



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Administración de Empresas**

**TEMA: “La calidad del servicio y la capacidad de
respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica
de Ambato”**

AUTORAS:

González Arce Nahomi Salome

Lescano Jarrin Erika Paola

TUTOR: Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2024



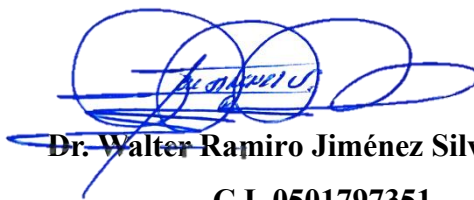
APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “**La calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato**” presentado por las señoritas **González Arce Nahomi Salome** y **Lescano Jarrín Erika Paola** para optar por el título de Licenciadas en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

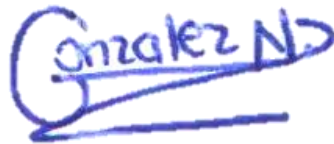
Ambato, 5 de febrero del 2024



Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.
C.I. 0501797351

DECLARACIÓN DE ATENTICIDAD

Nosotras, **González Arce Nahomi Salome** y **Lescano Jarrín Erika Paola**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



González Arce Nahomi Salome

C.I. 1805172770



Lescano Jarrín Erika Paola

C.I. 1804569588

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

C.I. 1803098126



Ing. Geovanny Fabricio Ríos Lara, Mg.

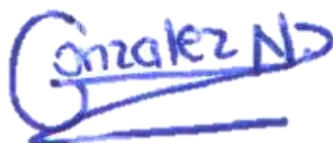
C.I. 1803081296

Ambato, 5 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



González Arce Nahomi Salome

C.I. 1805172770



Lescano Jarrín Erika Paola

C.I. 1804569588

DEDICATORIA

Para mis seres amados, a mi madre bella Marily Arce, que es a quien dedicó este logro y el sacrificio que este trabajo representa; de igual manera, a Gabriela y Mateo, que han salvado mi vida en más ocasiones de las que ellos se puedan imaginar, hermanos recuerden siempre que su hermana mayor los ama. Y, por último, una dedicatoria especial a mi padre John González, cuyo recuerdo atesoro en mi alma. Esto va por ustedes y por mí.

Nahomi Salome González Arce

Este gran esfuerzo lo dedico a Dios, por ser mi lugar seguro; como también a mis padres Víctor Lescano y Lorena Jarrín quienes han sido mi motivo para seguir adelante durante esta etapa de mi vida. Por último, a mi hermano Jesús (Chui) quien llena de alegría a toda la familia.

Erika Paola Lescano Jarrín

AGRADECIMIENTO

“Encomienda á Jehová tu camino, y espera en él; y el hará” **Salmos 28:7**

Infinitas gracias a Carmita y Vichi por las palabras de aliento que siempre me brindan, los llevo en mi corazón. A mi mamita Marcia por su compañía en momentos cruciales de mi vida.

A mi familia, darle las gracias por el amor que me brindan, agradecer a mi amigo Diego por ser incondicional y apoyarme desde nivelación hasta la graduación.

A la Universidad Técnica de Ambato por regalarnos momentos que trascienden en lo personal y lo profesional. De manera especial, un agradecimiento al Dr. Walter Jiménez, por su tiempo y por compartir un poco de su experiencia con nosotras.

Por último, un millón de gracias a Erika Lescano, también autora de este trabajo, por la paciencia, cariño, confianza y apoyo; te agradezco por ser tan increíble y sincera, ¡te quiero por siempre Martica!

Nahomi Salome González Arce

Agradezco a mi Abba (Dios) por entregarme esta gran experiencia, donde he reconocido su fidelidad y permitirme conocer a personas leales como son mis amigos: Nahomi, Diego y Joselyn.

Agradezco de todo corazón a mis papitos, quienes con su arduo trabajo me han apoyado, especialmente a mi mamita Lore, que con su amor, sabiduría y paciencia motiva a sus hijos a ser mejores cada día.

También agradezco a David L. por ser ejemplo de perseverancia para cumplir las metas propuestas.

Erika Paola Lescano Jarrín

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE ATENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo General	2
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Problema de Investigación	3
1.3.1. Contextualización.....	3
1.3.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.3.3. Análisis Crítico.....	4
1.4. Justificación.....	5
1.5. Marco Teórico	6
1.5.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio	6
1.5.2. Variable Dependiente: Capacidad de Respuesta	13
CAPÍTULO II	21
METODOLOGÍA	21
2.1. Método	21
2.2. Enfoque	21
2.2.1. Enfoque Cuantitativo	21
2.3. Diseño de Investigación	22

2.3.1. Transversal.....	22
2.4. Modalidad	22
2.4.1. Investigación Bibliográfica	22
2.4.2. Investigación de Campo	23
2.5. Población y Muestra.....	23
2.5.1. Población.....	23
2.5.2. Muestra.....	25
2.6. Técnica	26
2.6.1. Encuesta.....	26
2.7. Instrumento	27
2.7.1. Cuestionario	27
2.8. Validación del Instrumento	27
2.8.1. Validación por V de Aiken	27
2.9. Confiabilidad del Instrumento.....	28
2.9.1. Confiabilidad por Alfa de Cronbach	28
2.10. Planteamiento de la Hipótesis	29
2.10.1. Hipótesis Nula.....	30
2.10.2. Hipótesis Alterna.....	30
CAPÍTULO III.....	31
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
3.1. Análisis y Discusión de los Resultados.....	31
3.1.1. Preguntas de Información General.....	31
3.1.2. Expectativas	31
3.1.3. Percepciones.....	58
3.2. Análisis del Modelo SERVQUAL	88
3.3. Análisis de la Dimensión de Capacidad de Respuesta	91
3.4. Indicadores de Calidad.....	93
3.5. Verificación de Hipótesis	96
3.5.1. Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov	96
3.5.2. Verificación o Rechazo de la Hipótesis.....	96
CAPÍTULO IV	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
4.1. Conclusiones	100

4.2. Recomendaciones.....	102
Referencias Bibliográficas	103
Anexos.....	113
A. Carta de Compromiso.....	113
B. Árbol de Problemas	114
C. Supraordenación de Variables	115
D. Subordinación de la Variable Dependiente	116
E. Subordinación de la Variable Independiente	117
F. Cuestionario.....	118
G. Validación de Instrumento.....	123
H. Resumen de Estudiantes – Administración de Empresas.....	145
I. Resumen de Estudiantes – Mercadotecnia.....	146
J. Validación – V de Aiken	147
K. Prueba de Kolmogórov-Smirnov	153
L. Plan de Mejora.....	155
M. Plan de Acción.....	157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelos de Calidad del Servicio.....	12
Tabla 2 Validación del Instrumento.....	28
Tabla 3 Alfa de Cronbach.....	29
Tabla 4 Preguntas de Información General	31
Tabla 5 Tangibilidad - Pregunta 1	32
Tabla 6 Tangibilidad - Pregunta 2	33
Tabla 7 Tangibilidad - Pregunta 3	34
Tabla 8 Tangibilidad - Pregunta 4	35
Tabla 9 Fiabilidad - Pregunta 5	36
Tabla 10 Fiabilidad - Pregunta 6	38
Tabla 11 Fiabilidad - Pregunta 7	39
Tabla 12 Fiabilidad - Pregunta 8	40
Tabla 13 Fiabilidad - Pregunta 9	41
Tabla 14 Capacidad de Respuesta - Pregunta 10.....	42
Tabla 15 Capacidad de Respuesta - Pregunta 11.....	43
Tabla 16 Capacidad de Respuesta - Pregunta 12.....	44
Tabla 17 Capacidad de Respuesta - Pregunta 13.....	46
Tabla 18 Seguridad - Pregunta 14	47
Tabla 19 Seguridad - Pregunta 15	48
Tabla 20 Seguridad - Pregunta 16	49
Tabla 21 Seguridad - Pregunta 17	50
Tabla 22 Empatía - Pregunta 18	52
Tabla 23 Empatía - Pregunta 19	53
Tabla 24 Empatía - Pregunta 20	54
Tabla 25 Empatía - Pregunta 21	56
Tabla 26 Empatía - Pregunta 22	57
Tabla 27 Tangibilidad - Pregunta 23	58
Tabla 28 Tangibilidad - Pregunta 24	60
Tabla 29 Tangibilidad - Pregunta 25	61
Tabla 30 Tangibilidad - Pregunta 26	62
Tabla 31 Fiabilidad - Pregunta 27	63

Tabla 32 Fiabilidad - Pregunta 28	65
Tabla 33 Fiabilidad - Pregunta 29	66
Tabla 34 Fiabilidad - Pregunta 30	67
Tabla 35 Fiabilidad - Pregunta 31	69
Tabla 36 Capacidad de Respuesta - Pregunta 32.....	70
Tabla 37 Capacidad de Respuesta - Pregunta 33.....	71
Tabla 38 Capacidad de Respuesta - Pregunta 34.....	73
Tabla 39 Capacidad de Respuesta - Pregunta 35.....	74
Tabla 40 Seguridad - Pregunta 36	75
Tabla 41 Seguridad - Pregunta 37	77
Tabla 42 Seguridad - Pregunta 38	78
Tabla 43 Seguridad - Pregunta 39	79
Tabla 44 Empatía - Pregunta 40	81
Tabla 45 Empatía - Pregunta 41	82
Tabla 46 Empatía – Pregunta 42	83
Tabla 47 Empatía – Pregunta 43	85
Tabla 48 Empatía – Pregunta 44	86
Tabla 49 Matriz del Modelo SERVQUAL	88
Tabla 50 Atributos de la Capacidad de Respuesta	92
Tabla 51 Coeficiente de Spearman.....	98
Tabla 52 Claridad – Expectativas.....	147
Tabla 53 Congruencia – Expectativas	148
Tabla 54 Contenido – Expectativas.....	149
Tabla 55 Claridad – Percepciones	150
Tabla 56 Congruencia – Percepciones	151
Tabla 57 Contenido – Percepciones	152
Tabla 58 Prueba de Kolmogórov-Smirnov.....	153
Tabla 59 Plan de Mejora.....	155
Tabla 60 Plan de Acción.....	157

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución de la Calidad.....	8
Figura 2 Modelo SERVQUAL.....	17
Figura 3 Modelo de Brechas	18
Figura 4 Tangibilidad - Pregunta 1	32
Figura 5 Tangibilidad - Pregunta 2	33
Figura 6 Tangibilidad - Pregunta 3	34
Figura 7 Tangibilidad - Pregunta 4	36
Figura 8 Fiabilidad - Pregunta 5	37
Figura 9 Fiabilidad - Pregunta 6	38
Figura 10 Fiabilidad - Pregunta 7	39
Figura 11 Fiabilidad - Pregunta 8.....	40
Figura 12 Fiabilidad - Pregunta 9	41
Figura 13 Capacidad de Respuesta - Pregunta 10.....	42
Figura 14 Capacidad de Respuesta - Pregunta 11	44
Figura 15 Capacidad de Respuesta - Pregunta 12.....	45
Figura 16 Capacidad de Respuesta - Pregunta 13.....	46
Figura 17 Seguridad - Pregunta 14	47
Figura 18 Seguridad - Pregunta 15	48
Figura 19 Seguridad - Pregunta 16	49
Figura 20 Seguridad - Pregunta 17	51
Figura 21 Empatía - Pregunta 18	52
Figura 22 Empatía - Pregunta 19	53
Figura 23 Empatía - Pregunta 20	54
Figura 24 Empatía - Pregunta 21	56
Figura 25 Empatía - Pregunta 22	57
Figura 26 Tangibilidad - Pregunta 23	58
Figura 27 Tangibilidad - Pregunta 24	60
Figura 28 Tangibilidad – Pregunta 25.....	61
Figura 29 Tangibilidad - Pregunta 26	62
Figura 30 Fiabilidad - Pregunta 27	64
Figura 31 Fiabilidad - Pregunta 28	65

Figura 32 Fiabilidad - Pregunta 29	67
Figura 33 Fiabilidad - Pregunta 30	68
Figura 34 Fiabilidad - Pregunta 31	69
Figura 35 Capacidad de Respuesta - Pregunta 32.....	71
Figura 36 Capacidad de Respuesta - Pregunta 33.....	72
Figura 37 Capacidad de Respuesta - Pregunta 34.....	73
Figura 38 Capacidad de Respuesta - Pregunta 35.....	74
Figura 39 Seguridad - Pregunta 36	76
Figura 40 Seguridad - Pregunta 37	77
Figura 41 Seguridad - Pregunta 38	78
Figura 42 Seguridad - Pregunta 39	80
Figura 43 Empatía - Pregunta 40	81
Figura 44 Empatía - Pregunta 41	83
Figura 45 Empatía – Pregunta 42.....	84
Figura 46 Empatía – Pregunta 43.....	85
Figura 47 Empatía – Pregunta 44.....	86
Figura 48 Matriz del Modelo SERVQUAL	90
Figura 49 Atributos de la Capacidad de Respuesta	92
Figura 50 Interpretación del Coeficiente de Correlación.....	97
Figura 51 Árbol de Problemas	114
Figura 52 Supraordenación de Variables	115
Figura 53 Subordinación de la Variable Dependiente.....	116
Figura 54 Subordinación de la Variable Independiente	117

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, la problemática es, si la calidad del servicio llega a afectar la capacidad de respuesta que perciben los estudiantes de los conserjes.

El objetivo principal de la investigación es determinar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato; de igual manera, fundamentar teóricamente el modelo SERVQUAL, analizar los atributos que contiene la dimensión de la capacidad de respuesta e identificar la correlación entre ambas variables.

La metodología de investigación tiene un enfoque cuantitativo, apoyado en una investigación bibliográfica y de campo a través de la encuesta como instrumento de aplicación transversal (una única vez) dirigida a 283 estudiantes entre las carreras de Administración de Empresas y Mercadotecnia pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas; por medio de esta se pudo obtener la información necesaria para determinar la correlación de las variables con la aplicación del programa estadístico SPSS.

El resultado obtenido es positivo, lo que refleja una correlación de positiva fuerte, dicho resultado concluye en la aceptación de la hipótesis alternativa en la que señala: la calidad del servicio incide en la capacidad de respuesta que perciben los estudiantes de los conserjes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Ante esto, al no existir calidad en los servicios; reflejado con el valor del SERVQUAL de $-9,994$; la capacidad de respuesta hacia los estudiantes por parte de los conserjes es deficiente.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CALIDAD DEL SERVICIO, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SERVQUAL, PERCEPCIÓN.

ABSTRACT

This research was conducted at the Technical University of Ambato, School of Administrative Sciences, the problem is whether the quality of service affects the responsiveness perceived by students of the janitors.

The main objective of the research is to determine the quality of service and the responsiveness of the janitors at the Technical University of Ambato, as well as to theoretically base the SERVQUAL model, analyze the attributes contained in the responsiveness dimension and identify the correlation between both variables.

The research methodology has a quantitative approach, supported by a bibliographic and field research through the survey as an instrument of transversal application (only once) directed to 283 students between the careers of Business Administration and Marketing belonging to the School of Administrative Sciences; by means of this it was possible to obtain the necessary information to determine the correlation of the variables with the application of the statistical program SPSS.

The result obtained is positive, which reflects a strong positive correlation, this result concludes in the acceptance of the alternative hypothesis in which it points out: the quality of the service has an impact on the response capacity perceived by the students of the janitors of the School of Administrative Sciences of the Technical University of Ambato. In the absence of service quality, reflected in the SERVQUAL value of $-9,994$ the responsiveness of the janitors to students is deficient.

KEY WORDS: INVESTIGATION, SERVICE QUALITY, RESPONSIVENESS, SERVQUAL, PERCEPTION.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

En el marco internacional, en el país de Kenia, los autores **Muraguri, Ng'ang'a y Omondi (2015)** determinaron, dentro de su artículo científico “*Effects of outsourcing functions on service quality in public universities in Kenya: a comparative study of outsourced and in-house cleaning services*” publicado por la Revista Académica de economía, negocios y gestión, el objetivo de conocer la calidad de los servicios de limpieza en las universidades públicas de Kenia desde dos realidades: la subcontratación y lo interno, llegando a la conclusión de que la calidad del servicio brindado por terceros u *outsourcing* es superior a la calidad del servicio interno.

En relación con este tema, la calidad del servicio de limpieza está directamente relacionada con el proveedor. En tal sentido de ideas, la acotación que brinda esta investigación es estudiar el comportamiento, analizar recursos al conocer su disponibilidad y evaluar las competencias que tienen estas personas, para garantizar la satisfacción de los estudiantes como usuarios de este servicio, dentro de las instituciones de educación superior públicas.

Por otro lado, en el continente americano, Chihuahua ciudad de México, el autor **Valenzuela (2014)** investigó en su tesis el diseño de un instrumento para valorar la satisfacción organizacional en estudiantes universitarios. El objetivo de este trabajo fue diseñar un instrumento para valorar la satisfacción organizacional de los servicios de limpieza de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Cultura Física. Dentro de este estudio se contempló una encuesta para evaluar el: trabajo académico, comunicación, administración, infraestructura, entre otros. Concluyendo que existe calidad por el mantenimiento de las infraestructuras, resultado apoyado en la encuesta diseñada y aceptada entre los estudiantes.

El aporte de esta investigación es enfatizar en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Chihuahua, resaltando la relación entre las expectativas, necesidades, vivencias y percepciones de cada miembro de la comunidad universitaria con respecto a las condiciones de trabajo. Por ello, se evalúa factores como el mantenimiento de infraestructuras en donde la disposición de los materiales hace que el trabajo de mantenimiento resulte más óptimo, garantizando la satisfacción organizacional en cuanto a los servicios de limpieza.

En últimas instancias, en Sudamérica, Colombia el estudio realizado por **Castillo (1996)** acerca del grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes en Bogotá, planteó el objetivo de identificar los principales factores que intervienen en el grado de satisfacción de los estudiantes a través de indicadores que ayuden a evaluar el desempeño de la universidad. Los resultados obtenidos muestran que los estudiantes se encuentran en un 73% altamente satisfechos con los servicios de aseo con los que cuenta la universidad. En conclusión, el autor manifiesta que la percepción que tiene la comunidad estudiantil, respecto a este servicio, es bastante alta, lo que influye en que se encuentren satisfechos con el ambiente en el que se da el proceso de enseñanza – aprendizaje.

A partir de esta investigación el análisis de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes en Bogotá, considera como aspectos a evaluar; la planta física, los servicios de soporte de educación, aspectos académicos y administrativos. Es necesario resaltar que consideraron la calidad global dentro de la institución, no solo evaluando el ámbito académico, sino que también los servicios indirectos / agregados (servicio de limpieza y mantenimiento).

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el modelo de calidad SERVQUAL en el servicio de los conserjes percibido por la comunidad estudiantil.
- Analizar los atributos que intervienen en la dimensión de capacidad de respuesta.
- Identificar la correlación que existe entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes.

1.3. Problema de Investigación

1.3.1. Contextualización

En el Ecuador, las instituciones de educación superior son evaluadas por los servicios que estas brindan a la sociedad, el de mayor peso es el de la oferta académica que las universidades ofertan a los estudiantes. A pesar de lo anterior, el sector educativo no se compone únicamente de la cátedra, sino que, adicional a esta, se despliegan servicios administrativos, universitarios y aquellos relacionados con el mantenimiento de infraestructura; es en este último punto en donde las autoras **Coronel y Pluas (2023)** mencionan que la calidad en la educación superior no se enmarca exclusivamente en las ofertas académicas de vanguardia que las universidades puedan tener, sino que además, por el cuidado y mantenimiento que estas instituciones puedan dar a espacios (salones, áreas recreativas, oficinas) para que sean apropiados en el desarrollo de las actividades educativas.

En la zona tres del Ecuador, la realidad no difiere de lo anterior, de acuerdo con lo que exponen los autores **Ortiz, Hernández y Campoverde (2023)** la calidad de los servicios educativos en las universidades está compuesta por un abanico de actividades ejecutadas por docentes, personal administrativo y de apoyo; así como también por, entornos educativos e instalaciones que influyen en la satisfacción y lealtad de los estudiantes.

Finalmente, en la provincia de Tungurahua, los entornos educativos de las distintas universidades; públicas y privadas, han sido objeto de estudio para conocer la calidad

total del servicio en los centros de educación de tercer nivel. El resultado de estas investigaciones ha llevado a la creación de modelos que permitan evaluar tanto esta como otras variables, tal como lo desarrollaron **Caisa, Gárces y Vite (2022)** en donde determinaron que las aulas y los espacios de reunión adecuadamente ordenados tienen un impacto crucial en la calidad de servicio que perciben los estudiantes.

1.3.2. Planteamiento del Problema

La ineficiencia en las funciones que realiza el personal de conserjes de la Universidad Técnica de Ambato. (Anexo A).

¿Cómo la ineficiencia de la calidad del servicio se relaciona con la capacidad de respuesta de los conserjes de la Universidad Técnica de Ambato?

1.3.3. Análisis Crítico

En la sección de anexos, Figura 51, se indica el problema central que se ha encontrado en la Universidad Técnica de Ambato en cuanto a la ineficiencia de las funciones del personal de conserjes; las principales causas que desencadenan esta problemática son: el poco financiamiento debido a la disminución del presupuesto por parte del estado y la inestabilidad política del país; la ausencia de comunicación, pues el personal no se encuentra motivado y existe un limitado trabajo en equipo, como última causa la variación en la unidad de mando, que es producida por el estrés laboral, como también por la falta de un manual de funciones, siendo una herramienta esencial para una gestión adecuada del talento humano.

Sin embargo, las consecuencias de esta problemática es la limitación de recursos que generan ambientes de trabajo inconformes con entornos desagradables, además, es notable el incumplimiento de funciones ante la escasa comunicación, lo que provoca en los estudiantes inconformidad, malestar y limita su comodidad. Al existir una variación en la unidad de mando existe confusión en el personal de conserjes, lo que resulta en el desinterés y la mala ejecución de las funciones.

1.4. Justificación

La producción de bienes y servicios surge como respuesta a las necesidades humanas, para que permitan a las personas alcanzar un estado de bienestar; los avances tecnológicos y la filosofía de optimizar el tiempo conllevan al perfeccionamiento de procedimientos a través de la creación de normas, modelos y herramientas que evalúan la calidad con un menor costo, sin perder la visión de crear lealtad y satisfacción en los usuarios.

En consecuencia, con lo anterior, la demanda masiva actual de servicios ha ocasionado que se requiera de capital humano especializado en el diseño, gestión y mejora continua de dichos procesos; por tanto, la búsqueda de calidad en la producción de servicios que no cuentan con una estructura física se vuelve cada más subjetiva, debido a que los niveles de calidad se definen por parte del usuario.

Desde entonces, la necesidad de evaluar el nivel de satisfacción del trabajo realizado por aquellos que prestan sus servicios hacia los clientes se ha tornado indispensable para elaborar y aplicar estrategias que maximicen el rendimiento. Por tanto, evaluar y medir la capacidad de respuesta de los conserjes, desde el punto de vista de los estudiantes, radica en que la calidad total de la universidad no está delimitada únicamente por la oferta académica. Además, este centro de educación superior cuenta con servicios complementarios, como el de limpieza que tiene como finalidad mantener ambientes apropiados e idóneos al proceso de enseñanza-aprendizaje, garantizando la plenitud de la educación.

Los principales beneficiarios de esta investigación son los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, los cuales calificarán la calidad de servicio que brindan los conserjes de la Universidad Técnico de Ambato, mediante la percepción de cada uno de los sujetos.

La evaluación de la calidad del servicio de limpieza, objeto de estudio de este trabajo, se dará a partir del análisis de los atributos que forman parte de la dimensión de capacidad de respuesta dentro del modelo SERVQUAL, esta variable es la que

determina el comportamiento y actitud del servicio brindado al suministrar de manera eficaz una respuesta rápida a las necesidades que presentan los estudiantes.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio

Calidad

Para **Izquierdo (2021)** la calidad hace referencia a la existencia de perfección, dejando a un lado errores y fallas que puedan intervenir dentro de los procesos ejecutados para la oferta de un servicio o un producto, el autor hace alusión de que para que exista calidad los procesos deben haber pasado por un proceso de verificación.

De acuerdo con los autores **Ventura, Valle, Chouchene y Charrua (2021)** la calidad es un acercamiento a las metas organizacionales, pues su aplicación conlleva a generar resultados de alto impacto; por lo que es considerado como un elemento de conexión entre los distintos recursos de una empresa ha alcanzar excelencia en los resultados.

La calidad busca generar resultados que cumplan con las necesidades de los clientes, a partir de la mejora de procesos que intervienen en la producción del bien final. Por consiguiente, se considera que existe calidad cuando se cumplen con las especificaciones que requieren los clientes.

Para el autor **Montes de Oca (2021)** quien menciona que los acontecimientos que han transcurrido a lo largo del tiempo el concepto de calidad, con el apoyo de gurús internacionalmente conocidos que motivan a las organizaciones a ser competitivas en el mercado para lograr la diferenciación y satisfacción del cliente. De esta manera, se han implementado teorías, sistemas y herramientas para el mejoramiento de las actividades industriales con el único propósito de generar lealtad en los consumidores y como efecto traer grandes beneficios económicos a las empresas.

La calidad nace desde la preocupación de hacer un trabajo bien hecho, la necesidad de aplicar normas y delegar colaboradores que asuman responsabilidad de acciones como

por ejemplo inspeccionar el producto final, para construir las bases principales de la calidad.

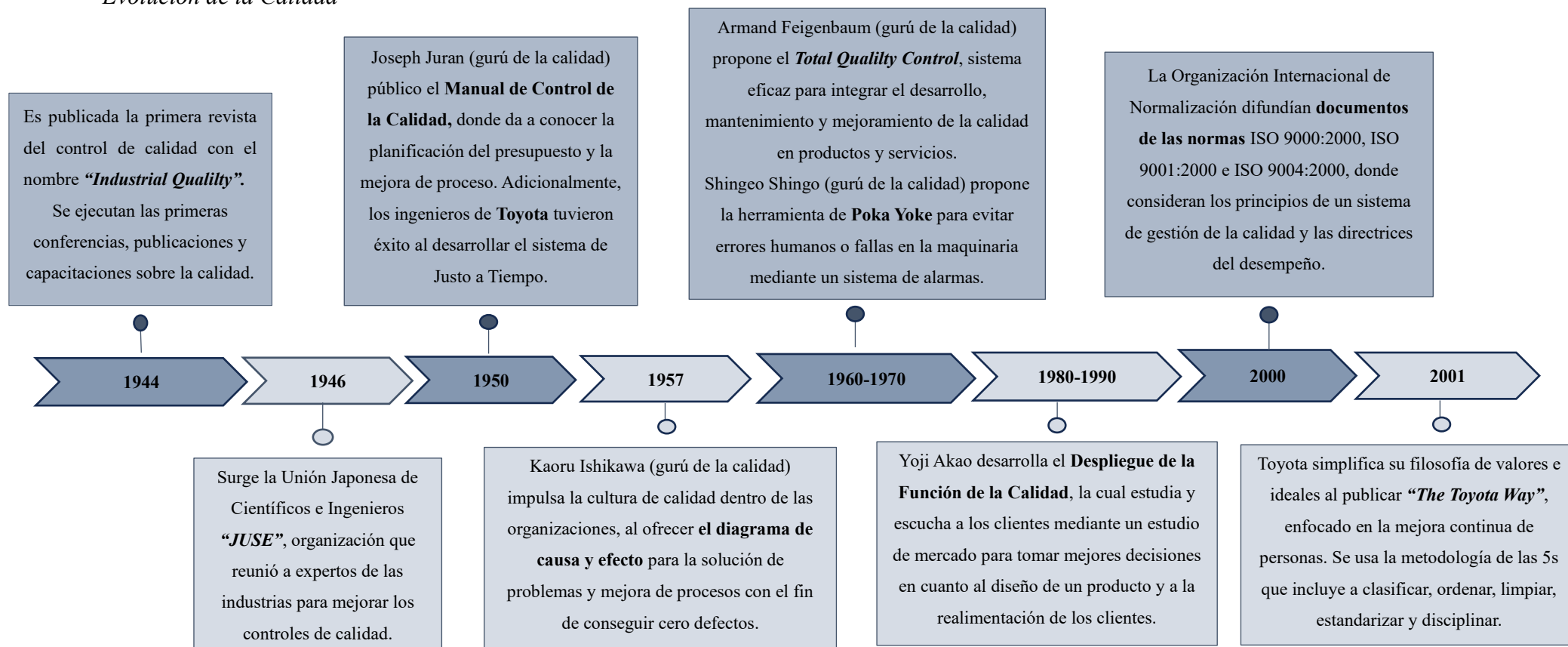
Desde la edad media, en la producción artesanal, el contacto era más directo con el cliente quién proponía sus necesidades y expectativas, el artesano trataba de complacerlo con un control informal de calidad, pues el coste le resultaba más alto por emplear un método de producción adecuado.

La innovación de cada época es un hecho esencial para adaptar nuevas técnicas de producción y controlar la calidad de manera más eficiente provocando que los productos y servicios sean más competitivos en los mercados, los procesos se mejoren al igual que las ideologías.

A continuación, se detalla la evolución de la calidad desde 1940 hasta los años 2000, con el fin de resaltar aquellos aportes esenciales para aquello que hoy se conoce como “calidad”, delimitado como un constructo vital en las organizaciones que buscan mejorar sus procesos y crear una ventaja competitiva que afiance su sostenibilidad empresarial en el tiempo.

Figura 1

Evolución de la Calidad



Nota. Basado en el trabajo del autor **Montes de Oca (2021)** que desarrolló el tema “Evolución del concepto de calidad y el desarrollo regenerativo de una estrategia empresarial”.

Calidad Total

Los autores **Martínez y El Kadi (2019)** mencionan que la calidad total se la suele describir como una filosofía de dirección que busca constantemente la mejora de calidad dentro de los procesos, productos o servicios de una empresa, además, es un acercamiento estratégico para producir cada objeto con innovación y cumplir con la satisfacción de los clientes.

Ochoa (2019) menciona que la calidad total se la logra definir como una teoría de administración centrada o enfocada con la satisfacción de las expectativas que se crean los clientes, bajo la mejora de sus componentes o departamentos internos que posee las empresas para así garantizar una excelente gestión para provocar un nivel alto de aceptación.

La calidad total se encuentra integrada por la gestión de las funciones organizacionales como son las áreas de marketing, finanzas, producción, entre otros. Donde su meta principal es cumplir con la satisfacción de los clientes como también los objetivos organizacionales al adquirir una orientación de mejora de la flexibilidad y eficiencia.

Gestión de la Calidad Total

Ahuja, Yépez y Pedroza (2020) mencionan que la gestión de calidad total (GCT) se concibe como requisito necesario para llevar a cabo innovaciones dentro de las organizaciones, al poseer un enfoque mecanicista que permite establecer relaciones de desempeño y ejecución de calidad, convirtiéndolo en un medio eficaz para alcanzar resultados de calidad en la innovación.

En conformidad con los autores **Carmen y Herrera (2020)** la gestión de calidad total con siglas en inglés (TQM) se entiende como una estrategia de gestión direccionada a la creación de calidad, en el producto final, y, además, desplazar este concepto a lo largo de las etapas que intervienen dentro de la cadena de procesos que forman parte de la organización.

La GCT forma parte de las estrategias internas de toda empresa que busca crecimiento, pues instauro dentro del recurso vital de toda organización, capital humano, la ideología de buscar calidad dentro de los procesos internos para reflejar excelencia en los productos finales. La GCT contempla a todos los actores que forman parte de las entidades para formar una estrategia global que asegure el cumplimiento de objetivos empresariales.

Calidad del Servicio

De acuerdo con **Muksin y Avianto (2021)** la percepción de la satisfacción de los consumidores acerca del servicio es el resultado de dos componentes: servicio y resultado; para ello es necesario emplear escalas de medición que resalten las necesidades y logren mejorar las dos vertientes en las que nace la entrega de un servicio adecuado.

García, Gamarra y Cruzado (2022) consideran que la calidad de servicio es comprender la discrepancia entre lo que el cliente percibe como “calidad de servicio” y las expectativas que crean del mismo, para medir este aspecto se ha creado varios modelos que reconocen el nivel de calidad como el modelo SERVPERF, modelo SERVQUAL, modelo Grönroos, entre otros.

La calidad que se desarrolla en el servicio es ejecutar cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, estos se caracterizan por su intangibilidad y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Pueden dar paso a la producción de algún producto físico y la aplicación de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente.

A partir de los hechos históricos que marcan el nacimiento y ampliación hacia el perfeccionamiento del concepto calidad, se crean de manera simultánea modelos y sistemas que contribuyen a la adaptación, por parte de empresas, hacia la mejora continua de proceso y optimización de recursos que no arriesguen la satisfacción del cliente y mucho menos sacrifiquen recursos internos y que amenacen a relaciones estratégicas externas.

La discrepancia latente por encontrar modelos que ayuden a definir qué tan bueno o malo puede llegar a ser un servicio, ha ocasionado que diversos autores, a lo largo del tiempo, desarrollen estructuras con criterios que permitan emitir un juicio de valor de excelencia sobre un servicio. La revisión bibliográfica, por parte de distintos autores, acerca de la creación de modelos que sean aplicables a servicios de diversos tipos o aquellos muy específicos, ha dado paso a que existan diferencias entre conceptos, atributos, criterios, dimensiones, aplicabilidad; sin embargo, existen coincidencias como la metodología, la concepción tridimensional en la naturaleza de los servicios.

Tabla 1

Modelos de Calidad del Servicio

Modelo	Autor/es	Año	Concepto	Dimensiones	Criterio	
Modelo de Calidad de la Atención Médica de Donabedian	Avedis Donabedian	1966	La calidad no es más que un juicio de valor sobre aspectos o dimensiones de servicios que se ponen a disposición de un grupo de personas (Donabedian, 2005).	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Técnica • Atención Interpersonal 	Percepción	
Modelo de la Imagen	Christian Grönroos	1984	La calidad del servicio es una función compuesta por recursos y actividades con la capacidad de completar los requerimientos de los clientes (Grönroos, 1984).	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad Técnica (Qué) • Calidad Funcional (Cómo) • La imagen corporativa (Resultado) 	Percepción y Expectativas	
Modelo SERVQUAL <i>Service Quality</i>	Ananthanarayanan Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry	1985	La calidad es un constructo elusivo e indistinto que posee tres características claras: intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad; que deben ser comprendidas para llegar a conocer lo que es realmente la calidad del servicio (Parasuraman, et al., 1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibles • Fiabilidad • Sensibilidad • Comunicación • Credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Competencia • Cortesía • Entender al Cliente • Acceso 	Percepción y Expectativas
Modelo SERVQUAL <i>Service Quality</i>	Ananthanarayanan Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry	1988	El constructor de calidad del servicio está dado por percepción, juicio del consumidor, y por expectativas, calidad objetiva (Parasuraman et al., 1988)	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Fiabilidad • Seguridad • Capacidad de Respuesta • Elementos Tangibles • Fiabilidad 	Percepción y Expectativas	
Modelo SERVPERF <i>Service Performance</i>	Joseph Cronin y Steven Taylor	1992	La calidad de los servicios debe ser medida como una actitud, considerando como indicador la manera en la que se entrega y desarrolla todo el servicio (Cronin y Taylor, 1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Empatía • Capacidad de Respuesta • Seguridad 	Percepción	
Modelo Multidimensional Jerárquico de Calidad del Servicio	Michael Brady y Joseph Cronin	2001	Las evaluaciones de la calidad del servicio deben darse de manera jerárquica que refleje su complejidad al ser la naturaleza de este constructo (Brady y Cronin, 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la Interacción • Ambiente Físico • Calidad de los Resultados • Valor del Servicio 	Percepción	
Modelo LIBQUAL	Colleen Cook, Fred Heath y Bruce Thompson	2001	La teoría de la calidad de los servicios contempla entender las necesidades de los clientes, controlando costos y dirigiendo recursos a servicios que son más valorados y que requieren de mayor atención (Cook, et al., 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Organización como Espacio • Acceso a la Información • Control del Personal 	Percepción	
ES-QUAL: Modelo de calidad del Servicio entregado por Sitios Web	Ananthanarayanan Parasuraman, Valerie Zeithaml y Arvind Malhotra	2005	El servicio de calidad tradicional radica en comparar lo que el cliente siente con el desempeño real de la empresa (Parasuraman, et al., 2005)	<p>Primera Escala: ES-QUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Cumplimiento • Disponibilidad del Sistema • Privacidad <p>Segunda Escala: E-RecS-QUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Respuesta • Compensación • De Contacto 	Percepción	

Nota. La tabla se adapta de acuerdo con el artículo científico “Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis” de los autores **Torres y Vásquez (2015)**.

1.5.2. Variable Dependiente: Capacidad de Respuesta

Enfoque al cliente

Para la autora **Coll (2020)** menciona que el enfoque al cliente en las organizaciones con actividad manufacturera o servicios el cliente es la clave del movimiento económico que obtienen estas identidades, gracias a él existen y presencia en el mercado es duradera. El cliente es quien juzga y califica la calidad del producto o servicio adquirido, por tanto, el garantizar su satisfacción permite que la cadena productiva se mantenga activa, ya que, el cliente demanda, compra y distribuye.

El autor **Gil (2020)** define que el cliente es quien se relaciona con las actividades que se desarrolla dentro de la empresa al distinguir las necesidades básicas que puede presentar al implementar las estrategias correctas para que logre cubrir con las expectativas que cada cliente tiene, al cubrir su satisfacción se conseguirá la fidelización y la retención de la compra.

El enfoque al cliente es considerar una buena experiencia, comprender las necesidades y satisfacer al comprador, pues las organizaciones deben de alinear procesos, cultura, logística como también la comercialización para garantizar confianza en sus funciones y retener a los clientes siendo aquellos que influyen en la economía.

Satisfacción del Cliente

Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) hacen énfasis en que cuando una empresa logra sobrepasar las expectativas que tienen las personas acerca de sus servicios, se habla de satisfacción al cliente lo que provoca que el comportamiento del consumidor respecto a la compra se repita, lo que origina lealtad del cliente.

Las autoras **Reyes y Veliz (2021)** mencionan que el objetivo de toda empresa que ofrece servicios es generar satisfacción en los clientes, pues a partir de este estado la organización puede tener beneficios como aumento en ventas, publicidad boca a boca, lealtad y más.

La satisfacción del cliente en un estado en el que los consumidores tienden a elegir una empresa dentro de un sector, debido sus necesidades son cubiertas por sobre sus expectativas. La satisfacción del cliente trasciende hasta llegar a la lealtad y aumento en la cartera de clientes.

Modelo SERVQUAL

Reyes y Veliz (2021) mencionan que el modelo de medición a la calidad del servicio SERVQUAL está conformado por cinco dimensiones: elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. La calidad del servicio contempla los requerimientos de los servicios que conllevan a la eficiencia organizacional.

El autor **AlOmari (2021)** manifiesta que el modelo SERVQUAL es una herramienta fiable y válida para evaluar la calidad de los servicios, dentro de diversos ámbitos tal como el sanitario. Pues considera la perspectiva y expectativa de los consumidores.

El modelo SERVQUAL, por sus acrónimos en inglés *Service Quality*, es considerado como una herramienta fiable al momento de evaluar servicios desde la calidad, considera las percepciones de la realidad y las expectativas que los clientes tienen acerca de los productos intangibles. Está compuesto por cinco dimensiones que abarcan aspectos y atributos necesarios para evaluar la calidad de lo intangible.

Al ser una técnica esencial para conocer el nivel de calidad de un servicio o un producto, puesto que anuncia las expectativas de los clientes y la apreciación de la misma. Este modelo detalla cinco dimensiones para mejorar la satisfacción de los clientes como son los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Elementos Tangibles

Araujo y López (2022) mencionan que los elementos tangibles se caracterizan por evaluar las cualidades que contiene la infraestructura, equipos, vestimenta y mobiliario

que puede existir en un servicio pues, se añade la percepción de calidad de atención y su medición.

Los autores **Contreras, Camacho y Segura (2019)** reconocen a la tangibilidad como el servicio es representado físicamente, es decir, son las apariencias instaladas como el equipo, personal y los materiales de comunicación, una imagen del servicio que los clientes lo perciben, en particular los nuevos tratan de evaluar la calidad.

Los elementos tangibles son evidentes dentro de un servicio en cuanto a la infraestructura, equipos y la apariencia tanto del personal como del negocio, el cliente evalúa de la calidad mediante su percepción.

Empatía

Contreras et al. (2019) es el trato de los clientes, es decir la atención individualizada y cuidadosa que proporciona el personal de servicio dentro de una organización. La esencia de la empatía es transmitir un servicio más personalizado o adaptado a la preferencia del cliente, ya que, el comprador es único y especial.

En palabras de **Araujo y López (2022)** la empatía dentro de un servicio es la calidez con la que se trata al cliente al ser la persona fundamental en el giro del negocio. Es la entrega de un servicio de forma personalizada por parte de la empresa con sus clientes. Dentro de esta dimensión aborda la comprensión con el comprador y el acceso que puede tener.

Capacidad de Respuesta

Araujo y López (2022) la capacidad de respuesta es identificada y evaluada como la accesibilidad, la atención oportuna y pertinente dentro de los niveles de coordinación al agilizar los servicios administrativos.

Para los autores **Contreras et al. (2019)** mencionan que la capacidad de respuesta o la sensibilidad es la disposición de ayudar a los clientes donde logren proporcionar un

servicio a tiempo. Esta dimensión es la eficiencia en la atención y prontitud en tratar las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente.

La capacidad de respuesta es el potencial que tiene el personal de servicio para brindar de manera eficiente y eficaz un servicio adquirido en una organización, la cual logre a solucionar los problemas o las peticiones del cliente lo más pronto posible.

Fiabilidad

Los autores **Araujo y López (2022)** afirman que la fiabilidad de un servicio se evalúa por la certeza en el que el cliente es atendido dentro de los tiempos establecidos como también el cumplimiento de las funciones del personal.

Contreras et al. (2019) lo define como la confiabilidad dando a entender la capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera segura y precisa. La organización cumple con sus promesas en cuanto a la entrega de un producto, solución de un problema o fijación de un precio.

La fiabilidad es la habilidad que tienen las organizaciones al cumplir cuanto a la realización del servicio que ofrece a los clientes al ser confiable y preciso. Además, brindar un servicio de forma correcta al instante donde, logra incluir los elementos necesarios para su eficiencia.

Seguridad

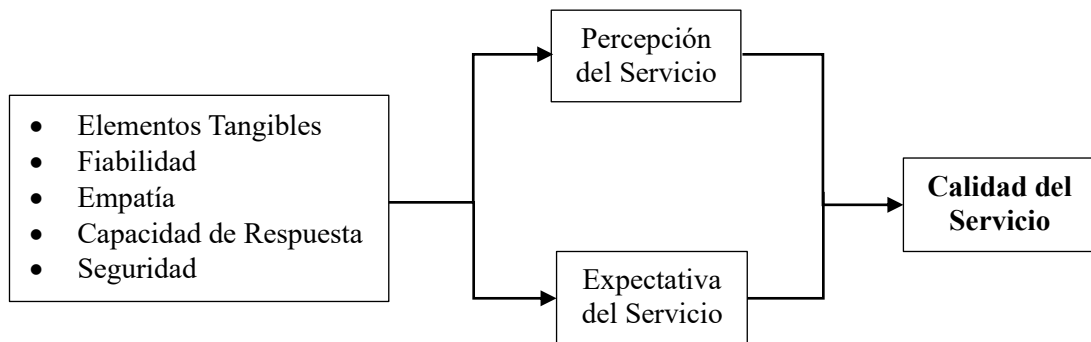
Para **Contreras et al. (2019)** menciona que la seguridad es donde inspira la credibilidad y confianza al obtener un conocimiento de cortesía que originan los empleados hacia los clientes.

De acuerdo con **Ramírez y Fiallos (2020)** la seguridad se refiere al conocimiento del servicio prestado y la amabilidad que desarrollan los empleados, al entregar al cliente la habilidad de confianza en el servicio.

La seguridad es la capacidad de los empleados en cuanto al conocimiento, cortesía en transmitir confianza a los clientes. Esta dimensión contempla la competencia y credibilidad.

Figura 2

Modelo SERVQUAL



Nota. En base al trabajo de **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)**.

De acuerdo con **Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990)** las dos terminologías bajo las cuales funciona el modelo SERVQUAL crean factores que influyen en las expectativas de los clientes creando una brecha con la percepción que estos tienen una vez que han recibido el servicio. La brecha que se crean entre la percepción y la expectativa se resuelve por medio de estrategias y seguimiento que satisfaga necesidades específicas y permita el control de la calidad.

Para **Zeithaml et al (1990)**, el uso del modelo SERVQUAL puede extenderse hasta convertirse en una herramienta de diagnóstico en cuanto a fallas de calidad, permitiendo a la alta gerencia tomar medidas acerca de las áreas (dimensiones) que presentan deficiencia en el servicio.

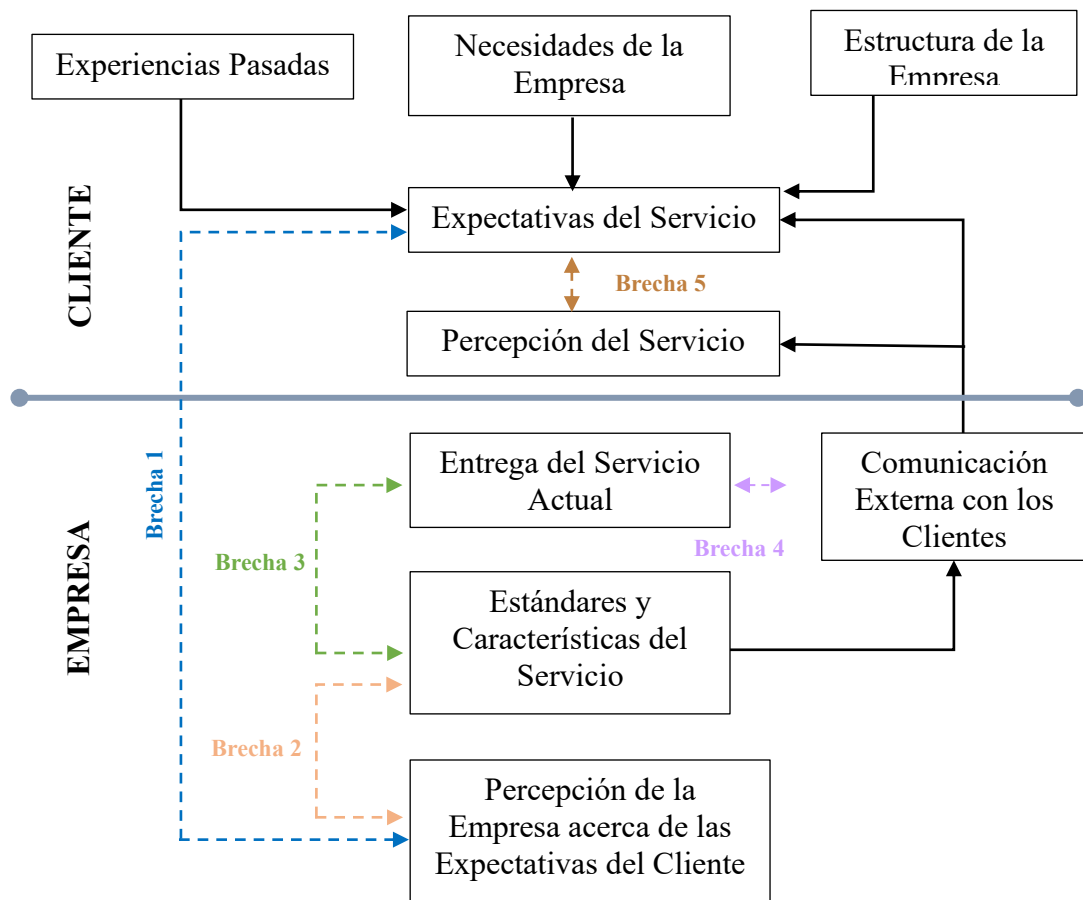
Para el autor **Rodrigues (2013)** el SERVQUAL al ser considerada como una herramienta de medición requiere contar con una métrica que permita dejar a un lado lo cualitativo y obtener parámetros numéricos que favorezcan a la construcción de criterios.

$$\text{Calidad del Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$$

La métrica del modelo SERVQUAL tiene como objetivo evaluar cuantitativamente las experiencias de los clientes con respecto al servicio brindado por las organizaciones. Con el uso de la métrica del modelo, se pueden identificar brechas en el servicio; dichas falencias que encuentran agrupadas en un Modelo de Brechas.

Figura 3

Modelo de Brechas



Nota. Adaptado del trabajo de **Gómez y Acevedo (2007, cómo se citó en Racet et al., 2017)** en donde menciona el modelo de las cinco brechas del servicio al cliente.

Rapidez

Rodríguez, Gil, San Sebastián, Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón (2022) afirman que la capacidad de respuesta se relaciona con el tiempo de espera y rapidez por el cual tienen que pasar los clientes para poder ser atendidos, esta brecha de tiempo entre llegar y recibir el servicio se considera dentro de la satisfacción del cliente.

Conforme a **Vera (2021)** la atención rápida requiere de innovaciones que permitan brindar soluciones rápidas, optimizando tiempo y recursos; debido a esto se debe considerar el uso de la tecnología como herramienta fundamental para lograr este fin.

Brindar una atención rápida se relaciona con el tiempo que debe esperar el cliente hasta llegar a cubrir su necesidad, la reducción de este elemento dentro de los servicios es vital para aumentar la satisfacción del cliente e incrementar la calidad del servicio.

Puntualidad

De acuerdo con los autores **Izquierdo y García (2021)** las necesidades que tienen los clientes y por las cuales solicitan servicios que cubran las mismas, deben ser completadas en un tiempo establecido y puntual, debido a que muchas de estas carencias llegan a ser vitales y no pueden sostenerse en el tiempo, además, de que deben ser concretas en su ejecución.

Para **Paiva y Yataco (2020)** la puntualidad constituye uno de los factores que guardan relación con la satisfacción que la prestación de servicios o productos puedan generar en el cliente, en contraste con lo anterior, la puntualidad se debe considerar al momento de hablar de calidad en el servicio.

La característica de puntualidad que se le otorga a un servicio representa una fuente de ventaja para mejorar la calidad del servicio, esta última, repercutirá en la satisfacción del consumidor antes, durante y después de haber sido atendido.

Tiempo de Espera

Murillo, Bellido, Huamani, Garnica, Munares y Del Carmen (2019) mencionan que el tiempo de espera se define como los minutos que le toma a los clientes ser atendido; este concepto considera periodos fijos dentro del servicio en función del tiempo: la llegada y momento de atención; debido a que la tardanza en los servicios se considera como uno de los problemas que aqueja a los consumidores.

En conformidad con **Gómez y Rivera (2019)** el tiempo de espera no solo se relaciona con reducir tiempo en la atención que espera recibir los clientes, adicional a esto, el autor considera que la atención debe ser efectiva y brindar resultados que satisfagan al cliente con procesos que evalúen retrasos y disconformidades con la información brindada.

El tiempo de espera se centra en el periodo que le toma a la empresa poder brindar un servicio o producto, dicho lapso puede tener un criterio favorable o no, todo depende de la percepción que los clientes tengan hacia este hecho. La búsqueda de las organizaciones por reducir tiempos de espera, que generen largas colas y provoquen inconformidad en los usuarios ha llevado a que se ejecuten procesos que ayuden a reducir demoras, mejorando la calidad del servicio.

Comunicación

Costa y López (2020) consideran a la comunicación como un factor determinante dentro de la gestión, pues esta debe ser inmediata y objetiva si se quiere evitar problemas o efectos negativos en el proceso.

Xifra (2020) afirma que la comunicación puede analizarse desde el ámbito interno o externo, sin embargo, dentro de una organización la comunicación interna es la que mayores resultados produce por ello requieren de acciones estratégicas rápidas.

La comunicación resulta ser un aspecto determinante dentro de las organizaciones, establecer canales por medio de gestiones administrativas que generen relaciones asertivas entre los agentes que interactúan dentro del entorno es crucial para el cumplimiento de objetivos colectivos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Método

Para los autores **Soto y Hervis (2019)** el método investigativo es un sistema que se compone de otros métodos de forma lógica y coordinada bajo un mismo propósito que es ejecutar un estudio de manera profunda, llegando a la esencia del problema identificado; para esto se debe desarrollar una metodología apropiada.

Torres (2020) explica que la naturaleza de los métodos investigativos se da a partir de la necesidad de generar conocimiento; para esto se requiere de la lógica como herramienta para extraer la esencia del fenómeno a estudiar; adicionalmente, el método investigativo contempla procedimientos lógicos y reflexivos que aportan significativamente a la resolución de la constante humana.

El método investigativo es un conglomerado de procedimientos ordinales que posibilitan la inferencia hacia la explicación de la realidad de un objeto de estudio, se emplean en este sentido técnicas y estrategias de recolección de datos que ayudarán a la formación de conocimiento científico.

2.2. Enfoque

2.2.1. Enfoque Cuantitativo

Nizama y Nizama (2020) afirman que el enfoque cuantitativo se encuentra sujeto a la aplicación de métodos, procedimientos, instrumentos y técnicas que permitan obtener resultados numéricos, estos criterios de valor resultantes son el esfuerzo por crear conocimiento.

Rodríguez (2019) define al enfoque cuantitativo teórico se encuentra relacionado con el positivismo, pues es coincidente con la visión de lo material en la realidad. Este enfoque se desarrollada a base de números que le otorgan un valor de mayor credibilidad, es por esto por lo que aplica un método científico.

El enfoque cuantitativo dentro de este trabajo de investigación es útil para explicar los datos obtenidos mediante un análisis estadístico con el propósito de dar a conocer el comportamiento de la población.

2.3. Diseño de Investigación

2.3.1. Transversal

En palabras de **Álvarez (2020)** la transversalidad de un estudio se enmarca en las investigaciones de tipo no experimental pues las variables se miden una sola vez y en un solo momento, sin considerar la evolución de tales unidades.

Los autores **Paz, Salóm, García y Suarez (2020)** mencionan al diseño transversal como aquel en el que los datos recopilados corresponden a un solo momento de tiempo, poseen singularidad de tiempo porque este es único, con la finalidad de analizar cuál es la incidencia de las variables dentro de un momento determinado.

La investigación tiene un diseño transversal, debido a que las variables se medirán una sola vez en el periodo académico septiembre 2023 – febrero 2024.

2.4. Modalidad

2.4.1. Investigación Bibliográfica

Paiva y Costa (2021) la definen como método metodológico con el cual se recolecta información de archivos anteriores a la ejecución de la investigación, una contextualización acerca del mismo fenómeno en entornos diversos que hayan tratado de brindar una solución o de ampliar la panorámica.

De acuerdo con **Tramullas (2020)** las revisiones bibliográficas son claves para identificar nuevas áreas de investigación, así como sintetizar y disponer los fundamentos teóricos y conceptuales que desempeñan la difusión de conocimiento científico y la mejora de práctica profesional al abarcar con búsquedas bibliográficas de libros o revistas.

La investigación bibliográfica es la revisión de materia bibliográfico existente con respecto a un problema establecido, permite crear un escenario acerca de lo que previamente investigado conociendo de esta manera el estado del objeto de estudio.

2.4.2. Investigación de Campo

En palabras de **Bezanson y McNamara (2019)** la investigación de campo represente la fuente más relevante en la recopilación de información clave a lo largo de la evolución de la especie humana; debido a que se observan aspectos como el comportamiento, biología y desarrollo natural de la variable a examinar.

El autor **Vera (2022)** afirma que una investigación de campo es un método de recolección de datos útiles al objetivo de estudio, además, permite interactuar y comprender al objeto de estudio mientras se encuentran dentro de su entorno natural. La investigación de campo recolecta datos a partir de la aplicación de la encuesta en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

Peña y Márquez (2019) la población P se está compuesta por un conjunto de objetos o elementos de interés para realizar observaciones. Estos elementos cuentan con una cantidad finita o infinita de proyecciones, se comprende como población al contener una característica asociada a los objetos que pertenece P .

Robles (2019) la población es un objeto de estudio dentro de una investigación el cual puede contener variedad de objetos, personas o eventos con las mismas características. Sirve como un factor esencial en la estadística puesto que, determina una cantidad para analizar dicho tema de interés.

La Universidad Técnica de Ambato cuenta con 10 facultades, distribuidas en tres campus. En el campus de Ingahurco se encuentra:

- Facultad de Ciencias de la Salud.

En el campus Huachi, se encuentran:

- Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos y Biotecnología.
- Facultad de Ciencias Administrativas.
- Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
- Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.
- Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial.
- Facultad de Diseño y Arquitectura.

Por último, en el campus Querochaca se encuentra:

- Facultad de Ciencias Agropecuarias.

La investigación tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Administrativas, pues el estudio debe realizarse en o dentro de la Universidad Técnica de Ambato.

La razón por la que se seleccionó esta facultad como población, se debe a que el grupo investigador tiene un contacto directo con el entorno en donde se presenta la problemática, lo que permite una mayor comprensión de lo que se vive diariamente dentro de sus distintos entornos académicos.

En tal sentido, la población de estudio está representada por estudiantes legalmente matriculados en el periodo académico septiembre 2023 – febrero 2024, de los cuales 563 son de la Carrera de Administración de Empresas (Anexo H) y 515 de la Carrera

de Mercadotecnia (Anexo I); con un total de 1.078 estudiantes considerados como población de la investigación.

2.5.2. Muestra

Robles (2019) define que la muestra es un subconjunto de las unidades de la población, en la estadística se divide en dos tipos de muestras estadísticas la primera es de una estadística probabilística es decir que tienen la misma posibilidad de ser incluidos y la no probabilística la como su mismo nombre la menciona pues depende de un procedimiento para ser seleccionados.

Peña y Márquez (2019) menciona que la muestra se la llega a reconocer mediante un proceso de cálculo en la cual se la selecciona a la cantidad de los elementos que está compuesta la población con la intención de observar sus características, con el fin de extraer y analizar los resultados arrojados del tema de investigación.

Se aplica la fórmula establecida de una muestra finita para llegar a conocer el subconjunto de estudio dentro de la investigación, para ello se aplica la fórmula de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Z^2 * p * q + N * e^2}$$

En dónde:

n = Muestra

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

N = Tamaño de la población

e = Precisión (error máximo admisible en termino de error)

Z (95%) = 1,96

p = 0,50

$$q = 0,50$$

$$N = 1.078$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1.078}{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 + 1.078 * (0,05)^2}$$
$$n = 283$$

Dentro de la población estudiantil, y una vez calculada la muestra, se determina que la encuesta se aplicara a 283 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas. El 55,2% corresponde a 156 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas y el 44,8% corresponde a 127 estudiantes de la carrera de Mercadotecnia.

2.6. Técnica

2.6.1. Encuesta

Cisneros, Guevara, Urdánigo y Garcés (2022) definen que la encuesta es una técnica eficiente para reunir los datos que el investigador desea estudiar, por medio del entrevistador debe de tener la capacidad de resolver el cuestionario para obtener datos óptimos. Existen dos distintas formas de aplicar una encuesta como por ejemplo de manera física (papel) y digital (plataformas), es recomendable aplicarlo mediante las herramientas tecnológicas para sintetizar las repuestas con agilidad y en menor tiempo.

Feria, Matilla y Mantecón (2020) mencionan que es un instrumento utilizado para recolectar y registrar datos, está conformado por preguntas abiertas, cerradas, semicerradas, mixtas o semiabiertas. Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos, denominados primarios. Adicionalmente, con la ayuda del cuestionario como instrumento metodológico en donde se contemplen las interrogantes de los distintos indicadores.

La técnica de la encuesta, para recopilación de información, está dirigida a la comunidad estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas.

2.7. Instrumento

2.7.1. Cuestionario

Herrera, Ríos, Díaz y Salas (2022). la construcción de un cuestionario tiene como objetivo recopilar información o evidencias parte la elaboración de preguntas con respuestas predestinadas para la facilidad del encuestador, por otra parte, no puede pasar de ser percibido, ya que estadísticamente se logra comprobar los componentes de cada dimensión.

Para los autores **Alvarez, Sánchez, Sarabia y Montoya (2022)** manifiestan que los cuestionarios son documentos que recogen la información de manera organizada junto con los indicadores de las variables definidas con el objetivo de la encuesta, este cuestionario formula preguntas y construye un formato de respuestas.

El cuestionario para conocer la calidad de servicio consta de 44 ítems adoptados del Modelo de Calidad SERVQUAL, dado por los autores **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)** en su investigación “*SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”, con respuestas de opción múltiple tipo Likert con cinco posibles alternativas que van de mayor o menor grado; es decir 1 en total desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

2.8. Validación del Instrumento

2.8.1. Validación por V de Aiken

La autora **Morales (2023)** define a la V de Aiken como un estadístico de validación por contenido en concordancia con el criterio de jueces, de acuerdo con: claridad, pertinencia y relevancia; aspectos que el instrumento debe tener en correspondencia con los objetivos que expresan el argumento de medición.

Pedraz, Arévalo, Krüger y Anculle (2021) definen a la validez de contenido como el grado en el que aquello que está incluido dentro del instrumento refleja realmente

lo que se pretende medir, y en qué medida es representativo a los objetivos. La metodología más utilizada es la V de Aiken que evalúa que tan de acuerdo están los expertos con el instrumento.

La metodología para validar el cuestionario estructurado es la V de Aiken, conforme a los criterios de 5 expertos que son los siguientes docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas. (Anexo G).

- a) Ing. Amparito León Santos.
- b) PhD. Mauricio Vizúete Muñoz.
- c) PhD. Santiago Verdesoto Velastegui.
- d) Ing. Arturo Montenegro Ramírez.
- e) PhD. Mario Padilla Martínez.

Tabla 2

Validación del Instrumento

V de Aiken	
Expectativas	
Claridad	0,85
Congruencia	0,90
Contenido	0,90
Validación	0,88
Percepciones	
Claridad	0,83
Congruencia	0,86
Contenido	0,85
Validación	0,85

Nota. El grado de validación es de 0,88 acerca de las preguntas de expectativas; mientras que, las preguntas de percepciones obtienen un puntaje de 0,85. Estos resultados dan a entender una validación alta en el contenido del instrumento.

2.9. Confiabilidad del Instrumento

2.9.1. Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Los autores **Rodríguez y Reguant (2020)** consideran que el alfa de Cronbach es una de las fórmulas más usadas para estimar la fiabilidad de un instrumento en la que las respuestas de los ítems pueden ser dicotómicas o incluso de más valores como es la escala de Likert, dado que es un coeficiente de consistencia interna.

Para **Garibaldi (2020)** el alfa de Cronbach es una medida estadística que se utiliza generalmente para determinar la constancia interna o confiabilidad del instrumento psicométrico, este estadígrafo fue desarrollado por Cronbach en 1951 y actualmente se lo aplica mediante el uso de un *software*.

La medida de correlación a utilizar es alfa de Cronbach, puesto que proporciona congruencia de las respuestas receptadas del instrumento, para ser aceptado el rango debe alcanzar un nivel de 0,7 como propone en la escala establecida.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
0,982	0,982	44

Nota. El valor de 0,982 refleja una excelente consistencia interna entre los ítems, lo que refleja que cada una de las preguntas aportan con información única y distinguible a la vez que mantienen una alta correlación entre sí. El valor es resultado de la aplicación del instrumento al 10% de la muestra, lo que equivale 28 estudiantes legalmente matriculados en el periodo académico septiembre 2023 – febrero 2024 de la Facultad de Ciencias Administrativas; 18 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas y 10 estudiantes de la carrera de Mercadotecnia.

2.10. Planteamiento de la Hipótesis

Para los autores **Tapia, Palomino, Lucero y Venezuela (2019)** el vocablo de hipótesis se origina del griego *hypo* = debajo; *tesis* = posición pues, da una base para realizar el

enunciado, luego de conocer la teoría sobre el tema de interés siendo congruente con las preguntas de la investigación para que la hipótesis sea planteada como esa respuesta esperada a una pregunta inicial y se convierte en la clave de lo que se desea estudiar.

Córdoba, Astorquia y Alegrechy (2023) la hipótesis es una explicación tentativa sobre las variables que contiene el tema de estudio, la cual se plantea antes de finalizar con la investigación y por lo tanto sirve como guía de lo que se desea buscar, además surge por conocimientos sistematizados u organizados que mantienen un argumento teórico.

¿Cómo la calidad del servicio incide en la capacidad de respuesta de los conserjes que perciben los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato?

2.10.1. Hipótesis Nula

La calidad del servicio no incide en la capacidad de respuesta que perciben los estudiantes de los conserjes que de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

2.10.2. Hipótesis Alterna

La calidad del servicio incide en la capacidad de respuesta que perciben los estudiantes de los conserjes que de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y Discusión de los Resultados

3.1.1. Preguntas de Información General

Tabla 4

Preguntas de Información General

		Género		
		Frecuencia	Porcentaje	
Carrera	Administración de Empresas	Femenino	92	33%
		Masculino	62	22%
	Subtotal	156	55%	
	Mercadotecnia	Femenino	66	23%
		Masculino	61	22%
	Subtotal	127	45%	
Total	283	100%		

Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del total de la muestra encuesta, 156 estudiantes (55%) corresponden a la carrera de Administración de Empresas; la cual se encuentra dividida por 94 personas de género femenino (33%) y 62 de género masculino (22%). Por otro lado, en la carrera de Mercadotecnia los encuestados responden a 127 estudiantes (45%); de esta, 66 estudiantes (23%) corresponden al género femenino y 61 estudiantes son de género masculino (22%).

3.1.2. Expectativas

A continuación, se detallan los resultados, relacionados a las expectativas, que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Tangibilidad

Pregunta 1. ¿Los conserjes deberían tener insumos y suministros de limpieza en buen estado?

Tabla 5

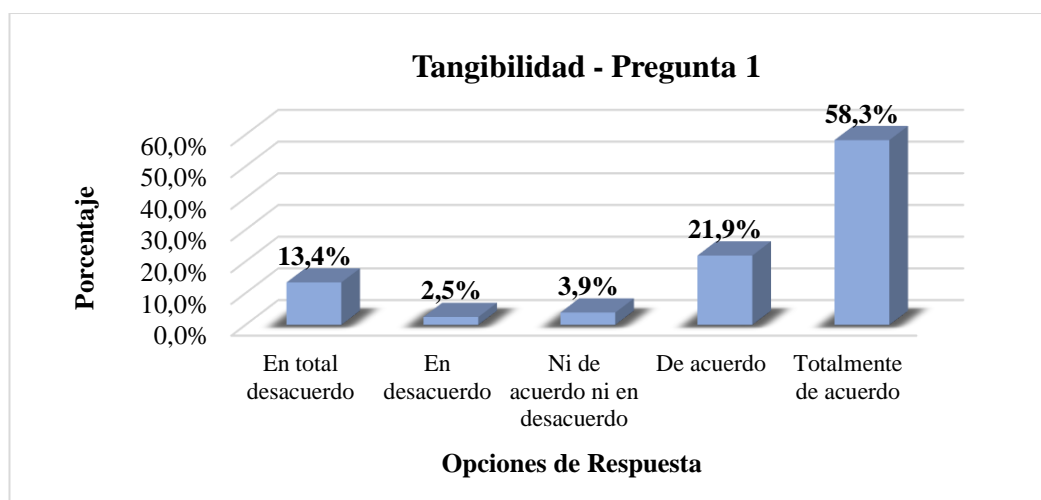
Tangibilidad - Pregunta 1

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	38	13,4%	13,4%	13,4%
En desacuerdo	7	2,5%	2,5%	15,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	3,9%	3,9%	19,8%
De acuerdo	62	21,9%	21,9%	41,7%
Totalmente de acuerdo	165	58,3%	58,3%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Tangibilidad - Pregunta 1



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del total de estudiantes encuestados el 58,9% (165 estudiantes) se encuentran totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían tener insumos y suministros en buen estado; pero el 21,9% (62 estudiantes) está de acuerdo, el 13,4% (38 estudiantes)

están en total desacuerdo, mientras que un 3,9% (11 estudiantes) están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.9% (7 estudiantes) están en desacuerdo. Gran parte de los usuarios tienen la expectativa de que los conserjes deberían de tener productos de limpieza en buen estado para generar ambientes agradables al momento de empezar la jornada de clases, a pesar de que hay un mínimo porcentaje que no está de acuerdo con usar estos implementos de limpieza, ya que, los desconocen.

Pregunta 2. ¿Los conserjes deberían contar con un espacio físico (sala/oficina) adecuado y atractivo?

Tabla 6

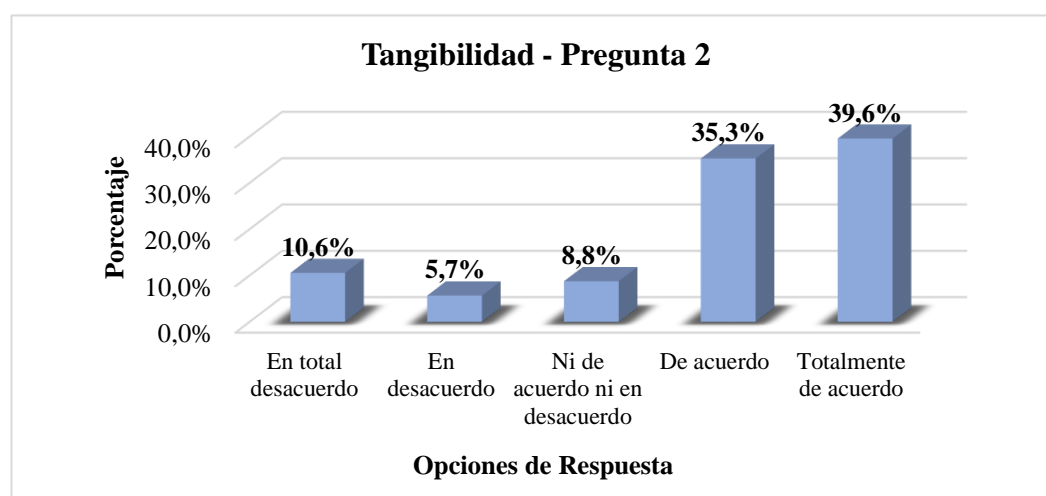
Tangibilidad - Pregunta 2

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	30	10,6%	10,6%	10,6%
En desacuerdo	16	5,7%	5,7%	16,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	8,8%	8,8%	25,1%
De acuerdo	100	35,3%	35,3%	60,4%
Totalmente de acuerdo	112	39,6%	39,6%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Tangibilidad - Pregunta 2



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 39,6 % (112 estudiantes) opina estar totalmente de acuerdo en que los conserjes deberían contar con un espacio físico adecuado, el 35,3% (100 estudiantes) están de acuerdo; un 10,6% (30 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo, sin embargo, el 8,8% (25 estudiantes) no están de acuerdo ni desacuerdo y el 5,7% (16 estudiantes) creen estar en desacuerdo. La mayor parte de la muestra consideran que los conserjes si debiesen contar con un espacio físico adecuado (sala/oficina) y atractivo, debido a que reduce los niveles de estrés, incrementa su productividad, existirá una mejor comunicación entre los conserjes e incluso a los estudiantes como también docentes se les haría más fácil encontrarlos cuando necesitamos de ellos.

Pregunta 3. ¿Los conserjes deberían mantener una apariencia pulcra?

Tabla 7

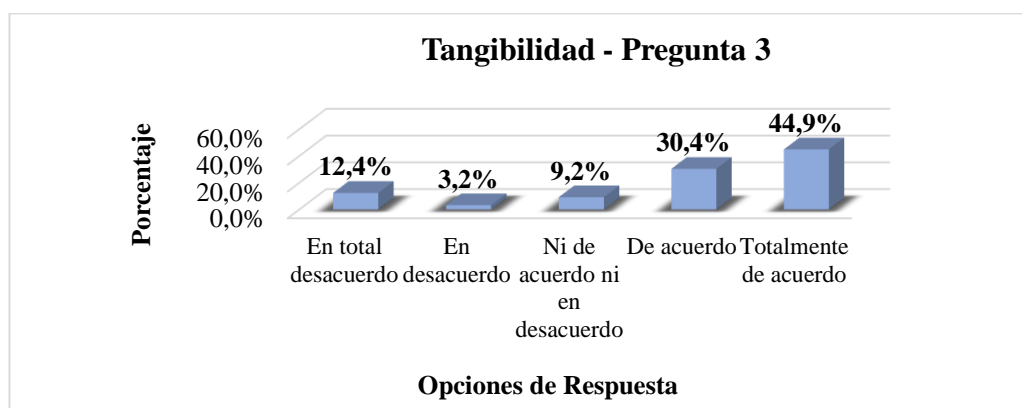
Tangibilidad - Pregunta 3

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	35	12,4%	12,45%	12,4%
En desacuerdo	9	3,2%	3,2%	15,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	9,2%	9,2%	24,7%
De acuerdo	86	30,4%	30,4%	55,1%
Totalmente de acuerdo	127	44,9%	44,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Tangibilidad - Pregunta 3



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 44,9% (127 estudiantes) están en totalmente de acuerdo desacuerdo con que los conserjes deberían mantener una apariencia pulcra, el 30,4% (86 estudiantes) están de acuerdo, el 12,4% está en total desacuerdo, mientras que el 9,2% (26 estudiantes) no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,2% (9 estudiantes) están en desacuerdo. Una gran parte de los estudiantes si tienen la expectativa de que los conserjes deberían de mantener una apariencia pulcra, pues el mantener una imagen personal buena genera confianza, profesionalismo y credibilidad; sin embargo, existe una pequeña cantidad que piensa lo contrario, porque su contacto con los conserjes no es común.

Pregunta 4. ¿Los conserjes deberían estar adecuadamente identificados (uniforme)?

Tabla 8

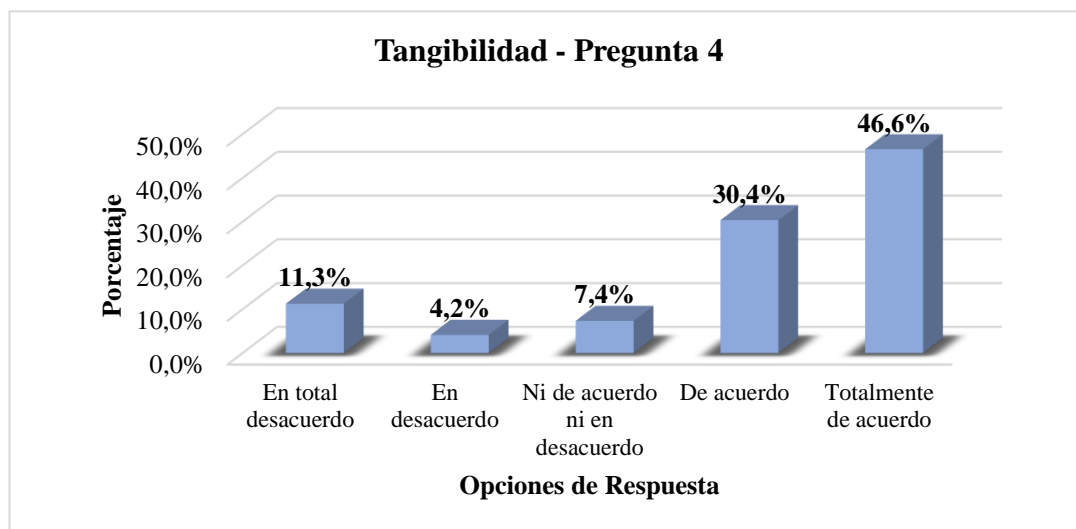
Tangibilidad - Pregunta 4

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	32	11,3%	11,3%	11,3%
En desacuerdo	12	4,2%	4,2%	15,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	7,4%	7,4%	23,0%
De acuerdo	86	30,4%	30,4%	53,4%
Totalmente de acuerdo	132	46,6%	46,6%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Tangibilidad - Pregunta 4



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

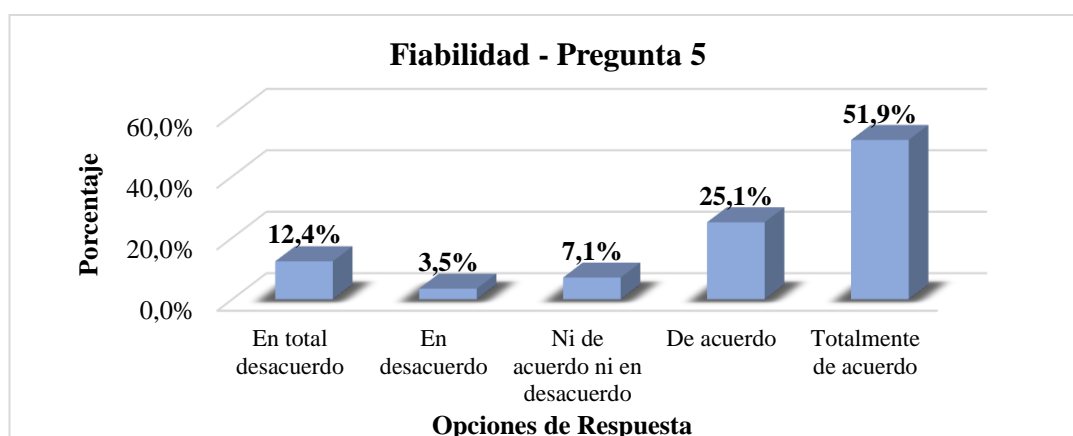
Del total de encuestados el 46,6% (132 estudiantes) están totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían estar adecuadamente identificados es decir con uniforme, el 30,4% (86 estudiantes) están de acuerdo; por otro lado, el 11,3% (32 estudiantes) están en total desacuerdo, en cambio el 7,4% (21 estudiantes) no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 4,2% (12 estudiantes) se encuentra en desacuerdo. Dicho de otro modo, los estudiantes consideran que los conserjes deberían estar adecuadamente identificados con uniforme porque evita confusiones con las demás personas y no causa situaciones incómodas, aunque menos de la mitad no consideran el uso del uniforme, ya que pocos logran identificar por sus nombres o reconocimiento facial.

Fiabilidad

Pregunta 5. ¿Cuándo los conserjes prometen hacer algo en cierto tiempo lo deberían cumplir?

Tabla 9*Fiabilidad - Pregunta 5*

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	35	12,4%	12,4%	12,4%
En desacuerdo	10	3,5%	3,5%	15,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	7,1%	7,1%	23,0%
De acuerdo	71	25,1%	25,1%	48,1%
Totalmente de acuerdo	147	51,9%	51,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 8***Fiabilidad - Pregunta 5**Nota.* Elaboración propia.**Análisis e Interpretación**

Para el 51,9% (147 estudiantes), que reflejan estar totalmente de acuerdo, los conserjes deberían cumplir algo cuando lo prometen hacer en cierto tiempo, el 25,1% (71 estudiantes) muestran estar de acuerdo, 12,4% (35 estudiantes) está en total desacuerdo; mientras que el 7,1% (20 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,5% restante (10 estudiantes) indica estar en desacuerdo. La gran parte de los encuestados consideran que los conserjes al prometen hacer algo en cierto tiempo si lo debiesen cumplir, pues así proporcionan un mejor enfoque en sus actividades, mejoran su productividad y refuerzan su compromiso.

Pregunta 6. ¿Cuándo un estudiante tiene un problema, los conserjes deberían mostrar un sincero interés en solucionarlo?

Tabla 10

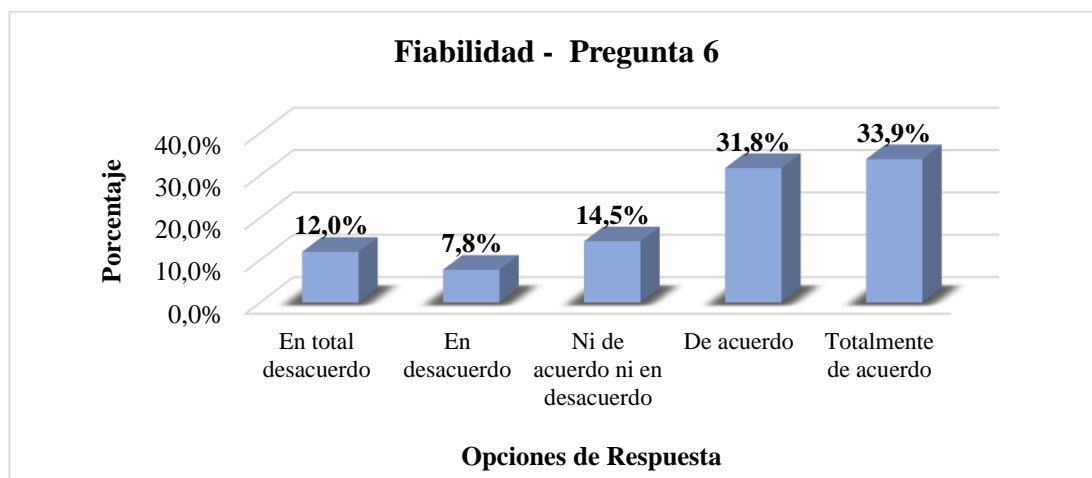
Fiabilidad - Pregunta 6

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	34	12,0%	12,0%	12,0%
En desacuerdo	22	7,8%	7,8%	19,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	14,5%	14,5%	34,3%
De acuerdo	90	31,8%	31,8%	66,1%
Totalmente de acuerdo	96	33,9%	33,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Fiabilidad - Pregunta 6



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 33,9% (96 estudiantes) está totalmente de acuerdo con que, los conserjes deberían mostrar un sincero interés en solucionar los problemas que pueden presentar los estudiantes dentro de las instalaciones, el 31,8% (90 estudiantes) está de acuerdo; por otro lado, el 14,5% (41 estudiantes) no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,0% (34 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo y 7,8% (22 estudiantes) señala estar

en desacuerdo. En su gran mayoría los estudiantes sostienen estar de acuerdo con que los conserjes deberían prestar interés para solucionar sus problemas, puesto que se sentirán escuchados, lo que mejoraría la capacidad de los conserjes en apoyar de manera eficiente cualquier inquietud de los estudiantes.

Pregunta 7. ¿Los conserjes deberían realizar un buen servicio a la primera?

Tabla 11

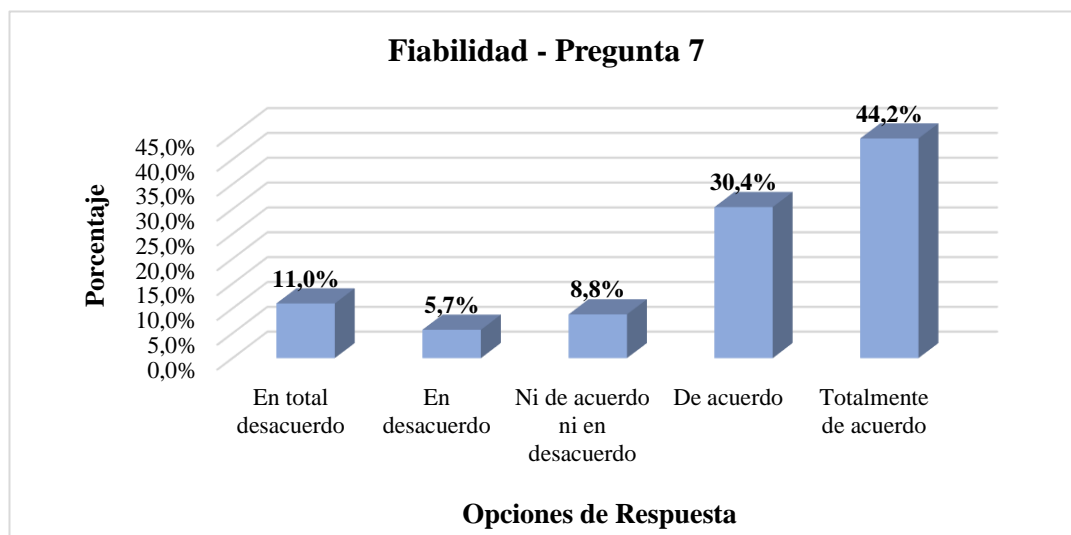
Fiabilidad - Pregunta 7

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	31	11,0%	11,0%	11,0%
En desacuerdo	16	5,7%	5,7%	16,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	8,8%	8,8%	25,4%
De acuerdo	86	30,4%	30,4%	55,8%
Totalmente de acuerdo	125	44,2%	44,2%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Fiabilidad - Pregunta 7



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 44,2% (125 estudiantes) demuestra estar en totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían realizar un buen servicio a la primera, el 30,4% (86 estudiantes) está de acuerdo, el 11,0% (31 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo; mientras que el 8,8% (25 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5,7% (16 estudiantes) está en desacuerdo. En gran medida los estudiantes manifiestan estar de acuerdo con que los conserjes deberían realizar un buen servicio a la primera, puesto que esto produce una gran satisfacción de aquel que entrega y recibe el servicio, además no existe pérdida de tiempo.

Pregunta 8. ¿Los conserjes deberían terminar con el servicio en el tiempo prometido?

Tabla 12

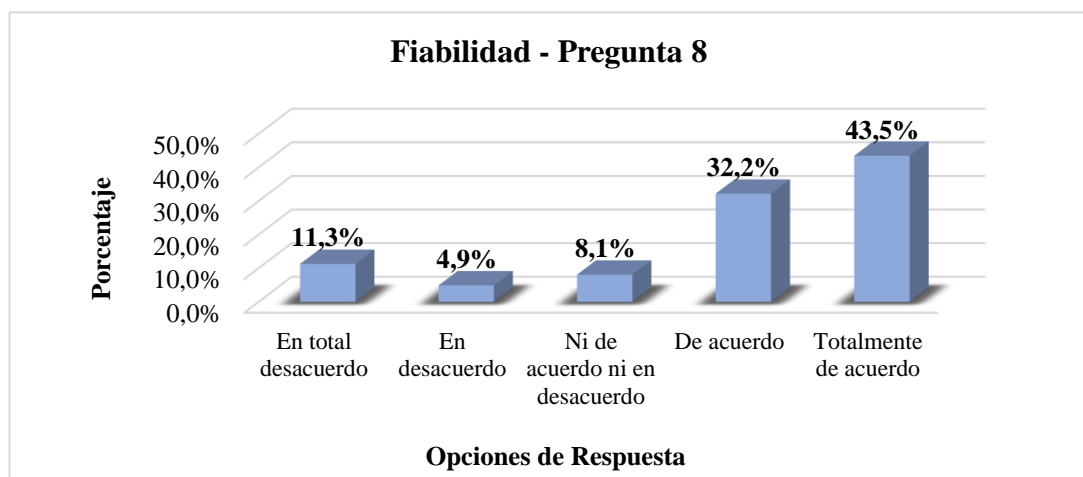
Fiabilidad - Pregunta 8

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	32	11,3%	11,3%	11,3%
En desacuerdo	14	4,9%	4,9%	16,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	8,1%	8,1%	24,4%
De acuerdo	91	32,2%	32,2%	56,5%
Totalmente de acuerdo	123	43,5%	43,5%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Fiabilidad - Pregunta 8



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 43,5% (123 estudiantes) está totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían terminar con el servicio en el tiempo prometido, el 32,2% (91 estudiantes) está de acuerdo, el 11,3% (32 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo; mientras que, el 8,1% (23 estudiantes) demuestra no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,9% (14 estudiantes) está en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados si están de acuerdo con que los conserjes deberían terminar el servicio en el tiempo prometido, pues fortalece su compromiso y promueve un enfoque más claro en sus actividades.

Pregunta 9. ¿Los conserjes deberían tener un registro de sus actividades?

Tabla 13

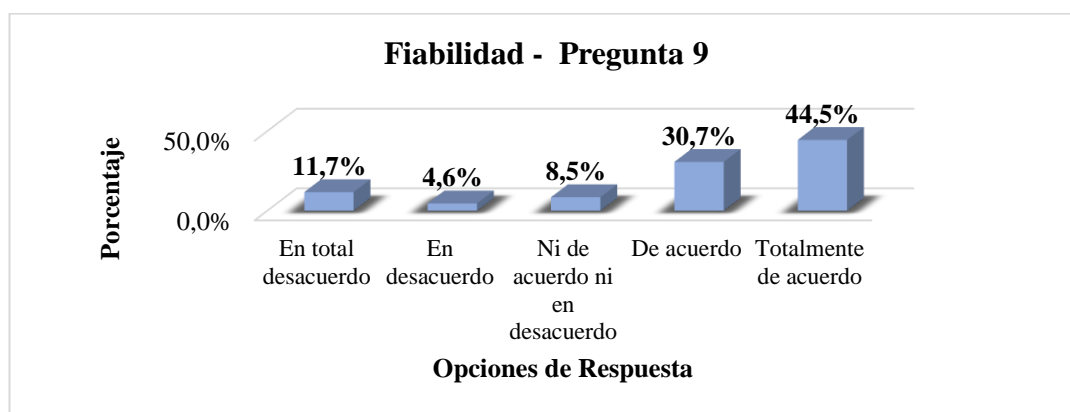
Fiabilidad - Pregunta 9

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	33	11,7%	11,7%	11,7%
En desacuerdo	13	4,6%	4,6%	16,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	8,5%	8,5%	24,7%
De acuerdo	87	30,7%	30,7%	55,5%
Totalmente de acuerdo	126	44,5%	44,5%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Fiabilidad - Pregunta 9



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Para el 44,5% (126 estudiantes) se encuentra en totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían tener un registro de sus actividades, el 30,7% (87 estudiantes) está de acuerdo, el 11,7% (33 estudiantes) está en total desacuerdo, el 8,5% (24 estudiantes) está ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que, el 4,6% (13 estudiantes) están en desacuerdo. Desde la expectativa de la gran mayoría de estudiantes los conserjes deberían tener un registro de sus actividades; puesto que proporciona una información más detallada con respecto al tiempo y recursos que son proporcionados, adicionalmente permite que el trabajo en equipo sea más equitativo.

Capacidad de Respuesta

Pregunta 10. ¿Los conserjes deberían comunicar al estudiante cuando concluye el servicio?

Tabla 14

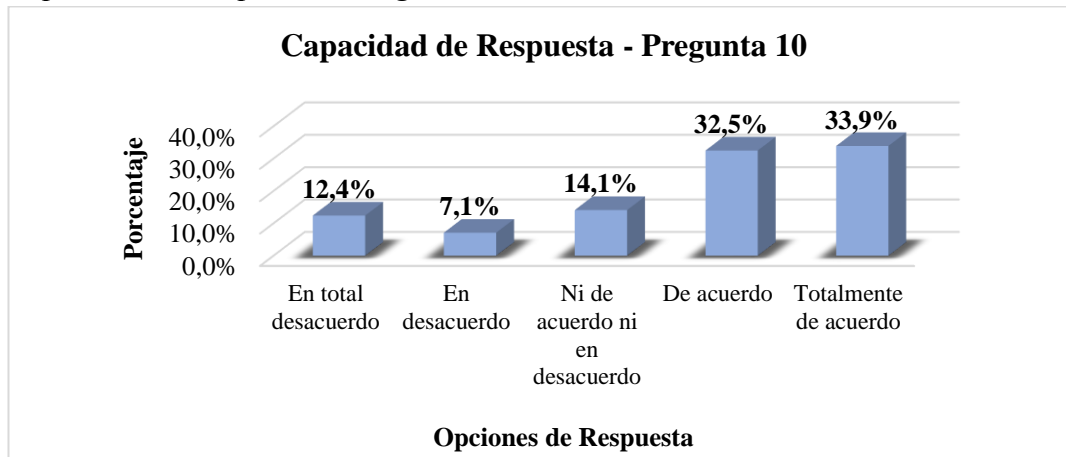
Capacidad de Respuesta - Pregunta 10

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	35	12,4%	12,4%	12,4%
En desacuerdo	20	7,1%	7,1%	19,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	14,1%	14,1%	33,6%
De acuerdo	92	32,5%	32,5%	66,1%
Totalmente de acuerdo	96	33,9%	33,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 13

Capacidad de Respuesta - Pregunta 10



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

La muestra se encuentra totalmente de acuerdo en un 33,9% (96 estudiantes) con respecto a que los conserjes deberían comunicar al estudiante cuando concluye el servicio, el 32,5% (92 estudiantes) está de acuerdo, el 14,1% (40 estudiantes) no están de acuerdo ni desacuerdo, el 12,4% (35 estudiantes) está en total desacuerdo; mientras que, el 7,1% (20 estudiantes) está desacuerdo. Los estudiantes consideran que los conserjes deberían de comunicar al estudiante cuando concluye el servicio para reconocer su aseo en las aulas y mantenerlo así hasta finalizar la jornada de clases.

Pregunta 11. ¿Los conserjes deberían ofrecer un servicio rápido a los estudiantes?

Tabla 15

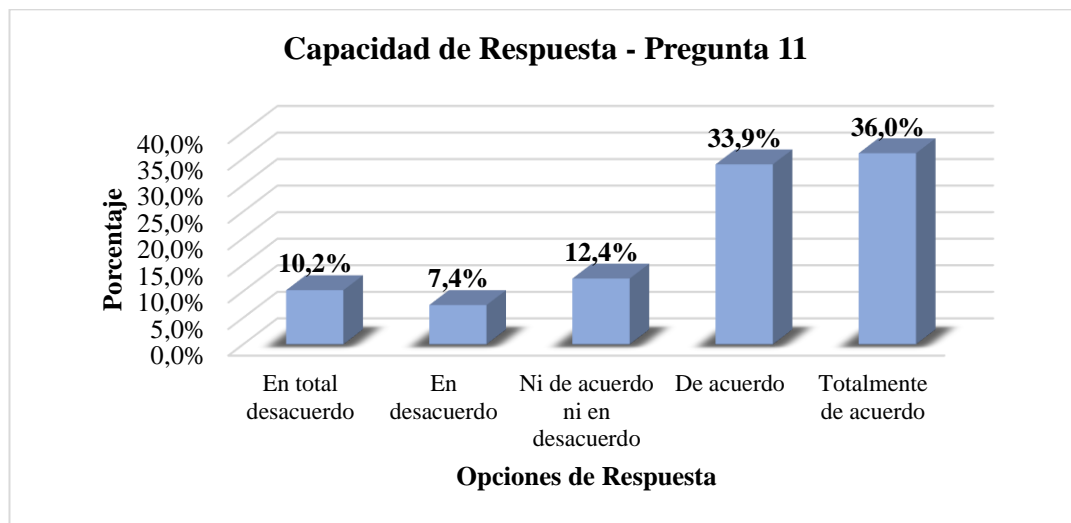
Capacidad de Respuesta - Pregunta 11

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	29	10,2%	10,2%	10,2%
En desacuerdo	21	7,4%	7,4%	17,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	12,4%	12,4%	30,0%
De acuerdo	96	33,9%	33,9%	64,0%
Totalmente de acuerdo	102	36,0%	36,0%	100 %
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 14

Capacidad de Respuesta - Pregunta 11



Nota. Elaboración propia.

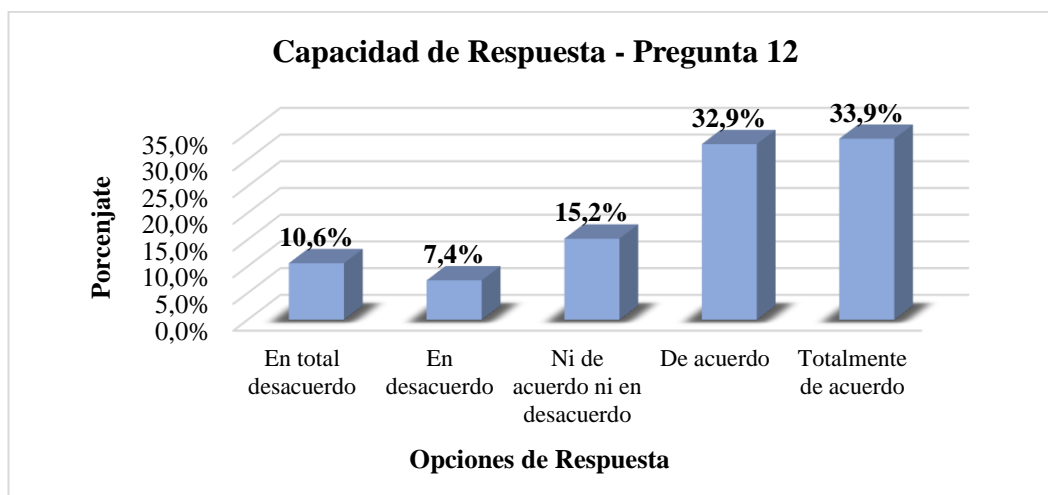
Análisis e Interpretación

El 36,0% (102 estudiantes) está totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían ofrecer un servicio rápido a los estudiantes, un 33,9% (96 estudiantes) está de acuerdo; mientras que, el 12,4% (35 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 10,2% (29 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo, por último, el 7,4% (21 estudiantes) indican estar en desacuerdo. Los encuestados, en su mayoría, tienen la expectativa de que los conserjes deberían ofrecer un servicio rápido, pues mejora la productividad, aumenta la motivación y el ambiente interno, de esa manera se reduce el número de quejas y se agiliza el servicio.

Pregunta 12. ¿Los conserjes siempre deberían estar dispuestos a ayudar a los estudiantes?

Tabla 16*Capacidad de Respuesta - Pregunta 12*

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	30	10,6%	10,6%	10,6%
En desacuerdo	21	7,4%	7,4%	18,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	15,2%	15,2%	33,2%
De acuerdo	93	32,9%	32,9%	66,1%
Totalmente de acuerdo	96	33,9%	33,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.**Figura 15***Capacidad de Respuesta - Pregunta 12**Nota.* Elaboración propia.**Análisis e Interpretación**

El 33,9% de la muestra (96 estudiantes) está totalmente de acuerdo con que los conserjes siempre deberían estar dispuestos a ayudar a los estudiantes, el 32,9% (93 estudiantes) está de acuerdo; por otro lado, el 15,2% (43 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo, 10,6% (30 estudiantes) en total desacuerdo y el 7,49% restante (21 estudiantes) está desacuerdo. Los encuestados en su mayoría consideran que los conserjes siempre deberían estar dispuestos a ayudar a los estudiantes, pues un ambiente colaborativo permite que los estudiantes se acerquen con absoluta confianza a solicitar su apoyo.

Pregunta 13. ¿Cuándo los estudiantes tienen preguntas, los conserjes nunca deberían estar demasiado ocupados para responderlas?

Tabla 17

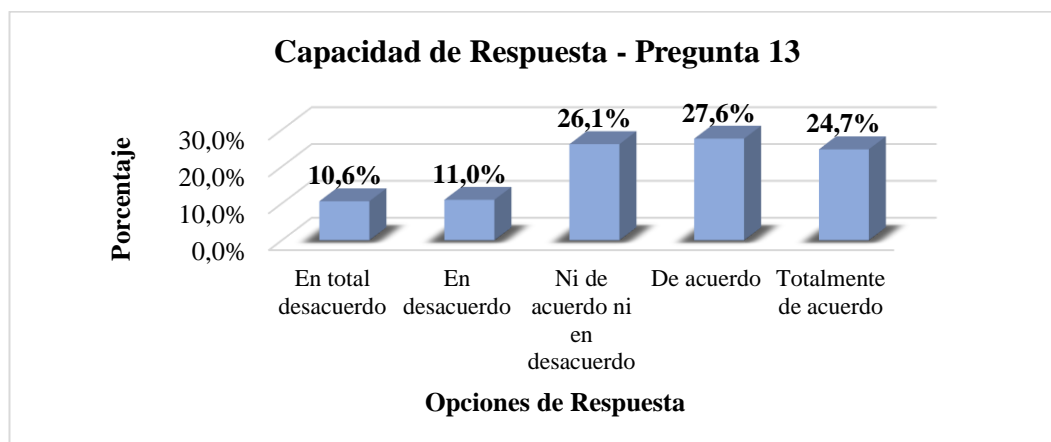
Capacidad de Respuesta - Pregunta 13

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	30	10,6%	10,6%	10,6%
En desacuerdo	31	11,0%	11,0%	21,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	26,1%	26,1%	47,7%
De acuerdo	78	27,6%	27,6%	75,3%
Totalmente de acuerdo	70	24,7%	24,7%	100 %
Total	283	100 %	100 %	

Nota. Elaboración propia.

Figura 16

Capacidad de Respuesta - Pregunta 13



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De los 283 estudiantes encuestados el 27,6% (78 estudiantes) está de acuerdo con que los conserjes nunca deberían estar demasiado ocupados para responderlas cuando los estudiantes tengan preguntas, el 26,1% (74 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24,7% (70 estudiantes) está totalmente de acuerdo, el 11,0% (31 estudiantes) encuentra en desacuerdo y el 10,6% (30 estudiantes) está en total

desacuerdo. Gran parte de los encuestados considera que los conserjes nunca deberían estar demasiado ocupados para responder las preguntas que tienen los estudiantes, debido a que el proporcionar información de interés es una muestra de cortesía.

Seguridad

Pregunta 14. ¿Los conserjes deberían transmitir una actitud de confianza a los estudiantes?

Tabla 18

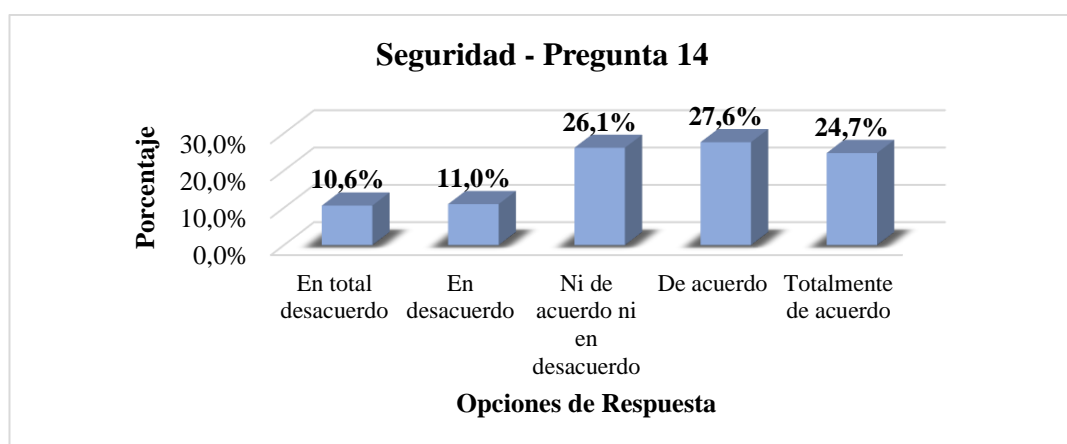
Seguridad - Pregunta 14

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	34	12,0%	12,0%	12,0%
En desacuerdo	13	4,6%	4,6%	16,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	9,9%	9,9%	26,5%
De acuerdo	110	38,9%	38,9%	65,4%
Totalmente de acuerdo	98	34,6%	34,6%	100 %
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 17

Seguridad - Pregunta 14



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 38,9% (110 estudiantes) está de acuerdo con que, los conserjes deberían transmitir una actitud de confianza al estudiante, el 34,6% (98 estudiantes) está totalmente de acuerdo, mientras que, el 12% (34 estudiantes) está en total desacuerdo, el 9,9% (28 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4,6% restante (3 estudiantes) está en desacuerdo. Los estudiantes están de acuerdo con respecto a que los conserjes deberían transmitir una actitud de confianza, puesto que mantienen un contacto cercano para pedir ayuda cuando se los necesite.

Pregunta 15. ¿Los estudiantes deberían sentirse seguros con el servicio realizado por los conserjes?

Tabla 19

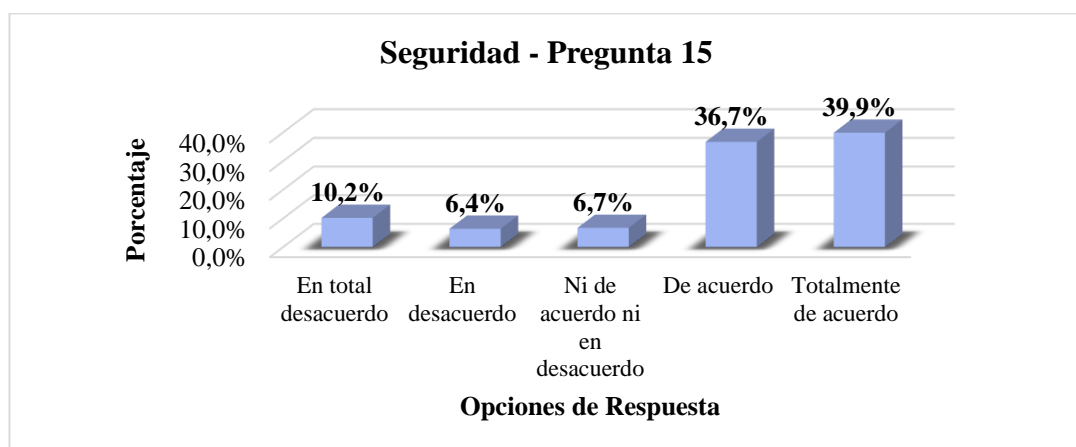
Seguridad - Pregunta 15

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	29	10,2%	10,2%	10,2%
En desacuerdo	18	6,4%	6,4%	16,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	6,7%	6,7%	23,3%
De acuerdo	104	36,7%	36,7%	60,1%
Totalmente de acuerdo	113	39,9%	39,9%	100%
Total	283	100 %	100 %	

Nota. Elaboración propia.

Figura 18

Seguridad - Pregunta 15



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De conformidad con el 39,9% (96 estudiantes) está totalmente de acuerdo con que, los estudiantes deberían sentirse seguros con el servicio realizado por los conserjes, el 36,7% (90 estudiantes) está de acuerdo, por otro lado, el 10,2% (34 estudiantes) está totalmente desacuerdo y el 6,4% (22 estudiantes) está desacuerdo. Los resultados arrojados muestran que los estudiantes están de acuerdo con que se debería sentir seguridad con el servicio realizado por los conserjes, pues al realizar un trabajo bien hecho hace que disminuyan ambientes desagradables y las actividades laborales que se ejecutan en ambientes ordenados son más eficientes.

Pregunta 16. ¿Los conserjes deberían siempre mostrar amabilidad?

Tabla 20

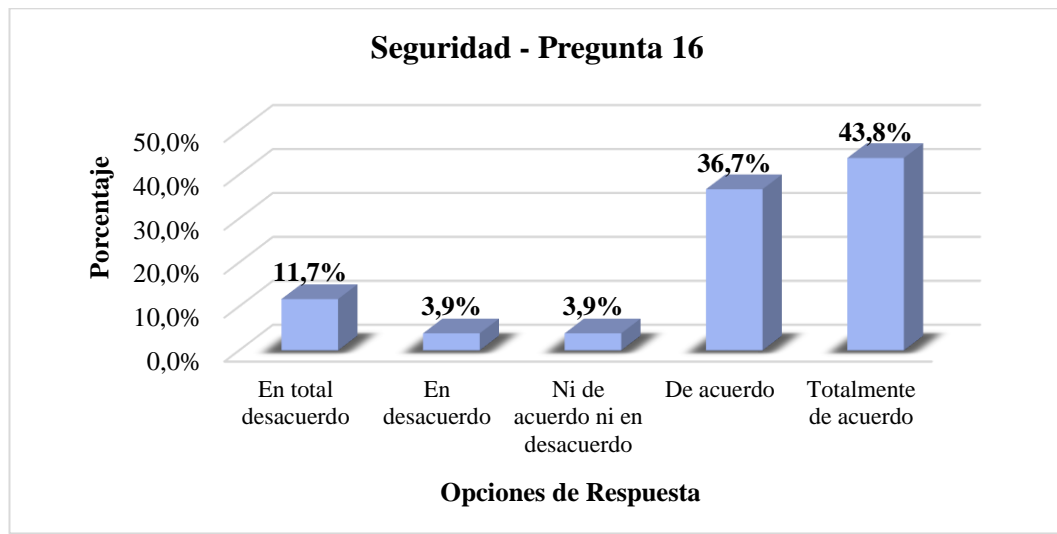
Seguridad - Pregunta 16

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	33	11,7%	11,7%	11,7%
En desacuerdo	11	3,9%	3,9%	15,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	3,9%	3,9%	19,4%
De acuerdo	104	36,7%	36,7%	56,2%
Totalmente de acuerdo	124	43,8%	43,8%	100 %
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 19

Seguridad - Pregunta 16



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

La muestra se encuentra totalmente de acuerdo en un 43,8% (124 estudiantes) con respecto a que los conserjes deberían siempre mostrar amabilidad, el 36,7% (104 estudiantes) están de acuerdo, el 11,7% (33 estudiantes) indica estar en total desacuerdo; por otro lado, el 3,9 % (11 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,9% (11 estudiantes) se encuentran en desacuerdo. Los estudiantes manifiestan estar de acuerdo con que los conserjes deberían siempre mostrar amabilidad, pues fortalece el trato entre los miembros de la comunidad universitaria al momento de solicitar un favor.

Empatía

Pregunta 17. ¿Los conserjes deberían tener conocimiento para responder a las preguntas de los estudiantes?

Tabla 21

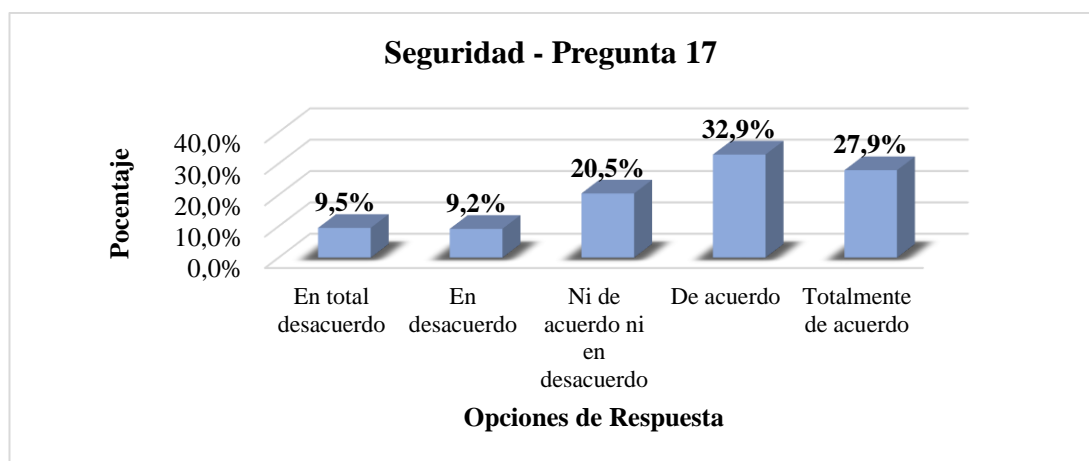
Seguridad - Pregunta 17

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	27	9,5%	9,5%	9,5%
En desacuerdo	26	9,2%	9,2%	18,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	20,5%	20,5%	39,2%
De acuerdo	93	32,9%	32,9%	72,1%
Totalmente de acuerdo	79	27,9%	27,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 20

Seguridad - Pregunta 17



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Para el 32,9% (93 estudiantes), de la muestra, comparten de estar de acuerdo con que los conserjes deberían tener el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los estudiantes, el 27,9% (79 estudiantes) demuestra estar en totalmente de acuerdo, el 20,5% (58 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,5% (27 estudiantes) está en total desacuerdo y el 9,2% (26 estudiantes) restante, está en desacuerdo. En su mayoría los estudiantes están de acuerdo con que los conserjes deberían tener el conocimiento para responder a las preguntas que puedan tener los estudiantes acerca de la limpieza del curso u objetos perdidos, todo esto con la finalidad de evitar confusiones.

Pregunta 18. ¿Los conserjes deberían ofrecer una atención individualizada?

Tabla 22

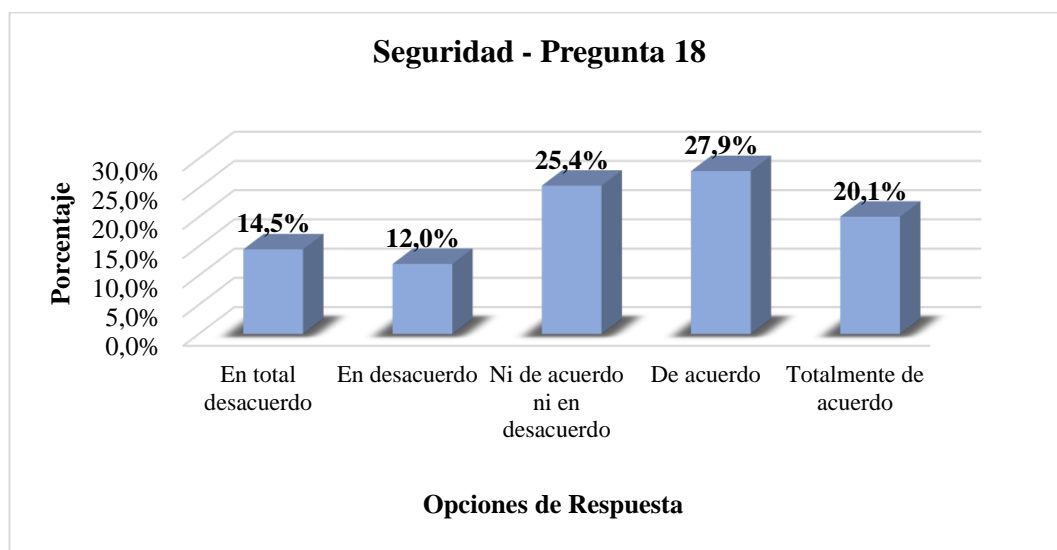
Empatía - Pregunta 18

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	41	14,5%	14,5%	14,5%
En desacuerdo	34	12,0%	12,0%	26,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	25,4%	25,4%	51,9%
De acuerdo	79	27,9%	27,9%	79,9%
Totalmente de acuerdo	57	20,1%	20,1%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 21

Empatía - Pregunta 18



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del total de la muestra, el 27,9% (79 estudiantes) está de acuerdo con que los conserjes deberían ofrecer una atención individualizada, el 25,4% (72 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20,1% (57 estudiantes) está totalmente de acuerdo; sin embargo, un 14,5% (41 estudiantes) indica estar en total desacuerdo y el 12,0% (34 estudiantes) restante está en desacuerdo. La mitad de la muestra señala estar de acuerdo

con que los conserjes deberían ofrecer una atención individualizada pues las necesidades de limpieza no van a ser iguales en todos los cursos, ni todos los espacios van a requerir el mismo procedimiento debido a que la frecuencia de los estudiantes varía entre aulas, laboratorios e incluso oficinas; mientras que, el resto no está de acuerdo por que los estudiantes no lo ven muy necesario

Pregunta 19. ¿Los estudiantes deberían recibir una atención personalizada de los conserjes?

Tabla 23

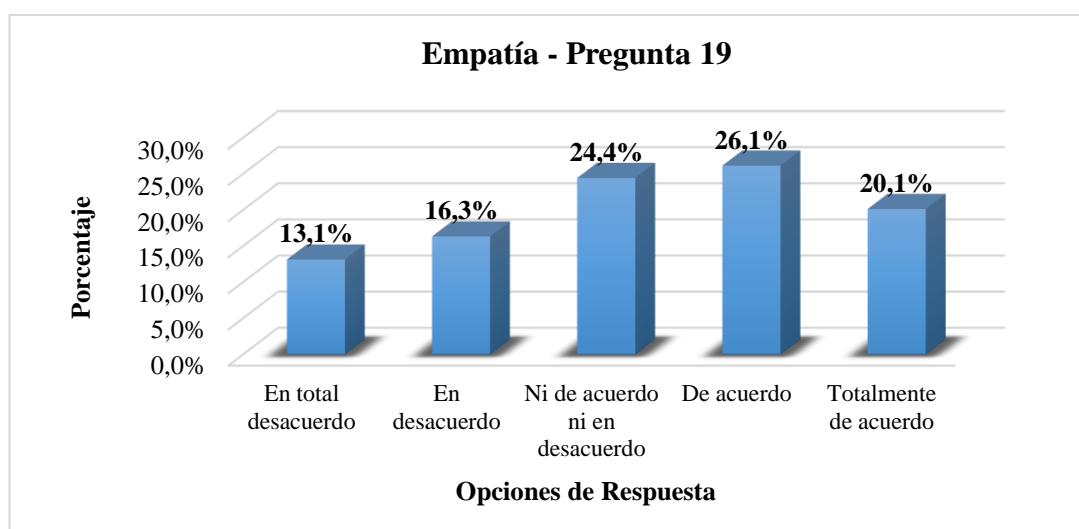
Empatía - Pregunta 19

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	37	13,1%	13,1%	13,1%
En desacuerdo	46	16,3%	16,3%	29,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	24,4%	24,4%	53,7%
De acuerdo	74	26,1%	26,1%	79,9%
Totalmente de acuerdo	57	20,1%	20,1%	100 %
Total	283	100 %	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 22

Empatía - Pregunta 19



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del 100% de la muestra, el 26,1% (74 estudiantes) está de acuerdo, con que los estudiantes deberían recibir una atención personalizada por parte de los conserjes, el 24,4% (69 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20,1% (57 estudiantes) demuestra estar totalmente de acuerdo; por otro lado, el 16,30% (46 estudiantes) está en desacuerdo y el 13,1% (37 estudiantes) está total desacuerdo. Una cierta parte de encuestados manifiesta estar de acuerdo en que deberían recibir una atención personalizada de los conserjes, por efecto, la calidad incrementara al cumplir con las expectativas de los estudiantes al destinar un tiempo prudente a la limpieza de los espacios designados.

Pregunta 20. ¿Los conserjes deberían comprender las necesidades específicas de los estudiantes?

Tabla 24

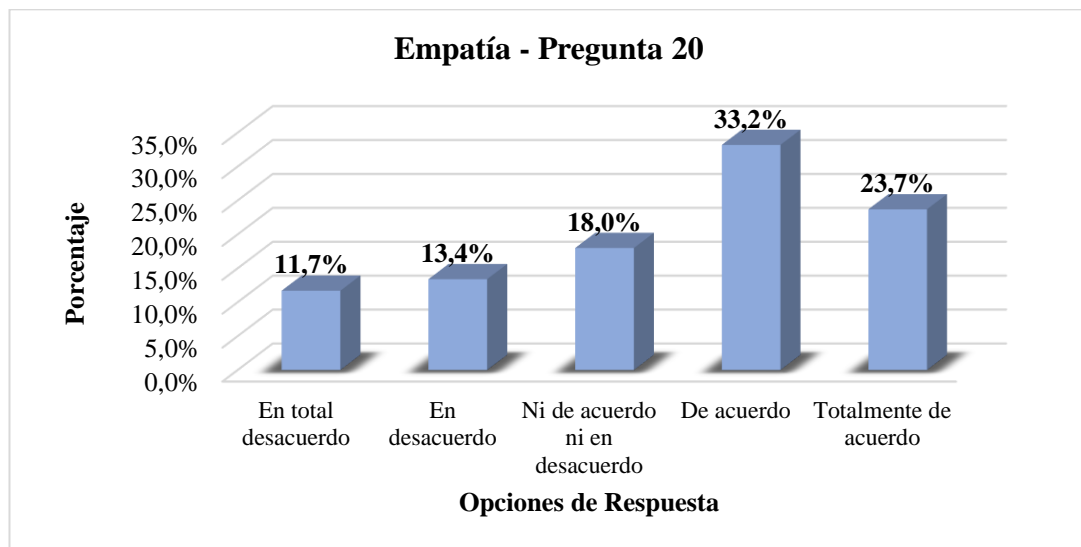
Empatía - Pregunta 20

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	33	11,7%	11,7%	11,7%
En desacuerdo	38	13,4%	13,4%	25,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	18,0%	18,0%	43,1%
De acuerdo	94	33,2%	33,2%	76,3%
Totalmente de acuerdo	67	23,7%	23,7%	100 %
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 23

Empatía - Pregunta 20



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De los 283 encuestados, un 33,2% (94 estudiantes) está de acuerdo con que los conserjes deberían comprender las necesidades específicas de los estudiantes, el 23,7% (67 estudiantes) está totalmente de acuerdo, el 18,0% (51 estudiantes) no están de acuerdo ni desacuerdo; sin embargo, el 13,4% (38 estudiantes) está en desacuerdo y de manera similar el 11,7% (33 estudiantes) está en total desacuerdo. La mayoría de los estudiantes consideran que los conserjes deberían comprender sus necesidades específicas, que suelen relacionarse con actividades ajenas a las de su servicio; por ejemplo, brindar información acerca de una oficina, aula, laboratorio o auditorio; todo esto con la finalidad de garantizar un buen servicio a los estudiantes.

Pregunta 21. ¿Los conserjes deberían preocuparse por los intereses de los estudiantes?

Tabla 25

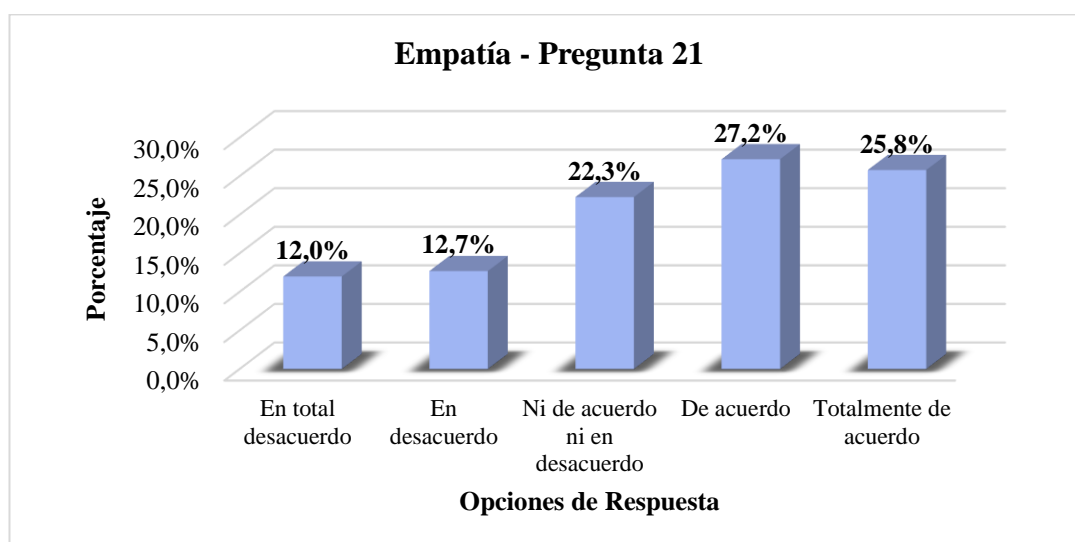
Empatía - Pregunta 21

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	34	12,0%	12,0%	12,0%
En desacuerdo	36	12,7%	12,7%	24,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	22,3%	22,3%	47,0%
De acuerdo	77	27,2%	27,2%	74,2%
Totalmente de acuerdo	73	25,8%	25,8%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 24

Empatía - Pregunta 21



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 27,3% (77 estudiantes) de la muestra está de acuerdo con que los conserjes deberían preocuparse por sus intereses, el 27,3% (77 estudiantes) está de acuerdo, el 22,3% (63 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que, el 12,7% (36 estudiantes) está desacuerdo al igual que el 12,0% (34 estudiantes) que indican estar

en total desacuerdo. Los estudiantes manifiestan estar de acuerdo con que los conserjes deberían preocuparse por sus intereses, pues el prestar atención a los intereses de los usuarios genera una verdadera comunidad en donde el ambiente de estudio es de armonía para estudiantes y trabajadores.

Pregunta 22. ¿Los conserjes deberían tener horarios de trabajo convenientes para los estudiantes?

Tabla 26

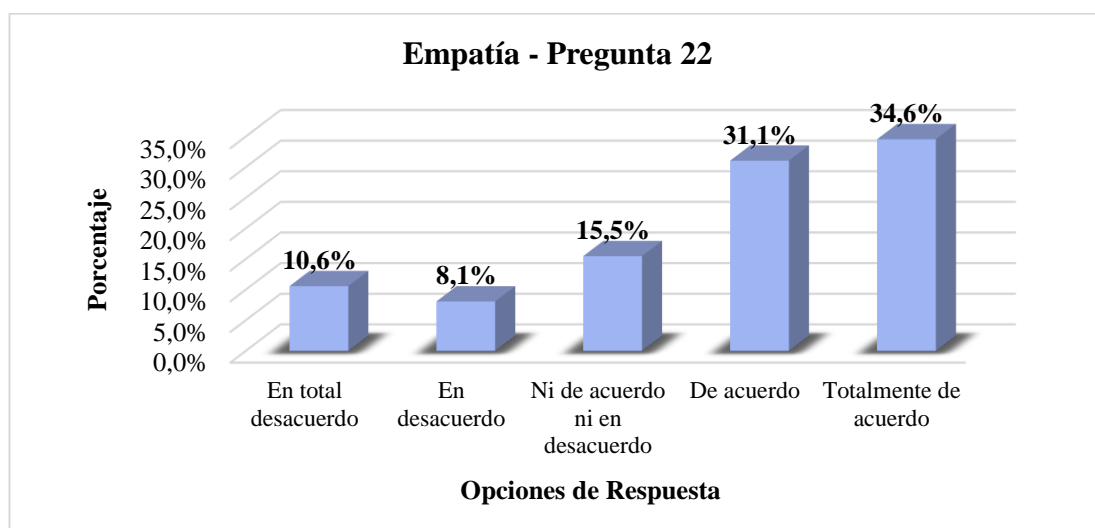
Empatía - Pregunta 22

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	30	10,6%	10,6%	10,6%
En desacuerdo	23	8,1%	8,1%	18,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	15,5%	15,5%	34,3%
De acuerdo	88	31,1%	31,1%	65,4%
Totalmente de acuerdo	98	34,6%	34,6%	100 %
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 25

Empatía - Pregunta 22



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Para el 34,6% (98 estudiantes) de la muestra que indica estar totalmente de acuerdo con que los conserjes deberían tener horarios de trabajo convenientes para los estudiantes, el 31,1% (88 estudiantes) está de acuerdo, el 15,5% (44 estudiantes) no están de acuerdo ni desacuerdo, el 10,6% (30 estudiantes) y por último el 8,1% (23 estudiantes) manifiesta estar en desacuerdo. Los estudiantes consideran que los conserjes deberían tener horarios de trabajo convenientes para los estudiantes, puesto que cubriría con cualquier inquietud que se presente en las jornadas establecidas y mejoraría el servicio al estar en contacto directo con los usuarios del servicio.

3.1.3. Percepciones

A continuación, se detallan los resultados, relacionados a las percepciones, que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Tangibilidad

Pregunta 23. ¿Los conserjes de la facultad tienen una apariencia pulcra?

Tabla 27

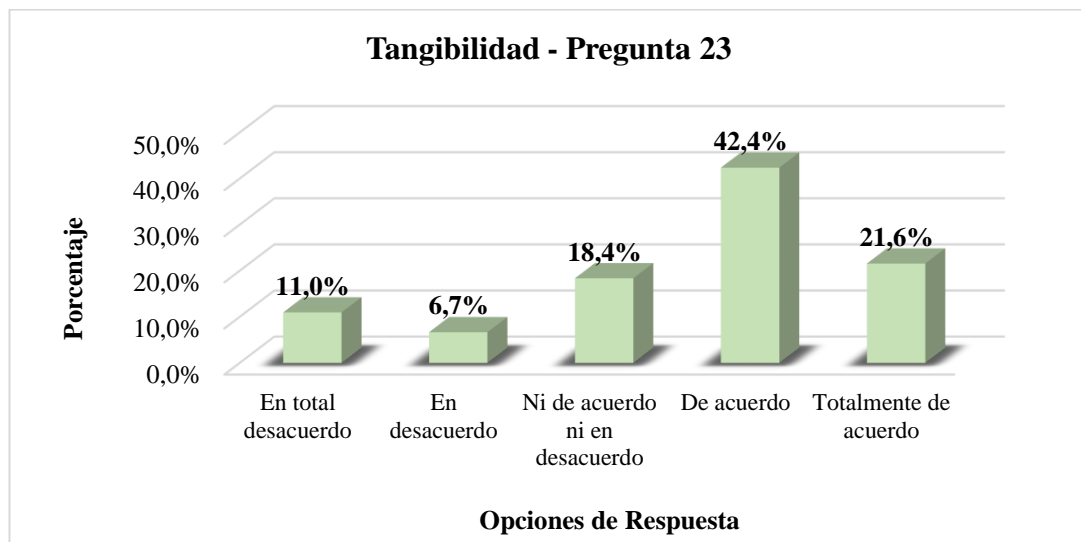
Tangibilidad - Pregunta 23

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	31	11,0%	11,0%	11,0%
En desacuerdo	19	6,7%	6,7%	17,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	18,4%	18,4%	36,0%
De acuerdo	120	42,4%	42,4%	78,4%
Totalmente de acuerdo	61	21,6%	21,6%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 26

Tangibilidad - Pregunta 23



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Acorde a los estudiantes encuestados, el 42,4% (120 estudiantes) está de acuerdo con respecto a que los conserjes de la facultad mantienen una apariencia pulcra, el 21,6% (61 estudiantes) afirma estar totalmente de acuerdo, a pesar de que el 18,4% (52 estudiantes) no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% (31 estudiantes) está en total desacuerdo y el 6,7% (19 estudiantes) está en desacuerdo. La gran mayoría de estudiantes considera que los conserjes de la facultad mantienen una apariencia bien cuidada con un buen aseo y que proyecta una buena imagen, aunque la otra parte no lo considera así, esto puede deberse a que por la naturaleza de su labor su imagen no sea la más aseada a comparación de otros trabajadores (secretarias, bibliotecarias, docentes, etc.).

Pregunta 24. ¿Los conserjes de la facultad están adecuadamente identificados (uniformados)?

Tabla 28

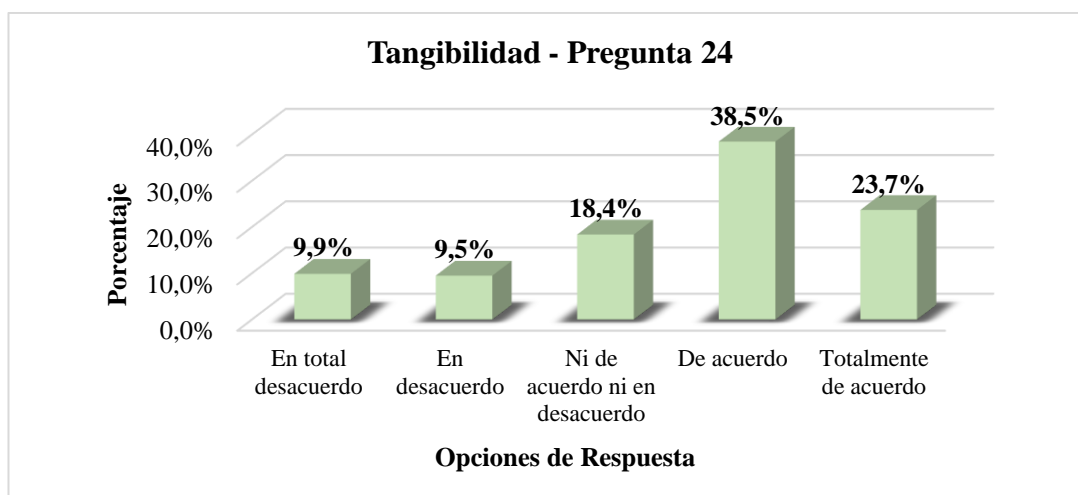
Tangibilidad - Pregunta 24

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	28	9,9%	9,9%	9,9%
En desacuerdo	27	9,5%	9,5%	19,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	18,4%	18,4%	37,8%
De acuerdo	109	38,5%	38,5%	76,3%
Totalmente de acuerdo	67	23,7%	23,7%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 27

Tangibilidad - Pregunta 24



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 38,5% (109 estudiantes) reflejan estar de acuerdo, desacuerdo con respecto a que los conserjes de la facultad están adecuadamente identificados con uniformes, el 23,7% restantes (67 estudiantes) afirman estar total de acuerdo, el 18,4% (52 estudiantes) no están ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado, el 9,9% (28 estudiantes) respondieron estar en total desacuerdo y el 9,5% (27 estudiantes) están en desacuerdo. Se constata que gran parte de los estudiantes considera que los conserjes si utilizan uniformes que permiten identificarlos en caso de que lo requieran o que los hace visible del resto de personas que ingresan diariamente a la facultad, aunque no todos los encuestados comparten la misma idea, debido a que la vestimenta de trabajo

está contemplada únicamente por una camisa con el logo de la facultad, lo que dificulta que se los pueda reconocer.

Pregunta 25. ¿Los conserjes de la facultad tienen insumos y suministros de limpieza en buen estado?

Tabla 29

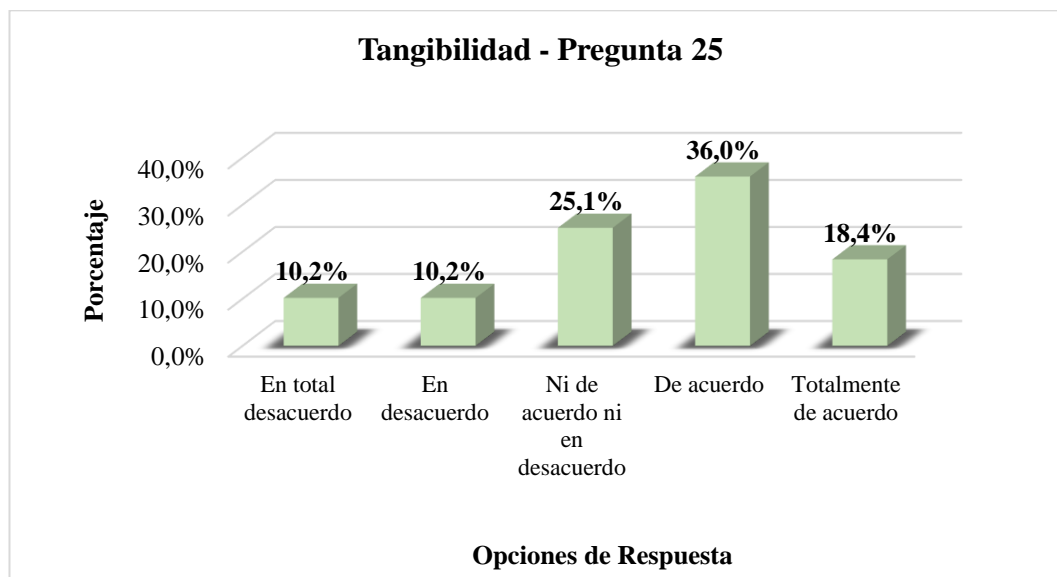
Tangibilidad - Pregunta 25

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	29	10,2%	10,2%	10,2%
En desacuerdo	29	10,2%	10,2%	20,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	25,1%	25,1%	45,6%
De acuerdo	102	36,0%	36,0%	81,6%
Totalmente de acuerdo	52	18,4%	18,4%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 28

Tangibilidad – Pregunta 25



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el 36% (102 estudiantes) que respondieron estar de acuerdo, con que los conserjes cuentan con insumos y suministros de limpieza en buen estado, el 25,1% (71 estudiantes) no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,4% (52 estudiantes) si están totalmente de acuerdo, el 10,2% (29 estudiantes) están en desacuerdo y en un mismo porcentaje, los encuestados se encuentran en total desacuerdo. Los estudiantes están de acuerdo, en su mayoría, con que los conserjes de la facultad cuentan escobas, palas, trapeadores y demás insumos que puedan requerir al momento de realizar las actividades de limpieza; mientras tanto, los demás estudiantes no comparten esta respuesta, pues se encuentran en una postura neutra acerca de si son o no adecuados los suministros con los que barren o limpian, debido a que después de realizar su labor las aulas suelen tener un olor poco agradable o se pueden encontrar restos de basura en escritorios y pisos.

Pregunta 26. ¿El espacio físico (sala/oficina) que tienen los conserjes de la facultad es adecuado y atractivo?

Tabla 30

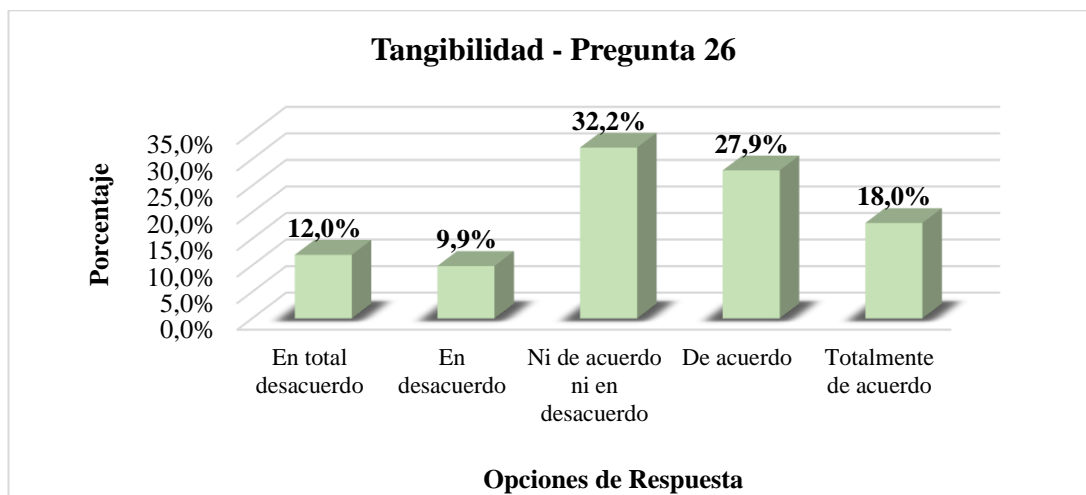
Tangibilidad - Pregunta 26

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	34	12,0%	12,0%	12,0%
En desacuerdo	28	9,9%	9,9%	21,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	32,2%	32,2%	54,1%
De acuerdo	79	27,9%	27,9%	82,0%
Totalmente de acuerdo	51	18,0%	18,0%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 29

Tangibilidad - Pregunta 26



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Con respecto al espacio físico con el que cuentan los conserjes para el uso exclusivo de ellos, el 32,2% (91 estudiantes) refleja no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,9% (79 estudiantes) está de acuerdo, el 18% (51 estudiantes) se encuentra totalmente de acuerdo; mientras que, el 12,0% (34 estudiantes) está en total desacuerdo y el 9,9% (28 estudiantes) está en desacuerdo. Gran parte de los estudiantes muestran una postura neutra con respecto al espacio físico con el que cuentan los conserjes para uso personal, pues desconocen acerca de si los conserjes cuentan o no con un espacio propio; mientras tanto, otro grupo afirma que dicho lugar se puede considerar adecuado debido a que el personal y por la actividad que realizan no se encuentran la mayor parte del tiempo en un mismo lugar; por último, un pequeño grupo discrepa totalmente de los demás puesto que mencionan que es un espacio muy limitado y visualmente se ve incómodo.

Pregunta 27. ¿Los conserjes de la facultad muestran sincero interés en solucionar los problemas que tienen los estudiantes?

Tabla 31

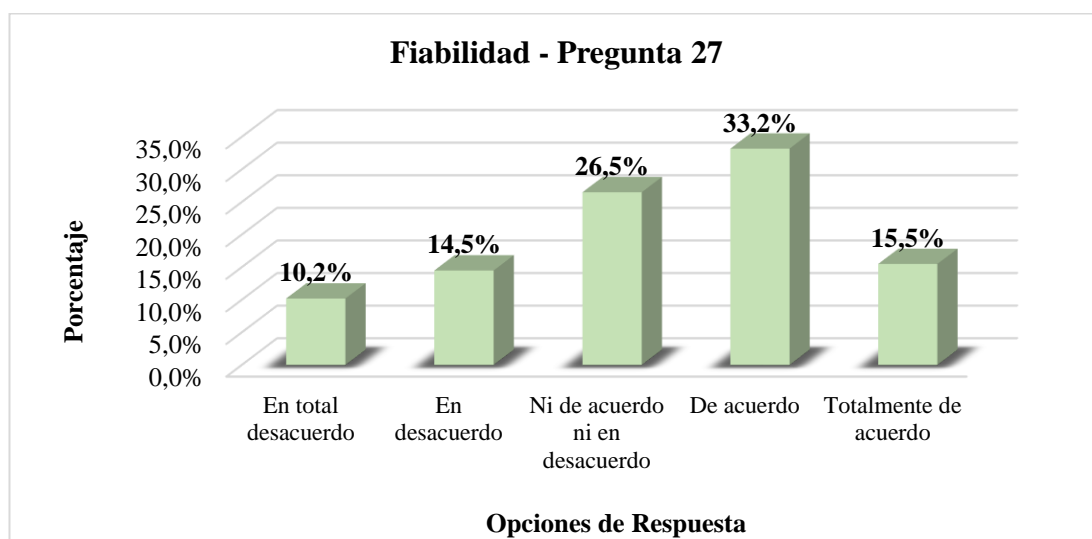
Fiabilidad - Pregunta 27

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	29	10,2%	10,2%	10,2%
En desacuerdo	41	14,5%	14,5%	24,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	26,5%	26,5%	51,2%
De acuerdo	94	33,2%	33,2%	84,5%
Totalmente de acuerdo	44	15,5%	15,5%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 30

Fiabilidad - Pregunta 27



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Con respecto al interés que muestran los conserjes a los estudiantes para solucionar los problemas que estos tengan, los estudiantes manifiestan que el 33,2% (94 estudiantes) se encuentra de acuerdo, el 26,5% (75 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15,5% (44 estudiantes) muestra estar totalmente de acuerdo; por otro lado, el 14,5% (41 estudiantes) refleja estar en desacuerdo y el 10,2% (29 estudiantes) está total desacuerdo. Los estudiantes afirman que los conserjes si muestran un sincero interés ante situaciones que requieren de ayuda tal como olvidar un objeto en clase, requerir limpiar un lugar en específico, abrir el aula u otras más; sin embargo,

este hecho difiere con aquellos que manifiestan que los conserjes pueden mostrar interés solo en ciertas ocasiones en las que se los encuentra.

Pregunta 28. ¿Los conserjes de la facultad terminan con su servicio en el tiempo prometido?

Tabla 32

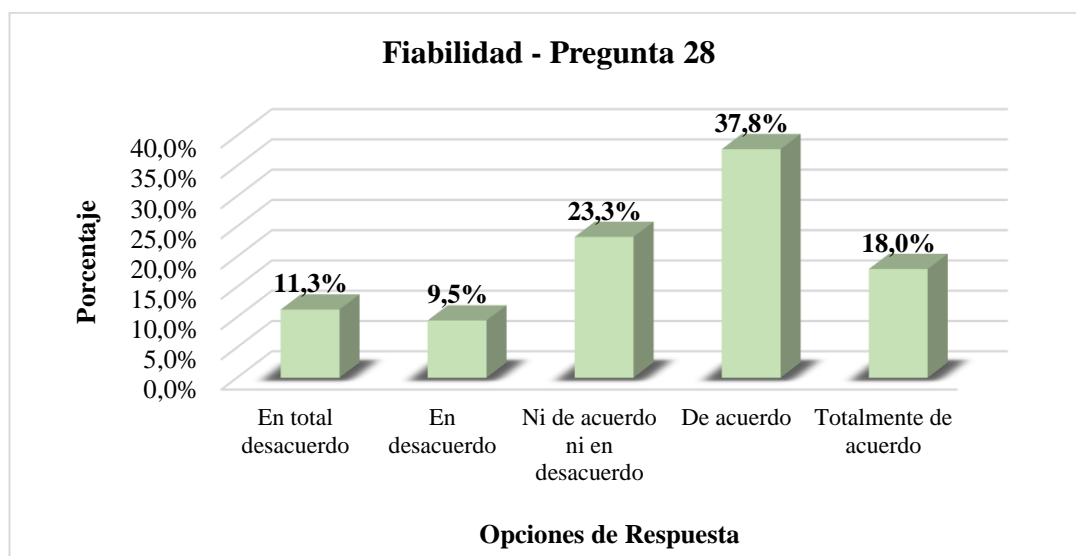
Fiabilidad - Pregunta 28

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	32	11,3%	11,3%	11,3%
En desacuerdo	27	9,5%	9,5%	20,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	23,3%	23,3%	44,2%
De acuerdo	107	37,8%	37,8%	82,0%
Totalmente de acuerdo	51	18,0%	18,0%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 31

Fiabilidad - Pregunta 28



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 37,8% (107 estudiantes) señala estar de acuerdo con el hecho de que los conserjes no cumplen con su trabajo en el tiempo prometido, el 23,3% (66 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% (51 estudiantes) si está totalmente de acuerdo, el 11,3% (32 estudiantes) indica estar en total desacuerdo y el 9,5% (27 estudiantes) está en desacuerdo. En gran medida, los estudiantes mencionan que los conserjes si cumplen con su trabajo en el tiempo ofrecido, especialmente en aquellas jornadas largas en donde en ocasiones los estudiantes se quedan después de clase y los conserjes comienzan con su labor , terminándola en el tiempo en el que se comprometieron con el estudiante; esta percepción no es compartida con toda la muestra puesto que para ciertos estudiantes en ocasiones los conserjes llegan a terminar su servicio en el tiempo ofrecido pero debido a la premura no suele ser un trabajo bien hecho.

Pregunta 29. ¿Los conserjes de la facultad mantienen un registro de sus actividades?

Tabla 33

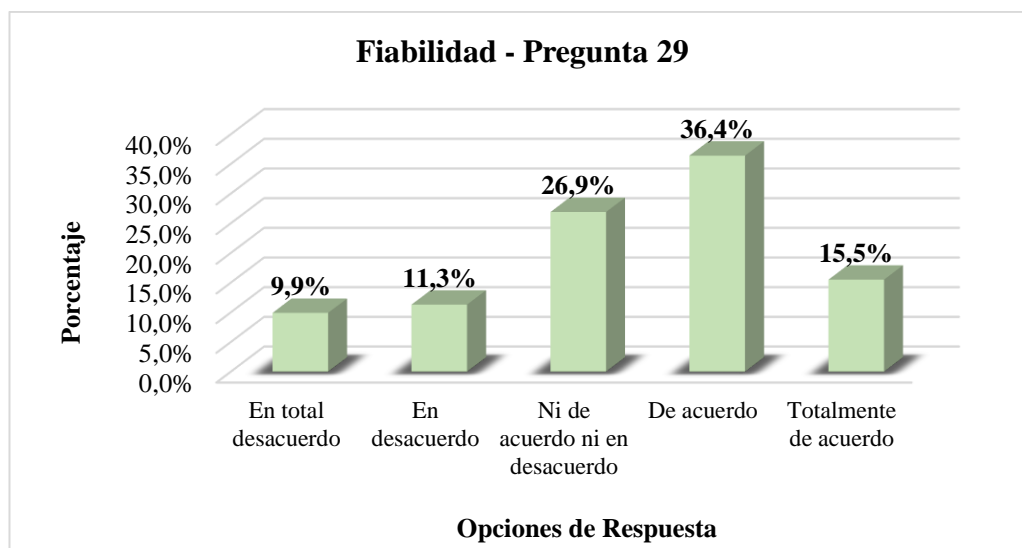
Fiabilidad - Pregunta 29

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	28	9,9%	9,9%	9,9%
En desacuerdo	32	11,3%	11,3%	21,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	26,9%	26,9%	48,1%
De acuerdo	103	36,4%	36,4%	84,5%
Totalmente de acuerdo	44	15,5%	15,5%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 32

Fiabilidad - Pregunta 29



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Del total de la muestra, el 26,9% (76 estudiantes) señala no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con respecto a que los conserjes de la facultad tienen un registro de actividades, el 26,4% (103 estudiantes) está de acuerdo, el 15,5% (44 estudiantes) está totalmente de acuerdo; mientras que, el 11,3% (32 estudiantes) se encuentra en desacuerdo y el 9,9% faltante (28 estudiantes) indica estar en total desacuerdo. Para la mayoría de los estudiantes los conserjes si tienen un registro de las actividades que realizan a lo largo de su jornada laboral pues se sobre entiende que es parte importante dentro de cualquier organización o que quizás el registro se haga por parte de su supervisor; pero también se evidencia que otra parte, considera que existe una posibilidad de que quizás si lo tenga porque no es algo que se evidencie fácilmente por parte de los usuarios sino que más bien es un control interno a los trabajadores.

Pregunta 30. ¿Cuándo los conserjes de la facultad prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumplen?

Tabla 34

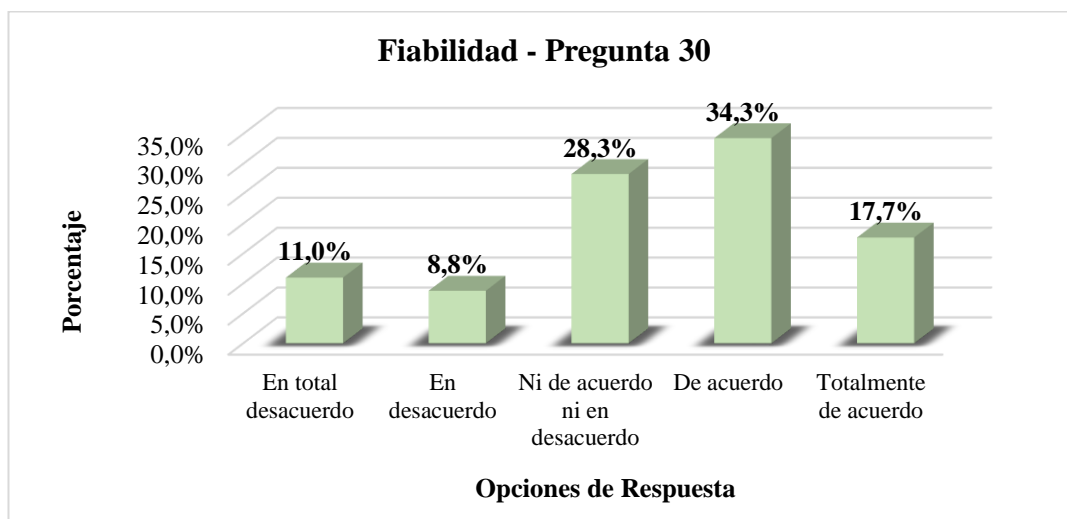
Fiabilidad - Pregunta 30

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	31	11,0%	11,0%	11,0%
En desacuerdo	25	8,8%	8,8%	19,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	28,3%	28,3%	48,1%
De acuerdo	97	34,3%	34,3%	82,3%
Totalmente de acuerdo	50	17,7%	17,7%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 33

Fiabilidad - Pregunta 30



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Con respecto a que los conserjes cumplen cuando prometen hacer algo en un lapso establecido, el 34,3% (97 estudiantes) está de acuerdo, el 28,3% (80 estudiantes) ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,7% (50 estudiantes) totalmente de acuerdo, el 11% (31 estudiantes) indicaron que se encuentran en total desacuerdo y el 8,8% (25 estudiantes) en desacuerdo. Para los estudiantes, los conserjes si cumplen cuando prometen hacer el aseo de las aulas en cierto tiempo, aunque la percepción no es igual para otra pequeña parte de los estudiantes puesto que lo pueden hacer, pero no de la manera

adecuada, por ende, no se da el cumplimiento debido a la limpieza de aulas, laboratorios, pasillos y demás.

Pregunta 31. ¿Los conserjes de la facultad realizan un buen servicio a la primera?

Tabla 35

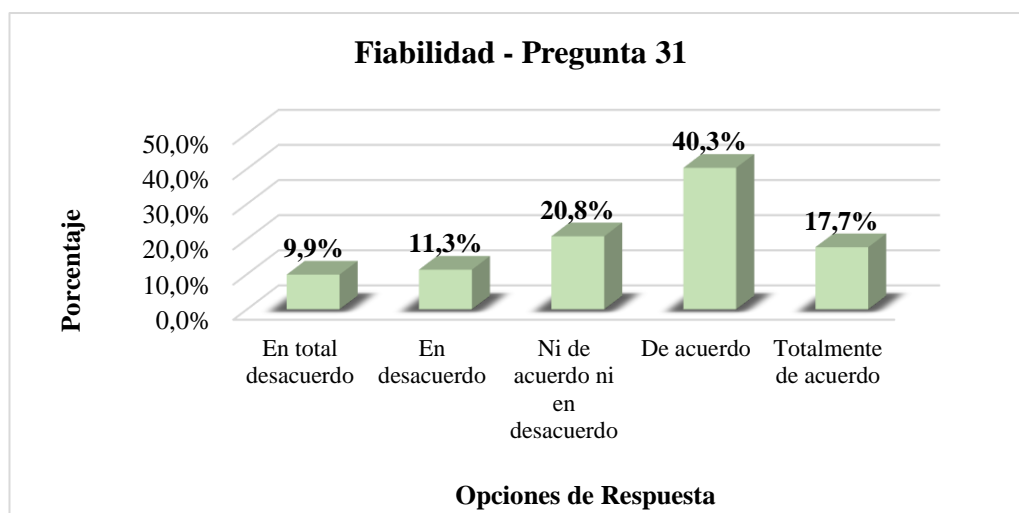
Fiabilidad - Pregunta 31

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	28	9,9%	9,9%	9,9%
En desacuerdo	32	11,3%	11,3%	21,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	20,8%	20,8%	42,0%
De acuerdo	114	40,3%	40,3%	82,3%
Totalmente de acuerdo	50	17,7%	17,7%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 34

Fiabilidad - Pregunta 31



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el total de la muestra, el 40,3% (114 estudiantes) se encuentra de acuerdo, con que los conserjes de la facultad si realiza un buen servicio a la primera, el 20,8% (59 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% (50

estudiantes) refleja estar totalmente de acuerdo; mientras que, el 11.3% (32 estudiantes) está en desacuerdo, y el 9,9% (28 estudiantes) está en total desacuerdo. Los resultados muestran que los estudiantes comparten la idea, en su mayoría, de estar satisfechos con el servicio de limpieza que realizan los conserjes en los entornos académicos (aulas, oficinas, pasillos, laboratorios, etc.). A pesar de lo anterior, existe una parte de la muestra que no comparte este mismo criterio, lo que puede deberse a que en ocasiones los basureros de las aulas de clase quedan totalmente llenos después de la limpieza, esto genera malos olores e incomodidad a los estudiantes que reciben clases en estos entornos.

Capacidad de Respuesta

Pregunta 32. ¿El servicio que ofrecen los conserjes de la facultad a los estudiantes es rápido?

Tabla 36

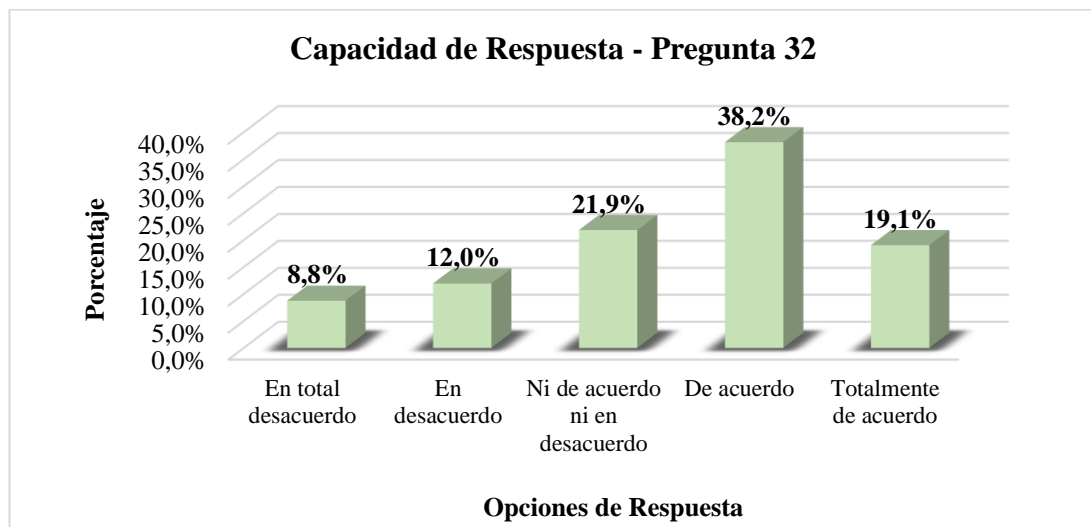
Capacidad de Respuesta - Pregunta 32

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	25	8,8%	8,8%	8,8%
En desacuerdo	34	12,0%	12,0%	20,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	21,9%	21,9%	42,8%
De acuerdo	108	38,2%	38,2%	80,9%
Totalmente de acuerdo	54	19,1%	19,1%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 35

Capacidad de Respuesta - Pregunta 32



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De los 283 sujetos encuestados el 38,2% (108 estudiantes) está de acuerdo con que los conserjes ofrecen un servicio rápido, el 21,9% (62 estudiantes) no está de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que, el 19,1% (54 estudiantes) está totalmente de acuerdo, el 12% (34 estudiantes) está en desacuerdo y el 8,8% (25 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo. En proporción, la gran parte de los estudiantes afirman que los servicios de limpiezas son rápidos, pues después de la primera jornada de clases y antes de comenzar la segunda, los salones se encuentran limpios. Aunque una parte significativa menciona que el servicio puede ser rápido en ocasiones dependiendo de que tan desaseado se encuentre el lugar, así como también el desempeño del trabajador.

Pregunta 33. ¿Los conserjes de la facultad nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que tienen los estudiantes?

Tabla 37

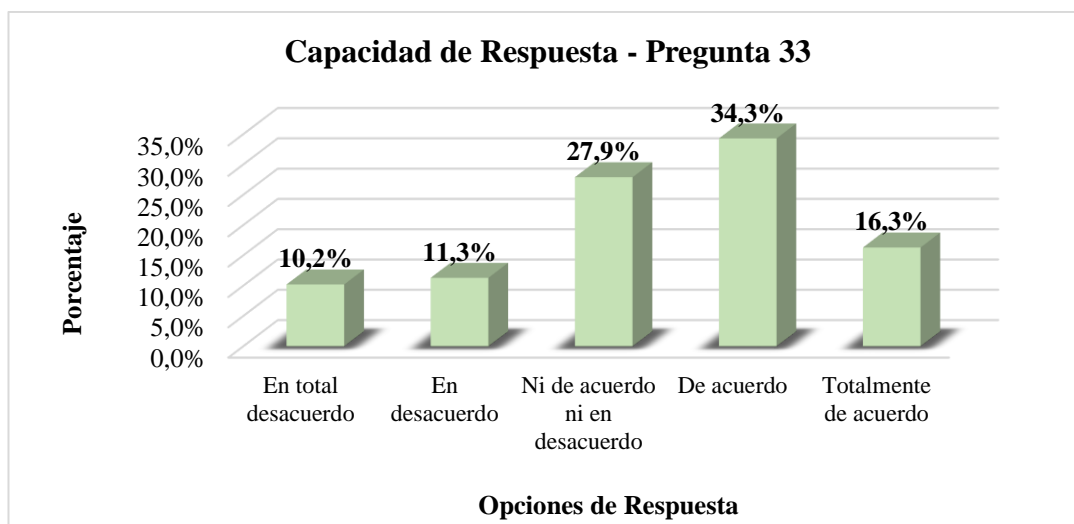
Capacidad de Respuesta - Pregunta 33

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	29	10,2%	10,2%	10,2%
En desacuerdo	32	11,3%	11,3%	21,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	27,9%	27,9%	49,5%
De acuerdo	97	34,3%	34,3%	83,7%
Totalmente de acuerdo	46	16,3%	16,3%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 36

Capacidad de Respuesta - Pregunta 33



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 34,3% (97 estudiantes) está de acuerdo en que los conserjes de la facultad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas; el 27,9% (79 estudiantes) no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16,3% (46 estudiantes) totalmente de acuerdo y el 10,2% (29 estudiantes) menciona estar en total desacuerdo. Una gran parte de los estudiantes consideran que los conserjes cuentan con el tiempo necesario para responder a las inquietudes que pueden llegar a tener los estudiantes acerca de objetos perdidos u otras inquietudes; sin embargo, otro porcentaje representativo indica una postura neutra ante esta interrogante debido a que por la naturaleza del

trabajo de este grupo de trabajadores el tiempo se puede encontrar limitado netamente al cumplimiento de sus actividades.

Pregunta 34. ¿Los conserjes de la facultad comunican al estudiante cuando concluirá la realización del servicio?

Tabla 38

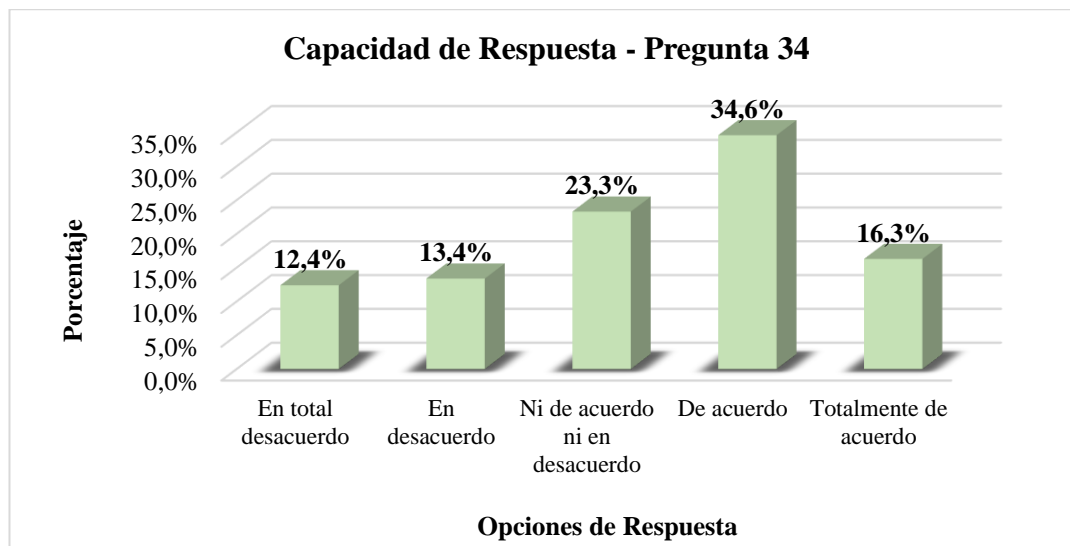
Capacidad de Respuesta - Pregunta 34

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	35	12,4%	12,4%	12,4%
En desacuerdo	38	13,4%	13,4%	25,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	23,3%	23,3%	49,1%
De acuerdo	98	34,6%	34,6%	83,7%
Totalmente de acuerdo	46	16,3%	16,3%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 37

Capacidad de Respuesta - Pregunta 34



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 34,4% de la muestra (98 estudiantes) está de acuerdo, con que los conserjes les comunican, de manera anticipada, cuando finalizará el servicio, el 23,3% (66

estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16,3% (46 estudiantes) está totalmente de acuerdo, el 13,4% (38 estudiantes) está en desacuerdo y el 12,4% (35 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo. En percepción de los estudiantes, la gran mayoría, señala que los conserjes si les avisan cuando terminarán de limpiar un espacio determinado tal como ocurre cuando después de la jornada de clase algunos estudiantes deciden quedarse un poco más, en ese momento el conserje encargado de limpiar les indica que deben salir por un momento para poder realizar sus labores; dicha percepción no es compartida por toda la población pues algunos desconocen si existe este tipo de comunicación porque se retiran del lugar una vez finalizado su horario de clases.

Pregunta 35. ¿Los conserjes de la facultad siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes?

Tabla 39

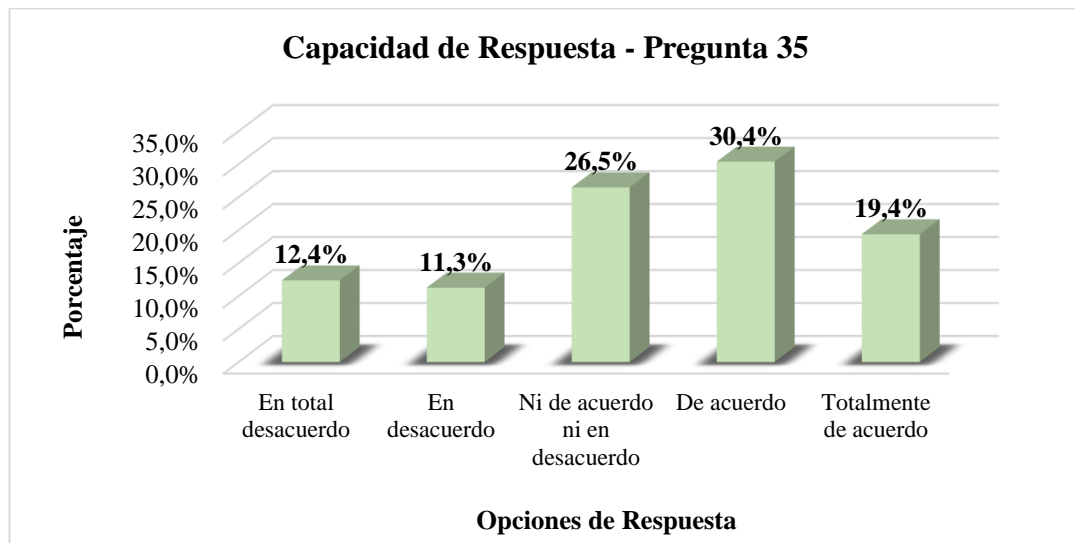
Capacidad de Respuesta - Pregunta 35

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	35	12,4%	12,4%	12,4%
En desacuerdo	32	11,3%	11,3%	23,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	26,5%	26,5%	50,2%
De acuerdo	86	30,4%	30,4%	80,6%
Totalmente de acuerdo	55	19,4%	19,4%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 38

Capacidad de Respuesta - Pregunta 35



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

En cuanto a la interrogante de que, si los conserjes se encuentran en disponibilidad para ayudar siempre a los estudiantes, el 30,4% (86 estudiantes) de estos respondieron estar de acuerdo, el 26,5% (75 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19,4% (55 estudiantes) se encuentra totalmente de acuerdo, el 12,4% (35 estudiantes) está en total desacuerdo y el 11,3% (32 estudiantes) en desacuerdo. En un porcentaje superior, los estudiantes comparten la idea de que los conserjes muestran disponibilidad al ayudar como puede ser al momento de guardar o entregar un objeto perdido a las unidades correspondientes para que pueda ser encontrado. Por otro lado, otro porcentaje bastante alto, no está ni a favor ni en contra de esta idea pues no han vivido una experiencia que les permita evaluar con certeza esta interrogante.

Seguridad

Pregunta 36. ¿Los conserjes de la facultad demuestran siempre amabilidad?

Tabla 40

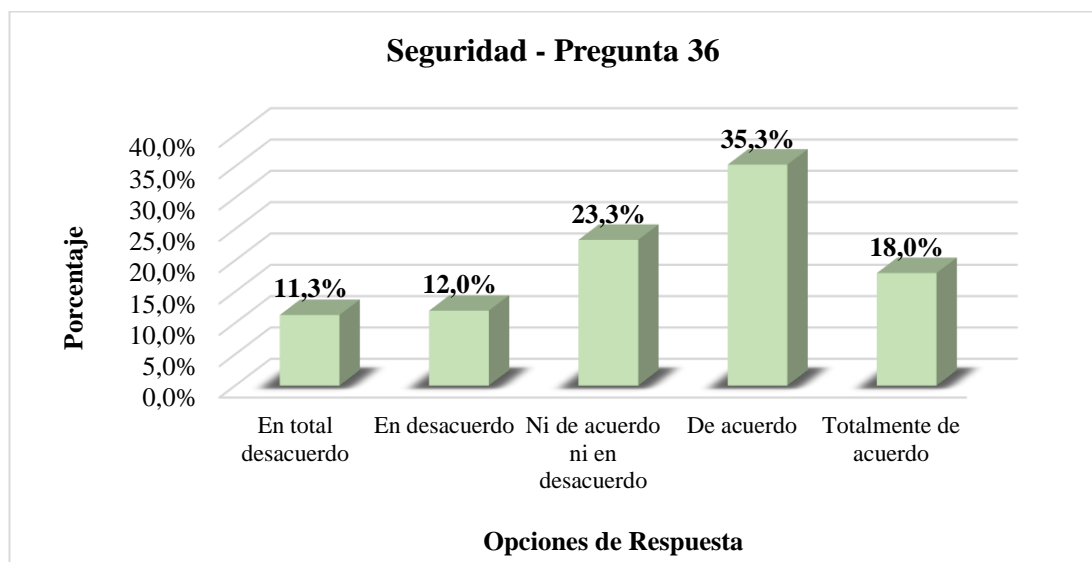
Seguridad - Pregunta 36

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	32	11,3%	11,3%	11,3%
En desacuerdo	34	12,0%	12,0%	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	23,3%	23,3%	46,6%
De acuerdo	100	35,3%	35,3%	82,0%
Totalmente de acuerdo	51	18,0%	18,0%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 39

Seguridad - Pregunta 36



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De la muestra total el 35,3% (100 estudiantes) se encuentra de acuerdo con la amabilidad que demuestran los conserjes, el 23,3% (66 estudiantes) no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% (51 estudiantes) en total acuerdo, el 12,0% (34 estudiantes) está en desacuerdo y el 11,3% (32 estudiantes) indica estar en total desacuerdo. Gran parte de los estudiantes comparten la idea de que los conserjes si muestran respeto, consideración y buenos comportamientos hacia ellos, generando un ambiente agradable. Así como también para otro porcentaje de estudiantes, el grado

de amabilidad puede depender del estado de ánimo o de que tan ocupado se encuentre el personal para reflejar esta cualidad hacia ellos como usuarios.

Pregunta 37. ¿Los conserjes de la facultad tienen el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes?

Tabla 41

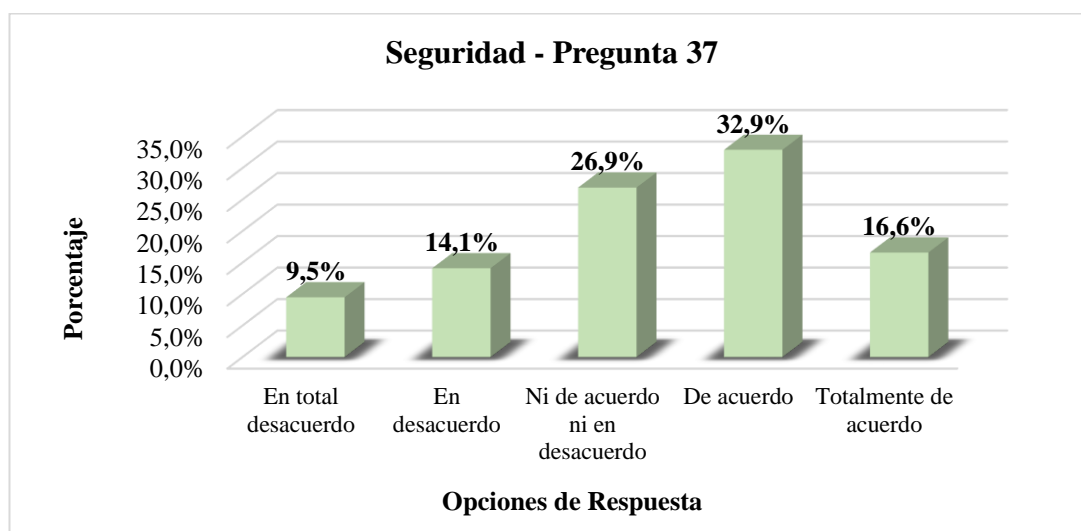
Seguridad - Pregunta 37

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	27	9,5%	9,5%	9,5%
En desacuerdo	40	14,1%	14,1%	23,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	26,9%	26,9%	50,5%
De acuerdo	93	32,9%	32,9%	83,4%
Totalmente de acuerdo	47	16,6%	16,6%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 40

Seguridad - Pregunta 37



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Las preguntas que los estudiantes tienen hacia los conserjes son fácilmente respondidas por el personal, con esta interrogante el 32,9% (93 estudiantes) está de acuerdo, el

26,9% (76 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14,1% (40 estudiantes) está en desacuerdo, el 16,6% (47 estudiantes) está totalmente de acuerdo y el 9,5% (27 estudiantes) está en total desacuerdo. En gran medida los estudiantes se encuentran conformes con el conocimiento que tienen los conserjes para responder a las preguntas de tipo dirección (encontrar su salón u oficina de algún docente en específico). Sin embargo, otro gran porcentaje presenta una postura neutra ante la interrogante pues no han tenido la necesidad de consultarles algo o la experiencia de vivir esta interrogante.

Pregunta 38. ¿Los conserjes de la facultad transmiten una actitud de confianza a los estudiantes?

Tabla 42

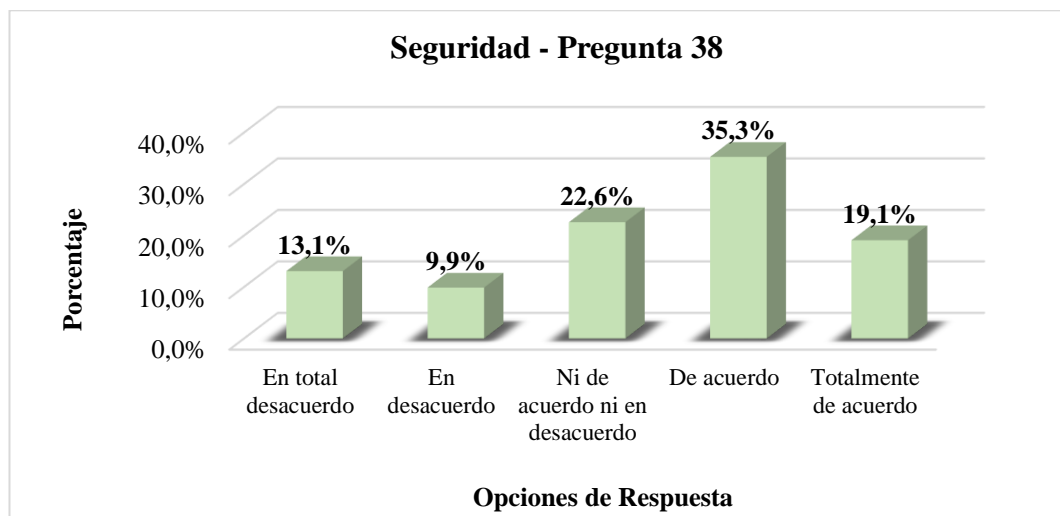
Seguridad - Pregunta 38

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	37	13,1%	13,1%	13,1%
En desacuerdo	28	9,9%	9,9%	23,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	22,6%	22,6%	45,6%
De acuerdo	100	35,3%	35,3%	80,9%
Totalmente de acuerdo	54	19,1%	19,1%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 41

Seguridad - Pregunta 38



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 35,3% (100 estudiantes) se encuentra de acuerdo con que los conserjes les transmiten una actitud de confianza, el 22,6% (64 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19,1% (54 estudiantes) la percepción es de totalmente de acuerdo, mientras que, el 13,1% el (37 estudiantes) es totalmente desacuerdo y un 9,9% (28 estudiantes) está en desacuerdo. Para la mayoría de los estudiantes los conserjes si llegan a transmitirles una actitud de confianza lo que les permite sentirse cómodos, mantener una actitud positiva e incluso generar un espíritu de ayuda y solidaridad. Para otra parte de la muestra tiene la percepción no está ni a favor ni en contra de esta afirmación debido a que no han prestado la atención necesaria para calificar su comportamiento.

Pregunta 39. ¿Los estudiantes se sienten seguros con el servicio realizado por los conserjes de la facultad?

Tabla 43

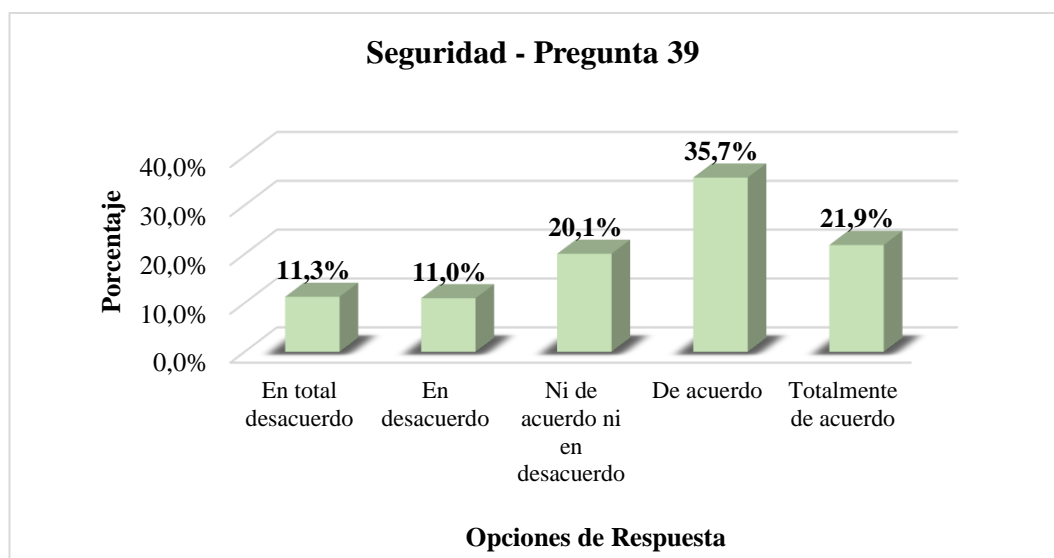
Seguridad - Pregunta 39

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	32	11,3%	11,3%	11,3%
En desacuerdo	31	11,0%	11,0%	22,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	20,1%	20,1%	42,4%
De acuerdo	101	35,7%	35,7%	78,1%
Totalmente de acuerdo	62	21,9%	21,9%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 42

Seguridad - Pregunta 39



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 35,7% (101 estudiantes) está de acuerdo, con la seguridad que el servicio realizado por los conserjes les genera, el 21,9% (62 estudiantes) manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 20,1% (57 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11,3% (32 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo y el 11% (31 estudiantes) está en desacuerdo. Una parte significativa de los estudiantes se encuentran seguros con el servicio que realizan los conserjes dentro de la facultad lo que les genera tranquilidad en ocasiones en las que olvidan sus pertenencias y tienen la seguridad de poder

recuperarlas; aunque no toda la población de estudio comparte la misma percepción pues para algunos estudiantes los conserjes llegan a ser totalmente ajenos al entorno académico, lo que los coloca en un papel de desconfianza al no generar un contacto directo con este equipo de trabajo.

Empatía

Pregunta 40. ¿Los conserjes de la facultad se preocupan por los intereses de los estudiantes?

Tabla 44

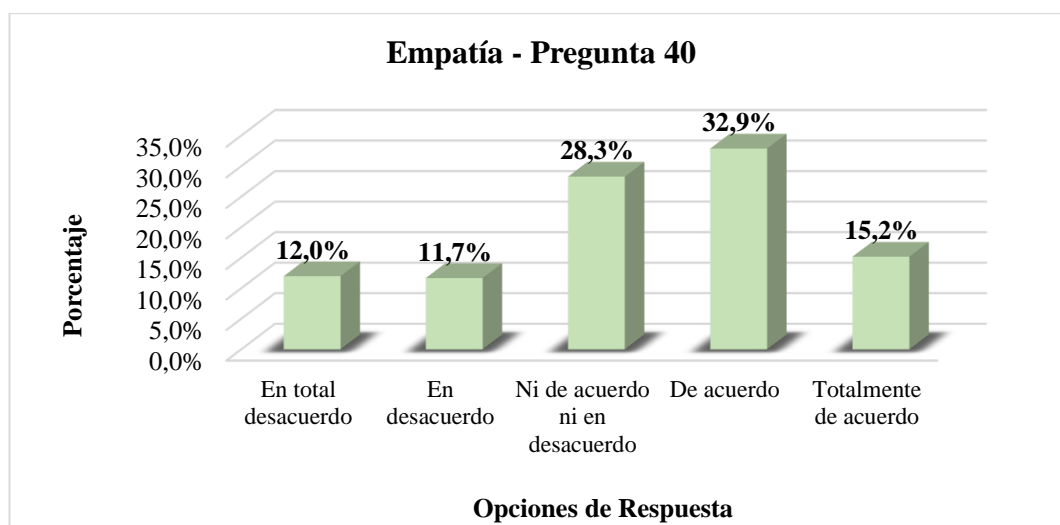
Empatía - Pregunta 40

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	34	12,0%	12,0%	12,0%
En desacuerdo	33	11,7%	11,7%	23,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	28,3%	28,3%	51,9%
De acuerdo	93	32,9%	32,9%	84,8%
Totalmente de acuerdo	43	15,2%	15,2%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 43

Empatía - Pregunta 40



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los estudiantes el interés que prestan los conserjes a los intereses de la muestra de estudio refleja que el 32,9% (93 estudiantes) se encuentra de acuerdo, el 28,3% (80 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15,2% (43 estudiantes) está en total de acuerdo, mientras que, 12% (34 estudiantes) está en total desacuerdo y el 11,7% (33 estudiantes) en desacuerdo. La preocupación que muestran los conserjes de la facultad hacia los intereses de los estudiantes se encuentra dividida, debido a que una parte refleja estar de acuerdo con que los conserjes si han demostrado preocupación por brindarles un buen servicio que les genere satisfacción en cuanto al mantenimiento de espacios destinado a la enseñanza, y otra parte, señala no estar ni a favor ni en contra puesto que la preocupación que pueden llegar a tener no es tan significativa como ocurría con un docente o personal administrativo.

Pregunta 41. ¿Los estudiantes reciben atención personalizada por parte de los conserjes de la facultad?

Tabla 45

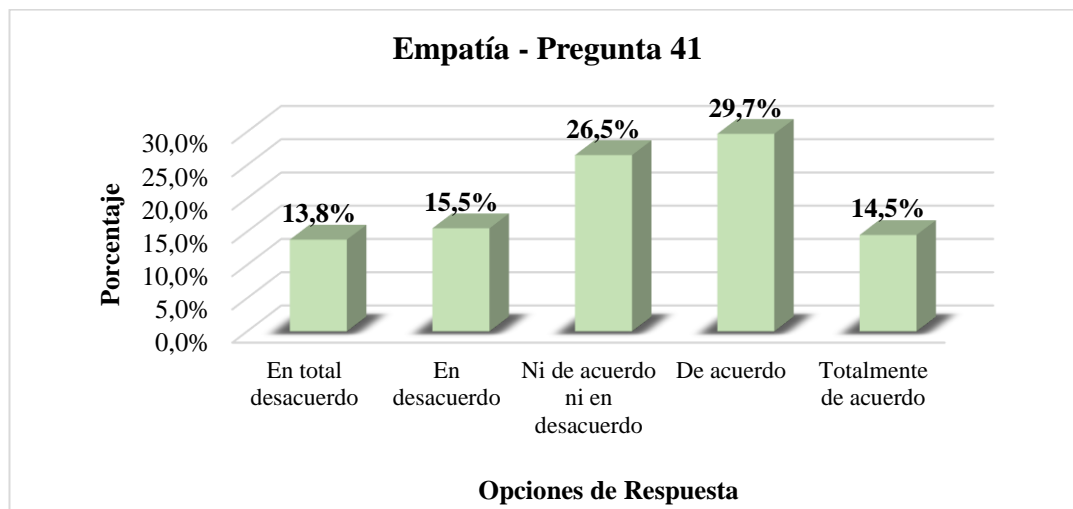
Empatía - Pregunta 41

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	39	13,8%	13,8%	13,8%
En desacuerdo	44	15,5%	15,5%	29,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	26,5%	26,5%	55,8%
De acuerdo	84	29,7%	29,7%	85,5%
Totalmente de acuerdo	41	14,5%	14,5%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 44

Empatía - Pregunta 41



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 29,7% (84 estudiantes) de los sujetos menciona que se encuentra de acuerdo con la atención personalizada que los conserjes les brindan, el 26,5% (75 estudiantes) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15,5% (44 estudiantes) está en desacuerdo mientras que, el 14,5% (41 estudiantes) está totalmente de acuerdo y el 13,8% (39 estudiantes) en total desacuerdo. La atención personalizada que brindan los conserjes a los estudiantes se encuentra en proporciones no tan variadas; para aquellos estudiantes que, si lo consideran como personalizada, comparten el criterio de que el servicio de limpieza es estándar dentro de toda la facultad; sin embargo, otra proporción también relevante, es aquella que refleja una percepción neutra, pues consideran que se puede mejorar el servicio, debido a que ciertos lugares requieren mayor atención que otros y no se puede dar el mismo tratamiento, aunque si se debe mantener lineamientos de limpieza.

Pregunta 42. ¿Los conserjes de la facultad tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes?

Tabla 46

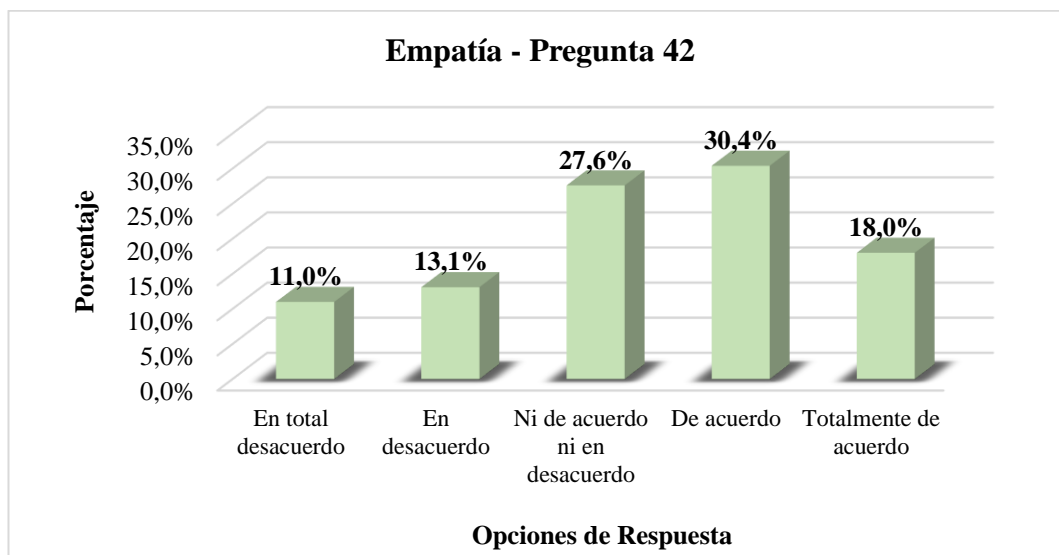
Empatía – Pregunta 42

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	31	11,0%	11,0%	11,0%
En desacuerdo	37	13,1%	13,1%	24,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	27,6%	27,6%	51,6%
De acuerdo	86	30,4%	30,4%	82,0%
Totalmente de acuerdo	51	18,0%	18,0%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 45

Empatía – Pregunta 42



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

En cuanto a la percepción que tienen los estudiantes con respecto a los horarios de trabajo de los conserjes el 30,4% (86 estudiantes) está de acuerdo, el 27,6% (78 estudiantes) no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% (51 estudiantes) está de acuerdo, por otro lado, el 13,1% (37 estudiantes) en desacuerdo y el 11% (31 estudiantes) indica estar en total desacuerdo. A pesar de que en buena parte los estudiantes consideran que los horarios de trabajo de los conserjes se desarrollan en horarios convenientes que no afectan a los horarios de clase, en otra gran medida,

refleja imparcialidad porque es correcto que no chocan con las horas clase, pero en ocasiones en las que los pasillos se encuentran sucios sería necesario el servicio de limpieza.

Pregunta 43. ¿La atención que brindan los conserjes de la facultad es individualizada?

Tabla 47

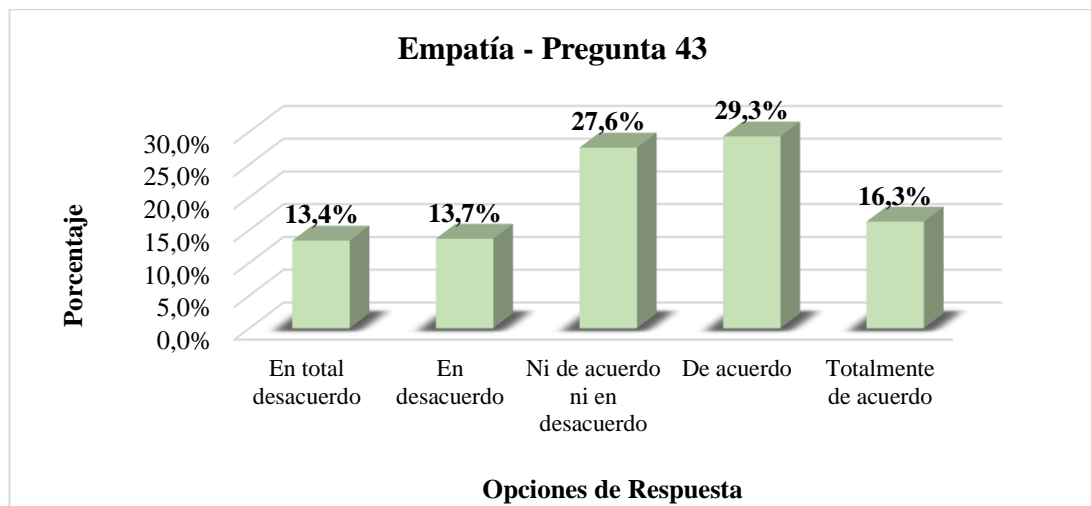
Empatía – Pregunta 43

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	38	13,4%	13,4%	13,4%
En desacuerdo	38	13,4%	13,4%	26,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	27,6%	27,6%	54,4%
De acuerdo	83	29,3%	29,3%	83,7%
Totalmente de acuerdo	46	16,3%	16,3%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 46

Empatía – Pregunta 43



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

La respuesta de los estudiantes con respecto a la atención individualizada es del el 29,3% (83 estudiantes) está de acuerdo, el 27,6% (78 estudiantes) señala no estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo, el 16,3% (46 estudiantes) está totalmente de acuerdo, el 13,7% (38 estudiantes) manifiesta estar en desacuerdo y el 13,4% (38 estudiantes) se encuentra en total desacuerdo. La atención individualizada que brindan los conserjes para los estudiantes si existe puesto que pasan de curso en curso realizando sus labores, pero, la imparcialidad que refleja otra gran parte de los sujetos es considerable puesto que el servicio si se realiza, pero no de la manera adecuada, al limpiar únicamente aquellas superficies visibles.

Pregunta 44. ¿Los conserjes de la facultad comprenden las necesidades específicas de los estudiantes?

Tabla 48

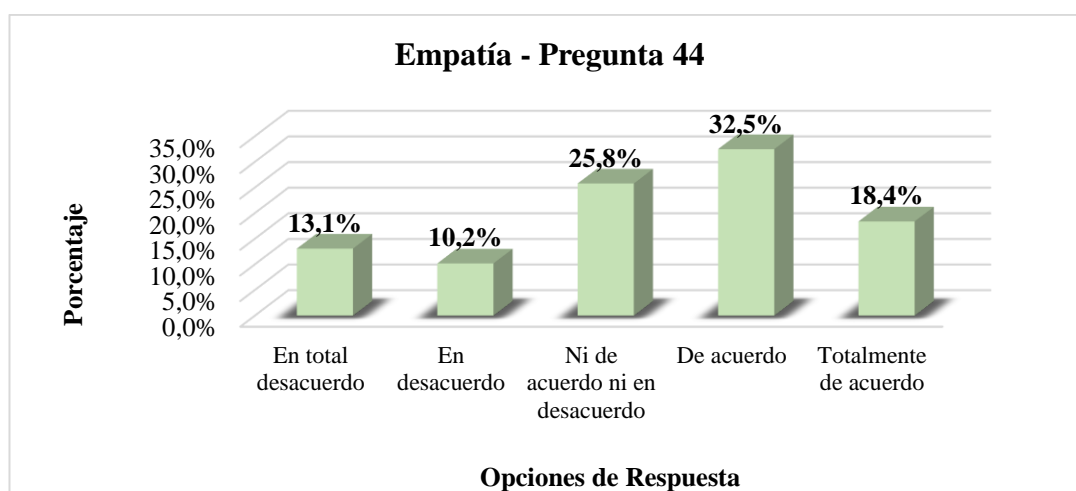
Empatía – Pregunta 44

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En total desacuerdo	37	13,1%	13,1%	13,1%
En desacuerdo	29	10,2%	10,2%	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	25,8%	25,8%	49,1%
De acuerdo	92	32,5%	32,5%	81,6%
Totalmente de acuerdo	52	18,4%	18,4%	100%
Total	283	100%	100%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 47

Empatía – Pregunta 44



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Las necesidades que tienen los estudiantes son comprensibles por los conserjes en ciertos porcentajes, el primero de ellos es el 32,5% (92 estudiantes) que señala estar de acuerdo, el 25,8% (73 estudiantes) no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,4% (52 estudiantes) respondieron estar totalmente de acuerdo mientras que, el 13,1% (37 estudiantes) manifiesta estar en total desacuerdo con esta interrogante y el 10,2% (29 estudiantes) en desacuerdo. En su mayor parte, los estudiantes aseveran que los conserjes si comprenden las necesidades que pueden llegar a presentar de manera puntual como afecciones de salud causadas por ciertos productos de limpieza; aunque no toda la muestra de estudio comparte la misma percepción pues los conserjes están enfocados únicamente en cumplir con su jornada laboral.

3.2. Análisis del Modelo SERVQUAL

Tabla 49

Matriz del Modelo SERVQUAL

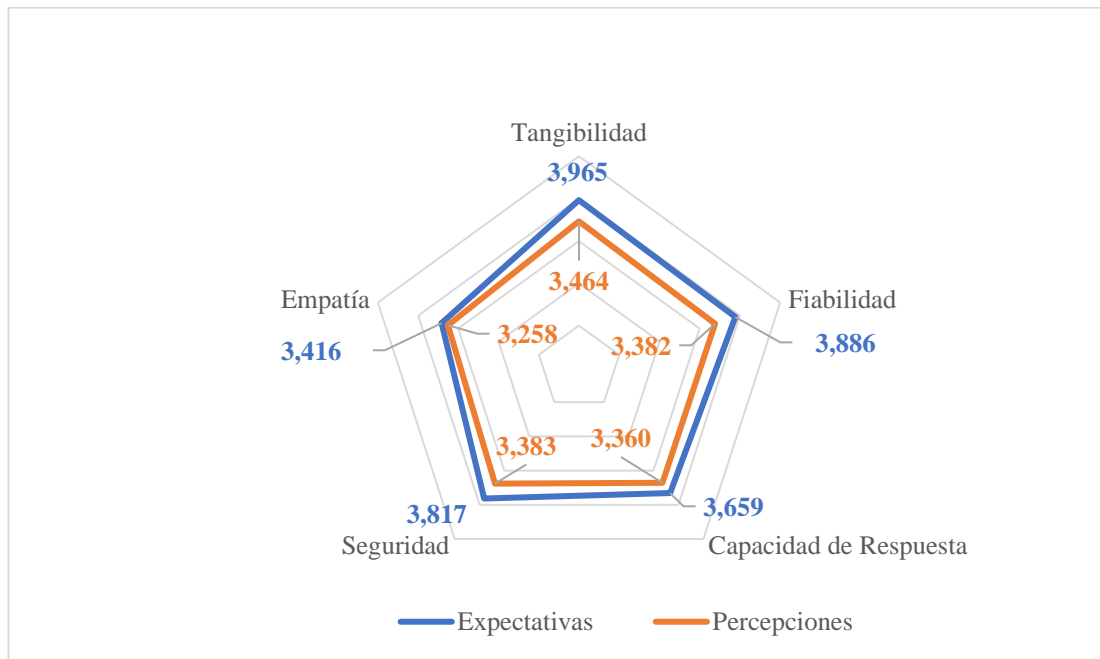
Dimensiones	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha	Promedio	Importancia	ICS
Tangibilidad	1. ¿Los conserjes tienen insumos y suministros de limpieza en buen estado?	4,092	3,569	-0,523			
	2. ¿Los conserjes cuentan con un espacio físico (sala/oficina) adecuado y atractivo?	3,876	3,565	-0,311	-0,501	19%	-0,10
	3. ¿Los conserjes mantienen una apariencia pulcra?	3,922	3,420	-0,502			
	4. ¿Los conserjes están adecuadamente identificados (uniforme)?	9,968	3,300	-0,668			
Promedio de Tangibilidad		3,965	3,464	-0,501			
Fiabilidad	5. ¿Cuándo los conserjes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?	4,007	3,293	-0,714			
	6. ¿Cuándo los estudiantes tienen un problema, los conserjes muestran un sincero interés en solucionarlo?	3,678	3,417	-0,261	-0,505	15%	-0,08
	7. ¿Los conserjes realizan un buen servicio a la primera?	3,912	3,364	-0,548			
	8. ¿Los conserjes terminan con el servicio en el tiempo prometido?	3,915	3,389	-0,527			
	9. ¿Los conserjes tienen un registro de sus actividades?	3,919	3,445	-0,473			
Promedio de Fiabilidad		3,886	3,382	-0,505			
Capacidad de Respuesta	10. ¿Los conserjes comunican a los estudiantes cuando concluye el servicio?	3,686	3,466	-0,219			
	11. ¿Los conserjes ofrecen un servicio rápido a los estudiantes?	3,781	3,350	-0,431	-0,2999	33%	-0,10
	12. ¿Los conserjes están dispuestos a ayudar a los estudiantes?	3,721	3,290	-0,431			
	13. Cuando los estudiantes tienen preguntas, los conserjes nunca están demasiado ocupados para responderlas?	3,449	3,332	-0,117			
Promedio de Capacidad de Respuesta		3,659	3,360	-0,299			

Seguridad	14. ¿Los conserjes transmiten una actitud de confianza a los estudiantes?	3,795	3,367	-0,428			
	15. Los estudiantes se sienten seguros con el servicio realizado por los conserjes?	3,898	3,329	-0,569	-0,435	18%	-0,08
	16. ¿Los conserjes muestran amabilidad?	3,972	3,375	-0,597			
	17. ¿Los conserjes tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes?	3,604	3,459	-0,145			
Promedio de Seguridad		3,817	3,383	-0,435			
Empatía	18. ¿Los conserjes ofrecen una atención individualizada a los estudiantes?	3,272	3,276	0,004			
	19. ¿Los estudiantes reciben una atención personalizada de los conserjes?	3,240	3,155	-0,085			
	20. ¿Los conserjes comprenden las necesidades específicas de los estudiantes?	3,438	3,314	-0,124	-0,158	15%	-0,02
	21. ¿Los conserjes se preocupan por los intereses de los estudiantes?	3,420	3,216	-0,205			
	22. ¿Los conserjes tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes?	3,710	3,329	-0,382			
Promedio de Empatía		3,416	3,258	-0,158			
Sumatoria Total		97,603	87,609	-9,994	-1,898	100%	-0,37

Nota. De acuerdo con los autores **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)**, se determina que el proceso de construcción de la matriz SERVQUAL, se empieza con el cálculo del promedio de las preguntas en base a las respuestas, tanto en expectativas (preguntas de la 1 a la 22) como en percepciones (preguntas de la 23 a la 44). Después de esto, se aplica la métrica del SERVQUAL (percepciones menos expectativas). A continuación, se saca el promedio de la dimensión en base a los valores obtenidos en las brechas, el valor porcentual de la importancia se establece de acuerdo con el criterio del grupo investigador. Finalmente, para determinar el índice de calidad de servicio se hace una multiplicación entre el promedio e importancia. Es importante mantener los signos, pues estos nos indican si existe calidad (valores positivos) o no existe calidad (valores negativos).

Figura 48

Matriz del Modelo SERVQUAL



Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El Modelo SERVQUAL tiene la finalidad de enunciar cuál de las cinco dimensiones, presenta mayores falencias en cuanto a la calidad del servicio que, de manera general, las expectativas sobrepasan las percepciones, según el punto de vista de los estudiantes de las distintas carreras, lo cual significa que el servicio de los conserjes no supera las expectativas de los estudiantes, dando como resultado que no existe calidad de sus servicios prestados dentro de la institución.

Las dimensiones que considerar, por su alto valor negativo, son la de tangibilidad y capacidad de respuesta. Para la dimensión de tangibilidad el índice de calidad de servicio es del -0,10 puesto que las expectativas se encuentran por encima de las percepciones; dentro de esta misma dimensión la pregunta con mayor brecha es la que se refiere a la manera en la que se encuentran identificados los conserjes dentro de la facultad, lo que puede reflejar un sentido de no pertenencia con la institución ya sea porque no sienten que sean tomados en cuenta, no se encuentran cómodos, no existe un espíritu de grupo u otras causas que originan este hecho.

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, que es la de mayor importancia dentro de la investigación, se encontró que el índice de calidad en el servicio es de $-0,10$, valor que denota incumplimiento en las expectativas de los estudiantes, de manera significativa con la rapidez del servicio y la disponibilidad que tienen los conserjes hacia los estudiantes, lo que ocasiona inconformidad y poca satisfacción de la comunidad estudiantil.

Para continuar con el análisis de la calidad en el servicio, mediante el Modelo SERVQUAL, se aplica la métrica del modelo que ayuda a determinar el Índice de Calidad del Servicio (ICS), con la cual se hace una relación entre las percepciones y las expectativas que tienen los estudiantes, legalmente matriculados, de la Facultad de Ciencias Administrativas en el periodo septiembre 2023 – febrero 2024.

Percepciones (P) = 87,609

Expectativas (E) = 97,603

$$ICS = P - E$$

$$ICS = 87,609 - 97,603$$

$$ICS = -9,994$$

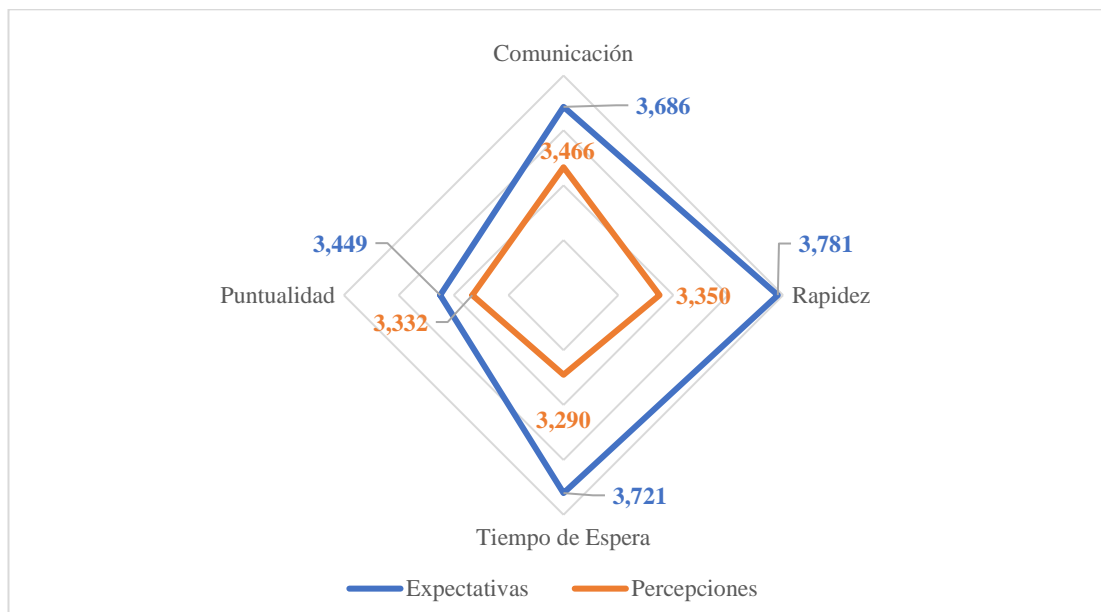
El valor resultante de $-9,994$ refleja que no existe calidad en el servicio que realizan los conserjes dentro de la facultad, debido a que las expectativas de los estudiantes se encuentran por encima de las percepciones, el servicio actual que reciben de este personal.

3.3. Análisis de la Dimensión de Capacidad de Respuesta

Tabla 50*Atributos de la Capacidad de Respuesta*

	Atributos	E	P	Brecha	Promedio	Importancia	ICS
p.10	Comunicación	3,686	3,466	-0,220			
p.11	Rapidez	3,781	3,350	-0,431			
p.12	Tiempo de Espera	3,721	3,290	-0,431	-0,300	33%	-0,10
p.13	Puntualidad	3,449	3,332	-0,117			

Nota. El procedimiento de la tabla de los atributos de capacidad de respuesta, es el mismo que se describe en la nota de la matriz del modelo SERVQUAL.

Figura 49*Atributos de la Capacidad de Respuesta*

Nota. Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

En la dimensión de capacidad de respuesta no existe calidad del servicio, debido a que el valor resultante es de -0,10, lo que evidencia que el servicio no llega a cumplir con

lo que los estudiantes desearían recibir por parte de la labor realizada por los conserjes de la facultad. Dentro de esta misma dimensión, los atributos con mayores falencias son la rapidez en la atención y el tiempo de espera, situaciones que pueden darse por causas como falta de insumos y suministros necesarios, poca disponibilidad del personal, limitada comunicación entre el equipo de trabajo, impuntualidad o poco interés por parte del personal.

Todos los factores mencionados anteriormente, llegan a afectar la percepción que los estudiantes de la facultad, puede percibir del servicio que se brinda actualmente.

3.4. Indicadores de Calidad

Para el cálculo de los indicadores de calidad se tomaron las fórmulas de la tesis “El diseño organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios en el mercado central de la ciudad de Ambato” de autoría de **Gutiérrez y Ríos (2021)**.

Dimensión de Tangibilidad

Para el cálculo del indicador se tomó la pregunta 26 de la parte de percepciones, con los criterios de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”, conforme a la escala de Likert del cuestionario, con un total de 130 respuestas.

$$\textit{Instalaciones Agradables} = \frac{\textit{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\textit{Número de usuarios encuestados}} * 100$$

$$\textit{Instalaciones Agradables} = \frac{130}{283} * 100$$

$$\textit{Instalaciones Agradables} = 45,93\%$$

Interpretación: El aspecto físico de las instalaciones (oficinas) de los conserjes para el 45,93%, de los estudiantes llegan a ser agradables, sin embargo, el porcentaje es mínimo, por lo que mayoría de estudiantes no consideran a los espacios como instalaciones agradables.

Dimensión de Fiabilidad

Para el cálculo del indicador se tomó la pregunta 30 de percepciones, con los criterios de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”, conforme a la escala de Likert del cuestionario, con un total de 108 respuestas.

$$\text{Cumplimiento de Promesas} = \frac{\text{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\text{Número de usuarios encuestados}} * 100$$

$$\text{Cumplimiento de Promesas} = \frac{108}{283} * 100$$

$$\text{Cumplimiento de Promesas} = 38,16\%$$

Interpretación: Solo el 38,16% de los estudiantes indican que los conserjes si cumplen con sus promesas, lo que refleja que para la gran mayoría de los estudiantes los conserjes no llegan a cumplir con lo que se comprometen.

Dimensión de Capacidad de Respuesta

Para el cálculo del indicador se tomó la pregunta 32 de percepciones, con los criterios de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”, conforme a la escala de Likert del cuestionario, con un total de 108 respuestas.

$$\text{Rapidez del Servicio} = \frac{\text{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\text{Número de usuarios encuestados}} * 100$$

$$\text{Rapidez del Servicio} = \frac{108}{283} * 100$$

$$\text{Rapidez del Servicio} = 38,16\%$$

Interpretación: El 38,16% de los encuestados indican que el servicio ofrecido por los conserjes es rápido, no obstante, gran parte de la población no considera que el servicio sea rápido.

Dimensión de Seguridad

Para el cálculo del indicador se tomó la pregunta 36 de percepciones, con los criterios de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”, conforme a la escala de Likert del cuestionario, con un total de 108 respuestas.

$$\text{Amabilidad} = \frac{\text{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\text{Número de usuarios encuestados}} * 100$$

$$\text{Amabilidad} = \frac{108}{283} * 100$$

$$\text{Amabilidad} = 38,16\%$$

Interpretación: Del porcentaje total de encuestados, el 38,16% menciona que los conserjes si reflejan amabilidad, lo que no refleja, en un porcentaje representativo, la percepción que tienen los estudiantes.

Dimensión de Empatía

Para el cálculo del indicador se tomó la pregunta 44 de la sección de percepciones, con los criterios de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”, conforme a la escala de Likert del cuestionario, con un total de 108 respuestas.

$$\text{Comprensión de las necesidades} = \frac{\text{Número de usuarios con respuestas afirmativas}}{\text{Número de usuarios encuestados}} * 100$$

$$\text{Comprensión de las necesidades} = \frac{108}{283} * 100$$

$$\text{Comprensión de las necesidades} = 38,16\%$$

Interpretación: Para el 38,16% de los estudiantes los conserjes si llegan a comprender sus necesidades, porcentaje no representativo en toda la comunidad estudiantil, quienes comparten la idea de que no lo hacen.

3.5. Verificación de Hipótesis

3.5.1. Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov

Flores y Flores (2021) menciona que la prueba de Kolmogórov-Smirnov es comúnmente utilizada para probar la normalidad de los datos extraídos de la muestra, así mismo se aplica para los procesos físicos no lineales e interactivos, por lo tanto, están conducidas a distribuciones no gaussianas y examina las distribuciones de las variables elegidas.

Para los autores Ramírez y Polack (2020) la prueba de Kolmogórov-Smirnov (K-S) permite contratar la H_0 si la distribución de los resultados que es guiada por una probabilidad teórica ya sea de tendencia normal, uniforme, de Poisson o exponencial. La prueba de Kolmogórov-Smirnov compara dos tipos de distribuciones como es la observada y la teórica; permite medir el grado de concordancia que existe entre ambas con el propósito de indicar si los datos de la población tienen una distribución especificada.

Al aplicar este procedimiento de la prueba de normalidad (K-S) en las 44 preguntas que contempla el modelo SERVQUAL, las cuales fueron contestadas por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, puesto que el valor de p es menor que 0,05 además los datos no poseen una distribución normal, por tanto, se aplicara una prueba estadística no paramétrica. (Anexo K).

3.5.2. Verificación o Rechazo de la Hipótesis

Spearman (1904) inventó un estadístico para medir el grado de asociación entre variables x e y cuando su distribución no se rige a un tipo específico, en donde se deben cumplir con características como: las dos variables deben ser categóricas, tener medición de escala ordinal (tipo Likert) o con distribuciones no normales.

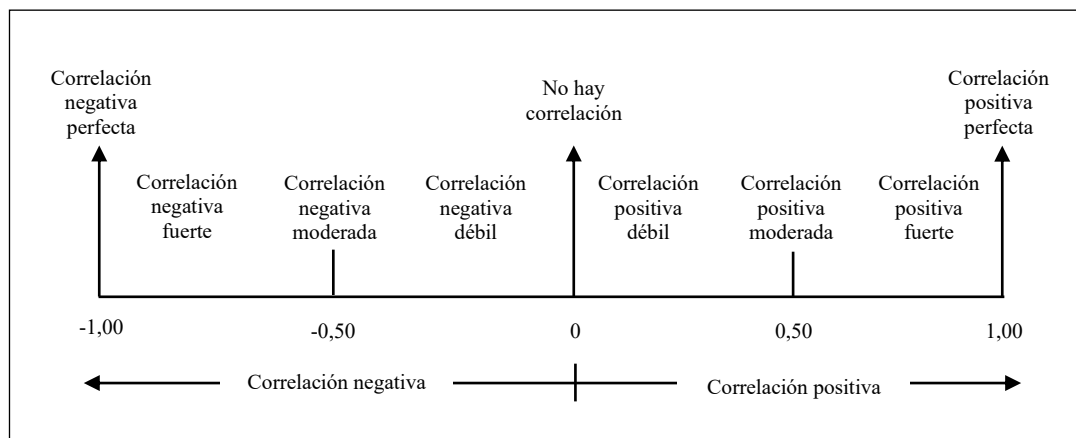
De acuerdo con **Galindo (2015)** el coeficiente de correlaciones de rangos ordenados de Spearman se emplea para determinar la existencia de asociación entre dos variables de tipo ordinal, este coeficiente tiene interpretaciones:

- Toma valores entre valores -1 y $+1$.
- Cuando el valor es absoluto del coeficiente es cercano a 1, indica que hay una asociación entre las dos variables.
- Cuando el valor del coeficiente es cercano a 0, indica que hay poca o ninguna asociación entre las variables.

El Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman (r_s) es un estadístico no paramétrico o de distribución libre, que permite que la distribución de las variables no dependa un de una distribución en particular o de suposiciones de normalidad.

Figura 50

Interpretación del Coeficiente de Correlación



Nota. Tomado del libro “Estadística aplicada a los negocios y la economía” de autoría de **Lind, Marchal y Wathen (2012)**.

Tabla 51*Coefficiente de Spearman*

Coeficiente de Correlación		Correlaciones					
		Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,845	0,817	0,774	0,792
		Sig. (bilateral)	.	0,000	0,000	,000	0,000
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,845	1,000	0,939	0,891	0,902
		Sig. (bilateral)	0,000	.	0,000	0,000	0,000
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	0,817	0,939	1,000	0,925	0,926
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	.	0,000	0,000
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,774	0,891	0,925	1,000	0,919
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	.	0,000
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,792	0,902	0,926	0,919	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	.

Nota. Para el cálculo del coeficiente se consideró desde la pregunta 23 hasta la 44 (percepciones). El procedimiento comenzó con el promedio de las respuestas de los usuarios en cada dimensión. Seguidamente se trasladaron los valores obtenidos al programa SPSS, para utilizar el coeficiente de correlación “Spearman”.

La tabla contiene valores positivos superiores al 0,5, lo que indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio. Desde un enfoque específico, la variable capacidad de respuesta y fiabilidad (calidad del servicio), tiene un valor de 0,939 muy cercano a 1; en cambio, la misma variable de capacidad de respuesta y tangibilidad (calidad del servicio), tiene un valor de 0,817; aunque ambos valores alcancen el criterio de correlación, la fiabilidad llega a incidir un poco más en la capacidad de respuesta que la tangibilidad.

De acuerdo con la escala del coeficiente de correlación de Spearman, se llega a comprobar que las variables Calidad del Servicio (Variable Independiente) y Capacidad de Respuesta (Variable Dependiente) tienen una correlación positiva fuerte, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En relación con el criterio anterior se determina que, la calidad del servicio incide en la capacidad de respuesta de los conserjes que perciben los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

En este sentido, se comprende cuáles son las dimensiones que guardan mayor correlación, en otras palabras, qué dimensión es la más afectada cuando falla otra dimensión; en el caso de que la tangibilidad presente falencias la dimensión más afectada van a ser la fiabilidad, debido a que al no contar con la infraestructura, equipo, personal, vestimenta o mobiliario adecuado no se puede dar cumplimiento con el servicio prometido dentro de los límites de tiempo establecidos.

Por otro lado, si no existe calidad en la fiabilidad no puede existir calidad en la capacidad de respuesta, y viceversa, esto porque si existen retrasos en las actividades o poca disponibilidad para ayudar por parte de los trabajadores entonces no se estará cumpliendo con un servicio confiable y preciso.

De igual manera, si la comunicación entre usuarios (estudiantes) y proveedores (conserjes) es negativa, ocasiona que exista dificultad para relacionarse, la creación de prejuicios sobre los demás o que los estudiantes se sientan ignorados e inseguros con el servicio que realizan los conserjes. Lo que se representa en la correlación de las dimensiones de seguridad y empatía con la capacidad de respuesta.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, se ha logrado fundamentar teóricamente el modelo de calidad SERVQUAL de autoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988; cuyo propósito es medir la calidad del servicio, concebida como la satisfacción de necesidades de los clientes sobrepasando sus expectativas. La aplicación del modelo se da en el sector empresarial a través de las cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; considerando las percepciones y expectativas como elementos importantes de la evaluación del servicio.
- El cumplimiento del segundo objetivo específico, la capacidad de respuesta está relacionada con la actitud para ayudar a los clientes y la rapidez con la que se brinda el servicio, compuesta por cuatro atributos: comunicación, atención rápida, tiempo de espera y puntualidad. Los resultados obtenidos demuestran que existe deficiencia en la capacidad de respuesta de los conserjes hacia los estudiantes, esto debido a que el primer atributo (comunicación) tiene una brecha del $-0,220$; el segundo (atención rápida) y el tercero (tiempo de espera) presentan una brecha del $-0,431$; el último atributo (puntualidad) tiene una brecha de $-0,117$; dando a entender que el índice de calidad del servicio de la dimensión es de $-0,10$.
- Finalmente, y de acuerdo con el tercer al objetivo, existe una correlación positiva fuerte entre las variables Calidad del Servicio (Variable Independiente) y Capacidad de Respuesta (Variable Dependiente), por tanto, se acepta la hipótesis alterna que indica que la calidad del servicio incide en la capacidad de respuesta de los conserjes que perciben los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Así mismo, el resultado

obtenido en el índice de calidad del servicio (ICS) del modelo SERVQUAL es negativo -9,994, lo que permite evidenciar que no se están realizando las actividades de manera correcta pues las expectativas sobrepasan las percepciones.

4.2. Recomendaciones

- De acuerdo con la fundamentación teórica desarrollada en el presente trabajo, se recomienda realizar una investigación a profundidad acerca de los distintos modelos existentes para medir la calidad del servicio; dado que el constructo de calidad tiende a ser ambiguo el desarrolló de teorías que permitan evaluar de manera precisa es cada vez es más extenso; por tanto, los campos de aplicación son amplios, así como también las ventajas que pueden llegar a generar bajo un modelo metodológico establecido por diversos autores.
- De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda brindar capacitaciones acerca de la gestión de limpieza, mejorar los insumos y equipos de trabajo, evaluar el espacio y áreas que requieran de este servicio y gestionar de manera ágil al personal. De igual manera, en el ámbito de evaluación de las dimensiones, se recomienda dar énfasis a otras dimensiones que pueden generar una repercusión similar o mayor dentro de la calidad del servicio. De igual manera, aplicar el modelo SERVQUAL en otras facultades de la Universidad Técnica de Ambato; o a su vez, a nivel nacional, en las diversas universidades del país.
- Para terminar, se recomienda diseñar un manual de funciones y un manual de procesos para el personal de conserjes de la facultad, para generar una mejor coordinación de actividades y de esta manera permitir una correcta ejecución del cargo con la delimitación de una unidad de mando. Con la aplicación de estos manuales dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas, otras facultades de la Universidad Técnica de Ambato puedan replicar el uso de estas guías.

MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias Bibliográficas

- Acosta Vazquez, I., Álvarez Morales, S. A. y Gómez Xul, G. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. 593 *CEIT Digital Publisher*, 6(6-1), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>
- Ahuja Sanchez, L., Yépéz Ríos, N. B. y Pedroza Zapata, Á. R. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D(GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1-25. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries [Medición de brechas en la calidad mediante el modelo SERVQUAL: desafíos y oportunidades en los países en desarrollo]. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Alvarez Alvarez, C., Sánchez Ruiz, L., Sarabia Cobo, C. y Montoya del Corte, J. (2022). Validación de un cuestionario para la evaluación de la interacción en la enseñanza universitaria. *Revista de docencia Universitaria REDU*, 20(1), 145-160. <https://doi.org/10.4995/redu.2022.15918>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones* [Trabajo de Investigación, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional - Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Araujo Romero, L. A. y López Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Bezanson, M. y McNamara, A. (2019). The what and where of primate field research may be failing primate conservation [El qué y el dónde de la investigación de campo sobre primates puede estar fallando en la conservación de los primates]. *Evolutionary Anthropology*, 28(4), 166-178. <https://doi.org/10.1002/evan.21790>
- Brady, M. K., y Cronin Jr., J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach [Algunas ideas nuevas sobre

- la conceptualización de la calidad del servicio percibida: Un enfoque jerárquico]. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
<https://www.jstor.org/stable/3203465?read>
- Caisa Yucailla, E. D., Gárce Lescano, A. D. y Vite Constante, J. P. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, (29), 1-15.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3183287007/3183287007.pdf>
- Carmen Yaguana, R. S. y Herrera Morán, M. (2020). *Gestión de la calidad total en los recursos humanos de la UGEL PAITA - Piura año 2020* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego].
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6975>
- Castillo, M. (1996). *Estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes*. [Trabajo de Investigación, Universidad de los Andes]. Repositorio Institucional - Universidad de los Andes.
https://t.ly/HpN_4
- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdánigo Cedeño, J. J. y Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Coll Sarmiento, M. A. (2020). *Desafíos a los que se enfrentan las entidades bancarias desde las perspectiva del enfoque al cliente*. [Tesis de Maestría, Universidad de América]. Repositorio Institucional - Universidad de América.
<https://lc.cx/7S4-s4>
- Contreras Garduño, J. Q., Camacho Fernández, M. A. E. y Segura Fonseca, L. A. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo SERVQUAL a una microempresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 1(1), 1-14.
<https://lc.cx/XxfkAW>
- Cook, C., Heath, F. M., Thompson, B., y Thompson, R. L. (2001). The search for new measures: the ARL LibQUAL+Project--a preliminary report [La búsqueda de nuevas medidas: el proyecto ARL LibQUAL+Project--un informe preliminar].

- Portal Libraries and the Academy*, 1(1), 103-112.
<https://muse.jhu.edu/article/27114>
- Córdoba, N. S., Astorquia, L. E., Alegrechy, A. H., Díaz Ferrari, A., Luques, V. y Medina, O. J. (2023). *Metodología de la investigación I*. Universidad Nacional de Rosario. <http://200.3.125.79:8080/handle/2133/25465>
- Coronel Ailla, M. L. y Plusas Roldan, K. B. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional - Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24792/1/UPS-GT004304.pdf>
- Costa Sánchez, C. y López García, X. (2020). Comunicación y crisis del coronavirus en España: primeras lecciones. *Profesional de la información*, 29(3), 1-14.
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.04>
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension [Medición de la calidad de servicio: reexamen y ampliación]. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
<https://www.jstor.org/stable/1252296?origin=JSTOR-pdf>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical service [Evaluando la calidad de la atención médica]. *The Milbank Quarterly Volumen*, 83(4), 691-729. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Feria Avila, H., Matilla González, M. y Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. <https://bit.ly/41y4rEY>
- Flores Tapia, C. E. y Flores Cevallos, K. L. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos:: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.
<https://matriculapre.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>
- Galindo de la Torre, E. (2015). *Estadística: métodos y aplicaciones*. (3ª ed.) Prociencia Editores.
- García Dominguez, A. A., Gamarra Rivera, M. D. y Cruzado Portalanza, Á. I. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744-758.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>

- Garibaldi, C. (2020). *Aprender estadística aplicar Excel, tomar decisiones*. Ediciones Libryco. <https://bit.ly/3mdEMD5>
- Gil López, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning. <https://lc.cx/8rzjOG>
- Gómez Acosta, M. y Acevedo Suárez, J. A. (2006). *La logística moderna en la empresa*. Editorial LOGICUBA. <https://www.lognetsolutionsconsultores.com.ec/publicacion/libro-la-log%C3%ADstica-moderna-en-la-empresa>
- Gómez, P. y Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (5), 121-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8286985>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications [Un modelo de calidad de servicio sus implicaciones de marketing]. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gutiérrez Acosta, G. M. y Ríos Lara, G. F. (2021). El diseño organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios en el mercado central de la ciudad de Ambato [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33143/1/659%20OE.pdf>
- Herrera Araya, D., Ríos Muñoz, D., Díaz Pizarro, C. y Salas Zapatas, F. (2022). Elaboración y validación de cuestionario sobre la enseñanza y aprendizaje en educación remota. *Revista Educação e Pesquisa*, 48, 1-24. <https://doi.org/10.1590/s1678-4634202248256217esp>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Científica: Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo Montero, A. y García Gutiérrez, J. (2021). ¿Qué aprendizajes y qué servicios?: preguntas para una praxis educativa transformadora desde el aprendizaje-servicio. *Estudios Pedagógicos*, 47(4), 91-108. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000400091>
- Lind, D. A., Marchal, W. G. y Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. (15ª ed.) McGrawHill.

<https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/libro%20de%20estadistica%20aplicada%20a%20los%20negocios%20%20y%20la%20economia%20economia%2015%20edicion.pdf>

- Martínez, L. y El Kadi, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202-232. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>
- Montes de Oca, H. C. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 48-64. <https://doi.org/10.16967/23898186.717>
- Morales Pulgarin, V. (2023). *Validación de un instrumento por coeficiente de medición V de Aiken en el ámbito del voleibol bogotano* [Tesis de Grado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales UDCA] Repositorio Institucional - Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales UDCA. <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/5333/Trabajo%20de%20grado%20Vanessa%20Morales%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muksin, A. y Avianto, B. N. (2021). Governance innovation: one-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction [Innovación en gobernanza: servicio integrado para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del público]. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40-60. <https://www.jstor.org/stable/26976574>
- Muraguri, E. K., Ng'ang'a, S. I. y Omondi, H. R. (2015). Effects of outsourcing cleaning functions on service quality in public universities in Kenya: a comparative study of outsourced and in-house cleaning services [Efectos de la subcontratación de funciones de limpieza en la calidad del servicio en universidades públicas de Kenia: Un estudio comparativo de los servicios de limpieza internos y subcontratos]. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 2(9), 914-920. https://www.academia.edu/77990328/Effects_of_Outsourcing_Cleaning_Functions_on_Service_Quality_in_Public_Universities_in_Kenya_A_Comparative_Study_of_Outsourced_and_in_House_Cleaning_Services
- Murillo, J. P., Bellido Boza, L., Huamani Ñahuinlla, P., Garnica Pinazo, G., Munares García, O. y Del Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios

- de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-201. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), 288-297. <https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Nizama Valladolid, M. N. y Nizama Chávez, L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69-90. <https://doi.org/10.24265/voxjuris.2020.v38n2.05>
- Ochoa, J. (2019). Calidad total - educación universitaria. *Revista Dialéctica*, 15(2), 580-594. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/3778/7978-20466-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz Díaz, M. I., Hernández Domínguez, P. E. y Campoverde Quijano, E. M. (2023). Administración de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante universitario: una aproximación al modelo HEDPERF. *Revista de Economía del Caribe*, (31). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3184182009/>
- Paiva Ramirez, J. y Yataco Marcos, R. (2020). *Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de Lima 2019* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b0babe89-0f16-418b-b4b7-2608ded9e813/content>
- Paiva Silva, Z. y Costa Araujo, R. J. (2021). Pensamento lésbico: uma ginga epistemológica contra-hegemônica [Pensamiento lésbico: un giro epistemológico contrahegemónico]. *Estudos Feministas*, 29(3), 1-14. <https://www.jstor.org/stable/48633555>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research [Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para investigaciones futuras]. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality [SERVQUAL: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio]. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-

40.

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality [E-S-QUAL: una escala de ítems múltiples para evaluar la calidad del servicio electrónico]. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.17615/1mdx-dp60>
- Paz Marcano, A. I., Salóm Crespo, J. A., García Guilianny, J. y Suarez Barros, H. B. (2020). Perfil emprendedor en la formación universitaria venezolana. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26(1), 161-173. <https://t.ly/-YWOP>
- Pedraz Petrozzi, B., Arévalo Flores, M., Krüger Malpartida, H. y Anculle Arauco, V. (2021). Validación por expertos del índice de distrés pre-traumático relacionado con la enfermedad por Coronavirus 2019 para su uso en el Perú. *Revista Neuropsiquiatría*, 83(4), 228-235. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i4.3888>
- Peña, C. G. y Márquez Fernández, C. A. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventuriano. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=que+es+poblaci%C3%B3n+en+estadística&ots=_2Yex9e-nV&sig=iGUEoYvXtYrhWduPdUWBKGlqx9g#v=onepage&q&f=false
- Racet Valdés, A., Espinosa González, L., Suárez Quintana, J., Sánchez Pérez Y., Alfonso Robaina, D. y Martínez Pérez, E. (2017). Modelo matemático para medir el nivel de servicio al cliente basado en la lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 193-200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6129018>
- Ramírez Ríos, A. y Polack Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial: elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Ramírez Rodríguez, B. E. y Fiallos Zarate, A. F. (2020). Análisis de satisfacción de los servidores de la empresa pública Emapast con el modelo Servqual. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (66), 1-13. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2160>

- Reyes Zavala, L. M. y Veliz Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*, 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rodrigues, L. (2013). *Service quality measurement: issues and perspectives*. Diplomica Verlag <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uta-ebooks/reader.action?docID=1324041&query=Service%2520quality%2520measurement%253A%2520issues%2520and%2520perspectives>
- Rodríguez Eguizabal, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. A. y Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rodríguez Moya, E. (2019). La hermenéutica gadameriana como síntesis entre el enfoque cuantitativo y cualitativo en la investigación social. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 14(4), 1-9. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50652019000100204>
- Rodríguez Rodríguez, J. y Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach [Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de cronbrach]. *Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E. y Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias Sociales*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto Ramírez, E. R. y Hervis, E. E. (2019). El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa. *Diálogos, reflexiones, convergencias y divergencias*, 203-221. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7042305.pdf>

- Spearman, C. (1904). The proof and measurement of association between two things [La prueba y medida de la asociación entre dos cosas]. *American Journal of Psychology*, 15(1), 72-101. <https://doi.org/10.2307/1412159>
- Tapia, L. I., Palomino, M. A., Lucero, Y. y Venezuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.003>
- Torres Miranda, T. (2020). En defensa del método histórico-lógico desde la lógica como ciencia. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142020000200016&script=sci_abstract
- Torres Samuel, M. y Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en ciencia de la información, 2000-2019: revisión bibliográfica. *Profesional de la Información*, 29(4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.17>
- Valenzuela Soto, C. M. (2014). *Diseño de un instrumento para valorar la satisfacción organizacional en estudiantes universitarios* [Tesis de Posgrado, Universidad Autónoma de Chihuahua]. <https://ln.run/m1fF5>
- Ventura Carvalho, A., Valle Enrique, D., Chouchene, A. y Charrua Santos, F. (2021). Quality 4.0: an overview. *Procedia Computer Science*, 181, 341-346. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.176>
- Vera Álvarez, A. E. (2021). *Prototipo de semaforización autosustentable conectado a un sistema de emergencia que permita una rápida atención a la ciudadanía* [Tesis de Doctorado, Universidad de Guayaquil]. <https://urlis.net/o4dei8kj>
- Vera Tuarez, J. F. (2022). *Desarrollo de plan de negocios para la creación de una empresa comercializadora de ropa usada en Ecuador* [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <https://urlis.net/qrniiuwz>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempo del Covid-19. *Profesional de la información*, 29(2). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P. y Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

<https://ln.run/Y1G9y>

Anexos

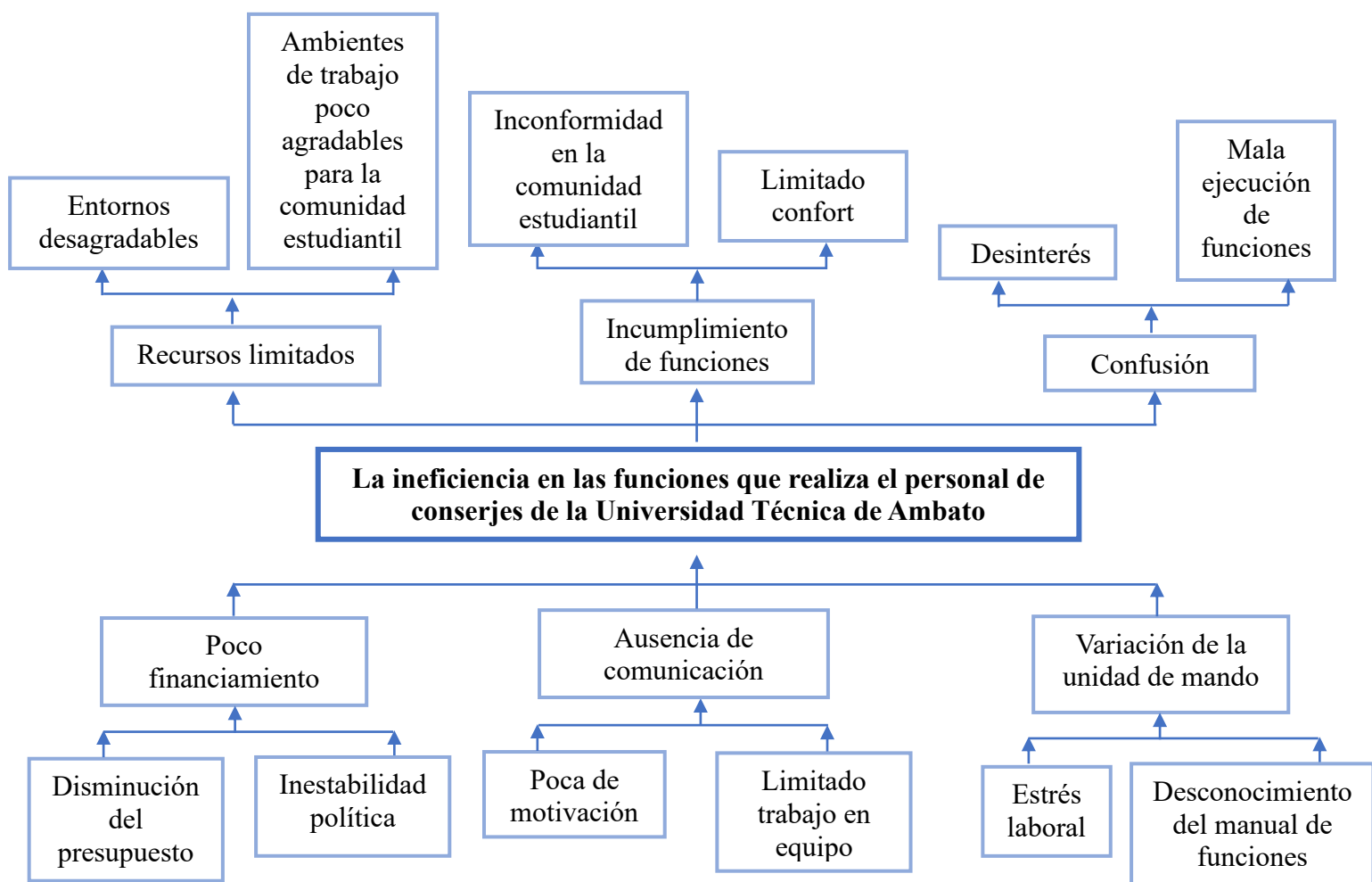
A. Carta de Compromiso



B. Árbol de Problemas

Figura 51

Árbol de Problemas

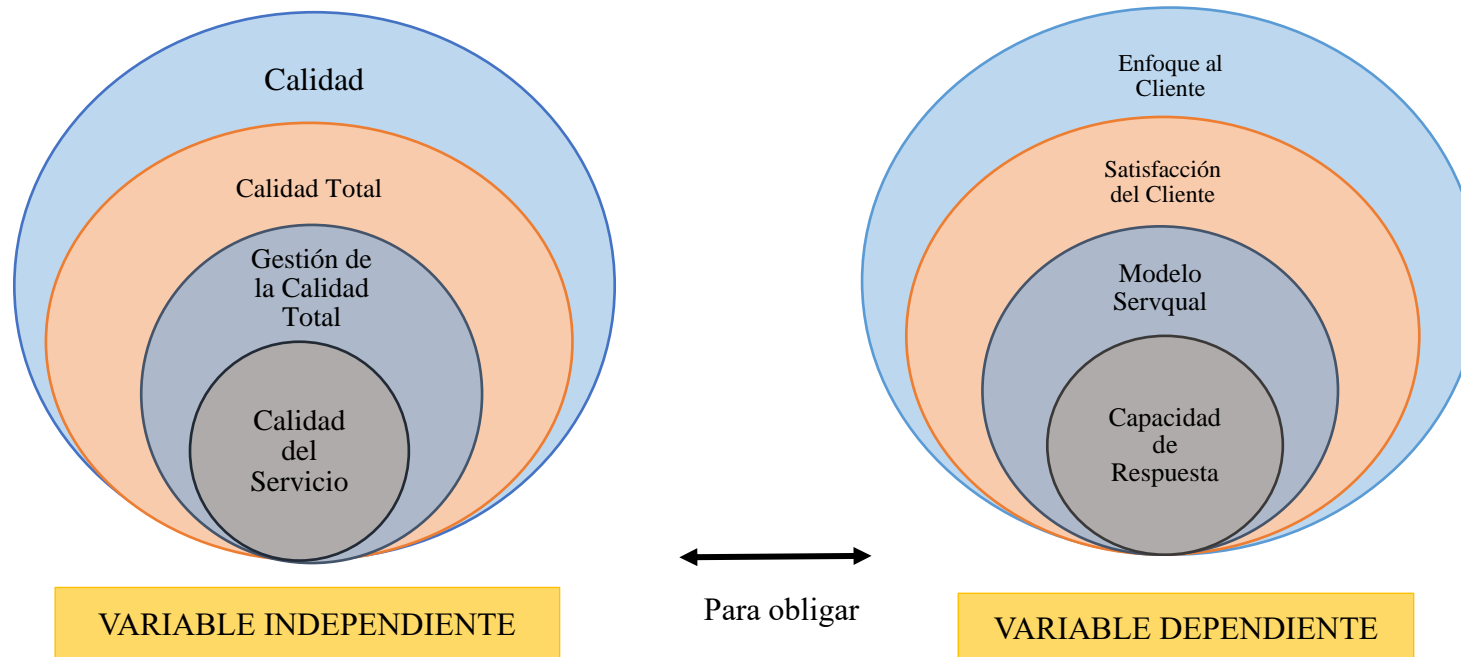


Nota. Se detallan tres causas, con dos sub-causas cada una; de igual manera sucede con los efectos que son tres y cuenta con dos sub-efectos correspondientemente.

C. Supraordenación de Variables

Figura 52

Supraordenación de Variables

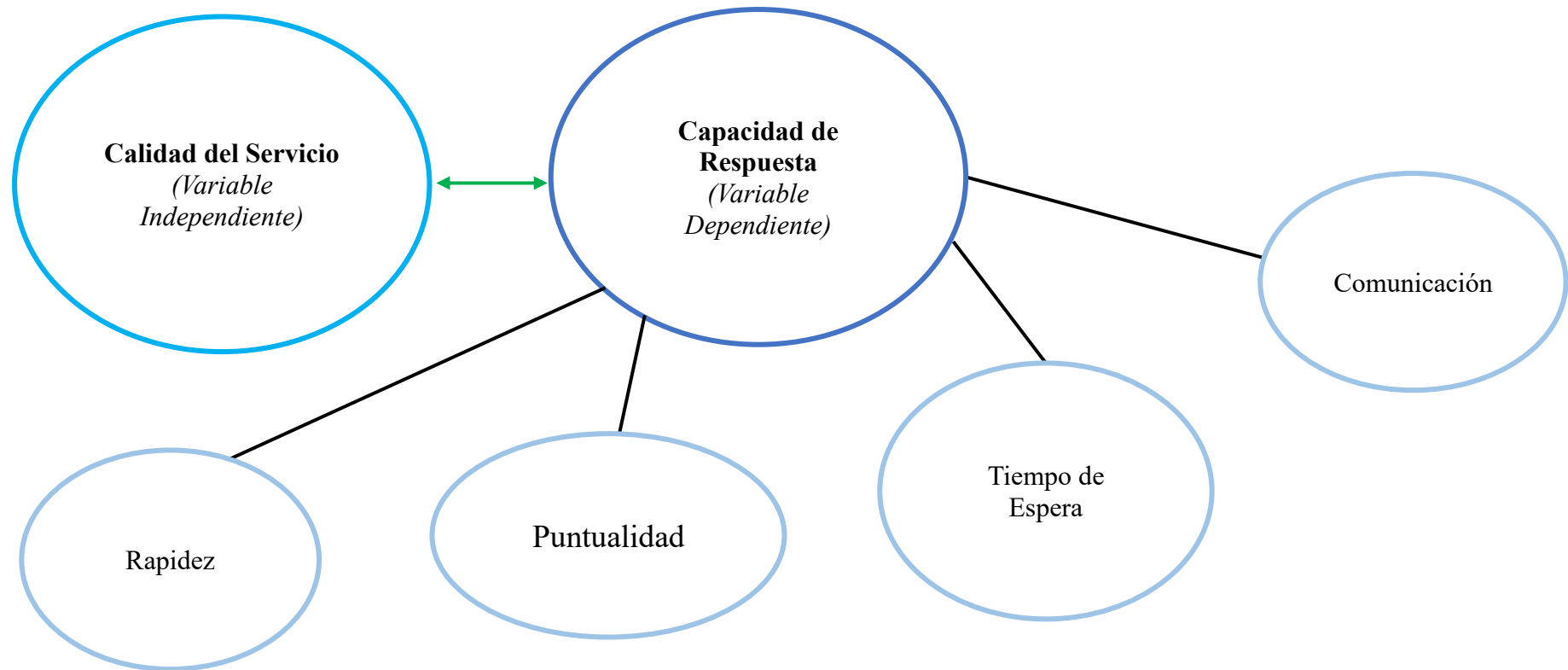


Nota. En la presente gráfica se encuentran los niveles superiores de cada una de las variables que se compone el estudio.

D. Subordinación de la Variable Dependiente

Figura 53

Subordinación de la Variable Dependiente

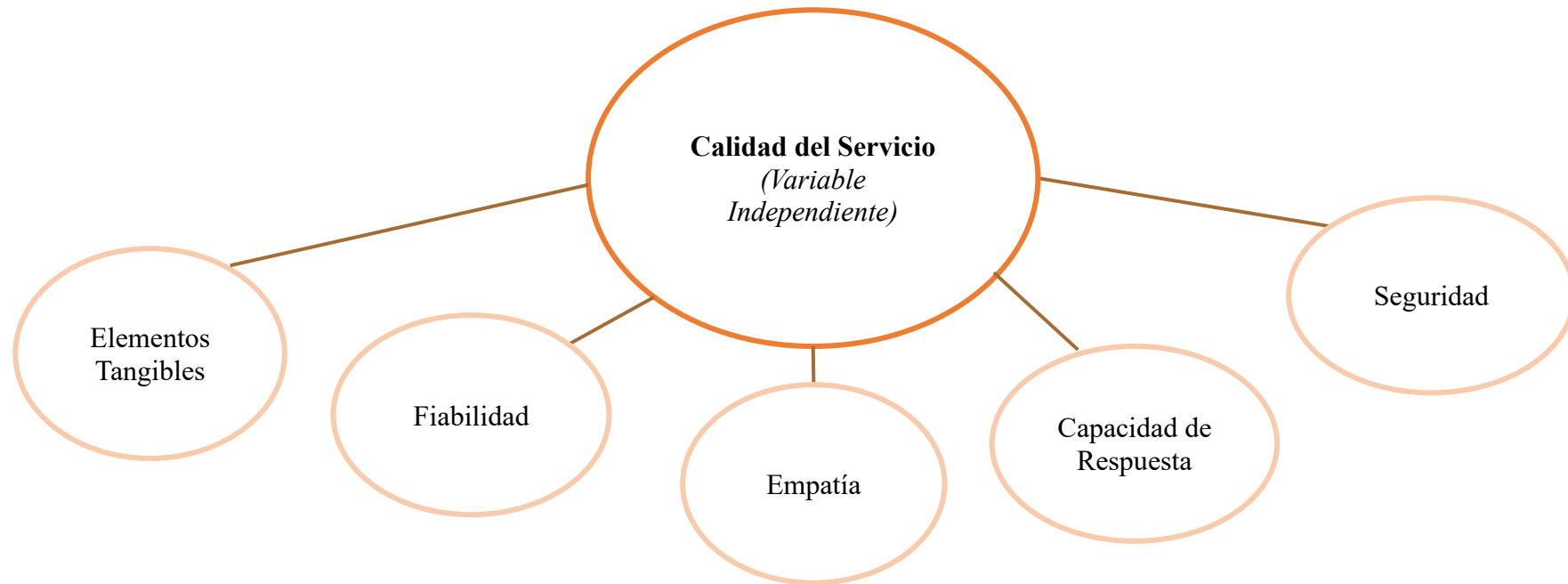


Nota. En la presente gráfica se encuentran los niveles inferiores que se desglosan de la variable dependiente.

E. Subordinación de la Variable Independiente

Figura 54

Subordinación de la Variable Independiente



Nota. En el gráfico se desglosan de manera descendente los temas que guardan relación con la variable independiente.

F. Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: “La calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato”

Objetivo General: Determinar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta y conteste acorde a su criterio marcando en la casilla que contenga su respuesta.
- De la manera más comedida se le pide no dejar ninguna pregunta sin contestar.
- La presente investigación tiene únicamente fines académicos.

Preguntas Informativas

Género Femenino
 Masculino

Carrera Administración de Empresa
 Mercadotecnia

Jornada Matutina
 Vespertina

Semestre 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8

Preguntas Específicas

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE EXPECTATIVAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para usted como estudiante, cuales serían los criterios que debería cumplir el servicio de los conserjes, desempeñado en la universidad, para ser considerado de calidad.

Dimensión	N°	Preguntas	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo
			1	2	3	4	5
A su consideración:							
TANGIBILIDAD	1	¿Los conserjes deberían tener insumos y suministros de limpieza en buen estado?					
	2	¿Los conserjes deberían contar con un espacio físico (sala/oficina) adecuado y atractivo?					
	3	¿Los conserjes deberían mantener una apariencia pulcra?					
	4	¿Los conserjes deberían estar adecuadamente identificados (uniforme)?					
FIABILIDAD	5	¿Cuándo los conserjes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deberían cumplir?					
	6	¿Cuándo los estudiantes tienen un problema, los conserjes deberían mostrar un sincero interés en solucionarlo?					
	7	¿Los conserjes deberían realizar un buen servicio a la primera?					
	8	¿Los conserjes deberían terminar con el servicio en el tiempo prometido?					
	9	¿Los conserjes deberían tener un registro de sus actividades?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	¿Los conserjes deberían comunicar a los estudiantes cuando concluirá el servicio?					

			1	2	3	4	5
	11	¿Los conserjes deberían ofrecer un servicio rápido a los estudiantes?					
	12	¿Los conserjes siempre deberían estar dispuestos a ayudar a los estudiantes?					
	13	¿Cuándo los estudiantes tienen preguntas, los conserjes nunca deberían estar demasiado ocupados para responderlas?					
SEGURIDAD	14	¿Los conserjes deberían transmitir una actitud de confianza a los estudiantes?					
	15	¿Los estudiantes deberían sentirse seguros con el servicio realizado por los conserjes?					
	16	¿Los conserjes deberían siempre mostrar amabilidad?					
	17	¿Los conserjes deberían tener el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes?					
EMPATÍA	18	¿Los conserjes deberían ofrecer una atención individualizada a los estudiantes?					
	19	¿Los estudiantes deberían recibir una atención personalizada de los conserjes?					
	20	¿Los conserjes deberían comprender las necesidades específicas de los estudiantes?					
	21	¿Los conserjes deberían preocuparse por los intereses de los estudiantes?					
	22	¿Los conserjes deberían tener horarios de trabajo convenientes para los estudiantes?					

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE PERCEPCIONES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE**

Como estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, indique su percepción actualmente con respecto a la calidad del servicio del personal de conserjes.

Dimensiones	N°	Preguntas	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
A su consideración:							
TANGIBILIDAD	23	¿Los conserjes de la facultad tienen una apariencia pulcra?					
	24	En la facultad, ¿los conserjes están adecuadamente identificados (uniformados)?					
	25	¿Los conserjes de la facultad tienen insumos y suministros de limpieza en buen estado?					
	26	¿El espacio físico (sala/oficina) que tienen los conserjes de la facultad es adecuado y atractivo?					
FIABILIDAD	27	¿Los conserjes de la facultad muestran sincero interés en solucionar los problemas que tienen los estudiantes?					
	28	¿Los conserjes de la facultad terminan con su servicio en el tiempo prometido?					
	29	¿Los conserjes de la facultad mantienen un registro de sus actividades?					
	30	¿Cuándo los conserjes de la facultad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?					
	31	¿Los conserjes de la facultad realizan un buen servicio a la primera?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	32	¿El servicio que ofrecen los conserjes de la facultad a los estudiantes es rápido?					



			1	2	3	4	5
	33	¿Los conserjes de la facultad nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que tienen los estudiantes?					
	34	¿Los conserjes de la facultad comunican al estudiante cuando concluirá la realización del servicio?					
	35	¿Los conserjes de la facultad siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes?					
SEGURIDAD	36	En la facultad, ¿los conserjes demuestran siempre amabilidad?					
	37	¿Los conserjes de la facultad tienen el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes?					
	38	¿Los conserjes de la facultad transmiten una actitud de confianza a los estudiantes?					
	39	¿Los estudiantes se sienten seguros con el servicio realizado por los conserjes de la facultad?					
EMPATÍA	40	¿Los conserjes de la facultad se preocupan por los intereses de los estudiantes?					
	41	¿Los estudiantes reciben atención personalizada por parte de los conserjes de la facultad?					
	42	¿Los conserjes de la facultad tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes?					
	43	¿La atención que brindan los conserjes de la facultad es individualizada?					
	44	¿Los conserjes de la facultad comprenden las necesidades específicas de los estudiantes?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN,

¡TENGA UN BUEN DÍA 😊!

G. Validación de Instrumento

Experto 1

 **MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO** 

JUICIO DE EXPERTOS

Tema de Investigación: "La calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato"

Objetivo General: Determinar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato

Objetivos Específicos


- Fundamentar teóricamente el modelo de calidad SERVQUAL en el servicio de los conserjes percibido por la comunidad estudiantil.
- Analizar los atributos que intervienen en la dimensión de capacidad de respuesta.
- Identificar la correlación que existe entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes.

Reciba usted un cordial saludo, por medio de este documento se le solicita de la manera más comedida validar este instrumento de recolección de información, mismo que fue modificado de la investigación realizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) "*SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality*". Por favor asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

0 = No claro **1 = Algo Claro** **2 = Claro**


EXPECTATIVAS										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	1. ¿Los conserjes tendrían insumos en buen estado?			✓			✓			✓
	2. ¿Los conserjes contarían con un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?			✓			✓			✓
	3. ¿El personal de conserjes debería mantener una apariencia pulcra?			✓			✓			✓
	4. ¿Los conserjes estarían adecuadamente identificados (uniforme)?			✓			✓			✓
	5. ¿Los conserjes realizarían un buen trabajo?			✓			✓			✓
FIABILIDAD	6. ¿Cuándo usted tenga un problema, los conserjes mostrarían interés en solucionarlo?			✓			✓			✓
	7. ¿Los conserjes demostrarían transparencia e integridad?			✓			✓			✓
	8. ¿Los conserjes terminarían con su servicio en el tiempo prometido?			✓			✓			✓
	9. ¿Los conserjes reportarían los errores en un registro?			✓			✓			✓
	10. ¿Los conserjes transmitirían confianza?			✓			✓			✓
SEGURIDAD	11. ¿Los conserjes demostrarían siempre amabilidad?			✓			✓			✓
	12. ¿Los conserjes brindaría información detallada?			✓			✓			✓
	13. ¿Los conserjes transmitirían una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			✓			✓			✓
	14. ¿El servicio realizado por los conserjes sería confiable?			✓			✓			✓

	15. ¿Los conserjes ofrecerían un servicio rápido a los estudiantes?				✓			✓			✓
CAPACIDAD DE RESPUESTA	16. ¿Los conserjes siempre estarían dispuestos a ayudar a los estudiantes?				✓			✓			✓
	17. ¿Los conserjes se comunicarían con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?				✓			✓			✓
	18. ¿Los conserjes nunca estarían demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?				✓			✓			✓
	19. ¿Los conserjes ofrecerían una atención personalizada?				✓			✓			✓
EMPATIA	20. ¿Los conserjes estarían disponibles acorde a su horario?				✓			✓			✓
	21. ¿Los conserjes prestarían atención ante las inquietudes de los estudiantes?				✓			✓			✓
	22. ¿Los conserjes se preocuparían por los intereses de los estudiantes?				✓			✓			✓

Recomienda la aplicación:	3.
Observaciones:	
Validado por:	Inf. Amparo León Jaffes
Firma:	
Fecha / Hora:	1 - Nov - 2023 11:15 a.m

PERCEPCIONES										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	23. ¿Los conserjes cuentan con insumos en buen estado?			✓			✓			✓
	24. ¿Los conserjes poseen un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?			✓			✓			✓
	25. ¿Los conserjes mantienen una apariencia pulcra?			✓			✓			✓
	26. ¿Los conserjes de la universidad están adecuadamente identificados (uniforme)?			✓			✓			✓
	27. ¿Los conserjes realizan un buen trabajo?			✓			✓			✓
FIABILIDAD	28. ¿Cuándo usted tiene un problema, los conserjes muestran interés en solucionarlo?			✓			✓			✓
	29. ¿Los conserjes reflejan transparencia e integridad?			✓			✓			✓
	30. ¿Los conserjes concluyen con su servicio en el tiempo prometido?			✓			✓			✓
	31. ¿Los conserjes reportan los errores en un registro?			✓			✓			✓
	32. ¿Los conserjes transmiten confianza?			✓			✓			✓
SEGURIDAD	33. ¿Los conserjes demuestran siempre amabilidad?			✓			✓			✓
	34. ¿Los conserjes brindan información detallada?			✓			✓			✓
	35. ¿Los conserjes reflejan una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			✓			✓			✓
	36. ¿El servicio realizado de los conserjes es confiable?			✓			✓			✓

CAPACIDAD DE RESPUESTA	37. ¿Los conserjes ofrecen un servicio rápido?			✓			✓			✓
	38. ¿Los conserjes siempre están dispuesto a ayudar a los estudiantes?			✓			✓			✓
	39. ¿Los conserjes se comunican con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?			✓			✓			✓
	40. ¿Los conserjes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?			✓			✓			✓
	41. ¿Los conserjes ofrecen una atención personalizada?			✓			✓			✓
EMPATIA	42. ¿Los conserjes están disponibles acorde a su horario?			✓			✓			✓
	43. ¿Los conserjes prestan atención ante sus inquietudes?			✓			✓			✓
	44. ¿Los conserjes se preocupan por sus intereses?			✓			✓			✓

Recomienda la aplicación:	S
Observaciones:	
Validado por:	Ing. Amparito León Salas
Firma:	
Fecha / Hora:	1-NOV-2013 11:16 am

Experto 2

EXPECTATIVAS										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	1. ¿Los conserjes tendrían insumos en buen estado?			✓			✓			✓
	2. ¿Los conserjes contarían con un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?			✓			✓			✓
	3. ¿El personal de conserjes debería mantener una apariencia pulcra?			✓			✓			✓
	4. ¿Los conserjes estarían adecuadamente identificados (uniforme)?			✓			✓			✓
	5. ¿Los conserjes realizarían un buen trabajo?			✓			✓			✓
FIABILIDAD	6. ¿Cuándo usted tenga un problema, los conserjes mostrarían interés en solucionarlo?			✓			✓			✓
	7. ¿Los conserjes demostrarían transparencia e integridad?			✓			✓			✓
	8. ¿Los conserjes terminarían con su servicio en el tiempo prometido?			✓			✓			✓
	9. ¿Los conserjes reportarían los errores en un registro?			✓			✓			✓
	10. ¿Los conserjes transmitirían confianza?			✓			✓			✓
SEGURIDAD	11. ¿Los conserjes demostrarían siempre amabilidad?			✓			✓			✓
	12. ¿Los conserjes brindaría información detallada?			✓			✓			✓
	13. ¿Los conserjes transmitirían una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			✓			✓			✓
	14. ¿El servicio realizado por los conserjes sería confiable?			✓			✓			✓

PERCEPCIONES										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	23. ¿Los conserjes cuentan con insumos en buen estado?			✓			✓			✓
	24. ¿Los conserjes poseen un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?			✓			✓			✓
	25. ¿Los conserjes mantienen una apariencia pulcra?			✓			✓			✓
	26. ¿Los conserjes de la universidad están adecuadamente identificados (uniforme)?			✓			✓			✓
	27. ¿Los conserjes realizan un buen trabajo?			✓			✓			✓
FIABILIDAD	28. ¿Cuándo usted tiene un problema, los conserjes muestran interés en solucionarlo?			✓			✓			✓
	29. ¿Los conserjes reflejan transparencia e integridad?			✓			✓			✓
	30. ¿Los conserjes concluyen con su servicio en el tiempo prometido?			✓			✓			✓
	31. ¿Los conserjes reportan los errores en un registro?			✓			✓			✓
SEGURIDAD	32. ¿Los conserjes transmiten confianza?			✓			✓			✓
	33. ¿Los conserjes demuestran siempre amabilidad?			✓			✓			✓
	34. ¿Los conserjes brindan información detallada?			✓			✓			✓
	35. ¿Los conserjes reflejan una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			✓			✓			✓
	36. ¿El servicio realizado de los conserjes es confiable?			✓			✓			✓

Experto 3

VALIDADO

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO
SERVICIO DE CONSERJES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Facultad
FCADM

Tema de Investigación: "La calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato"

Objetivo General: Determinar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato


Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el modelo de calidad SERVQUAL en el servicio de los conserjes percibido por la comunidad estudiantil.
- Analizar los atributos que intervienen en la dimensión de capacidad de respuesta.
- Identificar la correlación que existe entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes.

Reciba usted un cordial saludo, por medio de este documento se le solicita de la manera más comedida validar este instrumento de recolección de información, mismo que fue modificado de la investigación realizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) "SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Por favor asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:


0 = No claro	1 = Algo Claro	2 = Claro

		2012		2012		2012	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	15. ¿Los conserjes ofrecerían un servicio rápido a los estudiantes?		✓		✓		✓
	16. ¿Los conserjes siempre estarían dispuestos a ayudar a los estudiantes?		✓		✓		✓
	17. ¿Los conserjes se comunicarían con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?	✓		✓		✓	
	18. ¿Los conserjes nunca estarían demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?	✓		✓		✓	
	19. ¿Los conserjes ofrecerían una atención personalizada?		✓		✓		✓
EMPATIA	20. ¿Los conserjes estarían disponibles acorde a su horario?		✓		✓		✓
	21. ¿Los conserjes prestarían atención ante las inquietudes de los estudiantes?	✓		✓		✓	
	22. ¿Los conserjes se preocuparían por los intereses de los estudiantes?	✓		✓		✓	

Recomienda la aplicación:	Si
Observaciones:	Ninguna.
Validado por:	Dr. Santiago Verdoso
Firma:	
Fecha / Hora:	Abril 06 de Noviembre del 2023

PERCEPCIONES										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	23. ¿Los conserjes cuentan con insumos en buen estado?		✓			✓			✓	
	24. ¿Los conserjes poseen un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?			✓			✓			✓
	25. ¿Los conserjes mantienen una apariencia pulcra?			✓			✓			✓
	26. ¿Los conserjes de la universidad están adecuadamente identificados (uniforme)?			✓			✓			✓
	27. ¿Los conserjes realizan un buen trabajo?			✓			✓			✓
FIABILIDAD	28. ¿Cuándo usted tiene un problema, los conserjes muestran interés en solucionarlo?			✓			✓			✓
	29. ¿Los conserjes reflejan transparencia e integridad?		✓			✓			✓	
	30. ¿Los conserjes concluyen con su servicio en el tiempo prometido?		✓			✓			✓	
	31. ¿Los conserjes reportan los errores en un registro?		✓			✓			✓	
	32. ¿Los conserjes transmiten confianza?		✓			✓			✓	
SEGURIDAD	33. ¿Los conserjes demuestran siempre amabilidad?			✓			✓			✓
	34. ¿Los conserjes brindan información detallada?		✓				✓		✓	
	35. ¿Los conserjes reflejan una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			✓			✓			✓
	36. ¿El servicio realizado de los conserjes es confiable?			✓			✓			✓

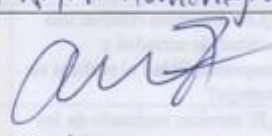
		0 1 2			0 1 2			0 1 2		
	37. ¿Los conserjes ofrecen un servicio rápido?			✓			✓			✓
CAPACIDAD DE RESPUESTA	38. ¿Los conserjes siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes?			✓			✓			✓
	39. ¿Los conserjes se comunican con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?		✓			✓			✓	
	40. ¿Los conserjes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?		✓			✓			✓	
	41. ¿Los conserjes ofrecen una atención personalizada?			✓			✓			✓
EMPATIA	42. ¿Los conserjes están disponibles acorde a su horario?			✓			✓			✓
	43. ¿Los conserjes prestan atención ante sus inquietudes?		✓			✓			✓	
	44. ¿Los conserjes se preocupan por sus intereses?		✓			✓			✓	

Recomienda la aplicación:	Sí
Observaciones:	NUNCA
Validado por:	Dr. Santiago Valderrama
Firma:	
Fecha / Hora:	Amaro, 06 de Noviembre del 2023

Experto 4

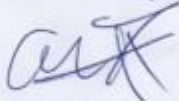
EXPECTATIVAS										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	1. ¿Los conserjes tendrían insumos en buen estado? - <i>Walls!</i>	α					α			α
	2. ¿Los conserjes contarían con un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?		α				α			α
	3. ¿El personal de conserjes debería mantener una apariencia pulcra?			α			α			α
	4. ¿Los conserjes estarían adecuadamente identificados (uniforme)?			α			α			α
	5. ¿Los conserjes realizarían un buen trabajo?			α			α			α
FIABILIDAD	6. ¿Cuándo usted tenga un problema, los conserjes mostrarían interés en solucionarlo?			α			α			α
	7. ¿Los conserjes demostrarían transparencia e integridad?			α			α			α
	8. ¿Los conserjes terminarían con su servicio en el tiempo prometido?			α			α			α
	9. ¿Los conserjes reportarían los errores en un registro?	α					α			α
	10. ¿Los conserjes transmitirían confianza?			α			α			α
SEGURIDAD	11. ¿Los conserjes demostrarían siempre amabilidad?			α			α			α
	12. ¿Los conserjes brindaría información detallada?			α			α			α
	13. ¿Los conserjes transmitirían una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			α			α			α
	14. ¿El servicio realizado por los conserjes sería confiable?			α			α			α

	15. ¿Los conserjes ofrecerían un servicio rápido a los estudiantes?			X			X			X
CAPACIDAD DE RESPUESTA	16. ¿Los conserjes siempre estarían dispuestos a ayudar a los estudiantes?		X				X			X
	17. ¿Los conserjes se comunicarían con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?	X					X			X
	18. ¿Los conserjes nunca estarían demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?			X			X			X
	19. ¿Los conserjes ofrecerían una atención personalizada?			X			X			X
EMPATIA	20. ¿Los conserjes estarían disponibles acorde a su horario?			X			X			X
	21. ¿Los conserjes prestarían atención ante las inquietudes de los estudiantes?			X			X			X
	22. ¿Los conserjes se preocuparían por los intereses de los estudiantes?			X			X			X

Recomienda la aplicación:	Si. Procede.
Observaciones:	En el texto
Validado por:	Ing. Arturo Montenegro R
Firma:	
Fecha / Hora:	7/11/2023

PERCEPCIONES										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	23. ¿Los conserjes cuentan con insumos en buen estado? ✓	✓					✓			✓
	24. ¿Los conserjes poseen un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo? ✓			✓			✓			✓
	25. ¿Los conserjes mantienen una apariencia pulcra? ✓			✓			✓			✓
	26. ¿Los conserjes de la universidad están adecuadamente identificados (uniforme)? ✓			✓			✓			✓
	27. ¿Los conserjes realizan un buen trabajo? ✓			✓			✓			✓
FIABILIDAD	28. ¿Cuándo usted tiene un problema, los conserjes muestran interés en solucionarlo? ✓			✓			✓			✓
	29. ¿Los conserjes reflejan transparencia e integridad? ✓			✓			✓			✓
	30. ¿Los conserjes concluyen con su servicio en el tiempo prometido? ✓		✓				✓			✓
	31. ¿Los conserjes reportan los errores en un registro? ✓	✓					✓			✓
	32. ¿Los conserjes transmiten confianza? ✓			✓			✓			✓
SEGURIDAD	33. ¿Los conserjes demuestran siempre amabilidad? ✓			✓			✓			✓
	34. ¿Los conserjes brindan información detallada? ✓			✓			✓			✓
	35. ¿Los conserjes reflejan una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo? ✓			✓			✓			✓
	36. ¿El servicio realizado de los conserjes es confiable? ✓			✓			✓			✓

CAPACIDAD DE RESPUESTA	37. ¿Los conserjes ofrecen un servicio rápido?			X			X		X
	38. ¿Los conserjes siempre están dispuesto a ayudar a los estudiantes?			X			X		X
	39. ¿Los conserjes se comunican con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?		X				X		X
	40. ¿Los conserjes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?		X				X		X
	41. ¿Los conserjes ofrecen una atención personalizada?			X			X		X
EMPATIA	42. ¿Los conserjes están disponibles acorde a su horario?			X			X		X
	43. ¿Los conserjes prestan atención ante sus inquietudes?			X			X		X
	44. ¿Los conserjes se preocupan por sus intereses?			X			X		X

Recomienda la aplicación:	Repetido
Observaciones:	Repetido
Validado por:	Ing. Arturo Montenegro
Firma:	
Fecha / Hora:	7/11/2023



Experto 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

JUICIO DE EXPERTOS

Tema de Investigación: "La calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato" - a la
Cobolantes

Objetivo General: Determinar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes en la Universidad Técnica de Ambato

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el modelo de calidad SERVQUAL en el servicio de los conserjes percibido por la comunidad estudiantil.
- Analizar los atributos que intervienen en la dimensión de capacidad de respuesta.
- Identificar la correlación que existe entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de los conserjes.

Reciba usted un cordial saludo, por medio de este documento se le solicita de la manera más comedida validar este instrumento de recolección de información, mismo que fue modificado de la investigación realizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) "SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Por favor asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

0 = No claro	1 = Algo Claro	2 = Claro

x Saneamiento.

		EXPECTATIVAS								
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	1. ¿Los conserjes tendrían insumos en buen estado?		✓			✓				✓
	2. ¿Los conserjes contarían con un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo? <i>por realizar su actividad</i>		✓			✓				✓
	3. ¿El personal de conserjes debería mantener una apariencia <i>puera? adecuada.</i>		✓			✓				✓
	4. ¿Los conserjes estarían adecuadamente identificados (uniforme)?			✓			✓			✓
	5. ¿Los conserjes realizarían un buen trabajo? <i>70%</i>			✓			✓			✓
FIABILIDAD	6. ¿Cuándo usted tenga un problema, los conserjes mostrarían interés en solucionarlo?			✓			✓			✓
	7. ¿Los conserjes demostrarían transparencia e integridad? <i>100%</i>			✓			✓			✓
	8. ¿Los conserjes terminarían con su servicio <i>trabajo</i> en el tiempo prometido?			✓			✓			✓
	9. ¿Los conserjes reportarían los errores en un registro?			✓			✓			✓
SEGURIDAD	10. ¿Los conserjes transmitirían confianza?			✓			✓			✓
	11. ¿Los conserjes demostrarían siempre amabilidad?			✓			✓			✓
	12. ¿Los conserjes brindaría <i>del</i> información detallada? <i>del servicio</i>		✓			✓				✓
	13. ¿Los conserjes transmitirían una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?			✓			✓			✓
	14. ¿El servicio realizado por los conserjes sería confiable?			✓			✓			✓

5. *Sequiere los conserjes realicen un trabajo adecuado*


CAPACIDAD DE RESPUESTA	15. ¿Los conserjes ofrecerían un servicio rápido a los estudiantes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	16. ¿Los conserjes siempre estarían dispuestos a ayudar a los estudiantes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	17. ¿Los conserjes se comunicarían con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	18. ¿Los conserjes nunca estarían demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	19. ¿Los conserjes ofrecerían una atención personalizada?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EMPATIA	20. ¿Los conserjes estarían disponibles acorde a su horario?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	21. ¿Los conserjes prestarían atención ante las inquietudes de los estudiantes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	22. ¿Los conserjes se preocuparían por los intereses de los estudiantes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Recomienda la aplicación:	
Observaciones:	Ocupar los pasillos
Validado por:	Dr. Noé Padilla
Firma:	
Fecha / Hora:	7/11/2023

(respete su horario de trabajo?)
 los conserjes se le puede prestar formación para realizar un actividad.

PERCEPCIONES										
Dimensiones	Ítems	Análisis Cuantitativo								
		Claridad			Congruencia			Contenido		
		0	1	2	0	1	2	0	1	2
A su consideración:										
TANGIBILIDAD	23. ¿Los conserjes cuentan con insumos en buen estado?		✓			✓			✓	
	24. ¿Los conserjes poseen un espacio (sala/oficina) adecuado y óptimo?		✓			✓			✓	
	25. ¿Los conserjes mantienen una apariencia pulcra?		✓			✓			✓	
	26. ¿Los conserjes de la universidad están adecuadamente identificados (uniforme)?		✓						✓	
	27. ¿Los conserjes realizan un buen trabajo?		✓			✓			✓	
FIABILIDAD	28. ¿Cuándo usted tiene un problema, los conserjes muestran interés en solucionarlo?		✓			✓			✓	
	29. ¿Los conserjes reflejan transparencia e integridad?		✓			✓			✓	
	30. ¿Los conserjes concluyen con su servicio en el tiempo prometido?		✓			✓			✓	
	31. ¿Los conserjes reportan los errores en un registro?		✓			✓			✓	
SEGURIDAD	32. ¿Los conserjes transmiten confianza?									
	33. ¿Los conserjes demuestran siempre amabilidad?		✓	✓		✓			✓	
	34. ¿Los conserjes brindan información detallada?									
	35. ¿Los conserjes reflejan una actitud de seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo?									
	36. ¿El servicio realizado de los conserjes es confiable?									

	37. ¿Los conserjes ofrecen un servicio rápido?	✓			✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	38. ¿Los conserjes siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes?		✓		✓		✓		
	39. ¿Los conserjes se comunican con el estudiante cuando la entrega del servicio concluye?		✓		✓		✓		
	40. ¿Los conserjes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes?		✓		✓		✓		
	41. ¿Los conserjes ofrecen una atención personalizada?			✓			✓		✓
	42. ¿Los conserjes están disponibles acorde a su horario?		✓				✓		✓
EMPATIA	43. ¿Los conserjes prestan atención ante sus inquietudes?		✓			✓			✓
	44. ¿Los conserjes se preocupan por sus intereses?								

Recomienda la aplicación:	
Observaciones:	<i>Acordar las recomendaciones</i>
Validado por:	<i>Dr. Ramiro P. Lillo</i>
Firma:	
Fecha / Hora:	<i>7/11/2023</i>

H. Resumen de Estudiantes – Administración de Empresas

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
SEPTIEMBRE 2023 - FEBRERO 2024	
Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)	
Administración de Empresas	
CURSO	TOTAL LEGALIZADOS
PRIMERO A	2 NO LEGALIZADO
PRIMERO A	38 LEGALIZADO
PRIMERO B	1 NO LEGALIZADO
PRIMERO B	26 LEGALIZADO
PRIMERO B	1 ANULADO
PRIMERO C	2 NO LEGALIZADO
PRIMERO C	42 LEGALIZADO
SEGUNDO A	27 LEGALIZADO
SEGUNDO B	19 LEGALIZADO
SEGUNDO C	32 LEGALIZADO
TERCERO A	30 LEGALIZADO
TERCERO B	23 LEGALIZADO
TERCERO C	23 LEGALIZADO
CUARTO A	37 LEGALIZADO
CUARTO B	40 LEGALIZADO
QUINTO A	34 LEGALIZADO
QUINTO B	2 NO LEGALIZADO
QUINTO B	32 LEGALIZADO
SEXTO A	2 NO LEGALIZADO
SEXTO A	50 LEGALIZADO
SEXTO B	2 LEGALIZADO
SEPTIMO A	44 LEGALIZADO
SEPTIMO A	1 ANULADO
SEPTIMO B	3 LEGALIZADO
OCTAVO A	1 NO LEGALIZADO
OCTAVO A	49 LEGALIZADO
Total:	563

I. Resumen de Estudiantes – Mercadotecnia

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO		
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS		
SEPTIEMBRE 2023 - FEBRERO 2024		
Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)		
Mercadotecnia		
CURSO	TOTAL	LEGALIZADOS
PRIMERO A	42	LEGALIZADO
PRIMERO A	1	ANULADO
PRIMERO B	2	NO LEGALIZADO
PRIMERO B	31	LEGALIZADO
PRIMERO C	40	LEGALIZADO
SEGUNDO A	1	NO LEGALIZADO
SEGUNDO A	48	LEGALIZADO
SEGUNDO B	35	LEGALIZADO
TERCERO A	36	LEGALIZADO
TERCERO B	36	LEGALIZADO
CUARTO A	36	LEGALIZADO
CUARTO B	17	LEGALIZADO
QUINTO A	27	LEGALIZADO
QUINTO B	23	LEGALIZADO
SEXTO A	44	LEGALIZADO
SEPTIMO A	1	NO LEGALIZADO
SEPTIMO A	63	LEGALIZADO
SEPTIMO B	1	NO LEGALIZADO
SEPTIMO B	3	LEGALIZADO
OCTAVO A	34	LEGALIZADO
Total:	521	

J. Validación – V de Aiken

Tabla 52

Claridad - Expectativas

CLARIDAD									
Preguntas	Expertos	Opciones	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	Afirmaciones	AIKEN
1	5	3	2	2	1	0	1	6	0,60
2	5	3	2	2	2	1	1	8	0,80
3	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
4	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
5	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
6	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
7	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
8	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
9	5	3	2	2	1	1	2	8	0,80
10	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
11	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
12	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
13	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
14	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
15	5	3	2	2	2	2	0	8	0,80
16	5	3	2	2	2	1	1	8	0,80
17	5	3	2	2	1	0	2	7	0,70
18	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
19	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
20	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
21	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
22	5	3	2	2	1	2	0	7	0,70
TOTAL									0,85

Nota. Elaboración propia.

Tabla 53*Congruencia - Expectativas*

CONGRUENCIA									
Preguntas	Expertos	Opciones	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	Afirmaciones	AIKEN
1	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
2	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
3	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
4	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
5	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
6	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
7	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
8	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
9	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
10	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
11	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
12	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
13	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
14	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
15	5	3	2	2	2	2	0	8	0,80
16	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
17	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
18	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
19	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
20	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
21	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
22	5	3	2	2	1	2	0	7	0,70
TOTAL									0,90

Nota. Elaboración propia.

Tabla 54*Contenido - Expectativas*

CONTENIDO									
Preguntas	Expertos	Opciones	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	Afirmaciones	AIKEN
1	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
2	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
3	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
4	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
5	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
6	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
7	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
8	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
9	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
10	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
11	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
12	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
13	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
14	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
15	5	3	2	2	2	2	0	8	0,80
16	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
17	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
18	5	3	2	2	1	2	2	9	0,90
19	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
20	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
21	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
22	5	3	2	2	1	2	0	7	0,70
TOTAL									0,90

Nota. Elaboración propia.

Tabla 55*Claridad - Percepciones*

CLARIDAD									
Preguntas	Expertos	Opciones	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	Afirmaciones	AIKEN
23	5	3	2	2	1	0	1	6	0,60
24	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
25	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
26	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
27	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
28	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
29	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
30	5	3	2	2	1	1	1	7	0,70
31	5	3	2	2	1	0	1	6	0,60
32	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
33	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
34	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
35	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
36	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
37	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
38	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
39	5	3	2	2	1	1	1	7	0,70
40	5	3	2	2	1	1	1	7	0,70
41	5	3	2	2	2	2	2	10	1,00
42	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
43	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
44	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
TOTAL									0,83

Nota. Elaboración propia.

Tabla 56*Congruencia - Percepciones*

CONGRUENCIA									
Preguntas	Expertos	Opciones	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	Afirmaciones	AIKEN
23	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
24	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
25	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
26	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
27	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
28	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
29	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
30	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
31	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
32	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
33	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
34	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
35	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
36	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
37	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
38	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
39	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
40	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
41	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
42	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
43	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
44	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
TOTAL									0,86

Nota. Elaboración propia.

Tabla 57*Contenido - Percepciones*

CONTENIDO									
Preguntas	Expertos	Opciones	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	Afirmaciones	AIKEN
23	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
24	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
25	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
26	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
27	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
28	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
29	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
30	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
31	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
32	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
33	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
34	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
35	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
36	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
37	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
38	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
39	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
40	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
41	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
42	5	3	2	2	2	2	1	9	0,90
43	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
44	5	3	2	2	1	2	1	8	0,80
TOTAL									0,85

Nota. Elaboración propia.

K. Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Tabla 58

Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Resumen de Prueba de Hipótesis				
	Hipótesis Nula	Prueba	Valor P	Decisión
1	¿Los conserjes deberían tener insumos y suministros de limpieza en buen estado? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,388.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
2	¿Los conserjes deberían contar con un espacio físico (sala/oficina) adecuado y atractivo? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,286.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
3	¿Los conserjes deberían mantener una apariencia pulcra? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,335.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
4	¿Los conserjes deberían estar adecuadamente identificados (uniforme)? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,316.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
5	¿Cuándo los conserjes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deberían cumplir? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,361.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
6	¿Cuándo los estudiantes tienen un problema, los conserjes deberían mostrar un sincero interés en solucionarlo? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,334.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
7	¿Los conserjes deberían realizar un buen servicio a la primera? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,319.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
8	¿Los conserjes deberían terminar con el servicio en el tiempo prometido? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,315.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
9	¿Los conserjes deberían tener un registro de sus actividades? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,328.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
10	¿Los conserjes deberían comunicar a los estudiantes cuando concluirá el servicio? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,336.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
11	¿Los conserjes deberían ofrecer un servicio rápido a los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,289.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
12	¿Los conserjes siempre deberían estar dispuestos a ayudar a los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,292.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
13	¿Cuándo los estudiantes tienen preguntas, los conserjes nunca deberían estar demasiado ocupados para responderlas? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,266.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
14	¿Los conserjes deberían transmitir una actitud de confianza a los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,294.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
15	¿Los estudiantes deberían sentirse seguros con el servicio realizado por los conserjes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,280.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
16	¿Los conserjes deberían siempre mostrar amabilidad? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,299.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
17	¿Los conserjes deberían tener el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,249.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
18	¿Los conserjes deberían ofrecer una atención individualizada a los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,310.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
19	¿Los estudiantes deberían recibir una atención personalizada de los conserjes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,304.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
20	¿Los conserjes deberían comprender las necesidades específicas de los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,301.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
21	¿Los conserjes deberían preocuparse por los intereses de los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,319.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
22	¿Los conserjes deberían tener horarios de trabajo convenientes para los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,305.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
23	¿Los conserjes de la facultad tienen una apariencia pulcra? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,214.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula

24	¿Los conserjes están adecuadamente identificados (uniformados)? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,228.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
25	¿Los conserjes de la facultad tienen insumos y suministros de limpieza en buen estado? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,198.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
26	¿El espacio físico (sala/oficina) que tienen los conserjes de la facultad es adecuado y atractivo? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,223.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
27	¿Los conserjes de la facultad muestran sincero interés en solucionar los problemas que tienen los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,195.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
28	¿Los conserjes de la facultad terminan con su servicio en el tiempo prometido? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,216.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
29	¿Los conserjes de la facultad mantienen un registro de sus actividades? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,169.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
30	¿Cuándo los conserjes de la facultad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,196.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
31	¿Los conserjes de la facultad realizan un buen servicio a la primera? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,194.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
32	¿El servicio que ofrecen los conserjes de la facultad a los estudiantes es rápido? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,186.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
33	¿Los conserjes de la facultad nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que tienen los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,183.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
34	¿Los conserjes de la facultad comunican al estudiante cuando concluirá la realización del servicio? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,244.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
35	¿Los conserjes de la facultad siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,259.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
36	¿Los conserjes demuestran siempre amabilidad? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,232.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
37	¿Los conserjes de la facultad tienen el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,189.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
38	¿Los conserjes de la facultad transmiten una actitud de confianza a los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,266.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
39	¿Los estudiantes se sienten seguros con el servicio realizado por los conserjes de la facultad? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,261.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
40	¿Los conserjes de la facultad se preocupan por los intereses de los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,209.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
41	¿Los estudiantes reciben atención personalizada por parte de los conserjes de la facultad? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,251.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
42	¿Los conserjes de la facultad tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,225.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
43	¿La atención que brindan los conserjes de la facultad es individualizada? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,255.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula
44	¿Los conserjes de la facultad comprenden las necesidades específicas de los estudiantes? es normal con la medida 4 y la desviación estándar 1,258.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	0,000 ¹	Rechaza la hipótesis nula

Nota. Elaboración propia, a partir del programa SPSS versión 25.

L. Plan de Mejora

Tabla 59

Plan de Mejora

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsables	Presupuesto	Tiempo
<p>Potencializar las actividades realizadas por el personal de conserjes de la Facultad de Ciencias Administrativas para aumentar la satisfacción de los estudiantes.</p> <p>(Manual de Funciones)</p>	a. Identificación de: la unidad administrativa a la que pertenece, unidad de mando o jefe, número de conserjes que laboran en la facultad.		Ing. MBA, Santiago Peñaherrera	Presupuesto asignado por la Dirección Financiera	18 meses
	b. Delimitación del objetivo del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Personal de conserjes. 	Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas		
	c. Descripción de las funciones esenciales de los conserjes.	<ul style="list-style-type: none"> Especialista capacitador. 			
	d. Delimitación de responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño laboral. 	Ab. Daniel Frías		
	e. Creación y socialización de un manual de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> Coevaluación. 	Secretario de la Facultad de Ciencias Administrativas		
	f. Ejecución de capacitaciones adicionales acerca de la gestión de limpieza.				
<p>Establecer procedimientos ágiles, de coordinación y dirección que permitan el desarrollo diario de las actividades laborales, con el apoyo de normas y políticas.</p> <p>(Manual de Procesos)</p>	a. Análisis del proceso actual de limpieza.		Ing. MBA, Santiago Peñaherrera	Presupuesto asignado por la Dirección Financiera	18 meses
	b. Identificación del estado de las áreas y de problemáticas.	<ul style="list-style-type: none"> Personal de conserjes. 	Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas		
	c. Diseño de nuevos procesos que mejoren la calidad del servicio con el uso de los recursos e insumos necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> Insumos de limpieza (escobas, recogedor, mopas, trapeadoras, franelas). 			
	d. Elaboración y socialización de un manual de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de limpieza (guantes, uniformes, mascarillas). 	Ab. Daniel Frías		
	e. Evaluación de los espacios, una vez realizado el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de control. 	Secretario de la Facultad de Ciencias Administrativas		

<p>Implementar una guía ayude a los conserjes de la facultad a ofrecer un mejor servicio con el fin de establecer pautas y protocolos en todo el personal.</p> <p>(Manual de Servicios al Usuario)</p>	<p>a. Identificación las necesidades de los usuarios.</p> <p>b. Creación perfiles que permitan clasificar a los usuarios (docentes, administrativos, estudiantes y personas externas).</p> <p>c. Delimitación de pautas en servicio de atención a cada grupo de usuarios.</p> <p>d. Elaboración y socialización del manual de servicios al usuario.</p> <p>e. Capacitación al personal de conserjes acerca del servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de identificación de usuario. • Lista de necesidades y preferencias de los usuarios. 	<p>Ing. MBA, Santiago Peñaherrera Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas</p> <p>Ab. Daniel Frías Secretario de la Facultad de Ciencias Administrativas</p>	<p>Presupuesto asignado por la Dirección Financiera</p>	<p>12 meses</p>
<p>Instaurar un buzón de quejas, felicitaciones y sugerencias que ayude con la retroalimentación directa acerca del servicio de limpieza ofrecido a los usuarios.</p>	<p>a. Reconocimiento del tipo de servicio del que se va a recaudar información.</p> <p>b. Fomentar la participación de los conserjes.</p> <p>c. Ubicar el buzón en un lugar visible, garantizando la confiabilidad de las sugerencias, quejas o felicitaciones.</p> <p>d. Recolectar la información recibida.</p> <p>e. Procesamiento y evaluación de la información.</p> <p>f. Implementación de mejoras (mejorar las pantallas led y cualquier otro tipo de informativo, aromaterapia, sistema de clasificación de basura, entre otros).</p> <p>g. Dar seguimiento a las mejoras implementadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón. • Esferos. • Candando. • Hoja de seguimiento. 	<p>Ing. MBA, Santiago Peñaherrera Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas</p> <p>Ab. Daniel Frías Secretario de la Facultad de Ciencias Administrativas</p>	<p>Presupuesto asignado por la Dirección Financiera</p>	<p>18 meses</p>

Nota. Elaboración propia.

R. Plan de Acción

Tabla 60

Plan de Acción

Área: Instalaciones de la Facultad de Ciencia de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato						
Objetivo: Determinar metas para brindar un servicio eficiente en cuanto a la limpieza dentro de las instalaciones de la Facultad de Ciencias Administrativas.						
Meta	Estrategia	Acción	Indicador	Responsable	Tiempo	Resultado
Establecer las funciones competencias laborales de los conserjes de la Facultad de Ciencias Administrativas.	Elaborar un manual de funciones para determinar cada una de las actividades laborales del personal de conserjes.	Identificación y distribución de personal de los conserjes a las distintas áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas.	Número de conserjes designados/Total de conserjes	Decano de la Facultad Ing. MBA. Santiago Peña Herrera. Ab. Daniel Frías secretario de la Facultad.	8 meses	Generar una correcta distribución del cargo y el cumplimiento de sus funciones de manera equitativa.
Implantar políticas y normas que permitan detallar de manera exacta la forma de bajo la cual el personal de conserjes debe cumplir sus actividades.	Estructurar un manual de procesos o procedimientos que regulen las operaciones dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas.	Descripción de cada una de las actividades realizadas por el personal de conserjes.	Número de actividades programadas/Número de actividades desarrolladas	Decano de la Facultad Ing. MBA. Santiago Peña Herrera. Ab. Daniel Frías secretario de la Facultad	12 meses	Definir de manera particular cada una de las actividades reguladas por las normas y políticas del manual de funciones.

Proporcionar a los conserjes la formación pertinente en cuanto a la atención al usuario.	Ejecutar un manual de servicios al usuario que incorpore políticas específicas al momento de brindar el servicio.	Registrar y clasificar las preferencias de los diferentes grupos de usuarios que coexisten en la facultad.	Número de usuarios satisfechos/Total de usuarios	Decano de la Facultad Ing. MBA. Santiago Peña Herrera. Ab. Daniel Frías secretario de la Facultad.	12 meses	Estandarizar la atención y servicio al usuario que garantice la ejecución de los procesos con altos niveles de calidad.
Controlar las acciones de los conserjes hacia los usuarios.	Instaurar un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones que permita recolectar información directa del usuario, para brindar retroalimentación.	Recolectar información de las opiniones emitidas por los usuarios con el fin de mejorar la satisfacción de este grupo.	Cantidad de quejas resultas/Total de quejas presentadas Cantidad de sugerencias aplicadas/Total de sugerencias presentadas Número de felicitaciones	Decano de la Facultad Ing. MBA. Santiago Peña Herrera. Ab. Daniel Frías secretario de la Facultad	18 meses	Mejorar la calidad del desempeño de los conserjes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Nota. Elaboración propia.