



TRABAJOS DE TITULACION

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR.

Trabajo de titulación presentado como requisito parcial para optar al
título de:

MAGISTER EN MARKETING

Por la/el estudiante:
DIANA CAROLINA ALCIVAR GARCÍA

Bajo la dirección de:
Edison Jair DUQUE OLIVA . PhD

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Samborondon - Ecuador
Marzo de 2018



MAESTRIA EN MARKETING

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR.

DIANA CAROLINA ALCIVAR GARCÍA

***UNIVERSIDAD ESPIRITU SANTO
FACULTAD DE POSGRADOS
SAMBORONDON, ECUADOR
FEBRERO, 2018***

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi familia, a mi amado esposo y a mis compañeros de maestría quienes han sido parte fundamental para realizar este trabajo, ellos son quienes me dieron el apoyo y tiempo para terminar esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo se ha realizado gracias a las personas que más me quieren solo por ellos es posible realizar esto, y gracias a Dios que me dio vida y la fuerza e inteligencia además quisiera agradecer a la institución y a mi tutor por la enseñanza que me dio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objetivos	3
1.1.1 Objetivo general.....	3
1.1.2 Objetivos específicos	3
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 <i>Concepto de calidad del servicio</i>	4
2.2 <i>Calidad percibida del servicio en la educación superior</i>	5
2.3 <i>Modelos de evaluación Calidad percibida del servicio en la educación superior</i>	6
2.4 <i>Modelos y dimensiones en el desarrollo de investigaciones en calidad percibida en educación superior</i>	7
2.5 <i>Calidad en la educación superior del Ecuador</i>	7
2.6 <i>Tipos de estándares para la calidad en la educación superior en el Ecuador</i>	8
3. METODOLOGÍA	9
3.1 Enfoque de investigación	9
3.2 <i>Diseño de la investigación</i>	9
3.3 <i>Alcance de la investigación</i>	9
3.4 <i>Unidad de análisis</i>	9
3.5 <i>Población</i>	10
3.6 <i>Universo</i>	10
3.7 <i>Muestra</i>	10
3.8 <i>Técnicas de recolección de datos</i>	11
3.9 <i>Análisis de datos</i>	11
3.10 <i>El nivel de fiabilidad de la escala</i>	11
3.11 <i>Análisis de resultados</i>	11
Bibliografía	19

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Distribución de la población	10
Tabla 2 Distribución de la muestra estratificada	10
Tabla 3 Calculo Alfa de Cronbach	11

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Análisis por dimensión	12
Gráfico 2 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión tangibilidad	12
Gráfico 3 Análisis por grupo de preguntas por facultad y dimensión	13
Gráfico 4 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión fiabilidad.....	13
Gráfico 5 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión fiabilidad	14

Gráfico 6 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión capacidad de repuesta	14
Gráfico 7 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión capacidad de repuesta .	15
Gráfico 8 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión seguridad	15
Gráfico 9 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión seguridad.....	16
Gráfico 10 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión empatía.....	16
Gráfico 11 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión empatía.....	17

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Principales motivaciones para investigar sobre calidad percibida de servicios de educación superior. Fuente (Duque & Chaparro, 2012) (Faganel, 2010) (Annamdevula & Shekhar, 2012) (Tumino & Poitevin, 2013) (Fitri Abu, Ilias, & Zulkeflee, 2008)	5
Figura 2 Los factores claves para determinar Dimensiones del servicio (Servqual).	6

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio académico en las facultades Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una universidad de Ecuador, actualmente las instituciones gubernamentales han aumentado sus reglamentos para evaluar los establecimientos que ofrecen una educación superior, es por esto el factor servicio ha logrado ser el diferenciador entre instituciones educativas. En la presente investigación la metodología que se utilizó es el método de escala (Servperf) que sirve para medir la perspectiva de los estudiantes hacia la institución educativa y de esta forma poder evaluar varios servicios y elementos que ofrece la universidad, para lograr un nivel de fiabilidad efectivo y garantizado se utilizó la herramienta Alfa de Cronbach ya que es muy conocida y se recomienda su uso en proyectos en el futuro. Uno de los aspectos más notorios dentro de este análisis es la baja calificación que obtuvieron ciertos ítems de las diferentes dimensiones los cuales deben ser analizados para conocer cuál es el motivo por el cual obtuvieron una calificación baja, además saber cómo pueden mejorar para un futuro por lo que se recomienda hacer un levantamiento completo ya que todos los ítems no llegaron a una calificación superior de 4.

ABSTRACT

The objective of this work is to evaluate the perception that students have about the quality of academic service in the Faculties of Economics, Law, Marketing, Tourism and Systems of a university in Ecuador. Currently, governmental institutions have increased their regulations to evaluate the establishments that offer a higher education, this is why the service factor has managed to be the differentiator between educational institutions. In the present investigation the methodology that was used is the scale method (Servperf) that serves to measure the perspective of the students towards the educational institution and in this way to be able to evaluate several services and elements offered by the university, to achieve a level of Effective and guaranteed reliability, Cronbach's Alfa tool was used, as it is well known and its use is recommended in future projects. One of the most notorious aspects of this analysis is the low rating obtained by certain items of the different dimensions, which must be analyzed in order to know the reason why they obtained a low rating, as well as how they can improve for a future what is recommended to do a complete survey since all the items did not reach a higher rating of 4.

1. INTRODUCCIÓN

La manifestación de la calidad como ciencia de la gestión se viene estudiando desde los años 1920 dentro del mundo empresarial y administrativo. El primer interés por la calidad se centró en los productos y luego se extendió a los servicios en muchas ramas, incluyendo al ámbito educativo convirtiéndose en un “factor competitivo estratégico. Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo, es necesario considerar la posición desde la que se lo hace, ello implica finalidad, sentido y funciones de la educación. Es decir que se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza y aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012)

Las instituciones educativas deben tener en cuenta la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio en cuestión. Es por ello que el presente estudio va a evaluar la percepción de los servicios académicos en los estudiantes de estudiantes de las facultades Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una institución de educación superior en el Ecuador con 10 años de experiencia, ya que en la actualidad no se está evaluando dicho servicio en esta institución educativa.

Esta investigación determinará los aspectos más relevantes que influyen en la calidad de los servicios académicos como pueden ser: calidad de los profesores, metodología de las clases, acceso y uso pertinente de bibliotecas físicas y virtuales, tutorías y asesorías académicas, procesos de evaluación, atención de directivos y académicos, prácticas pre profesionales entre otros (UTPL, 2014) . Los resultados que se analizarán en este artículo ayudarán a los directivos en la actualización de la información y de la misma forma aportaran a la mejora continua, logrando reforzar estrategias de comunicación en un mercado tan competitivo con es el de las instituciones de educación superior en Ecuador (OEI, 2015).

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicios académicos en las facultades Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una universidad de Ecuador

1.1.2 Objetivos específicos

- Elaborar un instrumento de investigación que permita recabar y monitorear periódicamente los datos sobre los indicadores establecidos en relación a los servicios académicos.

- Conceptualizar la definición de “servicio académico de calidad” en la formación de grado. Esto es su primer objetivo específico.
- Caracterizar las cualidades y valores diferenciales del servicio académico de la institución objeto de estudio.
- Comparar los atributos percibidos como positivos por los estudiantes en relación a aquellos que la institución resalta.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 *Concepto de calidad del servicio*

La calidad del servicio depende fuertemente al momento de la interacción entre comprador y vendedor durante el encuentro de servicio. En el marketing de productos, la calidad del producto suele depender poco de cómo se obtiene el producto. Pero en el marketing de servicios, la calidad del servicio depende tanto de quien provee el servicio como de la calidad de la entrega (Kotler & Armstrong, 2013).

Una empresa de servicio puede diferenciarse de las demás porque puede ofrecer una calidad de manera consistente mucho más alta que la que ofrecen sus competidores. Igual que los fabricantes antes de ellos, la mayoría de las industrias de servicio ahora se han unido a la tendencia de calidad orientado al cliente, e igual que los mercadologías de productos, los proveedores de servicios que debe identificar lo que esperan los clientes meta en cuanto a calidad de servicio (Kotler & Armstrong, 2013). Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones y se puede mencionar algunas más aplicadas al contexto organizacional:

La calidad sería como una medición numérica, para hacer posible ver si la calidad de un producto difiere de otro, entre dos periodos de comparación, y para determinar si las diferencias son mayores y son producto del azar (Reeves & Bednar, 1994). Calidad no tiene el significado popular de “mejor” en un sentido absoluto. Significa “lo mejor para ciertas condiciones del cliente”. Estas condiciones son: (a) el uso real y (b) el precio de venta del producto.

La calidad del producto no puede ser considerada aparte del costo del producto (Reeves & Bednar, 1994). Calidad al igual que el precio debe ser considerada en un mercado competitivo (Reeves & Bednar, 1994). La calidad puede ser definida en términos generales como la superioridad o excelencia (Zeithaml, 1988). La calidad es la conformidad con los requisitos, implica conocer y aplicar cuatro criterios: cumplimiento de los requerimientos, la prevención, un estándar de cero defectos y la medición de la misma sería el precio del incumplimiento (Crosby, 1988).

Las diferentes definiciones de calidad se pueden reducir a cualquiera que cumpla los requisitos y las especificaciones o satisfaga y deleite al cliente (Dale, Van der Wiele, & Van Iwaarden, 2007). Grado en que un conjunto de

características (véase el numeral 3.5.1 NTC-ISO 9000) inherentes cumple con los requisitos (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000), es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000) (Dale, Van der Wiele, & Van Iwaarden, 2007).

2.2 Calidad percibida del servicio en la educación superior

Se establece que el concepto de la calidad percibida será la toma de decisión del consumidor acerca de la superioridad total y excelencia de una institución (Ghobadian, Speller, & Matthew, 1994) además también se define que es una forma del estilo de vida y la actitud, relacionada pero no es equivalente a la satisfacción y resulta de una comparación entre estas dos características : expectativas y percepciones (Parasuraman, Zeitham, & Malhotra, 2005). Cuando nos enfocamos en la calidad percibida del servicio en educación superior es necesario medir y tener en cuenta la percepción de los estudiantes como una fuente de ventaja competitiva, que permita hacer frente a los procesos de globalización, es la motivación (Duque & Chaparro, 2012) (Faganel, 2010). Finalmente, otro razón es identificar los factores que pueden afectar a la percepción de calidad del servicio en la educación superior (Fitri Abu, Ilias, & Zulkeflee, 2008) (Tumino & Poitevin, 2013).

Hay algunos autores que plantearon que la evolución de las nuevas formas de educación se debe al apoyo a la tecnología de la información y las nuevas formas de comunicar (Annamdevula & Shekhar, 2012). Esto ha generado la preocupación en las universidades por ofrecer servicios con altos niveles de calidad, lo cual genera una disminución en el grado de interacción personal, sea necesario encontrar otros tipos de criterios para evaluar estos servicios (Martínez-Argüelles, Blanco, & Castán, 2013). Para la calidad desde la perspectiva del servicio es necesario crear nuevos modelos de medición a partir de estudios cualitativos y cuantitativos (Annamdevula & Shekhar, 2012)

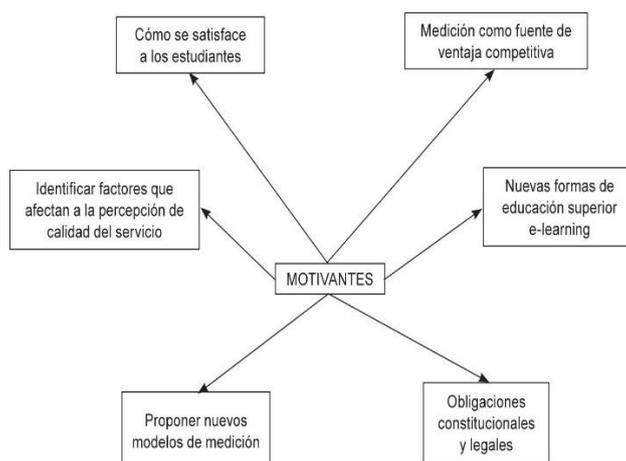


Figura 1. Principales motivaciones para investigar sobre calidad percibida de servicios de educación superior. Fuente (Duque & Chaparro, 2012) (Faganel, 2010) (Annamdevula & Shekhar, 2012) (Tumino & Poitevin, 2013) (Fitri Abu, Ilias, & Zulkeflee, 2008)

Observando la figura 1 se puede concluir que las motivaciones para este tipo de investigaciones son múltiples, desde un marco jurídico que establece la obligación de ofrecer servicios educativos de calidad hasta adelantar mediciones como fuente de ventaja competitiva, para poder afrontar los cambios dinámicos del mercado y de la actual economía; además, es evidente de las nuevas formas en que uno se puede educar y que afecta a la forma de relacionarse entre academia, docente y alumno además esto requiere la identificación de nuevas dimensiones de análisis para las herramientas de evaluación (Duque & Gomez, 2014).

2.3 Modelos de evaluación Calidad percibida del servicio en la educación superior

Servqual es una escala de diferentes ítems múltiples cuya finalidad es medir la percepción del cliente con respecto a la calidad de servicio recibido, Esta herramienta está conformada de 22 frases que miden las expectativas del clientes y 22 frases similares que miden las percepciones del cliente y la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, 1994). las percepciones de la calidad del servicio muestran las apreciaciones del consumidor en un momento específico del tiempo (Cronin & Taylor, 1992); son las creencias que tienen los consumidores o clientes sobre el servicio recibido; es el modo que pueden captan los servicios a través de los momentos de verdad (Zeithaml, , Parasuraman, & Berry, 1992).

Debido a la necesidad de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, nacieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL; misma que fue desarrollada por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) donde se evalúan los factores claves para determinar Dimensiones del servicio.

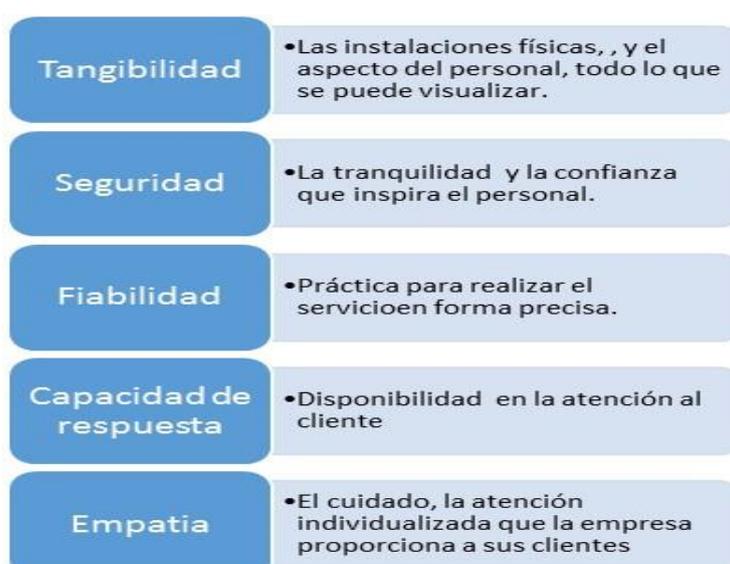


Figura 2 Los factores claves para determinar Dimensiones del servicio (Servqual).
Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

El modelo Servperf utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2006). Otros autores menciona que el modelo SERVPERF (Cronin & Taylor, 1994) utiliza exclusivamente la percepción como mejor aproximación a la satisfacción. En la metodología empleada en el modelo SERVPEF se únicamente hay una encuesta (relacionada con la percepción del servicio y no con las expectativas) y el trabajo de interpretación y análisis de resultados es más sencillo además este modelo presenta datos más reales en la percepción del servicio prestado (Duque, 2005); además los autores concluyeron que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio y que ésta influye en la intención de compra del cliente (Cronin & Taylor, 1994). También concluyeron que la calidad del servicio influye más en la satisfacción del cliente que en la intención de compra (Duque, 2005).

2.4 Modelos y dimensiones en el desarrollo de investigaciones en calidad percibida en educación superior

Existe diferentes modelos que usualmente se utilizan para la medición de la calidad en Educación Superior, El modelo Servperf ha sido utilizado por una escala más sencilla, convirtiendo a la percepción como el único factor para la evaluación de la calidad. (Duque & Chaparro, 2012). Servqual se ha sido utilizado por una escala compuesto esto quiere decir que se utiliza diferentes ítems múltiples y su finalidad es medir las precepciones de los clientes con respecto a la calidad de cliente que percibe (Martínez Arguellos, Blanco, & Castán , 2013). Serqualing que realiza estudios exploratorios involucrando variables de herramientas de evaluación generando un proceso de autoevaluación de la universidad y eso incluye al personal, docentes y los estudiantes (Aguilar, Maldonado, Massa, Ramírez, & Rubio, 2005).

Adicionalmente se presentan los siguientes modelos de medición: Hiedqual el cual fue basado en SQ pero aplicados a un contexto específico (Annamdevula & Shekhar, 2012) y Hedpere creado por Firdaus Abdullah presentando altos niveles de confiabilidad (Ahmed & Mehedi, 2014). En cuanto a los demás autores, hay variedad en las dimensiones estudiadas en las investigaciones revisadas, esto lo puede visualizar en el anexos dos aunque, al igual que las anteriores, el propósito que las une es cómo poder conocer, medir y actuar frente a las necesidades y expectativas que tienen los estudiantes y docentes como clientes de las instituciones de educación superior (Duque & Gomez, 2014).

2.5 Calidad en la educación superior del Ecuador

En el Ecuador existe la ley orgánica de educación superior. El objeto de esta ley definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna. A continuación, se demostrará los

artículos más relevantes sobre la calidad de servicio para la educación superior (LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, 2012).

Art. 93.- Principio de calidad. - El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente (LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, 2012).

Art. 94.- Evaluación de la calidad. - La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución (LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, 2012).

Art. 95.- Acreditación. - La Acreditación es una validación realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa. La Acreditación es el producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente, que definirá el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada por un equipo de pares expertos, quienes a su vez deben ser acreditados periódicamente. El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el organismo responsable del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior, sus decisiones en esta materia obligan a todos los Organismos e instituciones que integran el Sistema de Educación Superior del Ecuador. La vigencia de la acreditación será al menos de tres años (LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, 2012).

El Art. 350 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo (LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, 2012).

2.6 Tipos de estándares para la calidad en la educación superior en el Ecuador

El (Ministerio de Educación, 2012) ha diseñado 4 tipos de estándares con el objetivo de asegurar que los estudiantes obtenga una educación de calidad:

Estándares de Gestión Escolar: Hacen referencia a procesos de gestión y a prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además, favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que ésta se aproxime a su funcionamiento ideal (Ministerio de Educación, 2012).

- Estándares de Desempeño Profesional: Son descripciones de lo que debe hacer un profesional educativo competente; es decir, de las prácticas que tienen una mayor correlación positiva con la formación que se desea que los estudiantes alcancen (Ministerio de Educación, 2012).
- Estándares de Aprendizaje: Son descripciones de los logros de aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar: desde la Educación Inicial hasta el Bachillerato (Ministerio de Educación, 2012).
- Estándares de infraestructura: Establecen requisitos esenciales, orientados a determinar las particularidades que los espacios y ambientes escolares deben poseer para contribuir al alcance de resultados óptimos en la formación de estudiantes y en la efectividad de la labor docente (Ministerio de Educación, 2012).

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo por el uso del método estadístico para la determinación de la muestra de la población de los estudiantes de las facultades Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas, cuyos resultados permitirán medir el nivel de la calidad de los servicios académicos que perciben en dicha facultad (Malhotra, 2008).

3.2 Diseño de la investigación

El presente estudio es de corte cuantitativo, transversal y correlacional ya que pretende identificar aquellas dimensiones de la calidad de servicios académicos universitarios que poseen mayor poder predictivo sobre la percepción de la calidad global (Malhotra, 2008).

3.3 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación será exploratorio y descriptivo porque se requiere tener una información general y detallada de la problemática (Hernández Sampieri, Fernández Coll, & Baptista Lucio, 2014).

3.4 Unidad de análisis

Está conformado por los estudiantes de las facultades Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una institución de educación superior en el Ecuador.

3.5 Población

Está conformada por 1980 estudiantes de las facultades Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una institución de educación superior en el Ecuador.

3.6 Universo

Tabla 1 Distribución de la población

Facultades	Cantidad de estudiantes	% de participación
Ciencias económicas y empresariales	880	44%
Derecho y gobernabilidad	499	25%
Ingeniería en sistemas computacionales y telecomunicaciones	140	7%
Marketing y comunicación	371	19%
Turismo y hotelería	94	5%
Total	1984	100%

Fuente: (ECOTEC 2018)

3.7 Muestra

Se utiliza una muestra estratificada, se sacará estrato proporcional de todas las facultades de una institución de educación superior en el Ecuador (Pedret, Sagnier, & Camp, 2000). Se tomará una muestra de 384 estudiantes con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%.

Tabla 2 Distribución de la muestra estratificada

Facultades	Cantidad de estudiantes	% de participación
Ciencias económicas y empresariales	170	44%
Derecho y gobernabilidad	97	25%
Ingeniería en sistemas computacionales y telecomunicaciones	27	7%
Marketing y comunicación	72	19%
Turismo y hotelería	18	5%
Total	384	100%

Fuente: (ECOTEC 2018)

3.8 Técnicas de recolección de datos

El método que se aplicará es mediante encuestas, esta técnica de investigación es de tipo no experimental transversal, descriptivo y exploratorio. Esta técnica cuantitativa se adapta a los requerimientos de cada una de las variables identificadas en el problema (Kinnear & Taylo, 1998)

3.9 Análisis de datos

Para realizar el análisis de los resultados de la encuesta se usara software estadístico como el SPSS y el sistema de Excel de Microsoft Office (IBM, 2015)

3.10 El nivel de fiabilidad de la escala

Para conocer el nivel de fiabilidad de esta herramienta se utilizará el método de Alfa de Cronbach, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Como ejemplo se puede observar la tabla #3 en la cual podemos indicar que cada una de las dimensiones tienen un valor superior a 0,80 y el sumatorio total de todos los ítems da 0,96 garantizando que el nivel de fiabilidad es alto.

Tabla 3 Calculo Alfa de Cronbach

DIMENSIONES	CANTIDAD DE ITEMS	ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH TOTAL
TANGIBILIDAD	6	0,842	0,96
FIABILIDAD	8	0,831	
CAPACIDAD DE REPUESTA	5	0,867	
SEGURIDAD	5	0,863	
EMPATÍA	6	0,882	

Elaborador: El autor

3.11 Análisis de resultados

El presente estudio realizado está orientado a medir la calidad del servicio académico recibido por los estudiantes. El cuestionario se aplicó a 384 estudiantes activos de la universidad de los cuales el 49,50% fueron hombres y el 50,50% mujeres. El cuestionario tiene 30 preguntas que se dividieron en grupos de acuerdo a las dimensiones de la tabla # 3. Si observamos el gráfico # 1 las dimensiones tangibilidad, capacidad de repuesta y seguridad tienen las calificaciones más altas, aunque la empatía y fiabilidad tienen las calificaciones más bajas, las diferencia entre rangos es mínima.

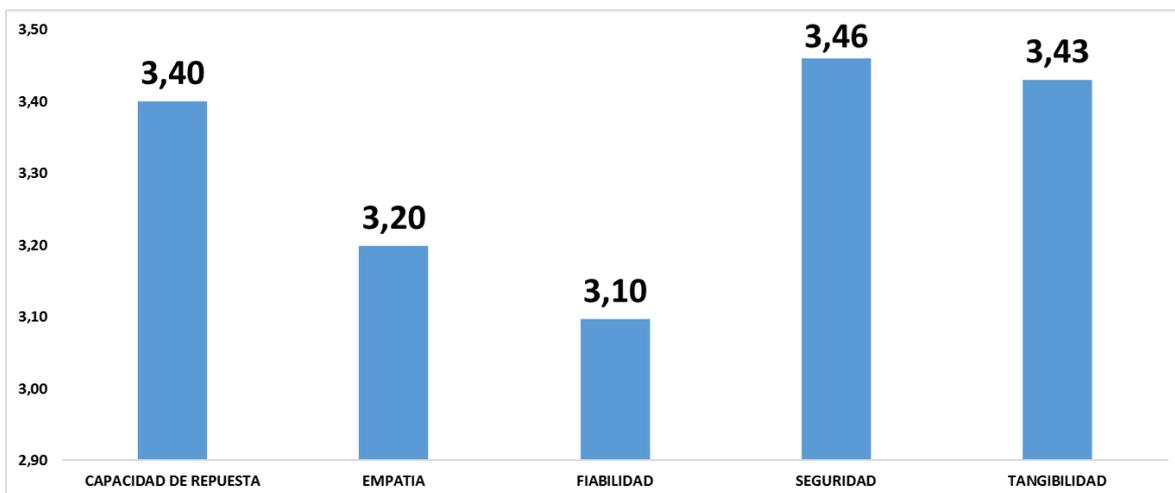


Gráfico 1 Análisis por dimensión
Elaborador: El autor

Ahora en esta sección se analizará al grupo de preguntas por dimensión y al grupo de preguntas por facultad y dimensión. Se analizó los gráficos 2 y 3, en los cuales se visualiza que el personal de la institución colabora en los requerimientos solicitados, como, por ejemplo: están bien uniformados lo que refleja confianza y respeto hacia los estudiantes, además tienen la mejor calificación en general y en todas las facultades. La única novedad que se puede encontrar es que el servicio de transporte que da la institución es el que tiene la calificación más baja en la mayoría de las facultadas, excepto la facultad de ingeniería en sistema en donde obtuvo la mejor calificación.

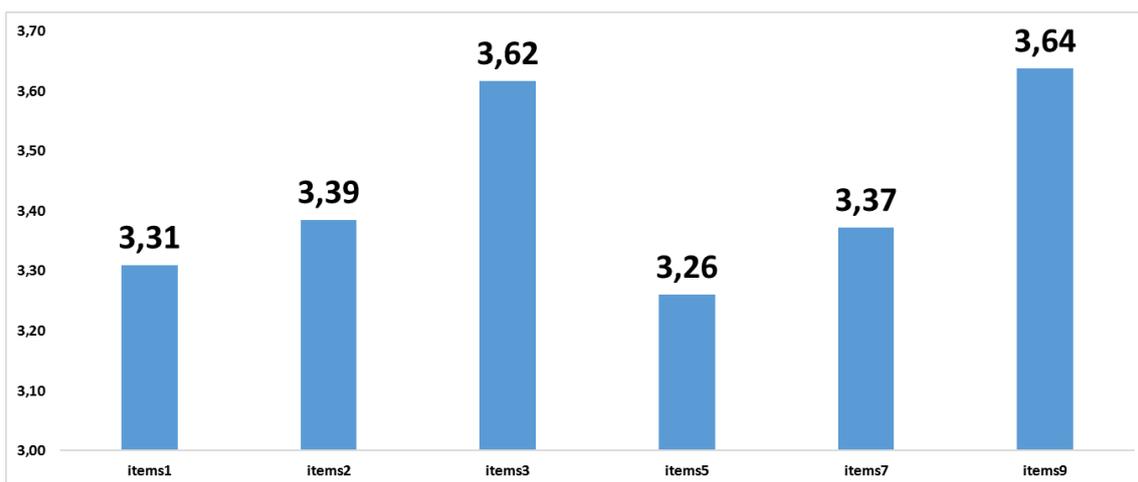


Gráfico 2 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión tangibilidad
Elaborador: El autor

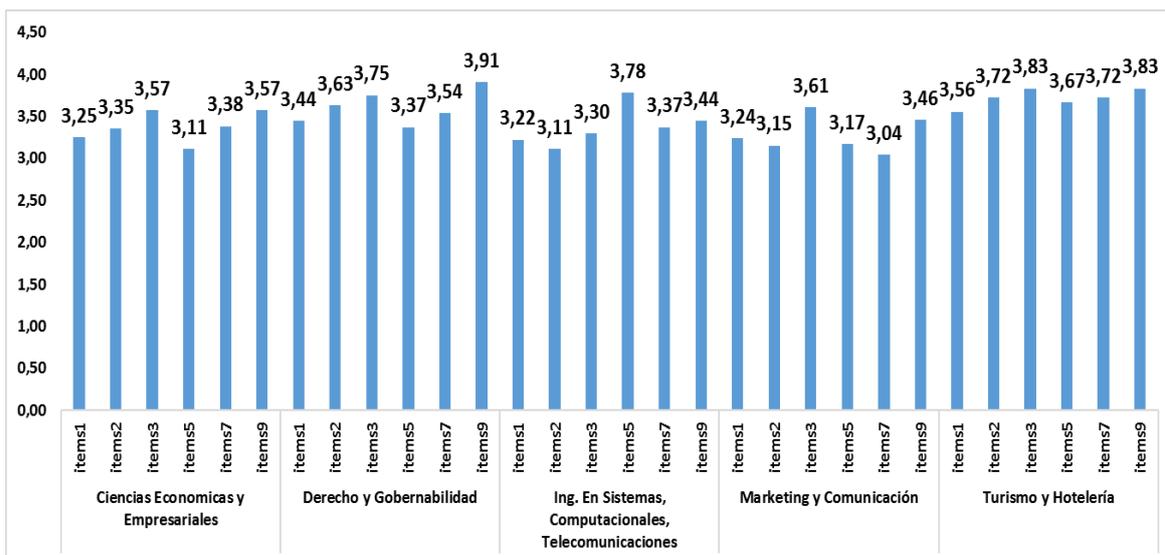


Gráfico 3 Análisis por grupo de preguntas por facultad y dimensión
Elaborador: El autor

En esta dimensión es donde se encuentra el mayor número de preguntas, en los gráficos 4 y 5 se puede observar que los servicios de wifi son eficientes y que la universidad no desarrolla actividades extracurriculares para que los estudiantes puedan profundizar en temas que sean de su interés, además la malla curricular no cumple que las expectativas de los estudiantes de todas las facultades, tanto como el servicio de la bolsa de trabajo y la entrega de notas están en un punto neutral ya que se puede considerar que son servicio de poco interés por parte de los estudiantes. Lo sobresaliente en esta dimensión es que los profesores siempre están dispuestos en colaborar y ayudar a los estudiantes, las instalaciones como salón de estudio, laboratorio, cafetería, entre otros tienen un horario de atención cómodo,

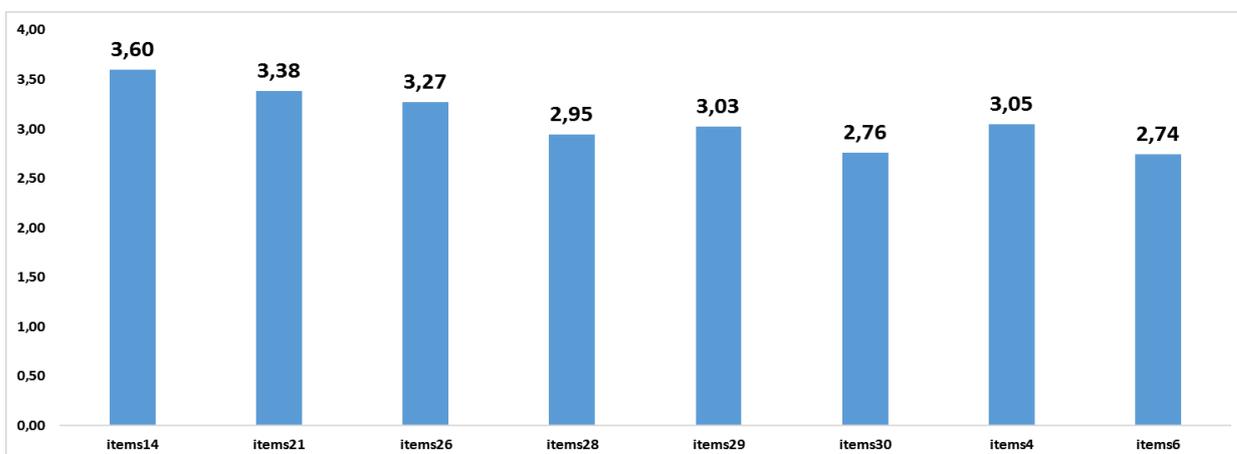


Gráfico 4 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión fiabilidad
Elaborador: El autor

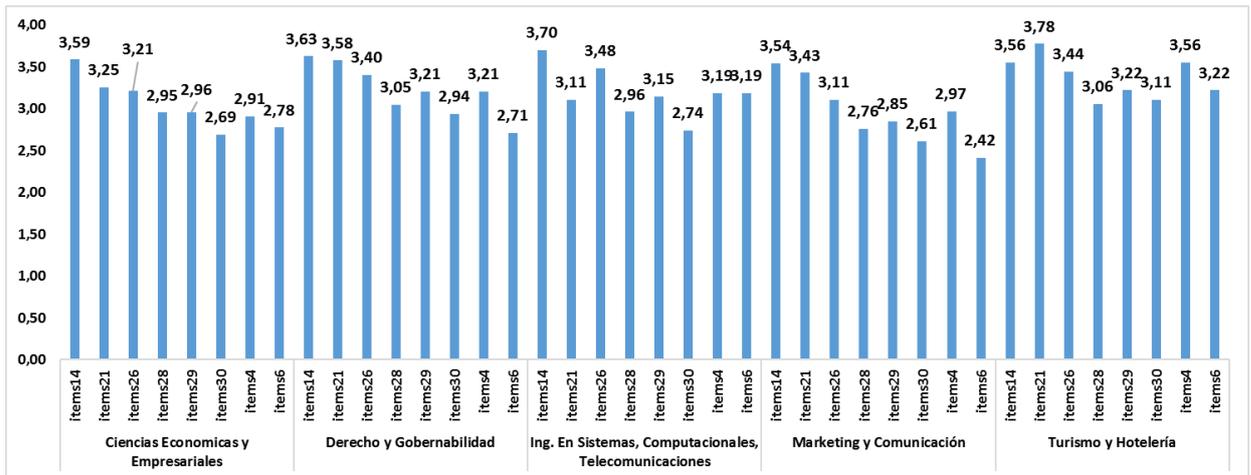


Gráfico 5 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión fiabilidad

Elaborador: El autor

En esta dimensión se expresa mucho la atención, comunicación y la capacidad de repuesta que tiene la institución con los alumnos. De acuerdo a los resultados del cuadro 6 y 7 se visualiza que los profesores tienen una buena comunicación con los estudiantes ya que es el puntaje más alto del gráfico, también se observa que hay una comunicación razonable con el área administrativa pero se debe mejorar, mientras que la comunicación con el decano es más baja, quizás porque no hay un canal de comunicación adecuado .

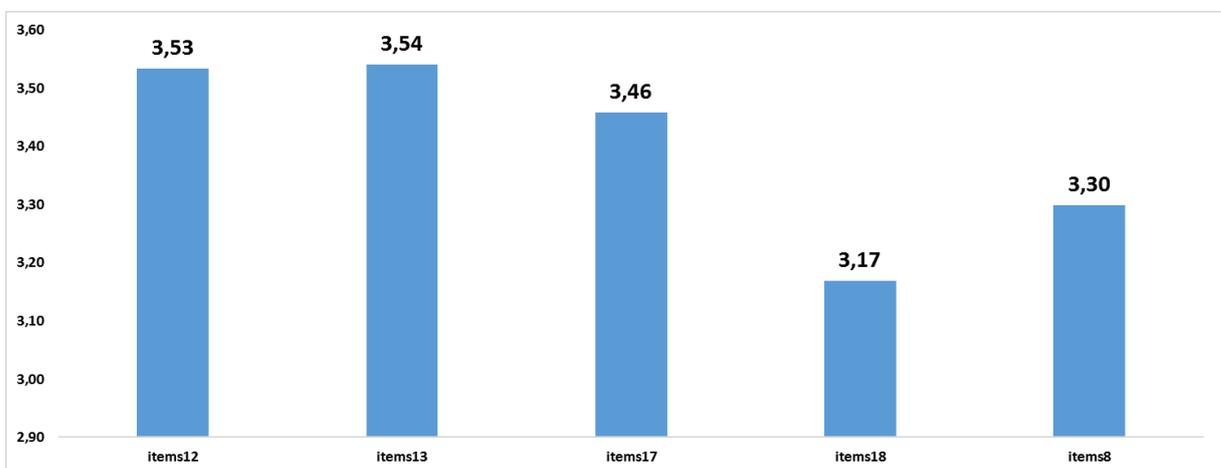


Gráfico 6 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión capacidad de repuesta

Elaborador: El autor

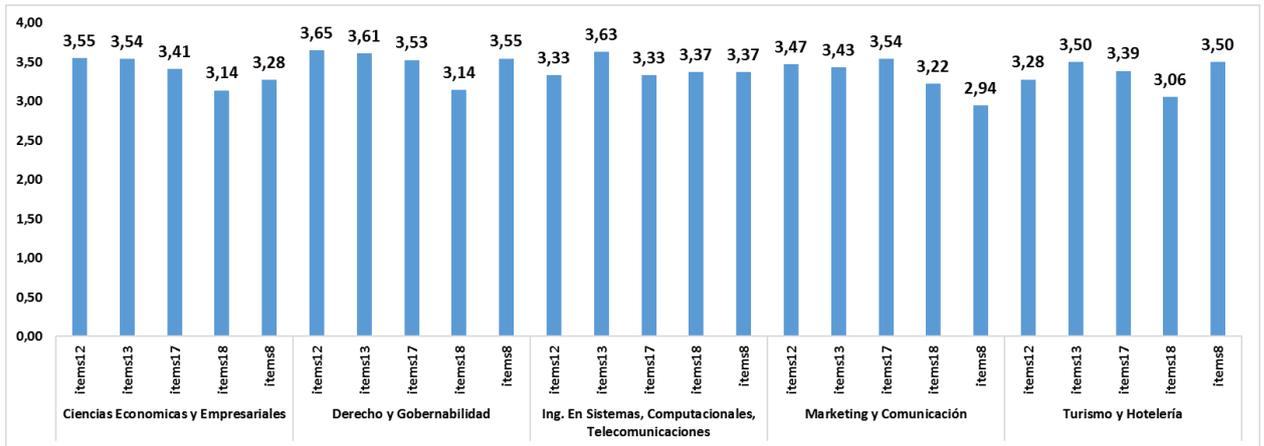


Gráfico 7 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión capacidad de repuesta
Elaborador: El autor

En la dimensión de seguridad se puede visualizar que hay una brecha entre el ítem #20 y los demás. En los gráficos 8 y 9, los estudiantes no sienten el apoyo por parte del decano o director de las diferentes facultades para ayudarlos en cualquier requerimiento, ya que cuenta con una calificación promedio de 3,04 y la facultad que le ha puesto la calificación más baja es la de Ciencia Económica y Empresariales. También se puede visualizar que todas las facultades están satisfechas con los horarios de clases y la imagen que han dado los profesores hacia los estudiantes ha logrado que obtengan el puntaje más alto en esta dimensión.

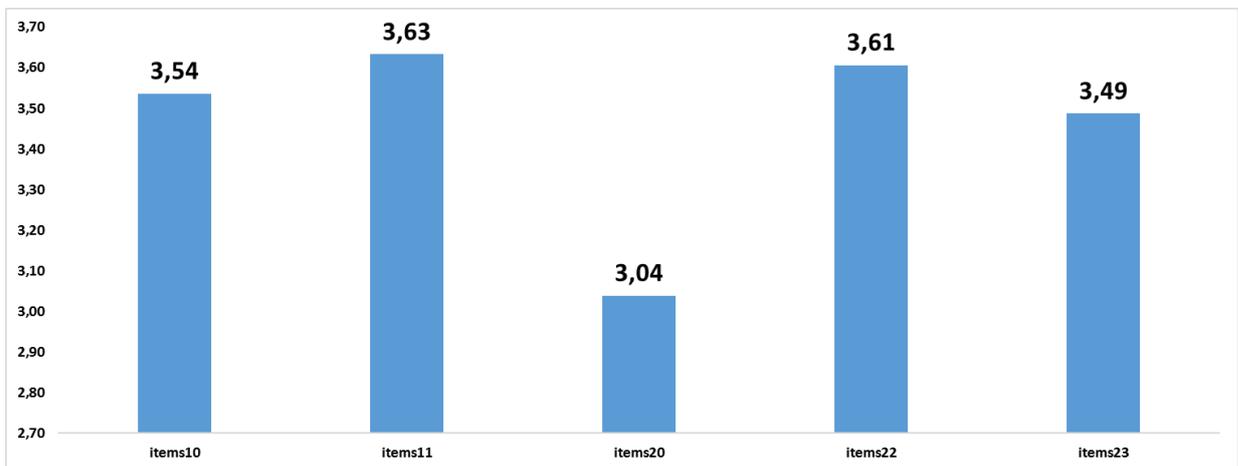


Gráfico 8 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión seguridad
Elaborador: El autor

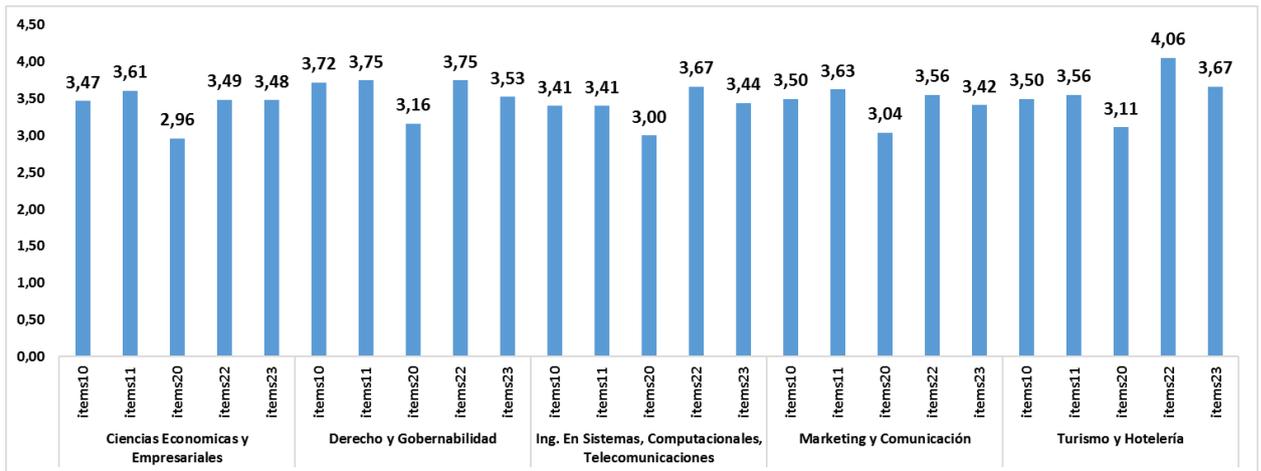


Gráfico 9 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión seguridad

Elaborador: El autor

Finalmente se analizó la dimensión empatía, de acuerdo a los resultados de los gráficos 10 y 11 se observa que los que los estudiantes no sienten una atención personalizada por parte del decano sino una atención general, además según la perspectiva de los estudiantes indican que deben mejorar y actualizar la malla académica, Aunque sienten que la universidad muestra un interés sincero adaptado a la formación integral y personal del estudiante también por parte de los profesores está la intensión en preocuparse por el aprendizaje.

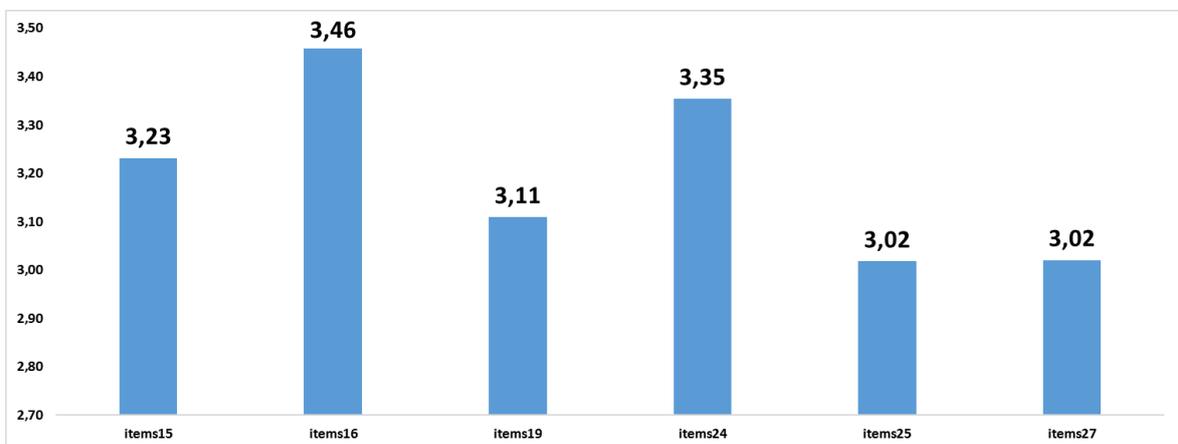


Gráfico 10 Análisis por grupo de preguntas por la dimensión empatía

Elaborador: El autor

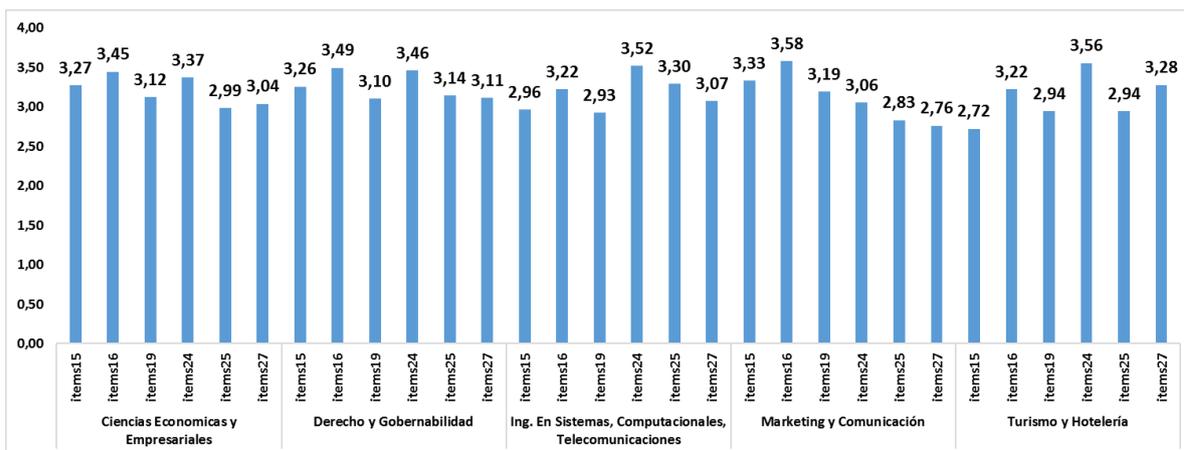


Gráfico 11 Análisis por grupo de preguntas por facultad y la dimensión empatía

Elaborador: El autor

4. CONCLUSION

En Ecuador las instituciones gubernamentales cada cierto tiempo realizan evaluaciones a las universidades con el propósito de conocer el nivel académico en el que se encuentran y si estas no llegan a cumplir con el proceso de calificación los estándares de calidad afectaran en su categoría. Actualmente existe un gran número universidades que ofrecen muchas alternativas de estudio y una variedad de carreras donde los estudiantes pueden elegir de acuerdo a sus necesidades y exigencias el servicio educativo más idóneo que deseen recibir (CEEACES, CEEACES, 2016). Por lo tanto las instituciones educativas se ven en la necesidad de implementar nuevos planes estratégicos para atraer e incrementar su número de clientes (Joseph & Joseph, 1997).

La metodología que se usó para realizar este trabajo de titulación fue la elaboración del instrumento y el método de fiabilidad que estuvo fundamentada por varios autores que realizaron diferentes investigaciones no solo en servicios de la educación superior, sino también en otro tipo de negocios (Malhotra, 2008). El uso del método de escala en este formulario sirve para medir la perspectiva de los estudiantes hacia la institución educativa y poder evaluar diferentes servicios y elementos que ofrece la universidad (Duque, 2005).

La investigación realizada cumplió con el objetivo general que es evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicios académicos en todas sus facultades además se pudo analizar y comparar los atributos percibidos por los estudiantes encuestados.

En la etapa de recolección de datos se usaron sistemas para realizar las encuestas (384 encuestados), se tomó un tiempo aproximado de 20 días laborales para que los estudiantes de cada facultad realicen el cuestionario además se tomó 5 días laborables para revisar, purificar y analizar los datos obtenidos.

El método para verificar el nivel de fiabilidad de escala es una herramienta efectiva y garantizada, por esa razón se utiliza Alfa de Cronbach ya que es uno de los más conocidos y efectivos para este tipo de investigación, el cual refleja que tuvo una fiabilidad de 0,96 y por cada una de las dimensiones del 0,83. En este trabajo de investigación su resultados es psicométrico y se puede concluir que la escala o instrumento propuesto es completamente fiable y validad por lo que se recomienda usarlo en futuros proyectos. (Duque & Chaparro, 2012).

Hay una capacidad de respuesta razonable entre el personal administrativo docente y estudiantil ya que se muestra un interés sincero adaptado a la formación integral y personal del estudiante, esto puede considerarse como una ventaja estratégica ya que son ejes esenciales a diferencia de los decanos o directores de las facultades que son muy bajas por lo que se recomienda realizar un estudio para saber cuál es el canal de comunicación más apropiado para dirigirse a ellos y que haya una mayor interacción para implementar nuevas estrategias y atraer más estudiantes, además Se deben mejorar los servicios electrónicos principalmente el wifi ya que es una red importante para mantener una buena comunicación con el personal de la universidad, y es el medio que sirve para investigar y realizar los trabajos en las diferentes plataformas virtuales que ofrece la universidad.

Dentro de los resultados también se encontró que la calidad del servicio de transporte que ofrece la institución es baja por lo que se debe mejorar ya que la universidad se encuentra fuera de la ciudad y los estudiantes lo necesitan para asistir a sus actividades académicas.

Hay algunos ítems que deben ser analizados a profundidad para saber cuáles son los motivos por lo que obtuvieron una baja calificación y buscar la forma en la que puedan mejorar por lo que se recomienda hacer un análisis completo de cada uno de estos ítems ya que son los más relevantes para los estudiantes.

Bibliografía

- Aguilar, R., Maldonado, J., Massa, P., Ramírez, L., & Rubio, M. (2005). *Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto*. Loja: UTPL.
- Ahmed, S., & Mehedi, M. (2014). Measuring service quality of a higher educational institute towards student satisfaction. *American Journal of Educational Reserch*, 447-455.
- Annamdevula, S., & Shekhar, R. (2012). Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 412-416.
- Annamdevula, S., & Shekhar, R. (2012). Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 418-420.
- CEEACES. (2016). CEEACES. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/acreditacion-y-categorizacion/>
- Clounga, D. (1995). *La calidad de servicio*. Mexico: Panorama.
- CONEA. (2009). CONEA. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2009/>
- CONEA. (2011). CONEA. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2011/>
- Cronin, J., & Taylor, s. (1994). *servperf versus servQual: reconciling performancebased and perceptions minus expectations measurement of service quality*", in: *Journal of Marketing*. Journal of Marketing.
- Cronin, J., & Taylor, s. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. Journal of Marketing.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanentemente exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Dale, B., Van der Wiele, T., & Van Iwaarden, J. (2007). *Managing Quality*. Singapore: Blackwell.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Díaz de Santos.
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80.
- Duque, J., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 159-192.
- Duque, J., & Gomez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 180 - 191.
- Dursun, T., Oskayba, K., & Gokmen, C. (2014). Perceived quality of distance education from the user perspective. *Contemporary Educational Technology*, 121-145.
- Faganel, A. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution. *International Journal of Academic Research*, 213-216.
- Fitri Abu, H., Ilias, A., & Zulkeflee, M. (2008). Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 163-175.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Matthew, J. (1994). Service quality — Concepts and models. *The International Journal of Quality & Realibility Management*,, 43.

- Harvey, L. (1995). *Quality in Higher Education* Vol. 1, nº 1. E.E.U.U: The Quality Agenda.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Coll, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc. Graw Hill.
- IBM. (2015). *IBM SPSS Statistics 22 Core System Guía del usuario*. .
- Ishikawa, K. (1985). *¿Qué es el control total de calidad?*. La modalidad japonesa.
- Joseph, M., & Joseph, B. (1997). Service Quality en Education: A Student Perspective. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15-21.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Díaz de Santos.
- Kinnear, T., & Taylo, J. (1998). *Investigación de Mercados*. Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson Educación .
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (2012). Obtenido de <http://educaciondecalidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>
- LOES. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Obtenido de <http://www.ups.edu.ec/documents/10184/19367/Ley+Org%C3%A1nica+de+Educaci%C3%B3n+Superior/b691001e-b2fb-47b6-8f54-6e32331a2a5e>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados, un Enfoque Aplicado*. México: Pearson EducaciPrentice Hall.
- Martínez Arguellos, M., Blanco, M., & Castán , J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornor virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 89-106.
- Martínez-Argüelles, M., Blanco, M., & Castán, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 70 - 75.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana. *Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1-9.
- Ministerio de Educación. (2012). <https://educacion.gob.ec>. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf
- OEI. (2015). <http://www.oei.es/historico/metas2021/forodocentes.htm>. Obtenido de <http://www.oei.es/historico/metas2021/forodocentes.htm>
- Parasuraman, A., Zeitham, Z., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL, a multiple-item scale for assessing electronic service quality,. *Journal of Service Research*, 1-21.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). "servQual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality", in: *Journal of Retailing*.
- Pedret, R., Sagnier, L., & Camp, F. (2000). *Herramientas para Segmentar Mercados y Posicionar Productos*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Pride, W., & Ferrel, O. (2010). *Marketing. Mason*. Ohio: Cengage Learning.

- Reeve, C., & Bednar, D. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *The Academy of Management Review*, 419.
- SENESCYT. (2011). SENESCYT. Obtenido de <http://www.senescyt.gob.ec/web/guest/convocatoria-abierta-2011>
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Buenos Aires: Noveduc.
- Thi Hoang, N. (2013). Measuring service quality in the context of higher education in Vietnam. *Journal of Economics and Development*, 77-90.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad. Eficacia y Cambio en Educación*, 63-84.
- UTPL. (2014). Obtenido de <http://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/pregrado/guia-general-MAD.pdf>
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 108-122.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

Anexos 1 Lista de universidades con sus respectiva Categoría

Categoría A	Categoría B
Escuela Politécnica Nacional	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Escuela Superior Politécnica del Litoral	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Universidad San Francisco de Quito	Universidad Casa Grande
Universidad de Cuenca	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE)	Universidad Central del Ecuador
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	Universidad del Azuay
	Universidad Estatal de Milagro
	Universidad Nacional de Loja
	Universidad Particular Internacional SEK
	Universidad Politécnica Salesiana
	Universidad Técnica de Ambato
	Universidad Técnica del Norte
	Universidad Técnica Estatal de Quevedo
	Universidad Técnica Particular de Loja
	Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
	Universidad Tecnológica Equinoccial
	Universidad Tecnológica Indoamérica
	Universidad de los Hemisferios
	Universidad Estatal Amazónica
	Universidad Politécnica del Carchi
	Universidad Iberoamericana
	Universidad Técnica de Manabí
	Universidad de las Américas
	Universidad Internacional del Ecuador
	Universidad de Guayaquil
	Universidad Técnica de Machala
Categoría C	Categoría D
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí	Universidad Agraria del Ecuador
Universidad de Especialidades Turísticas	
Universidad del Pacífico Escuela de Negocios	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Universidad Estatal de Bolívar	
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas
Universidad Metropolitana	
Universidad Nacional del Chimborazo	Universidad Católica de Cuenca
Universidad Regional Autónoma de los Andes	
Universidad Técnica de Babahoyo	
Universidad Tecnológica Israel	
Universidad Estatal Península de Santa Elena	
Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo	
Universidad Tecnológica ECOTEC	
Universidad Técnica de Cotopaxi	
Universidad Estatal del Sur de Manabí	
Universidad de Otavalo	

Anexos 2 Dimensiones estudiadas en las investigaciones revisadas

AÑO	NOMBRE DEL ARTÍCULO / AUTOR	MODELO APLICADO	DIMENSIONES	UNIVERSIDAD DE APLICACIÓN	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO
2008	Fitri Abu, H. Ilias, A. Abd, R., & Zulkeflee, M. (2008)	SERVQUAL	Tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía	Instituto de Educación Superior Privada	Malasia
2010	Faganel, A. (2010)	SERVQUAL - SERVPERF	Aspectos no académicos, aspectos académicos, la reputación, el acceso, los problemas y la comprensión del programa	Escuela de Negocios Eslovenia	Eslovenia
2010	Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010)	SERVQUALing	Dimensiones: elementos, tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Factores que determinan la calidad de los servicios no académicos: capacidad del servicio (5 variables), eficiencia del servicio (4 variables), elementos tangibles (4 variables)	Universidad de Carabobo	Venezuela
2010	Ling, C., Chal, T., & Piew, H. (2010)	SERVQUAL	La calidad de los bibliotecarios; la capacidad de respuesta del personal de la División de Exámenes y premios; plan de estudios; la cantidad de actividades recreativas "Ocio" y el modelo de proceso de la educación	Universidad Privada	Malasia
2011	Vergara, J., & Quesada, V. (2011)	Modelo de Oh (1999). Combinado con SERVQUAL - modelo de ecuaciones estructurales	Precio actual de la matrícula, precio percibido de la matrícula, calidad del servicio académico percibido, percepciones, valor percibido por el estudiante, intención de seguir estudiando, intención de recomendar a la universidad	Universidad de Cartagena	Colombia

Dimensiones estudiadas en las investigaciones revisadas. Fuente: elaboración propia a partir de Vergara y Quesada (2011), Duque y Chaparro (2012), Dursun et al. (2014), Faganel (2010), Tumino y Poitevin (2013), Ling et al. (2010), Thi Hoang (2013), Martínez-Argüelles et al. (2013), Mejías et al. (2010), Annamdevula y Shekhar (2012), Fitri Abu et al. (2008) y Ahmed y Mehedi (2014).

AÑO	NOMBRE DEL ARTÍCULO / AUTOR	MODELO APLICADO	DIMENSIONES	UNIVERSIDAD DE APLICACIÓN	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO
2012	Duque, J., & Chaparro, C. (2012)	SERVPERF	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) seccional Dulmata	Colombia
2012	Annamdevula, S., & Shekhar, R. (2012)	HiEdQUAL	La enseñanza y el contenido de los cursos, servicios administrativos, instalaciones académicas, la infraestructura del campus y servicios de apoyo de calidad de servicio en el sector de la educación superior	ND	India
2013	Thi Hoang, N. (2013)	SERVQUAL	La capacidad de respuesta, elementos tangibles y garantía, la dimensión de la capacidad del servicio se refiere a la voluntad y disposición del personal para atender y responder a clientes	Varias	Vietnam
2013	Martínez-Argüelles, M., Blanco, M., & Castán, J. (2013)	e-SERVQUAL	Servicio esencial (docencia), servicios facilitadores, servicios de apoyo e interfaz del usuario	Varias	España
2013	Tumino, M., & Poitevin, E. (2013)	Adecuación de la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL	Competencia del cuerpo docente. Organización de la enseñanza o de la carrera. Contenido del plan de estudios, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones, asignaturas optativas y efectividad de los procesos administrativos	Universidad Privada	Argentina
2014	Dursun, T., Oskayba, K., & Gokmen, C. (2014)	SERVQUAL	Característica físico/tangible, confiabilidad, intereses de respuesta del miembros de la facultad y personal administrativo "Disponibilidad", credibilidad y empatía	Varias	Turquia
2014	Ahmed, S., & Mehedi, M. (2014)	HedPERF	Servicio administrativo, tangibles, programas académicos, personal académico, la entrega de la enseñanza, la garantía y la empatía	Instituto de Educación Superior / Graduate School of Management	Malasia

Dimensiones estudiadas en las investigaciones revisadas. Fuente: elaboración propia a partir de Vergara y Quesada (2011), Duque y Chaparro (2012), Dursun et al. (2014), Faganel (2010), Tumino y Poitevin (2013), Ling et al. (2010), Thi Hoang (2013), Martínez-Argüelles et al. (2013), Mejías et al. (2010), Annamdevula y Shekhar (2012), Fitri Abu et al. (2008) y Ahmed y Mehedi (2014).