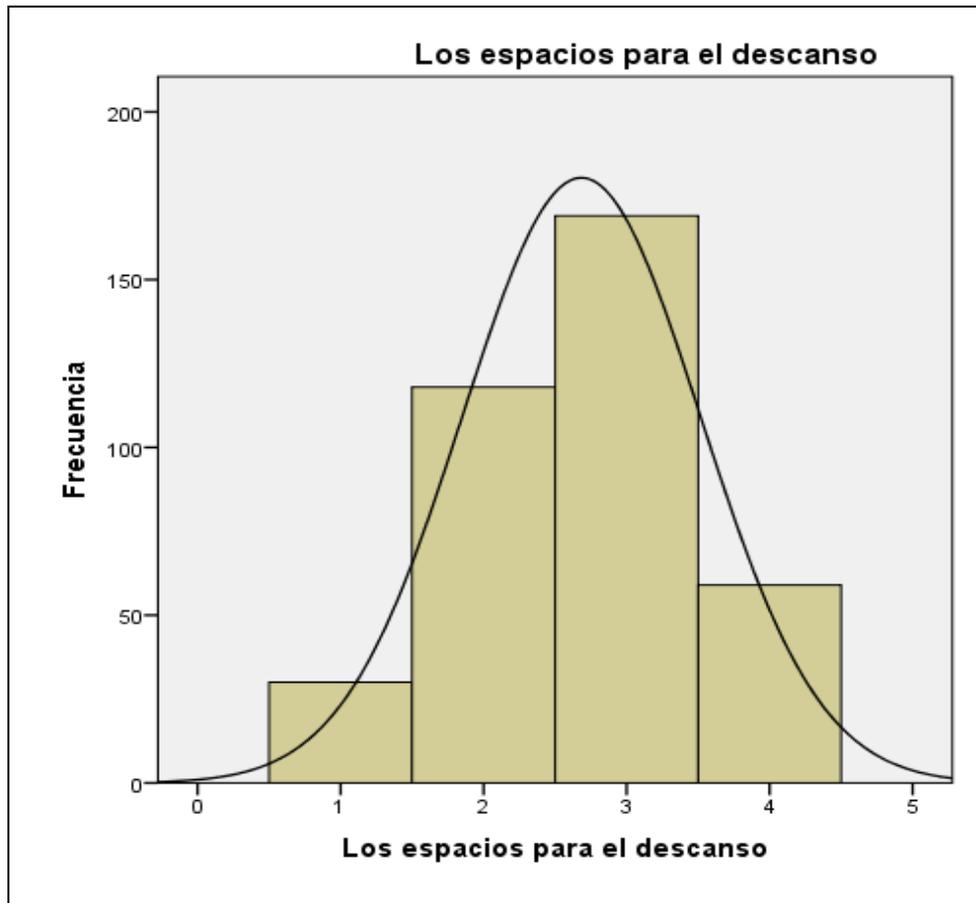


Figura 19. Espacio para el descanso

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de los espacios para el descanso

En la Figura 19 se observa que 169 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 44.9%, 118 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 31.4%, 59 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.7% y 30 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.0%; es decir, al menos un 60.6% o 228 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 39.4% o 148 estudiantes se manifiestan insatisfechos con los espacios para el descanso.

#### 4.1.8.12. Análisis de espacios para la recreación.

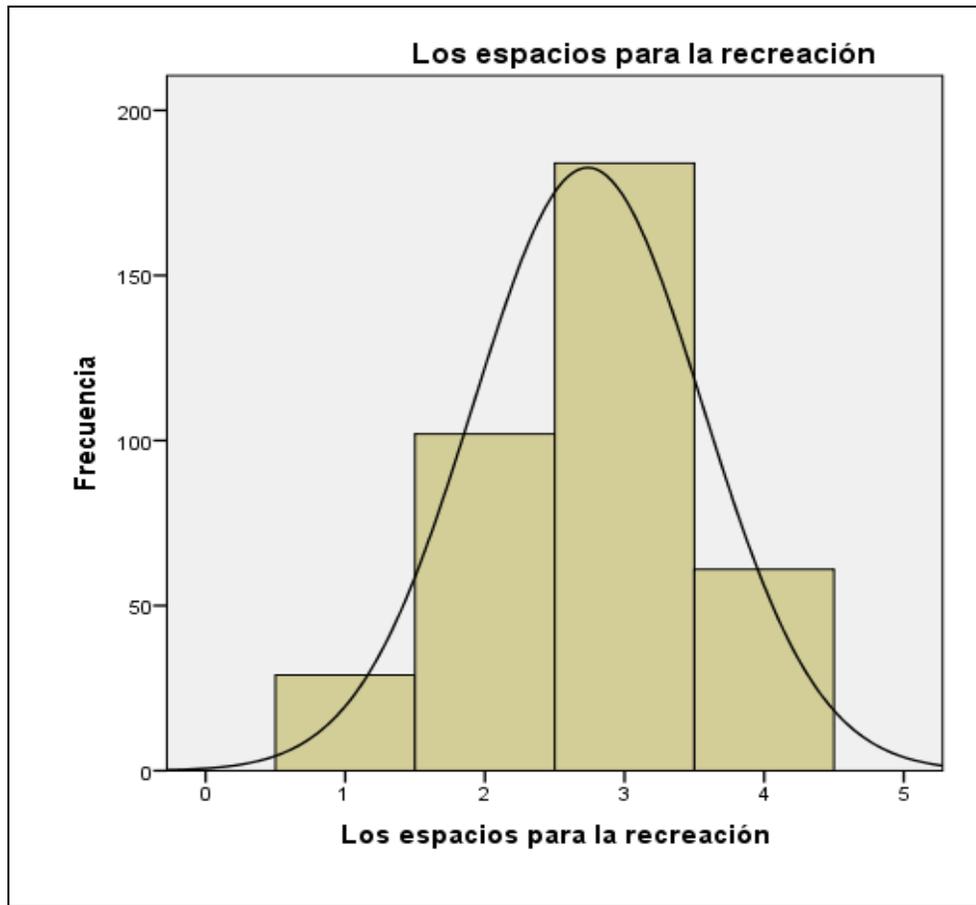


Figura 20. Espacios para la recreación

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de los espacios para la recreación

En la Figura 20 se observa que 184 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.9%, 29 encuestados indicaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.7%, 102 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 27.1% y 61 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 16.2%; es decir, al menos un 65.1% o 245 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 34.8% o 131 encuestados se manifiestan insatisfechos con los espacios para la recreación.

#### 4.1.8.13. Análisis de las instalaciones de la biblioteca general.

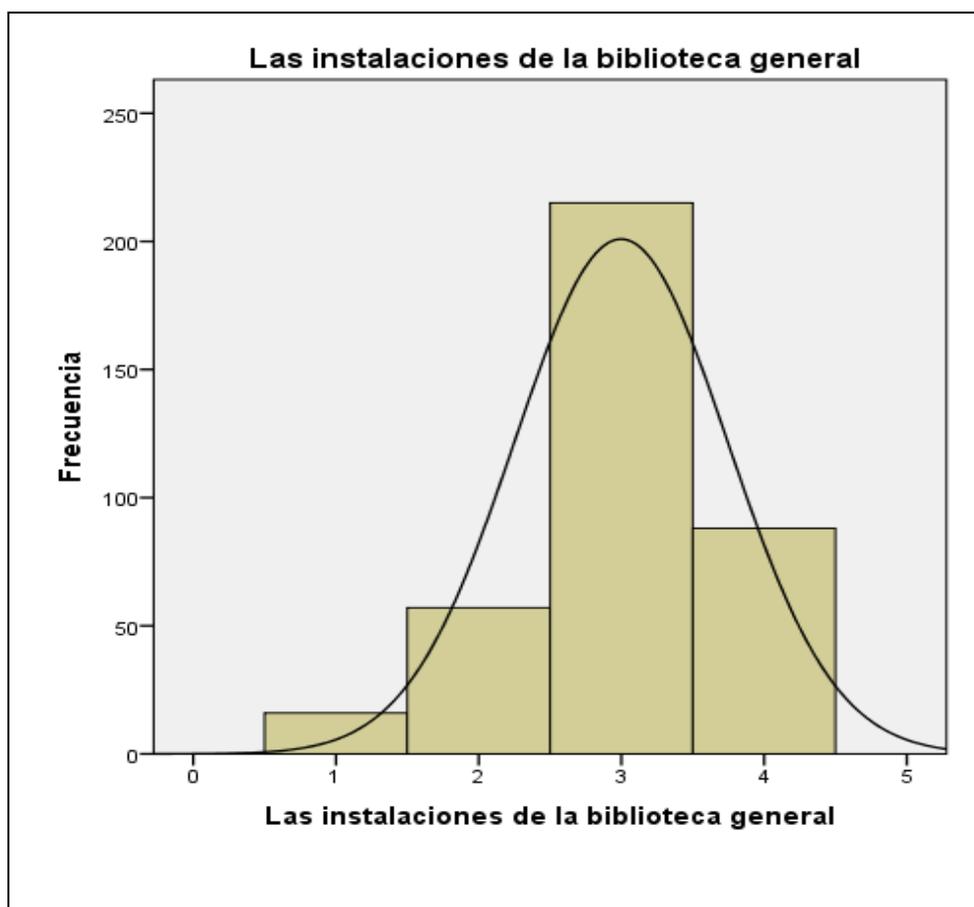


Figura 21. Instalaciones biblioteca general

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones de la biblioteca general

En la Figura 21 se observa que 215 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.2%, 88 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 23.4%, 57 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 15.2% y 16 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.3%; es decir, al menos un 80.6% o 303 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 19.5% o 73 encuestados se manifiestan insatisfechos con las instalaciones de la biblioteca general.

#### 4.1.8.14. Análisis de las instalaciones de la biblioteca de facultad.

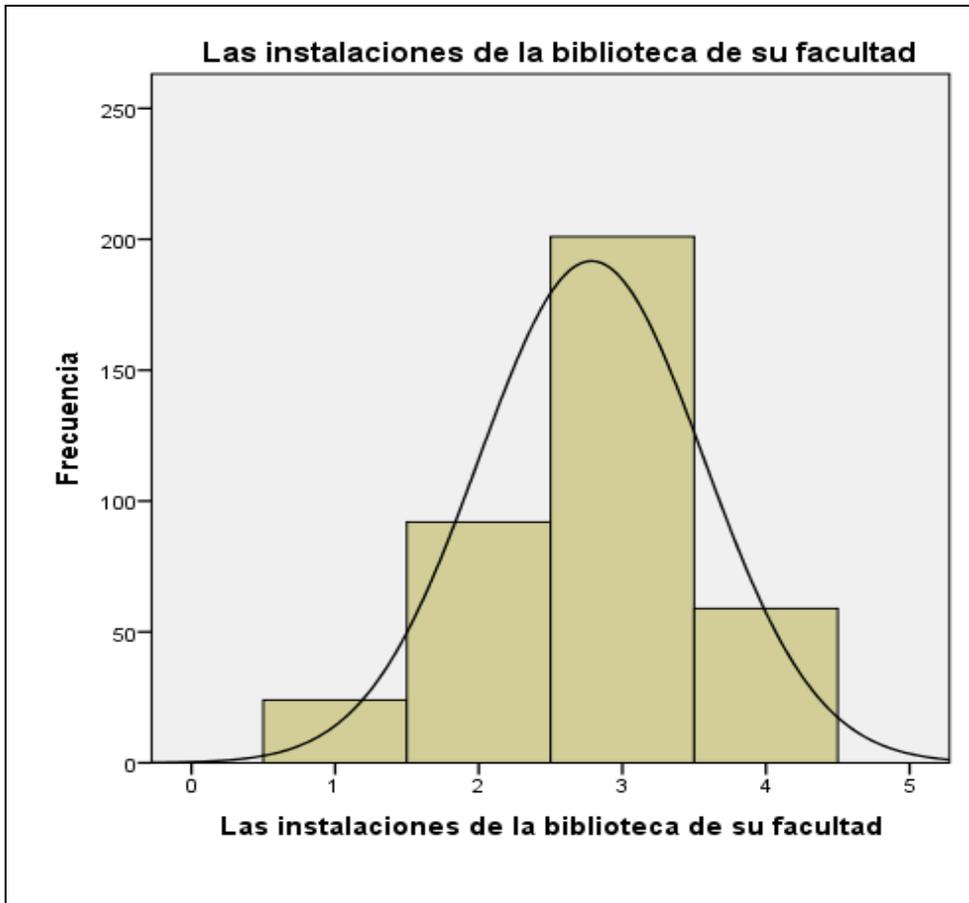


Figura 22. Instalaciones biblioteca facultad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones de la biblioteca de la facultad

En la Figura 22 se observa que 201 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 53.5%, 92 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 24.5%, 59 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.7% y 24 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.4%; es decir, al menos un 69.2% o 260 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.9% o 116 encuestados se manifiestan insatisfechos con las instalaciones de la biblioteca de la facultad.

#### 4.1.8.15. Análisis de las instalaciones del comedor de la facultad.

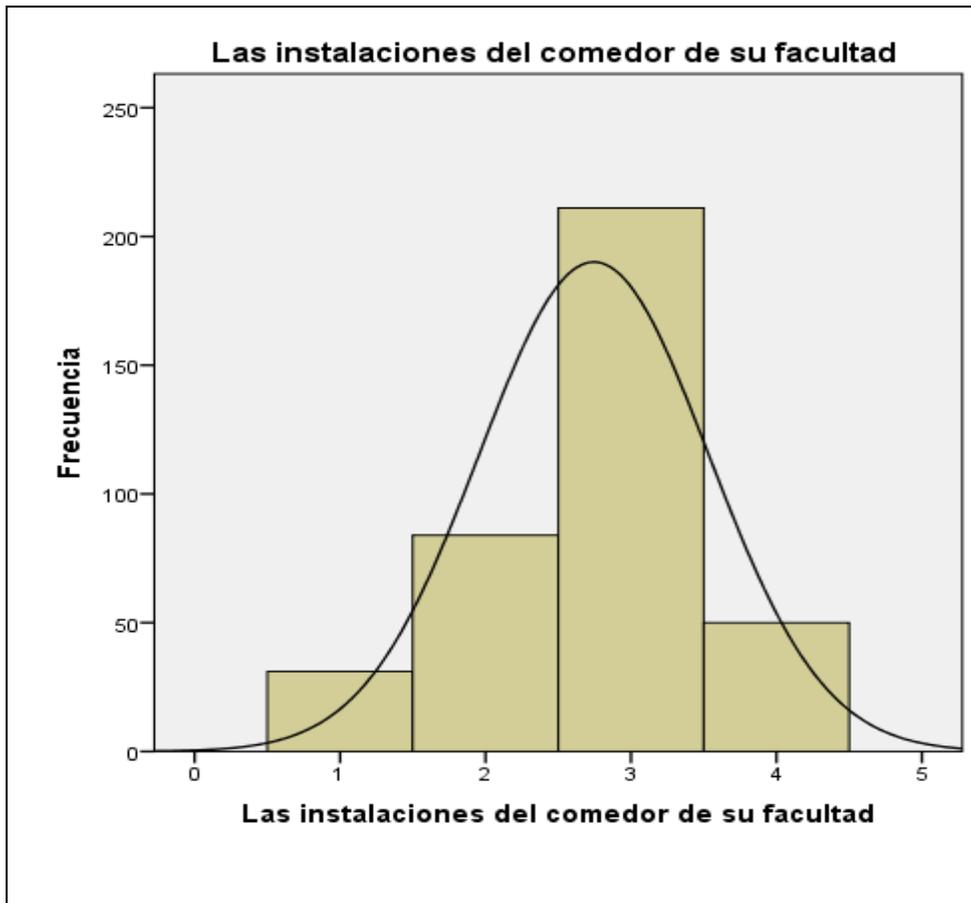


Figura 23. Instalaciones comedor de facultad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones del comedor de su facultad

En la Figura 23 se observa que 211 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.1%, 84 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.3%, 50 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 13.3% y 31 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 8.2%; es decir, al menos un 69.4% o 261 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.5% o 115 encuestados se manifiestan insatisfechos con las instalaciones del comedor de la facultad.

#### 4.1.8.16. Análisis de las instalaciones deportivas.

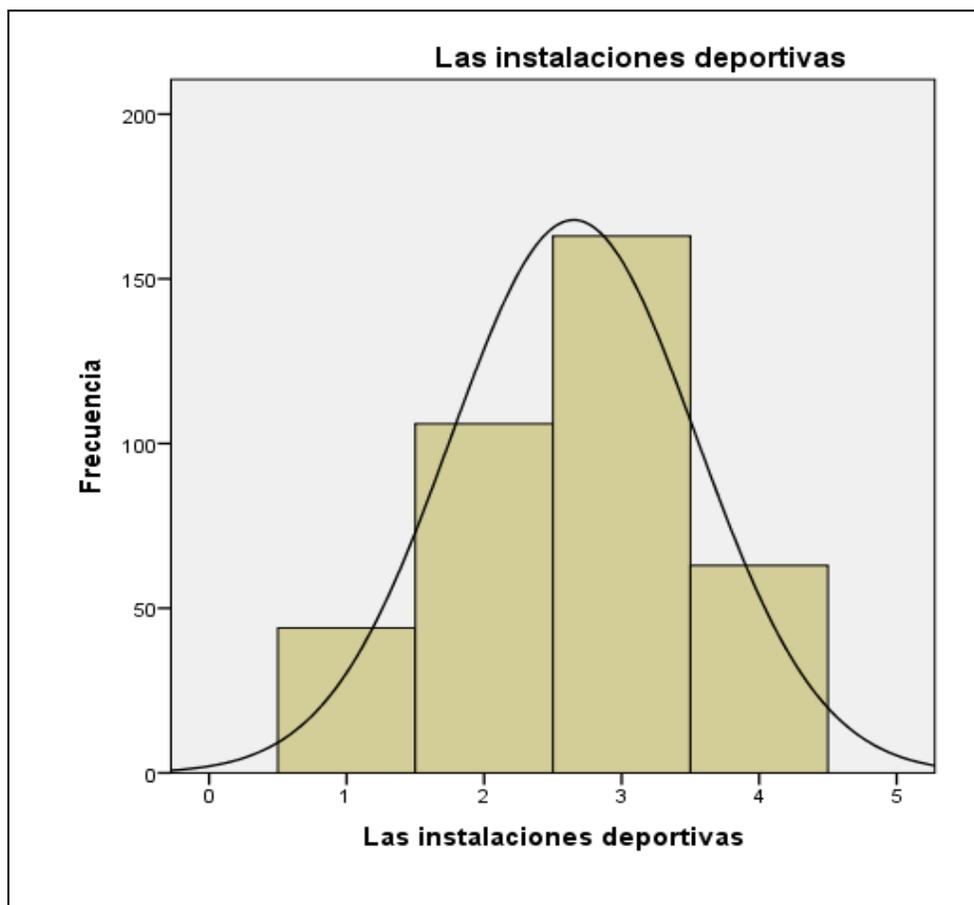


Figura 24. Instalaciones deportivas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones deportivas

En la Figura 24 se observa que 163 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 43.4%, 106 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 28.2%, 63 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.8% y 44 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 11.7%; es decir, al menos un 60.2% o 226 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 39.9% o 150 encuestados se manifiestan insatisfechos con las instalaciones deportivas.

#### 4.1.8.17. Resumen del análisis de los indicadores de infraestructura.

Tabla 7

##### Resumen del análisis de los indicadores de infraestructura

Ítem analizado	Media	Desviación Estándar	Calificación
Existencia y estado de los casilleros	2.33	.81	58.25%
Visualización atractiva de instalaciones	2.64	.76	66.00%
Limpieza de las instalaciones	2.98	.73	74.50%
Ventilación de las aulas	3.28	.80	82.00%
Aislamiento de ruidos	2.80	.81	70.00%
Comodidad del mobiliario	2.63	.80	65.75%
Espacios para la enseñanza	2.97	.73	74.25%
Espacios para el estudio	2.91	.78	72.75%
Instalaciones sanitarias	2.71	.81	67.75%
Disponibilidad de agua potable	2.70	.83	67.50%
Espacios para el descanso	2.68	.83	67.00%
Espacios para la recreación	2.74	.82	68.50%
Instalaciones de la biblioteca general	3.00	.75	75.00%
Instalaciones de la biblioteca de la facultad	2.78	.78	69.50%
Instalaciones del comedor de la facultad	2.74	.79	68.50%
Instalaciones deportivas	2.65	.93	66.25%
<b>Total Infraestructura</b>	<b>2.78</b>	<b>.80</b>	<b>69.59%</b>

Como se indica en la Tabla 7 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor infraestructura es de 69.59%, siendo la variable existencia y estado de los casilleros la de menor calificación con un 58.25%, seguido por la comodidad del mobiliario con un 65.75% y por la visualización atractiva de las instalaciones con un 66%; la ventilación de las aulas es la variable de mayor calificación con un 82%, seguido por las instalaciones de la biblioteca general con un 75% y por la limpieza de las instalaciones con un 74.50%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para infraestructura es de 28.30%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (28.30%)

corresponden a la existencia y estado de los casilleros (28.17%), limpieza de las instalaciones (24.43%), ventilación de las aulas (24.42%), espacios para la enseñanza (24.68%), espacios para el estudio (26.63%), instalaciones de la biblioteca general (24.90%) e instalaciones de la biblioteca de la facultad (28.13%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.9 Análisis de servicios

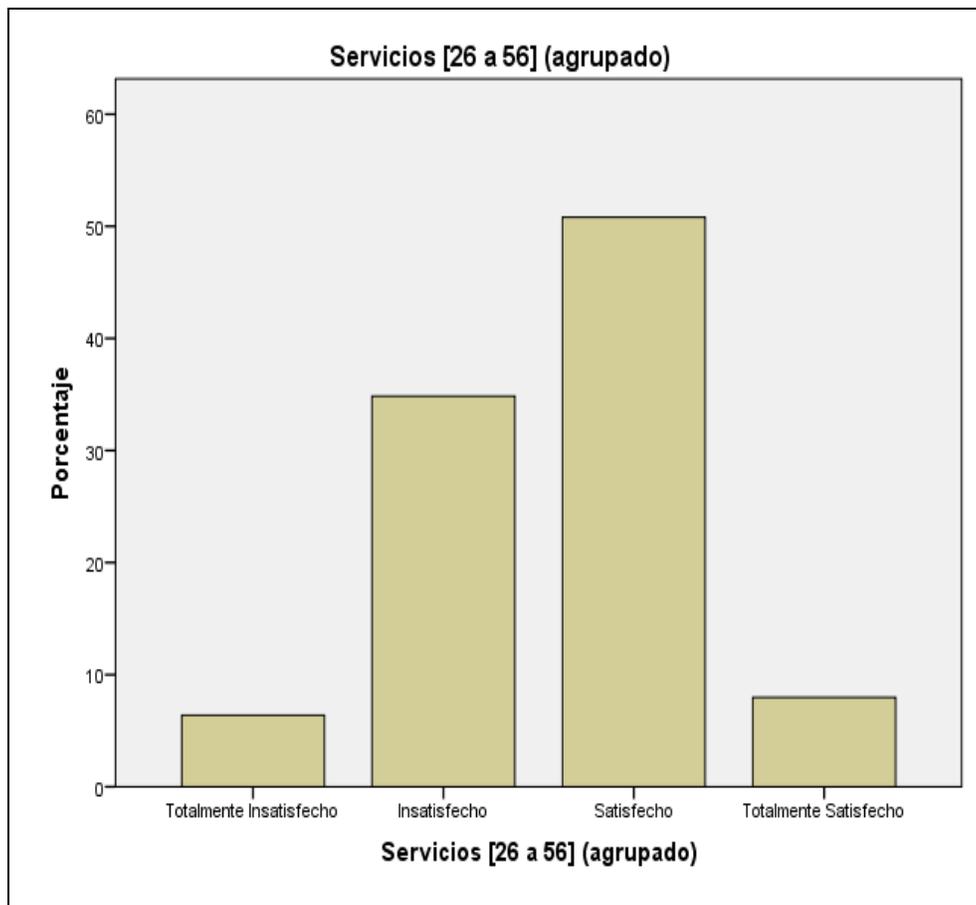


Figura 25. Análisis de servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por servicios

En la Figura 25 de servicios de manera agrupada o general se pudo constatar que 191 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.8%, 131 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 34.8%, 30 estudiantes se sienten totalmente satisfechos

representando un 8.0% y 24 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 6.4%; es decir, al menos un 58.8% o 221 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 41.2% o 155 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable servicios.

**4.1.9.1. Análisis de servicio de matriculación en línea.**

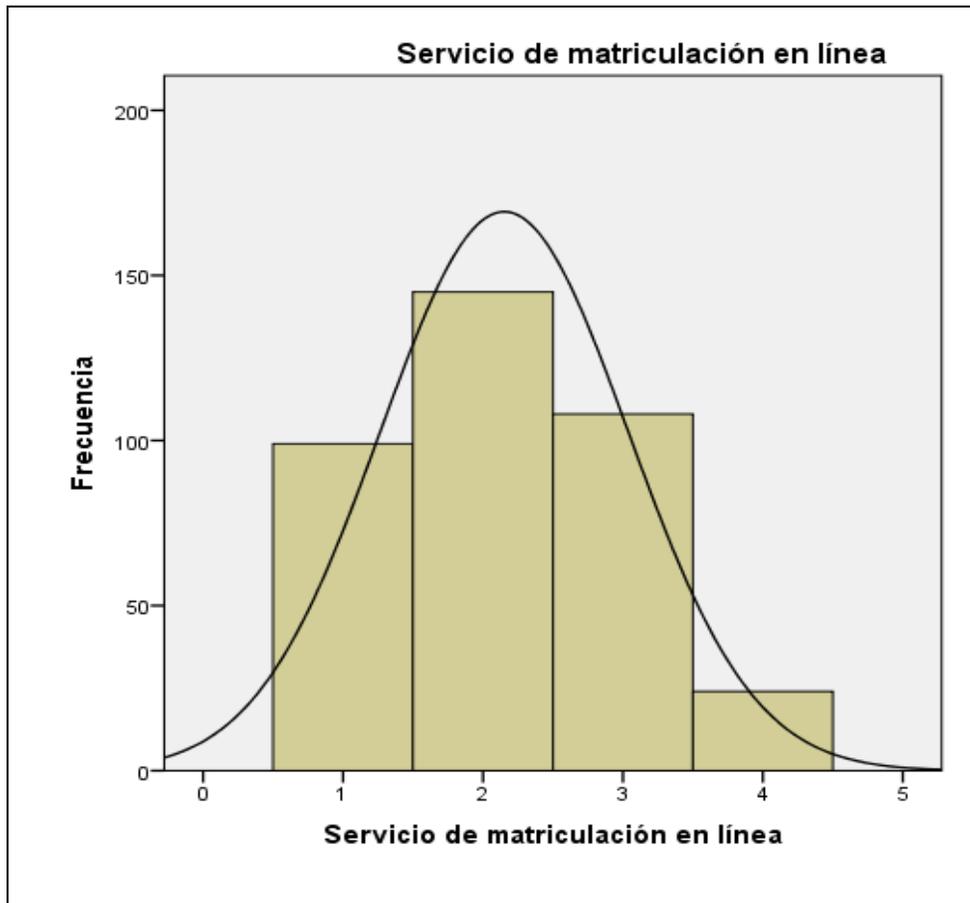


Figura 26. Matriculación en línea  
Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio de matriculación en línea

En la Figura 26 se observa que 145 estudiantes se encuentran insatisfechos representando un 38.6%, 108 encuestados indicaron estar satisfechos significando un 28.7%, 99 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 26.3% y 24 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 6.4%; es decir, al menos un 35.1% o 132 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 64.9% o 244 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio de matriculación en línea.

#### 4.1.9.2. Análisis de servicio de plataforma Moodle.

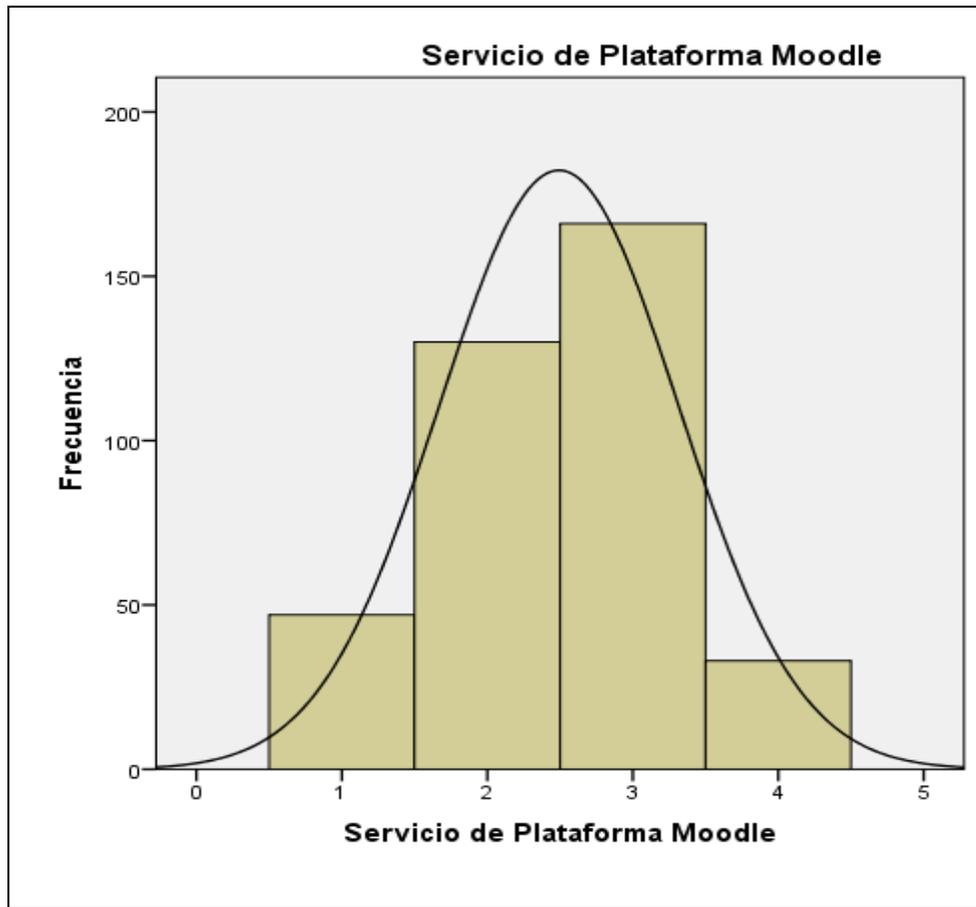


Figura 27. Plataforma Moodle

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de servicio de plataforma Moodle

En la Figura 27 se observa que 166 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 44.1%, 130 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 34.6%, 47 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 12.5% y 33 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 8.8%; es decir, al menos un 52.9% o 199 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 47.1% o 177 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio de plataforma Moodle.

#### 4.1.9.3. Análisis de organización de horarios de clase.

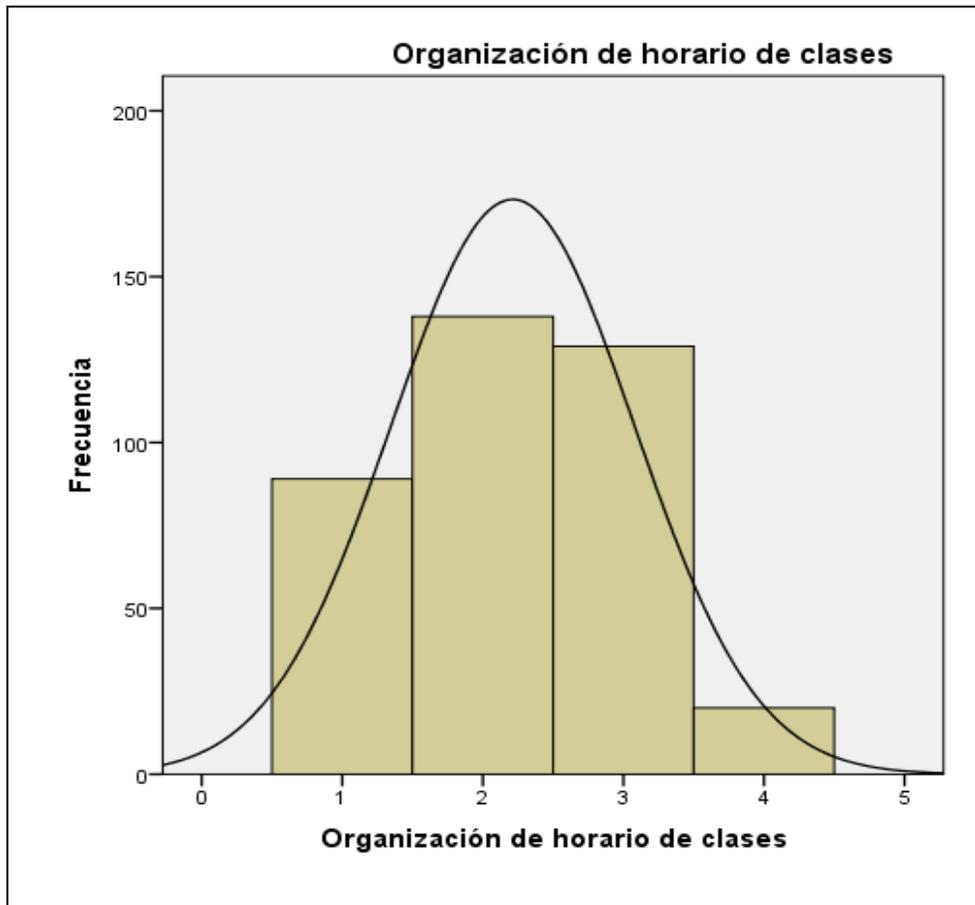


Figura 28. Análisis de organización de horario de clases

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de organización de horario de clases

En la Figura 28 se observa que 138 estudiantes se encuentran insatisfechos representando un 36.7%, 129 encuestados indicaron estar satisfechos representando un 34.3%, 89 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 23.7% y 20 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 5.3%; es decir, al menos un 39.6% o 149 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 60.4% o 227 encuestados se manifiestan insatisfechos con la organización de horarios de clases.

#### 4.1.9.4. Análisis de conocimiento del personal administrativo.

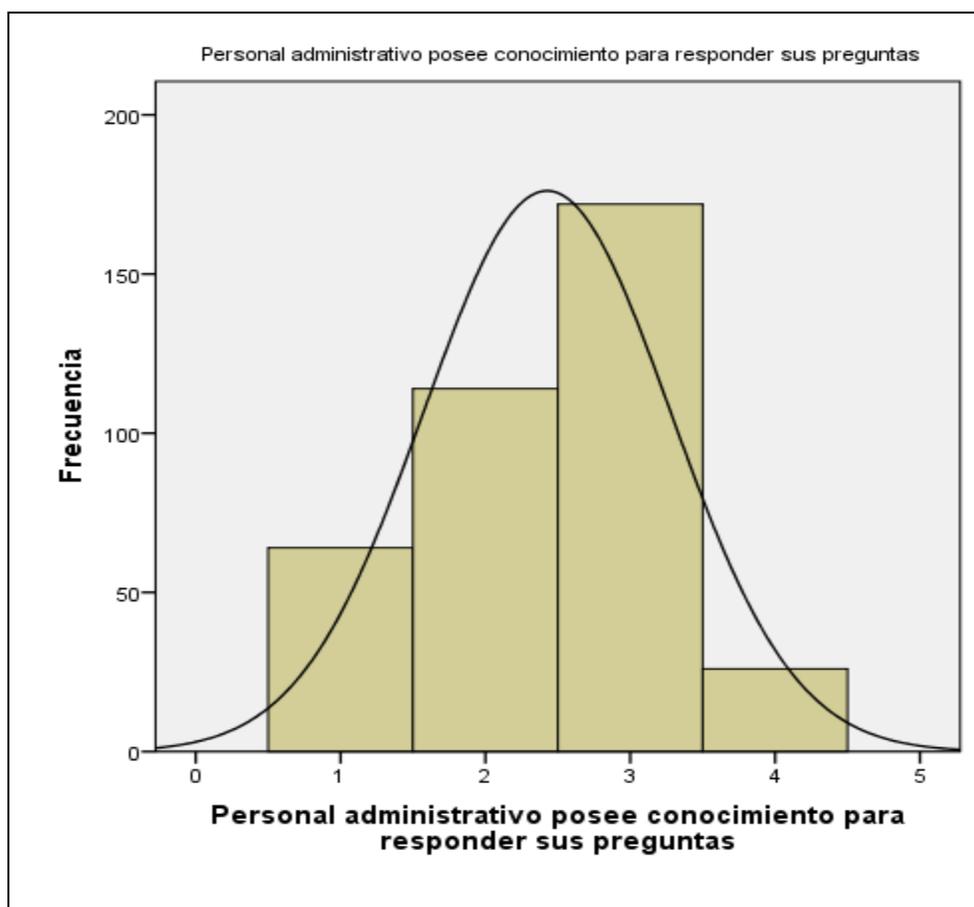


Figura 29. Conocimiento personal administrativo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de conocimiento del personal administrativo

En la Figura 29 se observa que 172 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 45.7%, 114 encuestados indicaron estar insatisfechos representando un 30.3%, 64 estudiantes se sienten totalmente satisfechos significando un 17.0% y 26 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 6.9%; es decir, al menos un 52.6% o 198 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 47.3% o 178 encuestados se manifiestan insatisfechos con los conocimientos que posee el personal administrativo ante consultas de estudiantes.

#### 4.1.9.5. Análisis de servicio bibliotecario de facultad.

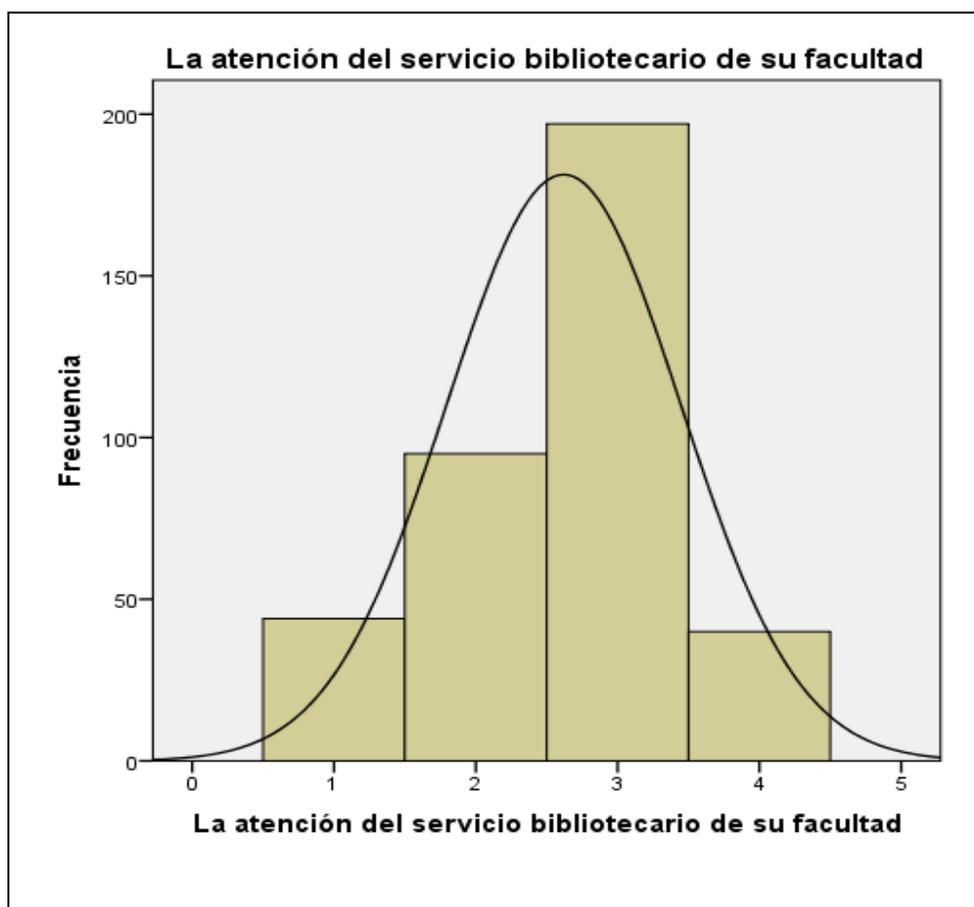


Figura 30. Servicio bibliotecario de facultad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de atención del servicio bibliotecario de la facultad

En la Figura 30 se observa que 197 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.4%, 95 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.3%, 44 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 11.7% y 40 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 10.6%; es decir, al menos un 63% o 237 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 37% o 139 encuestados se manifiestan insatisfechos con la atención del servicio bibliotecario de la facultad.

#### 4.1.9.6. Análisis del servicio de la biblioteca general.

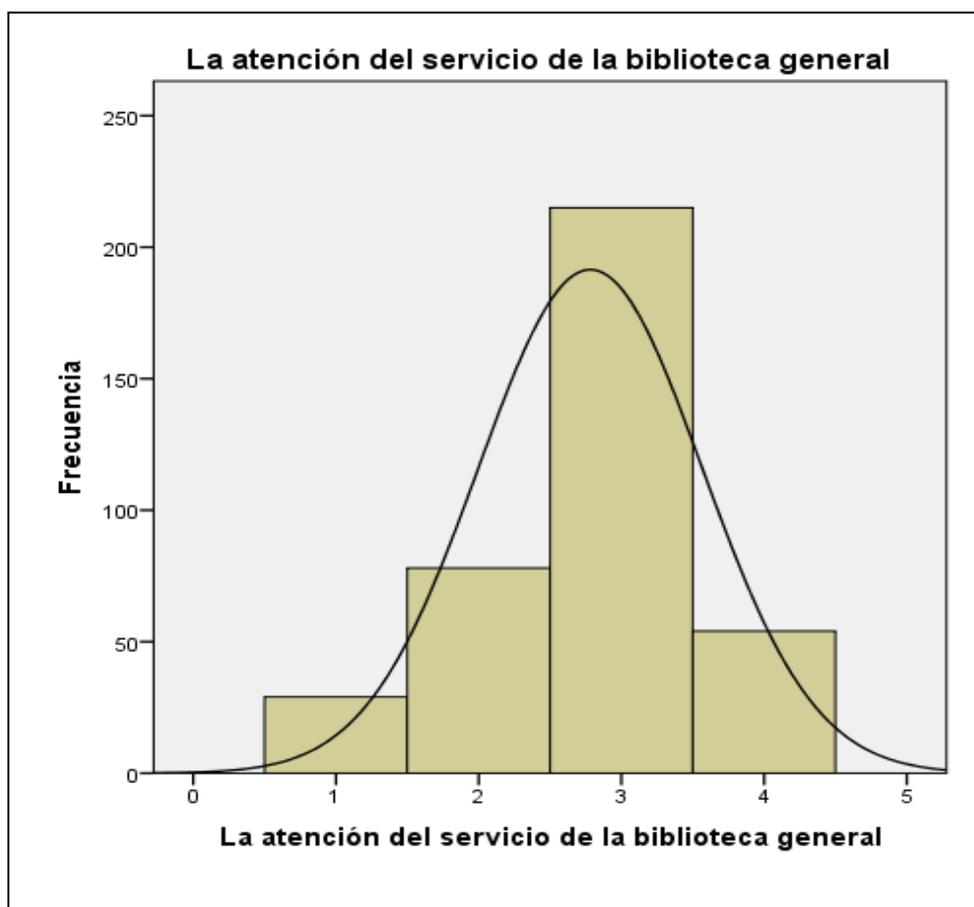


Figura 31. Servicio biblioteca general

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de atención del servicio de la biblioteca general

En la Figura 31 se observa que 215 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.2%, 78 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 20.7%, 54 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.4% y 29 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.7%; es decir, al menos un 71.6% o 269 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 28.4% o 107 encuestados se manifiestan insatisfechos con la atención del servicio de la biblioteca general.

#### 4.1.9.7. Análisis de calidad de atención del personal administrativo de la facultad.

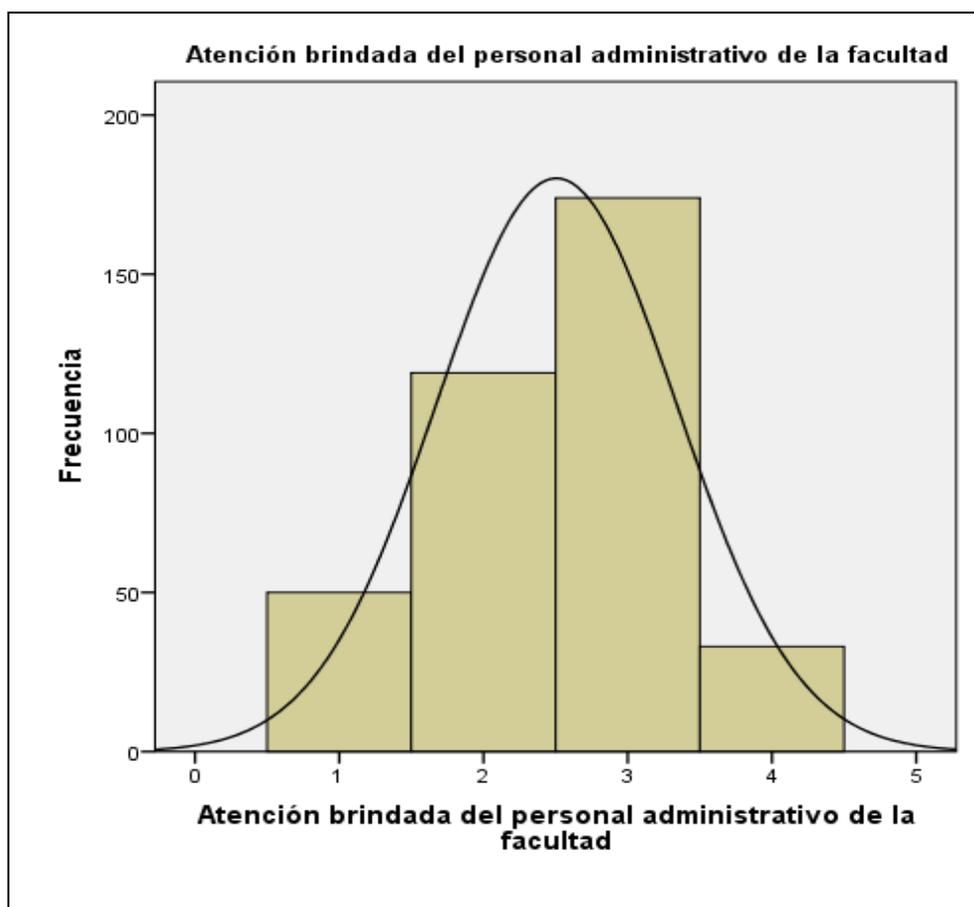


Figura 32. Calidad atención personal administrativo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la atención brindada del personal administrativo de la facultad

En la Figura 32 se observa que 174 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.3%, 119 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 31.6%, 50 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 13.3% y 33 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 8.8%; es decir, al menos un 55.1% o 207 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 44.9% o 169 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la atención brindada del personal administrativo de la facultad.

#### 4.1.9.8. Análisis de calidad de atención de la secretaria de su carrera.

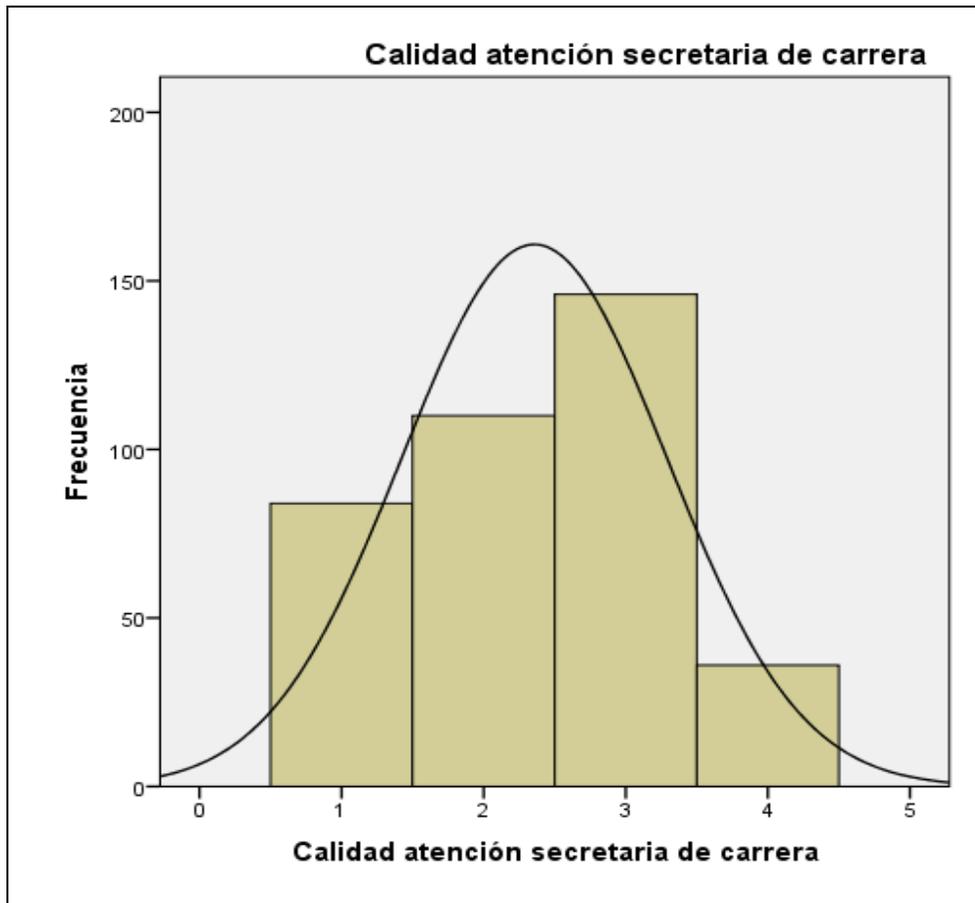


Figura 33. Calidad atención secretaria de carrera

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de atención de secretaria de carrera

En la Figura 33 se observa que 146 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 38.8%, 110 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 29.3%, 84 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 22.3% y 36 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 9.6%; es decir, al menos un 48.4% o 182 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 51.6% o 194 encuestados se manifiestan insatisfechos con la calidad de atención de secretaria de cada carrera.

#### 4.1.9.9. Análisis de calidad de atención del decano(a) de facultad.

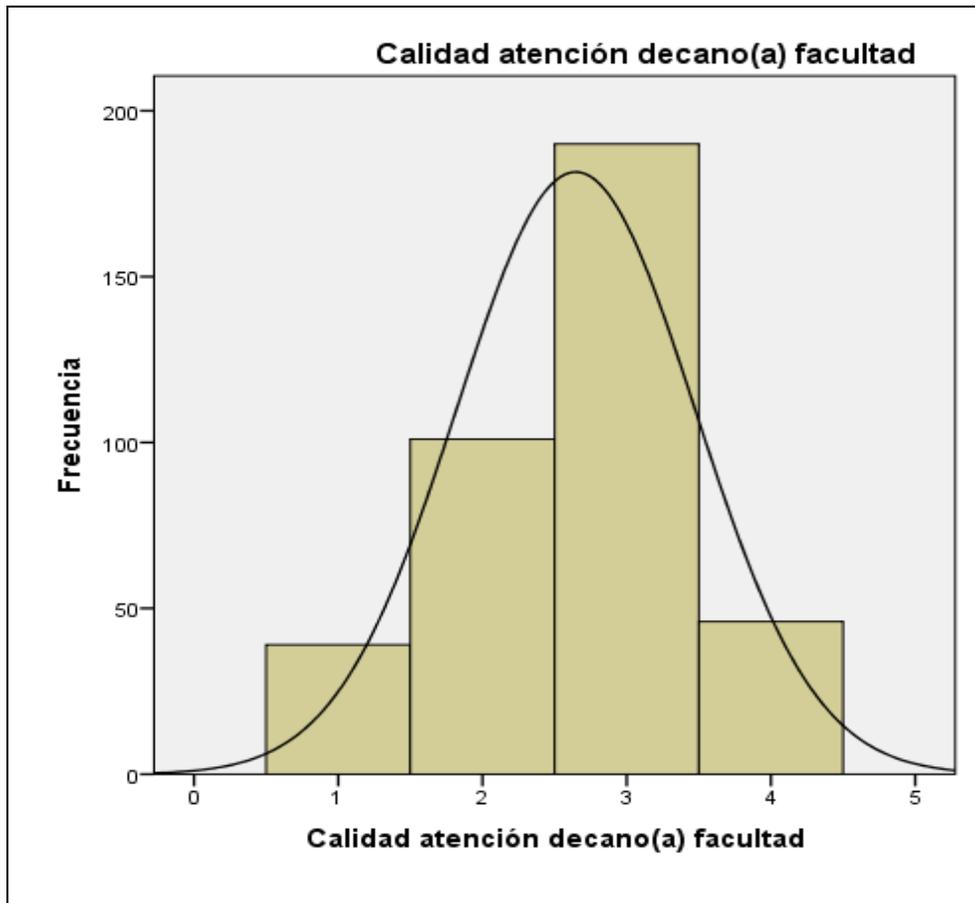


Figura 34. Calidad atención decano(a) facultad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de atención decano(a) de facultad

En la Figura 34 se observa que 190 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.5%, 101 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 26.9%, 46 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.2% y 39 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 10.4%; es decir, al menos un 62.7% o 236 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 37.3% o 140 encuestados se manifiestan insatisfechos con la calidad de atención de la decana de la facultad.

#### 4.1.9.10. Análisis de calidad de atención del director(a) de carrera.

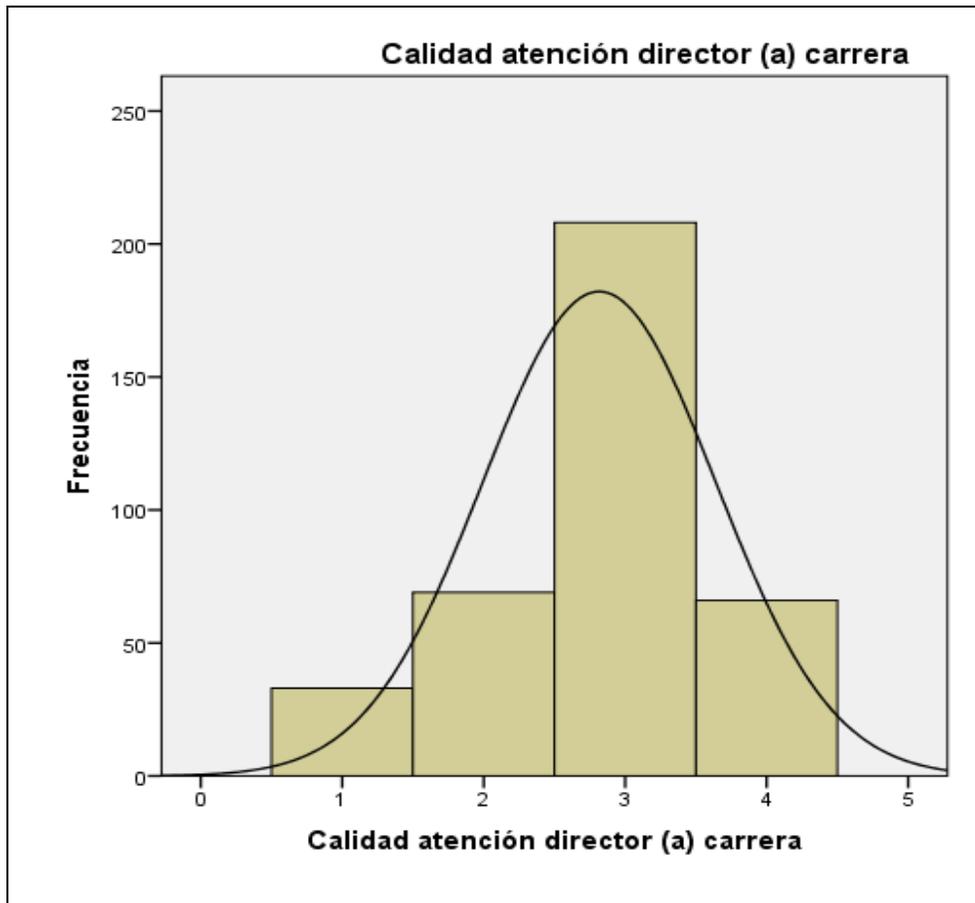


Figura 35. Calidad atención director(a) carrera

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de atención del director(a) de carrera

En la Figura 35 se observa que 208 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 55.3%, 69 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 18.4%, 66 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.6% y 33 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.8%; es decir, al menos un 72.9% o 274 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 27.2% o 102 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la calidad atención de director(a) de cada carrera.

#### 4.1.9.11. Análisis de calidad de atención del coordinador de la UTE.

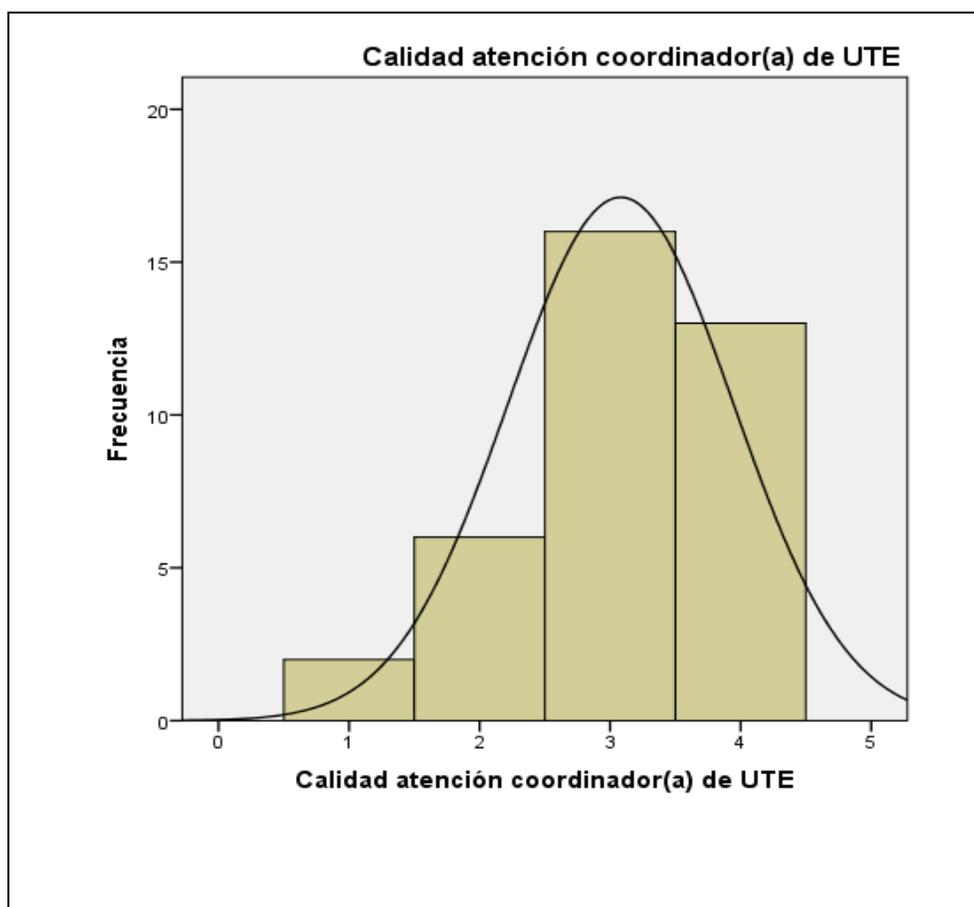


Figura 36. Calidad atención coordinador(a) UTE

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de atención del coordinador(a) de UTE

En la Figura 36 se observa que 16 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 4.3%, 13 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 3.5%, 6 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 1.6% y 2 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un .5%; es decir, al menos un 7.8% o 29 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 2.1% o 8 encuestados se manifiestan insatisfechos con la calidad de atención de coordinador de unidad de titulación (UTE).

**4.1.9.12. Análisis de la disponibilidad de tiempo para atender estudiantes.**

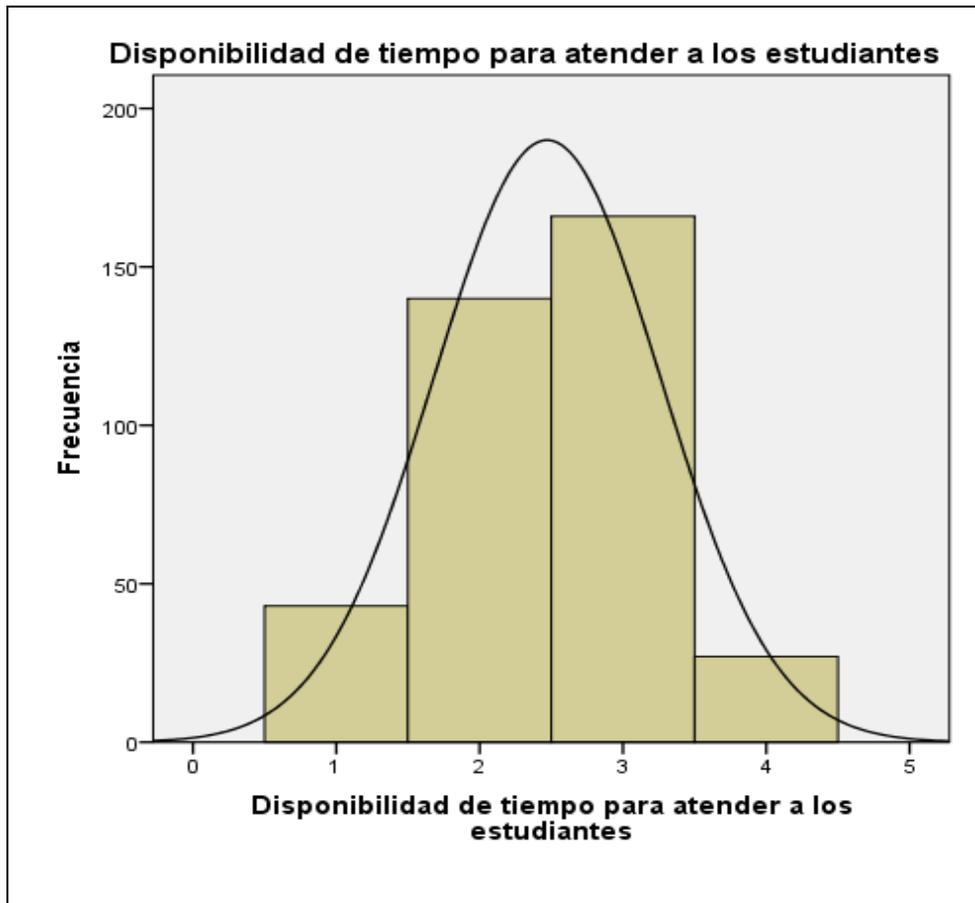


Figura 37. Disponibilidad de tiempo para atender estudiantes

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes

En la Figura 37 se observa que 166 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 44.1%, 140 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 37.2%, 43 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 11.4% y 27 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 7.2%; es decir, al menos un 51.3% o 193 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 48.6% o 183 encuestados se manifiestan insatisfechos con la disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes.

#### 4.1.9.13. Análisis de entrega de información en el tiempo convenido.

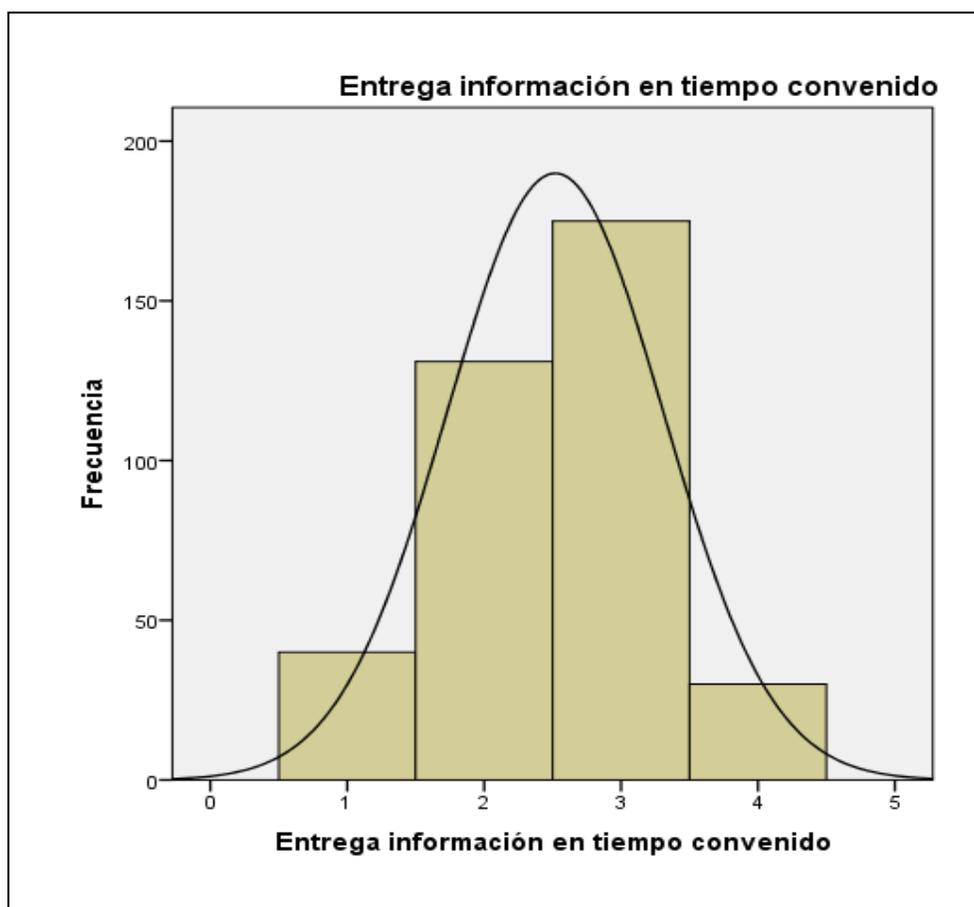


Figura 38. Entrega información en tiempo convenido

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de entrega de información en tiempo convenido

En la Figura 38 se observa que 175 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.5%, 131 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 34.8%, 40 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 10.6% y 30 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 8.0%; es decir, al menos un 54.5% o 205 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 45.4% o 171 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la entrega de información en tiempo convenido.

#### 4.1.9.14. Análisis de actualización y dotación de la biblioteca física.

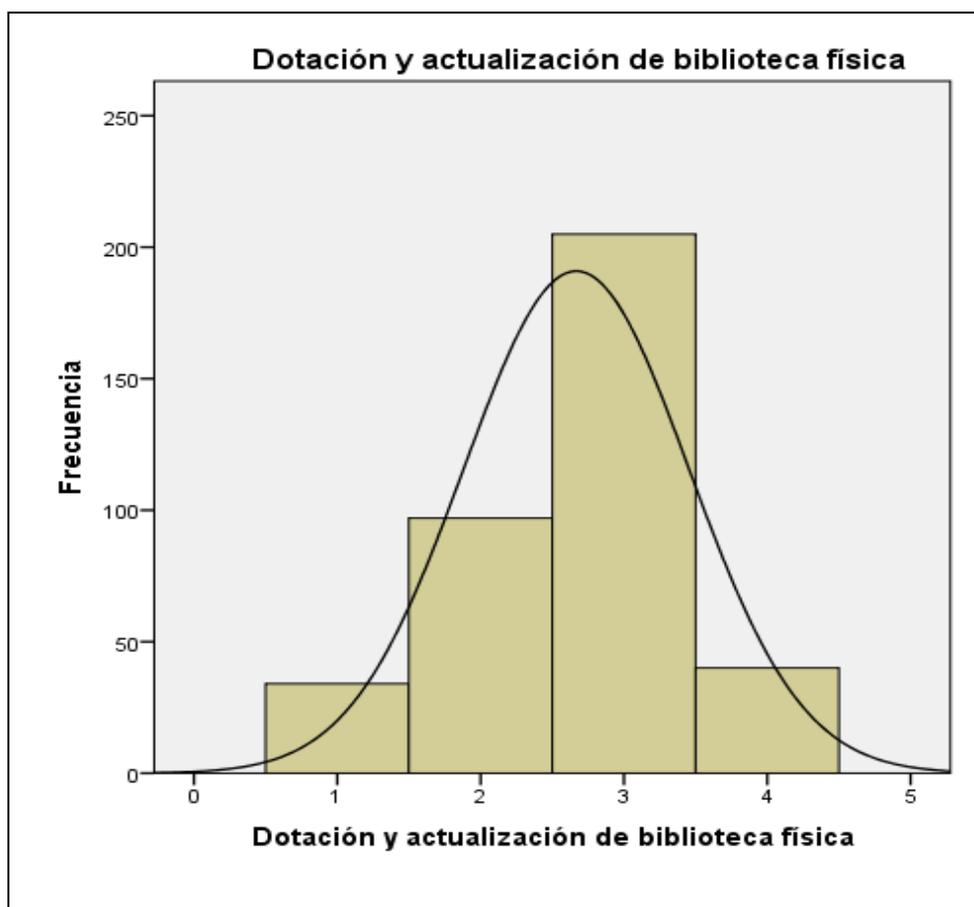


Figura 39. Dotación y actualización de biblioteca física

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la dotación y actualización de biblioteca física

En la Figura 39 se observa que 205 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 54.5%, 97 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.8%, 40 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.6% y 34 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.0%; es decir, al menos un 65.1% o 245 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 34.8% o 131 encuestados se manifiestan insatisfechos con la dotación y actualización de biblioteca física.

#### 4.1.9.15. Análisis de actualización y dotación de la biblioteca digital.

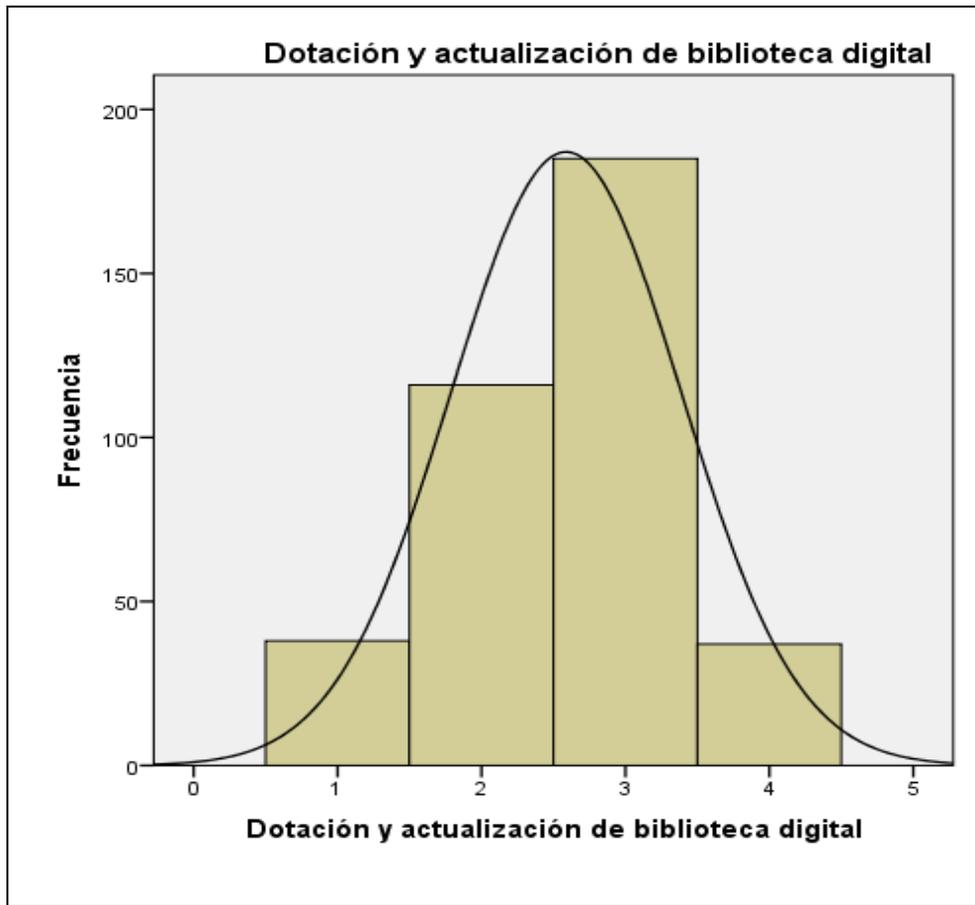


Figura 40. Dotación y actualización biblioteca digital

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la dotación y actualización de biblioteca digital

En la Figura 40 se observa que 185 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 49.2%, 116 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 30.9%, 38 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 10.1% y 37 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 9.8%; es decir, al menos un 59% o 222 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 41% o 154 encuestados se manifiestan insatisfechos con la dotación y actualización de biblioteca digital.

#### 4.1.9.16. Análisis del proceso de admisión e inscripción.

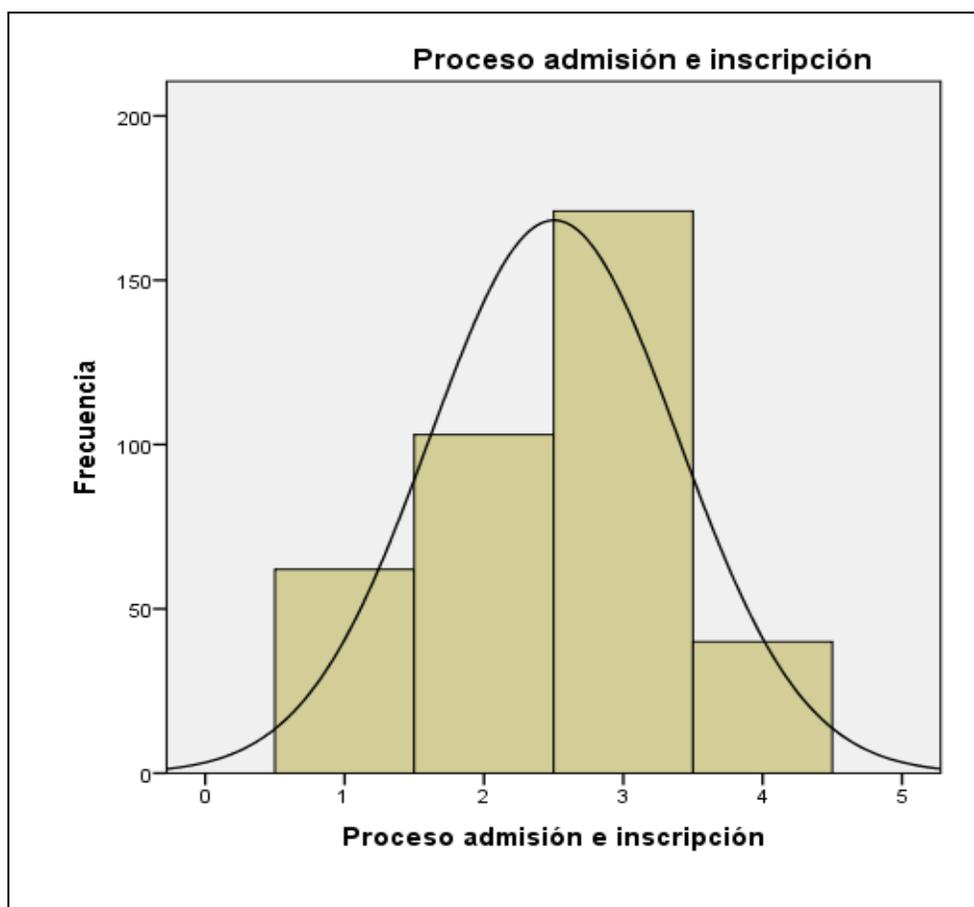


Figura 41. Proceso de admisión e inscripción

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del proceso de admisión e inscripción

En la Figura 41 se observa que 171 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 45.5%, 103 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 27.4%, 62 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 16.5% y 40 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 10.6%; es decir, al menos un 56.1% o 211 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 43.9% o 165 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el proceso de admisión e inscripción.

#### 4.1.9.17. Análisis del acceso a computadoras.

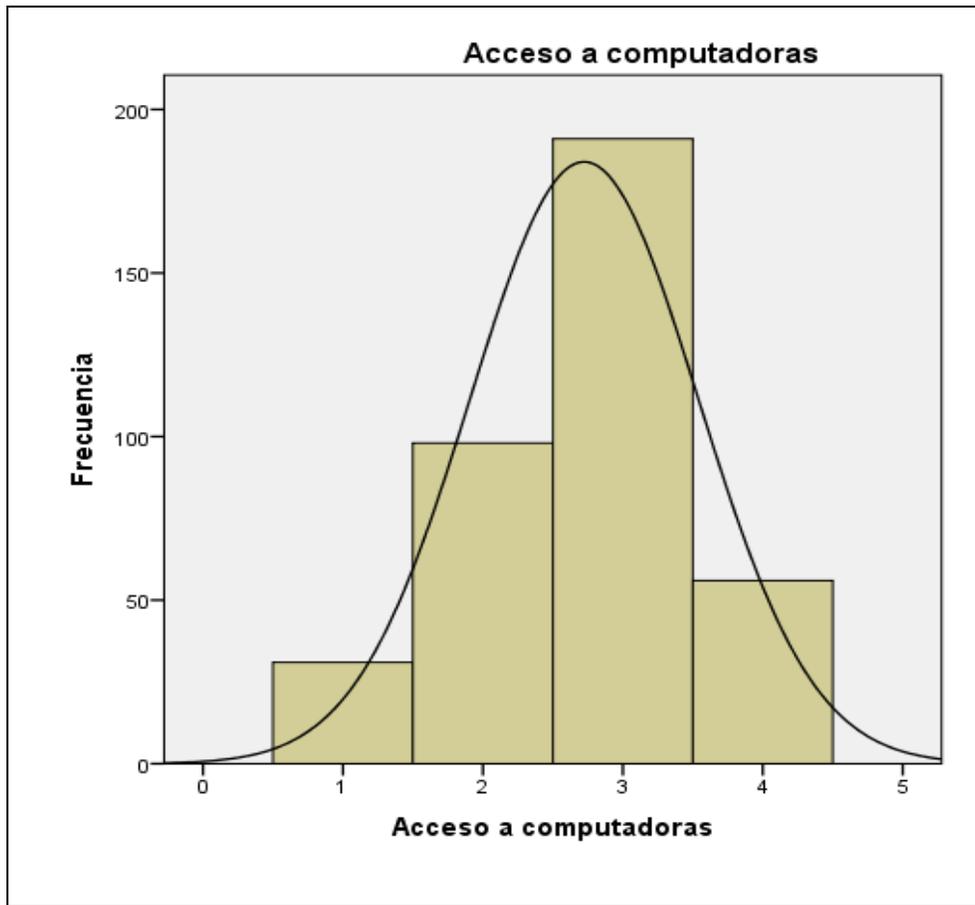


Figura 42. Acceso a computadoras

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del acceso a computadoras

En la Figura 42 se observa que 191 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.8%, 98 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 26.1%, 56 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.9% y 31 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.2%; es decir, al menos un 65.7% o 247 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 34.3% o 129 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el acceso a computadoras.

#### 4.1.9.18. Análisis del acceso a internet y correo electrónico.

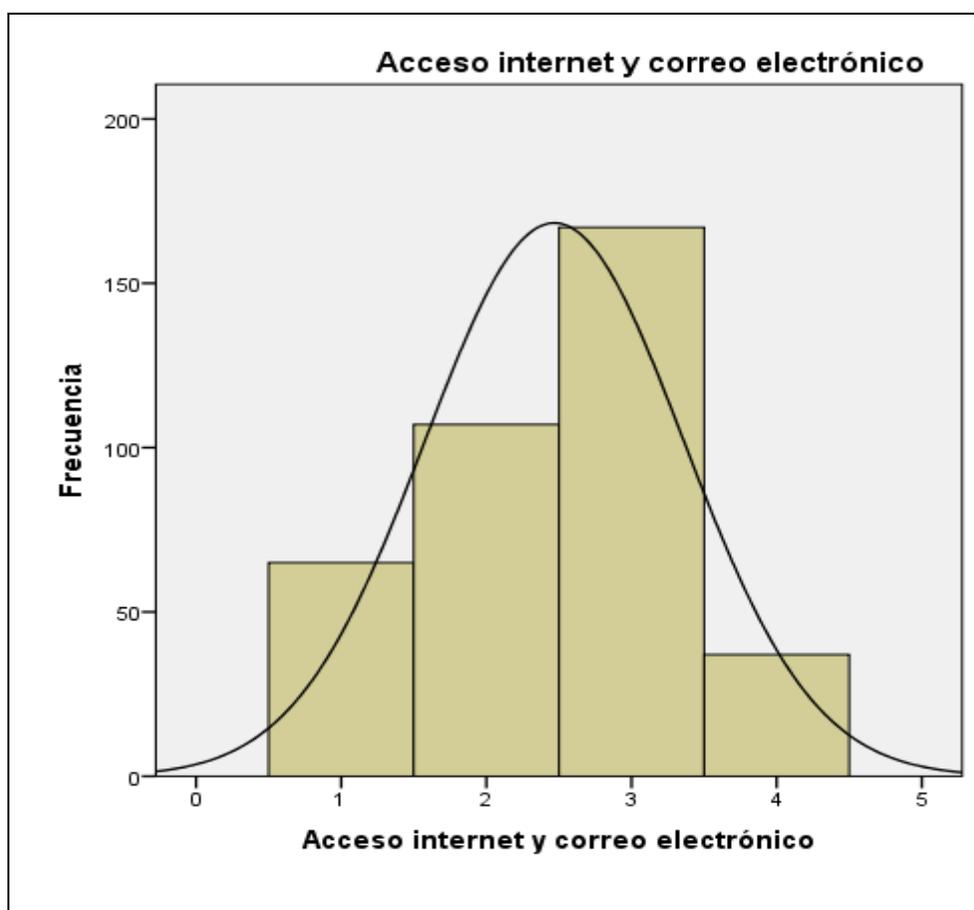


Figura 43. Acceso a internet y correo electrónico

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del acceso a internet y correo electrónico

En la Figura 43 se observa que 167 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 44.4%, 107 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 28.5%, 65 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 17.3% y 37 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 9.8%; es decir, al menos un 54.2% o 204 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 45.8% o 172 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el acceso a internet y correo electrónico.

#### 4.1.9.19. Análisis de la calidad del ancho de banda.

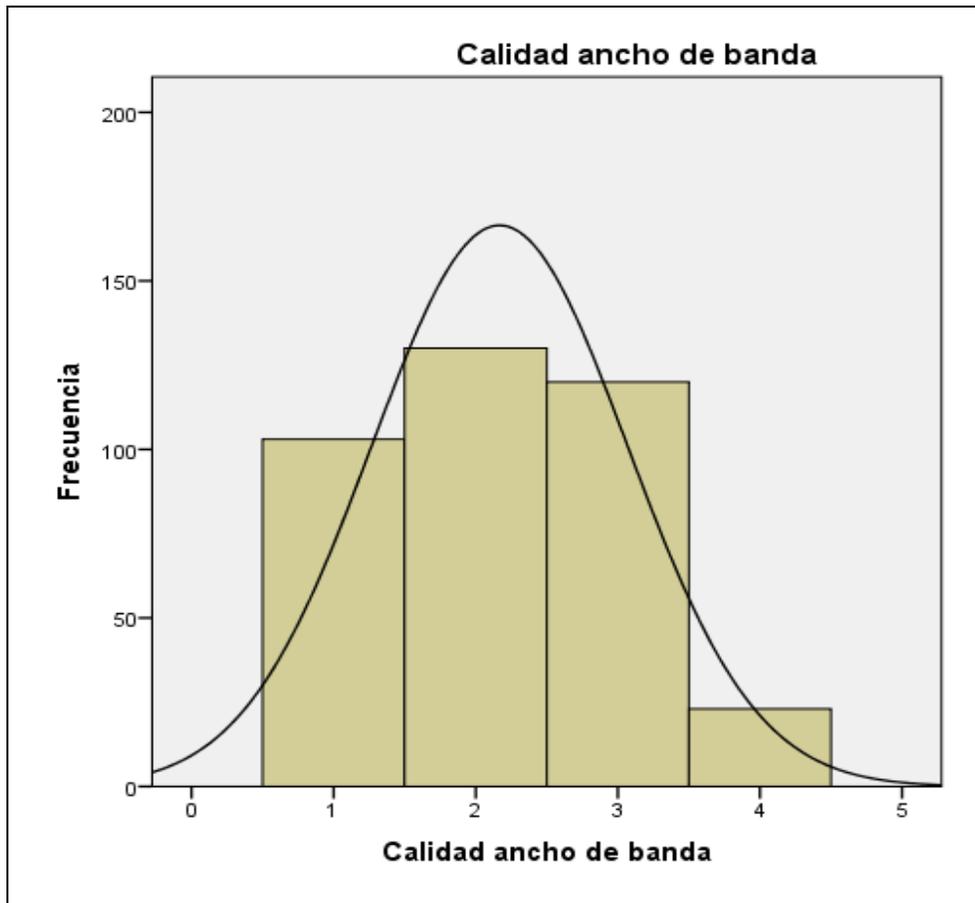


Figura 44. Calidad ancho de banda

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de ancho de banda

De acuerdo a la Figura 44, 130 estudiantes se encuentran insatisfechos representando un 34.6%, 103 encuestados indicaron estar totalmente insatisfechos significando un 27.4%, 120 estudiantes se sienten satisfechos representando un 31.9% y 23 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 6.1%; es decir, al menos un 38% o 143 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 62% o 233 encuestados se reflejan insatisfechos con la calidad del ancho de banda.

#### 4.1.9.20. Análisis del acceso al wifi en todas las áreas de la UCSG.

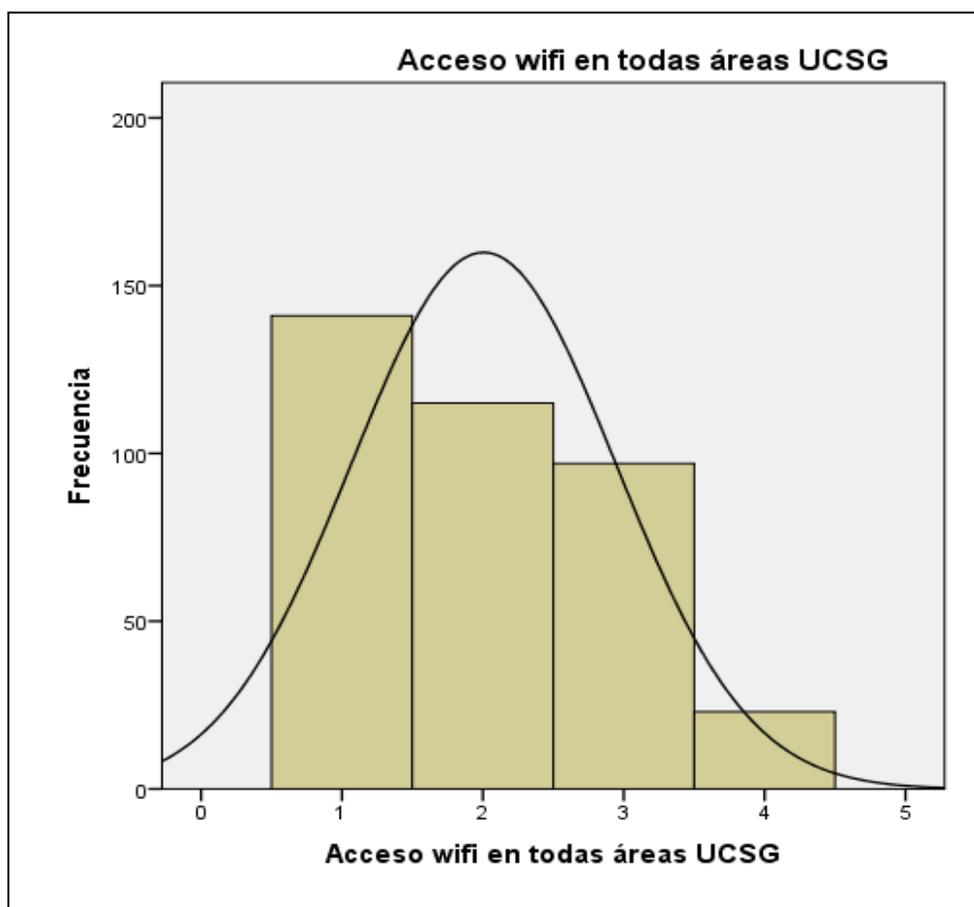


Figura 45. Acceso Wifi en todas las áreas de UCSG

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del acceso a *wifi* en todas las áreas de la UCSG

En la Figura 45 se observa que 115 estudiantes se encuentran insatisfechos representando un 30.6%, 141 encuestados indicaron estar totalmente insatisfechos significando un 37.5%, 97 estudiantes se sienten satisfechos representando un 25.8% y 23 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 6.1%; es decir, al menos un 31.9% o 120 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 68.1% o 256 encuestados se manifiestan insatisfechos con el acceso a *wifi* en todas las áreas de la UCSG.

#### 4.1.9.21. Análisis del servicio de reproducción y fotocopiado.

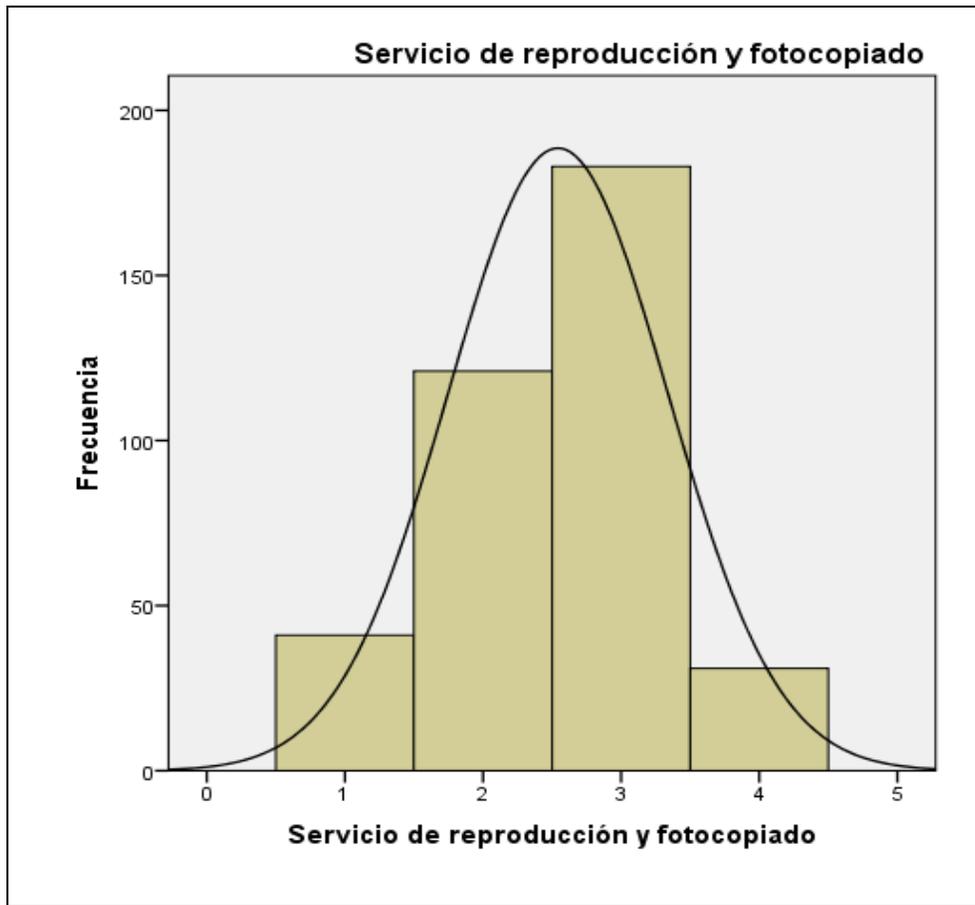


Figura 46. Servicio de reproducción y fotocopiado

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio de reproducción y fotocopiado

En la Figura 46 se observa que 183 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.7%, 121 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 32.2%, 41 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 10.9% y 31 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 8.2%; es decir, al menos un 56.9% o 214 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 43.1% o 162 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio de reproducción y fotocopiado.

#### 4.1.9.22. Análisis de la higiene de los alimentos del comedor.

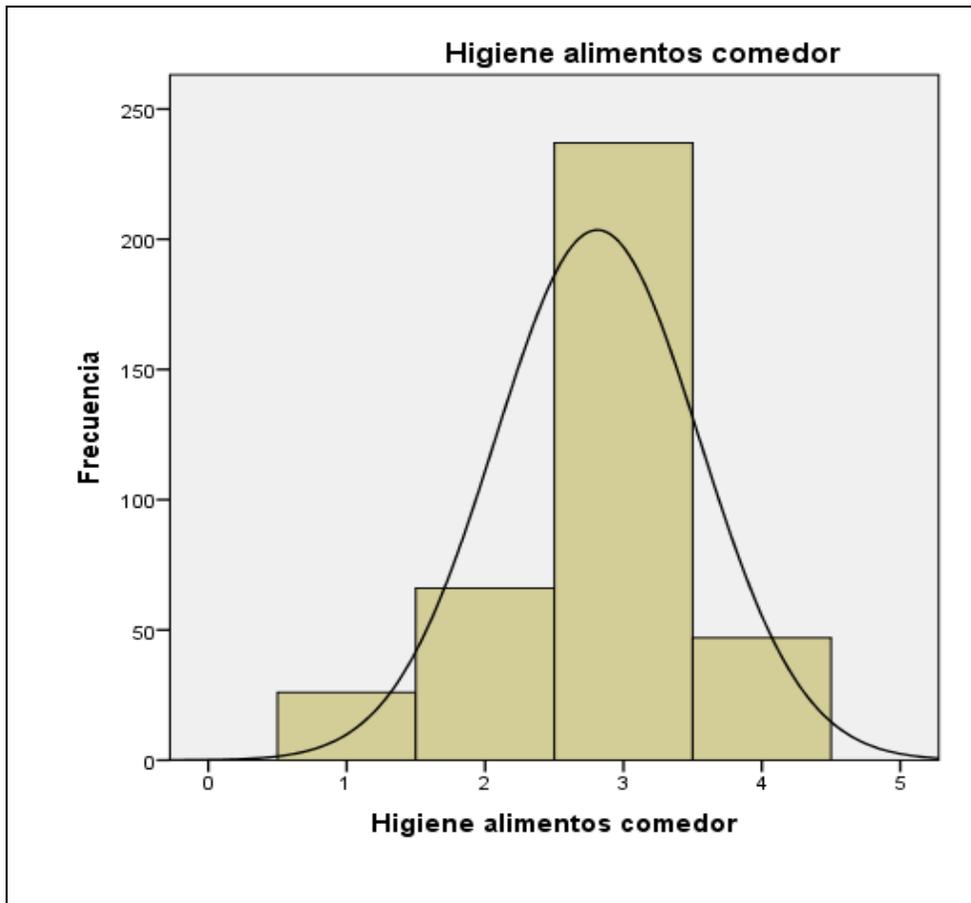


Figura 47. Higiene alimentos de comedor

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la higiene de los alimentos del comedor

En la Figura 47 se observa que 237 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 63.0%, 66 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 17.6%, 47 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.5% y 26 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.9%; es decir, al menos un 75.5% o 284 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 24.5% o 92 encuestados se manifiestan insatisfechos con la higiene de los alimentos del comedor (bar).

#### 4.1.9.23. Análisis de la cantidad de los alimentos ofrecidos en el comedor.

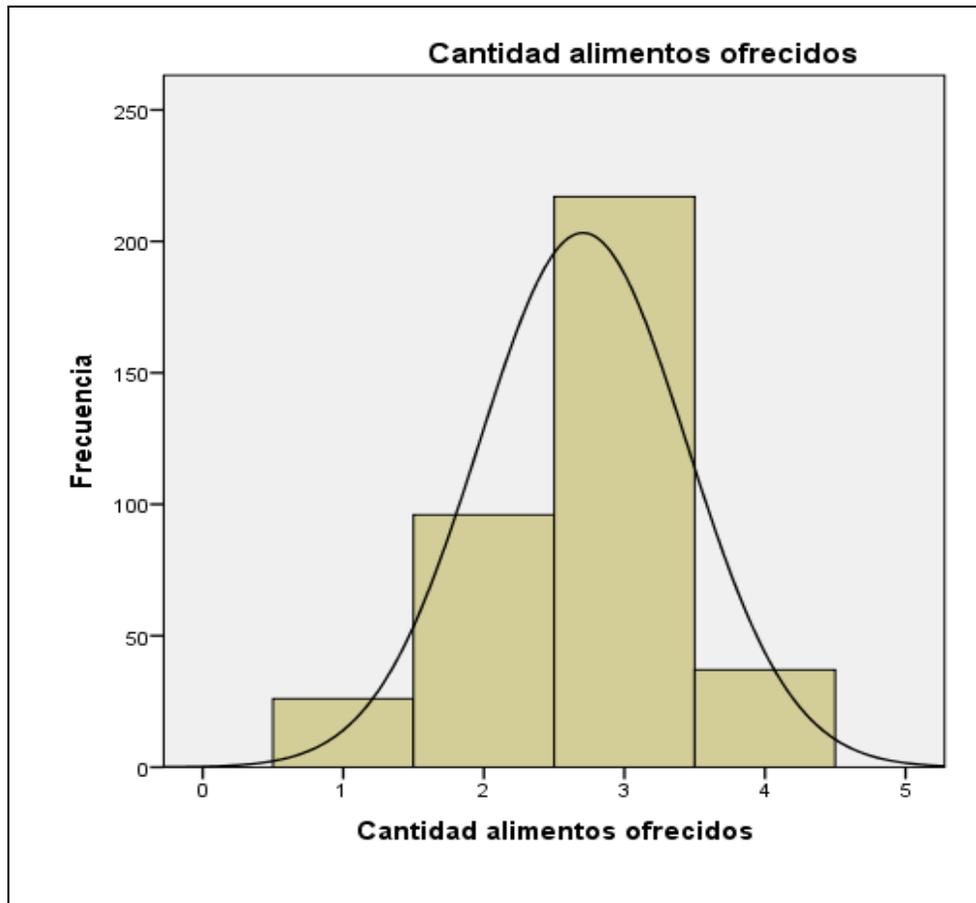


Figura 48. Cantidad alimentos ofrecidos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la cantidad de alimentos ofrecidos

En la Figura 48 se observa que 217 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.7%, 96 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.5%, 37 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 9.8% y 26 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.9%; es decir, al menos un 67.5% o 254 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 32.4% o 122 encuestados se manifiestan insatisfechos con la cantidad de alimentos ofrecidos.

#### 4.1.9.24. Análisis de la calidad de la alimentación en el comedor.

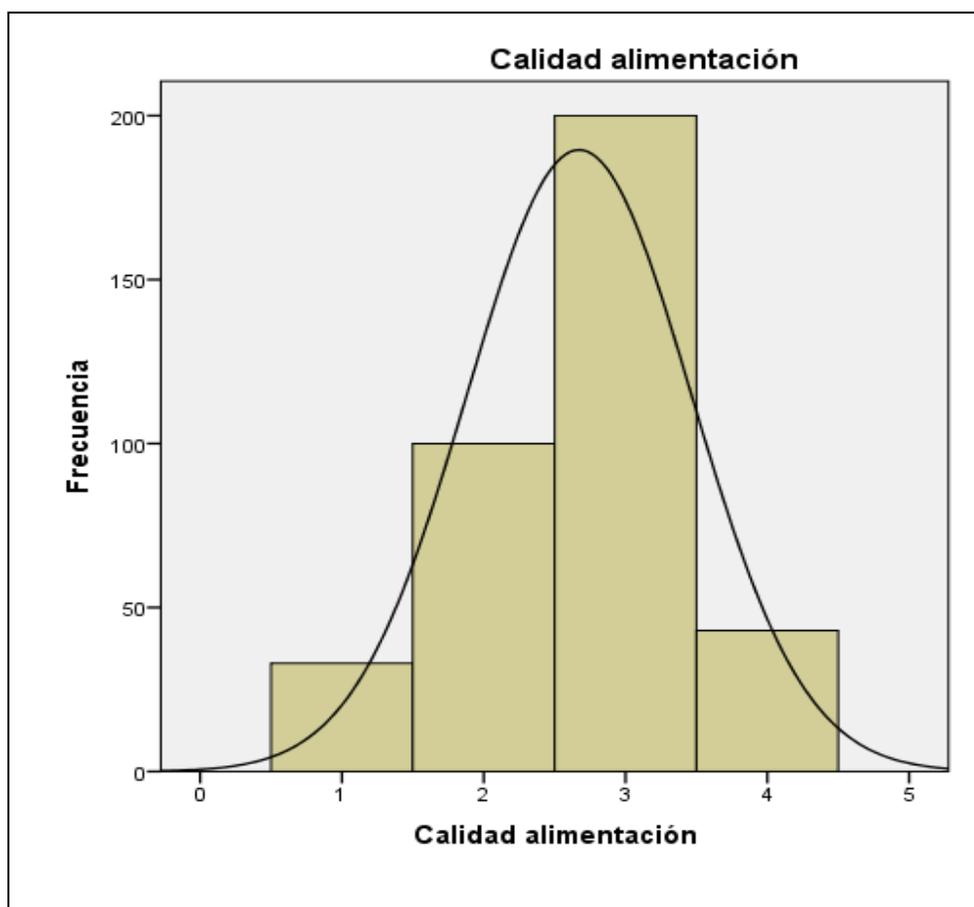


Figura 49. Calidad alimentos en el comedor

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de la alimentación

En la Figura 49 se observa que 200 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 53.2%, 100 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 26.6%, 43 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 11.4% y 33 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.8%; es decir, al menos un 64.6% o 243 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.4% o 133 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la calidad de la alimentación ofertada.

#### 4.1.9.25. Análisis de equipamiento de baños.

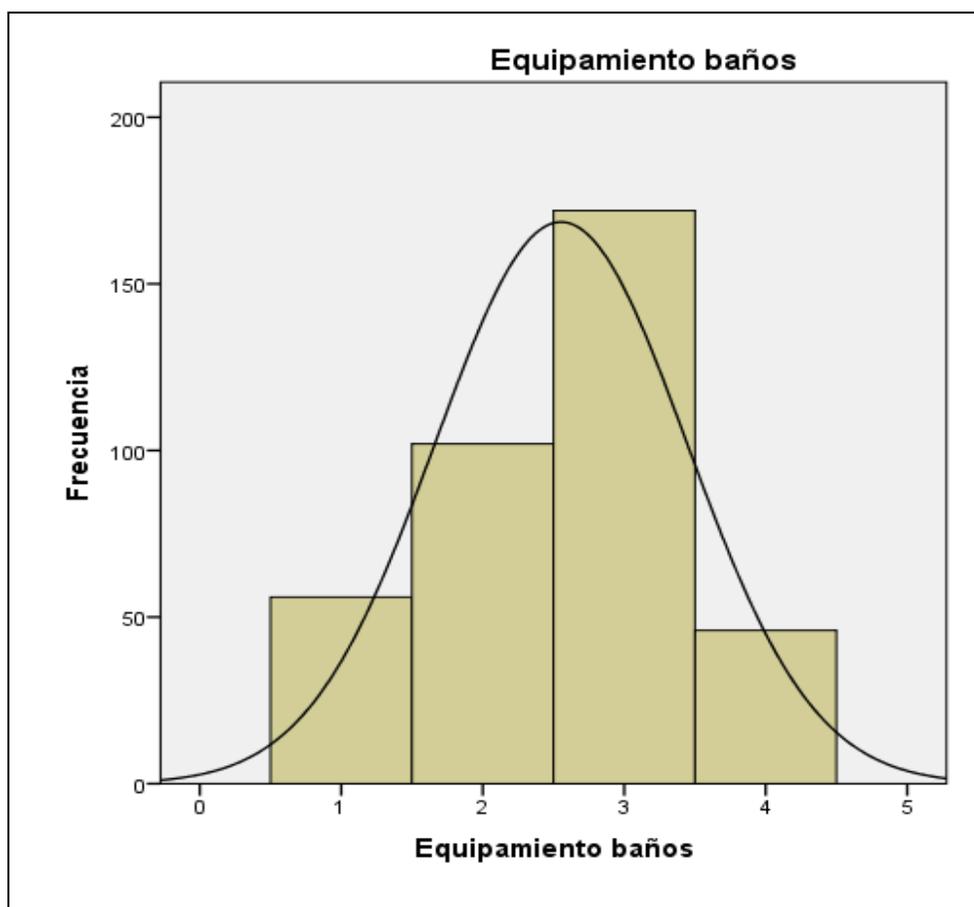


Figura 50. Equipamiento servicios higiénicos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del equipamiento de baños

En la Figura 50 se observa que 172 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 45.7%, 102 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.1%, 56 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 14.9% y 46 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 12.2%; es decir, al menos un 57.9% o 218 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 42% o 158 encuestados se manifiestan insatisfechos con el equipamiento de baños.

#### 4.1.9.26. Análisis de servicio médico.

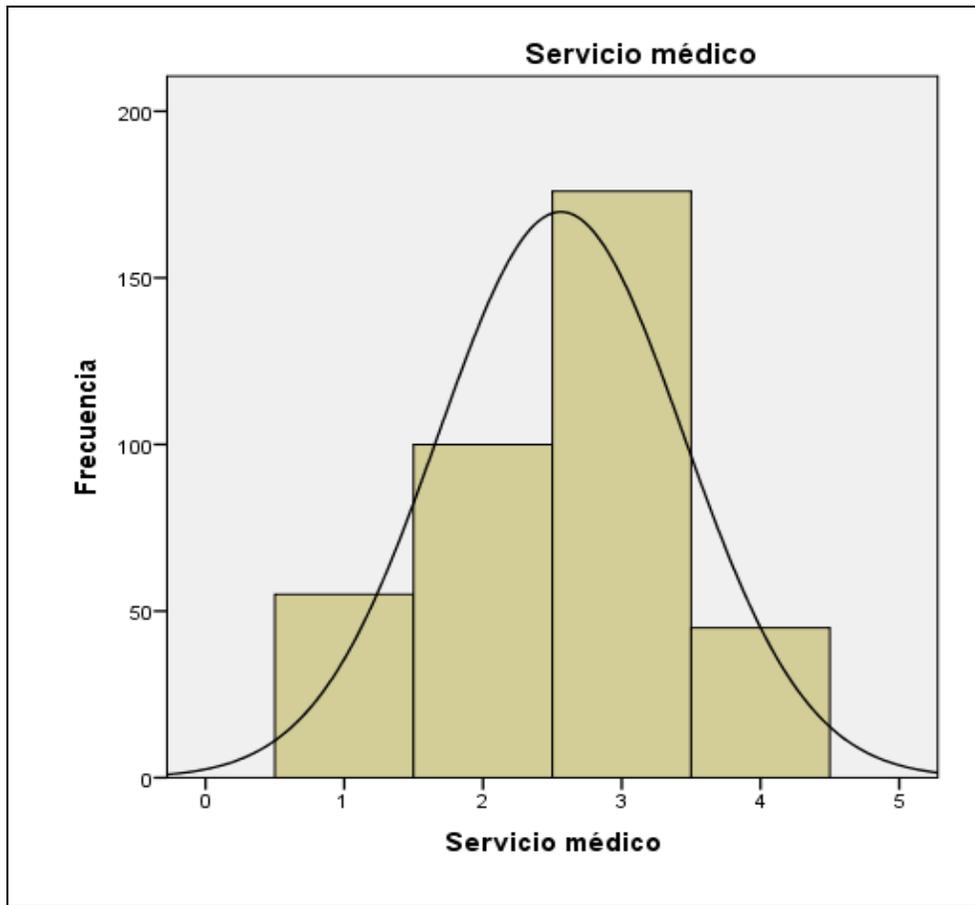


Figura 51. Servicio medico

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio médico

En la Figura 51 se observa que 176 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.8%, 100 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 26.6%, 55 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 14.6% y 45 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 12.0%; es decir, al menos un 58.8% o 221 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 41.2% o 155 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio médico.

#### 4.1.9.27. Análisis de transporte (taxi UCSG).

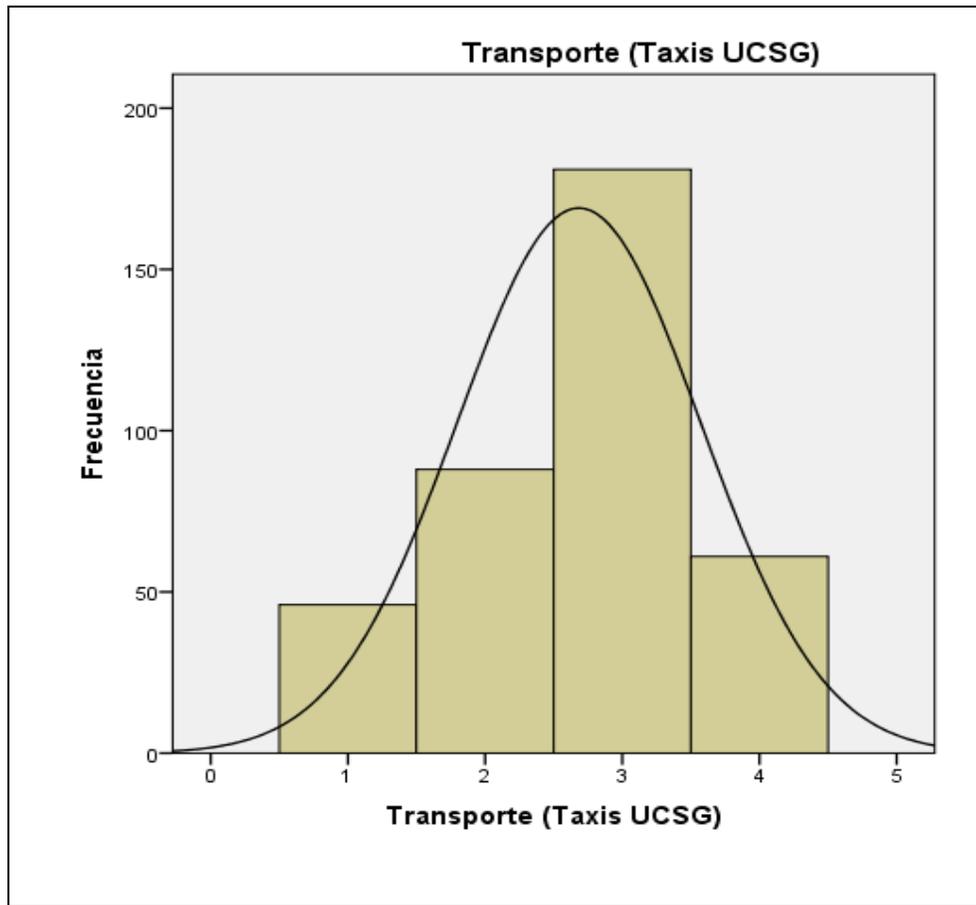


Figura 52. Transporte (taxi UCSG)

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del transporte (taxi UCSG)

En la Figura 52 se observa que 181 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.1%, 88 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 23.4%, 61 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.2% y 46 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 12.2%; es decir, al menos un 64.3% o 242 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.6% o 134 encuestados se manifiestan insatisfechos con el transporte.

#### 4.1.9.28. Análisis de la calidad de computadoras.

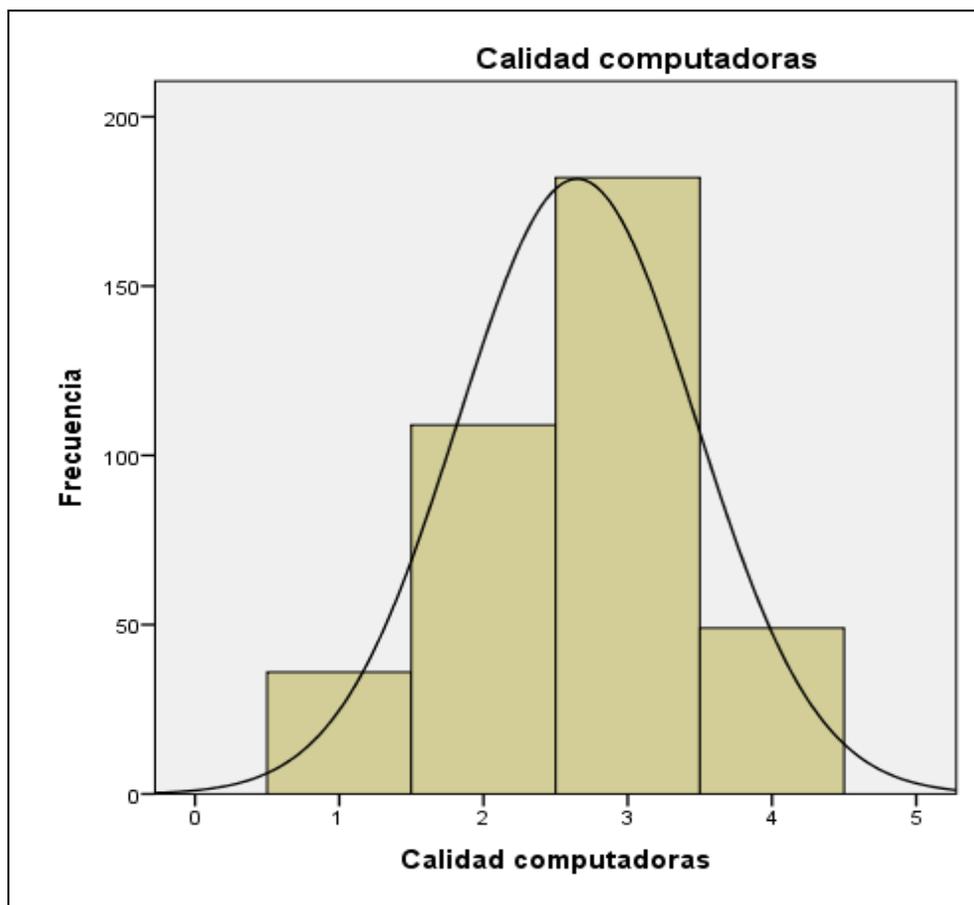


Figura 53. Calidad de computadoras

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la calidad de computadoras

En la Figura 53 se observa que 182 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.4%, 109 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 29.0%, 49 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 13.0% y 36 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.6%; es decir, al menos un 61.4% o 231 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 38.6% o 145 encuestados se manifiestan insatisfechos con la calidad de las computadoras en todo el campus universitario.

#### 4.1.9.29. Análisis del servicio pastoral.

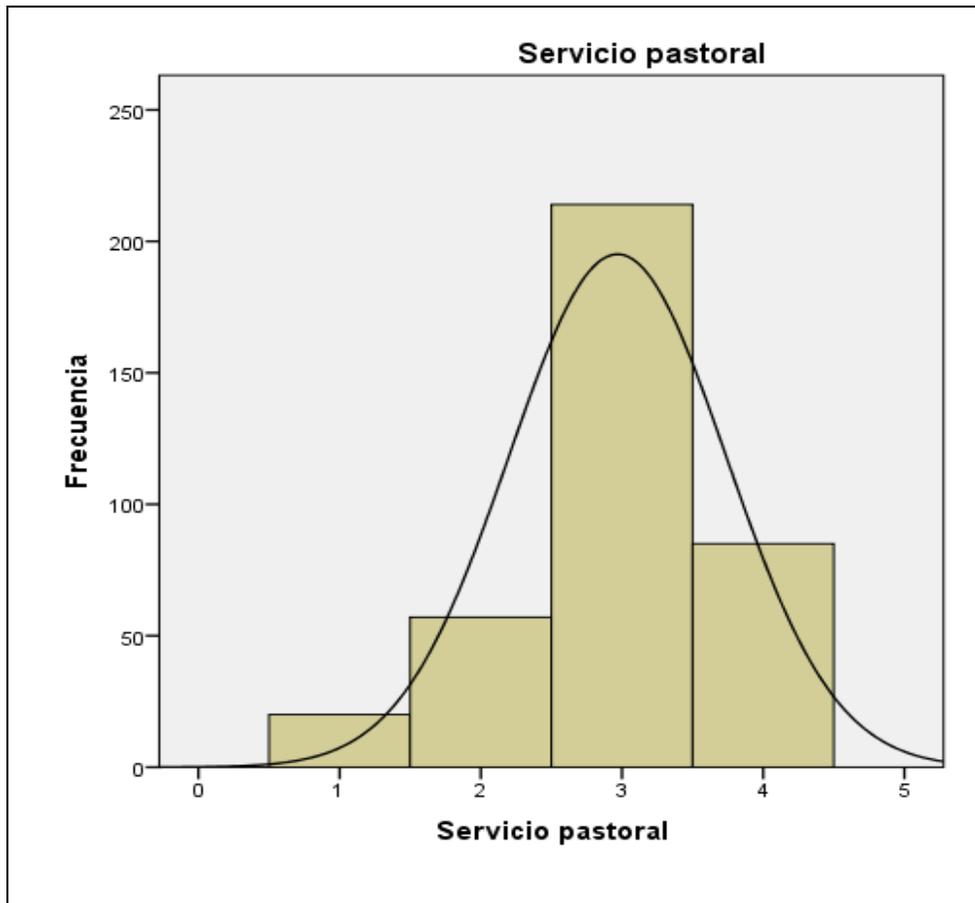


Figura 54. Servicio pastoral

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio pastoral

En la Figura 54 se observa que 214 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.9%, 85 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 22.6%, 57 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 15.2% y 20 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.2%; es decir, al menos un 79.5% o 299 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 20.5% o 77 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio pastoral.

#### 4.1.9.30. Análisis del acceso a parqueaderos.

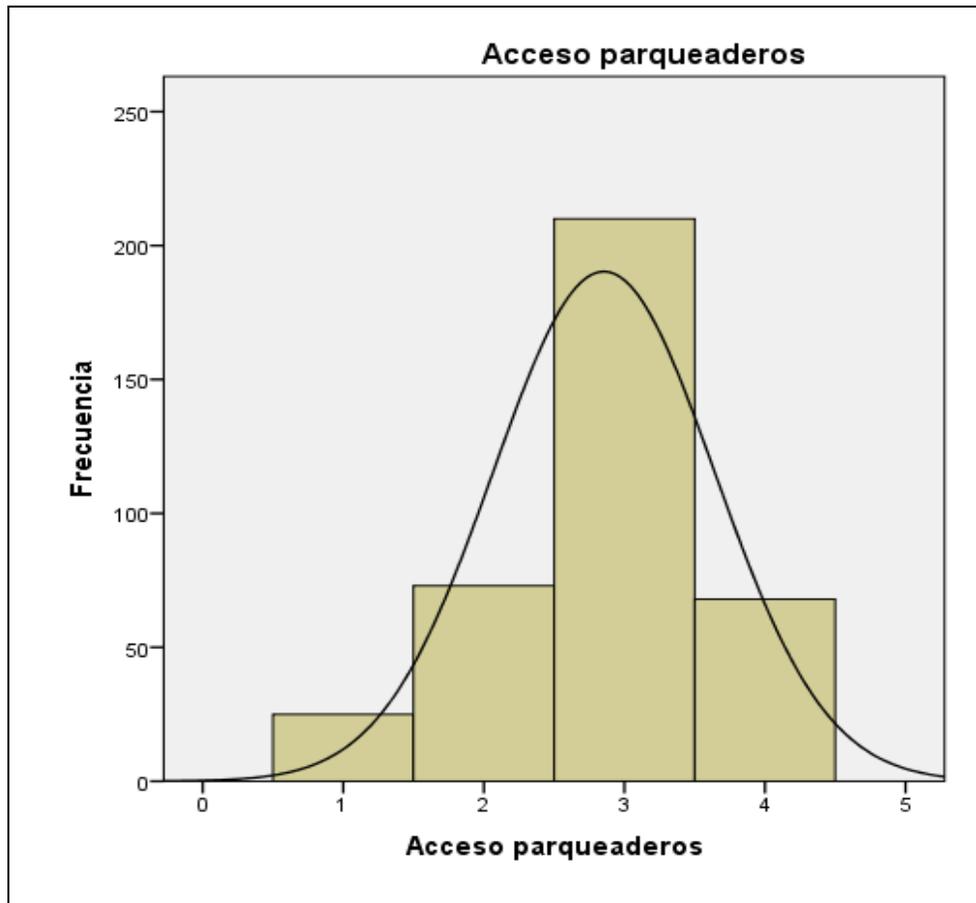


Figura 55. Acceso a parqueaderos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del acceso a parqueaderos

En la Figura 55 se observa que 210 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 55.9%, 73 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 19.4%, 68 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.1% y 25 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.6%; es decir, al menos un 74% o 278 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 26% o 98 encuestados se manifiestan insatisfechos con el acceso a parqueaderos.

#### 4.1.9.31. Análisis de acceso a paraderos para el transporte.

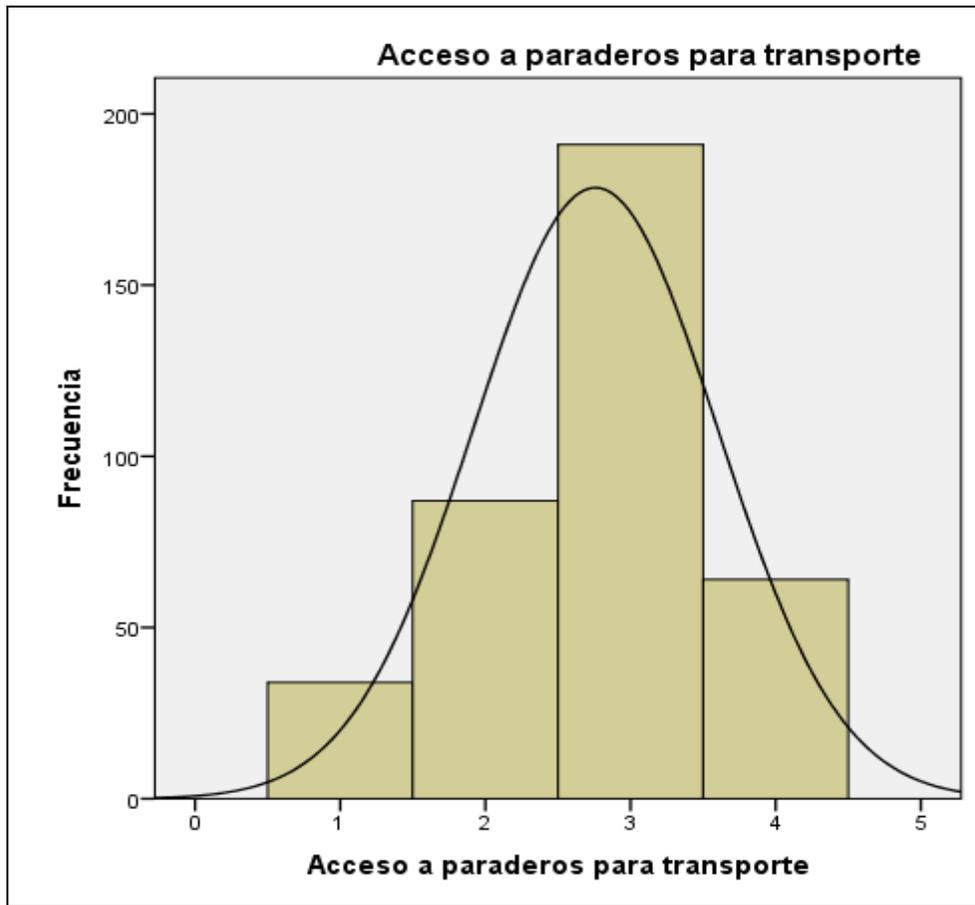


Figura 56. Acceso a paraderos de transporte

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del acceso a paraderos para transporte

En la Figura 56 se observa que 191 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.8%, 87 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 23.1%, 64 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.0% y 34 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 9.0%; es decir, al menos un 67.8% o 255 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 32.1% o 121 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el acceso a paraderos para transporte en la universidad.

#### 4.1.9.32. Resumen del análisis de los indicadores de servicios.

Tabla 8

##### Resumen de análisis de los indicadores de servicios

Ítem analizado	Media	Desviación Estándar	Calificación
Servicio de matriculación en línea	2.15	.886	53.75%
Servicio de Plataforma Moodle	2.49	.823	62.25%
Organización de horario de clases	2.21	.866	55.25%
Personal administrativo posee conocimiento	2.43	.852	60.75%
La atención del servicio bibliotecario de su facultad	2.62	.827	65.50%
La atención del servicio de la biblioteca general	2.78	.783	69.50%
Atención brindada del personal administrativo	2.51	.833	62.75%
Calidad de la atención de la secretaria de su carrera	2.36	.933	59.00%
Calidad de atención de Decano(a) de su facultad	2.65	.826	66.25%
Calidad de atención de Director(a) de su Carrera	2.82	.824	70.50%
Calidad de atención de Coordinador(a) UTE	3.08	.862	77.00%
Disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes	2.47	.789	61.75%
Entrega de información en el tiempo convenido	2.52	.790	63.00%
Dotación de la biblioteca física	2.67	.786	66.75%
Dotación y actualización de la biblioteca digital	2.59	.802	64.75%
Proceso de admisión e inscripción	2.50	.891	62.50%
Acceso a computadoras	2.72	.815	68.00%
Acceso a Internet y correo electrónico	2.47	.891	61.75%
La calidad del ancho de banda	2.17	.901	54.25%
Acceso a <i>wifi</i> en todas las áreas de la UCSG	2.01	.938	50.25%
Servicio de reproducción y fotocopiado	2.54	.796	63.50%
Higiene de los alimentos en el comedor	2.81	.737	70.25%
Cantidad de alimentos ofrecidos	2.70	.738	67.50%
Calidad de la alimentación	2.67	.791	66.75%
El equipamiento de los baños	2.55	.890	63.75%
Servicio médico	2.56	.883	64.00%
Transporte (compañía de taxis de la UCSG)	2.68	.887	67.00%
Calidad de las computadoras para realizar trabajos	2.65	.826	66.25%
Servicio pastoral	2.97	.769	74.25%
El acceso a parqueaderos	2.85	.788	71.25%
El acceso a paraderos para el transporte	2.76	.841	69.00%

Tabla 8

*Resumen de análisis de los indicadores de servicios (continuación)*

<b>Total Servicios</b>	<b>2.58</b>	<b>.834</b>	<b>64.48%</b>
------------------------	-------------	-------------	---------------

Como se indica en la Tabla 8 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor servicios es de 64.48%, siendo el acceso al *wifi* en todas las áreas de la universidad el de menor calificación con un 50.25%, seguido por el servicios de matriculación en línea con un 53.75% y por la calidad del ancho de banda con un 54.25%; la calidad de atención del coordinador de Unidad de Titulación (UTE) es la variable de mayor calificación con un 77.00%, seguido por el servicio pastoral con un 74.25% y por el acceso a parqueaderos con un 71.25%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para servicios es de 32.35%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (32.35%) corresponden a la atención del servicio bibliotecario de la facultad (31.56%), atención del servicio de la biblioteca general (28.17%), calidad de atención de decano(a) de su facultad (31.17%), calidad de atención de director(a) de su carrera (29.22%), calidad de atención de coordinador(a) UTE (27.99%), disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes (31.94%), entrega de información en el tiempo convenido (31.35%), dotación de la biblioteca física (29.44%), dotación y actualización de la biblioteca digital (30.97%), acceso a computadoras (29.96%), servicio de reproducción y fotocopiado (31.34%), higiene de los alimentos en el comedor (26.23%), cantidad de alimentos ofrecidos (27.33%), calidad de la alimentación (29.63%), calidad de las computadoras para realizar trabajos (31.17%), servicio pastoral (25.89%), el acceso a parqueaderos (27.65%) y el acceso a paraderos para el transporte (30.47%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.10. Análisis de seguridad

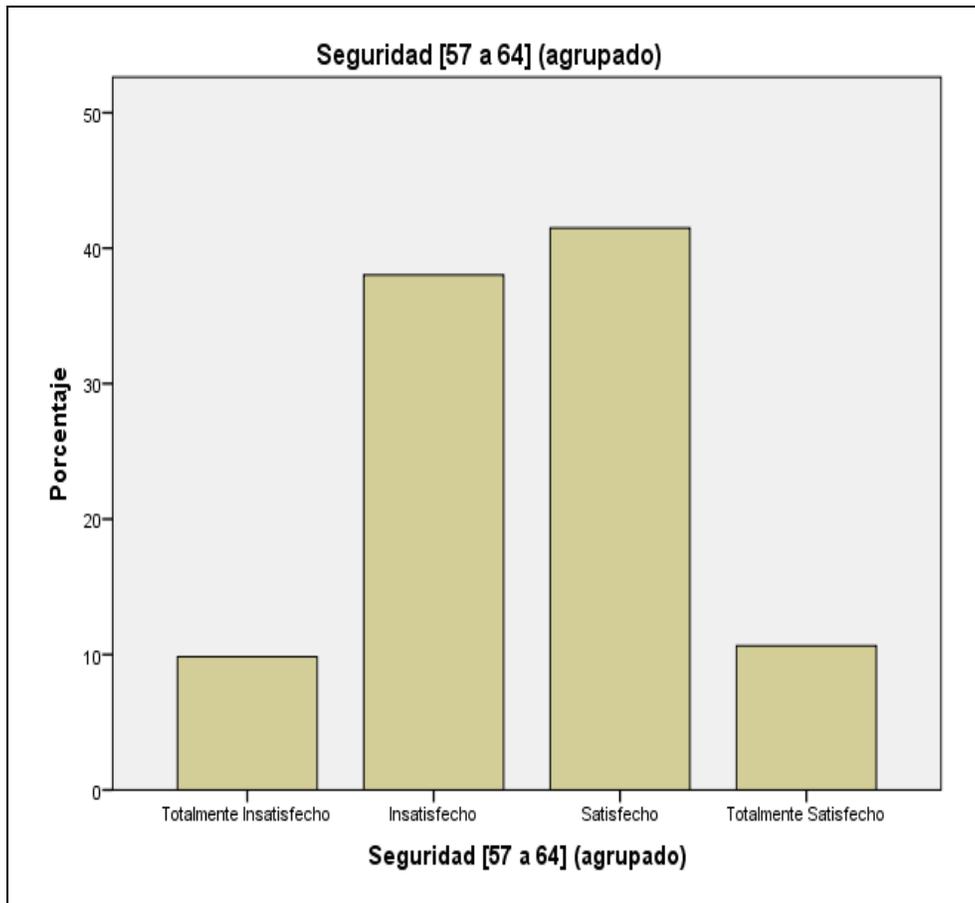


Figura 57. Análisis de seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por seguridad

En la Figura 57 de seguridad de manera agrupada o general se pudo constatar que 156 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 41.5%, 143 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 38.0%, 40 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.6% y 37 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.8%; es decir, al menos un 52.1% o 196 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 47.8% o 180 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable seguridad.

#### 4.1.10.1. Análisis de edificio.

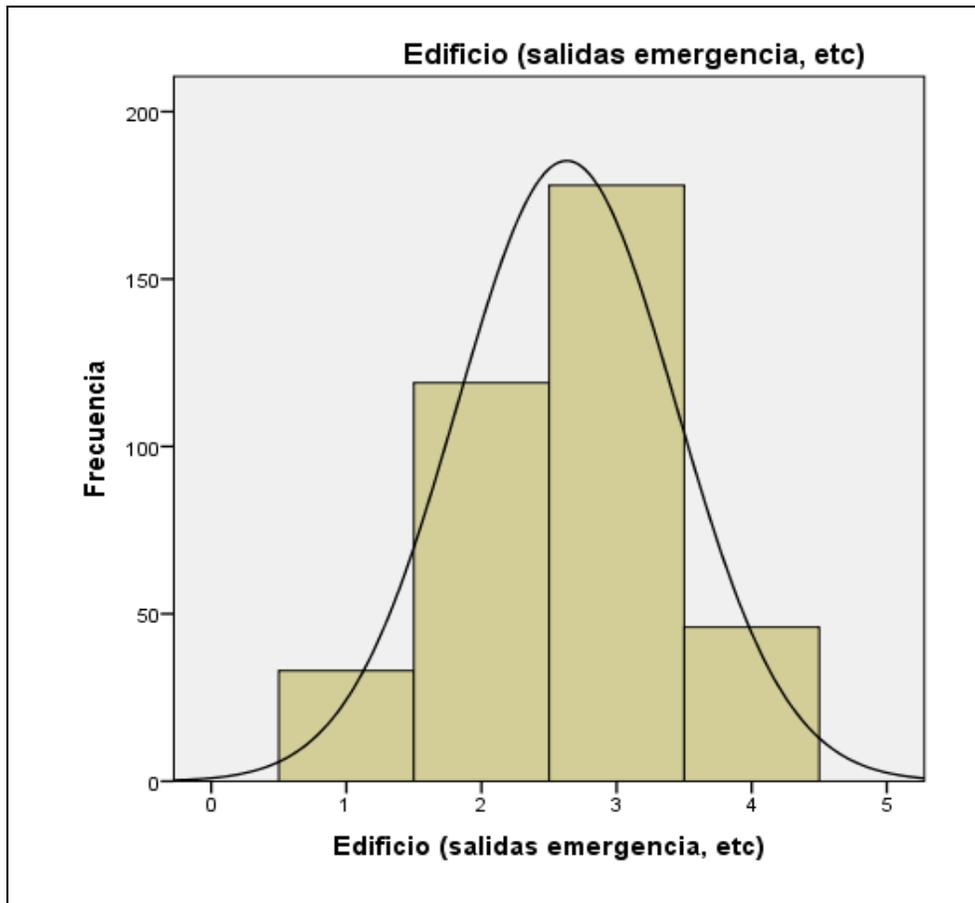


Figura 58. Edificio

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del edificio

En la Figura 58 se observa que 178 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.3%, 119 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 31.6%, 46 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.2% y 33 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 8.8%; es decir, al menos un 59.5% o 224 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 40.4% o 152 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la seguridad del edificio.

#### 4.1.10.2. Análisis del mobiliario.

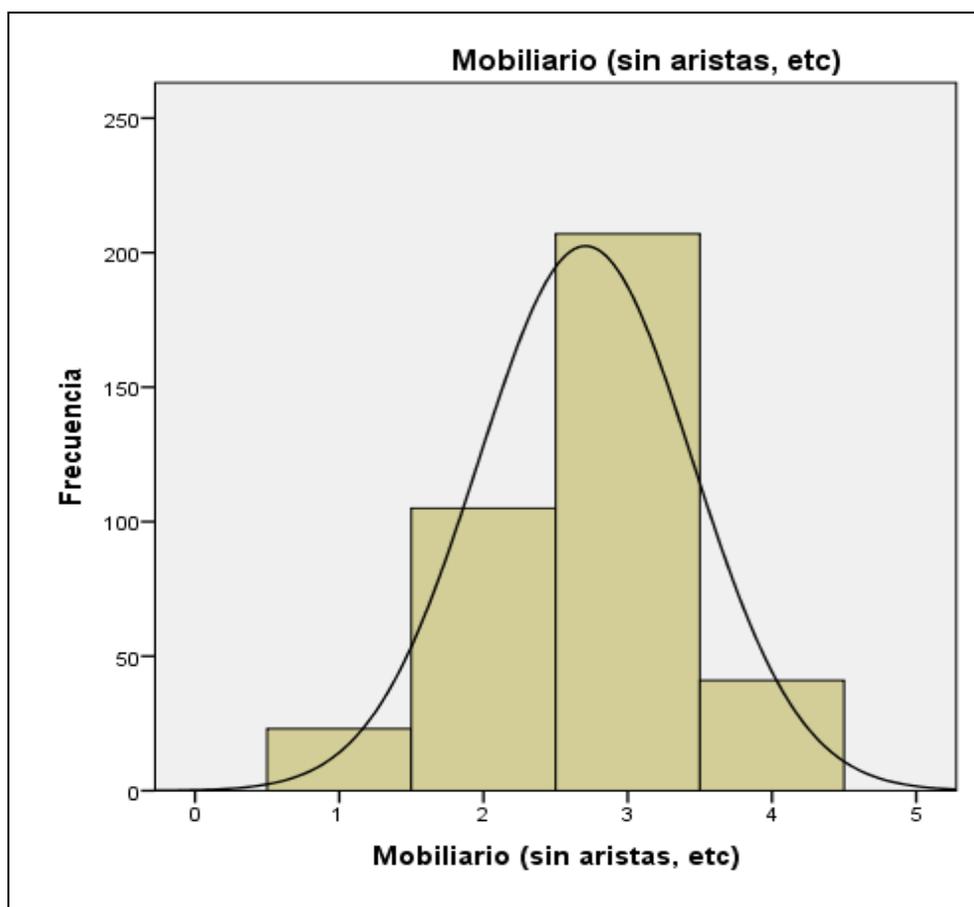


Figura 59. Mobiliario

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del mobiliario

En la Figura 59 se observa que 207 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 55.1%, 105 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.9%, 41 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.9% y 23 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.1%; es decir, al menos un 66% o 248 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 34% o 128 encuestados se manifiestan insatisfechos con la seguridad del mobiliario.

### 4.1.10.3. Análisis del transporte.

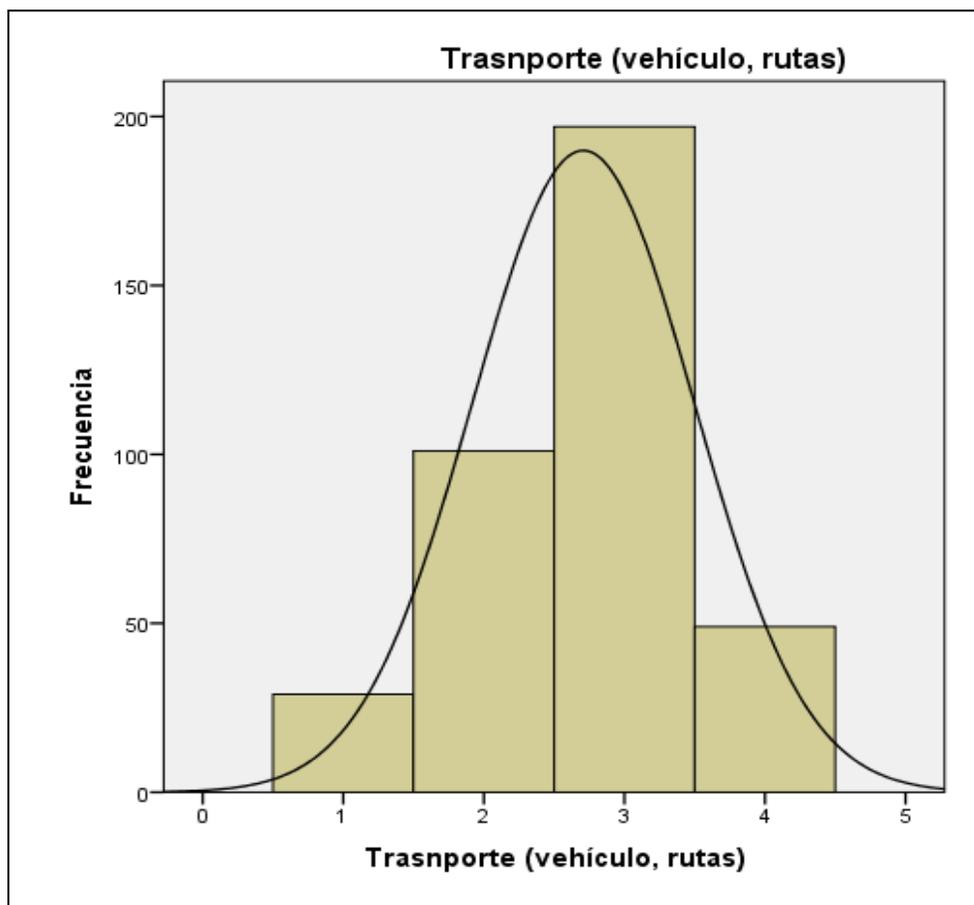


Figura 60. Transporte

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del transporte(vehículo, rutas)

En la Figura 60 se observa que 197 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.4%, 101 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 26.9%, 49 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 13.0% y 29 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.7%; es decir, al menos un 65.4% o 246 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 34.6% o 130 encuestados se manifiestan insatisfechos con la seguridad del transporte.

#### 4.1.10.4. Análisis de zonas recreativas.

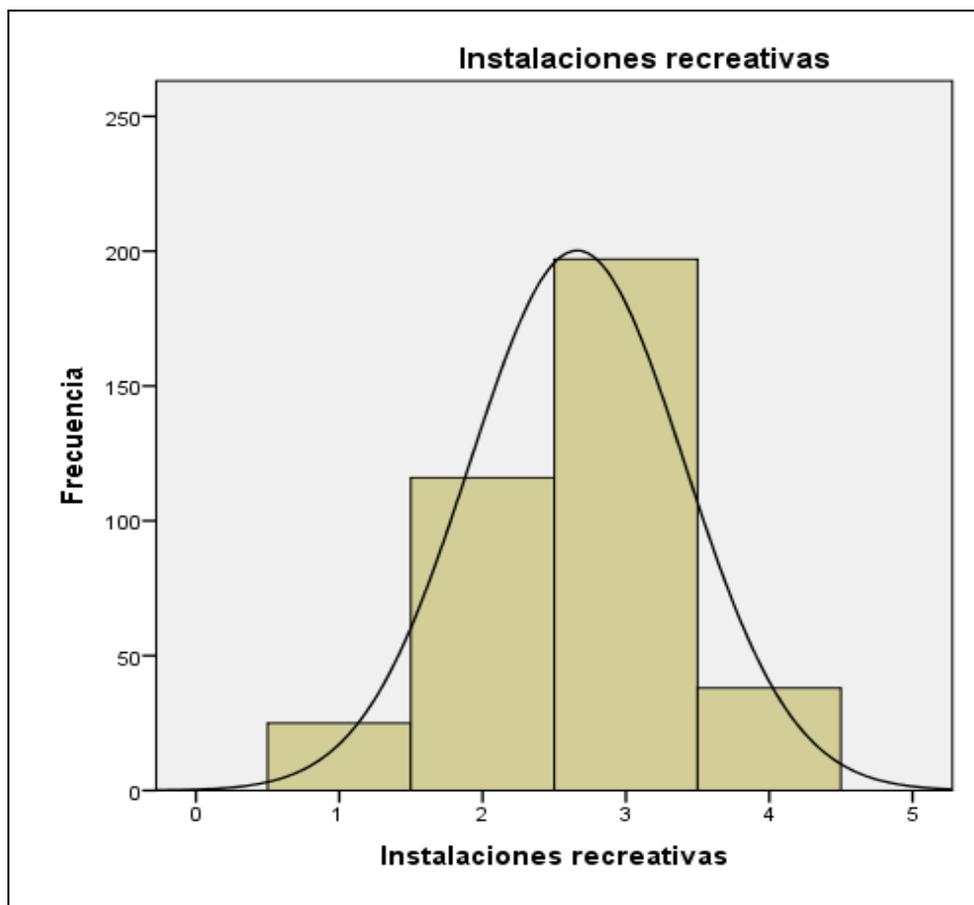


Figura 61. Zonas recreativas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones recreativas

En la Figura 61 se observa que 197 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.4%, 116 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 30.9%, 38 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.1% y 25 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 6.6%; es decir, al menos un 62.5% o 235 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 37.5% o 141 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la seguridad de las instalaciones recreativas de la universidad.

#### 4.1.10.5. Análisis de instalaciones deportivas.

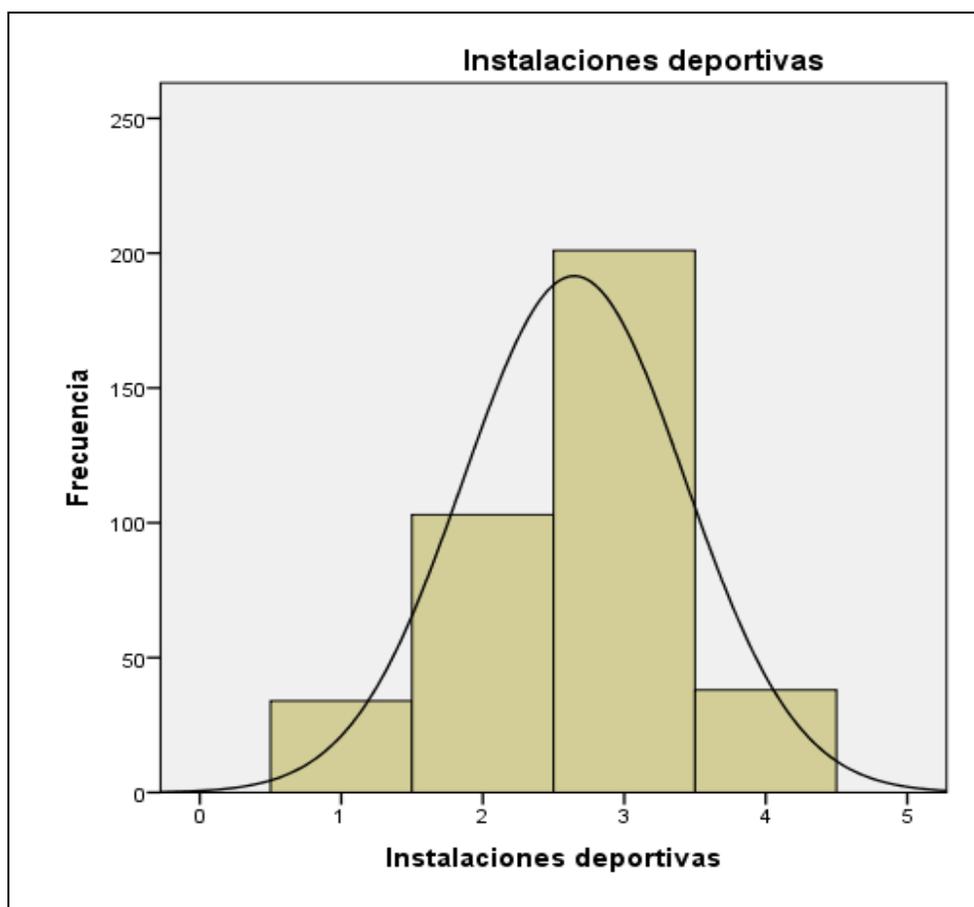


Figura 62. Instalaciones deportivas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de las instalaciones deportivas

En la Figura 62 se observa que 201 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 53.5%, 103 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.4%, 38 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.1% y 34 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.0%; es decir, al menos un 63.6% o 239 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 36.4% o 137 encuestados se manifiestan insatisfechos con la seguridad de las instalaciones deportivas.

#### 4.1.10.6. Análisis de los alrededores de la institución.

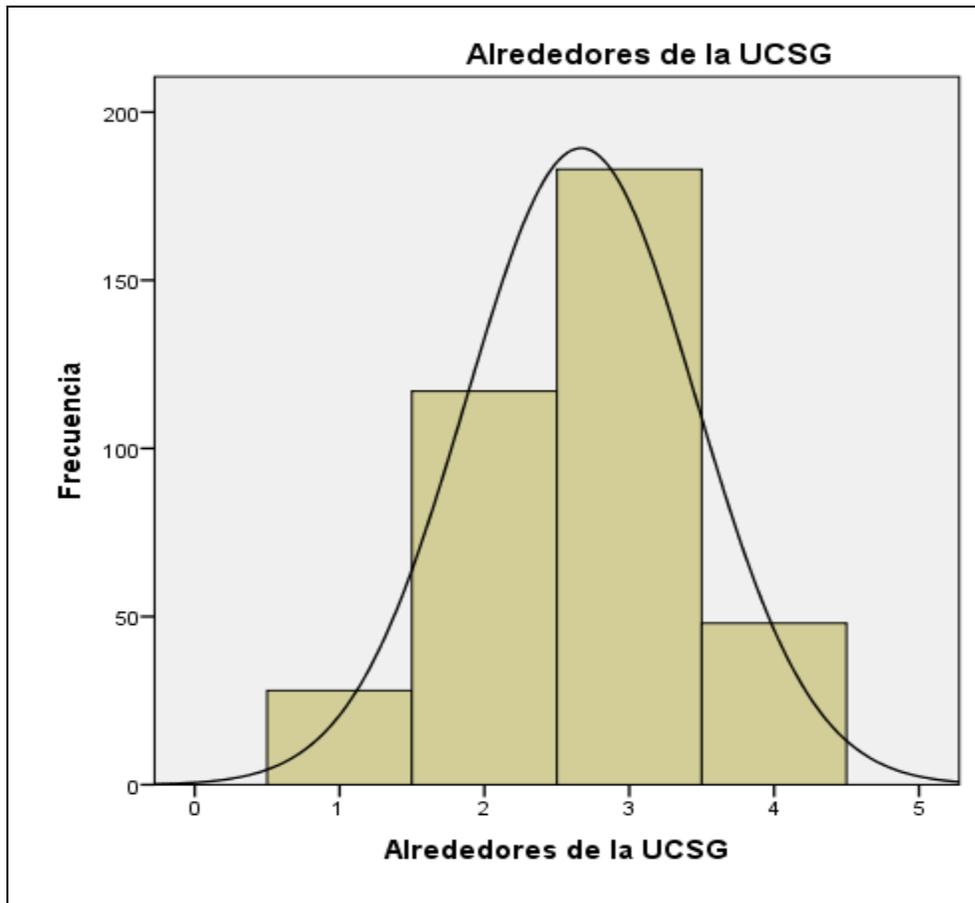


Figura 63. Alrededores de la institución

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de los alrededores de la UCSG

En la Figura 63 se observa que 183 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.7%, 117 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 31.1%, 48 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.8% y 28 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.4%; es decir, al menos un 61.5% o 231 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 38.5% o 145 encuestados se manifiestan insatisfechos con la seguridad en los alrededores de la universidad.

#### 4.1.10.7. Análisis de los simulacros en la universidad.

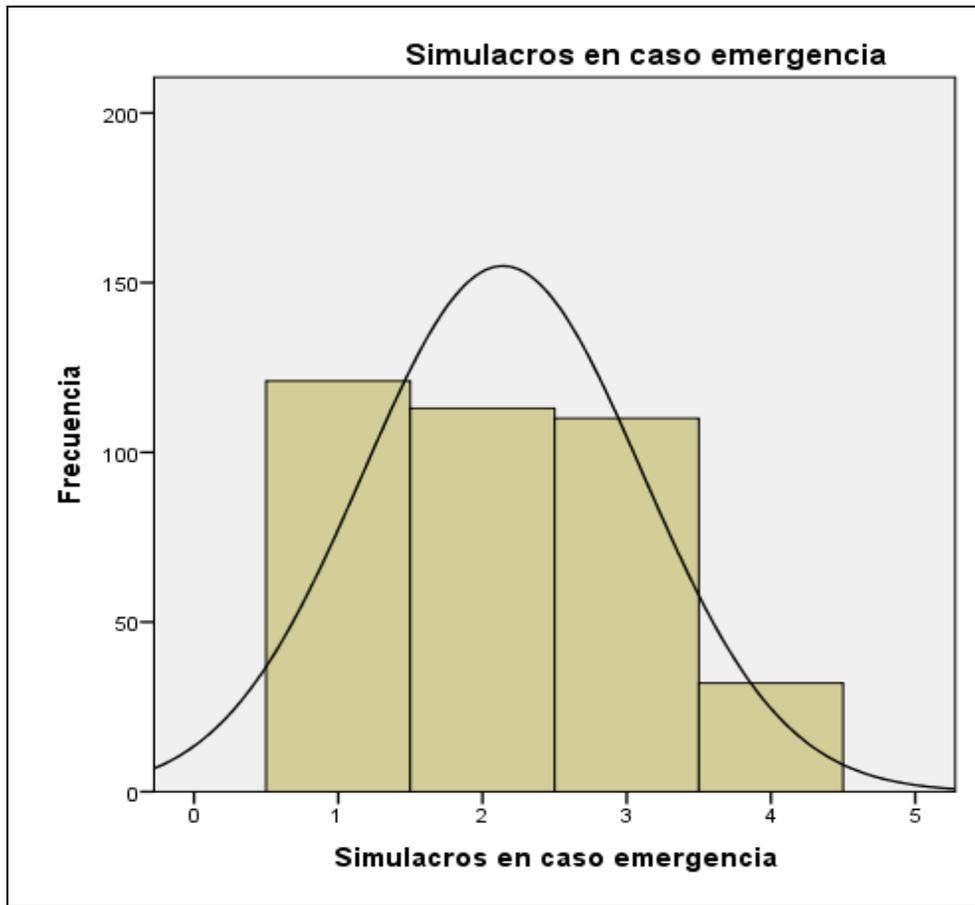


Figura 64. Simulacros en caso de emergencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de los simulacros en caso de emergencias

En la Figura 64 se observa que 113 estudiantes se encuentran insatisfechos representando un 30.1%, 121 estudiantes indicaron estar totalmente insatisfechos representando un 32.2%, 110 estudiantes se sienten satisfechos representando un 29.3% y 32 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 8.5%; es decir, al menos un 37.8% o 142 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 62.3% o 234 estudiantes se manifiestan insatisfechos con los simulacros que realiza la universidad en caso de emergencia.

#### 4.1.10.8. Análisis de la señalización de puntos de encuentro.

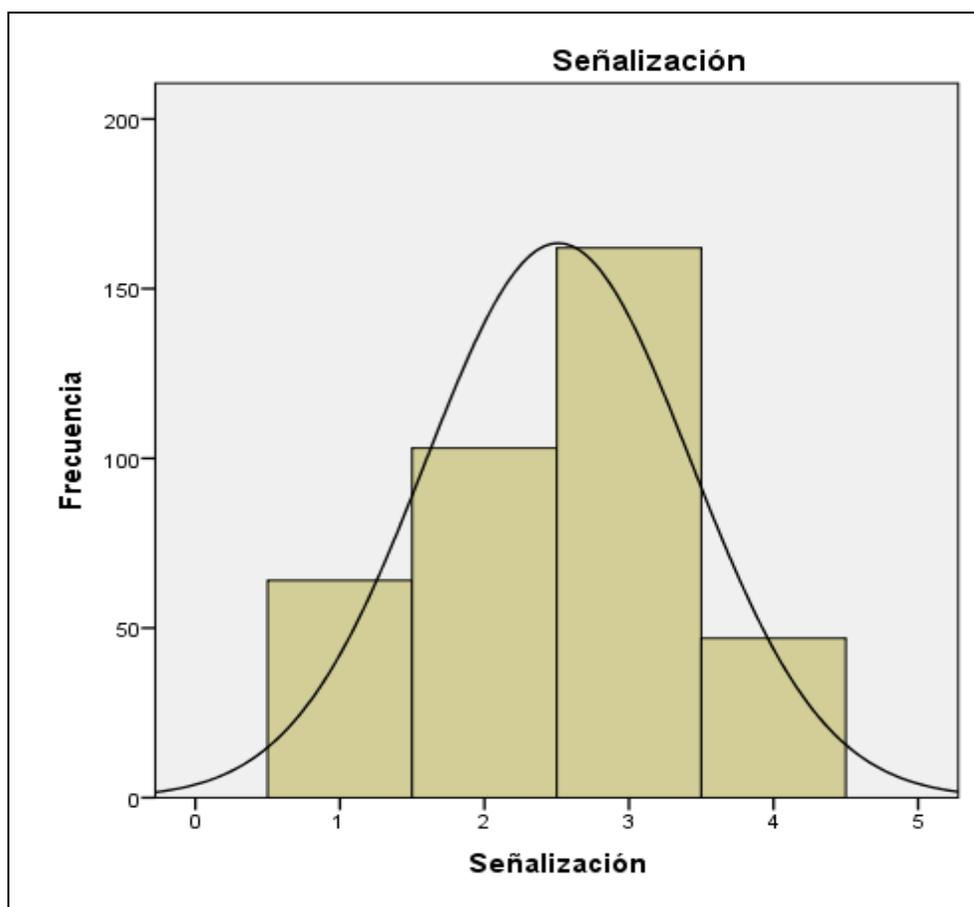


Figura 65. Señalización puntos de encuentro

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la señalización de puntos de encuentro

En la Figura 65 se observa que 162 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 43.1%, 103 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 27.4%, 64 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 17.0% y 47 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 12.5%; es decir, al menos un 55.6% o 209 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 44.4% o 167 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la señalización en la universidad.

#### 4.1.10.9. Resumen del análisis de los indicadores de seguridad.

Tabla 9

##### *Resumen del análisis de los indicadores de seguridad*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
El edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	2.63	.809	65.75%
El mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	2.71	.741	67.75%
El transporte (Del vehículo, de la ruta)	2.71	.790	67.75%
Las zonas recreativas	2.66	.749	66.50%
Las instalaciones deportivas	2.65	.783	66.25%
Los alrededores de la institución	2.67	.792	66.75%
Simulacros que realiza la UCSG en caso de emergencias (terremotos, incendios)	2.14	.968	53.50%
La señalización de los puntos de encuentro en caso de emergencias	2.51	.918	62.75%
<b>Total Seguridad</b>	<b>2.59</b>	<b>.819</b>	<b>64.63%</b>

Como se indica en la Tabla 9 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor seguridad es de 64.63%, siendo la variable simulacros que realiza la UCSG en caso de emergencias la de menor calificación con un 53.50%, seguido por la señalización de los puntos de encuentro con un 62.75% y por el edificio con un 65.75%; la seguridad del transporte en cuanto al vehículo y la ruta junto con la seguridad del mobiliario son las variables de mayor calificación con un 67.75%, seguido por la seguridad de las zonas recreativas con un 66.50%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para seguridad es de 31.83%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (31.83%) corresponden al edificio - salidas de emergencia, existencia de extintores (30.76%), el mobiliario - sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables (28.39%), el transporte - del vehículo, de la ruta (29.15%), las zonas recreativas (28.16%), las instalaciones deportivas (29.55%) y los alrededores de la institución (29.66%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son

valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.11. Análisis de economía

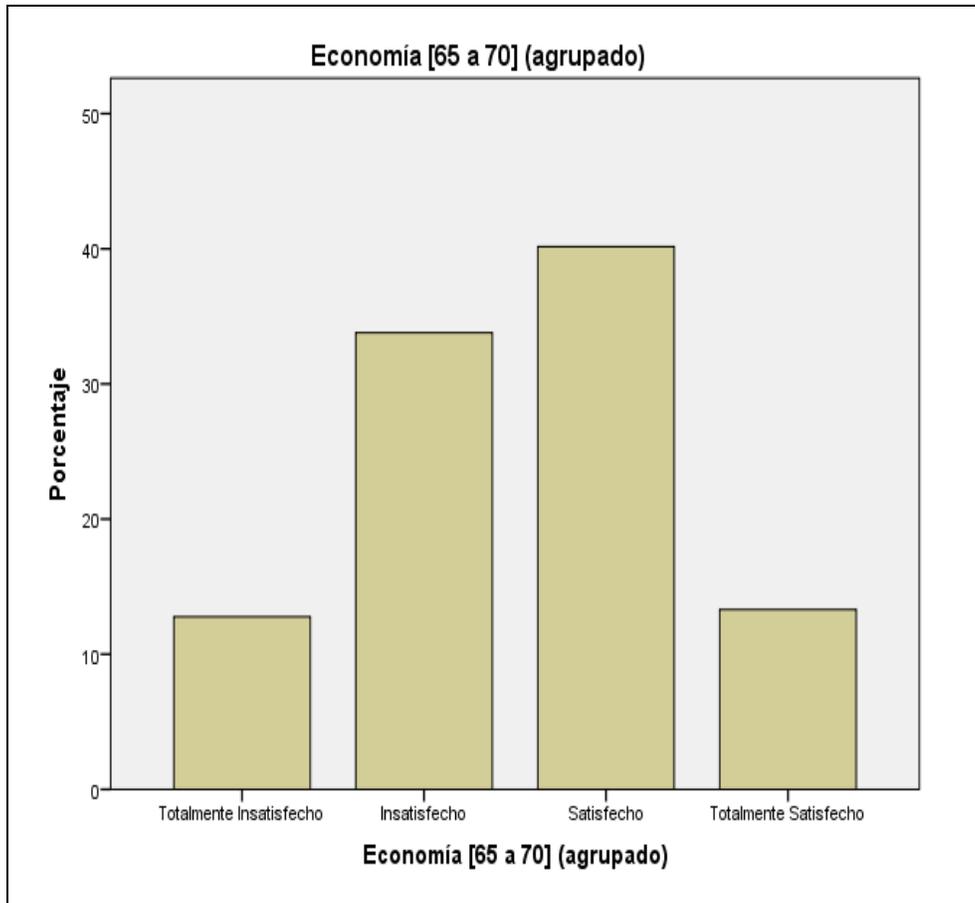


Figura 66. Análisis de economía

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por economía

En la Figura 66 de economía de manera agrupada o general se pudo constatar que 151 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 40.2%, 127 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 33.8%, 50 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 13.3% y 48 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 12.8%; es decir, al menos un 53.5% o 201 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 46.6% o 175 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable economía.

#### 4.1.11.1. Análisis de actividades académicas.

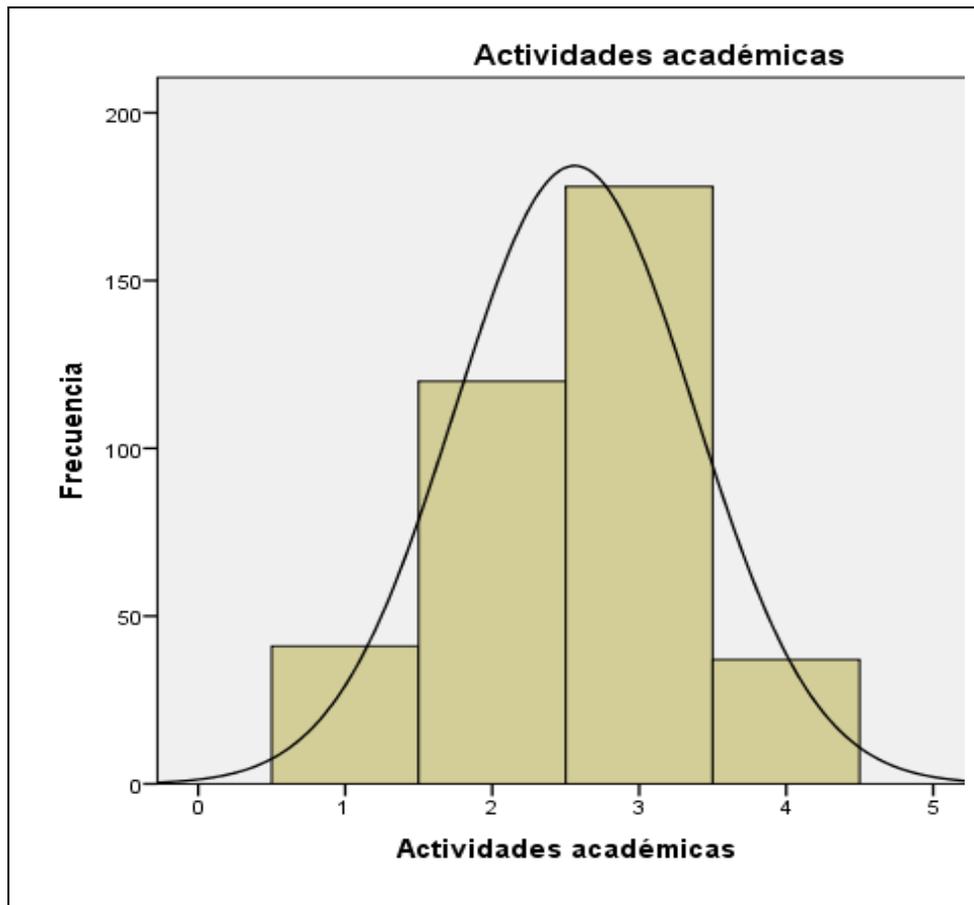


Figura 67. Actividades académicas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de actividades académicas

En la Figura 67 se observa que 178 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.3%, 120 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 31.9%, 41 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 10.9% y 37 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 9.8%; es decir, al menos un 57.1% o 215 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 42.8% o 161 encuestados se manifiestan insatisfechos con las actividades académicas.

#### 4.1.11.2. Análisis de servicio de comedor.

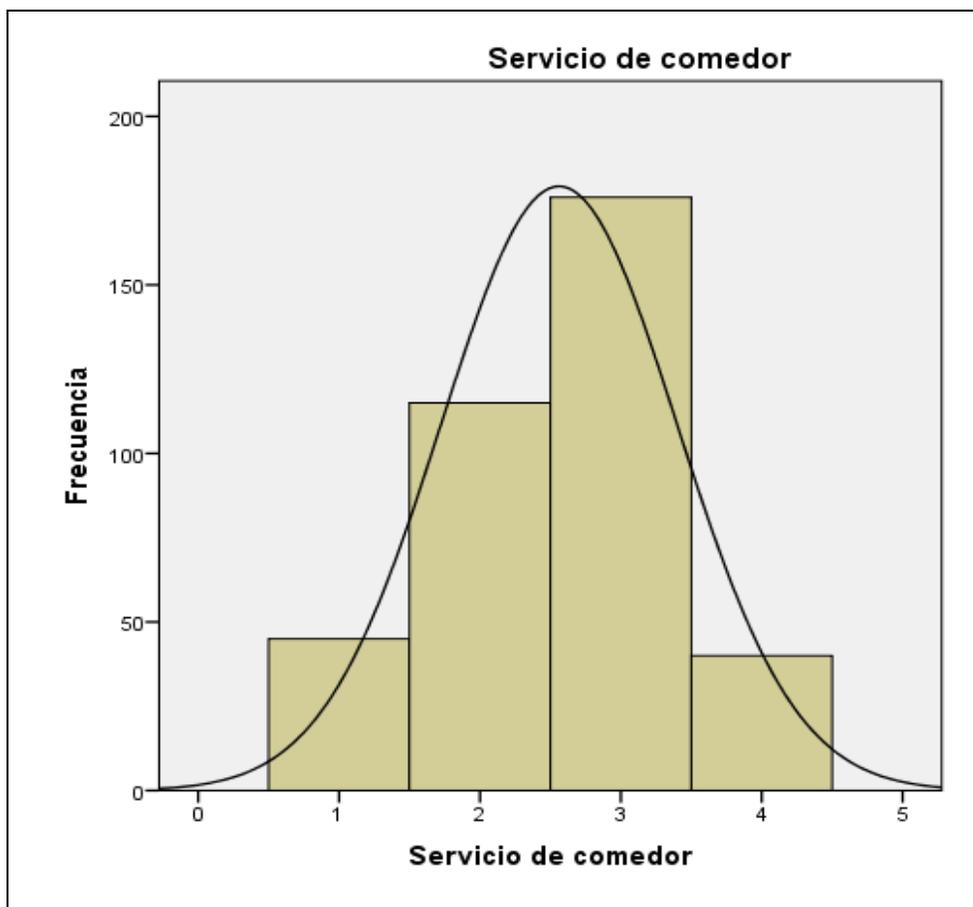


Figura 68. Comedor

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio del comedor

En la Figura 68 se observa que 176 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.8%, 115 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 30.6%, 45 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 12.0% y 40 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 10.6%; es decir, al menos un 57.4% o 216 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 42.6% o 160 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio de comedor.

#### 4.1.11.3. Análisis de servicio transporte.

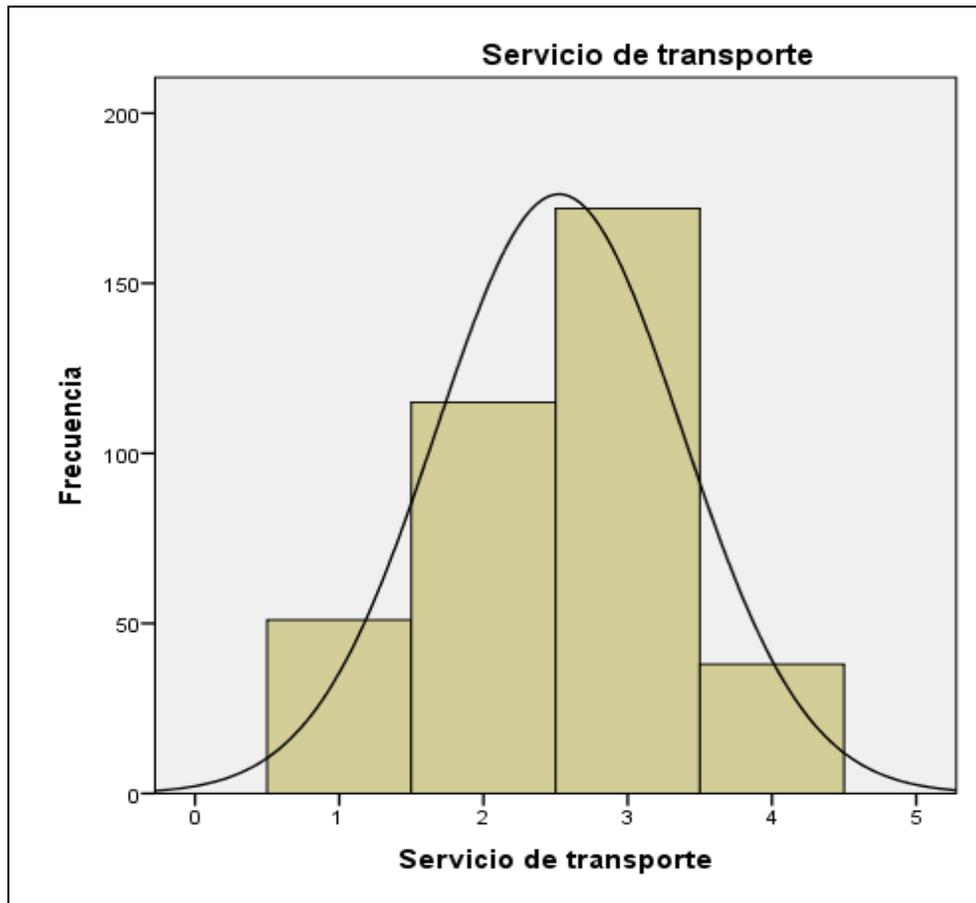


Figura 69. Servicio de transporte

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio de transporte

En la Figura 69 se observa que 172 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 45.7%, 115 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 30.6%, 51 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 13.6% y 38 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 10.1%; es decir, al menos un 55.8% o 210 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 44.2% o 166 encuestados se manifiestan insatisfechos con el servicio de transporte.

#### 4.1.11.4. Análisis de asignación de becas.

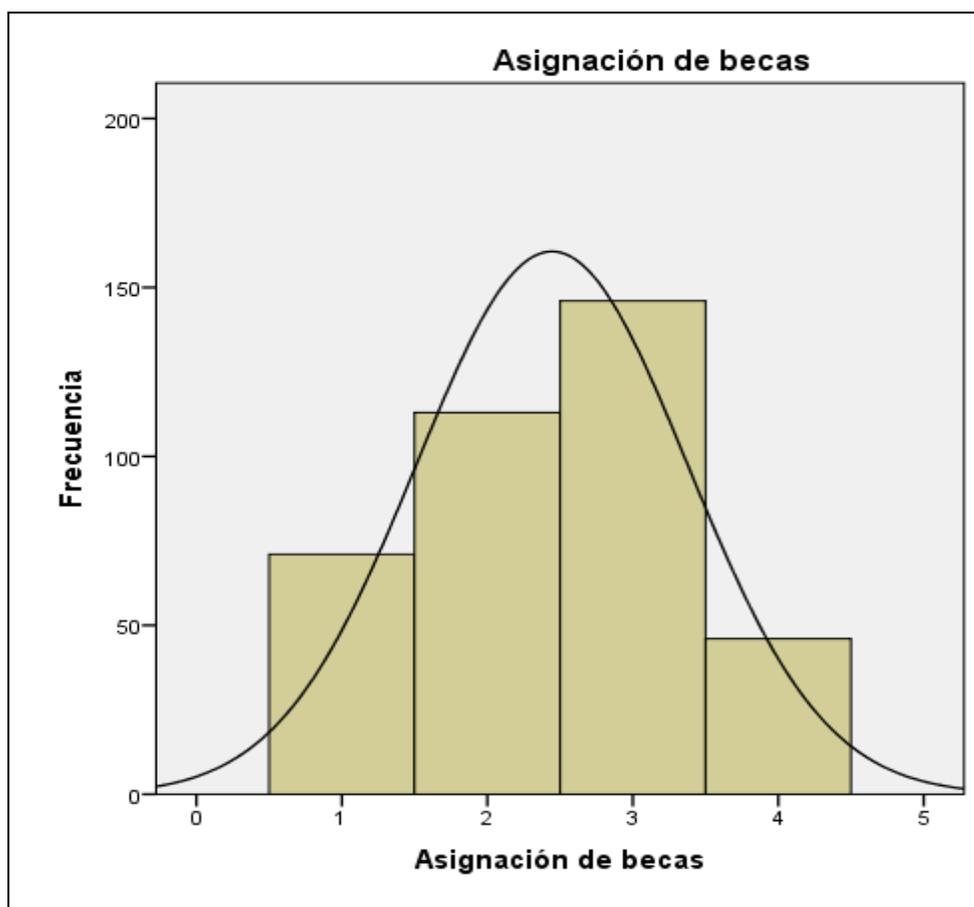


Figura 70. Asignación de becas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la asignación de becas

En la Figura 70 se observa que 146 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 38.8%, 113 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 30.1%, 71 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 18.9% y 46 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 12.2%; es decir, al menos un 51% o 192 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 49% o 184 encuestados se manifiestan insatisfechos con la asignación de becas en la universidad.

#### 4.1.11.5. Análisis de servicio de copiado y papelería.

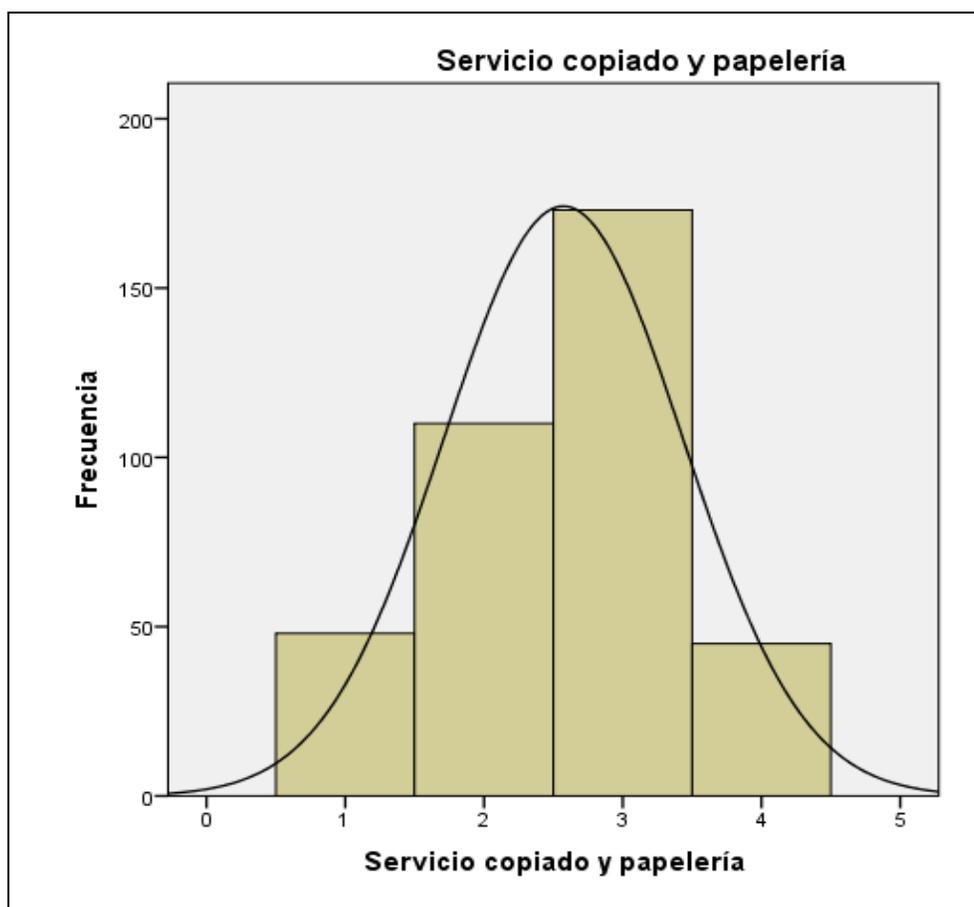


Figura 71. Servicio de copiado y papelería

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del servicio de copiado y papelería

En la Figura 71 se observa que 173 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.0%, 110 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 29.3%, 48 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 12.8% y 45 estudiantes contestaron estar totalmente satisfechos representando un 12.0%; es decir, al menos un 58.0% o 218 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 42.1% o 158 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el servicio de copiado y papelería.

#### 4.1.11.6. Análisis de adquisición de materiales de estudio.

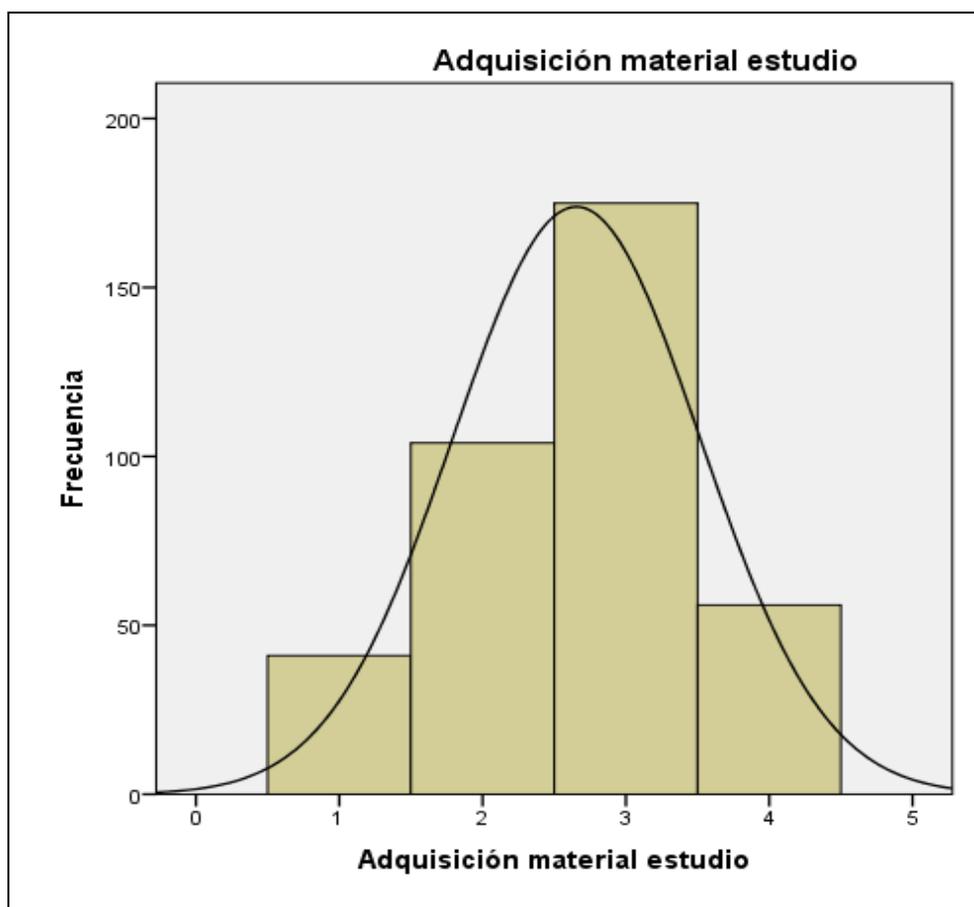


Figura 72. Adquisición de material de estudio

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la adquisición del material de estudio

En la Figura 72 se observa que 175 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.5%, 104 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.7%, 56 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.9% y 41 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 10.9%; es decir, al menos un 61.4% o 231 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 38.6% o 145 encuestados se manifiestan insatisfechos con la adquisición de materiales de estudio.

#### 4.1.11.7. Resumen del análisis de los indicadores de economía.

Tabla 10

##### *Resumen de análisis de los indicadores de economía*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Las actividades académicas	2.56	.814	64.00%
Al servicio de comedor	2.56	.837	64.00%
Al servicio de transporte	2.52	.851	63.00%
A la asignación de becas	2.44	.934	61.00%
Al servicio de copiado y papelería	2.57	.861	64.25%
A la adquisición de materiales de estudio	2.65	.863	66.25%
<b>Total Economía</b>	<b>2.55</b>	<b>.860</b>	<b>63.75%</b>

Como se indica en la Tabla 10 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor economía es de 63.75%, siendo la asignación de becas, la variable de menor calificación con un 61.00%, seguido por el servicio de transporte con un 63%; la adquisición de materiales de estudio es la variable de mayor calificación con un 66.25%, seguido por el servicio de copiado y papelería con un 64.25%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para economía es de 33.73%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (33.73%) corresponden a las actividades académicas (31.80%), servicio de comedor (32.70%), servicio de copiado y papelería (33.50%) y adquisición de materiales de estudio (32.57%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.12. Análisis de seguridad emocional

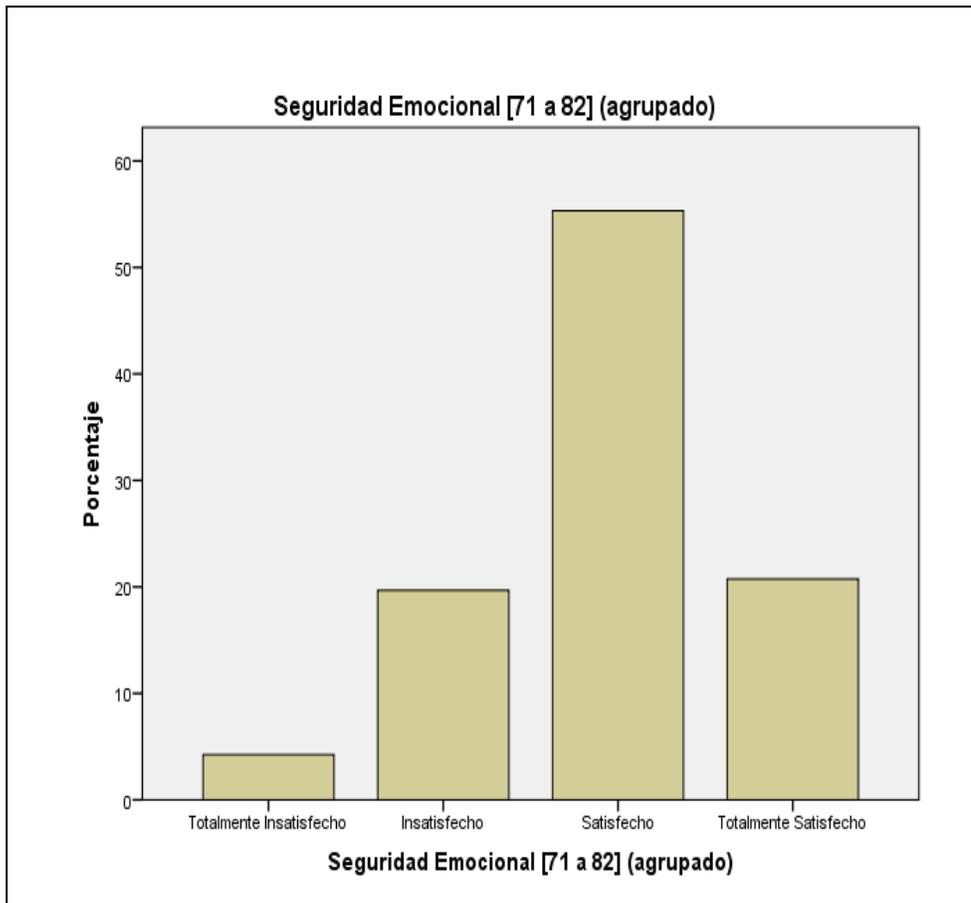


Figura 73. Análisis de seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por seguridad emocional

En la Figura 73 de seguridad emocional general se pudo constatar que 208 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 55.3%, 78 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos representando un 20.7%, 74 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 19.7% y 16 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.3%; es decir, al menos un 76% o 286 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 24% o 90 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable seguridad emocional.

#### 4.1.12.1. Análisis de trato afectuoso por los profesores.

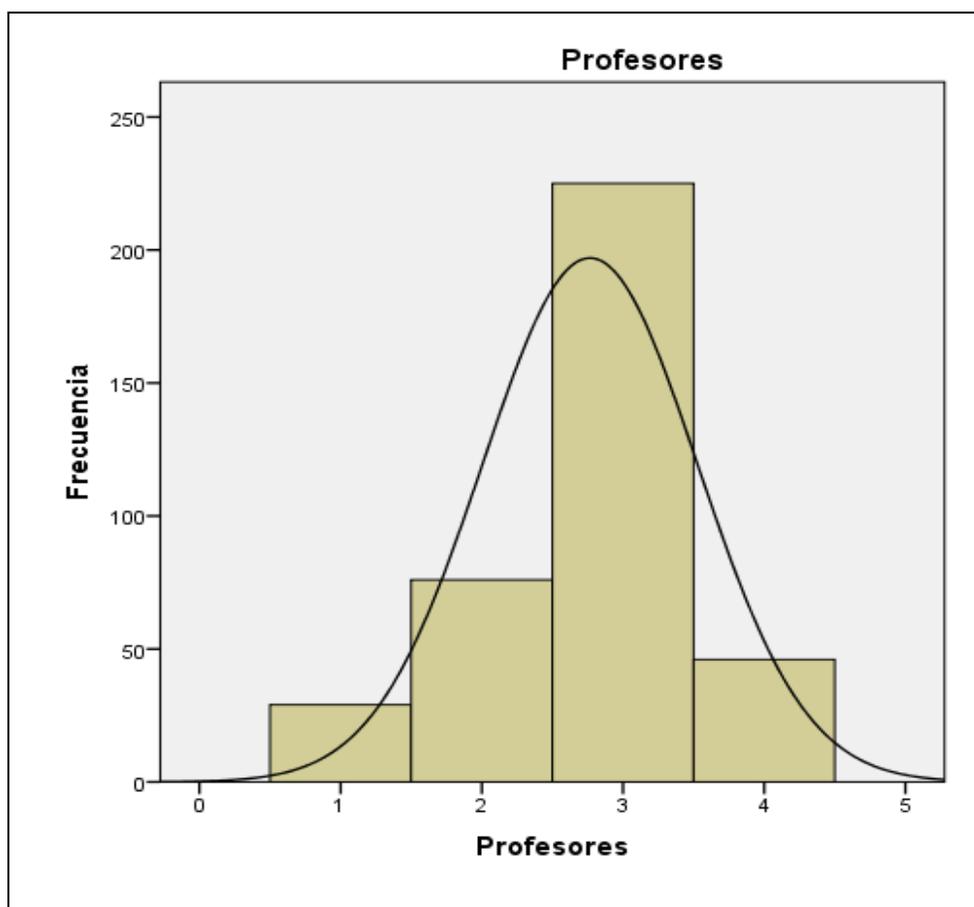


Figura 74. Trato afectuoso por los profesores

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por profesores

En la Figura 74 se observa que 225 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.8%, 76 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 20.2%, 46 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.2% y 29 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.7%; es decir, al menos un 72.0% o 271 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 27.9% o 105 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso de los profesores.

#### 4.1.12.2. Análisis de trato afectuoso por los compañeros de grupo.

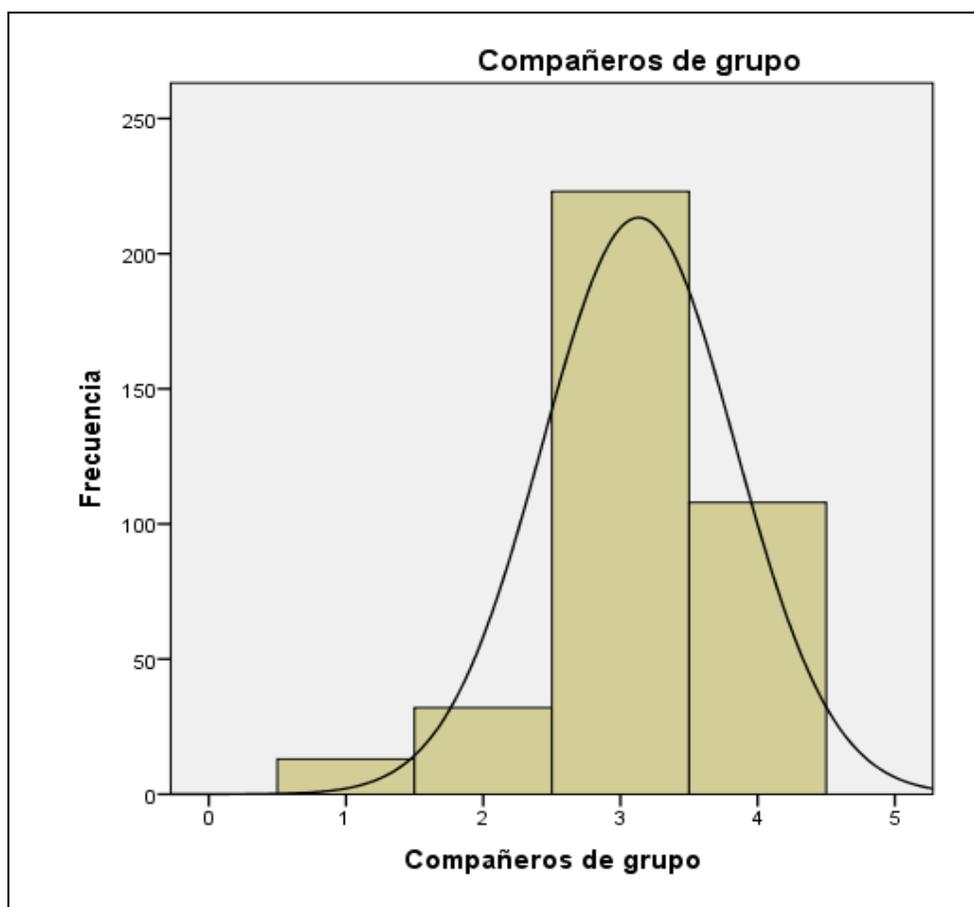


Figura 75. Trato afectuoso por los compañeros de grupo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por compañeros de grupo

En la Figura 75 se observa que 223 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.3%, 108 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 28.7%, 32 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 8.5% y 13 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.5%; es decir, al menos un 88% o 331 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 12.0% o 45 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso por los compañeros de grupo.

#### 4.1.12.3. Análisis de trato afectuoso por los otros estudiantes de la UCSG.

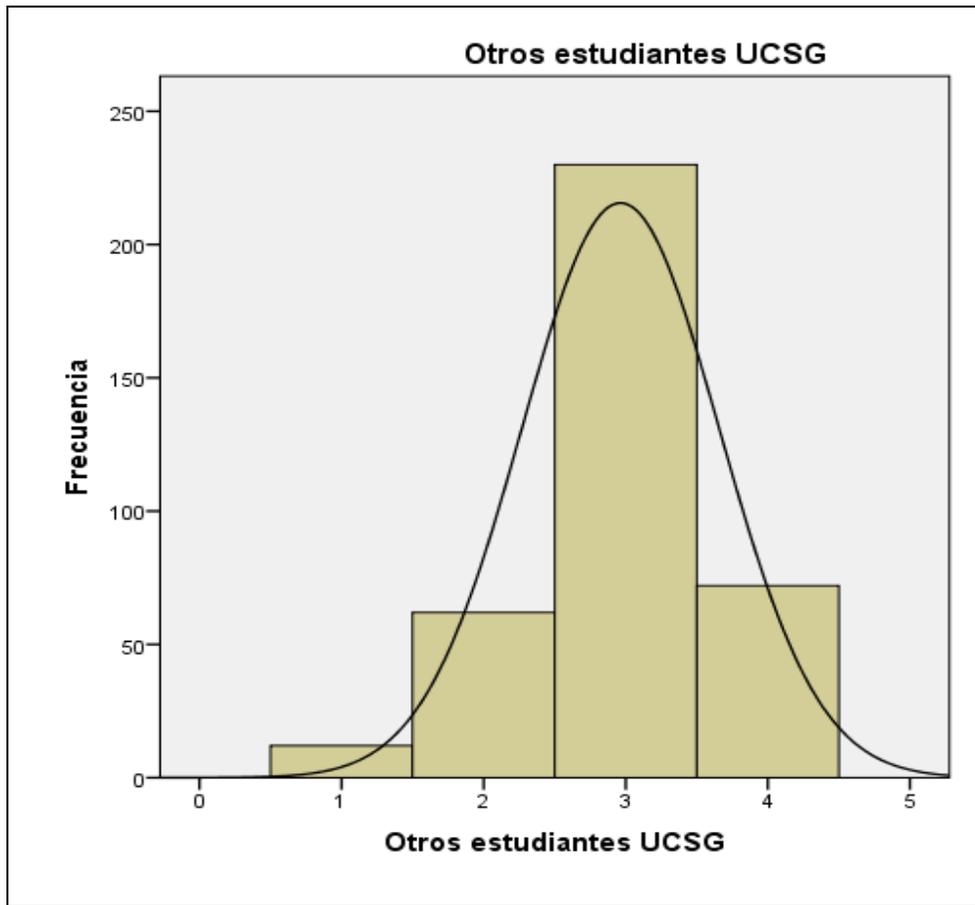


Figura 76. Trato afectuoso por los otros estudiantes UCSG

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por otros estudiantes de la UCSG

En la Figura 76 se observa que 230 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 61.2%, 72 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 19.1%, 62 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 16.5% y 12 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.2%; es decir, al menos un 80.3% o 302 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 19.7% o 74 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso de parte de otros estudiantes de la UCSG.

#### 4.1.12.4. Análisis de trato afectuoso por las autoridades.

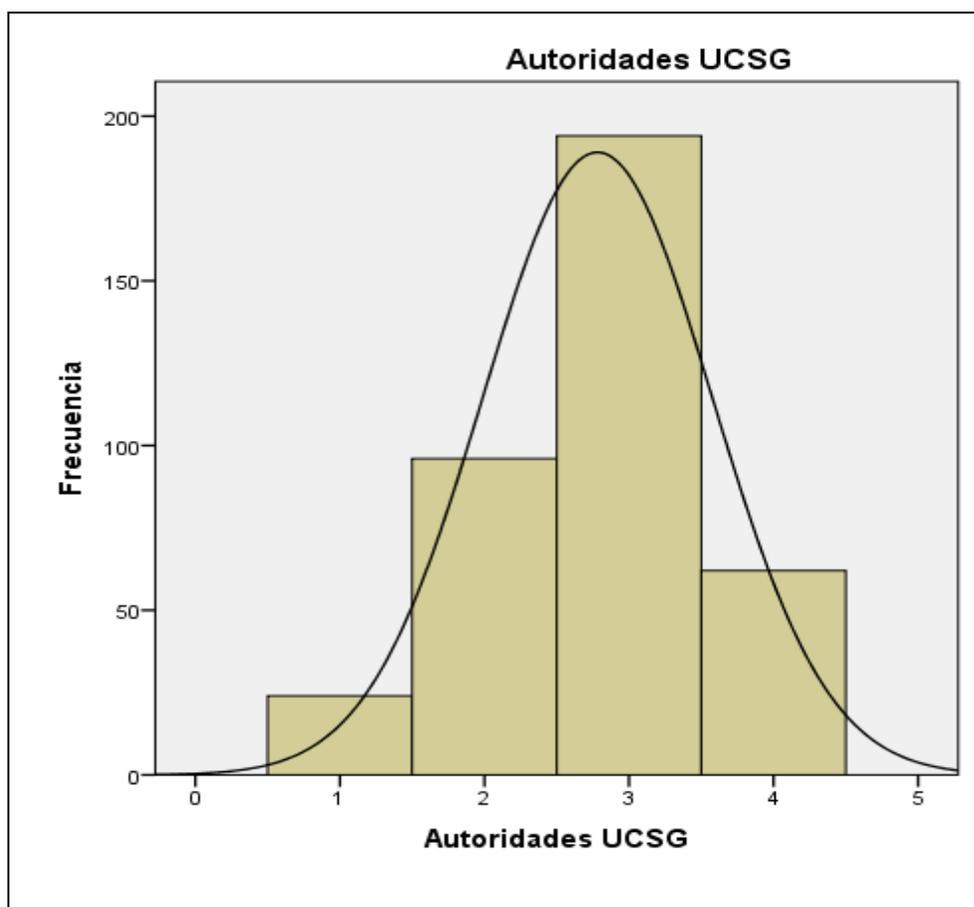


Figura 77. Trato afectuoso por las autoridades

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por autoridades UCSG

En la Figura 77 se observa que 194 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 51.6%, 96 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.5%, 62 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.5% y 24 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.4%; es decir, al menos un 68.1% o 256 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 31.9% o 120 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso de las autoridades de UCSG.

#### 4.1.12.5. Análisis de trato afectuoso por el director(a) de carrera.

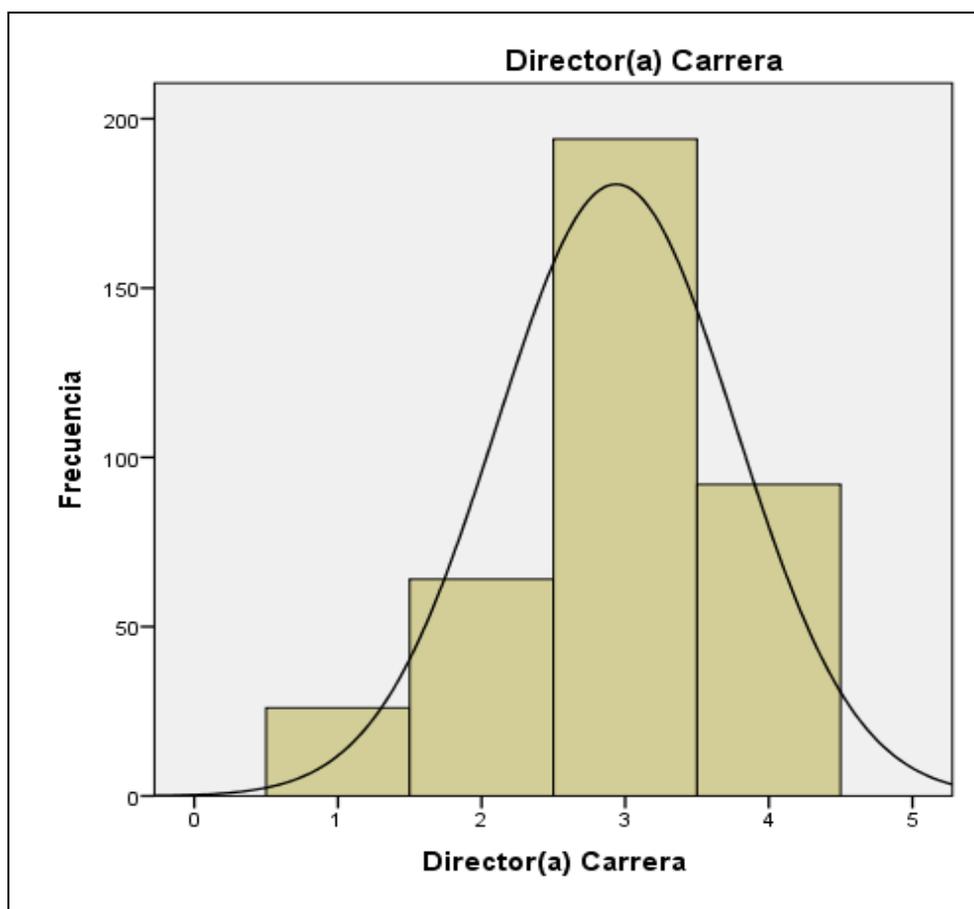


Figura 78. Trato afectuoso de director(a) de carrera

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el director(a) de carrera

En la Figura 78 se observa que 194 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 51.6%, 92 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 24.5%, 64 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 17.0% y 26 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 6.9%; es decir, al menos un 76.1% o 286 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 23.9% o 90 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del director de carrera.

#### 4.1.12.6. Análisis de trato afectuoso por el decano(a) de facultad.

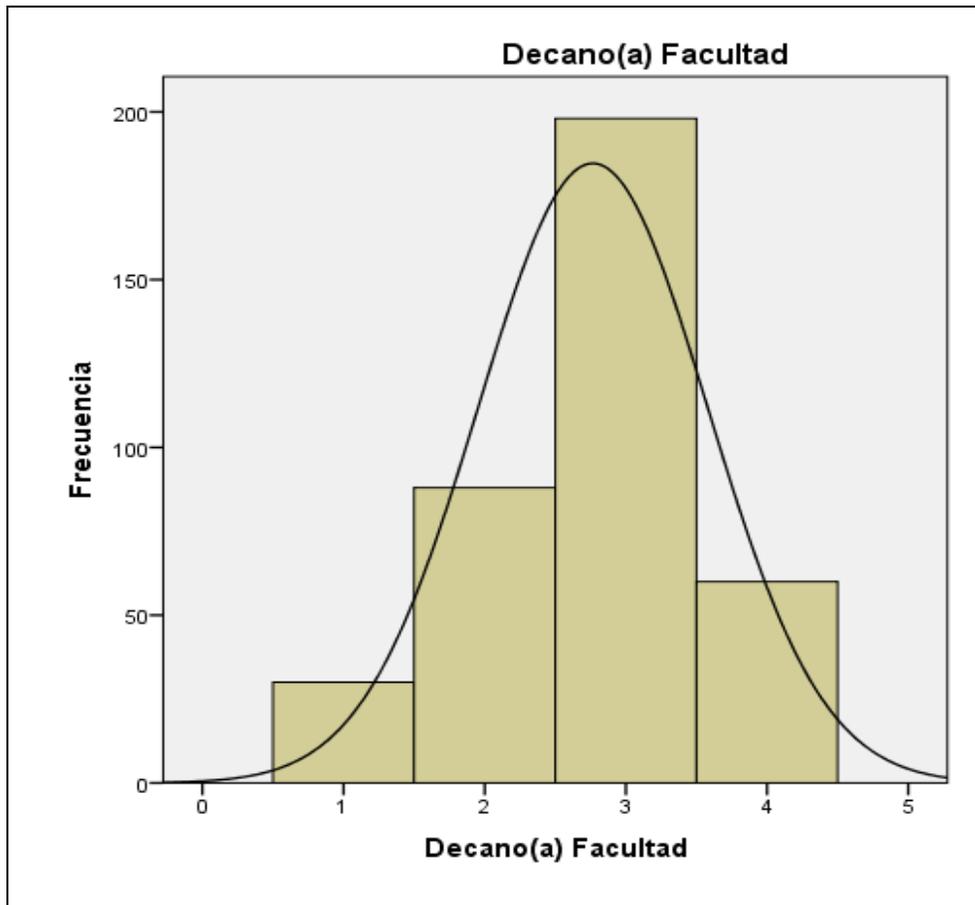


Figura 79. Trato afectuoso por decano(a) de facultad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el decano(a) de la facultad

En la Figura 79 se observa que 198 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.7%, 88 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 23.4%, 60 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.0% y 30 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 8.0%; es decir, al menos un 68.7% o 258 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 31.4% o 118 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso de la decana de la facultad.

#### 4.1.12.7. Análisis de trato afectuoso por el coordinador(a) de UTE.

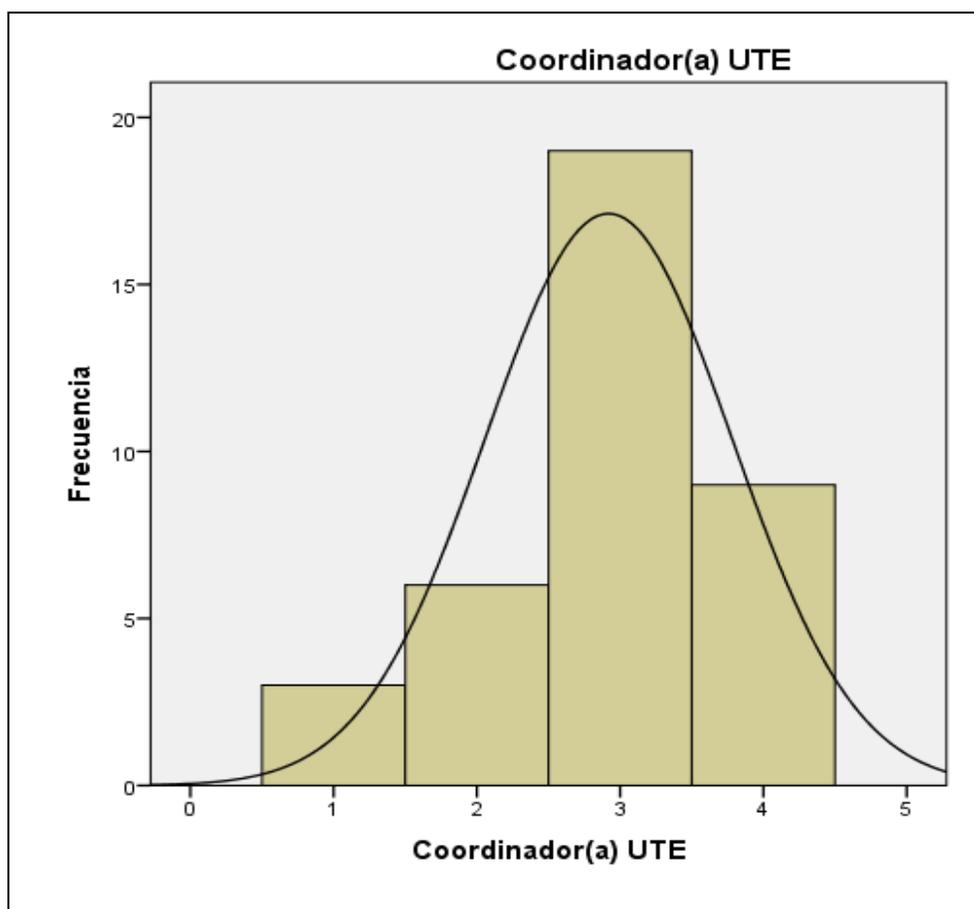


Figura 80. Trato afectuoso por el coordinador(a) de UTE

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el coordinador(a) UTE

En la Figura 80 se observa que 19 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 5.1%, 9 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 2.4%, 6 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 1.6% y 3 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un .8%; es decir, al menos un 7.5% o 28 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 2.4% o 9 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del coordinador de UTE.

#### 4.1.12.8. Análisis de trato afectuoso por el personal administrativo.

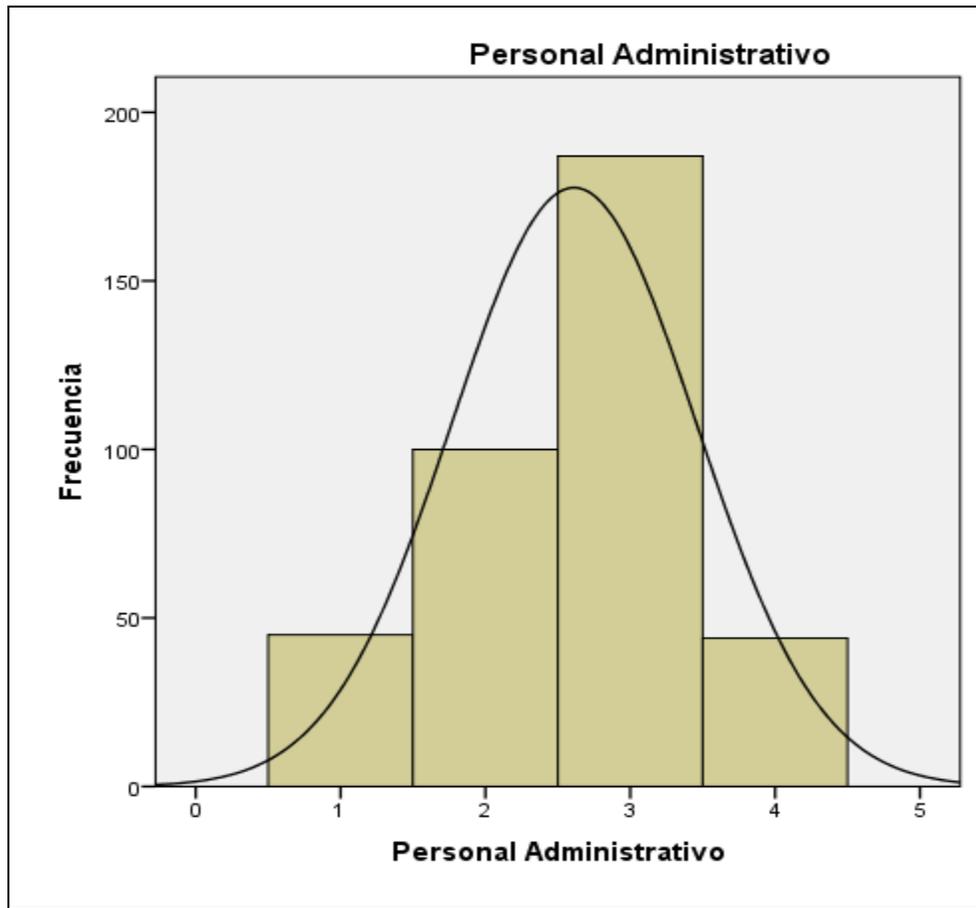


Figura 81. Trato afectuoso de personal administrativo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del trato afectuoso por el personal administrativo

En la Figura 81 se observa que 187 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 49.7%, 100 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 26.6%, 45 estudiantes se sienten totalmente insatisfechos representando un 12.0% y 44 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un 11.7%; es decir, al menos un 61.4% o 231 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 38.6% o 145 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del personal administrativo.

#### 4.1.12.9. Análisis de trato afectuoso por el personal de la biblioteca general.

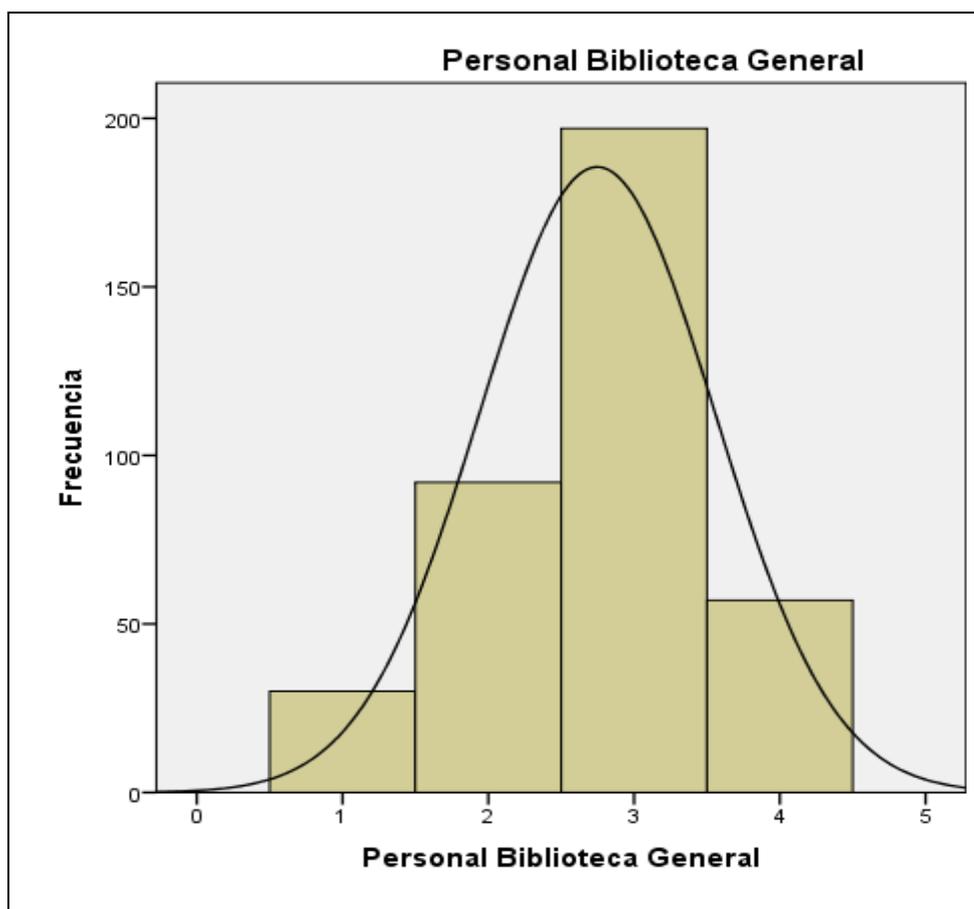


Figura 82. Trato afectuoso por el personal biblioteca general

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el personal de la biblioteca general

En la Figura 82 se observa que 197 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.4%, 92 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 24.5%, 57 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.2% y 30 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 8.0%; es decir, al menos un 67.6% o 254 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 32.5% o 122 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del personal de biblioteca general.

#### 4.1.12.10. Análisis de trato afectuoso por el personal de la biblioteca de la facultad.

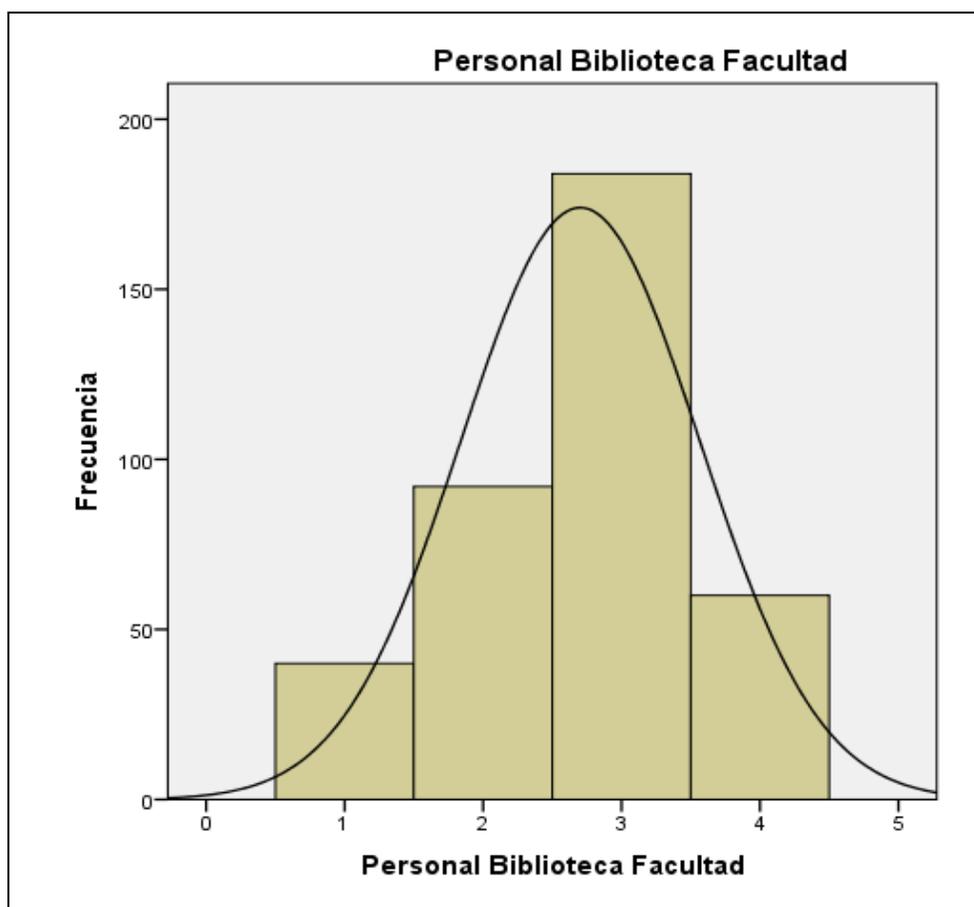


Figura 83 Trato afectuoso por el personal biblioteca facultad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el personal de la biblioteca de la facultad

En la Figura 83 se observa que 184 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.9%, 92 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 24.5%, 60 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.0% y 40 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 10.6%; es decir, al menos un 64.9% o 244 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.1% o 132 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del personal de biblioteca de facultad.

#### 4.1.12.11. Análisis de trato afectuoso por el personal del comedor.

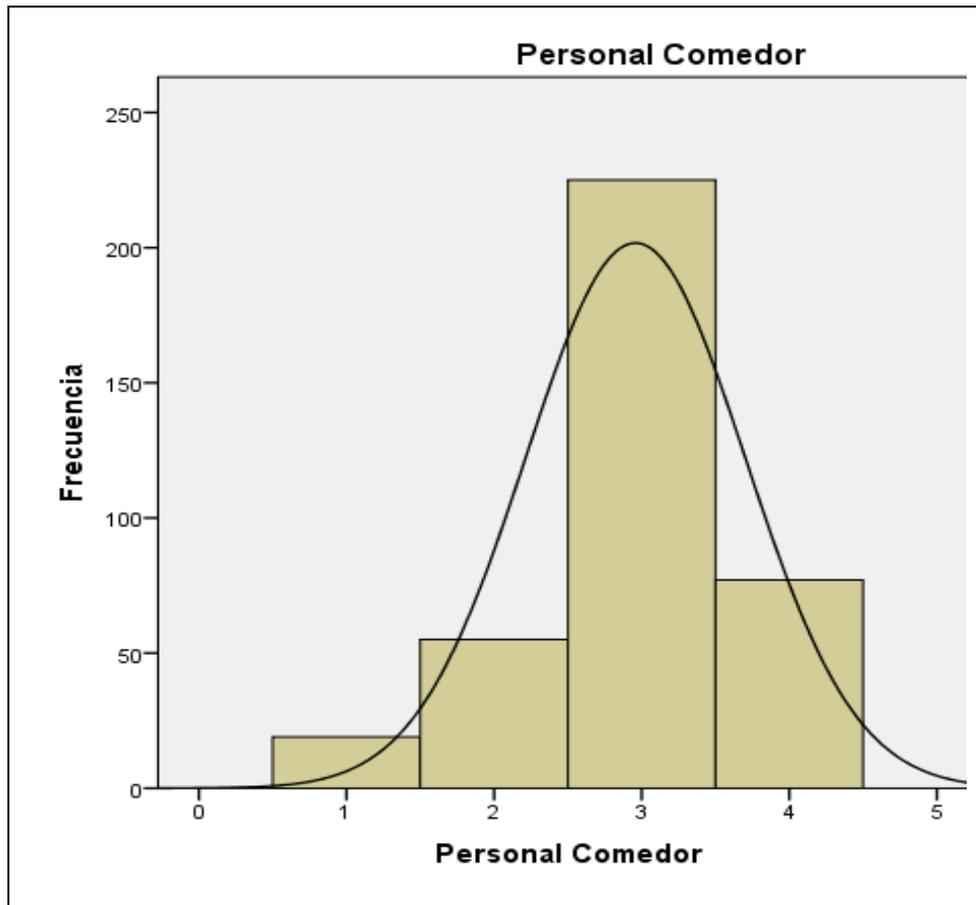


Figura 84. Trato afectuoso por el personal de comedor

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el personal del comedor

En la Figura 84 se observa que 225 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.8%, 77 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 20.5%, 55 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 14.6% y 19 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.1%; es decir, al menos un 80.3% o 302 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 19.7% o 74 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del personal de comedor.

#### 4.1.12.12. Análisis de trato afectuoso por el servicio médico.

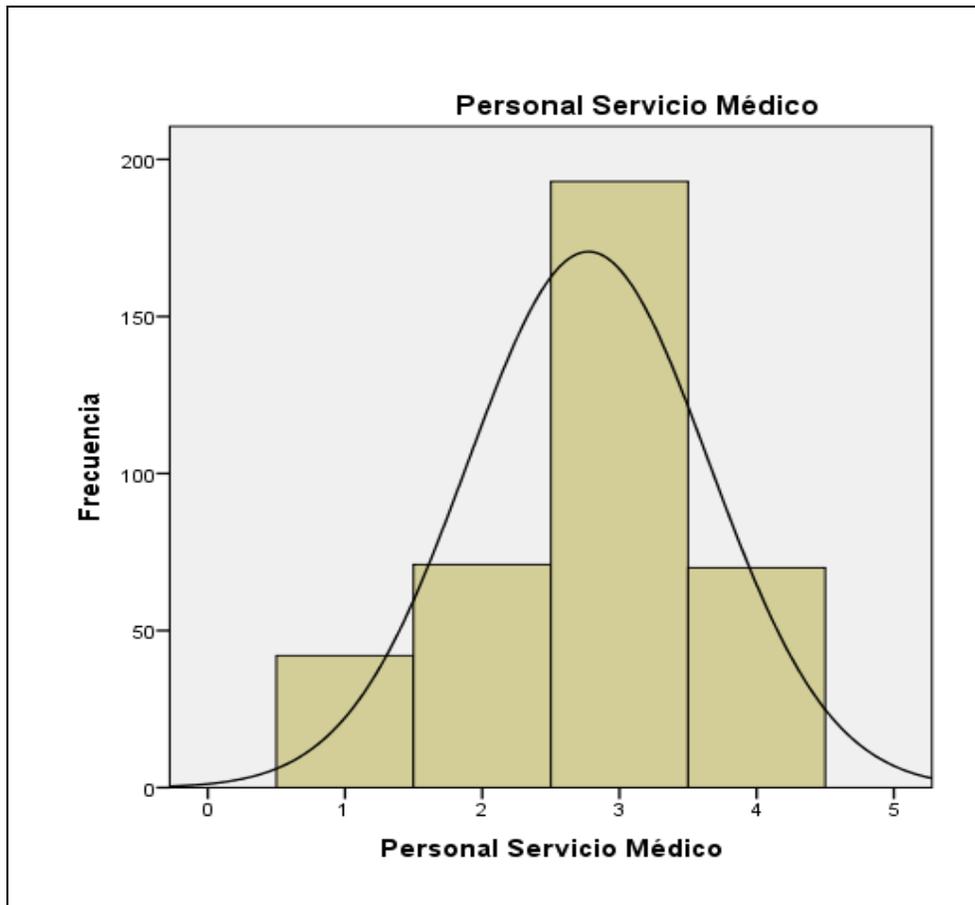


Figura 85. Trato afectuoso por el personal de servicio médico

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trato afectuoso por el personal del servicio médico

En la Figura 85 se observa que 193 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 51.3%, 71 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 18.9%, 70 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.6% y 42 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 11.2%; es decir, al menos un 69.9% o 263 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.1% o 113 encuestados se manifiestan insatisfechos con el trato afectuoso del personal servicio médico.

#### 4.1.12.13. Resumen del análisis de los indicadores de seguridad emocional.

Tabla 11

##### *Resumen de análisis de los indicadores de seguridad emocional*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Sus profesores	2.77	.761	69.25%
Sus compañeros de grupo	3.13	.703	78.25%
Los otros estudiantes de la UCSG	2.96	.696	74.00%
Las autoridades de la UCSG	2.78	.794	69.50%
Director(a) de Carrera	2.94	.830	73.50%
Decano(a) de su facultad	2.77	.812	69.25%
Coordinador(a) UTE	2.92	.862	73.00%
El personal administrativo	2.61	.844	65.25%
El personal de la biblioteca general	2.75	.808	68.75%
El personal de la biblioteca de su facultad	2.7	.862	67.50%
El personal del comedor	2.96	.744	74.00%
El personal del servicio médico	2.77	.879	69.25%
<b>Total Seguridad Emocional</b>	<b>2.84</b>	<b>.800</b>	<b>70.96%</b>

Como se indica en la Tabla 11 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor seguridad emocional es de 70.96%, siendo la variable personal administrativo la de menor calificación con un 65.25%, seguido por el personal de la biblioteca de la facultad con un 67.50% y por el personal de la biblioteca general con un 68.75%; los compañeros de grupo es la variable de mayor calificación con un 78.25%, seguido por los otros estudiantes de la UCSG y el personal del comedor con un 74%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para seguridad emocional es de 28.17%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (28.17%) corresponden a sus profesores (27.47%), sus compañeros de grupo (22.46%), los otros estudiantes de la UCSG (23.51%) y el personal del comedor (25.14%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos;

mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.13. Análisis de sentido de pertenencia

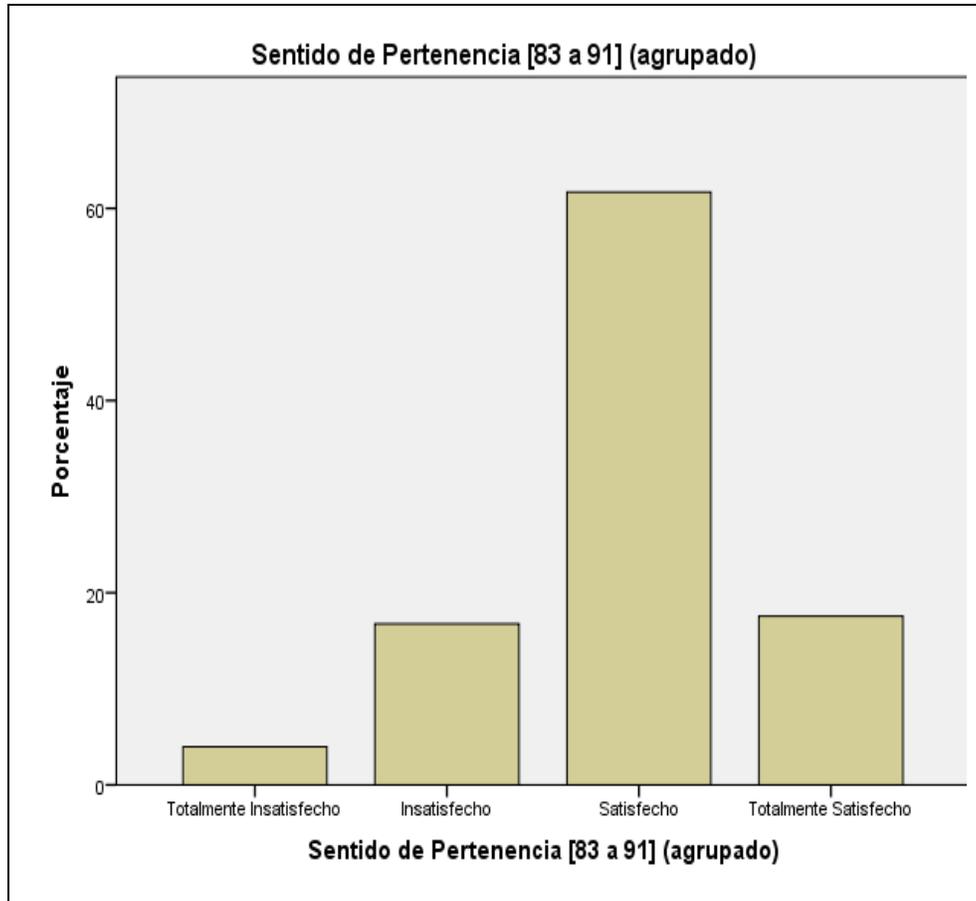


Figura 86. Análisis de sentido de pertenencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por sentido de pertenencia

En la Figura 86 de sentido de pertenencia general se pudo constatar que 232 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 61.7%, 66 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos representando un 17.6%, 63 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 16.8% y 15 contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.0%; es decir, al menos un 79.3% o 298 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 20.8% o 78 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable sentido de pertenencia.

#### 4.1.13.1. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de autoridades.

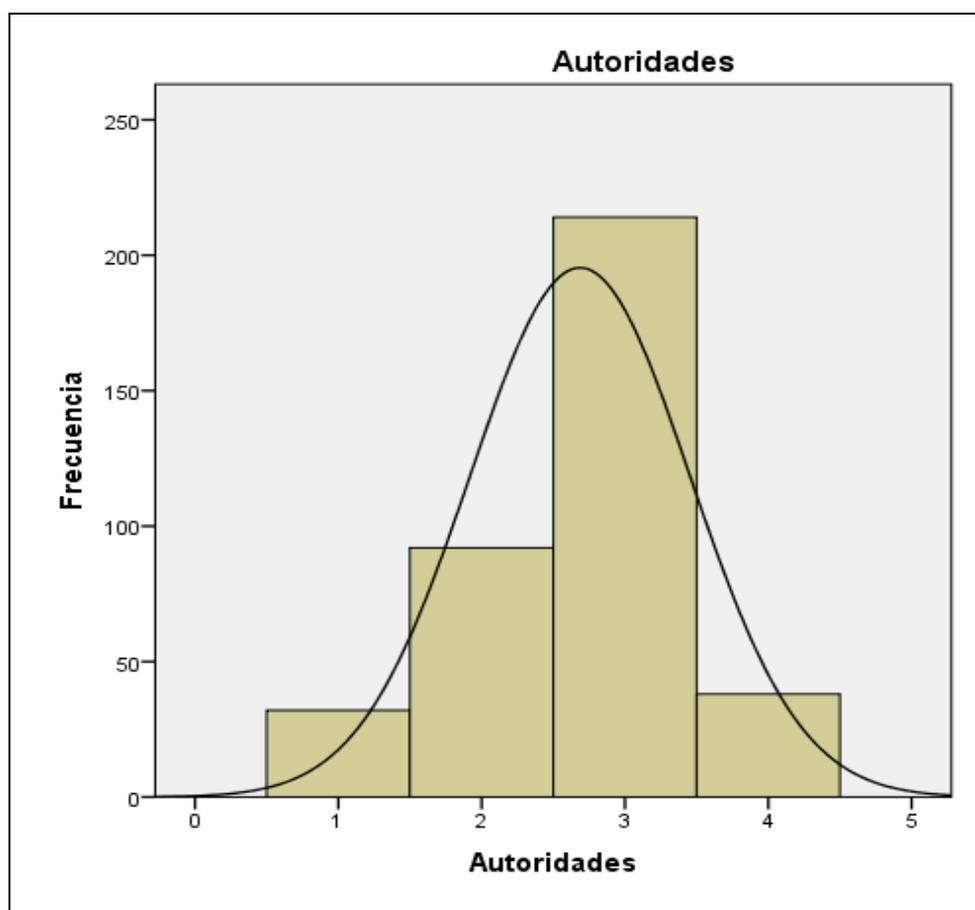


Figura 87. Autoridades

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación de autoridades

En la Figura 87 se observa que 214 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.9%, 92 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 24.5%, 38 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.1% y 32 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.5%; es decir, al menos un 67% o 252 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 33% o 124 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el sentido de pertenencia por las autoridades.

#### 4.1.13.2. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de profesores.

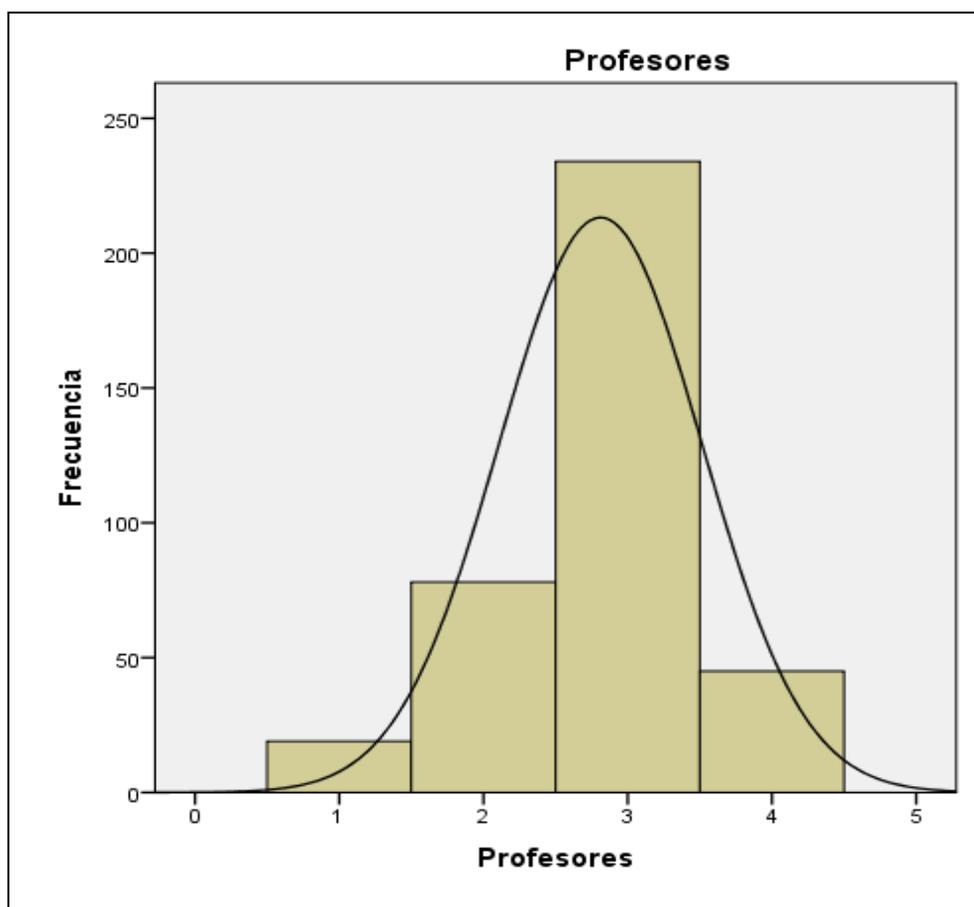


Figura 88. Profesores

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación de profesores

En la Figura 88 se observa que 234 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 62.2%, 78 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 20.7%, 45 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.0% y 19 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.1%; es decir, al menos un 74.2% o 279 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 25.8% o 97 encuestados se manifiestan insatisfechos con la aceptación de los profesores.

#### 4.1.13.3. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación del personal administrativo.

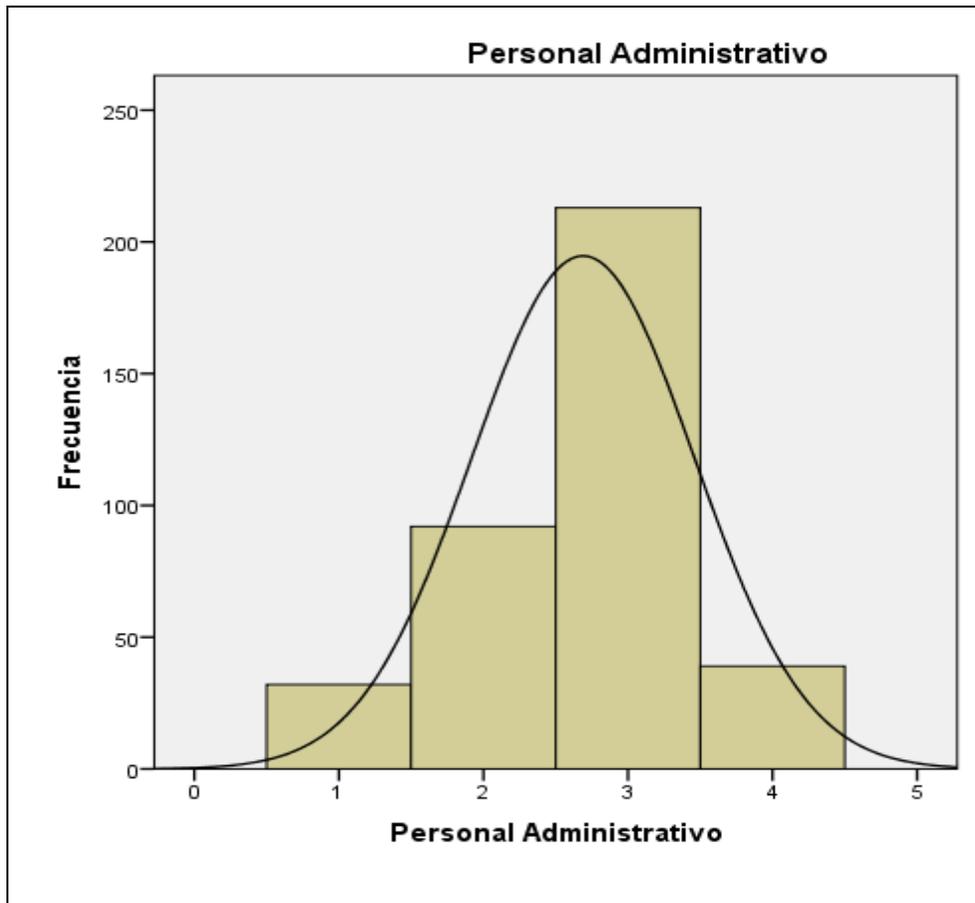


Figura 89. Personal administrativo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación de personal administrativo

En la Figura 89 se observa que 213 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.6%, 92 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 24.5%, 39 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 10.4% y 32 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos r significando un 8.5%; es decir, al menos un 67.0% o 252 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 33.0% o 124 encuestados se manifiestan insatisfechos con la aceptación del personal administrativo.

#### 4.1.13.4. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación del personal de servicios.

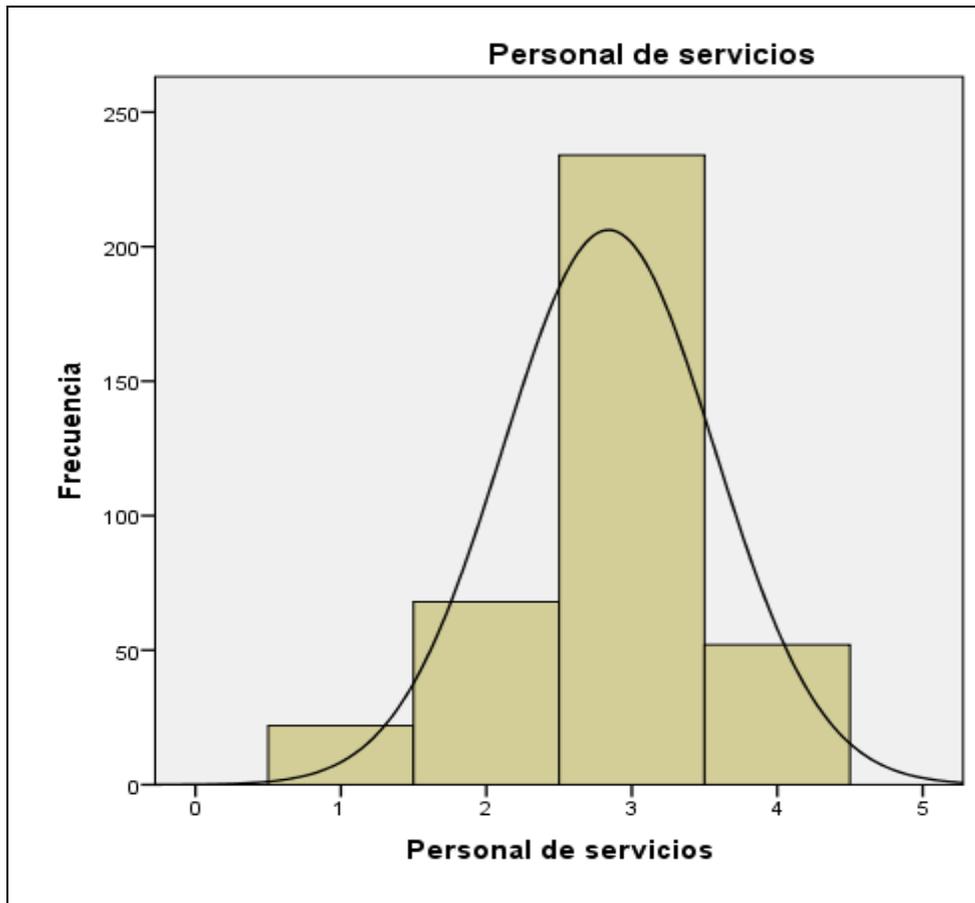


Figura 90. Personal de servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación de personal de servicios

En la Figura 90 se observa que 234 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 62.2%, 68 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 18.1%, 52 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 13.8% y 22 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 5.9%; es decir, al menos un 76.0% o 286 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 24.0% o 90 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la aceptación del personal de servicio.

#### 4.1.13.5. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de compañeros de clase.

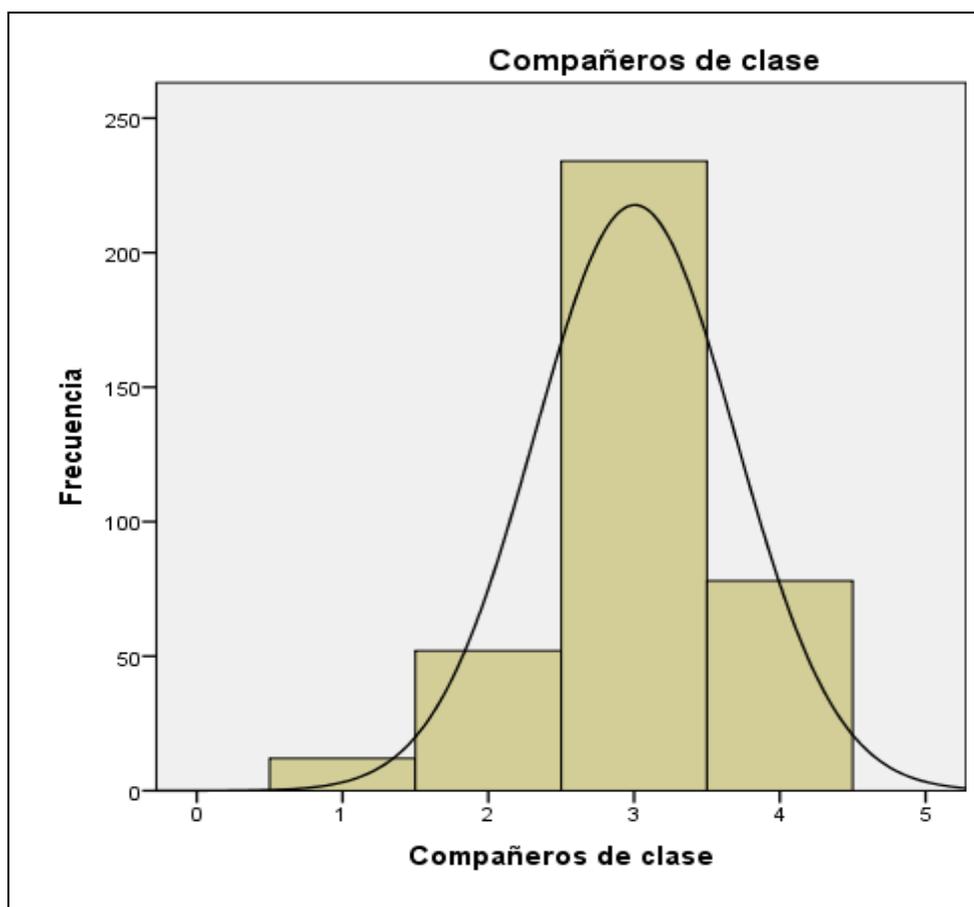


Figura 91. Compañeros de clase

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación de compañeros de clase

En la Figura 91 se observa que 234 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 62.2%, 78 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 20.70%, 52 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 13.8% y 12 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.2%; es decir, al menos un 82.9% o 312 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 17.0% o 64 encuestados se manifiestan insatisfechos con el sentido de pertenencia respecto a compañeros de clase.

#### 4.1.13.6. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación de contexto social.

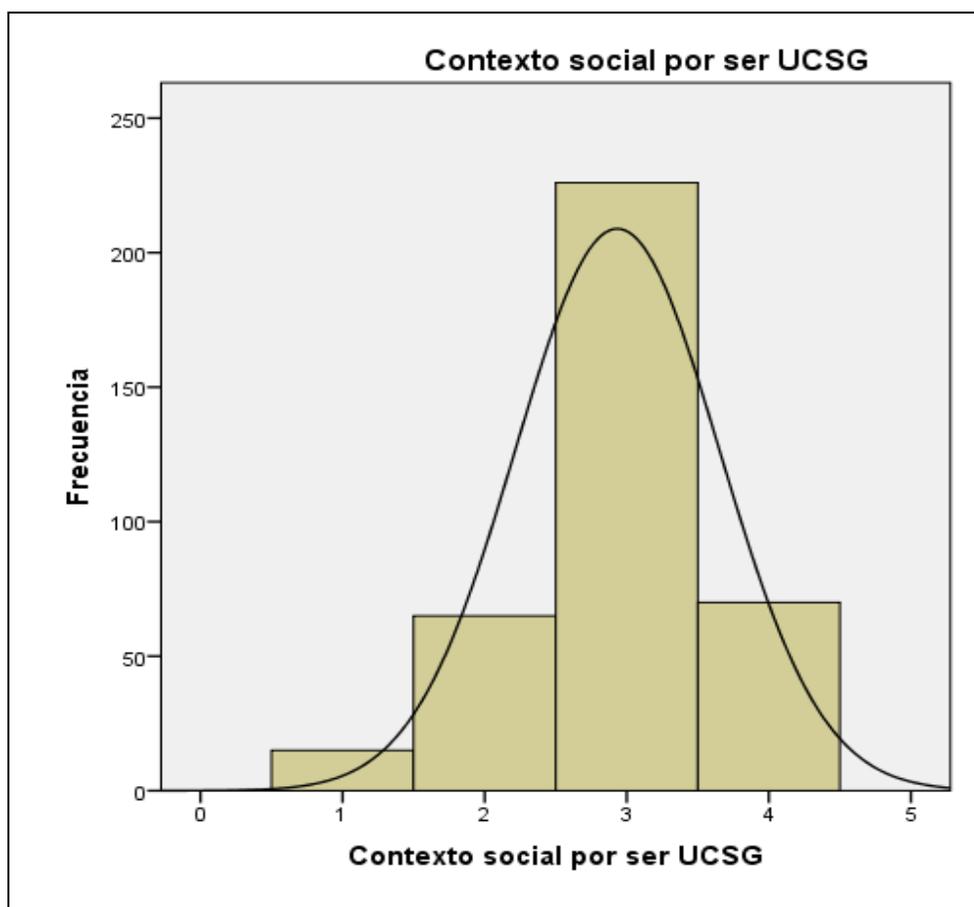


Figura 92. Contexto social por ser UCSG

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación de contexto social por ser UCSG

En la Figura 92 se observa que 226 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 60.1%, 70 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos representando un 18.6%, 65 estudiantes se sienten insatisfechos significando un 17.3% y 15 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4%; es decir, al menos un 78.7% o 296 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 21.3% o 80 encuestados se manifiestan insatisfechos con el sentido de pertenencia respecto al contexto social.

**4.1.13.7. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la consideración de ideas en el aula.**

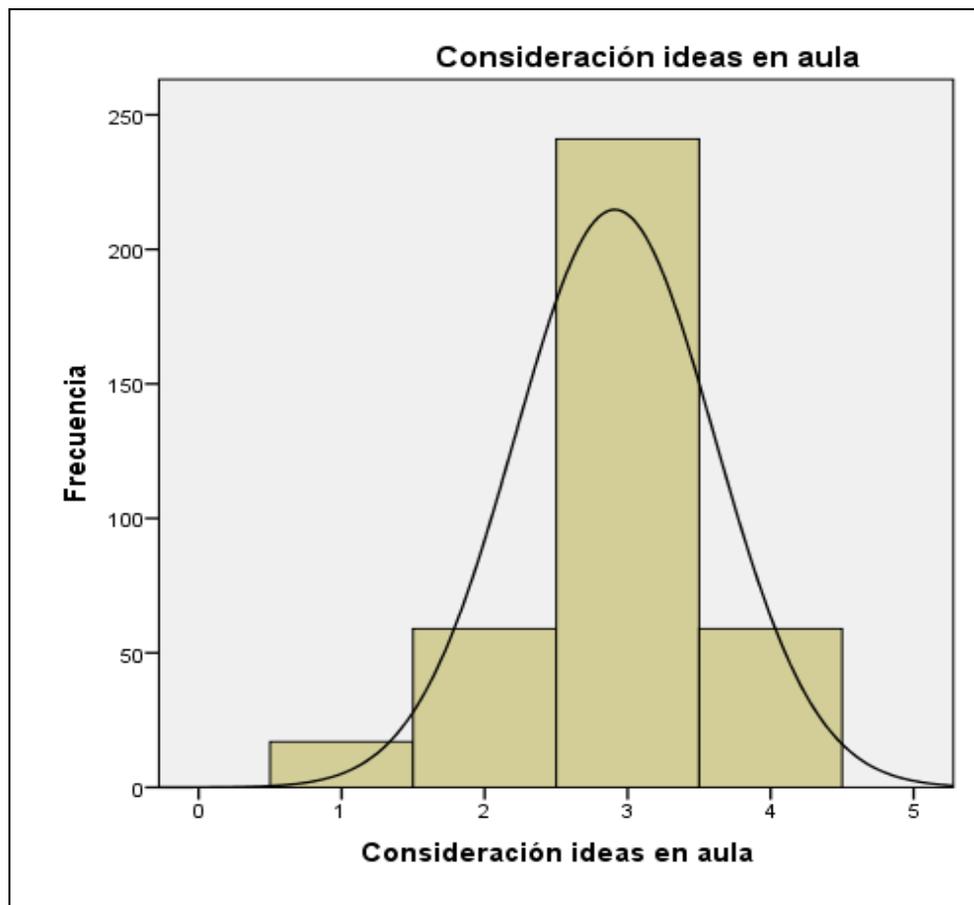
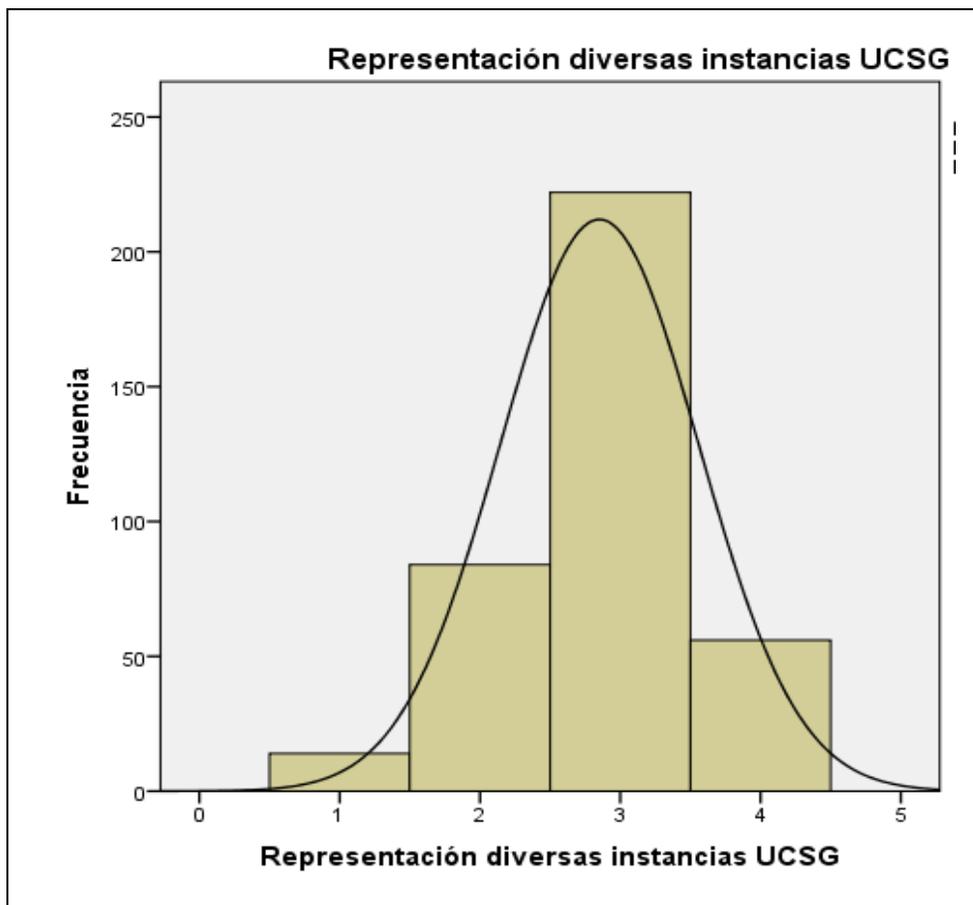


Figura 93. Consideración ideas en el aula

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la consideración de ideas en el aula

En la Figura 93 se observa que 241 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 64.1%, 59 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 15.7%, 59 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.7% y 17 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.5%; es decir, al menos un 79.8% o 300 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 20.2% o 76 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la aceptación por considerar ideas dentro del aula.

**4.1.13.8. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la representación de diversas instancias UCSG.**



*Figura 94.* Representación diversas instancias UCSG

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la representación en diversas instancias UCSG

En la Figura 94 se observa que 222 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.0%, 84 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.3%, 56 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.9% y 14 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.7%; es decir, al menos un 73.9% o 278 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 26.0% o 98 encuestados se manifiestan insatisfechos con la aceptación por representación en diversas estancias de la universidad.

**4.1.13.9. Análisis de sentido de pertenencia y aceptación en participaciones políticas y proyectos.**

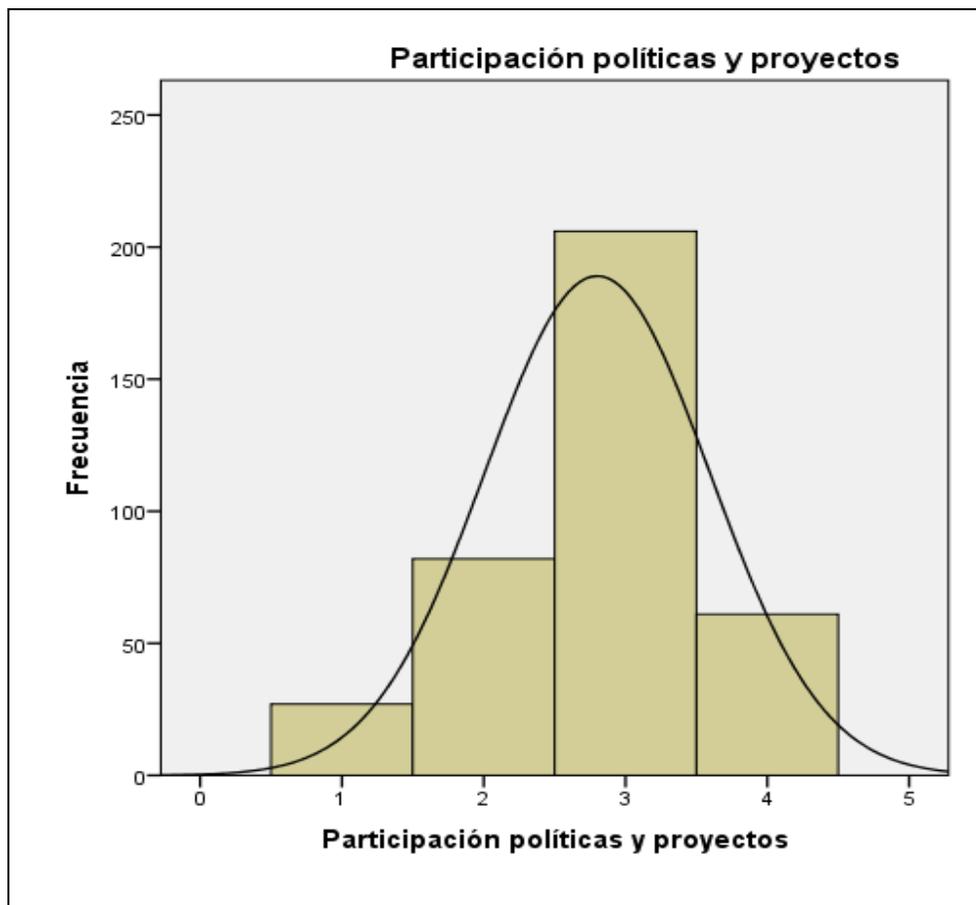


Figura 95. Participación en política y proyectos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sentido de pertenencia y aceptación por la participación en políticas y proyectos

En la Figura 95 se observa que 206 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 54.8%, 82 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 21.8%, 61 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.2% y 27 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.2%; es decir, al menos un 71% o 267 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 29% o 109 encuestados se manifiestan insatisfechos con la aceptación por participar en políticas y proyectos.

#### 4.1.13.10. Resumen del análisis de los indicadores de sentido de pertenencia.

Tabla 12

##### *Resumen de análisis de los indicadores de sentido de pertenencia*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Autoridades	2.69	.77	67.25%
Profesores	2.81	.70	70.25%
Personal administrativo	2.69	.77	67.25%
Personal de servicios	2.84	.73	71.00%
Compañeros de clase	3.01	.69	75.25%
Contexto social por ser UCSG	2.93	.72	73.25%
Consideración de ideas en el aula	2.91	.70	72.75%
Representación diversas instancias UCSG	2.85	.71	71.25%
Participación en políticas y proyectos	2.80	.79	70.00%
<b>Total Sentido de Pertenencia</b>	<b>2.84</b>	<b>.73</b>	<b>70.92%</b>

Como se indica en la Tabla 12 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor sentido de pertenencia es de 70.92%, siendo las variables autoridades y personal administrativo las de menor calificación con un 67.25%, seguido por la participación en políticas y proyectos con un 70%; los compañeros de clase es la variable de mayor calificación con un 75.25%, seguido por el contexto social por ser UCSG con un 73.25% y por la consideración de las ideas en el aula con un 72.75%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para sentido de pertenencia es de 25.75%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (25.75%) corresponden a profesores (25.05%), personal de servicios (25.60%), compañeros de clase (22.89%), contexto social por ser UCSG (24.51%), consideración de ideas en el aula (23.99%) y representación diversas instancias UCSG (24.81%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los

ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.14. Análisis de enseñanza y aprendizaje

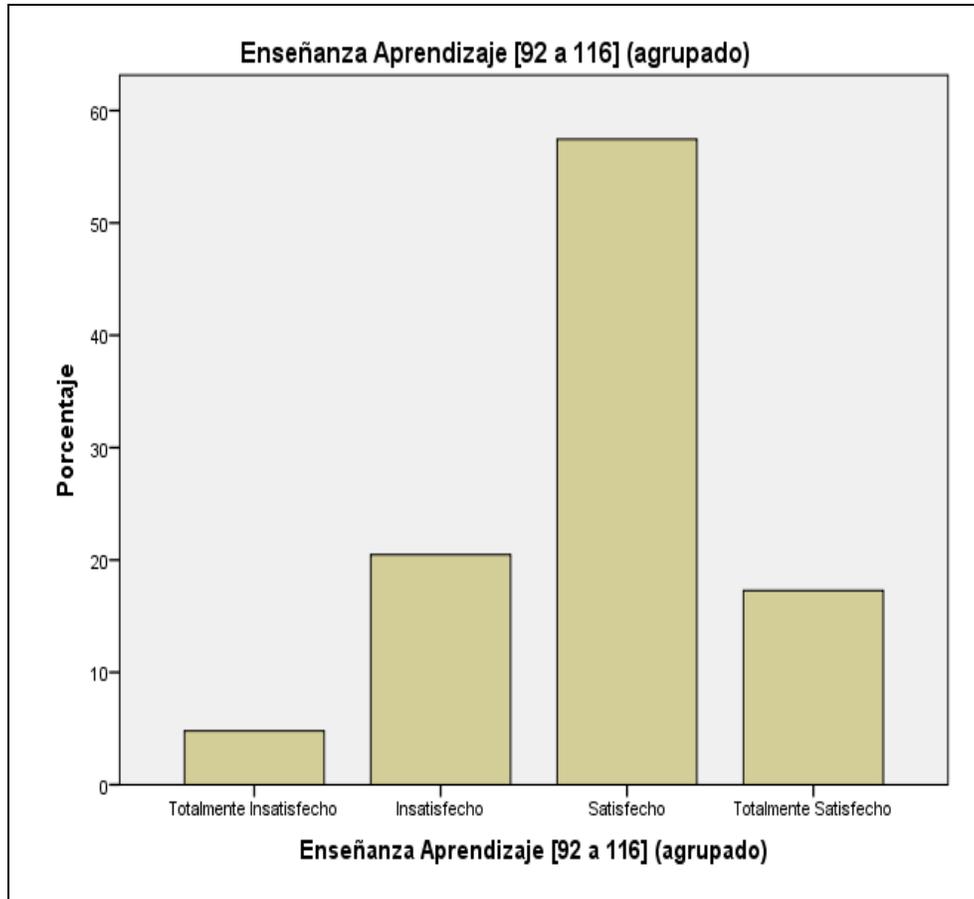


Figura 96. Análisis de enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por enseñanza y aprendizaje

En la Figura 96 de enseñanza y aprendizaje de manera agrupada o general se pudo constatar que 216 estudiantes se encuentran satisfechos significando un 57.4%, 77 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 20.5%, 65 encuestados se sienten totalmente satisfechos representando un 17.3% y 18 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.8%; es decir, al menos un 74.7% o 281 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 25.3% o 95 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable enseñanza.

#### 4.1.14.1. Análisis de estructura de malla curricular.

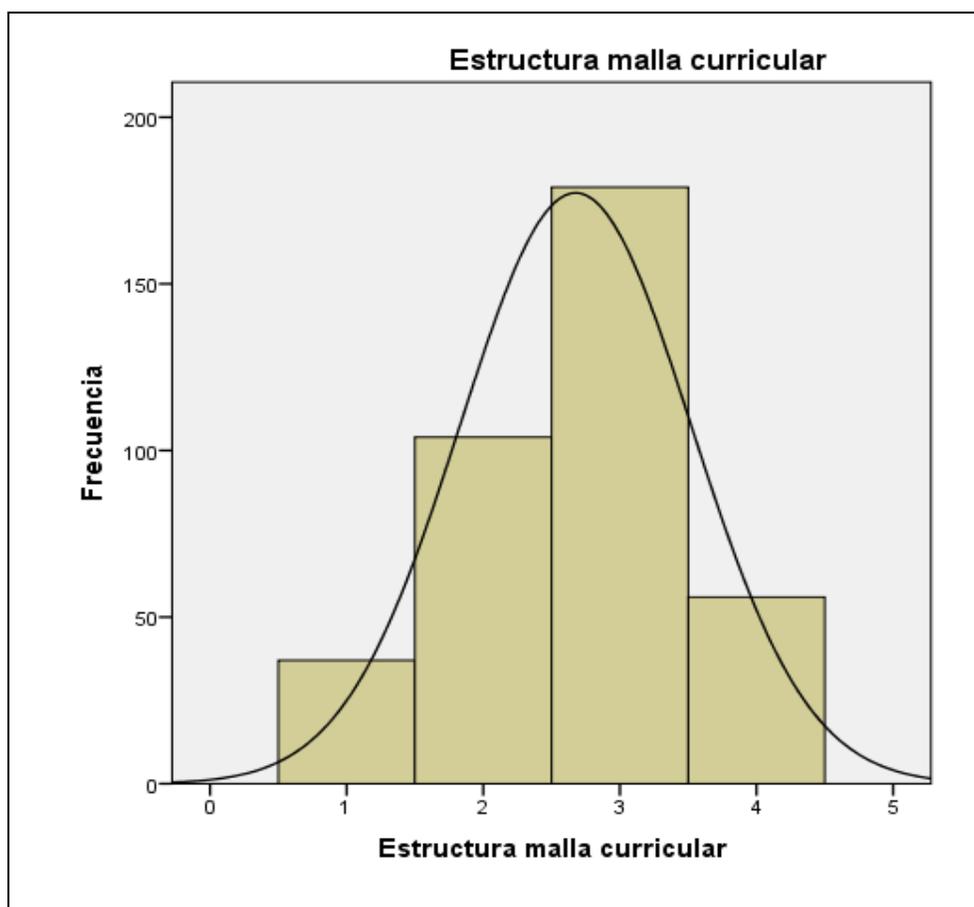


Figura 97. Estructura de malla curricular

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de estructura de malla curricular

En la Figura 97 se observa que 179 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.6%, 104 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.7%, 56 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.9% y 37 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.8%; es decir, al menos un 62.5% o 235 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 37.5% o 141 encuestados se manifiestan insatisfechos con la estructura de la malla curricular.

#### 4.1.14.2. Análisis de plan de estudios de la carrera.

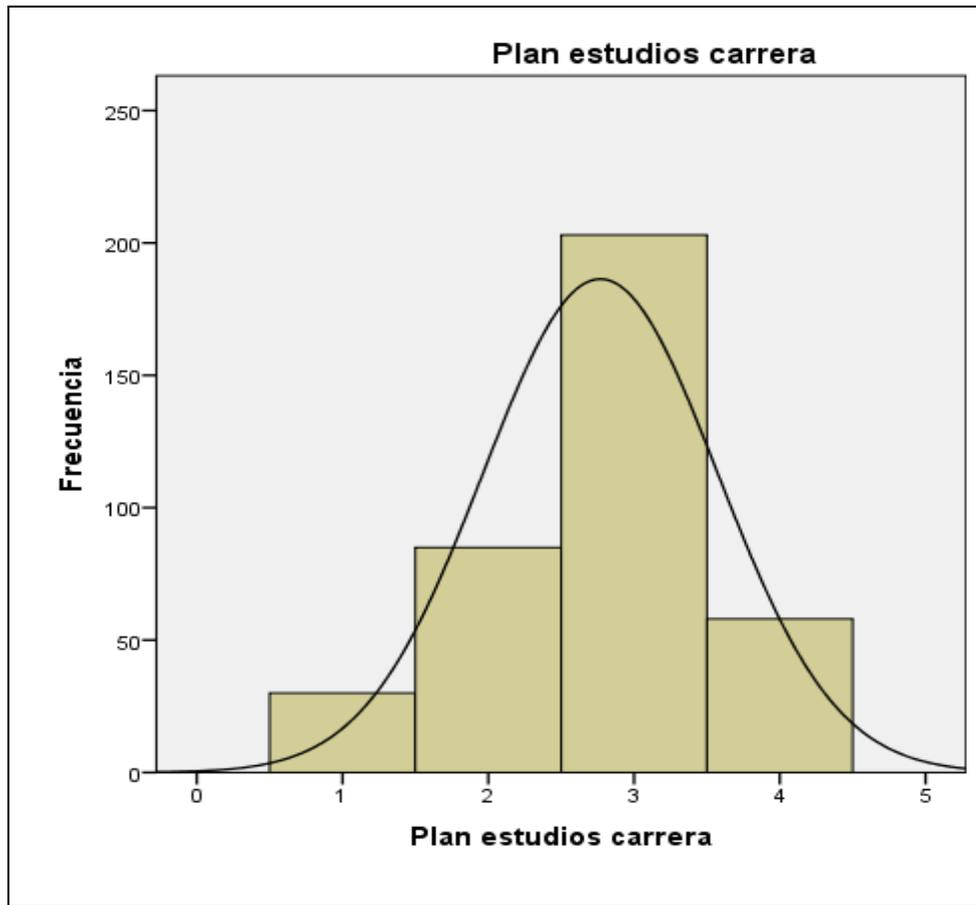


Figura 98. Plan de estudio de carrera

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del plan de estudios de la carrera

En la Figura 98 se observa que 203 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 54.0%, 85 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 22.6%, 58 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.4% y 30 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.0%; es decir, al menos un 69.4% o 261 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.6% o 115 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el plan de estudios de la carrera.

#### 4.1.14.3. Análisis de estructura de contenido de asignaturas.

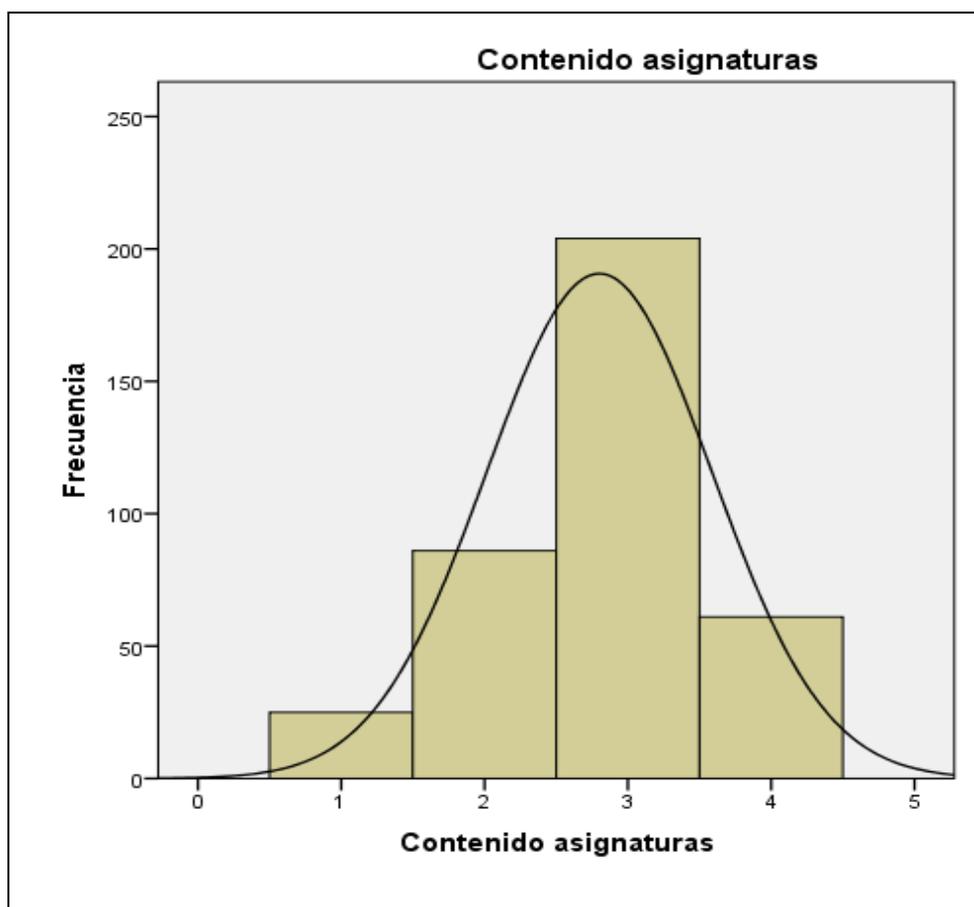


Figura 99. Contenido de asignaturas

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del contenido de asignaturas

En la Figura 99 se observa que 204 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 54.3%, 86 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.9%, 61 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.2% y 25 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.6%; es decir, al menos un 70.5% o 265 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 29.5% o 111 encuestados se manifiestan insatisfechos con el contenido de asignaturas.

#### 4.1.14.4. Análisis de materiales impresos y audiovisuales.

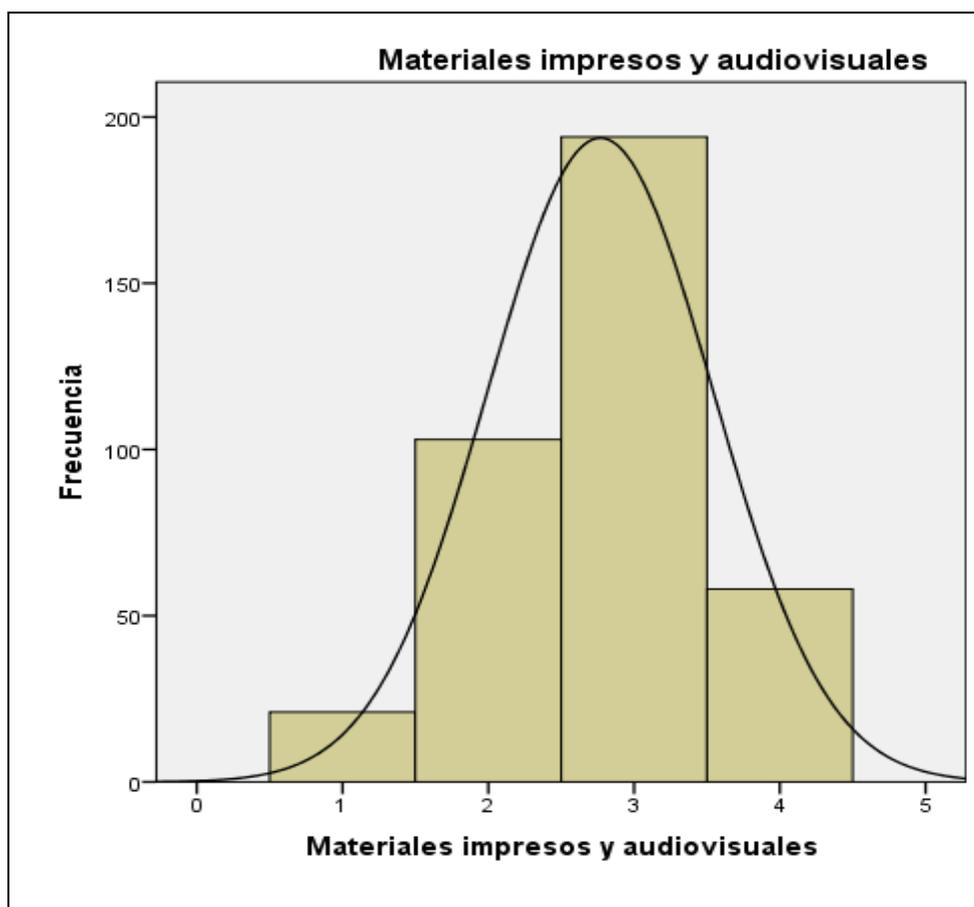


Figura 100. Materiales impresos y audiovisuales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de materiales impresos y audiovisuales

En la Figura 100 se observa que 194 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 51.6%, 103 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.4%, 58 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.4% y 21 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.6%; es decir, al menos un 67.0% o 252 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 33.0% o 124 encuestados se manifiestan insatisfechos con los materiales impresos y audiovisuales.

#### 4.1.14.5. Análisis del dominio del contenido y actualización del profesor.

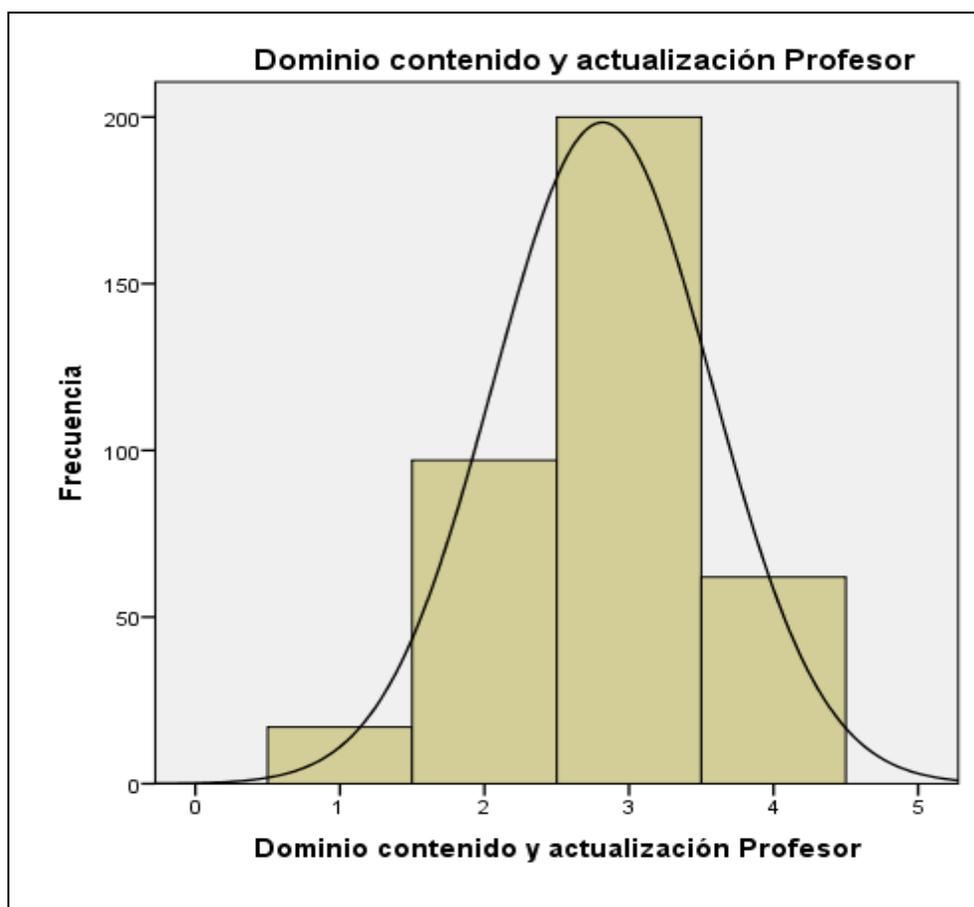


Figura 101. Dominio contenido y actualización profesor

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del dominio de contenido y actualización del profesor

En la Figura 101 se observa que 200 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 53.2%, 97 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.8%, 62 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.5% y 17 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significado un 4.5%; es decir, al menos un 69.7% o 262 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.3% o 114 encuestados se manifiestan insatisfechos con el dominio contenido y actualización del profesor.

#### 4.1.14.6. Análisis del nivel de exigencia.

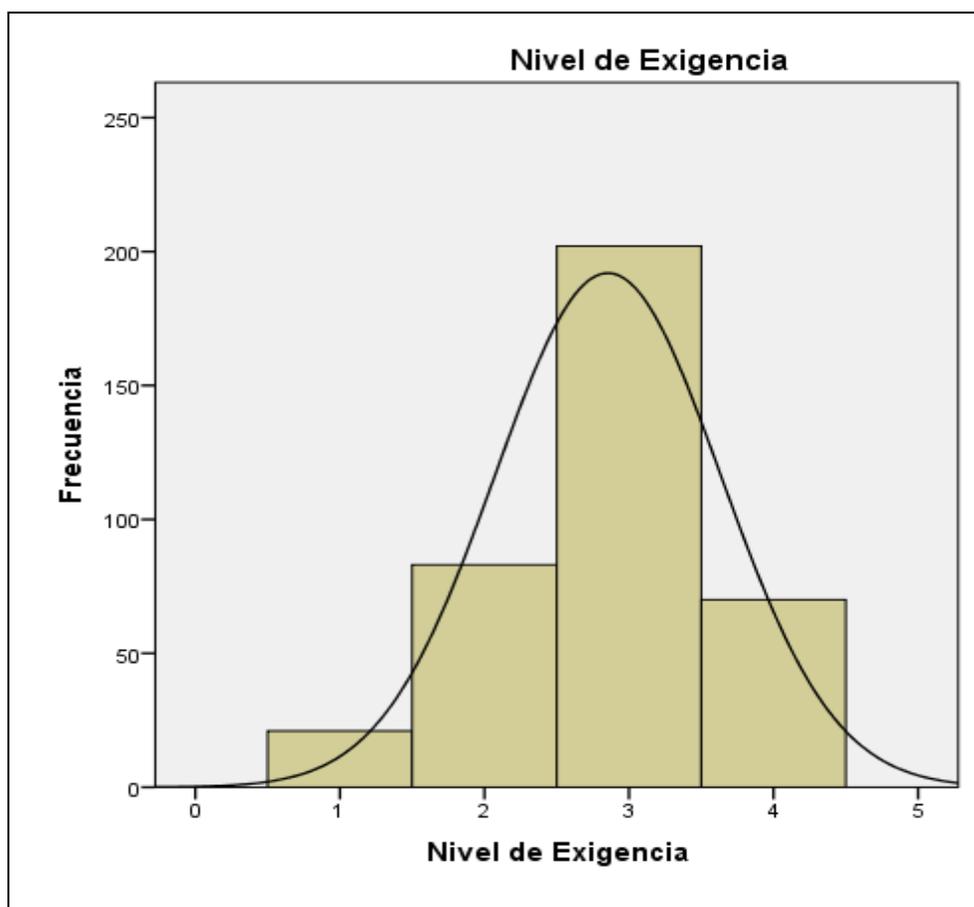


Figura 102. Nivel de exigencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del nivel de exigencia

En la Figura 102 se observa que 202 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 53.7%, 83 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.1%, 70 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.6% y 21 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.6%; es decir, al menos un 72.3% o 272 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 27.7% o 104 encuestados se manifiestan insatisfechos con el nivel de exigencia.

#### 4.1.14.7. Análisis de sistema de evaluación.

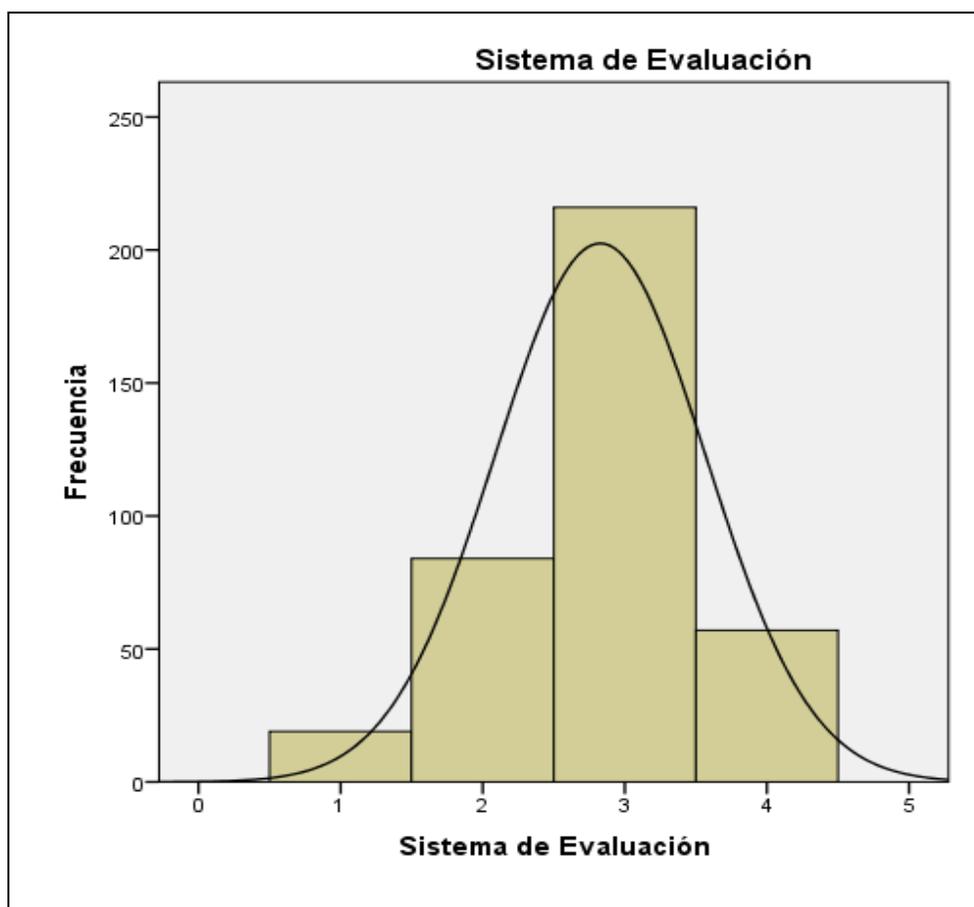


Figura 103. Sistema de evaluación

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del sistema de evaluación

En la Figura 103 se observa que 216 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.4%, 84 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.30%, 57 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 15.2% y 19 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.1%; es decir, al menos un 72.6% o 273 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 27.4% o 103 encuestados se manifiestan insatisfechos con el sistema de evaluación.

#### 4.1.14.8. Análisis de la orientación y apoyo de profesores.

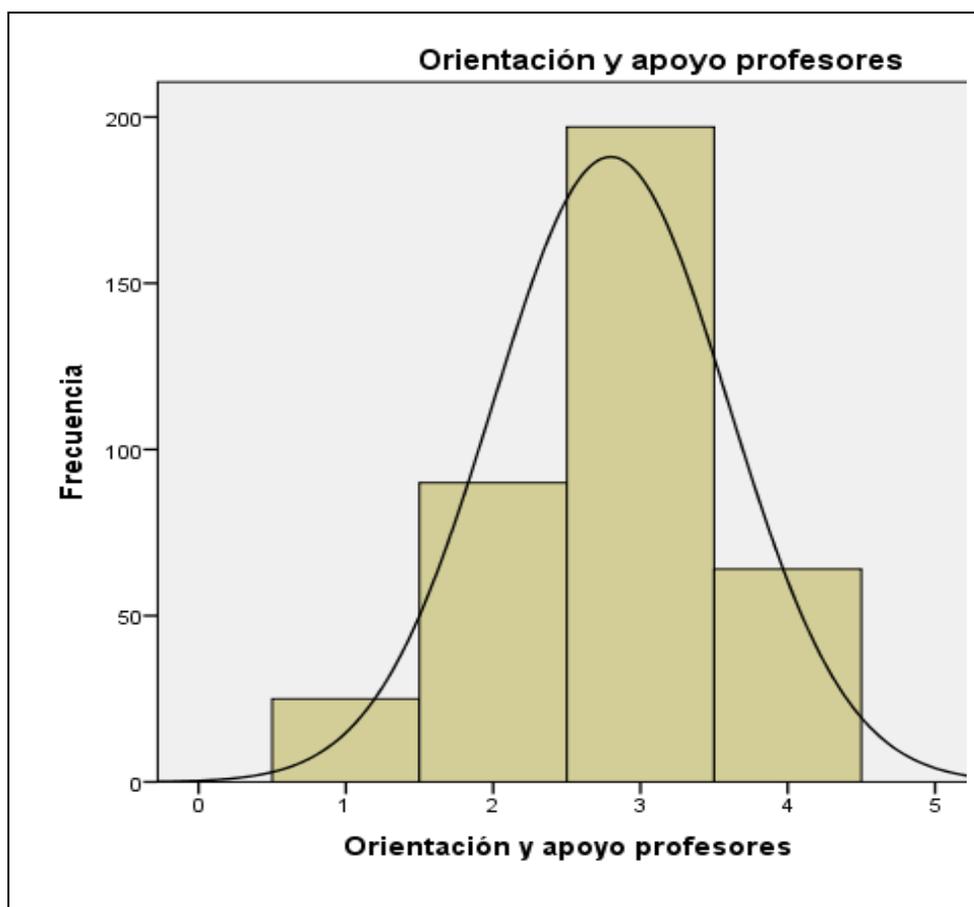


Figura 104. Orientación y apoyo de profesores

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la orientación y apoyo de profesores

En la Figura 104 se observa que 197 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.4%, 90 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 23.9%, 64 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.0% y 25 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.6%; es decir, al menos un 69.4% o 261 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.5% o 115 encuestados se manifiestan insatisfechos con orientación y apoyo a los profesores.

#### 4.1.14.9. Análisis de metodología de enseñanza.

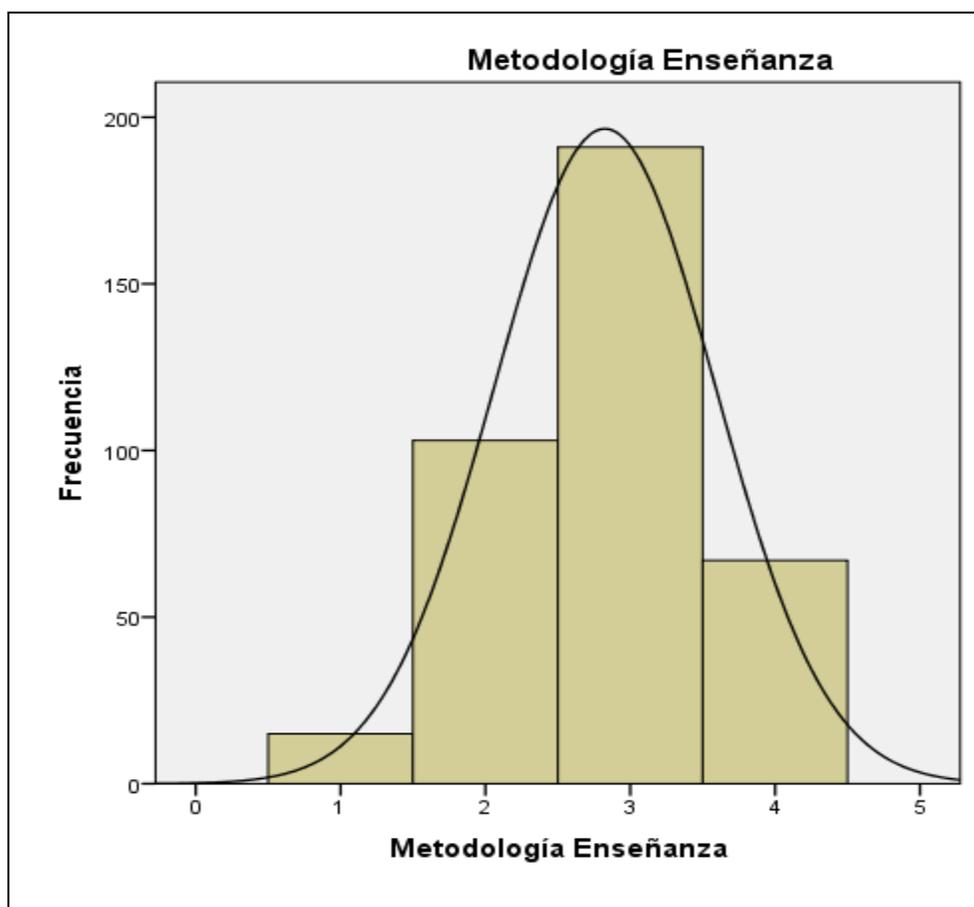


Figura 105. Metodología de enseñanza

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de metodología y enseñanza

En la Figura 105 se observa que 191 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.8%, 103 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 27.4%, 67 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.8% y 15 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.0%; es decir, al menos un 68.6% o 258 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 31.4% o 118 encuestados se manifiestan insatisfechos con la metodología de enseñanza.

#### 4.1.14.10. Análisis de comunicación con profesores.

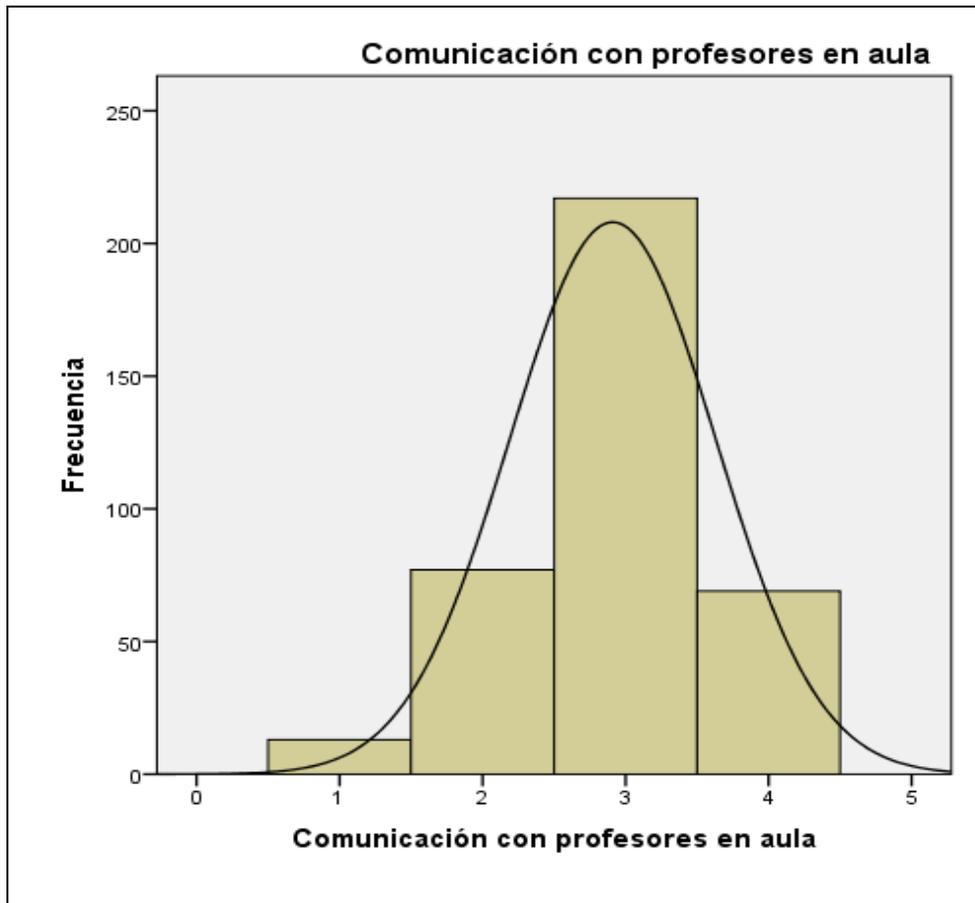


Figura 106. Comunicación con profesoren el aula

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de comunicación con profesores en el aula

En la Figura 106 se observa que 217 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.7%, 77 encuestados s indicaron estar insatisfechos significando un 20.5%, 69 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.4% y 13 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.5%; es decir, al menos un 76.1% o 286 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 24% o 90 encuestados se manifiestan insatisfechos con la comunicación con profesores en el aula de clase.

#### 4.1.14.11. Análisis de la formación práctica.

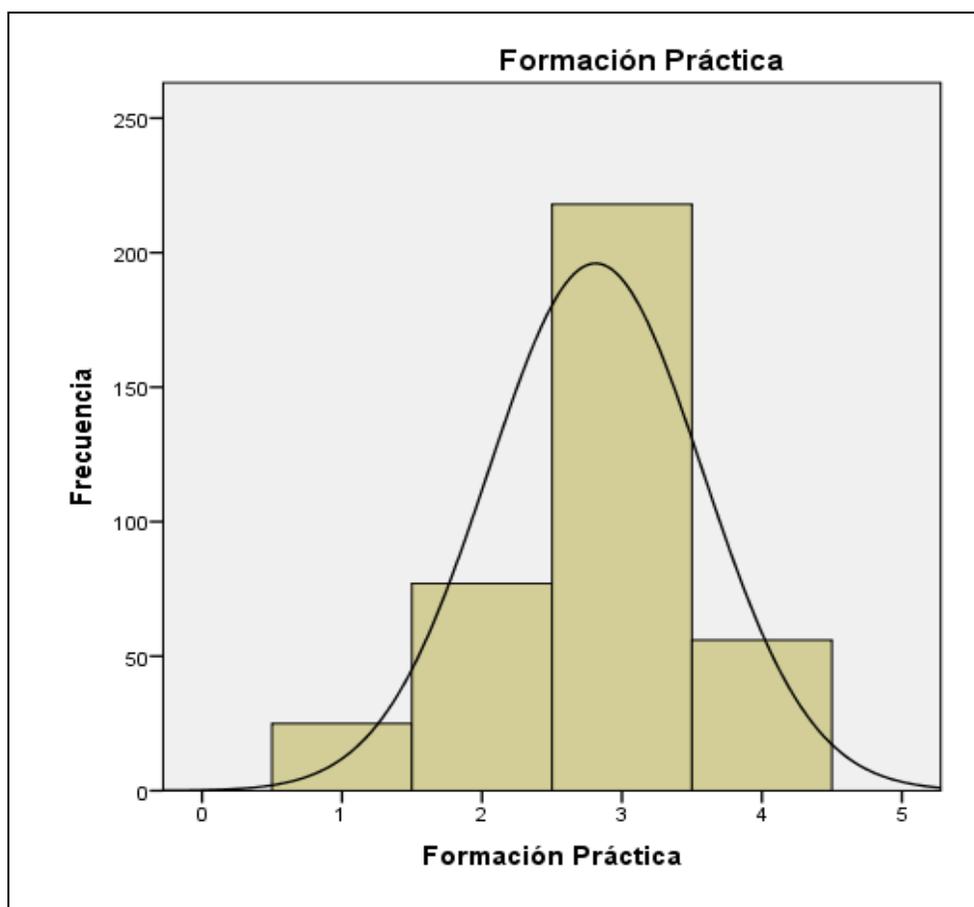


Figura 107. Formación práctica

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la formación práctica

En la Figura 107 se observa que 218 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 58.0%, 77 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 20.5%, 56 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 14.9% y 25 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 6.6%; es decir, al menos un 72.9% o 274 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 27.1% o 102 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la formación práctica.

**4.1.14.12. Análisis de la vinculación con futuros centros de trabajo.**

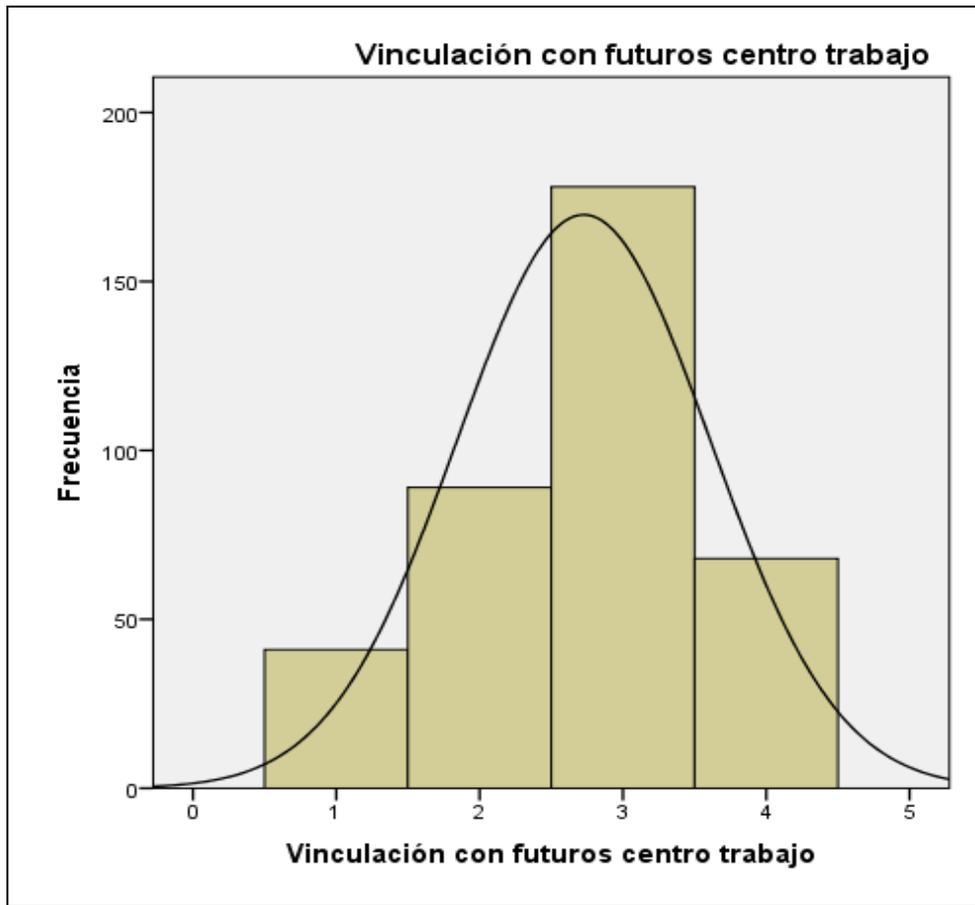


Figura 108. Vinculación con futuros centros de trabajo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la vinculación con futuros centros de trabajo

En la Figura 108 se observa que 178 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.3%, 89 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 23.7%, 68 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.1% y 41 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 10.9%; es decir, al menos un 65.4% o 246 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 34.6% o 130 encuestados se manifiestan insatisfechos con la vinculación de futuros centros de trabajo.

#### 4.1.14.13. Análisis de la vinculación con el contexto nacional.

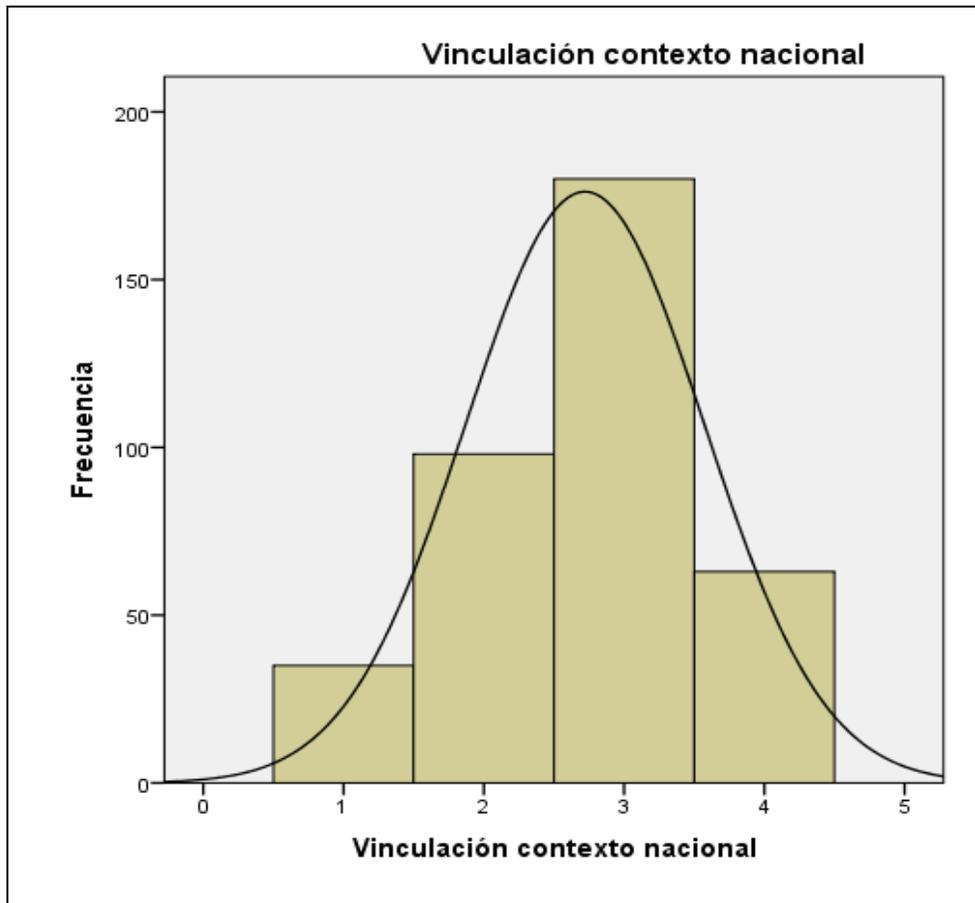


Figura 109. Vinculación con el contexto nacional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la vinculación con contexto nacional

En la Figura 109 se observa que 180 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.9%, 98 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 26.1%, 63 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.8% y 35 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 9.3%; es decir, al menos un 64.7% o 243 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.4% o 133 encuestados se manifiestan insatisfechos con la vinculación contexto nacional.

#### 4.1.14.14. Análisis de asistencia puntual a clases.

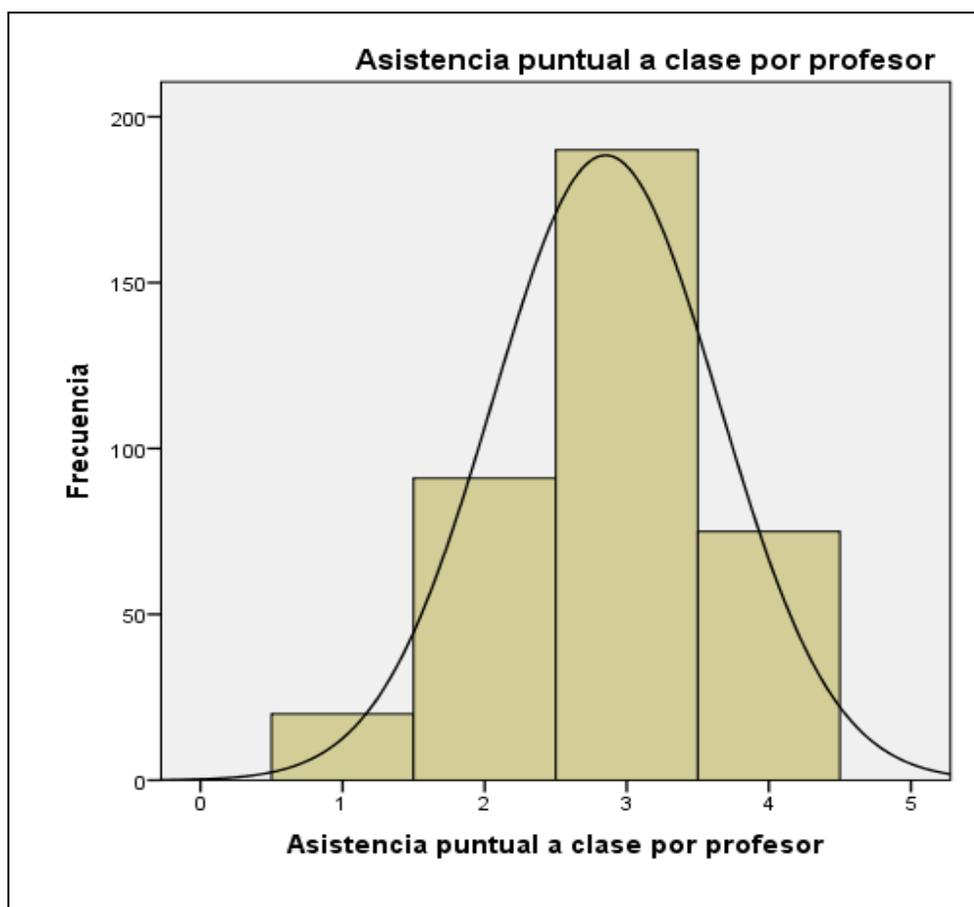


Figura 110. Asistencia puntual del profesor a clases

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de asistencia puntual a clase por el profesor

En la Figura 110 se observa que 190 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.5%, 91 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 24.2%, 75 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 19.9% y 20 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.3%; es decir, al menos un 70.4% o 265 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 29.5% o 111 encuestados se manifiestan insatisfechos con la asistencia puntual a clase del profesor.

#### 4.1.14.15. Análisis de los seminarios para optimizar su formación.

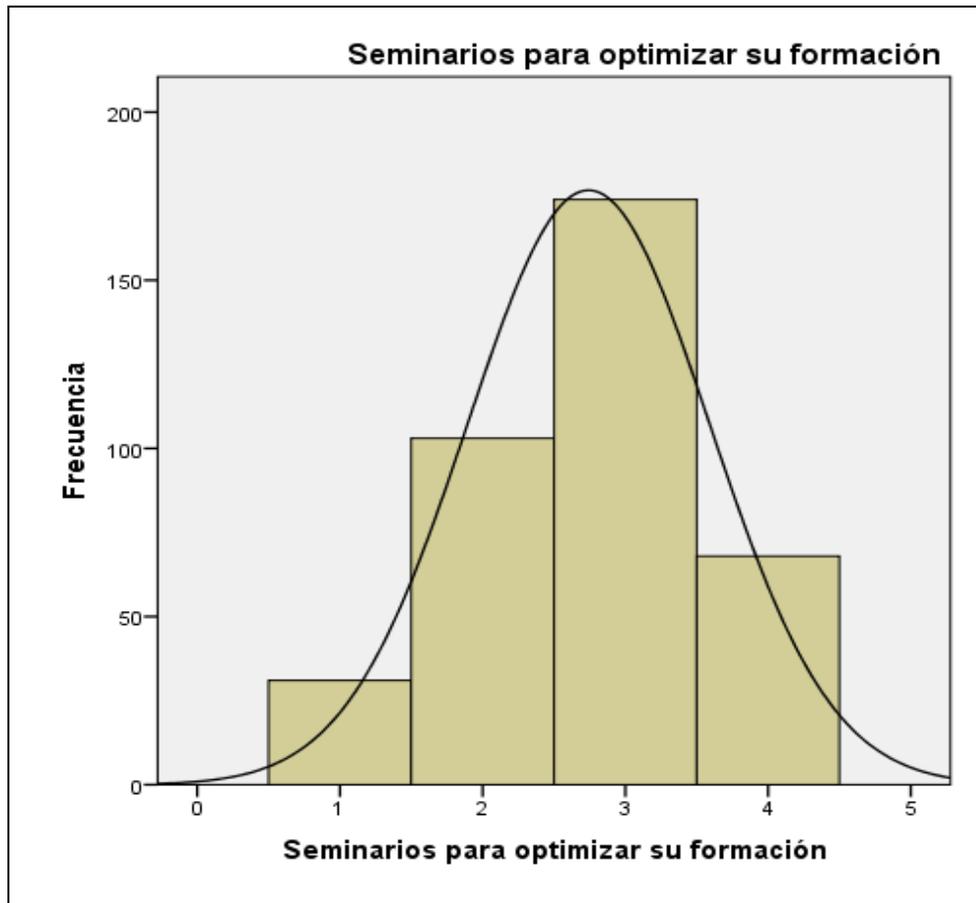


Figura 111. Seminarios para optimizar su formación

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de seminarios para optimizar su formación

En la Figura 111 se observa que 174 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 46.3%, 103 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 27.4%, 68 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.1% y 31 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 8.2%; es decir, al menos un 64.4% o 242 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.6% o 134 estudiantes se manifiestan insatisfechos con los seminarios para optimizar su formación.

#### 4.1.14.16. Análisis de incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza.

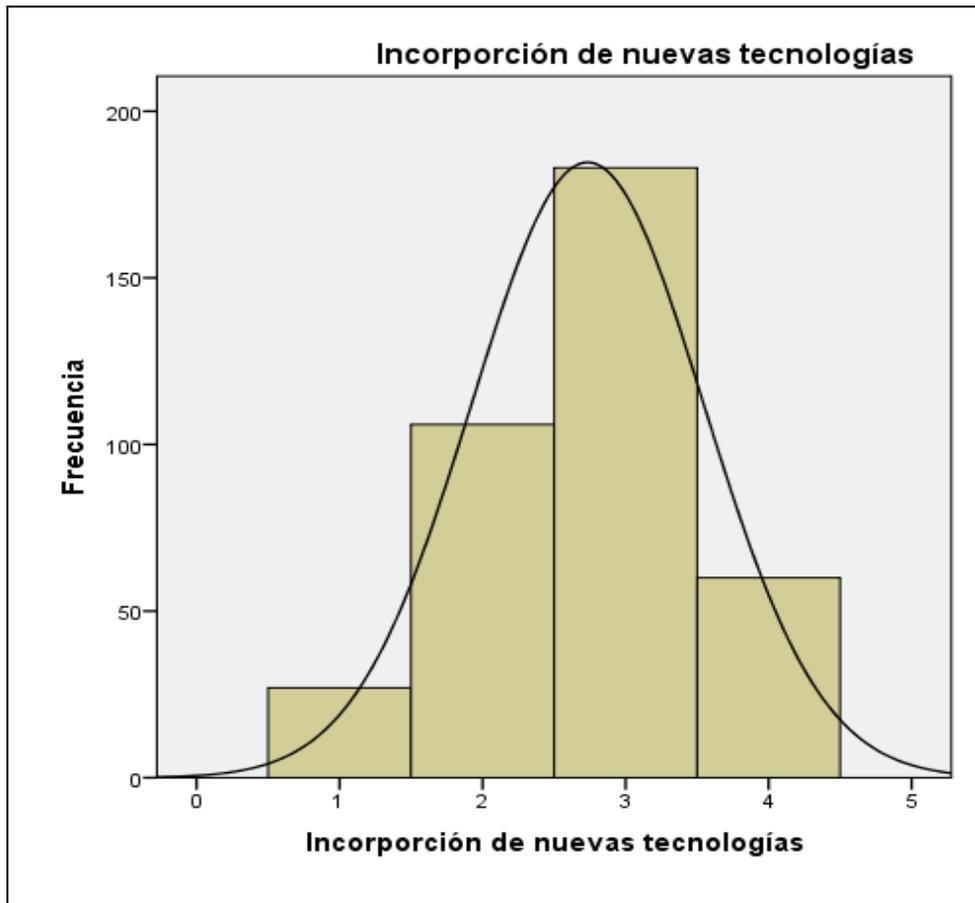


Figura 112. Incorporación nuevas tecnologías

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de nuevas tecnologías

En la Figura 112 se observa que 183 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 48.7%, 106 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 28.2%, 60 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.0% y 27 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 7.2%; es decir, al menos un 64.7% o 243 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.40% o 133 encuestados se manifiestan insatisfechos con la incorporación de nuevas tecnologías para la enseñanza.

#### 4.1.14.17. Análisis del servicio de refuerzo de clases.

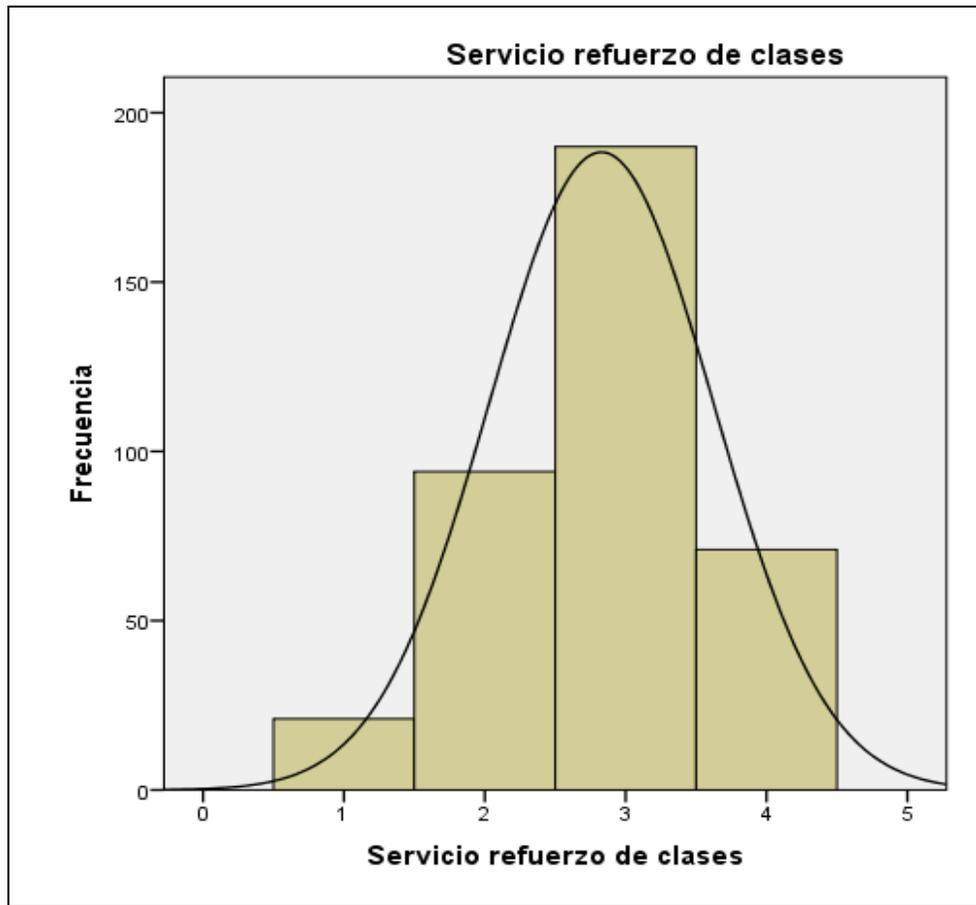


Figura 113. Servicio de refuerzo de clases

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de servicio de refuerzo de clases

En la Figura 113 se observa que 190 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 50.5%, 94 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.0%, 71 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.9% y 21 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 5.6%; es decir, al menos un 69.4% o 261 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 30.6% o 115 encuestados se manifiestan insatisfechos con la el servicio de refuerzo de clases.

**4.1.14.18. Análisis de la oportunidad de trabajos grupales.**

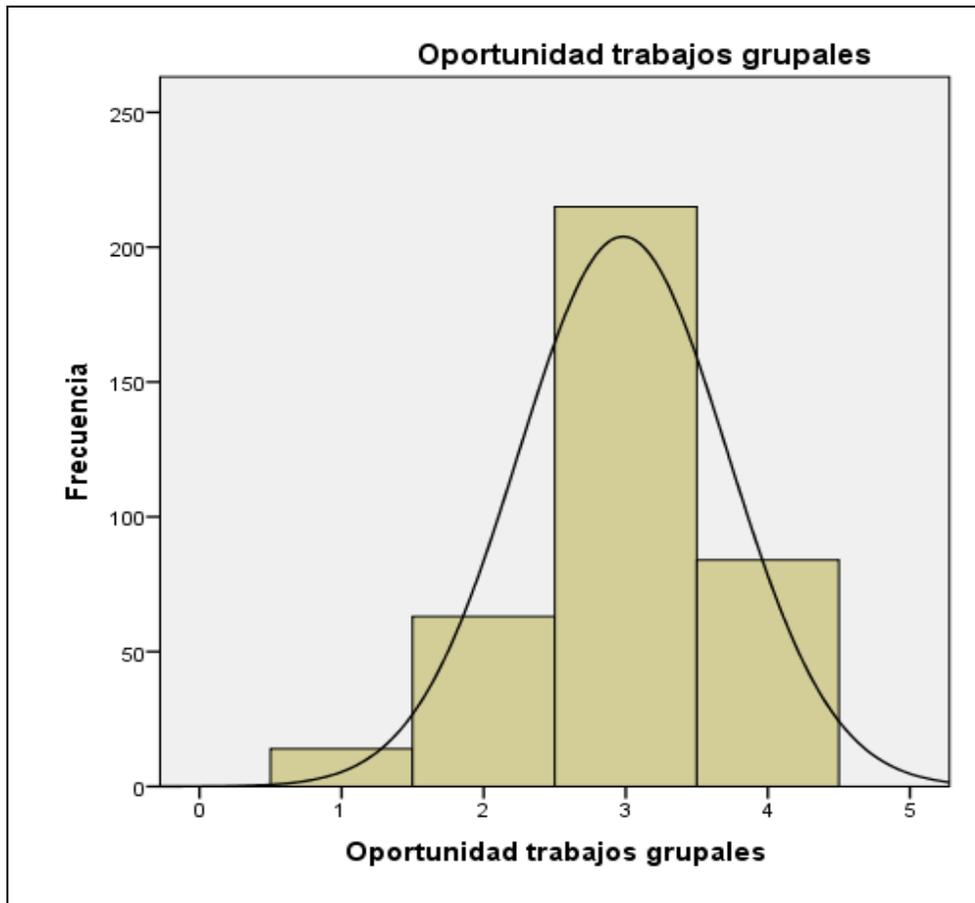


Figura 114. Oportunidad de trabajos grupales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de oportunidad de trabajos grupales

En la Figura 114 se observa que 215 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.2%, 84 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 22.3%, 63 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.8% y 14 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.7%; es decir, al menos un 79.5% o 299 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 20.5% o 77 encuestados se manifiestan insatisfechos con las oportunidades de trabajos grupales.

#### 4.1.14.19. Análisis de aplicabilidad de conocimientos en campo laboral.

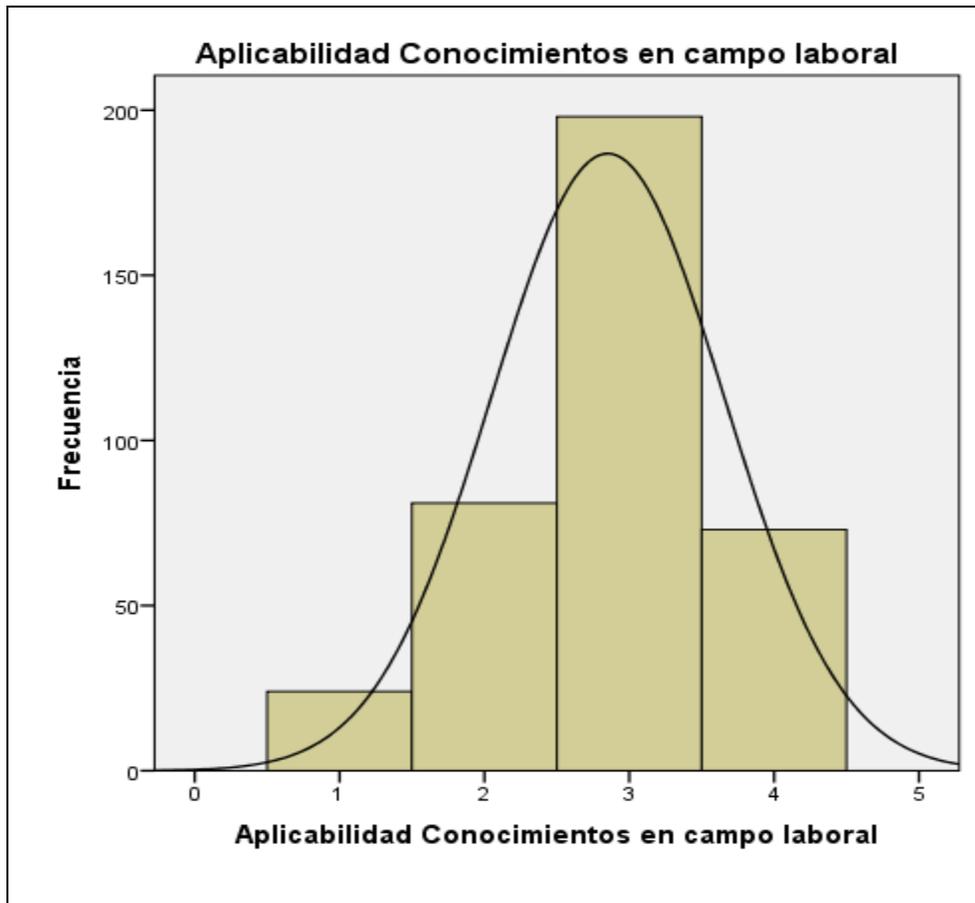


Figura 115. Aplicabilidad conocimientos en campo laboral

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de aplicabilidad de conocimientos en el campo laboral

En la Figura 115 se observa que 198 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.7%, 81 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 21.5%, 73 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 19.4% y 24 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 6.4%; es decir, al menos un 72.1% o 271 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 27.9% o 105 encuestados se manifiestan insatisfechos con la aplicabilidad de conocimientos en el campo laboral.

**4.1.14.20. Análisis de la oportunidad de discusiones dentro de clases.**

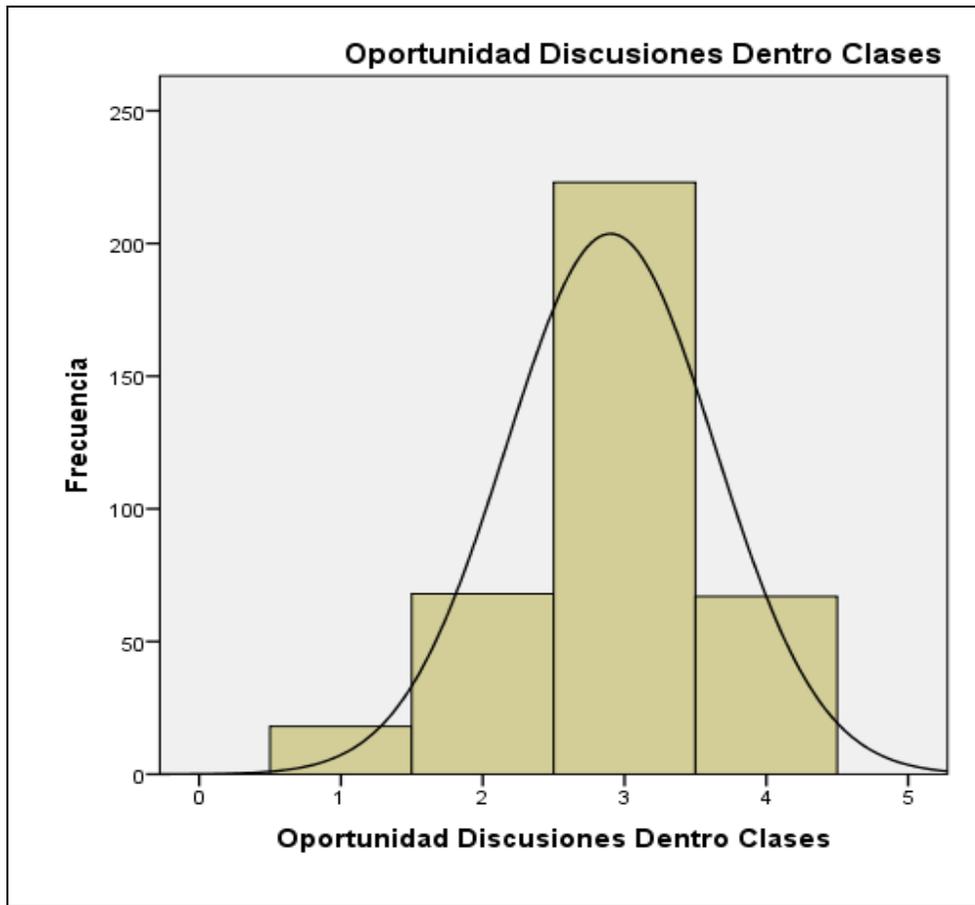


Figura 116. Oportunidad discusiones dentro de clases

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de oportunidad de discusiones en clases

En la Figura 116 se observa que 223 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.3%, 68 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 18.1%, 67 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 59.3% y 18 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.8%; es decir, al menos un 77.1% o 290 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 22.9% o 86 encuestados se manifiestan insatisfechos con la oportunidad de discusiones dentro de clases.

**4.1.14.21. Análisis de la claridad de la exposición del contenido de clase.**

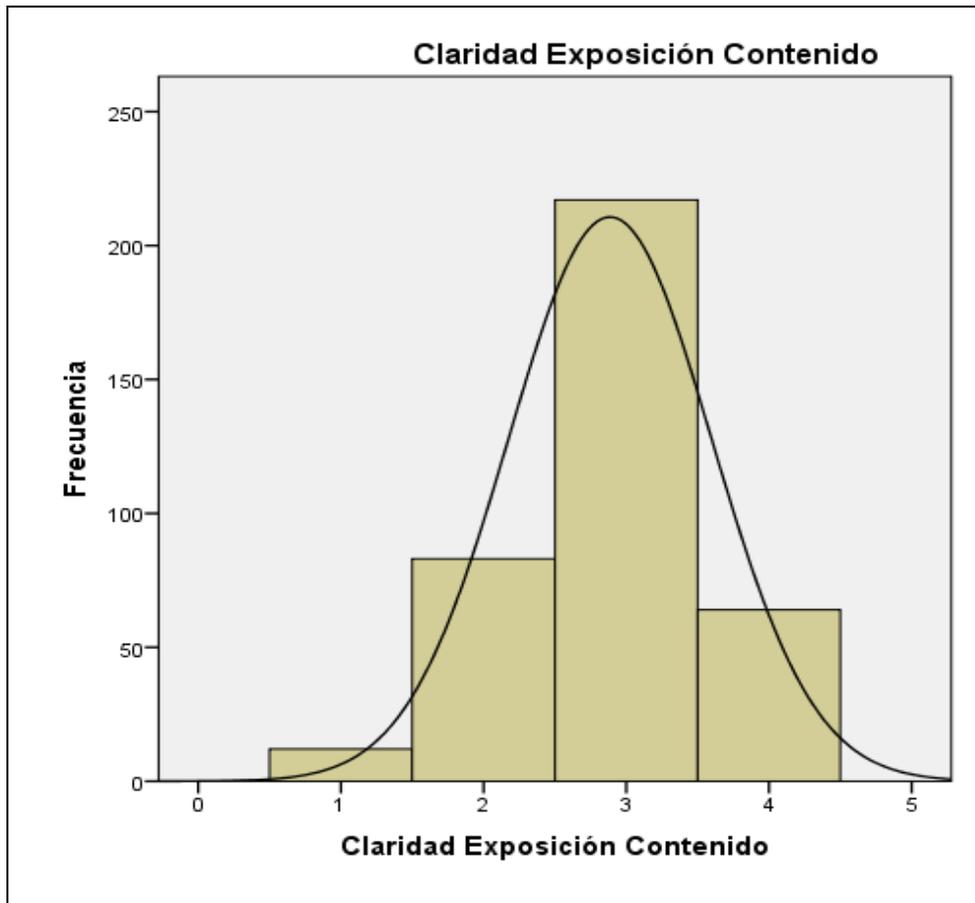


Figura 117. Claridad exposición del contenido

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de claridad de exposición del contenido

En la Figura 117 se observa que 217 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 57.7%, 83 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.1%, 64 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.0% y 12 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.2%; es decir, al menos un 74.7% o 281 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 25.3% o 95 encuestados se manifiestan insatisfechos con la claridad de exposición de contenido.

#### 4.1.14.22. Análisis del cumplimiento del contenido por profesor.

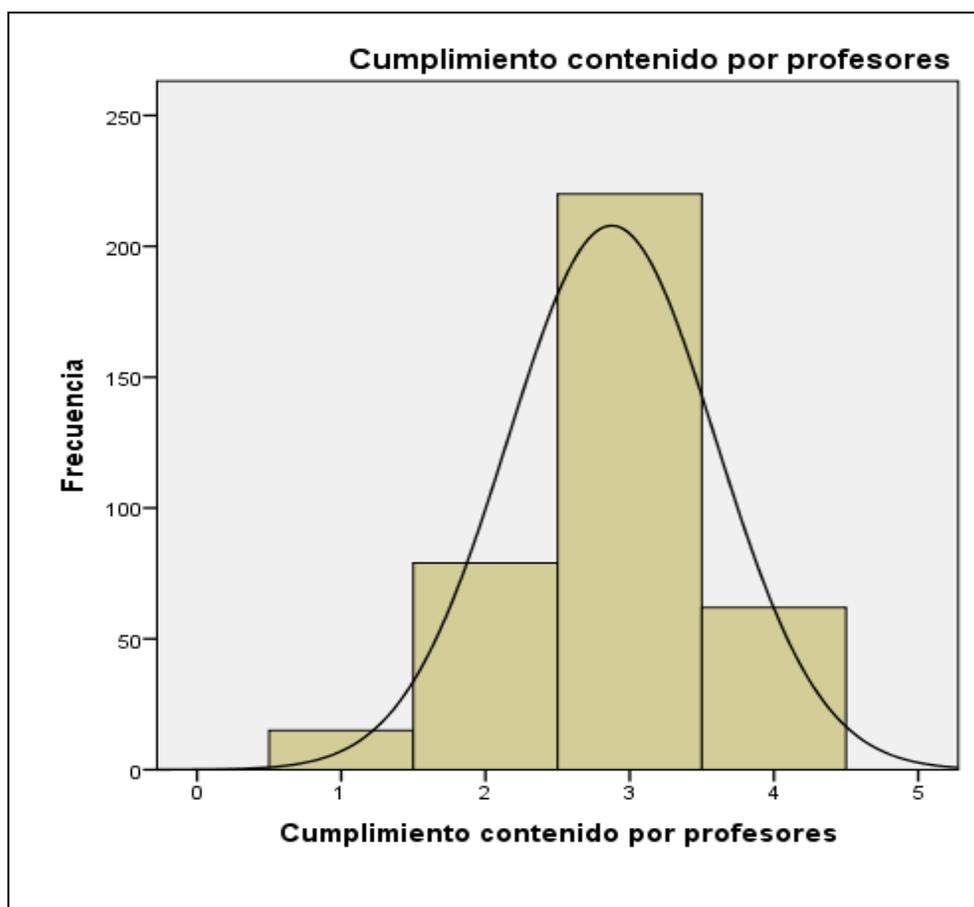


Figura 118. Cumplimiento contenido de profesores

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del cumplimiento del contenido por profesores

En la Figura 118 se observa que 220 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 58.5%, 79 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 21.0%, 62 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.5% y 15 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.0%; es decir, al menos un 75% o 282 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 25% o 94 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el cumplimiento del contenido del profesor en el salón de clases.

#### 4.1.14.23. Análisis de la coherencia de evaluación.

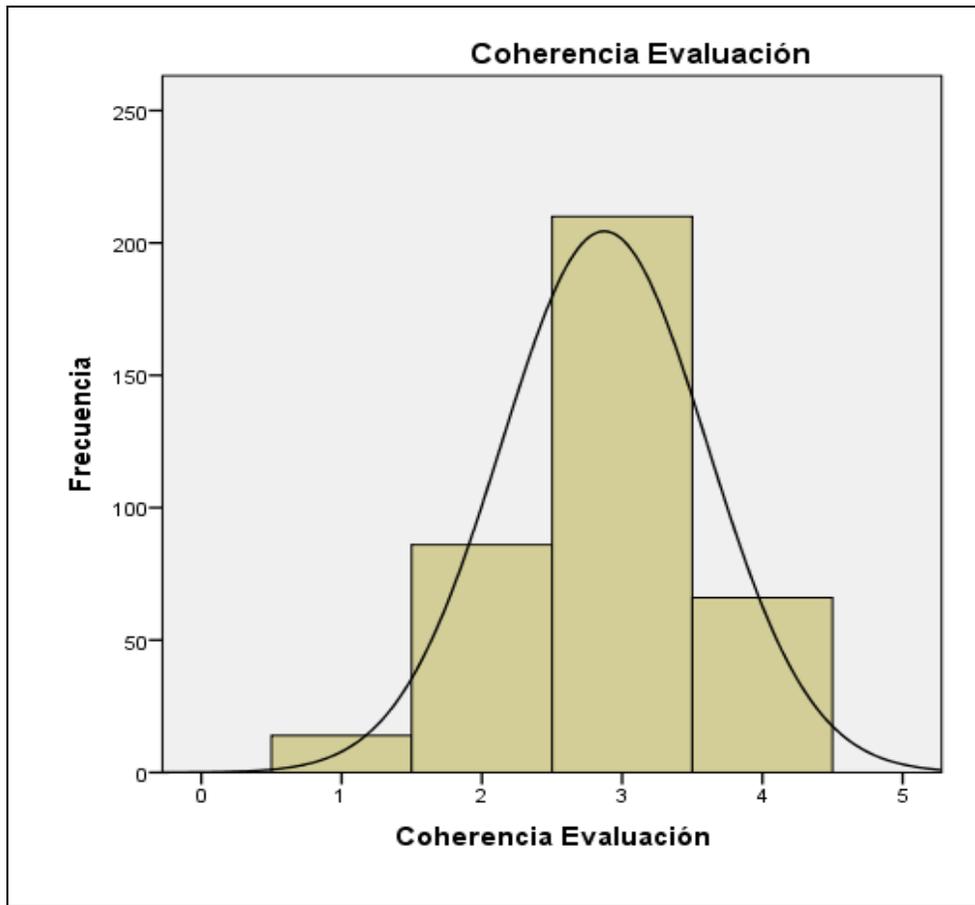


Figura 119. Coherencia en la evaluación

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la coherencia de evaluación

En la Figura 119 se observa que 210 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 55.9%, 86 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 22.9%, 66 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.6% y 14 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.7%; es decir, al menos un 73.5% o 276 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 26.6% o 100 encuestados se manifiestan insatisfechos con la coherencia en la evaluación.

#### 4.1.14.24. Análisis de creación de oportunidades laborales.

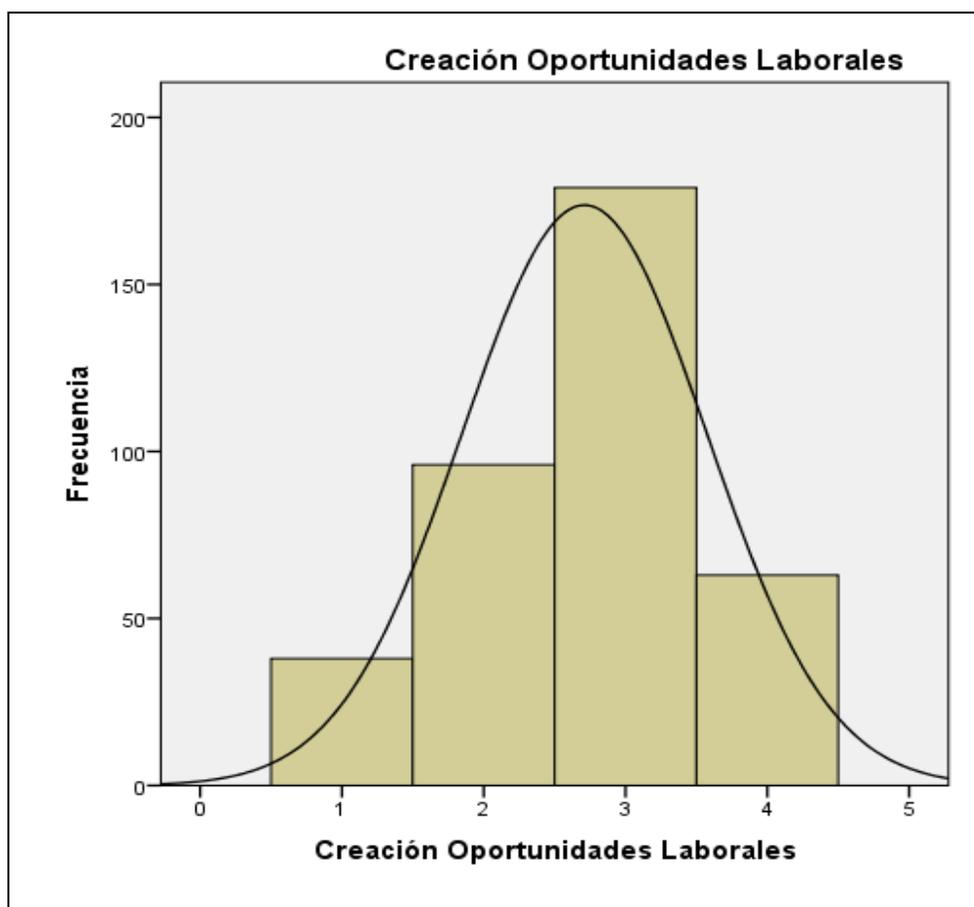


Figura 120. Creación oportunidades laborales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de creación de oportunidades laborales

En la Figura 120 se observa que 179 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 47.6%, 96 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 25.5%, 63 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.8% y 38 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 10.1%; es decir, al menos un 64.4% o 242 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 35.6% o 134 encuestados se manifiestan insatisfechos con la creación de oportunidades laborales.

#### 4.1.14.25. Análisis de seguimiento al graduado.

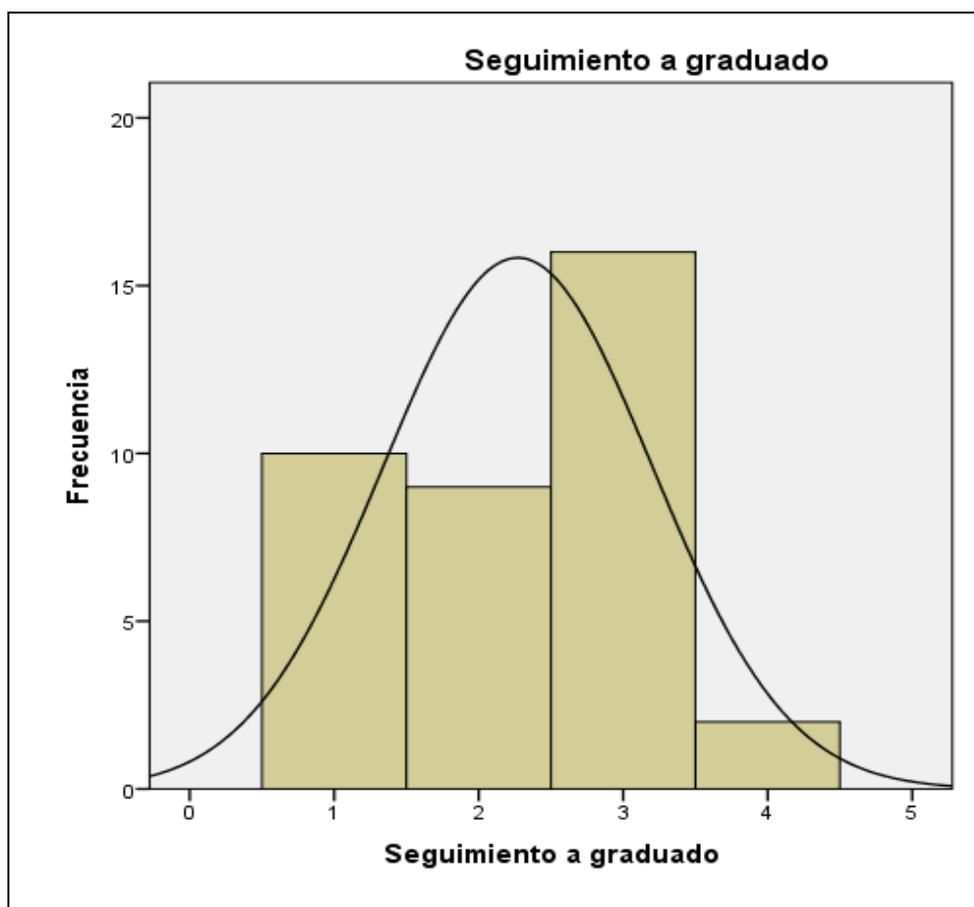


Figura 121. Seguimiento al graduado

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del seguimiento al graduado

En la Figura 121 se observa que 16 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 4.3%, 10 encuestados indicaron estar totalmente insatisfechos significando un 2.7%, 9 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 2.4% y 2 encuestados contestaron estar totalmente satisfechos significando un .5%; es decir, al menos un 4.8% o 18 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 5.1% o 19 encuestados se manifiestan insatisfechos con el seguimiento que se le debe hacer al graduado.

**4.1.14.26. Resumen del análisis de los indicadores de enseñanza y aprendizaje.**

Tabla 13

*Resumen de análisis de indicadores de enseñanza y aprendizaje*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Estructura de malla curricular	2.68	0.85	67.00%
Plan de estudio de la carrera	2.77	0.81	69.25%
Contenido de asignaturas	2.80	0.79	70.00%
Materiales impresos y audiovisuales	2.77	0.77	69.25%
Dominio del contenido y actualización del profesor	2.82	0.76	70.50%
Nivel de exigencia	2.85	0.78	71.25%
Sistema de evaluación	2.83	0.74	70.75%
Orientación y apoyo de profesores	2.80	0.80	70.00%
Metodología de enseñanzas	2.82	0.76	70.50%
Comunicación con profesor en el aula	2.91	0.72	72.75%
Formación práctica	2.81	0.77	70.25%
Vinculación con futuros centros de trabajo	2.73	0.88	68.25%
Vinculación con el contexto nacional	2.72	0.85	68.00%
Asistencia puntual a clases por el profesor	2.85	0.80	71.25%
Seminario para optimizar la formación	2.74	0.85	68.50%
Incorporación de nuevas tecnologías	2.73	0.81	68.25%
Servicio de refuerzo de clases	2.83	0.80	70.75%
Oportunidad de trabajos grupales	2.98	0.74	74.50%
Aplicabilidad del conocimiento en el campo laboral	2.85	0.80	71.25%
Oportunidad de discusiones dentro de clases	2.90	0.74	72.50%
Claridad de exposición del contenido	2.89	0.71	72.25%
Cumplimiento de contenido por profesores	2.88	0.72	72.00%
Coherencia en la evaluación	2.87	0.73	71.75%
Creación de oportunidades laborales	2.71	0.86	67.75%
Seguimiento al graduado	2.27	0.93	56.75%
<b>Total Enseñanza y Aprendizaje</b>	<b>2.79</b>	<b>0.79</b>	<b>69.81%</b>

Como se indica en la Tabla 13 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor enseñanza y aprendizaje es de 69.81%, siendo la variable

estructura de malla curricular la de menor calificación con un 67.00%, seguido por la creación de oportunidades laborales con un 67.75% y por la vinculación con futuros centros de trabajo con un 68%; la oportunidad de trabajos grupales es la variable de mayor calificación con un 74.50%, seguido por la comunicación con el profesor en el aula con un 72.75% y por la oportunidad de discusiones dentro de clases con un 72.50%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para enseñanza y aprendizaje es de 28.10%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (28.10%) corresponden a materiales impresos y audiovisuales (27.94%), dominio del contenido y actualización del profesor (26.81%), nivel de exigencia (27.40%), sistema de evaluación (26.18%), metodología de enseñanzas (27.06%), comunicación con profesor en el aula (24.78%), formación práctica (27.22%), asistencia puntual a clases por el profesor (27.93%), oportunidad de trabajos grupales (24.70%), oportunidad de discusiones dentro de clases (25.38%), claridad de exposición del contenido (24.64%), cumplimiento de contenido por profesores (25.03%) y coherencia en la evaluación (25.57%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.15. Análisis de logros personales

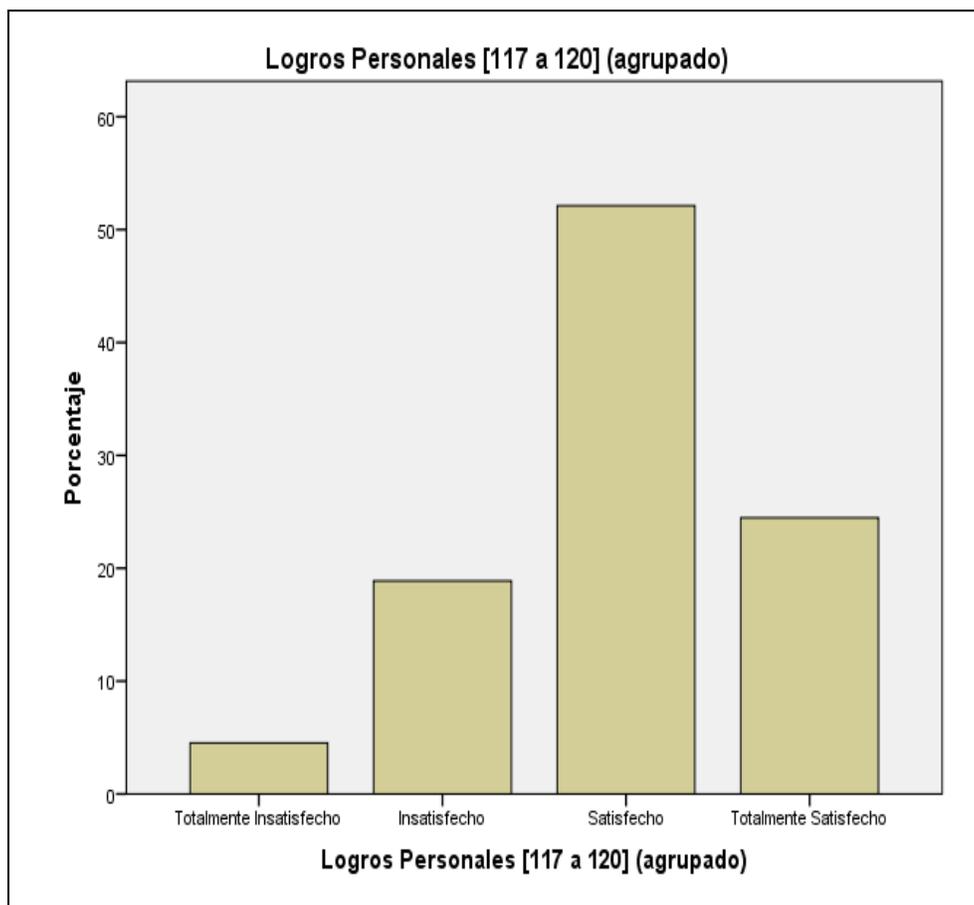


Figura 122. Análisis por logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por logros personales

En la Figura 122 de logros personales general se pudo constatar que 196 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.1%, 92 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 24.5%, 71 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 18.9% y 17 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.5%; es decir, al menos un 76.6% o 288 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 23.4% o 88 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la variable logros.

#### 4.1.15.1. Análisis de calificaciones obtenidas.

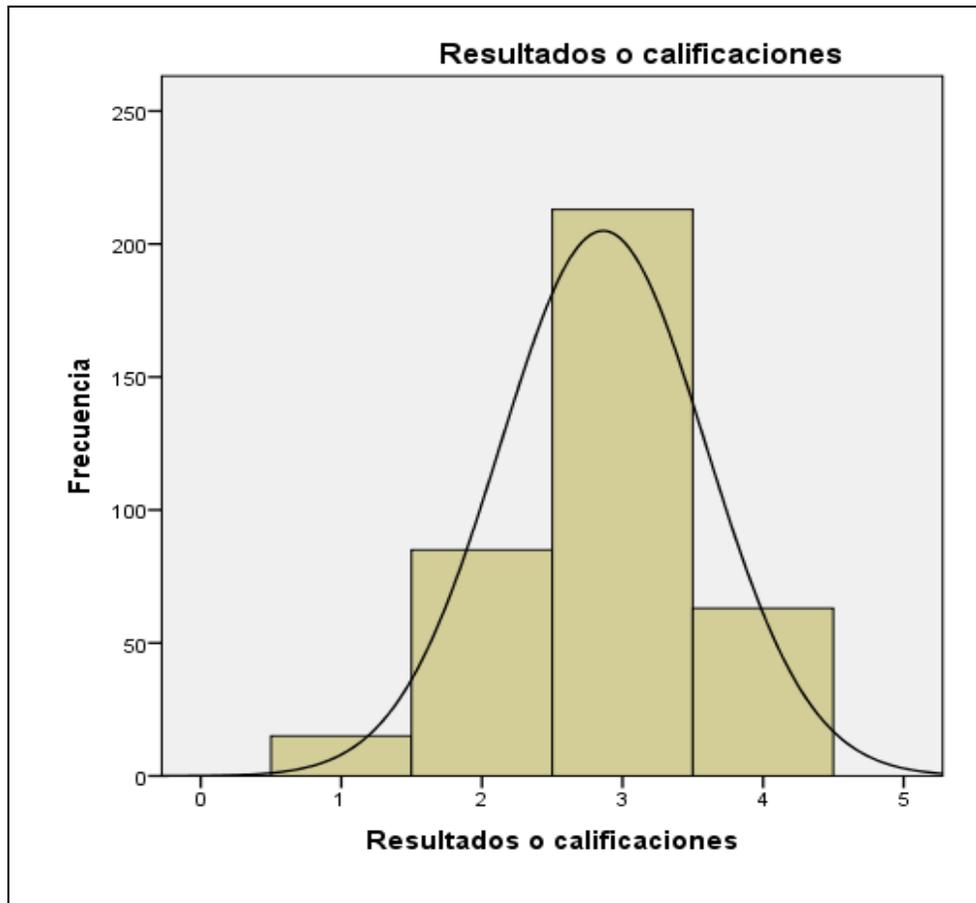


Figura 123. Resultados o calificaciones

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de resultados o calificaciones

En la Figura 123 se observa que 213 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.6%, 85 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 22.6%, 63 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 16.8% y 15 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.0%; es decir, al menos un 73.4% o 276 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 26.6% o 100 estudiantes se manifiestan insatisfechos con resultados o calificaciones logradas.

#### 4.1.15.2. Análisis de conocimientos adquiridos.

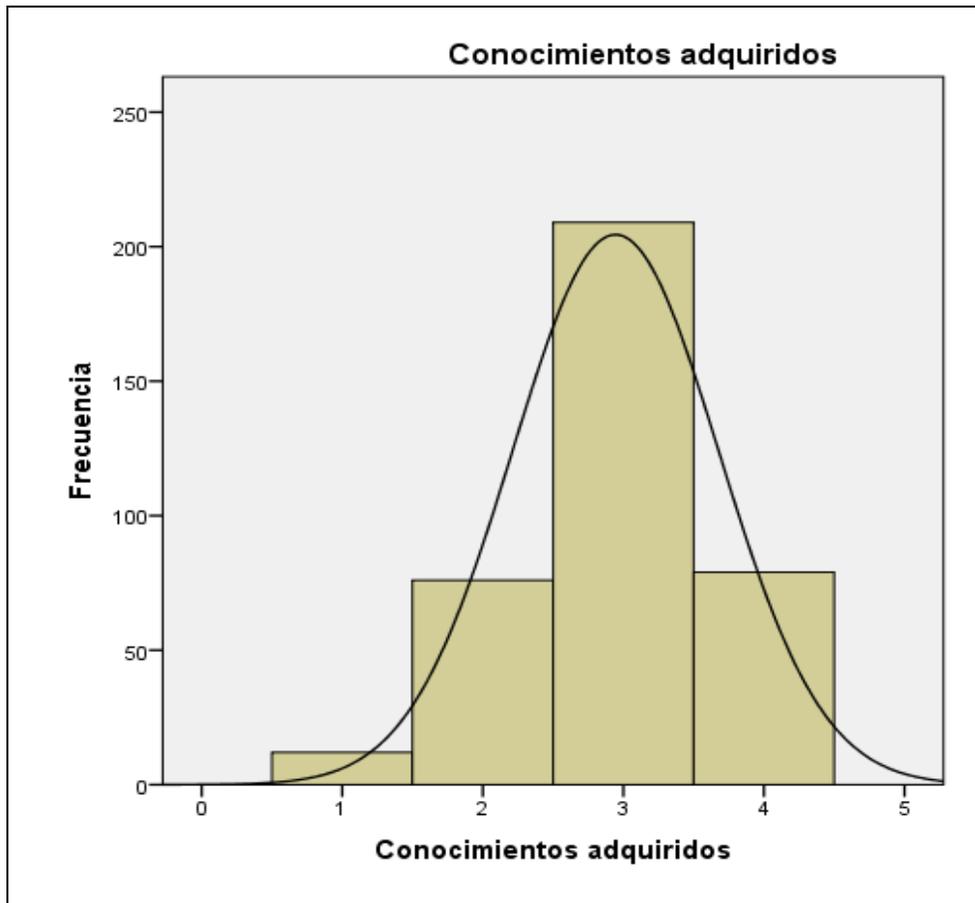


Figura 124. Conocimientos adquiridos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de conocimientos adquiridos

En la Figura 124 se observa que 209 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 55.6%, 79 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 21.0%, 76 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 20.2% y 12 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.2%; es decir, al menos un 76.6% o 288 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 23.4%, o 88 encuestados se manifiestan insatisfechos con los conocimientos adquiridos.

#### 4.1.15.3. Análisis del dominio de técnicas de estudio.

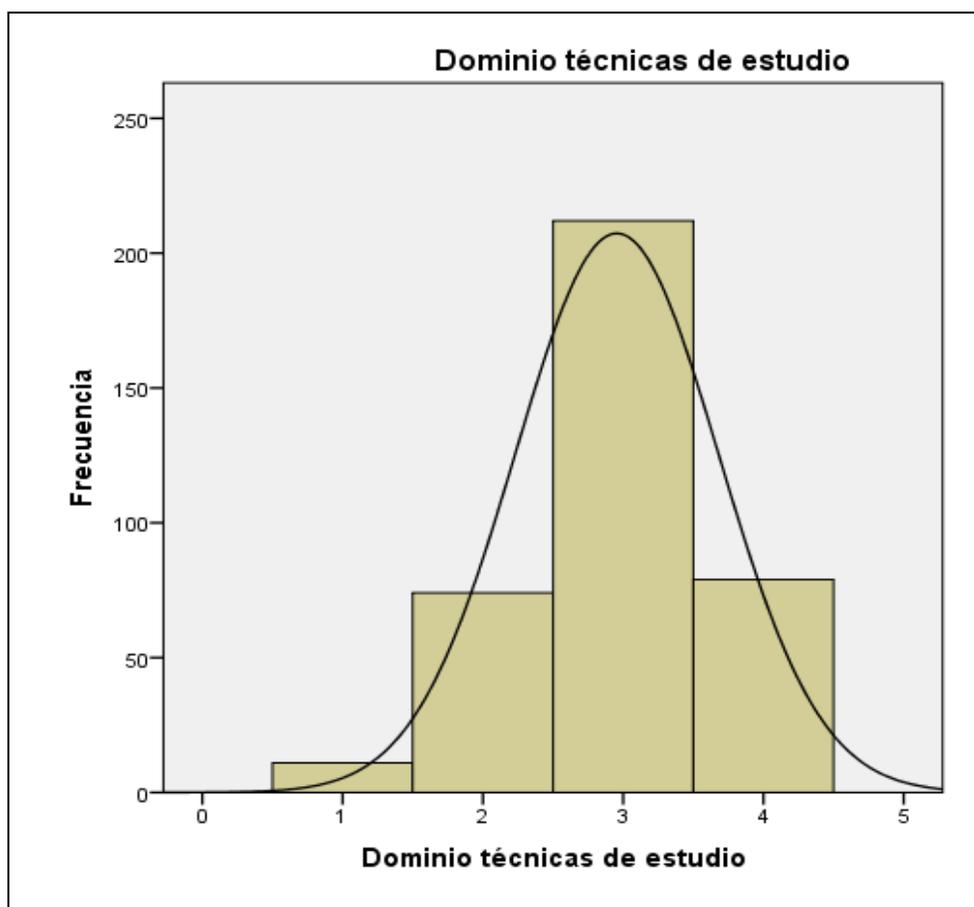


Figura 125. Dominio técnicas de estudio

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de dominio de técnicas de estudio

En la Figura 125 se observa que 212 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.4%, 79 estudiantes indicaron estar insatisfechos representando un 21.0%, 74 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 19.7% y 11 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 2.9%; es decir, al menos un 77.4% o 291 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 22.6% o 85 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el dominio de técnicas de estudio.

#### 4.1.15.4. Análisis del desarrollo integral de la persona.

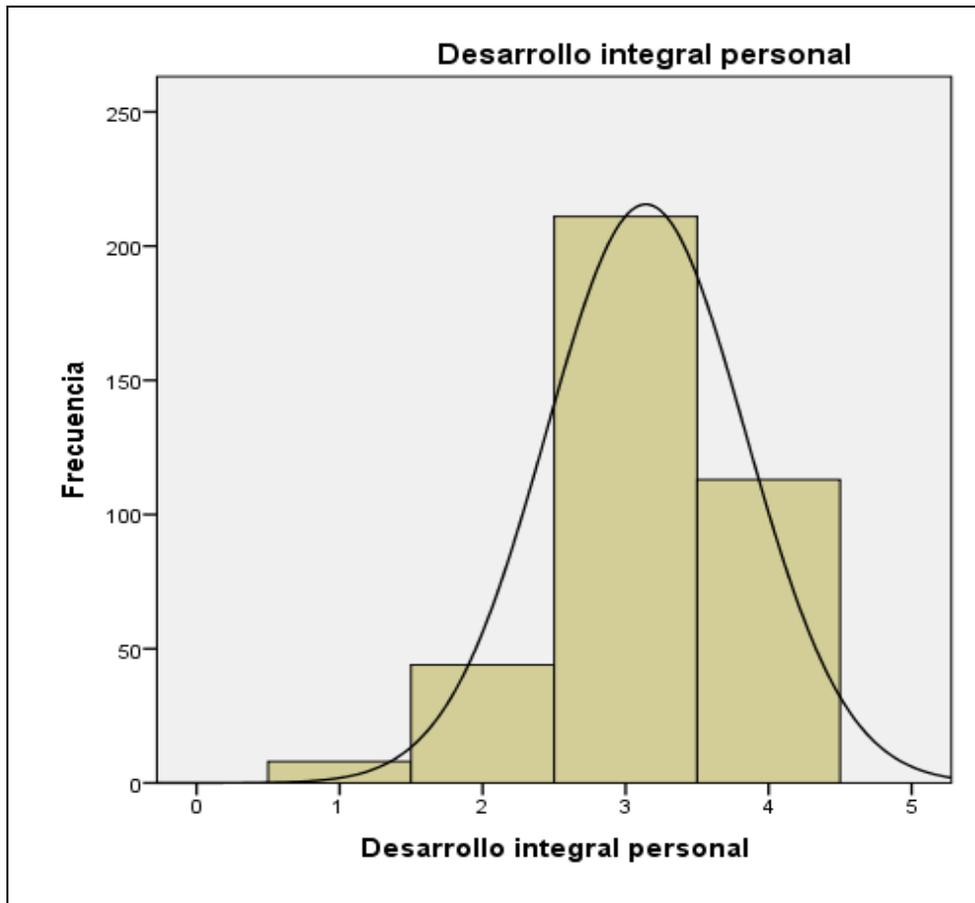


Figura 126. Desarrollo integral personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del desarrollo integral personal

En la Figura 126 se observa que 211 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.1%, 113 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 30.1%, 44 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 11.7% y 8 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 2.1%; es decir, al menos un 86.2% o 324 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 13.8% o 52 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el desarrollo integral personal.

#### 4.1.15.5. Resumen del análisis de los indicadores de logros personales.

Tabla 14

##### *Resumen de análisis de los indicadores de logros personales*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Resultados o calificaciones	2.86	.73	71.50%
Conocimientos adquiridos	2.94	.73	73.50%
Dominio de técnicas de estudio	2.95	.72	73.75%
Desarrollo integral de la persona	3.14	.70	78.50%
<b>Total Logros Personales</b>	<b>2.97</b>	<b>.72</b>	<b>74.31%</b>

Como se indica en la Tabla 14 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor logros personales es de 74.50%, siendo la variable resultados o calificaciones la de menor calificación con un 71.50% y desarrollo integral de la persona, la variable de mayor calificación con un 78.50%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para logros personales es de 23.99%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (23.99%) corresponden a desarrollo integral de la persona (22.17%), dicho valor revela una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que, los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.16. Análisis de reconocimiento personal

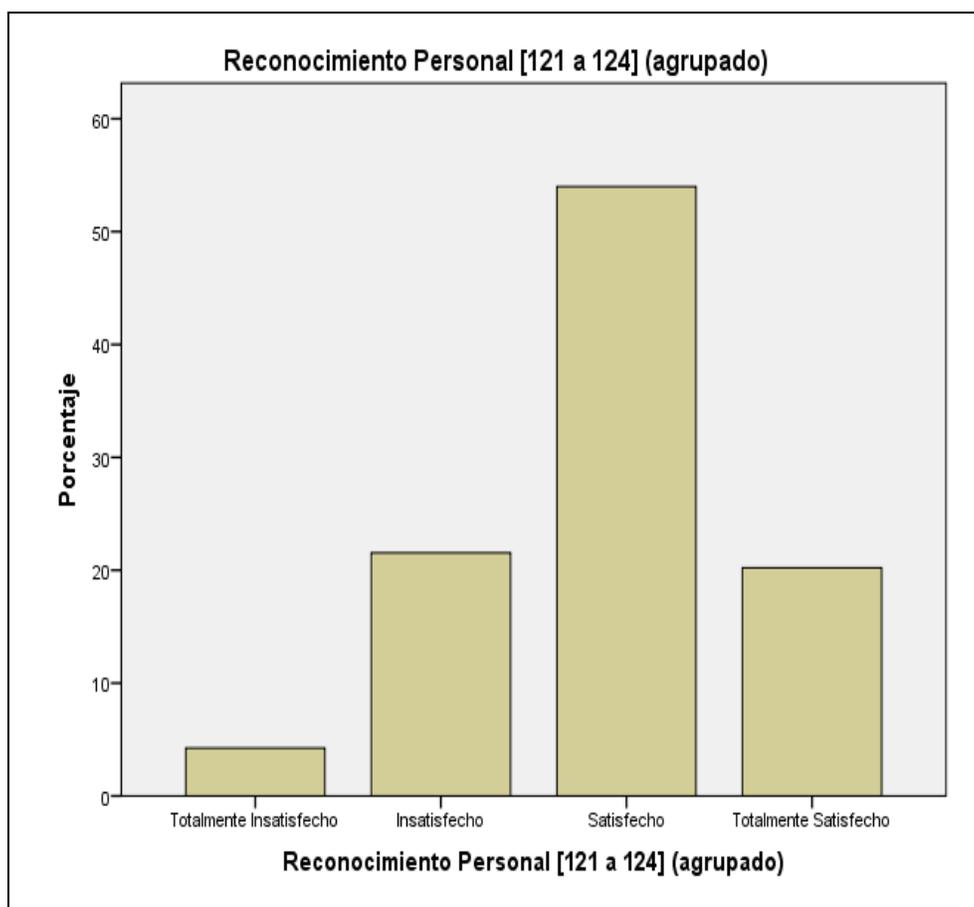


Figura 127. Análisis por reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por reconocimiento personal

En la Figura 127 de reconocimiento de manera agrupada o general se pudo constatar que 203 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 54.0%, 81 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 21.5%, 76 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 20.2% y 16 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.3%; es decir, al menos un 74.2% o 279 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 25.8% o 97 encuestados se manifiestan insatisfechos con la variable reconocimiento.

#### 4.1.16.1. Análisis del reconocimiento personal por la institución y autoridades.

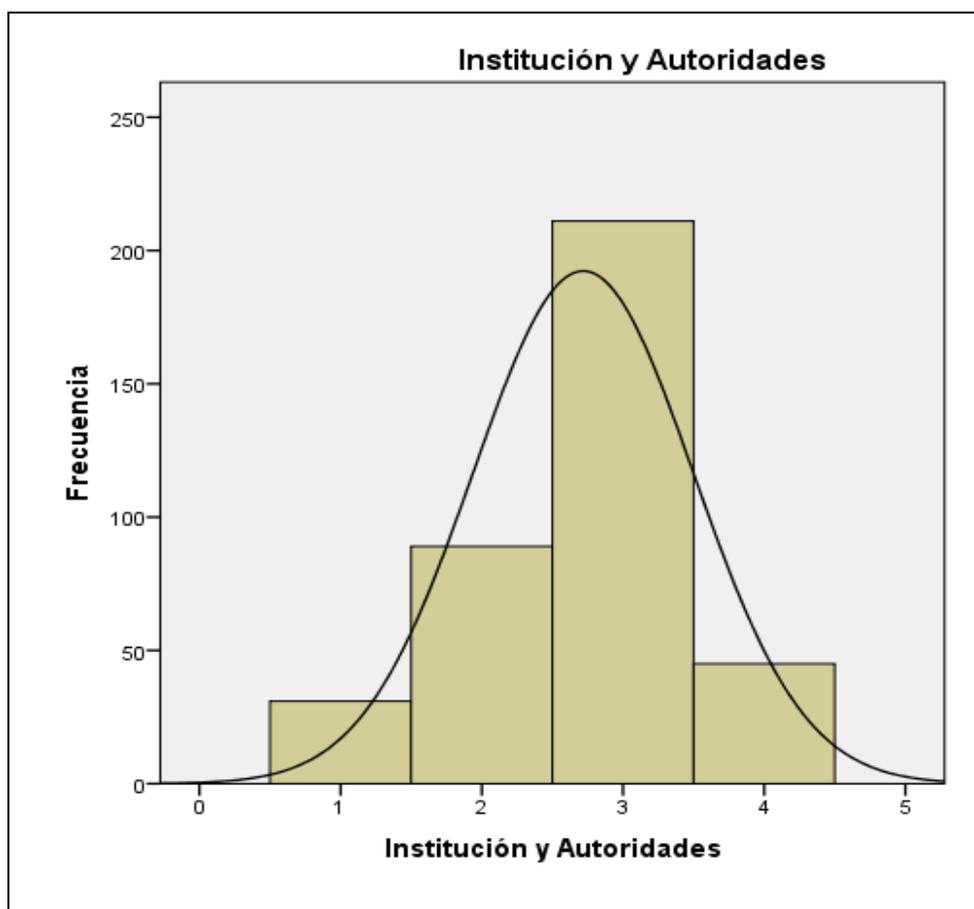


Figura 128. . Institución y autoridades

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del reconocimiento personal por la institución y autoridades

En la Figura 128 se observa que 211 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 56.1%, 89 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 23.7%, 45 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.0% y 31 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 8.2%; es decir, al menos un 68.1% o 256 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 31.9% o 120 encuestados se manifiestan insatisfechos con el reconocimiento por la institución y autoridades.

#### 4.1.16.2. Análisis del reconocimiento personal por los profesores.

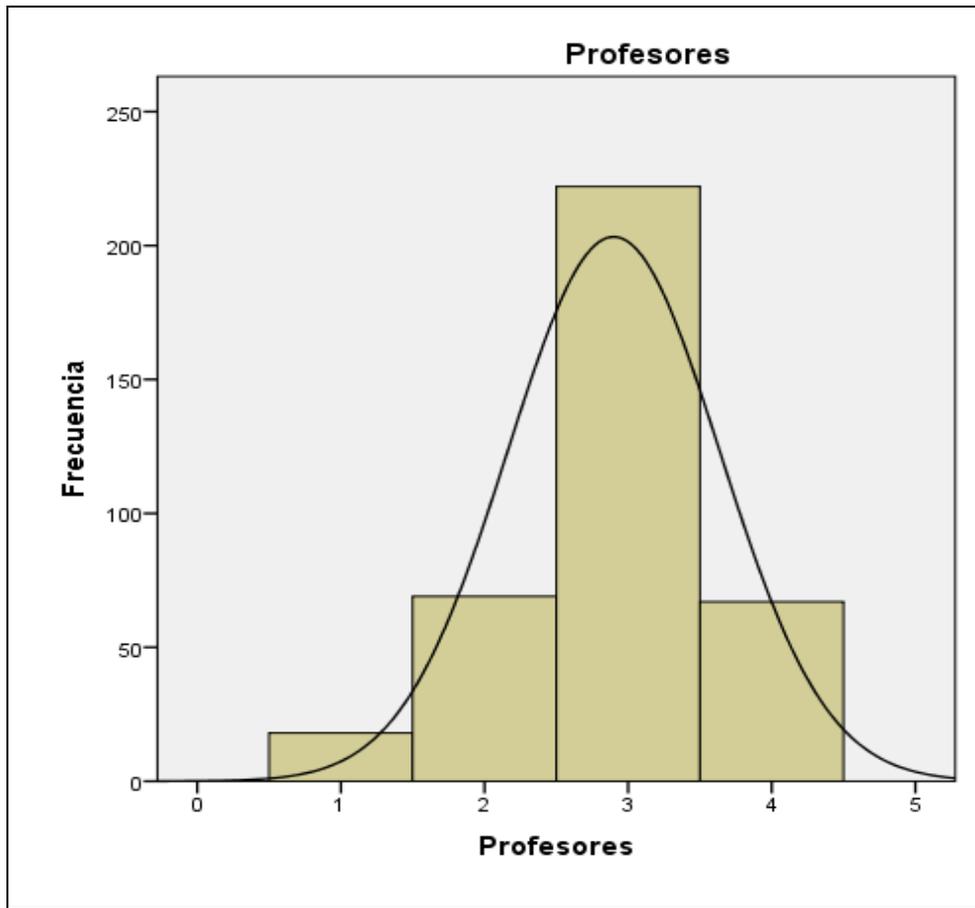


Figura 129. Profesores

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del reconocimiento personal por los profesores

En la Figura 129 se observa que 222 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.0%, 69 encuestados indicaron estar insatisfechos significando un 18.4%, 67 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 17.8% y 18 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.8%; es decir, al menos un 76.8% o 289 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 23.2% o 87 encuestados se manifiestan insatisfechos con el reconocimiento por los profesores.

#### 4.1.16.3. Análisis del reconocimiento personal por los estudiantes de su grupo.

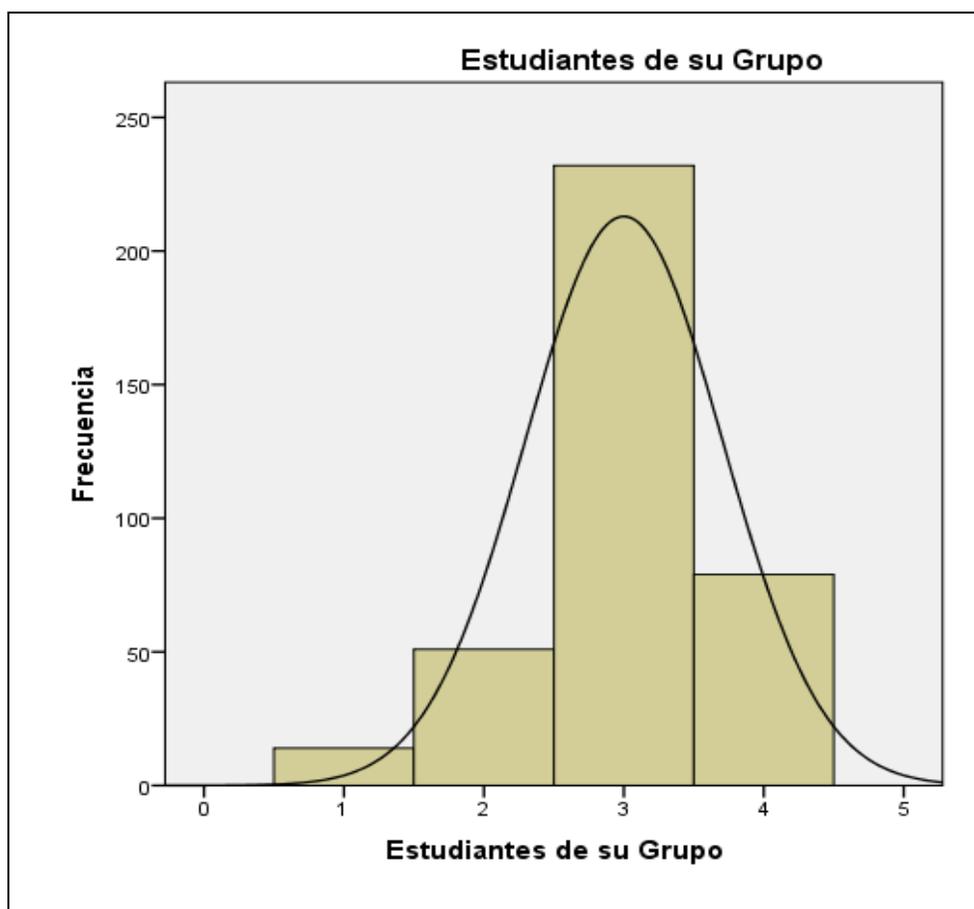


Figura 130. Estudiantes de su grupo

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del reconocimiento personal por los estudiantes de su grupo

En la Figura 130 se observa que 232 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 61.7%, 79 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 21.0%, 51 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 13.6% y 14 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.7%; es decir, al menos un 82.7% o 311 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 17.3% o 65 encuestados se manifiestan insatisfechos con el reconocimiento por los estudiantes de su grupo.

#### 4.1.16.4. Análisis del reconocimiento personal por el contexto social.

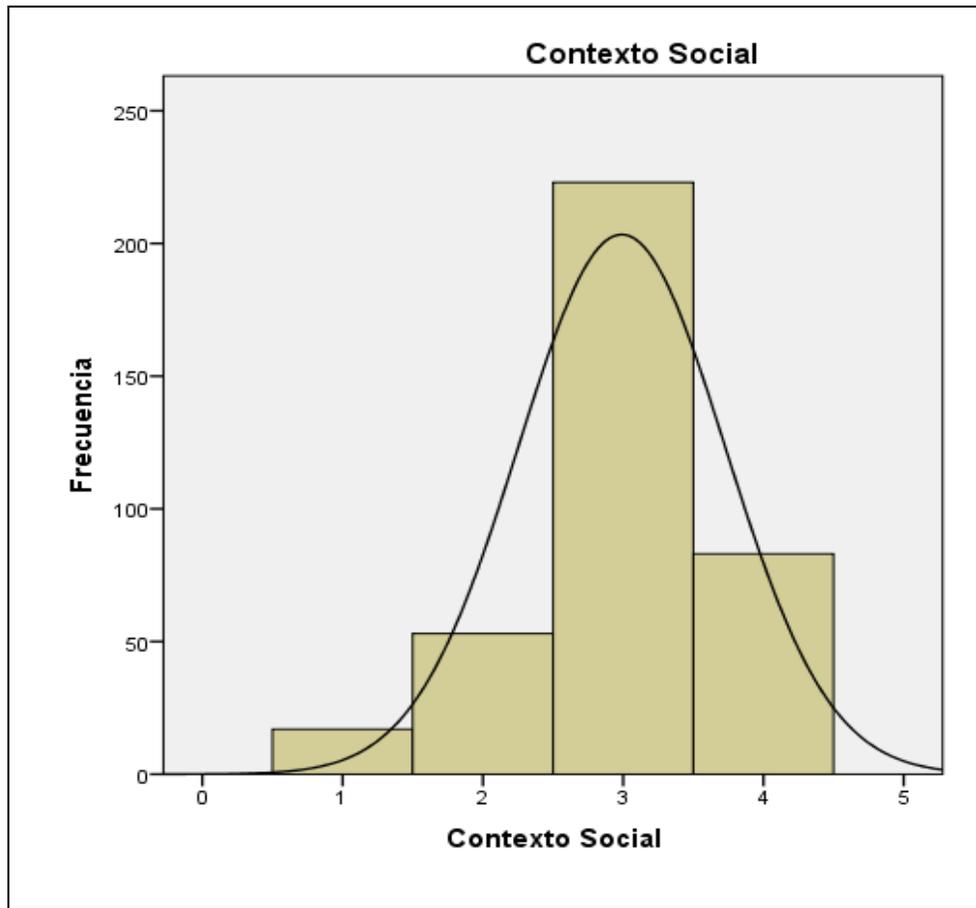


Figura 131. Contexto social

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del reconocimiento personal por el contexto social

En la Figura 131 se observa que 223 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 59.3%, 83 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 22.1%, 53 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 14.1% y 17 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.5%; es decir, al menos un 81.4% o 306 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 18.6% o 70 encuestados se manifiestan insatisfechos con el reconocimiento por el contexto social.

#### 4.1.16.5. Resumen del análisis de los indicadores de reconocimiento personal.

Tabla 15

##### *Resumen de análisis de indicadores de reconocimiento personal*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Institución y autoridades	2.72	.78	68.00%
Profesores	2.90	.74	72.50%
Estudiantes de su grupo	3.00	.70	75.00%
Contexto social	2.99	.74	74.75%
<b>Total Reconocimiento Personal</b>	<b>2.90</b>	<b>.74</b>	<b>72.56%</b>

Como se indica en la Tabla 15 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor reconocimiento personal es de 72.56%, siendo la variable institución y autoridades la de menor calificación con un 68.00% y estudiantes de su grupo, la variable de mayor calificación con un 75.00%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para reconocimiento personal es de 25.49%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (25.49%) corresponden a profesores (25.45%), estudiantes de su grupo (23.47%) y contexto social (24.65%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.17. Análisis de autorrealización

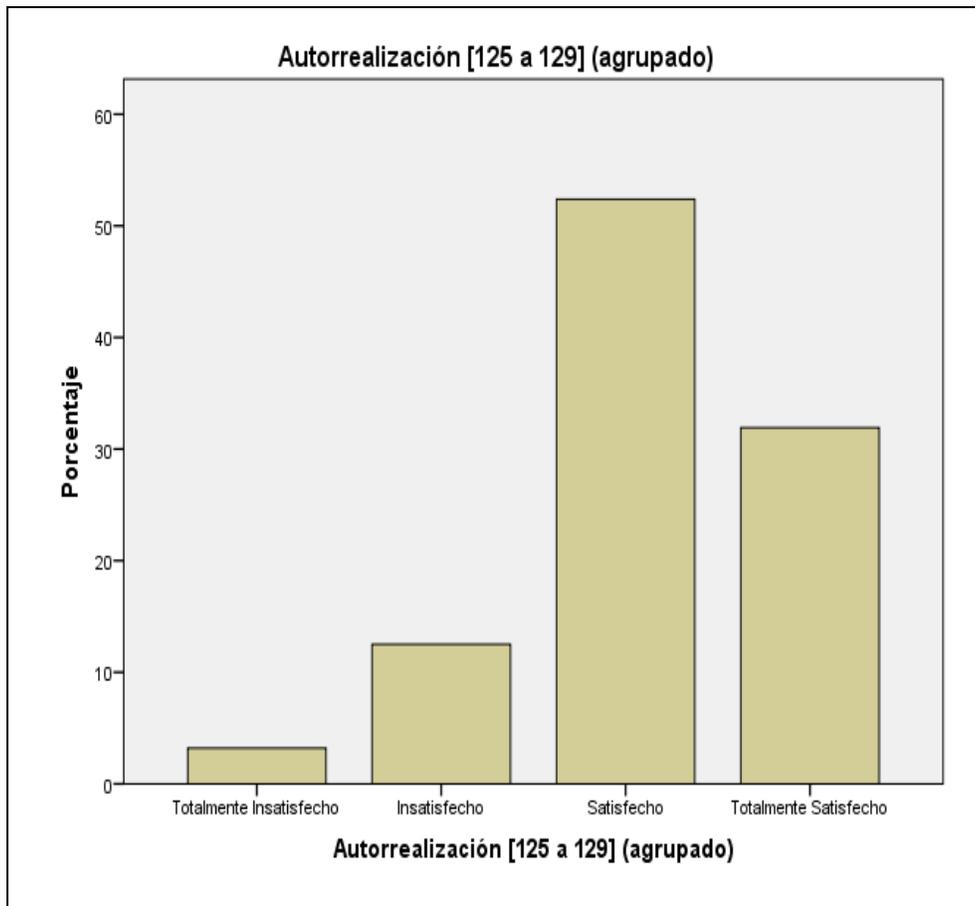


Figura 132. Análisis por autorrealización

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis por autorrealización

En la Figura 132 de autorrealización de manera agrupada o general se pudo constatar que 197 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 52.4%, 120 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 31.9%, 47 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 12.5% y 12 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 3.2%; es decir, al menos un 84.3% o 317 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 15.7% o 59 encuestados se manifiestan insatisfechos con la variable autorrealización

#### 4.1.17.1. Análisis de la adquisición de mayores conocimientos.

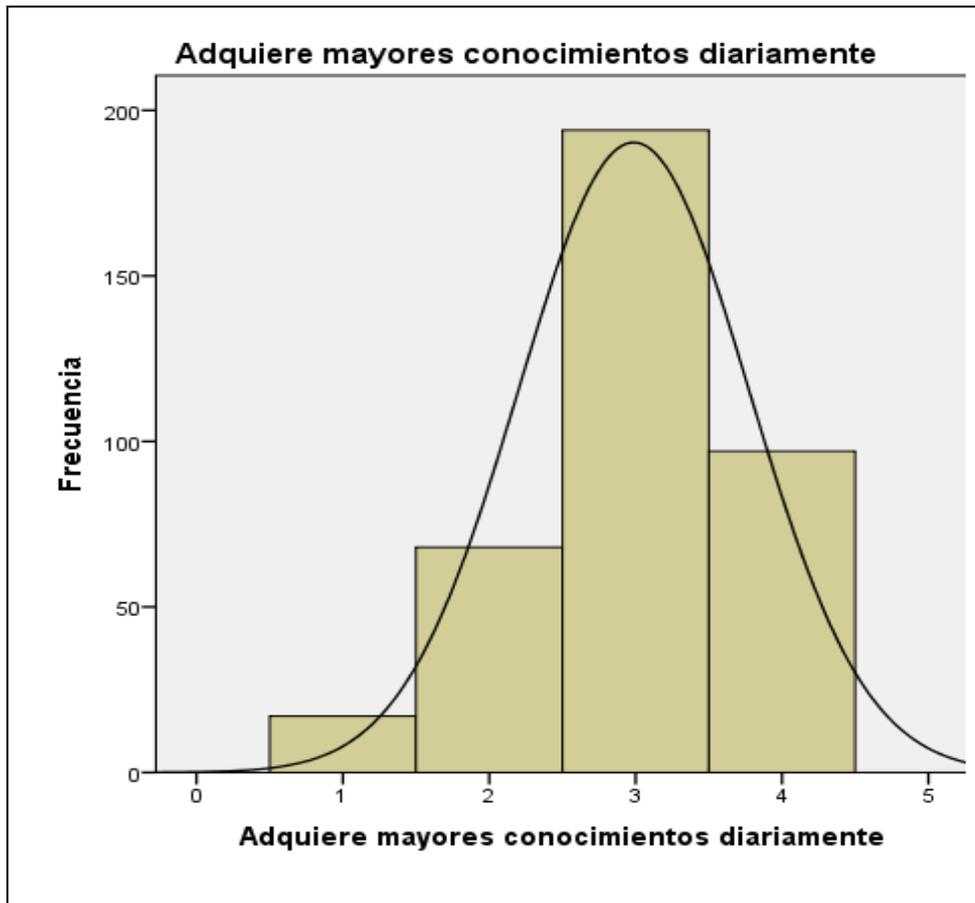


Figura 133. Mayores conocimientos adquiridos diariamente

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de mayores conocimientos adquiridos diariamente

En la Figura 133 se observa que 194 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 51.6%, 97 encuestados indicaron estar totalmente satisfechos significando un 25.8%, 68 estudiantes se sienten totalmente satisfechos representando un 18.1% y 17 encuestados contestaron estar totalmente insatisfechos significando un 4.5%; es decir, al menos un 77.4% o 291 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 22.6% o 85 encuestados se manifiestan insatisfechos con el adquirir mayores conocimientos diariamente.

#### 4.1.17.2. Análisis de la libertad que goza la UCSG.

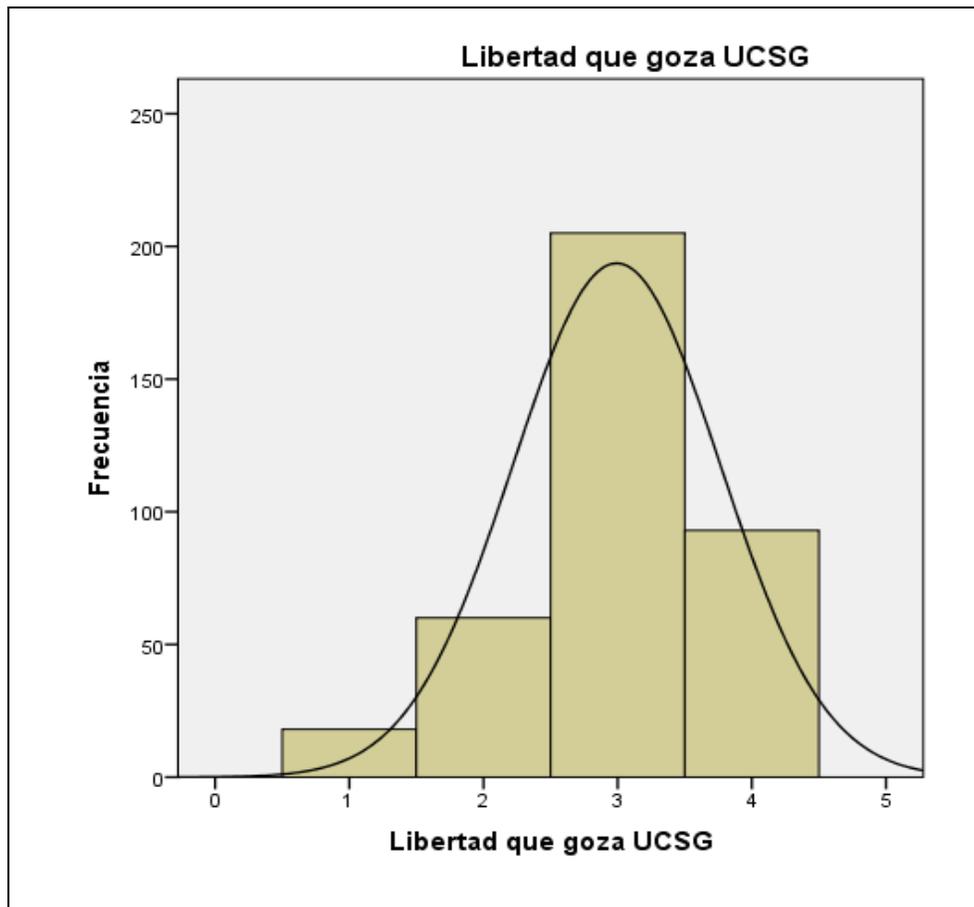


Figura 134. Libertad que goza en la UCSG

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la libertad que goza en la UCSG

En la Figura 134 se observa que 205 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 54.5%, 93 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 24.7%, 60 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 16.0% y 18 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.8%; es decir, al menos un 79.2% o 298 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 20.8% o 78 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la libertad en la universidad.

#### 4.1.17.3. Análisis de la autonomía en la realización de trabajos.

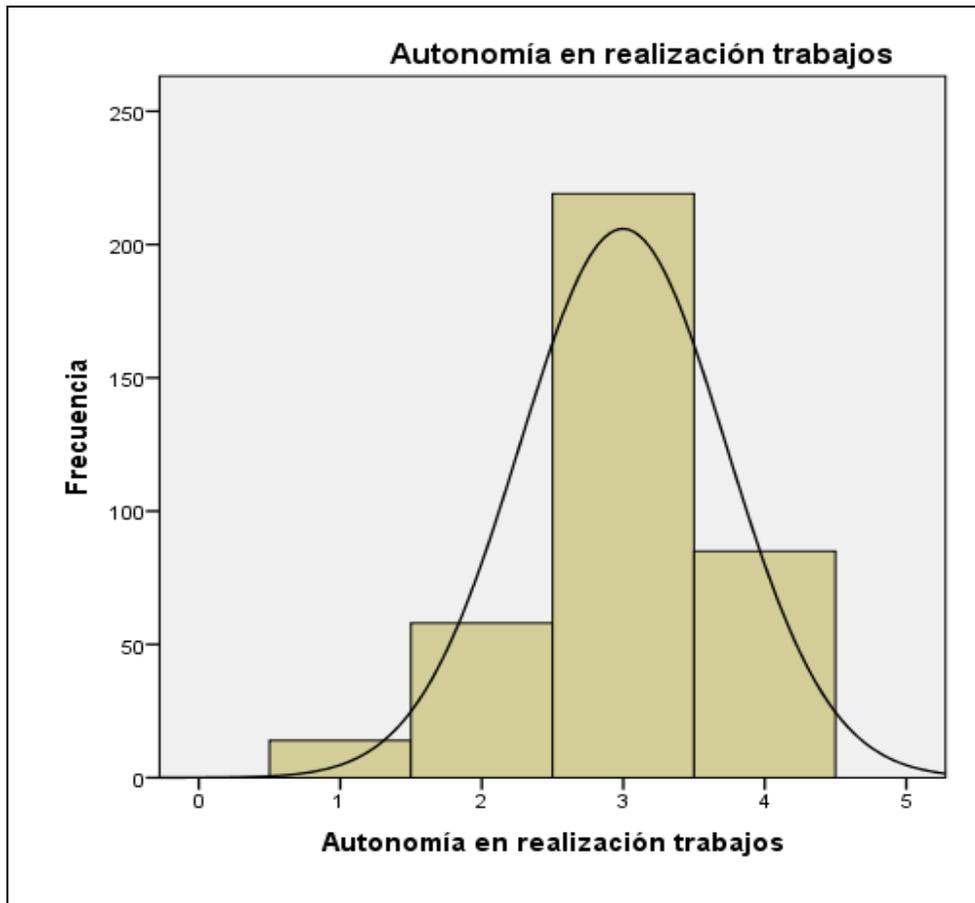


Figura 135. Autonomía en realización de trabajos

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de la autonomía en realización de trabajos

En la Figura 135 se observa que 219 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 58.2%, 85 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 22.6%, 58 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 15.4% y 14 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 3.7%; es decir, al menos un 80.8% o 304 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 19.1% o 72 estudiantes se manifiestan insatisfechos con la autonomía y realización de trabajos.

#### 4.1.17.4. Análisis del desarrollo de la creatividad.

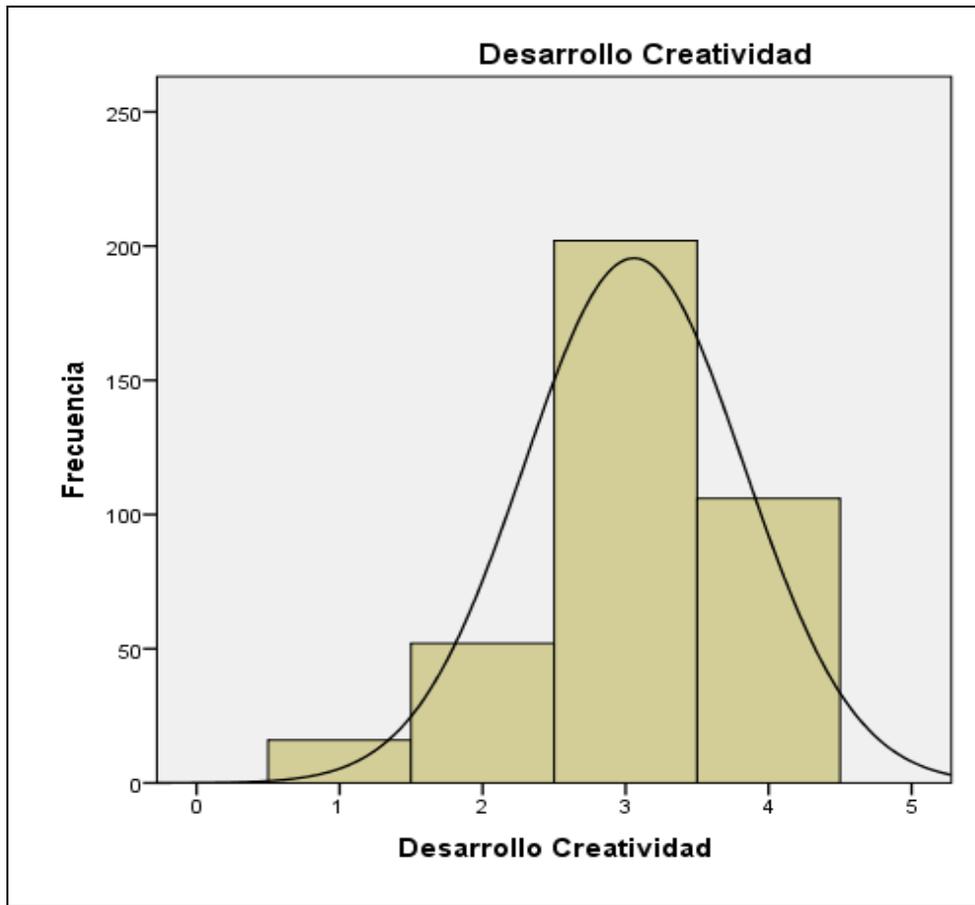


Figura 136. Desarrollo creatividad e innovación

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del desarrollo de la creatividad e innovación

En la Figura 136 se observa que 202 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 53.7%, 106 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 28.2%, 52 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 13.8% y 16 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.3%; es decir, al menos un 81.9% o 308 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 18.1% o 68 estudiantes se manifiestan insatisfechos con el desarrollo de su creatividad e innovación.

#### 4.1.17.5. Análisis del futuro profesional.

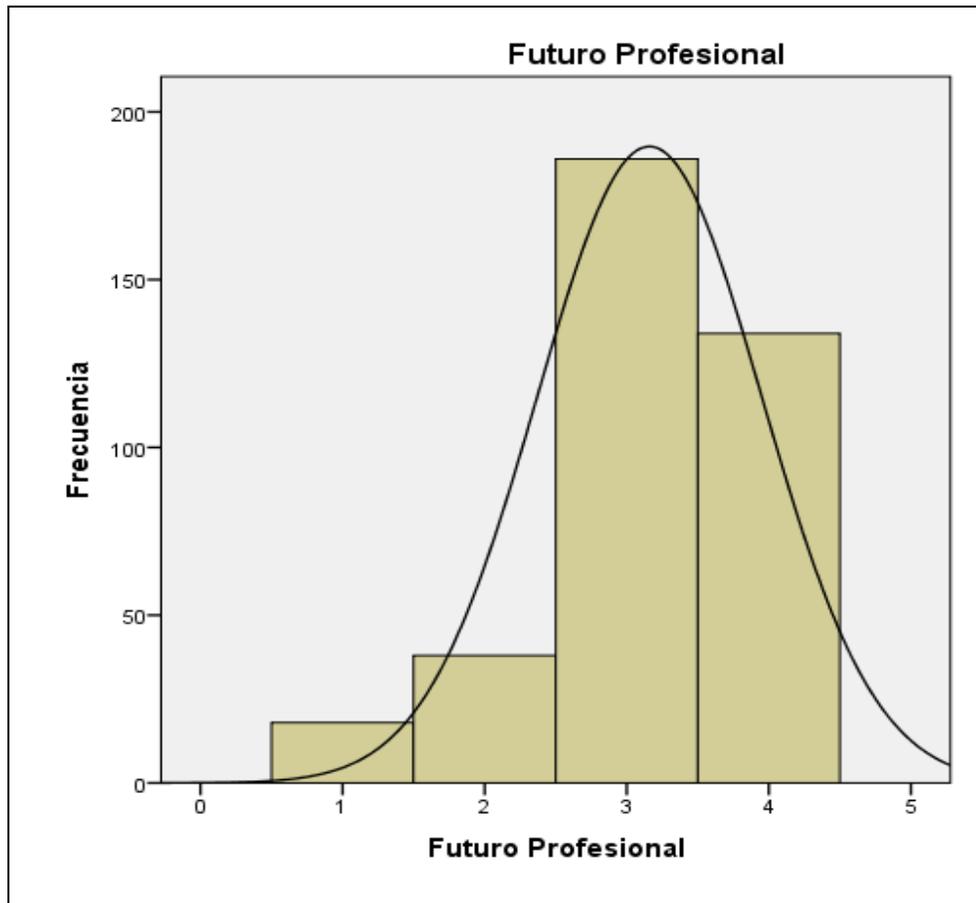


Figura 137. Futuro profesional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis del futuro profesional

En la Figura 137 se observa que 186 estudiantes se encuentran satisfechos representando un 49.5%, 134 estudiantes indicaron estar totalmente satisfechos representando un 35.6%, 38 estudiantes se sienten insatisfechos representando un 10.1% y 18 estudiantes contestaron estar totalmente insatisfechos representando un 4.8%; es decir, al menos un 85.1% o 320 estudiantes se encuentran satisfechos y por lo menos un 14.9% o 56 estudiantes se manifiestan insatisfechos con su futuro profesional.

#### 4.1.17.6. Resumen del análisis de los indicadores de autorrealización.

Tabla 16

##### *Resumen de análisis de indicadores de autorrealización*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Calificación</b>
Mayores conocimientos diariamente	2.99	.79	74.75%
Libertad que goza en la UCSG	2.99	.78	74.75%
Autonomía en realización de trabajos	3.00	.73	75.00%
Desarrollo de la creatividad	3.06	.77	76.50%
Futuro profesional	3.16	.79	79.00%
<b>Total Autorrealización</b>	<b>3.04</b>	<b>.77</b>	<b>76.00%</b>

Como se indica en la Tabla 16 el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del factor autorrealización es de 76.00%, siendo las variables mayores conocimientos diariamente y libertad que goza en la UCSG las de menor calificación con un 74.75% y futuro profesional, la variable de mayor calificación con un 79.00%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para autorrealización es de 25.32%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (25.32%) corresponden a autonomía en realización de trabajos (24.27%), desarrollo de la creatividad (25.07%) y futuro profesional (25.03%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

#### 4.1.18. Resumen del análisis de los indicadores del análisis de frecuencias simple

Tabla 17

*Resumen de indicadores de análisis de frecuencias simples*

<b>Ítem analizado</b>	<b>Calificación</b>
Economía	63.75%
Servicios	64.48%
Seguridad	64.63%
Infraestructura	69.59%
Enseñanza y Aprendizaje	69.81%
Sentido de Pertenencia	70.92%
Seguridad Emocional	70.96%
Reconocimiento Personal	72.56%
Logros Personales	74.31%
Autorrealización	76.00%
<b>Total Factores</b>	<b>69.70%</b>

La Tabla 17 muestra el resumen del nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general de los diez factores del análisis de frecuencias simple, la cual es 69.70%, en donde se observa que la variable con la menor calificación es la de economía con un 63.75%, seguido por servicios (64.48%) y seguridad (64.63%), mientras que la variable que obtiene la mayor calificación es la de autorrealización con un 76.00%, seguido por logros personales con un 74.31% y reconocimiento personal con un 72.56%. Se ha identificado que los mayores problemas se presentan en los factores de economía, servicios y seguridad, debido a que la mayor cantidad de estudiantes se han mostrado menos satisfechos con respecto a estos tres factores.

## 4.2. Análisis de contingencia

### 4.2.1. Análisis por edad

#### 4.2.1.1. Edad – infraestructura.

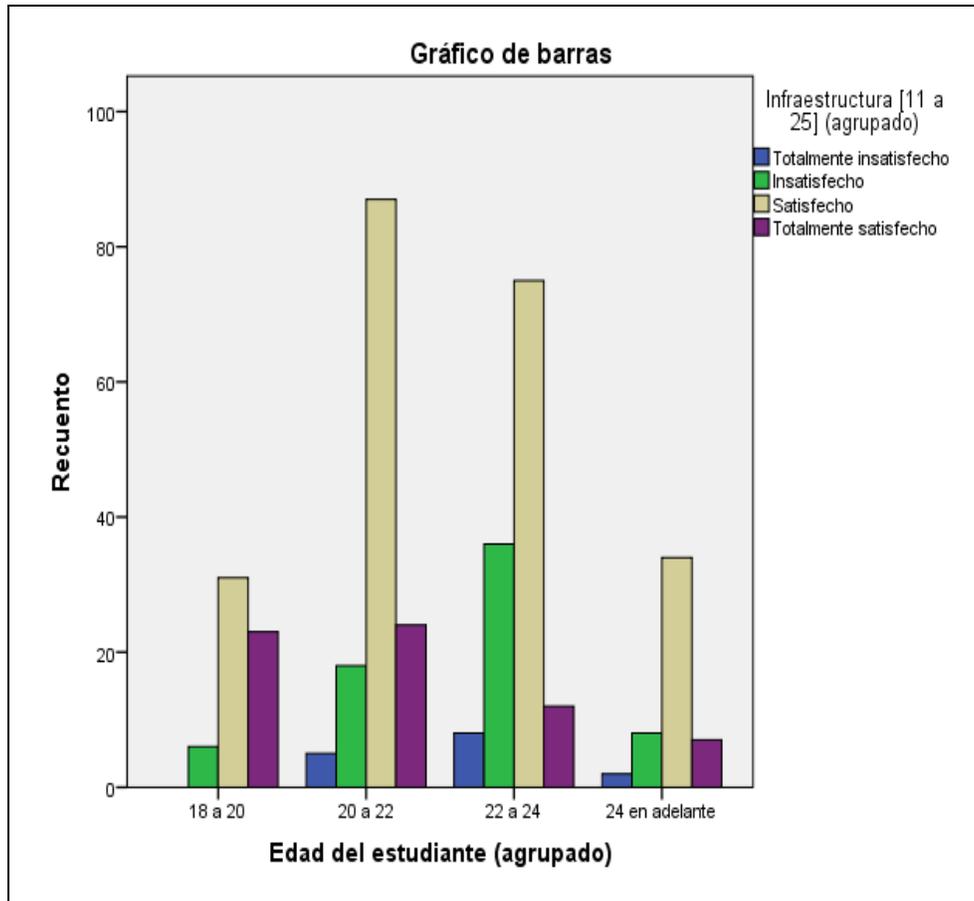


Figura 138. Análisis de contingencia edad- infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- infraestructura

La Figura 138 indica que la mayor cantidad de encuestados (75) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 38.33% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 23.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (53.3%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 2.1% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (52.9%) tienen entre 22 y 24 años representando un 9.6%

del total de estudiantes encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (36.34%) se encuentran entre los 20 y 22 años representando un 6.4% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 92.25%. La prueba del chi cuadrado es de 36.43 y la razón de verosimilitud es de 35.73.

#### 4.2.1.2. Edad – servicios.

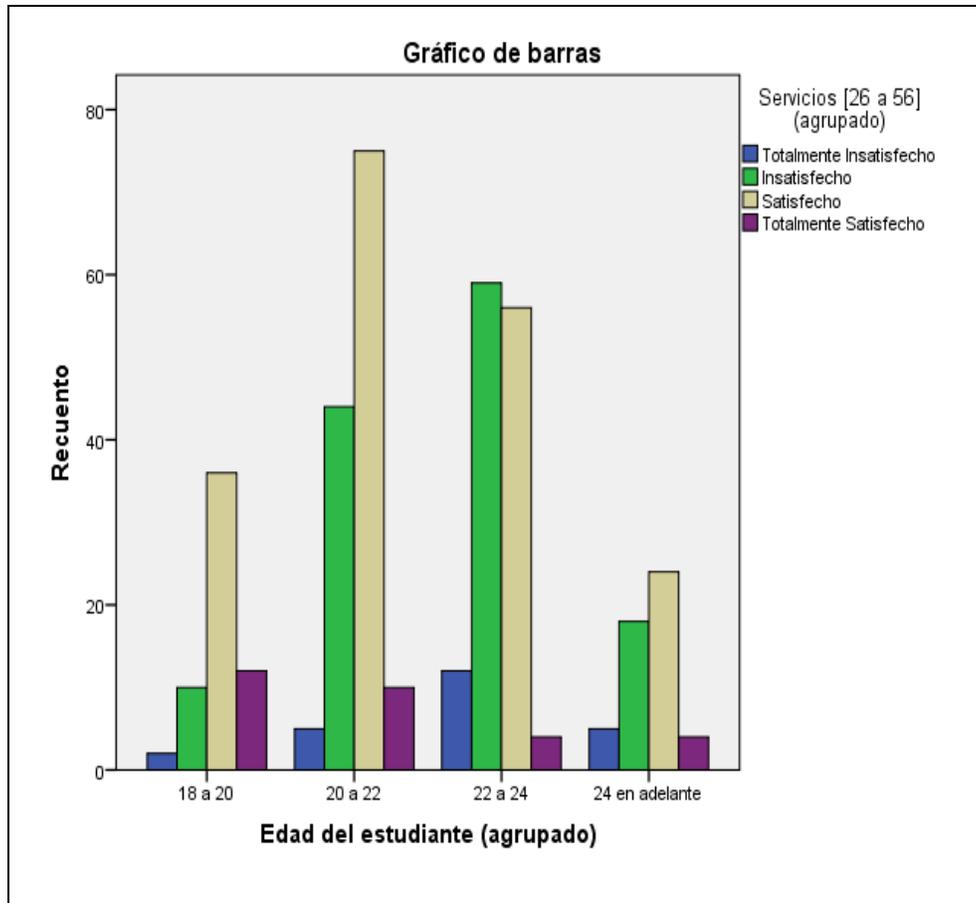


Figura 139. Análisis de contingencia edad – servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- servicios

La Figura 139 indica que la mayor cantidad de encuestados (75) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 39.3% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 19.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (50%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años representando un 3.2% del total de estudiantes

encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (45%) tienen entre 22 y 24 años representando un 15.7% del total de estudiantes encuestado y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (40%) se encuentran entre los 20 y 22 años representando un 3.2% del total de estudiantes encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los servicios, dando como resultado un 60%. La prueba del chi cuadrado es de 33.03 y la razón de verosimilitud es de 32.

#### 4.2.1.3. Edad – seguridad.

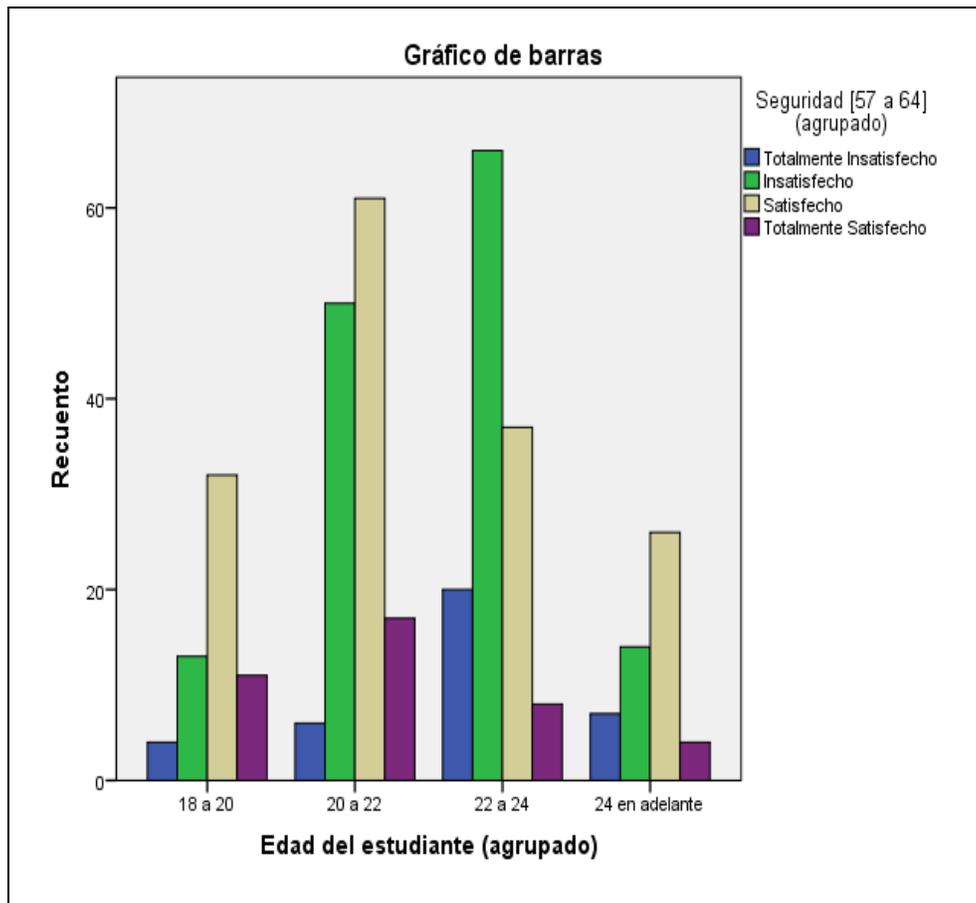


Figura 140. Análisis de contingencia edad- seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- seguridad

La Figura 140 indica que la mayor cantidad de encuestados (66) respondieron estar insatisfechos, quienes tienen edades entre 22 a 24 años representando un 46.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 17.6%.

También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (54.1%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 5.3% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes satisfechos (39.1%) tienen entre 20 y 22 años representando un 16.2% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (42.5%) se encuentran entre los 20 a 22 años significando un 4.5% del total de estudiantes encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad, dando como resultado un 56.25%. La prueba del chi cuadrado es de 36.20 y la razón de verosimilitud es de 37.40.

#### 4.2.1.4. Edad – economía.

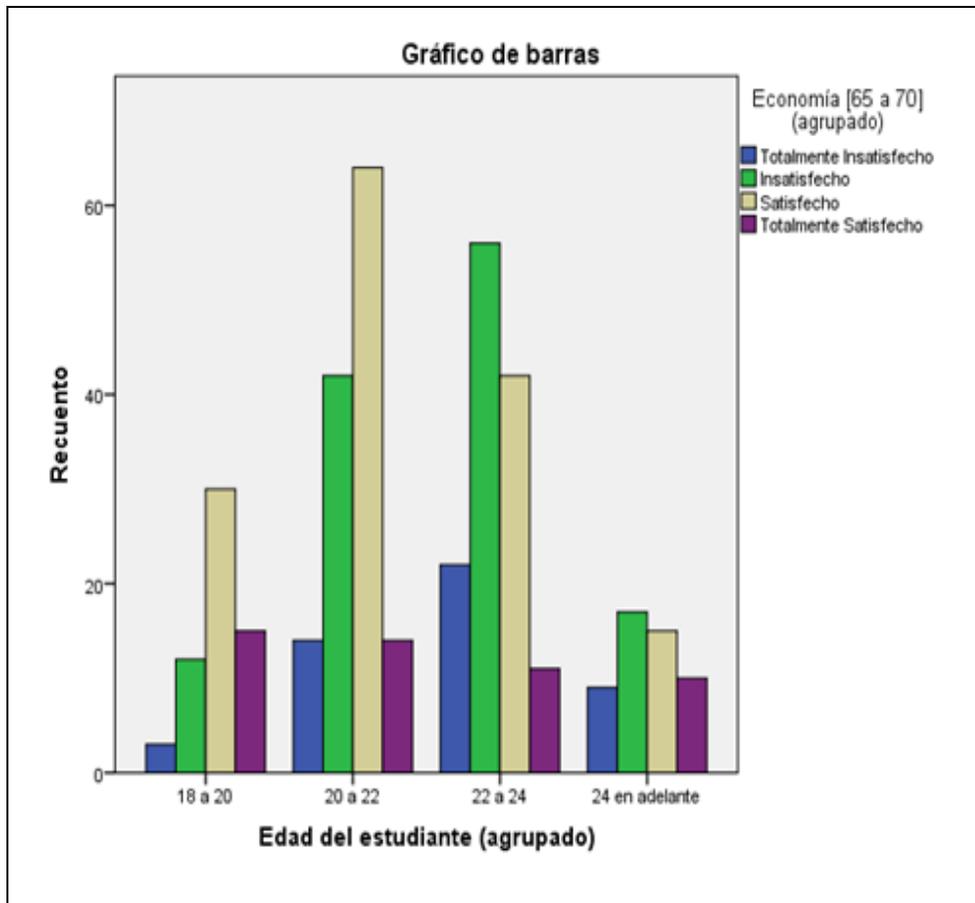


Figura 141. Análisis de contingencia edad- economía  
Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- economía

La Figura 141 indica que la mayor cantidad de encuestados (64) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 42.4% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 17%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (45.8%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años representando un 5.9% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (44.1%) tienen entre 22 y 24 años significando un 14.9% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (30%) se encuentran entre los 18 y 20 años representando un 4% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la economía, dando como resultado un 58%. La prueba del chi cuadrado es de 30.62 y la razón de verosimilitud es de 30.65.

#### 4.2.1.5. Edad - seguridad emocional.

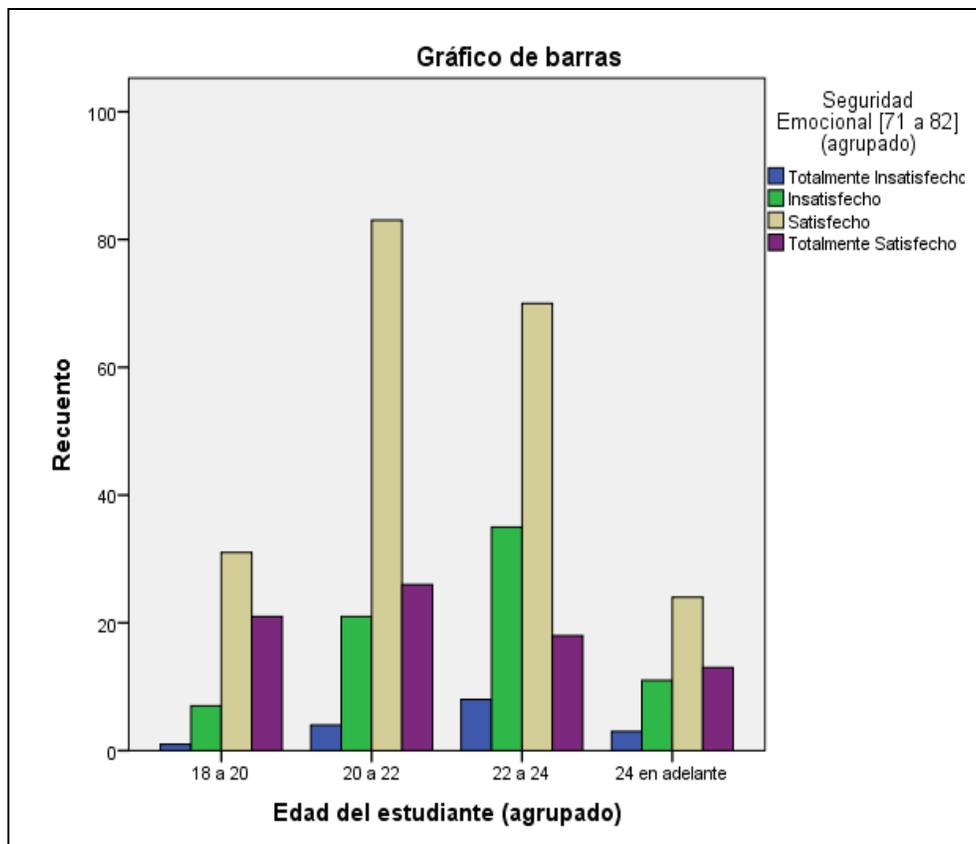


Figura 142. Análisis de contingencia edad- seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- seguridad emocional

La Figura 142 indica que la mayor cantidad de encuestados (83) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 39.9% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 22.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (50%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 2.1% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (47.3%) tienen entre 22 y 24 años representando un 9.3% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (33.3%) se encuentran entre los 20 y 22 años significando un 6.9% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad emocional, dando como resultado un 68.75%. La prueba del chi cuadrado es de 20.83 y la razón de verosimilitud es de 20.47.

#### 4.2.1.6. Edad - sentido de pertenencia.

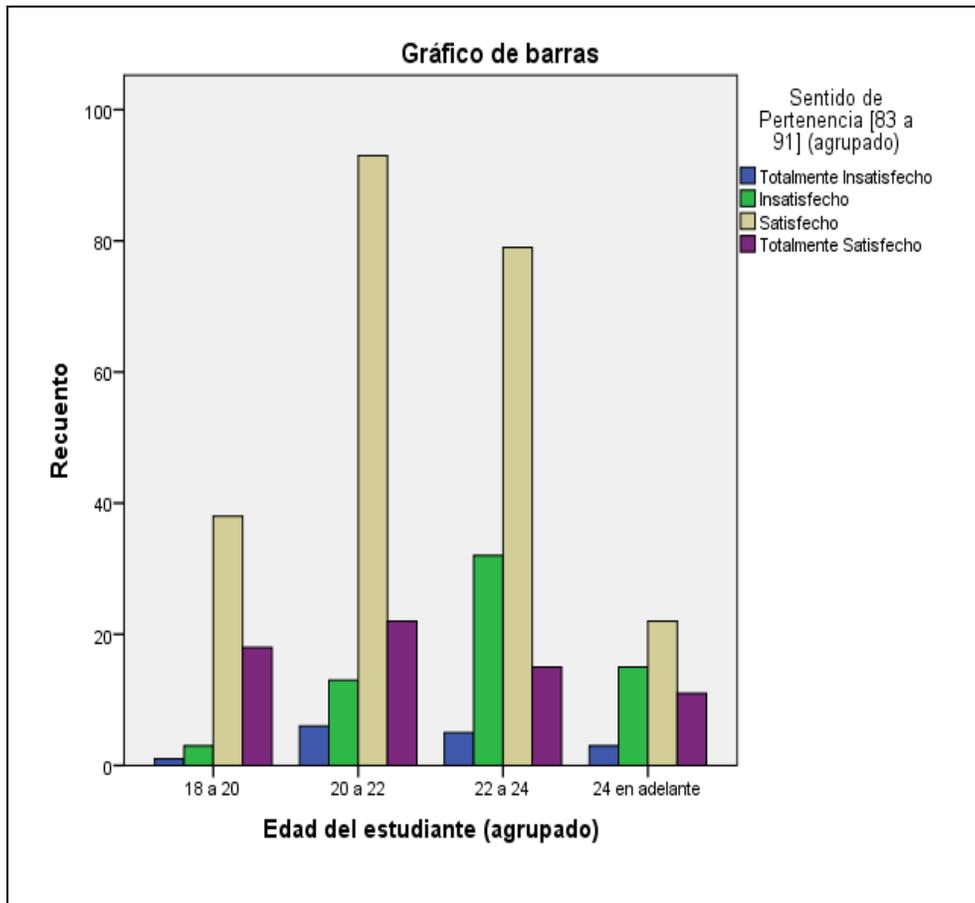


Figura 143. Análisis de contingencia edad- sentido de pertenencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- sentido de pertenencia

La Figura 143 indica que la mayor cantidad de encuestados (93) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 40.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 24.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (40%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 8.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (50.8%) tienen entre 22 y 24 años representando un 8.5% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (33.3%) se encuentran entre los 20 y 22 años significando un 5.9% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al

sentido de pertenencia, dando como resultado un 69.75%. La prueba del chi cuadrado es de 32.61 y la razón de verosimilitud es de 33.63.

#### 4.2.1.7. Edad – enseñanza y aprendizaje.

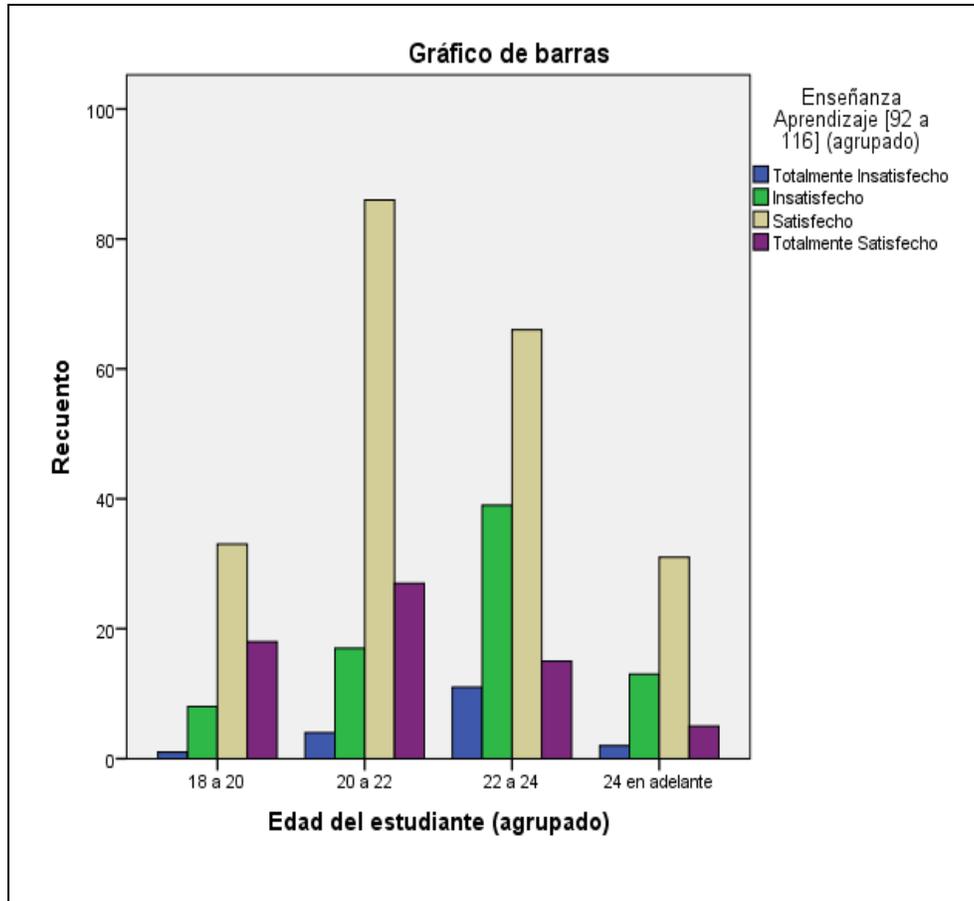


Figura 144. Análisis de contingencia edad- enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- enseñanza y aprendizaje

La Figura 144 indica que la mayor cantidad de encuestados (86) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 39.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 22.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (61.1%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 2.9% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (50.6%) tienen entre 22 y 24 años representando un 10.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (41.5%) se encuentran

entre los 20 y 22 años significando un 7.2% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza y aprendizaje, dando como resultado un 66.25%. La prueba del chi cuadrado es de 30.23 y la razón de verosimilitud es de 29.86.

#### 4.2.1.8. Edad - logros personales.

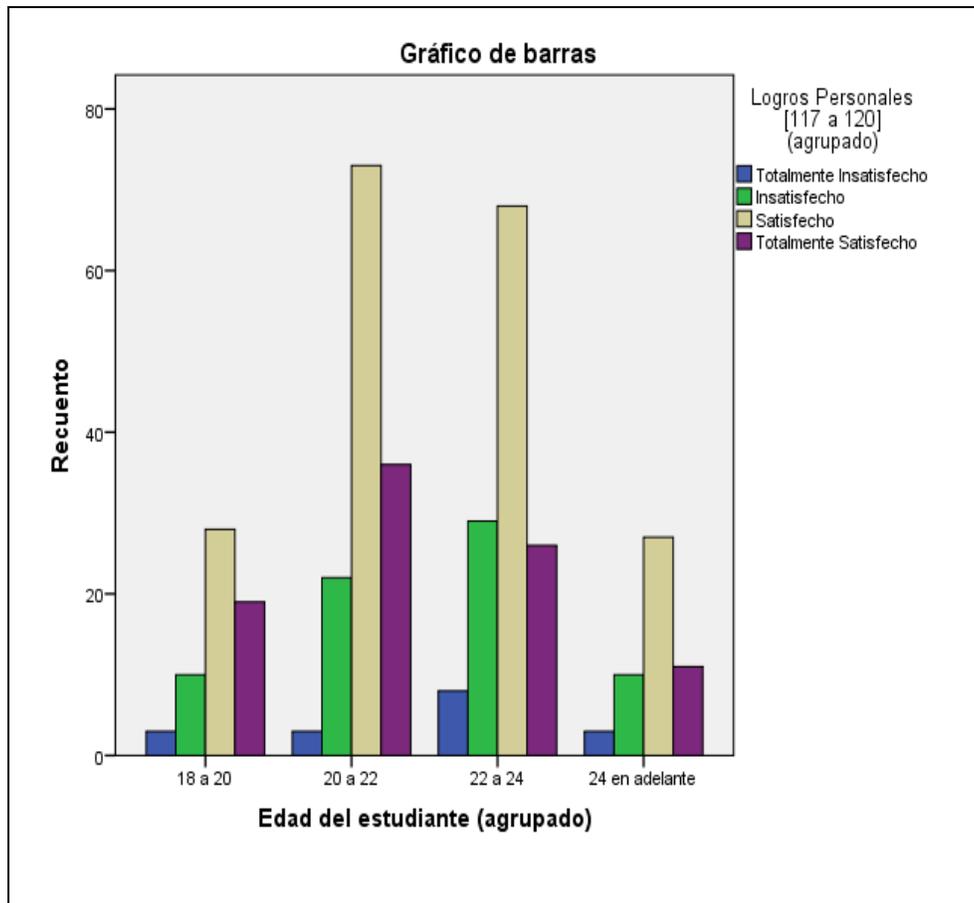


Figura 145. Análisis de contingencia edad- logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- logros personales

La figura 145 indica que la mayor cantidad de encuestados (75) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 37.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 19.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (47.1%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 2.1% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (40.8%) tienen entre 22 y 24 años representando un 7.7%

del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (39.1%) se encuentran entre los 20 y 22 años significando un 9.6% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los logros personales, dando como resultado un 71.25%. La prueba del chi cuadrado es de 7.24 y la razón de verosimilitud es de 7.47.

#### 4.2.1.9. Edad - reconocimiento personal.

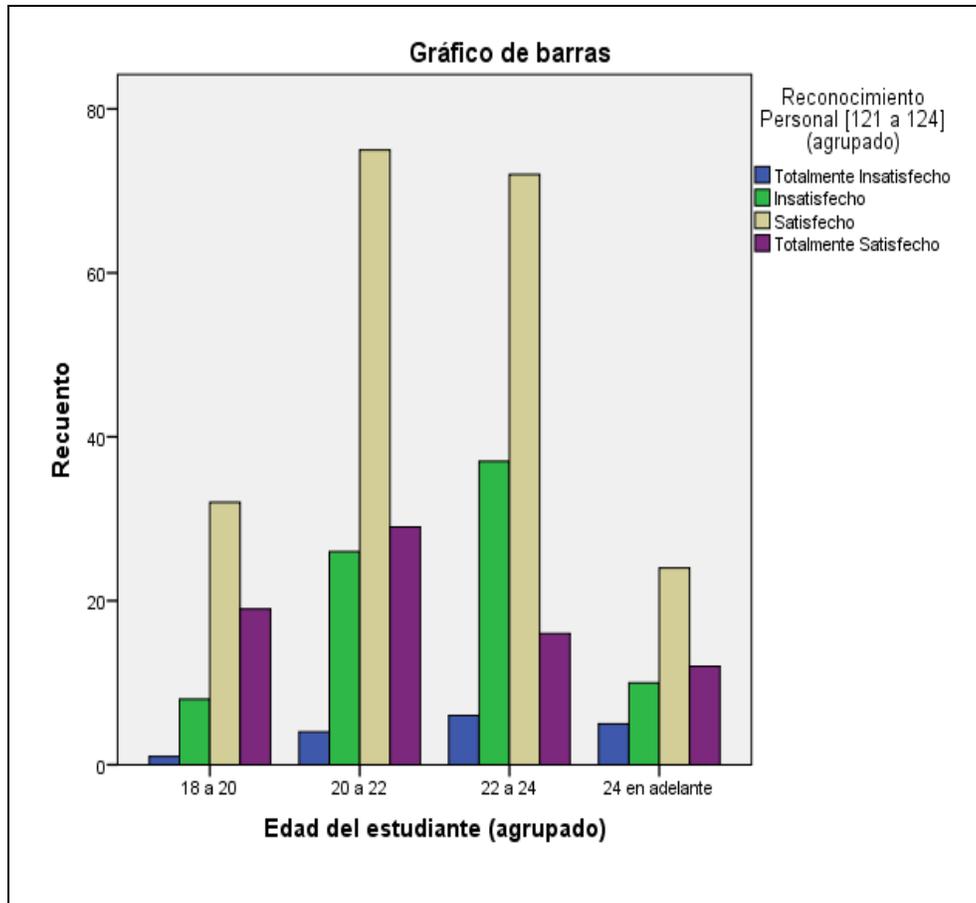


Figura 146. Análisis de contingencia edad- reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- reconocimiento personal

La Figura 146 indica que la mayor cantidad de encuestados (75) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 36.9% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 19.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (37.5%) se

encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (45.7%) tienen entre 22 y 24 años representando un 9.8% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (38.2%) se encuentran entre los 20 y 22 años significando un 7.7% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal, dando como resultado un 68.75%. La prueba del chi cuadrado es de 19.19 y la razón de verosimilitud es de 18.7.

**4.2.1.10. Edad – autorrealización.**

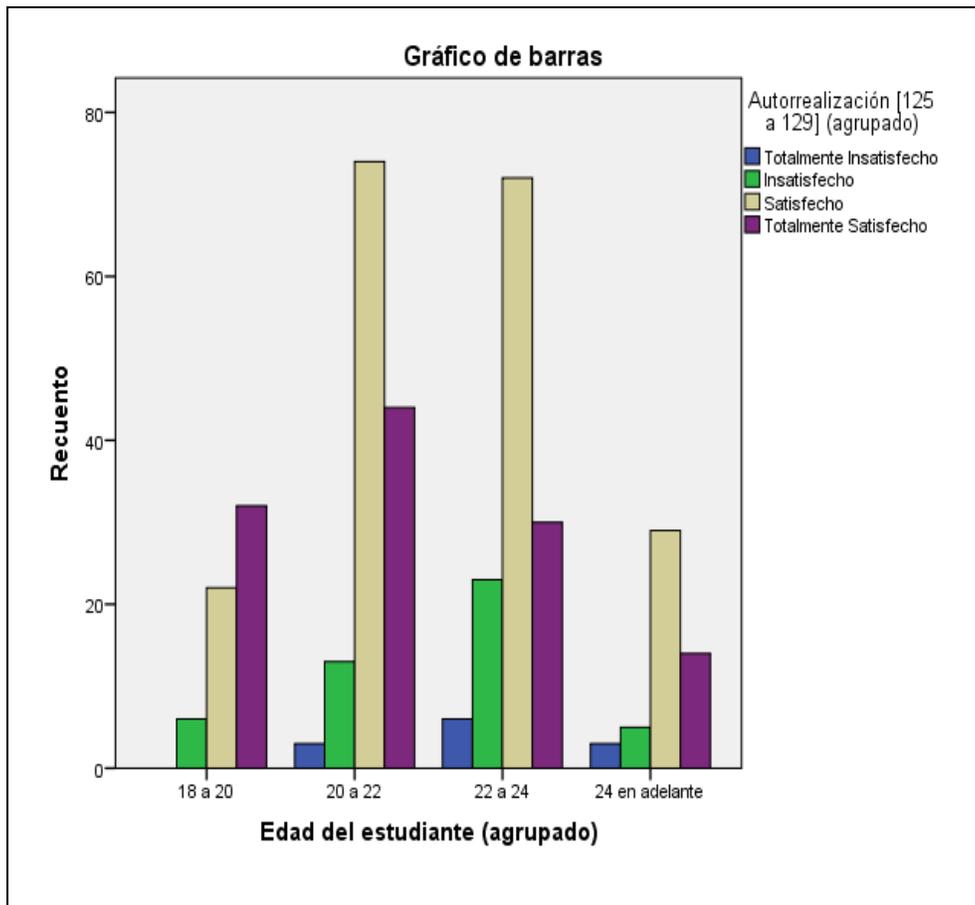


Figura 147. Análisis de contingencia edad- autorrealización

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de edad- autorrealización

La Figura 147 indica que la mayor cantidad de encuestados (74) respondieron estar satisfechos, quienes tienen edades entre 20 y 22 años representando un 37.6% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 19.7%.

También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (50%) se encuentran entre las edades de 22 a 24 años significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (48.9%) tienen entre 22 y 24 años representando un 6.1% del total de estudiantes encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (36.7%) se encuentran entre los 20 y 22 años significando un 11.7% del total de encuestados; los estudiantes de las edades de 22 a 24 años son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la autorrealización, dando como resultado un 74%. La prueba del chi cuadrado es de 24.07 y la razón de verosimilitud es de 24.76.

## 4.2.2. Análisis por sexo

### 4.2.2.1. Sexo – infraestructura.

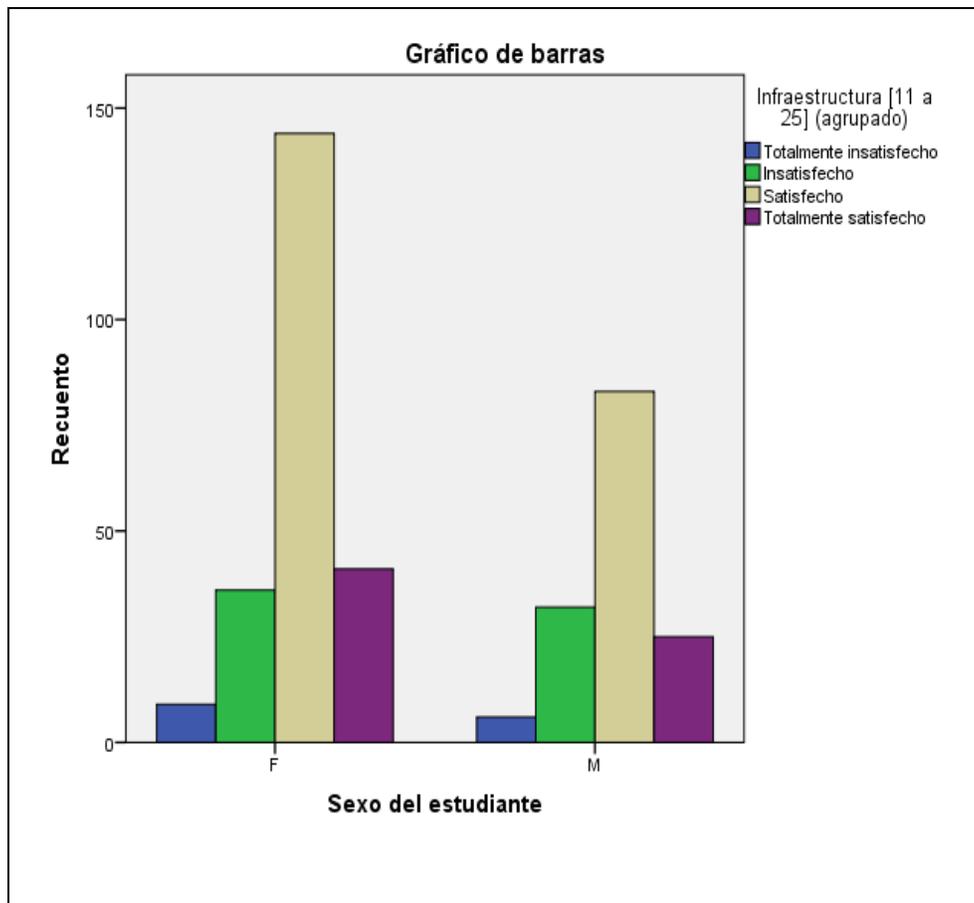


Figura 148. Análisis de contingencia sexo – infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- infraestructura

La Figura 148 indica que la mayor cantidad de encuestados (144) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 63.4% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 38.3%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (60%) pertenecen al sexo femenino significando un 2.4% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (52.9%) son del sexo femenino representando un 9.6% del total de estudiantes encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (62.1%) pertenecen al sexo femenino representando un 10.9% del total de estudiantes encuestados; los estudiantes del sexo masculino

son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 96.75%. La prueba del chi cuadrado es de 2.46 y la razón de verosimilitud es de 2.43.

#### 4.2.2.2. Sexo – servicios.

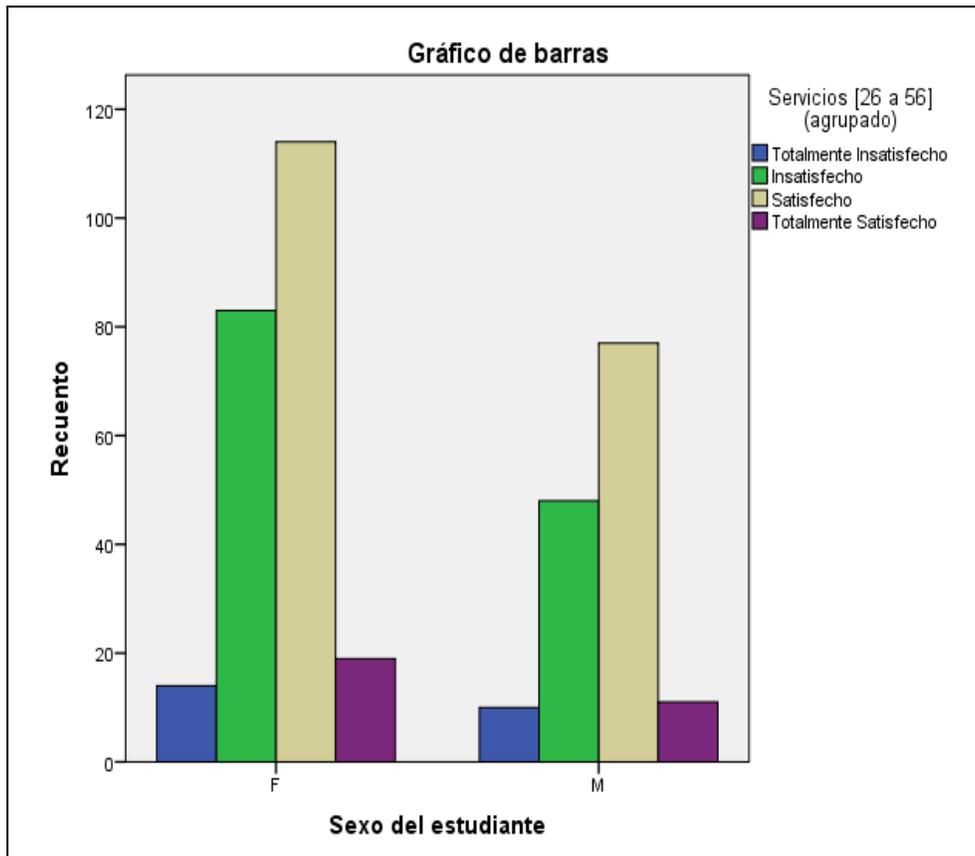


Figura 149. Análisis de contingencia sexo – servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- servicios

La Figura 149 indica que la mayor cantidad de encuestados (114) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 59.7% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 30.3%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (58.3%) pertenecen al sexo femenino significando un 3.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (63.4%) son del sexo femenino representando un 22.1% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (63.3%) pertenecen al sexo femenino significando un 5.1% del total de encuestados, los estudiantes del sexo femenino son los que presentan el menor nivel de

satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 65%. La prueba del chi cuadrado es de .582 y la razón de verosimilitud es de .583.

#### 4.2.2.3. Sexo – seguridad.

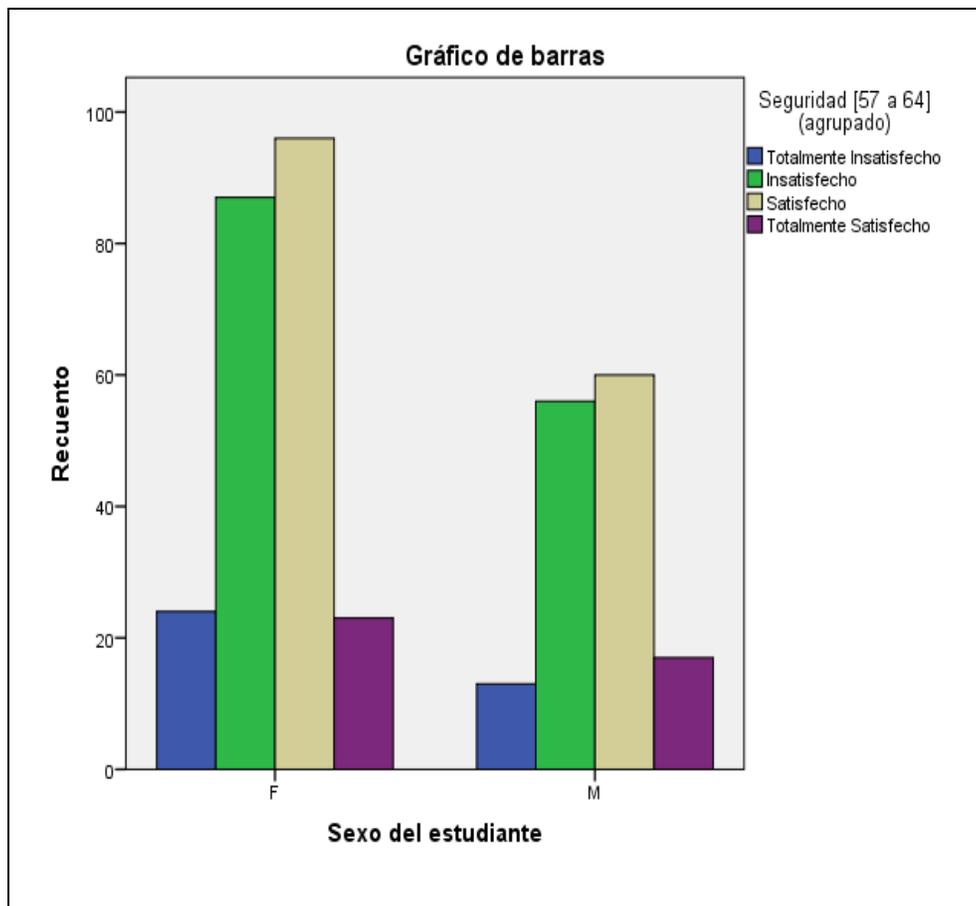


Figura 150. Análisis de contingencia sexo – seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- seguridad

La Figura 150 indica que la mayor cantidad de encuestados (96) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 61.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 25.5%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (64.9%) pertenecen al sexo femenino significando un 6.4% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (60.8%) son del sexo femenino representando un 23.1% del total de estudiantes encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (57.5%) pertenecen al sexo femenino significando

un 6.1% del total de encuestados; los estudiantes del sexo femenino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad, dando como resultado un 65%. La prueba del chi cuadrado es de .455 y la razón de verosimilitud es de .455.

#### 4.2.2.4. Sexo – economía.

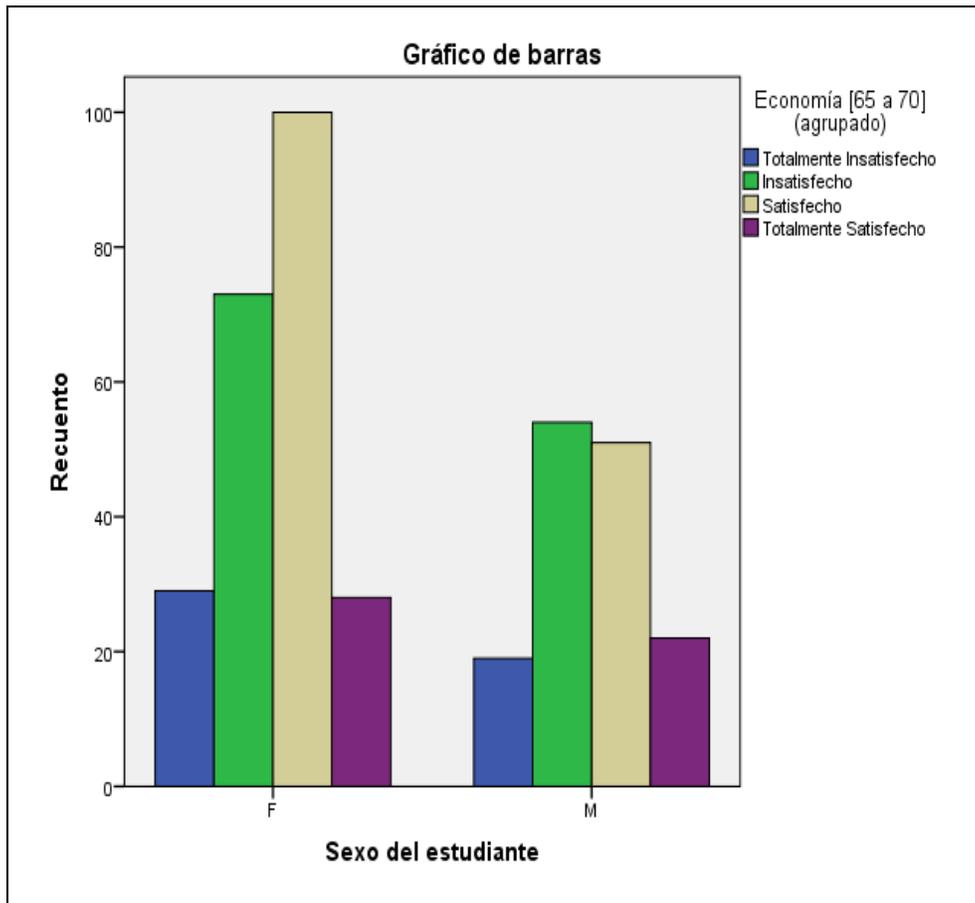


Figura 151. Análisis de contingencia sexo – economía

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- economía

La Figura 151 indica que la mayor cantidad de encuestados (100) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 66.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 26.6%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (60.4%) pertenecen al sexo femenino significando un 7.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (57.5%) son del sexo femenino representando un 19.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (56%) pertenecen al sexo femenino significando un 7.4% del

total de encuestados; los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la economía, dando como resultado un 63%. La prueba del chi cuadrado es de 2.93 y la razón de verosimilitud es de 2.94.

#### 4.2.2.5. Sexo - seguridad emocional.

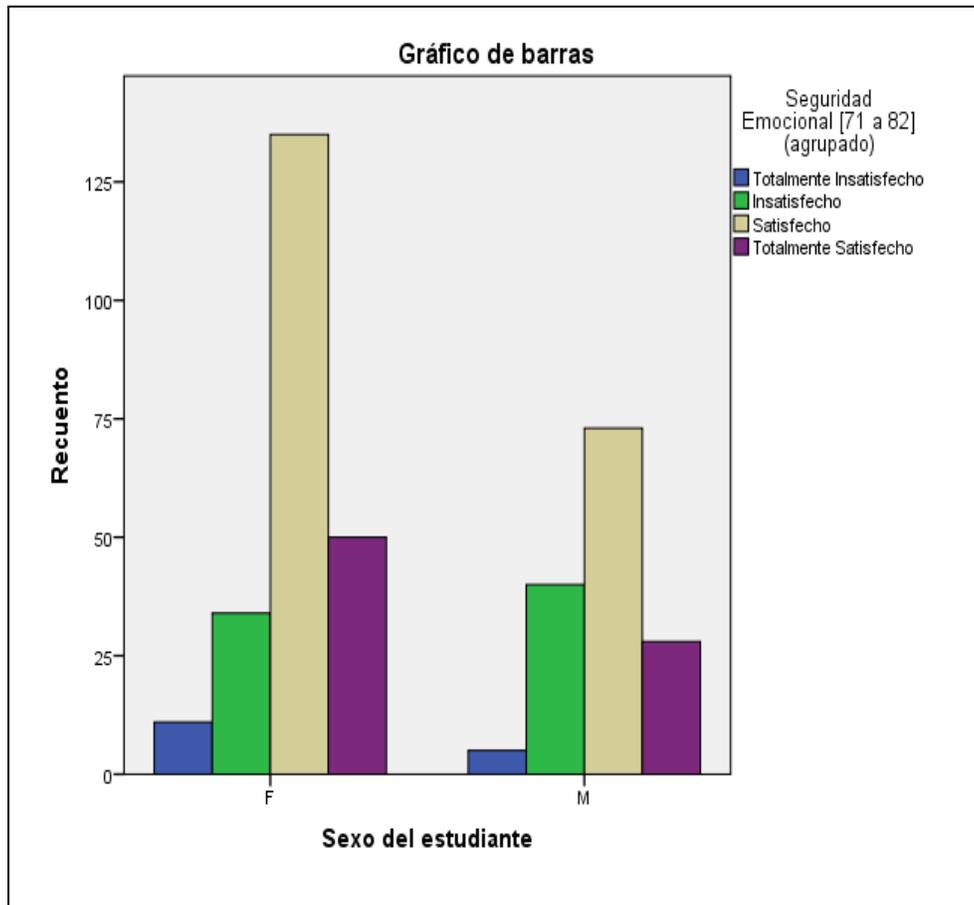


Figura 152. Análisis de contingencia sexo - seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- seguridad emocional

La Figura 152 indica que la mayor cantidad de encuestados (135) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 64.9% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 35.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (68.8%) pertenecen al sexo femenino significando un 2.9% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (54.1%) son del sexo masculino representando un 10.6% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (64.1%) pertenecen al sexo femenino significando un 13.3%

del total de estudiantes encuestados, los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad emocional, dando como resultado un 71.25%. La prueba del chi cuadrado es de 9.11 y la razón de verosimilitud es de 8.92.

#### 4.2.2.6. Sexo - sentido de pertenencia.

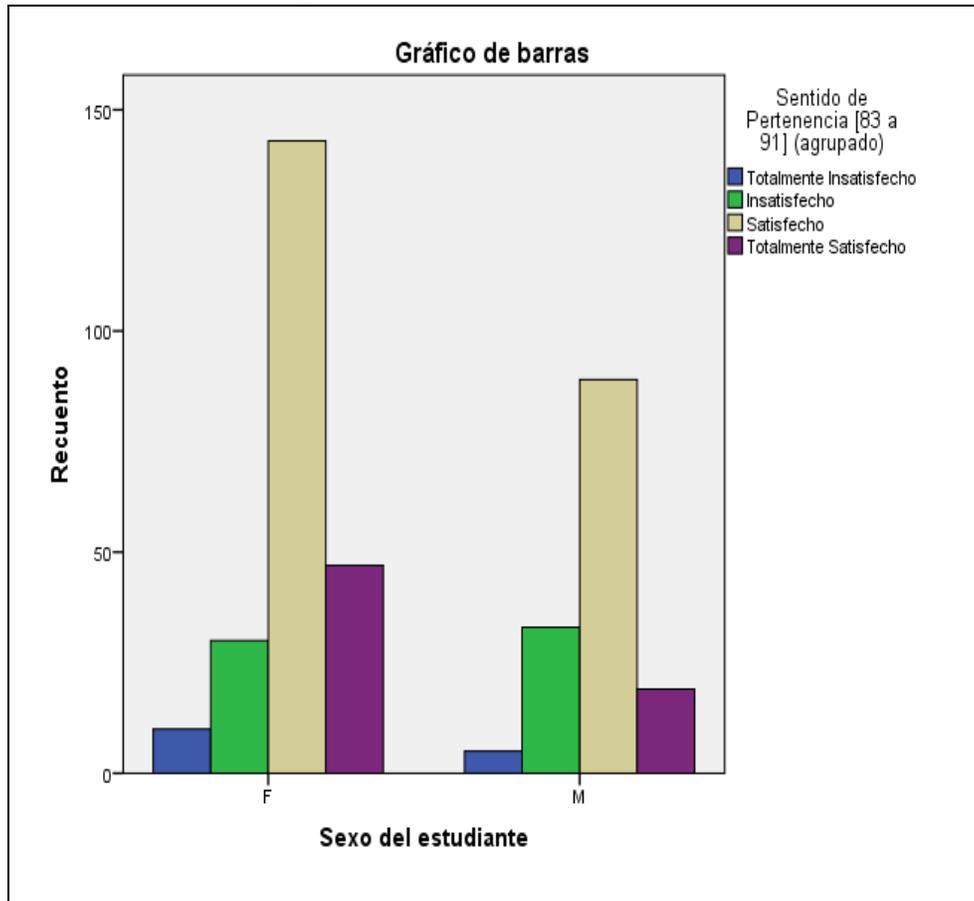


Figura 153. Análisis de contingencia sexo - sentido de pertenencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- sentido de pertenencia

La Figura 153 indica que la mayor cantidad de encuestados (143) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 61.6% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 38%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (66.7%) pertenecen al sexo femenino significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (52.4%) son del sexo masculino representando un 8.8% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (71.2%) pertenecen al sexo femenino representando un 12.5%

del total de encuestados; los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al sentido de pertenencia, dando como resultado un 71%. La prueba del chi cuadrado es de 7.89 y la razón de verosimilitud es de 7.87.

#### 4.2.2.7. Sexo – enseñanza y aprendizaje.

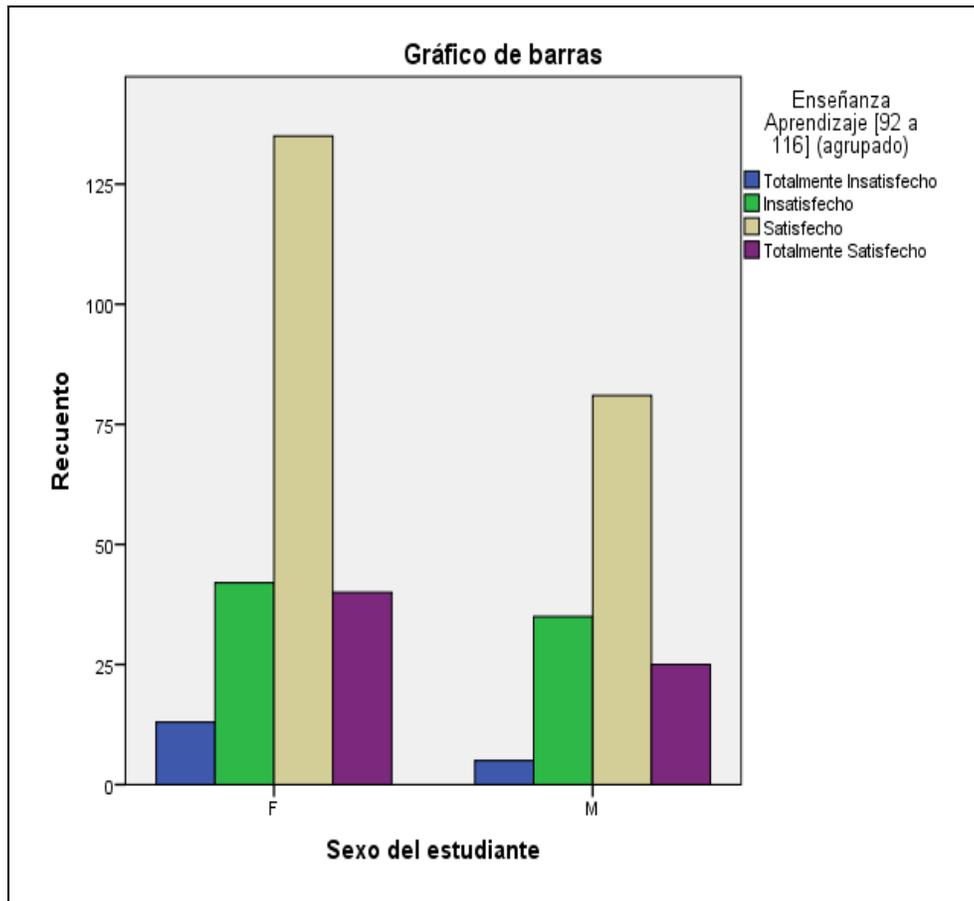


Figura 154. Análisis de contingencia sexo - enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- enseñanza y aprendizaje

La Figura 154 indica que la mayor cantidad de encuestados (135) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 62.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 35.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (72.2%) pertenecen al sexo femenino significando un 3.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (54.5%) son del sexo femenino representando un 11.2% del total de encuestados y la mayoría de

estudiantes totalmente satisfechos (61.5%) pertenecen al sexo femenino significando un 10.6% del total de encuestados; los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a enseñanza y aprendizaje, dando como resultado un 71.50%. La prueba del chi cuadrado es de 2.51 y la razón de verosimilitud es de 2.53.

**4.2.2.8. Sexo - logros personales.**

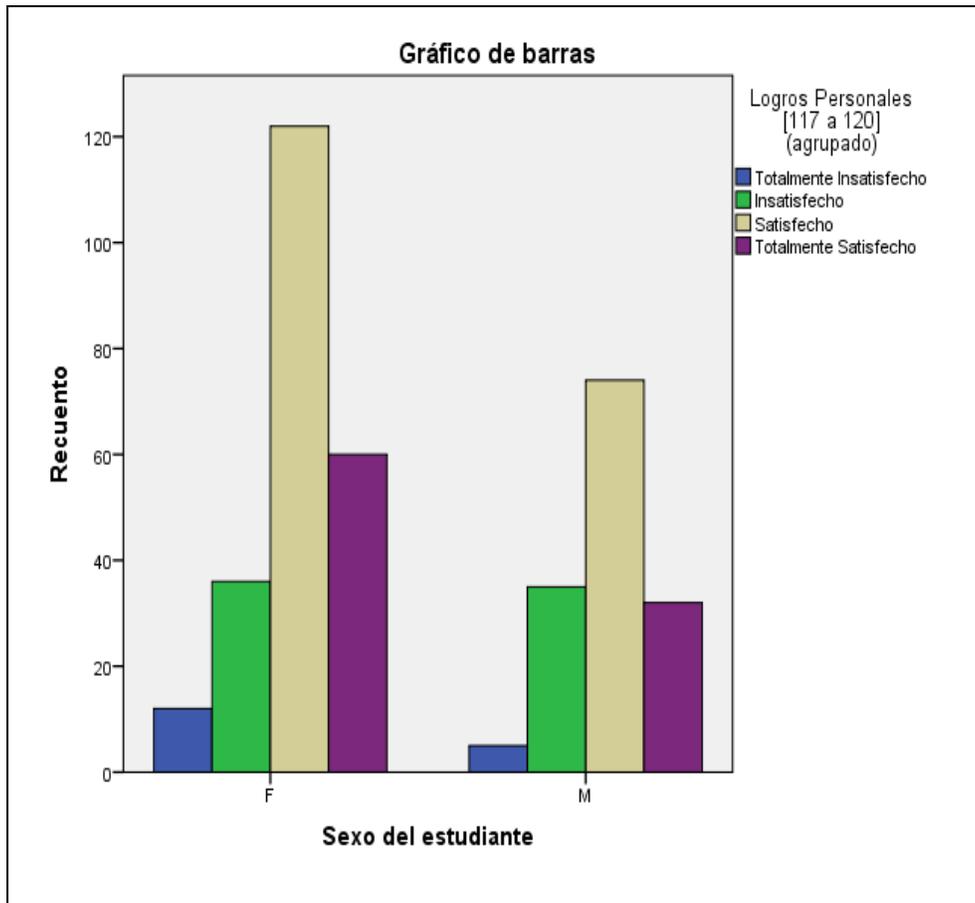


Figura 155. Análisis de contingencia sexo - logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- logros personales

La Figura 155 indica que la mayor cantidad de encuestados (122) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 62.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 32.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (70.6%) pertenecen al sexo femenino significando un 3.2% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos

(50.7%) son del sexo femenino representando un 9.6% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (65.2%) pertenecen al sexo femenino significando un 16% del total de encuestados; los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los logros personales, dando como resultado un 72.75%. La prueba del chi cuadrado es de 4.64 y la razón de verosimilitud es de 4.59.

#### 4.2.2.9. Sexo - reconocimiento personal.

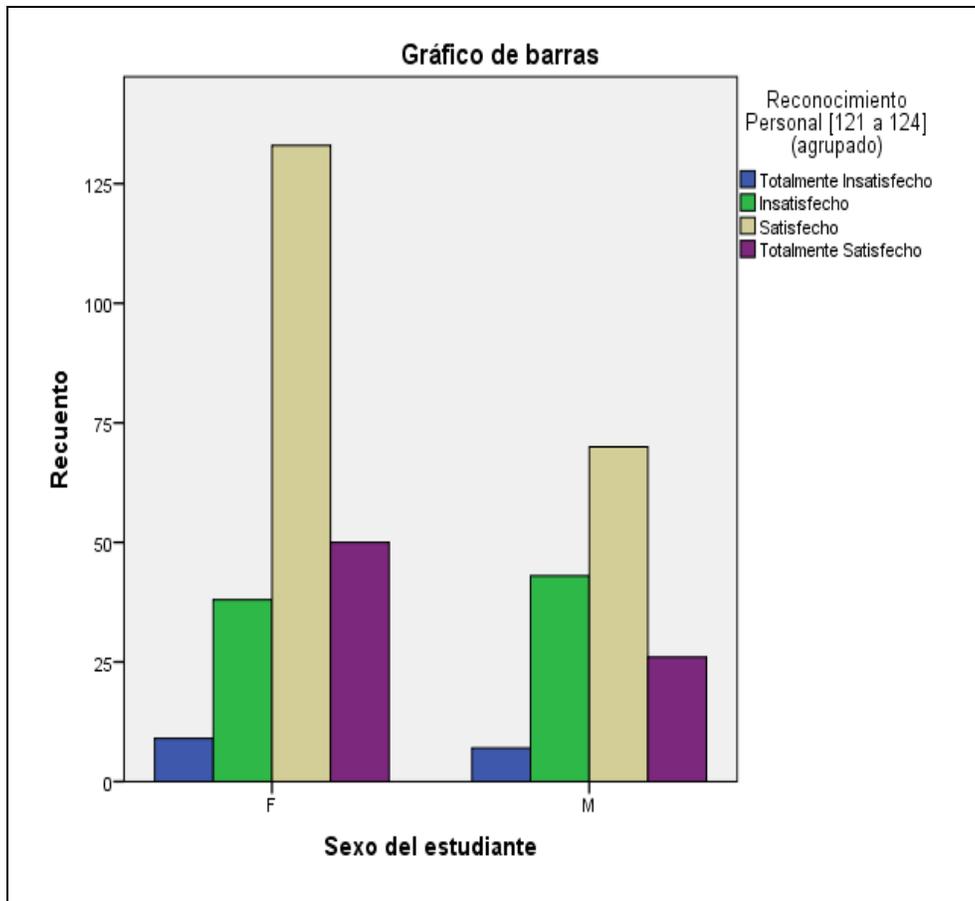


Figura 156. Análisis de contingencia sexo - reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- reconocimiento personal

La Figura 156 indica que la mayor cantidad de encuestados (133) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 65.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 35.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (56.3%) pertenecen al sexo

femenino significando un 2.4% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (53.1%) son del sexo masculino representando un 11.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (65.8%) pertenecen al sexo femenino significando un 13.3% del total de encuestados; los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal, dando como resultado un 69.75%. La prueba del chi cuadrado es de 9.39 y la razón de verosimilitud es de 9.22.

**4.2.2.10. Sexo – autorrealización.**

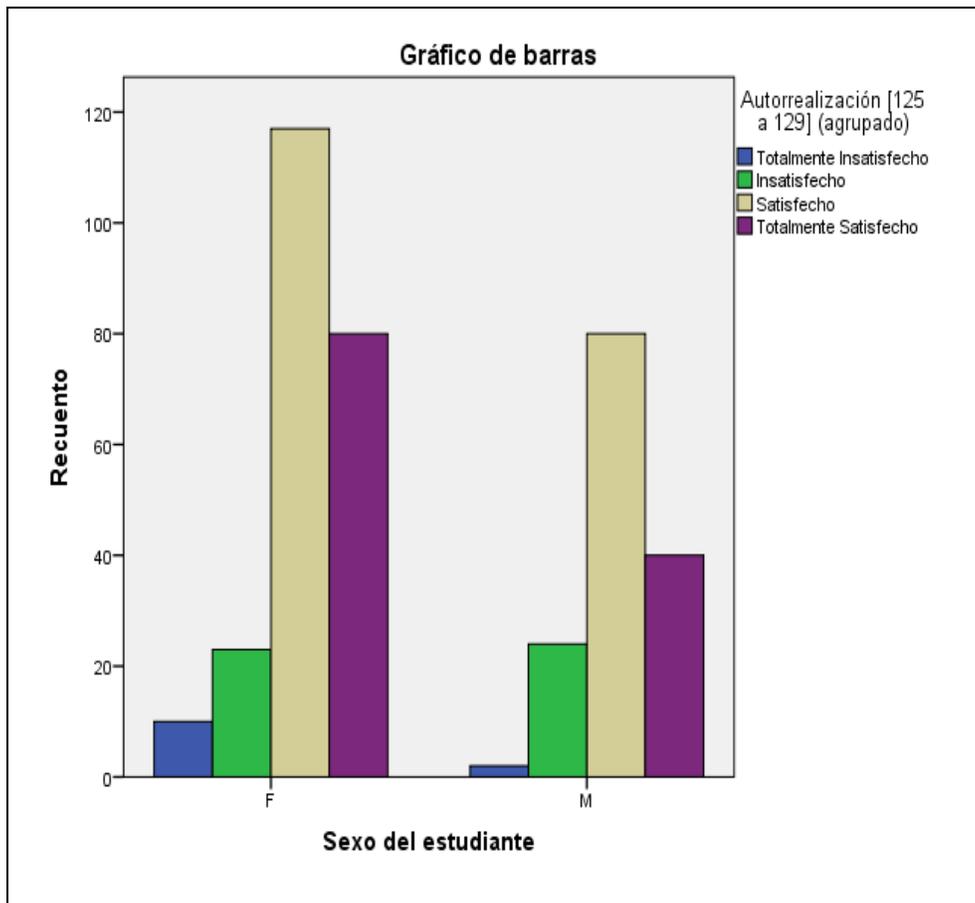


Figura 157. Análisis de contingencia sexo – autorrealización  
 Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de sexo- autorrealización

La Figura 157 indica que la mayor cantidad de encuestados (117) respondieron estar satisfechos, quienes son del sexo femenino representando un 59.4% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 31.1%. También se

determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (83.3%) pertenecen al sexo femenino significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (51.1%) son del sexo masculino representando un 6.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (66.7%) pertenecen al sexo femenino significando un 21.3% del total de encuestados; los estudiantes del sexo masculino son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la autorrealización, dando como resultado un 77%. La prueba del chi cuadrado es de 7.23 y la razón de verosimilitud es de 7.50.

### 4.2.3. Análisis por trabajo remunerado

#### 4.2.3.1. Trabajo remunerado – infraestructura.

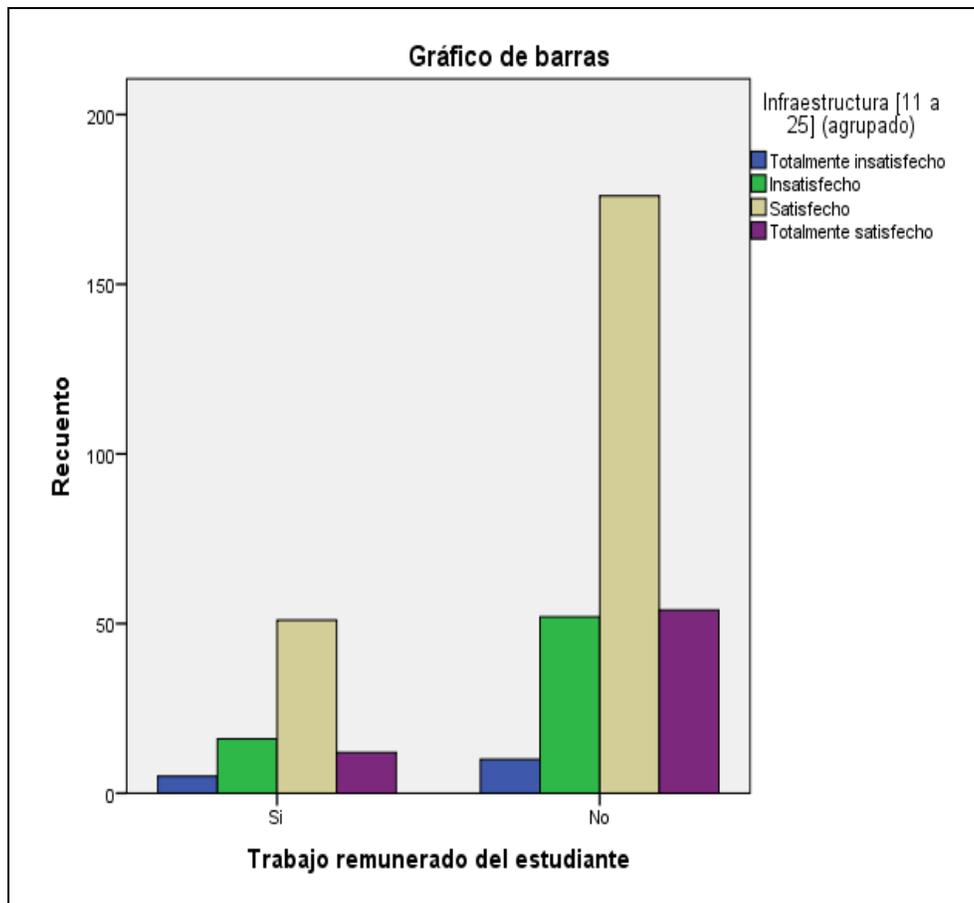


Figura 158. Análisis de contingencia trabajo remunerado – infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- infraestructura

La Figura 158 indica que la mayor cantidad de encuestados (177) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 77.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 46.8%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (66.7%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (76.5%) no tienen trabajo remunerado representando un 13.8% del total de estudiantes encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (81.8%) no poseen un trabajo remunerado significando un 14.4% del total de encuestados; los estudiantes con

trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 95.75%. La prueba del chi cuadrado es de 1.76 y la razón de verosimilitud es de 1.69.

**4.2.3.2. Trabajo remunerado – servicios.**

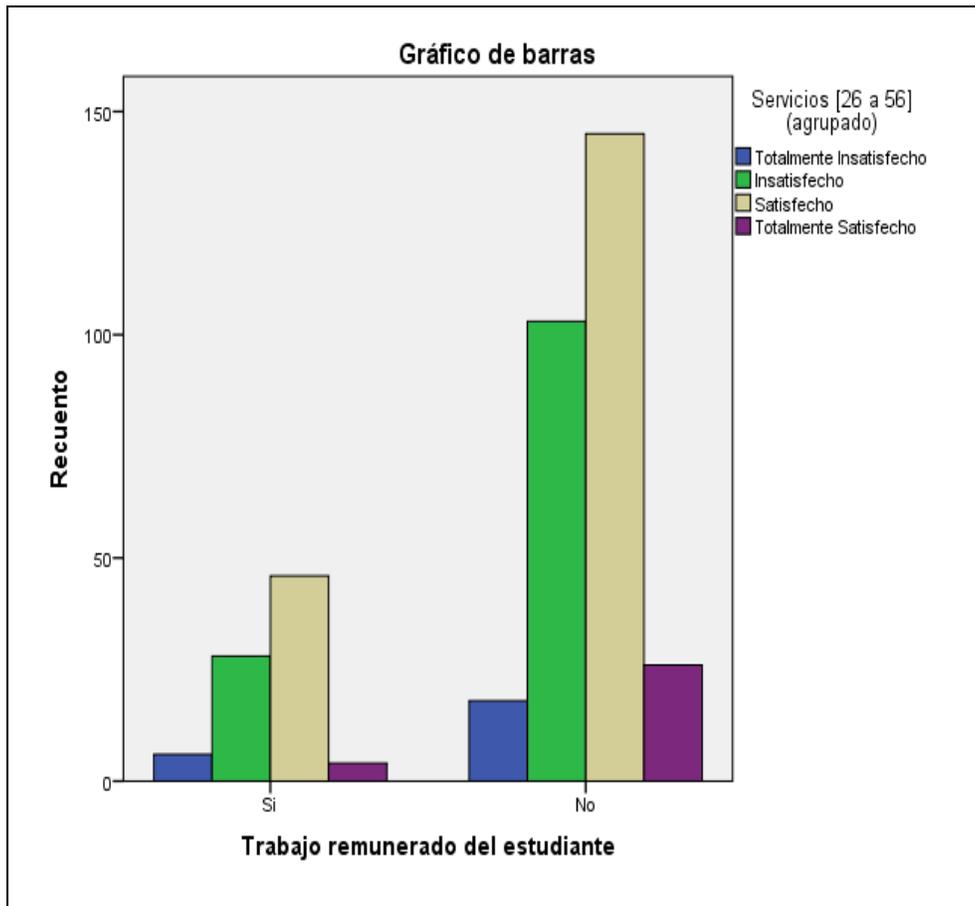


Figura 159. Análisis de contingencia trabajo remunerado – servicios  
 Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- servicios

La Figura 159 indica que la mayor cantidad de encuestados (145) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 75.9% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 38.6%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (75%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 24.8% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (78.6%) no tienen trabajo remunerado representando un 27.4% del total

de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (87.7%) no poseen un trabajo remunerado significando un 6.9% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los servicios, dando como resultado un 64.25%. La prueba del chi cuadrado es de 1.91 y la razón de verosimilitud es de 2.07.

#### 4.2.3.3. Trabajo remunerado – seguridad.

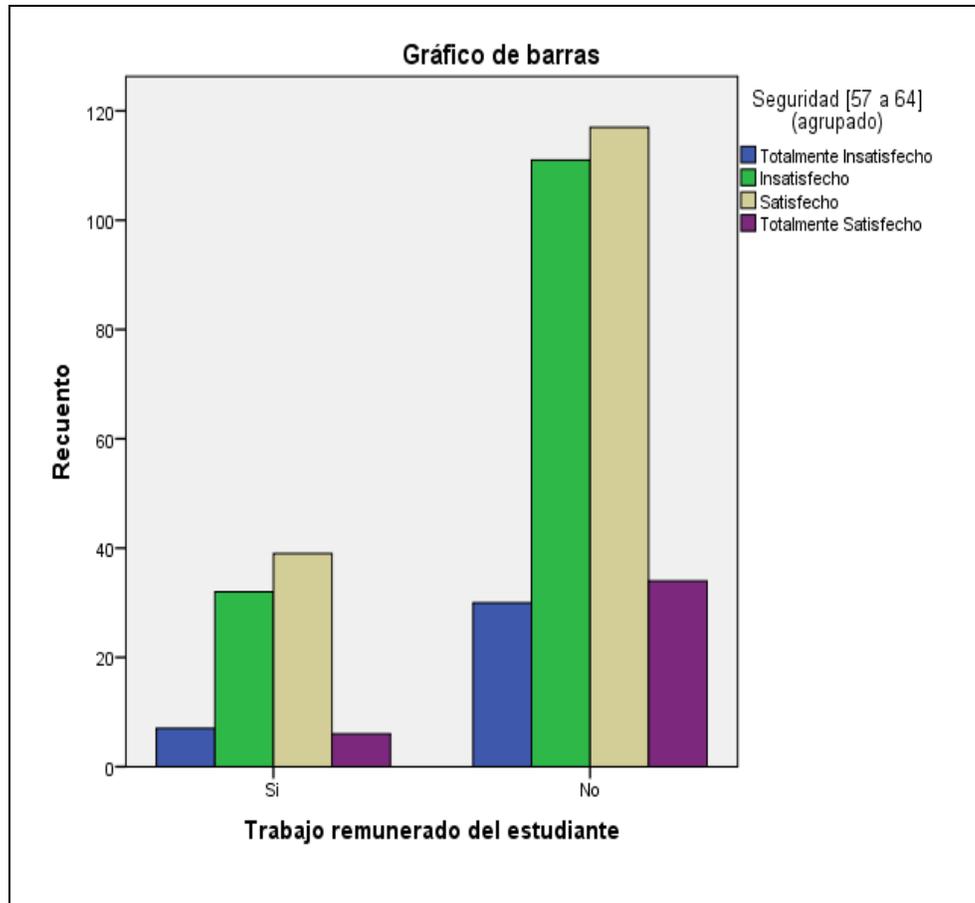


Figura 160. Análisis de contingencia trabajo remunerado – seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- seguridad

La Figura 160 indica que la mayor cantidad de encuestados (117) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 75% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 31.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (81.8%) no cuentan

con un trabajo remunerado significando un 8% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (77.6%) no tienen trabajo remunerado representando un 29.5% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (85%) no poseen un trabajo remunerado significando un 9% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad, dando como resultado un 63%. La prueba del chi cuadrado es de 2.13 y la razón de verosimilitud es de 2.24.

#### 4.2.3.4. Trabajo remunerado – economía.

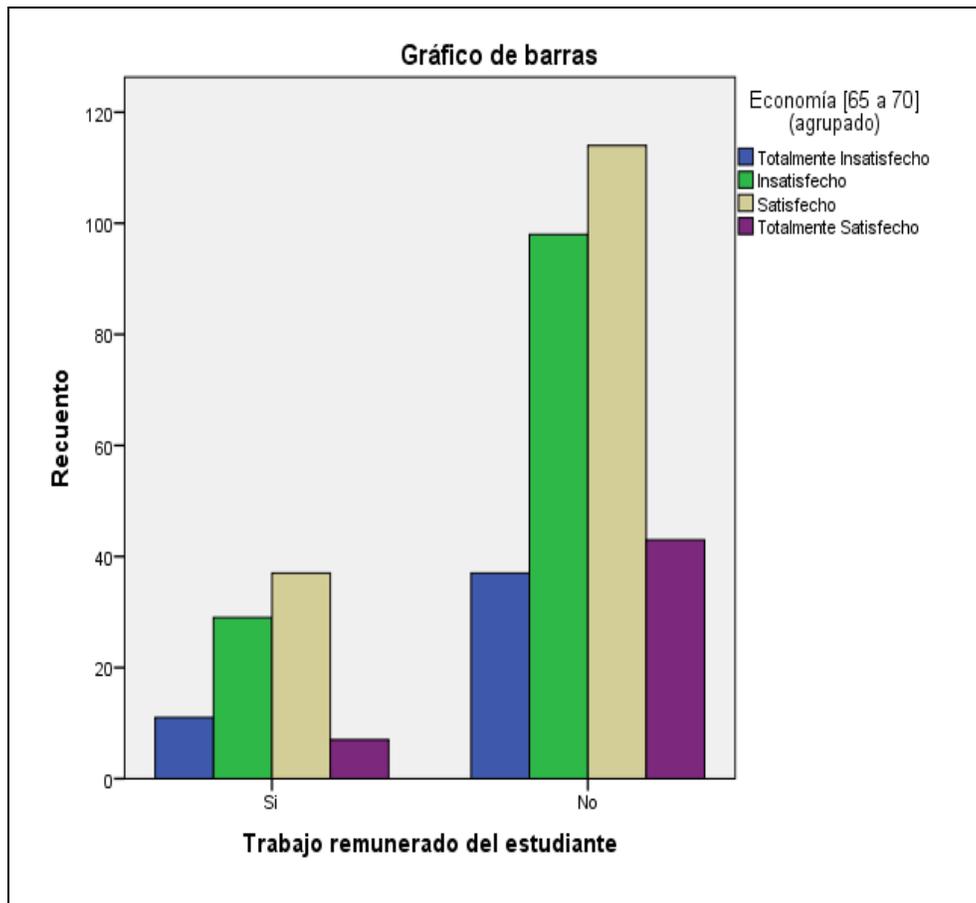


Figura 161. Análisis de contingencia trabajo remunerado – economía

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- economía

La Figura 161 indica que la mayor cantidad de encuestados (114) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 75.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 30.3%.

También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (77.1%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 9.8% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (72.2%) no tienen trabajo remunerado representando un 26.1% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (86%) no poseen un trabajo remunerado significando un 11.4% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la economía, dando como resultado un 62%. La prueba del chi cuadrado es de 2.44 y la razón de verosimilitud es de 2.65.

#### 4.2.3.5. Trabajo remunerado - seguridad emocional.

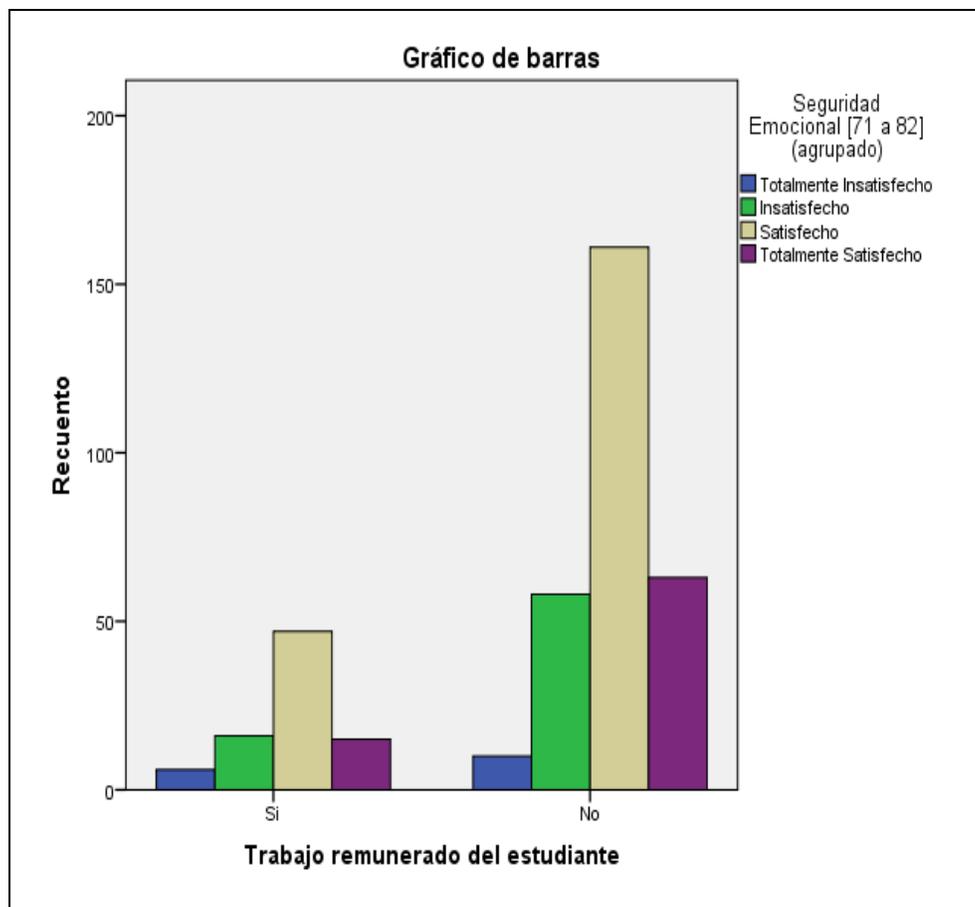


Figura 162. Análisis de contingencia trabajo remunerado - seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- seguridad emocional

La Figura 162 indica que la mayor cantidad de encuestados (161) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 77.4% del total de personas

que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 42.8%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (62.5%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (78.4%) no tienen trabajo remunerado representando un 15.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (80.8%) no poseen un trabajo remunerado significando un 16.8% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad emocional, dando como resultado un 71.25%. La prueba del chi cuadrado es de 2.58 y la razón de verosimilitud es de 2.35.

**4.2.3.6. Trabajo remunerado - sentido de pertenencia.**

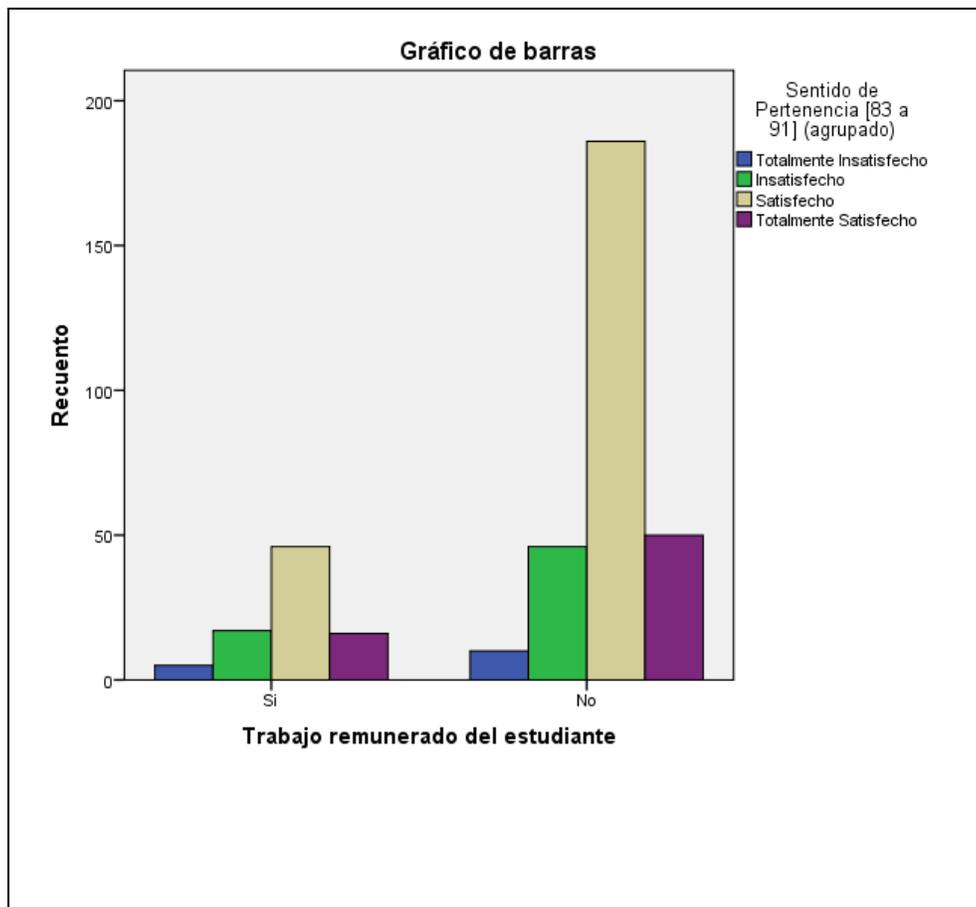


Figura 163. Análisis de contingencia trabajo remunerado - sentido de pertenencia  
 Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- sentido de pertenencia

La Figura 163 indica que la mayor cantidad de encuestados (186) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 80.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 49.5%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (66.7%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (73%) no tienen trabajo remunerado representando un 12.2% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (75.8%) no poseen un trabajo remunerado significando un 13.3% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al sentido de pertenencia, dando como resultado un 71.75%. La prueba del chi cuadrado es de 2.81 y la razón de verosimilitud es de 2.70.

#### 4.2.3.7. Trabajo remunerado – enseñanza aprendizaje.

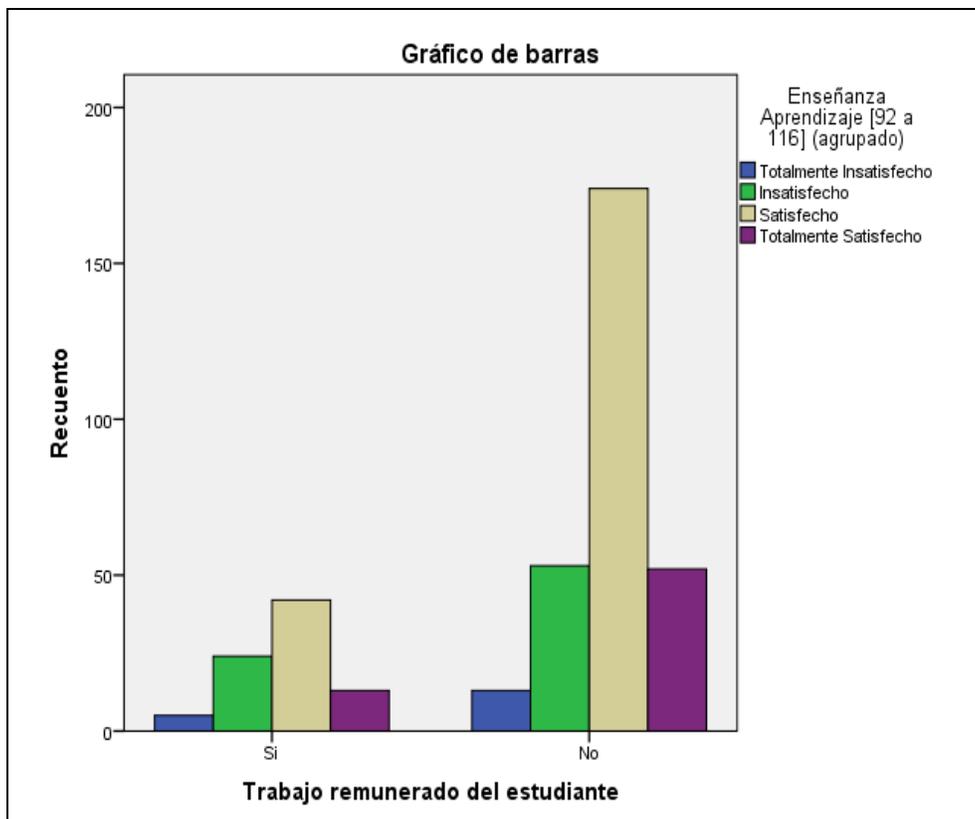


Figura 164. Análisis de contingencia trabajo remunerado - enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- enseñanza y aprendizaje

La Figura 164 indica que la mayor cantidad de encuestados (174) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 80.6% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 46.3%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (72.2%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 3.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (68.8%) no tienen trabajo remunerado representando un 14.1% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (80%) no poseen un trabajo remunerado significando un 13.8% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza y aprendizaje, dando como resultado un 68.75%. La prueba del chi cuadrado es de 5.02 y la razón de verosimilitud es de 4.77.

#### 4.2.3.8. Trabajo remunerado - logros personales.

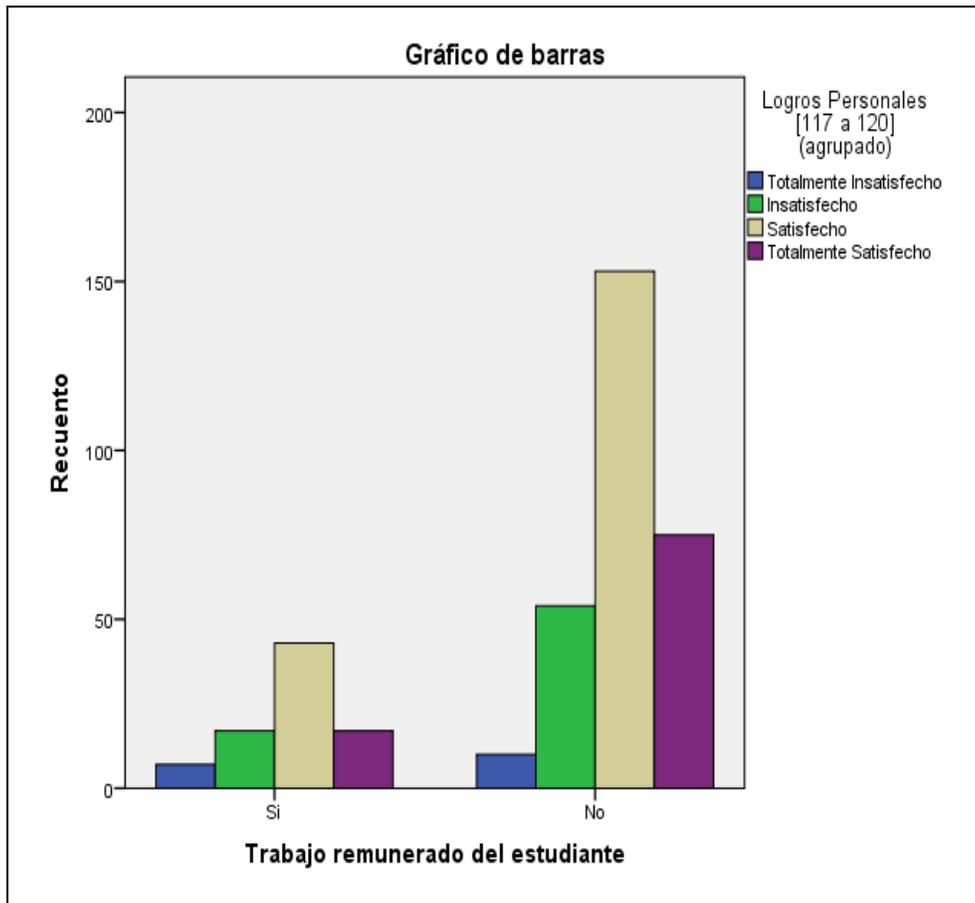


Figura 165. Análisis de contingencia trabajo remunerado - logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- logros personales

La Figura 165 indica que la mayor cantidad de encuestados (153) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 78.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 40.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (58.8%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (76.1%) no tienen trabajo remunerado representando un 14.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (81.5%) no poseen un trabajo remunerado significando un 19.9% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los logros

personales, dando como resultado un 70.75%. La prueba del chi cuadrado es de 4.39 y la razón de verosimilitud es de 3.95.

#### 4.2.3.9. Trabajo remunerado - reconocimiento personal.

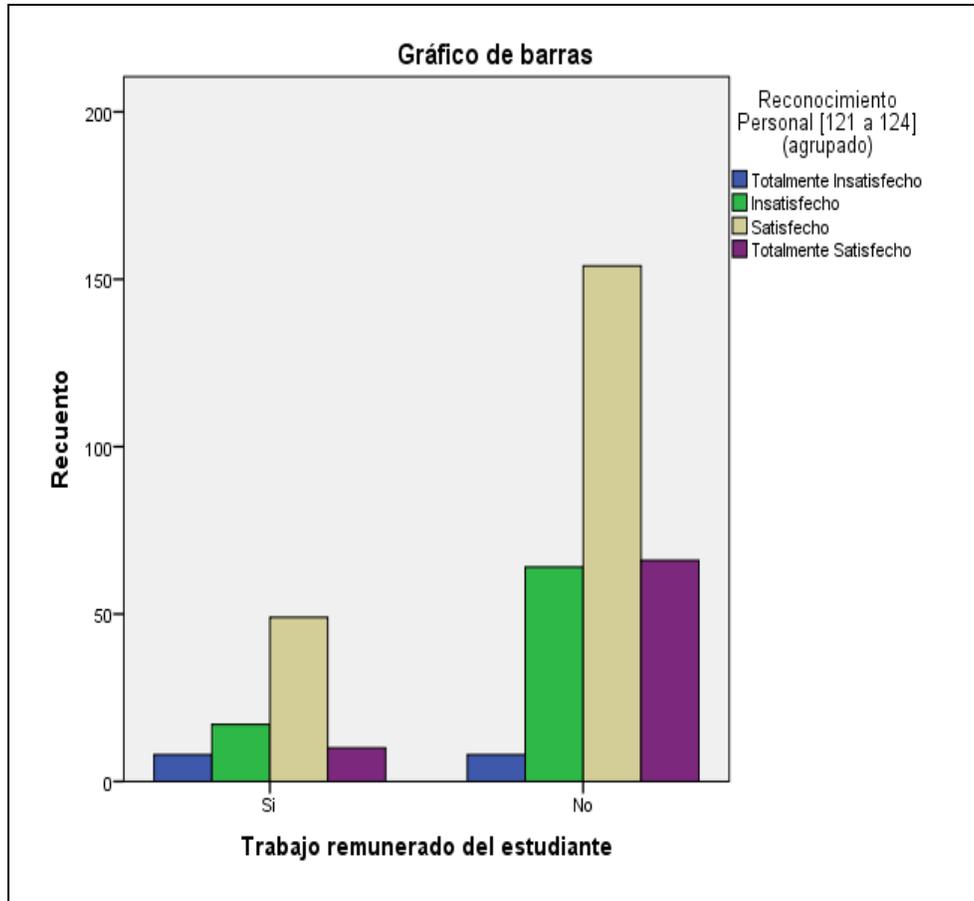


Figura 166. Análisis de contingencia trabajo remunerado - reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- reconocimiento personal

La Figura 166 indica que la mayor cantidad de encuestados (154) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 75.9% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 41%. También se determinó que los estudiantes totalmente insatisfechos están divididos (50%) entre los que cuentan y no cuentan con un trabajo remunerado significando un 5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (79%) no tienen trabajo remunerado representando un 17% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (86.8%) no poseen un

trabajo remunerado significando un 17.6% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal, dando como resultado un 68.25%. La prueba del chi cuadrado es de 11.21 y la razón de verosimilitud es de 10.47.

#### 4.2.3.10. Trabajo remunerado – autorrealización.

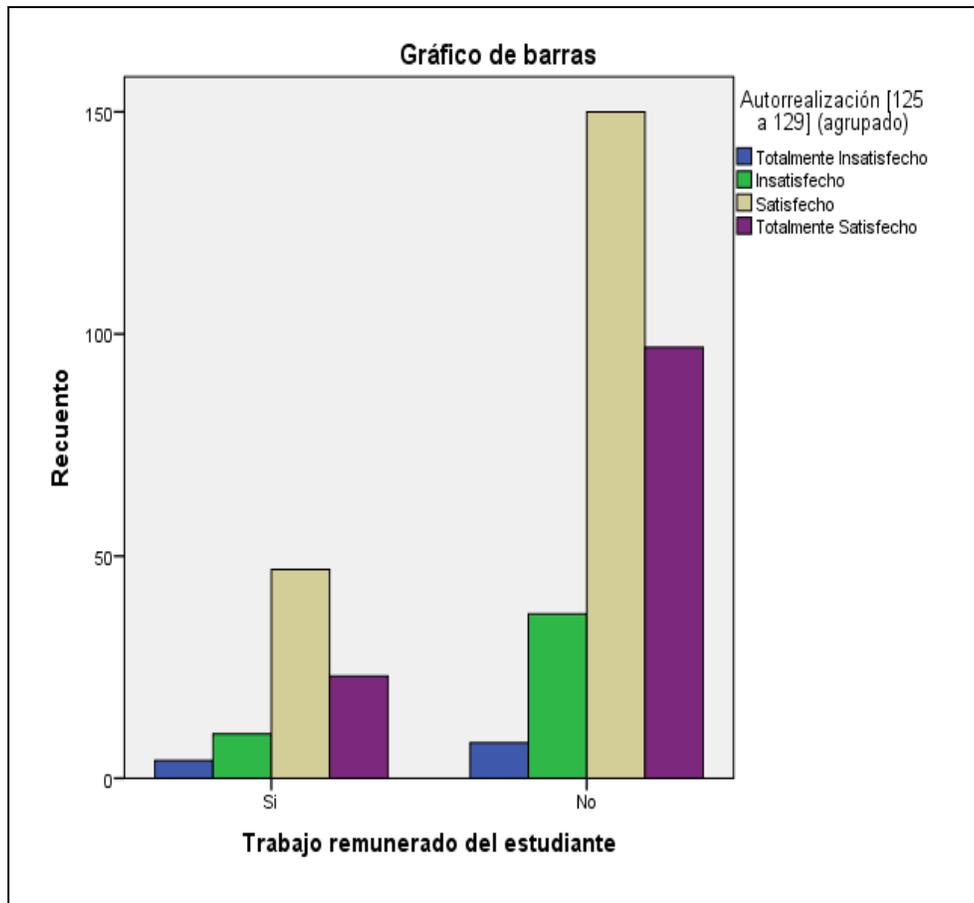


Figura 167. Análisis de contingencia trabajo remunerado – autorrealización

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de trabajo remunerado- autorrealización

La Figura 167 indica que la mayor cantidad de encuestados (150) respondieron estar satisfechos, quienes no tienen trabajo remunerado representando un 76.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 39.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (66.7%) no cuentan con un trabajo remunerado significando un 2.1% del total de encuestados, la mayoría de

estudiantes insatisfechos (78.7%) no tienen trabajo remunerado representando un 9.8% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (80.8%) no poseen un trabajo remunerado significando un 25.8% del total de encuestados; los estudiantes con trabajo remunerado son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la autorrealización, dando como resultado un 76.50%. La prueba del chi cuadrado es de 1.83 y la razón de verosimilitud es de 1.77.

#### 4.2.4. Análisis por parroquia

##### 4.2.4.1. Parroquia –infraestructura.

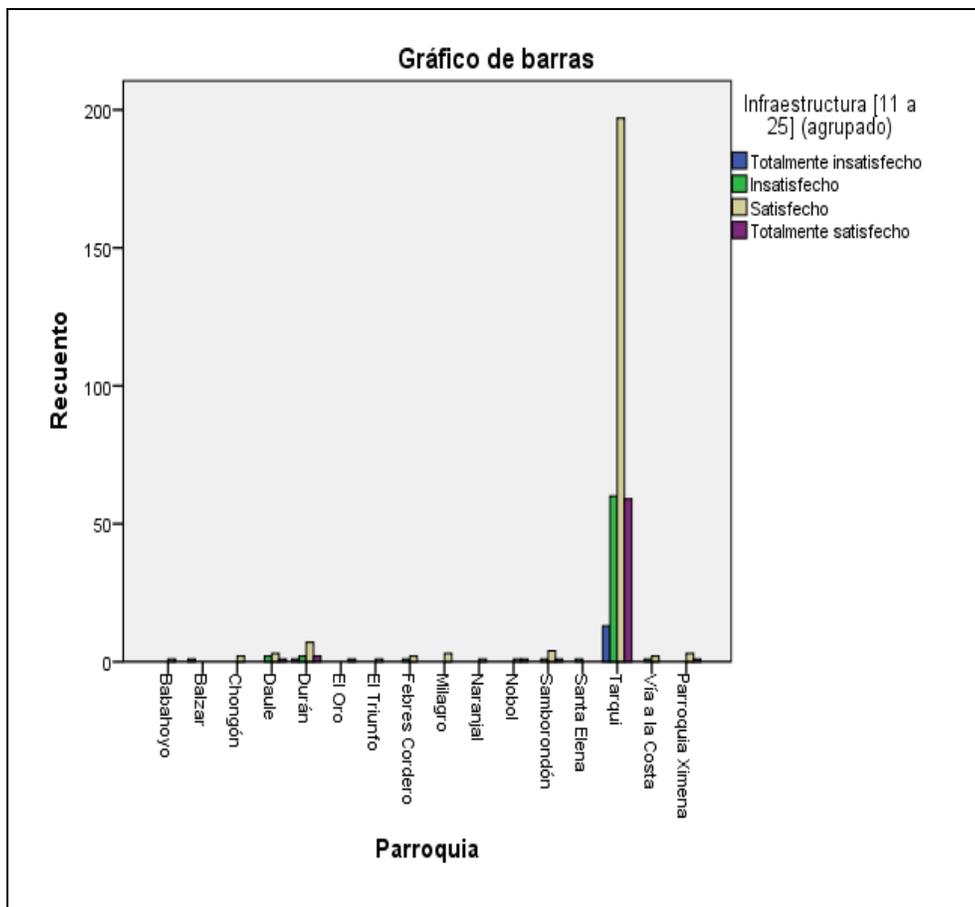


Figura 168. Análisis de contingencia parroquia – infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – infraestructura

La Figura 168 indica que la mayor cantidad de encuestados (197) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un

86.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 52.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (86.7%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 3.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (88.2%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 16% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (89.4%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 15.7% del total de estudiantes encuestados; los estudiantes de la parroquia Febres Cordero de la ciudad de Guayaquil y la Vía a la Costa son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 91.75%. La prueba del chi cuadrado es de 45.52 y la razón de verosimilitud es de 30.62.

#### 4.2.4.2. Parroquia – servicios.

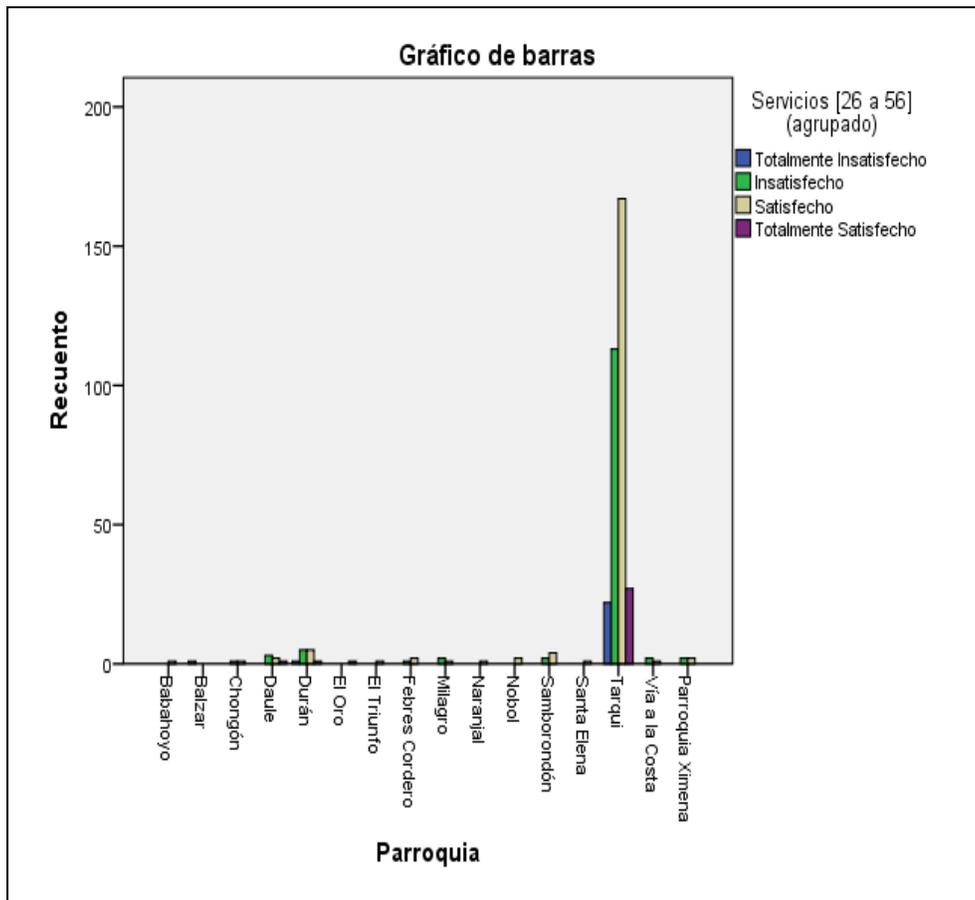


Figura 169. Análisis de contingencia parroquia – servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – servicios

La Figura 169 indica que la mayor cantidad de encuestados (167) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 87.4% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 44.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (91.7%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 35.9% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (86.3%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 30.1% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (90%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 7.2% del total de encuestados, los estudiantes de Milagro y la Vía a la Costa son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los servicios, dando como resultado un 58.25%. La prueba del chi cuadrado es de 40.20 y la razón de verosimilitud es de 29.74.

#### 4.2.4.3. Parroquia – seguridad.

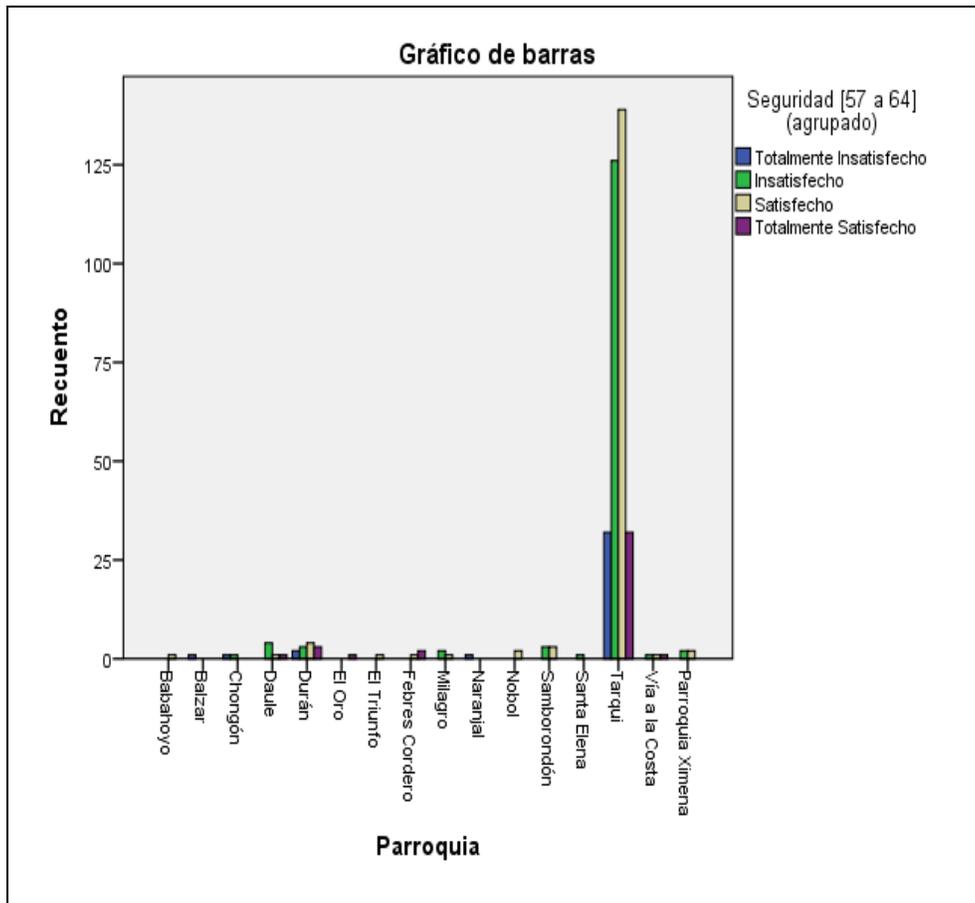


Figura 170. Análisis de contingencia parroquia – seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – seguridad

La Figura 170 indica que la mayor cantidad de encuestados (139) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 89.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 37%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (86.5%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 8.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (88.1%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 33.5% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (80%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 8.5% del total de encuestados; los estudiantes de Chongón son los que presentan el menor

nivel de satisfacción con respecto a la seguridad, dando como resultado un 37.5%. La prueba del chi cuadrado es de 61.37 y la razón de verosimilitud es de 48.27.

#### 4.2.4.4. Parroquia – economía.

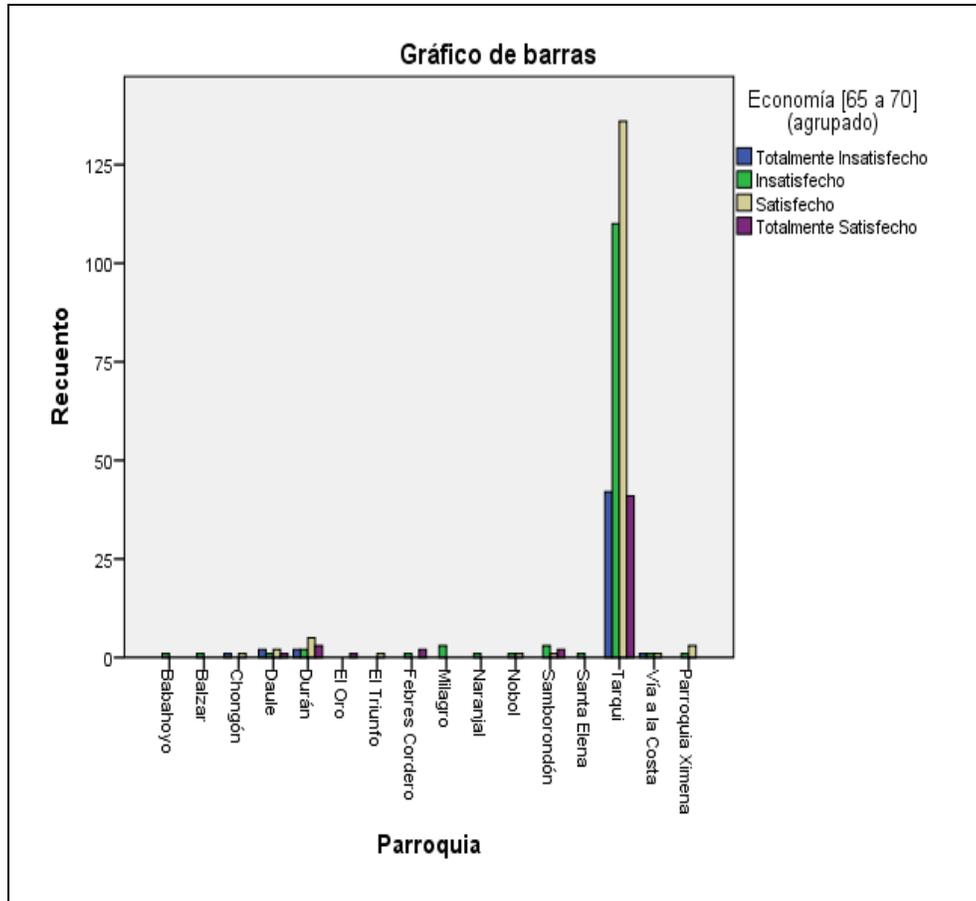


Figura 171. Análisis de contingencia parroquia – economía

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – economía

La Figura 171 indica que la mayor cantidad de encuestados (136) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 90.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 36.2%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (87.5%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 11.2% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (86.6%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 29.3% del total de encuestados y la

mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (82%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 10.9% del total de encuestados; los estudiantes de Chongón y la Vía a la Costa son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la economía, dando como resultado un 50%. La prueba del chi cuadrado es de 46.63 y la razón de verosimilitud es de 45.64.

#### 4.2.4.5. Parroquia - seguridad emocional.

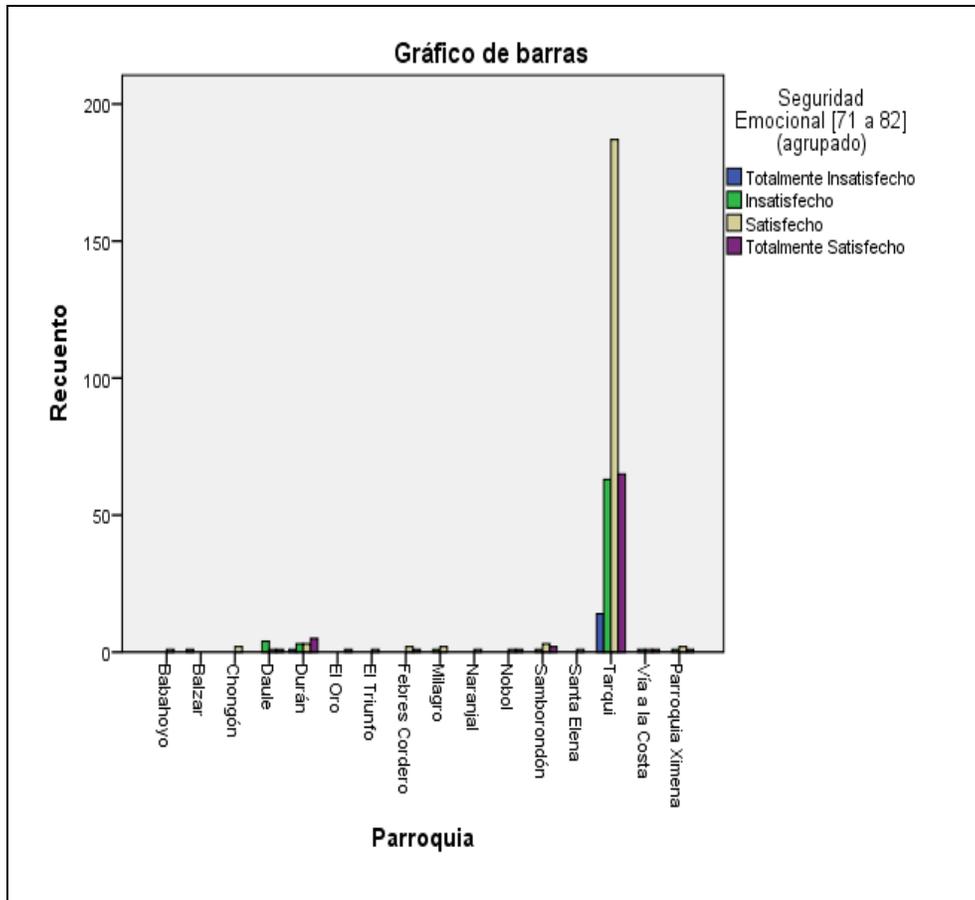


Figura 172. Análisis de contingencia parroquia - seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – seguridad emocional

La Figura 172 indica que la mayor cantidad de encuestados (187) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 89.9% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 49.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente

insatisfechos (87.5%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 3.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (85.1%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 16.8% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (83.3%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 17.3% del total de encuestados; los estudiantes de Daule son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad emocional, dando como resultado un 62.5%. La prueba del chi cuadrado es de 50.72 y la razón de verosimilitud es de 36.26.

#### 4.2.4.6. Parroquia – sentido de pertenencia.

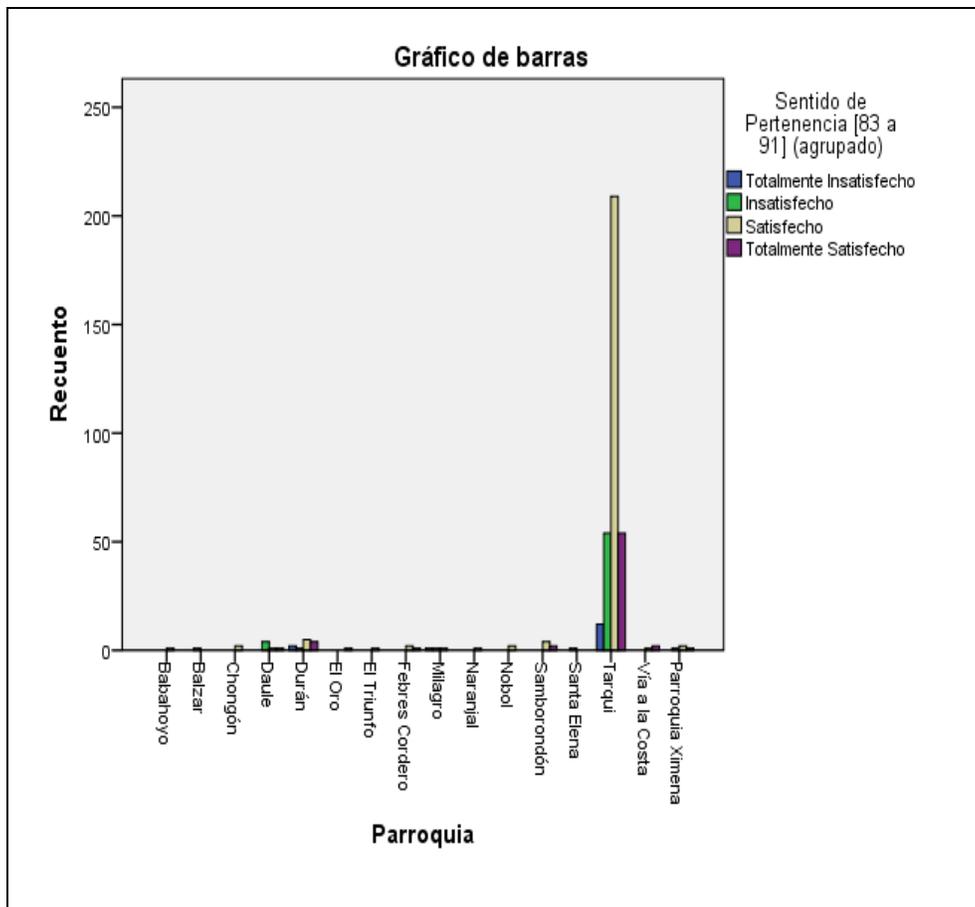


Figura 173. Análisis de contingencia parroquia - sentido de pertenencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – sentido de pertenencia

La Figura 173 indica que la mayor cantidad de encuestados (209) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 90.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 55.6%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (80%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 3.2% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (85.7%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 14.4% del total de estudiantes encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (81.8%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 14.4% del total de encuestados; los estudiantes de Milagro son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al sentido de pertenencia, dando como resultado un 50%. La prueba del chi cuadrado es de 55.22 y la razón de verosimilitud es de 45.73.

#### 4.2.4.7. Parroquia – enseñanza aprendizaje.

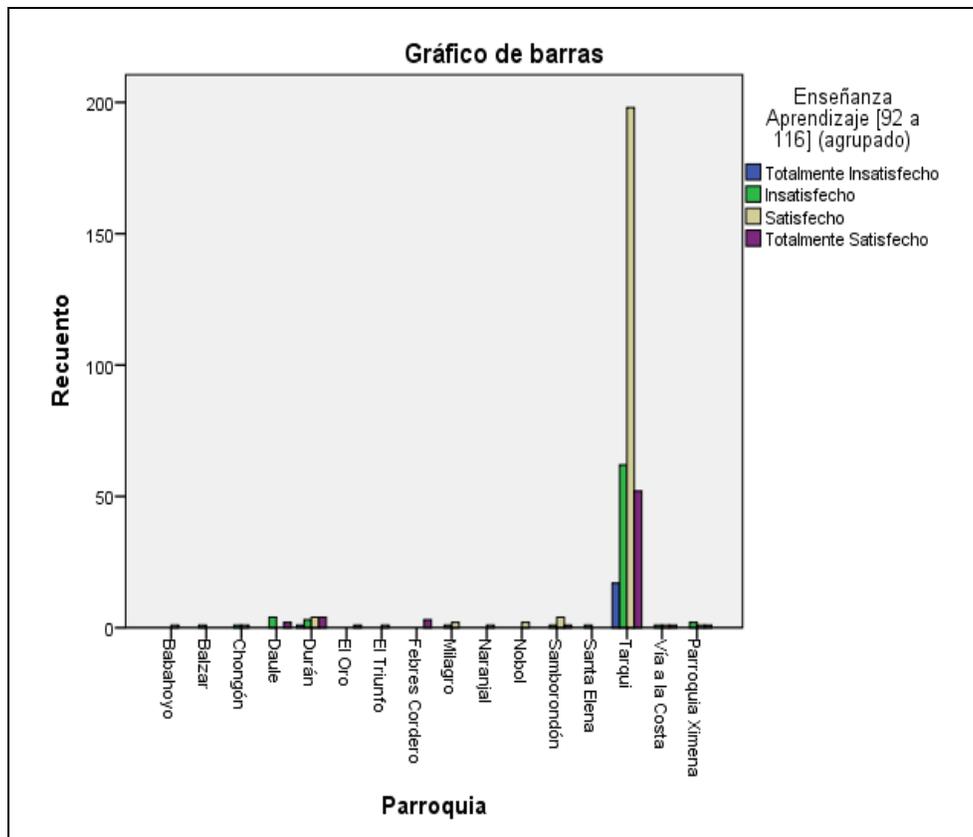


Figura 174. Análisis de contingencia parroquia - enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – enseñanza y aprendizaje

La Figura 174 indica que la mayor cantidad de encuestados (198) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 91.7% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 52.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (94.4%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 4.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (80.5%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 16.5% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (80%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 13.8% del total de encuestados; los estudiantes de Chongón son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza y aprendizaje, dando como resultado un 62.5%. La prueba del chi cuadrado es de 52.88 y la razón de verosimilitud es de 50.22.

#### 4.2.4.8. Parroquia – logros personales.

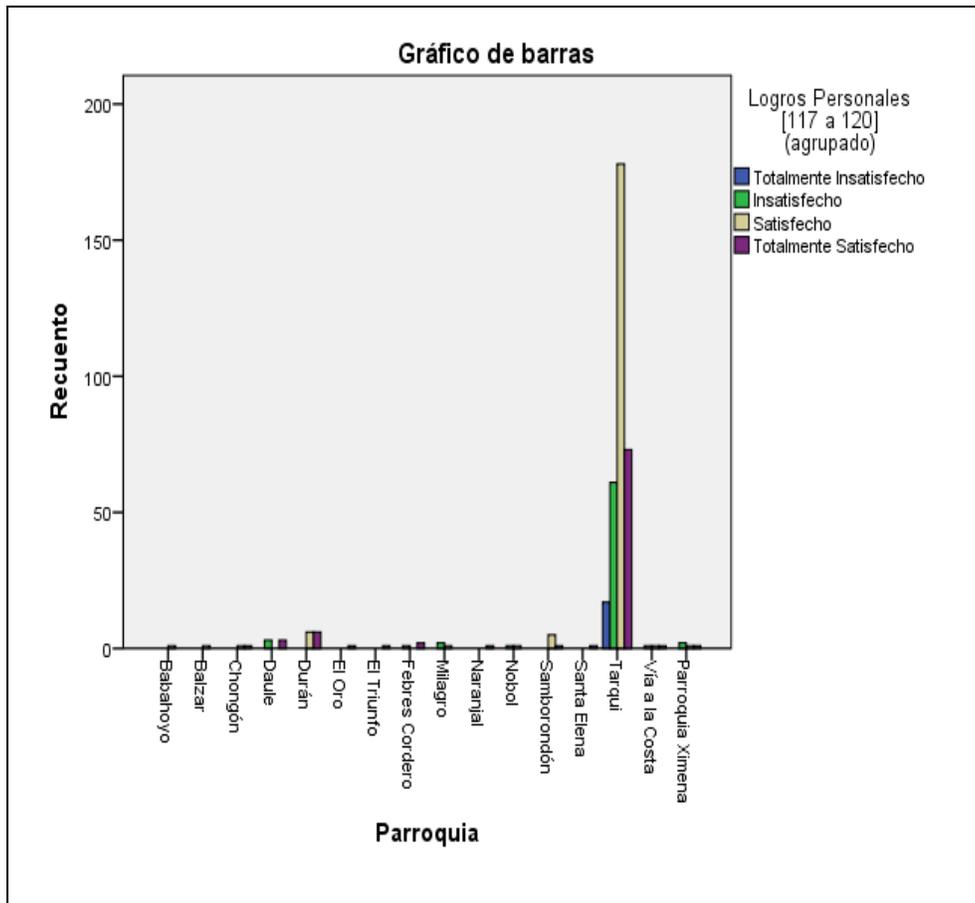


Figura 175. Análisis de contingencia parroquia - logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – logros personales

La Figura 175 indica que la mayor cantidad de encuestados (178) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 90.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 47.3%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (100%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 4.5% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (85.9%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 16.2% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (79.3%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 19.4% del total de encuestados; los estudiantes de Milagro son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los logros personales, dando como

resultado un 58.25%. La prueba del chi cuadrado es de 47.31 y la razón de verosimilitud es de 53.11.

#### 4.2.4.9. Parroquia - reconocimiento personal.

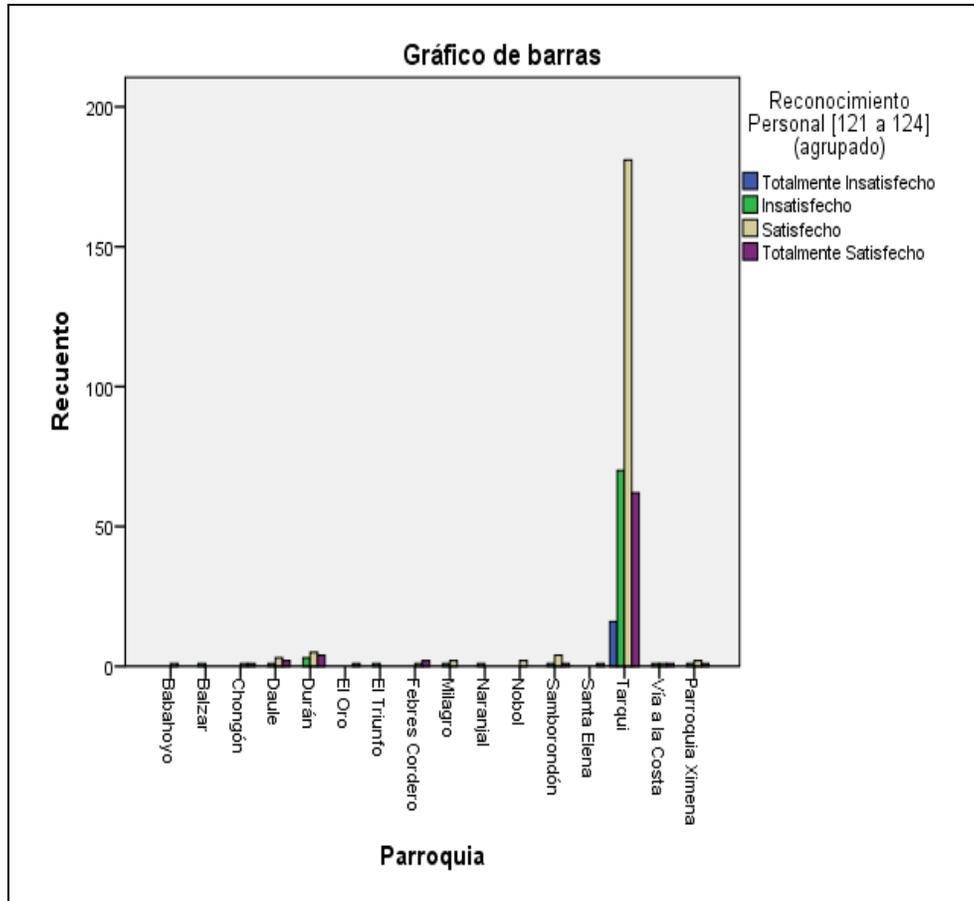


Figura 176. Análisis de contingencia parroquia - reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – reconocimiento personal

La Figura 176 indica que la mayor cantidad de encuestados (181) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 89.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 48.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (100%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 4.3% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (86.4%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 18.6% del total de encuestados y la mayoría

de estudiantes totalmente satisfechos (81.6%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 16.5% del total de encuestados; los estudiantes de Milagro son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal, dando como resultado un 66.75%. La prueba del chi cuadrado es de 33.06 y la razón de verosimilitud es de 32.59.

#### 4.2.4.10. Parroquia – autorrealización.

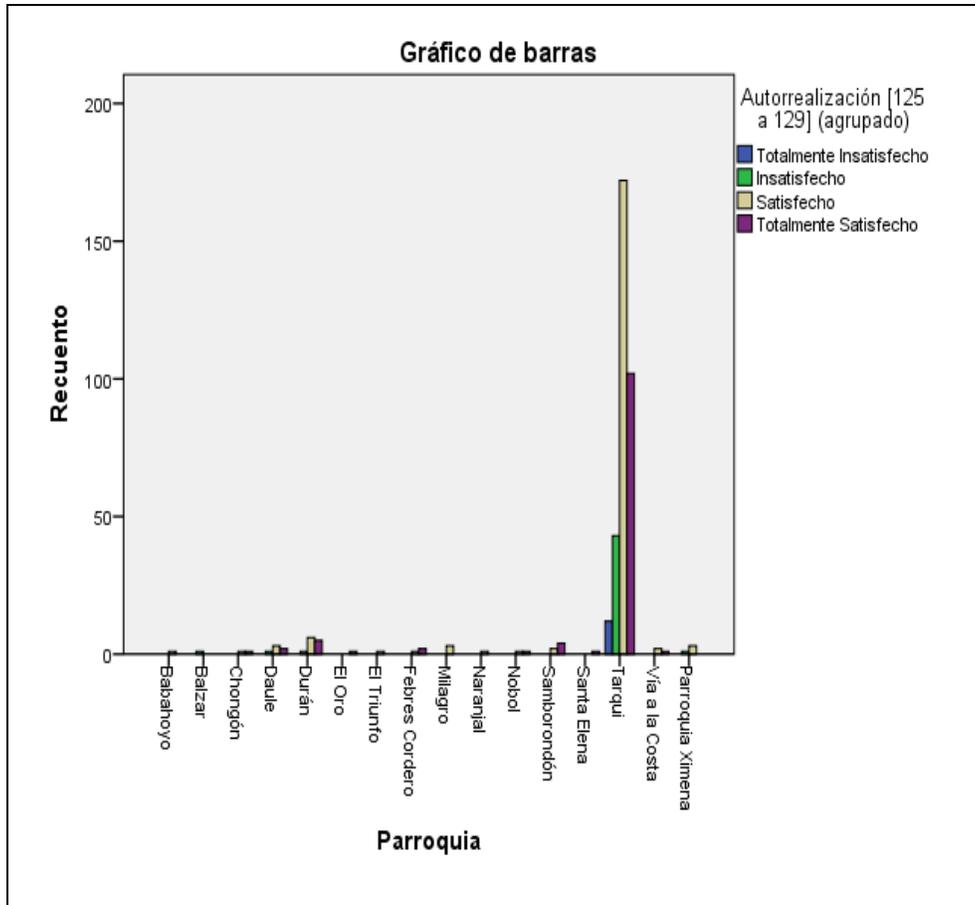


Figura 177. Análisis de contingencia parroquia – autorrealización

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de parroquia – autorrealización

La Figura 177 indica que la mayor cantidad de encuestados (172) respondieron estar satisfechos, quienes pertenecen a la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 87.3% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 45.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente

insatisfechos (100%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 3.2% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (91.5%) habitan en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil representando un 11.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (85%) son de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil significando un 27.1% del total de encuestados; los estudiantes de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la autorrealización, dando como resultado un 68.75%. La prueba del chi cuadrado es de 27.68 y la razón de verosimilitud es de 30.95.

#### 4.2.5. Análisis por carrera

##### 4.2.5.1. Carrera – infraestructura.

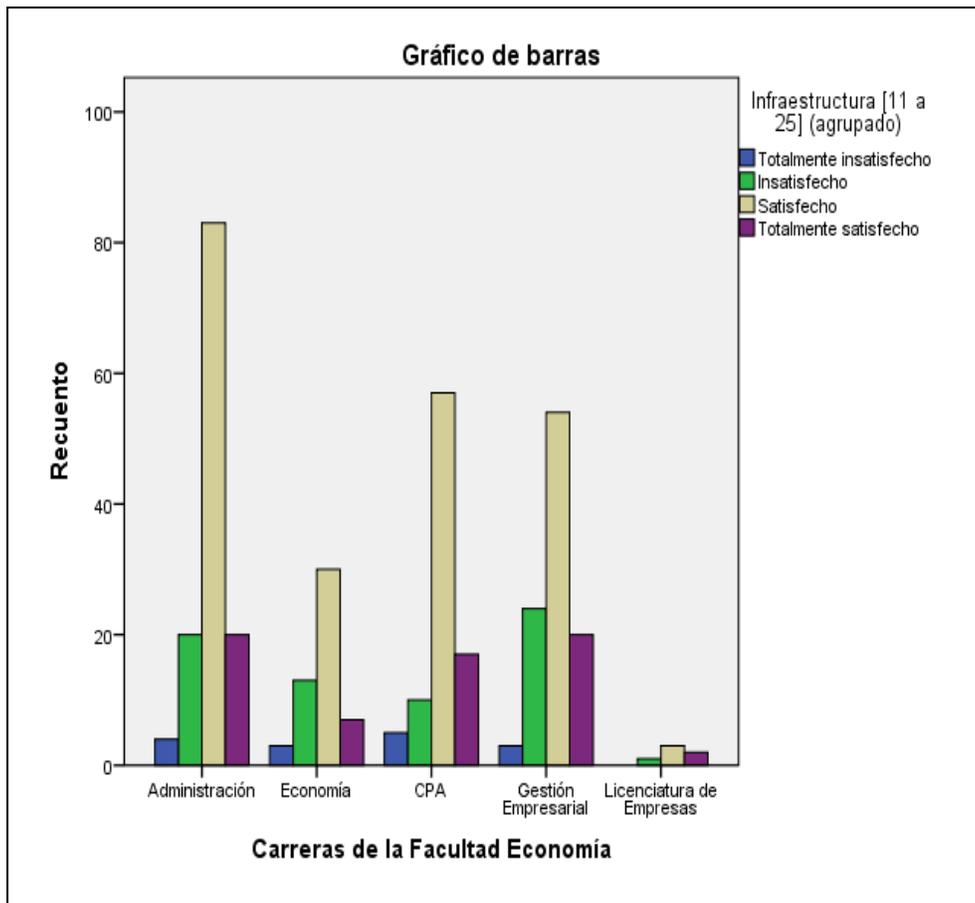


Figura 178. Análisis de contingencia carrera – infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – infraestructura

La Figura 178 indica que la mayor cantidad de encuestados (83) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 36.6% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 22.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (33.3%) son de la carrera de CPA significando un 1.3% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (35.3%) pertenecen a la carrera de Gestión Empresarial representando un 6.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (60.6%) son de las carreras Administración y Gestión Empresarial significando un 10.6% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 94.25%. La prueba del chi cuadrado es de 11.22 y la razón de verosimilitud es de 11.38.

#### 4.2.5.2. Carrera – servicios.

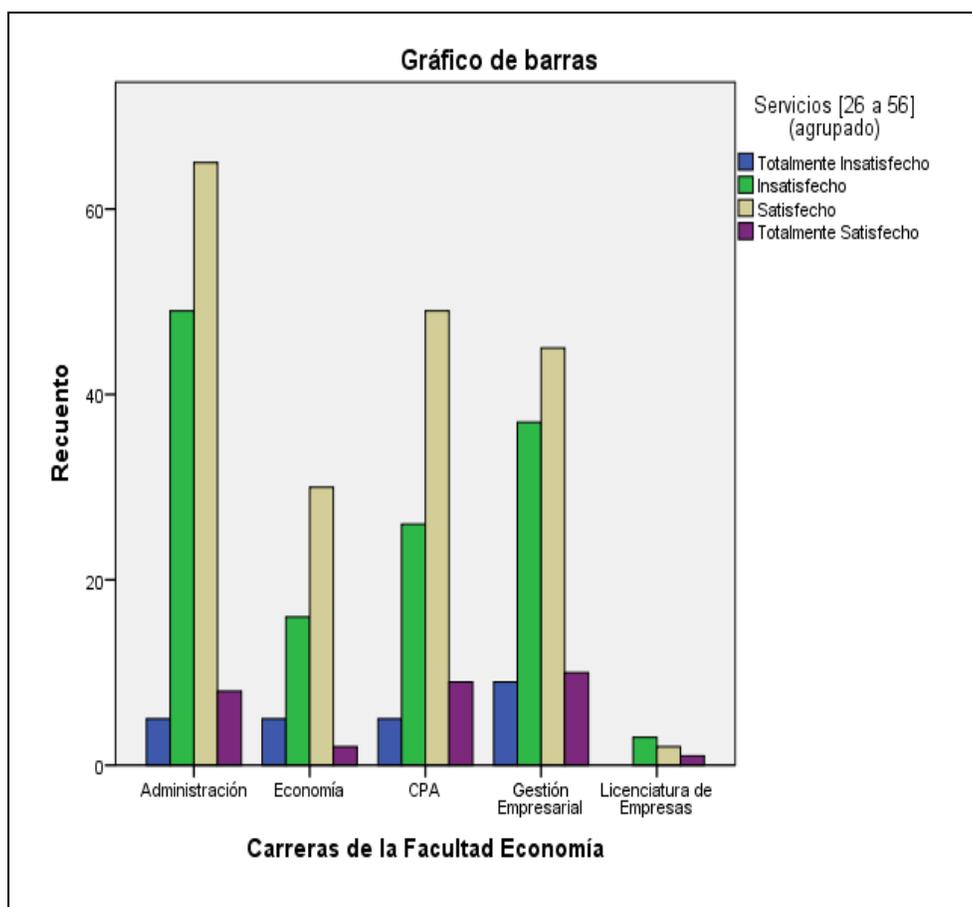


Figura 179. Análisis de contingencia carrera – servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera –servicios

La Figura 179 indica que la mayor cantidad de encuestados (65) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 34% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 17.3%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (37.5%) son de la carrera de Gestión Empresarial significando un 2.4% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (37.4%) pertenecen a la carrera de Administración representando un 13% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (33.3%) son de la carrera de Gestión Empresarial significando un 2.7% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía y Gestión Empresarial son los que presentan el menor

nivel de satisfacción con respecto a los servicios, dando como resultado un 63.75%. La prueba del chi cuadrado es de 10.55 y la razón de verosimilitud es de 11.08.

#### 4.2.5.3. Carrera – seguridad.

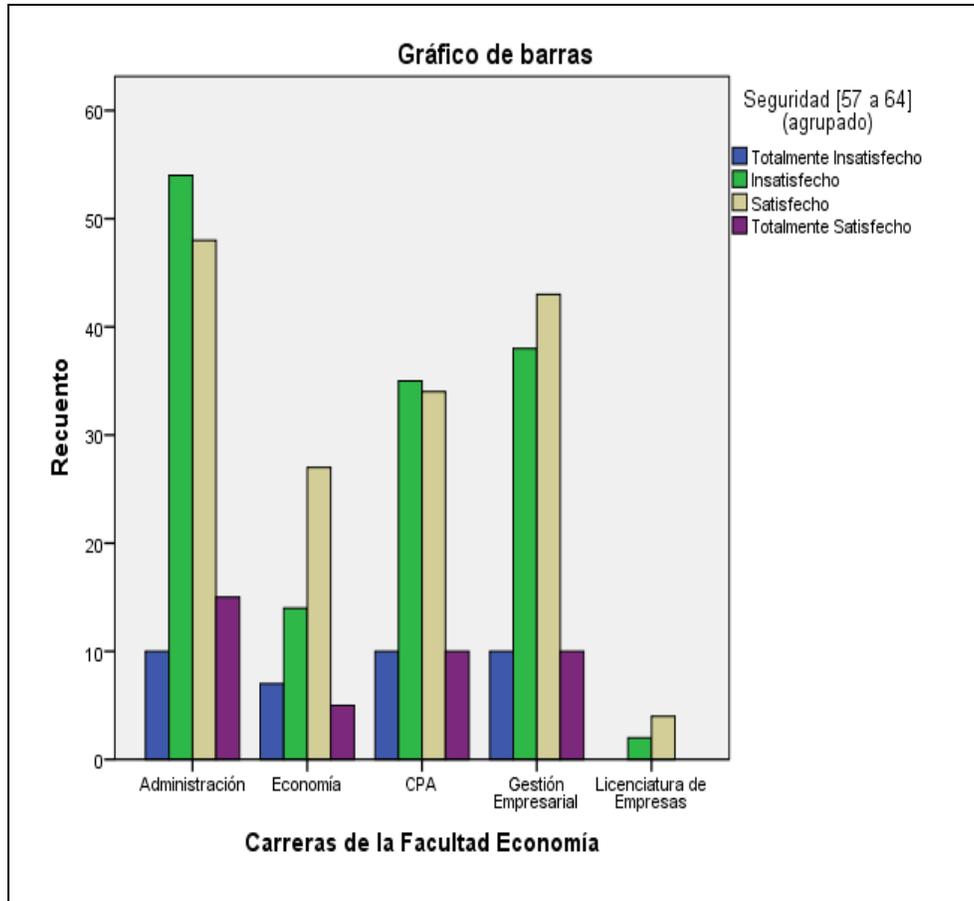


Figura 180. Análisis de contingencia carrera – seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – seguridad

La Figura 180 indica que la mayor cantidad de encuestados (54) respondieron estar insatisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 37.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 14.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (81%) son de las carreras de Administración, Gestión Empresarial y CPA significando un 8.1% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes satisfechos (30.8%) pertenecen a la carrera de Administración representando un 12.8% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes

totalmente satisfechos (37.5%) son de la carrera de Gestión Empresarial significando un 4% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de CPA son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad, dando como resultado un 62.25%. La prueba del chi cuadrado es de 8.20 y la razón de verosimilitud es de 9.39.

#### 4.2.5.4. Carrera – economía.

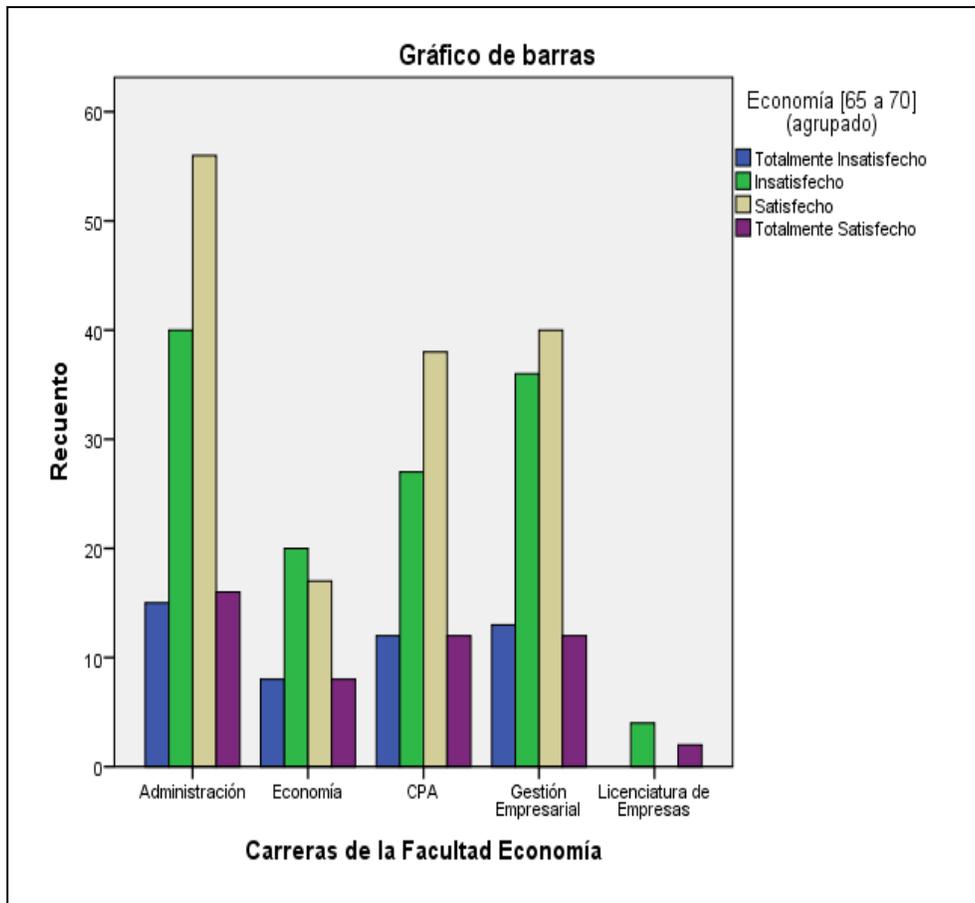


Figura 181. Análisis de contingencia carrera – economía

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – economía

La Figura 181 indica que la mayor cantidad de encuestados (56) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 37.1% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 14.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (31.3%) son de la carrera de Administración significando un 4% del total de encuestados, la mayoría de

estudiantes insatisfechos (31.5%) pertenecen a la carrera de Administración representando un 10.6% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (32%) son de la carrera de Gestión Empresarial significando un 4.3% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la economía, dando como resultado un 61.75%. La prueba del chi cuadrado es de 9.95 y la razón de verosimilitud es de 12.19.

#### 4.2.5.5. Carrera - seguridad emocional.

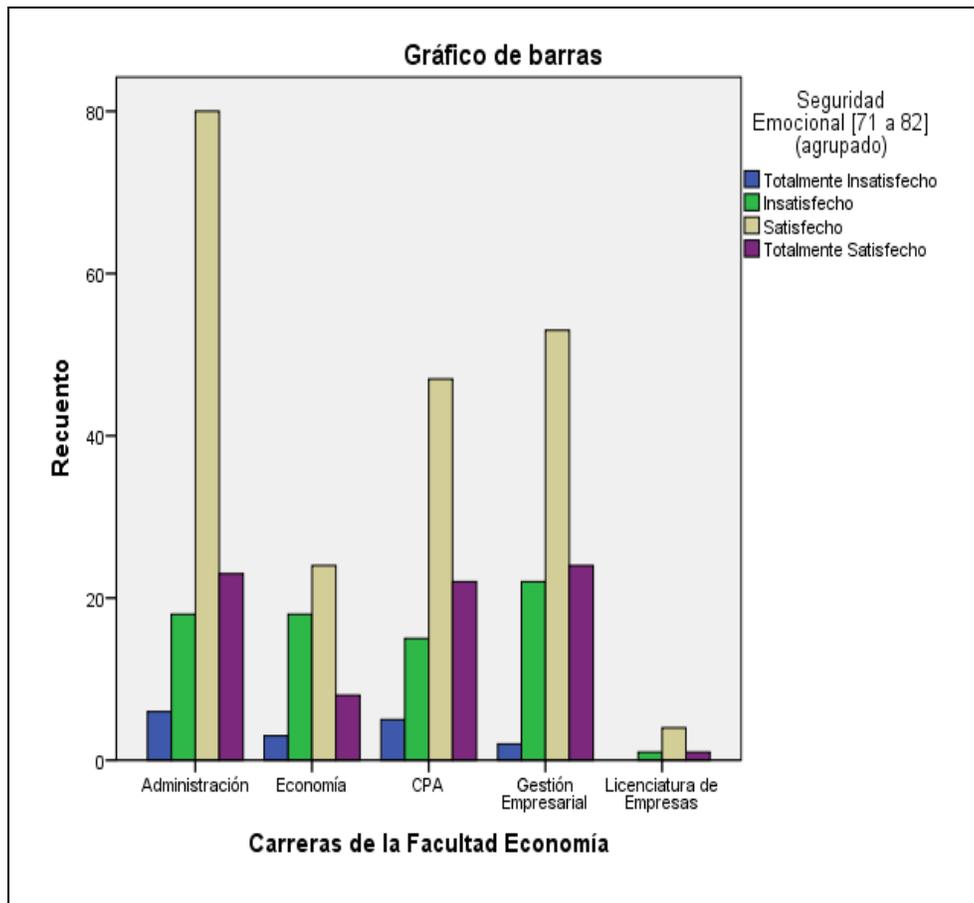


Figura 182. Análisis de contingencia carrera - seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – seguridad emocional

La Figura 182 indica que la mayor cantidad de encuestados (80) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 38.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa

un 21.3%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (37.5%) son de la carrera de Administración significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (29.7%) pertenecen a la carrera de Gestión Empresarial representando un 5.9% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (30.8%) son de la carrera de Gestión Empresarial significando un 6.4% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad emocional, dando como resultado un 67.5%. La prueba del chi cuadrado es de 15.37 y la razón de verosimilitud es de 15.15.

#### 4.2.5.6. Carrera - sentido de pertenencia.

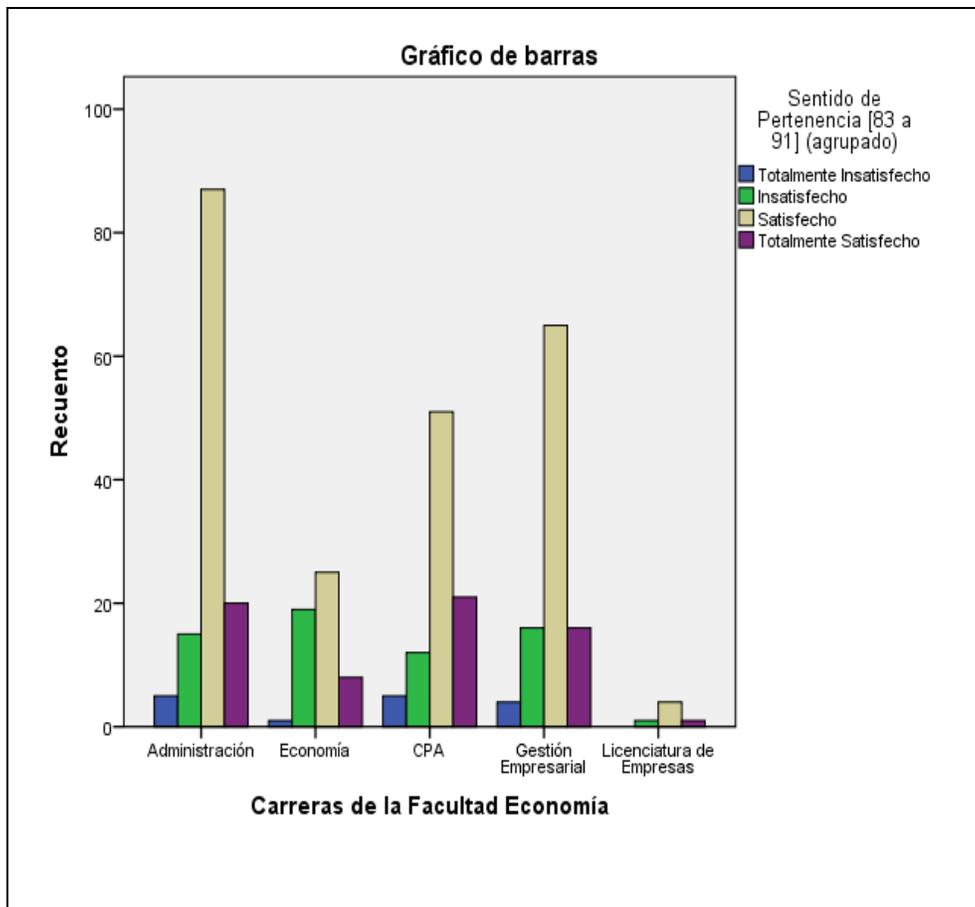


Figura 183. Análisis de contingencia carrera - sentido de pertenencia

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – sentido de pertenencia

La Figura 183 indica que la mayor cantidad de encuestados (87) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 37.5% del

total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 23.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (66.6%) son de las carreras de Administración y CPA significando un 2.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (30.2%) pertenecen a la carrera de Economía representando un 5.1% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (31.8%) son de la carrera de CPA significando un 5.6% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al sentido de pertenencia, dando como resultado un 68.75%. La prueba del chi cuadrado es de 21.05 y la razón de verosimilitud es de 18.73.

#### 4.2.5.7. Carrera – enseñanza aprendizaje.

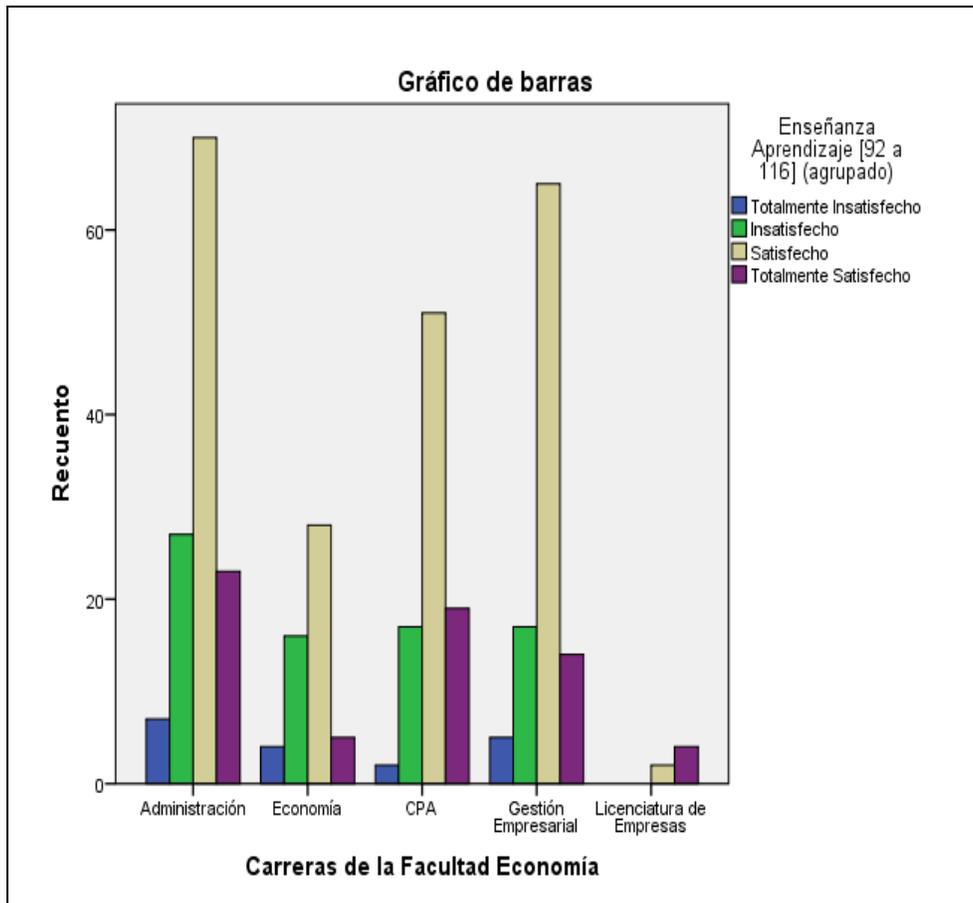


Figura 184. Análisis de contingencia carrera - enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – enseñanza y aprendizaje

La Figura 184 indica que la mayor cantidad de encuestados (70) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 32.4% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 18.6%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (38.9%) son de la carrera de Administración significando un 1.9% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (35.1%) pertenecen a la carrera de Administración representando un 7.2% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (35.4%) son de la carrera de Administración significando un 6.1% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la

enseñanza y aprendizaje, dando como resultado un 66%. La prueba del chi cuadrado es de 20.62 y la razón de verosimilitud es de 18.89.

#### 4.2.5.8. Carrera - logros personales.

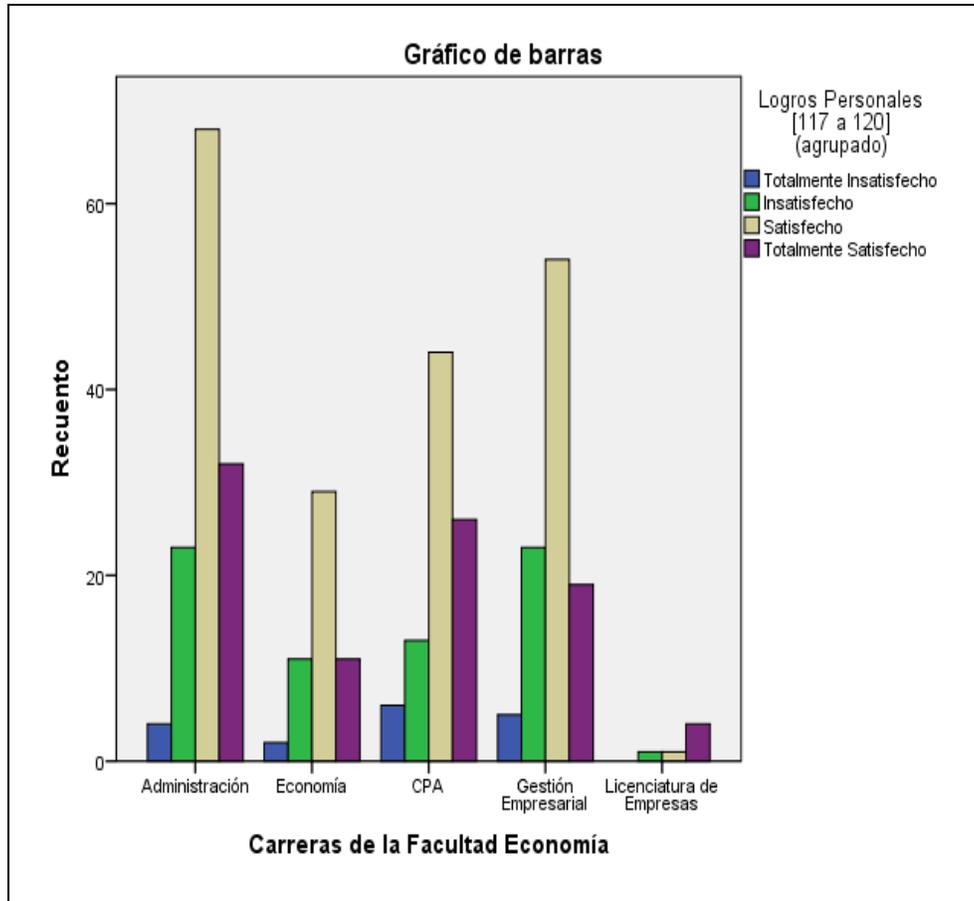


Figura 185. Análisis de contingencia carrera - logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – logros personales

La Figura 185 indica que la mayor cantidad de encuestados (68) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 34.7% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 18.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (35.3%) son de la carrera de CPA significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (64.8%) pertenecen a las carreras de Administración y Gestión Empresarial representando un 12.2% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente

satisfechos (34.8%) son de la carrera de Administración significando un 8.5% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Gestión Empresarial son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los logros personales, dando como resultado un 71.5%. La prueba del chi cuadrado es de 12.26 y la razón de verosimilitud es de 11.69.

#### 4.2.5.9. Carrera - reconocimiento personal.

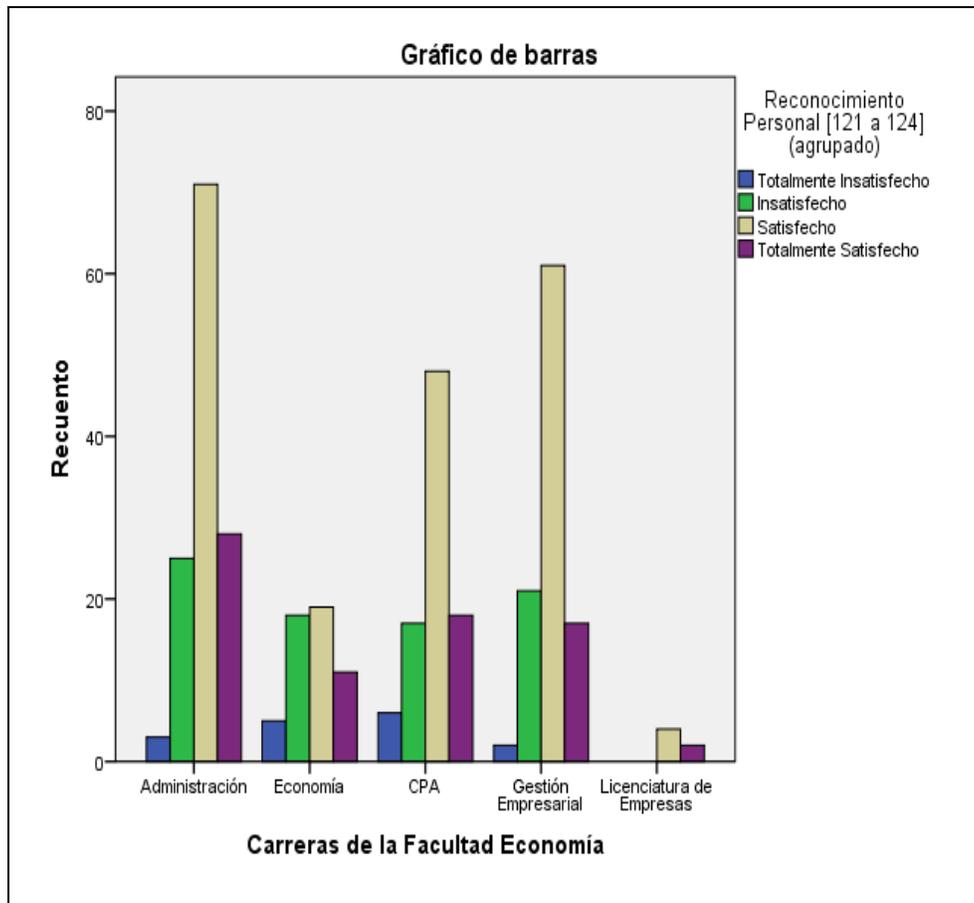


Figura 186. Análisis de contingencia carrera - reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – reconocimiento personal

La Figura 186 indica que la mayor cantidad de encuestados (71) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 35% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 18.9%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (37.5%) son de la carrera de CPA significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes

insatisfechos (30.9%) pertenecen a la carrera de Administración representando un 18.9% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (36.8%) son de la carrera de Administración significando un 7.4% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Economía son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal, dando como resultado un 67%. La prueba del chi cuadrado es de 18.32 y la razón de verosimilitud es de 19.09.

**4.2.5.10. Carrera – autorrealización.**

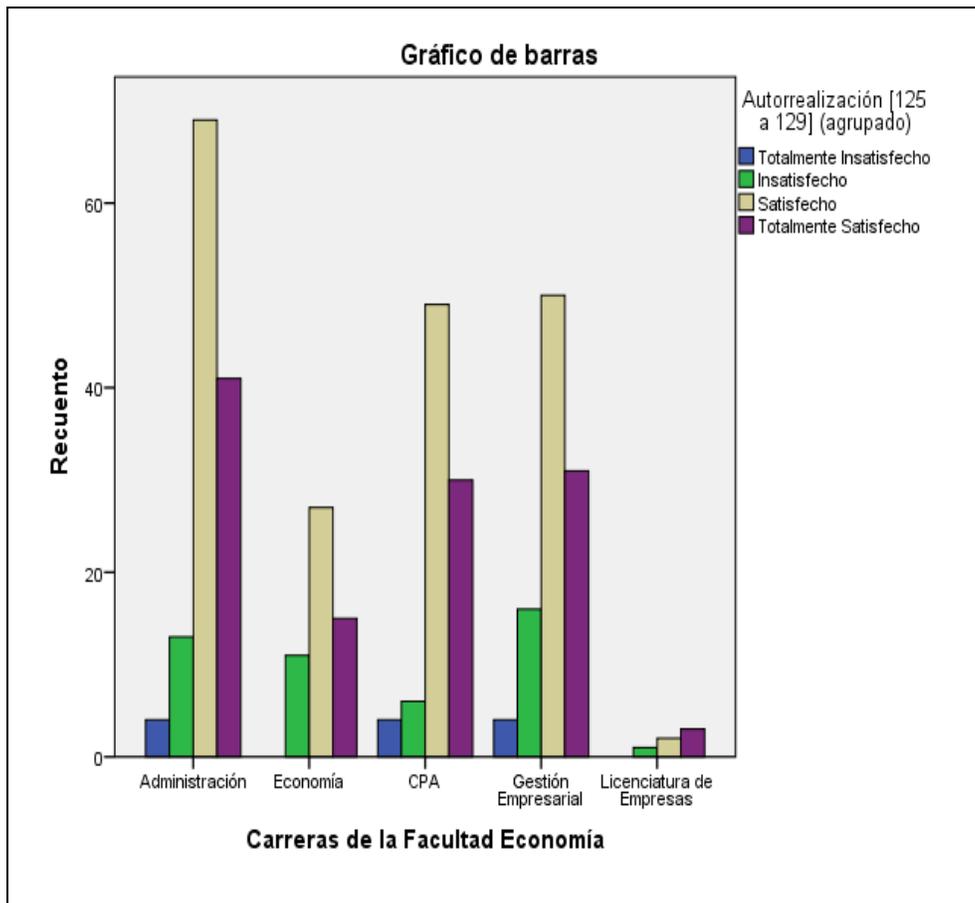


Figura 187. Análisis de contingencia carrera – autorrealización

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de carrera – autorrealización

La Figura 187 indica que la mayor cantidad de encuestados (69) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran en la carrera de Administración representando un 35% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa

un 18.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (99.9%) son de las carreras de Administración, CPA y Gestión Empresarial significando un 3.3% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (34%) pertenecen a la carrera de Gestión Empresarial representando un 4.3% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (34.2%) son de la carrera de Administración significando un 10.9% del total de encuestados; los estudiantes de la carrera de Gestión Empresarial son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la autorrealización, dando como resultado un 76.75%. La prueba del chi cuadrado es de 11.08 y la razón de verosimilitud es de 12.83.

**4.2.5.11. Resumen del análisis de los indicadores del análisis de contingencia por carrera.**

Tabla 18

*Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de Administración de Empresas*

<b>Administración de Empresas</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Calificación</b>
Infraestructura	2.80	.042	70.03%
Servicios	2.54	.041	63.48%
Seguridad	2.60	.052	65.03%
Economía	2.58	.058	64.50%
Seguridad Emocional	2.85	.046	71.26%
Sentido de Pertenencia	2.85	.046	71.26%
Enseñanza Aprendizaje	2.79	.046	69.81%
Logros Personales	3.03	.049	75.64%
Reconocimiento Personal	2.95	.047	73.87%
Autorrealización	3.06	.054	76.57%
<b>Calificación general</b>	<b>2.81</b>	<b>.048</b>	<b>70.15%</b>

Como se indica en la Tabla 18, el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del análisis de contingencias para la carrera Administración de Empresas es de 70.15%, siendo el factor servicios el de menor calificación con un 63.48%, seguido por

economía con un 64.50% y por seguridad con un 65.03%; autorrealización es el factor de mayor calificación con un 76.57%, seguido por logros personales con un 75.64% y reconocimiento personal con un 73.87%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para la carrera de Administración de Empresas es de 1.72%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (1.72%) corresponden a servicios (1.60%), seguridad emocional (1.63%), sentido de pertenencia (1.60%), enseñanza y aprendizaje (1.64%), logros personales (1.63%) y reconocimiento personal (1.60%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

Tabla 19

*Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de Economía*

<b>Economía</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Calificación</b>
Infraestructura	2.68	.068	66.92%
Servicios	2.53	.070	63.32%
Seguridad	2.65	.086	66.33%
Economía	2.49	.103	62.26%
Seguridad Emocional	2.68	.085	67.07%
Sentido de Pertenencia	2.72	.083	67.92%
Enseñanza Aprendizaje	2.66	.074	66.39%
Logros Personales	2.91	.083	72.76%
Reconocimiento Personal	2.71	.102	67.69%
Autorrealización	2.99	.085	74.81%
<b>Calificación general</b>	<b>2.70</b>	<b>.084</b>	<b>67.55%</b>

Como se indica en la Tabla 19, el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del análisis de contingencias para la carrera de Economía es de 67.55%, siendo el factor economía el de menor calificación con un 62.26%, seguido por servicios con un 63.32% y por seguridad con un 66.33%; autorrealización es el factor de mayor calificación con un 74.81%, seguido por logros personales con un 72.76% y sentido de pertenencia con un

67.92%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para la carrera de Economía es de 3.10%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (3.10%) corresponden a infraestructura (2.52%), servicios (2.76%), sentido de pertenencia (3.06%), enseñanza y aprendizaje (2.80%), logros personales (2.83%) y autorrealización (2.84%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

Tabla 20

*Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de CPA*

CPA	Media	Error estándar	Calificación
Infraestructura	2.87	.055	71.65%
Servicios	2.65	.048	66.24%
Seguridad	2.57	.063	64.26%
Economía	2.56	.070	64.04%
Seguridad Emocional	2.85	.059	71.15%
Sentido de Pertenencia	2.86	.061	71.60%
Enseñanza Aprendizaje	2.89	.061	72.20%
Logros Personales	2.99	.072	74.86%
Reconocimiento Personal	2.88	.070	71.98%
Autorrealización	3.08	.072	76.91%
<b>Calificación general</b>	<b>2.82</b>	<b>.063</b>	<b>70.49%</b>

Como se indica en la Tabla 20, el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del análisis de contingencias para la carrera de CPA es de 70.49%, siendo el factor economía el de menor calificación con un 64.04%, seguido por seguridad con un 64.26% y por servicios con un 66.24%; autorrealización es el factor de mayor calificación con un 76.91%, seguido por logros personales con un 74.86% y enseñanza y aprendizaje con un 72.20%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general

para la carrera de CPA es de 2.24%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (2.24%) corresponden a infraestructura (1.93%), servicios (1.83%), seguridad emocional (2.06%), sentido de pertenencia (2.15%) y enseñanza y aprendizaje (2.11%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

Tabla 21

*Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de Gestión Empresarial*

<b>Gestión Empresarial</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Calificación</b>
Infraestructura	2.77	.050	69.13%
Servicios	2.53	.054	63.28%
Seguridad	2.53	.062	63.30%
Economía	2.52	.064	63.12%
Seguridad Emocional	2.87	.056	71.82%
Sentido de Pertenencia	2.85	.054	71.18%
Enseñanza Aprendizaje	2.81	.055	70.35%
Logros Personales	2.90	.058	72.52%
Reconocimiento Personal	2.93	.052	73.21%
Autorrealización	2.99	.066	74.85%
<b>Calificación general</b>	<b>2.77</b>	<b>.057</b>	<b>69.28%</b>

Como se indica en la Tabla 21, el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del análisis de contingencias para la carrera de Gestión Empresarial es de 69.28%, siendo el factor economía el de menor calificación con un 63.12%, seguido por servicios con un 63.28% y por seguridad con un 63.30%; autorrealización es el factor de mayor calificación con un 74.85%, seguido por reconocimiento personal con un 73.21% y logros personales con un 72.52%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para la carrera de Gestión Empresarial es de 2.06%, lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la

variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (2.06%) corresponden a infraestructura (1.80%), seguridad emocional (1.97%), sentido de pertenencia (1.90%), enseñanza y aprendizaje (1.95%), logros personales (1.99%) y reconocimiento personal (1.79%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

Tabla 22

*Resumen del análisis de los indicadores del análisis de contingencia por la carrera de Licenciatura de Empresas*

<b>Licenciatura de Empresas</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Calificación</b>
Infraestructura	2,.94	.197	73.61%
Servicios	2.68	.191	67.08%
Seguridad	2.67	.164	66.67%
Economía	2.86	.320	71.53%
Seguridad Emocional	2.85	.227	71.21%
Sentido de Pertenencia	3.00	.217	75.00%
Enseñanza Aprendizaje	3.49	.224	87.33%
Logros Personales	3.46	.277	86.46%
Reconocimiento Personal	3.38	.212	84.38%
Autorrealización	3.13	.345	78.33%
<b>Calificación general</b>	<b>3.05</b>	<b>.237</b>	<b>76.16%</b>

Como se indica en la Tabla 22, el nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general del análisis de contingencias para la carrera de Licenciatura de Empresas es de 76.16%, siendo el factor seguridad el de menor calificación con un 66.67%, seguido por servicios con un 67.08% y por seguridad emocional con un 72.21%; enseñanza y aprendizaje es el factor de mayor calificación con un 87.33%, seguido por logros personales con un 86.46% y reconocimiento personal con un 84.38%. También se determinó que el coeficiente de variación o la variabilidad de la calificación general para la carrera de Licenciatura de Empresas es de 7.79%,

lo que demuestra la seguridad o estabilidad de esta variable. Dividiendo los ítems analizados de acuerdo a la variabilidad en dos grupos, se pudo observar que los valores menores a la variabilidad de la calificación general (7.79%) corresponden a infraestructura (6.70%), servicios (7.13%), seguridad (6.13%), sentido de pertenencia (7.22%), enseñanza y aprendizaje (6.40%) y reconocimiento personal (6.27%), dichos valores revelan una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos; mientras que los ítems restantes son valores mayores a la variabilidad de la calificación general, demostrando una menor confiabilidad.

Tabla 23

*Resumen de los indicadores del análisis de contingencia por carrera*

<b>Carrera</b>	<b>Calificación</b>
Economía	67.55%
Gestión Empresarial	69.28%
Administración de Empresas	70.15%
CPA	70.49%
Licenciatura de Empresas	76.16%
<b>Total</b>	<b>70.72%</b>

La Tabla 23 muestra el resumen del nivel de satisfacción en función de la media; es decir, la calificación general de los diez factores del análisis de contingencia por carrera, la cual es 70.72%, en donde se observa que la carrera que tiene la menor calificación es la de Economía con un 67.55%, seguido por Gestión Empresarial (69.28%), mientras que la carrera que obtiene la mayor calificación es la de Licenciatura de Empresas con un 76.16%, seguido por CPA con un 70.49% y Administración de Empresas (70.15%). Se ha identificado que los mayores problemas se presentan en los factores de servicios, economía y seguridad, debido a que la mayor cantidad de estudiantes se han mostrado menos satisfechos con respecto a estos tres factores, coincidiendo con el análisis de frecuencias simple.

## 4.2.6. Análisis por ciclo

### 4.2.6.1. Ciclo – infraestructura.

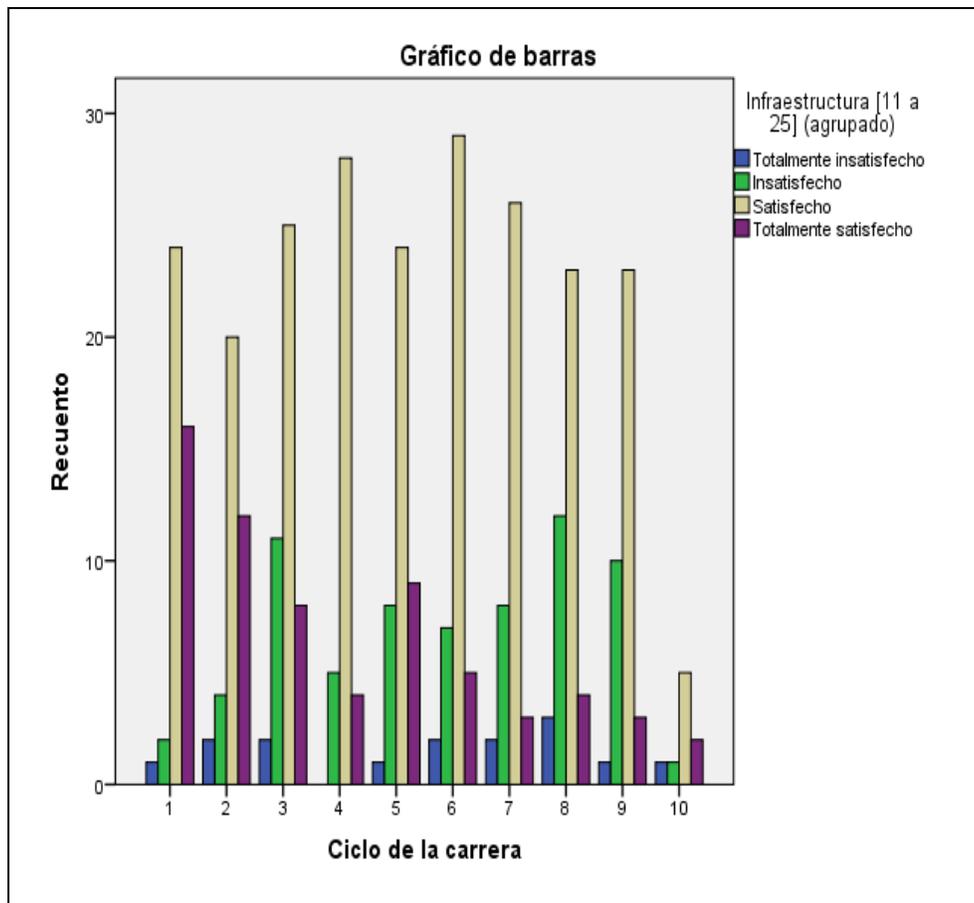


Figura 188. Análisis de contingencia ciclo – infraestructura

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – infraestructura

La Figura 188 indica que la mayor cantidad de encuestados (29) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el sexto ciclo representando un 12.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 7.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (20%) son del octavo ciclo significando un .8% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (17.6%) pertenecen al octavo ciclo representando un 3.2% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (24.2%) son del primer ciclo significando un 4.3% del total de encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de

satisfacción con respecto a la infraestructura, dando como resultado un 91.75%. La prueba del chi cuadrado es de 40.97 y la razón de verosimilitud es de 41.76.

#### 4.2.6.2. Ciclo – servicios.

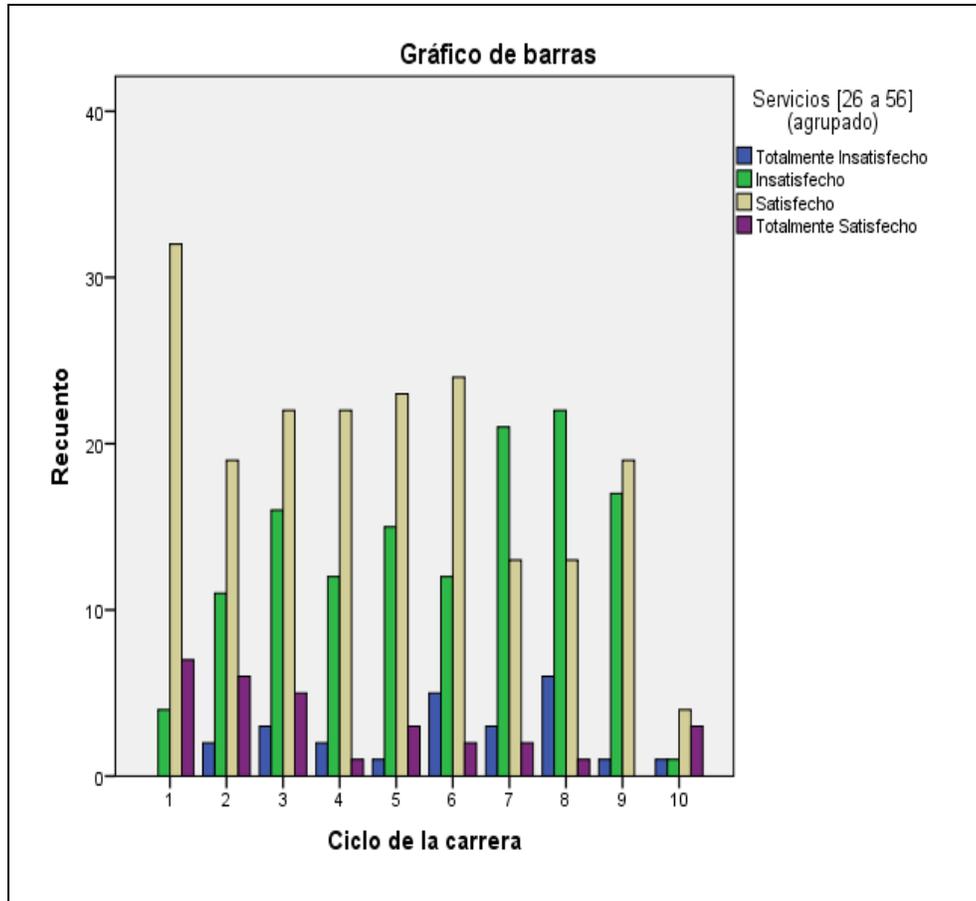


Figura 189. Análisis de contingencia ciclo – servicios

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – servicios

La Figura 189 indica que la mayor cantidad de encuestados (32) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el primer ciclo representando un 16.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 8.5%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (25%) son del octavo ciclo significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (16.8%) pertenecen al octavo ciclo representando un 5.9% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (23.3%) son del primer ciclo significando un

1.9% del total de encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los servicios, dando como resultado un 55.2%. La prueba del chi cuadrado es de 63.35 y la razón de verosimilitud es de 67.52.

#### 4.2.6.3. Ciclo – seguridad.

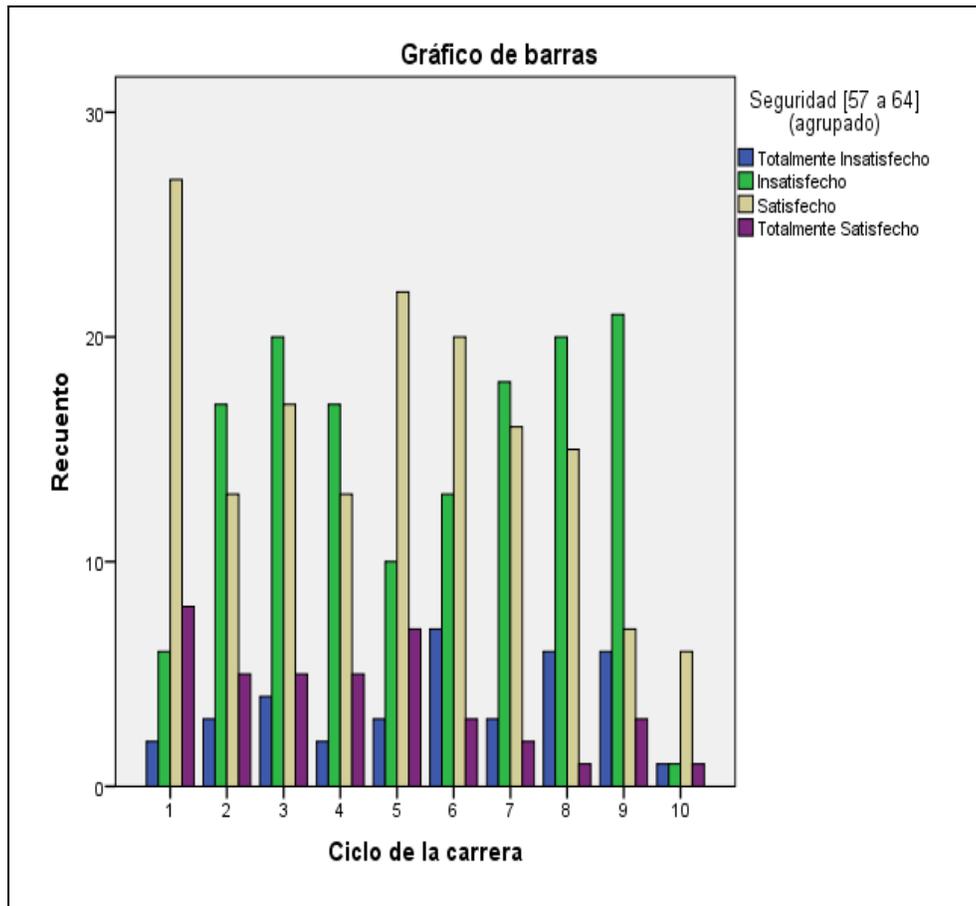


Figura 190. Análisis de contingencia ciclo – seguridad

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – seguridad

La Figura 190 indica que la mayor cantidad de encuestados (27) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el primer ciclo representando un 17.3% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 7.2%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (18.9%) son del sexto ciclo significando un 1.9% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (14.7%) pertenecen al noveno ciclo representando un 5.6% del total de encuestados y la mayoría

de estudiantes totalmente satisfechos (20%) son del primer ciclo significando un 2.1% del total de encuestados; los estudiantes del noveno ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad, dando como resultado un 54.79%. La prueba del chi cuadrado es de 47.11 y la razón de verosimilitud es de 50.65.

#### 4.2.6.4. Ciclo – economía.

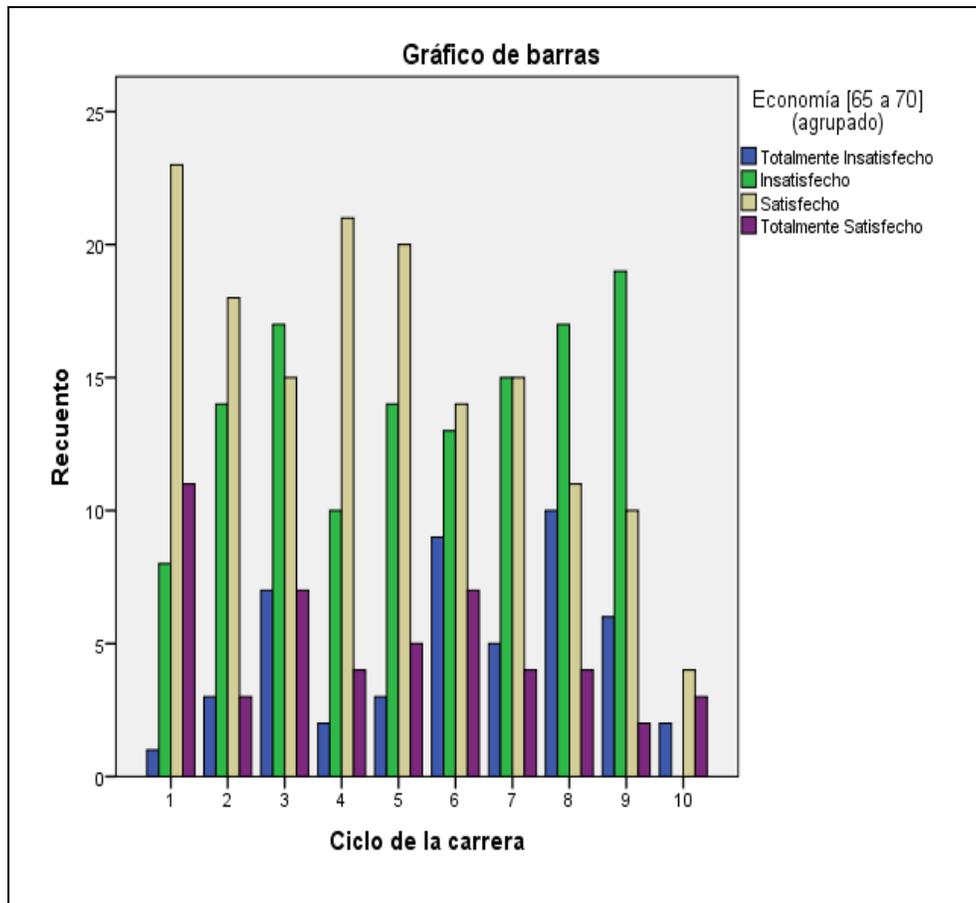


Figura 191. Análisis de contingencia ciclo – economía

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – economía

La Figura 191 indica que la mayor cantidad de encuestados (23) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el primer ciclo representando un 15.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 6.1%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (20.8%) son del octavo ciclo significando un 2.7% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes

insatisfechos (15%) pertenecen al noveno ciclo representando un 5.1% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (22%) son del primer ciclo significando un 2.9% del total de encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la economía, dando como resultado un 55.25%. La prueba del chi cuadrado es de 47.53 y la razón de verosimilitud es de 50.88.

#### 4.2.6.5. Ciclo - seguridad emocional.

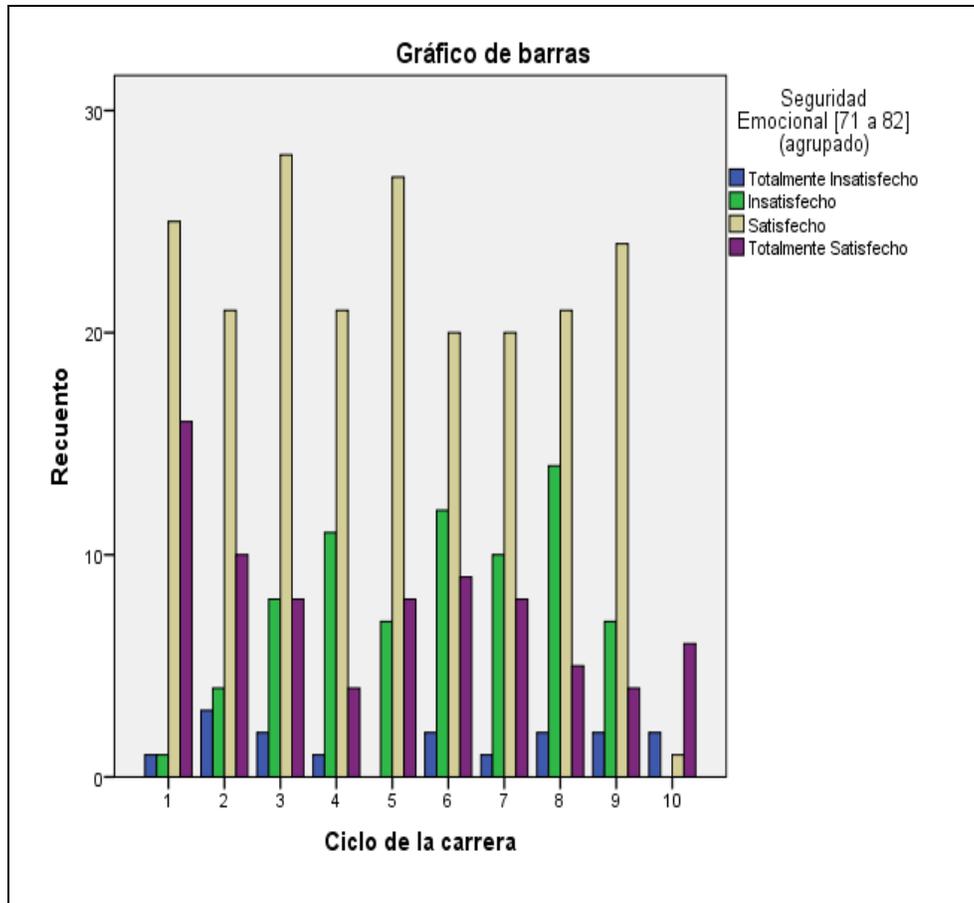


Figura 192. Análisis de contingencia ciclo - seguridad emocional

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – seguridad emocional

La Figura 192 indica que la mayor cantidad de encuestados (28) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el primer ciclo representando un 13.5% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 7.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (18.8%) son del

segundo ciclo significando un .8% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (18.9%) pertenecen al octavo ciclo representando un 3.7% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (20.5%) son del primer ciclo significando un 4.3% del total de encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la seguridad emocional, dando como resultado un 67.25%. La prueba del chi cuadrado es de 55.57 y la razón de verosimilitud es de 56.88.

**4.2.6.6. Ciclo - sentido de pertenencia.**

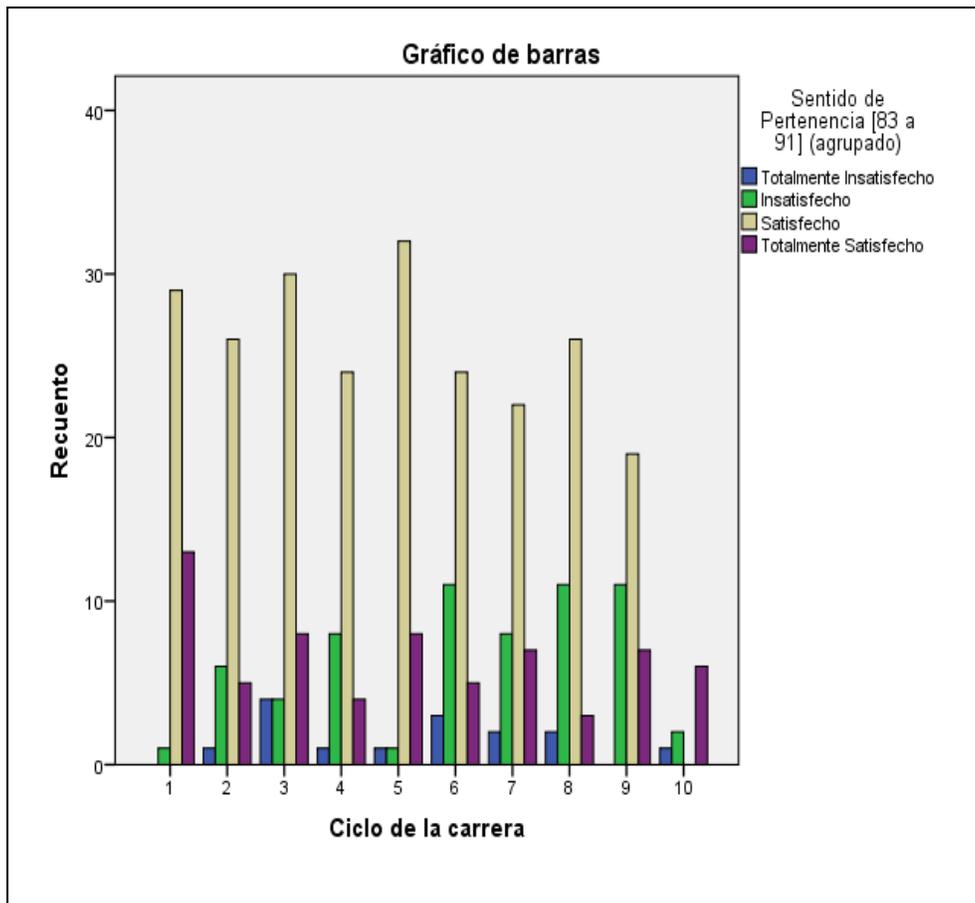


Figura 193. Análisis de contingencia ciclo - sentido de pertenencia  
Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – sentido de pertenencia

La Figura 193 indica que la mayor cantidad de encuestados (32) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el quinto ciclo representando un 13.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 8.5%.

También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (26.7%) son del tercer ciclo significando un 1.1% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (52.5%) pertenecen al sexto, octavo y noveno ciclo representando un 8.7% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (19.7%) son del primer ciclo significando un 3.5% del total encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al sentido de pertenencia, dando como resultado un 67.75%. La prueba del chi cuadrado es de 59.87 y la razón de verosimilitud es de 67.68.

#### 4.2.6.7. Ciclo – enseñanza aprendizaje.

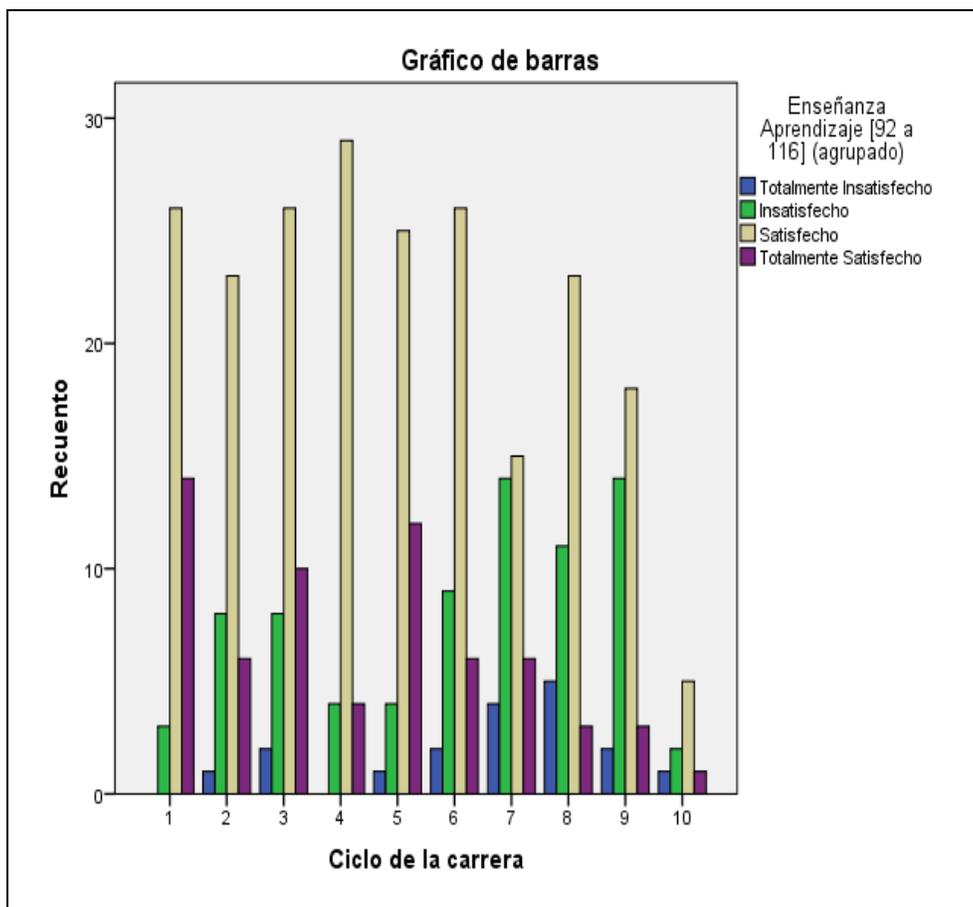


Figura 194. Análisis de contingencia ciclo - enseñanza y aprendizaje

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – enseñanza y aprendizaje

La Figura 194 indica que la mayor cantidad de encuestados (29) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el cuarto ciclo representando un 13.4% del total de

personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 7.7%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (27.8%) son del octavo ciclo significando un 1.3% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (36.4%) pertenecen al séptimo y noveno ciclo representando un 7.4% del total de estudiantes y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (21.5%) son del primer ciclo significando un 3.7% del total de encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza y aprendizaje, dando como resultado un 64.25%. La prueba del chi cuadrado es de 52.54 y la razón de verosimilitud es de 54.39.

#### 4.2.6.8. Ciclo - logros personales.

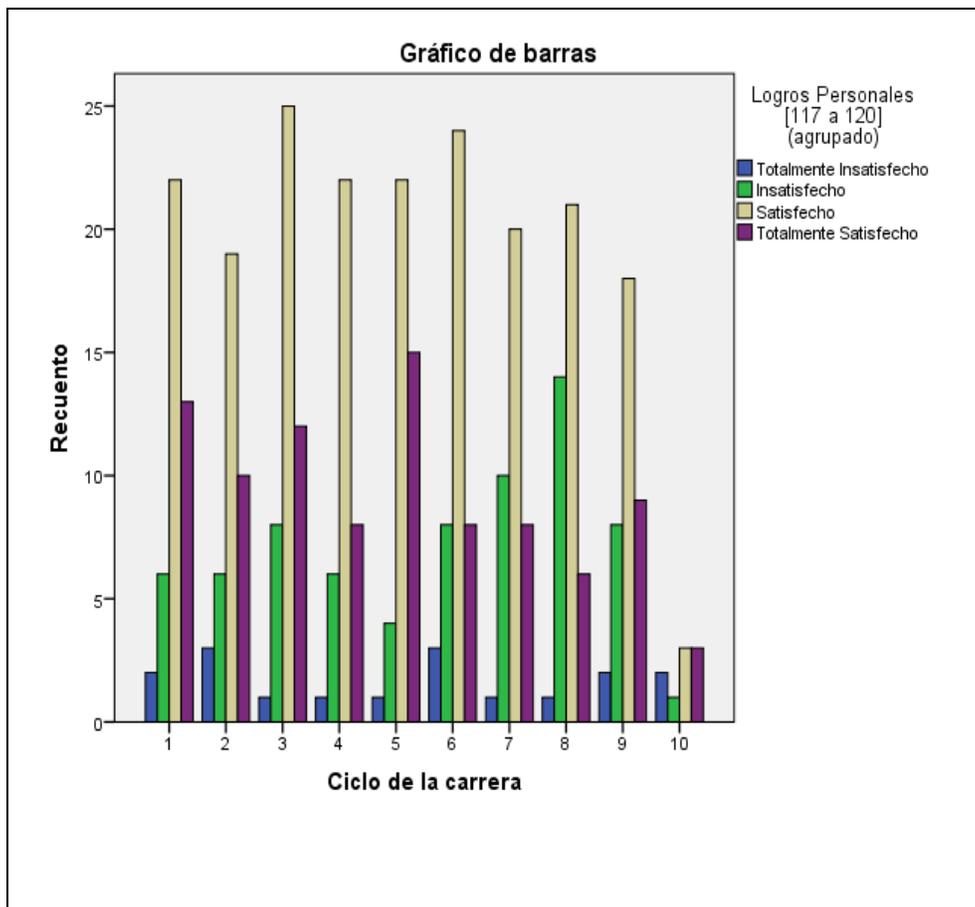


Figura 195. Análisis de contingencia ciclo - logros personales

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – logros personales

La Figura 195 indica que la mayor cantidad de encuestados (25) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el tercer ciclo representando un 12.8% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 6.6%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (35.2%) son del segundo y sexto ciclo significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (19.7%) pertenecen al octavo ciclo representando un 3.7% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (16.3%) son del quinto ciclo significando un 4% del total de encuestados; los estudiantes del octavo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a los logros personales, dando como resultado un 69%. La prueba del chi cuadrado es de 25.98 y la razón de verosimilitud es de 22.79.

#### 4.2.6.9. Ciclo - reconocimiento personal.

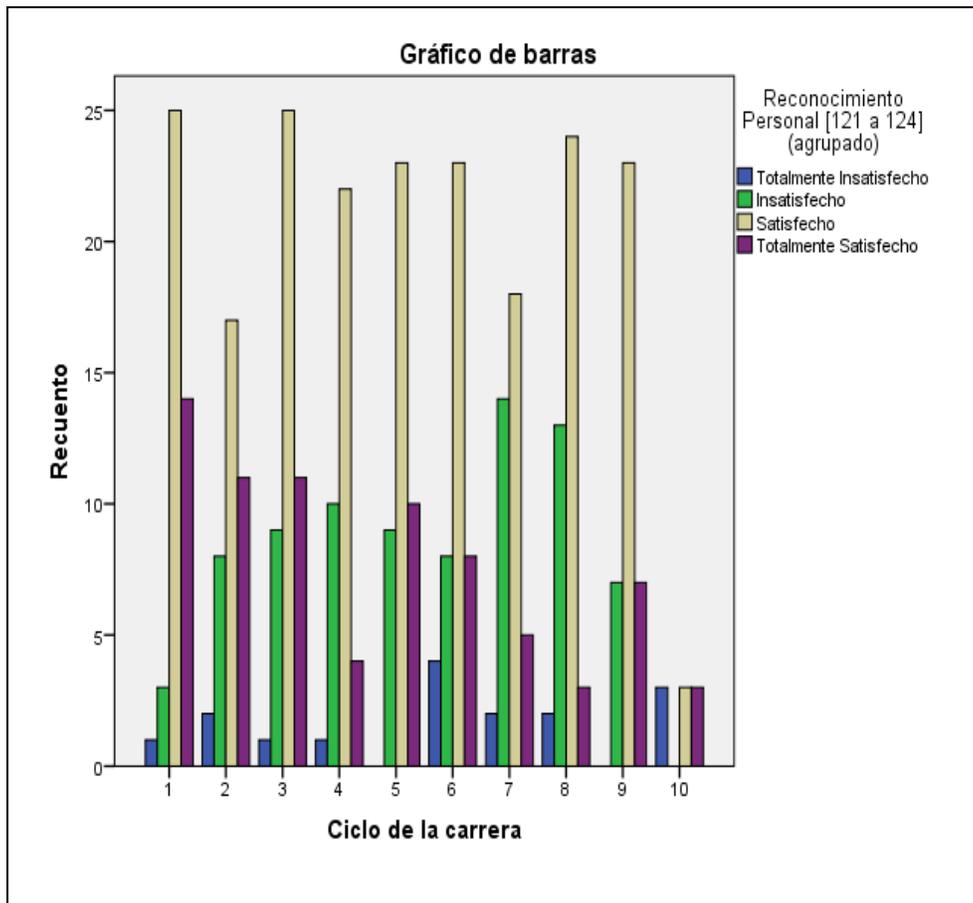


Figura 196. Análisis de contingencia ciclo - reconocimiento personal

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – reconocimiento personal

La Figura 196 indica que la mayor cantidad de encuestados (50) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el primer y tercer ciclo representando un 24.6% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 13.2%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (25%) son del sexto ciclo significando un 1.1% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (17.3%) pertenecen al séptimo ciclo representando un 3.7% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (18.4%) son del primer ciclo significando un 3.7% del total de encuestados; los estudiantes del séptimo, octavo y décimo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal, dando como resultado un 66.75%. La prueba del chi cuadrado es de 52.56 y la razón de verosimilitud es de 48.28.

#### 4.2.6.10. Ciclo - autorrealización.

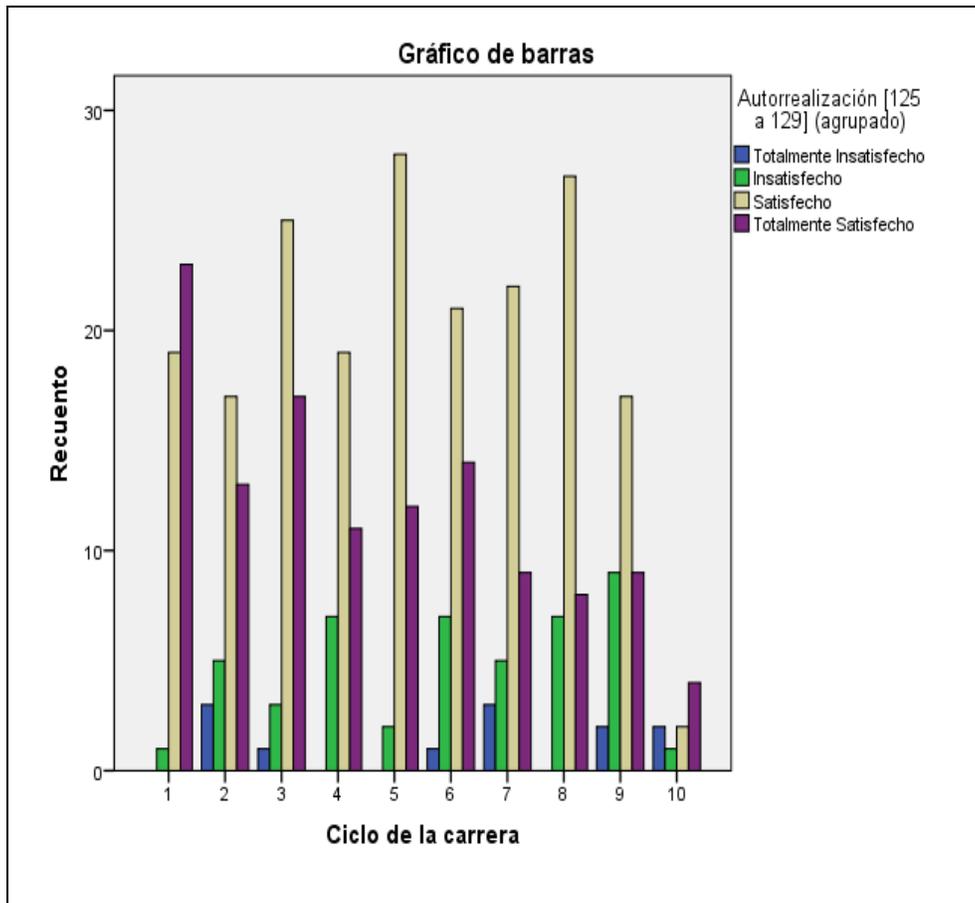


Figura 197. Análisis de contingencia ciclo – autorrealización

Fuente: Gráfico obtenido del programa SPSS de análisis de ciclo – autorrealización

La Figura 197 indica que la mayor cantidad de encuestados (28) respondieron estar satisfechos, quienes se encuentran cursando el quinto ciclo representando un 14.2% del total de personas que escogieron la opción satisfecho y del 100% de los encuestados representa un 7.4%. También se determinó que la mayoría de estudiantes totalmente insatisfechos (50%) son del segundo y séptimo ciclo significando un 1.6% del total de encuestados, la mayoría de estudiantes insatisfechos (19.1%) pertenecen al noveno ciclo representando un 2.4% del total de encuestados y la mayoría de estudiantes totalmente satisfechos (19.2%) son del primer ciclo significando un 6.1% del total de encuestados; los estudiantes del noveno y décimo ciclo son los que presentan el menor nivel de satisfacción con respecto a la autorrealización, dando como resultado un 72.25%. La prueba del chi cuadrado es de 51.75 y la razón de verosimilitud es de 50.81.

### 4.3. Análisis comparativo con otras universidades que aplicaron el instrumento SEUE

Tabla 24

*Tabla comparativa con otras universidades que aplicaron el instrumento SEUE*

<b>Institución</b>	<b>Fecha de estudio</b>	<b>Autor</b>	<b># Reactivo</b>	<b>Software/ Técnica</b>	<b>Muestra</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Resultados</b>
Universidad de Granada – España	2013	Abarca, Cáceres, Jiménez Moraleda y Romero	93	Análisis de correlación / Encuesta SEUE	101	Escala tipo Likert de 1 a 5	Insatisfacción de los estudiantes
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	2016	Mieles y Ribadeneira	120	Programa SPSS, Microsoft Excel/ encuesta SEUE, Alpha de Cronbach	376	Escala tipo Likert de 1 a 4	Nivel /Satisfacción 69.70%

*Nota:* Tabla comparativa de los estudios revisados en el marco referencial sobre las universidades que aplicaron el instrumento SEUE: encuesta de Satisfacción de Estudiantes Universitarios con su Educación

Como se puede observar en la Tabla 24, la Universidad de Granada – Facultad de Psicología y la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCSG utilizan el instrumento SEUE para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes; sin embargo, el estudio realizado por la Facultad de Economía de la UCSG otorga un resultado positivo generando un promedio de 69.70% de nivel de satisfacción de los estudiantes; es decir, se establece en un rango de 50% - 75% categorizándose como

satisfactorio, mientras que la Universidad de Granada otorga una calificación de insatisfactorio, colocándose en un rango de 20% - 40%; ambos estudios han utilizado la escala tipo Likert para obtener la calificación, pero en las encuestas realizadas en la Facultad de Economía se utilizan solo cuatro opciones debido a que se pretendía evitar una posición media por de los estudiantes.

## Conclusiones

El tema de medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios ofertados por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCSG se lo ha desarrollado conociendo teorías y modelos que validan la importancia de brindar un buen servicio al cliente acorde a su necesidad, tal es el caso, de la teoría de desconfirmación, relacionando la satisfacción del cliente con el grado de experiencia de las expectativas del servicio. Analizando dicha teoría y mediante los resultados obtenidos, se concluye pertinentemente con el tema de investigación, donde los estudiantes otorgaron su calificación satisfactoria una vez experimentado cada uno de los servicios brindados por la universidad.

En función de cuestionarios y modelos estudiados durante el proceso de investigación, para la metodología se decidió usar la encuesta de Satisfacción de Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE), utilizado por la Universidad de Granada de España en la Facultad de Psicología en el año 2013, modificada acorde a las necesidades y servicios ofertados por la universidad, incluyendo nuevas preguntas. Mediante la encuesta piloto realizada a los estudiantes y en base a los resultados obtenidos, se mejoró el diseño para una mayor comprensión, concluyendo positivamente que la metodología utilizada fue adecuada para realizar este tipo de investigación; puesto que, sus variables permiten conocer a profundidad el nivel de satisfacción del estudiante.

La universidad actualmente cuenta con 37 carreras divididas en 9 facultades, cada una ofrece servicios como enseñanza universitaria, estacionamientos, comedores, lugares de recreación, bibliotecas, salas de estudio, entre otras; y debido al cumplimiento de normas establecidas por los organismos reguladores de Educación Superior, la universidad concluyó de manera satisfactoria la acreditación de las carreras de Medicina y Odontología cumpliendo con lo normado, ubicándola en la categoría B dentro de las instituciones educativas a nivel nacional.

Analizando los resultados obtenidos en base a las encuestas realizadas y con la ayuda del sistema estadístico informático SPSS, se concluye que los factores economía (63.75%), servicios (64.48%) y seguridad (64.63%) presentan las menores calificaciones otorgadas en función de la media, esto debido a que la mayor cantidad de estudiantes se han mostrado menos satisfechos con

respecto a estos factores; autorrealización (76%), logros personales (74.31%) y reconocimiento personal (72.56%) generan una mayor calificación; es decir, los estudiantes se muestran satisfechos con ellas. En el análisis de contingencias por carrera se obtuvo que la carrera de Economía es la menos satisfecha con un 67.55%, mientras que Licenciatura de Empresas obtiene la mayor calificación con un 76.16%; esto, permitió determinar las debilidades de la universidad con respecto a los servicios que brinda, a los cuales las autoridades deben prestar especial atención.

El objetivo general del tema de investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de acuerdo a los servicios que oferta y por consiguiente determinar las debilidades que existen en la misma; tal como se mencionó en el análisis de resultados, se conoció el nivel de satisfacción de cada estudiante y se determinó que las debilidades se encuentran en servicios, economía y seguridad; por lo tanto, se concluye satisfactoriamente el cumplimiento del objetivo general planteado en el tema de investigación.

Dentro de los objetivos específicos se planteó, identificar las debilidades de cada uno de los aspectos evaluados en la satisfacción de los estudiantes, con el propósito de comunicar a las autoridades los resultados encontrados, para buscar soluciones y mejorar los servicios; en función de lo estudiado se puede decir con exactitud, que el objetivo propuesto fue cumplido, de acuerdo a los resultados plasmados con las encuestas realizadas.

El problema visualizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil es el malestar e inconformidad de los estudiantes respecto a los servicios ofrecidos; es por eso que se realizó esta investigación, generándose un resultado de nivel de satisfacción general de 69.70% y se ha determinado que la mayor inconformidad se encuentran en los factores de servicios, economía y seguridad; en el análisis de contingencias por carreras se obtuvo que Licenciatura de Empresas tiene la mayor calificación (76.16%), seguido por CPA con un 70.49%, Administración de Empresas con un 70.15%, Gestión Empresarial con un 69.28% y Economía es la carrera que generó la menor calificación (67.55%); es decir, se debe prestar una mayor atención a los

estudiantes Gestión Empresarial y de Economía para que aumenten su nivel de satisfacción con respecto a los servicios otorgados por la facultad.

## Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos durante la realización de las encuestas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en función de los servicios prestados, se recomienda a las autoridades proporcionar la atención necesaria a las debilidades encontradas en la investigación, las cuales serán detalladas a continuación: en el factor infraestructura las variables con menor calificación que fueron obtenidos según la media, son existencia y estado de casilleros (58.25%), comodidad del mobiliario (65.75%) y la visualización atractiva de las instalaciones (66.00%); sin embargo, las variables con mayor calificación son instalaciones de biblioteca general (75.00%), limpieza de las instalaciones (74.50%) y espacio para la enseñanza (74.25%); para las menores calificaciones o las debilidades de la facultad, se recomienda a las autoridades y a la asociación de estudiantes, el rediseño en cuanto a color, espacio, y seguridad de los casilleros permitiéndole al estudiante utilizarlos con mayor agrado y frecuencia; para la comodidad del mobiliario, se deberían cambiar los pupitres actuales, en las aula que hagan falta, por mobiliario que contengan asientos y espaldar acolchados, evitando así, el malestar que pueda presentarse por la cantidad de horas de clase que deba permanecer sentado el estudiante; finalmente con una nueva imagen, pintando las instalaciones de la universidad y reflejando los jardines floridos y coloridos se podrá mejorar la visualización de la infraestructura.

Refiriéndose a los servicios ofertados por la universidad, las variables: acceso al wifi (50.25%), servicio de matriculación en línea (53.75%) y calidad del ancho de banda (54.25%), poseen una menor calificación; sin embargo, la calidad de atención del coordinador de UTE (77.00%), el servicio pastoral (74.25%) y el acceso a parqueaderos (71.25%), son variables con una mayor calificación, por lo que se recomienda a las autoridades aumentar los puntos de *wifi* ubicando un mayor número de *routers* en las diferentes áreas de la universidad, en espacios como el aula magna, nuevo parqueadero, en la capilla, entre otras, mejorando así la señal y el ancho de banda; en cuanto al servicio de matriculación en línea, este problema se genera frecuentemente por la saturación del sistema por lo que es necesario actuar de manera inmediata, mejorando los servidores, ampliando las fechas de inscripciones por facultades, incrementado paralelos con horarios flexibles, realizando un cronograma de inscripciones por carreras y por ciclos para que los estudiantes se inscriban sin ningún inconveniente y permitiendo la fluidez de la inscripción.

La seguridad de la universidad arroja los resultados con menor calificación a las variables: simulacros en caso de emergencias (53.50%), señalización de puntos de encuentro (62.75%), y seguridad del edificio (65.7%); a pesar de esto, la seguridad correspondiente al mobiliario (67.75%), al transporte (67.75%) y a los alrededores de la institución (66.75%) son variables con una mayor calificación, por ello se recomienda a las autoridades realizar constantes simulacros con personal experto, debido a los sucesos que se han venido realizando en el país y que son de vital importancia considerar para evitar consecuencias fatales; de igual manera sucede con los puntos de encuentro y la seguridad del edificio, estos deben estar reflejados de manera amplia y clara, en las diferentes áreas seguras de la universidad, con señalización adecuada, extintores activos, luces y salidas de emergencia, entre otras, permitiendo la seguridad total de la población universitaria.

La consideración de la universidad en lo que respecta a la situación económica, refleja resultados como asignación de becas (61.00%), servicio de transporte (63.00%) y actividades académicas (64.00%) con la menor calificación; en cuanto a la adquisición de materiales de estudio (66.25%), servicio de copiado y papelería (64.25%) y el servicio de comedor (64.00%) son resultados con una mayor calificación; dicho esto se recomienda a las autoridades mejorar la asignación y porcentajes de becas, brindando el apoyo a los estudiantes de provincias, quienes verdaderamente y de manera comprobada tienen problemas económicos; para el servicio de transporte, la compañía de taxis de la universidad debería considerar y comparar tarifas de pago para los diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil con el fin de evitar cobrar de manera excesiva; respecto a las actividades académicas, si bien es cierto, las asociaciones consideran un descuento en base a seminarios, cursos o talleres, brindados en la universidad o fuera de ella, pero también se pueden considerar otros tipo de acciones como visitas de campo a empresas reconocidas, elaborar mesas redondas, foros, semanas culturales, festivales, acciones que pueden realizarse con mayor facilidad si la universidad realiza convenios.

El personal administrativo (65.25%), el personal de biblioteca de facultad (67.50%) y personal de biblioteca general (68.75%), son las variables con la menor calificación en el factor de seguridad emocional por el trato afectuoso; sin embargo, compañeros de grupo (78.25%),

otros estudiantes (74.00%) y personal de comedor (74.00%) muestran una mayor calificación, por lo que se recomienda al personal administrativo de la facultad, sean coordinadores, secretarías o asistentes, mejorar su trato hacia el estudiante y así las autoridades mediante seminarios de servicio al cliente, de manejos de conflictos con el cliente, cursos de empatía, entre otros, incrementen el nivel de satisfacción del estudiantado; igualmente se recomendaría para el personal de la biblioteca general y de la biblioteca de la facultad.

En el factor sentido de pertenencia y aceptación del estudiante, las variables con menor calificación son autoridades (67.25%), personal administrativo (67.25%) y profesores (70.25%); pese a ello, variables como compañeros de clase (75.25%), contexto social (73.25%) y la consideración de expresar ideas dentro del salón de clases (72.75%) representan una mayor calificación; por lo tanto, se recomienda a las autoridades en general incluyendo el personal administrativo y profesores, crear constantemente programas de integración para estudiantes de diferentes carreras y facultades para motivarlos e incentivar el amor de pertenecer a la universidad en la que estudian.

En el factor enseñanza y aprendizaje, la estructura de malla curricular (67.00%), la creación de oportunidades laborales (67.75%) y la vinculación con el contexto social (68.00%) son variables con menor calificación; sin embargo, las oportunidades de trabajar en grupo (74.50%), la comunicación de profesores en el aula (72.75%) y las oportunidades de discusión dentro de clases (72.50%) representan variables de mayor calificación, por lo que se recomienda implementar un rediseño curricular o en su defecto un nuevo diseño curricular involucrando materias de mayor fortaleza de acuerdo a cada carrera; para la creación de oportunidades laborales, aunque la universidad ofrece este servicio mediante la plataforma, se recomienda, a las autoridades crear convenios con empresas permitiendo al estudiante primeramente, acceder como pasante y según su desenvolvimiento, la empresa pueda otorgarle un lugar fijo para empezar a laborar; con la vinculación con la sociedad, las autoridades deberán crear mayores programas que generen vínculo con la comunidad, donde participen tanto profesores y estudiantes, con el objetivo de fomentar el desarrollo y avance de una comunidad en general.

Los resultados o calificaciones obtenidas (71.50%) y el conocimiento adquirido por los estudiantes (73.50%) representan variables con la menor calificación comparados con el desarrollo integral de la persona (78.50%) y el dominio de técnicas de estudio (73.75%) que son las variables con mayor calificación dentro del factor logros personales, para lo cual se recomienda a los docentes mejorar las técnicas de enseñanza y métodos de evaluación, implementando nuevas tecnologías donde se capte la atención total del estudiante y le permita elevar los conocimientos adquiridos con la finalidad de mejorar su rendimiento escolar y como consecuencia pueda aumentar sus calificaciones.

En el reconocimiento personal, la institución y autoridades (68.00%) profesores (72.50%) son las variables con la menor calificación, mientras que el reconocimiento de estudiantes de su grupo (75.00%) y del contexto social (74.75%) son las variables con mayor calificación y se recomienda a las autoridades y profesores crear concursos de méritos por materias y semestres dentro del aula de clase, donde el estudiante se motive a desarrollar mucho más su capacidad intelectual y de esta manera con los resultados obtenidos, poder reconocerlos personalmente otorgándoles diplomas como incentivos a su esfuerzo y dedicación.

Los mayores conocimientos que adquieren diariamente los estudiantes (74.75%) y la libertad del estudiante dentro de la universidad (74.75%) reflejan las menores calificaciones; sin embargo, el futuro profesional (79.00%) y el desarrollo de su creatividad (76.50%), han reflejado las mayores calificaciones respecto al factor autorrealización, por consiguiente, se recomienda a las autoridades mejorar los métodos de enseñanza y aprendizaje, para que el estudiantado diariamente y con la libertad del caso adquiera mejores conocimientos, revelados en sus calificaciones.

Para desarrollar futuras investigaciones se puede elaborar un plan de acción para cada una de las debilidades antes mencionadas con el fin de mejorar la calidad del servicio hacia el estudiante, trayendo consigo una mayor cantidad de personas inscritas en las diversas facultades, y, por lo tanto, generar mayores beneficios económicos para la universidad; además de aumentar y mejorar el prestigio a nivel nacional, garantizando una buena educación superior. Adicionalmente se puede realizar un estudio de nivel de satisfacción a toda la universidad con el

objetivo de mejorar aquellos puntos críticos que evitan que los estudiantes se encuentren totalmente satisfechos con su institución educativa.

## Referencias

- Abarca, S., Cáceres, S., Jiménez, E., Moraleta, V. y Romero, B. (2013). *Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico*. *ReiDoCrea*, 1(2). 48-53.
- Aguerrondo, I. (1993). *La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación*. *Revista interamericana de desarrollo educativo*, 37(116), 561–578.
- Águila, Vistremundo (2004). *El concepto calidad en la educación universitaria*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5), 1-8. Recuperado de <http://www.rioei.org/deloslectores/880Aguila.PDF>
- Aguilar Osorio, E. M. (2013). *El marketing de servicios y la satisfacción del cliente en la Cooperativa Crediambato Limitada de la ciudad de Ambato*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4762/1/51%20MKT.pdf>
- Aguirre de Ramírez, R. (2012). *Pensamiento narrativo y educación*. *Educere*, 16(053), 83-92. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/35759/1/articulo9.pdf>
- Alvarado Prada, L. E. (2008). *Investigación colectiva: aproximaciones teórico-metodológicas*. *Estudios Pedagógicos*, 34(1), 157-172. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v34n1/art09.pdf>
- Álvarez, A. M. (2015). *Medición De La Calidad Percibida De Los Espectadores En Los Eventos Deportivos: Propuesta Metodológica (Measurement of Perceived Quality SpectatorSportsEvents: ProposedMethodology)*. *Revista Internacional Administración &*

Finanzas, 8(7), 13-27. Recuperado de  
[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2662702](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2662702)

Alves, H., & Raposo, M. (2004). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidad da beirainterior*. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88. Recuperado de  
<http://link.springer.com/article/10.1007/BF02896618#page-1>

Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. Recuperado de  
<http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Benítez, L. (2015). *Bondades de las ecuaciones estructurales en el manejo de la satisfacción percibida en El Aljibe* (Doctoral dissertation). Recuperado de  
[http://www.scriptorium.uh.cu/xmlui/bitstream/handle/123456789/2878/Ben%20Rodr%C3%ADguez,%20Leandro%20\(2015\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.scriptorium.uh.cu/xmlui/bitstream/handle/123456789/2878/Ben%20Rodr%C3%ADguez,%20Leandro%20(2015).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Blanco Piñeros, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del Restaurante Museo Taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Recuperado de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>

Bordas, M. I., & Cabrera, F. (2001). *Estrategias de evaluación de los aprendizajes centrados en el proceso*. *Revista española de pedagogía*, (218), 25-48.

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

Bullón Villaizán, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad de la universidad* (Tesis, Pontificia Universidad Católica Del Perú). Recuperada de [http://m.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3%93N\\_VALLAIZ%C3%81N\\_SAHU\\_SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1](http://m.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3%93N_VALLAIZ%C3%81N_SAHU_SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1)

Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A. & Flores, L. (2013). *Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana*. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5(9), 261-274.

Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., Navarro, Y. & De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. EDIPUCRS.

Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. Panorama editorial.

Consejo de Educación Superior – CES, (2011). Ecuador. Resolución 006. Recuperado de <http://www.ces.gob.ec/doc/Reglamentos/resolucion%20006-001-2011.pdf>

Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – Ceaaces. (2016). Ecuador. Recuperado de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-acreditacion-y-categorizacion-institucional-2015-2/>

Constitución de la República del Ecuador, (2008). Ecuador. Registro Oficial 449. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

- Cortés Rodríguez, N. C. (2014). *Implicaciones de las emociones en la evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios universitarios: Una experiencia de caso con estudiantes*. Sotavento MBA, (24), 126-135. Recuperado de [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2625822](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2625822)
- Delors, J. (1996). Los cuatro pilares de la educación. La educación encierra *un tesoro*, 91-103. Madrid: UNESCO - Santillana.
- Díaz, M. B., & Masaútis, A. (2011). *Definiciones referidas a la estructura del sistema educativo*. Recuperado de [http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/glosario\\_diniece\\_2011\\_0.pdf](http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/glosario_diniece_2011_0.pdf)
- Donabedian, A. (1993). *Conferencia Magistral. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Salud pública de México, 35(3), 238-247. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10635302>
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar. Revista de Ciencias Sociales y Administrativas, 25, 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Esteban, I. G. (2005). *Marketing de los Servicios*. Esic Editorial, 4. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Fernández Lamarra, N. (2004). *Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en América Latina*. Revista Iberoamericana de Educación. 35, 39-71. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/800/80003504.pdf>
- Flores Barboza, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Investigación Educativa, 7(12), 77-85. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). *Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación*. Revista Educación, 31(2), 11-27.
- Gelvéz, J. S. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Universidad Industrial de Santander. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136447.pdf>
- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Acción Pedagógica, 12(2), 16-27. Recuperado de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf)
- González, L. E. (2005). *El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las Universidades de América Latina*. CINDA-IESALC/UNESCO, 1-20. Recuperado de <http://www.saidem.org.ar/docs/Textos/Gonzalez%20>

- Gosso, F. (2010). *Hipersatisfacción del cliente*. Panorama Editorial. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books/about/hiper\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html?id=f0th8fk8lgsC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/hiper_satisfaccion_del_cliente.html?id=f0th8fk8lgsC&redir_esc=y)
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. On line. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Guerrero, J., & Faro, M. T. (2005). *Breve análisis del concepto de Educación Superior*. Revista Alternativas en Psicología, 16, 34-41. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/alpsi/v16n27/n27a03.pdf>
- Huayamave, G., Haro, F., & Córdova, N. (2015). *Modelos de satisfacción: una alternativa viable para mejorar la relación con los clientes*. Gaceta Sansana, 1(5). Recuperado de <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/viewFile/50/86>
- Jiménez, A.; Terriquez, B.; Robles, F. (2011). *Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Revista Fuente, 3(6), 46-56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PR29&dq=direcci%C3%B3n+de+marketing+de+kotler+y+keller&ots=I4xJTuwK\\_p&sig=QCeJGuxr8ns9xrz114JIinhWkpA#v=onepage&q=direcci%C3%B3n%20de%20marketing%20de%20kotler%20y%20keller&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PR29&dq=direcci%C3%B3n+de+marketing+de+kotler+y+keller&ots=I4xJTuwK_p&sig=QCeJGuxr8ns9xrz114JIinhWkpA#v=onepage&q=direcci%C3%B3n%20de%20marketing%20de%20kotler%20y%20keller&f=false)

- Lavado, A. C., & Millán, A. G. L. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 4(1), 53-80. Recuperado de <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf>
- León, A. (2007). *¿Qué es la educación?*. Educere: Revista Venezolana de Educación, 11(39), 595-604.
- Ley Orgánica de Educación Superior, (2010). Ecuador. Registro Oficial 298. Recuperado de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/loes1.pdf>
- Maneiro Malavé, N., Mejías, A., Romero, M. L., & Zerpa, J. D. (2008). *Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana*. Educere, 12(43), 797-804. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/26703>
- Martin, P. J., La Fuente, M., & Martínez, Ü. F. (2015). *Guía práctica de Estadística aplicada a la empresa y al marketing*. Ediciones Paraninfo, SA. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=23LkBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA61&dq=libro+estadistica+aplicada+muestra&ots=a4FOkOlekB&sig=uCq0CHdfbYY8vIc1Qzvq2sxNBZU#v=onepage&q=muestra&f=false>
- Mejía, A. A., & Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. Ingeniería Industrial, 32(1), 6. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3629718>

- Mejías, A., Reyes, Ó., & Maneiro, N. (2006). *Calidad de los servicios en la educación superior Mexicana: Aplicación del SERVQUALING en Baja California*. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Mejías, A.; Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior*. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)
- Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado* (Tesis, Universidad de Piura). Recuperado de [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING\\_479.pdf?se](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING_479.pdf?se)
- Moliner, B., & Berenguer, G. (2011). *El efecto de la satisfacción del cliente en la lealtad: Aplicación en establecimientos minoristas*. *Cuadernos de Administración*, 23, 101-124. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n42/v24n42a05.pdf>
- Palacios, S. G. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total: (configuración de un modelo organizativo)*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=9Nk8sWMjoBcC&oi=fnd&pg=PR11&dq=4.%09Pamies,+D.+S.+\(2004\).+De+la+calidad+de+servicio+a+la+fidelidad+del+cli](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=9Nk8sWMjoBcC&oi=fnd&pg=PR11&dq=4.%09Pamies,+D.+S.+(2004).+De+la+calidad+de+servicio+a+la+fidelidad+del+cli)

ente.+ESIC+editorial.+5.%09&ots=Pj-

0dLcWZi&sig=eGbeuQLC\_S4U\_bJAamCuLJHYVw0#v=onepage&q&f=false

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *The Journal of Marketing*, 41-50.

Parra, M. C., & Duque, E. J. (2015). *Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad*. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2), 35-54. Recuperado de <http://rpe.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/82>

Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados* (Tesis doctoral, Universidad de Coruña). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=41868>

Pineda Lemus, O. E. (2009). *Inducción y deducción como origen de la ciencia*. *Konvergencias: Revista de Filosofía y Culturas en Diálogo*, (21), 122-133. Recuperado de <http://www.konvergencias.net/pinedalemus242.pdf>

Ranking Web de Universidades, (23 de junio de 2016). Consejo Superior de Investigaciones Científicas: España. [Página Web]. Recuperado de <http://www.webometrics.info/es>

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Recuperado de <http://www.rae.es/>

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, (2011). Ecuador. Registro Oficial 526. Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentos/reglamento-de-la-ley-de-educacion-superior.pdf>

Resino, J. J. B., González, J. C., Montero, E. I. C., & Broncano, S. G. (2013). *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Revista de Educación, (362), 458-484.

Ruiz, J. (2005). *La evaluación de la docencia en los planes de mejora de la universidad*. Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación, 8(1), 87-102. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/344>

Salazar, J. (2010). *Encuesta de satisfacción estudiantil versus cultura evaluativa de la docencia*. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 3(1), p. 120-132. Recuperado de [http://www.rinace.net/riee/numeros/vol3-num1\\_e/art9.pdf](http://www.rinace.net/riee/numeros/vol3-num1_e/art9.pdf).

Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., & Martínez Cambor, P. (2008). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México*. Revista de Enseñanza Universitaria, (31), 39-55.

Salinas, A. & Martínez, P. (2007). *Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT*. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades SOCIOTAM, 17(1), 163-192.

San Martín, H., Collado, J., & Rodríguez, I. (2008). *El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: El papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción cliente-servicio*. *Revista Española de Investigación de Marketing*, 12, 65-95. Recuperado de <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2924/San%20Mart%C3%ADn,%20H.,%20Collado,%20J.,%20Rodr%C3%ADguez%20del%20Bosque,%20I.,%202008.pdf?sequence=1>

Satorres, M. C. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión establecido* (Doctoral dissertation, Universitat Jaume I, Departamento de Administración de Empresas y Marketing). Recuperada de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf;jsessionid=31A6D68CCC52BD5A64758C64EFC60EA8.tdx1?sequence=1>

Saviani, D. (1983). *Las teorías de la educación y el problema de la marginalidad en América Latina*. *Revista Argentina de Educación, Asociación de Graduados en Ciencias de la Educación*, 2(3), 7-29.

Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Promonegocios. net. Recuperado de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

- Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Compendium*, (35), 57-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, (14 de junio del 2016). La universidad-grado. [Página Web]. Recuperado de <http://www2.ucsg.edu.ec/>
- Urure Velazco, I. N. U., Campos Soto, R., Ventura Miranda, C. T., Curasi Gómez, O. H. H., & GomezAcharte, L. B. (2014). *Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional «san luisgonzaga» de ica*. *Revista Enfermería A la Vanguardia*, 2(2), 127.
- Valenzuela Rettig, A. C., & Requena Magallanes, C. M. (2006). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral De Chile, respecto a los métodos de alumno enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad* (Tesis de pregrado, Universidad Austral de Chile). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf>
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Verdugo Bermeo, M. G., Agurto Cabrera, E. D., & Montesdeoca Vásquez, M. M. (2015). *Satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería relacionada con el*

*desempeño docente Cuenca 2014*(Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca).

Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21254>

Viadiu, F. M., &Fransi, E. C. (2012). *La influencia de la calidad percibida en el sector de la distribución alimentaria por internet: perspectiva multidimensional aplicada a un supermercado online*. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época, 131-148.

Recuperado de <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/606>

Villalba, C. S. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Punto de Vista, 4(7).

Recuperado de <http://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/viewFile/445/415>

## Apéndice

### Apéndice 1. Encuesta definitiva de Satisfacción estudiantil

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD

Encuesta No. \_\_\_\_\_  
Facultad \_\_\_\_\_ Carrera \_\_\_\_\_ Ciclo \_\_\_\_\_  
Ciudad de Nacimiento \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_  
Lugar de residencia \_\_\_\_\_  
Trabajo remunerado SI  NO   
Sexo M  F

#### INTRUCCIONES:

La encuesta tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios prestados. Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X en la opción elegida.

#### Donde:

- 1 = Totalmente insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Satisfecho
- 4 = Totalmente satisfecho

#### 1. De las condiciones de infraestructura, ¿usted se encuentra satisfecho con?

- 1 La existencia y estado de los casilleros
- 2 La visualización atractiva de las instalaciones
- 3 La limpieza de las instalaciones
- 4 La ventilación de las aulas
- 5 El aislamiento de los ruidos
- 6 La comodidad del mobiliario
- 7 Los espacios para la enseñanza
- 8 Los espacios para el estudio
- 9 Las instalaciones sanitarias
- 10 La disponibilidad de agua potable
- 11 Los espacios para el descanso
- 12 Los espacios para la recreación
- 13 Las instalaciones de la biblioteca general
- 14 Las instalaciones de la biblioteca de su facultad
- 15 Las instalaciones del comedor de su facultad
- 16 Las instalaciones deportivas

	1	2	3	4



**3. De las condiciones de seguridad, ¿se encuentra satisfecho con?**

- 48 El edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)
- 49 El mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)
- 50 El transporte (Del vehículo, de la ruta)
- 51 Las zonas recreativas
- 52 Las instalaciones deportivas
- 53 Los alrededores de la institución
- 54 Simulacros que realiza la UCSG en caso de emergencias (terremotos, incendios)
- 55 La señalización de los puntos de encuentro en caso de emergencias

1	2	3	4

**4. De la consideración de la UCSG sobre su situación económica, ¿usted se siente satisfecho en lo que respecta a?**

- 56 Las actividades académicas
- 57 Al servicio de comedor
- 58 Al servicio de transporte
- 59 A la asignación de becas
- 60 Al servicio de copiado y papelería
- 61 A la adquisición de materiales de estudio

1	2	3	4

**5. Se siente satisfecho con su seguridad emocional por el trato afectuoso de:**

- 62 Sus profesores
- 63 Sus compañeros de grupo
- 64 Los otros estudiantes de la UCSG
- 65 Las autoridades de la UCSG
- 66 Director(a) de Carrera
- 67 Decano(a) de su facultad
- 68 Coordinador(a) de la Unidad de Titulación de su facultad  
(responder solo los egresados)
- 69 El personal administrativo
- 70 El personal de la biblioteca general
- 71 El personal de la biblioteca de su facultad
- 72 El personal del comedor
- 73 El personal del servicio médico

1	2	3	4



**8. De acuerdo a los logros personales, ¿usted se siente satisfecho con?**

1	2	3	4
---	---	---	---

108 Los resultados o calificaciones obtenidas

109 Los conocimientos adquiridos

110 El dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzados

111 El desarrollo integral de su persona


**9. ¿Usted se siente satisfecho con el reconocimiento personal por parte de?**

1	2	3	4
---	---	---	---

112 La Institución y sus autoridades

113 Los profesores

114 Los estudiantes de su grupo

115 El contexto social


**10. De la autorrealización, ¿usted se siente satisfecho por?**

1	2	3	4
---	---	---	---

116 Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas

117 La libertad que goza en la UCSG

118 La autonomía que goza en la realización de sus trabajos

119 El desarrollo de su creatividad e innovación

120 Su futuro profesional


**Recomendaciones**

---



**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, **Mieles Romero, Katherine Elizabeth** con C.C: # 0930357256 autora del trabajo de titulación: **Estudio del nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Función de los Servicios Prestados** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de septiembre de 2016

---

Nombre: **Mieles Romero, Katherine Elizabeth**

C.C: 0930357256



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, **Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara** con C.C: # 1206870196 autora del trabajo de titulación: **Estudio del nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Función de los Servicios Prestados** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de septiembre del 2016

---

Nombre: **Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara**

C.C: **1206870196**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Estudio del nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Función de los Servicios Prestados		
<b>AUTOR(ES)</b>	Mieles Romero, Katherine Elizabeth Ribadeneira Vargas, Mishell Dayanara		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Sánchez Parrales, Carlos E. M.Sc., Mgs. / Guillén Franco, Erwin José, MAE		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera Comercial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	14 de septiembre del 2016	<b>No. PÁGINAS:</b>	335 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Servicio al Cliente, gestión de calidad, relaciones públicas.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Educación superior, encuesta de satisfacción, nivel de satisfacción, satisfacción estudiantil, sistema educativo.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (155 palabras):	El objetivo de esta investigación se basó en medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios que presta la misma tanto a nivel de facultad como a nivel general, mediante la aplicación de la encuesta SEUE diseñada por Gento y Vivas (2003), modificada al contexto de la UCSG con 10 factores y 120 reactivos o variables, a una muestra de 376 estudiantes matriculados en el semestre A- 2016 de todos los ciclos y carreras; además, se utilizó el programa SPSS versión 22.0 para el procesamiento de información y elaboración de Figuras y Tablas estadísticas. La encuesta se validó con un Alfa de Cronbach de .972, donde los resultados de la investigación indicaron que los estudiantes de la Facultad de Economía se encuentran 69.70% satisfechos según la calificación global de los servicios que fueron analizados.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-982612326 +593-986153258	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:lizmieles@hotmail.com">lizmieles@hotmail.com</a> <a href="mailto:mishell.ribadeneira@hotmail.com">mishell.ribadeneira@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Freddy Ronald Camacho Villagómez, Mgs. <b>Teléfono:</b> +593-4-987209949 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:freddy.camacho.villagomez@gmail.com">freddy.camacho.villagomez@gmail.com</a>		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			