


## Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior

### *Application of the SERVPERF model for the assessment of students' attitudes to the quality of their higher education*

### *Aplicação do modelo SERVPERF para a mensuração da percepção sobre a qualidade do serviço de ensino superior*

Farid Luna Pérez\*

\*Especialista en Estadística, Universidad de Pamplona, Colombia. 

**Forma de citar:** Luna, F. (2016). Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. Encuentro Internacional en Educación Matemática Segunda Versión ISSN 2539-1885. La Educación Matemática como Herramienta en el Desempeño Profesional Docente. Cúcuta, Colombia 43 - 50.

**Resumen:** Este trabajo se basó en aplicar una metodología para medir la percepción de la calidad en el servicio en la educación superior, en caso particular, a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, Extensión Villa del Rosario, a través del modelo SERVPERF. El objetivo de la investigación es obtener información necesaria que ayuden al diseño e implementación de políticas en pro de los procesos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, Extensión Villa del Rosario, como a su vez aplicar la metodología del modelo SERVPERF, y de esta manera medir la percepción de la calidad de un servicio y su aplicación en datos reales. El modelo SERVPERF está compuesto por cinco (5) dimensiones como son: Fiabilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta, Tangibilidad y Seguridad, de las cuales tres (3) arrojaron un mayor nivel de aceptación, clasificándose de esta manera como fortalezas pero a su vez dos obtuvieron un menor grado de favorabilidad, agrupándolas de esta manera como debilidades para el ente universitario. En términos generales, el ente Universitario obtuvo una percepción aceptable por parte de los estudiantes de la Facultad, destacándose el programa de Administración de Empresas como el programa que mejor percibe el nivel de calidad en relación al servicio de la educación, seguido del programa de Economía y Contaduría Pública, el cual siempre demostró una postura crítica y con una percepción poco favorable hacia la universidad.

**Palabras clave** Calidad servicio educativo, Satisfacción del cliente, modelo SERVPERF.

**Abstract:** This paper is based on the application of a methodology used to assess the students' attitudes to the quality of their higher education in the education service, using the example of students of Economic and Business Sciences from Pamplona University, at the Villa del Rosario campus, using the SERVPERF model. The objective of this investigation is to obtain the information necessary to design and implement policies in favor of the Faculty's academic processes. The study also aims to outline the SERVPERF model, and thus identify the attitudes to the quality of a given service and its application in everyday life. The SERVPERF model is composed of five (5) dimensions: Reliability, Empathy, Responsiveness, Tangibility and Security, of which three (3) showed a higher level of acceptance, and as such were classified as strengths, but in turn two obtained a lower degree of favorability, and were thus grouped as weaknesses for the university branch. In general terms, the Villa del Rosario campus was viewed favorably by the students, identifying the Administration of Companies Program as the highest quality program in relation to the service of their education, followed by the Economy and Public Accounting, which always maintained a critical view and unfavorable perception of the university.

**Keywords** Quality, educational service, customer satisfaction, SERVPERF Model.

\* Autor para correspondencia [faridlunaperez@hotmail.com](mailto:faridlunaperez@hotmail.com)

**Resumo:** Este artigo baseou-se na aplicação de uma metodologia para medir a percepção da qualidade no serviço de ensino, em um caso particular, aos alunos da Faculdade de Ciências Econômicas e Empresariais da Universidade de Pamplona, extensão Villa del Rosario, através do modelo SERVPERF. O objetivo da pesquisa é gerar informações necessárias para ajudar a projetar e implementar políticas em favor dos processos acadêmicos da Faculdade, bem como descrever o modelo SERVPERF, para medir a percepção da qualidade de um serviço e sua aplicação em reais dados. O modelo SERVPERF é composto de cinco (5) dimensões, tais como: Confiabilidade, Empatia, Responsividade, Tangibilidade e Segurança, das quais três (3) apresentaram um maior nível de aceitação, sendo classificadas assim como pontos fortes, mas menor grau de favorabilidade, agrupando-os como fragilidades para a entidade universitária. Em termos gerais, a entidade universitária obteve uma percepção aceitável por parte dos alunos da Faculdade, destacando-se o Programa de Administração de Empresas como o programa que melhor percebe o nível de qualidade em relação ao serviço de educação, seguido pelo Programa de Economia e Contabilidade Pública, que sempre mostrou uma posição crítica e com uma percepção desfavorável em relação à universidade.

**Palavras chave** Qualidade, atendimento educacional, satisfação do cliente, Modelo SERVPERF.

## Introducción

El desarrollo económico de cualquier empresa, sin importar al sector al que pertenezca, se basa en maximizar sus utilidades, las cuales crean a diario planes estratégicos que requieren conocer el grado de satisfacción que sus productos y servicios provocan en los clientes, lo cual ha llevado a que muchas instituciones de los países desarrollados a elaborar indicadores estadísticos que midan la satisfacción.

Una manera de llegar a cumplir uno de estos objetivos que tiene cualquier organización en lo referente a maximizar sus utilidades, es lograr que el consumidor final se sienta satisfecho con los bienes o servicios que son ofertados por la propia empresa. En este orden de ideas, el conocer la percepción que tienen los individuos en relación a la calidad de los bienes y servicios es de suma importancia para las organizaciones, ya que permitirá conocer aspectos tanto positivos como negativos y así, poder implementar estrategias sostenibles para su desarrollo y permanencia en el mercado. Para las instituciones educativas se ha convertido en una obligación ya sea por iniciativa interna o externa ofrecer un servicio de calidad, por lo tanto, conocer la percepción que puedan tener los estudiantes en un momento determinado es de suma importancia, ya que esto dependerá el diseño de políticas de mejoramiento en los procesos académicos.

Bien es sabido que los estudiantes juegan un papel importante en todo proceso académico y tomando lo propuesto por Alves y Raposo quienes plantean: “solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y sobre todo, la formación de una valoración positiva de boca a oído. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno con los servicios universitarios, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo”.

## Marco teórico

Para medir la percepción de la calidad del servicio en la educación, se deben tener claros conceptos tales como: calidad, calidad del servicio, la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, y por otra parte, los diferentes modelos que se han desarrollado a través del tiempo para medir la percepción de la calidad en los servicios.

Fegenbauna (1994), define la calidad como: “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio respecto de su capacidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. Respecto a la calidad, se puede mencionar lo que plantean algunos autores: Oliver (1977), define la calidad del servicio como una actitud, adicionalmente, Grönroos (1994), sostiene que la calidad del servicio se obtiene de la evaluación que realizan los clientes de lo que ellos esperaban del servicio y lo que realmente han adquirido, de la misma manera Lewis(1993), expone que la calidad del servicio es una medida en donde se compara el nivel de servicio experimentado y el esperado por los clientes de acuerdo al estándar.

Además, por otro lado, plantean que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora del servicio. Al respecto, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), manifiestan que la calidad del servicio es lo que resulta del balance entre las expectativas y las percepciones del desempeño que tiene el cliente hacia la calidad del servicio.

Por lo anterior, la calidad es la diferencia que se tiene entre las expectativas y las percepciones, dependiendo de esa diferencia se emite el juicio de calidad del producto, si la percepción es mayor que las expectativas, se puede hablar de calidad del producto y en el caso contrario el juicio será diferente.

Respecto a la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente se destacan los siguientes autores: Rúst y Oliver (1994), afirman que los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado (Duque y Chaparro, 2012, p 165). Es decir, entre mayor sea la percepción con respecto a las expectativas, mayor es su nivel satisfacción.

Por otro lado, Cronin y Taylor (1992), afirman que la calidad de servicio puede ser una consecuencia o un antecedente de la satisfacción, se debe determinar si el propósito es tener clientes satisfechos en cuanto a la prestación del servicio o por el contrario, brindar un máximo nivel de calidad de servicio percibida. En relación a los modelos de evaluación que se han desarrollado para medir la percepción de calidad de los servicios, se puede mencionar a los nórdicos, americano, entre otros. El Modelo nórdico o Modelo de la imagen que relaciona la calidad con la imagen de la organización.

Este modelo que se basaba en desarrollar modelos cualitativos, el cual cuenta con autores como Christian Gronroos quien realizó grandes aportes a la literatura. Dentro los modelos más representativos se encuentran el de la percepción de la calidad de servicio y el modelo de la calidad, el cual lo desarrolló junto con Eve, Gummesson unos de los otros precursores de esta escuela.

Esta escuela europea que nació alrededor de los años 70, originaria de Finlandia y Suecia se preocupó desde su inicio en medir los servicios, los cuales son considerados importantes para que toda empresa identifique y logre conocer el comportamiento de sus productos y la relación que estos tiene con los clientes.

El modelo americano, con su escala SERVQUAL, que permite evaluar la calidad del servicio percibida mediante la medición por separado de las expectativas y las percepciones. Este modelo se basó en desarrollar modelos cuantitativos, dentro de sus principales representantes se encuentran Parasuraman, Zeithaml y Berry. El modelo SERVQUAL (Service Quality, Calidad del Servicio por su sigla en inglés) es una escala de ítems múltiples que sirve para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio .

El instrumento se compone por 22 preguntas que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden las percepciones del cliente en cinco dimensiones. La calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asignó a las expectativas y las percepciones. Las expectativas se definen como los deseos de los consumidores o lo que ellos esperan de lo que sería un servicio ideal.

Las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un momento específico del tiempo (Cronin y Taylor, 1994); son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido; son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad. Las dimensiones del modelo se definen de la siguiente manera:

**1) Tangibilidad:** las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.

**2) Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.

**3) Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido Servicio.

**4) Seguridad:** el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar Confianza y seguridad.

**5) Empatía:** el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Otro modelo desarrollado por esta escuela es el modelo SERVPERF, el cual radica en medir el servicio basándose solo en la percepción del servicio que tienen los individuos, muy diferente al modelo SERVQUAL que tiene en cuenta tanto las percepciones como las expectativas, utilizándose en términos generales la misma estructura en ambos modelos, a excepción de la diferencia mencionada anteriormente. También se pueden mencionar otros modelos que se relacionan con la escuela americana como son: El modelo de desempeño evaluado (EP) y el modelo de la calidad normalizada (NQ) entre otros. Además de los anteriores se destacaron otros modelos independientes de las escuelas mencionadas anteriormente, como fueron el de Creación de la Calidad Atractiva, Modelo Análisis Importancia- Desempeño IPA, Método MUSA, Modelo PRIEX, Auditoria del Servicio, los Modelos de Ecuaciones Estructurales y los Índices Nacionales de Satisfacción del Cliente entre otros. Dentro del estudio se tocaron temas como: concepto de calidad, sustento teórico del modelo SERVPERF, se realizó el breve comentario del instrumento, además de la definición de muestreo estratificado y la escala Likert.

## Materiales y Métodos

El estudio se fundamentó en “La investigación desarrollada por Duque y Chaparro (2012), denominada Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, la cual determinaron los factores o dimensiones claves que caracterizan el servicio de educación, como la construcción de la escala o instrumento para medir la calidad percibida del servicio de educación, como la realización y/o comprobación empírica de fiabilidad y validez de constructo.

Los atributos o ítems propuestos fueron agrupados en las cinco dimensiones sustentadas por Parasuraman et al. (1988), como son: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Inicialmente el instrumento para medir la calidad percibida del servicio incluía 45 afirmaciones que debían ser evaluadas según la percepción de los estudiantes, a través de una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivale a estar “totalmente en desacuerdo” y 5 a estar “fuertemente de acuerdo”. Luego se realizó un análisis factorial exploratorio y confirmatorio para poder ajustar el modelo teórico a los datos recolectados en la etapa de observación, a su vez se recurrió a la matriz de residuos, para detectar aquellos ítems o preguntas y de esta manera, poder eliminarlos de la escala, siempre y cuando no se eliminaran aquellos ítems que en la teoría y en la práctica se consideran indicadores de peso en las dimensiones que conforman la calidad percibida del servicio, el resultado de este proceso fue la eliminación de 21 ítems o preguntas del modelo inicial o teórico.

Seguidamente, se realizó el cálculo de fiabilidad (coeficiente de alfa de Cronbach) para cada una de las cinco dimensiones arrojando los siguientes resultados tangibilidad: 0,703; fiabilidad: 0,707; capacidad de respuesta: 0,705; seguridad: 0,838 y empatía: 0,729, dichos valores fueron satisfactorios de acuerdo con los valores recomendados por la literatura. (Tangibilidad: 0,717; Fiabilidad: 0,772; Capacidad de Respuesta: 0,713; Seguridad: 0,866 y Empatía: 0,804), igualmente se logró determinar las dimensiones que caracterizan este servicio con sus respectivos atributos y comprobar que la calidad del servicio percibido es un constructo multidimensional.

Esta escala permite medir la calidad percibida de la educación superior por parte de los estudiantes y se convierte en un instrumento de análisis al permitir develar qué es lo importante desde la perspectiva de los estudiantes y al confrontarlas saber cuáles son las debilidades y fortalezas de la universidad, con el fin de que los directivos entren a gestionar sobre dichos aspectos”.

El instrumento final quedó conformado por 24 preguntas, distribuidos con cada dimensión de la siguiente manera:

Tabla I. Preguntas asociadas a cada Dimensiones

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Numeración de preguntas</b>
<i>Tangibilidad</i>	1, 2, 3, 4
<i>Fiabilidad</i>	5, 6, 7, 8, 9
<i>Capacidad de respuesta</i>	10, 11, 12, 13
<i>Seguridad</i>	14, 15, 16, 17, 18, 19
<i>Empatía</i>	20, 21, 22, 23, 24

Fuente: elaboración de acuerdo Duque y chaparro 2012.

Las técnicas más conocidas para determinar la confiabilidad de un instrumento son el Coeficiente KUDER-RICHARSON y el Coeficiente alfa de Cronbach. El primero de los coeficientes se emplea para determinar la consistencia interna de las escalas dicotómicas, mientras que el coeficiente alfa de Cronbach generalmente se utiliza para escalas politómicas”.

Además, se utilizó el muestreo estratificado, el cual consistió en dividir la población en H subpoblaciones, llamadas estratos. Se extrajo una muestra independiente de cada estrato y posteriormente, se recolectó la información necesaria para obtener las estimaciones globales de la población. La utilización correcta del muestreo dará estimaciones más precisas (menor varianza) para toda la población, además el estudio se protege de obtener una mala muestra. La fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra fue la siguiente:

$$\hat{p}_{st} : n = \frac{\sum_{h=1}^L \frac{w_h^2}{w_h} \left( \frac{N_h}{N_h - 1} \right) P_h (1 - P_h)}{\frac{B^2}{k^2} + \sum_{h=1}^L P_h (1 - P_h) \frac{W_h}{N} \left( \frac{N_h}{N_h - 1} \right)}$$

Si Afijación Proporcional  $w_h = W_h$

Fuente: LOHR, Sharon L. Diseño y análisis. Arizona: Thomson editores. Si Afijación Proporcional:  $w_h = W_h$

En el instrumento de medición se utilizó la escala de Likert de 5 puntos. “La escala Likert es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal. Consiste en una serie de ítems o juicios ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. El estímulo (ítem o sentencia) que se presenta al sujeto representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grado de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular”.

Se utilizó la siguiente escala y se asignaron los valores de la siguiente manera:

Tabla II. Puntuación en la escala Likert

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Numeración de preguntas</b>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1
<i>Moderadamente en desacuerdo</i>	2
<i>Ni desacuerdo ni acuerdo</i>	3
<i>Moderadamente de acuerdo</i>	4
<i>Fuertemente de acuerdo</i>	5

Fuente: Elaboración de acuerdo a la escala Likert.

El estudio realizado privilegió un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación es descriptiva, ya que se analizaron y midieron fenómenos sociales, como es el caso de la percepción del servicio de educación de nivel superior por parte de los estudiantes para el procesamiento de los datos y análisis estadístico, se utilizó el software libre R.

Culminada la fase de revisión de la literatura existente, se seleccionó el modelo SERVPERF debido a las numerosas ventajas y varias aplicaciones de este modelo en estudios similares, a su vez, se optó en utilizar y realizar los respectivos ajustes correspondientes del instrumento desarrollado y validado por Duque y Chaparro (2012), en la investigación titulada “Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación por parte de los Estudiantes de la UPTC Duitama. Debido a la similitud con el presente estudio.

Referente a la muestra seleccionada se optó por utilizar el muestreo estratificado, debido a las particularidades de la investigación, el tipo de subpoblación encontradas se puede relacionar con los estudiantes de los diferentes programas académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Contaduría Pública, Economía, y Administración de empresas) de la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, Extensión Villa del Rosario Departamento Norte de Santander.

Se realizó la solicitud formal a los diferentes directores de cada programa para conocer el número de estudiantes matriculados en el segundo semestre del año 2015, los cuales entregaron un listado de 223 estudiantes, distribuidos en 51 estudiantes para el programa de Administración de Empresas, 92 para Contaduría Pública y 80 estudiantes del programa de Economía y así, se procedió a realizar los respectivos cálculos, guardando siempre la proporción y/o relación con respecto al número de estudiantes que conforman cada programa, garantizando la homogeneidad en la muestra seleccionada.

A continuación se presenta la ficha técnica. Ver Tabla I

**Tabla III.** Ficha técnica. Población objeto

<b>Población Objeto</b>	N=223 Estudiante matriculados de los semestre de sexto a décimo, en los programas académico de Contaduría Pública, Economía y Administración de Empresas en la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, Extensión Vila del Rosario
Tamaño de la Muestra	n = 105
Error Muestral	5%
Nivel de Confianza	Z = 1,96 p= q= 0,5
Diseño Muestral	Muestreo aleatorio estratificado según afijación proporcional por semestre

Fuente: Elaboración propia.

La asignación de la muestra a los estratos se realizó proporcional al número de estudiantes matriculados en cada programa educativo y quedó conformada de la siguiente manera. Ver Tabla II

Programas académicos	6 semestre	7 semestre	8 semestre	9 semestre	10 semestre	11 semestre
Administración de Empresas	8	7	1	7	1	24
Contaduría Pública	6	16	2	19	0	43
Economía	6	2	1	7	22	38

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados arrojados.

Durante la etapa de observación de los datos, se abordó el análisis desde tres enfoques diferentes. Primero, se estudió la percepción que puede tener el género en relación a la calidad del servicio de la educación, luego se analizó la percepción en la calidad del servicio, pero desde la perspectiva de los programas académicos (economía, administración de empresas y contaduría pública) y finalizando con el análisis a nivel general de la percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, extensión Villa del Rosario. El estudio finaliza entregando las respectivas conclusiones y tendencias de los resultados obtenidos.

### Resultados y Análisis

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la muestra realizada a los 105 estudiantes, iniciando el análisis con las variables de género y edad, continuando el estudio analizando las relaciones que existen entre el género y los Programas Académicos de la Facultad de ciencias Económicas y Empresariales con cada dimensión que hacen parte del modelo y finalizando con el análisis global de percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, extensión Villa del Rosario, en relación a la calidad en el servicio que reciben por parte de la institución educativa.

Analizando la muestra seleccionada, en relación al género y las edades de los estudiantes se observó, (ver tabla siguiente) que la muestra está conformada en su mayoría por estudiantes del género femenino, representando un 57%, en comparación con el 43%, que pertenecen al género masculino, además, el 51% de los estudiantes seleccionados se encuentran entre los 16 y 20 años de edad, el 45% oscilan entre 21 y 25 años y tan solo el 4% de los estudiantes se encuentran en el rango de los 26 y 30 años.

Tal como se observa en la tabla 3, los valores porcentuales más altos de aceptabilidad en el servicio de educación, se encuentra entre las escala Moderadamente de Acuerdo y Fuertemente de Acuerdo, los cuales alcanzaron un 60% en comparación con el 15% distribuidos en las escalas Moderadamente en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo y el 25% de los estudiantes que se ubicaron en la escala Ni acuerdo Ni Desacuerdo, en relación a la percepción del Servicio de Educación. Ver Tabla III.

**Tabla III.** Ficha técnica. Población objeto

VARIABLE	RESUMENES ESTADISTICO		
POBLACION = 223	MUESTRA=105		
GENERO	FEMENINO = 57%	MASCULINO =43%	
EDAD(años)	15 y 20 = 51%	21 y 25 = 45%	26 y 30 = 4%

Fuente: Elaboración propia.



Preguntas	Totalmente en Desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	NI desacuerdo NI acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo	TOTAL
p1	6%	22%	26%	39%	8%	100%
p2	5%	10%	29%	42%	14%	100%
p3	9%	20%	30%	35%	6%	100%
p4	9%	11%	27%	47%	7%	100%
p5	2%	10%	10%	53%	25%	100%
p6	10%	12%	43%	25%	10%	100%
p7	3%	7%	22%	54%	14%	100%
p8	3%	4%	14%	33%	46%	100%
p9	8%	10%	21%	42%	19%	100%
p10	5%	5%	14%	41%	35%	100%
p11	6%	17%	22%	38%	17%	100%
p12	1%	10%	19%	55%	15%	100%
p13	5%	8%	27%	40%	21%	100%
p14	2%	5%	25%	44%	25%	100%
p15	3%	8%	24%	46%	20%	100%
p16	2%	10%	17%	50%	21%	100%
p17	0%	10%	26%	44%	21%	100%
p18	3%	9%	28%	48%	13%	100%
p19	1%	6%	22%	41%	30%	100%
p20	10%	16%	34%	30%	10%	100%
p21	3%	9%	21%	49%	19%	100%
p22	6%	25%	37%	28%	5%	100%
p23	5%	10%	30%	43%	11%	100%
p24	4%	11%	24%	47%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados arrojados en el instrumento

## PERCEPCIÓN DEL GÉNERO CON RELACION A LAS DIMENSIONES

A continuación se analiza el comportamiento que tiene el género en relación con cada dimensión que hace parte del modelo SERVPERF. Capacidad de Respuesta de acuerdo al Género: La Capacidad de Respuesta en relación al género femenino alcanzó un nivel de aceptación del 70%, la misma tendencia se presentó para el género masculino obteniendo un 61%.

El anterior resultado, expresa por parte de los estudiantes un nivel de aceptabilidad en relación a los procesos que lleva a cabo la Institución superior, es decir, los educandos sin importar el género perciben un ambiente favorable en relación al servicio que reciben por parte del personal vinculado a la Universidad, llámese personal administrativo o docente, los cuales siempre se encuentran con una disposición e intención de ayuda a favor de ellos.

Además, se constató que la opinión respecto a la Capacidad de Respuesta de la Universidad depende del género (chisq= 8.5074, p.valor=0.07466). Si bien es cierto, tanto los hombres como mujeres valoran favorablemente la Capacidad de Respuesta, esta valoración depende del género, encontrándose en los hombres mayor cuestionamiento sobre la Capacidad de Respuesta de la Universidad.

Seguridad de acuerdo al Género: En relación a la dimensión de Seguridad, el género femenino alcanzó una percepción del 61%, de igual manera el género masculino obtuvo un 66% de percepción. En esta dimensión se sigue percibiendo el mismo ambiente de aceptabilidad por parte de los estudiantes, es decir estudiantes perciben que el personal vinculado con la Universidad le propicia un ambiente de cortesía, confianza y seguridad en los procesos o solicitudes que llevan a cabo.

También se encuentra que la opinión respecto a la seguridad de la Universidad no depende del género (chisq = 7,5249, p.valor= 0.1106). Si bien es cierto, tanto hombres como mujeres valoran favorablemente la seguridad, esta valoración no depende del género encontrándose en los hombres una mayor percepción sobre la seguridad de la Universidad.

Tangibilidad de acuerdo al Género: La tendencia porcentual que tienen las mujeres con relación a la Tangibilidad es del 50%, para el caso de los hombres la tendencia es similar, un 49%. Los estudiantes perciben que la Universidad cuenta con una infraestructura física y de laboratorio aceptable. Se puede afirmar que la opinión respecto a la Tangibilidad de la Institución no depende del género (chisq =3,9298 p.valor= 0.4156).

Si bien es cierto, tanto hombres como mujeres valoran favorablemente la Tangibilidad, esta valoración no depende del género, encontrándose en los hombres mayor cuestionamiento sobre la Tangibilidad de la Universidad. Empatía de acuerdo al Género: Con respecto a la empatía se observó que las mujeres tienen un 54% de percepción en relaciona a la Empatía, frente al 45% que obtuvieron los hombres, es decir, las mujeres perciben una mejor atención personalizada por parte del personal vinculado con la institución.

Además, se puede afirmar que la opinión respecto a la empatía de la universidad no depende del género (chisq = 5,8451 p.valor= 0,211). Si bien es cierto, tanto hombres como mujeres valoran favorablemente la empatía, esta valoración no depende del género encontrándose en las mujeres un mayor nivel de aceptación y percepción sobre la Empatía.

Fiabilidad de acuerdo al Género: en relación a dicha dimensión, se observó que el porcentaje de percepción para las mujeres se encuentra en el 66% frente al 58% para los caballeros, es decir, el género femenino están confiando en los proceso que está llevando a cabo el alma mater, en cambio los hombres son más escépticos y desconfiados con relación al servicio que están recibiendo.

Además la opinión respecto a la Fiabilidad en la Institución depende del género (chisq =14,681, p.valor= 0.005411). Si bien es cierto, tanto hombres como mujeres valoran favorablemente la Fiabilidad, esta valoración depende del género encontrándose en los hombres mayor cuestionamiento sobre la Fiabilidad de la Universidad.

## PERCEPCIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO CON RELACIÓN A LAS DIMENSIONES

Siguiendo con el análisis correspondiente de percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales pero en este caso analizando las dimensiones o componente que hacen parte del modelo SERVPERF con los respectivos programas académicos que hacen parte de la Facultad, se observó lo siguiente.

**Tangibilidad de acuerdo a los Programas Académicos:** En relación a la dimensión de la Tangibilidad se observa una mejor percepción en los estudiantes de Administración de Empresas, obteniendo un 57%, seguido del programa de Economía con el 50% y Contaduría Pública con el 45%.

Además, la opinión respecto a la Tangibilidad de la Universidad depende del programa académico ( $\chi^2 = 17,69$ ,  $p.\text{valor} = 0.02368$ ). Si bien es cierto, que los tres programas académicos valoran favorablemente la Tangibilidad, esta valoración depende del programa del que pertenezcan los estudiantes, siendo el programa de Contaduría Pública los que mayor cuestionamiento tiene sobre la Tangibilidad.

**Fiabilidad de acuerdo a los Programas Académicos:** en el análisis de la Fiabilidad se observó nuevamente a los estudiantes de Administración de Empresa con el mayor porcentaje de percepción, alcanzando el 77%, seguido también del programa de Economía con un 63% y por último los estudiantes de Contaduría Pública con el 58%, es decir los estudiantes de Administración de Empresas son los que mejor confían en las gestiones que está llevando a cabo el ente universitario, seguido de los estudiantes de Economía y por último, se ubican los de Contaduría Pública. También se puede afirmar que la opinión respecto a la Fiabilidad de la Universidad depende del Programa Académico ( $\chi^2 = 26,789$ ,  $p.\text{valor} = 0.0007688$ ).

**Capacidad de Respuesta de acuerdo a los Programas Académicos:** Los estudiantes de Administración de Empresas siguen presentando el mejor porcentaje de percepción, alcanzando el 70%, en relación al 64% que presentan los estudiantes de Economía y un 50% de percepción que alcanzaron los estudiantes de Contaduría Pública.

Es decir, los estudiantes de Administración de Empresas los que mejores perciben el ambiente de colaboración y ayuda por parte del personal vinculado a la institución, en el segundo lugar, los estudiantes de Economía y en el tercer lugar, los estudiantes de Contaduría Pública.

También se encuentra que la opinión respecto a la Capacidad de Respuesta de la Universidad depende del Programa Académico ( $\chi^2 = 18,661$ ,  $p.\text{valor} = 0.01678$ ).

## PERCEPCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO

Continuando con el análisis comportamental que lograron los estudiantes sobre la percepción del servicio de calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, extensión Villa del Rosario, pero en este caso en relación a cada dimensión que hacen parte del modelo SERVPERF, se puede observar que la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de aceptación fue la Seguridad, con un 67%, seguido de la dimensión de la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad con un porcentaje de 66% y 64% respectivamente, debido a los procesos internos de mejoramientos que están llevando la universidad, en relación a la capacidad de generar confianza y seguridad dentro del ente universitario, como la disposición para proporcionar un rápido servicio de la manera más fiable y precisa, por otro lado, se nota un bajo nivel de favorabilidad con respecto a las dimensiones de la Tangibilidad y la Empatía, las cuales obtuvieron un porcentaje de 49% y 51% en cada dimensión, percibiendo los estudiantes de esta manera un nivel bajo de aceptabilidad en relación a las instalaciones físicas, equipos y aspectos personal, como a la baja atención personalizada que ofrece la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, extensión Villa del Rosario.

## CONCLUSIONES

El análisis realizado a cada dimensión sobre la percepción general, para el caso de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Extensión Villa del Rosario, de la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, se evidenció tres dimensiones que tuvieron un nivel de aceptabilidad o buena percepción por parte de los estudiantes, clasificándola de esta manera como Fortaleza para el ente universitario y a su vez, dos recibieron una clasificación de poca favorabilidad o nivel bajo de percepción por parte de los estudiantes, las cuales se pueden clasificar para la Universidad como Debilidades.

Además, se evidenció que el Programa Académico que mejor percepción tiene del servicio de educación en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales es sin duda el programa de Administración de Empresas, seguido de Economía y Contaduría Pública, el cual mostró siempre una postura de cuestionamiento y no satisfacción en relación al servicio de educación que está recibiendo por parte del Alma Mater.

En relación al género, se observó en las mujeres una percepción positiva del servicio de educación en relación a los hombres, en la gran mayoría de las dimensiones que constituyen el modelo SERVPERF, a excepción de la Seguridad, donde el género masculino obtuvo el mayor porcentaje, infiriendo de esta manera que el ente universitario no le está proporcionando la confianza y seguridad que las mujeres necesitan dentro de sus instalaciones.

En este orden de ideas, las dimensionadas que mejor perciben los estudiantes son: Seguridad, lo cual significa que los estudiantes se sienten satisfechos, ya que el ente universitario le inspira confianza y seguridad, en pocas palabras los estudiantes se sienten seguros dentro de las instalaciones de la Universidad, seguido de la Capacidad de Respuesta, lo cual se relaciona con la buena disposición y cortesía por parte del personal vinculado con la Universidad en ayudar y entregarle un servicio rápido y oportuno, y en el tercera posición, se ubicó la Fiabilidad, lo cual significa la habilidad que tiene el personal de la Universidad en realizar el servicio de forma fiable y precisa. En lo referente a la Tangibilidad y la Empatía, fueron las dimensiones que obtuvieron los más bajos niveles porcentuales de percepción, las cuales se clasificaron como debilidades, denotando la falta de inversión en las instalaciones y/o equipos que tiene el ente universitario y además la poca atención individualizada que reciben los estudiantes por parte del personal vinculado con el ente universitario.

Al realizar el respectivo análisis de percepción por parte de los estudiantes de la Facultad, le permitirá a las autoridades de la institución obtener información que sirva como referencia para el diseño e implementación de estrategias que permitan mejorar aquellos aspectos donde existan las debilidades y a su vez, establecer planes de mejoramientos en aquellos procesos donde se goce de fortalezas, para de esta manera mantener, corregir o mejorar los niveles de aceptación en dichas áreas.

Por otra parte, el tener conocimiento permanente de la percepción por parte de los estudiantes, le permitirá a la Universidad realizar ajustes que impacten y mejorar sus procesos internos y de esta manera, trabajar en alcanzar el buen posicionamiento que toda Institución de Educación Superior desea.

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios, por darme sabiduría y la fuerza para salir adelante en este proyecto, a mi núcleo familiar y en especial a mi esposa e hijas por el apoyo incondicional, a mis profesoras de la Universidad, por la paciencia y la colaboración permanente que tuvieron conmigo.

## REFERENCIAS

- ALCANZAR ENRÍQUEZ, Víctor Manuel; MALDONADO RADILLO, Sonia Elizabeth y ARCOS VEGA, José Luís. Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. En: Revista electrónica de investigación educativa. 2015. Vol. 17, no. 1, p. 146-160.
- ALVES, Helena y Reposo, Mario. Medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria; el ejemplo de la universidad Da Beira Interior. En: Revista Internacional De Marketing Público y no Lucrativo. Vol. 1, no. 1, p. 73-88.

- ÁLVAREZ, Ramiro y VERNAZZA, Elena. Aplicación de modelos de ecuaciones estructurales en la medición del nivel de satisfacción estudiantil: comparación de tres métodos de estimación. 2014.
- BERNAL LOAIZA, María Elena. Enfoque metodológico para medir la calidad de los programas académico supt, aplicando el análisis envolvente de datos y análisis factorial. En: Universidad Tecnológica de Pereira. 2009.
- CAMPO ARIAS y HEIDI C. Oviedo. Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. En: Revista de Salud Pública. 2008.
- CASTAÑO DUQUE, German Albeiro y GARCÍA SERNA, Lucelia. Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano. 2012. Vol. 15, no. 2, p. 219-243.
- CARRILLO GELVEZ, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente.
- CÓRDOBA RODRÍGUEZ, Janny Edinson. Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del choco. En: Universidad Nacional de Colombia. 2014.
- DUQUE, Edison Jair y CHAPARRO, Ramiro. Medición de la percepción de la calidad del servicio de la educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. En: Universidad Libre. 2012. no. 16, p. 159-192
- Edison Jair. Del servicio y sus modelos medición. En: Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales. 2005. Vol. 15, no. 25, p. 64-80.
- GARCÍA RAMÍREZ, María Guadalupe y IBARRA VELÁSQUEZ Luís Alberto. Diagnóstico de Clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guana juato. 2014.
- GEORGE, D. Y MALLERY, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.<sup>a</sup> ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- GUILLEN CASAS, Mercedes y ROMEA, Julián. Los modelos de ecuaciones estructurales y su aplicación en el Índice Europeo de Satisfacción del Cliente 2001. 2001.
- JESUS YAMID REDONDO REMOLINA. Confiabilidad estadística para un test de interés y actitudes vocacionales para estudiantes de educación media, 2015 <http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/ecomatematico/article/view/463/480>.
- LOHR, Sharon L. Diseño y análisis. Arizona: Thomson editores.
- OLIVA, Edison Jair y GÓMEZ, Yaneth Diosa. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. En: Suma de Negocios Elsevier. 2014. Vol. 5, no. 14, p. 180-191.
- Ruth M. González. Aplicación del Modelo Van Hiele Para la Enseñanza de la Geometría Analítica, 2010 <http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/ecomatematico/article/view/219/227>.