



## **EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA CON RESPECTO A SU UNIVERSIDAD, FACULTAD Y CARRERA**

**FRANCISCO JOSÉ ESCOBAR CONTARDO  
CÉSAR MAURICIO ENCINA SEPÚLVEDA**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

Nuestra investigación pretende realizar una comparación y ver la evolución de una serie de Variables agrupadas en 11 Factores, todas ellas relacionadas con los servicios prestados por la Universidad a sus educandos, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales con respecto a su Universidad, Facultad y Carrera.

Para medir la satisfacción de los estudiantes, se utilizó un índice creado el año 1995 por dos alumnas tesistas, llamado **IMESAE** (Índice de Medición de la Satisfacción de los Estudiantes), el cual asigna un puntaje para cada Variable y Factor, logrando de esta forma reflejar la percepción de los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales y su grado de satisfacción.

A continuación presentamos toda la información, análisis y los resultados obtenidos con el fin de mejorar todas las falencias o bien mantener los altos estándares de calidad, para que de esta forma nuestra Universidad siga en la senda del Desarrollo y del Crecimiento.