

# Quality of teaching perceived by students of an Ecuadorian institution of higher education

Mayra D'Armas Regnault, PhD<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-6288-1566>, Sonia Valeria Zapatier Castro<sup>2</sup>  
<https://orcid.org/0000-0002-4490-2108>

<sup>1</sup>Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, [mdarmas@unemi.edu.ec](mailto:mdarmas@unemi.edu.ec), [szapatier1@unemi.edu.ec](mailto:szapatier1@unemi.edu.ec)

*Abstract– This research determines the student perception of the quality of teaching in an Ecuadorian institution of higher education. An instrument consisting of 22 items, adapted from Alvarado-Lagunas et al (2015), was used, which evaluates the perception that students have of the multiservices offered by the University in the teaching process, through variables associated with four dimensions: physical component, teaching staff, teaching ability and integral development. The instrument was applied to a sample of 175 students. The results indicate a good level of perceived quality of teaching in the institution; and the factors that strengthen and weaken the system. It highlights the importance that students give to the physical facilities, equipment and staff that the institution has, the ability of teachers to provide education, among others. In addition, the results of this study suggest a significant relationship between the perceived quality and the degree of satisfaction with the teaching offered by the university.*

*Keywords– quality, quality of teaching, service, perception.*

**Digital Object Identifier:** (only for full papers, inserted by LACCEI).  
**ISSN, ISBN:** (to be inserted by LACCEI).  
**DO NOT REMOVE**

# Calidad de la enseñanza percibida por los estudiantes de una institución ecuatoriana de educación superior

Mayra D'Armas Regnault, PhD<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-6288-1566>, Sonia Valeria Zapatier Castro<sup>2</sup>  
<https://orcid.org/0000-0002-4490-2108>

<sup>1</sup>Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, [mdarmas@unemi.edu.ec](mailto:mdarmas@unemi.edu.ec), [szapatier1@unemi.edu.ec](mailto:szapatier1@unemi.edu.ec)

**Resumen**– En esta investigación se determina la percepción estudiantil sobre la calidad de la enseñanza en una institución ecuatoriana de educación superior. Se utilizó un instrumento constituido por 22 ítems, adaptado de Alvarado-Lagunas et al (2015), que evalúa la percepción que tienen los estudiantes de los multiservicios que ofrece la Universidad en el proceso de enseñanza, mediante variables asociadas a cuatro dimensiones: componente físico, planta docente, habilidad docente y desarrollo integral. El instrumento se aplicó a una muestra de 175 estudiantes. Los resultados indican un buen nivel de la calidad percibida de la enseñanza en la institución; y los factores que fortalecen y debilitan el sistema. Se destaca la importancia que le dan los estudiantes a las instalaciones físicas, equipos y el personal con que cuenta la institución, la habilidad de los docentes para impartir educación, entre otras. Además, los resultados de este estudio sugieren una relación significativa entre la calidad percibida y el grado de satisfacción con la enseñanza que ofrece la universidad.

**Keywords**– calidad, calidad de la enseñanza, servicio, percepción.

## I. INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES), como entes prestadores de servicios deben ser capaces de adaptarse a las exigencias planteadas por la sociedad [1]. Por ende, deben realizar esfuerzos para garantizar la calidad de la educación mediante la implementación de una cultura de autoevaluación continua que les permita cumplir con los estándares de calidad unido al compromiso con el proceso de formación, con la finalidad de responder a la sociedad en general y al mercado laboral en particular [2].

Para Salazar & Cabrera-Vallejo [3], el conocimiento por parte de las IES sobre la valoración de calidad del servicio que presta les permitirá a los administradores de estas, sumergirse en un proceso de mejora continua apoyando su apertura a nuevas formas de trabajar adecuándose a los cambios que se generan debido a la economía global.

Las IES por ser agente de cambio y transformación, juegan un papel importante en la sociedad mediante la formación del talento humano que exige la comunidad y sus instituciones, estableciéndose una serie de relaciones e intercambios universidad-entorno [4]; y cumpliendo con la función de entregar a la sociedad el personal calificado que contribuirá al desarrollo del país [5].

La Ley Orgánica de Educación Superior [6], contempla la calidad como un principio en el cual se enfocan en la constante búsqueda de la excelencia, la pertinencia, producción óptima,

transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente [7]; por lo que es necesario gestionar las IES con calidad y pertinencia para que el servicio, tanto en formación investigación y atención a la comunidad, satisfaga las necesidades y exigencias en términos de conocimiento y progreso socio – cultural [4].

De acuerdo con el Consejo Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), para garantizar la calidad de la educación en las IES del Ecuador se debe implementar una cultura de autoevaluación permanente para el cumplimiento de los estándares de calidad. Una forma de realizarlo es a partir de indicadores que permitan un enfoque único de evaluación de todas las universidades, para ello se puede analizar mediante los parámetros de las seis macro-categorías que aporta el Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas ecuatoriano, la cuales son Organización, Academia, Investigación, Vinculación con la sociedad, Recursos e infraestructura y Estudiantes [2].

En estos momentos, por la dinámica en que se encuentra la sociedad, el principal desafío para el sector universitario es la calidad de la educación superior que le exige trabajar articulado con el proyecto estatal y poder así revisar constantemente distintas variables que intervienen en la calidad de sus servicios. Las universidades tienen el reto de establecer mecanismos que les permitan sobresalir entre las otras IES para ser la primera opción de los estudiantes. Generando una competencia entre las universidades quienes deben buscar una diferenciación entre ellas, es decir, una forma de lograr ser elegidos por los interesados en cursar carreras universitarias [8].

Siendo la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) la Institución de Educación Superior (IES) en la Zona 5 con mayor demanda de jóvenes que buscan formarse profesionalmente para lograr insertarse en campo laboral, esta institución se ve en la obligación de mejorar día a día los servicios que brinda a la comunidad universitaria. La calidad en el servicio de una IES se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad universitaria sobre los diferentes servicios prestados por éste [9]. La investigación para garantizar esa calidad en el sector universitario público es una oportunidad para adecuarse a las exigencias de la sociedad [10].

La Universidad Estatal de Milagro brinda el servicio de educación a gran parte de la comunidad y cada año se incrementa la demanda; por tal razón es importante evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en la UNEMI, que permitan crear propuestas en pro de mejorar

**Digital Object Identifier:** (only for full papers, inserted by LACCEI).

**ISSN, ISBN:** (to be inserted by LACCEI).

**DO NOT REMOVE**

los niveles de satisfacción de los estudiantes así como el desarrollo de políticas universitarias en el marco del diseño curricular, perfil del egresado, entre otros aspectos, que permitan mejorar la calidad académica de la institución.

## II. MARCO REFERENCIAL

La globalización y competitividad actual exige profesionales de calidad, lo que conlleva a las universidades a garantizar estudiantes mejor preparados para ingresar al campo laboral.

A este respecto, se han realizado diversas investigaciones enmarcadas en el estudio de la calidad de percibida en las IES, considerando elementos como la relación docente-estudiante [11] [12] [13], la calidad del servicio educativo [14] [15] [9] [16] [17], la infraestructura, tecnología y demás servicios de apoyos que tiene la institución de educación superior [5], así como variables cognitivas y afectivas [18].

Existen diferentes modelos que han sido definidos como instrumentos que sirven para medir la calidad del servicio, siendo los más utilizados el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman & Berry [19], y el modelo el SERVPERF propuesto por Cronin & Taylor [20]. SERVPERF utiliza las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía para su aplicación. Siendo la escala empleada la diferencia entre estos modelos, es decir, el primero utiliza una escala a partir de percepciones y expectativas, mientras que el segundo emplea solamente las percepciones [5].

De acuerdo con Vergara & Quesada [9], desde el punto de vista de la educación superior como servicio, el uso de los modelos SERVQUAL y SERVPERF permite a las universidades identificar los puntos importantes sobre los cuales trabajar y gestionar los procesos para mejorar la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, para aumentar la calidad percibida del servicio académico, se debe hacer énfasis en las percepciones de los estudiantes sobre los servicios.

Tomando como base la revisión de literatura se puede señalar que entre las alternativas con mayor incidencia para evaluar la calidad de servicios en las IES se encuentra la percepción de los estudiantes considerando que en estos recae el proceso de los servicios [21] [5] [18] [15] [22], así como de la percepción de los profesores y estudiantes [23] [24].

Alvarado-Lagunas et al. [5] plantean un modelo basado en las percepciones que tienen los estudiantes universitarios respecto del conjunto de servicios que ofrecen las universidades. Según los autores son cuatro los factores que determinan la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa. Un primer grupo formado por aquellos componentes físicos necesarios para la formación académica de los alumnos: instalaciones, equipo de cómputo, materiales didácticos, aire acondicionado, iluminación, biblioteca, etc. Un segundo grupo que engloba la cualificación de la planta docente; es decir, la preparación de los profesores al momento de explicar su clase, conocimiento, contenido actualizado, cumplimiento con el programa del curso e investigación (programa), etc. El grupo

tres corresponde al desarrollo o habilidad por parte del profesor al momento de transmitir los conocimientos y la participación activa al alumno (teoría y práctica-medios). Por último, el grupo cuatro se relaciona con el interés que debe tener la planta docente con la labor de formación y desarrollo integral del alumno (disposición, formación, actividades extracurriculares, atención de necesidades, fomento de interés, enseñanza y orientación) [5].

Cabe resaltar que al ser las universidades organizaciones de servicios cuyo producto es intangible, la evaluación de la calidad de este medio debe basarse en un análisis de calidad de servicio, con apoyo en un instrumento que considere la percepción de los estudiantes con respecto a las actividades educativas, las instalaciones, las actividades de enseñanza, los servicios no relacionados directamente con la academia, entre otros. Las dimensiones de valoración de la calidad pueden variar de un IES a otro debido a que las percepciones son subjetivas, y dependen del entorno, del momento que se realicen, así como de las experiencias anteriores. Por ello, para disminuir la subjetividad al momento de evaluar se utilizan instrumentos de medición adaptados a la universidad y considerando modelos de evaluación de calidad desarrollados por otros autores, para procurar un realizar un análisis cuantitativo a partir de la subjetividad que proporciona la experiencia con el servicio recibido [8].

## III. METODOLOGÍA

El presente trabajo es una investigación de tipo descriptiva ya que se busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se recolecta información sobre cada una de ellas para, así describir lo que se investiga [25].

En esta investigación se evalúa la percepción que tiene el estudiante sobre la calidad de la enseñanza en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), Ecuador, entendiendo para efectos de esta investigación calidad de la enseñanza como la percepción que tienen los estudiantes de los multiservicios que ofrece la Universidad en el proceso de enseñanza.

Para cumplir con el objetivo de la investigación, se adaptó al contexto ecuatoriano el instrumento usado por Alvarado-Lagunas et al. [5] para evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de algunas universidades privadas en México; que consta de 22 ítems que tratan de medir los distintos atributos de la calidad de la enseñanza recibida por los alumnos.

En la Tabla I se detalla la definición completa de las preguntas sobre calidad y la denominación asignada a cada variable. Las variables están asociadas a las dimensiones relacionadas con: Componente físico (instalaciones, equipos, aire acondicionado, materiales de apoyo, iluminación, Biblioteca), Planta docente (garantía, promesas, programas, errores, conocimiento, explicación), Habilidad docente (contenido actualizado, teoría y práctica, medios), Desarrollo integral (disposición, formación, extracurriculares, necesidades, fomento de interés, enseñar, orientación).

TABLA I.  
MODELO PARA LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

Dimensión/Variable	Ítem	
Componente físico	P1: Instalaciones	¿Cómo calificaría el estado de las instalaciones físicas de la universidad?
	P2: Equipos	¿Cómo calificaría el equipamiento de la universidad?
	P3: Materiales	¿Cómo calificaría el material relacionado con la enseñanza en su universidad según su facilidad de comprensión?
	P4: Aire acondicionado	¿Cuáles son las condiciones en las que opera el aire acondicionado en su universidad?
	P5: Iluminación	¿Cómo calificaría el grado de iluminación en las instalaciones de su universidad?
	P6: Biblioteca	¿Cómo calificaría el catálogo bibliográfico que posee la biblioteca de su universidad?
Planta Docente	P7: Garantía	El grado en el que en su universidad se preocupan por mantener la información sin errores
	P8: Promesas	El grado en el que cumplen en mi universidad cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio)
	P9: Programa	El grado en el que los profesores de la universidad siempre intentan acabar el programa
	P10: Errores	El grado en el que los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas
	P11: Conocimiento	El profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las inquietudes de los alumnos
	P12: Explicación	¿Cómo calificaría la claridad con la que el profesorado explica?
Habilidad docente	P13: Contenido actualizado	El grado en el que el contenido impartido en las asignaturas está actualizado
	P14: Teoría y práctica	El grado en el que las clases combinan aspectos teóricos y prácticos
	P15: Medios	El grado en el que los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos
Desarrollo integral	P16: Disposición	El grado en el que el profesorado siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos
	P17: Formación	El grado en el que en esta universidad se recibe tanto formación académica, como formación humana
	P18: Extracurriculares	El grado en el que mi universidad organiza actividades extra-académicas
	P19: esidades	¿En qué grado el personal de la universidad comprende mis necesidades e inquietudes particulares específicas?
	P20: Fomento de interés	El grado en el que los profesores fomentan el interés por las asignaturas que imparten entre los alumnos.
	P21: ñar	¿Cómo calificarías el interés mostrado por el profesorado para enseñar?
P22: ntación	El grado en el que los profesores de la universidad nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional.	

Adicionalmente, fueron incluidas en la encuesta otras preguntas concernientes a las características generales de los estudiantes, tales como: edad, sexo, clase económica, nivel académico de los padres, factores que influyeron para cursar estudios en la UNEMI. Las repuestas fueron medidas en escala Likert, donde 1 representaba la más baja calificación y 5 la mayor, lo cual permitió el análisis estadístico. Para el diseño muestral se determinó un tamaño de muestra para caso probabilístico como referencia; así, para un nivel de confianza del 95%, un tamaño de muestra de 150 garantizaría un error máximo permisible entre 5-10%. La selección de los encuestados se realizó mediante un muestreo no probabilístico casual o accidental, sin ningún juicio previo. Donde fue fundamental la disposición a colaborar por parte de los estudiantes de las diferentes carreras.

Una vez aplicado el cuestionario, se procedió al análisis estadístico de los datos obtenidos con ayuda de los paquetes estadísticos EXCEL® y SPSS®. La caracterización fue realizada usando estadística descriptiva; y para la validación del modelo sobre la percepción de la calidad de los servicios de enseñanza se aplicó el análisis de factores. La determinación de la fiabilidad y validez, se realizó mediante el análisis de la consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach, para el primer caso, y, Análisis de Regresión, Pruebas t, ANOVA y el análisis de factores para la segunda.

#### IV. RESULTADOS

Los estudiantes encuestados tienen una edad promedio de

21,12 años y una desviación estándar de 3,90; teniendo la mayoría entre 18 y 25 años. En cuanto al género, el 62,10% son mujeres y el 37,9% son hombres. El 71,6% procede de una familia de clase media, con 34,3% y 38,5% de madres y padres con nivel académico de bachiller, respectivamente. El 82,2% se dedica exclusivamente al estudio y el 17,8% comparte su tiempo entre estudio y trabajo. Los principales factores que influyeron en la decisión para cursar estudios en la UNEMI fueron la calidad en sus programas académicos y la publicidad de la universidad, lo cual refleja la buena imagen institucional.

La fiabilidad de la escala se determinó usando el coeficiente Alfa de Cronbach. El valor global alcanzado del coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) fue de 0,867, y para cada una de las dimensiones: Competencias Docentes, Estructura Institucional, Componente Físico y Desarrollo Integral bajo estudio, los valores fueron  $\alpha_1=0,903$ ,  $\alpha_2=0,824$ ,  $\alpha_3=0,738$ ,  $\alpha_4=0,688$ , respectivamente; los cual indica la consistencia interna de las variables en la dimensión agrupada, así como la fiabilidad de la escala usada.

Para conocer en qué nivel se encuentra la calidad de educación percibida por los estudiantes de la UNEMI, el resultado se determine mediante el promedio total de los veintidós (22) ítems tal y como se muestra en la siguiente expresión, donde  $n=22$  e  $Items_i$  es el promedio de cada variable:

$$\text{Calidad de educación} = \frac{\sum_{i=1}^n Items_i}{n} \quad (1)$$

La interpretación de los resultados de la escala se realizó mediante la aplicación de la escala presentada en la Tabla II.

Tabla II

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ESCALA LIKERT

Puntuación	Resultado	Promedio
1	Malo	1,0-1,8
2	Deficiente	1,8-2,6
3	Regular	2,6-3,4
4	Bueno	3,4-4,2
5	Excelente	4,2-5,0

En la Tabla III se muestra los estadísticos descriptivos para cada variable, que revelan algunas tendencias en la opinión de los estudiantes. El promedio de las 22 variables que indica en qué nivel se encuentra la calidad de la educación percibida por los estudiantes de la UNEMI, arrojó un valor de 3,97; en una escala donde “1” representa malo y “5” excelente lo cual muestra una opinión buena de la enseñanza recibida. Siendo la dimensión Componente Físico la mejor valorada con un promedio de 4,09.

TABLA III

MEDIA ( $\bar{X}$ ) Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR(S) DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Dimensión	Variable	$\bar{X}$	S	$\bar{\bar{X}}$
Componente físico	P1: Instalaciones	<b>4,18</b>	0,79	4,09
	P2: Equipos	3,95	0,90	
	P3: Materiales	3,82	0,91	
	P4: Aire acondicionado	<b>4,54</b>	0,69	
	P5: Iluminación	<b>4,25</b>	0,84	
	P6: Biblioteca	3,78	1,06	
Planta Docente	P7: Garantía	3,80	0,96	3,90
	P8: Promesas	3,76	0,87	
	P9: Programa	4,02	0,83	
	P10: Errores	<b>3,64</b>	0,94	
	P11: Conocimiento	<b>4,23</b>	0,88	
	P12: Explicación	3,92	0,91	
Habilidad docente	P13: Contenido actualizado	4,06	0,90	3,99
	P14: Teoría y práctica	3,96	0,97	
	P15: Medios	3,94	0,97	
Desarrollo integral	P16: Disposición	4,07	0,92	3,92
	P17: Formación	4,09	0,85	
	P18: Extracurriculares	<b>3,39</b>	1,13	
	P19: Necesidades	<b>3,63</b>	0,98	
	P20: Fomento de interés	4,00	0,91	
	P21: Enseñar	<b>4,11</b>	0,91	
	P22: Orientación	<b>4,14</b>	0,89	

En términos generales, los resultados presentados en la Tabla III indican que los promedios de todas las variables se encuentran por encima del punto medio de la escala de medición empleada; es decir, en general las opiniones son positivas. Las variables que resultaron mejor evaluadas por parte de los estudiantes fueron las relacionadas con la Dimensión Componente Físico, P4: las condiciones en las que

opera el aire acondicionado en su universidad con 4,54 (90,8%); P5: el grado de iluminación en las instalaciones de su universidad con 4,25 (85%); y P1: el estado de las instalaciones físicas de la universidad con 4,18 (83,6%). También, otras variables relacionadas con los docentes de la institución, P11: el profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las inquietudes de los alumnos con 4,23 (84,6%); P22: el grado en el que los profesores de la universidad orientan adecuadamente sobre el futuro profesional con 4,18 (83,6%); y P21: el interés mostrado por el profesorado para enseñar 4,11 (82,2%)

Las variables con menos valoración por parte de los estudiantes fueron las relacionadas con la Dimensión Desarrollo Integral, P18: el grado en el que la universidad organiza actividades extra-académicas (conferencias, visitas a empresas, museos) con 3,39 (67,8%); P19: grado en que el personal de la universidad comprende las necesidades e inquietudes particulares específicas con 3,63 (72,6%); y, con la Planta Docente la variable P10: el grado en el que los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas con 3,64 (72,8%).

En cuanto a las dimensiones subyacentes que determinan la percepción de los estudiantes de la calidad universitaria se usó la técnica multivariante análisis de factores, que permite encontrar, mediante la reducción de datos, grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de datos. El análisis se inicia con la matriz de los coeficientes de correlaciones entre cada par de variables, siendo pertinente el uso de esta técnica si dicha matriz contiene grupos de variables que se correlacionen fuertemente entre sí. El valor del determinante ( $1,44 \times 10^{-5}$ ) evidencia idoneidad del análisis, ya que cuando las variables de una matriz están linealmente relacionadas, el valor del determinante se aproxima a cero, lo que significa que el análisis de factores es una técnica adecuada para analizar esas variables. El índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) obtenido fue de 0,916 lo que evidencia la adecuación de la muestra para el análisis; una condición indispensable para proseguir con el empleo de esta técnica. Valores bajos del índice KMO, que va de 0 a 1, desaconsejan la utilización de Análisis Factorial.

Una vez demostrada la adecuación del uso del modelo de factores, se procedió a buscar los factores mediante el método de extracción de componentes principales, conservando solamente aquellos factores cuyos valores propios (eigenvalues) son mayores a uno. Para facilitar la interpretación de la solución obtenida de dicho análisis, se utilizó el método de rotación varimax. Con lo que se logra identificar en el análisis cuatro dimensiones subyacentes a la calidad del servicio, las cuales explicaban el 60,46% de la varianza total para este caso. En cada dimensión se consideró como factor de carga de cada variable 0,500.

El primer factor reúne claramente las variables relacionadas con la **competencia docente**, como son el grado en que los profesores orientan a los estudiantes, el interés mostrado por el profesorado para enseñar, y, los conocimientos que tiene el

profesorado para contestar a las inquietudes de los alumnos, entre otras (variables: 11, 12, 15, 16, 17, 20, 21 y 22). Un segundo factor, identificado **estructura institucional**, y que dependen del sistema educativo establecido, como el grado en el que cumplen la universidad cuando promete hacer algo en un cierto tiempo (entregar materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio), el material para la enseñanza, la información, la culminación del programa establecido y su contenido actualizado, y, el catálogo bibliográfico disponible, entre otras. Variables: 03, 06, 08, 09, 10 y 13.

En el tercer factor, incluye la iluminación, el aire acondicionado, las instalaciones físicas, y el equipamiento, las variables relacionadas con el **componente físico**. Variables: 01, 02, 04 y 05.

El cuarto factor, **desarrollo integral**, reúne las variables 17 y 18 relacionadas con la organización de actividades extraacadémicas, y, la comprensión del personal de la universidad sobre las necesidades e inquietudes particulares y específicas de los estudiantes.

Finalmente, se determinaron las relaciones entre las dimensiones de la calidad de la enseñanza y la percepción de la calidad de los servicios con el fin de comprobar cuáles dimensiones son fundamentales para que los estudiantes construyan sus percepciones sobre la calidad de la enseñanza que ofrece la universidad.

En este sentido, se encontraron correlaciones altamente significativas entre la percepción sobre la calidad de los servicios que ofrece la UNEMI y las dimensiones de la calidad de la enseñanza (componente físico, planta docente, habilidad docente y desarrollo integral). Además, se encontraron correlaciones altamente significativas entre el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de la enseñanza que ofrece la UNEMI y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo. También, se encontró correlación significativa entre la Percepción de la Calidad de los servicios y el Grado de Satisfacción con la enseñanza que ofrece la UNEMI. Ver Tabla IV.

TABLA IV  
CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA UNEMI

		PCS	GSE	CF	PD	HD	DI
<b>Percepción de la Calidad de los servicios (PCS)</b>	Correlación de Pearson	1	,597**	,646**	,588**	,543**	,646**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169
<b>Grado de Satisfacción con la enseñanza que ofrece la UNEMI (GSE)</b>	Correlación de Pearson	,597**	1	,569**	,574**	,520**	,651**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169
<b>Componente Físico (CF)</b>	Correlación de Pearson	,646**	,569**	1	,653**	,612**	,653**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169
<b>Planta Docente (PD)</b>	Correlación de Pearson	,588**	,574**	,653**	1	,659**	,697**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169
<b>Habilidad Docente (HD)</b>	Correlación de Pearson	,543**	,520**	,612**	,659**	1	,778**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	169	169	169	169	169	169
<b>Desarrollo Integral (DI)</b>	Correlación de Pearson	,646**	,651**	,653**	,697**	,778**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	169	169	169	169	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## V. CONCLUSIONES

La preocupación por evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en la Universidad Estatal de Milagro, así como de mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes fueron las bases de este estudio descriptivo sobre la calidad de la enseñanza. Aunque el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman & Berry [19] ha sido objeto de considerable atención en investigaciones sobre la calidad del servicio, la revisión de la literatura reveló diversas investigaciones enmarcadas en el estudio de la calidad percibida en las instituciones de Educación Superior, aplicando

en esta investigación el modelo propuesto por Alvarado-Lagunas et al [5], el cual considera variables relacionadas con la infraestructura, tecnología y servicios de apoyo que tiene la institución, así como la planta docente, la habilidad docente y el desarrollo integral. Dado el índice de consistencia arrojado ( $\alpha = 0,867$ ) el instrumento usado se considera como fiable para medir la percepción de la calidad de la enseñanza en los estudiantes,

Con ese fin, el presente estudio obtuvo las evaluaciones de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza con un cuestionario de 22 ítems adaptado del modelo propuesto por Alvarado Lagunas et al [5]. El estudio contribuyó a una mejor

comprensión del constructo de calidad de la enseñanza en la Universidad Estatal de Milagro. Las percepciones de calidad de la enseñanza se midieron en una escala de 5 puntos que varió de "malo" a "excelente", obteniéndose una percepción buena de los estudiantes respecto de la calidad de la enseñanza con un promedio de 3,97.

Encontramos que los estudiantes de la UNEMI dan mayor peso a las instalaciones físicas de la universidad, al conocimiento de la planta docente, así como su habilidad para enseñar y orientar a los estudiantes. Estos resultados concuerdan con los presentados por Alvarado-Lagunas et al [5] y Alvarado et al [21]. Además, los resultados de este estudio sugieren una relación significativa entre la calidad percibida y el grado de satisfacción con la enseñanza que ofrece la universidad; resultados similares a los encontrados por LeBlanc. & Nguyen [12].

Basado en el análisis de factores realizado, puede dimensionarse la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza universitaria en cuatro factores: componente docente, estructura institucional, componente físico y desarrollo integral, a diferencia de lo propuesto por Alvarado-Lagunas et al [5], sin embargo, conservando variables claves.

A partir de este trabajo se desprenden futuras líneas de investigación como el de aplicar un modelo de ecuaciones estructurales, que permita explicar la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de los diferentes factores que ofrece la UNEMI. Así como, realizar un comparativo de las mismas variables en universidades públicas versus las privadas.

#### REFERENCIAS

- [1] Martínez, J.; Tobón, S; Romero, A. Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 2017, vol. 17, nro. 73, pp. 79-96.
- [2] Sánchez, J. Chávez, J. y Mendoza, J. La calidad en la educación superior: una mirada al proceso de evaluación y acreditación de universidades del Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. 2018
- [3] Salazar, W.; Cabrera-Vallejo, M. Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*. 2016, vol. 19, nro. 2, pp. 13-20. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- [4] Molina, T.; Molina, B. & González, L. Expectativas y Percepciones del Servicio Educativo en la Universidad Nacional Abierta (Centro Local Mérida, Venezuela). *Revista Cientific*. 2017, vol. 2, nro. 5, pp. 262-282. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.2.5.14.262-282>
- [5] Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. R. & Picazzo-Palencia, E. Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *RIES. Revista Iberoamericana de Educación Superior*. 2015, vol. 6, nro. 17, pp. 58-76
- [6] Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Educación Superior. Quito: Asamblea Nacional de la República del Ecuador. 2020
- [7] Ruiz, L.; Torres, G. & García, D. Desafíos de la Educación Superior. Consideraciones sobre el Ecuador. *INNOVA*. 2017, vol. 3, nro. 2, pp. 8-16. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.617>
- [8] Zapatier Castro, S. y D'Armas Regnault M. Percepción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en la Universidad Estatal de Milagro. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*. 2019, vol. 6, nro. 22, pp. 75-96G
- [9] Vergara Schmalbach, J. C. y Quesada, V. M. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 2011, vol. 13, nro. 1, pp. 108-122.
- [10] López Segrera, F. Tendencias de la educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe. *Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*. 2008, vol. 13, nro. 2. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772008000200003>
- [11] Casanueva Rocha, C., Periañez Cristóbal, R., Rufino Rus, J. Calidad percibida por el alumno en el servicio docente universitario: desarrollo de una escala de medición. Universidad de Sevilla. Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing). 1997, pp. 31-37. Ponencia
- [12] LeBlanc, G. & Nguyen, N. Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*. 1997, vol. 11, nro. 2, pp. 72-79. <https://doi.org/10.1108/09513549710163961>
- [13] Kwan, Paula & Ng, Paul. Quality indicators in higher education - comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*. 1997, vol. 14, nro. ½, pp. 20-27. <https://doi.org/10.1108/02686909910245964>
- [14] Reyes Sánchez, O., Reyes Pazos, M. y Rodríguez Díaz, P. Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M.B.A*. 2012, vol. 19, pp. 114-127.
- [15] Mejías, Teixeira, Rodríguez, & Arzola. Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. Innovation and Development for the Americas. Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology . Arequipa. Perú. 2010
- [16] Zafiroopoulos, C. y Vasiliki, V. Service quality assessment in a greek higher education institute. *Journal of business economics and management*, 2008, vol. 9, nro. 1, pp. 33-45.
- [17] Peñaherrera, I., Borja, E. & D'Armas, M. Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 2019, vol. 23, nro. 90, pp. 4-13
- [18] Alonso Dos Santos, Manuel. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 2016, vol. 45, nro. 178, pp. 79-95. <https://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- [19] Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 1998, vol. 64, nro. 1, pp. 12-40
- [20] Cronin, J. & Taylor, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 1992, vol. 5, nro. 3, pp. 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- [21] Alvarado, E.; Morales, D. & Aguayo, E. Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del instituto tecnológico de estudios superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 2016, vol. 45, nro. 180, pp. 55-74. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- [22] Solano, O.; Gómez, D.; Bartolo, F.; Martínez, B.; Giraldo, O.; Salinas, A.; Páez, C. & Mendoza, J. Percepción de la Calidad de Enseñanza desde la Perspectiva de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Matemáticas Utilizando Métodos Multivariantes. *PESQUIMAT*, 2013, vol. 25, nro. 1, pp. 48-60. <https://doi.org/10.15381/pes.v15i1.9602>
- [23] Reyes, O. & Reyes, M. Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de Alumnos y Profesores. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 2012, vol. 5, nro. 5, pp. 87-98.
- [24] Tumino, M & Poitevin, R. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2014, vol. 12, nro. 2, pp. 63-84.
- [25] Lafuente Ibáñez, C. & Marín Egoscozabal, A. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 2008, nro. 64, pp. 5-1