Revista RECITIUTM
Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563
Vol. 9 N° 2 (2023)

Evaluación del Servicio Universitario: Un Acercamiento al Modelo SERVQUAL

Peres Chiluisa, Gabriel Sebastián [1]
Universidad Técnica de Ambato
gperes1197@uta.edu.ec

Villalba Benavides, Kevin Alexander [2]
Universidad Técnica de Ambato
kvillalba7792@uta.edu.ec

Caisa Yucailla, Elias David [3]
Universidad Técnica de Ambato
https://orcid.org/0000-0003-4168-4800
eliasdcaisa@uta.edu.ec

Recibido: 14/07/2022
Aceptado: 10/01/2023

Resumen

La calidad del servicio es considerada como un objetivo estratégico de un bien o servicio que satisface las expectativas o necesidades de los clientes. El propósito de esta investigación es analizar la gestión de calidad de servicio educativo en la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas. Se aplicó un cuestionario mediante el modelo Servqual que contiene las dimensiones de tangibles, confiables, responsabilidad, seguridad y empatía a 200 estudiantes y se utilizó el software SPSS para determinar el perfil de los encuestados, seguido de la técnica estadística de análisis factorial exploratorio, que ha dado como resultado que la calidad del servicio impulsa los procesos de mejora para el desarrollo académico de manera efectiva para los estudiantes. Sin embargo, hay que considerar mejoras en los elementos tangibles, la confiabilidad y la responsabilidad para obtener beneficios de atención al cliente que generen satisfacción y prestigio en las instituciones educativas superiores.

Palabras clave: Calidad; servicio; universitario; percepciones; expectativas.

[1] Egresado de la carrera de Marketing y Gestión de Negocios, Ecuador.
[2] Egresado de la carrera de Marketing y Gestión de Negocios, Ecuador.
[3] Técnico en Contratación Pública, Ingeniero Comercial, Magister en Gerencia Pública, Coordinador de la Unidad de Vinculación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Docente de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador.

University service evaluation: an approach to the SERV-QUAL model

Abstract

Service quality is considered as a strategic objective of a good or service that satisfies the expectations or needs of customers. The purpose of this research is to analyze the quality management of educational service at the Technical University of Ambato of the Faculty of Administrative Sciences. A questionnaire was applied using the Servqual model that contains the dimensions of tangible, trustworthy, responsibility, security and empathy to 200 students and the SPSS software was used to determine the profile of the respondents, followed by the statistical technique of exploratory factor analysis, which It has given as a result that the quality of the service drives the improvement processes for the academic development in an effective way for the students. However, improvements in tangible elements, reliability and responsibility must be considered to obtain customer service benefits that generate satisfaction and prestige in higher educational institutions.

Keywords: Quality; service; university; perceptions; expectations.

Introducción

En la actualidad, la importancia de este estudio principalmente se centra en las universidades que tienen un gran potencial de crecimiento en el mercado y cada día son más competitivas (Herrera 2020). El aumento de los estudiantes es una de las situaciones preocupante para las organizaciones educativas, ya que como empresas deben fidelizar y consolidar el mercado para continúen con su participación en el sector (Ornelas & Cortés 2010). Por otro lado, las organizaciones universitarias pueden crear obstáculos ya sea por características que dificulten su integración, asimismo, otros factores que afectan la permanencia del estudiante en la universidad pueden ser la ubicación geográfica, la calidad de los profesores, el costo, la duración de la carrera, el horario, en varios otros factores.

En el año 2013 existió un nuevo proceso de evaluación por parte del Consejo de Evaluación de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CEAACES), donde las escuelas politécnicas y universidades fueron categorizadas en cuatro niveles de tipo A, B, C y D. Este proceso demostró que, de las 54 universidades del Ecuador, el 9% quedaron en la categoría A, seguido del 31% tipo B, 44% tipo C y 15% tipo D (Inca et al., 2020).

Pese a que, las universidades de tipo C y D presentaron una producción científica incipiente y nula conforme al modelo académico establecido para las educaciones superiores en el Ecuador, el 59% de las universidades en el Ecuador se encontraron en la categoría de la calidad inferior, sin embargo, significativamente no es suficiente para elevar una calidad educativa por lo que se requiere que las instituciones de educación superior implementen acciones eficaces de gestión de la calidad que implique una autoevaluación interna y mejora a partir de un alto liderazgo de dirección, participación y compromiso de toda la planta docente y administrativa (Noriega & Hoz 2021).

Por otra parte, la responsabilidad social universitaria en las últimas décadas se han consolidado como uno de los paradigmas en la gestión universitaria del siglo XXI, donde varios estudias se han dedicado en realizar aproximaciones en una definición general, asimismo otros estudios han analizado la implementación de iniciativas de responsabilidad social universitaria (RSU) en distintos argumentos como un aporte e interpretación de estudios que han propuesto esquemas de evaluación de las percepciones y prácticas de la responsabilidad social universitaria en Instituciones de Educación Superior (IES) de diversas amplitudes.

Dado que, (Santana, 2022) examinó avances relacionados con evaluación de la responsabilidad social universitaria para el autodiagnóstico y generación de procesos de mejora continua en las funciones misionales de investigación, formación, internacionalización y extensión. La RSU se ha convertido en un paradigma en las últimas décadas y los hallazgos demostraron que hay aumento de producción científica a nivel mundial y surgimiento de organismos internacionales promotores como parte de implementación y estudio. Asimismo, otros sistemas de gestión que requieren una autogestión principalmente partiendo de esquemas administrativos con el fin de asegurar la calidad de los procesos organizacionales y el cumplimiento de acuerdo a la misión institucional (Cañadas 2021).

El análisis de estudios previos identificó que (Sarmiento & Vinueza, 2020) mostraron las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio en una Institución de Educación Superior Ecuatoriana. El método de investigación aplicado en esta investigación fue de tipo no experimental, fragmentaria y descriptiva, a una población de 3802 estudiantes de pregrado y 180 de posgrado, mediante la aplicación de una encuesta para conocer la percepción de los estudiantes con la calidad del servicio universitario. Donde, los resultados demostraron que los criterios más frecuentes de conocimiento y comodidad se encuentran relacionadas con las dimensiones

de la calidad del servicio: confiabilidad, perceptibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, y empatía, que impulsan los procesos de mejora para el desarrollo académico de las instituciones educativas superiores públicas.

La calidad del servicio contribuye en los procesos de adquisición y desarrollo de competencias en los estudiantes a través del aprendizaje y enseñanza o la investigación. Mediante un sistema de gestión de calidad en las universidades pueden ofrecer un mejor servicio a partir de una evaluación para conocer el grado de satisfacción de las expectativas y necesidades de los profesores, familiares, estudiantes, mercado laboral y sociedad en general (Souza, & Sorares 2018).

Para la contribución del logro de un servicio de calidad las instituciones educativas superiores deben establecer proyectos concretos permitan acciones de investigación, formación, vinculación social y un enfoque multidisciplinario de acuerdo al modelo educativo y programas de pregrado y posgrado. Por tal razón que, este estudio contribuye en las particularidades de la calidad del servicio educativo, como la equidad, eficacia, eficiencia y la excelencia académica. De este modo, el propósito de la investigación fue analizar la gestión de calidad de servicio educativo en la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas a través del modelo Servqual.

Desarrollo Teórico

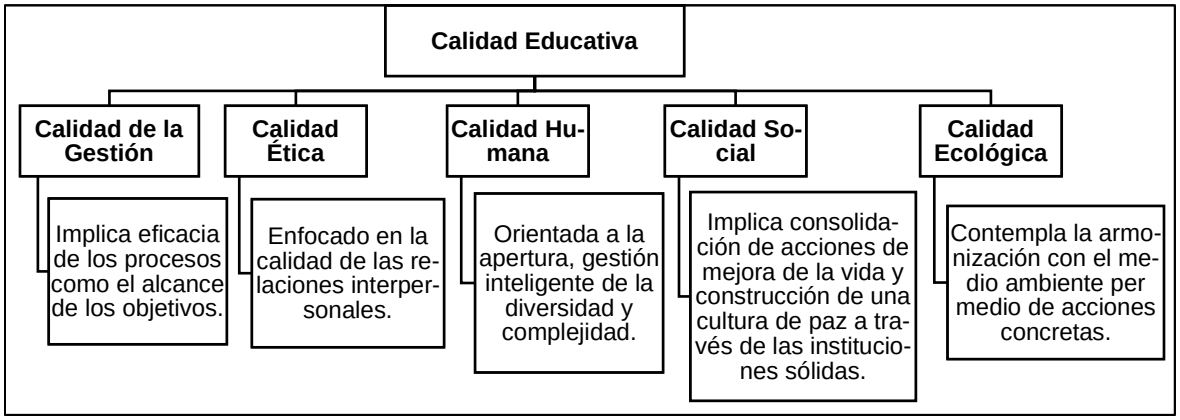
Una de las misiones más importantes para las instituciones educativas de educación superior es contribuir para impulsar el desarrollo nacional y regional a través de la formación integral de profesionales capaces de aplicar y generar conocimientos científicos y tecnológicos, por lo que se debe implementar estrategias generalmente basado en indicadores cuantitativos de cobertura educativas, movilidad estudiantil, seguimiento de egresados y eficiencia terminal, conforme a las opiniones de los estudiantes que poder impulsar una mejora continua (Arellano et al., 2021).

Conforme a organismos internacionales como la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) y las Naciones Unidas para la Ciencia, Educación y Cultura (UNESCO), mencionaron que la educación debe ser concebida como un derecho humano que tenga calidad y bien común para construir una sociedad más justa, sostenible, digna y responsable con la población y el territorio que preserve los principios humanísticos y éticos (Santana, 2022).

Calidad Educativa

Una calidad educativa es presentada a través de indicadores como la deserción, índices de reprobación, eficiencia terminal, entre otros (Almudena & Barzabal 2012). Sin embargo, el mercado laboral de acuerdo a las tendencias educativas debe ser comprendidas en un marco analítico más amplio en conforme a las principales funciones de las instituciones de Educación Superior (IES) que comprende la calidad de gestión, calidad humana, calidad ética, calidad social y calidad ecológica, donde se detalla en la figura 1 los siguiente:

Figura 1. La calidad Educativa



Fuente: Elaboración Propia

La calidad del servicio educativo

A nivel global la calidad del servicio educativo se ha considerado como uno de los indicadores de buenas prácticas organizativas, debido a que asumen como reto de cumplimientos, sin embargo, su contextualización está limitada a diversos factores, como el factor económico que permite la calidad educativa de forma garantizada. Es por ello que la evaluación de la calidad educativa tiene que estar enfocado en el valor agregado, y la capacidad de desarrollar competencias a través de los conocimientos que adquieren los estudiantes (Harris, Polgarova, & Enoch 2021).

Modelo Servqual

El Modelo Servqual fue desarrollado por (Parasuraman & Berry, 1985), está enfocado en la perspectiva del cliente, el cual realiza estudios cualitativos y cuantitativos, es decir, sí el valor de las percepciones es igual o supera las expectativas, la calidad del servicio es considerado como una buena calidad. Por otra parte, si el valor de las percepciones es inferior a las expectativas se entiende que el servicio presenta deficiencia de calidad. El modelo Servqual está conformado por las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Mazón, Moreno, & Mena 2020).

Expectativas y percepciones

Las expectativas constituyen en la posibilidad razonable de que un acontecimiento pueda suceder, es decir no se trata de una simple ilusión sino de fundamentos con un hecho probable. Al contrario de las percepciones, donde consiste en comprender, recibir e interpretar las señales que son provenientes del exterior es decir a través de codificaciones en actividades sensitivas, debido a que reciben información bruta que contienen un proceso cognitivo que forma parte de una percepción propia del ser humano (Contreras, Alarcón, & Pedraja 2019). Este modelo cuenta con una

encuesta de 22 ítems y una escala de Likert, donde la primera parte mide las expectativas de los clientes de acuerdo al servicio prestado de una empresa u organización. Por otro lado, la segunda parte mide las percepciones de los clientes conforme a los servicios de una empresa u organización (Ornelas & Cortés 2010).

Brechas del modelo Servqual

Ahora bien, el modelo Servqual contiene 4 brechas el cual indica que las percepciones de los clientes o consumidores sobre la calidad del servicio, están influidas por las cuatro brechas, lo cual ocurre en las organizaciones y que pueden impedir que la prestación de los servicios sea percibida como una alta calidad (Ornelas & Cortés 2010). Por lo que se conceptúan, por consiguiente:

Tabla 1. Brechas modelo Servqual

Brecha 1	Brecha 2	Brecha 3	Brecha 4
Diferencia entre las expectativas de los usuarios (clientes) y las percepciones de los directivos de las empresas u organizaciones	Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad	Discrepancia de acuerdo a las especificaciones de la calidad de servicios y la prestación del servicio	Discrepancia conforme a la prestación del servicio y la comunicación externa.

Fuente: Elaboración propia

El modelo Servqual está conformado por cinco dimensiones, claves en la calidad del servicio que son, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y elementos tangibles. Bajo este contexto del servicio de la calidad universitaria está orientada en analizar si existe diferencia entre las dimensiones del modelo Servqual respecto a la calidad del servicio universitario, donde se representaron las dimensiones de la siguiente manera:

H1. Los elementos tangibles de la universidad influyen positivamente en la calidad del servicio.

H2. La confiabilidad del personal en la universidad influye positivamente en la satisfacción de los usuarios.

La Confiabilidad se centraliza en las habilidades para realizar el servicio de manera fiable, cuidadosa y efectiva.

H3. La responsabilidad de las autoridades de la universidad influye positivamente en la calidad de servicio.

La capacidad de respuesta, es decir, la voluntad y disposición para ayudar a los clientes de manera efectiva y rápida.

H4. La seguridad que entrega el personal universitario influye positivamente en la satisfacción de los usuarios.

La seguridad se basa en los conocimientos y atención mostrados por los empleados en sus habilidades para persuadir la credibilidad y confianza.

H5. La empatía por parte de los colaboradores de la universidad influye positivamente en la calidad del servicio.

Finalmente, la empatía, que conlleva en la atención personalizada y un orden cronológico con sus clientes.

Método

Ruta de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, orientado a una evaluación del servicio universitario bajo el alcance relacional de las expecta-

tivas y percepciones de los estudiantes (Contreras et al., 2019). Las variables estudiadas han sido analizadas desde un entorno de la calidad del servicio en las universidades, partiendo desde un enfoque de las expectativas y perspectivas de los estudiantes.

El alcance correlacional, permitió profundizar cómo se relacionaron las variables (tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía) para el reconocimiento del grado de asociación dentro de un contexto académico (Padilla & Marroquín 2021). Es por ello que, fue evaluada la calidad del servicio para una posterior determinación de resultados y análisis de la investigación.

Participantes

La población de estudio estuvo conformada por 1261 estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato (UTA) (Universitarias, 2017). Para ello, se aplicó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple con un nivel de confianza del 93,64% y un nivel de error de 6,36%, según (Fuentes et al., 2019) la manipulación del nivel de confianza y de error puede variar en un 5% a 10% en el ámbito de las ciencias sociales. Por otro lado, se consideró el límite tiempo del periodo de la investigación, se realizó un ajuste del nivel de confianza y error que permitió dar como resultado, la selección de 200 estudiantes al azar pertenecientes al periodo académico marzo-agosto 2022 (Istmo, 2017).

Tabla 2. Población y muestra

Parámetros	Descripción
Población	1261
Entorno	Facultad de Ciencias Administrativas (UTA)
Método de captación	Encuesta
Procedimiento	Población total

Tipo de muestreo	Probabilístico-aleatorio simple
Nivel de Confianza	93,64%
Nivel de Error	6,36%
Muestra de Estudio	200

Fuente: Elaboración propia

Diseño del instrumento

El instrumento de investigación estuvo orientado al modelo de servicio de calidad SERVQUAL propuesto por Contreras Ganga et al. (2019), que está enfocado en el servicio al cliente y su satisfacción. El constructo del cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones y de estas surgen 30 ítems, asimismo para la determinación de la importancia de cada ítem, se evaluó a través de una escala de Likert, donde 1 representaba nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

La primera dimensión concentró a 4 elementos para valoración de los Tangibles (TGBL). La segunda dimensión estuvo conformada por 3 elementos que evaluaron la Confiabilidad (CFBD), la tercera dimensión estuvo conformado con 6 elementos de Responsabilidad (RPSD), la cuarta dimensión con 3 elementos para evaluar la Seguridad (SGDD), la dimensión de Empatía (EMPT) con 5 elementos desarrollados y finalmente 9 elementos de cliente satisfecho (CTST).

Validación del instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach es una herramienta esencial que permite medir la fiabilidad y verificar el promedio de correlación entre los ítems. Tiene como ventaja evaluar la posibilidad de cuánta mejoría o empeoraría la fiabilidad de prueba y la exclusión de los ítems (Rodríguez, 2021). De esta forma, la confiabilidad identificada revelo, niveles muy altos de confiabilidad en las dimensiones: Cliente Satisfecho (0,959), Empatía (0,927), Responsabilidad (0,921) y Seguridad (0,908); seguido por

las dimensiones de elementos Tangibles (0,870) y Confiabilidad (0,855). Esto estableció un alfa global de 0,980 lo cual señaló una consistencia interna relacional alta positiva de los ítems, simultáneamente con cada una de las dimensiones que se encuentra el modelo Servqual, lo cual demuestra homogeneidad en los constructos del cuestionario.

Tabla 3. Ficha técnica Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Tangibles	,870	4
Confiabilidad	,855	3
Responsabilidad	,921	6
Seguridad	,908	3
Empatía	,927	5
Cliente Satisfecho	,959	9
Total	**,980**	**30**

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó, el perfil del encuestado, seguido de la técnica estadística de análisis factorial exploratorio, por medio de la utilización del software SPSS, que demostró la prueba KMO y de Bartlett para determinar la fiabilidad del modelo, asimismo se aplicó la comprobación grafica de sedimentación y matriz de componentes rotados para el análisis de las dimensiones con mayor significancia del modelo SERVQUAL (Cáceres et al., 2022).

Perfil del encuestado

La extracción de los resultados fue a través de una plataforma online de Google, el *formulario* que permite realizar encuestas de manera online. El perfil de los encuestados dio como resultado una población de 200 encuestados, los cuales 148 son del sexo femenino 74% y 52 son del sexo masculino 26%. Los rangos de edades en los rangos de 18 a 24 años fueron de 164 encuestados 82%, seguido de 25 a 30 años 33 encuestados 16,5%, de 31 a 35 años 2 encuestados 1,0% y mayores de 35 años 1 encuestado 0,5%. El estado civil de los encuestados 181 son solteros 90,5% y 19 casados 9,5%. La permanencia en la Universidad, 72 encuestados se encuentran en un rango de 2 a 4 años 36%, seguido de 49 encuestados un rango de 1 a 2 años 24,5%, asimismo 37 encuestados en un rango de 4 a 6 años 18,5%, de 29 encuestados menos de 1 año 14,5% y 13 encuestados más de 6 años 6,5%, estos datos se encuentran reflejado en la tabla 4.

Tabla 4. Perfil Sociodemográfico

Variables		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	52	26,0
	Femenino	148	74,0
Edad	18 - 24	164	82,0
	25 - 30	33	16,5
	31 - 35	2	1,0
	Mayor a 35	1	,5
Estado Civil	Soltero	181	90,5
	Casado	19	9,5
Permanencia en la Universidad	Menos de 1 año	29	14,5
	1 - 2 años	49	24,5
	2 - 4 años	72	36,0
	4 - 6 años	37	18,5
	Más de 6 años	13	6,5

Fuente: Elaboración propia

Análisis Factorial Exploratorio

Coeficiente KMO y prueba esférica de Bartlett

La prueba KMO, valora la correlación entre las variables, es decir mientras el valor referencial es hacia 1 eso corresponde a un valor factorial bien estructurado, asimismo, el valor de significancia (Sig.) también conocido como nivel de criterio donde si el valor (p>0,05) se acepta la hipótesis alternativa donde se puede continuar con la prueba estadística, de lo contrario se procede a rechaza la hipótesis nula que no se puede continuar con la prueba estadística (Fuentes et al., 2019).

Tabla 5. Prueba KMO y de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		**0,968**
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	6346,603
	gl	435
	Sig.	**0,000**

Fuente: Elaboración Propia

La prueba KMO dió como resultado un coeficiente de 96% de adecuación de muestreo y un nivel de significancia (p=0,000) en la prueba esférica de Bartlett, esto permitió conocer que hay posibilidad de seguir con la aplicación del análisis factorial exploratorio y consistencia en el modelo Servqual y en las variables para el desarrollo de la investigación.

Determinación de factores y varianzas explicadas

Los factores y varianzas explicadas expresan la cantidad de la varianza explicada por cada factor, de igual forma el porcentaje de las varianzas que se encuentran asociados en cada factor de las variables, ver tabla 6 (Guzmán et al. 2022).

Tabla 6. Matriz de factores y varianzas explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Tangibles	10,028	33,426	33,426
Confiabilidad	6,255	20,850	54,276
Responsabilidad	5,485	18,282	**72,558**

Fuente: Elaboración Propia

Se identificó las tres dimensiones predominantes: tangibles, confiabilidad y responsabilidad lo cual tienen un total de varianza del 72%, es decir que fueron las dimensiones más significativas dentro del modelo SERVQUAL donde hay fiabilidad y relación entre las variables, asimismo, la calidad del servicio educativo en la universidad.

Matriz de componentes rotados

Los componentes rotados, valora el grado de cada una de las variables con relación a los ítems, por lo que, cuanto más sea mayor el valor, más relacionados se encuentra entre si las variables. Es por ello que, hay que tomar en cuenta que si el coeficiente tiene un valor menor de 0,6 esos elementos deben ser mejorados y se pueden denominar también como valores atípicos en los componentes (Fuentes et al., 2019).

Tabla 7. Matriz de componentes rotados

	Componente		
	Tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad
TGBL1	,345	,157	,743
TGBL2	,165	,273	,820

TGBL3	,270	,210	,828
TGBL4	,225	,568	,519
CFBD1	,592	,177	,503
CFBD2	,477	,371	,595
CFBD3	,451	,613	,314
RPSD1	,493	,484	,475
RPSD2	,522	,537	,394
RPSD3	,488	,550	,433
RPSD4	,427	,504	,510
RPSD5	,167	,768	,150
RPSD6	,459	,632	,335
SGDD1	,662	,497	,215
SGDD2	,635	,538	,284
SGDD3	,687	,447	,212
EMPT1	,785	,303	,234
EMPT2	,801	,275	,235
EMPT3	,785	,119	,311
EMPT4	,766	,345	,301
EMPT5	,634	,469	,227
CTST1	,661	,445	,325
CTST2	,593	,517	,250
CTST3	,634	,521	,343
CTST4	,478	,671	,247
CTST5	,647	,445	,280
CTST6	,604	,365	,420
CTST7	,663	,408	,443
CTST8	,652	,398	,451
CTST9	,746	,275	,338

Fuente: Elaboración propia

La matriz de componentes rotados de la tabla 7 evidencio dimensiones con valores significativos conforme a las tres dimensiones principales tangibles, confiabilidad y responsabilidad de acuerdo con el modelo SERVQUAL en las incidencias de la calidad de servicio universitario. La dimensión de Responsabilidad con el ítem (TGBL4) con un valor de 0,51, es importante que los empleados de la universidad tengan una excelente presencia, es decir, una buena presencia por parte de los empleados permite flexibilizar sus jornadas y gestionar de mejor manera su tiempo. Seguido del ítem (CFBD1) que tuvo un valor de 0,50 es indispensables que la universidad sea comprensiva y tranquilizadora si un estudiante tiene problemas, la universidad debe ayudar a los estudiantes a que no se sientan presionados, ni rechazados por parte de la Universidad sino un apoyo en todos los ámbitos de los sentidos para poder solucionar dichas adversidades del estudiante. Por consiguiente, el ítem (CFBD2) con un valor de 0,59 debe mejorar el sistema informativo de las universidades de manera confiable, ya que se reducen los costes y se minimiza el tiempo y automatización en ciertos procesos.

La dimensión confiabilidad con el ítem (RPSD1) con un valor de 0,48 hay que considerar los objetivos de la universidad y se debe comprometer el logro en un determinado tiempo, ya que los objetivos son una manera muy poderosa de supervisar el progreso y el crecimiento de manera personal y de una organización. El ítem (RPSD2) donde la universidad presta sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo reflejo un valor de 0,53. Debido a que el compromiso pone al máximo las capacidades y saca adelante todas las tareas que se tenga esto va de la mano con los objetivos establecidos. El ítem (RPSD4) con un valor de 0,50 es importante que la universidad de a conocer los servicios disponibles a los estudiantes. Esto facilita la fluidez, coordinación en el ámbito de las relaciones humanas, genera aumento de productividad en las actividades que se deben realizar y se evita conflicto y malos entendidos que puede haber en adelante.

La dimensión de elementos tangibles con el ítem (CTST2) reflejo un valor de 0,59 es indispensable que el personal académico tenga un alto nivel de educación y experiencia respecto a su ámbito o campo laboral. El ítem (CTST4) demostró un valor de 0,47 es fundamental que el personal respete la confidencialidad de revelación de información. La confidencialidad representa la garantía de la información personal, así mismo se centraliza en no divulgar la información sin consentimiento de la persona. Por otro lado, un empleado con un alto nivel de educación y experiencia son más productivos y se beneficia las dos partes dentro de una organización.

Finalmente, existe una alta correlación entre las dimensiones de elementos Tangibles (TNBL), la dimensión de Confiabilidad (CFBD), la dimensión de Responsabilidad (RPSD), la dimensión de Seguridad (SGDD), la dimensión de Empatía (EMPT) y Cliente satisfecho (CTST) con los ítems que son en total 30, desarrollado conforme a la calidad de servicio universitario bajo el modelo SERVQUAL.

Discusión

La discusión de las hipótesis permitió identificar los efectos de la relación entre las variables de estudio. La interpretación del resultado inicia a partir de un coeficiente 0 que es correlación nula; de 0,01 a 0,19 correlación positiva muy baja; 0,2 a 0,39 correlación positiva baja; 0,4 a 0,69 correlación positiva moderada; 0,7 a 0,89 similitud positiva alta; 0,9 a 0,99 correlación positiva muy alta y 1 similitud positiva alta y perfecta (Blanco et al. 2022).

La hipótesis 1 (Rho=0,57; p=0,00) dio como resultado un grado de correlación moderado, es decir que los elementos tangibles influyen positivamente en la calidad del servicio de la universidad. De esta forma, Esperón et al. (2003) menciona que, los elementos tangibles pueden ser considerados como una fuente superior de ven-

taja competitiva para una organización. Por otro lado, los elementos o recursos tangibles no se producirán por sí mismos beneficios o rentas sin el conocimiento del *Know how* y el conocimiento técnico por lo que conlleva una serie de actuaciones, inteligencia y necesidades del ser humano (Noriega & Hoz 2021).

La hipótesis 2 (Rho=0,60; p=0,00) evidenció una correlación moderada, por lo que la confiabilidad por parte del personal universitario demostró un resultado positivo hacia la satisfacción de los estudiantes. Normalmente, la confiabilidad ha dado como consecuencia tres aspectos importantes dentro del ser humano el saber, poder y querer como factores de clave del éxito (Upadhyai et al., 2019). Par tal motivo que, la calidad del servicio es un elemento importante para las relaciones entre personas, por lo contrario, si una mala experiencia genera efectos negativos perjudica la fidelidad y credibilidad de la universidad con los estudiantes (Henriquez 2019).

La hipótesis 3 (Rho=0,69; p=0,00) demostró correlación moderada positiva en la responsabilidad de las autoridades de la universidad hacia la calidad del servicio. Es decir, la responsabilidad es uno de los valores muy importantes que refleja una persona, para conseguir, metas y objetivos, cumplimiento de obligaciones, deberes y acciones (Soto & Inga 2019). Por otro lado, la responsabilidad constituye en una base fundamental para el desarrollo de las sociedades, de tal modo que el desempeño laboral de las instituciones educativas debe ser socialmente responsables con el cumplimiento de leyes, valores éticos, compromiso y los intereses para el desarrollo y bienestar de la comunidad (Izquierdo, Díaz, & Martínez 2019).

La hipótesis 4 (Rho=0,66; p=0,00) detalló una correlación moderada positiva en la seguridad que ofrecen los miembros de la universidad hacia sus clientes (estudiantes) en efecto de satisfacción. La seguridad ayuda a mantener tranquilidad, calidad y seguridad a los miembros o usuarios de una organización (Mazón et al., 2020). Es

por ello que, la implementación de un buen servicio de seguridad radica en precautelar el entorno físico y digital de los usuarios acerca de su información (Izquierdo & Anastacio 2021).

La hipótesis 5 (Rho=0,69; p=0,00) evidenció una correlación moderada positiva en la dimensión de la empatía por parte de los colaboradores de la universidad hacia la calidad del servicio. La empatía es una de las calidades humanas donde se centra en los vínculos emocionales primarios, por lo que es la capacidad de entender las condiciones del otro y vivirlo con esa persona de forma afectiva (Valdivieso & Burbano 2020). Dado así, la empatía en el ámbito laboral se demuestra con gran respeto por los demás es decir con el equipo de trabajo dentro de una institución y a su vez reflejado positivamente con los estudiantes de manera que, permitan comprender que es lo que les molesta y la forma característica de solucionar problemas y adversidades que se presente (Mejias, Godoy, & Piña 2020).

Tabla 8. Prueba de hipótesis

Hipótesis	Rho	Nivel	Valor p	Decisión
H1. Los elementos tangibles de la universidad influyen positivamente en la calidad del servicio	,574**	Moderada positiva	0,000	Soportada
H2. La confiabilidad del personal en la universidad influye positivamente en la satisfacción de los usuarios	,605**	Moderada positiva	0,000	Soportada
H3. La responsabilidad de las autoridades de la universidad influye positivamente en la calidad de servicio	,698**	Moderada positiva	0,000	Soportada
H4. La seguridad que entrega el personal universitario influye positivamente en la satisfacción de los usuarios	,661**	Moderada positiva	0,000	Soportada
H5. La empatía por parte de los colaboradores de la universidad influye positivamente en la calidad del servicio	,694**	Moderada positiva	0,000	Soportada

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La calidad del servicio tiene como principal función satisfacer a los estudiantes, puesto que, son el pilar fundamental dentro de una institución de educación superior, debido a que se obtienen beneficios y diferenciación positiva por parte de los estudiantes. Si bien es cierto, es uno de los puntos principales de los intereses del cliente es una excelente calidad de servicio, donde genera aspectos positivas o negativas hacia la institución de educación. Por tal motivo, la calidad del servicio para las instituciones educativas superiores, se ha convertido en una conceptualización y medición que ha llevado atención en los últimos años como indicador de gestión de calidad de servicio efectiva y eficaz para los estudiantes universitarios.

Conforme al modelo Servqual como medición de la calidad se servicios, estructurado por cinco dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía, ha permitido realizar las mediciones para conocer las expectativas y percepciones de los clientes u usuarios de forma cuantitativa. Sin embargo, hay que considerar mejoras en los elementos tangibles como instalaciones físicas, equipos, limpieza, aspectos físicos distintivos que los clientes perciben como un elemento distintivo.

Asimismo, implementación de un manual de servicio que genere mayor eficacia, mejora en la gestión de procesos, y posterior satisfacción de los estudiantes al cumplir con altos estándares. La confiabilidad basada en las habilidades de un buen servicio a través del desempeño y exactitud que reflejen la eficacia y la eficiencia por parte de la institución educativa superior y, la responsabilidad, a través de objetivos estratégicos en un determinado tiempo para el análisis del cumplimiento respecto a la calidad del servicio.

Finalmente, calidad del servicio universitario a través del método servqual ha dado una respuesta positiva entre las variables y como futuras líneas de investigación,

aplicar un instrumento de medición de calidad en las universidades que permita ofrecer un servicio virtual más efectivo, donde los beneficios de atención al cliente generan satisfacción y lealtad y prestigio en las instituciones educativas superiores.

Referencias

Almudena Martínez Gimeno & Luisa Torres Barzabal. (2012). Educacion Virtual. Una revision a la estructura pedagogica a la Universidad Tecnica de Manabi (Ecuador). *Revista de Educación Mediática y TIC*, *6*(1), 39–57. file:///C:/Users/Daniela/Downloads/2860-2835-1-PB.pdf

Arellano, J., Vásconez Torres, M. J., Ladino Pazmiño, N. A., & Coello Villa, M. C. (2021). Estrategias de aprendizaje en la virtualidad y la satisfacción de los servicios Universitarios: una revisión Literaria. *Magazine de Las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, *6*(2), 1–24. https://doi.org/10.33262/rmc.v6i2.1087

Blanco-Orive, P., del Corral, T., Martín-Casas, P., Ceniza-Bordallo, G., & López-de-Uralde-Villanueva, I. (2022). Quality of life and exercise tolerance tools in children/adolescents with cystic fibrosis: Systematic review. *Medicina Clinica*, *158*(11), 519–530. https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.06.025

Cáceres, C., Altamirano, J. I., Benitez, V., Concha, M., Mac-ginty, S., & Langer, Á. I. (2022). *Instrumentos para evaluar bienestar en adolescentes en Chile : Una revisión exploratoria Instruments to evaluate well-being in Chilean adolescent population : A scoping review*. *19*, 36–44.

Cañadas, L. (2021). Aprendizaje-Servicio universitario en contextos de actividad física, educación física y deporte: una revisión sistemática. *Educação e Pesquisa*, *47*, 1–19. https://doi.org/10.1590/s1678-4634202147237446

Contreras Ganga, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición

de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, *27*(4), 668–681. https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668

Esperón, T., Pérez, M., Armenteros, Torres Esperón, & Mora Pérez, Y. (2003). Estudios de clima organizacional: revision integrativa. *MediSur*, *18*(6), 1189–1197. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Fuentes, L., Errázuriz, M. C., Davison, O. A., & Cocio, A. (2019). Validación de una Encuesta de Actitudes de Lectura en estudiantes de Educación Básica. *Literatura y Lingüística*, *2*(39), 225–250. https://doi.org/10.29344/0717621x.39.2012

Guzmán-Castillo, A., Bustos N., C., Zavala S., W., & Castillo-Navarrete, J. L. (2022). Inventario SISCO del estrés académico: revisión de sus propiedades psicométricas en estudiantes universitarios. *Terapia Psicológica*, *40*(2), 197–211. https://doi.org/10.4067/S0718-48082022000200197

Harris, D., Polgarova, P., & Enoch, L. (2021). Service evaluation of the bereavement care delivered in a UK intensive care unit. *British Journal of Nursing (Mark Allen Publishing)*, *30*(11), 644–650. https://doi.org/10.12968/bjon.2021.30.11.644

Henriquez, L., & Henriquez, V. (2019). Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Espacios*, *40*, 22. http://www.revistaespacios.com/a19v40n29/a19v40n29p22.pdf

Herrera Pastor, D. (2020). Aprendizaje Servicio. Análisis de una experiencia universitaria. *Revista Investigación En La Escuela*, *102*, 154–164. https://doi.org/10.12795/ie.2020.i102.11

Inca, E. E. O., Escobar, A. I. J., Azcuy, F. J. R., & Bretaña, R. M. G. (2020). Challenges in quality management in higher education of Ecuador | Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, *34*(2).

Istmo, U. D. E. L. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. 1–14.

Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad De Servicio En Instituciones Privadas Y Públicas: Revisión Sistemática. *Tzhoecoen*, *13*(2), 84–93. https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002

Izquierdo[1], G. A., Díaz González[2], Y., & Martínez[2], C. M. (2019). *La Calidad Percibida por el Cliente del Servicio Hotelero. Una Revisión Bibliográfica Perceived Quality Service Hotel Consumer. A Bibliographical Review*. *3*, 100–133. https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/299/295

Mazón, M., Moreno, M., & Mena, J. (2020). *Systematic review of the literature on service quality , servqual and servuction applied in tourism.*

Mejias Acosta, A., Godoy Duran, E., & Piña Padilla, R. (2020). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfaccion de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Industrial Data*, *22*(2), 18.

Noriega, L., & Hoz, E. D. La. (2021). *Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021*. *12*(2), 90–126.

Ornelas, C. E., & Cortés, Y. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnol[Ogica*, *40*(Jul-Dic), 5–9. http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3664564

Padilla-Avalos, C.-A., & Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en

Odontología:Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, *31*(4), 338–340. https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Rodríguez, M. (2021). Conocimientos tradicionales: una panorámica para el desarrollo sostenible desde la geohistoria. *Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, 23(12). https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1048

Santana, A. (2022). Evaluación de la Responsabilidad Social Universitaria: una revisión sistemática de literatura " Evaluation of University Social Responsibility : A Systematic Literature Review " Evaluación de la Responsabilidad Social Universitaria : una revisión sistemá. *Revista Emerging Trends in Education*, *4*(8), 25–40. https://revistas.ujat.mx/index.php/emerging/article/view/4754

Sarmiento Orna, D. A., & Vinueza Martínez, J. L. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, *3*(5), 54–66. https://doi.org/10.34069/rc/2020.5.05

Soto Rivera, C. M. C., & Inga Soto, A. K. (2019). Revisión Sistemática De Clima Y Desempeño Organizacional En Lima Y Callao. *3C Empresa. Investigación Y Pensamiento Crítico*, *8*(4), 95–117. Https://Doi.Org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117

Torres, L. H., Souza, M., & Sorares, J. (2018). *Evaluación De La Calidad En La Educación Superior : Una Revisión De La Literatura A Partir De La Satisfacción*

Del Alumnado Quality Evaluation In Higher Education : A Literature Review Based On Student Satisfaction Avaliação Da Qualidade Na Educação Superi. *25*(2), 71–89.

Universitarias, E. (2017). Direccion De Tecnologia De Informacion Y Comunicacion. In *Universidad Técnica De Ambato*.

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review Of Healthcare Service Quality Dimensions And Their Measurement. *Journal Of Health Management*, *21*(1), 102–127. Https://Doi.Org/10.1177/0972063418822583

Valdivieso, & Burbano. (2020). Una Revisión De La Evaluación De La Calidad Educativa En Colombia A Review Of The Evaluation Of Educational Quality In Colombia. *Realidad Economica*, *65*, 33–49.

©2023por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial 4.0 Internacional (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).