

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

UNIDAD DE POSGRADO

**Modelo ServQual Académico como factor de
desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su
influencia en la satisfacción de los estudiantes de las
carreras profesionales de la Universidad Nacional
Chimborazo Riobamba – Ecuador**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de
Empresas

AUTOR

René Abdón Basantes Avalos

ASESOR

Durga Edelmira Ramírez Miranda

Lima - Perú

2017

Veredicto de la tesis

“MODELO SERVQUAL ACADÉMICO COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO RIOBAMBA-ECUADOR”

Autor: René Abdón Basantes Avalos

Asesor de Tesis

Dra. Durga Edelmira Ramírez Miranda

Miembros del Jurado examinador**Presidente**

Dr. Oscar Rafael Tinoco Gómez

Primer Miembro

Dr. Juan Manuel Cevallos Ampuero

Segundo Miembro

Dr. Alfonso Ramón Chung Pinzás

Tercer Miembro

Dr. Eulogio Guillermo Santos de la Cruz

Asesor

Dra. Durga Edelmira Ramírez Miranda

A mi esposa y mis hijos con mucho amor
por ser la razón de mi existencia y fuente
de mi inspiración.

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo reconocimiento hacia todos aquellos que me han estado ayudando en el transcurso de estos años. Quiero agradecer a las personas que han contribuido significativamente en mi desarrollo personal y profesional, aun cuando por razones de tiempo y de espacio no pueda nombrar a todos. La lista está encabezada por mi esposa que da sentido a mi vida a la vez que la hace divertida. A mis hijos, mi razón de ser, motor de mi existencia, para ustedes mi amor infinito y reconocimiento por su comprensión en mis ausencias y respaldo cotidiano.

A mis padres a quienes debo lo que soy, pues sin su amor, confianza y entrega no habría alcanzado mi realización en la vida. No existen palabras para expresar mi gratitud y recuerden que siempre los tengo presente en mi corazón y que siguen siendo la fuerza de inspiración para lograr trascender en mi vida.

A mi asesora Dra. Durga Edelmira Ramírez Miranda que desempeñó un papel muy importante en este trabajo, por su respuesta rápida en el proceso de desarrollo, por sus aportes, por ser mi asesora, por el apoyo incondicional e interés personal que trascendieron de la relación asesor-tesista a amiga-amigo.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Objetivos de la Investigación	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Marco filosófico de la investigación	9
2.2 Antecedentes de la Investigación.....	11
2.3 Bases Teóricas	15
2.3.1 Calidad del Servicio.....	15
2.3.2 Calidad del Servicio Educativo.....	19
2.3.3 Calidad en la Educación Universitaria	25
2.3.4 Modelo SERVQUAL.....	28
2.3.5 Satisfacción del Cliente	36
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	40
3.1.1 Tipo de Investigación	40
3.1.2 Diseño de Investigación.....	41
3.3. Población de Estudio.....	41

3.4. Tamaño y selección de Muestra	41
3.5. Técnicas de Recolección de Datos	42
3.6. Análisis e interpretación de la información	43
Hipótesis nula H_0 : “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico no influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	43
Hipótesis alterna H_1 : “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	43
Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	44
Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	44
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA	48
Análisis de Fiabilidad	48
El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.	48
4.1 Análisis, interpretación y Discusión de los Resultados	49
4.1.1. Descripción de las características de la población	50
4.1.2. Descripción e interpretación de la calidad de los servicios educativos de la universidad	54
4.1.3. Descripción e interpretación de los niveles de satisfacción de los estudiantes	62
1.2. Contrastación de hipótesis	63
Hipótesis general	63
Hipótesis nula H_0: “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico no influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador”	63
Hipótesis alterna H_1: “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador”	63
4.2.2. Hipótesis Específicas	65
4.2.2.4. Hipótesis nula H_0: “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	68
Hipótesis alterna H_1: “La dimensión de empatía del personal del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	69

Hipótesis alterna H₁: “El desempeño docente influye en los niveles de satisfacción con el docente de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”	71
1.3. Discusión de los resultados	72
CAPÍTULO V	75
PROPUESTA DEL MODELO SERVQUAL EXTENDIDO	75
5.1. Modelo ServQual Académico Extendido su importancia y aplicación	75
5.2. B1: Brecha entre estándares de acreditación y percepción de los directivos de la Universidad	76
5.3. B2: Brecha entre demanda de la sociedad y necesidad del estudiante	79
5.4. B3: Brecha entre prioridad de los directivos frente la prioridad de los estudiantes	82
5.6. B5: Brecha entre Servicio Normado Vs Servicio Real Prestado (SN Vs SRP)	86
5.7. B6: Brecha entre Servicio Real Prestado Vs. Comunicación al Estudiante (SRP Vs CE)	88
5.8. B7: Brecha entre Servicio Esperado Vs Servicio Prestado (SE Vs SP)	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFÍA	96
A. Matriz de operacionalización de la variable	102
B. Cuestionario de calidad de los servicios	104
C. Plantilla de procesamiento de datos	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Población de estudio.....	41
Tabla 3.2. Tamaño y selección de la muestra	42
Tabla 4.1. Prueba de normalidad.....	47
Tabla 4.2. Analisis de fiabilidad con Alpha de Crombach	49
Tabla 4.3. Distribución de frecuencias del genero de los estudiantes de la UNACH.....	50
Tabla 4.4. Distribución de frecuencias de la edad de los estudiantes de la UNACH	51
Tabla 4.5. Distribución del ciclo académico de los estudiantes de la UNACH	51
Tabla 4.6. Ditribución por carreras profesionales de los estudiantes de la UNACH.....	52
Tabla 4.7. Distribución por tipo de colegio que provienen los estudiantes de la UNACH ...	53
Tabla 4.8. Distribución por dependencia financiera de los estudiantes de la UNACH	53
Tabla 4.9. Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de los estudiantes de la UNACH	55
Tabla 4. 10. Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los estudiantes de la UNACH.....	55
Tabla 4. 11. Distribución de los niveles de la dimensión empatía de la calidad del servicio de los estudiantes de la UNACH	56
Tabla 4.12. Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de los estudiantes de la UNACH.....	57
Tabla 4.13. Distribución de los niveles de la dimensión seguridad de la calidad de los servicios de los estudiantes de la UNACH.....	58
Tabla 4.14. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios de los estudiantes de la UNACH.....	59
Tabla 4.15. Distribución los niveles de planificación que realiza el docente y la percepción de los estudiantes de la UNACH	60
Tabla 4.16. Distribución de frecuencia de los niveles de la calidad de la metodología empleada por el docente que es percibida por los estudiantes de la UNACH.....	60
Tabla 4.17. Distribución de frecuencia del grado de disposición del docente que perciben los estudiantes de la UNACH	61
Tabla 4.18. Distribución de los niveles de la calidad de evaluación que realiza el docente a los estudiantes de la UNACH	61
Tabla 4.19. Distribución de los niveles del desempeño docente que perciben los estudiantes de la UNACH	62
Tabla 4.20. Distribución de frecuencia de los niveles de satisfacción de los estudiantes de la UNACH.....	63

Tabla 4.21. Tabla de contingencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	64
Tabla 4.22. Prueba Chi cuadrado para la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	64
Tabla 4.23. Tabla de contingencia de los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	65
Tabla 4.24. Prueba Chi cuadrado para los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	65
Tabla 4.25. Tabla de contingencia de la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	66
Tabla 4.26. Prueba Chi cuadrado para la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	66
Tabla 4.27. Tabla de contingencia de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	67
Tabla 4.28. Prueba Chi cuadrado para la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	68
Tabla 4.29. Tabla de contingencia de la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	68
Tabla 4.30. Prueba Chi cuadrado para la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	69
Tabla 4.31. Tabla de contingencia de la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	70
Tabla 4.32. Prueba Chi cuadrado para la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la UNACH	70
Tabla 4.33. Tabla de contingencia del desempeño docente y la satisfacción con el docente de los estudiantes de la UNACH	71
Tabla 4.34. Prueba Chi cuadrado del desempeño docente y la satisfacción con el docente de los estudiantes de la UNACH	72
Tabla 5.1. Matriz de Identificación de Brecha entre Demanda de la Sociedad y Desarrollo de Competencias Profesionales	81
Tabla 5.2. Matriz de Identificación de Brecha entre Prioridad del Estudiante VS. Prioridad de los Directivos	82
Tabla 5.3. Matriz de Identificación de Brecha entre Servicio Normado VS. Percepción de los Directivos.....	84
Tabla 5.4. Matriz de Identificación de Brecha entre Servicio Normado VS. Servicio Prestado	87
Tabla 5.5. Matriz de Identificación de Brecha entre Servicio Real Prestado VS. Comunicación	88
Tabla 5.6. Matriz de Identificación de la Brecha entre Servicio Esperado VS. Servicio Prestado	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Evaluación de la calidad del servicio basado en el modelo ServQual.	32
Figura 2.2. Calidad de Servicio	33
Figura 5.1 Modelo ServQual Educativo.....	75
Figura 5.2. Estructura de evaluación del criterio Investigación.....	78
Figura 5.3. Brecha de Prioridad del Estudiante VS. Prioridad de los Directivos	83
Figura 5.4. Brecha Prioridad de los Directivos Vs. Diseño del Servicio	85
Figura 5.5. Brecha Servicio Normado Vs. Servicio Prestado	87
Figura 5.6. Brecha Servicio Real Prestado Vs. Comunicación.....	89
Figura 5.7. Brecha Servicio Esperado Vs. Servicio Prestado	91

RESUMEN

El desarrollo de los pueblos y la mejora en la calidad de vida de sus habitantes es resultado de una educación universitaria ética, responsable, eficaz y eficiente, en la medida que la formación de profesionales competitivos, críticos, reflexivos contribuyan a generar proyectos que solucionen los problemas que aquejan a la sociedad ecuatoriana.

En este contexto la presente investigación tiene como objetivo establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador.

Se trata de un estudio descriptivo, explicativo y propositivo, ya que se propone un modelo de ServQual Académico para el sector educativo a nivel universitario. El total de la población de estudio fue de 5771 estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, de la cual se obtuvo una muestra de 819 participantes. Para la prueba de las hipótesis se utilizó el modelo estadístico no paramétrico de Chi cuadrado.

Se prueba que el modelo propuesto integra la demanda de la sociedad con las necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación con la comprensión de los directivos para luego redefinir los servicios académicos que permiten mejorar la calidad en la Universidad. Se concluye que el Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad, por lo cual se recomienda su aplicación.

Palabras Claves: Calidad, servicios, educación universitaria, satisfacción estudiantil.

ABSTRACT

An ethic, responsible, effective and efficient university education remains as such due to the training of competitive, critical and reflective professionals, who are able to solve Ecuadorian society's issues through the creation of several projects, giving as a result the improvement of Ecuadorian's life quality as well as the development of the country.

Inside this context, this investigation project aims at the measurement of the Academic ServQual Model influence regarding Education Services Quality as well as professional studies Students' Satisfaction from the "*Universidad Nacional de Chimborazo*" Riobamba- Ecuador.

Research is descriptive; explanatory and predictive study, as it proposes an Academic ServQual model for the educational field at a university level. The population survey was 5771 students from the "*Universidad Nacional de Chimborazo*", with sampling of 819 participants was obtained. At last, the statistical non parametric test Pearson Squar Chi was used for the hypothesis testing.

Through the development of the study, it is proven that the model suggested increases the demand of the public with regard to the students' needs, likewise the exigencies in order to accomplish the accreditation standards have increased, such process will be finished with the redefinition of academic services that aid to upgrade the quality in this university. At the end, it is concluded that the Academic ServQual Model, which focuses on Educative Services Quality, is effective and it influences positively on professional studies students' satisfaction that is why its application is highly recommended.

Keywords: Quality, services, university education, student satisfaction.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, la década 1996 – 2006 fue de gran agitación social, caracterizada por multitudinarias manifestaciones de protesta de movimientos ciudadanos que rechazaban contra el desgobierno de aquel entonces, gobiernos de turno y grupos de poder que provocaron inestabilidad política y económica, tanto así que durante estos 10 años el país tuvo 7 presidentes. Es el 15 de enero del 2007 que asume la Presidencia de la República el Dr. Rafael Correa Delgado con un proyecto electoral denominado “Revolución Ciudadana”, que partió con la aprobación de una nueva Constitución Política que instauró un nuevo marco jurídico e institucional que reguló la convivencia, derechos y deberes de los ecuatorianos.

La Constitución denominada de Montecristi promulgada el 20 de octubre de 2008, establece que la educación superior es un sistema que responde al interés público sin fines de lucro y otorga al Estado la exclusividad en la acción, control y regulación de la educación superior sustentada en una herramienta de gestión e inversión pública llamada Plan Nacional para el Buen Vivir.

En este contexto, el 12 de octubre del 2010, la Asamblea Nacional pone en vigencia la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) que define como principios: Autonomía Responsable, Cogobierno, Igualdad de Oportunidades, Calidad, Pertinencia, Integralidad y Autodeterminación.

Luego de un proceso de una primera evaluación y acreditación de las universidades en el año 2009 se re categoriza a las universidades en procura de mejorar la calidad de la educación superior, fruto de esta evaluación se produce el cierre de universidades por falta de calidad académica y la categorización de otras según el comportamiento de sus indicadores en universidades Clase A, B, C, D y E. Lo cual ubicó en categoría E a 26 Universidades y Escuelas Politécnicas cuyo trabajo fue

notoriamente deficiente, entre otras razones por no prestar las condiciones elementales que demandaba el funcionamiento normal de una universidad, por las precarias condiciones técnicas, ambientales y graves deficiencias académicas en la planta docente y de investigación.

La Universidad Nacional de Chimborazo en el proceso de evaluación del 2009 fue ubicada en la Categoría B y en la re acreditación del 2013 bajó a la categoría C, En septiembre de 2015, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior inició un proceso de Evaluación, acreditación y re categorización institucional en el que participaron 13 Instituciones de Educación Superior – IES – dentro de las cuales se encontraba la UNACH, desafortunadamente luego de este proceso se mantiene en la categoría C. www.ceaaces.gob.ec

Por supuesto uno de los indicadores que repercute en esos resultados es la deficiente calidad en la prestación del servicio educativo, razón por la cual se realiza la presente investigación con el objetivo de establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional del Chimborazo Riobamba- Ecuador.

El tipo de investigación es descriptiva y explicativa con diseño no experimental y transversal. El modelo ServQual permitió integrar las dimensiones de la calidad: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Cada una de estas dimensiones fueron evaluadas mediante diferentes ítems en una escala predeterminada. La población de estudio estuvo compuesta por un total de 5771 estudiantes del tercer al quinto año de las Carreras Profesionales de todas las facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo, el tamaño de la muestra fue de 819 estudiantes.

Esta investigación pretende dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿En qué medida la aplicación del modelo ServQual académico enfocado en la calidad de los servicios educativos influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador?, en base al desarrollo de cinco capítulos: el primero hace referencia a la introducción que incluye la Situación Problémica, la formulación del problema, justificación de la investigación, y los objetivos general y específicos del estudio.

En el capítulo dos se presenta el fundamento teórico, empezando con un marco filosófico, antecedentes y las bases teóricas de la calidad del servicio, del servicio educativo, la calidad en la educación universitaria, se realiza además el argumento y explicación del Modelo SERVQUAL y por supuesto de la satisfacción del cliente.

La Metodología de la Investigación se presenta en el capítulo tres, definiendo el tipo y diseño de la investigación, la población de estudio, el tamaño y selección de la muestra, técnicas de recolección de datos, así como el análisis e interpretación de la información.

Una vez realizado el trabajo de campo, en el capítulo cuatro se presenta los resultados que arrojó la investigación y la discusión de los mismos, haciendo una descripción e interpretación de la calidad de los servicios educativos de la universidad, así como de los niveles de satisfacción de los estudiantes, para a continuación contrastar las hipótesis de la investigación: “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador” y proceder entonces a la discusión de los resultados.

La propuesta del modelo ServQual extendido se plantea en el capítulo cinco, en el que se detalla cada una de las brechas que implica el modelo, es decir, brecha entre estándares de acreditación y percepción de los directivos de la universidad, brecha entre demanda de la sociedad y necesidad del estudiante, brecha entre prioridad de los directivos frente a la prioridad de los estudiantes, brecha entre servicio normado vs servicio real prestado, brecha entre servicio real prestado vs comunicación al estudiante y finalmente la brecha entre servicio esperado vs servicio prestado. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que arribó el estudio, pretendiendo siempre ser un aporte a mejorar la calidad de servicio prestado a los estudiantes, motor de un centro de educación superior.

Se concluye que la calidad de los servicios basados en Modelo ServQual Académico influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador.

1.1. Situación Problemática

Proveer educación superior de alta calidad ha sido el énfasis de todos los niveles de educación a través de Norte América, Europa, Latinoamérica, Australia, Nueva

Zelanda y Asia. Una de las formas en que las instituciones de educación superior pueden alcanzar esta meta es mediante la recolección continua de datos sobre el grado de satisfacción de sus estudiantes. Colegios y universidades alrededor del mundo han utilizado información sobre satisfacción estudiantil para entender, mejorar y cambiar los ambientes de los recintos académicos, para crear ambientes que sean más propicios para el desarrollo del estudiante (Belyukova, S. A. & Fox, C. M, 2002). Los datos de las encuestas sirven a la administración universitaria como guías para tomar decisiones que sirvan en los procesos de acreditación de programas por las agencias pertinentes (Upcraft, M. L., & Schuh, J. H, 1996). Las organizaciones deben realizar un esfuerzo especial para gestionar los servicios, considerar las interacciones humanas como un instrumento esencial de la calidad de servicio, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivarlos a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas del estudiantado, sin olvidar la importancia de la percepción de este, de la imagen de la cultura y de las prestaciones de la organización de servicios (Cuatrecasas, 1999).

Los estudios de satisfacción del cliente son muy importantes al llevar a cabo cambios organizacionales y ajustes pertinentes. Peter Drucker, en su libro *Las nuevas realidades* (1999), señala: Que los principales cambios se presentan ante la escuela y la educación, es cierto; la sociedad del “conocimiento” los exigirá y las nuevas teorías y tecnologías del aprendizaje los pondrán en marcha. Con que rapidez sucederán, naturalmente, no lo sabemos. Pero podemos predecir con alta seguridad donde ocurrirán en primer lugar y con mayor empuje: en los Estados Unidos. En parte porque los Estados Unidos tienen el sistema educativo más abierto, el más flexible y el menos centralizado y reglamentado. En parte, sin embargo, también porque son los que están menos satisfechos con lo que hoy tienen y tienen buenas razones para ello.

Uno de los grandes retos que enfrentan las universidades en estos últimos años, y que ha causado revuelo en el servicio del ámbito académico, lo es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes. Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea subyacente es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes: los estudiantes.

Por otra parte, la Educación Superior en el Ecuador se encuentra en una etapa de transición debido a las nuevas regulaciones establecidas por el Gobierno Central (creación de la LOES Ley Orgánica de Educación Superior, su Reglamento en el caso de Docentes (Reglamento en vigencia a partir de octubre del 2012), la LOSEP (Ley

Orgánica de Servicio Público) y el Código de Trabajo para empleados y trabajadores respectivamente. Así como también organismos de reciente creación como la SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología, CES (Consejo de Educación Superior), CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador) por lo que se requiere que las universidades sean organizaciones competitivas, por ello se considera que el servicio al cliente es un elemento vinculante en el desarrollo de las universidades y su relación con el entorno, siendo ésta directa con la preparación de profesionales y su correspondencia con el ámbito socio – económico, la universidad tiene que fundamentar su trabajo en tareas como: evaluación interna y externa, atención al cliente, transición al empleo, por supuesto, esto implica evaluar a las Universidades del Ecuador para proyectarlos hacia una educación de calidad y que esté al servicio de la sociedad y así contribuir con su desarrollo sostenible y sustentable. Motivados por esta problemática se formula el problema de la siguiente manera:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la aplicación del modelo ServQual académico enfocado en la calidad de los servicios educativos influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cómo debe ser el modelo ServQual Académico que permita integrar la demanda de la sociedad, necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación?
- b. ¿En qué medida las dimensiones de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador?
- c. ¿En qué medida el desempeño docente influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador?

1.3. Justificación de la investigación

Puesto que la Educación Superior en el Ecuador se encuentra en una etapa de transición debido a las nuevas regulaciones establecidas por el Gobierno Central, se ha detectado la necesidad de desarrollar e implementar un sistema de la gestión de la calidad educativa para hacer frente a los retos de estos tiempos cambiantes. Por esta razón la necesidad de medir la calidad de los servicios educativos va a contribuir en el desarrollo y crecimiento de las instituciones para que sea un impulso para la educación de calidad.

Los beneficios al desarrollar e implementar un sistema de medición de la calidad de los servicios educativos que brindan las universidades asegura satisfacer las necesidades básicas de sus estudiantes, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

Ventajas competitivas que se evidenciarán en un mejor ambiente académico y de investigación, lo cual contribuirá en el cumplimiento de los indicadores de calidad tan necesarios para mejorar la ubicación de esta Institución de Educación Superior si queremos retomar un sitio de privilegio en el escenario universitario del Ecuador.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el Proceso Educativo: el cual comprende desde la inscripción del estudiante hasta la entrega del Título Profesional. El Proceso Educativo está constituido por cinco Procesos Estratégicos, los cuales son: Académico, Planeación, Vinculación y Difusión de la Cultura, Administración de Recursos e Innovación y Calidad. Además, las normas de calidad educativa establecen el compromiso de implementar todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de sus estudiantes, sustentada en la Calidad del proceso Educativo para cumplir con sus requerimientos mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2000/NMXCC9001IMNC2000.

El estudio de los factores de la “Calidad de los Servicios Educativos” y su influencia en la satisfacción del estudiante es importante, en particular, en la administración ya que permite hacer diagnóstico a través de datos estadísticos proporcionados a lo largo del desarrollo de los procesos administrativos, con la finalidad de evitar equivocaciones en la toma de decisiones.

Usualmente, la toma de decisiones implica una lista de requerimientos tales como costo, tiempo y recursos humanos por parte de la administración. En efecto, mencionaremos los beneficios más relevantes de este trabajo de investigación.

La investigación permitirá identificar los factores o atributos de los servicios educativos que limitan el incremento del nivel de calidad de la formación de los estudiantes, lo que posibilitará tomar medidas correctivas en las causas y no solamente en los efectos. Es decir, se coadyuvará en el planteamiento de soluciones para mejorar la atención en la calidad de formación de los estudiantes, lo que a su vez generará un impacto positivo en el incremento de la satisfacción de los mismos y el bienestar de ellos.

Se realizará algunas recomendaciones que tiendan a controlar los factores negativos que limitan elevar la calidad de los servicios. Específicamente, se buscarán sugerencias para mejorar el contexto administrativo, la docencia y las áreas de servicios como factores favorables a la calidad educativa.

La evaluación con carácter de acreditación universitaria exige, algunas precisiones en torno a este concepto. La evaluación y la acreditación no son una moda académica pasajera, sino que se está constituyendo en una herramienta indispensable de política, planificación y gestión universitaria, que tendrá que ser permanente debido a la creciente necesidad de garantizar una efectiva calidad académica. La sociedad ecuatoriana requiere disponer de elementos de juicio sobre la calidad de la educación superior, es cierto que, como todo proceso de cambio, se han presentado reacciones diversas en contrario, sobre todo de los principales actores quienes sin embargo han terminado por reconocer que si no contribuimos a mejorar la calidad de la educación superior nos veremos abocados a fracasar. La calidad, es hoy por hoy, el problema central de las universidades latinoamericanas y el Ecuador no es la excepción y supone la consideración de la teoría y práctica de la evaluación como uno de los elementos básicos para asegurarla.

El objetivo básico de esta reflexión se centra en alcanzar una adecuada atención de servicio al cliente en las instituciones de educación superior. La búsqueda de la excelencia, grado máximo de la atención al cliente, es un argumento categórico.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Desarrollar y aplicar el modelo ServQual Académico que permita integrar la demanda de la sociedad, necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación.
2. Establecer el grado de influencia de las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía del Modelo ServQual Académico en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional del Chimborazo Riobamba- Ecuador.
3. Establecer el grado de influencia del desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico de la investigación

La investigación se desarrolló bajo el paradigma crítico propositivo, porque permite analizar e interpretar la realidad de las instituciones especialmente de la educación universitaria.

El paradigma Crítico-Propositivo, parte del “Constructivismo Social” que es una corriente filosófica que explica que el ser humano a nivel cognitivo, afectivo y social, es producto de su propia reconstrucción la cual surge de la interacción entre dos factores que son: el ambiente y las disposiciones internas de cada individuo. (Jiménez, 2016)

El paradigma socio-crítico adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa; sus contribuciones, se originan, de los estudios comunitarios y de la investigación participante. Tiene como objetivo promover las transformaciones sociales, dando respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros. (Alvarado, 2008)

El paradigma socio-crítico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social. Utiliza la autorreflexión y el conocimiento interno y personalizado para que cada quien tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo; para ello se propone la crítica ideológica y la aplicación de

procedimientos del psicoanálisis que posibilitan la comprensión de la situación de cada individuo, descubriendo sus intereses a través de la crítica. El conocimiento se desarrolla mediante un proceso de construcción y reconstrucción sucesiva de la teoría y la práctica. (Alvarado, 2008)

El paradigma crítico induce a la crítica reflexiva en los diferentes procesos de conocimiento como construcción social y de igual forma, este paradigma también induce a la crítica teniendo en cuenta la transformación de la realidad, pero basándose en la práctica y el sentido. Al utilizar el método inductivo-deductivo para llegar al conocimiento es claro que prevalece sobre todo aspecto la utilización de diversas fuentes e interpretaciones de los hechos para llegar así a una transformación de la realidad, enfocados directamente en la comprensión e interpretación de los hechos y de sus implicados. En los diferentes procesos educativos para la descripción y comprensión de los diferentes fenómenos, al docente investigador se le facilita el utilizar tanto datos cualitativos como el conocimiento científico para así transformar una realidad bien sea social o humana.

Para Khun (1962, pág. 90) “El paradigma crítico propositivo es un esquema básico de interpretación de la realidad, es un modo de ver, analizar e interpretar los procesos sociales por parte de una comunidad, la misma que comparte un conjunto de valores, fines, postulados, normas, lenguajes”.

El paradigma crítico propositivo consiste en buscar las causas de los problemas y proponer soluciones de beneficios individual, colectivo y social, allí radica el ser de la investigación y la esencia de la misma.

Se trabajó con el paradigma planteado ya que facilita la visión de la realidad de la universidad de una manera constructiva donde todos los seres actores de la organización que trabajan en la misma aporten de manera activa en la contribución de su entorno participando en las entrevistas, así como respondiendo las encuestas, interactuando inseparablemente con el propósito de alcanzar la acreditación universitaria.

La Universidad Nacional de Chimborazo, según el plan estratégico del año 2011-2015 plantea: “Es una unidad académica y humanística cuya misión es formar personas con capacidad crítica a niveles superiores comprometidos con valores humanísticos

morales y culturales fundamentados en la ciencia, la tecnología y la cultura, constituye un aporte para el desarrollo sostenible de nuestra provincia y del país con la calidad y reconocimiento social”.

Por tal motivo se tiene que estudiar entre las expectativas del estudiante y el servicio percibido. Al respecto los autores sostienen que “Si las expectativas son mayores al desempeño del servicio prestado, no hay garantía de brindar un servicio educativo de calidad; entonces este servicio de baja calidad es percibido por el estudiante el cual le genera insatisfacción” (Parasuraman et al., 1985; Lewis y Mitchell, 1990). Además, si se encuentra brechas entre el servicio real que se brinda al estudiante y el que el estudiante y la sociedad esperaban; es un punto de inicio para identificar las diferentes brechas que se tiene que cerrar y como consecuencia logren cubrir las necesidades y expectativas de los estudiantes y la sociedad.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la presente investigación tiene como marco filosófico añadir componentes que permitan la alineación de la demanda de la sociedad y las exigencias de los estándares de acreditación con la calidad de los servicios educativos que debe brindar una institución educativa; cuyo producto se obtiene un nuevo paradigma más dinámico y prospectivo aplicando el **Modelo Servqual Académico** como factor de desarrollo de la Calidad de los Servicios Educativos como un sistema que sincronice con sus diferentes elementos y actores de la Institución Universitaria.

2.2 Antecedentes de la Investigación

La operativización de calidad del servicio percibida del instrumento SERVQUAL estudia y examina (González, M. J., 2003), como escala sustractiva (percepciones menos expectativas) en su aplicación a un servicio público y educativo como son las bibliotecas universitarias. El análisis realizado lo focalizamos en las expectativas bajo dos puntos de vista: Las expectativas en servicios públicos y educativos funcionan como valores bajo el principio de la maximización de las preferencias y esto provoca una distorsión en el punto de inflexión de calidad percibida. Y las expectativas no funcionan congruentemente con las percepciones ya que operan evaluativamente en planos claramente diferenciados, con la que la escala sustractiva dejaría en tener sentido. En todo caso defendemos la utilización de las expectativas en las valoraciones de claridad de los servicios públicos y educativos,

pero como ponderador de importancia de las percepciones. En ese sentido, María Carmen Pichardo (2007, pág. 538), refiere que el estudio de las expectativas en educación ha experimentado un cambio en los últimos años. El nuevo marco teórico está fuertemente influido por las investigaciones realizadas en el ámbito de los negocios, y ha suscitado un mayor interés en las expectativas de los universitarios como variable a considerar en la mejora de la calidad universitaria y de la satisfacción de los estudiantes. El aumento de los estudiantes destinados a conocer qué espera el alumnado y qué desea de la institución universitaria, provoca la necesidad de analizar las diferentes líneas de investigación desarrolladas a este respecto y los hallazgos significativos; para, a partir de aquí, extraer las conclusiones que ayuden a desarrollar y avanzar en el estudio de las expectativas de los universitarios.

Otra investigación, realizada por Mejías (2005), en la que desarrolla un modelo para medir la calidad de los servicios universitarios de postgrado como base para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en dichas organizaciones. Tiene como soporte teórico, el modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad universitaria, y considerando sólo las percepciones de la calidad de servicio. Se hace énfasis en la validación del instrumento para futuras aplicaciones en el sector universitario. Adicionalmente, se determinará las dimensiones subyacentes a la calidad de servicio prestado en los programas bajo estudio, mediante el uso de métodos estadísticos multivariados como el método de componentes principales y el análisis de factores. Los resultados indicaron que la escala obtenida es un instrumento fiable y válido para evaluar la claridad percibida en los servicios prestados en el postgrado de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, y que puede aplicarse en otros programas de estudios universitarios. Finalmente se presenta un modelo que plantea una visión global del proceso de medición de la calidad del servicio que incluye la mejora continua, y que puede ser aplicado a otros programas universitarios.

Doralisa Rangel y Felicidad Matos (2004), en su investigación expresan que el director de EL Programa de Posgrado del Instituto Pedagógico Luis Beltrán Prieto Figueroa, preocupado por elevar los niveles de desempeño organizacional se planteó como objetivo iniciar un proceso de evaluación, como base de la planificación y la transformación institucional. Motivo por el cual los autores realizaron una investigación evaluativa, estructurada en cuatro fases. La tecnología utilizada fue una adaptación del modelo del Centro

Interuniversitario de Desarrollo Académico (CINDA), el cual conceptualiza la calidad de la educación superior en seis dimensiones: relevancia, efectividad, disponibilidad de recursos, eficiencia, eficacia y procesos, con sus respectivos criterios e indicadores. Las características de este modelo participativo y cualicuantitativo garantizó la evaluación a nivel institucional y de cada subprograma en sus tres funciones: docencia, investigación y extensión. Los actores participantes en el estudio fueron: docentes, estudiantes, egresados, empleadores, personal directivo, técnico y de servicio. Entre los resultados del proceso de evaluación se encontraron: en cuanto a la función Docencia, el posgrado llena las expectativas de los participantes, cuenta con un equipo de coordinadores y docentes de alto nivel educativo y con mística de trabajo. De la función Investigación, se encontró que la realizada atiende más a intereses individuales que a problemas institucionales y específicos del entorno. En cuanto a la función Extensión fue considerada dispersa y con esfuerzos que producen poco impacto. Por su parte, el desempeño de la gestión, si bien ha generado un mejor clima organizacional, aún no satisface las expectativas referidas al logro de un mayor nivel de participación de los actores en los procesos de toma de decisiones.

Oscar Reyes y Marcela Reyes (2012, pág 1119) desarrollaron en su investigación titulada **“Percepción De La Calidad Del Servicio Educativo Universitario. Un Enfoque Cualitativo”** cuyo propósito es analizar las dimensiones la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo en la Universidad desde la perspectiva cualitativa. Del estudio de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio, de la evidencia empírica obtenida complementen los instrumento cuantitativo servqual y obtener conclusiones relevantes que contribuyan a diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad en el nivel de educación universitaria. Se utilizaron los marcos de interpretación del interaccionismo simbólico, la etnometodología y la fenomenología de Schutz. se utilizaron las técnicas de grupo focal, entrevista a profundidad y se apoyó en el software ATLAS.TI, con el fin de categorizar y describir las relaciones conceptuales desde la perspectiva cualitativa. Una de las aportaciones más importantes de esta investigación es complementar al instrumento cuantitativo con los métodos y técnicas cualitativas y apoyar a la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo.

Oscar Reyes y Marcela Reyes (2014, pág 119) han investigado la “**Percepción De La Calidad Del Servicio Educativo Doctoral**”; esta investigación tiene como objetivo analizar la percepción de la calidad del servicio educativo de los alumnos de un grupo de doctorado en educación de un Centro Universitario Particular, campus Mexicali, durante el cuatrimestre 2013. El estudio parte del análisis de las dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se aplica una versión modificada del SERVQUAL, el SERVQUALing, se trabajan los datos con las técnicas estadísticas descriptivas y multivariantes como la correlación de Pearson, regresión múltiple y reducción factorial, se realizan pruebas de validez y fiabilidad, como el coeficiente alfa de Cronbach, se utiliza el software SPSS versión 20.0 y se utilizan las técnicas de grupo focal, entrevista a profundidad, en el análisis cualitativo, apoyado con el software ATLAS.TI, versión 7.2, se categorizan y describen las relaciones conceptuales. El paradigma epistemológico utilizado es transparadigmático, en un estudio de caso, utiliza un traslape en el análisis cuantitativo y cualitativo que enriquecen los resultados y conclusiones obtenidas, para la contribución a la planeación estratégica, en el diseño e implementación de estrategias de mejora en la calidad de la educación superior de nivel doctoral.

Oscar Reyes, Marcela Reyes y Jesús Veyna (2013, pág 1171) han desarrollado una investigación titulada “**Percepción Estudiantil De La Calidad Del Servicio Educativo En El Bachillerato**” cuyo objetivo general fue analizar las dimensiones clave relacionadas con la percepción de los alumnos de la calidad del servicio educativo en la Educación Media Superior. Del examen conjunto de las diferentes partes del objeto de estudio y de la evidencia empírica se obtienen conclusiones relevantes que pueden contribuir a diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad en el nivel de educación preuniversitaria. Se ajustaron los conocimientos previos como la adaptación de la escala SERVQUAL y SERVQUALing. Se utilizó el método estadístico multivariable: regresión múltiple y reducción factorial, complementado con pruebas de validez y fiabilidad, apoyado en el software SPSS. Una de las aportaciones más importantes de esta investigación es adaptar un instrumento cuantitativo con el fin de apoyar a la planeación estratégica institucional del Colegio de Bachilleres y la mejora continua del servicio educativo medio superior.

Oscar Reyes y Marcela Reyes (2011, pág 920) desarrollaron una investigación titulada **“Percepción Multinivel De La Calidad Del Servicio Educativo Universitario”** y su propósito fue analizar las dimensiones clave que en mayor medida se relacionan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo en la Universidad. Del examen conjunto de las diferentes partes del estudio y de la evidencia empírica obtenida se espera obtener conclusiones relevantes que contribuyan a diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad en el nivel de educación universitaria. Se ajustarán los conocimientos previos como la adaptación de la escala SERVQUAL y SERVQUALing. Se utilizará el método estadístico multivariable: regresión múltiple y reducción factorial, complementado con pruebas de validez y fiabilidad, apoyado en el software SPSS, así mismo se utilizarán las técnicas de grupo focal, entrevista a profundidad y se apoyará en el software ATLAS.TI, con el fin de categorizar y describir las relaciones conceptuales desde la perspectiva cualitativa, cruzando la información tanto cuantitativa como cualitativa para elaborar un diagnóstico final. Una de las aportaciones más importantes de esta investigación es crear por un conjunto de instrumentos cuantitativos y complementar con métodos y técnicas cualitativas con el fin de apoyar a la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Calidad del Servicio

Es importante destacar que la calidad es determinante en la percepción del cliente sobre un servicio. Pride, W. M.; Ferrel, O. C y Rosas, L (1997) definen la claridad de servicio “como la percepción que tienen los clientes sobre que también un servicio satisface o excede sus expectativas”: En este sentido, Stanton, W.; Etzel, M y Walter (2004) señalan que existen dos atributos de la calidad de servicio, el primero es que la calidad de servicio la define al cliente no el productor vendedor, y la segunda, es que los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este. Considerando entonces que la calidad es la prestación del servicio la establecen los usuarios, toda empresa debe medir con regularidad la satisfacción de los mismos, esto es, medir las percepciones de los clientes acerca de la calidad con la que una organización entrega u ofrece un servicio.

En todos los sectores, la calidad se ha vuelto una pieza fundamental, de ahí que diversos instigadores, tales como: Parasuraman, A; Zeithaml, VA; Berry, Robledo, Ghobadian, A; Speller, S y Jones desarrollaron en definiciones tentativas. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado modelo que goza de una mayor difusión es el denominado modelo de las deficiencias en la que se define la calidad del servicio como "una función de la discrepancia entre las expectativas de los cliente sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa" (Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry: 1988).

En este mismo sentido (Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry: 1988) mencionan que las expectativas del cliente representan un papel central para juzgar el servicio que presta un establecimiento, en éste los clientes evalúan el servicio de acuerdo con lo que ellos esperan que se les brinde, con lo que ellos perciben que reciben.

Al respecto Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) consideran que la calidad del servicio "representa la diferencia entre las percepciones reales de los clientes que tienen del servicio actual y las expectativas que tienen sobre el servicio esperado", convirtiéndose en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo para las empresas. (Robledo, 2000:15). Así la calidad es considerada como un antecedente de la satisfacción y muestra al desempeño en el servicio como el elemento determinante en la percepción de la claridad que puede ayudar una organización a diferenciarse en otras organizaciones (De Ruyter, k. bloemer, j. & peeters, 1997); (Ghobadian, A. Speller, S. & Jones, 1994) e incluso puede ser un determinante crítico de la diferencia de las percepciones y expectativas del cliente para la competitividad (Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, 1996)

La calidad del servicio se puede definir generalmente como la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido (Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry, 1988); (Gronroos, 1982).

No existe un consenso sobre las dimensiones de la calidad del servicio, pero el método más aceptado y utilizado con más frecuencia es llamado SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry (1985) y reorganizado en 1988.

Importancia de la Calidad de Servicio

Los autores Zeithaml y Bitner (2005), plantean que “la calidad de servicio es un componente primordial de las percepciones del cliente. Es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. La calidad del servicio también puede ser fundamental para determinar la satisfacción del cliente”.

A su vez, Peñaloza (2007) plantea que es importante ya que “el fin último del marketing es la satisfacción del cliente, y ésta es posible solo cuando se proporcionan productos y servicios de calidad están íntimamente relacionadas, por lo cual resulta obligante centrarse en la valoración de la calidad.

Finalmente Flores (2003) dice que la calidad en el servicio al cliente beneficia económicamente: es vital extender la base de clientes, sino que debe conservar los que ya tiene. La calidad en el servicio del cliente.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

Según Atet (2004) las dimensiones de la calidad de servicio sirven como punto de referencia tanto para el servicio esperado como para el servicio percibido. Zeithaml y Bitner (2005) exponen cinco dimensiones principales que el cliente toma en cuenta a la hora de evaluar el servicio, las cuales son la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad, la empatía y los tangibles.

Principios de la Calidad de los Servicios

Para el Ing. Humberto Cárdenas Sierra (2005), son los ocho principios básicos de Calidad que toda empresa debe de mantener para ser una empresa competitiva. Toda empresa debiera de conjuntar y aplicar los ocho principios básicos de calidad mencionados y explicados brevemente a continuación.

- a) **Enfoque al cliente:** El cliente satisfecho representa ganancias y más trabajo, antes lo que menos importaba era dejar a un cliente

satisfecho, ahora esa es la prioridad, nos referimos a rebasar las expectativas de lo que busca.

- b) **Liderazgo:** Todas las empresas necesitan líderes que muevan masas, las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos y poder implementar el GANAR - GANAR.
- c) **Participación del Personal:** El personal muchas veces es de quien se puede obtener las mejores ideas ya que son ellos quienes están directamente en las áreas de trabajo, de hecho un alto mando que no sabe escuchar deja de ser un líder.
- d) **Enfoque de Procesos:** Ahora la gran empresa debe de subdividirse en varios procesos los cuales tienen que llevar su propio control, al hacer esto tomaremos cada área como una "pequeña empresa" la cual si desde el principio está mal organizada la cadena llevara a entregar un producto final de mala calidad.
- e) **Enfoque de Sistemas:** Después de dividir a la organización ahora debemos de unir correctamente los eslabones entre cada área para ver todos los subsistemas como un microsistema.
- f) **Mejora Continua:** La mejora continua es algo intangible que la organización debe comprender y llevar de forma correcta para darle valor agregado a esta importante actividad, mejora continua, mejorar de forma interminable sin estancarse ejemplo: si me certifico en la ISO 9001 no me voy a conformar con esa versión para siempre, en cuanto salga una nueva me voy a volver a certificar.
- g) **Toma de Decisiones Basada en Hechos:** Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que me garantice o mínimo que reduzca la posibilidad de un error.
- h) **Relación Beneficiosa con Proveedores:** Mi cliente ahora no se quiere conformar con saber que puedo estar certificado, ahora se requiere que mis proveedores cumplan también, ya que con esto estoy indicando que mi materia prima para entregar un

producto final es de calidad y cumple con los requisitos de mi cliente directo.

2.3.2 Calidad del Servicio Educativo.

La OCDE (1995), define la educación de calidad como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta".

Según Mortimore (2000), "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados."

Continuando con sus aportes sobre calidad del servicio educativo, Cano (1998) sustenta que la educación puede entenderse como "un consumo en tanto que satisface un derecho y una necesidad humana, pero desde un punto de vista colectivo, es un medio para producir riqueza; por lo tanto, es una inversión que debe ser planificada por el estado."

Desde un punto de vista individual se puede estudiar por el placer de hacerlo o por conseguir un título que permite alcanzar una ocupación profesional; sin embargo, según Quintana (1989), es una "actitud materialista y utilitarista casi ofensiva al reducir algo tan humano como la educación a un simple medio como la economía."

Para la OREALC/UNESCO (2007), la calidad educativa como parte importante del derecho universal a la educación, debe ofrecer y garantizar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas pertinentes a las necesidades y características de los individuos, y de los contextos en los que se desenvuelven.

Se puede, por lo tanto, tomar en cuenta las herramientas conceptuales sobre calidad ya referidas, pero orientadas al horizonte ético que demanda la UNESCO. Lo técnico como complemento de lo ético, que es al fin de cuentas el objetivo principal de una calidad educativa para todos.

Rasgos que Definen la Calidad del Servicio Educativo.

Para Cano (1998), siempre ha habido cierta preocupación por identificar los rasgos que caracterizan a las escuelas eficaces o escuelas con éxito. Afirma: La visión clásica de este problema plantea que la calidad de un centro depende, fundamentalmente, de sus elementos personales, es decir, de sus profesores y alumnos. Las escuelas eficaces son aquellas que tienen buenos profesores y buenos alumnos y donde, por tanto, cabe esperar excelentes rendimientos.

Se ha demostrado que esta suposición, aunque parte de un principio que inicialmente es cierto es inexacta, ya que en escuelas con parecidos recursos humanos se obtienen los mismos o idénticos resultados.

Todos los trabajos de investigación sobre “escuelas eficaces” en las décadas de los setenta y ochenta han tenido como finalidad común “tratar de aislar los factores que inciden sobre la calidad de un centro con el fin de que, una vez identificados, se puedan implementar en otros y así paliar las desigualdades existentes en los resultados”.

La mejora de un centro supone, necesariamente, transformar sus condiciones internas, tanto las relativas a los procesos de enseñanza/aprendizaje como aquellas otras relativa a su organización o funcionamiento. La preocupación por el clima interno del centro debe constituir un objetivo prioritario de todo programa de cambio. Purkey, D y Smith (1983), vuelven a establecer un catálogo de factores relacionados con las escuelas eficaces, partiendo de una concepción del centro educativo como una organización, tanto desde el punto de vista de su estructura como de su funcionamiento:

Desde este supuesto, estos autores identificaron las siguientes variables organizativas y estructurales relacionadas con la eficacia de los centros escolares: Autonomía, reconocimiento del progreso del alumno, participación y apoyo de la familia, clima institucional, tiempo dedicado al aprendizaje, estabilidad y continuidad del personal del centro, desarrollo profesional del personal del centro, apoyos de las autoridades y de la comunidad.

Además de estos factores relativos a las organizaciones educativas, existían otros denominados de “proceso” inicialmente identificados por Fullan (1985), señalando su incidencia en relación con los resultados y con las posibilidades de transformación y mejora del centro. Este autor resalta la importancia de factores como liderazgo del director y toma de decisiones compartidas, consenso en relación con las metas y objetivos del centro; intensa comunicación e interacción entre los miembros y finalmente trabajo colaborativo entre el profesorado del centro.

De Miguel (1994), va más allá sentenciando que calidad es un concepto muy relativo en tanto que:

Significa cosas diferentes para diferentes personas, es decir, existe una diversidad de intereses de las personas implicadas. Puede suponer cosas distintas para una misma persona en diferentes momentos y situaciones, según sus objetivos; se trata de un concepto que puede definirse en términos absolutos o relativos. Es un concepto escurridizo asociado a lo que es bueno y merece la pena y con el que es necesario comprometerse.

En este sentido Guerra (1991), señala que puede suceder que los padres piensan y dicen que la institución educativa es buena porque todos los alumnos aprueban o porque hay mucho orden o simplemente porque no se mezclan los hijos con las otras clases inferiores; los alumnos piensan que la institución es buena porque se aprueba fácilmente o por que los profesores son amables y los profesores piensan y dicen que el colegio o instituto donde trabajan es bueno porque el equipo directivo es excelente, el ambiente de trabajo es magnífico y los alumnos son trabajadores. Estos criterios naturalmente, están en función de la “percepción” que los actores en juego manejan.

Gestión de la Calidad del Servicio Educativo.

Arriaga (2008), sostiene que las instituciones educativas están dedicadas a la formación de personas. En tal sentido tienen una importante misión, transformar el pensamiento de los estudiantes, en formas de actuar con sentido de responsabilidad y otorgar valores, principios y una filosofía de vida y trabajo que les permita afrontar con éxitos los retos de la vida. En tal sentido la gestión de las instituciones cumple un rol fundamental en la dirección y conducción de todos los responsables de la educación de los estudiantes. En ese sentido, afirma Arriaga (2008) que para la gestión debe:

Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones. Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos. Definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización. Comprometer a todos los actores institucionales y definir el tipo de servicio educativo que se ofrece.

Para Ivancevich (1997) la gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica.

En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política educativa. Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica.

Bajo esta perspectiva el actor define a la gestión como: "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr". (Ander-Egg, E., 2003, pág 22)

Los autores consideran a la gestión educativa como la capacidad de articular los recursos de que se dispone y la manera de lograr lo que se desea. En este sentido, para Pérez (1998) considera que la gestión educativa es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.

Dimensiones de la Gestión de la Calidad del Servicio Educativo.

UNESCO (2011) Considera que el concepto de gestión educativa hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que enmarca entre ellos, los asuntos que abordan

y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes.

Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan entre sí, de manera dinámica, en ellos se pueden distinguir diferentes acciones, que pueden agruparse según su naturaleza. Así podremos ver acciones de índole pedagógica, administrativa, institucional y comunitaria. Esta distinción según la UNESCO permite observar que, al interior de la institución educativa y de sus procesos de gestión, existen dimensiones o planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de la misma.

Considerando cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria. Las cuales las enfocaremos desde las perspectivas propuestas por la UNESCO en el manual de gestión para directores de instituciones educativas:

- **Dimensión Institucional.**

Esta dimensión contribuirá a identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución, ofreciendo un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento.

Entre estos aspectos se consideran tanto los que pertenecen a la estructura formal (los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y de los espacios) como los que conforman la estructura informal (vínculos, formas de relacionarse, y estilos en las prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución).

En la dimensión institucional, es importante promover y valorar el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y de grupo, con el fin de que la institución educativa se desarrolle y desenvuelva de manera autónoma, competente y flexible, permitiéndole realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social. Para esto, es necesario tener en claro las políticas institucionales que se desprenden de los principios y la visión que guía a la institución y que se

traducirán en formas de hacer en la conducción de la gestión. Por ejemplo, los niveles de participación en la toma de decisiones, si existen o no consejos consultivos, quiénes los conforman y qué responsabilidades asumen, etc.

- **Dimensión Pedagógica.**

Esta dimensión se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza aprendizaje. La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos.

Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras.

- **Dimensión Administrativa.**

En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza aprendizaje.

Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales. Algunas acciones concretas serán la administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable financiero.

- **Dimensión Comunitaria.**

Esta dimensión hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria.

También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.

2.3.3 Calidad en la Educación Universitaria

La evaluación de la calidad en la universidad requiere como paso previo determinar cuáles son los propósitos u objetivos perseguidos por la misma. Sin embargo, parece claro que sus objetivos son múltiples y que las valoraciones que se pueden hacer de ellos son diferentes.

Partiendo de este punto, el establecimiento de objetivos es, en definitiva, el aspecto más importante para lograr la calidad en todos los procesos llevados a cabo dentro de cualquier organización.

Un exhaustivo informe realizado en el Reino Unido titulado “Higher Education in the Learning Society”, más conocido como Informe Dearing, establece que “el propósito esencial de la educación superior es hacer posible que la sociedad progrese adecuadamente mediante la comprensión de su propia realidad y del mundo que la rodea: en una palabra, sustentar la sociedad del aprendizaje”. Dearing, (1997, pág 102)

“La universidad actual se enfrenta al desafío de insertarse en un mundo complejo, con nuevas exigencias de profesionalismo y competencias emergentes asociadas a la sociedad del conocimiento. Se trata de construir una universidad que tenga buenas relaciones con la comunidad académica, que incorpore valor agregado a la experiencia de sus estudiantes, que disponga de los ambientes adecuados, que tenga un currículo apropiado, que implemente una investigación relevante, que realice una

evaluación pertinente y que genere una gestión de la calidad de la educación superior”. (González, L. E., & Espinoza, O., 2008, pág 256).

Tal como lo señalan los autores de la cita anterior, la universidad de hoy presenta en la actualidad un gran reto, en virtud de que debe adecuar su estructura y sus procesos al entorno, el cual es altamente dinámico, cambiante y en el que la tecnología repercute de manera directa.

Según Schugurensky (1998) existen diversos conceptos de calidad basados en distintos aspectos, pero todas mantienen como elemento común su relatividad, los más frecuentes en nuestro ámbito latinoamericano son:

- El concepto de calidad como excelencia. Este concepto es aplicable en una educación superior de élite.
- El concepto de calidad como respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia.
- El concepto de la calidad basado en la dependencia de los propósitos declarados, tiene la dificultad de que puede no ser suficiente para garantizar la calidad de la universidad si los propósitos son limitados, pobres y regionales.

Según Tavera Tovar (2000, pág 42) “las instituciones de educación superior se encuentran ubicadas en un determinado entorno físico, social y cultural con el cual interactúan, siendo influidos por dicho medio en forma significativa”. En efecto, estas instituciones están condicionadas por las características, fuerzas, tendencias y límites del sistema social al que pertenecen, siendo estos elementos promotores o inhibidores de valores y conductas relacionadas con la calidad en ellas. La sociedad de hoy en día ejerce una influencia directa a las organizaciones educativas, no sólo del nivel superior sino de todos los niveles y modalidades.

“El concepto actual de la ‘sociedad del conocimiento’ no está centrado en el progreso tecnológico, sino que lo considera como un factor del cambio social entre otros, como, por ejemplo, la expansión de la educación”. (Krüger, 2006).

Las dinámicas actuales han puesto de manifiesto la importancia social del conocimiento y la creatividad, y se ha hecho evidente que éste constituye la fuerza productiva fundamental de la época en la cual la ciencia y la tecnología determinan el

ritmo de producción de la riqueza y, por lo tanto, del desarrollo social. “La universidad, por su misión social, está encargada hoy, como nunca antes, de la generación, difusión y aplicación del conocimiento, lo que involucra en el desarrollo tecnológico, económico, artístico literario, científico, e ideológico, entre otras manifestaciones del desarrollo social”.(Arrechavaleta Guarton, N., Benítez Cárdenas, F., & Bendicho López, 2006). En estos momentos, el conocimiento es lo más importante y sobre esta base, la educación universitaria adquiere cada vez más un rol protagónico en el logro de un mayor desarrollo económico y social.

Por su parte, Lewis (1994) establece una clasificación amplia, distinguiendo entre clientes internos y externos. Clasifican los internos en académicos (alumnos, profesores, programas y departamentos) y administrativos (alumnos, empleados, unidades, divisiones y departamentos). Los clientes externos pueden ser directos (empleadores y otros centros y universidades) e indirectos (el Estado, la comunidad, las agencias de acreditación, los antiguos alumnos y los donantes).

Todo sistema de enseñanza tiene por sujeto principal al estudiante, como recurso insustituible al profesor y, por objetivo, la superación de la sociedad en general. “El desarrollo humano, sociocultural y económico supone la formación con énfasis en el enriquecimiento del individuo, en su pensamiento como instrumento de subjetivación, es decir, la emergencia del sujeto capaz de convertirse en agente consciente de interpretación, creación y transformación de sí mismo y de la sociedad”. (Serrano de Moreno, 2007) “Hablar de la estructura del sistema educativo, en la complejidad del tema y simplificándolo al mismo tiempo, es básicamente, hablar de la forma en la que un país ordena los aprendizajes necesarios para el cumplimiento de las aspiraciones educativas de su pueblo, en función del grado de complejidad y profundización de los mismos”. (Monclús Estella, 2000).

En la nueva organización mundial, las transformaciones de los sistemas educativos tienden a favorecer estructuras flexibles, dinámicas y con capacidad para reformularse permanentemente de acuerdo a las necesidades y a los permanentes cambios.

Varias de las iniciativas para analizar y mejorar la calidad universitaria suelen partir del supuesto de que el enfoque general de mejora de la calidad en el ámbito

empresarial es transferible a las actividades de la universidad. En este sentido, la calidad total implica la necesidad de que, no sólo el profesor sino también el estudiante, sea una parte activa en la mejora continua de su propio proceso de aprendizaje.

“El reto, en la actualidad, parece inscribirse en lograr que los futuros incrementos en la matrícula se materialicen en contextos educativos favorables, esto es; que promuevan iguales capacidades en uno y otro estudiante, y donde las instituciones y el sistema logren satisfacer la demanda con eficiencia y calidad”. (Bencomo, M., & Blanco, 2010).

Medición de la Calidad de los Servicios en Instituciones de Educación Superior

Para la medición de calidad de servicios educativos, Mejías (2005) ha desarrollado la escala SERVQUALing. Una adaptación del modelo SERVQUAL. Las variables que integran este modelo de encuesta sólo se toman en cuenta la percepción y la expectativa del cliente. Esto se debe a que “existe evidencias contradictoria de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas percepciones”

Las encuestas desarrolladas en el ambiente SERVQUALing poseen las mismas dimensiones que las utilizadas en SERVQUAL. Diferenciándose únicamente en el objetivo final de la mismas (medir la calidad) de servicio según la percepción del cliente.

Para la aplicación de esta herramienta en la presente investigación se tomaron como referencias el trabajo realizado por Mejías (2005), en el cual se desarrolla la herramienta SERVQUALing basado en el modelo SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry, 1988) para medir la calidad de servicio a los estudiantes, entre otras referencias.

2.3.4 Modelo SERVQUAL

La herramienta de investigación SERVQUAL de los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry, son de gran utilidad para determinar la satisfacción de los clientes de una empresa u organización de servicios, mediante el reconocimiento de la brecha o diferencia que existe entre lo que los clientes esperan y lo que reciben.

A pesar de la importancia de la calidad en los servicios, dicha calidad es complicada de evaluar, ya que, a diferencia de los productos físicos, las personas no tienen mucha evidencia física con la cual poder juzgar si un servicio es de calidad o no.

Los investigadores concuerdan que las personas miden la calidad en un servicio mediante la comparación de sus expectativas con el desempeño del mismo. Es decir, cuando un servicio se considera de calidad, es porque el mismo coincide con sus expectativas. Cabe recalcar que las expectativas de los clientes se ven influenciadas tanto por los procesos, como por los resultados.

Con el afán de medir la calidad en el servicio, se inició el desarrollo de la herramienta conocida como SERVQUAL por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). De esta se reconoció varios puntos críticos donde la empresa puede cometer error o los que afecta la satisfacción de los clientes. Estos puntos críticos son conocidos como brechas del servicio, y se pueden encontrar en cualquier división de la empresa como se observa a continuación.

Brechas del servicio:

Los estudios iniciales por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) para entender la calidad en el servicio y sobre alguna forma de evaluarla, consistían en una serie de grupos focales con varios clientes y entrevistas con ejecutivos de varias empresas diferentes de industrias. En dichos estudios se descubrieron ciertas similitudes existentes entre los diferentes tipos de servicios y la calidad de los mismos. Estas similitudes consistían en un conjunto de brechas o discrepancias entre las expectativas de la calidad de los clientes sobre el servicio y el servicio entregado por parte de la empresa. Las brechas identificadas son las causantes de que las empresas no puedan entregar un servicio de calidad a sus clientes.

Las brechas identificadas son:

Brecha uno: expectativa de los clientes Vs. Percepción de la gerencia: esta brecha ocurre cuando existen diferencias entre lo que la gerencia piensa que son las expectativas de sus clientes, y las reales. Esto se genera cuando la gerencia no siempre

puede entender o saber por anticipado lo que sus clientes desean, las características esperadas del servicio, etc...

Brecha dos. Percepción de la gerencia vs. Especificaciones de la calidad del servicio: esta brecha se da cuando la gerencia no puede o tiene dificultades para establecer especificaciones de calidad a fin de cumplir con ciertos requisitos. Esto se puede producir debido a factores como: restricción de recursos, condiciones de mercado, etc.

Brecha tres. Especificaciones de la calidad vs. Entrega del servicio: esta brecha se da cuando, a pesar de que las especificaciones de calidad sean las correctas, el servicio no es entregado de la manera adecuada. Esto se da gracias a que los empleados y su rendimiento influyen mucho en la entrega del servicio, y esto es algo que no puede ser estandarizado.

Brecha cuatro. Entrega del servicio vs. Comunicación externa: la comunicación externa puede afectar en las expectativas del cliente, ya que, en algún momento, la empresa puede ofrecer más de los que puede entregar, creando así una brecha de servicio.

Brecha cinco. Servicio esperado vs. Servicio percibido: es las investigaciones realizadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) se encontró que un punto clave para asegurar calidad en el servicio era cumplir o sobrepasar las expectativas de los clientes. De este modo, la calidad es percibida por el cliente como una función de la magnitud y dirección de esta brecha.

Modelo propuesto.

Parasuraman (1985) desarrollo el siguiente modelo de calidad en el servicio que se deriva de las brechas anteriormente descritas, como determinantes de la calidad en el servicio para los clientes, es el siguiente:

$$\text{Brecha 5} = f(\text{Brecha 1}, \text{Brecha 2}, \text{Brecha 3}, \text{Brecha 4})$$

Se puede observar claramente que la brecha cinco determina la calidad del servicio entregado. La brecha 5 estará determinado en el modelo tanto por la magnitud como por la dirección de cada una de las otras brechas. Entendiendo la magnitud como

la dimensión de la deferencia que existe entre las expectativas del cliente sobre el servicio y la percepción del mismo; y la dirección como el signo positivo o negativo de cada una de las brechas. Este signo depende de si la percepción del cliente es mayor o menor que las expectativas del mismo.

Una brecha existe cuando hay una diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. El cliente genera sus propias expectativas en base a varios aspectos como: experiencias pasadas, necesidades de personas y comunicaciones verbales con otras personas. Mientras que las percepciones del servicio, el cliente lo obtiene una vez que la ha recibido.

Si las expectativas son mayores que las percepciones entonces el servicio no es de calidad. Por otro lado, si las percepciones son igual a las expectativas se puede decir que el servicio es satisfactorio, mientras que, si las supera, el servicio tiende a ser ideal.

Por otra parte, para Cantú (2001) la satisfacción del cliente es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la empresa y se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. Por otra parte, la norma ISO 9000:2000 define satisfacción del cliente como la percepción del mismo sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Las organizaciones que sí se concentran en la satisfacción de los clientes son aquellas que han definido la calidad de forma operativa, algunas de las técnicas para la satisfacción del cliente son sutiles, y otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras otras se concentran en una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los clientes (Denton, 1999)

Las instituciones convencidas de ello desarrollan procesos para comunicarse con el cliente o estudiante en ambos sentidos. Así, en su estudio de los líderes japoneses en calidad, Denton (1999) establece que Garvin encontró que éstos tenían un claro conocimiento de las necesidades de sus clientes a través de una amplia recopilación de datos.

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron 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 Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) donde se evalúan los factores claves para determinar la calidad del servicio prestado.

En la figura inferior se muestra el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en que se basa la metodología ServQual.

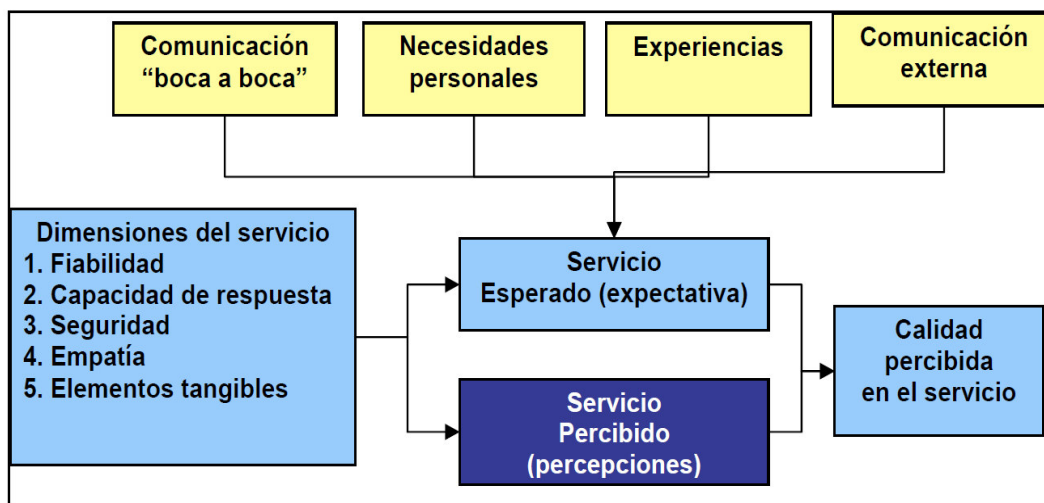


Figura 2.1. Evaluación de la calidad del servicio basado en el modelo ServQual. Adaptado de Zeithaml et al. (1993, p.150)

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.

- La tangibilidad es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materias de personal y comunicaciones.
- La fiabilidad, la capacidad de realizar el servicio prometido y con precisión.

- Capacidad de respuesta la voluntad de ayudar a los consumidores y para proporcionar un servicio rápido.
- Empatía el suministro de cuidado, atención individualizada a consumidores.
- Aseguramiento el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad de transmitir confianza y seguridad.

Tras la propuesta de la escala SERVQUAL de cinco dimensiones, las críticas son llevadas por el número de dimensiones de la escala. Varios estudios han encontrado una estructura tridimensional en lugar de cinco dimensiones (Kettinger, W. J. Y Lee, 1994); (Nitecki, 1995). Con respecto a estas críticas, Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry (1994) han vuelto a probar la escala y apoyado tanto cinco y estructura tridimensional, donde la capacidad de respuesta, aseguramiento y la empatía se funden en un solo factor. Sin embargo, el apoyo para la estructura de cinco dimensiones era más fuerte.

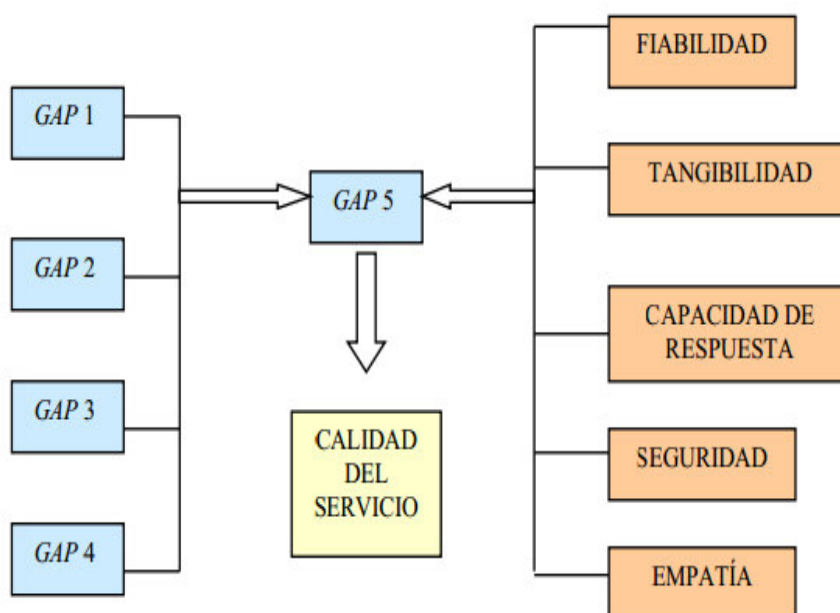


Figura 2.2. Calidad de Servicio. Adaptado de Zeithaml et al. (1993, p.150)

Cada una de estas cinco dimensiones está representada en la escala SERVQUAL. Tres de ellas, la tangibilidad, la capacidad de respuesta y la fiabilidad, tienen cuatro ítems, y las otras dos dimensiones, la seguridad y la empatía, tienen cinco ítems. El instrumento también contiene una sección destinada a evaluar la importancia relativa de las cinco dimensiones.

Cuadro 1. Dimensión de ítems

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>ÍTEMS</i>
Tangibilidad	1. La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna 2. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas 3. Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra 4. Los elementos materiales son visualmente atractivos.
Fiabilidad	5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. 6. Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo 7. La empresa realiza bien el servicio la primera vez 8. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido 9. La empresa insiste en mantener registros exentos de errores
Capacidad de respuesta	10. Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio 11. Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido 12. Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes 13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes
Seguridad	14. El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes 15. Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa 16. Los empleados de la empresa son siempre amables con los clientes 17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes
Empatía	18. La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada 19. La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes 20. La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes 21. La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes 22. La empresa comprende las necesidades específicas de su cliente

Fuente. Adaptado de Zeithaml et al. (1993, 224227).

El estudio inicial de las dimensiones del modelo SERVQUAL descubrió que las cinco dimensiones eran consideradas importantes por los usuarios de los servicios. En el cuadro 1 se muestran los 22 ítems utilizados en el modelo para la medición de las cinco dimensiones de la calidad de servicio:

Existen varias alternativas para asignar pesos a las dimensiones en el cálculo del índice global de calidad del SERVQUAL, de las que destacamos las siguientes:

- Asignar pesos equivalentes, es decir, dar la misma importancia relativa a cada dimensión.
- Incluir en el cuestionario una pregunta para que el encuestado reparta 100 ó 10 puntos entre las diferentes dimensiones según la importancia que les

asigne, o bien valorar de una escala 010 ó 0100 cada una de las dimensiones.

- Incluir una pregunta en la que se pida una valoración global del servicio recibido y aplicar posteriormente un análisis de regresión para determinar la importancia de cada una de las dimensiones como variable explicativa de la valoración global.
- Realizar un análisis conjunto aplicado a las dimensiones. De esta forma se obligaría al cliente a decidir y priorizar que dimensiones son las realmente importantes.
- Las dos últimas alternativas pueden ser consideradas como las más convenientes. No obstante, en muchos trabajos empíricos suelen utilizarse las dos primeras, quizás por su mayor simplicidad. Por último, con la información obtenida de los cuestionarios se estudia la diferencia entre las percepciones y las expectativas para cada pareja de afirmaciones.
- Si las expectativas son mayores que las percepciones hablaríamos de niveles bajos de calidad.

Disponer de una valoración cuantitativa de la calidad de servicio tanto a nivel global como más desagregado, según las diferentes dimensiones e ítems, supone tener una información muy importante para poder emprender acciones de mejora en la prestación del servicio (Casadesus, M.; Heras, I.; & Merino, 2005).

A pesar de su importante uso en las últimas décadas el modelo SERVQUAL ha sido criticado por varios investigadores. Las expectativas son el componente del modelo SERVQUAL que más controversias ha suscitado, y esto se debe a los siguientes motivos:

1. A los problemas de interpretación que las expectativas plantean a los encuestados.
2. A que las expectativas suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por ellas.
3. A la variabilidad de las expectativas en los diferentes momentos de la prestación del servicio.

Algunos de los críticos, como Carman (1990), argumentaron que era necesario que el SERVQUAL fuese adaptado al cliente del servicio en cuestión y que no podía,

por tanto, ser aplicado universalmente. Cronin, J. J. Jr. y Taylor (1992) cuestionaron la necesidad de medir las expectativas en la investigación de la calidad del servicio, dado que los usuarios tienden a indicar consistentemente altos niveles de expectativas siendo sus niveles de percepción raramente superior a las mismas, y definieron la calidad de servicio como función exclusiva de la percepción del resultado del servicio por parte de los clientes. Estos autores crearon un nuevo instrumento llamado SERVPERF basado únicamente en las percepciones. El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones con respecto a SERVQUAL y se calcula como el sumatorio de las percepciones indicadas. La calidad del servicio será tanto mayor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

2.3.5 Satisfacción del Cliente

Dentro de los fundamentos de la satisfacción, esta puede ser definida a través de dos maneras (Vavra, 2003).

- Como el gusto que experimenta un consumidor, después de haber probado un cierto producto o servicio.
- Como el proceso que se experimenta como cliente al apreciar y valorar una experiencia.

Según Flores (2003) y Vavra (2003), la definición más correcta es la segunda, lo cual permite redefinir el concepto de la siguiente manera: respuesta emocional del consumidor en base a las diferencias apreciadas entre las expectativas v/s la experiencia el consumidor al probar un cierto producto o servicio.

En contraste a lo anterior Juran (1996), argumenta que la insatisfacción se produce por las deficiencias que se aprecia en un producto. Para solucionar este problema, se debe realizar nuevamente los procesos que provocan estas fallas, de manera tal que se pueda eliminar la insatisfacción generando un costo adicional es el rediseño del producto.

Esto puede provocar que los clientes en un futuro dejen de consumir el producto, aun cuando este tenga características superiores a otros similares.

Satisfacción de los Estudiantes:

Para Gento, la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia a la satisfacción de alumnos, puesto que son estos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, entendiéndose como producto educativo, la enseñanza impartida, los grados, los diplomados, etc. Que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimientos, como señala Flores (2003).

Asimismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito.

Por ello Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la claridad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes. Como se observa en el cuadro 1, este autor, tomando la categorización de Maslow, ha establecido algunos criterios para evaluar las necesidades

Cuadro 2: Necesidades Educativas

Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas	Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de las instituciones ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente
Satisfacción por su sentimiento de seguridad	Es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, está garantizada ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.
Satisfacción por la aceptación que reciben	La satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea Éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase.
Satisfacción por el aprecio que se les otorga	La satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal, pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros del centro o clase efectúan sobre sus logros.
Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente	Considerará las aficiones posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad, y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal.

Fuente. Gento,2000.

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba Blanco, R. J. y Blanco (2007).

Satisfacción enfocada al estudiante universitario

Uno de los grandes retos que enfrenta las instituciones universitarias en los últimos años y que ha generalizado revuelo en el servicio del ámbito universitario, es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes universitarios. El objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas instituciones universitarias. La idea subyacente a esos sistemas es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de estar orientada hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes (Blanco, 2006).

De esta forma el concepto de “Satisfacción Estudiantil” hoy en día ha sido clasificado en el campo de la gestión de las empresas económicas, y el estudiante es visto como cliente de la casa de estudio. Por esta razón la percepción de la satisfacción estudiantil es muy similar a la Satisfacción del Cliente. En este mismo sentido, Cortada (1995), define la Satisfacción del Cliente a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; junto con los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

González; M. J (2003), asevera que un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. Así mismo, son los alumnos que afirman estar satisfechos en la medida que cuenten con recursos y servicios adecuados a la hora de realizar las actividades dentro de la universidad. Por último, esta satisfacción se verá reflejada cuando los representantes de las instituciones de educación entreguen una solución a las falencias encontradas logrando alcanzar un nivel de satisfacción esperado por el alumno. Debido a esta situación, el estudiar en la Universidad ya no se trata de obtener solo un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado universitario es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida

tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y en especial privadas. La diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental, donde la calidad de la docencia y estudiantado se convierten en un factor importante a la hora de evaluar la educación. Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las administraciones públicas a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios (Blanco, 2006).

Así una de las formas en que las instituciones de educación superior atacan estos nuevos desafíos es a través de la recolección continua de datos sobre la satisfacción del estudiante de esta forma poder identificar falencias y prevenir condiciones que provocan insatisfacción de manera tal de poder realizar mejoras continuas en el desarrollo de la educación (Beltyukova, S. A. & Fox, 2002). La forma más precisa para la recolección de datos sobre la satisfacción del estudiante es mediante el uso de encuestas de satisfacción, que sirven a la administración universitaria como guías para generar programas de aseguramiento de la calidad de los servicios universitarios (Upcraft, M. L., & Schuh, 1996).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva y explicativa, es descriptiva porque se busca especificar las propiedades, características y niveles de satisfacción de los estudiantes de la UNACH, es decir describir la situación actual con respecto a los servicios educativos que se oferta de parte de esta institución de educación superior. Es explicativa, puesto que se pretende explicar la variabilidad de la satisfacción de los estudiantes a través de los factores de la calidad de los servicios. Y, es predictiva, ya que se propone un modelo de ServQual Académico para el sector educativo a nivel universitario.

La investigación es aplicada porque se utiliza algo existente (Modelo ServQual) en una aplicación específica (Evaluar la calidad de los servicios en la Universidad Nacional de Chimborazo)

Esta investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, también llamado mixto, que permite recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. El enfoque mixto incluye las características de los enfoques cualitativo y cuantitativo. Sus fases se resumen en: observación y evaluación de fenómenos, establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas, prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento, revisan tales suposiciones ó ideas sobre la base de las pruebas o del

análisis, proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

3.1.2 Diseño de Investigación Esquema

Este estudio tiene un diseño no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las dimensiones de la calidad con la satisfacción. Es correlacional porque describe primero las variables incluidas en la investigación, para luego establecer relaciones entre estas (en principio son descriptivos de variables individuales, luego van más allá de las descripciones, establecen relaciones), y finalmente es transversal, porque se recolectan los datos e información en un único momento. El modelo ServQual permitió integrar las dimensiones de la calidad: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

3.2. Unidad de Análisis

La unidad de análisis son los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba –Ecuador, que están en condiciones de poder evaluar la calidad de los servicios educativos.

3.3. Población de Estudio

La población de estudio está compuesta por un total de 5771 estudiantes del tercer al quinto año de las Carreras Profesionales de todas las facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, matriculados al 2015.

Tabla 3.1. Población de Estudio

FACULTAD	POBLACIÓN
Semestral	5290
Posgrado	481
Total, de la Población:	5771

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4. Tamaño y selección de Muestra

Para la realización del estudio se tomó en cuenta la opinión de la percepción de la calidad en una muestra representativa de la totalidad de los alumnos cursantes del tercer a quinto año, mediante el Muestreo probabilístico

La muestra está constituida 819 estudiantes provenientes de las diferentes carreras profesionales cuyo cálculo se obtuvo teniendo en cuenta la siguiente ecuación (Chávez, 1994); (Martínez, 1999); (Sierra, 2005).

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

N= 5771 estudiantes (tamaño de población)

P = 0.5 (es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio)

q = 0.5 (es la proporción de individuos que no poseen esa característica)

E = 3,172% (error de muestra)

Z = 1.96 (nivel de confianza)

Tabla 3.2. Tamaño y selección de la muestra

FACULTAD	POBLACIÓN	CUOTA	MUESTRA
Semestral	5290	71,5%	586
Posgrado	481	28,5%	233
Total, de la Población:	5771	Total, de la Muestra	819

Fuente: elaboración propia del autor.

Esta selección se hizo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) **Criterios de inclusión:** Alumnos dispuestos a colaborar y que hayan respondido el cuestionario correctamente.
- b) **Criterios de exclusión:** Estudiantes que no se matricularon en el periodo 2014-2015, y que no cursen de tercer a quinto año.
- c) **Criterios de eliminación:** Se eliminará las encuestas de aquellos estudiantes que no han completado el cuestionario.

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

Para recopilar los datos se utilizó la técnica de la encuesta; donde se aplicó el cuestionario con información de calidad del servicio y satisfacción utilizando la escala de Likert (Ver anexo encuesta) por un periodo de 30 minutos, se dio las explicaciones necesarias para contestar las preguntas del cuestionario y luego se procedió a recoger

las encuestas. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software informático SPSS 23.0

3.6. Análisis e interpretación de la información

Para procesar la información se utilizó el software informático de SPSS V 23.0. Bajo el siguiente procedimiento: primero se dio un número correlativo a cada encuesta, luego se prepara la plantilla que consiste en definir los indicadores en el software estadístico SPSS, y luego se registra la información de la encuesta. Para obtener información resumida se calcula en base a la matriz de operacionalización de las variables el valor de cada dimensión de la calidad, así como el de satisfacción logrando obtener información de cada variable de estudio.

Para el análisis descriptivo de las variables se utilizó el estadístico de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentuales.

Para la prueba de hipótesis se utilizó estadística inferencial con la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado que es la que corresponde cuando se analizan datos discretos que no siguen la distribución normal.

Las hipótesis que se consideran son las siguientes:

Hipótesis general:

Hipótesis nula H_0 : “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico no influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis específicas:

Hipótesis nula H_0 : “Los elementos tangibles del Modelo ServQual Académico no influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Hipótesis alterna H_1 : “Los elementos tangibles del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de fiabilidad del Modelo ServQual Académico no influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de fiabilidad del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de la capacidad de respuesta del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de la capacidad de respuesta del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de empatía del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H₁: “La dimensión de empatía del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Cuadro 3 Matriz de consistencia

MODELO SERVQUAL ACADÉMICO COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO RIOBAMBA - ECUADOR					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES DE VARIABLE INDEPENDIENTE	METODOLOGÍA
¿En qué medida la aplicación del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos influye en la Satisfacción de los Estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador?	Establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los Estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador	La Calidad de los Servicios Educativos basado en el Modelo ServQual Académico influye en la Satisfacción de los Estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador	Calidad de los servicios	Nivel de Calidad de los Servicios Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN TIPO. - Es descriptiva, porque se hace un diagnóstico de las variables de estudio. Es explicativa, porque se identifica las causas de los niveles de la calidad de los servicios. Es predictiva, porque se plantea un modelo ServQual académico. Es aplicada porque se utiliza al existente Modelo ServQual en una aplicación específica en la UNACH. DISEÑO. - Es no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las dimensiones de la calidad con la satisfacción. POBLACIÓN. - Los estudiantes de la UNACH INSTRUMENTOS A UTILIZAR Encuesta TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Se elaborará cuestionarios de percepciones para aplicarlos a los estudiantes de la Universidad a fin de conocer su opinión en cuanto a los servicios educativos. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN Se utilizará el software informático SPSS23.0 utilizando estadística inferencial con la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado que es la corresponde cuando se analizan datos discretos que no siguen la distribución normal.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES DE VARIABLE DEPENDIENTE	
¿Cómo debe ser el Modelo ServQual Académico que permita integrar la demanda de la sociedad, necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación?	Desarrollar y aplicar el Modelo ServQual Académico que permite integrar la demanda de la sociedad, necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación	Los elementos tangibles del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador	Satisfacción	Grado de satisfacción del cliente	
¿En qué medida las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador?	Establecer el grado de influencia de las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Modelo ServQual Académico en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador	La dimensión de fiabilidad del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador			
¿En qué medida el desempeño docente influye en la satisfacción de los estudiantes de las de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador?	Establecer el grado de influencia del desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador	La dimensión de capacidad de respuesta del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador			
		La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador			
		La dimensión de empatía del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador			

Fuente: Elaboración propia del autor

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Verificación del supuesto de normalidad de los datos

Para la verificación del supuesto de normalidad de los datos se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de una muestra mayor a 50 observaciones.

Si el valor de p es mayor que 0,05 se acepta H_0 , esto significa que hay normalidad en los datos, es decir, la variable (x) tiene distribución normal.

H_1 : La variable (x) en la población es distinta a la distribución normal.

Normalidad es cuando los valores de la variable aleatoria dependiente siguen una distribución normal en la población a la que pertenece la muestra.

En la tabla 4.1 se observa que los datos de las variables a contrastar no siguen la distribución normal, el valor de p es $< 0,05$ para todas estas variables. Por lo tanto, para la prueba de hipótesis se debe aplicar una prueba No Paramétrica como Chi cuadrado, que es apropiada para datos discretos (vienen de un proceso de contar y no admiten valores decimales)

Tabla 4.1
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos Tangibles	.293	819	.000
Capacidad de respuesta	.255	819	.000
Fiabilidad	.253	819	.000
Seguridad	.256	819	.000
Empatía	.244	819	.000
Calidad	.281	819	.000
Satisfacción del servicio	.240	819	.000

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Análisis de Fiabilidad

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Se utiliza para medir una cualidad no directamente en una población de sujetos, para ello se mide n variables que sí son observables (n respuestas a un cuestionario) de cada uno de los sujetos.

Se supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, las n variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

El *alfa de Cronbach* permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>0,9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>0,8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>0,7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>0,6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>0,5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<0,5$ es inaceptable

Son valores aceptables de alfa para propósitos de investigación $\geq 0,7$

Antes de aplicar la encuesta a la muestra total, se realizó una prueba piloto con una sub muestra de 25 estudiantes que representaban las mismas características de la población. (se recomienda 20-25 personas que representen a los participantes del estudio)

Se recomienda además que exista mayor número al de ítems. Idealmente, las personas seleccionadas para el proyecto piloto no deben participar en el estudio, aunque sí deben poseer características similares a las de los participantes.

Los resultados del análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach se muestran en la tabla 4.2

Tabla 4.2
Análisis de fiabilidad con Alpha de Cronbah

Variables	Alpha de Cronbach's	N° Ítems	CRITERIO
Elementos tangibles	.834	7	BUENO
Capacidad de respuesta	.906	4	EXCELENTE
Fiabilidad	.864	3	BUENO
Seguridad	.950	7	EXCELENTE
Empatía	.913	4	EXCELENTE

Fuente: Elaboración propia del autor

4.1 Análisis, interpretación y Discusión de los Resultados

Cada una de las dimensiones de la variable independiente fueron evaluadas mediante diferentes ítems en una escala predeterminada; se realizó luego la sumatoria de las puntuaciones y de acuerdo al resultado obtenido se asignaba un coeficiente para cada dimensión, según los siguientes rangos:

Coeficientes de la Calidad del servicio: (Agrupa a las 5 dimensiones)

$\geq 25 <= 60$	1
$\geq 61 <= 95$	2
$\geq 96 <= 125$	3

Coeficientes de elementos tangibles:

$\geq 7 <= 17$	1
$\geq 18 <= 27$	2
$\geq 28 <= 35$	3

Coeficientes de Fiabilidad:

$\geq 7 <= 17$	1
$\geq 18 <= 27$	2
$\geq 28 <= 35$	3

Coeficientes Capacidad de respuesta:

$\geq 4 <= 10$)	1
$\geq 11 <= 15$)	2
$\geq 16 <= 20$)	3

Coeficientes de la variable seguridad:

$\geq 7 <= 17$)	1
$\geq 18 <= 27$)	2
$\geq 28 <= 35$)	3

Coeficientes de empatía:

$\geq 4 <= 10$)	1
$\geq 11 <= 15$)	2
$\geq 16 <= 20$)	3

4.1.1. Descripción de las características de la población

Las características de la población de estudio están definidas según el género, edad, ciclo académico, carrera profesional, colegio de donde provienen, dependencia financiera de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo, que se presenta a continuación en las siguientes tablas:

Tabla 4.3
Distribución de frecuencia del género de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador

Genero	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	300	36,6	36,6	36,6
Femenino	519	63,4	63,4	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

Observando la tabla 4.3 encontramos que 63,4% de los estudiantes son de género femenino y solo un 36,6% son de género masculino. De aquí se deduce que la mayoría de los estudiantes de la Universidad en estudio son mujeres.

Tabla 4.4
Distribución de frecuencia de la edad de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba -Ecuador

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
17-19	88	10.7	10.7	10.7
20-22	364	44.4	44.4	55.2
23-25	161	19.7	19.7	74.8
26-28	54	6.6	6.6	81.4
29-31	43	5.3	5.3	86.7
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla se encuentra que de los 819 alumnos de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, el 44,4% tiene una edad de 20 a 22 años y el 19,7% corresponden al grupo de 23 a 25 años, siendo este el rango donde se concentra la mayoría de la población estudiantil, es decir entre 20 y 25 años un 64,1 %. Sin embargo, el 11,9% de los estudiantes tienen una edad mayor a 26 años y un 10,7% son jóvenes de entre 17 a 19 años de edad.

Los estudiantes de mayor edad, naturalmente son aquellos que estudian un programa de posgrado.

Tabla 4.5
Distribución del ciclo académico de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

Ciclo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Posgrado	233	28,4	28,4	28,4
Primero	24	2,9	2,9	31,4
Segundo	72	8,8	8,8	40,2
Tercero	97	11,8	11,8	52,0
Cuarto	36	4,4	4,4	56,4
Quinto	48	5,9	5,9	62,3
Sexto	83	10,1	10,1	72,4
Séptimo	83	10,1	10,1	82,5
Octavo	66	8,1	8,1	90,6
Decimo	77	9,4	9,4	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

De la tabla 4.5 se desprende que la Distribución de frecuencia para la variable ciclo académico que cursan los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, la gran mayoría que corresponde al 71,6% se concentra en el grupo de primero a décimo semestre de carreras y el 28,4% son estudiantes del nivel de posgrado.

La mayoría de los estudiantes de pregrado se encuentran estudiando en el tercero, sexto y séptimo ciclo.

Tabla 4.6
Distribución de frecuencia por carreras profesionales de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

Carreras	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Otras carreras	46	5,6	5,6	4,9
Contabilidad y Auditoria	240	29,3	29,3	34,9
Economía	43	5,3	5,3	40,2
Psicología Educativa	74	9,0	9,0	49,2
Contabilidad CPA	35	4,3	4,3	53,5
Derecho	48	5,9	5,9	59,3
Ingeniería comercial	200	24,4	24,4	83,8
Comunicación social	22	2,7	2,7	86,4
Biología	6	,7	,7	87,2
Seguridad Industrial	42	5,1	5,1	92,3
Ingeniería Zootecnia	1	,1	,1	92,4
PYMS(finanza)	59	7,2	7,2	99,6
Prevención de riesgos	3	,4	,4	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En a tabla 4.6 se presenta Distribución de frecuencia por carreras profesionales de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador. Se observa que el 29.3% de los encuestados estudian la carrera de Contabilidad y Auditoría y existe un 24.4% de estudiantes que estudian la carrera de ingeniería comercial. La carrera que menos estudiantes tiene es la de Ingeniería Zootecnia que solo alcanza un porcentaje marginal del 0.1%

Tabla 4.7
Distribución de frecuencia por tipo de colegio que provienen los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Colegio Fiscal	588	71,8	71,8	71,8
Colegio Particular	231	28,2	28,2	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.7 se observar que el 71,8 % de los alumnos de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador han terminado su secundaria en colegios fiscales y el 28,2 % lo han hecho en colegios particulares. Este comportamiento podría atribuirse a que en general los estudiantes que estudian en los colegios fiscales son los que tienen mayor participación en universidades públicas, en tanto que los egresados de colegios particulares prefieren continuar sus estudios en universidades particulares.

Tabla 4.8
Distribución de frecuencia por dependencia financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

Dependencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mis padres	545	66,5	66,5	67,8
Mis familiares	47	5,8	5,8	72,3
Autofinanciamiento	227	27,7	27,7	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.8 se presenta la Distribución de frecuencia por dependencia financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador. La tabla de frecuencias muestra que el 66,5 % de los estudiantes tienen apoyo de sus padres para sus estudios en la universidad; por otro lado, el 27,7% de los estudiantes se autofinancian, es decir, trabajan y estudian, mientras que solo el 5,8% de los estudiantes son apoyados por familiares.

Como se puede apreciar de los resultados obtenidos, la mayoría de la población estudiantil es femenina con un 63,4 que casi duplica al 36,6 de hombres que estudian

en la UNACH, asimismo evidenciamos que la población mayoritariamente se concentra entre los 20 y 25 años, ascendiendo a 64,1 % entre los dos rangos de edades referidos, esto es de 20 a 22 y entre 23 y 25 años.

Por otro lado, los estudiantes de posgrado corresponden al 28,4% y en los últimos semestres de las carreras, es decir a partir de sexto semestre a décimo se concentra el 37,7 %, lo cual evidencia que, estos estudiantes tienen cabal conocimiento sobre la realidad de la vida universitaria y dentro de ella por supuesto claramente identifican la calidad del servicio que reciben en esta institución de educación superior, lo cual asegura un criterio formado y crítico, ello por supuesto contribuye a la calidad de la información procesada y garantiza resultados serios para la aplicación del modelo y la respectiva propuesta de mejora en la calidad del servicio al sector estudiantil de las diferentes carreras de la UNACH.

4.1.2. Descripción e interpretación de la calidad de los servicios educativos de la universidad

La calidad de los servicios educativos de la universidad se describe analizando cinco dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad. Además, se consideran variables relacionadas con el docente, tales como: planificación, metodología, disposición, evaluación y desempeño docente. Se analiza también el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de servicios que recibe.

4.1.2.1. Análisis de los elementos tangibles de la calidad del servicio

Los elementos tangibles de la calidad del servicio se identifican con los equipos que posee, instalaciones físicas, apariencia de los empleados y elementos materiales visualmente atractivos, mismos que han sido abordados a los estudiantes a través de las encuestas. En la siguiente tabla podemos visualizar los niveles de los elementos tangibles en la calidad del servicio a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNACH.

Tabla 4.9
Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	,9	,9	,9
Mala	38	4,6	4,6	5,5
Regular	143	17,5	17,5	23,0
Buena	448	54,7	54,7	77,7
Excelente	183	22,3	22,3	100,0
Total	819	100,0		

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.9 se observa que el 54,7% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, mencionan que el elemento tangible es bueno; es decir, la limpieza, el ambiente, decoración, la limpieza en los servicios higiénicos, la infraestructura, la comodidad, la apariencia y presentación del personal, la facilidad de ubicación del local. Mientras que el 22,3% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador menciona que los elementos tangibles son excelentes, y solo 0,9% de los alumnos menciona que los elementos tangibles son percibidos como deficientes.

Tabla 4. 10
Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	1,7	1,7	1,7
Mala	71	8,7	8,7	10,4
Regular	229	28,0	28,0	38,3
Buena	380	46,4	46,4	84,7
Excelente	125	15,3	15,3	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.10 se observa que el 28% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, menciona que la capacidad de

respuesta ante las solicitudes de los estudiantes es regular; es decir, la puntualidad en la entrega de documentos es de calidad regular, la disponibilidad de ayuda con prontitud por parte del personal, la información recibida no siempre es suficiente y satisfactoria, es decir, algunas veces permite absolver las dudas e inquietudes de los estudiantes, la exactitud de respuesta que le dieron ante su petición algunas veces fue satisfactoria, el horario de atención no siempre se acomoda a su disponibilidad de tiempo, si los alumnos desean presentar alguna queja existe un grado de desorientación de cómo y dónde debe hacerlo.

Mientras que el 15,3 % de los alumnos de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, menciona que es excelente, y solo 1,7% manifiestan que es deficiente. La mayoría que representa el 46,4% evalúa como buena a la dimensión de calidad de respuesta.

Tabla 4. 11
Distribución de los niveles de la dimensión empatía de la calidad del servicio de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	16	2,0	2,0	2,0
Mala	63	7,7	7,7	9,6
Regular	180	22,0	22,0	31,6
Buena	406	49,6	49,6	81,2
Excelente	154	18,8	18,8	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En el tabla 4.11 se observa que el 49.6% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, expresan que la empatía que muestra el personal de universidad es buena; es decir, el trato personalizado por parte de los empleados es buena, además el empeño del personal por escuchar con atención la necesidad de cada alumno, asimismo el uso del lenguaje por parte del personal es sencillo, tienen buena la comprensión respecto a la necesidad que tiene cada estudiante, la atención de quejas presentadas formalmente es atendido y la orientación que se da cada uno es percibida como buena. Mientras que el 22,0% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, menciona que la

empatía del personal es percibida como regular, y solo el 2,0% de los estudiantes mencionan que la empatía es percibida como deficiente.

Tabla 4. 12
Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Riobamba -Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	19	2,3	2,3	2,3
Mala	89	10,8	10,8	13,1
Regular	214	26,1	26,2	39,2
Buena	374	45,7	45,7	85,0
Excelente	123	15,0	15,0	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En el tabla 4.12 se observa que el 45,7% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, menciona que la fiabilidad del servicio que brinda la universidad es buena; es decir, que la rapidez de la atención es buena, el desempeño de los trabajadores, los afiches y folletos responden a la necesidad de información de manera aceptable, los medios de información del servicio, el número de personas atendiendo a estudiantes que requiere el servicio es suficiente, el uso de tecnología moderna en las clases es percibida como buena, la facilidad para encontrar la información que necesita en la página web, la temperatura del medio ambiente también es percibida como buena, además implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante también es percibida como calidad buena.

Se observa, además, que el 26,1% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba - Ecuador, menciona que la fiabilidad es regular, y solo 2,3% de los estudiantes, menciona que la fiabilidad es deficiente.

Tabla 4. 13
Distribución de los niveles de la dimensión seguridad de la calidad de los servicios de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo
Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	1,2	1,2	1,2
Mala	54	6,6	6,6	7,8
Regular	140	17,1	17,1	24,9
Buena	410	50,0	50,0	74,9
Excelente	205	25,0	25,1	100,0
Total	819	100,0		

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.13 se observa que el 50.0% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, manifiestan que la seguridad de los servicios que brinda la Universidad es buena; es decir, la conformidad respecto al servicio que se ofrecen a los estudiantes es percibida como buena, la seguridad en las respuestas que se le da es percibida como buena, el personal que atiende saluda y se identifica correctamente por lo que es percibida como buena, la información que reciben los estudiantes es realmente lo que necesitan y la califican como buena, la seguridad en los ambientes de atención es buena, la sencillez y simplicidad respecto a los tramites es percibida como buena, el clima laboral que se percibe de las oficinas es buena, asimismo la visibilidad e interacción con el personal es percibida como buena.

También se puede observar que el 17,1% de los estudiantes, menciona que la seguridad del servicio es regular, y el 25% de los estudiantes, menciona que la seguridad del servicio es excelente.

Tabla 4.14
Distribución de los niveles de la calidad de los servicios de los estudiantes de la
Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	,5	,5	,5
Mala	45	5,5	5,5	6,0
Regular	150	18,3	18,3	24,3
Buena	442	53,9	53,9	78,2
Excelente	178	21,7	21,8	100,0
Total	819	100,0		

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.14 se observa que el 53,9% de los estudiantes afirma que la calidad del servicio que ofrece la organización es buena; es decir, los elementos tangibles, que representan las características físicas y apariencia, las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al recibir el servicio es bueno. También la fiabilidad de los servicios es buena; lo cual implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, cumple con las expectativas de los alumnos. También la capacidad de respuesta es percibida como buena y que representa la disposición de ayudar a los alumnos y proveerlos de un servicio rápido es buena. Existe seguridad (Garantía): mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además tienen habilidad para inspirar confianza y credibilidad. La empatía es percibida como calidad buena, es decir, la atención personalizada que ofrecen a los estudiantes es percibida como calidad buena.

Asimismo, se observa que el 21,7% de los de los estudiantes afirman que la calidad del servicio que ofrece la organización es excelente, y el 18,3 % de los estudiantes afirman que la calidad del servicio que ofrece la organización es regular.

Tabla 4.15
Distribución los niveles de planificación que realiza el docente y la percepción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	2,5	2,5	2,5
Regular	420	51,3	51,3	53,8
Bueno	378	46,2	46,2	100,0
Excelente	0	0	100,0	
Total	819	100,0		

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.15 se observa que el 51,3% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, mencionan que la planificación que realizan los docentes es regular; es decir, la explicación que da el docente con respecto al curso es percibida con una calidad regular, los objetivos del curso que presenta el docente es percibida como regular, la explicación del desarrollo del curso y los detalles del silabo son percibidos como calidad regular.

Pero también se observa que el 46,2% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador mencionan que la planificación que realiza el docente es buena, y solo 2,5% de los estudiantes expresan como deficiente.

Tabla 4.16
Distribución de frecuencia de los niveles de la calidad de la metodología empleada por el docente que es percibida por los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	23	2,8	2,8	2,8
Regular	384	46,9	46,9	49,7
Bueno	412	50,3	50,3	100,0
Excelente	0	0	0	000,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.16 se observa que el 50,3% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, expresan que la metodología empleada por el docente es buena; es decir, la comunicación es clara y precisa y es percibida como buena, los recursos que utiliza para el desarrollo de sus clases es percibida como

buena, y la retroalimentación que da el docente en cada clase también es percibida como buena por los estudiantes.

Un considerable 46,9% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador perciben que la metodología que emplea el docente es de calidad regular, y solo 2,8% de los estudiantes mencionan que es deficiente.

Tabla 4.17
Distribución de frecuencia del grado de disposición del docente que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	19	2,3	2,3	2,3
Regular	342	41,8	41,8	44,1
Bueno	457	55,8	55,8	99,9
Excelente	1	,1	,1	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.17 se observa que el 55,8% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, mencionan que la disposición del docente es buena; es decir, que la amabilidad y el respeto que muestra el docente es percibida como buena, el interés que transmite el docente también es percibida como buena, la forma en que comunica, el interés, y la disposición a responder consultas es percibida como una calidad buena por parte de los estudiantes.

Pero en cambio para el 41,8% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, la disposición del docente es regular, y solo 2,3% de los estudiantes mencionan que la disposición que manifiesta el docente es percibida como deficiente

Tabla 4.18
Distribución de los niveles de la calidad de evaluación que realiza el docente a los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	56	6,8	6,8	6,8
Regular	379	46,3	46,3	53,1
Bueno	384	46,9	46,9	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.18 se observa que el 46,9% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, mencionan que la evaluación que realizan los docentes es buena; es decir, la coherencia de las evaluaciones es percibida como buena, la retroalimentación que realiza de acuerdo a los resultados del examen es percibida como buena y la información oportuna de las evaluaciones también es percibida como buena.

Se observa también que el 46,3% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador mencionan que la evaluación que realiza el docente es regular, y solo el 6,8% de los estudiantes mencionan que es deficiente.

Tabla 4.19
Distribución de los niveles del desempeño docente que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Chimborazo de Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	1,1	1,1	1,1
Regular	321	40,1	40,1	41,2
Bueno	481	58,7	58,8	100,0
Excelente	0	0	100,0	
Total	819	100,0		

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.19 se observa que el 58,7% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, mencionan que en general el desempeño docente con sus cuatro dimensiones (planificación, metodología, disposición y evaluación) es percibida como buena.

Mientras que el 40,1% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador mencionan que el desempeño docente es regular, y solo 1,1% de los estudiantes mencionan que el desempeño docente es deficiente.

1.1.3. Descripción e interpretación de los niveles de satisfacción de los estudiantes.

Los niveles de satisfacción que manifiestan los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador con respecto a los servicios que brinda la Universidad se analizan a continuación en la tabla 4.18.

Tabla 4.20
Distribución de frecuencia de los niveles de satisfacción de los estudiantes de la
Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Decepcionado	129	15,8	15,8	15,8
Satisfecho	395	48,2	48,2	64,0
Encantado	295	36,0	36,0	100,0
Total	819	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 4.20 se observa que el 48,2 % de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador manifiestan estar satisfechos respecto a los diversos servicios que brinda la Universidad, mientras que el 36,0% de los estudiantes están encantados con los diversos servicios que les brinda dicha entidad. También se observa que el 15,8% de los estudiantes están decepcionados por los servicios que han recibido.

1.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula H_0 : “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico no influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La calidad de los servicios educativos basado en el Modelo ServQual Académico influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador”

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado.

En el caso de las variables calidad de los servicios, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía y con el fin de evitar el sesgo fue necesario recodificar estas variables que se contrastan, agrupándolas en tres categorías: los valores de 0 y 1 se asumen como bajos, el valor 2 como medio y el valor 3 como alto.

La variable satisfacción se agrupó también en 3 categorías: los valores 0 y 1 representan a la condición de “Decepcionado”, los valores 2 y 3 “Satisfecho” y los valores 4 y 5 “Encantado”.

Tabla 4.21

Tabla de contingencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

			Satisfacción			Total
			Decepcionado	Satisfecho	Encantado	
Calidad De los servicios	Bajo	Observado	41	49	2	92
		Esperado	16.1	43.0	32.9	92.0
	Medio	Observado	62	252	116	430
		Esperado	75.1	201.1	153.8	430.0
	Alto	Observado	40	82	175	297
		Esperado	51.9	138.9	106.3	297.0
Total	Observado	143	383	293	819	
	Esperado	143.0	383.0	293.0	819.0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla de contingencia o tabla cruzada 4.21 se observa el cruce de la variable calidad de los servicios en relación a la satisfacción. El análisis de datos muestra que los estudiantes que califican como alta a la calidad de los servicios son los que están más satisfechos con dichos servicios educativos.

Tabla 4.22

Prueba Chi cuadrado para la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	163.544 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 16.06.

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los estudiantes. Mientras mejor perciben la calidad de los servicios educativos, más satisfechos se muestran los estudiantes.

4.2.2. Hipótesis Específicas

4.2.2.1 Hipótesis nula H_0 : “Los elementos tangibles del Modelo ServQual Académico no influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Hipótesis alterna H_1 : “Los elementos tangibles del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Tabla 4.23

Tabla de contingencia de los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

			Satisfacción			Total
			Decepcionado	Satisfecho	Encantado	
Elementos tangibles	Bajo	Observado	37	54	2	93
		Esperado	16.2	43.5	33.3	93.0
	Medio	Observado	71	252	132	455
		Esperado	79.4	212.8	162.8	455.0
	Alto	Observado	35	77	159	271
		Esperado	47.3	126.7	97.0	271.0
Total	Observado	143	383	293	819	
	Esperado	143.0	383.0	293.0	819.0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla de contingencia o tabla cruzada 4.23 se observa el cruce de la variable elementos tangibles en relación a la satisfacción. El análisis de datos muestra que los estudiantes con puntajes altos en la evaluación de los elementos tangibles se encuentran más satisfechos con los servicios educativos.

Tabla 4.24

Prueba Chi cuadrado para los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	134.857 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 16.24.

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la percepción que

tienen los estudiantes sobre los elementos tangibles influye en la satisfacción. Mientras mejor perciben los elementos tangibles, más satisfechos se muestran los estudiantes.

4.2.2.2. Hipótesis nula H₀: “La dimensión de fiabilidad del Modelo ServQual Académico no influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Hipótesis alterna H₁: “La dimensión de fiabilidad del Modelo ServQual Académico influyen en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador.”

Tabla 4.25

Tabla de contingencia de la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

		Satisfacción			Total	
		Decepcionado	Satisfecho	Encantado		
Fiabilidad	Bajo	Observado	55	92	13	160
		Esperado	27.9	74.8	57.2	160.0
	Medio	Observado	51	231	127	409
		Esperado	71.4	191.3	146.3	409.0
	Alto	Observado	37	60	153	250
		Esperado	43.7	116.9	89.4	250.0
Total	Observado	Esperado	383	293	819	
		143.0	383.0	293.0	819.0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla de contingencia 4.25 se observa el cruce de la variable fiabilidad en relación a la satisfacción. El análisis de datos muestra que los estudiantes con puntajes altos en la evaluación de la fiabilidad se encuentran más satisfechos con los servicios educativos.

Tabla 4.26

Prueba Chi cuadrado para la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	154.883 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 27.94.

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la percepción que tienen los estudiantes sobre la fiabilidad influye en la satisfacción. Mientras mejor perciben la fiabilidad de los servicios educativos, más satisfechos están los estudiantes.

4.2.2.3 Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de la capacidad de respuesta del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de la capacidad de respuesta del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Tabla 4.27

Tabla de contingencia de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

			Satisfacción			Total
			Decepcionado	Satisfecho	Encantado	
Capacidad de respuesta	Bajo	Observado	61	98	17	176
		Esperado	30.7	82.3	63.0	176.0
	Medio	Observado	50	227	137	414
		Esperado	72.3	193.6	148.1	414.0
	Alto	Observado	32	58	139	229
		Esperado	40.0	107.1	81.9	229.0
Total	Observado	143	383	293	819	
	Esperado	143.0	383.0	293.0	819.0	

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla de contingencia 4.27 se observa el cruce de la variable capacidad de respuesta en relación a la satisfacción. El análisis de datos muestra que los estudiantes con puntajes altos en la evaluación de la capacidad de respuesta se encuentran más satisfechos con los servicios educativos.

Tabla 4.28

Prueba Chi cuadrado para la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	143.687 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 30.73.

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la percepción que tienen los estudiantes sobre la capacidad de respuesta influye en la satisfacción. Mientras mejor perciben la capacidad de respuesta los servicios educativos, más satisfechos están los estudiantes.

4.2.2.4. Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de la seguridad del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Tabla 4.29

Tabla de contingencia de la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

			Satisfacción			Total
			Decepcionado	Satisfecho	Encantado	
Seguridad	Bajo	Observado	46	62	1	109
		Esperado	19.0	51.0	39.0	109.0
	Medio	Observado	57	233	104	394
		Esperado	68.8	184.3	141.0	394.0
	Alto	Observado	40	88	188	316
		Esperado	55.2	147.8	113.1	316.0
Total	Observado	Observado	383	293	819	
	Esperado		143.0	383.0	293.0	819.0

En la tabla de contingencia 4.29 se observa el cruce de la variable seguridad en relación a la satisfacción. El análisis de datos muestra que los estudiantes con puntajes altos en la evaluación de la seguridad se encuentran más satisfechos con los servicios educativos.

Tabla 4.30

Prueba Chi cuadrado para la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	180.272 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 19.03 .

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la percepción que tienen los estudiantes sobre la seguridad influye en la satisfacción. Mientras mejor perciben la seguridad en los servicios educativos, más satisfechos están los estudiantes.

4.2.2.5. Hipótesis nula H_0 : “La dimensión de empatía del personal del Modelo ServQual Académico no influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H_1 : “La dimensión de empatía del personal del Modelo ServQual Académico influye en los niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Tabla 4.31
Tabla de contingencia de la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la
Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

			Satisfacción			Total
			Decepcionado	Satisfecho	Encantado	
Empatía	Bajo	Observado	56	83	4	143
		Esperado	25.0	66.9	51.2	143.0
	Medio	Observado	47	209	111	367
		Esperado	64.1	171.6	131.3	367.0
	Alto	Observado	40	91	178	309
		Esperado	54.0	144.5	110.5	309.0
Total	Observado	143	383	293	819	
	Esperado	143.0	383.0	293.0	819.0	

En la tabla de contingencia 4.31 se observa el cruce de la variable empatía en relación a la satisfacción. El análisis de datos muestra que los estudiantes con puntajes altos en la evaluación de la empatía se encuentran más satisfechos con los servicios educativos.

Tabla 4.32
Prueba Chi cuadrado para la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la
Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	166.334 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 24.97 .

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la percepción que tienen los estudiantes sobre la empatía influye en la satisfacción. Mientras mejor perciben la empatía en los servicios, más satisfechos se encuentran los estudiantes.

4.2.2.6. Hipótesis nula H₀: “El desempeño del docente no influye en los niveles de satisfacción con el docente de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

Hipótesis alterna H₁: “El desempeño docente influye en los niveles de satisfacción con el docente de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador”

La variable desempeño docente agrupa a las dimensiones de: Planificación, metodología, grado de disposición del docente y evaluación.

La variable dependiente de satisfacción en este caso, está referida a la satisfacción de los estudiantes con el desempeño del docente

Tabla 4.33

Tabla de contingencia del desempeño docente y la satisfacción con el docente de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador

			Satisfacción con el docente			Total
			Decepcionado	Satisfecho	Encantado	
Desempeño docente	Bajo	Observado	45	31	14	90
		Esperado	12.5	13.7	63.7	90.0
	Medio	Observado	63	94	451	608
		Esperado	84.6	92.8	430.6	608.0
	Alto	Observado	6	0	115	121
		Esperado	16.8	18.5	85.7	121.0
Total	Observado	114	125	580	819	
	Esperado	114.0	125.0	580.0	819.0	

En la tabla de contingencia 4.33 se observa el cruce de la variable desempeño docente en relación a la satisfacción con ese desempeño del docente. El análisis de datos muestra que los estudiantes con puntajes altos en la evaluación del desempeño docente se encuentran más satisfechos con ese desempeño.

Tabla 4.34**Prueba Chi cuadrado del desempeño docente y la satisfacción con el docente de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador**

	Valor	gl	Significancia (2-colas)
Pearson Chi-Cuadrado	186.667 ^a	4	.000
N de casos válidos	819		

a. 0 celdas (0.0%) tienen valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 12.53 .

El coeficiente de significancia ($p = 0.00$) es menor a ($p < 0.01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación; por tanto, se puede afirmar que la percepción que tienen los estudiantes sobre el desempeño docente influye en la satisfacción con ese desempeño. El número de estudiantes que evalúan el desempeño docente como medio o alto tiende a incrementar su grado de satisfacción con el docente, mientras que los estudiantes que evaluaron como bajo el desempeño docente, están decepcionados en su mayoría.

1.3. Discusión de los resultados

Mejías, (2005) realiza una investigación para lo cual desarrolla un modelo para medir la calidad de los servicios universitarias de postgrado como base para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en dichas organizaciones. Tiene como soporte teórico, el modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad universitaria, y considerando sólo las percepciones de la calidad de servicio. Finalmente se presenta un modelo que plantea una visión global del proceso de medición de la calidad del servicio que incluye la mejora continua, y que puede ser aplicado a otros programas universitarios.

En el presente trabajo de investigación se ha desarrollado un modelo, que no es exclusivamente para medir la calidad, sino para integrar dos elementos que son factores críticos de éxito uno que es la demanda de la sociedad y las exigencias de los estándares de acreditación. Este modelo también se basa sobre el modelo ServQual con la diferencia del modelo propuesto por Mejías, se añaden dos brechas más al

modelo logrando así extender el modelo. El considerar el elemento del Servicio Normado, se iniciaría con trabajar en base a procesos que son la base para implementar sistemas de gestión de calidad.

Rangel, D y Matos, F (2004), realizaron una investigación evaluativa, el cual conceptualiza la calidad de la educación superior en seis dimensiones: relevancia, efectividad, disponibilidad de recursos, eficiencia, eficacia y procesos, con sus respectivos criterios e indicadores. Las características de este modelo participativo y cuali cuantitativo garantizó la evaluación a nivel institucional y de cada subprograma en sus tres funciones: docencia, investigación y extensión. Los actores participantes en el estudio fueron: docentes, estudiantes, egresados, empleadores, personal directivo, técnico y de servicio. Entre los resultados del proceso de evaluación se encontraron: en cuanto a la función Docencia, el posgrado llena las expectativas de los participantes, cuenta con un equipo de coordinadores y docentes de alto nivel educativo y con mística de trabajo.

La investigación de Rangel y Matos ha logrado conceptualizar las dimensiones para medir la calidad. Se analiza cada una. La dimensión de relevancia se identifica con la brecha del servicio prestado y el que percibe el estudiante. Es decir, el estudiante define las prioridades. La dimensión de efectividad se evalúa con el servicio prestado del modelo ServQual. La disponibilidad de recursos, en nuestra investigación se considera en la dimensión de elementos tangibles y desempeño docente. Con respecto a la eficiencia del servicio en la presente investigación se trabaja con la dimensión de capacidad de respuesta. Las dimensiones de eficacia y procesos no se contemplan como un elemento en el modelo de esta investigación. En resumen, los elementos que considera el modelo ServQual cubren las dimensiones de Rangel y Matos, excepto dos de ellos el cual se considera de otra forma. Con respecto a la función del docente la presente investigación coincide con los resultados de Rangel y Matos debido a que también se considera de manera independiente el desempeño docente y cómo este cubre las expectativas de los estudiantes.

Reyes, O y Reyes, M (2011) desarrollaron una investigación titulada **“Percepción Multinivel De La Calidad Del Servicio Educativo Universitario”** y su propósito fue analizar las dimensiones clave que en mayor medida se relacionan con

el éxito en la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo en la Universidad.

En la presente investigación, uno de sus objetivos fue también probar la relación existente entre la percepción de la calidad de los servicios de los estudiantes y profesores; además de ellos también se ha considerado a los directivos para identificar las brechas que impiden brindar un servicio de calidad.

Una de las aportaciones más importantes de la investigación de Oscar y Marcela Reyes fue el de crear un conjunto de instrumentos cuantitativos y complementar con métodos y técnicas cualitativas con el fin de apoyar a la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo. La presente investigación coincide con el aporte de Oscar y Marcela ya que también se ha construido un conjunto de instrumentos para medir la calidad de los servicios y a la vez permiten evaluar e identificar siete brechas y a partir de ellas elaborar acciones que permitan cerrar la brecha, los cuales están considerados como parte de la estrategia de la institución.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DEL MODELO SERVQUAL EXTENDIDO

5.1. Modelo ServQual Académico Extendido su importancia y aplicación

En la presente sección se presenta una descripción del diseño y la aplicación del Modelo de ServQual Extendido que combina las áreas de conocimiento de estrategia, modelos de acreditación y el modelo ServQual.

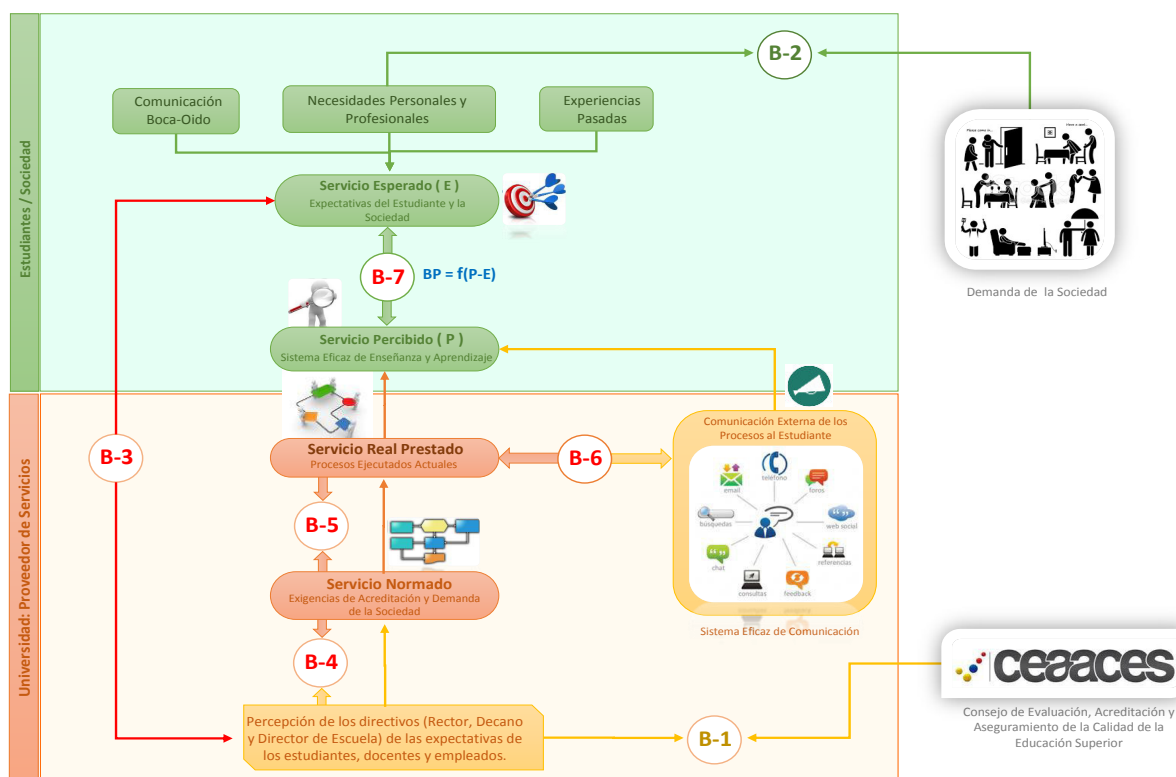


Figura 5.1. Modelo ServQual Educativo. Elaboración propia del autor.

En la figura 5.1 se presenta el Modelo ServQual Educativo que está compuesto por 7 Brechas. La secuencia de las brechas tiene un orden lógico para su ejecución.

A continuación, se describe el concepto de cada brecha y los resultados de aplicación.

5.2. B1: Brecha entre estándares de acreditación y percepción de los directivos de la Universidad

Cuando el 22 de julio de 2008 la Asamblea Nacional Constituyente emitió el Mandato Constituyente No. 14 ordenando al Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA) elaborar un informe técnico sobre el nivel de desempeño institucional de los establecimientos de educación superior del Ecuador, esta institución, creada en 2002, había registrado serias deficiencias y limitaciones en el diseño y ejecución de su modelo de evaluación para la acreditación universitaria. Fue justamente el proceso constituyente que se abrió en el 2007, el que creó las condiciones para la crítica de dicho modelo y la elaboración de uno nuevo que se aplicaría en la evaluación de las IES en el marco del Mandato 14. En ese sentido, el proceso constituyente no solo desencadenó un ciclo de evaluación de la calidad universitaria inédito en la historia del país al abarcar a todas las IES y comprometer firmes decisiones para su depuración y mejoramiento, sino que por primera vez un proceso semejante se sustentó sobre bases científicas.

Justamente, el objetivo de esta publicación titulada “El modelo de evaluación del Mandato 14” es el de socializar las bases teórico metodológicas que han acompañado la evaluación de la calidad de las IES ecuatorianas desde el 2009 hasta el presente.

En el caso específico del modelo del Mandato 14, éste se diseñó e implementó en la fase de transición de la vieja a la nueva institucionalidad de educación superior del país que se crea con la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (2010), y en cuyo marco se constituye el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador (CEAACES) en 2011, institución a la que le ha correspondido ejecutar las disposiciones constitucionales y legales en torno a la garantía de la calidad universitaria, así como las recomendaciones para la depuración y mejoramiento del sistema de educación superior formuladas en el informe de evaluación del Mandato 14 (2009).

Este proceso, sin duda, se ha sustentado en las bases científicas de este modelo – que hizo importantes contribuciones al ciclo evaluativo mencionado, pero en cada

una de las experiencias de evaluación llevadas a cabo desde el 2012 por el CEAACES, no solo se han diseñado modelos específicos, sino que se ha buscado un enriquecimiento de las bases teórico metodológicas y técnicas del mismo. En el contexto de un proceso de mejoramiento continuo, los modelos de evaluación son instrumentos a ser perfeccionados, revisados y actualizados según el marco legal y deben poseer mayor rigor y ser más exigentes.

El Consejo de Evaluación; Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior de Ecuador ha planteado con respaldo del Gobierno un modelo en el cual las Universidades deben implementar para su respectiva acreditación. Este modelo está compuesto por un conjunto de factores.

Cada factor está compuesto por dimensiones y estas a la vez tienen indicadores de eficiencia y eficacia.

Factor de Investigación

El modelo de desempeño de las IES del país en el área de investigación que sustenta el presente informe se basa en una estructura de evaluación que tiene como ejes de articulación las siguientes líneas estratégicas:

- a) el reconocimiento y valoración social de la ciencia y tecnología (C y T) e innovación a través de, entre otros, la generación de una cultura de ciencia y tecnología ligada al desarrollo de la educación;
- b) el perfeccionamiento de las capacidades de los actores para manejar, integrar y utilizar los recursos del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación;
- c) la generación y transferencia de productos científicos, tecnológicos y de innovación;
- d) el fortalecimiento del sistema nacional de ciencia y tecnología.

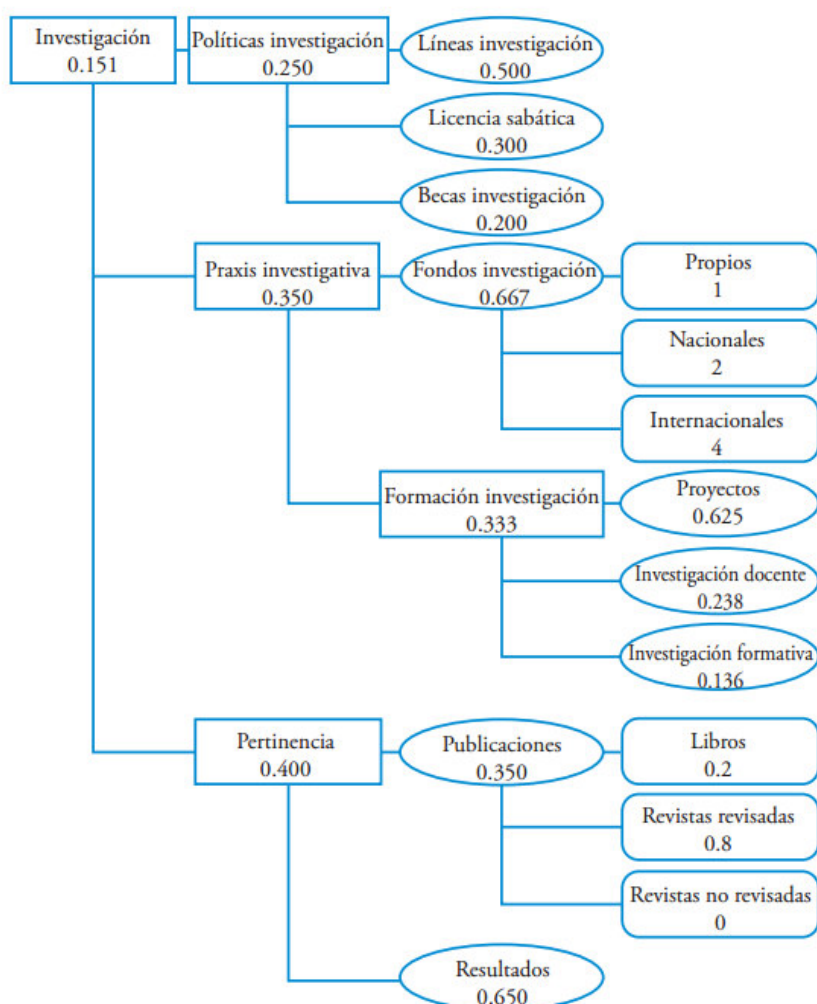


Figura 5.2. Estructura de evaluación del criterio Investigación. Modelo de evaluación del mandato 14

Focalizado en uno de los actores clave del sistema de ciencia y tecnología, las instituciones de educación superior, el modelo considera tres grandes criterios alrededor de los cuales se articulan un conjunto de subcriterios e indicadores que permiten evaluar el nivel de desempeño e integración con la docencia de las actividades de investigación que llevan a cabo las universidades y escuelas politécnicas. La estructura jerárquica de evaluación para el área de investigación se presenta en la Figura 5.2

Se ha presentado una síntesis de explicación del factor de investigación del modelo. En principio de acuerdo a la estructura que se presenta en la figura 5.2 los responsables de acreditación tienen la responsabilidad de entender, interpretar de manera detallada esta estructura para insertar en los procesos de investigación. En la

práctica cuando la Universidad pasó por la primera evaluación, los responsables de acreditación de una determinada carrera presentaron un conjunto de documentos como evidencias que habían implementado el modelo; sin embargo, los evaluadores objetaron porque no solo era la presentación de un conjunto de documentos como evidencia sino un sistema eficaz de investigación y que el resultado del funcionamiento del sistema eran los documentos.

Este análisis implica que los responsables de acreditación no lograron interpretar bien el modelo y ello llevo a un conjunto de errores en el momento de implementar el factor de investigación.

En consecuencia, la primera brecha que se tiene que cerrar es como los directivos de acreditación entienden el modelo de investigación ya que repercute en el resto de brechas; es decir, que los responsables de acreditación deben comprender de manera exacta la exigencia de los estándares de acreditación y luego recién revisar los procesos para ver los cambios necesarios que estén acorde al modelo.

5.3. B2: Brecha entre demanda de la sociedad y necesidad del estudiante

Para esta brecha se trabaja con dos elementos que son: Demanda de la Sociedad y Necesidad del Estudiante.

Para explicar esta brecha se ha elegido la carrera de contabilidad.

Demanda de la sociedad para los profesionales de contabilidad

Demanda Genérica:

1. Relaciones Interpersonales
2. Trabajo en Equipo
3. Enfoque u orientación al cliente
4. Liderazgo
5. Compromiso, orientación a los resultados y esmero
6. Pro actividad, mejora continua y adaptación a los cambios
7. Capacidad de análisis y sentido holístico

Demanda especializada:

1. Habilidades en manejo de finanzas

2. Habilidades en gestión contable gerencial
3. Habilidades en gestión tributaria
4. Habilidades en auditoría
5. Habilidades en gestión de riesgos
6. Administración de costos ABC o por procesos
7. Dominio de sistemas contables

Demanda básica:

1. Habilidades comunicativas
2. Dominio del idioma inglés
3. Dominio de Herramientas de Ofimática
4. Dominio de Herramientas de estadística
5. Manejo de Tecnologías Colaborativas

Ahora las Universidades que brindan el servicio de formación contable elaboran las competencias profesionales que van a desarrollar en los estudiantes durante los cinco años de estudio y estas competencias definen el perfil del egresado. A continuación, se presenta las competencias de la carrera de Contabilidad de la Universidad en estudio.


Perfil profesional del egresado de la carrera de contabilidad:

1. Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.
2. Interpretar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.
3. Diseñar, ejecutar y controlar estrategias de gestión económica y financiera en una empresa.
4. Plantear y desarrollar soluciones a situaciones financieras en las organizaciones.
5. Identificar y administrar los riesgos de negocios en las organizaciones.
6. Tomar decisiones de inversión y financiamiento en las empresas.
7. Tener capacidad para relacionarse con las personas para un eficaz trabajo en equipo.
8. Desarrollar la actividad de gestión con responsabilidad social, en un marco ético con base en el emprendimiento.
9. Generar nuevas oportunidades de negocios para el bienestar común.

10. Crecer como persona íntegra, potenciando sus valores personales y competencias profesionales.

Una vez identificado la lista de la demanda de la sociedad y las competencias del perfil del egresado, se proceda a calcular las brechas con la Matriz de Identificación de Brecha entre Demanda de la Sociedad y Desarrollo de Competencias Profesionales (MIBDS&CP)

Tabla 5.1
Matriz de Identificación de Brecha entre Demanda de la Sociedad y Desarrollo de Competencias Profesionales (MIBDS&CP)

 Matriz de Identificación de Brecha entre Demanda de la Sociedad y Desarrollo de Competencias Profesionales MIB-DS&CP	DEMANDA GENÉRICA							DEMANDA DE ESPECIALIDAD							DEMANDA BÁSICA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
RELACIONES INTERPERSONALES																			
TRABAJO EN EQUIPO																			
ENFOQUE U ORIENTACIÓN AL CLIENTE																			
LIDERAZGO																			
COMPROBADO, ORIENTACIÓN A RESULTADOS Y EMERGENCIAS																			
PRODUCTIVIDAD MEDIDA, CONTINUA Y ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS																			
ELABORACIÓN DE ANÁLISIS HISTÓRICO																			
HABILIDADES EN MANEJO DE FINANZAS																			
HABILIDADES EN GESTIÓN CONTABLE ESPECIALIZADA																			
HABILIDADES EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA																			
HABILIDADES EN AUDITORIA																			
HABILIDADES EN GESTIÓN DE RIESGOS																			
ADMINISTRACIÓN DE COSTOS ASIC P POR PROCESOS																			
DOMINIOS DE SISTEMAS CONTABLES																			
HABILIDADES COMUNICATIVAS																			
DOMINIO DE IDIOMA INGLÉS																			
FORMÁTICA																			
INSTRUMENTOS																			
MANEJO DE TECNOLOGÍA COLABORATIVA																			
PERFIL PROFESIONAL																			
COMPETENCIAS PROFESIONALES																			
Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.								1											
Interpretar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.																			
Diseñar, ejecutar y controlar estrategias de gestión económica y financiera en una empresa.					1	1	1		1										
Plantear y desarrollar soluciones a situaciones financieras en las organizaciones.							1												
Identificar y administrar los riesgos de negocios en las organizaciones.																			
Tomar decisiones de inversión y financiamiento en las empresas.								1											
Tener capacidad para relacionarse con las personas para un eficaz trabajo en equipo.					1			1											
Desarrollar la actividad de gestión con responsabilidad social, en un marco ético con base en el encendimiento.								1			1								
Generar nuevas oportunidades de negocios para el bienestar común.																1			
Crecer como persona íntegra, potenciando sus valores personales y competencias profesionales.					1			1			1								1
IDENTIFICACION DE ALINEACION							IDENTIFICACION DE ALINEACION							IDENTIFICACION DE ALINEACION					
COMPETENCIA 3							COMPETENCIA 3							COMPETENCIA 2					
DEMANDA 7							DEMANDA 7							DEMANDA 5					
BRECHA 0,43							BRECHA 0,43							BRECHA 0,40					

Fuente. Elaborado por el autor de la investigación

En la tabla 5.1 se realiza el análisis del cumplimiento por parte de la Universidad en el desarrollo de las competencias que necesita el estudiante y como esta formación cubrirá la demanda de las empresas que necesita un profesional contable.

En la parte inferior de la tabla 5.1 se presenta la brecha en base al tipo de demanda.

La brecha que existe para alcanzar cumplir con la demanda de las competencias genéricas y la formación de competencias transversales que forma la Universidad es de 43%; es decir el perfil del profesional solamente cumple 4 competencias de 7 que exige la sociedad. De manera similar se observa en la

demanda especializada que es también del 43% y la demanda básica que solo se cumple con el 40%.

5.4. B3: Brecha entre prioridad de los directivos frente la prioridad de los estudiantes

En esta brecha se presenta la percepción de los directivos con respecto a la prioridad de las necesidades que ellos piensan que deben implementar frente a la prioridad de las necesidades del estudiante debido a su experiencia y conocimiento de la carrera profesional.

La técnica para identificar la brecha 3 es el siguiente:

1. Identificar los atributos críticos de éxito a evaluar
2. Elaborar un instrumento de evaluación de la importancia de los atributos.
3. Recopilar información de los estudiantes
4. Recopilar información de los docentes
5. Procesar la información
6. Identificar las diferencias de prioridades con la matriz de identificación de brechas

A continuación, se presenta los resultados de la matriz de identificación de brechas PD Vs PE

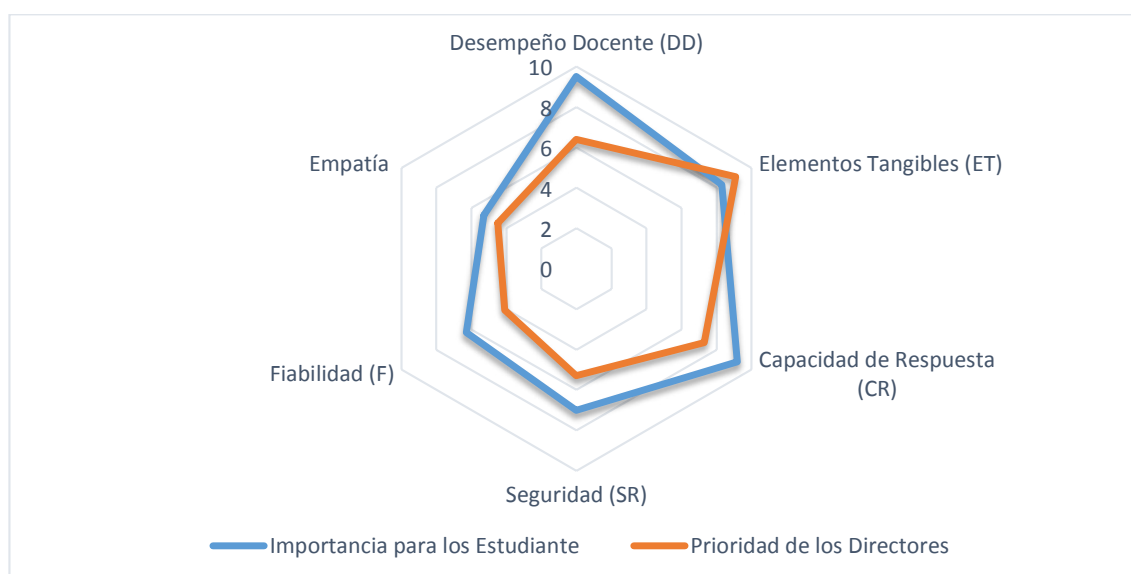
Tabla 5.2
Matriz de Identificación de Brecha entre Prioridad del Estudiante VS.
Prioridad de los Directivos (MIBPE&PD)

Atributos críticos de éxito	C	Importancia para los Estudiante	Prioridad de los Directores	Brecha	Índice de Prioridad
Desempeño Docente (DD)	1	9,5	6,4	3,1	15,9
Elementos Tangibles (ET)	2	8,3	9,1	0,8	17,4
Capacidad de Respuesta (CR)	3	9,2	7,3	1,9	16,5
Seguridad (SR)	4	7,01	5,3	1,71	12,31
Fiabilidad (F)	5	6,3	4,1	2,2	10,4
Empatía	6	5,3	4,5	0,8	9,8
Promedio		7,60	6,12	1,49	13,72

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 5.2 se presenta los resultados del análisis con la Matriz de Identificación de Brecha entre Prioridad del Estudiante VS. Prioridad de los Directivos (MIBPE&PD). En esta tabla se observa que la prioridad de los estudiantes es de 9.5 para el Desempeño Docente y para los docentes es de 6.4 del cual se identifica una brecha negativa de 3.1; esta brecha negativa significa que los directivos de la Universidad tienen otras prioridades frente a la prioridad de los estudiantes. En el atributo de Elementos Tangibles se observa que existe una brecha positiva de 0.8 el cual significa que la prioridad de los directivos está en primer lugar en infraestructura, laboratorios, equipos, etc... y que esta prioridad para los estudiantes es de 8.3 que ocupa el tercer lugar en su evaluación. También se observa que en general existe una brecha negativa de 1.49 del cual se concluye que existe una brecha regular ya que se aproxima a 2. En la figura 4.2 se observa de manera gráfica que el resultado de la brecha general de 1.49 significa que lo que los directivos tienen en mente no cubrirá las expectativas de los estudiantes ya que en cinco atributos la brecha es negativa y solo en los elementos tangibles es positiva el cual en esta dimensión si se logrará cubrir las expectativas de los estudiantes. En síntesis, se deduce que los directivos no conocen lo que los estudiantes necesitan.

Figura 5.3.
Brecha de Prioridad del Estudiante VS. Prioridad de los Directivos.



Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

5.4. B4: Brecha entre Servicio Normado Vs Percepción de Directivos (SN Vs PD)

En esta brecha se presenta la percepción de los directivos con respecto al servicio normado. Esta brecha consiste en seleccionar el diseño y el estándar correcto que se debe implementar para garantizar la calidad de los servicios académicos en sus diferentes dimensiones. Sin embargo, por no comprender los servicios que exigen los acreditadoras y la demanda de la sociedad, el diseño de los servicios no estará orientado a los factores críticos de éxito que garantizan la calidad académica.

Para identificar las brechas, de la brecha anterior ya cuenta con la información de la prioridad o importancia que tienen los directivos con respecto a las dimensiones de la calidad de los servicios. Y, para recopilar información del diseño del servicio o servicio normado, se ha realizado una evaluación con una comisión de acreditación para evaluar el servicio normado y cuanto este está alineado a los estándares y exigencias de la demanda social.

A continuación, se presenta los resultados de la matriz de identificación de brechas PD Vs PE

Tabla 5.3
Matriz de Identificación de Brecha entre Servicio del Normado VS. Percepción de los Directivos (SN Vs PD)

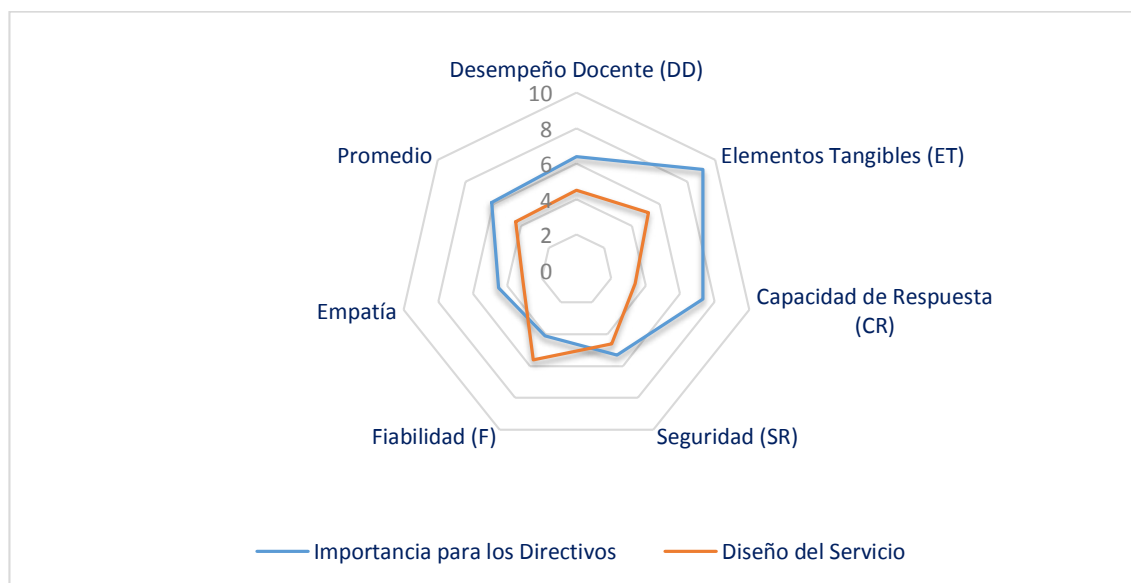
Atributos críticos de éxito	Importancia para los Directivos	Diseño del Servicio	Brecha	Índice de Prioridad
Desempeño Docente (DD)	6,4	4,5	1,9	10,9
Elementos Tangibles (ET)	9,1	5,2	3,9	14,3
Capacidad de Respuesta (CR)	7,3	3,4	3,9	10,7
Seguridad (SR)	5,3	4,6	0,7	9,9
Fiabilidad (F)	4,1	5,6	1,5	9,7
Empatía	4,5	3,1	1,4	7,6
Promedio	6,1	4,4	1,7	10,5

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 5.3 se presenta los resultados del análisis con la Matriz de Identificación de Brechas entre el Servicio Normado y la Percepción de los Directivos. En esta tabla se

observa que la prioridad de los directivos es de 6.4 para el Desempeño Docente y el Servicio Normado para garantizar un proceso efectivo de reclutamiento, selección y contratación del docente es de 4.5, del cual se identifica una brecha negativa de 1.9; esta brecha negativa significa que los directivos de la Universidad si son conscientes de que el desempeño del docente en el desarrollo de sus clases es importante sin embargo no se han detenido a analizar si el proceso normado de contratar a los docentes garantiza un buen desempeño del docente. También se observa que en las dimensiones de los elementos tangibles y la capacidad de respuesta existe una brecha negativa 3.9; del cual se deduce que la infraestructura, laboratorios y equipos son de mayor prioridad para los directivos, sin embargo, en la práctica no se ha realizado un análisis o estudio de mejorar de manera progresiva en esta dimensión. De manera similar con la dimensión de capacidad de respuesta; es decir, que la capacidad de respuesta está en segundo lugar como prioridad para los directivos, sin embargo, el servicio normado para las diferentes atenciones no está acorde a las exigencias estándares ni a la demanda de los estudiantes.

Figura 5.4.
Brecha Prioridad de los Directivos Vs. Diseño del Servicio (PD & DS)



Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la figura 5.4 se observa de manera gráfica que en la dimensión de fiabilidad se ha elegido las políticas y normas adecuadas y está por encima de la prioridad que tienen los directivos.

En general, se observa que el diseño de los servicios y normas que rigen la ejecución de dichos servicios son los adecuados para garantizar un servicio académico de calidad ya que todos están por debajo de la percepción de los directivos.

5.6. B5: Brecha entre Servicio Normado Vs Servicio Real Prestado (SN Vs SRP)

En esta brecha se presenta el servicio normado con respecto al servicio prestado. Esta brecha consiste en seleccionar en entregar el servicio de acuerdo a las especificaciones en las normas establecidas. Sin embargo, debido a la falta de recursos, mala gestión del recurso humano, etc... no se logra ejecutar el servicio planificado y las atenciones en las diferentes dimensiones que se da son de acuerdo a las decisiones del personal administrativo y de apoyo de la universidad en estudio.

Para identificar las brechas, se ha evaluado las normas establecidas para realizar los diferentes servicios en base a las dimensiones de la calidad del servicio y tal como se observa en la tabla 5.4 que las puntuaciones alcanzadas en las dimensiones son buenas ya que está por encima de 7.5. Esto significa que el servicio normado para atender al estudiante es muy acertado y contempla las políticas necesarias para garantizar la calidad de los servicios académicos. Sin embargo, al realizar una evaluación del desempeño de los servicios en las dimensiones de la calidad, todas se encuentran por debajo del servicio normado. Esto significa que no se cumple con las normas y procedimientos de atención.

A continuación, se presenta los resultados de la matriz de identificación de brechas PD Vs SP

Tabla 5.4:
Matriz de Identificación de Brecha entre Servicio Normado VS. Servicio Prestado (SN Vs SP)

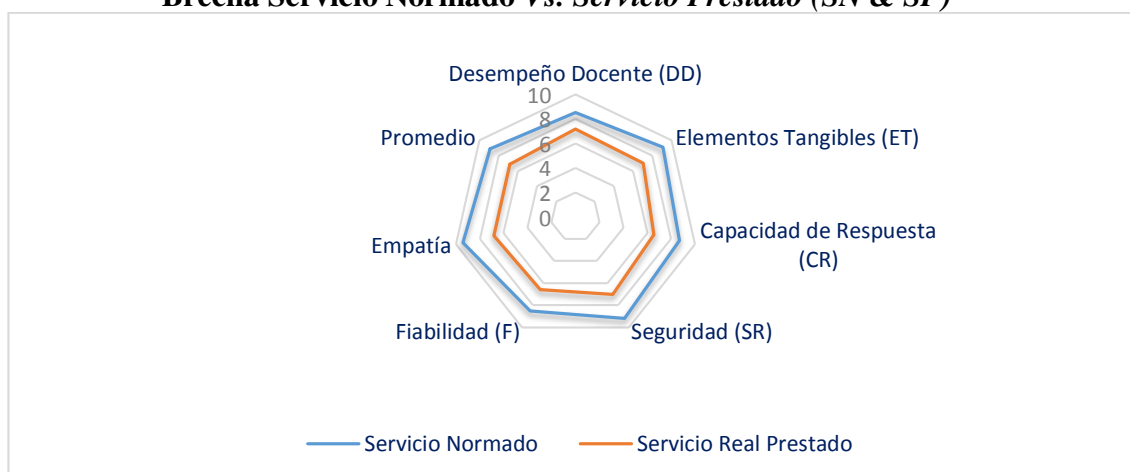
Atributos críticos de éxito	Servicio Normado	Servicio Real Prestado	Brecha	Indice de Prioridad
Desempeño Docente (DD)	8,5	7,14	1,36	15,64
Elementos Tangibles (ET)	9,1	7,04	2,06	16,14
Capacidad de Respuesta (CR)	8,7	6,57	2,13	15,27
Seguridad (SR)	9,2	7,03	2,17	16,23
Fiabilidad (F)	8,5	6,59	1,91	15,09
Empatía	9,4	6,82	2,58	16,22
Promedio	8,9	6,865	2,04	15,77

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 5.4 se presenta los resultados del análisis con la Matriz de Identificación de Brechas entre el Servicio Normado y el Servicio realmente Prestado o ejecutado. En la tabla se observa que la brecha toda la brecha son negativas el cual significa que la ejecución del servicio planificado no se ejecuta en su totalidad de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. Y en general existe una diferencia negativa de 2.04. Lo que se espera es que el servicio prestado supere al servicio normado ya que esto significa que los empelados hacen más de lo que se les ha encargado cuando realizan la atención de los estudiantes.

Figura 5.5.

Brecha Servicio Normado Vs. Servicio Prestado (SN & SP)



Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la figura 5.4 se observa de manera gráfica que en todas las dimensiones de la calidad del servicio no se cumple con las normas establecidas de atención al estudiante; y esto genera una brecha negativa el cual significa que el servicio ejecutado por los empleados está a decisión de ellos y no del reglamento.

5.7. B6: Brecha entre Servicio Real Prestado Vs. Comunicación al Estudiante (SRP Vs CE)

En esta sección se presenta el servicio real prestado o ejecutado el personal de la universidad y esto es evaluado con lo que se ha ofrecido y comunicado a los estudiantes en las diferentes áreas de la calidad. En síntesis, se puede decir que esta brecha consiste en no cumplir con las promesas debido a que no se tiene los recursos y ni infraestructura para hacerlo.

Tabla 5.5.
Matriz de Identificación de Brecha entre Servicio real Prestado VS.
Comunicación (SP Vs C)

Atributos críticos de éxito	Servicio Real Prestado	Efectividad en la Comunicación	Brecha	Índice de Prioridad
Desempeño Docente (DD)	7,14	9,8	2,66	16,94
Elementos Tangibles (ET)	7,04	8,5	1,46	15,54
Capacidad de Respuesta (CR)	6,57	9,5	2,93	16,07
Seguridad (SR)	7,03	8,2	1,17	15,23
Fiabilidad (F)	6,59	5,8	0,79	12,39
Empatía	6,82	8,6	1,78	15,42
Promedio	6,87	8,4	1,54	15,27

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 5.5 se observa que la efectividad en la comunicación, en teoría es buena, debido a las altas puntuaciones; sin embargo, las brechas negativas significan que se ha prometido un servicio de alta calidad y en la realidad no es así. Analicemos la dimensión del desempeño docente, ahí se observa que el servicio real prestado tiene una calificación de 7.14 y lo que se ofreció al estudiante fue un servicio excelente; es decir, que se les ha prometido docentes con amplia experiencia en el campo profesional

y como mínimo con grado de magister. Sin embargo, estas promesas no se han cumplido en su totalidad puesto que los docentes si están logrando obtener su grado de maestría, pero les falta experiencia profesional.

Figura 5.6.
Brecha Servicio Normado Vs. Servicio Prestado (SN & SP)



Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la figura 5.6 se observa que la comunicación realmente ha sido efectiva y se ha cumplido con las promesas hechas al estudiante es en la dimensión de la fiabilidad; esto significa que cuando un alumno se matricula en la universidad si percibe que realmente se desarrollarán las clases de acuerdo a lo programado y se sigue un plan de estudios que se le asigna al estudiante cuando ingresa. Ósea el estudiante tiene la confianza que avanzará en sus estudios debido al sistema y organización de la universidad. A diferencia de la dimensión de la capacidad de respuesta, aquí se ha prometido al estudiante que las atenciones de las solicitudes de los estudiantes serían rápidas; como por ejemplo en la matrícula no habría colas que hacen esperar mucho tiempo, sin embargo, en este servicio de matrícula existe un tiempo de espera que genera un malestar a los estudiantes.

Por este motivo la brecha en esta dimensión de la calidad es 2.93 el cual es una brecha relativamente grande y se debe considerar que una de las prioridades de los estudiantes es la capacidad de respuesta ante las solicitudes o necesidades de los estudiantes.

5.8. B7: Brecha entre Servicio Esperado Vs Servicio Prestado (SE Vs SP)

En esta brecha se identifica el servicio que espera recibir el estudiante y el servicio que realmente presta o realiza el personal de la universidad. Se considera y se evalúa el servicio esperado por parte del estudiante debido a su experiencia y

conocimiento que tiene respecto a las diferentes atenciones que ha recibido, además de lo que le han prometido.

Por otra parte, el personal de la universidad realiza atenciones de acuerdo al conocimiento de los procedimientos y su experiencia y este es percibido por el estudiante

Tabla 5.6
Matriz de Identificación de la Brecha entre Servicio Esperado VS. Servicio Prestado

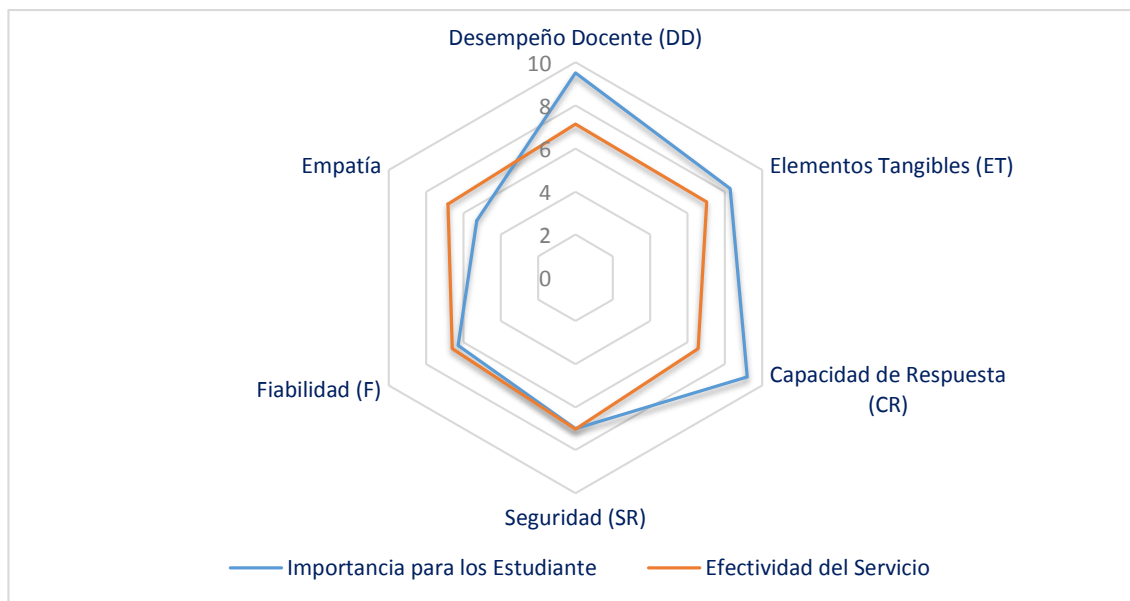
Atributos críticos de éxito	Importancia para los Estudiantes	Efectividad del Servicio	Brecha	Índice de Prioridad
Desempeño Docente (DD)	9,5	7,14	2,36	16,64
Elementos Tangibles (ET)	8,3	7,04	1,26	15,34
Capacidad de Respuesta (CR)	9,2	6,57	2,63	15,77
Seguridad (SR)	7,01	7,03	0,02	14,04
Fiabilidad (F)	6,3	6,59	0,29	12,89
Empatía	5,3	6,82	1,52	12,12
Promedio	7,60	6,87	0,74	14,47

Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la tabla 5.6 se presenta la matriz de Identificación de la Brecha entre Servicio Esperado VS. Servicio Prestado. Y, se puede observar que el desempeño de los docentes para el estudiante es una de las dimensiones de mayor prioridad; es decir, que para los estudiantes lo más importante es que el docente planifique su clase, tenga una metodología para que se le entienda, que tenga disponibilidad para asesorías y que las evaluaciones sean justas y objetivas. Y, la evaluación del servicio alcanza a 7.14 lo cual significa que la efectividad del servicio del docente es aceptable. Entonces de acuerdo a los resultados las dimensiones que no logran satisfacer las expectativas de los estudiantes son. Desempeño docente, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles.

En las que si se cubre las expectativas es en las dimensiones de seguridad, fiabilidad y empatía. También se observa el promedio general de la brecha es negativa con una diferencia de 0.74 lo cual significa que no se está cubriendo las expectativas de los estudiantes.

Figura 5.7.
Brecha Servicio Percibido Vs. Servicio Prestado (SN & SP)



Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2015

En la figura 5.7 se presenta de manera gráfica las brechas que existe. Y, se observa que en la dimensión de seguridad existe una mínima diferencia; sin embargo, en las dimensiones de capacidad de respuesta y el desempeño docente presentan una brecha de mayor rango. De aquí se concluye que los que tienen mayor importancia para el estudiante es la capacidad de respuesta, seguido del desempeño docente y que con la atención actual no se está cubriendo las expectativas del cliente.

CONCLUSIONES

1. La prueba de la hipótesis general evidencia una alta influencia de la calidad de servicios educativos basados en el Modelo ServQual sobre la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, demostrándose que, mientras mejor evalúan la calidad de los servicios educativos, más satisfechos se encuentran con los mismos.
2. Las pruebas de las hipótesis específicas evidencian también de manera particular la alta influencia de cada una de las dimensiones sobre la satisfacción percibida por los estudiantes, así: los elementos tangibles influyen en la satisfacción; la fiabilidad influye en la satisfacción; la capacidad de respuesta influye en la satisfacción; la seguridad influye en la satisfacción y la empatía también se evidenció que influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador. En todos estos casos la tendencia fue que, a mejor evaluación de las dimensiones, mayores satisfacciones tenían los estudiantes.
3. La prueba de hipótesis evidenció además la alta influencia de la evaluación del desempeño docente sobre la satisfacción con el docente, quienes mejor evaluaron el desempeño docente, más satisfechos estuvieron con el docente.
4. El Modelo ServQual Académico tiene cinco dimensiones, a este modelo se ha añadido dos dimensiones que ha permitido integrar el elemento de la demanda de la sociedad, necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación. Gracias a estos dos elementos el modelo logra identificar siete brechas y así el modelo permite garantizar la calidad de los servicios educativos que brinda la universidad. Se concluye que la mayoría de los estudiantes perciben como buena la calidad y están satisfechos con los servicios recibidos por parte de la universidad
5. En el modelo ServQual Académico se presenta siete brechas y que al identificar cada brecha los diferentes participantes lograron entender en que aspectos estaban planteando soluciones que no eran asertivas y no garantizaban la demanda de la sociedad ni las necesidades de los estudiantes. Por lo tanto, se concluye que la identificación de las siete brechas propuestas en el modelo sirve

como un instrumento que permite identificar los posibles errores en el planteamiento de soluciones asertivas que garanticen la calidad de los servicios que brinda la universidad nacional de Chimborazo, así en cuanto a la variable de calidad del servicio que brinda la universidad.

6. La calidad del servicio basado en el Modelo ServQual Académico y la influencia en la satisfacción de los estudiantes concluye que: las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Modelo ServQual Académico influye de manera positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador.
7. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados, se concluye que la calidad de los servicios basados en Modelo ServQual Académico influye de manera positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador.

RECOMENDACIONES

1. Para incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, es necesario enfocarse en la mejora de los servicios educativos. Estas mejoras deberán estar relacionadas a las características físicas y apariencia, las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al recibir el servicio. Será necesario además ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante para cumplir con las expectativas de los estudiantes. Debe mejorarse la disposición de ayudar a los estudiantes y proveerlos de un servicio rápido y se debe mejorar mediante programas de capacitación la atención personalizada.
2. Conocida la tendencia de que, a mejor evaluación de las dimensiones, mayor satisfacción tenía los estudiantes, sería necesario diseñar un programa de capacitación que analice por separado las estrategias necesarias para mejorar cada una de estas dimensiones y de esta forma mejorar en forma global la calidad de los servicios educativos contemplado en el Modelo ServQual académico.
3. En relación a los docentes y con el fin de procurar una mejor evaluación por parte de los estudiantes será importante impartir foros de discusión entre los mismos para abordar temáticas referentes a los sistemas de evaluación que utilizan, la metodología que usan en clases y la ayuda que prestan a los estudiantes, de esta forma se mejorará su desempeño docente y consecuentemente alcanzarían mejor evaluación.
4. El modelo ServQual Académico permite integrar el elemento de la demanda de la sociedad, necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación. Se recomienda para futuras investigaciones trabajar la identificación de la demanda de la sociedad en función al perfil basado en competencias aplicando técnicas de investigación de mercado para que la formación y el desarrollo de las competencias del estudiante logren cubrir la necesidad y/o demanda que exigen las organizaciones o empresas tanto públicas y privadas.
5. El modelo ServQual Académico presenta una matriz de identificación de brechas con sus respectivas diferencias. En la mayoría de las matrices se tiene brechas

negativas el cual significa que no se está conociendo la necesidad de los estudiantes y la demanda la sociedad. A partir de estos resultados se recomienda a los directivos de la universidad elaborar proyecto y programas orientados a cerrar las brechas de tal forma y así garantizar la mejora de la calidad de los servicios. Para futuras investigación, se recomienda medir la relación de los elementos de cada brecha para darlo un soporte científico y así descubrir el grado de influencia entre las variables de análisis de cada brecha. Puesto que la mayoría de los estudiantes perciben como buena la calidad de los servicios, se recomienda que a medida que se van cerrando las brechas llevar un control del porcentaje de estudiantes por cada nivel (deficiente, mala, regular, buena, excelente) ya que se espera que el porcentaje de estudiantes que perciben la calidad del servicio como excelente cada vez sea mayor.

6. De acuerdo a los resultados, de las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del Modelo ServQual Académico que influye de manera positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, se recomienda a los directivos y para futuras investigaciones identificar las sub variables de los elementos tangibles que tienen mayor influencia en la satisfacción de los estudiantes de tal forma que las acciones correctivas se centren en ellas para así optimizar los recursos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (2003). Repensando la investigación-acción-participativa. Lumen-Humanitas.
- Arrechavaleta Guarton, N., Benítez Cárdenas, F., & Bendicho López, M. (2006). Las Relaciones Universidad Territorio desde las sedes Universitarias Municipales (SUM) en Cuba. En C. d. autores. In *La Nueva Universidad Cubana y su Contribución a la Universidad del Conocimiento* (pp. 116–127). La Habana: Editorial Félix Valera.
- Arriaga, M. (2008). *Gestión de la Calidad Educativa en América Latina: Logros, Dificultades y Perspectivas*. México: Ed. Humanistas.
- Beltyukova, S. A. & Fox, C. M. (2002). Student Satisfaction as a Measure of Student Development: Towards a Universal Metric. *Journal of College Student Development.*, marzoabril.
- Bencomo, M., & Blanco, M. (2010). *Motivación e Inclusión Social de los Estudiantes en las Aldeas Universitarias. Memorias: Visión del Cambio Social Desde PNF Administración*. Trujillo, Trujillo, Venezuela: IUTET.
- Blanco, R. . 2006. (2006). La Equidad y la Inclusión Social: Uno de los Desafíos de la Educación y la Escuela de hoy. *Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación.*, 4 (3), 1–25.
- Blanco, R. J. & Blanco, R. (2007). La Medición de la Calidad de Servicios en la Educación Universitaria. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de Referencias 125 la Universidad de Puerto Rico. Retrieved from <http://www.clad.org.ve/fulltext/2140600.pdf>
- Cano, E. (1998). Evaluación de la Calidad Educativa, “Cap.1: La Aparición de los Estudios sobre Calidad de la Educación”, “Cap.II En busca de una Definición de Calidad” y Cap IV: “La Evaluación de la Calidad de los Sistemas Educativos”. Madrid: Editorial La Muralla.

- Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Editorial McGraw Hill. México.
- Carman, J. M. (1990). "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of SERVQUAL Dimensions." *Journal of Retailing*, 66 Spring, 33–35.
- Casadesus, M.; Heras, I.; & Merino, J. (2005). *Calidad Práctica*. Prentice Hall Finantial Times, Pearson Educación S.A., Madrid.
- Chávez, N. (1994). *Introducción a la Investigación Educativa*. (p. 325). Segunda Edición. Ars Grafica S.A. Maracaibo, Venezuela.
- Cortada, J. W. . & W. A. J. (1995). *The Quality Yearbook; eds. 1995 , s. l .* (p. 832). Mc graw hill.
- Cronin, J. J. Jr. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A ReExamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Cuatrecasas, L. (1999). *Gestión Integral de la Calidad: Implementación, Control y Certificación*. Barcelona: Gestión.
- De Ruyter, k. bloemer, j. & peeters, P. (1997). "Merging Service Quality and Service Satisfction. An Empirical Test of an Integrative Model." *Journal of Economic Psychology*, 18(4), 387–406.
- Dearing, S. (1997). Informe Dearing. In *Nottingham: Universidad de Nottingham*.
- Flores, J. (2003). La Satisfacción Estudiantil Como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. *Investigación Educativa: Revista Del Instituto de Investigación Educativa – U.N.M.S.M., Setiembre.*, 77–85.
- Fullan, M. (1985). Los Procesos de Cambio y Estrategias Locales. *Escuela Primaria.*, 85, 391– 419.
- Gento, P. S. (2000). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. (Segunda Ed). España: La Muralla, S.A.

- Ghobadian, A. Speller, S. & Jones, M. (1994). "Service Quality Concepts and Models." *International Journal of Quality & Reability Management*, 11(9), 43–66.
- González, L. E., & Espinoza, O. (2008). Calidad en la Educación Superior: Conceptos y Modelos. In *La Profesión Académica* (pp. 21–27.).
- González; M. J. (2003). Estudio Comparativo de los Modelos de Financiación de los Sistemas. *S. L, S. E.*, 230.
- Gronroos, C. (1982). "Strategic Management and Marketing in The Service Sector. In *Swedish School of Economics and Business Administration*.
- Guerra, M. (1991). La Evaluación y su Visión Hacia la Calidad Educativa.
- Hernandez Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, B. L. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México Edit. McGraw Hill.
- Ivancevich, P. (1997). *Gestión, Calidad y Competitividad*. McGrawHill/Interamericana de Espana, S.A.
- Juran, J. M. (1996). Juran y la Calidad por el Diseño. *S.L., Ediciones Díaz de Santos.*, 592.
- Kettinger, W. J. Y Lee, C. C. (1994). "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function." *Decision Sciences*, vol. 25, n, 737–766.
- Krüger, K. (2006). "El Concepto de "Sociedad del Conocimiento". *Biblio 3W*.
- Kuhn, T. S. (1962). La estructura de las revoluciones científicas. Fondo de cultura económica.
- Lewis, R. (1994). *Total Quality in Higher Education*. Delray Beach: St. Lucie Press.
- Martínez, C. (1999). *Estadística y Muestreo*. (p. 886). Colombia.: Ediciones ECOE. Santa Fe de Bogotá.

- Mejías, A. (2005). Modelo para Medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitario de Postgrado. In *Universidad, Ciencia y Tecnología. Número 34* (Vol. 34).
- Monclús Estella, A. (2000). *Formación y Empleo: Enseñanza y Competencias*. Madrid: Comares.
- Mortimore, P. (2000). Control de la Calidad en Educación. *Revista Británica de Estudios de Educación*.
- Nitecki, J. Z. (1995). *Philosophical Aspects of Library Information Science in Retrospect*. Nueva York: J. Z. Nitecki.
- OCDE. (1995). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. In *Escuela y Calidad de la Enseñanza: Informe Internacional*. España: Paidós.
- Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 16*, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, vol. 49*, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1994). “Escalas Alternativas para el Servicio de Medición de Calidad: Una evaluación Comparativa Basada en Criterios Psicométricos y de Diagnóstico,.” *Journal of Retailing, 70(fal) 3*, 201–230.
- Parasuraman, A.; Berry, L.L.; and Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing, 67, 4*, 420–450.
- Peñaloza. (2007). *Estudio y Análisis de las Estrategias Visuales de Taekwondistas de Diferente Nivel de Pericia*. Universidad de castilla la mancha, toledo.
- Pérez, A. (1998). Nuevas Exigencias y Escenarios en la Profesión Docente en la era de la Información y de la Incertidumbre.

- Pichardo, M. C. (2007). Relaciones entre preferencias de la enseñanza y enfoques de aprendizaje de los universitarios. *Infancia y Aprendizaje*, 30(4), 537-550.
- Pride, W. M.; Ferrel, O. C; Rosas, L., & G. E. (1997). *Marketing: Conceptos y Estrategias*. México Editorial McGrawHill.
- Purkey, D. & Smith, C. (1983). Las Escuelas Eficaces. *Una Revisión de Las Escuelas Primarias*.
- Rangel, D., & Matos, F. (2004). ponencia “La Evaluacion como base del Proceso de Mejoramiento Continuo en el Posgrado.” *En Congreso Internacional de Investigacion Educativa IIMECINIE Llevada a Cabo En Costa Rica*.
- Schugurensky, D. (1998). *La Reestructuración de la Educación Superior en la Era de la Globalización. ¿Hacia un Modelo Heterónimo? Educación, Democracia y Desarrollo en el Fin de Siglo*. México, D.F.: Siglo XXI Editores.
- Serrano de Moreno, S. (2007). *La Calidad Docente del Profesorado Universitario*. En H. Ruíz Calderón, & B. López de Villarroel, *Universidad y calidad: experiencias y proyectos*.
- Sierra, R. (2005). *Técnicas de Investigación Social. Teorías y Ejercicios*. (p. 714). Décimo Cuarta Edición. Editorial Thomson. Madrid. España.
- Stanton, W.; Etzel, M.; & Walter, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México Editorial McGrawHill.
- Tavera Tovar, F. (2000). *La Calidad en la Enseñanza de la Ingeniería Ante el Siglo XXI*. México, D.F.: Limusa.
- Upcraft, M. L., & Schuh, J. H. (1996). *Assessment in Student Affairs: A Guide for Practitioners*. San Francisco: Jossey Bass.
- Vavra, T. (2003). *Medir la Satisfacción del Cliente; Según la ISO 9001:2000*. 2 Ed. (p. 402). Madrid, Fundación Confemetal.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *The Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

ANEXOS

A. Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL (Dim /Indicadores)	
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Dependiente		
	DEF. CONCEPTUAL	Los Ítems de esta variable será medida considerando las siguientes puntuaciones: Deficiente (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Excelente (5). Naturalmente el calificativo o la intensidad de cada ítem serán de acuerdo a la naturaleza del ítem.	
	La calidad del servicio se puede definir generalmente como la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido (Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry, 1988); (Gronroos, 1982).	Dimensiones:	
		Dimensión 1: Elementos Tangibles	
		El ambiente y decoración del Campus Universitario es...	
		La limpieza del servicio higiénico es...	
		La comodidad y decoración de las aulas es	
		La comodidad del área de espera de las Oficinas o Caja, es...	
		La apariencia y presentación del personal que me atendió, fue...	
		La apariencia y presentación de los docentes, fue...	
		El uso de tecnología moderna en las Aulas es...	
		La disponibilidad de docentes para ayudarlo en su investigación es...	
	Los materiales y/o manuales para el elaborar el proyecto y/o la tesis, es...		
	DEF. OPERACIONAL	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta	
	La Calidad de los servicios de la Universidad Nacional del Chimborazo se evaluará en base a las siguientes dimensiones: Elementos Tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Fiabilidad.	La rapidez de la atención a su solicitud de algún servicio fue...	
		La explicación clara de los servicios que solicitó, fue...	
		La exactitud de la respuesta que le dieron ante su petición, fue...	
La rapidez de la revisión por parte de los jurados de su investigación, fue			
La disposición de docentes para que le ayuden en su investigación es...			
Dimensión 3: Fiabilidad			
El desempeño del personal que lo atendió fue...			
La disponibilidad de ayuda con prontitud del personal es...			
Se atienden las quejas presentadas formalmente.			
La orientación que me dieron fue...			
La orientación para que realice su proyecto y/o tesis fue...			
Dimensión 4: Seguridad			
ESCALA DE MEDICIÓN:	Mi conformidad respecto al servicio que me dieron, es...		
La escala de medición que se utilizara es la siguiente: 1. Excelente = 5 2. Bueno =4 3. Regular =3 4. Mala =2 5. Deficiente =1	La atención amable y la cortesía del personal que me atendió, fue...		
	La puntualidad en la entrega de notas y/o documentos es...		
	La información que recibí realmente era lo que necesitaba, ha sido...		
	La seguridad en el Campus Universitario y Aulas, es		
	La calidad y experiencia de los docentes es...		
	La claridad del procesos de investigación es.		
	En general, la eficiencia del proceso de investigación es		
	Dimensión 5: Empatía		
	El horario de atención se acomoda a su disponibilidad de tiempo.		
	Si deseo presentar una queja, sé cómo y dónde debo hacerlo.		
El empeño por escuchar con atención mi necesidad, fue...			
La comprensión de mi necesidad real por parte del empleado fue...			

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL (Dim/Indicadores)
Independiente	DEF. CONCEPTUAL	103
SATISFACCIÓN	<p>Según (Flores, 2003) (Vavra, 2003), la definición más correcta es la segunda, lo cual permite redefinir el concepto de la siguiente manera: respuesta emocional del consumidor en base a las diferencias apreciadas entre las expectativas v/s la experiencia el consumidor al probar un cierto producto o servicio.</p>	<p>Los Ítems de esta variable será medida considerando las siguientes puntuaciones: Deficiente (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Excelente (5). Naturalmente el calificativo o la intensidad de cada ítem serán de acuerdo a la naturaleza del ítem.</p>
	DEF. OPERACIONAL	<p>Dimensiones:</p>
	<p>La Satisfacción de los estudiantes se evaluará en base a las siguientes dimensiones:</p>	<p>En general, ¿qué tan satisfecho estas con la limpieza, ambiente, apariencia, comodidad y señalización de la Universidad Nacional del Chimborazo?</p> <p>En general, ¿qué tan satisfecho estas con la rapidez de atención, el asesoramiento, medios o canales de información, y las tecnologías que usan en la Universidad Nacional del Chimborazo?</p>
	ESCALA DE MEDICIÓN:	<p>En general, ¿qué tan satisfecho estas con la disponibilidad de ayuda, explicación clara, respuesta acertada y derivación a la ventanilla correcta en la Universidad Nacional del Chimborazo?</p>
	<p>La escala de medición que se utilizara es la siguiente: 1. Excelente = 5 2. Bueno =4 3. Regular =3 4. Mala =2 5. Deficiente =1</p>	<p>En general, ¿qué tan satisfecho esta con la atención, la seguridad de las respuestas, temperatura, música o programa informativos, atención amable, apariencia y presentación del personal?</p> <p>En general, ¿qué tan satisfecho estas con el trato personalizado, forma de escuchar, si han comprendido tu solicitud y la orientación que le dieron en la Universidad Nacional del Chimborazo?</p>

B. Cuestionario de calidad de los servicios

Esta encuesta es totalmente anónima. Aquí nos interesa saber lo que piensa de los servicios que brinda la Universidad es por ello que para cumplir con sus necesidades y expectativas solicitamos su valiosa cooperación para contestar el siguiente cuestionario. No hay respuestas correctas, por favor marcar la alternativa de acuerdo a su experiencia.

Información General:

1. Edad: _____
2. Género: () Masculino () Femenino
3. Ciclo de Estudio: _____
4. Carrera que estudia: _____
5. Colegio de Procedencia: () Colegio Estatal () Colegio Privado
6. Años de estudios en academias: _____
7. El apoyo económico que recibo para estudiar mi carrera:
() Mis padres me apoyan () Mis familiares me apoyan () Me autosostengo

Información de calidad del servicio		Excelente	Buena	Regular	Mala	Deficiente
1	La limpieza de las Oficinas y las Aulas es...	5	4	3	2	1
2	El ambiente y decoración del Campùs Universitario es...	5	4	3	2	1
3	La limpieza del servicio higiénico es...	5	4	3	2	1
4	La comodidad y decoración de las aulas es	5	4	3	2	1
5	La comodidad del área de espera de las Oficinas o Caja, es...	5	4	3	2	1
6	La apariencia y presentación del personal que me atendió, fue...	5	4	3	2	1
7	La apariencia y presentación de los docentes, fue...	5	4	3	2	1
8	La rapidez de la atención a su solicitud de algún servicio fue...	5	4	3	2	1
9	El desempeño del personal que lo atendió fue...	5	4	3	2	1
10	El uso de tecnología moderna en las Aulas es...	5	4	3	2	1
11	La puntualidad en la entrega de notas y/o documentos es...	5	4	3	2	1
12	La disponibilidad de ayuda con prontitud del personal es...	5	4	3	2	1
13	La explicación clara de los servicios que solicitó, fue...	5	4	3	2	1
14	La exactitud de la respuesta que le dieron ante su petición, fue...	5	4	3	2	1
15	La atención de las quejas presentadas formalmente es...	5	4	3	2	1
16	Mi conformidad respecto al servicio que me dieron, es...	5	4	3	2	1
17	La atención amable y la cortesía del personal que me atendió, fue...	5	4	3	2	1
18	La información que recibí realmente era lo que necesitaba, ha sido...	5	4	3	2	1
19	La seguridad en el Campus Universitario y Aulas, es	5	4	3	2	1
20	Los horarios de atención se acomodan a mi disponibilidad de tiempo.	5	4	3	2	1
21	Si deseo presentar una queja, sé cómo y dónde debo hacerlo.	5	4	3	2	1
22	La calidad y experiencia de los docentes es...	5	4	3	2	1
23	El empeño por escuchar con atención mi necesidad, fue...	5	4	3	2	1
24	La comprensión de mi necesidad real por parte del empleado fue...	5	4	3	2	1
25	La orientación que me dieron fue...	5	4	3	2	1
30	En general, ¿que tan satisfecho estas respecto a los servicios académicos y no académicos?	Encantado	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Decepcionado
						

Información del Desempeño Docente:		Exelente	Bueno	Regular	Deficiente
1	El profesor explica la finalidad del curso en forma clara y precisa				
2	Da a conocer el objetivo de cada sesión de clase				
3	Explica con claridad la estructura y el desarrollo del curso				
4	Explica el esquema de evaluación y el cronograma respectivo				
5	Relaciona los temas a tratar del curso				
6	El profesor se comunica en forma clara, precisa y organizada				
7	Usa diversos recursos para facilitar la comprensión de clase				
8	El profesor fomenta la participación de los estudiantes y el intercambio de ideas y opiniones				
9	En el curso es imprescindible el uso de bibliografía para el desarrollo del mismo				
10	Lo aprendido en clase se aplica en la resolución de casos o problemas próximos a la realidad				
11	El profesor se asegura de que se comprenda lo desarrollado en clase				
12	El profesor trata a los estudiantes con amabilidad y respeto				
13	Atiende con interés la participación de los estudiantes				
14	Está dispuesto a responder preguntas y absolver dudas				
15	Trasmite interés y entusiasmo al dictar su clase				
16	Establece contacto visual con los estudiantes				
17	Se desplaza en el aula haciendo un buen uso del espacio				
18	El profesor aplica evaluaciones orientadas al razonamiento y aplicación de lo aprendido en el curso				
19	Utiliza los resultados de las evaluaciones para retroalimentar a los estudiantes				
20	Informa oportunamente el resultado de las evaluaciones				

C. Plantilla de procesamiento de datos

	G	Nro	1	2	3	4	5	6	7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7				
			Edad	Genero	Ciclo	Carrera	Colegio	Años	Suve.	ET	ET	ET	ET	ET	ET	ET	PET	CET		
										Limpieza Oficinas	Decoración	Limpieza SSHH	Comodida d Aula	Comodidad Oficinas	Presentación Personal	Presentación Docente		Elementos Tangibles		
Encuesta 1	1	1	35	2	1	1	1	5	3	4	3	3	0	4	4	4	22	2		
Encuesta 2	1	2	33	1	0	0	2	6	3	1	4	2	2	3	4	4	20	2		
Encuesta 3	1	3	37	1	0	0	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	24	2		
Encuesta 4	1	4	33	3	2	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	29	3		
Encuesta 5	1	5	29	1	0	0	1	6	3	4	3	4	0	4	4	5	24	2		
Encuesta 6	1	6	39	1	0	0	2	6	3	1	3	1	2	2	3	3	15	1		
Encuesta 7	1	7	30	2	0	0	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4	26	2		
Encuesta 8	1	8	27	2	0	0	1	5	3	4	4	3	4	3	4	4	26	2		
Encuesta 9	1	9	37	2	0	0	2	5	3	3	3	2	3	3	4	5	23	2		
Encuesta 10	1	10	34	2	0	0	2	7	3	2	4	3	3	3	2	4	21	2		
Encuesta 11	1	11	51	2	0	0	1	6	3	4	3	2	2	2	4	5	22	2		
Encuesta 12	1	12	38	2	0	0	1	6	3	4	3	2	3	2	4	4	22	2		
Encuesta 13	1	13	40	2	0	9	1	2	3	3	3	2	3	4	4	4	23	2		
Encuesta 14	1	14	27	1	0	9	1	8	1	4	4	4	4	4	5	5	30	3		
Encuesta 15	1	15	26	2	0	0	1	5	1	4	2	1	2	3	4	4	20	2		
Encuesta 16	1	16	27	2	0	0	2	5	1	4	4	3	4	3	3	4	25	2		
Encuesta 17	1	17	33	2	0	0	2	12	3	3	3	1	3	4	4	4	22	2		
Encuesta 18	1	18	40	2	0	0	2	0	3	4	4	3	4	4	4	4	27	2		
Encuesta 19	1	19	27	2	0	9	1	6	3	3	3	2	2	3	3	4	20	2		
Encuesta 20	1	20	31	1	0	0	1	4	1	4	5	3	4	4	5	5	30	3		
Encuesta 21	1	21	41	1	0	0	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	23	2		
Encuesta 22	1	22	34	1	0	10	1	7	3	3	3	3	2	2	2	2	17	1		
Encuesta 23	1	23	36	1	0	10	1	6	3	1	1	2	2	2	2	2	12	1		

C8	C11	C12	C15			C9	C10	C21		
CR	CR	CR	CR	PCA	CR	F	F	F	PF	CF
Rapidez de Atención	Entrega Puntual de Notas	Ayuda con Prontitud	Atención de Quejas		Capacidad de respuesta	Desempeño Personal	Uso de Tecnología	Sabe donde Quejarse		Fiabilidad
3	2	3	0	8	1	2	2	4	8	2
3	2	3	4	12	2	3	3	1	7	1
4	3	3	0	10	1	4	3	0	7	1
5	3	4	4	16	3	5	3	3	11	2
4	3	4	4	15	2	4	3	3	10	2
2	3	3	2	10	1	3	3	3	9	2
4	2	3	4	13	2	4	3	3	10	2
3	2	3	3	11	2	3	3	2	8	2
5	4	4	5	18	3	5	4	5	14	3
2	1	3	3	9	1	2	4	1	7	1
3	1	3	3	10	1	3	2	3	8	2
3	1	3	3	10	1	3	2	2	7	1
4	3	4	4	15	2	4	3	4	11	2
4	4	4	5	17	3	5	4	5	14	3
3	2	3	3	11	2	4	4	0	8	2
4	3	4	4	15	2	4	3	3	10	2
2	1	3	2	8	1	3	3	1	7	1
4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3
3	1	3	3	10	1	3	3	1	7	1
4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3
2	2	2	2	8	1	2	2	3	7	1
2	3	3	3	11	2	2	2	0	4	1

C13	C14	C16	C18	C19	C22	C25			C17	C20	C23	C24							C26
S	S	S	S	S	S	S	PS	CS	E	E	E	E			PE	CE	Calidad	Ccalidad	SP
Explicación Clara	Exactitud de Respuestas	Conformidad con el Servicio	Información Útil	Seguridad de Campus	Experiencia Docente	Orientación		Seguridad	Amabilidad y Cartesía	Horarios Adecuados	Escuchar al Alumno	Comprensión	3,41	6,82		Empatía	3,43	Calidad del Servicio	Satisfacción del Servicio
0	4	5	4	3	5	5	26	2	4	4	0	4	3,00	6,00	12	2	76	2	5
3	3	3	3	2	4	3	21	2	4	3	3	3	3,25	6,50	13	2	73	2	3
4	0	4	3	4	4	4	23	2	4	4	4	4	4,00	8,00	16	3	80	2	4
4	4	4	5	5	4	4	30	3	4	5	5	4	4,50	9,00	18	3	104	3	4
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4,00	8,00	16	3	93	2	4
3	2	3	3	3	2	3	19	2	2	3	4	3	3,00	6,00	12	2	65	2	3
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4,00	8,00	16	3	93	2	4
3	4	4	4	3	4	4	26	2	4	3	3	3	3,25	6,50	13	2	84	2	4
5	5	4	5	4	4	5	32	3	5	3	5	5	4,50	9,00	18	3	105	3	2
3	3	3	2	4	3	3	21	2	2	2	3	3	2,50	5,00	10	1	68	2	4
3	3	3	4	4	4	4	25	2	4	3	4	4	3,75	7,50	15	2	80	2	4
3	3	3	4	4	4	4	25	2	4	3	3	3	3,25	6,50	13	2	77	2	4
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4,00	8,00	16	3	93	2	4
4	5	5	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5,00	10,00	20	3	115	3	5
4	3	4	4	4	4	4	27	2	4	4	3	3	3,50	7,00	14	2	80	2	0
4	3	3	4	4	4	3	25	2	4	4	4	4	4,00	8,00	16	3	91	2	2
3	4	2	3	4	3	3	22	2	4	2	3	3	3,00	6,00	12	2	71	2	2
4	3	4	4	4	4	4	27	2	4	4	4	4	4,00	8,00	16	3	98	3	4
3	3	3	3	3	4	3	22	2	3	3	3	3	3,00	6,00	12	2	71	2	3
4	4	4	5	5	5	4	31	3	4	5	4	4	4,25	8,50	17	3	106	3	4
2	2	2	2	2	3	3	16	1	2	3	3	3	2,75	5,50	11	2	65	2	3
3	3	2	2	3	2	2	17	1	3	2	2	2	2,25	4,50	9	1	58	1	3
1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	2	2	1,50	3,00	6	1	35	1	2
2	2	2	2	3	2	1	14	1	2	3	2	1	2,00	4,00	8	1	62	2	2
2	3	3	4	4	4	4	24	2	3	4	2	3	3,00	6,00	12	2	74	2	4
2	3	3	4	4	4	4	24	2	3	5	4	3	3,75	7,50	15	2	77	2	4
3	3	4	4	3	4	4	25	2	4	3	4	4	3,75	7,50	15	2	77	2	3

D1	D2	D3	D4	D5			D6	D7	D8	D9	D10	D11		
					P	CP							M	CM
Explicación Clara y Precisa	Informa Objetivo de Sesión	Explica Desarrollo el Curso	Explica Evaluación y Crnograma	Relaciona Temas		Planificación	Comunicación Clara y Precisa	Uso de Recursos	Fomenta Participación	Uso Bibliográfico	Aplicación de la Aprendizido	Retroalimentación		Metodología
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	2	16	3
2	3	3	3	2	13	3	2	2	3	2	1	1	11	2
2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	2	2	2	12	2
3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	3	3	16	3
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	1	1	8	2
2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	1	11	2
2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	3	3	17	3
2	1	1	2	1	7	2	2	3	2	2	1	1	11	2
2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	2	2	16	3
2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	3	3	18	3
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3
2	1	2	2	2	9	2	2	1	1	1	2	1	8	2
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	1	1	1	7	2
2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	2	2	2	14	3
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	3	17	3
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	2	11	2
3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	1	2	13	3
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	12	2
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	2	2	13	3

D12	D13	D14	D15	D16	D17			D18	D19	D20					S2
						D	CD				E	CE	Desempeño Docente	Cdesp	Satisfacción Docente
Amabilidad y Respeto	Atiende con Interés	Disposición a Responder	Transmisión de Interés	Contacto Visual	Manejo de Espacio		Disposición	Aplica Evaluación Coherente	Retroalimentación con Evaluación	Informe Oportuna de Evaluación		Evaluación	3,57		6,43
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	6	2	49	2	3
2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	6	2	43	2	3
3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	2	7	3	45	2	3
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	8	3	57	3	3
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	6	2	40	2	3
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	6	2	40	2	2
2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	4	2	34	2	3
2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	4	2	38	2	0
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	9	3	58	3	3
2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	0	3	1	33	2	3
3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	7	3	53	2	3
3	3	3	2	2	2	15	3	3	2	3	8	3	52	2	3
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	6	2	40	2	3
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	9	3	60	3	4
1	1	2	1	2	1	8	2	2	2	2	6	2	31	2	0
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	0	2	1	28	1	1
3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	6	2	47	2	3
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	8	3	58	3	3
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	9	3	60	3	4
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	6	2	40	2	3
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	6	2	40	2	2
2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	1	3	1	33	2	2
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	2	6	2	30	1	2
3	0	2	3	2	2	12	2	2	2	3	7	3	46	2	3
3	3	3	3	3	1	16	3	3	2	0	5	2	43	2	3