

EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO SEGÚN EL MODELO SERVQUAL APLICADO, COMO VÍA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

AUTORES: René Basantes Avalos¹Alexander Vinueza Jara²Jhonny Mauricio Coronel Sánchez³DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: renebasant69@yahoo.es

Fecha de recepción: 1 - 04 - 2017

Fecha de aceptación: 31 - 05 - 2017

RESUMEN

En estudios recientes se realizó una valoración general sobre el grado de influencia del Modelo SERVQUAL Académico como vía de la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Se pretende en este trabajo hacer énfasis en el establecimiento del grado de influencia enfocado al desempeño docente. Se realizó un diagnóstico de las variables de estudio aplicando estadística descriptiva, en donde se explicó la variabilidad de la satisfacción de los estudiantes con relación al desempeño docente. La opinión de los estudiantes de la universidad constituye un aporte esencial, pero sería solamente una de las perspectivas desde la cual el desempeño docente puede ser evaluado, y por importante que resulte la opinión de los estudiantes en cuanto la calidad del desempeño docente de los profesores, siempre podrá ser comparado y complementado desde otras perspectivas de los diferentes protagonistas del proceso educativo, en otros estudios posteriores. Se logró integrar eficazmente con el empleo del modelo SERVQUAL la evaluación del desempeño docente con la búsqueda de la mejora de la institución universitaria, lo cual favorece una mayor eficacia en el crecimiento personal del profesor y del rendimiento académico de los estudiantes.

PALABRAS CLAVE: Calidad; servicios; desempeño docente; satisfacción estudiantil.

THE TEACHING PERFORMANCE IN THE NATIONAL UNIVERSITY OF CHIMBORAZO ACCORDING TO THE APPLIED SERVQUAL MODEL, AS WAY OF SATISFACTION OF THE STUDENTS

¹ Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.

² Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. E-mail: afes2642@yahoo.es

³ Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. E-mail: jhonnymauricioc@yahoo.es

ABSTRACT

In recent studies, a general assessment was made of the degree of influence of the SERVQUAL Academic Model as a way of satisfying the students of the professional careers of the National University of Chimborazo, Riobamba, Ecuador. We intend in this work to emphasize the establishment of the degree of influence focused on teacher performance. A diagnosis of the study variables was carried out using descriptive statistics, in which the variability of student satisfaction in relation to the teacher performance was explained. The students' opinion of the university is an essential contribution, but it would be only one of the perspectives from which the teaching performance can be evaluated, and how important is the opinion of the students regarding the quality of the teachers' teaching performance, can always be compared and supplemented from other perspectives of the different protagonists of the educational process, in other later studies. It was possible to effectively integrate with the use of the SERVQUAL model the evaluation of the teaching performance with the search of the improvement of the university institution, which favors a greater efficiency in the personal growth of the teacher and the academic performance of the students.

KEYWORDS: Quality; services; teaching performance; student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Los beneficios al desarrollar e implementar un sistema de medición de la calidad de los servicios educativos que brindan las universidades asegura satisfacer las necesidades básicas de sus estudiantes, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas (Mejías, 2005).

La Educación Superior en el Ecuador se encuentra en una etapa de implementación de vías y métodos que permitan mejoras en el proceso docente educativo, en las que el gobierno realiza ingentes esfuerzos por implementar un sistema de la gestión de la calidad educativa para hacer frente a los retos de la actualidad universitaria. Por esta razón la necesidad de medir la calidad de los servicios educativos contribuye al desarrollo y crecimiento de las instituciones involucradas (González y Espinosa, 2008).

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, podemos identificarlo en este caso mediante el Proceso Docente-Educativo: el cual comprende desde la inscripción del estudiante hasta la entrega del título profesional. Este está constituido por cinco Procesos Estratégicos, los cuales son: Académico, Planeación, Vinculación y Difusión de la Cultura, Administración de Recursos e Innovación y Calidad (Arriaga, 2008). Además, las normas de calidad educativa establecen la implementación de todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de sus estudiantes sustentada en la Calidad del proceso Educativo para cumplir con sus requerimientos mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua (Cano 1998).

El estudio de los factores de la “Calidad de los servicios Educativos” y su influencia en la satisfacción del estudiante es importante, en particular, en la administración ya que permite hacer diagnósticos con el empleo de datos estadísticos proporcionados a lo largo del desarrollo de los procesos administrativos, con la finalidad de evitar equivocaciones en la toma de decisiones (Kettinger y Lec, 1994).

La evaluación con carácter de acreditación universitaria exige, algunas precisiones en torno a este concepto. La evaluación y la acreditación no son una moda académica pasajera, sino que constituyen una herramienta indispensable de política, planificación y gestión universitaria, que tendrá que ser permanente debido a la creciente necesidad de garantizar una efectiva calidad académica (Pérez, 1998).

La sociedad ecuatoriana requiere disponer elementos de certeza sobre la calidad de la Educación Superior, que como todo proceso de transformación, presenta reacciones de los principales actores quienes exigen mejorarla constantemente, lo cual constituye el problema central de las universidades latinoamericanas y el Ecuador no es la excepción y supone la consideración de la teoría y práctica de la evaluación como uno de los elementos básicos para asegurarla.

En este sentido y teniendo en cuenta que en estudios recientes se realizó una valoración general sobre el grado de influencia del Modelo ServQual Académico como vía de la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad nacional del Chimborazo Riobamba- Ecuador pretendemos en este trabajo hacer énfasis en el establecimiento del grado de influencia enfocado al desempeño docente.

DESARROLLO

Se trabajó con el paradigma planteado ya que facilita la visión de la realidad de la universidad de una manera constructiva donde todos los seres actores de la organización que trabajan en la misma aporten de manera activa en la contribución de su entorno participando en las entrevistas, así como respondiendo las encuestas, interactuando inseparablemente con el propósito de alcanzar la acreditación universitaria. (Besantes, 2017).

La Universidad Nacional de Chimborazo, según el plan estratégico del año 2011-2015 plantea: “Es una unidad académica y humanística cuya misión es formar personas con capacidad crítica a niveles superiores comprometidos con valores humanísticos morales y culturales y fundamentados en la ciencia, la tecnología y la cultura, constituye un aporte para el desarrollo sostenible de nuestra provincia y del país con la calidad y reconocimiento social”.

Rasgos que Definen la Calidad del Servicio Educativo

Para (Cano, 1998), siempre ha habido cierta preocupación por identificar los rasgos que caracterizan a las escuelas eficaces o escuelas con éxito. Afirma: La visión clásica de este problema plantea que la calidad de un centro depende,

fundamentalmente, de sus elementos personales, es decir, de sus profesores y estudiantes. Las escuelas eficaces son aquellas que tienen buenos profesores y buenos estudiantes y donde, por tanto, cabe esperar excelentes rendimientos.

Dimensión Pedagógica

Constituye el proceso fundamental del que hacer de la institución educativa y de los miembros que la conforman: la enseñanza aprendizaje. La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos (Serrano, 2007).

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

Calidad en la Educación Universitaria

La universidad actual se enfrenta al desafío de insertarse en un mundo complejo, con nuevas exigencias de profesionalismo y competencias emergentes asociadas a la sociedad del conocimiento. Se trata de construir una universidad que tenga buenas relaciones con la comunidad académica, que incorpore valor agregado a la experiencia de sus estudiantes, que disponga de los ambientes adecuados, que tenga un currículo apropiado, que implemente una investigación relevante, que realice una evaluación pertinente y que genere una gestión de la calidad de la Educación Superior”. (González y Espinoza, 2008).

Se realizó un diagnóstico de las variables de estudio aplicando estadística descriptiva (Martínez, 1999), en donde se explicó la variabilidad de la satisfacción de los estudiantes a través de los factores de la calidad de los servicios. El total de la población de estudio fue de 8.377 estudiantes de Universidad Nacional del Chimborazo, de lo cual se obtuvo aplicando el muestreo no probabilístico intencional de 817 participantes.

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

La población de estudio estuvo compuesta por un total de 8,377 estudiantes del tercer al quinto año de las Carreras Profesionales de todas las facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, matriculados en el año 2015.

Para la realización del estudio se tomó en cuenta la opinión de la percepción de la calidad en una muestra representativa de la totalidad de los estudiantes cursantes del tercer a quinto año, mediante un muestreo no probabilístico intencional (Anexo 1).

La muestra estuvo constituida por 896 estudiantes provenientes de las diferentes carreras profesionales cuyo cálculo de la representatividad se realizó según Martínez (1999).

Esta selección se hizo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión: Estudiantes dispuestos a colaborar y que respondieron el cuestionario correctamente.
- Criterios de exclusión: Estudiantes que no se matricularon en el año 2015, y que no cursen de tercer a quinto año.
- Criterios de eliminación: Se eliminó las encuestas de aquellos estudiantes que no completaron el cuestionario.

Técnicas de Recolección de Datos

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

Análisis e interpretación de la información

Para procesar la información se utilizó el software informático de SPSS V 20.0. Primero se asignó un número correlativo a cada encuesta, posteriormente se preparó la plantilla de definición de los indicadores en el software estadístico SPSS, y luego se registró la información de la encuesta. Para obtener información resumida se calcula en base a la matriz de operacionalización de las variables el valor de cada dimensión de la calidad, así como el de satisfacción logrando obtener información de cada variable de estudio.

Resultados

Las características de la población de estudio se determinaron según el género, edad, ciclo académico, carrera profesional, colegio de donde provienen, dependencia financiera de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo y se encontró que 63,4% de los estudiantes son de género femenino y solo un 36,6% son de género masculino. De aquí se deduce que la mayoría de los estudiantes de la Universidad en estudio son del sexo femenino.

El 28.4% de los estudiantes son estudiantes del nivel de posgrado, y el 11.8% de los estudiantes están cursando el tercer ciclo.

El 29.3% de los encuestados estudian la carrera de Contabilidad y Auditoría y existe un 24.4% de estudiantes que estudian la carrera de ingeniería comercial. La carrera que menos estudiantes tiene es la de Ingeniería Zootecnia que solo es 0.1%. El 71,8 % de los estudiantes de la Universidad Nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador han terminado su secundaria en colegios fiscales y el 28,2 % en particulares. De aquí se deduce que en general los

estudiantes que estudian en los colegios fiscales son los que tienen mayor participación en la universidad.

Las cinco dimensiones del desempeño docente permitieron analizar la calidad de los servicios educativos de la universidad.

El 51,3% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador, mencionan que en la planificación que realizan los docentes es regular; es decir, la explicación que da el docente con respecto al curso es percibida con una calidad regular, los objetivos del curso que presenta el docente es percibida como regular, la explicación del desarrollo del curso y los detalles del silabo son percibidos como calidad regular. El 46,2% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador mencionan que la planificación que realiza el docente es buena, y solo 2,5% de los estudiantes expresan como deficientes.

El 50,3% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, expresan que la metodología empleada por el docente es buena; es decir, la comunicación clara y precisa es percibida como buena, los recursos que utiliza para el desarrollo de sus clases es percibida como buena, y retroalimentación que da el docente en cada clase también es percibida como buena por el 50.3% de los estudiantes. El 46,9% perciben que la metodología que emplea el docente es de calidad regular, y solo 2,8% de los estudiantes mencionan que es deficiente.

El 55,8% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, mencionan que la disposición del docente es buena; es decir, que la amabilidad y el respeto que muestra el docente es percibida como buena, el interés que transmite el docente también es percibida como buena, la forma en que comunica, el interés, y la disposición a responder consultas es percibida como una calidad buena por parte de los estudiantes. Mientras que el 41,8% menciona que la disposición del docente es regular, y solo 2,3% de los estudiantes mencionan que la disposición que manifiesta el docente es percibida como deficiente.

El 46,9% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, mencionan que la evaluación que realizan los docentes es buena; es decir, la coherencia de las evaluaciones es percibida como buena, la retroalimentación que realiza de acuerdo a los resultados del examen es percibida como buena y la información oportuna de las evaluaciones también es percibida como buena, mientras que el 46,3% mencionan que la evaluación que realiza el docente es regular, y solo 6,8% de los estudiantes mencionan que es deficiente.

El 58,7% de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, mencionan que en general el desempeño docente con sus cuatro dimensiones (planificación, metodología, disposición y evaluación) es percibida como buen desempeño. Mientras que el 40,1% mencionan que el

desempeño docente es regular, y solo 1,1% de los estudiantes mencionan que el desempeño docente es deficiente.

Cuando analizamos la dimensión del desempeño docente, se observa en la tabla 1, que el servicio real prestado tiene una calificación de 7.14 y lo que se ofreció al estudiante fue un servicio excelente; es decir, que se les ha prometido docentes con amplia experiencia en el campo profesional y como mínimo con grado de magister. Sin embargo, estas promesas no se han cumplido en su totalidad puesto que los docentes si están logrando obtener su grado de maestría, pero les falta experiencia profesional.

Tabla 1. Integración de los criterios de Brecha.

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

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

En esta brecha se identifica el servicio que espera recibir el estudiante y el servicio que realmente presta o realiza el personal de la universidad. Se considera y se evalúa el servicio esperado por parte del estudiante debido a su experiencia y conocimiento que tiene respecto a las diferentes atenciones que ha recibido, además de lo que le han prometido. Por otra parte, el personal de la universidad realiza atenciones de acuerdo al conocimiento de los procedimientos y su experiencia y este es percibido por el estudiante.

En la tabla 2 se presenta la matriz de Identificación de la Brecha entre Servicio Esperado vs Servicio Prestado. Se puede observar que el desempeño de los docentes para el estudiante es una de las dimensiones de mayor prioridad; es decir, que para los estudiantes lo más importante es que el docente planifique su clase, tenga una metodología para que se le entienda, que tenga disponibilidad para asesorías y que las evaluaciones sean justas y objetivas.

La evaluación del servicio alcanza un valor de 7.14, lo cual significa que la efectividad del servicio del docente es aceptable. Entonces de acuerdo a los resultados las dimensiones que no logran satisfacer las expectativas de los

estudiantes son: desempeño docente, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles, no así las dimensiones de seguridad, fiabilidad y empatía que si cubren las expectativas. También se observa el promedio general de la brecha es negativa con una diferencia de 0.74 lo cual significa que no se cubre las expectativas de los estudiantes.

Tabla 2. Matriz de Identificación de la Brecha entre Servicio Esperado vs Servicio Prestado

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

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

En la figura 1 se presenta de manera gráfica las brechas existentes



Figura 1. Brecha Servicio Percibido vs. Servicio Prestado (SN & SP)

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

Se observa que en la dimensión de seguridad existe una mínima diferencia; sin embargo, en las dimensiones de capacidad de respuesta y el desempeño docente presentan una brecha de mayor rango. De aquí se concluye que las que tienen mayor importancia para el estudiante son la capacidad de respuesta,

seguido del desempeño docente, que con la atención actual no cubren las expectativas del cliente.

Discusión

El modelo tuvo como soporte teórico, al modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad universitaria, y considerando sólo las percepciones de la calidad de servicio que planteó una visión general del proceso de medición de la calidad del servicio con una mejora continua, y que puede ser aplicado a otros programas universitarios. (Parasuraman y col. 1991, 1998).

Este modelo no es exclusivamente para medir la calidad, sino para integrar dos elementos que son factores críticos de éxito uno que es la demanda de la sociedad y las exigencias de los estándares de acreditación (Besantes y col, 2017). Los actores participantes en el estudio fueron: docentes, estudiantes, egresados, empleadores, personal directivo, técnico y de servicio. La disponibilidad de recursos, en esta investigación se considera en la dimensión de elementos tangibles y el desempeño docente.

El perfil del docente deseable es el de un profesional capaz de analizar el contexto en el que se desarrolla su actividad y de planificarla, de dar respuesta a una sociedad cambiante y de combinar la comprensión de una enseñanza para todos, en las etapas de la educación obligatoria, con las diferencias individuales, de modo que se superen las desigualdades, pero se fomente al mismo tiempo la diversidad latente en los sujetos (Beltyukova y Fox, 2002).

La evaluación del desempeño docente es un proceso que pertenece a todos los sistemas educativos que funcionen como organizaciones inteligentes, en consonancia de un crecimiento sostenido y constante (Serrano, 2007).

El aporte de este estudio es significativo para la Universidad Nacional de Chimborazo, en donde se describen elementos propios del desempeño docente de los profesores de la universidad, lo que indica que los estudiantes se interesan por el desempeño docente de sus profesores, aspecto que permitió el trabajo de evaluación como tipo de actividad no impuesta sino como una necesidad por satisfacer, que puede ser evaluada a su vez desde diferentes perspectivas

La opinión de los estudiantes de la universidad constituye un aporte esencial, pero sería solamente una de las perspectivas desde la cual el desempeño docente puede ser evaluado, y por importante que resulte la opinión de los estudiantes en cuanto la calidad del desempeño docente de los profesores, siempre podrá ser comparado y complementado desde otras perspectivas de los diferentes protagonistas del proceso educativo, en otros estudios posteriores.

La evaluación del desempeño docente tiene sentido, en cuanto brinda la oportunidad de abrir nuevos horizontes, un nuevo estilo de reflexión sobre la práctica educativa y sobre el perfil del educador ideal y necesario para el desarrollo de la sociedad ecuatoriana.

En este sentido, la evaluación del desempeño docente constituyó un proceso de obtención de datos válidos y fiables, con la finalidad de valorar el efecto educativo real y significativo, que produce en los estudiantes el desempeño profesional de los docentes, en cuanto a sus capacidades didácticas, su emocionalidad, responsabilidad laboral, su dominio del contenido de la asignatura que imparte y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con sus alumnos, colegas y directivos. Por consiguiente, se infiere que el proceso de evaluación, consiste en proceder a conocer una realidad que existe en forma real, en constante movimiento, y en donde influyen una infinidad de factores evidentes y otros no tan evidentes que están implícitos en el modelo de estudio.

El análisis anterior nos sitúa en la necesidad de precisar, qué funciones debiera cumplir un proceso sistemático de evaluación del desempeño docente.

En atención a este aspecto, existe consenso en considerar que la razón de ser de un proceso de evaluación del desempeño docente, consiste en determinar las cualidades profesionales y personales, que facilitan el desarrollo de estrategias de formación adecuadas para el personal docente. Dentro de este marco de ideas, se puede señalar posibles metas de este tipo de evaluación del desempeño docente, dentro del sistema educativo; entre dichos fines figura el mejoramiento de la institución educativa y del proceso de enseñanza en el aula,

Este modelo de evaluación del desempeño docente está condicionado por las dimensiones del mismo, que se consideran como fundamentales para su formulación teórica en la que se centra el proceso de evaluación en la valoración de las capacidades profesionales de los docentes, que con más probabilidad pueden contribuir a favorecer un rendimiento eficaz ideal, y no se ocupa de señalar el rendimiento concreto en sí mismo.

CONCLUSIONES

Se logró integrar eficazmente con el empleo del modelo SEVQUAL la evaluación del desempeño docente con la búsqueda de la mejora de la institución universitaria, lo cual favorece una mayor eficacia en el crecimiento personal del profesor y del rendimiento académico de los estudiantes

La evaluación del desempeño docente permitió establecer una síntesis de los principales indicadores lo cual es una necesidad para la mejora del proceso educativo integral que se lleva a cabo en la Universidad Nacional de Chimborazo.

BIBLIOGRAFÍA

Arriaga, M. (2008). *Gestión de la Calidad Educativa en América Latina: Logros, Dificultades y Perspectivas*. México: Ed. Humanistas.

Beltyukova, S. A. & Fox, C. M. (2002). Student Satisfaction as a Measure of Student Development: Towards a Universal Metric. *Journal of College Student Development.*, marzoabri.

- Besantes, R y Vinueza A, (2017). Influencia del Modelo SERVQUAL Académico en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista Formación y Calidad Educativa*. Vol V (1). Pág.179-192.
- Cano, E. (1998). Evaluación de la Calidad Educativa, “Cap.1: La Aparición de los Estudios sobre Calidad de la Educación”, “Cap.II En busca de una Definición de Calidad” y Cap IV: “La Evaluación de la Calidad de los Sistemas Educativos”. Madrid: Editorial La Muralla.
- Carman, J. M. (1990). “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of SERVQUAL Dimensions.” *Journal of Retailing*, 66 Spring, 33–35.
- Flores, J. (2003). La Satisfacción Estudiantil Como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. *Investigación Educativa: Revista Del Instituto de Investigación Educativa – U.N.M.S.M., Setiembre.*, 77–85.
- González, L. E., & Espinoza, O. (2008). Calidad en la Educación Superior: Conceptos y Modelos. In *La Profesión Académica* (pp. 21–27.).
- Kettinger, W. J. Y Lee, C. C. (1994). “Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function.” *Decision Sciences*, vol. 25, n, 737–766.
- Martínez, C. (1999). *Estadística y Muestreo*. (p. 886). Colombia.: Ediciones ECOE. Santa Fe de Bogotá.
- Mejías, A. (2005). Modelo para Medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitario de Postgrado. In *Universidad, Ciencia y Tecnología*. Número 34 (Vol. 34).
- Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 16, 12–40.
- Parasuraman, A.; Berry, L.L.; and Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 4, 420–450.
- Pérez, A. (1998). Nuevas Exigencias y Escenarios en la Profesión Docente en la era de la Información y de la Incertidumbre.
- Serrano, S. (2007). La Calidad Docente del Profesorado Universitario. En H. Ruíz Calderón, & B. López de Villarreal, *Universidad y calidad: experiencias y proyectos*.
- Vavra, T. (2003). *Medir la Satisfacción del Cliente; Según la ISO 9001:2000*. 2 Ed. (p. 402). Madrid, Fundación Confemetal.

Anexo 1

Cuestionario de calidad de los servicios

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

Información General:

1. Edad: _____
2. Género: () Masculino () Femenino

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

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