UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

VICERRECTORADO

CENTRO PSICOPEDAGOGICO Y DE INVESTIGACION EN EDUCACION SUPERIOR CEPIES

EXPECTATIVAS DE LA FORMACION PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS MAESTRANTES DEL CEPIES (2014 - 2015)

Tesis de Maestría para optar el Grado Académico de Magister Scientiarum en Educación Superior

MAESTRANTE: Lic. CARINA ALEJANDRA GONZALEZ TORREZ

TUTOR: Mg. Sc. ROSARIO MARTHA LARREA ALVAREZ

LA PAZ – BOLIVIA

2015

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
VICERRECTORADO

CENTRO PSICOPEDAGÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Tesis de Maestría:

EXPECTATIVAS DE LA FORMACION PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS MAESTRANTES DEL CEPIES (2014 - 2015)

Para optar el Grado Académico de Magister Scientiarum en Educación Superior del Postulante:

Mg. Sc. CARINA ALEJANDRA GONZALEZ TORREZ

Nota Numeral: ……

Nota Literal: ……

Significado de Calificación: ……..

Director CEPIES: …….. …….....

Sub Director CEPIES: …….. …….....

Tutor: …… …….....

Tribunal: …… …….....

Tribunal: …… …….....

La Paz,…..…de……..…… de 2015

Escala de Calificación para programas Postgraduales Según el Reglamento para la elaboración y Sustentación de Tesis de Grado vigente en el Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior CEPIES: a) Summa cum laude (91-100) Rendimiento Excelente; b) Magna cum laude (83-90) Rendimiento Muy Bueno; c) Cum laude (75-82) Rendimiento Bueno; d) Rite (65-74) Rendimiento Suficiente; e) (0-64) Insuficiente.

DEDICATORIA

A mí amado Esposo Dennis por su apoyo y motivación incondicional. A mis hijos Paul y Franco, por su cariño inmenso y paciencia demostrada al encontrarme en momentos de estudio.

AGRADECIMIENTOS

Merecen agradecimiento numerosas personas por la ayuda y apoyo que me brindaron durante el proceso de elaboración de este trabajo de Tesis, en especial a la Mg. Sc. Rosario Martha Larrea Álvarez por las valiosas orientaciones de tutoría que encamino la conformación de mi tesis.

Mi agradecimiento al CEPIES, quienes fueron parte fundamental para esta investigación, así como también a mis docentes facilitadores que en todo momento motivaron la culminación de esta Maestría.

Finalmente mi profundo agradecimiento al Dr. Marcelo Quiroz Calle PhD. ya que con su apoyo y colaboración se logró la culminación optima de mi Tesis de Maestría.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN **11**

SUMMARY **12**

CAPITULO I **13**

1.1 Introducción 13

1.2 Planteamiento del problema 14

1.2.1 Formulación del problema. 16

1.3 Objetivos 16

1.3.1 Objetivo General 16

1.3.2 Objetivos Específicos 16

1.4 Justificación 17

1.5 Formulación de hipótesis 18

1.5.1 Identificación de las variables 19

1.5.2 Operacionalización de variables 19

CAPITULO II **20**

2.1 Estado del arte 20

2.1.1 "Programa De Motivación Para La Formación Profesional De Calidad Para La Facultad De Ciencias Farmacéuticas Y Bioquímicas De La Universidad Mayor De San Andrés" 20

2.1.2 "ESTRATEGIAS PSICOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LA FORMACION PROFESIONAL: CASO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES." 21

2.2 Marco teórico 22

2.2.1. Formación Profesional 22

2.2.2. La competencia profesional 23

2.2.3 La competencia profesional garantiza un desempeño profesional responsable y eficiente. 23

2.2.4 Formación en Posgrado 24
2.2.5 Importancia de la educación de posgrado en la actualidad 24
2.2.6 Funciones de la educación de posgrado 25
2.2.7. Satisfacción Laboral 27
2.2.8. Condiciones favorables de trabajo 31
2.2.9. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto 31
2.2.10 Calidad de vida en el trabajo. 33
2.2.11 Causas de bajo rendimiento. 34
2.2.12 Definición de Calidad 34
2.2.13 Definición de Calidad según la Norma ISO 9000 35
2.2.14 Calidad y evaluación 35
2.2.15 Como se mide la satisfacción laboral. 36
2.2.16 Para que medir la Satisfacción Laboral 37
2.2.17 El Modelo SERVQUAL. 37

CAPITULO III **41**
3.1 Método y enfoque de investigación 41
3.2 Diseño Metodológico de Indagación 41
3.3 Técnicas e instrumentos 41
3.3.1 Descripción de técnicas e instrumentos 42
3.3.1.1 Técnica cualitativa de observación 42
3.3.1.2 Técnica de entrevista 42
3.3.1.3 Técnica cuantitativa de encuesta 42
3.3.2. Validez y confiabilidad de cada uno de los instrumentos. 43
3.3.3. Descripción de técnicas de indagación 44
3.3.3.1 Necesidades, expectativas y percepciones de clientes 45
3.3.3.2 Dimensiones de SERVQUAL 46
3.3.3.3 El modelo de las brechas de la calidad de servicio 48
3.4 Descripción Unidad de Estudio 51
3.4.1 Objeto y Unidad de estudio 51

3.5 Universo 51

3.5.1Muestra 51

CAPITULO IV **53**

4.1. Análisis estadístico descriptivo 53

4.1.1 Discrepancias obtenidas con el Cuestionario SERVQUAL por indicadores de Percepción 54

4.1.1.1 Análisis de Tabla de discrepancias detectadas con la herramienta "SERVQUAL" por indicadores de percepción 60

4.1.1.2 Graficacion de discrepancias por componentes 61

4.1.1.3 Cuadro de Indicadores del Cuestionario de Percepción del SERVQUAL 62

4.1.1.4 Cuadro de cálculo del promedio ponderado general con base en la herramienta "SERVQUAL" de percepción 63

4.1.1.5 Cuadro de calificación ponderada y contrastada por discrepancias de percepción, con base en la herramienta "SERVQUAL". 64

4.1.1.6 Graficacion de discrepancias por dimensiones Rosetas de percepción 66

4.1.2 Cuestionario SERVQUAL por indicadores de Expectativa 67

4.1.2.1 Análisis de Tabla de discrepancias detectadas con la herramienta "SERVQUAL" por indicadores de Expectativa 74

4.1.2.2 Graficacion de discrepancias por componentes 75

4.1.2.3 Cuadro de Indicadores del Cuestionario de Expectativa del SERVQUAL 76

4.1.2.4 Cuadro de cálculo del promedio ponderado general con base en la herramienta "SERVQUAL" de Expectativa. 77

4.1.2.5 Cuadro de calificación ponderada y contrastada por discrepancias de Expectativa, con base en la herramienta "SERVQUAL". 78

4.1.2.6 Graficacion de discrepancias por dimensiones Rosetas de Expectativa 79

4.1.3 Puntajes agrupados de las discrepancias (GAPS) por indicadores de Expectativas y Percepción 81

4.1.3.1 Análisis de Tabla de discrepancias GAPS Generales detectadas con la herramienta "SERVQUAL". 88

4.1.3.2 Rosetas de calidad de las gaps modelo "SERVQUAL" Graficacion de discrepancias por componentes 89

4.1.3.3 Calculo promedio ponderado de las discrepancias (GAPS) generales modelo "SERVQUAL" 90

4.1.3.4 Calificación GAPS general modelo "SERVQUAL" 91

4.2 Análisis estadístico Inferencial 92

4.2.1.1 Dimensión Elementos Tangibles 92

4.2.1.2 La dimensión Fiabilidad 92

4.2.1.3 La dimensión de Capacidad de Respuesta 92

4.2.1.4 La dimensión de Seguridad 93

4.2.1.5 La dimensión de Empatía 93

4.2.2 Análisis de las dimensiones del Cuestionario de Expectativa del Instrumento SERVQUAL 93

4.2.2.1 Dimensión Elementos Tangibles 93

4.2.2.2 La dimensión Fiabilidad 94

4.2.2.3 La dimensión de Capacidad de Respuesta 94

4.2.2.4 La dimensión de Seguridad 94

4.2.2.5 La dimensión de Empatía 94

4.3. Resumen de las Expectativas de la formación profesional y su incidencia en la satisfacción laboral de los maestrantes. 95

CAPITULO V **97**

5.1 Objetivo General de la Investigación. 97

5.2 Hipótesis de la investigación. 98

CAPITULO VI **99**

RECOMENDACIONES 99

6.1 Recomendaciones Dimensión Elementos Tangibles 99

6.2. Recomendación Dimensión Fiabilidad 99

6.3 Recomendación Dimensión Empatía 100

Referencias Bibliográficas **101**

WEBGRAFIA **102**

INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

Pag.

Grafico No. 1……...34

Grafico No. 2...……39

Cuadro No. 1……...44

Tabla No. 1……..63

Grafico No. 3……...67

Cuadro No. 2……...68

Cuadro No. 3……...69

Cuadro No. 4……...71

Grafico No. 4……..72

Tabla No. 2……76

Grafico No. 5……..81

Cuadro No. 5……..82

Cuadro No. 6……..83

Cuadro No. 7……..84

Grafico No. 6……..86

Tabla No. 3……90

Grafico No. 8……..96

Cuadro No. 9……..97

Cuadro No. 10……98

RESUMEN

La presente investigación analiza la situación actual de la Formación Profesional en base a la expectativa de los maestrantes del CEPIES y su incidencia en la satisfacción laboral de los mismos, mediante el instrumento de medición SERVQUAL.

Este instrumento evalúa si el servicio que se brinda es de calidad, en función a la percepción y expectativas de los maestrantes.

El mismo está estructurado de la siguiente manera:

- Como objetivo general busca determinar las expectativas de la Formación Profesional impartida por el CEPIES y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Maestrantes del CEPIES (2014 - 2015), desde la aplicación del instrumento SERVQUAL.

- Este tema es de fundamental importancia ya que en Bolivia la tasa de desempleo paso de un 11% en 2009 a 7,9% en 2011 según datos del Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA), los jóvenes continúan en una situación de vulnerabilidad: entre los 15 y 19 años, la tasa de desempleo llegó a un 19,2%; entre los 20 y 24 años a un 20,5%, y entre la población de 25 y 34 años la tasa se situó en 12,7%.

Actualmente, los profesionales no encuentran trabajo en la profesión adquirida y se les dificulta la posibilidad de encontrar un primer empleo. La mayoría debe conformarse con trabajar en un sector que no está al nivel de sus expectativas, y en la mayoría de los casos, en labores que no se relacionan con los estudios que emprendieron.

- La presente investigación responde al modelo Positivista expresado en el método Hipotético Deductivo, considerando que la presente investigación trata de medir la variable dependiente Formación profesional con la utilización del instrumento SERVQUAL donde se parte de una hipótesis sujeta a ser verificada o nula con un enfoque cuantitativo

- Del análisis del instrumento de medición SERVQUAL en los resultados demuestra que la expectativa para la formación profesional es significativa, más al contrario la percepción de la formación que se adquiere por parte del CEPIES no llega a cubrir estas expectativas.

Palabras Clave: *Expectativas, formación profesional, satisfacción laboral, incidencia.*

SUMMARY

This research analyzes the current situation of vocational training based on the expectation of the Grandee of CEPIES and their impact on job satisfaction thereof, by SERVQUAL measurement instrument.

This instrument assesses whether the service provided is of high quality, according to the perception and expectations Grandee.

The same is structured as follows:

- As a general objective seeks to determine the expectations of Vocational Training by CEPIES and their impact on job satisfaction of Grandee of CEPIES (2014 - 2015), from the application of the SERVQUAL instrument.

- This issue is critical in Bolivia since the rate of unemployment fell from 11% in 2009 to 7.9% in 2011 according to the Center of Studies for Develop- ment-Labour and Agrarian (CEDLA), young people continue in a situation of vulnerabili-ness: between 15 and 19 years, the unemployment rate reached 19.2%; between 20 and 24 years to 20.5%, and among the population 25 to 34 years the rate stood at 12.7%.

Currently, professionals can not find work in the profession were acquired and makes it difficult to find a first job. Most should settle for work in a sector that is not up to your expectations, and in most cases, in jobs that are not related to the studies they undertook.

- This research responds to the positivist model expressed in the Hypo-thetic deductive method, whereas this research is to measure the dependent variable Vocational use of the SERVQUAL instrument which is part of a subject hypotheses to be verified or no with quantitative approach

- An analysis of the SERVQUAL instrument in measuring the results shows that the expectation for vocational training is significant, most unlike the perception-ing training that is acquired by the CEPIES does not cover these expec-tations.

Keywords: Expectations, vocational training, job satisfaction, impact.

CAPITULO I

1.1 Introducción

El presente trabajo de investigación aborda un tema fundamental, como lo es la Formación Profesional en Posgrado y la incidencia que tiene esta en la satisfacción laboral, misma investigación que fue realizada en el CEPIES, el propósito es determinar el nivel de expectativa de la formación profesional impartida por el CEPIES, si es significativa y esto se traduce en una elevada satisfacción laboral de los Maestrantes.

La presente investigación se organiza en cinco capítulos que explican el desarrollo de todo el proceso realizado para llegar a cumplir con el propósito de la misma.

El Capítulo I hace referencia al planteamiento del problema que se subdivide en:

1. Justificación de la Investigación, que incluye el ¿Por qué? y el ¿Para qué? de ésta.
2. Estructura lógica del problema, que permite contextualizar el tema de investigación y anclarlo en la realidad.
3. Delimitación del problema que se expresa a manera de pregunta de investigación
4. Objetivos de la investigación generales y específicos.
5. Hipótesis de investigación.

El capítulo II contiene las consideraciones teóricas del estudio dividida en tres partes:

1. Estudios previos vinculados a la formación profesional y satisfacción laboral de los maestrantes del CEPIES.
2. Teorías que sustentan la investigación.
3. Definiciones de los principales conceptos.

El capítulo III reúne las respectivas consideraciones metodológicas:

1. Método y enfoque de investigación

2. Diseño de investigación

3. Variables definidas conceptual y operacionalmente

4. Descripción de los instrumentos utilizados con sus respectivos criterios de validez y confiabilidad.

5. Procedimiento

6. Población y muestra.

El capítulo IV muestra los resultados obtenidos por la investigación subdivididos en tres partes:

1. Análisis estadístico descriptivo

2. Análisis estadístico Inferencial

3. Resumen de las Expectativas de la formación profesional y su incidencia en la satisfacción laboral de los maestrantes.

Por último, el capítulo V marca las conclusiones obtenida tras la evaluación de los resultados obtenidos así como las recomendaciones en base a las mismas

1. Conclusiones en relación al objetivo general

2. Conclusiones en relación a los objetivos específicos

3. Recomendaciones.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad se ha visto como muchas instituciones públicas y privadas ofrecen empleo a profesionales con cierto grado de especialización de acuerdo al cargo a desempeñar, ya no es suficiente ser un profesional titulado a nivel licenciatura, las exigencias en el ambiente laboral cambiaron, es por eso que se requiere personal altamente calificado y especializado en su área o cargo a desempeñar.

En respuesta a estas exigencias del medio, actualmente el profesional busca capacitarse, actualizar sus conocimientos y especializarse, para satisfacer no solo las exigencias del medio sino también para consigo mismo, ya que si está conforme con su formación profesional podrá desempeñarse de manera óptima en su trabajo y esto repercutirá en una satisfacción laboral para con la institución donde trabaja, como también de manera personal.

Es por eso que esta investigación toma como uno de los más altos referentes en Centros de Posgrado, al Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior CEPIES, ya que dicha institución cuenta con un plantel Docente especializado y altamente calificado en Investigación que ofrece Programas de Diplomado, Maestría y Doctorado.

Para poder determinar el nivel de expectativa de la formación Profesional de los maestrantes del CEPIES y su incidencia en la Satisfacción Laboral mediante el instrumento de medición SERVQUAL, se tomaran en cuenta ciertas características más relevantes que forman parte del instrumento SERVQUAL, estas se deben tomar en cuenta al momento de medir si una institución brinda un servicio de calidad, en función a las expectativas de los maestrantes, las cuales son:

1. Apariencia Física de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación
2. La habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
3. La capacidad de ayuda a los usuarios y trabajadores de forma rápida
4. El conocimiento sobre el servicio que se ofrece.
5. La empatía con los usuarios así como también con los trabajadores.

Estas características serán objeto de medición según la percepción y expectativa que tengan los maestrantes del CEPIES para conocer en qué medida satisface sus necesidades profesionales para un buen desempeño laboral.

El fortalecimiento académico (de actualización y especialización) especifica del CEPIES es muy importante ya que puede incidir de manera importante en el desempeño laboral, es por eso que es muy importante conocer cual es la actitud de estos frente a su desempeño.

La satisfacción laboral conducirá a una mejora en la calidad de vida de los profesionales, una mejora en la productividad de una institución, así como también a una permanencia del personal o a una exigencia de movilidad del puesto que se ocupe que pueda ser transitoria o definitiva, para satisfacer sus niveles de exigencia personales.

Por este motivo, se pretende conocer cuáles son las expectativas de la formación profesional de los maestrantes del CEPIES y su incidencia en la satisfacción laboral.

1.2.1 Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de expectativa de la formación profesional de los maestrantes impartida por el CEPIES y la satisfacción laboral desde la aplicación del instrumento SERVQUAL?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar las expectativas de la Formación Profesional impartida por el CEPIES y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Maestrantes del CEPIES (2014 - 2015), desde la aplicación del instrumento SERVQUAL.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones de desarrollo de formación en posgrado.
- Evaluar (contextualizar) los criterios de desarrollo de satisfacción y expectativa desde la utilización del instrumento SERVQUAL.

- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de evaluación de calidad basado en expectativas SERVQUAL desde la consideración de la identificación de condiciones.

1.4 Justificación

Según datos de la OIT- CEPAL, a octubre de 2012, la tasa de desempleo urbano de los jóvenes en América Latina llegó a 14,9%, lo que representa más del doble de la tasa general de desempleo promedio en la región de 6,7%. De los 106 millones, siete millones están desempleados. Entre los jóvenes que trabajan, menos del 10% tiene un trabajo estable, 30 millones trabajan en el sector informal, solamente 35% tiene seguro médico y apenas el 3 de 100 jóvenes están afiliado a algún sistema de pensiones en la región.

A pesar de la disminución de la tasa de desempleo en los últimos años en Bolivia, la cual pasó de un 11% en 2009 a 7,9% en 2011 según datos del Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA), los jóvenes continúan en una situación de vulnerabilidad: entre los 15 y 19 años, la tasa de desempleo llegó a un 19,2%; entre los 20 y 24 años a un 20,5%, y entre la población de 25 y 34 años la tasa se situó en 12,7%.

Actualmente, los jóvenes recién graduados no encuentran trabajo en el área que estudiaron y se les dificulta la posibilidad de encontrar un primer empleo. La mayoría debe conformarse con trabajar en un sector que no está al nivel de sus expectativas, y en la mayoría de los casos, en labores que no se relacionan con los estudios que emprendieron.

La tasa de desempleo ilustrado juvenil se situó en 18%, y hasta un 22,5% en las mujeres jóvenes. Solamente el 53% de los profesionales se desempeñó en un ámbito para el que fue formado.

Según el CEDLA, en general, la tasa de desempleo urbano en las ciudades del eje de las personas que alcanzaron un nivel educativo superior (estudiantes o personas con títulos a nivel técnico o profesional) fue del 10,5%; siguen los que cursaron sus

estudios secundarios con una tasa del 8% y los que no alcanzaron ningún grado de educación una tasa menor del 6,4%3. Tal parece que tener un nivel de educación superior ya no garantiza encontrar un trabajo de calidad. Está comprobado en todas las ciudades del eje central, y particularmente en La Paz, que en cuanto más elevado es el grado de educación, mayor es la tasa de desempleo, hasta 12,1% para las y los jóvenes que se graduaron con licenciatura y/o postgrado.

Por otro lado la Formación Profesional al igual que la satisfacción laboral es un factor muy importante, ya que el conocer cuan satisfecho está el profesional con su formación puede incidir de manera positiva o negativa en el desempeño laboral.

Si el profesional no está preparado para cubrir las necesidades que requiere el puesto que desempeña, esto puede ser otro obstáculo para mantener su fuente laboral y por lo tanto también puede conllevar a futuros cambios de actitud y comportamiento, como ser la frustración, desagrado, molestia, sentimientos de insatisfacción laboral, etc.

Pero si por el contrario está satisfecho con su formación profesional esto puede repercutir de manera positiva en su desempeño laboral logrando alcanzar sus metas y poder aspirar a un mejor cargo.

Ahora bien, es cierto que existe mucho desempleo actualmente en Bolivia, pero también es cierto que existen pocos profesionales con alta calidad de Formación Académica en Posgrado, es por eso que se decide investigar si existe una incidencia entre la formación profesional de Posgrado y la satisfacción laboral, para ello se toma como uno de los referentes más importantes en posgrado al Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior CEPIES, para poder desarrollar esta investigación.

1.5 Formulación de hipótesis

Hi "El nivel de expectativa de la formación profesional impartida por el CEPIES es significativa y esto se traduce en una elevada satisfacción laboral de los Maestrantes"

1.5.1 Identificación de las variables

Variable Reguladora de Medición

Instrumento SERVQUAL

Variable Dependiente

Formación Profesional

Satisfacción Laboral

Se denomina Variable Reguladora de Medición al instrumento SERVQUAL, ya que este se limitara a medir la Variable Dependiente Formación Profesional, para conocer el nivel de satisfacción de la expectativa, mas no causara ningún cambio, o alteración en dichas variables.

1.5.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA	ITEM
Formación Profesional (aprendizaje significativo)	Es una actividad de tipo educativo, que se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para desempeñarse en el mercado de trabajo, sea en un puesto determinado, una ocupación o un área profesional.	Conocimiento	Percepción Expectativa	Observación Cuestionario SERVQUAL	Ordinal Valores 1 2 3 4 5	*Elementos Tangibles *Fiabilidad *Seguridad *Empatía *Capacidad de respuesta
		Habilidades	Percepción Expectativa			
		Destrezas	Percepción Expectativa			
		Desempeño	Percepción Expectativa			
Satisfacción Laboral (incremento de ingresos económicos)	Es la actitud general de un individuo hacia su trabajo, motivado por ascenso de puesto, incremento salarial, reconocimiento por el trabajo y prestaciones sociales.	Incremento de ingresos económicos	Percepción Expectativa	Observación Cuestionario SERVQUAL	Ordinal Valores 1 2 3 4 5	*Elementos Tangibles *Fiabilidad *Seguridad *Empatía *Capacidad de respuesta
		Ascenso	Percepción Expectativa			
		Prestaciones Sociales	Percepción Expectativa			

CAPITULO II

2.1 Estado del arte

El tema de formación profesional en posgrado y su incidencia en la satisfacción laboral como tal, no presenta investigaciones realizadas anteriormente, es por eso que se tomaron dos investigaciones que solo estudiaron la variable Formación Profesional en educación Superior, tal es el caso de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la U.M.S.A. a continuación se resumen las mismas.

2.1.1 "Programa De Motivación Para La Formación Profesional De Calidad Para La Facultad De Ciencias Farmacéuticas Y Bioquímicas De La Universidad Mayor De San Andrés"

El Objetivo General de este trabajo fue incorporar técnicas Psicológicas de motivación al proceso de Gestión de Calidad iniciado en la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas para facilitar el cambio positivo en los docentes y personal administrativo como actores en el referido proceso.

Se aplicó Metodología de Psicología Organizacional y Psicología de la Motivación para la realización de los objetivos.

Las Técnicas utilizadas fueron motivación visual, motivación interna y externa, competitividad y liderazgo.

Los Instrumentos utilizados en esta tesis fueron los siguientes: Tests, Certificados, Memorandos de felicitación, Premios, Cuestionarios de evaluación y documentos FODA.

Como conclusión se llegó a cubrir las expectativas generales que se esperaban por la comisión de Gestión de Calidad en el estamento Docente y Administrativo de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la Universidad Mayor de San Andrés.

Los Docentes que realizaron los seminarios de "Calidad" demostraron tener un excelente nivel de calidad, esto eleva la excelencia académica buscada por la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas.

En la aplicación de el Test de Autoconcepto y de Autovaloración, aplicado a estudiantes y personal administrativo, demuestra que existe un nivel medio a elevado de autoestima y autovaloración.[1]

2.1.2 "ESTRATEGIAS PSICOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LA FORMACION PROFESIONAL: CASO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES."

La premisa fundamental fue la implicación de responsabilidad, puntualidad, compromiso y cambio, no solo de manera personal sino también institucional, para la difusión del programa hacia los miembros de la comunidad Facultativa y su posterior evaluación.

El objetivo General fue el apoyar la continuidad del proyecto de calidad y fortalecer el desempeño integral de los 3 estamentos, incorporando técnicas y estrategias psicológicas al proceso de Gestión de Calidad iniciado en la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

Las técnicas mas usadas fueron motivación visual, motivación interna, motivación externa y la observación sistemática de casos.

Los instrumento que aplicaron en esta tesis fueron; Cuestionarios de Evaluación, Fichas Psicológicas, Ficha de Seguimiento, Test de Personalidad, Cuestionarios Básicos de Personalidad, Test Psicometricos de Ansiedad y Pruebas Proyectivas.

De acuerdo a los instrumentos aplicados se observa que los Docentes demostraron un excelente nivel de calidad, esto eleva la excelencia académica buscada por la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Mayor de San Andrés.

El personal administrativo demostró interés a medida que se realizó el proyecto y tuvo una participación activa en cada una de las actividades que fueron realizadas.

Se logro responder a los objetivos propuestos en el proyecto en un 70% ya que no fue cubierto completamente debido a que no ser realizó los seminarios y charlas propuestas con anterioridad en los objetivos.

---

1 TESIS: JIMENEZ T. S. R."Programa de Motivación para la Formación Profesional de Calidad para la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la Universidad Mayor de San Andrés". 2004

El eje central que se busco fue el de potenciar y desarrollar competencias y destrezas en los estudiantes que les permita desempeñarse como efectivos agentes de cambio en los diversos ámbitos en los cuales se encuentren.

En cuanto a la aplicación de los instrumentos se obtuvo como resultado que existe un nivel mínimo de intensidad ligera de Docentes y Administrativos que presentan sintomatología de trastornos de ansiedad igual a la media.

En el caso del Test de Personalidad que se aplicó a los estudiantes se observó que existe un adecuado nivel de autocontrol de sus emociones.[2]

2.2 Marco teórico

2.2.1. Formación Profesional

La formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social constituye hoy día una misión esencial de la Educación Superior Contemporánea, (UNESCO, 1998).

Cada día la sociedad demanda con más fuerza la formación de profesionales capaces no sólo de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional sino también y fundamentalmente de lograr un desempeño profesional ético, responsable.

La responsabilidad ciudadana y el compromiso social como valores asociados al desempeño profesional y por tanto, vinculados a la competencia del profesional constituyen el centro de atención en el proceso de formación que tiene lugar en las universidades o Centros de Posgrado, en la actualidad que se expresa en la necesidad de transitar de una formación tecnocrática a una formación humanista.

2 TESIS: APAZA A. R. "Estrategias Psicológicas para el desarrollo de la Calidad en la Formación Profesional: Caso de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la Universidad Mayor de San Andrés".2006

2.2.2. La competencia profesional

La competencia profesional es una configuración psicológica compleja en tanto incluye en su estructura componentes de orden motivacional e intelectual que se integran en diferentes niveles de desarrollo funcional en la regulación de la actuación profesional del sujeto. Esto quiere decir que un profesional es competente no sólo porque posee conocimientos y habilidades que le permiten resolver eficientemente los problemas profesionales sino también porque manifiesta una motivación profesional sustentada en intereses y valores profesionales y dispone de recursos personales que le permiten funcionar con flexibilidad, reflexión personalizada, iniciativa, perseverancia, autonomía, perspectiva futura en su actuación profesional de manera tal que posibilitan un desempeño profesional eficiente y responsable.

La competencia profesional se manifiesta en la actuación, en tanto es en la actuación profesional que se expresan los conocimientos, hábitos, habilidades, motivos, valores, sentimientos que de forma integrada regulan la actuación del sujeto en la búsqueda de soluciones a los problemas profesionales.

La complejidad de la integración de los componentes estructurales y funcionales en la regulación de la actuación profesional determina la existencia de diferentes niveles de desarrollo de la competencia profesional que se expresan en la calidad de la actuación profesional del sujeto y que transitan desde una actuación incompetente, parcialmente competente hasta una actuación competente (eficiente y creativa).

La actuación profesional del sujeto se manifiesta en dos planos de expresión: un plano interno,(reflexivo, vivencial) y un plano externo (conductual).

2.2.3 La competencia profesional garantiza un desempeño profesional responsable y eficiente.

Para que un profesional se considere competente, no basta con lograr un desempeño eficiente sino que es necesario además que actúe con compromiso y

responda por las consecuencias de las decisiones tomadas, esto ocurre justamente porque la competencia profesional como configuración psicológica compleja integra en su estructura y funcionamiento elementos de orden cognitivo y motivacional que se expresan como una unidad reguladora en la actuación profesional.

2.2.4 Formación en Posgrado

Se debe valorar la importancia del nivel de enseñanza como requerimiento fundamental para el fortalecimiento y mantenimiento de las competencias profesionales asi como también para elevar la calidad de la actividad laboral.

La educación de posgrado es un conjunto de procesos de enseñanza-aprendizaje dirigidos a garantizar la preparación de los graduados universitarios para complementar, actualizar y profundizar en los conocimientos y habilidades que poseen, vinculados directamente al ejercicio profesional, los avances científico-técnicos y las necesidades de las entidades en que laboran.

2.2.5 Importancia de la educación de posgrado en la actualidad

En Bolivia las universidades del sistema, de acuerdo con su estructura institucional y educativa y con sujeción de los reglamentos correspondientes, otorgan los siguientes grados académicos: técnico medio, técnico superior, licenciado, de especialidad, maestría y doctorado.

La educación superior del siglo XXI al asumir el reto del desarrollo de las ciencias y las tecnologías, deberá enfatizar en una sólida formación profesional como consecuencia de priorizar los procesos de aprendizaje con un carácter eminentemente productivo, de forma que la educación de posgrado se sustente en un egresado que esté dotado de los recursos intelectuales y humanos que le garanticen educarse durante toda su vida profesional.

La sociedad contemporánea requiere cada vez más de un Profesional que conjugue una alta especialización con la capacidad científico técnico y condiciones

ciudadanas pertinentes. Se puede afirmar que la universidad del futuro será juzgada esencialmente por la calidad de egreso de sus estudiantes, esta realidad se ve influida fundamentalmente por el desarrollo de los estudios avanzados.

Para asumir el compromiso de la educación permanente la universidad deberá flexibilizar sus estructuras académicas, métodos de trabajo y evolucionar hacia su integración como parte importante para el desarrollo de las competencias profesionales.

Los países de la región, de forma general, han venido asumiendo este reto de manera fragmentada al centrar su atención en figuras posgraduadas como los doctorados, las maestrías y las especialidades, lo que denota una influencia mantenida en el tiempo de los estudios de posgrado de los países del primer mundo.

Esta valoración permite comprender cómo la educación de posgrado surge y se desarrolla en relación con las necesidades sociales vinculadas al desarrollo profesional, lo que aún reclama respuestas de mayor pertinencia en el contexto actual.

2.2.6 Funciones de la educación de posgrado

Entre las funciones de la educación de posgrado se pueden destacar:

Actualización: posibilita la renovación sistemática de los conocimientos y habilidades profesionales a nivel con los avances y el desarrollo científico.

Complementación: posibilita la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades profesionales no recibidos en sus estudios precedentes o adquiridos sin la profundización requerida.

Profundización: posibilita la obtención de un nivel superior en los conocimientos científico-técnicos y habilidades profesionales en el campo específico de una profesión o de un área concreta de la ciencia y la técnica.

La educación permanente o de posgrado dirigida a la superación profesional, consta de cuatro pasos fundamentales:

1. Identificación de necesidades de aprendizaje.
2. Proceso educativo.
3. Monitoreo.
4. Evaluación.

Entre los aspectos fundamentales de la educación de posgrado está la utilización de las técnicas pedagógicas de problematización alrededor de las situaciones concretas que afronta el trabajador en el desempeño de sus funciones. Así, se obtendrá un aprendizaje enmarcado en la propia realidad profesional, o de la formación de estos profesionales.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), plantea: la pertinencia de la educación superior debe evaluarse en términos de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen, lo cual requiere de normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica, y una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo, con orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales comprendidos en el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente.

La evaluación resulta esencial en relación con el alcance y calidad de la superación profesional llevada a cabo, de manera tal que al concluir la capacitación prevista es necesario proceder a evaluar sus resultados.

Es fundamental durante este momento, la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, en correspondencia con los efectos producidos en la calidad de la actividad profesional y el grado de satisfacción del personal involucrado, como indicadores fundamentales para evaluar. Es decir, hay que analizar si el proceso de superación profesional desarrollado ha posibilitado la solución de los problemas que le dieron origen y en qué medida, por lo que la evaluación tiene lugar sobre la base del impacto que se ha producido en el ámbito de la actividad profesional.

2.2.7. Satisfacción Laboral

Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción laboral, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo".

Es decir que la satisfacción laboral se vera reflejada en función a como se sienta el profesional con su desempeño laboral.

Robbins (1996: 192-7) también indica que "los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto.

Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación".

En esta manifestación se encuentran factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencias personales.

Robbins explica a través de la Grafica 1 cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción a través de actitudes:

GRAFICO No. 1

Para Gibson y Otros (1996: 138) *la satisfacción en el trabajo* es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: *"El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales"*. Siguiendo las indicaciones del propio autor, se destacan:

Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.

Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.

Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.

Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa,

en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas"[3]. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas".

Para Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990: 45), los conceptos *actitudes*, *satisfacción* y *moral laboral* son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

***Satisfacción laboral*:** Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.

***Moral laboral*:** Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales:

- El sentimiento de solidaridad del grupo.
- La necesidad de un objetivo común.
- Progreso observable hacia este objetivo.

3 MUÑOZ. A. Satisfacción Laboral. 1990: 76

- La participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Para Robbins (1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes en el cual se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del profesional en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

2.2.8. Condiciones favorables de trabajo

A los Profesionales les interesa su ambiente de trabajo, que este les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del mismo.

Es por eso que actualmente buscan medios para actualizarse e instituciones que los capaciten y especialicen en sus áreas para así poder brindar un mejor desempeño laboral. Y por lo tanto una mejor condición de trabajo.

2.2.9. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland (1996) ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará

mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Para Loitegui (1990: 83) la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. [4]

Loitegui, (1990: 168) refiere que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables:

a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo.

b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador. Según. CABALLERO R. K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza, Universidad de Granada

Entonces se podría decir que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, pero sobre todo en la formación profesional que este tenga, ya que si es deficiente, puede provocar frustración e inconformidad en el trabajador profesional.

Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador profesional frente a las distintas facetas de su trabajo

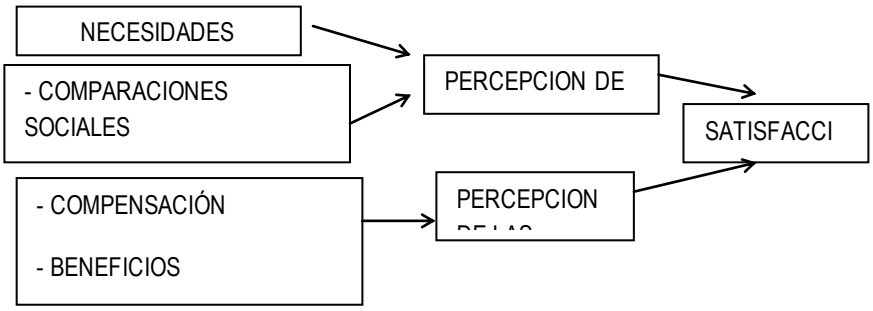
Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa

4 LOITEGUI. Satisfacción Laboral. 1990: 83

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.[5]

GRAFICO No. 2.

Modelo Tentativo De Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral



2.2.10 Calidad de vida en el trabajo.

Investigaciones recientes demuestran que para alcanzar calidad y productividad, las empresas deben contar con personas motivadas para desempeñar los trabajos que les asignan, y recompensarlas de manera adecuada por su contribución.

En consecuencia la competitividad organizacional se halla relacionada por obligación con la calidad de vida en el trabajo.

La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella.

La calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambientes psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, etc.

La calidad de vida en el trabajo resume dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los profesionales empleados en cuanto al bienestar y la satisfacción

5 http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/

en el trabajo; por otro el interés de las empresas respectos de los efectos potenciadores sobre la productividad y la calidad.

Dado que la importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y de cada organización, la calidad de vida en el trabajo está determinada no solo por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situacionales (estructura organizacional, tecnología, sistemas de remuneración, política interna) sino también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales.[6]

2.2.11 Causas de bajo rendimiento.

Para poder comprender las causas de bajo rendimiento laboral y productividad se deberá realizar un análisis a los tres elementos que afectan al mismo, estos son:

- Elemento humano. El empleado profesional que físicamente desempeña la tarea y su medio ambiente de trabajo.
- Elemento mecánico. Incluye las herramientas y el equipo de trabajo, los materiales que forman parte del servicio prestado.
- Elemento metodológico. El proceso por el cual el empleado profesional utiliza las herramientas, equipo y materiales para desempeñar el servicio.

Estos tres elementos son cruciales a los niveles de rendimiento dentro de cualquier organización, sea esta de manufactura o de servicios.
Una productividad baja puede resultar no solo del empleado profesional sino también de herramientas de baja calidad, equipo defectuoso y materiales inapropiados para la tarea.

2.2.12 Definición de Calidad

Es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente.

6 CHIAVENATO I. "Administración de Recursos Humanos", Universidad de Los Ángeles, California. 2000

2.2.13 Definición de Calidad según la Norma ISO 9000

Calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

La calidad es más una condición psicológica y emocional que técnica.

Calidad significa: Cero defectos, cumplir exactamente con lo que pide el cliente, hacer bien las cosas desde la primera vez, no quejas, rechazos o devoluciones.

2.2.14 Calidad y evaluación

La calidad que posean las respuestas a estas demandas sociales es un tema en la actualidad ineludible. De ahí que, el desarrollo de sistemas de evaluación de la calidad en la educación superior y la certificación pública de ésta mediante los sistemas de acreditación de programas y de instituciones para dicho nivel, sean objeto de atención, de elaboración y de debate en toda agenda de discusión nacional, regional o internacional, en el propio quehacer universitario y en la formulación en mayor o menor medida de las políticas educacionales de cualquier país.

Es por eso que, diversos actores participan cada vez más en la elaboración, en la validación y en el fomento de tales sistemas: estudiantes, centros de educación superior, agencias de evaluación y de acreditación, sociedades de profesionales, y organismos encargados de la elaboración de políticas estatales en el campo de la educación.

Los niveles de desarrollo que en cada país se encuentran en el campo de la evaluación y de la acreditación de la calidad son también diversos. En Iberoamérica tales sistemas son más o menos recientes, y como proyectos sistemáticos han estado llevando a cabo experiencias (a excepción de Brasil, con la acreditación del posgrado y de Cuba, con la evaluación institucional desde 1978), que se iniciaron a principios de la década de los noventa.

Mediante la aplicación de algunos de estos sistemas de evaluación y de acreditación, se acumula mayor experiencia (CONEAU en Argentina; CNAP en Chile; CNA en Colombia; COPAES en México). Otros son de reciente creación, pero han

comenzado con gran dinamismo sus programas (ANECA en España; JAN en Cuba; CONEA en Ecuador; ANEAES en Paraguay), mientras otros se desarrollan en forma más integrada, como es el caso del Consejo Centroamericano de Acreditación, para apoyar el mejoramiento de la calidad de la educación superior de los países de esta área y el desarrollo de los sistemas nacionales de la región, cuyo ejemplo lo da Costa Rica (SINAES). En países como Bolivia y Venezuela se han hecho valiosos esfuerzos, y se han efectuado numerosos estudios técnicos para la organización de sus propios sistemas de acreditación. Según ESPI N. "Líneas de trabajo compartidas en acreditación en Iberoamérica" (12 jul 2005).

2.2.15 Como se mide la satisfacción laboral.

La Satisfacción Laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada.

Para ello existen diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo.

Como el intento de Hoppock en 1935, donde se emplean diversos soportes, estos son:

- Autodescripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista; generalmente individual. En ocasiones soporte de determinados procedimientos como el análisis de la SL e ISL a través de los incidentes críticos.

La técnica más común es el cuestionario, generalmente voluntario y anónimo.
La entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.[7]

7 http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/

2.2.16 Para que medir la Satisfacción Laboral

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto.

2.2.17 El Modelo SERVQUAL.

El método de SERVQUAL de Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry es una técnica que se puede utilizar para realizar un análisis de la separación del desempeño de la calidad del servicio de una organización contra necesidades de la calidad del servicio del cliente.

El método implica el desarrollo de una comprensión de las necesidades percibidas de la calidad de servicio que buscan los clientes. Estas opiniones medidas de la calidad de servicio de la organización, se comparan contra otra organización reconocida como excelente.

El SERVQUAL toma en cuenta las opiniones de los clientes al definir la importancia relativa de las cualidades del servicio. Esto permitirá que la organización asigne prioridades para utilizar sus recursos en mejorar las cualidades del servicio mas criticas.[8]

De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus

8 http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html

objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman, et al. Analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas.

Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Parasuraman et al. Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

CUADRO No. 1

Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	**Significado**
Elementos tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta ®	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles

	de forma rápida
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente

El SERVQUAL es un instrumento, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. [9]

Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

En concreto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

9 http://www.aiteco.com/servqual.htm

a) Comunicación "boca a boca", u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

b) Necesidades personales.

c) Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente

d) Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Método y enfoque de investigación

La presente investigación responde al modelo Positivista expresado en el método Hipotético Deductivo, considerando que la presente investigación trata de medir la variable dependiente Formación profesional con la utilización del instrumento SERVQUAL donde se parte de una hipótesis sujeta a ser verificada o nula con un enfoque cuantitativo.

Los pasos que implica la aplicación del método definido se describe de la siguiente manera:

1. Reconocimiento y definición del problema
2. Definición de Hipótesis (planteamiento del problema).
3. Validación y Operacionalización de Hipótesis (diagnóstico del instrumento).
4. Emisión de resultados.

3.2 Diseño Metodológico de Indagación

El diseño de investigación es *No Experimental* de evaluación de expectativas del Instrumento de evaluación SERVQUAL.

3.3 Técnicas e instrumentos

A continuación, se describe, en primera instancia, las técnicas e instrumentos utilizados para medir las variables Formación profesional y Satisfacción laboral. Como segundo punto se describen, luego, la validez y confiabilidad de cada uno de los instrumentos.

3.3.1 Descripción de técnicas e instrumentos

Las tres técnicas utilizadas y los respectivos instrumentos utilizados en el presente estudio son:

a) Técnica cualitativa de observación durante la aplicación del instrumento SERVQUAL.

b) Técnica de entrevista que se utilizará para el análisis de la interpretación de los resultados.

c) Técnica cuantitativa de encuesta que permite obtener los niveles de percepción y expectativa de la formación profesional impartida por el CEPIES.

3.3.1.1 Técnica cualitativa de observación

Esta técnica permite la observación de conductas y actitudes frente a la aplicación del cuestionario SERVQUAL, donde se puede evidenciar la receptividad o negativa hacia la aplicación y colaboración de la misma.

3.3.1.2 Técnica de entrevista

Esta técnica permite la expresión libre de emociones y sentimientos de los maestrantes vinculados a su experiencia con la formación profesional impartida por el CEPIES y la percepción de las características del mismo durante el trabajo de aula.

Con este instrumento cualitativo el maestrante describe sus experiencias gratas e ingratas asociadas a la formación profesional en posgrado del CEPIES, como también el relacionamiento directo con la institución y el recurso humano que forma parte de ella.

3.3.1.3 Técnica cuantitativa de encuesta

Esta técnica permite la aplicación del instrumento SERVQUAL, que está compuesto por dos cuestionarios, uno mide la percepción que se tiene (en este caso del

CEPIES), de la institución y otro mide la expectativa que se tiene de una institución de calidad, ya sea positiva o negativa en relación a satisfacción de las necesidades del maestrante vinculadas a la formación profesional impartida por el CEPIES. Validez de Constructo 0.89, confiabilidad 0.92.

Esta escala consta de 22 afirmaciones o reactivos que representan a las cinco dimensiones de la variable y sus correspondientes categorías.

Tiene cinco opciones de respuesta Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5), para cada una de las afirmaciones.

A continuación se explicara con mayor detalle en que consiste el Cuestionario SERVQUAL.

3.3.2. Validez y confiabilidad de cada uno de los instrumentos.

El instrumento de medición SERVQUAL ha sido validado en Mexico en el área de salud, pero sujeto a adaptaciones en función a requerimientos de la muestra.

Con objeto de poner a disposición un instrumento válido y confiable para esa evaluación, la finalidad del presente estudio fue adaptar la Escala *SERVQUAL* para la cultura mexicana. La adaptación cultural y semántica fue realizada por cuatro jueces peritos en el área, que evaluaron la equivalencia conceptual y cultural de los elementos de la escala. La consistencia interna del instrumento fue evaluada por el test *Alfa de Cronbach* con resultado α=0,74 en la escala total y análisis factorial en que fueron detectadas las cinco

Dimensiones de la escala, demostrando que la misma es válida y confiable para medir el servicio de enfermería en la población mexicana.

SERVQUAL es una escala multidimensional constituida por dos sub-escalas, una de expectativas y otra de percepciones. Contempla cinco dimensiones de la calidad del servicio.

La escala SERVQUAL evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario, por lo que se considera como la más apropiada para evaluar la calidad del servicio de enfermería. Posee cinco dimensiones: elementos tangibles (apariencia del personal, facilidades físicas, equipo e información); confiabilidad (habilidad para proporcionar el servicio prometido con precisión y eficacia); responsabilidad (habilidad para ayudar y proporcionar el servicio rápidamente); seguridad (Habilidad para inspirar confianza y credibilidad); y empatía (atención individual y personalizada).

La escala mide las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio de enfermería, a través de dos cuestionarios de 22 ítems cada uno. Cada ítem es evaluado por medio de una escala tipo Likert que varia de uno (1) hasta siete (7), siendo uno (1) totalmente de acuerdo y siete (7) totalmente en desacuerdo, pasando por un neutro, cuatro (4). La calidad percibida del servicio es igual a percepciones menos expectativas, es decir, Qp = Percepción – Expectativas.

La puntuación de las escalas puede variar de 22 a 154 puntos, siendo que, cuanto mayor la puntuación, mejor la evaluación del servicio.

En el área de salud, la escala fue adaptada con el propósito de evaluar los servicios hospitalarios y para evaluar el servicio de enfermería.

Así mismo se aclara que dicho instrumento fue adaptado al contexto actual, realizando una prueba piloto, una ves concluida esta aplicación de la prueba piloto, se procedió a la corrección y adaptación del instrumento, para después proceder a la aplicación del mismo a la muestra.

3.3.3. Descripción de técnicas de indagación

CUESTIONARIO SERVQUAL

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en America Latina por Michelsen Consulting,

con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El estudio de validación concluyo en Junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas y un indicador para mejorar.

3.3.3.1 Necesidades, expectativas y percepciones de clientes

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

Percepción del Cliente La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

Expectativas del Cliente Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad.

Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de la las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

3.3.3.2 Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

- Elementos tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

En base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente.

- Evaluación de expectativas de calidad de servicios

El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario daptar los enunciados a las características específicas de la organización en la que se aplicará. Las preguntas se agrupan en las cinco dimensiones descritas.

- Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad

Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.

- Evaluación de la percepción de calidad de servicios

Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio.

3.3.3.3 El modelo de las brechas de la calidad de servicio

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al "Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio", desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner.

La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe.

Se conoce también como el modelo de las cinco brechas ya que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Mediante la Identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

Satisfacer al cliente en cuanto a calidad de servicio implica, por una parte, cerrar la brecha del cliente, es decir, el vacío entre sus percepciones y las expectativas, y por otra parte, cerrar la brecha del proveedor del servicio o causas que originan la brecha del cliente. Con ello se refieren a no saber lo que el cliente (usuario) espera, no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, no entregar el servicio con los estándares adecuados, no igualar el desempeño con las promesas. Estas brechas se producen fundamentalmente por diferencias entre:

- ✓ Expectativas de los clientes y percepciones de la organización respecto a dichas expectativas.
- ✓ Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad en el servicio.
- ✓ Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando a los clientes.
- ✓ El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunicó a los clientes respecto a dicho servicio.
- ✓ Servicio esperado y servicio percibido.

La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las percepciones se realiza a través de la escala SERVQUAL, que conceptualiza dicha diferencia como una variable multidimensional.

La escala determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de un cuestionario de 22 ítems, divididos en las 5 dimensiones, es decir, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.

Este cuestionario está compuesto por dos indicadores de cuestionario estos son:

- Cuestionario SERVQUAL por indicadores de Percepción

Está compuesto por 22 afirmaciones las cuales están repartidas en 5 dimensiones como son, elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía. Dichas afirmaciones pueden ser contestadas con 5 opciones de respuesta como ser:

Muy en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Muy de acuerdo	(5)

- Cuestionario SERVQUAL por indicadores de Expectativa

Está compuesto por 22 afirmaciones las cuales están repartidas en 5 dimensiones como son, elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía. Dichas afirmaciones pueden ser contestadas con 5 opciones de respuesta como ser:

Muy en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Muy de acuerdo	(5)

Cada uno de los ítems es medido a través de una escala numérica que va desde una calificación 1, para una percepción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta una calificación 5, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, para obtener el valor de las brechas, se calculan las respectivas medias para cada afirmación y dimensión. Se calcula también la respectiva desviación típica en cada caso, para asegurarse que los valores de las medias sean representativos de las respuestas del conjunto de cuestionarios procesados.

Para cada dimensión y cada afirmación incluida en ellas, se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. (P – E). Si dicho valor es positivo (P > E), significará que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese ítem. Por el contrario, si dicho valor es negativo (P< E), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción.

Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, sitúa todas las dimensiones y aspectos puntuales contenidos en ellas en un mismo plano de importancia, por lo que los resultados obtenidos en esta medición no ayudan a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente.

Para solucionar ese impasse, se calcula lo que se denomina brechas relativas. Estas se calculan multiplicando los resultados de (P – E) de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo). De esta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos priorizadamente, con el fin de mejorar la satisfacción de la cartera de clientes (usuarios), según su indicación respecto de qué elementos le resultan más importantes para sentirse satisfechos con la calidad del servicio.

El Modelo de las Brechas de Calidad de servicio, provee sustento metodológico a la Escala SERVQUAL, y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes (usuarios), temas cada vez más sensibles para las organizaciones privadas y públicas, dada la realidad cambiante de las interacciones con éstos en contextos cada vez más competitivos y mayores exigencias en calidad.

3.4 Descripción Unidad de Estudio

La unidad de estudio serán los participantes de las maestrías del CEPIES desde el año 2014 hasta el 2015, que están compuestos por: Maestría en Psicopedagogía y Educación Superior Versión XXII – XXIII y Maestría en Elaboración y Evaluación de Proyectos educativos Versión XXII - XXIII, la aplicación del instrumento de evaluación se realizará en maestrantes del CEPIES, sin importar dependencia laboral, estado civil, edad y sexo.

3.4.1 Objeto y Unidad de estudio

El objeto o unidad de estudio es la Formación profesional en posgrado y la incidencia de la satisfacción laboral de estos.

3.5 Universo

El universo está compuesto por el total de maestrantes de las dos menciones y versiones del CEPIES desde el 2010 al 2015.

3.5.1Muestra

La muestra se seleccionó de la población total de maestrantes de las dos menciones de Maestría y las dos versiones, con base en el tipo muestral aleatorio no probabilística para muestras simples:

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

n = (N*Z^2*p*q)/(e^2*(N-1)+(Z^2*p*q))

Z	**1.67**
P	**0.5**
Q	**0.5**
N	**62**
E	**0.05**

n =	**51**

POBLACIÓN	**Tamaño Muestra**
N	**n**
4000	**261**
90	**68**
80	**62**
70	**56**
60	**50**
50	**43**
40	**35**
30	**27**
20	**19**
10	**10**

n = (N*Z^2*p*q)/(e^2*(N-1)+(Z^2*p*q))

Z	**1.67**
P	**0.5**
Q	**0.5**
N	**38**
E	**0.05**

n =	**34**

POBLACIÓN	**Tamaño Muestra**
N	**n**
4000	**261**
90	**68**
80	**62**
70	**56**
60	**50**
50	**43**
40	**35**
30	**27**
20	**19**
10	**10**

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capitulo los resultados estarán organizados de la siguiente manera:

4.1. Análisis estadístico descriptivo

- Esta sección conglomera la descripción de los puntajes obtenidos por los maestrantes en relación a la percepción y expectativa de la formación profesional impartida en el CEPIES.

- También contempla la descripción de los niveles alcanzados de los maestrantes en la satisfacción de sus expectativas por parte del CEPIES, durante la formación profesional, esta evaluación se subdivide en análisis por dimensiones e indicadores.

Para poder proceder a la descripción de los resultados obtenidos, es necesario conocer las cinco dimensiones que componen el instrumento SERVQUAL, estas son las siguientes:

- ✓ Elementos tangibles, son aquellos que miden cual es la percepción que tiene el usuario respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación del CEPIES.

- ✓ Fiabilidad, es la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa del CEPIES.

- ✓ Capacidad de Respuesta, que es el deseo de ayudar a los clientes o usuarios y de servirles de forma rápida del CEPIES

- ✓ Seguridad, es el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente o usuario del CEPIES

- ✓ Empatía, que viene a ser lo más relevante la atención individualizada al cliente o usuario del CEPIES.

- ✓ Ahora bien, una vez conocida las cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL, a continuación se procederá a la descripción de los resultados.

4.1.1 Discrepancias obtenidas con el Cuestionario SERVQUAL por indicadores de Percepción

A continuación dichos indicadores son los siguientes:

Podemos observar las cinco dimensiones ya mencionadas de las cuales la primera Elementos Tangibles está compuesta por las preguntas:

P_01 con un puntaje de 2.76

P_02 con un puntaje de 2.56

P_03 con un puntaje de 3.19

P_04 con un puntaje de 2.78

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 2.82, cabe mencionar que este puntaje promedio es media alta en relación a las otras dimensiones que veremos a continuación de los sujetos encuestados.

La segunda dimensión es Fiabilidad que está compuesta por las siguientes preguntas:

P_05 con un puntaje de 2.41

P_06 con un puntaje de 2.80

P_07 con un puntaje de 2.62

P_08 con un puntaje de 2.84

P_09 con un puntaje de 2.82

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 2.69 considerada como media baja en relación a las otras dimensiones, que veremos a continuación.

La tercera dimensión es la Capacidad de Respuesta que esta compuesta por las siguientes preguntas:

P_10 con un puntaje de 2.58

P_11 con un puntaje de 2.65

P_12 con un puntaje de 2.61

P_13 con un puntaje de 2.56

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 2.60 considerada como una de las puntaciones más baja al igual que la dimensión de Seguridad, esto en relación a las otras dimensiones, siendo la más desatendida.

La cuarta dimensión es la Seguridad, que está compuesta por las siguientes preguntas:

P_14 con un puntaje de 2.80

P_15 con un puntaje de 3.15

P_16 con un puntaje de 2.78

P_17 con un puntaje de 2.68

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 2.85 considerada como una de las puntaciones más altas en relación a las demás dimensiones.

La quinta y última dimensión pero no la menos importante en relación a las otras es la Empatía, que está compuesta por las siguientes preguntas:

P_18 con un puntaje de 2.78

P_19 con un puntaje de 2.92

P_20 con un puntaje de 2.64

P_21 con un puntaje de 2.64

P_22 con un puntaje de 2.68

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 2.73 considerado como una de las puntaciones media, esto en relación a las otras dimensiones.

DISCREPANCIAS DETECTADAS CON LA HERRAMIENTA "SERVQUAL"

POR INDICADORES DE PERCEPCIÓN

TABLA No. I

Dimensión	**Declaración Criterio**	**Puntaje**			
Elementos Tangibles	Declaraciones 1 a 4	2.82			
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9	2.69			
Capacidad de Respuesta	Declaraciones 10 a 13	2.60			
Seguridad	Declaraciones 14 a 17	2.85			
Empatía	Declaraciones 18 a 22	2.73			
DIMENSION	**PROMEDIO**	**No.**	**Código**	**COMPONENTE**	**PROMEDIO**
Elementos Tangibles	2.82	1	P_01	Las organizaciones de excelencia tienen equipos de apariencia moderna	2.76
		2	P_02	Las instalaciones físicas de las organizaciones de excelencia son visualmente atractivas	2.56
		3	P_03	Los empleados de las organizaciones de excelencia tienen apariencia pulcra	3.19
		4	P_04	En una organización de excelencia los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, póster, páginas de Internet, etc.) Son visualmente	2.78

				atractivos.	
Fiabilidad	2.69	5	P_05	Cuando la organización promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	2.41
		6	P_06	Cuando un cliente/usuario tiene un problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo	2.80
		7	P_07	Las organizaciones de excelencia realizan bien su servicio a la primera vez.	2.62
		8	P_08	Las organizaciones de excelencia concluyen el servicio en el tiempo prometido.	2.84
		9	P_09	Las organizaciones de excelencia insisten en mantener registros exentos de errores.	2.82
Capacidad de Respuesta	2.60	10	P_10	Las organizaciones de excelencia los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	2.58
		11	P_ 11	Las organizaciones de excelencia, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes/usuarios	2.65
		12	P_12	Las organizaciones de excelencia los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes / usuarios	2.61
		13	P_13	En las organizaciones de excelencia los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	2.56

Seguridad	2.85	14	P_14	El comportamiento de los empleados en las organizaciones de excelencia transmite confianza a los clientes/usuarios	2.80
		15	P_15	Los clientes/usuarios de las organizaciones de excelencia se sienten seguros en sus transacciones con la organización	3.15
		16	P_16	En las organizaciones de excelencia los empleados son siempre amables con los clientes	2.78
		17	P_17	En las organizaciones de excelencia los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes/usuarios.	2.68
Empatía	2.73	18	P_18	Las organizaciones de excelencia dan a sus clientes/usuarios una atención individualizada	2.78
		19	P_19	Las organizaciones de excelencia tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes/usuario	2.92
		20	P_20	Las organizaciones de excelencia tienen empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	2.64
		21	P_21	Las organizaciones de excelencia se preocupan por los mejores intereses de sus clientes/usuarios	2.64

		22	P_22	Los empleados de las organizaciones de excelencia comprenden las necesidades específicas de sus clientes/usuarios.	2.68

Fuente. Elaboración propia con base en encuesta.

4.1.1.1 Análisis de Tabla de discrepancias detectadas con la herramienta "SERVQUAL" por indicadores de percepción

.En esta tabla se puede observar las cinco dimensiones del Instrumento SERVQUAL, con sus respectivos promedios, compuesta por sus indicadores y componentes de estos indicadores, los cuales reflejan cada una de las afirmaciones que forman parte del instrumento.

Aquí se puede evidenciar por ejemplo que en la Dimensión de Elementos Tangibles se tiene un promedio de 2.82 pts., este se refiere a la apariencia física de las instalaciones del CEPIES, asi como también al equipamiento tecnológico, dicho en otras palabras si se cuenta o no con la infraestructura y equipos modernos óptimos para el desarrollo de las actividades propias del CEPIES. Según el promedio obtenido en esta dimensión, la percepción de los maestrantes del CEPIES es muy baja, esto se traduce a una insatisfacción para con esta dimensión.

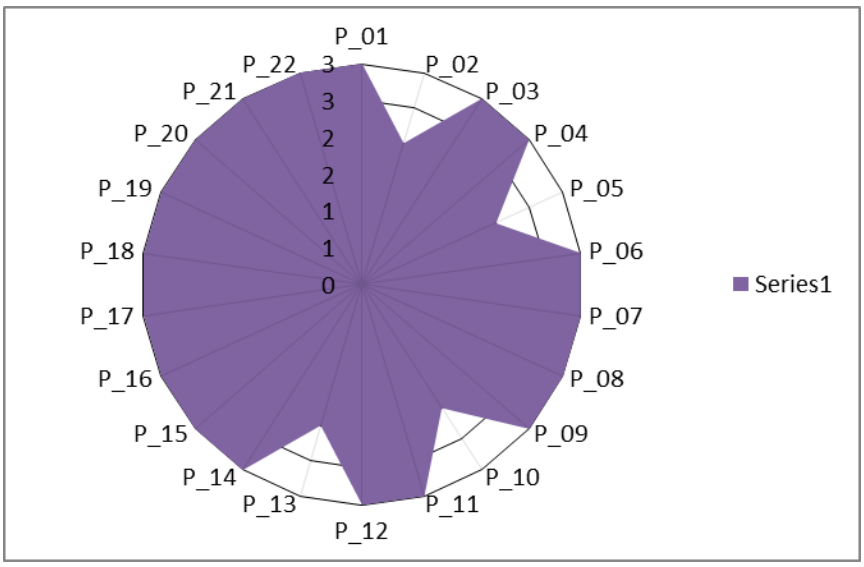
Cabe resaltar que a diferencia de las demás dimensiones, esta tendría el puntaje mas alto en relación a las demás, pero no deja de estar como una puntuación baja.

4.1.1.2 Graficacion de discrepancias por componentes

En este grafico se puede observar los 22 indicadores que son los componentes del cuestionario de Percepción del instrumento SERVQUAL aplicada a la muestra promediada.

ROSETAS DE PERCEPCION

GRAFICO No. 3



Mediante la presente roseta se puede observar los 22 indicadores aplicadas a los maestrantes del CEPIES promediados del cuestionario de Percepción del instrumento SERVQUAL.

Los cuales demuestra respuestas muy bajas en cuanto a promedios se refiere y uno de ellos es el indicador 02 el cual destaca la deficiencia en las instalaciones del CEPIES no son visualmente atractivas, así como también el indicador 13 donde destaca la baja puntación en la atención por parte de los empleados administrativos donde se observa que se presenta una inconformidad en la respuesta y atención a sus demandas, un aspecto muy importante a tomar en cuenta para la mejora del servicio.

4.1.1.3 Cuadro de Indicadores del Cuestionario de Percepción del SERVQUAL

Este cuadro a continuación detalla cada uno de los indicadores con sus respectivos promedios y componentes para conocer a que hacia referencia cada uno de ellos.

CUADRO No. 2

Código	COMPONENTE	PROMEDIO
P_01	Las organizaciones de excelencia tienen equipos de apariencia moderna	2.76
P_02	Las instalaciones físicas de las organizaciones de excelencia son visualmente atractivas	2.56
P_03	Los empleados de las organizaciones de excelencia tienen apariencia pulcra	3.19
P_04	En una organización de excelencia los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, póster, páginas de Internet, etc.) Son visualmente atractivos.	2.78
P_05	Cuando la organización promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	2.41
P_06	Cuando un cliente/usuario tiene un problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo	2.80
P_07	Las organizaciones de excelencia realizan bien su servicio a la primera vez.	2.62
P_08	Las organizaciones de excelencia concluyen el servicio en el tiempo prometido.	2.84
P_09	Las organizaciones de excelencia insisten en mantener registros exentos de errores.	2.82
P_10	Las organizaciones de excelencia los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	2.58
P_ 11	Las organizaciones de excelencia, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes/usuarios	2.65
P_12	Las organizaciones de excelencia los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes / usuarios	2.61
P_13	En las organizaciones de excelencia los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	2.56
P_14	El comportamiento de los empleados en las organizaciones de excelencia transmite confianza a los clientes/usuarios	2.80
P_15	Los clientes/usuarios de las organizaciones de exce-	3.15

	lencia se sienten seguros en sus transacciones con la organización	
P_16	En las organizaciones de excelencia los empleados son siempre amables con los clientes	2.78
P_17	En las organizaciones de excelencia los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes/usuarios.	2.68
P_18	Las organizaciones de excelencia dan a sus clientes/usuarios una atención individualizada	2.78
P_19	Las organizaciones de excelencia tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes/usuario	2.92
P_20	Las organizaciones de excelencia tienen empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	2.64
P_21	Las organizaciones de excelencia se preocupan por los mejores intereses de sus clientes/usuarios	2.64
P_22	Los empleados de las organizaciones de excelencia comprenden las necesidades específicas de sus clientes/usuarios.	2.68

4.1.1.4 Cuadro de cálculo del promedio ponderado general con base en la herramienta "SERVQUAL" de percepción

CUADRO No. 3

CALCULO DEL PROMEDIO PONDERADO GENERAL				
DIMENSIONES	**PROMEDIO**	**PORCENTAJE**	**PONDERACIONES**	**PxP**
Elementos Tangibles	2,82	20,58	58,03	1194,25
Fiabilidad	2,7	19,71	53,21	1048,76
Capacidad de Respuesta	2,6	18,97	49,32	935,6
Seguridad	2,85	20,8	59,28	1233,02

Empatía	2,73	19,93	54,4	1084,19
SUMAS	**13,7**	**100.00**	**274,24**	**5495,82**
		Promedio Ponderado General=	**54.95**	

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas.

En este cuadro No. 2, podemos observar las 5 dimensiones del SERVQUAL con sus promedios generales obtenidos del cuestionario de percepción aplicada a los Maestrantes del CEPIES.

De estos promedios se obtiene un promedio general de 54.95, esto quiere decir que dentro de los criterios de calificación del Cuestionario de Percepción del instrumento SERVQUAL, el CEPIES se encuentra en el límite superior a 0.00 y límite inferior a 55.00, esto se traduce a una calificación de Funcionamiento en condicionamiento inaceptables, según resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Es decir los maestrantes del CEPIES que participaron en la muestra refieren que, a pesar del equipamiento tecnológico, infraestructura, capacitación de los empleados, empatía, que brinda la institución todavía se tienen falencias que se perciben como obstáculos para llegar a considerar al CEPIES una institución de calidad.

4.1.1.5 Cuadro de calificación ponderada y contrastada por discrepancias de percepción, con base en la herramienta "SERVQUAL".

A continuación en este cuadro se puede observar los criterios de calificación que tiene el instrumento SERVQUAL, del Cuestionario de Percepción.

Criterio de decisión y/o calificación:

CUADRO No. 4

Límite Sup.	**Límite Inf.**	**Ubicación**	**VALORACION CUALITATIVA**
0,00	**55,00**	**X**	FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES INACEPTABLES
55,10	**60,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES MINIMO ACEPTABLE
60,10	**70,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES REGULARES
70,10	**80,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES BUENAS
80,10	**90,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES OPTIMAS
90,10	**100,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES EXCEPCIONALES DE CALIDAD Y EXCELENCIA

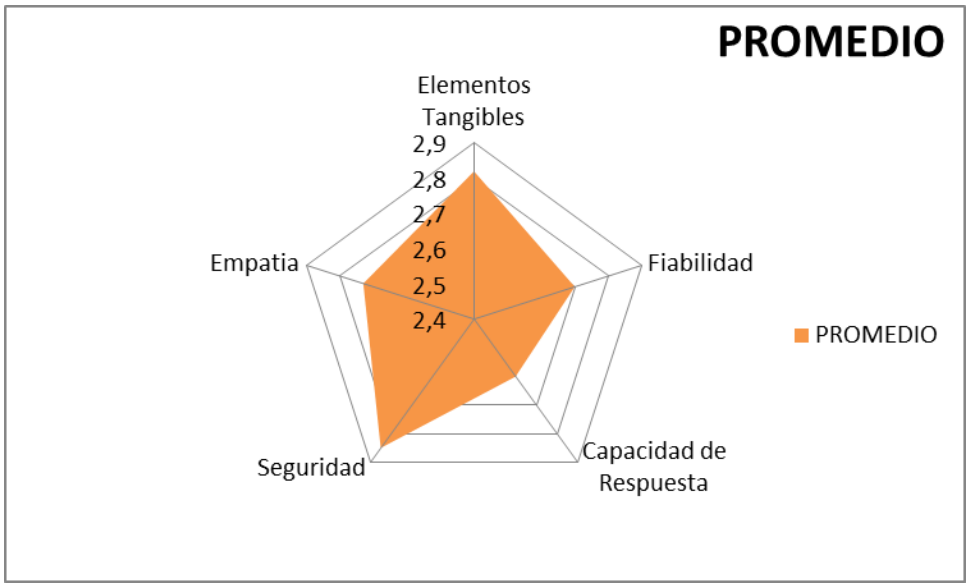
Este cuadro No.3, refleja los criterios de calificación de los cuales está compuesto el instrumento SERVQUAL.

Así como también se observa que de acuerdo a la percepción que actualmente tienen los maestrantes del CEPIES, este se encontraría en condiciones inaceptables para ser considerada una institución de calidad.

Para evitar el llegar a pensar que quizás se trata solamente de posiciones subjetivas por parte de dichos maestrantes, más adelante se analizarán el cuestionario de Expectativas, el cual al ser contrastado nos brindara un resultado más objetivo de la investigación.

4.1.1.6 Graficacion de discrepancias por dimensiones Rosetas de percepción

GRAFICO No. 4



En este grafica No. 2, se puede observar claramente lo siguiente:

- La dimensión Elementos Tangibles obtuvo un promedio de 2.82, esto refiere que existe una percepción del usuario respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación, insatisfactoria ya que para alcanzar la calidad de servicio todavía hace falta mayor equipamiento y capacitación constante.

- La dimensión Fiabilidad obtuvo un promedio de 2.70, esto se traduce en una mora e incertidumbre al momento de prestar un servicio en forma precisa por parte del CEPIES.

- La dimensión de Capacidad de Respuesta obtuvo un promedio de 2.60, esta dimensión implica el deseo de ayuda que ofrecen los empleados del CEPIES a los usuarios, el cual es uno de los promedios mas bajos en relación a las demás dimensiones, esto indica que el deseo de ayuda y atención de manera

precisa es uno de los aspectos mas relevantes en los cuales el CEPIES como institución aspirante al servicio de calidad debe reforzar de gran manera.

- La dimensión de Seguridad obtuvo también un promedio de 2.85, el cual es un indicador de que existe conocimiento por parte de los empleados acerca del servicio que se presta en el CEPIES, pero no es transmitido satisfactoriamente hacia los usuarios.
- Y por último la dimensión de Empatía obtuvo un promedio de 2.73, el cual es una dimensión de las más importantes debido a que esta por referirse a la atención individualizada provoca la diferencia y preferencia por parte de los usuarios de ser altamente atendida, de lo contrario provocaría rechazo por parte de los usuarios hacia la institución.

Estos resultados simplemente grafican de mejor manera las dimensiones y sus promedios obtenidos, para un mejor análisis.

4.1.2 Cuestionario SERVQUAL por indicadores de Expectativa

A continuación tenemos las discrepancias obtenidas con la herramienta "SERVQUAL" por indicadores de expectativa, cabe recalcar que dichos indicadores son los siguientes:

Podemos observar las cinco dimensiones ya mencionadas de las cuales la primera Elementos Tangibles está compuesta por las preguntas:

P_01 con un puntaje de 3.35

P_02 con un puntaje de 3.15

P_03 con un puntaje de 3.39

P_04 con un puntaje de 3.15

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 3.26, cabe mencionar que este puntaje promedio es el más bajo en relación a las otras dimensiones que veremos a continuación de los sujetos encuestados.

La segunda dimensión es Fiabilidad que está compuesta por las siguientes preguntas:

P_05 con un puntaje de 3.27

P_06 con un puntaje de 3.37

P_07 con un puntaje de 3.47

P_08 con un puntaje de 3.39

P_09 con un puntaje de 3.50

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 3.40 considerada como un puntaje medio en relación a las otras dimensiones, que veremos a continuación.

La tercera dimensión es la Capacidad de Respuesta que esta compuesta por las siguientes preguntas:

P_10 con un puntaje de 3.31

P_11 con un puntaje de 3.27

P_12 con un puntaje de 3.47

P_13 con un puntaje de 3.35

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 3.35 considerada como una de las puntaciones media baja, esto en relación a las otras dimensiones.

La cuarta dimensión es la Seguridad, que está compuesta por las siguientes preguntas:

P_14 con un puntaje de 3.47

P_15 con un puntaje de 3.47

P_16 con un puntaje de 3.39

P_17 con un puntaje de 3.49

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 3.45 considerada como una de las puntaciones más altas en relación a las demás dimensiones, donde cabe notar que en los resultados del cuestionario de percepción fue uno de los puntajes mas bajos obtenidos, es por eso que esta debido al contraste que existe es una dimensión muy importante a trabajar, y en la cual se debe prestar mas atención y cuidado.

La quinta y última dimensión pero no la menos importante en relación a las otras es la Empatía, que está compuesta por las siguientes preguntas:

P_18 con un puntaje de 3.41

P_19 con un puntaje de 3.47

P_20 con un puntaje de 3.45

P_21 con un puntaje de 3.29

P_22 con un puntaje de 3.37

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue de 3.39 considerado como una de las puntaciones media baja, esto en relación a las otras dimensiones. En estos datos se puede resaltar una de las puntuaciones más altas la dimensión de Seguridad, la cual se refiere a el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente o usuario del CEPIES.

DISCREPANCIAS DETECTADAS CON LA HERRAMIENTA "SERVQUAL" POR INDICADORES DE EXPECTATIVA

TABLA No. 2

Dimensión	**Declaración Criterio**	**Puntaje**			
Elementos Tangibles	Declaraciones 1 a 4	3.26			
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9	3.40			
Capacidad de Respuesta	Declaraciones 10 a 13	3.35			
Seguridad	Declaraciones 14 a 17	3.45			
Empatía	Declaraciones 18 a 22	3.39			
DIMENSION	**PROMEDIO**	**No.**	**Código**	**COMPONENTE**	**PROMEDIO**
Elementos Tangibles	3.26	1	P_01	Las organizaciones de excelencia tienen equipos de apariencia moderna	3.35
		2	P_02	Las instalaciones físicas de las organizaciones de excelencia son visualmente atractivas	3.15
		3	P_03	Los empleados de las organizaciones de excelencia tienen apariencia pulcra	3.39
		4	P_04	En una organización de excelencia los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, póster, páginas de Internet, etc.) Son visualmente atractivos.	3.15

Fiabilidad	3.40	5	P_05	Cuando la organización promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	3.27
		6	P_06	Cuando un cliente/usuario tiene un problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo	3.37
		7	P_07	Las organizaciones de excelencia realizan bien su servicio a la primera vez.	3.47
		8	P_08	Las organizaciones de excelencia concluyen el servicio en el tiempo prometido.	3.39
		9	P_09	Las organizaciones de excelencia insisten en mantener registros exentos de errores.	3.50
Capacidad de Respuesta	3.35	10	P_10	Las organizaciones de excelencia los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	3.31
		11	P_11	Las organizaciones de excelencia, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes/usuarios	3.27
		12	P_12	Las organizaciones de excelencia los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes/usuarios	3.47
		13	P_13	En las organizaciones de excelencia los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	3.35

Seguridad	3.45	14	P_14	El comportamiento de los empleados en las organizaciones de excelencia transmite confianza a los clientes/usuarios	3.47
		15	P_15	Los clientes/usuarios de las organizaciones de excelencia se sienten seguros en sus transacciones con la organización	3.47
		16	P_16	En las organizaciones de excelencia los empleados son siempre amables con los clientes	3.39
		17	P_17	En las organizaciones de excelencia los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes/usuarios.	3.49
Empatía	3.39	18	P_18	Las organizaciones de excelencia dan a sus clientes/usuarios una atención individualizada	3.41
		19	P_19	Las organizaciones de excelencia tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes/usuarios.	3.47
		20	P_20	Las organizaciones de excelencia tienen empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	3.45
		21	P_21	Las organizaciones de excelencia se preocupan por los mejores intereses de sus clientes/usuarios	3.29

		22	P_22	Los empleados de las organizaciones de excelencia comprenden las necesidades específicas de sus clientes/usuarios.	3.37

Fuente: Elaboración propia con base en herramienta "SERVQUAL"

4.1.2.1 Análisis de Tabla de discrepancias detectadas con la herramienta "SERVQUAL" por indicadores de Expectativa

.En esta tabla No. 2, se puede observar las cinco dimensiones del Instrumento SERVQUAL, con sus respectivos promedios, compuesta por sus indicadores y componentes de estos indicadores, los cuales reflejan cada una de las afirmaciones que forman parte del instrumento.

Aquí se puede evidenciar por ejemplo que en la Dimensión de Elementos Tangibles se tiene un promedio de 3.26 pts., este se refiere a la apariencia física de las instalaciones del CEPIES, asi como también al equipamiento tecnológico, dicho en otras palabras si se cuenta o no con la infraestructura y equipos modernos óptimos para el desarrollo de las actividades propias del CEPIES.

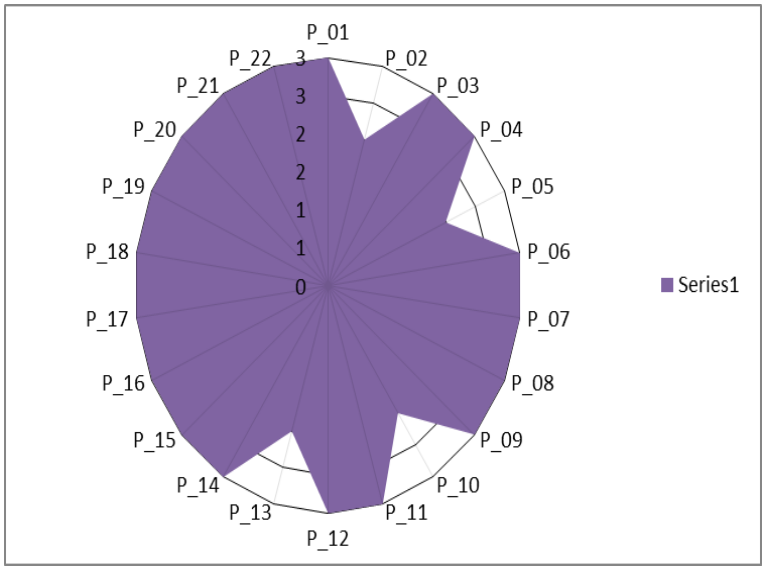
Según el promedio obtenido en esta dimensión, la expectativa de los maestrantes del CEPIES es relativamente baja, esto se traduce en la poca importancia que se le estaría prestando a esta dimensión.

Cabe resaltar que a diferencia de las demás dimensiones, esta tendría el puntaje mas bajo en relación a las demá

4.1.2.2 Graficacion de discrepancias por componentes

ROSETAS DE EXPECTATIVA

GRAFICO No. 5



Mediante la presente roseta se puede observar las 22 preguntas realizadas a los maestrantes del CEPIES promediados del cuestionario de Expectativas del instrumento SERVQUAL.

Los cuales demuestra respuestas relativamente altas en relación a las demás como ser: las preguntas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,y 22, en cuanto a promedios se refiere ya que todos estos están por encima del 3.

En cuanto a los más bajos llama la atención que los Maestrantes le resten importancia a la pregunta 2, el cual se refiere a lo atractivo que debe ser una institución en cuanto a la apariencia física de las instalaciones, así mismo también la pregunta 5, 10, y 13 ya que todas estas se refieren a la atención que prestan los empleados del CEPIES.

4.1.2.3 Cuadro de Indicadores del Cuestionario de Expectativa del SERVQUAL

Este cuadro a continuación detalla cada uno de los indicadores con sus respectivos promedios y componentes para conocer a que hacía referencia cada uno de ellos.

CUADRO No. 5

Código	COMPONENTE	PROMEDIO
P_01	Las organizaciones de excelencia tienen equipos de apariencia moderna	3.35
P_02	Las instalaciones físicas de las organizaciones de excelencia son visualmente atractivas	3.15
P_03	Los empleados de las organizaciones de excelencia tienen apariencia pulcra	3.39
P_04	En una organización de excelencia los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, póster, páginas de Internet, etc.) Son visualmente atractivos.	3.15
P_05	Cuando la organización promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	3.27
P_06	Cuando un cliente/usuario tiene un problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo	3.37
P_07	Las organizaciones de excelencia realizan bien su servicio a la primera vez.	3.47
P_08	Las organizaciones de excelencia concluyen el servicio en el tiempo prometido.	3.39
P_09	Las organizaciones de excelencia insisten en mantener registros exentos de errores.	3.50
P_10	Las organizaciones de excelencia los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	3.31
P_11	Las organizaciones de excelencia, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes/usuarios	3.27
P_12	Las organizaciones de excelencia los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes/usuarios	3.47
P_13	En las organizaciones de excelencia los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	3.35
P_14	El comportamiento de los empleados en las organizaciones de excelencia transmite confianza a los clientes/usuarios	3.47
P_15	Los clientes/usuarios de las organizaciones de excelencia se sienten seguros en sus transacciones con la organización	3.47
P_16	En las organizaciones de excelencia los empleados son siempre amables con los clientes	3.39

P_17	En las organizaciones de excelencia los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes/usuarios.	3.49
P_18	Las organizaciones de excelencia dan a sus clientes/usuarios una atención individualizada	3.41
P_19	Las organizaciones de excelencia tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes/usuarios.	3.47
P_20	Las organizaciones de excelencia tienen empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	3.45
P_21	Las organizaciones de excelencia se preocupan por los mejores intereses de sus clientes/usuarios	3.29
P_22	Los empleados de las organizaciones de excelencia comprenden las necesidades específicas de sus clientes/usuarios.	3.37

4.1.2.4 Cuadro de cálculo del promedio ponderado general con base en la herramienta "SERVQUAL" de Expectativa.

CUADRO No. 6

CALCULO DEL PROMEDIO PONDERADO GENERAL				
DIMENSIONES	**PROMEDIO**	**PORCENTAJE**	**PONDERACIONES**	**PxP**
Elementos Tangibles	3,26	19,35	63,08	1220,59
Fiabilidad	3,4	20,17	68,57	1343,12
Capacidad de Respuesta	3,35	19,88	66,59	1323,8
Seguridad	3,45	20,47	70,62	1445,59
Empatia	3,39	20,12	68,2	1372,18
SUMAS	**16,85**	**100.00**	**337,06**	**6705,28**
		Promedio ponderado General =	**67.05**	

En este cuadro No. 5 podemos observar las 5 dimensiones del SERVQUAL con sus promedios generales obtenidos del cuestionario de Expectativa, aplicada a los Maestrantes del CEPIES.

De estos promedios se obtiene un promedio general de 67.05, esto quiere decir que dentro de los criterios de calificación del Cuestionario de Expectativa del instrumento SERVQUAL, el CEPIES se encuentra en el límite superior a 60.10 y límite inferior a 70.00, esto se traduce a una calificación de Funcionamiento en condicionamiento regulares, según resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Es decir los maestrantes del CEPIES que participaron en la muestra refieren que, dentro de lo que ellos esperaban del CEPIES, considerada como una institución de calidad, se encuentra con un puntaje de funcionamiento en condiciones regulares, ya que opinan que todavía se debe reforzar algunas dimensiones como equipamiento tecnológico, mayor infraestructura, capacitación de los empleados constante , y sobre todo mucha empatía, esto se traducirá en una institución de Calidad como busca ser el CEPIES.

4.1.2.5 Cuadro de calificación ponderada y contrastada por discrepancias de Expectativa, con base en la herramienta "SERVQUAL".

A continuación en este cuadro se puede observar los criterios de calificación que tiene el instrumento SERVQUAL, del Cuestionario de Expectativas.

Criterio de decisión y/o calificación:

CUADRO No. 7

Límite Sup.	**Límite Inf.**	**Ubicación**	**VALORACION CUALITATIVA**
0,00	**55,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES INACEP-TABLES
55,10	**60,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES MINIMO

			ACEPTABLE
60,10	**70,00**	**X**	FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES REGULARES
70,10	**80,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES BUENAS
80,10	**90,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES OPTIMAS
90,10	**100,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES EXCEPCIONALES DE CALIDAD Y EXCELENCIA

Fuente. Elaboración propia con base en encuestas

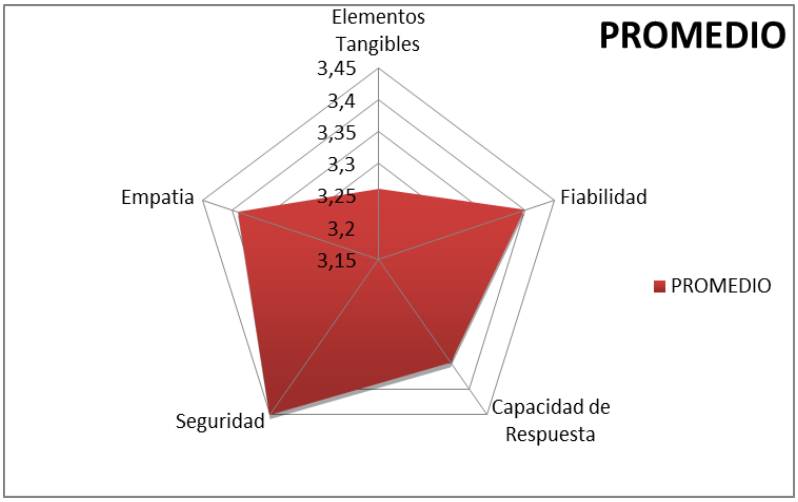
A continuación en el Cuadro No. 6, podremos observar el Cuestionario de Expectativas por criterios de calidad en dimensiones.

Así como también se observa que de acuerdo a la Expectativa que actualmente tienen los maestrantes del CEPIES, este se encontraría en condiciones regulares para ser considerada una institución de calidad.

Esto se traduce en insatisfacción por parte de los Maestrantes al momento de contrastarlo con la realidad, donde ahí se hacen evidentes las falencias.

4.1.2.6 Graficacion de discrepancias por dimensiones Rosetas de Expectativa

GRAFICO No. 6



Fuente: elaboración propia.

En la presenta grafica No. 6, se puede observar claramente lo siguiente:

La dimensión Elementos Tangibles obtuvo un promedio de 3.26, esto refiere que existe una expectativa del usuario respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación, grande ya que para alcanzar la calidad de servicio es muy importante el equipamiento y capacitación constante.

La dimensión Fiabilidad obtuvo un promedio de 3.40, esto se traduce en una expectativa media alta al momento de prestar un servicio en forma precisa por parte del CEPIES.

La dimensión de Capacidad de Respuesta obtuvo un promedio de 3.35, esta dimensión implica el deseo de ayuda que ofrecen los empleados del CEPIES a los usuarios, se encuentra en el nivel medio en relación a las demás dimensiones, esto indica que el deseo de ayuda y atención de manera precisa es uno de los aspectos mas relevantes en los cuales el CEPIES como institución aspirante al servicio de calidad debe reforzar de gran manera.

La dimensión de Seguridad obtuvo también un promedio de 3.45, el cual es un indicador de que existe conocimiento por parte de los empleados acerca del servicio que se presta en el CEPIES, pero no es transmitido satisfactoriamente hacia los usuarios.

Y por último la dimensión de Empatía obtuvo un promedio de 3.39, el cual es una dimensión de las más importantes debido a que esta por referirse a la atención individualizada provoca la diferencia y preferencia por parte de los usuarios de ser altamente atendida, de lo contrario provocaría rechazo por parte de los usuarios hacia la institución

4.1.3 Puntajes agrupados de las discrepancias (GAPS) por indicadores de Expectativas y Percepción

A continuación se tienen los datos contrastados de ambos cuestionarios, Percepción y Expectativa, agrupados.

A continuación tenemos las discrepancias obtenidas con la herramienta "SERVQUAL" por indicadores agrupados GAPS cabe recalcar que dichos indicadores son los siguientes:

En el siguiente cuadro podemos observar las cinco dimensiones de las cuales la primera Elementos Tangibles esta compuesta por las preguntas:

P_01 con un puntaje de 3.05

P_02 con un puntaje de 2.85

P_03 con un puntaje de 3.29

P_04 con un puntaje de 2.96

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión en ambos cuestionarios (percepción y expectativas) fue de 3.04, cabe mencionar que este puntaje promedio está dentro del término medio en relación a las otras dimensiones.

La segunda dimensión es Fiabilidad que esta compuesta por las siguientes preguntas:

P_05 con un puntaje de 2.84

P_06 con un puntaje de 3.08

P_07 con un puntaje de 3.04

P_08 con un puntaje de 3.11

P_09 con un puntaje de 3.16

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión en ambos cuestionarios (percepción y expectativas) fue de 3.04 considerada como termino medio en relación a las otras dimensiones.

La tercera dimensión es la Capacidad de Respuesta que esta compuesta por las siguientes preguntas:

P_10 con un puntaje de 2.94

P_11 con un puntaje de 2.96

P_12 con un puntaje de 3.04

P_13 con un puntaje de 2.95

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión en ambos cuestionarios (percepción y expectativas) fue de 2.92, considerada como una de las puntaciones mas baja esto en relación a las otras dimensiones.

La cuarta dimensión es la Seguridad, que esta compuesta por las siguientes preguntas:

P_14 con un puntaje de 3.13

P_15 con un puntaje de 3.31

P_16 con un puntaje de 3.08

P_17 con un puntaje de 3.08

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión) fue de 3.15 considerada como una de las puntaciones mas alta, esto en relación a las otras dimensiones.

La quinta y última dimensión pero no la menos importante en relación a las otras es la Empatía, que esta compuesta por las siguientes preguntas:

P_18 con un puntaje de 3.09

P_19 con un puntaje de 3.19

P_20 con un puntaje de 3.04

P_21 con un puntaje de 3.00

P_22 con un puntaje de 3.00

De los cuales el puntaje promedio de esta dimensión fue en ambos cuestionarios (percepción y expectativas) de 3.06 considerada como una de las puntaciones media, esto en relación a las otras dimensiones.

Estos resultados son en relación al instrumento "SERVQUAL" de Discrepancias (GAPS) GENERALES, donde se contrastan ambos cuestionarios, tanto el de Percepción como el de Expectativa, aplicadas a los maestrantes del CEPIES.

Arrojando los resultados finales de la aplicación del Instrumento de medición SERVQUAL, a partir de la contratación de estos resultados se podrán realizar análisis, conclusiones y recomendaciones para el logro de ser una institución de calidad.

PUNTAJES AGRUPADOS DE LAS DISCREPANCIAS (GAPS) GENERALES MODELO SERVQUAL

TABLA No. 3

Dimensión	**Declaración Criterio**	**Puntaje**			
Elementos Tangibles	Declaraciones 1 a 4	3.04			
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9	3.04			
Capacidad de Respuesta	Declaraciones 10 a 13	2.92			
Seguridad	Declaraciones 14 a 17	3.15			
Empatía	Declaraciones 18 a 22	3.06			
DIMENSION	**PROMEDIO**	**No.**	**Código**	**COMPONENTE**	**PROMEDIO**
Elementos Tangibles	3.04	1	P_01	Las organizaciones de excelencia tienen equipos de apariencia moderna	3.05
		2	P_02	Las instalaciones físicas de las organizaciones de excelencia son visualmente atractivas	2.85
		3	P_03	Los empleados de las organizaciones de excelencia tienen apariencia pulcra	3.29

		4	P_04	En una organización de excelencia los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, póster, páginas de Internet, etc.) Son visualmente atractivos.	2.96
Fiabilidad	3.04	5	P_05	Cuando la organización promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	2.84
		6	P_06	Cuando un cliente/usuario tiene un problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo	3.08
		7	P_07	Las organizaciones de excelencia realizan bien su servicio a la primera vez.	3.04
		8	P_08	Las organizaciones de excelencia concluyen el servicio en el tiempo prometido.	3.11
		9	P_09	Las organizaciones de excelencia insisten en mantener registros exentos de errores.	3.16
Capacidad de Respuesta	2.92	10	P_10	Las organizaciones de excelencia los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	2.94
		11	P_11	Las organizaciones de excelencia, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes/usuarios	2.96

		12	P_12	Las organizaciones de excelencia los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes/usuarios	3.04
		13	P_13	En las organizaciones de excelencia los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	2.95
Seguridad	3.15	14	P_14	El comportamiento de los empleados en las organizaciones de excelencia transmite confianza a los clientes/usuarios	3.13
		15	P_15	Los clientes/usuarios de las organizaciones de excelencia se sienten seguros en sus transacciones con la organización	3.31
		16	P_16	En las organizaciones de excelencia los empleados son siempre amables con los clientes	3.08
		17	P_17	En las organizaciones de excelencia los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes/usuarios.	3.08

Empatía	3.06	18	P_18	Las organizaciones de excelencia dan a sus clientes/usuarios una atención individualizada	3.09
		19	P_19	Las organizaciones de excelencia tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes/usuarios.	3.19
		20	P_20	Las organizaciones de excelencia tienen empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	3.04
		21	P_21	Las organizaciones de excelencia se preocupan por los mejores intereses de sus clientes/usuarios	3.00
		22	P_22	Los empleados de las organizaciones de excelencia comprenden las necesidades específicas de sus clientes/usuarios.	3.00

Fuente: Elaboración propia con base en herramienta "SERVQUAL"

4.1.3.1 Análisis de Tabla de discrepancias GAPS Generales detectadas con la herramienta "SERVQUAL".

En esta tabla No. 3, se puede observar las cinco dimensiones del Instrumento SERVQUAL, con sus respectivos promedios, compuesta por discrepancias GAPS Generales.

Una vez obtenido los resultados contrastados de ambos cuestionarios, se puede evidenciar el resultado final, así como también los promedios GAPS Generales los cuales son:

Tenemos al puntaje promedio de 2.92, la Dimensión Capacidad de respuesta, siendo este el promedio más bajo en relación a las demás dimensiones, esta se traduce en un conocimiento deficiente del trabajo que se realizan, poca cortesía al momento de brindar atención y su capacidad de transmitir confianza.

Ahora bien, estos resultados se ven reflejados de gran manera en el trabajo desempeñado por los funcionarios administrativos, más que en el plantel docente, esto e base a referencia heecha por parte de los mismos maestrantes.

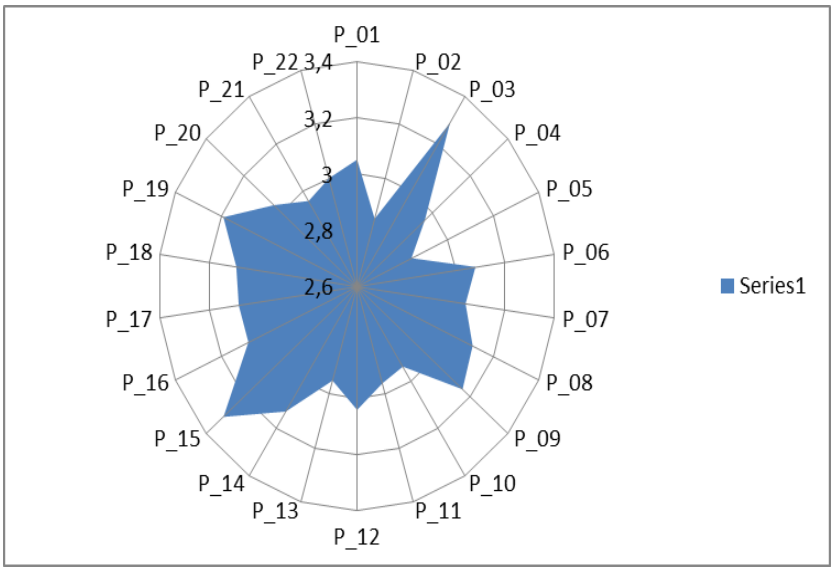
Tratar este aspecto los más antes posible, posibilitara al CEPIES mejorar el servicio, de manera que se debe tomar en cuenta a la brevedad posible.

4.1.3.2 Rosetas de calidad de las gaps modelo "SERVQUAL" Graficacion de discrepancias por componentes

A continuación el grafico de Rosetas de calidad GAPS) del modelo "SERVQUAL" de ambos cuestionarios (percepción y expectativas) de las 22 preguntas de los cuestionarios.

En este grafico de roseta No. 5 se puede observar las 22 preguntas del cuestionario del modelo "SERVQUAL" agrupando el cuestionario de Percepción y el de Expectativas.

GRAFICO No. 8



A continuación observaremos el promedio ponderado de discrepancias (GAPS) Generales.

Loa datos mas relevantes a tomar en cuenta son la pregunta 1, el cual hace referencia a la excelencia que deben tener las instituciones de Calidad respecto a los equipos de apariencia moderna y la 12, respecto a la excelencia por parte de los empleados, en estar siempre dispuestos a ayudar a los clientes/usuarios, de la manera mas atenta y cordial.

4.1.3.3 Calculo promedio ponderado de las discrepancias (GAPS) generales modelo "SERVQUAL"

En este cuadro podemos observar las 5 dimensiones del SERVQUAL con sus promedios generales.

CUADRO No. 9

CALCULO DEL PROMEDIO PONDERADO GENERAL				
DIMENSIONES	**PROMEDIO**	**PORCENTAJE**	**PONDERACIONES**	**PxP**
Elementos Tangibles	3.04	19.98	60.73	1213.38
Fiabilidad	3.04	19.98	60.73	1213.38
Capacidad de Respuesta	2.92	19.19	56.03	1075.21
Seguridad	3.15	20.71	65.23	1350.91
Empatía	3.06	20.11	23.17	465.94
SUMAS	**15,21**	**100,000**	**265.89**	**5318.82**
	Promedio Ponderado General =			**53.18**

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta

De estos promedios se obtiene un promedio ponderado general de 53.18 esto quiere decir que dentro de los criterios de calificación del Modelo "SERVQUAL", el CEPIES se encuentra en el límite superior a 0.00 pero inferior al límite 55.00, es decir se encuentra en una calificación baja.

4.1.3.4 Calificación GAPS general modelo "SERVQUAL"

CUADRO No. 10

Límite Sup.	Límite Inf.	Ubicación	VALORACION CUALITATIVA
0,00	**55,00**	**X**	FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES INACEPTABLES
55,10	**60,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES MINIMO ACEPTABLE
60,10	**70,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES REGULARES
70,10	**80,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES BUENAS
80,10	**90,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES OPTIMAS
90,10	**100,00**		FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES EXCEPCIONALES DE CALIDAD Y EXCELENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta

Con los resultados obtenidos en base a los cuestionarios de Percepción y Expectativa, se puede observar en el Cuadro No. 10 la calificación GAPS general del Modelo SERVQUAL, el diagnostico que obtuvo el CEPIES es el siguiente:

- ✓ Con el promedio de 53.18 se obtiene el diagnostico de FUNCIONAMIENTO EN CONDICIONES INACEPTABLES.

Este resultado obtenido no debe verse como un diagnostico negativo para la Institución, más bien por el contrario, tomar en cuenta estos resultados para lograr una mejora en estas dimensiones y así subsanar dificultades que sigan restando perjudicando el trabajo que se viene realizando en el CEPIES.

4.2 Análisis estadístico Inferencial

Esta parte, es dirigida al análisis estadístico inferencial para establecer la incidencia de la variable Formación Profesional en variable satisfacción laboral de los maestrantes del CEPIES manifestada por un análisis de las dimensiones de ambos cuestionarios, tanto como del cuestionario de expectativas como el de percepción.

4.2.1 Análisis de las dimensiones del Cuestionario de Percepción del Instrumento SERVQUAL

4.2.1.1 Dimensión Elementos Tangibles

obtuvo un promedio de 2.82, esto refiere que existe una percepción deficiente por parte del usuario respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación, insatisfactoria ya que para alcanzar la calidad de servicio todavía hace falta mayor equipamiento y capacitación constante en los empleados

4.2.1.2 La dimensión Fiabilidad

Obtuvo un promedio de 2.70, esto se traduce en una mora e incertidumbre al momento de prestar un servicio en forma precisa por parte del CEPIES.

4.2.1.3 La dimensión de Capacidad de Respuesta

Obtuvo un promedio de 2.60, esta dimensión implica el deseo de ayuda que ofrecen los empleados del CEPIES a los usuarios, el cual es uno de los promedios más bajos en relación a las demás dimensiones, esto indica que el deseo de ayuda y atención de manera precisa es uno de los aspectos más relevantes en los cuales el CEPIES como institución aspirante al servicio de calidad debe reforzar de gran manera.

4.2.1.4 La dimensión de Seguridad

Obtuvo también un promedio de 2.85, el cual es un indicador de que existe conocimiento por parte de los empleados acerca del servicio que se presta en el CEPIES, pero no es transmitido satisfactoriamente hacia los usuarios.

4.2.1.5 La dimensión de Empatía

Obtuvo un promedio de 2.73, el cual es una dimensión de las más importantes debido a que esta por referirse a la atención individualizada provoca la diferencia y preferencia por parte de los usuarios de ser altamente atendida, de lo contrario provocaría rechazo por parte de los usuarios hacia la institución.

Cabe aclarar que haciendo un análisis con los resultados obtenidos y los comentarios recibidos de los Maestrantes respecto al tema, refieren haber tomado la Maestría como parte de un requisito indispensable para su trabajo en una gran mayoría (por tener el tirulo), mas no asi por una aspiración de crecimiento Personal.

Esto quiere decir que la Formación Profesional como tal, incide en la satisfacción Laboral, debido a la gran demanda por parte de los empleadores para la obtención de empleados calificados específicamente en el trabajo a realizar.

Más no por obtener una preparación especializada para el alcance de nuevos objetivos o metas de un trabajo superior personal.

4.2.2 Análisis de las dimensiones del Cuestionario de Expectativa del Instrumento SERVQUAL

4.2.2.1 Dimensión Elementos Tangibles

Esta dimensión se refiere a la infraestructura y equipamiento tecnológico con el que pueda contar la institución, donde se tuvo un promedio de 3.26, esto refiere que existe una expectativa relativamente baja por parte del usuario respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación, i ya que para

alcanzar la calidad de servicio todavía hace falta mayor equipamiento y capacitación constante en los empleados

4.2.2.2 La dimensión Fiabilidad

Esta dimensión se refiere a la prestación del servicio, si es de forma rápida, precisa, eficiente, se obtuvo un promedio de 3.40, esto se traduce en la expectativa acerca de la importancia que se debe prestar a esta dimensión ya que por ejemplo, el retraso en la entrega de documentación, o directamente la falta de entrega a tiempo, es un aspecto muy incómodo que provoca insatisfacción en los maestrantes del CPIES. Entonces es una dimensión importante a tomar en cuenta.

4.2.2.3 La dimensión de Capacidad de Respuesta

Esta dimensión obtuvo un promedio de 3.35, y se refiere a el deseo de ayuda que ofrecen los empleados del CEPIES a los usuarios, esto indica que el deseo de ayuda y atención de manera precisa es uno de los aspectos más relevantes en los cuales el CEPIES como institución aspirante al servicio de calidad debe reforzar de gran manera.

4.2.2.4 La dimensión de Seguridad

Esta dimensión obtuvo también un promedio de 3.45, según la expectativa de los maestrantes este es un indicador de que existe conocimiento por parte de los empleados acerca del servicio que se presta en el CEPIES, pero no es transmitido satisfactoriamente hacia los usuarios, o es transmitido de manera inadecuada.

4.2.2.5 La dimensión de Empatía

Esta dimensión obtuvo un promedio de 3.39, según las expectativas de los maestrantes es una dimensión de las más importantes debido a que la atención individualizada provoca la diferencia y preferencia por parte de los usuarios de ser altamente atendida, de lo contrario provocaría rechazo por parte de los usuarios hacia la institución.

Cabe aclarar que haciendo un análisis con los resultados obtenidos del cuestionario de Expectativas, y los comentarios recibidos de los Maestrantes respecto al tema, refieren que la expectativa que tenían antes de cursar la Maestría era alta, tomado en cuenta que es un Centro de Posgrado, refieren que *"hasta cierto punto el CEPIES cubrió las expectativas en el desempeño docente, salvo algunas excepciones, pero el trabajo administrativo todavía deja mucho que desear, como el tener que entregar cada mes las boletas de las colegiaturas, como el tener que solicitar en repetidas ocasiones aulas confortables, la instalación de WIFI para poder trabajar en aula, etc "* estos son algunos de los obstáculos con los que tropezaron los Maestrantes, aspectos que son muy importantes tomar en cuenta a la hora de realizar una mejora, no solo de infraestructura, sino también con la capacitación constante en sus empleados para brindar un servicio de calidad.

4.3. Resumen de las Expectativas de la formación profesional y su incidencia en la satisfacción laboral de los maestrantes.

En esta parte se contrastan ambos cuestionarios del SERVQUAL, para conocer el resultado general del Promedio ponderado y así obtener el nivel en el que se encuentra el CEPIES en función al diagnóstico realizado con el instrumento de medición. La validez y confiabilidad del instrumento de medición SERVQUAL se han obtenido utilizando el paquete SPSS.

En el cual se tiene el diagnostico de:

Con un puntaje promedio de 53.18, el CEPIES esta trabajando con un FUNCIONAMIENTO EN CONDICONES INACEPTABLES.

Ahora bien es importante conocer que aspectos estarían afectando para obtener estos resultados en base a criterios de los Maestrantes del CEPIES, 2014 – 2015, estas son las siguientes:

- Elementos Tangibles, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento SERVQUAL y las entrevistas, que los aspectos negativos se ven

reflejados en mejor infraestructura, acorde a la cantidad de participantes de las Maestrías, actualización en el equipo tecnológico que se posee, sobre todo en las computadoras que deben hacerse el mantenimiento respectivo (uso de antivirus).

- Fiabilidad, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento SERVQUAL y las entrevistas, en cuanto a la habilidad de prestar el servicio en forma precisa, se presentan muchas falencias, desde la atención que se recibe por parte del personal (secretarias y kardex), el cual deja mucho que desear, ya que no se brinda un trabajo objetivo, más bien al contrario se obstaculiza el proceso produciendo retrasos en las mismas y por consiguiente un perjuicio al Usuario en este caso al Maestrante.
- Capacidad de Respuesta, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento SERVQUAL y las entrevistas, al igual que la anterior dimensión, también se presentan falencias que van relacionadas, ya que al obstaculizar o retrasar tramites o documentación, no se estaría brindando un servicio de forma eficiente y menos de ayuda hacia el usuario (Maestrante), como lo exige una institución de calidad.
- Seguridad, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento SERVQUAL y las entrevistas, se puede determinar que a excepción de los aspectos mencionados, existe conocimiento del servicio prestado, la dificultad se presenta a la hora de transmitir esos conocimientos o información, donde se tiene problemas en cuanto a cortesía de los empleados y la habilidad para transmitir confianza al cliente, todavía deja mucho para trabajar.
- Empatía, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el instrumento SERVQUAL y las entrevistas, si se quiere enfocar solamente a la atención individualizada, se puede indicar que existe y es adecuada, siendo un aspecto muy importante a tomar en cuenta sobre todo en el Área de Coordinación de Estudios.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Con los resultados agrupados de las discrepancias GAPS obtenidos del cuestionario de Percepción y el Cuestionario de Expectativa, tomando en cuenta los objetivos de la investigación se puede concluir lo siguiente:

5.1 Objetivo General de la Investigación.

En relación con el Objetivo general que es Determinar las expectativas de la Formación Profesional impartida por el CEPIES y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Maestrantes del CEPIES.

Se debe aclarar que la expectativa de los Maestrantes del CEPIES es significativa ya que tiene relación con su fuente laboral, esto debido a que muchos de los Maestrantes acuden a los centros del Posgrado para obtener una especialidad y actualización de conocimientos que se vea reflejado en el trabajo que realiza, asi como también en la remuneración por supuesto, ahora bien las Expectativas al momento de iniciar la Materia en el CEPIES, son significativas, pero al atravesar con las dificultades en el proceso, esta expectativa fue bajando, limitándose solamente a llegar a culminar la maestría para obtener el Título.

Es muy importante tomar en cuenta el Elemento Humano que trabaja en las instalaciones que se refiere a los trabajadores que cumplen sus funciones y al ambiente en el cual las desempeña, ya que es un factor muy importante al momento de brindar un servicio adecuado y optimo hacia los Maestrantes.

Como se pudo observar en los resultados de la Dimensión de Elementos Tangibles se concluye que no se cuenta con un ambiente adecuado para que los maestrantes ya que resulta incómodo para el desempeño de sus actividades.

Otra de las características importantes es el equipamiento tecnológico, que debe ser el adecuado dependiendo del Módulo y Maestría en la que se esté formando.

Y por último el Elemento metodológico, que se refiere al proceso por el cual el maestrante utiliza las herramientas, el equipo y materiales para desempeñarse de manera óptima.

5.2 Hipótesis de la investigación.

En base a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de evaluación de calidad basado en percepción y expectativas SERVQUAL desde la consideración de la identificación de condiciones se tiene:

El nivel de expectativa de la formación profesional impartida por el CEPIES es significativo y esto se traduce en una satisfacción laboral de los Maestrantes, a pesar de ciertas dificultades que no afectan en gran magnitud la formación profesional impartida, las dificultades ya mencionadas anteriormente en cada dimensión del instrumento SERVQUAL, pueden ser subsanadas para lograr la calidad como institución de Posgrado.

Analizando los resultados obtenidos se llega a la conclusión que el CEPIES debe mejorar estas características para así poder obtener un servicio de calidad, y mejorar la expectativa de los Maestrantes en la Formación profesional y por lo tanto mayor satisfacción laboral en los mismos.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones se puede referir lo siguiente:

6.1 Recomendaciones Dimensión Elementos Tangibles

Se recomienda que se realice una mejora no solo en la apariencia de las instalaciones físicas, sino también en la obtención de equipos de alta calidad y correcto mantenimiento de las mismas, para la mejora en la Formación profesional de los maestrantes.

Otro aspecto importante es mejorar la comunicación con los empleados y por consiguiente la mejora en el servicio, con cursos de capacitación para atención al cliente/usuario.

Otro punto muy importante que se debe tomar en cuenta es la apariencia pulcra de los trabajadores que forman parte del CEPIES al momento de brindar el servicio ya que esto influye mucho en la imagen que se brinda al momento de brindar un servicio y mucho más en una institución de Posgrado con miras a obtener la Calidad en servicio.

6.2. Recomendación Dimensión Fiabilidad

En relación a la Fiabilidad, se recomienda que los trabajadores del CEPIES, se sientan parte de la institución, para lograr un mejor servicio ya que si el trabajador se siente ajeno a la institución y solo asiste por cumplir con su empleo, no realizara un trabajo eficiente, por el contrario reflejara quejas hacia los mismo usuarios que afectan a la imagen de la institución de manera importante.

El recibir capacitaciones continuas sobre servicio al cliente o usuario, así como también estar al tanto de cambios o nuevas disposiciones que se tomen en la institución, esto brindara un mejor servicio a los Maestrantes y así se podrán evitar malos entendidos o cambios repentinos que perjudiquen la formación Profesional del mismo.
Asi como también aportara a brindar información de forma precisa y mayor seguridad sobre el trabajo que se desempeña, resolviendo de esta manera los problemas que aquejan a los Maestrantes, que soliciten el servicio.

Este servicio debe ser brindado en forma rápida, cortes y confiable, siendo extinta de errores en sus registros o documentaciones.

6.3 Recomendación Dimensión Empatía

Y por último se recomienda prestar más atención a la importancia que tiene el brindar una atención individualizada no solo con los Maestrantes sino también para con los compañeros de trabajo.

En otras palabras prestar más atención a las actitudes y sentimientos de los usuarios o clientes y de los mismos compañeros de trabajo, al momento de brindar un servicio, poniéndose en el lugar del otro para poder comprender y colaborar acertadamente.

Esto nos ayudara a superar la barrera de la investigación con una planificación prospectiva como también la barrera de la innovación con una ampliación interdisciplinaria más completa basada en un criterio acumulativo y opcional de conocimientos y prácticas, capaces de incidir efectivamente en la construcción y el desarrollo de una masa crítica pluralista que vigorice la excelencia académica ligada esencialmente a las demandas sociales, económicas y culturales de la población.

Referencias Bibliográficas

APAZA A. ROSMERY; TEMA: "Estrategias Psicológicas para el desarrollo de la Calidad en la Formación Profesional. TESIS DE GRADO: Caso de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la Universidad Mayor de San Andrés".2006

CABALLERO R. K.; El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza, Universidad de Granada

CHIAVENATO I.; "Administración de Recursos Humanos". Universidad de Los Ángeles, California, Editorial, .Quinta Edición. 2000

CHIAVENATO I.; "Gestión del talento Humano", Universidad de Los Ángeles, California. Editorial, McGraw Hill. 2003

DONELLY, James, GIBSON, James; e IVANEVICH, Jhon; "Fundamentos de Dirección y administración de Empresas", Editorial Megraw Hill Interamericana, Colombia. 1997; Pág.183.

JIMENEZ T. SUSANA R.; TEMA: "Programa de Motivación para la Formación Profesional de Calidad para la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas de la Universidad Mayor de San Andrés". TESIS DE GRADO. 2004

ROBBINS, Stephen; "Administración: Teoría y Practica"; Editorial Prentice – Hall S.A.; Cuarta Edición, México, 1994; Pág. 489.

ROBBINS, Stephen; "Comportamiento Organizacional"; Editorial Prentice – Hall S.A.; México, 1996; Pág. 190.

SERRUDO, Ormachea Maruja; "Modulo de Investigación Científica", Primera Edici

TAGLIAFERRI LOUIS E.;"Organización y Supervisión de Recursos Humanos", Presidente de Mangament Center, Inc.1993

WEINERT; "Manual de Psicología de la Organización". Herder, 1985

WERTHER Jr. William. B.; "Administración de Personal y Recursos Humanos", Universidad de Miami. Quinta Edición. 2000

WEBGRAFIA

http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral

http://weblog.educ.ar/educacion-tics/

http://www.aiteco.com/servqual.htm

http://www.5campus.com/leccion/calidadserv/

Es.wikipedia.org/wiki/Calidad

www.cipma.cl/bolsambiental/diccionario.htm

www.policia.gov.co/inicio/portal/portal.nsf/paginas/GlosarioInstitucional

www.gestiopolis.com

http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm

ANEXOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA "SERVQUAL" DE PERCEPCION

No	Nombre	N_01	N_02	N_03	N_04	N_05	N_06	N_07	N_08	N_09	N_10	N_11	N_12	N_13	N_14	N_15	N_16	N_17	N_18	N_19	N_20	N_21	N_22
1	N1	3	2	5	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	1	2
2	N2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	N3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	N4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
5	N5	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
6	N6	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	N7	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
8	N8	1	1	3	2	1	1	5	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	N9	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3
10	N10	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3
11	N11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
12	N12	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
13	N13	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
14	N14	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
15	N15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
16	N16	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	4	4	3	1	2	2
17	N17	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3
18	N18	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
19	N19	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
20	N20	3	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4	3	2	2
21	N21	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3
22	N22	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
23	N23	4	1	2	1	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
24	N24	4	4	5	1	4	4	4	3	3	1	4	1	1	1	4	2	2	1	4	4	4	1

25	N25	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4
26	N26	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2
27	N27	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
28	N28	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
29	N29	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	N30	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4
31	N31	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
32	N32	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
33	N33	1	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2
34	N34	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2
35	N35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	N36	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1
37	N37	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
38	N38	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2
39	N39	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3
40	N40	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5
41	N41	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
42	N42	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
43	N43	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
44	N44	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	1	2	2	1	1
45	N45	4	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	4	4	4
46	N46	2	4	4	5	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2
47	N47	4	3	3	4	1	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	5	3	3	4
48	N48	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
49	N49	2	3	3	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	1	1	2	1	1	2	2
50	N50	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4
51	N51	1	1	3	2	2	3	1	4	3	2	3	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	1

RESULTADOS DE LA ENCUESTA "SERVQUAL" DE EXPECTATIVA

No	Nombre	N_01	N_02	N_03	N_04	N_05	N_06	N_07	N_08	N_09	N_10	N_11	N_12	N_13	N_14	N_15	N_16	N_17	N_18	N_19	N_20	N_21	N_22
1	N1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	N2	3	4	3	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
3	N3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3
4	N4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	N5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
6	N6	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
7	N7	5	3	3	2	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	N8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	N9	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	N10	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
11	N11	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4
12	N12	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4
13	N13	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2
14	N14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	N15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	N16	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3
17	N17	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	4	3	3	1	2	2
18	N18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	N19	5	2	2	1	1	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3
20	N20	2	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3
21	N21	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	N22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	N23	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
24	N24	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3
25	N25	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
26	N26	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4

27	N27	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
28	N28	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
29	N29	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	N30	3	3	5	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	3
31	N31	1	1	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
32	N32	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
33	N33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
34	N34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	N35	2	2	4	3	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
36	N36	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
37	N37	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
38	N38	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
39	N39	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
40	N40	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5
41	N41	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
42	N42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
43	N43	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
44	N44	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
45	N45	1	2	2	2	3	2	3	4	1	2	4	3	3	2	3	4	1	2	4	4	4	4
46	N46	2	4	4	5	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
47	N47	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	N48	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1
49	N49	2	3	3	1	3	3	4	4	4	1	1	2	2	3	4	2	2	2	1	1	1	1
50	N50	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	1	3	3
51	N51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Elaboración propia con base herramienta "SERVQUA