

**Evaluación de calidad educativa a través del modelo
SERVQUAL en la carrera de turismo de la UFA-ESPEL**

**Evaluation of educational quality through the
SERVQUAL model in the tourism career of UFA-ESPEL**

Jenny Carolina Molina-Herrera¹
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga -
Ecuador
jcmolina3@espe.edu.ec

Inés Verónica Parreño-Herrera²
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga -
Ecuador
ivparrenio@espe.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1791

V8-N2-1 (mar) 2023, pp. 262-275 | Recibido: 01 de marzo de 2023 - Aceptado: 22 de marzo de 2023 (2 ronda rev.)
Edición Especial

1 Maestría en Economía aplicada a las políticas públicas

2 Maestría en gestión de Empresas. Docente Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Cómo citar este artículo en norma APA:

Molina-Herrera, J. & Parreño-Herrera, I., (2023). Evaluación de calidad educativa a través del modelo SERVQUAL en la carrera de turismo de la UFA-ESPEL . 593 Digital Publisher CEIT, 8(2-1), 262-275 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1791>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El presente estudio tuvo el objetivo de evaluar la calidad del servicio de educación en la carrera de turismo mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para el reconocimiento de las percepciones que tienen los estudiantes para el mejoramiento del entorno de la calidad del servicio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga (UFA-ESPEL). Los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado que contenía elementos de percepción basada en la escala SERVQUAL para adaptación a la perspectiva de educación superior. Los datos recopilados fueron obtenidos de una muestra de 191 estudiantes de la facultad. Los componentes del constructo fueron: tangibles, calidad del servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y empatía. El método de análisis estadístico utilizado fue el análisis factorial exploratorio. Los hallazgos revelaron que la seguridad es el componente que destacó en el conglomerado, puesto que, los estudiantes al rodearse en un entorno militar comprenden que los cuidados hacia los grupos de interés de la organización, tanto a nivel personal como tecnológicos serán más confortables. La conclusión investigativa demostró que existe relación teórica como estadística entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. Sin embargo, los coeficientes de correlación demostraron niveles moderados, por lo cual, deben realizarse procesos continuos de gestión de la calidad de los servicios universitarios.

Palabras clave: calidad del servicio; satisfacción estudiantil; SERVQUAL; estudiantes

ABSTRACT

The present study had the objective of evaluating the quality of the education service in the tourism career through the application of the SERVQUAL model for the recognition of the perceptions that the students have for the improvement of the environment of the quality of the service of the University of the Armed Forces ESPE headquarters Latacunga (UFA-ESPEL). The data was collected through a structured questionnaire containing perception elements based on the SERVQUAL scale for adaptation to the higher education perspective. The data collected was obtained from a sample of 191 students of the faculty. The components of the construct were: tangible, service quality, reliability, responsibility, security, and empathy. The statistical analysis method used was exploratory factor analysis. The findings revealed that security is the component that stood out in the conglomerate, since students, when surrounded by a military environment, understand that care towards the organization's interest groups, both at a personal and technological level, will be more comfortable. The investigative conclusion showed that there is a theoretical and statistical relationship between the quality of the service and student satisfaction. However, the correlation coefficients showed moderate levels, for which continuous processes of quality management of university services must be carried out.

Key words: service quality; student satisfaction; SERVQUAL; students

Introducción

La educación es un eje de transformación y desarrollo en la economía del conocimiento (Terán, 2018). El mercado de las instituciones de educación superior ha llevado a sus estudiantes a preocuparse cada vez más como clientes. La educación superior se ha convertido en un negocio global y las universidades tienen que mejorar continuamente sus servicios para destacar de las demás instituciones de educación (Al-Kurdi, El-Haddadeh, & Eldabi, 2018). El servicio brindado representará la demarcación competitiva entre instituciones en términos de superioridad en la creación de experiencias únicas. Si bien, existe competencia en resultados como la investigación y la innovación, también se espera que las universidades brinden servicios de alta calidad (Cráneo, Phillips, Sharma, & Garnier, 2021). Por lo tanto, la evaluación de la calidad del servicio en la educación superior puede brindar una importante contribución e insumos que serán útiles para que los directivos y el personal mejore continuamente la calidad educativa.

El papel de la calidad del servicio en las instituciones de educación superior (IES) ha recibido una atención creciente durante las últimas dos décadas. Las organizaciones educativas deben garantizar que todos los encuentros de servicios se gestionen para mejorar la calidad percibida por el consumidor (Casanoves, Küster, & Vila, 2019). Por lo tanto, existe un consenso sobre la importancia de los problemas de calidad del servicio en las IES, la identificación e implementación del instrumento de medición correcto es un desafío que enfrentan los profesionales que buscan obtener una mejor comprensión de los problemas de calidad de las experiencias de los estudiantes.

En el año 2020, Ecuador se convirtió en parte del sistema de mercado que puede brindar oportunidades excepcionales. Muchos sectores empresariales han comenzado a prepararse para enfrentar estos desafíos y oportunidades. La educación es uno de los sectores a internacionalizar (Palacio & Rondón, 2018). Por lo tanto, las instituciones de educación superior, como cualquier otro

establecimiento de servicios, deben esforzarse por lograr la excelencia en la calidad del servicio.

A raíz de la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, en el Ecuador se ha evidenciado efectos negativos tanto en la economía, salud, condiciones laborales y educación. Desde el inicio de la pandemia y las nuevas resoluciones educativas se tuvo que optar por clases virtuales y se denotó que apenas el 37% de los hogares poseen internet, es decir, 6 de cada 10 niños no pudieron acceder a esta modalidad de estudios. Además, los estudiantes no estaban preparados para las auto-tareas y autoaprendizaje, y los docentes no estaban capacitados para el desarrollo de guías de aprendizaje virtual, por lo que ocasionó un declive en la calidad de la educación (Carreño, 2020).

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) ha establecido diferentes modelos de evaluación con concepciones e instrumentos alternativos para mantener altos estándares de calidad en la educación. Por lo tanto, los procesos de evaluación y acreditación se han centrado en garantizar las condiciones de calidad como la enseñanza, infraestructura, gestión, equidad y plurinacionalidad. De esta manera, los grupos de interés como docentes, investigativos, directivos y administrativos deben asumir las condiciones y beneficios que la institución establece (Red de Educación Superior y Género del Ecuador, 2014).

En el Ecuador, cada universidad suele autoevaluar su calidad universitaria con base en parámetros de evaluación de docentes por parte de la percepción de los estudiantes y así para todo el cuerpo directivo y administrativo. Además, no existen indicadores en el modelo de evaluación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (CACES) que incluya la percepción propia de la universidad (Red de Educación Superior y Género del Ecuador, 2014). Desde el año 2013 el Consejo de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CEAACES) evalúa a las IES a través de 5 criterios: academia, eficiencia académica, investigación, organización e infraestructura, lo

cual permite abordar condiciones de calidad en el servicio educativo (Ortega & Caisa, 2021).

El uso de la herramienta de medición más apropiada ayudaría a los rectores a evaluar la calidad del servicio brindado por sus instituciones, y así tener la capacidad de utilizar los resultados para diseñar mejor la prestación del servicio. Una revisión de la literatura revela que las escalas más populares utilizadas para medir la calidad del servicio son la calidad del servicio (SERVQUAL) y el desempeño del servicio (SERVPERF). Sin embargo, se podrían incluir dimensiones adicionales relacionadas al desempeño en la educación superior (HEdPERF) (Purwanto, Noor, & Kusumawati, 2020).

El propósito de este estudio es evaluar la calidad del servicio de educación en la carrera de turismo mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para el reconocimiento de las percepciones que tienen los estudiantes para el mejoramiento del entorno de la calidad del servicio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

El presente estudio se encuentra estructurado en primera instancia por la introducción, donde se evaluó el entorno de la calidad del servicio de educación en el territorio nacional a través de una relevante perspectiva global. En el desarrollo, se analizó los conceptos teóricos de las variables modelo SERVQUAL y calidad del servicio educativo. Para el método se utilizó una investigación de tipo cuantitativa y alcance correlacional. Los resultados se expusieron a raíz de un análisis factorial al cuestionario aplicado hacia los estudiantes de la carrera de turismo y en conclusión se evidenció la influencia positiva de la percepción de los estudiantes con las dimensiones de tangibles, confiabilidad y responsabilidad.

Desarrollo teórico

Estado del arte

La revisión de la literatura ha demostrado que numerosos estudios utilizaron el instrumento SERVQUAL para medir la calidad del servicio en la educación superior. Legčević (2009) en

su estudio descubrió que las expectativas de los estudiantes superaban sus percepciones. Las medias de brecha menor y más negativa se dieron en las dimensiones confiabilidad y empatía. Además, hubo diferencias significativas entre las percepciones y expectativas de los estudiantes en las cinco dimensiones. Autores como: Zeshan, Afridi y Khan en el año 2010 evaluaron la calidad del servicio entre ocho escuelas de negocios y mostraron que los estudiantes percibían una baja calidad en las cinco dimensiones de la calidad del servicio (tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) en todos los institutos (Yousapronpaiboon, 2014). Asimismo, Abu, Rahman, & Abd (2008) estudiaron la calidad del servicio en las instituciones privadas de educación superior y encontraron que cinco dimensiones y la calidad general del servicio tenían una relación significativa ($p < 0,05$). La satisfacción y la empatía de los estudiantes tuvieron la relación más fuerte ($R = 0,873$) seguida por la seguridad ($R = 0,611$), los tangibles, la capacidad de respuesta ($R = 0,570$) y la confiabilidad ($R = 0,467$).

Khodayari & Khodayari (2011) examinaron las percepciones y expectativas de los estudiantes entre las dimensiones de la calidad del servicio. Por lo tanto, la confiabilidad, lo tangible, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía fueron importantes para los estudiantes ($R^2 = 0,76 = 76\%$; $p < ,000$) Además, indicaron que la universidad evaluada en su estudio debe asignar más fondos para mejorar el rendimiento. La calidad del servicio en la educación superior entre universidades generadoras de investigación y universidades no generadoras verificaron que la dimensión tangible era la más importante ($p < ,000$), mientras que, la empatía y la seguridad eran las menos importantes ($p < ,034$) (Gupta & Kaushik, 2018).

En el estudio de Al-Alak y Alnaser examinaron la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio (tangibles, capacidad de respuesta, calidad del servicio, confiabilidad, seguridad y empatía) y la calidad general del servicio con la satisfacción de los estudiantes. Los hallazgos indicaron que las dimensiones de garantía y confiabilidad de la calidad

del servicio eran las dos dimensiones más importantes relacionadas con la mejora ($R=0,683$) (Yousapronpaiboon, 2014).

Calidad de servicio

La calidad en una organización de servicios es una medida del rango en el que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente. Las características del servicio consisten en intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. La calidad definida para la educación superior ha sido identificada por Harvey y Knight (1996) como la excepcionalidad, consistencia, idoneidad para el propósito, relación calidad-precio y transformación (Rodríguez & Polo, 2019).

La investigación sobre la calidad del servicio obtuvo un gran impulso a principios de la década de los años 80's donde varios investigadores postularon que la calidad del servicio implica una comparación de las expectativas con el desempeño (Duque, 2005). Lewis y Booms (1983) argumentaron que la calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas del cliente (Tran, 2020). Grönroos (1993) identificó dos dimensiones de la calidad del servicio: la calidad funcional, que implica el desempeño en el que se entrega el servicio y la calidad técnica, el resultado real del servicio. Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 conceptualizaron la calidad del servicio utilizando un modelo de desconfirmación que evalúa las expectativas y percepciones del cliente, con el desarrollo y posterior refinamiento entre 1988 y 1991, y el desarrollo y aplicación de la instrumentación SERVQUAL (Matsumoto, 2014).

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL utilizado para evaluar la calidad del servicio está determinado por el tamaño y la dirección de las denominadas brechas internas. Las brechas se definen como: brecha de posicionamiento que involucra las expectativas del cliente y las percepciones de la gerencia sobre esas expectativas. La

brecha de especificación es relacionada con las percepciones de la gerencia sobre las expectativas del cliente y las especificaciones de calidad del servicio de la empresa. La tercera brecha es de entrega, que se da entre las especificaciones de calidad del servicio y la entrega real del servicio por parte del empleado. La cuarta brecha es de comunicación y se refiere a la entrega real del servicio y las comunicaciones externas sobre el servicio. El instrumento SERVQUAL se basa en la quinta brecha denominada como percepción que es la diferencia entre la percepción interna del cliente y la expectativa de los servicios (Khodayari & Khodayari, 2011).

La escala SERVQUAL original constaba de diez dimensiones, que luego de más pruebas realizadas por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) se redujeron de diez a cinco dimensiones. Las cinco dimensiones clave de la calidad del servicio son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y tangibles. Por lo tanto, SERVQUAL es uno de los modelos más utilizados para evaluar las expectativas del cliente y sus percepciones de la calidad del servicio (ver figura 1) (Khodayari & Khodayari, 2011).

Pese al criterio de varios autores aún se considera el instrumento SERVQUAL como el modelo más práctico en la medición de la calidad del servicio, por lo tanto, la escala de SERVQUAL en este trabajo conceptualizó la calidad del servicio con base a 6 dimensiones y 30 ítems. Bajo el contexto de educación superior las dimensiones se representaron de la siguiente manera:

Tangibles y la calidad del servicio

La dimensión 1 tangibles, corresponde a la apariencia de la institución, es decir, instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. De tal forma, la eficacia de la institución se visualiza en su capacidad para lograr sus resultados. Al enfatizar en la calidad, este abarca una serie de elementos que entran en el campo de lo educativo al relacionar al profesor, métodos de aprendizaje, infraestructura y procesos. Por lo tanto, se estableció el criterio hipotético:

H_1 : Los bienes tangibles influyen positivamente en la calidad del servicio educativo

La confiabilidad y la satisfacción del estudiante

La dimensión 2 de confiabilidad se evalúa en magnitud del compromiso del servicio prometido de manera confiable y precisa. Los procesos anexados a la relación del constructo son: el aprendizaje, la investigación y la cooperación técnica. Asimismo, las características influyentes dentro de una IES guardan relación condicionante con la relación de los grupos y su compromiso social, de esta manera, se obtiene la satisfacción de sus estudiantes. La hipótesis establecida menciona que:

H_2 : La confiabilidad influye positivamente en la satisfacción estudiantil.

La responsabilidad y la calidad del servicio

La dimensión 3 de responsabilidad se basa en la predisposición oportuna que tiene la universidad con los estudiantes. La responsabilidad tiene dependencia del liderazgo de los directivos institucionales, pues tienen la obligación de formar a los colaboradores del contexto universitario para alcanzar los objetivos propuestos, sin disminuir la calidad de una formación integral al maximizar el beneficio. La hipótesis planteada es:

H_3 : La responsabilidad de las autoridades influye positivamente en la calidad del servicio

La seguridad y la satisfacción del estudiante

La dimensión 4 de seguridad se enfoca en el conocimiento y cortesía que posee el personal administrativo y su capacidad de transmitir confianza. La satisfacción del estudiante por sentir seguridad dentro de la IES debe estar garantizada al evitar discriminación por su condición socioeconómica. A la vez de entregar un desarrollo equilibrado de la personalidad por alcanzar su formación sin ser excluido por su etnia, clase social, y proyectos institucionales.

H_4 : La seguridad que entrega el personal universitario tiene efectos positivos en la satisfacción del estudiante.

La empatía influye en la calidad del servicio

La dimensión 5 se denomina empatía y se centra en la atención personalizada e individualizada que la universidad brinda a sus estudiantes (Brochado, 2009). La empatía se ha relacionado significativamente con la percepción de la calidad en estudiantes, en cuanto es una arista del bienestar universitario, donde se han incorporado servicios de asistencia de salud, cafeterías, limpieza y mantenimiento institucional; rapidez de los colaboradores de las diferentes dependencias, también han sido considerados los servicios de bienestar estudiantil universitario. De esta forma, se planteó el criterio:

H_5 : La empatía de los colaboradores universitarios influye positivamente en la calidad del servicio

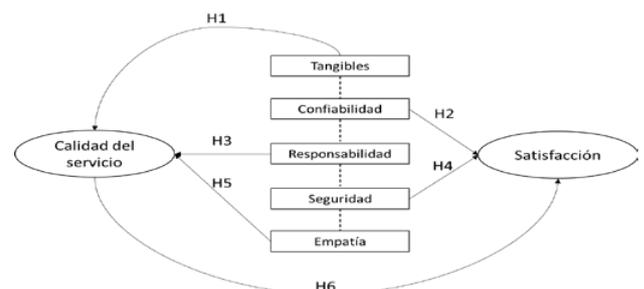
Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción estudiantil

El considerar la calidad del servicio como sexta dimensión con el objeto de evaluar la calidad del servicio de la institución superior en cuanto a las perspectivas y percepciones que tienen los estudiantes en función a las IES y su servicio educativo (Brochado, 2009).

H_6 : la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del estudiante.

Figura 1

Modelo teórico SERVQUAL



Nota: El modelo fue diseñado por Brochado (2009) y adaptado por Molina & Parreño (2022).

Método

El estudio fue desarrollado entre enero y febrero del año 2022 en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE provincia de Cotopaxi según el estudio de corte transversal. Se aplicó el método cuantitativo mediante la evaluación de la percepción de los estudiantes de la carrera de turismo, para ello, se evaluó los componentes: tangibles, calidad del servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y empatía. El propósito del análisis fue conocer el factor que influyó en la entrega de la calidad del servicio de la IES.

Participantes

La muestra de estudio fue conformada por 191 estudiantes de la carrera de turismo según un muestreo probabilístico aleatorio simple, donde en la mayoría de los encuestados fueron del sexo femenino (77.5%) y el restante del sexo masculino (22.5%). En el rango de edades de los estudiantes, hubo predominio entre 18 y 24 años (85.9%), seguido por 25 y 30 años (12.6%), en menor proporción de 31 a 35 años (1%) y en mínima participación de más de 35 años (0.5%). El estado civil de los estudiantes fue soltero (94.8%) y casado (5.2%). Con relación a la trayectoria académica de los estudiantes, existió una predominancia del grupo de 2 – 4 años (37,7%), seguido de 1 - 2 años (25.7%), entre 4 y 6 años (19.4%), menor a 1 año (15.2%), y más de 6 años (2.1%) (Ver tabla 1).

Tabla 1

Perfil Sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	43	22,5
	Femenino	148	77,5
Edad	18 - 24	164	85,9
	25 - 30	24	12,6
	31 - 35	2	1,0
	Mayor a 35	1	,5
Estado Civil	Soltero	181	94,8
	Casado	10	5,2

Permanencia en la universidad	Menos de 1 año	29	15,2
	1 - 2 años	49	25,7
	2 - 4 años	72	37,7
	4 - 6 años	37	19,4
	Más de 6 años	4	2,1
Total		191	100,0

Nota: Los resultados fueron obtenidos de la muestra de 191 estudiantes de la carrera de turismo.

Tipo de instrumento

Se aplicó un cuestionario online en Microsoft Forms a los estudiantes de la carrera de turismo con base al modelo SERVQUAL, es decir con la intervención de los componentes: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y calidad del servicio con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de educación en la carrera de turismo para el reconocimiento de las expectativas y percepciones que deben mejorarse dentro de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Diseño del instrumento

El presente estudio utilizó la técnica estadística de análisis factorial, con el objeto de determinar la cantidad de dimensiones que contempla el modelo SERVQUAL que influyen en la clara interpretación de los componentes de estudio: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía (las dimensiones del modelo) y la calidad del servicio educativo, mediante los criterios de sedimentación por el método Varimax, con la finalidad de minimizar la cantidad de factores con cargas altas.

Entre las dimensiones evaluadas del modelo SERVQUAL se encuentra: la dimensión de *tangibles*, la cual se midió a través de 4 ítems (TSE1, TSE2, TSE3 y TSE4) para determinar si la universidad incluye la aparición suficiente de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación para brindar educación de calidad. La *dimensión de confiabilidad* fue evaluada a través de 3 ítems (CSE1, CSE2 y CSE3) y se encargó de expresar la capacidad que tiene la universidad para realizar

el servicio prometido de manera confiable y precisa. La *dimensión de responsabilidad* se determinó mediante 6 ítems (RSE1, RSE2, RSE3, RSE4, RSE5 y RSE6) para determinar la disposición de la universidad en ayudar a los estudiantes y brindar un servicio rápido. La dimensión denominada como *seguridad* fue evaluada a través de 3 ítems (SSE1, SSE2 y SSE3) para valorar el conocimiento y la cortesía de los profesores y su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los estudiantes. La *dimensión de empatía* se midió en 5 ítems (ESE1, ESE2, ESE3, ESE4 y ESE5) con la intención de determinar la atención esmerada e individualizada que la universidad ofrece a sus estudiantes. Finalmente, la *dimensión de calidad del servicio* se estableció en función a 9 ítems (ASE1, ASE2, ASE3, ASE4, ASE5, ASE6, ASE7, ASE8 y ASE9) con el objeto de conocer la percepción del estudiante en función del servicio que ofrece la educación superior.

El cuestionario del estudio consta de variables de control que definieron las características demográficas de los estudiantes de pregrado, como edad, género, estado civil y tiempo de permanencia en la universidad. En la segunda sección del cuestionario, se utilizó los ítems del modelo SERVQUAL. Esto incluyó 30 ítems que representaron las 6 dimensiones. Se aplicó la escala de Likert del grado de frecuencia (1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre) para evaluar las expectativas y percepciones de los estudiantes de pregrado sobre la calidad del servicio.

Validación del instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach mostró confiabilidad en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL, principalmente se mostrados niveles muy altos de confiabilidad en las dimensiones: calidad del servicio (.959) empatía (.927) responsabilidad (.921) y seguridad (.908); seguido por las dimensiones de tangibles (.870) y confiabilidad (.855). Esto estableció un alfa global de $\alpha = .980$ lo cual **demonstró una consistencia interna de los ítems conjuntamente con cada una de las dimensiones**

que plateó el modelo lo cual estableció homogeneidad en los constructos (ver tabla 2).

Tabla 2

Ficha técnica de la muestra

Componentes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tangibles	,870	4
Confiabilidad	,855	3
Responsabilidad	,921	6
Seguridad	,908	3
Empatía	,927	5
Calidad del Servicio	,959	9
Alfa Global	,980	30

Nota: la confiabilidad del modelo SERVQUAL fue del 98%.

Resultados

Se aplicó la técnica estadística de análisis factorial mediante la utilización del software SPSS, del cual se obtuvo el KMO y prueba de Bartlett que determinaron la factibilidad del modelo. Además, se procedió a la explicación del modelo a través de la identificación de las cargas factoriales con mayor significancia en la matriz de varianzas explicadas. Por consiguiente, en la figura de sedimentación se mostró el número óptimo de ítems correlacionados. Luego se procedió a establecer una matriz de componentes rotados que permitió determinar la relación entre los ítems evaluados y las dimensiones representativas del modelo y finalizó con la comprobación de la hipótesis de estudio.

Análisis factorial exploratorio

Coefficiente KMO y Prueba de Normalidad de Bartlett

El KMO presentó una prueba de adecuación muestral sólida del 97% y la prueba de Bartlett conllevó un grado de significancia de 0.000. Lo cual implicó que, las variables de modelo SERVQUAL y la calidad del servicio educativo se relacionaron en un 97%. Además, el coeficiente determinante fue de 3,213E-015 al ser menor de

0.005 denotó la fiabilidad de la aplicación del modelo para las variables de estudio (ver tabla 3).

Tabla 3

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		,967
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	5979,091
	gl	435
	Sig.	0,000

Nota: existe influencia positiva del coeficiente determinante en el modelo (D= 3,213E-015)

Matriz de varianzas explicadas

En la matriz de varianza explicada (ver tabla 4) se identificó el predominio de tres dimensiones denominadas: tangibles, confiabilidad y responsabilidad con autovalores mayores a 1, las cuales explicaron el 72% del total de la varianza. Es decir, de las 6 dimensiones que menciona el modelo SERVQUAL, 3 fueron las más significativas con mayor carga factorial en el grupo de estudio, de tal manera, se explicó la fiabilidad y relación entre el modelo SERVQUAL y la calidad del servicio educativo.

Tabla 4

Matriz de varianza explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
	Tangibles	19,220	64,066	64,066	19,220	64,066	64,066	10,422	34,740
Confiabilidad	1,448	4,827	68,892	1,448	4,827	68,892	5,766	19,219	53,959
Responsabilidad	1,029	3,430	72,322	1,029	3,430	72,322	5,509	18,363	72,322

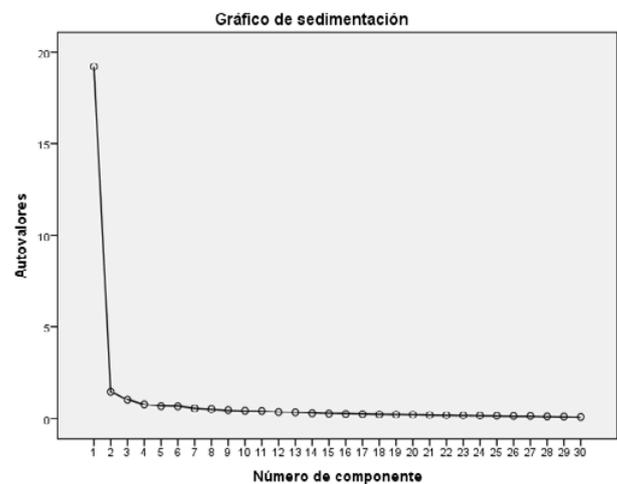
Nota: se utilizó el método de extracción mediante el análisis de componentes principales.

Sedimentación entre ítems

La figura de sedimentación (ver figura 2) mostró una pendiente en los dos primeros puntos. De allí en adelante hasta el ítem 6 se estabilizaron las cargas factoriales y a partir de ítem 6 se formó una planicie hasta el último ítem.

Figura 2

Sedimentación



Nota: existe normalidad en las cargas factoriales de los ítems propuestos.

Matriz de componentes rotados

En la matriz de componentes rotados (ver tabla 5) se determinó los ítems que se relacionaron con las 3 dimensiones que mayor cargas factoriales obtuvieron del modelo SERVQUAL e incidieron en la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios de educación. La dimensión de responsabilidad se relacionó con los ítems: la carrera de turismo tiene equipos tecnológicos actualizados (TSE1), las instalaciones físicas de la carrera de turismo son visualmente atractivas (TSE2), la apariencia de las instalaciones físicas de la carrera de turismo están acorde con el tipo de servicios que se brindan (TSE3), los empleados de la carrera de turismo tienen buena presencia física (TSE4), cuando los estudiantes tienen problemas, la carrera de turismo es comprensiva y tranquilizadora (CSE1) y el sistema informativo de la carrera de turismo es confiable (CSE2). De tal manera, se demostró

que la percepción de los estudiantes de la carrera de turismo relaciona los anteriores ítems con la responsabilidad que posee la institución en la adecuación de las áreas de estudio y la confiabilidad que se brinda a los estudiantes.

La dimensión de confiabilidad se relacionó con los siguientes ítems: los empleados de la carrera de turismo son educados (CSE3), el compromiso y cumplimiento de la carrera de turismo con un objetivo en un tiempo determinado (RSE1), el compromiso de la carrera de turismo al presta sus servicios (RSE2), la carrera de turismo mantiene sus registros con precisión (RSE3), la carrera de turismo comunica los servicios que están disponibles para los estudiantes (RSE4), los estudiantes esperan un servicio rápido de los empleados de la carrera de turismo (RSE5) y los empleados reciben el apoyo adecuado de la carrera de turismo para hacer bien su trabajo (RSE6). Por lo tanto, se pudo percibir que los estudiantes de la carrera de turismo relacionan los ítems anteriormente expuestos con la dimensión de confiabilidad, puesto que, consideran que parte de la confianza de la carrera de turismo es la responsabilidad que infiere en el cumplimiento de los compromisos que en ella se inmiscuyen.

La dimensión denominada tangibles se relacionó con los ítems: Los estudiantes confían en los empleados de la carrera de turismo (SSE1), los estudiantes se sienten seguros con sus transacciones con los empleados de la carrera de turismo (SSE2), la carrera de turismo brinda atención individual a los estudiantes (SSE3), los empleados de la carrera de turismo están dispuestos siempre a ayudar a los estudiantes (ESE1), conformidad con el tiempo que los empleados responden las solicitudes de los estudiantes (ESE2), los empleados conocen las necesidades de sus estudiantes (ESE3), la carrera de turismo se preocupa por los intereses de sus estudiantes (ESE4), la carrera de turismo tiene horarios de atención para sus estudiantes (ESE5), el conocimiento de los profesores de la carrera de turismo transmite seguridad y confianza (ASE1), el personal académico tiene un alto nivel de educación y experiencia en sus respectivos campos (ASE2), el personal administrativo brinda atención personalizada y

cuidadosa (ASE3), el personal tiene respeto con la confidencialidad de la información (ASE4), el personal se asegura de que sean fácilmente contactados por teléfono (ASE5), los servicios de salud son adecuados y personalizados (ASE6), la carrera de turismo valora la retroalimentación de los estudiantes para mejorar el desempeño del servicio (ASE7), la carrera de turismo cuenta con procedimientos de prestación de servicios estandarizados y sencillos (ASE8) y las consultas/ quejas se atienden de manera eficiente y rápida (ASE9). Los ítems anteriormente mencionados se relacionaron con la dimensión de tangibles debido a que los estudiantes manifestaron su percepción por seguridad, empatía y calidad del servicio con el área en sí de la universidad y lo que respecta a la carrera de turismo lo que hace para facilitar la calidad del servicio.

Tabla 5

Matriz de componentes rotados

Ítems	Componente		
	Responsabilidad	Confiabilidad	Tangibles
TSE1	,758	,145	,321
TSE2	,821	,277	,165
TSE3	,829	,196	,270
TSE4	,516	,559	,235
CSE1	,513	,159	,591
CSE2	,595	,342	,499
CSE3	,312	,585	,482
RSE1	,474	,459	,516
RSE2	,388	,512	,546
RSE3	,434	,527	,507
RSE4	,512	,485	,442
RSE5	,149	,788	,165
RSE6	,335	,623	,469
SSE1	,217	,475	,674
SSE2	,274	,512	,656
SSE3	,211	,422	,702
ESE1	,229	,277	,791
ESE2	,236	,251	,803
ESE3	,316	,099	,778
ESE4	,299	,321	,773
ESE5	,224	,450	,650
ASE1	,320	,411	,682
ASE2	,238	,490	,617
ASE3	,340	,495	,654
ASE4	,243	,651	,503
ASE5	,276	,417	,667

ASE6	,428	,352	,605
ASE7	,444	,378	,676
ASE8	,456	,371	,663
ASE9	,345	,243	,752

Nota: se utilizó el método de extracción por análisis de componentes principales y el método de rotación mediante la Normalización Varimax con Kaiser. La codificación representa lo siguiente: TSE = ítems de la dimensión tangible; CSE= ítems de la dimensión confiabilidad; RSE= ítems de la responsabilidad; SSE= ítems de la dimensión de seguridad; ESE= ítems de la dimensión de empatía y ASE= ítems de la calidad de servicio.

Discusión

De acuerdo a los planteamientos de hipótesis establecidos en el estudio, se pudo confirmar en la hipótesis 1 que, los bienes tangibles influyen positivamente en la calidad del servicio educativo ($Rho=,568$; $p<0,00$) que oferta la carrera de turismo en la UFA-ESPEL. De igual forma, Torres, de Quadros, & de Quadros (2018) confirman que la satisfacción del estudiante se interrelaciona con la infraestructura, equipos tecnológicos e insumos que provee las IES, pues son catalogadas por los autores como determinantes de rendimiento académico.

La hipótesis 2 reveló que la confiabilidad ha influido positivamente en la satisfacción estudiantil ($Rho=,648$; $p<0,00$). Como lo ha indicado Díaz (2008) la confiabilidad institucional se refleja, a través del compromiso hacia la institución y la integración social del estudiante. De esta forma, se tendrá un efecto positivo en: el rendimiento académico, y el desarrollo intelectual, por lo tanto, existe una mínima probabilidad de que el estudiante decida desertar de sus actividades académicas.

La hipótesis 3 estableció que la responsabilidad de las autoridades influye positivamente en la calidad del servicio, su nivel de relación fue moderada ($Rho=,628$; $p<0,00$). Mejías (2005) aseveró que, la responsabilidad institucional esta influenciado por el compromiso de la dirección. A su vez, asegura que la responsabilidad del líder es

un componente estratégico del sistema de evaluación de la calidad, pues se involucra de manera directa al cumplimiento de objetivos.

La hipótesis 4 corroboró que la seguridad que entrega el personal universitario tiene efectos positivos en la satisfacción del estudiante mediante una relación fuerte ($Rho=,701$; $p<0,00$). Los hallazgos establecidos por Orna & Martínez (2020) transmiten que la seguridad otorgada por la institución trasfiere comodidad y satisfacción en los estudiantes y sus grupos de interés, de esta manera, permiten que el servicio sea eficiente a la vez que, mantengan orden y dirección. Dichas acciones son bases para construir una comunidad universitaria cómoda y eficiente.

La hipótesis 5 ratificó que la empatía de los colaboradores universitarios influye positivamente en la calidad del servicio ($Rho=,655$; $p<0,00$), pues se evidenció una relación moderada. García-Sanchis, Gil-Saura, & Berenguer-Contrí (2015) demostraron que, la empatía del profesorado y del personal administrativo se ha relacionado con la satisfacción de los estudiantes. Ellos a su vez, tienen la capacidad de percibir y evaluar su captación mediante la utilización de herramientas tecnológicas. A tal punto, de evaluar al personal en función a su apreciación.

La hipótesis 6 fue validada, puesto que, la calidad del servicio influyó positivamente en la satisfacción del estudiante ($Rho=,442$; $p<0,00$), sin embargo, se encontró una relación débil. Debido al incremento de IES en el sector de enseñanza superior, De la Fuente, Marzo, & Reyes (2010) han confirmado que, la satisfacción es un efecto de gran importancia para la estabilidad y duración de las organizaciones educativas, puesto que, han definido que hay que anticiparse a conocer los comportamientos que los estudiantes podrían tener. Estas perceptivas ayudan a mejorar la imagen de la IES y afirman su supervivencia en el mercado de la enseñanza.

Tabla 8

Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho	Valor p	Decisión
H ₁ : Los bienes tangibles influyen positivamente en la calidad del servicio educativo	,568**	0,00	Aceptado
H ₂ : La confiabilidad influye positivamente en la satisfacción estudiantil.	,648**	0,00	Descartado
H ₃ : La responsabilidad de las autoridades influye positivamente en la calidad del servicio	,628**	0,00	Aceptado
H ₄ : La seguridad que entrega el personal universitario tiene efectos positivos en la satisfacción del estudiante.	,701**	0,00	Aceptado
H ₅ : La empatía de los colaboradores universitarios influye positivamente en la calidad del servicio	,655**	0,00	Aceptado
H ₆ : la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del estudiante	,442**	0,00	Descartado

Nota: Las hipótesis fueron clasificadas según el coeficiente de calificación Nula= 0 – 0,25; Débil= 0,26 - 0,50; Moderada= 0,51 - 0,75; Fuerte= 0,76 - 1,00

Conclusiones

La investigación ha identificado que la calidad del servicio educativo esta relacionado con la satisfacción del estudiante universitario. La aplicación del modelo SERVQUAL permitió conocer los ejes de aplicación de la carrera de turismo. La institución demostró fortaleza en el componente de seguridad, se asumió su relación debido a la filosofía militar dentro de la IES. Cabe señalar que, entre los factores que predominaron la gestión del servicio institucional estuvieron: la responsabilidad, la confiabilidad, y los bienes tangibles. Dicho de otra manera, la confianza que han depositado los estudiantes se ha visto reflejado en la satisfacción por la calidad del servicio que entrega la UFA-ESPEL. No obstante, los estudiantes revelaron que no sienten afinidad hacia el factor empático, por lo que la IES debe reforzar dicha arista.

Las limitaciones identificadas en el estudio fueron que, debido al proceso de pandemia los estudiantes al responder la encuesta lo hacían

con errores, y en ocasiones con formularios incompletos. Cabe señalar que, una alternativa de solución fue emitir a los correos institucionales de los estudiantes información pertinente a los procesos educativos para captar la atención del estudiantado. A su vez, hay que mencionar que la constante evaluación de los procesos de gestión de la calidad del servicio permitirá a la IES tener continuidad en el mercado educativo.

La futura línea de estudio identificada en este trabajo se orientó hacia el cuestionario de calidad del servicio HEdPERF especializado para instituciones de educación superior. Dicho constructo incluye la perspectiva de satisfacción estudiantil bajo un solo constructo, lo cual permite obtener mayor objetividad en los criterios obtenidos de los estudiantes para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo.

Referencias

Abu, H., Rahman, R., & Abd, M. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.

Al-Kurdi, O., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2018). Knowledge sharing in higher education institutions: a systematic review. *Journal of Enterprise Information Management*, 31(2), 226-246.

Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. 17(2), 174-190.

Carreño, M. (6 de Octubre de 2020). *Tras la pandemia, en Ecuador bajó la calidad de la educación*. Obtenido de Cáritas: <https://www.caritasecuador.org/2020/10/pandemia-calidad-educacion/>

Casanoves, J., Küster, I., & Vila, N. (2019). ¿Por qué las instituciones de educación superior deben apostar por la marca? *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 111-127.

Cráneo, J., Phillips, M., Sharma, U., & Garnier, K. (2021). Innovations in teacher

- education at the time of COVID19: an Australian perspective. *Journal of Education for Teaching*, 46(4), 497-506.
- De la Fuente, H., Marzo, M., & Reyes, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.
- Díaz, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(2), 65-86.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., & Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(15), 26-49.
- Grönroos, C. (1993). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2018). Dimensions of service quality in higher education – critical review (students' perspective). *International Journal of Educational Management*, 32(4), 580-605.
- Khodayari, F., & Khodayari, B. (2011). Service Quality in Higher Education. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9), 38- 46.
- Legčević, J. (2009). Quality Gap in Educational Services in Viewpoints on Students. *Economic Thought and Practice*, 2(18), 279-298.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209.
- Mejías, A. (2005). Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado. *Universidad, Ciencia y tecnología*, 9(34), 81-85.
- Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66.
- Ortega, W., & Caisa, E. (2021). Indicadores de calidad: Educación Superior- Quito. *UNIANDÉS Episteme*, 8(4), 522-536.
- Palacio, S., & Rondón, C. (2018). Marketing relacional para la internacionalización en instituciones de educación superior. *Espacios*, 39(23), 6.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 16(1), 12-37.
- Purwanto, Y., Noor, I., & Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University. *Wacana*, 23(1), 10-16.
- Red de Educación Superior y Género del Ecuador. (2014). *Calidad de la educación superior y género en América Latina* (Primera ed.). Quito: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. ISBN:978-9942-07-874-2
- Rodríguez, P., & Polo, R. (2019). Los modelos de evaluación de la calidad en la educación superior. *Revista de ciencias pedagógicas*, 12(1), 96–106.
- Terán, F. (2018). Sociedad del conocimiento y la economía. *Revista San Gregorio*(21), 46-55.
- Torres, L. H., de Quadros, M. R. S. S., & de Quadros Júnior, J. F. S. (2018). Evaluación de la calidad en la educación

superior: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cadernos de pesquisa*, 25(2), 71-89.

Tran, V. (2020). Assessing the Effects of Service Quality, Experience Value, Relationship Quality on Behavioral Intentions. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 167 - 175.

Yousapronpaiboon, J. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.